

# Allgemeine Geschäftsbedingungen Deutschland (AGB)

1. Anwendungsbereich, Vertragspartner, Lieferbeschränkungen
2. Informationspflichten bei Fernabsatzverträgen
3. Rückgaberecht für VERBRAUCHER
4. Widerrufsbelehrung für VERBRAUCHER
5. Informationen zur Bestellung auf elektronischen Weg
6. Zahlungsbedingungen und Eigentumsvorbehalt
7. Lieferbedingungen / Versandkosten
8. Rechte des Kunden bei Mängeln und Haftung von HABA Online
9. Benutzererkennung / Passwort / Kundenschlüssel
10. Datenschutzhinweis
11. Hinweis zur Streitbeilegung

Letzte Aktualisierung: 05.04.2023

## 1. Anwendungsbereich, Vertragspartner, Lieferbeschränkungen

(1) Die nachfolgenden AGB, entsprechend der zum Zeitpunkt der Bestellung gültigen Fassung, gelten für Verträge über den Erwerb von Waren zwischen der HABA Sales GmbH & Co. KG (HABA) und dem Kunden.

(2) **HABA beliefert ausschließlich Verbraucher.** Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können. Ein Verkauf an Unternehmer/ Kaufleute erfolgt nur zu privaten Zwecken und nicht zu unternehmerischen Zwecken. Angebots- bzw. Bestellanfragen zu gewerblichen Zwecken können Unternehmer per E-Mail oder Telefon an HABA richten.

(3) Die AGB regeln die Einzelheiten der Vertragsbeziehung und enthalten zugleich wichtige Verbraucherinformationen in der rechtlich maßgeblichen Fassung. Über Links in unserem Online-Shop können Sie die AGB bei der Bestellung abrufen, auf Ihrem Computer abspeichern und/oder ausdrucken. Die für Ihre Bestellung maßgeblichen AGB werden Ihnen nochmals separat zusammen mit der Versand- und Vertragsbestätigung, jedoch spätestens bei Lieferung der Ware, auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. per E-Mail, PDF-Anhang oder Papierausdruck) von uns zugesandt.

(4) Es bestehen folgende Lieferbeschränkungen: Wir liefern nur an Kunden zu privaten Zwecken, die ihren gewöhnlichen Aufenthalt (Rechnungsadresse) in Deutschland oder Österreich haben und hier eine Lieferadresse angeben können.

## 2. Informationspflichten bei Fernabsatzverträgen

(1) Vertragspartner für den Kunden ist

**HABA Sales GmbH & Co. KG**  
**August-Grosch-Str. 28-38**  
**96476 Bad Rodach**  
**DEUTSCHLAND**

Tel. +49 9564 929 6666 (Montag bis Freitag: 8.00 – 18:00 Uhr – regulärer Festnetztarif Ihres Telefonanbieters, Mobilfunktarif ggf. abweichend)  
Fax +49 9564 929 662300, E-mail: [kundenservice@haba.de](mailto:kundenservice@haba.de)

Registergericht Coburg, HRA 5220  
USt-IdNr.: DE 815 831 282  
WEEE-Reg.Nr.: DE 51463378

Persönlich haftender Gesellschafter:

HABA Administration GmbH, August-Grosch-Str. 28-38, 96476 Bad Rodach, Deutschland, Registergericht Coburg, HRB 4746, die ihrerseits durch die geschäftsführende Gesellschafterin Sabine Habermaass vertreten wird.

(2) Die wesentlichen Merkmale der Waren sind in der Beschreibung des jeweiligen Artikels aufgeführt und können während des Bestellvorgangs abgerufen werden.

(3) HABA behält sich vor, vom Vertrag zurückzutreten, falls HABA ohne eigenes Verschulden zur Lieferung der bestellten Ware nicht in der Lage sein sollte, da der Lieferant seinen vertraglichen Verpflichtungen nicht nachkommt.

(4) Der Vertrag kommt auf folgende Weise zustande: Die Bestellung des Kunden hat im Online-Shop in einer der zur Verfügung stehenden Sprachen zu erfolgen. Die Warenpräsentation im HABA Online Shop stellt lediglich eine unverbindliche Aufforderung dar, bei HABA Ware zu bestellen. Sie beinhaltet noch kein verbindliches Verkaufsangebot. Das Angebot zum Abschluss eines Kaufvertrages geht vom Kunden aus, indem der Kunde nach vollständigem Ausfüllen der Bestellseite den Button "Bestellung abschicken" anklickt. Zuvor kann der Kunde die Bestellung über das Warenkorb-Symbol jederzeit einsehen und ändern. Vor Abgabe der Bestellung kann der Kunde seine Angaben zu den Liefer- und Zahlungsmodalitäten nochmals prüfen und ändern. Der Kunde erhält eine Auftragsbestätigung per E-Mail. Mit dieser ist der Kaufvertrag wirksam geschlossen.

Der Vertrag kann in deutscher Sprache abgeschlossen werden. Der Vertragstext (bestehend aus Bestellung, AGB und Versand- und Vertragsbestätigung) wird von uns unter Wahrung des Datenschutzes gespeichert und Ihnen per E-Mail zugesandt.

(5) Die gesetzliche Mehrwertsteuer ist in den auf der Website genannten Preisen eingeschlossen. Der Kunde hat zusätzlich die Verpackungs- und Versandkosten sowie eventuell anfallende Einfuhrabgaben gemäß den nachfolgenden Lieferbedingungen zu tragen.

(6) Bücher unterliegen dem Buchpreisbindungsgesetz, d. h. wir sind an die festgesetzten Preise gebunden und dürfen keine Preisnachlässe/Rabatte geben. Zu Büchern gehören auch Musiknoten, kartografische Produkte, bestimmte CDs, e-Books sowie kombinierte Produkte, bei denen eines der genannten Erzeugnisse die Hauptsache bildet.

(7) Alle von HABA zur Verfügung gestellten Informationen sind - soweit nicht anders gekennzeichnet - auf den Zeitpunkt des Abrufs durch den Kunden befristet, da Informationen, Angebote und Preise von HABA ständig aktualisiert werden.

### 3. Rückgaberecht für VERBRAUCHER

Zusätzlich zu Ihren gesetzlichen Rechten (z.B. Sachmängelhaftung, Widerrufsrecht) bieten wir Ihnen das folgende vertragliche Rückgaberecht an:

**Sie können innerhalb von 4 Wochen ab Erhalt die Ware an HABA zurückgeben, sofern die Ware vollständig ist und sich in demselben Zustand befindet wie bei Erhalt und keine Ausnahmen, für die das gesetzliche Widerrufsrecht nicht gilt, vorliegen. Zu diesen Ausnahmen verweisen wir auf nachstehende Ziff. 4. Auch reduzierte Ware oder Aktionsware bei entsprechendem Hinweis in der Aktion sind von dem vertraglichen Rückgaberecht ausgeschlossen. Wir weisen auch daraufhin, dass nach Gesetz bei einer rechtsmissbräuchlichen Ausnutzung das Rückgaberecht ausgeschlossen ist. In diesen Ausnahmefällen kann die Ware nicht zurückgegeben werden.**

Dieses Rückgaberecht und die Ausnahmen beschränken nicht Ihre gesetzlichen Mängelhaftungsrechte und auch nicht Ihr 14-tägiges Widerrufsrecht.

Das Porto für die Rücksendung übernehmen wir. Am einfachsten geht die Rücksendung mit der Originalverpackung. Bitte verwenden Sie unser Retouren-Etikett.

Natürlich interessiert uns, warum Sie die Artikel zurückschicken. Deshalb können Sie uns auf dem Rücksendeschein Ihre Gründe mitteilen. Eine Hermes-Paketannahmestelle in Ihrer Nähe finden Sie unter [www.hermespaketshop.de](http://www.hermespaketshop.de)

## 4. Widerrufsbelehrung für VERBRAUCHER

### Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat. Die Frist beginnt jedoch nicht, bevor der Kaufvertrag durch Ihre Billigung des gekauften Gegenstands für Sie bindend geworden ist.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns

HABA

HABA Sales GmbH & Co. KG

August-Grosch-Str. 28 - 38

96476 Bad Rodach

DEUTSCHLAND

Telefon: +49 9564 929 6666\* (Montag bis Freitag: 8:00 – 18:00 Uhr)

\*Regulärer Festnetztarif Ihres Telefonanbieters, Mobilfunktarif ggf. abweichend

Fax: +49 9564 929 662300 E-Mail: [kundenservice@haba.de](mailto:kundenservice@haba.de)

mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das bereitgestellte Muster-Widerrufsformular (abrufbar <https://www.haba-play.com/de-de/s/widerrufsbelehrung>) verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

### Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.

Wir tragen die Kosten der Rücksendung der Waren.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

### **Ausschluss bzw. vorzeitiges Erlöschen des Widerrufsrechts:**

Das Widerrufsrecht besteht nicht bei Verträgen

- zur Lieferung von Waren, die nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch den Verbraucher maßgeblich ist oder die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnitten sind;
- zur Lieferung von Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde;

Das Widerrufsrecht erlischt vorzeitig bei Verträgen

- zur Lieferung versiegelter Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde;
- zur Lieferung von Waren, wenn diese nach der Lieferung auf Grund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden;
- zur Lieferung von Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware in einer versiegelten Packung, wenn die Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde.

### **Abwicklung**

Um eine schnellstmögliche Abwicklung zusichern zu können, wird der Kunde gebeten, die Ware möglichst in der Originalverpackung und mit allen Verpackungsbestandteilen oder zumindest in angemessener Transportverpackung zurückzuschicken. Lassen Sie sich von dem mit der Rücksendung beauftragten Transportunternehmen eine Empfangsbestätigung aushändigen und bewahren Sie diese bis zum Abschluss der Folgen des Widerrufs auf. Bitte beachten Sie, dass die in diesem Absatz genannten Modalitäten nicht Voraussetzung für die wirksame Ausübung des Widerrufsrechts sind.

## 5. Information zur Bestellung auf elektronischen Weg

(1) Um Waren über HABA zu bestellen, muss der Kunde die Ware zunächst aus dem Online Angebot aussuchen und in den "Warenkorb" legen. Der Warenkorb stellt eine Auflistung aller Waren dar, die der Kunde zum Zweck der Bestellung durch ein Anklicken ausgesucht hat. Nach der Auswahl eines Artikels durch den Kunden wird der Warenkorb eingeblendet. Waren können der Menge nach verändert oder aus dem Warenkorb entfernt werden.

(2) Wenn der Warenkorb alle gewünschten Waren in der richtigen Anzahl enthält, kann der Bestellvorgang durch das Anklicken des entsprechenden Buttons fortgesetzt werden. Bitte beachten Sie, dass wir einen **Mindestbestellwert von 20,00 Euro** haben. Der Kunde wird danach nach seiner Rechnungs- und Lieferadresse sowie nach der gewünschten Zahlungs- und Versandart gefragt. Vor der endgültigen Bestellung werden nochmals sämtliche Details der Bestellung im Überblick angezeigt und können vom Kunden nochmals korrigiert werden.

(3) Wenn der Kunde ein Verbraucher ist, erhält er sodann die Möglichkeit, den Inhalt dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Kenntnis zu nehmen und diese auszudrucken oder zu speichern. Wenn der Kunde die Kenntnisnahme dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und sein Einverständnis mit deren Einbeziehung in das Vertragsverhältnis erklärt hat, kann der Bestellvorgang fortgesetzt werden.

(4) Die Bestellung inklusive der personenbezogenen Daten des Kunden wird von HABA elektronisch gespeichert.

## 6. Zahlungsbedingungen und Eigentumsvorbehalt

(1) Mit Abschluss des Kaufvertrages schuldet der Kunde einen Kaufpreis.

(2) Die Zahlung kann per Kreditkarte erfolgen. Hierbei erklärt der Kunde sein Einverständnis, dass HABA die Bestellung mit dem Kreditkartenunternehmen insbesondere auch im Wege des Online-Bankings abrechnet. Alternative Bezahlarten zur Kreditkarte sind PayPal und Kauf auf Rechnung.

(3) Wenn der Kunde ein Verbraucher im Sinne von § 13 BGB ist, erhält er sodann die Möglichkeit, den Inhalt dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Kenntnis zu nehmen und diese auszudrucken oder zu speichern. Wenn der Kunde die Kenntnisnahme dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und sein Einverständnis mit deren Einbeziehung in das Vertragsverhältnis erklärt hat, kann der Bestellvorgang fortgesetzt werden.

## 7. Lieferbedingungen / Versandkosten

(1) Wir liefern ausschließlich an Lieferadressen innerhalb Deutschlands:

a) Standardlieferungen erfolgen per **Paketdienst (Hermes oder DHL)** – innerhalb 3 - 5 Werktagen nach Eingang Ihrer Bestellung, sofern alle Artikel vorrätig sind. Abweichende Lieferzeiten sind in der Artikelbeschreibung und im Warenkorb angegeben. Für Versand- und Verpackungskosten berechnen wir Ihnen regulär eine Pauschale von **4,95 Euro**.

b) Expresslieferungen sind derzeit nicht möglich.

(2) Soweit die Ware an den Kunden versendet werden soll, hat der Kunde die Versandkosten und evtl. anfallende Einfuhrabgaben zu tragen. Lieferbedingung ist Delivered Duty Unpaid (DDU, dt. geliefert unverzollt).

(3) Die Versandkosten werden auch unmittelbar vor Abgabe der Bestellung im Online Shop angezeigt. Wir behalten uns vor, in unserem Online-Shop ganz oder zeitweise nur Standardlieferung anzubieten und/oder zeitweise auf die Erhebung der Versandkostenpauschale zu verzichten.

(4) Bei Lieferverzögerungen werden wir Sie umgehend informieren.

## 8. Rechte des Kunden bei Mängeln und Haftung von HABA

(1) Die gesetzliche Mängelhaftung beträgt 2 Jahre und beginnt mit dem Datum der Ablieferung der Sache beim Kunden bzw. der Empfangnahme der Sache durch den Kunden. Bei Problemen steht dem Kunden unser Kunden-Service-Center mit Rat und Tat zur Seite.

(2) Vom Kunden geltend gemachte Mängel wird HABA nach eigenem Ermessen auf seine Kosten durch Reparatur oder Lieferung neuer oder generalüberholter Teile beheben.

(3) Schlagen Nachbesserungen oder Ersatzlieferungen nach angemessener Frist fehl, kann der Kunde wahlweise Herabsetzung des Kaufpreises oder Rückgängigmachen des Vertrags verlangen.

(4) Soweit sich nachstehend nichts anderes ergibt, sind weitergehende Ansprüche des Kunden - gleich aus welchen Rechtsgründen - ausgeschlossen. HABA haftet deshalb nicht für Schäden, die nicht am Liefergegenstand selbst entstanden sind; insbesondere haftet HABA nicht für entgangenen Gewinn oder für sonstige Vermögensschäden des Kunden. Soweit die vertragliche Haftung von HABA ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung von deren Arbeitnehmern, Vertretern und Erfüllungsgehilfen.

(5) Vorstehende Haftungsbeschränkung gilt nicht, soweit die Schadensursache auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht oder ein Personenschaden vorliegt.

Sie gilt ferner dann nicht, wenn der Kunde gesetzlich geregelte Ansprüche geltend macht.

(6) Sofern HABA fahrlässig eine vertragswesentliche Pflicht verletzt, ist die Ersatzpflicht für Sachschäden auf den typischerweise entstehenden Schaden beschränkt.

(7) Von außen erkennbare offensichtliche Schäden an der Versandverpackung der Ware sind vom Kunden unverzüglich dem Transporteur bzw. Spediteur anzuzeigen.

(8) War die Reklamation unberechtigt und der Artikel mangel- und fehlerfrei, ist HABA berechtigt, dem Kunden Versand- und Prüfkosten in Höhe von 40 Euro in Rechnung zu stellen. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines niedrigeren Aufwands vorbehalten. Zusätzlich hat in diesem Fall der Kunde die Versandkosten zu zahlen.

## **9. Benutzererkennung / Passwort / Kundenschlüssel**

(1) Bei Annahme der Anmeldung schaltet HABA ein Benutzerkonto zur Durchführung und Abrechnung von Bestellungen frei und teilt dies dem Kunden schriftlich mit, nachdem der Kunde seine Adresse eingegeben hat. Dabei werden eine Benutzererkennung, ein Passwort und ggf. ein Kundenschlüssel eingerichtet und mitgeteilt, die der Identifizierung und Autorisierung des Kunden dienen und daher nur vom Kunden selbst verwendet werden dürfen. Der Kunde hat die Daten sorgfältig und vertraulich zu behandeln und vor der Kenntnis Dritter zu schützen.

(2) Soweit dem Kunden Anhaltspunkte dafür vorliegen oder es sich ihm aufdrängen müsste, dass unbefugte Dritte Kenntnis von diesen Daten erhalten haben, so hat er dies HABA unverzüglich mitzuteilen, so dass der Zugang des Kunden gesperrt werden kann.

(3) Bei Zahlungsverzug oder vorzeitigem Widerruf der Einzugsermächtigung, einer Auflösung oder Sperrung der angegebenen Bankverbindung oder bei Ablauf der Kreditkarte kann HABA das Benutzerkonto sperren.

(4) Sie haben jedoch die Möglichkeit als Gast zu bestellen.

## **10. Datenschutzhinweis**

Wir erheben und verarbeiten, soweit geschäftsnotwendig und im Rahmen der DSGVO zulässig, personenbezogene Daten zur Auftragsabwicklung, zur Pflege von Kundenbeziehungen und für Werbeansprachen auf Grundlage des Art. 6 Abs.



1 lit. a, b, c und f DSGVO. In diesem Zusammenhang übermitteln wir Ihre Daten, soweit dies notwendig ist, auch an Dritte, z. B. Post- und Paketversender.

HABA kann zudem die von Ihnen angegebenen Daten verarbeiten, um Sie postalisch über weitere interessante Produkte aus unserem gesamten Portfolio der HABA Sales GmbH & Co. KG (u.a. mit ihren Marken JAKO-O und HABA Pro) und sorgfältig ausgewählter Versandunternehmen, Markenhersteller und Verlage gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO zu informieren.

Als Kunde werden Sie darüber hinaus per E-Mail über technischen Informationen rund um Ihre Bestellung informiert. Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1 lit. b, f DSGVO.

Ferner werden Sie als Kunde gelegentlich per E-Mail über ähnliche Angebote / Waren Ihres Kaufes aus dem Bereich der HABA Sales GmbH & Co. KG informiert, die für Sie interessant sein könnten. Diese Informationen erhalten Sie aufgrund von § 7 Abs. 3 UWG, worin unser berechtigtes Interesse liegt.

Wenn Sie künftig keine Informationen und Angebote mehr erhalten wollen, können Sie bei uns der Verwendung Ihrer Daten durch uns oder Dritte für Werbezwecke jederzeit durch eine formlose Mitteilung widersprechen (per Post: HABA Sales GmbH & Co. KG, August-Grosch-Str. 28-38, 96476 Bad Rodach, DEUTSCHLAND; per E-Mail: [kundenservice@haba.de](mailto:kundenservice@haba.de)).

Verantwortliche im Sinne des Art. 4 Abs. 7 DSGVO ist die HABA Sales GmbH & Co. KG, August-Grosch-Str. 28-38, 96476 Bad Rodach.

Unsere Datenschutzerklärung finden Sie [hier](#).

## 11. Hinweis zur Streitbeilegung

Soweit Streitigkeiten zwischen Ihnen als Verbraucher und uns nicht beigelegt werden können, steht Ihnen die Nutzung des Online-Streitbeilegungsverfahrens unter <https://ec.europa.eu/odr/> nach der EU-Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (VO Nr. 524/2013) zur Verfügung. Verbrauchern gibt dies die Möglichkeit, Streitbeilegungen im Zusammenhang mit Ihrer Online-Bestellung zunächst ohne Einschaltung eines Gerichts zu klären.

### **Informationspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – VSBG**

Wir sind bemüht, eventuelle Meinungsverschiedenheiten aus unserem Vertrag mit dem Kunden einvernehmlich beizulegen. Sollten wir dabei keine Einigung erreichen, so sind wir in Streitfällen, die einen Betrag von mehr als 500 Euro betreffen, gerne zur Durchführung eines für den Kunden kostenfreien Schlichtungsverfahrens vor der folgenden anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle bereit:

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V.

Straßburger Straße 8  
77694 Kehl am Rhein  
Tel: 07851 / 795 79 40  
Fax: 07851 / 795 79 41  
E-Mail: [mail@verbraucher-schlichter.de](mailto:mail@verbraucher-schlichter.de)  
[www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de)

bereit. Sofern dort keine Einigung erzielt wird, steht dem Kunden der Rechtsweg offen.