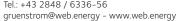
WEB energy sales GmbH

Davidstraße 1 - 3834 Pfaffenschlag - Österreich 594172h - Firmenbuchgericht: LG Krems an der Donau Tel.: +43 2848 / 6336-56





Allgemeine Abnahmebedingungen

für die Abnahme von elektrischer Energie aus erneuerbaren Quellen und den dazugehörigen Herkunftsnachweisen aus Erzeugungsanlagen des Anlagenbetreibers (Stand: 01.01.2023)

Diese Allgemeinen Abnahmebedingungen (im Folgenden "AAB") liegen in der Firmenzentrale der WEB energy sales GmbH (im Folgenden "WEB") auf. Darüber hinaus sind diese AAB auf der Website von WEB unter www.web.energy/gruenstrom verfügbar und werden dem Anlagenbetreiber jederzeit auf Anfrage kostenlos übermittelt.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wurde bei personenbezogenen Bezeichnungen die männliche Form gewählt, nichtsdestoweniger beziehen sich die Angaben auf Männer und Frauen gleichermaßen.

I. Vertragsgegenstand, Lieferumfang

- 1. Vertragsgegenstand ist die Abnahme der elektrischen Energie samt Herkunftsnachweisen aus der im Abnahmevertrag genannten Erzeugungsanlage des Anlagenbetreibers durch WEB, wobei der Anlagenbetreiber verpflichtet ist,
 - die gesamte elektrische Energie aus der Erzeugungsanlage abzüglich des persönlichen Eigenverbrauchs (inkl. Speicherung) und des Eigenverbrauchs der Erzeugungsanlage an WEB zu liefern,
 - WEB sämtliche dazugehörigen Herkunftsnachweise zu deren freien Verfügung (elektronisch) zu überlassen sowie
 - gemäß Punkt VI. allfällige Energieeffizienzmaßnahmen unentgeltlich auf WEB zu
- 2. Erfüllungsort ist der technisch geeignete Entnahmepunkt in der Regelzone, in der sich die Erzeugungsanlage befindet. Der Zählpunkt der Erzeugungsanlage wird mit Abnahmebeginn jener Bilanzgruppe zugeordnet, der auch WEB angehört.
- 3. Die Abnahme der elektrischen Energie samt Herkunftsnachweisen erfolgt auf Basis der tatsächlich aus der Erzeugungsanlage in das öffentliche Netz eingespeisten elektrischen Energie. Die Netzdienstleistungen obliegen dem zuständigen Netzbetreiber und sind nicht Vertragsgegenstand. Der Anlagenbetreiber ist für den Abschluss und die Einhaltung des Netzzugangsvertrages sowie für die Einhaltung der Allgemeinen Verteilernetzbedingungen selbst verantwortlich. Der Anlagenbetreiber wird WEB eine Kopie des Netzzugangsvertrages übermitteln. Falls der Anlagenbetreiber dies unterlässt, ist WEB berechtigt und bevollmächtigt, eine Kopie des Netzzugangsvertrages beim zuständigen Netzbetreiber anzufordern und zum Zwecke der Anmeldung der Erzeugungsanlage in der Stromnachweisdatenbank an die E-Control Austria zu übermitteln.
- 4. Die Parteien sind zur Einhaltung der jeweiligen Sonstigen Marktregeln der E-Control Austria (www.e-control.at) verpflichtet.

II. Vertragsabschluss, Abnahmebeginn, Rücktrittsrecht

- 1. Dieser Vertrag kommt dadurch zustande, dass WEB das Vertragsanbot des Anlagenbetreibers binnen drei Wochen ab Zugang desselben entweder schriftlich oder - falls eine aufrechte Zustimmung des Anlagenbetreibers zur elektronischen Kommunikation mit WEB vorliegt - per E-Mail oder durch faktisches Entsprechen durch die Abnahme von elektrischer Energie annimmt. Voraussetzung für die Annahme ist, dass sich der Standort der Erzeugungsanlage in einem österreichischen Netzgebiet befindet. WEB ist zur Ablehnung des Vertragsanbotes ohne Angabe von Gründen berechtigt
- 2. Sofern nichts anderes vereinbart wurde, beginnt die Abnahme der elektrischen Energie zum frühestmöglichen Zeitpunkt nach Maßgabe des Wechselprozesses und der Kündigungsfristen eines allenfalls bestehenden Abnahmevertrages des Anlagenbetreibers.
- 3. Ist der Anlagenbetreiber Verbraucher iSd § 1 Abs 1 Z 2 KSchG und hat er seine Vertragserklärung weder in den von WEB für ihre geschäftlichen Zwecke dauernd benützten Räumen noch bei einem von WEB dafür auf einer Messe oder einem Markt benützten Stand abgegeben, so kann er von seinem Vertragsanbot oder vom Vertrag gemäß § 3 KSchG zurücktreten. Verbraucher iSd § 1 Abs 1 Z 2 KSchG können von einem außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag oder von einem Fernabsatzvertrag (Post, Fax, Internet) gemäß § 11 FAGG zurücktreten. Die Rücktrittsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Die Rücktrittserklärung ist an keine bestimmte Form gebunden. Um das Rücktrittsrecht auszuüben, muss der Anlagenbetreiber WEB mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief oder E-Mail) über seinen Entschluss, den Vertrag zu widerrufen, informieren. Der Anlagenbetreiber kann dafür das unter www.web.energy abrufbare oder jederzeit anforderbare Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Rücktrittsfrist reicht es aus, dass der Anlagenbetreiber die Mitteilung über die Ausübung des Rücktrittsrechts vor Ablauf der Rücktrittsfrist absendet.

III. Vergütung, Steuern

- 1. Der Anlagenbetreiber erhält für die von WEB abgenommene elektrische Energie samt Herkunftsnachweisen eine Vergütung (im Folgenden "Einspeisevergütung"). Die Höhe der Einspeisevergütung ist im Produktblatt festgehalten. Das Produktblatt wird dem Anlagenbetreiber im Zuge des Vertragsabschlusses zur Verfügung gestellt und ist ein integraler Bestandteil dieses Vertrages.
- 2. Zusätzlich erhält der Anlagenbetreiber die auf die Energielieferung entfallende gesetzliche Umsatzsteuer, wenn der Anlagenbetreiber berechtigt ist, die Umsatzsteuer in Rechnung zu stellen. Der Anlagenbetreiber ist verpflichtet, WEB sämtliche dafür erforderlichen Daten bekanntzugeben.

- 3. Sollten öffentliche Steuern, Abgaben, Gebühren, Beiträge, Zuschläge oder sonstige Kosten, die im Zusammenhang mit der Abnahme von elektrischer Energie stehen, neu eingeführt werden, so hat WEB das Recht, die oben angeführte Einspeisevergütung entsprechend dem Ausmaß der Änderung nach unten anzupassen, sofern WEB zu deren Aufwendung aufgrund gesetzlicher oder behördlicher Bestimmungen verpflichtet ist. Bei künftigen Senkungen derartiger Komponenten ist WEB auch zu einer Erhöhung der Vergütung verpflichtet.
- 4. Der Anlagenbetreiber hat sämtliche im Zusammenhang mit dem Abschluss und/ oder der Abwicklung dieses Vertrages entstehenden Kosten, wie insbesondere die dem Netzbetreiber zu entrichtenden Systemnutzungsentgelte (z.B. Entgelte für Messleistungen), Blindenergiekosten und sonstige Kosten, sowie sämtliche zum Zeitpunkt des Zustandekommens dieses Vertrages bestehenden und zukünftig allenfalls hinzukommenden Steuern, Abgaben, Zuschläge, Gebühren, Beiträge und sonstigen Kosten, zu denen der Anlagenbetreiber aufgrund behördlicher oder gesetzlicher Bestimmungen verpflichtet ist, zu tragen.

IV. Messuna

Die Messung der abgenommenen elektrischen Energie erfolgt nach den Bedingungen des zuständigen Netzbetreibers. Auf die Möglichkeit der Selbstablesung nach den Bedingungen des Netzbetreibers wird hingewiesen. Liegen WEB keine Messdaten vor oder kommt WEB ein sonstiges berechtigtes Interesse an einer Selbstablesung oder Überprüfung der Ablesung durch den Anlagenbetreiber zu, kann WEB vom Anlagenbetreiber eine solche verlangen.

V. Abrechnung

- 1. Die Abrechnung der abgenommenen elektrischen Energie erfolgt in regelmäßigen Abständen einmal jährlich im Nachhinein auf Grundlage der Messdaten, die WEB vom zuständigen Netzbetreiber übermittelt werden. Die Abrechnung der abgenommenen Energie kann monatlich im Nachhinein erfolgen, wenn der Anlagenbetreiber dies WEB ausdrücklich mitteilt, die Erzeugungsanlage mit einem intelligenten Messgerät in der Standard- oder der erweiterten Konfiguration (IMS oder IME/Opt-In) ausgestattet ist und kein Staffelpreismodell vereinbart ist (d.h. die vereinbarte Einspeisevergütung sich nicht ab einer bestimmten Menge an abgenommener elektrischer Energie [kWh-Grenzel ändert).
- 2. WEB stellt dem Anlagenbetreiber für die abgenommene elektrische Energie samt Herkunftsnachweisen eine Gutschrift im Sinne des § 11 Abs 7 und 8 UStG aus. Gutschriftsbeträge sind binnen einundzwanzig Tagen ab Ausstellungsdatum ohne Abzüge auf das vom Anlagenbetreiber bekanntgegebene Konto zu überweisen.
- 3. Der Anlagenbetreiber ist verpflichtet, WEB unverzüglich über Änderungen seiner Kontodaten zu informieren. Ansprüche des Anlagenbetreibers aus Gutschriften, welche aufgrund von fehlenden oder unrichtigen Kontodaten nicht überwiesen werden können, verjähren innerhalb von zwei Jahren.
- 4. WEB ist berechtigt, gegen Ansprüche des Anlagenbetreibers aus Gutschriften mit fälligen Forderungen aus einem allenfalls bestehenden Stromliefervertrag zwischen WEB und dem Anlagenbetreiber schuldbefreiend aufzurechnen. Das Recht des Anlagenbetreibers zur Aufrechnung mit Gegenforderungen ist ausgeschlossen. Das Recht zur Aufrechnung gemäß § 6 Abs 1 Z 8 KSchG für Verbraucher iSd § 1 Abs 1 Z 2 KSchG bleibt davon unberührt
- 5. Einwendungen gegen die Abrechnung müssen innerhalb von drei Monaten nach Erhalt erfolgen. Spätere Einwendungen sind unbeachtlich, es sei denn, die Unrichtigkeiten sind für den Anlagenbetreiber nicht oder nur schwer feststellbar. Eine gerichtliche Anfechtung ist nicht ausgeschlossen.

VI. Energieeffizienzmaßnahmen

Der Anlagenbetreiber erteilt seine Zustimmung, dass ab Zustandekommen dieses Vertrages sämtliche Energieeffizienzmaßnahmen im Zusammenhang mit der Erzeugungsanlage gemäß den aktuellen und zukünftigen nationalen bzw. unionsrechtlichen Vorgaben unentgeltlich und in anrechenbarer Form auf WEB übertragen werden. Die Übertragung hat jeweils bis zum 31.12. des Jahres zu erfolgen, in dem die Maßnahmen gesetzt worden sind. Eine Übertragung auf Dritte ist ausgeschlossen.

VII. Änderung der Allgemeinen Abnahmebedingungen

WEB ist berechtigt, diese AAB nach Maßgabe dieser Bestimmung anzupassen oder zu ergänzen, sofern dies aufgrund von Änderungen der gesetzlichen oder sonstigen Rahmenbedingungen (z.B. ElWOG 2010, [Sonstige] Marktregeln, höchstgerichtliche Judikatur und Spruchpraxis) notwendig wird, um allenfalls entstandene oder aufgedeckte Lücken zu schließen, Schwierigkeiten bei der Durchführung dieses Vertrages zu beseitigen oder um das ursprüngliche Verhältnis zwischen Leistung und Gegenleistung wiederherzustellen. Durch diese Änderung dürfen die Hauptleistungspflichten der Parteien (Liefer- und Abnahmepflicht) nicht geändert werden. Über Änderungen dieser AAB wird der Anlagenbetreiber schriftlich in einem an ihn persönlich gerichteten Schreiben oder auf dessen Wunsch elektronisch verständigt (Änderungserklärung). Sollte der Anlagenbetreiber innerhalb einer Frist von einem Monat ab Zugang der Änderungserklärung beim Anlagenbetreiber WEB mitteilen, dass er die Änderung nicht akzeptiert,

WEB energy sales GmbH

Davidstraße 1 – 3834 Pfaffenschlag – Österreich 594172h – Firmenbuchgericht: LG Krems an der Donau Tel.: +43 2848 / 6336–56 gruenstrom@web.energy – www.web.energy



endet dieser Vertrag binnen einer Frist von drei Monaten gerechnet ab Wirksamwerden der Änderungen zum folgenden Monatsletzten, wobei bis zur Beendigung dieses Vertrages die bisher vereinbarten Bedingungen gelten. Widerspricht der Anlagenbetreiber innerhalb der Frist von einem Monat nicht, so erlangen die geänderten Bedingungen ab dem in der Änderungserklärung bekannt gegebenen Zeitpunkt, der nicht vor dem Zeitpunkt der Versendung der Änderungserklärung liegen darf, Wirksamkeit und dieser Vertrag wird zu den geänderten Bedingungen fortgesetzt. Der Anlagenbetreiber wird auf die Bedeutung seines Verhaltens sowie auf die eintretenden Rechtsfolgen in der Änderungserklärung gesondert hingewiesen.

VIII. Höhere Gewalt und sonstige nichtverschuldete Leistungshindernisse

Im Rahmen der Leistungserbringung kann es zu unvermeidbaren Unterbrechungen aufgrund von Ereignissen höherer Gewalt wie Naturkatastrophen oder extreme Naturereignisse, Krieg (erklärt oder nicht erklärt), Bürgerkrieg, Aufruhr, Seuchen, Pandemien, Arbeitskampfmaßnahmen überbetrieblicher Art, hoheitliche Anordnungen oder infolge von anderen unvermeidbaren Umständen, die keine der Parteien zu vertreten hat, kommen. Die Partei, welche aufgrund eines Ereignisses höherer Gewalt an der Vertragserfüllung gehindert ist, wird die jeweils andere Partei unverzüglich unter Darlegung der Umstände benachrichtigen. In diesem Fall sind die Parteien von ihren vertraglichen Verpflichtungen befreit, solange diese Umstände und deren wesentlichen Folgen nicht beseitigt sind. Die betroffene Partei wird sich bemühen, das Leistungshindernis so schnell wie möglich zu beseitigen.

IX. Haftung

- 1. Die Haftung jeder Partei für das eigene Verschulden oder jenes ihrer Erfüllungsgehilfen gegenüber der anderen Partei ist mit folgenden Einschränkungen ausgeschlossen, soweit der Schaden nicht durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit herbeigeführt wurde. Diese Haftungsbeschränkung gilt nicht für Schäden aus einer Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit. Gegenüber Verbrauchern iSd § 1 Abs 1 Z 2 KSchG haftet WEB auch bei leichter Fahrlässigkeit bis zu einem Höchstbetrag von EUR 1.500,-- pro Schadensfall, bei Personenschäden jedoch unbeschränkt. Soweit gesetzlich zulässig wird die Haftung von WEB gegenüber Unternehmern iSd § 1 Abs 1 Z 1 KSchG für Folgeschäden, entgangenen Gewinn, Produktionsausfälle und Betriebsstillstand sowie für alle mittelbaren Schäden ausgeschlossen. Netzbetreiber sind weder Erfüllungs- noch Besorgungsgehilfen der Parteien. Schadenersatzansprüche von Unternehmern iSd § 1 Abs 1 Z 1 KSchG verjähren binnen einem Jahr ab Kenntnis.
- 2. Ansprüche wegen Schäden in Folge von Unterbrechungen oder Unregelmäßigkeiten der Einspeisung der elektrischen Energie durch den Anlagenbetreiber in das öffentliche Netz sind, soweit es sich um Folgen einer Störung des Netzbetriebes einschließlich des Netzanschlusses oder einer Wirkleistungsbegrenzung oder sonstigen Abregelung durch den Netzbetreiber handelt, gegenüber dem Netzbetreiber nach den jeweils geltenden Regelungen geltend zu machen.

X. Vertragslaufzeit, Ordentliche Kündigung

Dieser Vertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Der Anlagenbetreiber kann diesen Vertrag unter Einhaltung einer zweiwöchigen Frist ordentlich kündigen. Die Kündigung kann jederzeit formfrei, schriftlich, per Online-Kontaktformular oder E-Mail erfolgen. WEB kann den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von vier Wochen schriftlich oder - falls eine aufrechte Zustimmung des Anlagenbetreibers zur elektronischen Kommunikation mit WEB vorliegt - per E-Mail an die vom Anlagenbetreiber zuletzt bekannt gegebene E-Mail-Adresse ordentlich kündigen. Sind Bindungsfristen vereinbart, so ist die ordentliche Kündigung durch jede Partei unter Einhaltung der oben genannten Fristen zum Ende der Bindungsfrist und danach jederzeit möglich.

XI. Kündigung aus wichtigem Grund

Die Parteien sind berechtigt, diesen Vertrag aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen.

Ein wichtiger Grund für WEB liegt insbesondere dann vor, wenn der Anlagenbetreiber

- falsche Angaben hinsichtlich der Art bzw. Engpassleistung der Erzeugungsanlage macht oder Messdaten manipuliert;
- bei neu errichteten Erzeugungsanlagen nicht binnen sechs Monaten bzw. bei bestehenden Erzeugungsanlagen nicht binnen vierzehn Tagen nach Vertragsannahme den Netzzugangsvertrag (im Falle von Biomasseanlagen zusätzlich den Ökostrombescheid) an WEB übermittelt und daher die Herkunftsnachweise in der Stromnachweisdatenbank nicht auf WEB übertragen werden können;
- Änderungen an der Erzeugungsanlage vornimmt, welche im Widerspruch zum vereinbarten Vertragsgegenstand (Abnahme von elektrischer Energie aus erneuerbaren Quellen und den dazugehörigen Herkunftsnachweisen) stehen;
- der Anlagenbetreiber nicht mehr Eigentümer oder Betreiber der Erzeugungsanlage ist; der Anlagenbetreiber ist verpflichtet, WEB über eine solche Änderung unverzüglich zu informieren.

Eine Kündigung aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist ist für beide Parteien außerdem möglich, wenn die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen der jeweils anderen Partei mangels Masse abgelehnt wird.

XII. Informationspflichten, Zustellung, Elektronische Kommunikation

- 1. Der Anlagenbetreiber ist verpflichtet, WEB unverzüglich über Änderungen seiner Rechnungsanschrift, Anlagendaten oder anderer für die Vertragsabwicklung erforderlicher Daten zu informieren. Eine für den Anlagenbetreiber rechtlich bedeutsame Erklärung von WEB gilt dem Anlagenbetreiber auch dann als zugegangen, wenn der Anlagenbetreiber die Änderung seiner Anschrift nicht bekannt gegeben hat und WEB die Erklärung an die zuletzt bekannt gegebene Anschrift sendet.
- 2. Sofern der Anlagenbetreiber einer elektronischen Kommunikation zugestimmt hat, erfolgt die gesamte vertragliche Kommunikation zwischen WEB und dem Anlagenbetreiber ausschließlich elektronisch. In diesem Fall können insbesondere auch Mitteilungen betreiffend der Einspeisevergütung oder dieser AAB, die Übermittlung von Gutschriften, Kontoinformationen etc. auf elektronischem Wege an die vom Anlagenbetreiber bekannt gegebene E-Mail-Adresse rechtswirksam erfolgen. Bei aufrechter Zustimmung hat der Anlagenbetreiber WEB die Änderung seiner E-Mail-Adresse bekannt zu geben. Elektronische Erklärungen gelten als zugegangen, wenn sie an die vom Anlagenbetreiber zuletzt bekannt gegebene E-Mail-Adresse gesendet wurden und unter gewöhnlichen Umständen abgerufen werden können. Die Zustimmung zur elektronischen Kommunikation kann vom Anlagenbetreiber jederzeit durch einseitige Erklärung schriftlich oder per E-Mail widerrufen werden. Die Wirksamkeit formloser (z.B. mündlicher) Erklärungen von WEB gegenüber dem Anlagenbetreiber bleibt davon unberührt.

XIII. Datenschutz, Salvatorische Klausel, Anwendbares Recht, Gerichtsstand, Übertragung des Vertrages auf Dritte, Streitschlichtung

- 1. Die personenbezogenen Daten des Anlagenbetreibers unterliegen dem Datenschutz und werden von WEB entsprechend ihrer Datenschutzerklärung, welche auf der Webseite von WEB unter www.web.energy/datenschutz abrufbar ist bzw. jederzeit kostenlos angefordert werden kann, verarbeitet.
- 2. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein, so gilt gegenüber Unternehmern iSd § 1 Abs 1 Z 1 KSchG eine der ursprünglichen Bestimmung am nächsten kommende als vereinbart. Die übrigen Bestimmungen dieses Vertrages bleiben wirksam.
- 3. Dieser Vertrag unterliegt österreichischem Recht mit Ausnahme der Bestimmungen des UN-Kaufrechts und der nicht zwingenden Verweisungsnormen des internationalen Privatrechts.
- 4. Gerichtsstand für alle im Zusammenhang mit diesem Vertrag stehenden Streitigkeiten ist das für Wien (Innere Stadt) sachlich zuständige Gericht. Für Klagen gegen Verbraucher iSd § 1 Abs 1 Z 2 KSchG gilt gemäß § 14 KSchG der Gerichtsstand des Wohnsitzes, des gewöhnlichen Aufenthaltes oder des Ortes der Beschäftigung.
- 5. WEB ist außer bei Anlagenbetreibern, die Verbraucher iSd § 1 Abs 1 Z 2 KSchG sind berechtigt, ihre Pflichten aus diesem Vertrag oder diesen Vertrag selbst rechtswirksam und schuldbefreiend auf Dritte zu übertragen. Möchte auf Seiten des Anlagenbetreibers ein Dritter in die Rechte und Pflichten dieses Vertrages eintreten, ist dafür die Zustimmung von WEB notwendig. Im Falle einer Übertragung des Vertrages während eines Abrechnungszeitraums ist der Anlagenbetreiber verpflichtet, WEB über den korrekten Zählerstand der Erzeugungsanlage zum Zeitpunkt des Vertragseintritts zu informieren. Für den Fall, dass eine Ablesung der Messeinrichtung unterbleibt oder der Zählerstand zum Zeitpunkt des Vertragseintritts vom Anlagenbetreiber an den Netzbetreiber oder WEB nicht oder nicht korrekt bekannt gegeben wird, kann WEB die Einspeisevergütung für den gesamten Abrechnungszeitraum schuldbefreiend sowohl an den bisherigen als auch den neuen Anlagenbetreiber leisten.
- 6. Wünsche, Anregungen und Beschwerden kann der Anlagenbetreiber an folgende Beschwerde- und Beratungsstelle richten: WEB energy sales GmbH Davidstraße 1 3834 Pfaffenschlag Österreich, T: +43 2848 / 6336–56, E-Mail: gruenstrom@web. energy. Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte können sowohl der Anlagenbetreiber als auch W.E.B Streit oder Beschwerdefälle der E-Control Austria vorlegen (www.e-control.at). Die Schlichtung von Streitigkeiten richtet sich in diesem Fall nach § 26 E-ControlG.
- 7. Verbraucher iSd § 1 Abs 1 Z 2 KSchG haben die Möglichkeit, über die Online-Streitbeilegungs-Plattform (OS-Plattform) der Europäischen Kommission kostenlose Hilfestellung für die Einreichung einer Verbraucherbeschwerde zu einem Online-Kaufvertrag oder Online-Dienstleistungsvertrag sowie Informationen über die Verfahren an den Verbraucherschlichtungsstellen in der Europäischen Union zu erhalten. Die OS-Plattform kann unter folgendem Link aufgerufen werden: http://ec.europa.eu/consumers/odr.