

Nutzungsbedingungen für die Teilnahme an RMVsmart

Gültig seit 23.05.2018

1. Allgemeiner Geltungsbereich

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden „**AGB**“ genannt) gelten für die Nutzung des smartphonebasierten Verkaufsdienstes „RMVsmart“ zum Erwerb von Fahrkarten für den öffentlichen Personennahverkehr im Gebiet des Rhein-Main-Verkehrsverbundes im Rahmen des Pilotprojektes „RMVsmart“. Verbundweit können innerhalb des Verkaufsdienstes „RMVsmart“ Fahrkarten gemäß der [Besonderen Tarifbestimmungen für „RMVsmart“](#) mit modernen Smartphones erworben werden: Dazu ist eine Anmeldung unter „meinRMV“ auf www.rmv.de erforderlich; bezahlt wird per Lastschrift oder Kreditkarte. Weiterführende Angaben zum Leistungsumfang des Verkaufsdienstes „RMVsmart“ sind unter www.rmv.de abrufbar oder können jederzeit bei uns angefordert werden.
- 1.2. Die Rhein-Main-Verkehrsverbund GmbH, Alte Bleiche 5, 65719 Hofheim am Taunus, (im Folgenden „RMV“ genannt) ist bevollmächtigte Stelle für den Fahrkartenverkauf und zur Fahrkartenabrechnung zwischen dem Nutzer (im Folgenden „Kunden“ oder auch „Fahrkartenerwerber“) und den Verkehrsunternehmen. Die Rechnungsstellung für die von dem Verkaufsdienst „RMVsmart“ erworbenen Fahrkarten erfolgt im Namen und für Rechnung des im RMV jeweils die verkehrlichen Leistungen gegenüber dem Kunden erbringenden Verkehrsunternehmens durch die Offenbacher Verkehrs-Betriebe GmbH (im Folgenden „OVB“ genannt). Vertragspartner des Beförderungsvertrags ist das Verkehrsunternehmen, dessen Beförderungsmittel von dem Kunden auf Grund der erworbenen Fahrkarte in Anspruch genommen werden.
- 1.3. Soweit diese AGB nichts Abweichendes regeln, gelten die AGB [„RMVsmart“ besondere Tarifbestimmungen](#), die [AGB „RMV-TicketShop“](#) und [„RMV-HandyTicket“](#) sowie die [Gemeinsamen Beförderungsbedingungen](#) und [Tarifbestimmungen](#) der im RMV zusammenwirkenden Verkehrsunternehmen in der jeweils aktuellen Fassung, und zwar in der genannten Rangfolge ihrer vorstehenden Auflistung.

2. Änderungen

2.1. Der RMV behält sich das Recht vor, Änderungen oder Ergänzungen der AGB oder sonstiger in den Programmunterlagen beschriebener Abläufe für den „RMVsmart“ nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) unter dem Vorbehalt der gerichtlichen Überprüfung der jeweiligen Änderung nach § 315 Absatz 3 BGB vorzunehmen, wenn dies durch behördliche Vorgaben, Gesetzesänderungen oder technisch oder logistisch zwingende Änderungen der Programmsammensetzung, -gewährung und/oder der Verkehrsleistung oder deren Abrechnung erforderlich ist. Der Kunde wird per E-Mail über Änderungen unverzüglich informiert. Die geänderten AGB werden Vertragsbestandteil, es sei denn der Kunde erhebt schriftlich oder auf dem vereinbarten elektronischen Weg Widerspruch. Auf diese Folge wird der RMV bei der Bekanntgabe der Änderung den Kunden besonders hinweisen. Der Kunde muss den Widerspruch innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Bekanntgabe der Änderungen an den RMV absenden.

3. Besondere Bestimmungen zum Verkaufsdienst „RMVsmart“

3.1. Für den Kauf von Fahrkarten im internetbasierten Verkaufsdienst „RMVsmart“ ist das Herunterladen und Installieren der „RMVsmart“-App für iOS oder Android auf ein Smartphone erforderlich. Der Kauf bzw. die Speicherung von Fahrkarten auf herkömmlichen PCs einschließlich Laptops u. ä. ist nicht zulässig. Im internetbasierten Verkaufsdienst „RMVsmart“ können Fahrtberechtigungen für einzelne Fahrten erworben werden.

3.2. Die „RMVsmart“-App ermöglicht es dem Kunden im Rahmen des Pilotprojektes „RMVsmart“, nach erfolgtem Herunterladen und Installieren bargeldlos elektronische Fahrkarten zu erhalten. Die bestellte Fahrkarte wird unverzüglich auf das Smartphone des Kunden gesandt. Geschuldet ist insoweit nur die Absendung des die elektronische Fahrkarte betreffenden Datensatzes an die Empfangsadresse. Der RMV weist darauf hin, dass die Übertragung des Datensatzes für die Fahrkarte durch den Mobilfunkanbieter des Kunden erfolgt und dieser maßgeblich für eine ordnungsgemäße, störungsfreie und zeitnahe Übertragung verantwortlich ist. Verzögerungen bei der Übertragung können deshalb insbesondere bei Störungen oder Nichtverfügbarkeit des Mobilfunknetzes oder der Internetverbindung auftreten.

3.3. Der Kunde muss die Fahrkarte, die personalisiert auf den Inhaber des „RMVsmart“-/„RMV-HandyTicket“-Kontos ausgegeben wird, vor Fahrtantritt erwerben und sich aus vorgenannten Gründen vom Erhalt der gültigen Fahrkarte überzeugen. Die Fahrkarte muss zu Kontrollzwecken im Display des Smartphones angezeigt werden können. Der Kunde muss sich auf Verlangen des Kontrollpersonals mit einem amtlichen Lichtbildausweis ausweisen können. Der Kunde ist für die Betriebsbereitschaft des Smartphones sowie für die Anzeige des vollständigen Inhaltes der Fahrkarte zu Prüfzwecken des Kontrollpersonals verantwortlich. Dies beinhaltet auch die notwendige Vorsorge gegen Missbrauch.

- 3.4. **Kann der Nachweis der Fahrkarte bei einer Kontrolle wegen Versagens des Smartphones nicht erbracht werden (z. B. infolge technischer Störungen, eines leeren Akkus), gilt dies als Fahrt ohne gültige Fahrkarte.** Für die Fälle der Nichtverfügbarkeit oder der fehlerhaften beziehungsweise unvollständigen Übertragung der Fahrkarte ist der Kunde vor Fahrtantritt verpflichtet, anderweitig eine gültige Fahrkarte zu erwerben.
- 3.5. Die „RMVsmart“-App wird dem Kunden unentgeltlich zur Verfügung gestellt. Kosten können dem Kunden jedoch durch das erforderliche Herunterladen der „RMVsmart“- App bzw. der Fahrkarte entstehen. Die Kosten können abhängig vom Mobilfunkanbieter variieren. Die Höhe der Verbindungsentgelte ergibt sich aus dem Vertrag des Kunden mit dem jeweiligen Mobilfunkanbieter.

4. Geschäftsfähigkeit, Zugangsvarianten

- 4.1. Jeder Kunde, der den Verkaufsdienst „RMVsmart“ nutzen möchte, muss voll geschäftsfähig sein.
- 4.2. Für den Zugang zum Kauf von Fahrkarten im Verkaufsdienst „RMVsmart“ muss der Kunde sich registrieren. Dies kann am Desktop über die Internetseite www.rmv.de oder mobil über die „RMVsmart“-App geschehen.

5. Gebrauchsüberlassung der „RMVsmart“-App

- 5.1. Die „RMVsmart“-App kann im jeweiligen Umfang der Vorhaltung durch den RMV (siehe Ziffer 14) über die gängigen Download-Plattformen (Google Play Store, App Store) heruntergeladen und genutzt werden, wenn der Nutzer als Teilnehmer des Pilotprojektes „RMVsmart“ registriert ist. Mit der Bestätigung zum Download der „RMVsmart“-App schließt der Kunde einen Gebrauchsüberlassungsvertrag mit dem RMV ab. Jede von den Nutzungsbedingungen abweichende, sachfremde Nutzung, Änderung und/oder Modifizierung der „RMVsmart“-App ist nicht gestattet. Insoweit ist der Kunde auch nicht berechtigt, das ihm an dem in der „RMVsmart“-App inkludierten Programm eingeräumte Recht zu vermieten, zu verleihen, zu verkaufen, zu lizenzieren, abzutreten oder anderweitig zu übertragen.
- 5.2. Der RMV behält sich vor, interessierten Personen die Teilnahme am Pilotprojekt „RMVsmart“ nicht oder nicht sofort zu gewähren, wenn die maximale Teilnehmerzahl in dem Pilotprojekt erreicht ist.

6. Kauf einer Fahrkarte/Vertragsschluss

- 6.1. Mit Absenden einer Bestellung der gewünschten Fahrkarte gibt der Kunde ein verbindliches Angebot auf Abschluss eines Kaufvertrages ab. Die Annahme des Kaufvertrages erfolgt beim Verkaufsdienst „RMVsmart“ durch Absendung der elektronischen Fahrtberechtigung durch den RMV. Der Kunde verzichtet auf den Zugang der Annahmeerklärung (§ 151 BGB).

7. Zahlungsverfahren

7.1. Der Kunde kann grundsätzlich zwischen folgenden Zahlungsweisen wählen:

- Abrechnung über das SEPA-Basis-Lastschriftverfahren
- Abrechnung über Kreditkarte.

Das Kreditkarten-Verfahren ist nur mit Visa oder MasterCard möglich. Für die Zahlung per SEPA-Basis-Lastschrifteinzug und per Kreditkarte ist eine Registrierung mit persönlichen Daten und Angaben zum Bezahlverfahren erforderlich.

7.2. Der SEPA-Basis-Lastschrifteinzug erfolgt aufgrund eines erteilten Mandats. Mit diesem SEPA-Basis-Lastschrift-Mandat wird der Zahlungsempfänger des Vertragspartners ermächtigt, je nach gewünschter Zahlungsart, die jeweiligen Beträge von einem Konto eines Kreditinstituts (Bank/Sparkasse) mit Sitz im SEPA-Raum in EUR abzubuchen. Bei „RMVsmart“ werden die jeweiligen Beträge monatlich oder wenn die Rechnungsbeträge eine Höhe von EUR 50,- übersteigen abgebucht. Abweichend von der 14-Tage-Vorankündigungsfrist (Pre-Notification), basierend auf dem SEPA-Basis-Lastschriftverfahren, gilt eine Vorankündigungspflicht von mindestens vier Tagen. Die Mandatsreferenz auf Basis des SEPA-Basis-Lastschriftverfahrens wird dem Kunden im Rahmen der Vorankündigung mitgeteilt. Grundsätzlich wird die Vorankündigung an den Kontoinhaber gesandt. In Ausnahmefällen (wenn die Adresse des Kontoinhabers nicht bekannt ist) wird ersatzweise der Vertragspartner (Besteller) informiert, der verpflichtet ist, diese Information an den Kontoinhaber weiterzuleiten.

8. Bonitätsprüfung/Datenübermittlung

8.1. Wünscht der Kunde im Rahmen des Registrierungsverfahrens oder bei einer späteren Änderung der Zahlungsweise die Auswahl der Bezahlvariante des SEPA-Basis-Lastschriftverfahrens, stellt dies aufgrund möglicher Rücklastschriften ein Risiko für das abrechnende Verkehrsunternehmen dar. Zum Zwecke der Bonitätsprüfung erfolgt daher in diesen Fällen eine Übermittlung der Kundendaten (Anrede, Geburtsname, Vorname, Geburtsdatum, Straße und Hausnummer, Ort und Postleitzahl, Bundesland und Länderkürzel) an die **infoscore Consumer Data GmbH, Rheinstraße 99, 76532 Baden-Baden**. Im Gegenzug erfolgt die Rückmeldung eines Wertes der Kundenbewertung (grün, gelb oder rot), aus der sich die Bonität des Kunden für den jeweiligen SEPA-Basis-Lastschriftvorgang abschätzen lässt. Rechtsgrundlage dieser Übermittlungen ist Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe f der DS-GVO. Übermittlungen auf der Grundlage dieser Bestimmung dürfen nur erfolgen, soweit dies zur Wahrnehmung berechtigter Interessen unseres Unternehmens oder Dritter erforderlich ist und nicht die Interessen der Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Personen, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, überwiegen.

9. Abrechnung und Zahlung

9.1. Beim Verkaufsdienst „RMVsmart“ erfolgt die Abrechnung für die registrierten Kunden – vorbehaltlich der Regelung in Satz 2 - mindestens monatlich zum ersten Bankarbeitstag des auf die Entstehung der Forderungen aus dem elektronischen Fahrscheinverkauf folgenden Kalendermonats. Der RMV behält sich vor, den Rechnungsbetrag für das erste erworbene Ticket sowie für Rechnungsbeträge, die eine Höhe von EUR 50,- übersteigen, sofort unter Beachtung der unter Ziff. 8. genannten Vorankündigungsfrist einzuziehen. Die Rechnung wird registrierten Kunden des RMV elektronisch unter www.rmv.de - „meinRMV“ nur vom Kunden einsehbar und abrufbar zur Verfügung gestellt. Der Kunde hat die Rechnung mit der Umsatzübersicht sorgfältig zu prüfen und eventuelle Einwände innerhalb von sechs Wochen nach Erhalt beziehungsweise nach elektronischer Bereitstellung im Kundenpostfach des Dienstes „RMV-HandyTicket“-„mein RMV“ postalisch oder elektronisch unter „meinRMV“ vorzubringen. Anderenfalls gilt die Rechnung als genehmigt und angenommen. Der Kunde wird in den Rechnungen auf diese Rechtsfolge nochmals ausdrücklich hingewiesen.

10. Folgen bei Nichtzahlung

10.1. Der Kunde verpflichtet sich, den fälligen Rechnungsbetrag auf dem angegebenen Konto zum vorab angekündigten Abbuchungstermin bereitzuhalten. Kann ein Abbuchungsbetrag mangels Kontodeckung nicht abgebucht werden oder wird eine SEPA-Basis-Lastschrift vom Kunden trotz korrekter Abbuchung und vertragsgerechter Leistungserbringung seitens RMV und des relevanten Verkehrsunternehmens zurückgegeben oder wird die Einzugsermächtigung widerrufen, so kann der Vertrag vom abwickelnden Verkehrsunternehmen nach fruchtlosem Ablauf einer angemessenen Nachfrist für die Leistung mit sofortiger Wirkung gekündigt sowie der Zugang zu „RMVsmart“ und zum „RMV-HandyTicket“ gesperrt werden. Der Kunde kann im vorstehenden Fall von einer weiteren Nutzung von „RMVsmart“ sowie der Verkaufsdienste „RMV-TicketShop“ und „RMV-HandyTicket“ ausgeschlossen werden, es sei denn, er weist nach, dass er das Fehlschlagen der Abbuchung nicht zu vertreten hat. Kosten, die dem abwickelnden Verkehrsunternehmen infolge nicht gedeckter oder aufgelöster Konten oder infolge nicht angenommener SEPA-Basis-Lastschriften entstehen, werden dem Kunden in Rechnung gestellt. Für jede schriftliche Zahlungsaufforderung wird im Verzugsfall des Fahrkartenerwerbers diesem zudem eine Mahngebühr von EUR 5,- erhoben. Das schließt eine Geltendmachung eines darüber hinausgehenden Verzugschadens, insbesondere der weiteren Kosten einer Rechtsverfolgung, nicht aus. Dem Fahrkartenerwerber bleibt der Nachweis vorbehalten, dass kein oder ein wesentlich geringerer Aufwand entstanden ist.

11. Verhalten bei Abbuchungsfehlern

- 11.1. Treten beim Fahrkartenkauf für registrierte Kunden über „RMVsmart“ Fehler bei der Abbuchung auf, weil z. B. ein falscher Betrag abgebucht wurde oder ein Betrag abgebucht wurde, für den der Kunde kein oder kein adäquates Ticket erhalten hat, so hat er dies gegenüber der

Offenbacher Verkehrs-Betriebe GmbH
„RMVsmart“-Servicecenter
Hebestraße 14
63065 Offenbach am Main

geltend zu machen.

Soweit der Anspruch berechtigt ist, wird dem Kunden der unberechtigt eingezogene Betrag erstattet. Dies umfasst auch die beim Kauf separat ausgewiesene Servicegebühr inklusive Mehrwertsteuer.

12. Datenschutz

- 12.1. Die Verarbeitung der im Rahmen der Registrierung und des Fahrkartenkaufs vom Kunden zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten, einschließlich der Mobilfunknummer im Falle des Kaufes über Mobilfunkrechnung, erfolgt unter Beachtung der geltenden Bestimmungen des [Hessischen Datenschutz- und Informationsfreiheitsgesetzes \(HDSIG\)](#) und des [Bundesdatenschutzgesetzes \(BDSG\)](#). Sie werden ausschließlich für Zwecke genutzt, die zur Durchführung der internetbasierten Verkaufsdienste „RMV-HandyTicket“ und „RMV-TicketShop“, der ICD und den die Verkehrsleistung dem Kunden gegenüber erbringenden Verkehrsunternehmen benötigt werden. Die im Zusammenhang mit den internetbasierten Verkaufsdiensten entstehenden Nutzungsdaten werden im elektronischen System (Backoffice) sechs Monate nach erfolgreichem Abschluss der Transaktionen gelöscht. Ferner ist der RMV berechtigt, Nutzungsdaten unter Verwendung eines Pseudonyms für verkehrliche Zwecke (z. B. zur Bewertung der Nachfrageentwicklung auf bestimmten Verbindungen) auszuwerten. Die Zusammenführung der für die Vertragsdurchführung erforderlichen Echtnamen mit den im Rahmen der Nutzung für verkehrliche Zwecke verwendeten Pseudonymen findet nicht statt. Die pseudonymisierten Daten werden zwölf Monate nach Beendigung des Pilotversuchs gelöscht.

13. Vertragspartner, Kontaktdaten, Kundenservice

13.1. Rhein-Main-Verkehrsverbund GmbH (Verantwortliche i. S. d. DS-GVO)
Alte Bleiche 5
65719 Hofheim am Taunus

RMV-Servicetelefon: 069 / 24 24 80 24
Schriftliche Anfragen unter: www.rmv.de/kundenanliegen

Bei Rückfragen zu Ihrem „RMV-HandyTicket“ wenden Sie sich bitte an Ihren Vertragspartner:

Offenbacher Verkehrs-Betriebe GmbH
Hebestraße 14
63065 Offenbach am Main.

14. Geschuldete Verfügbarkeit

14.1. Der RMV schuldet den unentgeltlichen Verkaufsdienst nur im Rahmen der vom RMV jeweils vorgehaltenen Verfügbarkeit. Die jederzeitige Verfügbarkeit des Verkaufsdienstes „RMVsmart“ ist nicht Leistungsgegenstand des geschlossenen Vertrages.

15. Beförderungsvertrag

15.1. Ansprüche aus dem Beförderungsvertrag sind, soweit es sich nicht um Ansprüche aus Fahrgastrechten handelt, an das jeweilige Verkehrsunternehmen zu richten. Es gelten für die Beförderungsleistung vorrangig die Gemeinsamen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des RMV.

16. Datum und Uhrzeit

16.1. Sofern für Erklärungen und Rechtsgeschäfte ein Datum und/oder eine Uhrzeit maßgeblich ist, ist das angezeigte Server-Datum sowie die Server-Zeit von rmv.de ausschlaggebend.

17. Rechte und Pflichten des Kunden

- 17.1. Der Kunde ist für die Dauer der Vertragslaufzeit des Gebrauchsüberlassungsvertrages zur „RMVsmart“-App berechtigt, die internetbasierten Verkaufsdienste in dem vertraglich vereinbarten Umfang zu nutzen. Jeder registrierte Kunde erhält einen mit Passwort geschützten Internet-Zugang zu „meinRMV“, sofern er diesen nicht schon im Rahmen der Nutzung des „RMV-HandyTickets“ oder des „RMV-TicketShops“ erhalten hat. Dort kann er seine aktuell gespeicherten persönlichen Daten sowie die Zahlungsdaten einsehen und ändern.
- 17.2. Bei „RMVsmart“ ist zum Fahrkartenkauf über das Benutzerkonto eine „Mobil-PIN“ zu verwenden. Der Kunde ist verpflichtet, seine Zugangsdaten (Nutzername und Passwort/Mobil-PIN) gegen die unbefugte Verwendung durch Dritte zu schützen und sein Passwort/seine Mobil-PIN geheim zu halten.
- 17.3. Der Kunde hat den Anbieter umgehend zu benachrichtigen, falls er den begründeten Verdacht hat, dass ein Missbrauch seiner Zugangsdaten vorliegt. Jeder Kunde trägt die verschuldensabhängige Verantwortung für seine Aktivitäten bei der Nutzung. Der Kunde ist verpflichtet, seine bei der Registrierung angegebenen persönlichen Daten bei Veränderungen zu aktualisieren. Das gilt insbesondere für Adresse, E-Mail- Adresse und Telefonnummer. Der Kunde ist ebenso verpflichtet, dem RMV Verlust, Diebstahl oder Veräußerung des für „RMVsmart“ benutzten Smartphones/der registrierten Mobilfunknummer unverzüglich mitzuteilen und seinen „RMVsmart“-Account unter „meinRMV“ oder durch Anruf beim RMV-Servicetelefon vorübergehend zu deaktivieren. Bis zum Eingang der Meldung haftet der Kunde, der den Missbrauch schuldhaft ermöglicht hat, für die bis dahin entstandenen Forderungen.
- 17.4. Der Kunde ist darüber hinaus bei Änderung der Mobilfunknummer verpflichtet, vor weiteren „RMVsmart“-Käufen diese unter „meinRMV“ anzuzeigen. Jeder erfolgte Kauf beziehungsweise jede Inanspruchnahme von Leistungen, die auf den vom Kunden registrierten Account erfolgte, gilt bis zum Zeitpunkt der Sperrung als vom Kunden veranlasst. Mehraufwendungen, die dem RMV dadurch entstehen, dass der Kunde seinen Meldepflichten nicht nachkommt, werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

18. Kündigung

- 18.1. Der Kunde ist berechtigt, das Nutzungsverhältnis für den Dienst „RMVsmart“ jederzeit ohne Angabe von Gründen zu kündigen. Die Kündigung erfolgt durch elektronische Abmeldung vom Dienst „RMVsmart“ unter „www.rmv.de - meinRMV“. Bis zur endgültigen Abwicklung der vertraglichen Beziehung nach einer Kündigung gelten diese AGB weiter. Offene Forderungen gegenüber dem Kunden bleiben von der Kündigung unbenommen. Der RMV kann den Vertrag jederzeit schriftlich an die vom Kunden zuletzt bekannt gegebene Adresse unter Einhaltung einer 14-tägigen Frist ordentlich kündigen. Das Recht zur außerordentlichen fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund (z. B. bei Missbrauch der App) bleibt unberührt. Bei Kündigung

des Nutzungsvertrages werden mit Ausnahme der Rechnungen alle Stamm- und Nutzungsdaten nach Eingang der Kündigung beziehungsweise nach Erfüllung und Abwicklung aller noch bestehenden Rechtsverhältnisse innerhalb eines Monats gelöscht.

19. Deaktivierung und Löschung der Kundendaten bei Nichtnutzung

19.1. **Der RMV behält sich vor, die Teilnahme eines Nutzers am Piloten „RMVsmart“ zu deaktivieren, wenn in einem Zeitraum von einem Monat nach Anmeldung oder in einem Zeitraum von drei Monaten seit dem letzten Kauf kein Umsatz getätigt wird.** Davon unberührt ist der Account des Kunden unter „meinRMV“, der weiter zum „RMV-HandyTicket“ sowie für den „RMV-TicketShop“ genutzt werden kann.

19.2. **Der RMV ist berechtigt, den Account des Kunden und alle dazugehörigen Daten nach einem Zeitraum von zwölf Monaten der Inaktivität (kein Login über Webbrowser oder Nutzung der Dienste) ohne Rückfrage zu löschen.**

20. Rechtswahl/Sprache

20.1. Es gilt für die Vertragsbeziehung ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechtes (CSIG).

20.2. Kommunikations-, Verfahrens- und Gerichtssprache ist Deutsch.

21. Online-Streitbeilegungsplattform

21.1. Die Online-Streitbeilegungsplattform der EU-Kommission steht unter dem folgenden Link zur Verfügung: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.