



Allgemeine Geschäftsbedingungen

für Natursteinhandel · Fliesengrosshandel
Fertigung · Montage & Verlegung

Stand: Mai 2026

Lohmann Naturstein & Fliesen GmbH · Herne, Nordrhein-Westfalen

Inhaltsverzeichnis

§ 0 Anbieter / Impressum

TEIL I — ALLGEMEINE BEDINGUNGEN

§ 1 Geltungsbereich

§ 2 Angebot, Vertragsschluss und Aufmaß

§ 3 Materialeigenschaften und Toleranzen bei Naturstein

§ 4 Preise, Berechnung und Zahlungsbedingungen

§ 5 Lieferung, Lieferzeiten und Gefahrübergang

§ 6 Montage und Verlegung

§ 7 Eigentumsvorbehalt

§ 8 Abnahme, Untersuchungs- und Rügepflichten

§ 9 Gewährleistung

§ 10 Haftung

§ 11 Widerrufsrecht für Verbraucher

§ 12 Stornierung und Kündigung durch den Auftraggeber

§ 13 Datenschutz

TEIL II — BESONDERE BEDINGUNGEN FÜR FLIESEN

§ 14 Sortierung und Materialeigenschaften bei Fliesen

§ 15 Bestellung, Mehrbedarf und Nachbestellung

§ 16 Prüfpflicht und Mängelrüge bei Fliesen

§ 17 Fliesenverlegung — Leistungsumfang und Vorleistungen

§ 18 Verlegewerkstoffe, Reinigung und Pflege

§ 19 Besondere Konditionen im Großhandel (B2B)

§ 20 Gewährleistung bei Fliesenverlegeleistungen

TEIL III — SCHLUSSBESTIMMUNGEN

§ 21 Anwendbares Recht, Gerichtsstand und Streitbeilegung

§ 22 Schlussbestimmungen

§ 0 Anbieter / Impressum

Firma	Lohmann Naturstein & Fliesen GmbH
Sitz	Herne, Nordrhein-Westfalen, Deutschland
Tätigkeitsgebiet	Herne, Bochum, Essen, Dortmund, Gelsenkirchen, Recklinghausen, Düsseldorf, Köln, Wuppertal — und ganz NRW; deutschlandweite Belieferung möglich
Registergericht	Amtsgericht Bochum
Handelsregister	HRB 23211
USt-IdNr.	DE folgt in kürze
Geschäftsführung	Brilant Baxhuku
Telefon	02323 27241
E-Mail	info@naturstein-lohmann.de
Web	naturstein-lohmann.de

— TEIL I — ALLGEMEINE BEDINGUNGEN —

Geltend für Natursteinhandel, Fertigung, Montage und alle Werk- und Dienstleistungen

§ 1 Geltungsbereich

- 1.1** Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) der Lohmann Naturstein & Fliesen GmbH (nachfolgend „Auftragnehmer“) gelten für sämtliche Verträge über die Lieferung von Natursteinprodukten, Fliesen, Keramik, Feinsteinzeug, Kunststein und Quarzwerkstoffen sowie über damit verbundene Werk- und Dienstleistungen — insbesondere Fertigung, Maßanfertigung, Bearbeitung, Montage, Verlegung und Beratung — die der Auftragnehmer mit Verbrauchern und Unternehmern schließt.
- 1.2** Verbraucher im Sinne dieser AGB ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können (§ 13 BGB). Unternehmer ist eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss des Vertrags in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handelt (§ 14 BGB).
- 1.3** Entgegenstehende, ergänzende oder von diesen AGB abweichende Bedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, der Auftragnehmer hat ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt. Diese AGB gelten auch dann, wenn der Auftragnehmer in Kenntnis abweichender Bedingungen des Kunden die Leistung vorbehaltlos erbringt.

- 1.4 Die in diesen AGB gesondert ausgewiesenen Regelungen für Unternehmer (B2B) bzw. für Verbraucher (B2C) gehen den allgemeinen Bestimmungen vor.
- 1.5 Diese AGB gelten in ihrer jeweils gültigen Fassung auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen mit dem Kunden, ohne dass es eines erneuten Hinweises bedarf.

§ 2 Angebot, Vertragsschluss und Aufmaß

- 2.1 Angebote des Auftragnehmers sind freibleibend und unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet sind. Erstberatungen und einfache Kostenvoranschläge sind unentgeltlich, soweit nichts anderes vereinbart wurde. Aufwendige Planungs- oder Konstruktionsleistungen können nach gesonderter Vereinbarung vergütet werden.
- 2.2 Der Vertrag kommt zustande durch (a) schriftliche Auftragsbestätigung des Auftragnehmers, (b) Beginn der Leistungserbringung in Kenntnis der Bestellung oder (c) — im Ladengeschäft — durch Übergabe der Ware gegen Zahlung. Mündliche Nebenabreden bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung.
- 2.3 Bei Maßanfertigungen gilt: Wird ein Aufmaß durch den Auftragnehmer vor Ort genommen, ist dieses Aufmaß für die Fertigung verbindlich. Der Auftraggeber bzw. eine bevollmächtigte Person hat beim Aufmaß anwesend zu sein, damit alle für die Fertigung und Montage relevanten Details (Anschlüsse, Aussparungen, Kantenform, Oberflächenqualität) verbindlich geklärt werden können. Änderungen nach erfolgtem Aufmaß werden gesondert berechnet.
- 2.4 Erfolgt kein Aufmaß durch den Auftragnehmer, sind die vom Auftraggeber übergebenen Maße, Skizzen und Zeichnungen verbindlich. Für Mängel, die auf fehlerhaften Kundenangaben beruhen, übernimmt der Auftragnehmer keine Haftung.
- 2.5 Entwürfe, Zeichnungen, Pläne, Aufmaßdaten, Kalkulationen und sonstige Unterlagen des Auftragnehmers bleiben dessen geistiges Eigentum und unterliegen dem Urheberrecht. Sie dürfen ohne ausdrückliche Zustimmung weder vervielfältigt noch Dritten zugänglich gemacht werden und sind im Falle der Nichterteilung des Auftrags unverzüglich zurückzugeben oder zu vernichten.

§ 3 Materialeigenschaften und Toleranzen bei Naturstein

Naturstein ist ein gewachsenes Naturprodukt, dessen Erscheinungsbild auf geologischen Prozessen über Millionen von Jahren beruht. Die im Folgenden beschriebenen Eigenschaften sind materialtypisch und stellen ausdrücklich keinen Sachmangel im Sinne von § 434 BGB dar.

- 3.1 Folgende naturbedingte Eigenschaften begründen keine Gewährleistungs-, Minderungs- oder Schadensersatzansprüche:
 - Abweichungen in Farbe, Farbtiefe, Farbton, Maserung, Aderung, Schattierungen, Körnung und Struktur gegenüber Mustern, Prospekten oder digitalen Darstellungen
 - Feine Haarrisse in der polierten Oberfläche, soweit kristallisationsbedingt und ohne Auswirkung auf Funktion und Stabilität

- Sachgemäße Kittungen, Unterklebungen, Armierungen und Verfüllungen mit geeigneten 2-Komponenten-Klebern — diese sind bei bestimmten Steinarten (z. B. Marmor, Travertin, Onyx) branchenüblich und bearbeitungstechnisch erforderlich
 - Geringfügige Maßtoleranzen, die eine einwandfreie Funktion und das Erscheinungsbild nicht beeinträchtigen
 - Natürliche Hohlräume, offene Poren, Einschlüsse, Glimmernester und Fossilienreste
 - Chargenbedingte Unterschiede zwischen verschiedenen Lieferungen derselben Sorte
- 3.2** Vorgelegte Muster sind Durchschnittsmuster und repräsentieren das Farbspektrum sowie die Strukturvielfalt einer Steinsorte naturgemäß nur ausschnittsweise. Reklamationen, die ausschließlich auf Abweichungen vom Muster beruhen, sind ausgeschlossen, soweit die Abweichungen materialtypisch und branchenüblich sind.
- 3.3** Naturstein kann bei unsachgemäßer chemischer oder mechanischer Beanspruchung sowie bei unzureichender oder falscher Pflege Gebrauchsspuren, Flecken oder Verfärbungen entwickeln. Schäden, die auf solche Einwirkungen zurückzuführen sind, sind von der Gewährleistung ausgenommen. Allgemeine Pflegehinweise stellt der Auftragnehmer auf ausdrückliche Anfrage zur Verfügung; eine darüberhinausgehende Beratungspflicht besteht nicht.
- 3.4** Für Frostbeständigkeit von Natursteinen wird nur dann Gewähr geleistet, wenn dies ausdrücklich schriftlich zugesichert wurde. Kalksteine, insbesondere Jura-Kalkstein, sind aufgrund ihrer hygroskopischen Eigenschaften für die Verlegung im Außenbereich grundsätzlich nicht geeignet, sofern keine ausdrückliche Eignung bestätigt wurde.

§ 4 Preise, Berechnung und Zahlungsbedingungen

- 4.1** Es gelten die Preise gemäß schriftlich bestätigtem Angebot zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer. Verpackungs-, Versand- und Versicherungskosten werden, soweit nicht ausdrücklich im Angebot enthalten, gesondert ausgewiesen.
- 4.2** Maßenfertigungen werden nach Aufmaß und tatsächlichem Materialaufwand abgerechnet. Es gelten folgende Berechnungsregeln:
- Fensterbänke und schmale Platten: Berechnung mit einer Mindestbreite von 20 cm
 - Nicht rechtwinklige Platten: Berechnung nach dem kleinsten umschriebenen Rechteck
 - Mindestberechnungsmenge: 0,25 m² pro Werkstück
 - Aussparungen, Bohrungen, Profilierungen und Sonderkanten werden gesondert berechnet
- 4.3** Vorrang individueller Vereinbarungen: Die in den Folgeziffern geregelten Zahlungsmodalitäten gelten als Standard, sofern im Angebot oder in der Auftragsbestätigung nichts Abweichendes vereinbart wurde. Individuell getroffene Vereinbarungen — insbesondere zu Anzahlungshöhe, Zahlungsfristen oder Zahlung auf Rechnung — gehen diesen AGB-Bestimmungen stets vor (§ 305b BGB).

- 4.4** Verbraucher (B2C): Bei Vertragsschluss sind grundsätzlich 50 % des Auftragswertes als Anzahlung fällig. Der Restbetrag ist innerhalb von 7 Tagen nach Lieferung bzw. Abnahme der Werkleistung ohne Abzug zur Zahlung fällig.
- 4.5** Unternehmer (B2B): Bei Neukunden ist grundsätzlich eine Anzahlung in Höhe von mindestens 50 % des Auftragswertes bei Vertragsschluss zu leisten. Eine Lieferung auf Rechnung erfolgt ausschließlich nach ausdrücklicher schriftlicher Freigabe durch den Auftragnehmer auf Grundlage einer positiven Bonitätsprüfung; in diesem Fall ist der Rechnungsbetrag innerhalb von 10 Tagen netto ohne Abzug zu zahlen. Bei bestehenden Geschäftsbeziehungen gelten die individuell vereinbarten Konditionen.
- 4.6** Bei Aufträgen mit größerem Volumen oder längerer Bearbeitungsdauer kann anstelle der vorgenannten Regelungen folgende Staffelpayment vereinbart werden:

Anteil	Fälligkeit	Zahlungsfrist
30 %	Nach schriftlicher Auftragsbestätigung	sofort
40 %	Bei Anlieferung an die Baustelle / Bereitstellung zur Montage	sofort
20 %	Nach Fertigstellung der Montage / Verlegung	sofort
10 %	Restbetrag nach Schlussrechnung	10 Tage netto

- 4.7** Die Anzahlung ist Voraussetzung für den Beginn der Fertigung bzw. die Bestellung von Sonderware. Die Lieferfrist beginnt erst nach Eingang der Anzahlung zu laufen.
- 4.8** Bei Zahlungsverzug ist der Auftragnehmer berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 9 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz (B2B, § 288 Abs. 2 BGB) bzw. 5 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz (B2C, § 288 Abs. 1 BGB) zu verlangen. Die Geltendmachung eines höheren Verzugschadens sowie der Pauschale gemäß § 288 Abs. 5 BGB (40,00 EUR) im B2B-Bereich bleibt vorbehalten.
- 4.9** Eine Aufrechnung gegen Forderungen des Auftragnehmers ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen zulässig. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem Kunden nur insoweit zu, als der Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht. Diese Einschränkungen gelten nicht für Verbraucher.
- 4.10** Werden nach Vertragsschluss Umstände erkennbar, die die Leistungsfähigkeit des Kunden erheblich beeinträchtigen (z. B. Zahlungsrückstände, Insolvenzantrag), kann der Auftragnehmer ausstehende Lieferungen von einer Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung abhängig machen oder nach erfolgloser Fristsetzung vom Vertrag zurücktreten.

§ 5 Lieferung, Lieferzeiten und Gefahrübergang

- 5.1** Lieferzeiten sind, soweit nicht ausdrücklich als verbindlich (Fix-Termin) schriftlich vereinbart, unverbindliche Circa-Angaben. Die Lieferfrist beginnt erst nach vollständiger Klärung aller technischen und kaufmännischen Belange sowie nach Eingang vereinbarter Anzahlungen zu laufen.

- 5.2** Höhere Gewalt sowie sonstige unvorhersehbare, vom Auftragnehmer nicht zu vertretende Ereignisse — insbesondere Streik, Aussperrung, Pandemie, behördliche Anordnungen, Energie- oder Rohstoffmangel, Betriebsstörungen, Brand, Hochwasser, Verkehrsstörungen, Transportprobleme sowie nicht rechtzeitige oder nicht ordnungsgemäße Selbstbelieferung trotz sorgfältiger Auswahl des Lieferanten — verlängern die Lieferfrist um die Dauer der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit. Der Auftragnehmer wird den Kunden unverzüglich über Eintritt und voraussichtliche Dauer informieren.
- 5.3** Dauert das Hindernis länger als zwei Monate, sind beide Vertragsparteien berechtigt, hinsichtlich des noch nicht erfüllten Teils vom Vertrag zurückzutreten. Schadensersatzansprüche entstehen hieraus nicht; bereits erbrachte Leistungen sind anteilig abzurechnen.
- 5.4** Der Gefahrübergang richtet sich nach folgenden Regeln:
- Lieferverträge (Versand): Mit Übergabe der Ware an den Spediteur, Frachtführer oder die mit der Lieferung beauftragte Person, spätestens beim Verlassen des Lagers
 - Selbstabholung: Mit Bereitstellung zur Abholung und entsprechender Mitteilung an den Kunden
 - Werkverträge mit Montage: Mit Abnahme der fertiggestellten Leistung
- 5.5** Bei Lieferung „frei Baustelle“ hat der Auftraggeber für eine befestigte, ungehinderte Zufahrt für LKW (mind. 7,5 t) bis unmittelbar an die Bau- bzw. Arbeitsstelle und einen geeigneten Lagerplatz zu sorgen. Erschwernisse bei der Anlieferung — etwa eine notwendige zweite Zustellung, Wartezeiten über 30 Minuten, Hilfsmittel wie Kran oder Stapler — werden gesondert berechnet.
- 5.6** Erkennbare Transportschäden sind unverzüglich beim Spediteur zu rügen, vom Spediteur zu bestätigen und dem Auftragnehmer schriftlich anzuzeigen. Nicht erkennbare Transportschäden sind unverzüglich nach Entdeckung schriftlich zu melden.
- 5.7** Teillieferungen sind zulässig, soweit sie für den Kunden zumutbar sind und keine Mehrkosten verursachen.
- 5.8** Die konkreten Versand- und Lieferkosten werden im Angebot bzw. der Auftragsbestätigung transparent ausgewiesen. Selbstabholung am Sitz des Auftragnehmers in Herne ist nach Terminabsprache jederzeit möglich.

§ 6 Montage und Verlegung

- 6.1** Montage- und Verlegearbeiten erfolgen nach den anerkannten Regeln der Technik sowie unter Beachtung der jeweils gültigen Richtlinien des Deutschen Naturwerkstein-Verbandes e. V. (DNV) und der einschlägigen DIN-Normen (insbesondere DIN 18332 für Naturwerksteinarbeiten).
- 6.2** Folgende Vorleistungen hat der Auftraggeber rechtzeitig und auf eigene Kosten bereitzustellen:
- Saubere, tragfähige, ebene und trockene Untergründe, die eine fachgerechte Montage ohne Unterbrechung ermöglichen
 - Freier und sicherer Zugang zu allen Arbeitsbereichen
 - Stromanschluss 230 V sowie Wasseranschluss in unmittelbarer Nähe der Arbeitsstelle, kostenfrei
 - Geeigneter, gesicherter Lagerplatz für Materialien und Werkzeuge

- Ausreichende Beleuchtung und Belüftung
- Schutz bereits verlegter Materialien und angrenzender Gewerke

- 6.3** Sind Vorarbeiten anderer Gewerke (Schreiner, Elektriker, Klempner, Trockenbauer) vor der Montage erforderlich, trägt der Auftraggeber die Verantwortung für deren rechtzeitige und fachgerechte Ausführung. Wartezeiten oder ein zweiter Anfahrstermin werden gesondert berechnet.
- 6.4** Sind Mängel auf unsachgemäße Behandlung, übermäßige Beanspruchung, Fremdeinwirkung, vom Auftraggeber vorgegebene Baustoffe oder die Beschaffenheit des Untergrunds zurückzuführen, ist der Auftragnehmer von der Gewährleistung frei.
- 6.5** Angeliefertes und bereits montiertes Material ist vom Auftraggeber gegen Beschädigung, Verschmutzung und Diebstahl zu schützen. Schäden durch nachfolgende Gewerke gehen zulasten des Auftraggebers.

§ 7 Eigentumsvorbehalt

- 7.1** Sämtliche gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung aller aus der Geschäftsverbindung resultierenden Forderungen Eigentum des Auftragnehmers (Vorbehaltsware).
- 7.2** Im Verhältnis zu Unternehmern gilt zusätzlich: Der Auftraggeber ist berechtigt, die Vorbehaltsware im ordentlichen Geschäftsgang zu verarbeiten oder zu veräußern. Sämtliche Forderungen aus der Weiterveräußerung tritt der Auftraggeber bereits jetzt in Höhe des Rechnungswertes (einschließlich Umsatzsteuer) an den Auftragnehmer ab; der Auftragnehmer nimmt diese Abtretung an. Der Auftraggeber ist bis zum Widerruf zur Einziehung ermächtigt.
- 7.3** Bei Verbindung der Vorbehaltsware mit anderen, dem Auftragnehmer nicht gehörenden Sachen erwirbt der Auftragnehmer Miteigentum an der neuen Sache im Verhältnis des Wertes der Vorbehaltsware zu den übrigen Sachen.
- 7.4** Pfändungen oder sonstige Eingriffe Dritter in die Vorbehaltsware sind dem Auftragnehmer unverzüglich schriftlich anzuzeigen. Bei vertragswidrigem Verhalten — insbesondere Zahlungsverzug — ist der Auftragnehmer berechtigt, die Vorbehaltsware zurückzunehmen und, soweit bautechnisch möglich, zu demontieren.

§ 8 Abnahme, Untersuchungs- und Rügepflichten

- 8.1** Der Auftraggeber hat gelieferte Ware bzw. erbrachte Werkleistungen unverzüglich nach Erhalt bzw. Fertigstellung zu untersuchen.
- 8.2** Verbraucher (B2C): Offensichtliche Mängel sind innerhalb von zwei Wochen nach Lieferung bzw. Fertigstellung schriftlich zu rügen. Versteckte Mängel unverzüglich nach Entdeckung. Die gesetzlichen Gewährleistungsrechte bleiben hiervon unberührt; insbesondere führt eine versäumte Rüge nicht zum Verlust gesetzlicher Verbraucherrechte.

- 8.3** Unternehmer (B2B): Es gelten die Untersuchungs- und Rügepflichten nach § 377 HGB. Erkennbare Mängel sind binnen 5 Werktagen nach Lieferung bzw. Abnahme, versteckte Mängel binnen 5 Werktagen nach Entdeckung schriftlich zu rügen. Bei Versäumung gilt die Ware als genehmigt.

Verarbeitungssperre bei erkannten Mängeln

Naturstein- und Fliesenprodukte, die trotz erkennbarer Mängel verlegt, verarbeitet, geschnitten oder eingebaut werden, sind von jeder Gewährleistung ausgeschlossen. Die Verarbeitung gilt als Genehmigung der Ware. Reklamationen für bereits verlegtes Material werden nicht anerkannt.

- 8.4** Bei Werkleistungen mit Montage hat der Auftraggeber das fertiggestellte Werk abzunehmen. Die Abnahme gilt als erteilt, wenn der Auftraggeber das Werk in Gebrauch nimmt oder die Abnahme trotz Aufforderung und angemessener Fristsetzung ohne Angabe von Mängeln verweigert. Geringfügige Mängel berechtigen nicht zur Verweigerung der Abnahme.

§ 9 Gewährleistung

- 9.1** Es gelten die gesetzlichen Gewährleistungsrechte, soweit nachfolgend nichts anderes bestimmt ist.
- 9.2** Bei berechtigten Mängelrügen hat der Auftragnehmer das Recht zur Nacherfüllung durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung nach seiner Wahl. Erst nach zweimaligem erfolglosem Nacherfüllungsversuch — sofern nicht weitere Versuche unzumutbar sind — kann der Auftraggeber Minderung verlangen oder bei wesentlichen Mängeln vom Vertrag zurücktreten.
- 9.3** Es gelten folgende Gewährleistungsfristen:

Leistungsart	Verbraucher (B2C)	Unternehmer (B2B)
Lieferung beweglicher Sachen	2 Jahre ab Lieferung	1 Jahr ab Lieferung
Werkleistungen (Montage / Verlegung)	5 Jahre ab Abnahme	2 Jahre ab Abnahme*
Bauwerke / fest verbundene Werke	5 Jahre (§ 438 Abs. 1 Nr. 2 BGB)	5 Jahre

* Bei Vereinbarung der VOB/B gelten die dort vorgesehenen Fristen (in der Regel 4 Jahre für Bauleistungen).

- 9.4** Kein Gewährleistungsanspruch besteht insbesondere bei:
- Materialtypischen Eigenschaften gemäß §§ 3 und 15 dieser AGB (Farb-/Strukturabweichungen, Kittungen, Craquelee etc.)
 - Unsachgemäßer Behandlung, Pflege oder Reinigung
 - Übermäßiger oder bestimmungswidriger Beanspruchung
 - Mängeln, die auf fehlerhafte Maßangaben oder Vorgaben des Auftraggebers zurückzuführen sind

- Schäden durch nachfolgende Gewerke oder Dritte
- Normaler Abnutzung und natürlichem Verschleiß
- Fugen, insbesondere Bewegungs- und Wartungsfugen, die regelmäßiger Erneuerung bedürfen

9.5 Gewährleistungsansprüche stehen ausschließlich dem unmittelbaren Vertragspartner zu und sind nicht abtretbar.

§ 10 Haftung

10.1 Der Auftragnehmer haftet unbeschränkt:

- Bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit
- Bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit
- Bei Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit der Ware
- Nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes

10.2 Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten — Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Vertragsdurchführung erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut) ist die Haftung der Höhe nach auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden begrenzt.

10.3 Bei leicht fahrlässiger Verletzung nicht wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung — soweit gesetzlich zulässig — ausgeschlossen.

10.4 Soweit die Haftung des Auftragnehmers ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Arbeitnehmer, gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen.

§ 11 Widerrufsrecht für Verbraucher

11.1 Verbrauchern steht bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen sowie bei Fernabsatzverträgen ein gesetzliches Widerrufsrecht nach §§ 312g, 355 BGB zu. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage. Die Belehrung über das Widerrufsrecht und das Muster-Widerrufsformular werden dem Verbraucher gesondert in Textform zur Verfügung gestellt.

11.2 Das Widerrufsrecht besteht nicht bzw. erlischt vorzeitig bei:

- Waren, die nach Kundenspezifikation gefertigt oder eindeutig auf persönliche Bedürfnisse zugeschnitten sind (§ 312g Abs. 2 Nr. 1 BGB) — dies betrifft alle Maßanfertigungen wie Küchenarbeitsplatten, Fensterbänke, Treppenstufen, Waschtische, individuelle Zuschnitte und vergleichbare Sonderfertigungen
- Versiegelten Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn die Versiegelung entfernt wurde
- Verträgen, die im Ladengeschäft des Auftragnehmers oder bei einem persönlichen Beratungstermin geschlossen wurden, sofern hierbei kein außerhalb der Geschäftsräume geschlossener Vertrag im Sinne des § 312b BGB vorliegt

§ 12 Stornierung und Kündigung durch den Auftraggeber

- 12.1** Bei Werkverträgen kann der Auftraggeber jederzeit kündigen (§ 648 BGB). Der Auftragnehmer behält den Anspruch auf die vereinbarte Vergütung; ersparte Aufwendungen sowie anderweitiger Erwerb sind anzurechnen. Der nicht angerechnete Vergütungsanteil wird widerleglich auf 5 % der auf den noch nicht erbrachten Teil entfallenden Vergütung vermutet.
- 12.2** Bei Stornierung von Maßanfertigungen nach Beginn der Fertigung sind sämtliche bereits erbrachten Leistungen sowie alle entstandenen Material- und Lohnkosten in voller Höhe zu ersetzen. Darüber hinaus kann eine pauschale Stornogebühr von 15 % des Auftragswertes (netto) erhoben werden; dem Auftraggeber bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens vorbehalten.
- 12.3** Speziell für den Auftraggeber bestelltes oder importiertes, nicht lagerhaltiges Material ist in voller Höhe zu erstatten und kann nicht zurückgegeben werden.

§ 13 Datenschutz

- 13.1** Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten des Kunden zur Vertragsanbahnung, Vertragsabwicklung und Kundenpflege gemäß den Vorschriften der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG).
- 13.2** Einzelheiten zur Datenverarbeitung, zu Rechtsgrundlagen, Speicherdauer sowie zu den Betroffenenrechten ergeben sich aus der Datenschutzerklärung des Auftragnehmers, abrufbar unter naturstein-lohmann.de/datenschutz.

— TEIL II — BESONDERE BEDINGUNGEN FÜR FLIESEN —

Ergänzende Regelungen für den Fliesengrosshandel und die Fliesenverlegung. Es gelten die allgemeinen Bestimmungen aus Teil I, soweit nachstehend nichts Abweichendes geregelt ist.

§ 14 Sortierung und Materialeigenschaften bei Fliesen

- 14.1** Fliesen, Feinsteinzeug, Keramik und vergleichbare Erzeugnisse werden nach den geltenden DIN EN-Normen (insb. DIN EN 14411) in folgende Sortierungen eingeteilt:

Sortierung	Beschreibung	Gewährleistung
1. Sortierung (Erste Wahl)	Handelsware mit einwandfreier Scherben-, Oberflächen- und Glasurqualität. Geringfügige Form- und Farbabweichungen, die das Gesamtbild bei sachgemäßer Verlegung nicht beeinträchtigen, sind zulässig.	Gesetzliche Gewährleistung
2. Wahl / Mindersortierung	Ware mit erkennbaren Mängeln, ausdrücklich als solche gekennzeichnet und reduziert.	Eingeschränkt
3. Wahl / Sonderposten	Ware mit groben Fehlern, Restposten, Auslaufware. Verkauf unter Ausschluss der Gewährleistung.	Ausgeschlossen

14.2 Folgende fertigungstypische Eigenschaften stellen keinen Mangel dar:

- Farbabweichungen und Farbnuancen gegenüber Mustern, Katalogabbildungen oder digitalen Darstellungen — eine vollständig gleichmäßige Farbgebung ist bei keramischer Fertigung produktionsbedingt nicht möglich
- Geringfügige Maß-, Kaliber- und Stärkeabweichungen innerhalb handelsüblicher Toleranzen nach DIN EN
- Craquelee-Bildungen (Haarrisse in der Glasur) bei Spezial- und Kunstglasuren — diese gehören zum Charakter solcher Glasuren
- Glasurrisse, Trübungen und Tupfen im Rahmen des bei Keramik Üblichen
- Chargenbedingte Unterschiede zwischen verschiedenen Lieferungen derselben Fliesenserie
- Verschleißerscheinungen an glasierten Bodenfliesen — keramische Bodenbeläge unterliegen wie alle Bodenbelagsstoffe einem natürlichen Verschleiß

14.3 Manufaktur- und Handformkeramik unterliegt keinen DIN-Richtlinien. Abweichungen in Form, Farbe und Oberfläche sind fertigungsbedingt und ausdrücklich kein Mangel.

14.4 Frostbeständigkeit wird nur dann gewährleistet, wenn das Produkt ausdrücklich als frostbeständig deklariert ist. Rutschsicherheitsklassen (R-Klassen, A/B/C-Klassen für Nassbereiche) werden nach Herstellerangaben weitergegeben; die Auswahl der für den Verwendungszweck geeigneten Klasse obliegt dem Auftraggeber bzw. dem ausführenden Fachbetrieb.

§ 15 Bestellung, Mehrbedarf und Nachbestellung

15.1 Fliesen werden in handelsüblichen Verpackungseinheiten (Kartons, Paletten) geliefert. Eine Lieferung einzelner Fliesen unterhalb der Mindestverpackungseinheit ist nicht möglich.

15.2 Der Auftraggeber wird ausdrücklich darauf hingewiesen, einen Mehrbedarf von mindestens 10 % der zu belegenden Fläche einzukalkulieren. Dieser Zuschlag deckt Verschnitt, Verlegungsbruch sowie spätere Reparatur- und Ergänzungsbedarfe ab. Bei diagonaler Verlegung oder kleinformatigen Fliesen ist ein höherer Zuschlag empfehlenswert.

Hinweis zur Nachbestellung

Fliesen werden chargenabhängig produziert. Zwischen verschiedenen Produktionschargen können sichtbare Farb-, Maß- und Strukturunterschiede auftreten. Der Auftragnehmer kann nicht garantieren, dass Nachbestellungen aus derselben Charge stammen. Das Risiko von Abweichungen bei Nachbestellungen trägt der Auftraggeber.

15.3 Im Großhandel (B2B) gelten Mindestbestellmengen gemäß den jeweils gültigen Preislisten oder individuellen Rahmenvereinbarungen. Bis zur schriftlichen Auftragsbestätigung behält sich der Auftragnehmer einen Zwischenverkauf von Lagerware vor.

- 15.4** Sonderbestellungen, nicht lagerhaltige Artikel und Importware werden ausschließlich auf schriftliche Bestellung mit Anzahlung beschafft. Eine Stornierung dieser Positionen nach Bestellauslösung ist ausgeschlossen.

§ 16 Prüfpflicht und Mängelrüge bei Fliesen

- 16.1** Der Auftraggeber ist verpflichtet, die gelieferten Fliesen vor der Verlegung sorgfältig auf Menge, Farbton, Kaliber, Wahl und etwaige Beschädigungen zu prüfen. Diese Pflicht besteht auch dann, wenn die Verlegung durch einen Dritten erfolgt.
- 16.2** Fehlmengen und erkennbare Mängel sind unverzüglich nach Empfang, spätestens innerhalb von 5 Werktagen, schriftlich zu rügen. Im B2B-Bereich gilt § 377 HGB.

Verlegung erfolgt auf Risiko des Verlegers

Fliesen, die erkennbare Mängel (Farbabweichungen, Bruch, Maß- oder Kaliberdifferenzen) aufweisen, dürfen nicht verlegt werden. Die Verlegung von Material, das von der Bestellung abweicht oder erkennbare Mängel aufweist, gilt als Genehmigung der Ware und schließt sämtliche Reklamationen aus. Reklamationen für bereits verlegtes Material werden nicht anerkannt. Wird ein beanstandeter Fliesenbelag ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Auftragnehmers entfernt, erlischt jeglicher Gewährleistungsanspruch.

- 16.3** Bei berechtigten und fristgerechten Mängelrügen liefert der Auftragnehmer nach seiner Wahl kostenloses Ersatzmaterial oder gewährt eine angemessene Preisminderung. Weitergehende Ansprüche, insbesondere auf Erstattung von Verlege- oder Ausbaurkosten bereits verarbeiteter Ware, sind ausgeschlossen, soweit kein Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt; § 439 Abs. 3 BGB bleibt zugunsten von Verbrauchern unberührt.

§ 17 Fliesenverlegung — Leistungsumfang und Vorleistungen

- 17.1** Verlegeleistungen umfassen — nach individueller Vereinbarung — die Untergrundvorbereitung, Verklebung im Dünn- oder Mittelbettverfahren, Verfugung sowie das Setzen von Schienen, Profilen und Sockelleisten. Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus dem Angebot.
- 17.2** Verlegearbeiten erfolgen nach den anerkannten Regeln der Technik, insbesondere:
- DIN 18157 — Ausführung keramischer Bekleidungen im Dünnbettverfahren
 - DIN 18352 (VOB/C) — Fliesen- und Plattenarbeiten
 - Merkblättern des Fachverbandes Fliesen und Naturstein im Zentralverband des Deutschen Baugewerbes
- 17.3** Vom Auftraggeber sind vor Beginn der Verlegearbeiten zu stellen:
- Tragfähige, ebene, trockene und saubere Untergründe — Unebenheiten von mehr als 5 mm auf 2 m Länge sind bauseits auszugleichen

- Räumung der Arbeitsbereiche von Möbeln, Einbauten und Fremdmaterialien
- Strom- und Wasseranschluss in Arbeitsnähe, kostenfrei
- Ausreichend dimensionierte Bewegungs-, Rand- und Feldfugen entsprechend den Fliesenstellervorgaben
- Schutz angrenzender Flächen und bereits verlegter Materialien

17.4 Bewegungs-, Dehnungs- und Wartungsfugen (Randfugen, Feldfugen, Anschlussfugen) sind bautechnisch erforderlich, wartungsbedürftig und unterliegen nicht der Gewährleistung des Auftragnehmers.

17.5 Unvorhergesehene Mehrarbeiten — etwa unerkannte Untergrundmängel, notwendige Ausgleichsschüttungen, Abdichtungsmaßnahmen oder bauseits versäumte Vorleistungen — werden nach tatsächlichem Aufwand (Regiestunden) gesondert berechnet. Der Auftragnehmer informiert vorab.

17.6 Die Abrechnung erfolgt nach genauem Aufmaß und tatsächlichem Aufwand nach Fertigstellung. Längen- und Flächenmaßabweichungen aufgrund örtlicher Gegebenheiten sind vorbehalten.

§ 18 Verlegewerkstoffe, Reinigung und Pflege

18.1 Der Auftragnehmer verwendet ausschließlich für den jeweiligen Untergrund und die jeweilige Fliese geeignete und zugelassene Verlegewerkstoffe (Kleber, Fugenmörtel, Dichtstoffe, Primer). Die Auswahl erfolgt nach Fachkunde und Herstellerempfehlung.

18.2 Der Auftraggeber ist nach Abschluss der Verlegearbeiten verpflichtet, die Fliesen und Fugen entsprechend den Reinigungs- und Pflegehinweisen des jeweiligen Herstellers zu behandeln. Hinweise des Auftragnehmers werden auf ausdrückliche Anfrage zur Verfügung gestellt.

18.3 Bei unsachgemäßer Reinigung — insbesondere bei Verwendung säurehaltiger, alkalischer oder schleifender Reinigungsmittel auf hierfür ungeeigneten Oberflächen — sowie bei unsachgemäßer Lagerung erlischt die Gewährleistung. Dies gilt insbesondere für zementäre Fugen.

§ 19 Besondere Konditionen im Großhandel (B2B)

19.1 Für gewerbliche Abnehmer (Fliesenleger, Bauträger, Architekten, Generalunternehmer, Einzelhändler) gelten auf Anfrage individuelle Rahmenvereinbarungen, Projektpreise und Zahlungskonditionen. Vereinbarungen bedürfen der Schriftform.

19.2 Skontovereinbarungen setzen voraus, dass keine älteren Forderungen aus der Geschäftsbeziehung offenstehen. Skonti sind nur bei schriftlicher Vereinbarung zu gewähren.

19.3 Rücksendungen von Lagerware sind nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung möglich. Bereits verlegte, geöffnete oder beschädigte Ware sowie Sonderbestellungen, Importware und Restposten sind von der Rücksendung ausgeschlossen. Bei genehmigten Rücksendungen wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 15 % des Warenwertes (netto), mindestens jedoch 25,00 EUR, erhoben. Rücksende- und Transportkosten trägt der Auftraggeber.

- 19.4** Paletten und Mehrwegtransportbehälter sind Leihgut und nach Entladung unverzüglich, spätestens innerhalb von 30 Tagen, an den Auftragnehmer zurückzugeben. Bei Nichtrückgabe wird der marktübliche Tauschwert berechnet.
- 19.5** Der Auftraggeber wird auf seine Aufbewahrungspflicht für Rechnungen nach § 14b UStG hingewiesen: Verbraucher mind. 2 Jahre, umsatzsteuerpflichtige Unternehmer mind. 10 Jahre.

§ 20 Gewährleistung bei Fliesenverlegeleistungen

- 20.1** Der Auftragnehmer gewährleistet die fachgerechte und den anerkannten Regeln der Technik entsprechende Ausführung der Verlegeleistungen. Es gelten die in § 9.3 dieser AGB tabellarisch aufgeführten Gewährleistungsfristen für Werkleistungen.
- 20.2** Kein Gewährleistungsanspruch besteht insbesondere bei:
- Rissen, Ablösungen oder Schäden infolge mangelhafter Vorleistungen Dritter (ungeeigneter Untergrund, fehlende oder mangelhafte Abdichtung, fehlende Bewegungsfugen)
 - Schäden durch mechanische Überbeanspruchung, Frosteinwirkung auf nicht frostbeständige Produkte oder chemische Einwirkungen
 - Mangelhaft gewarteten Bewegungs- und Dehnungsfugen
 - Nachträglichen Eingriffen durch andere Gewerke oder den Auftraggeber
 - Normaler Abnutzung durch bestimmungsgemäßen Gebrauch
- 20.3** Bei berechtigten Mängelansprüchen besteht ein Recht auf zweimalige Nacherfüllung. Schlägt diese fehl, kann der Auftraggeber Minderung verlangen oder bei wesentlichen Mängeln zurücktreten.

— TEIL III — SCHLUSSBESTIMMUNGEN —

§ 21 Anwendbares Recht, Gerichtsstand und Streitbeilegung

- 21.1** Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG). Diese Rechtswahl gilt für Verbraucher nur insoweit, als dadurch nicht zwingende Schutzvorschriften des Rechts des Staates entzogen werden, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat.
- 21.2** Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus Verträgen mit Unternehmern, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen ist der Sitz des Auftragnehmers (Herne). Der Auftragnehmer ist berechtigt, auch am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden zu klagen. Gegenüber Verbrauchern gilt der gesetzliche Gerichtsstand.
- 21.3** Hinweis zur Online-Streitbeilegung (Art. 14 Abs. 1 ODR-VO): Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) bereit, abrufbar unter ec.europa.eu/consumers/odr. Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet und nicht bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) teilzunehmen.

§ 22 Schlussbestimmungen

- 22.1** Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam, nichtig oder undurchführbar sein oder werden, berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. An die Stelle unwirksamer oder fehlender Bestimmungen treten die jeweiligen gesetzlichen Vorschriften.
- 22.2** Änderungen oder Ergänzungen dieser AGB bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung des Schriftformerfordernisses selbst. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.
- 22.3** Erfüllungsort für sämtliche Lieferungen und Zahlungen ist — soweit gesetzlich zulässig und nicht ausdrücklich abweichend vereinbart — der Sitz des Auftragnehmers in Herne.

Hinweis zur Verwendung dieser AGB

Diese AGB wurden auf Basis branchenüblicher Vorlagen vergleichbarer Naturstein- und Fliesenfachbetriebe erstellt und decken die typischen Geschäftsvorgänge der Lohmann Naturstein & Fliesen GmbH ab — Lieferung, Maßanfertigung, Großhandel, Montage und Verlegung.

Vor dem rechtswirksamen Einsatz wird empfohlen:

- Pflichtangaben in § 0 (Handelsregisternummer, Geschäftsführung, USt-IdNr., Kontaktdaten) ergänzen
- Prüfung durch einen Fachanwalt für Handels-, Vertrags- oder Bau- und Architektenrecht
- Erstellung einer separaten Widerrufsbelehrung nebst Muster-Widerrufsformular
- Erstellung einer auf das Geschäft zugeschnittenen Datenschutzerklärung
- Regelmäßige Aktualisierung bei Änderungen der Rechtslage (mind. jährlich)