

Stand: August 2023

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen zum Online Shop von Samsung Electronics Switzerland GmbH**

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen zum Online Shop einschliesslich aller Dokumente, auf die hier Bezug genommen wird ("Online Shop AGB"), informieren Sie über die Bedingungen, zu denen wir die in unserem Online Shop auf <https://shop.samsung.com/ch> ("unsere Website") aufgeführten Produkte ("Produkte") anbieten und liefern. Die Online Shop AGB gelten nicht für den Verkauf unserer Produkte durch Dritte. Bitte lesen Sie diese Online Shop AGB aufmerksam durch, bevor Sie Produkte von unserer Website bestellen.

### **1. Informationen über uns**

Wir sind Samsung Electronics Switzerland GmbH, Giesshübelstrasse 30, 8045 Zürich ("Samsung", "wir" oder "uns") und betreiben die Website <https://shop.samsung.com/ch>.

### **2. Geltungsbereich**

Für die über den Online Shop getätigten Bestellungen gelten ausschliesslich diese Online Shop AGB. Samsung behält sich vor, die Online Shop AGB jederzeit zu ändern. Es ist die im Zeitpunkt Ihrer Bestellung geltende Version der Online Shop AGB massgebend.

Eine einseitige Änderung der Online Shop AGB durch den Kunden oder abweichende Bedingungen des Kunden werden nicht anerkannt.

### **3. Angebot**

3.1 Unser Angebot richtet sich ausschliesslich an Kunden mit Wohn- oder Firmensitz in der Schweiz. Lieferungen erfolgen ausschliesslich an Adressen in der Schweiz.

3.2 Das Angebot gilt, solange es im Online-Shop ersichtlich ist und/oder der Vorrat reicht. Preis- und Sortimentsänderungen sind jederzeit möglich. Die in Werbung, Prospekten, im Online-Shop usw. gezeigten Abbildungen dienen der Illustration und sind unverbindlich.

#### **4. Bestellvoraussetzungen**

Um unsere Produkte über unsere Website bestellen zu können, müssen Sie:

- (a) rechtlich in der Lage sein, bindende Verträge zu schliessen;
- (b) Ihren Wohnsitz in der Schweiz haben.

#### **5. Bestellprozess und Vertragsschluss**

5.1 Mit der Präsentation unserer Waren und der Einräumung der Möglichkeit zur Bestellung im Online Shop ist noch kein verbindliches Angebot unsererseits verbunden.

5.2. Sie können aus unserem Sortiment Produkte, wie mobile Endgeräte und dessen Zubehör, auswählen und diese über den Button "in den Warenkorb" im Warenkorb sammeln.

5.3 Vor dem Absenden Ihrer Bestellung können Sie die Daten jederzeit ändern und einsehen. Mit dem Absenden Ihrer Bestellung akzeptieren Sie die Online Shop AGB sowie den Datenschutzhinweis für den Samsung Online Shop. Erst Ihre Bestellung über den Button "jetzt kaufen" stellt ein bindendes Angebot an uns zum Abschluss eines Kaufvertrages dar.

5.4. Wenn Sie eine Bestellung bei uns aufgeben, senden wir Ihnen eine E-Mail an die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse zur Bestätigung des Eingangs Ihrer Bestellung mit Angabe der Bestellreferenznummer ("Auftragsbestätigung"). Diese Auftragsbestätigung stellt noch keine Annahme Ihres Angebotes dar, sondern soll Sie nur darüber informieren, dass Ihre Bestellung bei uns eingegangen ist.

5.5. Ein Kaufvertrag mit uns kommt erst dann zustande, wenn wir das bestellte Produkt an Sie versenden und den Versand an Sie mit einer zweiten E-Mail ("Versandbestätigung") bestätigen ("Vertrag"). Abhängig von der gewählten Zahlungsart können Zahlungen bereits bei Abschluss Ihrer Bestellung im Online Shop ausgelöst werden. Das Zustandekommen des Vertrages bleibt hiervon jedoch unberührt. Kommt der Vertrag nicht zustande, wird die Zahlung erstattet.

5.6 Der zwischen Samsung und Ihnen geschlossene Vertrag bezieht sich nur auf die in der Versandbestätigung bestätigten oder an Sie gelieferten Produkte. Soweit Ihre Bestellung weitere Produkte enthielt, sind diese nicht von dem Vertrag erfasst und es besteht keine Pflicht, diese Produkte an Sie zu liefern, bis der Versand der entsprechenden Produkte in einer separaten Versandbestätigung bestätigt wurde.

5.7 Wir sind ohne Nennung von Gründen frei, Ihre Bestellung ganz oder teilweise abzulehnen. Wir können Ihre Bestellung insbesondere ablehnen:

- (a) falls das Produkt nicht verfügbar ist (siehe auch Ziffer 7, Verfügbarkeit);
- (b) falls Ihre Zahlungsanweisung nicht autorisiert oder zurückgewiesen wurde;
- (c) falls beim Preis oder der Produktbeschreibung ein Fehler vorlag (siehe auch Ziffer 10, Preis und Bezahlung); oder
- (d) falls Sie die Bestellvoraussetzungen der Ziffer 4 nicht erfüllen.

In diesem Fall wird der Kunde informiert und allfällig bereits geleistete Zahlungen werden zurückerstattet. Weitere Ansprüche sind ausgeschlossen.

## **6. Rückgaberecht**

6.1 Wir gewähren Ihnen ein Rückgaberecht während einer Frist von 14 Tagen ab Zustellung der Ware. Voraussetzung für das Rückgaberecht zum gesamten Kaufpreis ist jedoch, dass die Ware originalverpackt, sauber, ungebraucht und unbeschädigt ist sowie keinerlei Gebrauchsspuren aufweist

und vollständig (inkl. Verpackung, allfälligem Zubehör sowie Verpackungsbeilagen) zurückgegeben wird. Bei aufgebrochenem Siegel verrechnen wir Ihnen einen Abzug von 20% auf den Kaufpreis, mindestens CHF 20.-. Bei Rückgabe der Ware ohne Verpackung und Verpackungsbeilagen verrechnen wir eine zusätzliche Pauschale von CHF 150.-.

Vom Rückgaberecht ausgeschlossen sind Bespoke Produkte aller Produktkategorien, die Rückerstattung der Vergütung für Dienstleistungen (z.B. Installationsdienstleistungen) sowie Fälle des Missbrauchs nach Ermessen von Samsung.

6.2 Um Ihr Rückgaberecht auszuüben, müssen Sie innerhalb dieser Frist uns (Samsung Electronics Switzerland GmbH, Giesshübelstrasse 30, 8045 Zürich, Tel-Nr.: 0800 726 100, E-Mail: e-store\_ch@samsung.com ) mittels einer eindeutigen Erklärung über Ihr Rückgabegesuch informieren.

6.3 Die Ware muss mit einem Kaufnachweis und, sofern der Lieferung ein Retourenschein beilag, mit dem ausgefüllten Retourenschein zurückgeschickt werden. Ihre Rücksendung muss unverzüglich, in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab Ihrem Rückgabegesuch, an die von uns im Rahmen der Rückgabeabwicklung angegebene Postadresse oder über ein von uns beauftragtes Speditionsunternehmen erfolgen.

Die Kosten für die Rückgabe sind von Ihnen selbst zu tragen.

#### 6.4 Folgen der Rückgabe

Wir erstatten Ihnen die von Ihnen erhaltene Zahlung zurück, unter Verrechnung der unter Ziffer 6.1 erwähnten Abzüge. 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. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten und geprüft haben.

## **7. Verfügbarkeit, Lieferfristen, Lieferung, Zusatzleistungen und Prüfpflicht**

7.1. Die im Online Shop oder der Auftragsbestätigung angegebenen Lieferzeiten sind unverbindlich.

7.2. Sind zum Zeitpunkt Ihrer Bestellung keine Exemplare des von Ihnen ausgewählten Produkts verfügbar, so teilen wir Ihnen dies unverzüglich mit. Ist das Produkt dauerhaft nicht lieferbar, sehen wir von einer Annahmeerklärung ab. Ein Vertrag kommt in diesem Fall nicht zustande. Ist das von Ihnen in der Bestellung bezeichnete Produkt nur vorübergehend nicht verfügbar, teilen wir Ihnen dies unverzüglich in der Auftragsbestätigung mit.

7.3. Bei einer Lieferungsverzögerung von mehr als zwei Wochen haben Sie einzig das Recht, von Ihrer Bestellung (Vertragsangebot) durch schriftliche Erklärung zurückzutreten. Weitere Ansprüche aus Lieferverzug sind ausgeschlossen. Im Übrigen sind auch wir im Falle einer Lieferungsverzögerung berechtigt, Ihre Bestellung zurückzuweisen. Hierbei werden wir bereits von Ihnen geleistete Zahlungen unverzüglich erstatten.

7.4 Die Lieferzeit verlängert sich angemessen bei die Lieferung beeinträchtigenden Umständen höherer Gewalt (z.B. Streik, Krieg, Terror, Feuer, Wasser, behördliche Anordnungen, unverschuldete Transportengpässe und alle sonstigen Behinderungen, die bei objektiver Betrachtungsweise nicht von uns herbeigeführt worden sind). Macht höhere Gewalt die Lieferung oder eine sonstige Leistung dauerhaft unmöglich, ist eine Leistungspflicht von uns ausgeschlossen und sind wir berechtigt, vom Vertrag vollständig oder teilweise zurückzutreten. Allfällige für die entsprechenden Waren bereits geleistete Zahlungen werden Ihnen entweder vollumfänglich (im Falle eines vollständigen Rücktritts) oder in Bezug auf die nicht lieferbaren Waren (im Falle eines Teilrücktritts) zurückerstattet. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.

7.5 Wir sind zu Teillieferungen von in einer Bestellung erfassten, getrennt nutzbaren Produkten berechtigt, wobei wir die dadurch verursachten zusätzlichen Versandkosten tragen.

7.6 Unser Liefergebiet umfasst die Schweiz.

7.7 Die Lieferung der Produkte beinhaltet üblicherweise keine Installation, es sei denn, wir haben dies für ein Produkt auf unserer Website ausdrücklich angegeben.

7.8 Für bestimmte Produkte werden auf unserer Website kostenpflichtige Zusatzleistungen wie Installation und Entsorgung angeboten.

(a) Die Installation beinhaltet das Liefern, Auspacken, Montieren und Anschliessen der bestellten Produkte inkl. der Rücknahme des Verpackungsmaterials.

(b) Die Entsorgung beinhaltet die Rücknahme und umweltgerechte Entsorgung des von Ihnen bei der Bestellung angegebenen Produktes. Das zu entsorgende Produkt muss in Art und Menge ungefähr dem bestellten Produkt entsprechen und von Ihnen transportgerecht auf den vereinbarten Liefertermin des bestellten Produktes bereitgestellt werden.

(c) Der Umfang und die Kosten für die Zusatzleistungen sind auf unserer Webseite beschrieben.

(d) Kann die Installationsleistung aufgrund eines von Ihnen zu vertretenden Grundes nicht erbracht werden (z.B. wegen Nichteinhaltung des Installationstermins, falsche Massinformationen der abzuholenden Produkte, etc.), so hat der Kunde keinen Anspruch auf entsprechende Reduktion der Rechnung bzw. Rückerstattung der bezahlten Zusatzleistungen.

7.9 Ihre Prüfpflichten

Werden Produkte mit offensichtlichen Schäden an der Verpackung oder am Inhalt angeliefert, so haben Sie diese, unbeschadet ihrer Garantierechte,

sofort beim Dienstleister (z.B. Spediteur, Post) zu reklamieren und die Annahme zu verweigern. Alle Transportschäden müssen zusätzlich unverzüglich dem Online-Shop gemeldet werden.

Weiter müssen Sie die Ware bei Erhalt prüfen und uns allfällige Mängel oder Abweichungen von der Bestellung innert 14 Kalendertagen per E-Mail an [e-store\\_ch@samsung.com](mailto:e-store_ch@samsung.com) melden.

## **8. Eigentumsvorbehalt**

Bis zur vollständigen Begleichung aller gegen Sie bestehenden Ansprüche aus dem Kaufvertrag bleibt die gelieferte Ware unser Eigentum. Solange dieser Eigentumsvorbehalt besteht, dürfen Sie die Ware weder weiterveräußern noch über die Ware verfügen; insbesondere dürfen Sie Dritten vertraglich keine Nutzungsrechte an der Ware einräumen. Wir sind berechtigt, einen entsprechenden Eintrag im Eigentumsvorbehaltsregister vorzunehmen.

## **9. Übergang von Nutzen und Gefahr**

Die Gefahr des zufälligen Untergangs, der zufälligen Beschädigung oder des zufälligen Verlusts der gelieferten Ware geht in dem Zeitpunkt auf Sie über, in dem die Ware an Sie ausgeliefert wird oder Sie in Annahmeverzug geraten.

## **10. Preis und Bezahlung**

10.1 Alle Preise, die auf unserer Website angegeben sind, verstehen sich in Schweizer Franken inkl. Mehrwertsteuer («MwSt») sowie, wenn anwendbar, vorgezogener Recyclinggebühr («vRG») und SUISA-Gebühren. Die Preise für unsere Produkte und die Versandkosten können sich jederzeit ändern. Soweit wir Ihnen bereits eine Auftragsbestätigung geschickt haben, gelten die darin aufgeführten Preise und Versandkosten.

10.2 Die genauen Versandkosten bzw. ihre Berechnung sind abhängig von der Lieferart und werden zu Beginn des Bestellvorgangs separat angegeben. Die genauen Versandkosten werden zudem im Bestellprozess ausgewiesen. Allfällige weitere Zusatzkosten (z.B. Zuschlag gemäss gewähltem Zahlungsmittel) werden separat ausgewiesen und Ihnen verrechnet.

10.3. Unsere Website enthält eine grosse Anzahl von Produkten und es kann jederzeit vorkommen, dass trotz all unserer Bemühungen für einige der auf unserer Website genannten Produkte möglicherweise ein falscher Preis angegeben ist. Normalerweise überprüfen wir die Preise als Teil unserer Versandverfahren, sodass wir in Fällen, in denen der korrekte Preis eines Produktes niedriger ist als der von uns angegebene Preis, beim Versand an Sie den niedrigeren Betrag in Rechnung stellen. Ist der korrekte Preis eines Produktes höher als der auf unserer Website angegebene Preis, so nehmen wir nach unserem Ermessen meist mit Ihnen Kontakt auf, um das weitere Vorgehen einvernehmlich zu vereinbaren. Wir behalten uns aber vor, Ihre Bestellung ohne weitere Kontaktaufnahme mit Ihnen abzulehnen. Über die Ablehnung Ihrer Bestellung informieren wir Sie unverzüglich.

10.4 Samsung geht bei der Abwicklung der Bestellung davon aus, dass die in Ziffer 4 genannten Bestellvoraussetzungen vorliegen, und behandelt die Bestellungen entsprechend (u.a. in steuerlicher Hinsicht). Eine hiervon abweichende, individuelle Abwicklung der Bestellung bei Nichtvorliegen von Bestellvoraussetzungen (etwa bei Wohnsitz im Ausland) nimmt Samsung nicht vor. Insbesondere sind Ansprüche auf Rückerstattung der im Kaufpreis enthaltenen Mehrwertsteuer ausgeschlossen, die aus einer den Bestellvoraussetzungen nach Ziffer 4 widersprechenden Bestellung resultieren.

10.5. Sie können unsere Produkte mittels der im Online Shop verfügbaren Zahlungsmitteln bezahlen. Die von uns akzeptierten Kreditkarten werden im



Zahlprozess im Online Shop angezeigt. Alternativ können wir in eigenem Ermessen die Bezahlung gegen Rechnung anbieten. Die Zahlung gegen Rechnung kann zudem von Voraussetzungen abhängig gemacht werden, wie z.B. einer positiven Bonitätsprüfung durch uns oder einen von uns mit der Bonitätsprüfung beauftragten Dritten. Bei der Zahlung gegen Rechnung treten wir die Kaufpreisforderung an unsere Zahlungspartnerin Billpay GmbH (eine Gesellschaft der Klarna Group) ab, welche die Zahlungsabwicklung übernimmt. Diese sendet Ihnen die Rechnung direkt an Ihre bei der Bestellung angegebene E-Mail-Adresse. Der Rechnungsbetrag ist innerhalb 30 Kalendertagen ab Rechnungsdatum direkt an die Zahlungspartnerin zu bezahlen. Bei Zahlungsverzug fallen Verzugszinsen sowie Bearbeitungsgebühren gemäss den AGB der Zahlungspartnerin Billpay GmbH an. Sie erklären sich mit Aufgabe Ihrer Bestellung mit dieser Forderungsabtretung einverstanden.

10.6 Abhängig von der gewählten Zahlungsart erfolgt eine Belastung bereits mit Abschluss Ihrer Bestellung. Sollte ein Vertrag nicht zustande kommen, z.B. weil das von Ihnen bestellte Produkt nicht verfügbar ist, werden wir bereits erhaltene Beträge zurückerstatten.

## **11. Stornomöglichkeit bei Betrugsverdacht**

Wir behalten uns das Recht vor, im Falle von begründetem Verdacht auf missbräuchliches oder betrügerisches Verhalten Ihrerseits im Zusammenhang mit der Nutzung unseres Online Shops nach entsprechendem Hinweis vertragliche Leistungen nicht auszuführen, Verträge einseitig mit sofortiger Wirkung zu kündigen und gegebenenfalls rechtliche Schritte gegen Sie oder Dritte, auf die sich der Verdacht bezieht, einzuleiten, sofern Sie nicht unverzüglich nach Erhalt des Hinweises den Verdacht entkräften.

## **12. Unsere Rücksendebestimmungen**

12.1 Wenn Sie uns ein Produkt zurücksenden wollen, setzen Sie sich bitte mit uns über die Website oder per E-Mail oder telefonisch über den Kundenservice in Verbindung (vgl. Ziffer 15.2, Mitteilungen). Wir werden Sie dann über die Vorkehrungen zur Rücksendung des Produkts an uns informieren.

12.2 Wenn Sie der Ansicht sind, dass ein von Ihnen bestelltes Produkt defekt ist, sollten Sie sich mit uns über unsere Website, per E-Mail oder über den Kundenservice in Verbindung setzen (vgl. Ziffer 15.2, Mitteilungen). Wir werden Sie informieren, welche Schritte Sie unternehmen sollten.

12.3 Bei der Rücksendung eines Produkts an uns empfehlen wir Ihnen, einen Versandnachweis einzuholen. In jedem Fall behalten wir uns das Recht vor, das Produkt und den Defekt zu prüfen.

## **13. Mängelhaftung/Garantie**

13.1 Der Kaufbeleg wird Ihnen gleichzeitig mit dem Versand der Bestellung zugestellt. Dieser ist sorgfältig aufzubewahren. Ohne Kaufbeleg wird ein Garantieanspruch hinfällig.

13.2 Für allfällige Mängel leisten wir Gewähr im Rahmen der Standard Herstellergarantie von Samsung, welche unter <https://www.samsung.com/ch/support/warranty/> publiziert ist. Die kaufrechtlichen Gewährleistungsrechte sind ausgeschlossen.

13.3 Der Gewährleistungsanspruch wird nach unserer Wahl durch Nachbesserung (Reparatur) oder Nachlieferung gleichwertiger mängelfreier Ersatzware erfüllt. Nachbesserungen (Reparaturen) werden durch einen von uns beauftragten Service Partner ausgeführt. Sie sind nicht berechtigt, Dritte mit der Reparatur zu beauftragen. In einem solchen Fall besteht kein Anspruch auf Kostenerstattung.

13.4 Die Angaben in unserem Online Shop (z.B. Produktbeschreibungen, Abbildungen, Masse, Gewichte, technische Spezifikationen) erfolgen unter Irrtumsvorbehalt und stellen keine Zusicherung von Eigenschaften dar.

#### **14. Unsere Haftung**

14.1 **Ansprüche auf Schadenersatz sind im gesetzlich zulässigen Umfang ausgeschlossen.** Hiervon ausgenommen sind Schadenersatzansprüche aus der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit sowie die Haftung für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von uns beruhen.

14.2 Die Vorschriften des Produkthaftpflichtgesetzes bleiben unberührt.

#### **15. Mitteilungen**

15.1 Durch die Nutzung unserer Website akzeptieren Sie, dass die Kommunikation mit uns hauptsächlich auf elektronischem Wege erfolgt. Wir werden uns mit Ihnen per E-Mail in Verbindung setzen oder Ihnen Informationen durch Bekanntgabe von Mitteilungen auf unserer Website übermitteln. Zu Vertragszwecken erklären Sie sich mit diesen elektronischen Kommunikationsmitteln einverstanden.

15.2 Sämtliche von Ihnen an uns übersandten formellen Mitteilungen müssen an Samsung Electronics Switzerland GmbH, Giesshübelstrasse 30, 8045 Zürich, Tel-Nr.: 0800 726 100, E-Mail: e-store\_ch@samsung.com , gerichtet werden.

#### **16. Übertragung von Rechten und Pflichten**

16.1 Ohne unsere vorherige schriftliche Zustimmung dürfen Sie den Vertrag oder Rechte oder Pflichten aus dem Vertrag nicht übertragen, abtreten oder belasten.

16.2 Wir dürfen den Vertrag oder unsere Rechte oder Pflichten daraus jederzeit übertragen, abtreten oder belasten. Wir dürfen zur Vertragserfüllung Subunternehmer einsetzen.

## **17. Datenschutz**

17.1 Ihre personenbezogenen Daten werden zur Erbringung unserer Leistungen im Einklang mit unserem Datenschutzhinweis erhoben, verarbeitet und genutzt.

17.2 Die zur Leistungserbringung sowie zur Vertragserfüllung notwendigen Daten können auch an beauftragte Dienstleistungspartner (wie bspw. Logistikunternehmen, Servicepartner oder eine Inkassofirma) weitergegeben werden.

## **18. Verzicht**

Sollten wir es unterlassen, irgendwelche vertraglichen Rechte geltend zu machen, gilt dies nicht als Verzicht auf diese Rechte. Ein Verzicht auf unsere Rechte ist nur wirksam, wenn wir ihn ausdrücklich und schriftlich erklären.

## **19. Salvatorische Klausel**

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Online Shop AGB ganz oder teilweise unwirksam oder nichtig sein, so wird dadurch die Wirksamkeit der Online Shop AGB im Übrigen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen gelten, soweit vorhanden, die gesetzlichen Vorschriften.

## **20. Unsere Website**

20.1 Wir sind die Inhaber oder Lizenznehmer sämtlicher geistiger Eigentumsrechte an unserer Website und den darauf verfügbaren Inhalten. Sie können diese Website und ihre Inhalte nur für persönliche, nicht gewerbliche Zwecke nutzen. Eine darüber hinaus gehende Nutzung oder Reproduktion unserer Website oder der hierauf verfügbaren Inhalte ist nicht gestattet.

20.2 Unsere Website wird Ihnen ohne jede Gewährleistung zur Verfügung gestellt. Wenngleich wir uns darum bemühen sicherzustellen, dass unsere Website jederzeit verfügbar ist, übernehmen wir jedoch keine Haftung, sollte unsere Website zu irgendeinem Zeitpunkt oder für einen bestimmten Zeitraum nicht verfügbar sein. Wir gewährleisten nicht, dass unsere Website oder der Server, über den sie bereitgestellt wird, viren- oder fehlerfrei ist.

## **21. Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

21.1 Anwendbar ist ausschliesslich materielles Schweizer Recht, unter Ausschluss von kollisionsrechtlichen Normen sowie des UN-Übereinkommens über den internationalen Warenkauf.

21.2. Ausser bei Streitigkeiten mit Konsumenten ist ausschliesslicher Gerichtsstand für alle Klagen der Sitz von Samsung Electronics Switzerland GmbH.

Bei Streitigkeiten aus Konsumentenverträgen ist für Klagen des Kunden das Gericht am Wohnsitz oder Sitz einer der Parteien zuständig. Für Klagen von Samsung Electronics Switzerland GmbH ist das Gericht am Wohnsitz des Kunden zuständig.