

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Lieferung von Energie (Strom und Gas) für Privat- und Gewerbekunden

## 1. Vertragsgegenstand und Bedingungen der Belieferung

1.1 Wir beliefern Sie auf Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, nachstehend „AGB“ genannt, an der im Antrag genannten Eintarifabnahmestelle mit Strom (Stromlieferverträge) bzw. Gas (Gaslieferverträge). Diese AGB sind Bestandteil des zwischen Ihnen, dem Kunden, und uns geschlossenen Vertrages über die Belieferung der im Energielieferungsvertrag genannten Abnahmestelle mit Energie (Strom oder Gas) außerhalb der Grund- und Ersatzversorgung im Rahmen eines Sondervertrages und gelten für alle von uns angebotenen Strom- und Gasprodukte. Weiterer Bestandteil des Vertrages sind neben diesen AGB Ihr Auftragsformular, unsere Auftragseingangsbestätigung und Vertragsbestätigung.

1.2 Soweit im Angebot die Belieferung von Reservestromanlagen (z.B. beim Betrieb von Blockheizkraftwerken), Abnahmestellen mit Notstromaggregaten, Elektrospeicherheizungen, Photovoltaikanlagen, Wärmepumpen und sonstigen steuerbaren Verbrauchseinrichtungen, ebenso wie Abnahmestellen mit Münzzählern, Chipkartenzählern, Wandlern und Doppel- oder Mehrtarifzählern sowie von leistungsgemessenen Kunden mit individuellem Lastprofil nicht ausdrücklich zugelassen wird, ist diese ausgeschlossen. Dasselbe gilt für eine Belieferung, die nur über Netze ausländischer Netzbetreiber möglich ist.

1.3 Der Belieferungsausschluss der Ziffer 1.2 gilt nicht, wenn eine der dort genannten Anlagen an der Lieferstelle aufgrund einer vertraglichen Vereinbarung mit einem Dritten über den Erwerb oder die Veräußerung von Stromdienstleistungen, die nicht Gegenstand dieses Energielieferungsvertrages sind, betrieben wird. Hierzu gehören insbesondere Verträge mit Dritten über eine Aggregation. Sie sind verpflichtet, uns den Abschluss einer vertraglichen Vereinbarung mit einem Dritten über eine Aggregation unverzüglich mitzuteilen. Eine bestehende vertragliche Vereinbarung über eine Aggregation ist uns vor Vertragsschluss mitzuteilen.

1.4 Die Nutzung der Stromlieferungen für Heizzwecke ist nicht gestattet. Bei Gaslieferverträgen sind Sie verpflichtet, Ihren gesamten Bedarf an Gas aus unseren Gaslieferungen zu decken.

1.5 Eine Belieferung in Standardtarifen erfolgt nicht, wenn bei Stromlieferverträgen Ihr durchschnittlich geschätzter Jahresverbrauch über 30.000 kWh oder unter 100 kWh liegt. Gleiches gilt bei Gaslieferverträgen, wenn Ihr durchschnittlich geschätzter Jahresverbrauch über 50.000 kWh oder unter 5.000 kWh liegt.

1.6 Sie sind verpflichtet, uns über das Entstehen, den Wegfall oder Änderungen der in den Ziffern 1.2 bis 1.5 genannten Belieferungsbedingungen bei Ihnen unverzüglich zu informieren. Stellt sich während der Laufzeit des Vertrages heraus, dass Sie gegen einen oder mehrere der in den Ziffern 1.2 bis 1.5 genannten Voraussetzungen verstoßen oder verstoßen haben, dürfen wir Ihren Vertrag mit sofortiger Wirkung kündigen oder den für die tatsächlichen Gegebenheiten zutreffenden Tarif geltend machen.

## 2. Vertragsschluss und Lieferbeginn, Online-Tarife

2.1 Der Vertrag kommt mit Annahme des Belieferungsauftrages des Kunden (Angebot) durch unsere Vertragsbestätigung (Annahme) zustande und beginnt mit Aufnahme der Belieferung durch uns. Kommt aufgrund einer noch bestehenden Vertragsbindung zwischen Ihnen und Ihrem bisherigen Versorger innerhalb von zwölf Kalendermonaten ab Vertragsschluss keine Belieferung durch uns zustande, oder kann aufgrund sonstiger von uns nicht zu vertretender Umstände innerhalb von sechs Monaten ab Vertragsschluss nicht mit der Energiebelieferung ihrer Abnahmestelle begonnen werden, oder teilen Sie in Ihrem Auftrag anzugebende Daten nicht vollständig oder nicht richtig mit, haben wir das Recht, den Energieliefervertrag vor Aufnahme der Belieferung mit sofortiger Wirkung in Textform zu kündigen. Das gilt insbesondere auch, wenn Sie bereits eine Vertragsbestätigung von uns erhalten haben sollten.

2.2 Wir behalten uns vor, in bestimmten Fällen den Vertragsschluss abzulehnen und/oder Ihnen ein Angebot zu geänderten Konditionen zu unterbreiten. Ein damit einhergehender Auskunftsanspruch besteht nicht. Dieses gilt unter anderem auch, wenn unser Zahlungsanspruch gefährdet erscheint, was bei einer negativen Auskunft einer Wirtschaftsauskunftei (z.B. SCHUFA) -insbesondere zu folgenden Punkten der Fall sein kann: Zwangsvollstreckung, erfolglose Pfändung, eidesstattliche Versicherung zum Vermögen, Insolvenzverfahren, Restschuldbefreiung. Eine negative Auskunft einer Auskunftstelle ist für unsere Entscheidung über die Begründung, Durchführung oder Beendigung des Vertragsverhältnisses nicht allein maßgeblich.

2.3 Sie willigen ein, dass wir Ihre Daten an eine Wirtschaftsauskunftei übermitteln und Wahrscheinlichkeitswerte verwenden, in deren Berechnung unter anderem auch Anschriftendaten einfließen. Wir sind verpflichtet, Ihnen auf Nachfrage jederzeit Auskunft über die Wirtschaftsauskunftei zu geben, an die wir die Daten übermittelt haben und von der die jeweilige Auskunft erteilt wurde. Die Anfrage kann an [info@enstroga.de](mailto:info@enstroga.de) gerichtet werden. Wir behalten uns vor, Ihnen auch für den Fall des Vorliegens negativer Auskünfte ein Angebot zum Vertragsschluss zu geänderten Bedingungen zu unterbreiten.

2.4 Die Belieferung beginnt zum frühestmöglichen Zeitpunkt unter Berücksichtigung der verbindlichen Regelungen zum Lieferantenwechsel. Wir werden Ihnen unverzüglich in Textform bestätigen, ob und zu welchem Termin die Belieferung aufgenommen wird.

2.5 Sofern innerhalb von sechs Wochen ab dem von uns bestätigten voraussichtlichen Termin für den Lieferbeginn aus tatsächlichen oder rechtlichen Gründen nicht mit der Belieferung begonnen werden kann, haben Sie das Recht, von dem Liefervertrag zurückzutreten, sofern die Verzögerung nicht auf von Ihnen zu vertretenden Gründen beruht. Wir sind zum Rücktritt von dem Liefervertrag berechtigt, wenn die Gründe der Verzögerung auf von Ihnen zu vertretenden Gründen beruht. Möglicherweise bestehende Erstattungs- sowie Schadensersatzansprüche bleiben von dem Rücktritt unberührt.

2.6 -

2.7 Mehrkosten, die durch unrichtige Angaben im Auftragsformular oder während der Vertragsdurchführung entstehen, können wir Ihnen berechnen. Fallen erhöhte Nutzungsentgelte und Messpreise bei Mehrtarifzählern oder bei Nutzung eines Wandlers an, die auf Grund der unrichtigen Angaben nicht berücksichtigt wurden, können wir diese in Rechnung stellen. Ein ggf. weitergehender Schadensersatzanspruch bleibt unberührt. Ihnen wird die Möglichkeit gewährt, nachzuweisen, dass ein Schaden in der geltend gemachten Höhe nicht oder erheblich niedriger angefallen ist. Auf Verlangen weisen wir unsere Berechnungsgrundlage nach.

2.8 Bei allen von uns angebotenen Tarifen handelt es sich um Online-Tarife, sofern diese nicht ausdrücklich als von der elektronischen Kommunikation ausgeschlossen gekennzeichnet sind. Bei Abschluss eines Vertrages mit einem Online-Tarif kommunizieren wir miteinander auf elektronischem Wege (z.B. per E-Mail). Eine Übersendung von Unterlagen per Briefpost erfolgt nicht, außer bei technischen Störungen wie z.B. einem Serverausfall. In diesem Fall behalten wir uns vor, Sie ausnahmsweise per Post zu kontaktieren. Ab dem Zeitpunkt des Antrags auf Vertragsabschluss zu einem Vertrag mit einem Online-Tarif sind Sie daher verpflichtet, uns eine gültige und funktionsfähige E-Mail-Adresse zur Verfügung zu stellen, durch die jederzeit gewährleistet ist, dass Ihnen eine unsererseits abgegebene Erklärung unmittelbar zugehen

kann (insbesondere bei der Verwendung von Schutzprogrammen wie Spamfiltern, Firewalls, etc.). Änderungen der von Ihnen mitgeteilten E-Mail-Adresse werden Sie uns unverzüglich mitteilen. Sofern wir Ihnen ein E-Mail-Postfach einrichten, erfolgt die Kommunikation ausschließlich hierüber. Ist Ihre Erreichbarkeit über die von Ihnen benannte E-Mail-Adresse nachweislich nicht oder nicht mehr gewährleistet, sind wir –sofern Sie hieran ein Verschulden trifft –berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Dies, sofern die Kündigung zwei Wochen vorher postalisch unter der von Ihnen angegebenen Abnahmestelle angedroht worden ist und Sie der fehlenden Erreichbarkeit nicht abgeholfen haben. Sie können mit uns trotz Teilnahme an der elektronischen Kommunikation jederzeit individualvertraglich eine jährlich anfallende Postversandpauschale als kostenpflichtige Zusatzleistung vereinbaren. Wir übersenden Ihnen unsere Schreiben dann mittels Briefpost.

2.9 Durch die Wahl eines Vertrages mit Online-Tarif erklären Sie sich damit einverstanden, rechtserhebliche Erklärungen, Kundenzufriedenheitsumfragen sowie Angebote zu Änderung oder Fortführung Ihres Energielieferungsvertrages sowie zu weiteren Angeboten auf die von Ihnen bei Vertragsabschluss genannte E-Mail-Adresse von uns zu erhalten. Eine Übersendung von Unterlagen per Briefpost erfolgt somit regelmäßig nicht.

2.10 Die Ziffern 2.8 und 2.9 gelten auch für den Fall, dass Sie innerhalb Ihres Belieferungsauftrages in die elektronische Kommunikation eingewilligt, die elektronische Kommunikation für Ihr Vertragskonto im Kundenbereich auf unserer Internetseite aktiviert oder wir uns auf andere Art und Weise auf Ihre Teilnahme an der elektronischen Kommunikation verständigt haben. In diesem Fall sind Sie verpflichtet, Ihre Einwilligung in die elektronische Kommunikation gegenüber uns jederzeit in Textform zu widerrufen bzw. eine Deaktivierung Ihres Online-Vertragskontos für die elektronische Kommunikation vorzunehmen. Bei der Wahl eines Online-Tarifs i.S.d. Ziffer 2.8 ist die Teilnahme an der elektronischen Kommunikation für Sie verpflichtend und nicht widerruflich.

2.11 Soweit Sie einen Energiemakler oder einen vergleichbaren gewerblichen Vermittler einschalten, sind Sie verpflichtet, uns über die Einschaltung vorab in Kenntnis zu setzen. Die Einschaltung eines Energiemaklers oder eines vergleichbaren gewerblichen Vermittlers ist zudem nur zulässig, wenn wir dieser schriftlich ausdrücklich zugestimmt haben.

## 3. Änderung von Vertragsbestimmungen

3.1 Wir sind zur Wiederherstellung der Ausgewogenheit des Vertragsgefüges oder zum Füllen von vertraglichen Lücken berechtigt, Vertragsbedingungen zu ändern, wenn diese durch eine Gesetzesänderung unwirksam werden, durch gerichtliche Entscheidungen als unwirksam erachtet worden sind oder zu werden drohen oder eine Veränderung der rechtlichen oder tatsächlichen Lage eintritt, die für die Vertragsparteien im Zeitpunkt des Vertragsschlusses nicht vorhersehbar war und dieser Umstand zu einer Lücke im Vertrag oder einer nicht unwesentlichen Störung der Ausgewogenheit des Vertragsgefüges, insbesondere bezogen auf das Verhältnis von Leistung und Gegenleistung, führt.

3.2 Ziffer 3.1 gilt nicht für die Änderung der Preise, der vereinbarten Hauptleistungspflichten, der Vertragslaufzeit und der Kündigungsregelung.

3.3 Änderungen der Vertragsbedingungen werden wir Ihnen mindestens einen Monat vor dem geplanten Inkrafttreten durch Übersendung einer Mitteilung in Briefform mitteilen. Haben Sie einen Online-Tarif gewählt, innerhalb Ihres Belieferungsauftrages in die elektronische Kommunikation eingewilligt, die elektronische Kommunikation für Ihr Vertragskonto im Kundenbereich auf unserer Internetseite aktiviert oder wir uns auf andere Art und Weise auf Ihre Teilnahme an der elektronischen Kommunikation verständigt, ist die Übersendung in Textform ausreichend. Im Falle einer Vertragsänderung sind Sie berechtigt, der Änderung der Vertragsbedingungen bis zu dem Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen zu widersprechen und den Vertrag zu den bislang vereinbarten Bedingungen fortzuführen oder den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen zu kündigen. Wir werden Sie in einer Mitteilung über die Änderung der Vertragsbedingungen auf das Bestehen des Sonderkündigungsrechts und die Bedeutung Ihres Schweigens hinweisen. Preisänderungen erfolgen nach Maßgabe der Ziffer 7 dieser AGB.

## 4. Laufzeit, ordentliche und außerordentliche Kündigung

4.1 Soweit wir bei Vertragsschluss nichts Abweichendes vereinbart haben, haben unsere Energieversorgungsverträge eine Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten ab Lieferbeginn und verlängern sich nach Ablauf der jeweiligen Vertragslaufzeit auf unbestimmte Zeit, sofern sie nicht mit einer Frist von einem Monat zum jeweiligen Vertragsende gekündigt werden. Das Vertragsverhältnis kann dann jederzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden. Hierfür ist bei Online-Tarifen mindestens Textform erforderlich.

4.2 Verträge mit von Ziffer 4.1 abweichender Laufzeit sind im Antragsformular entsprechend ausgewiesen. Die Vereinbarung einer Mindestvertragslaufzeit von mehr als 24 Monaten ist unzulässig. Hinsichtlich der Verlängerung und der Kündigung des Vertrages gelten die Regelungen in Ziffer 4.1, sofern kein monatlich kündbarer Vertrag vereinbart wurde.

4.3 Außerordentliche Kündigungen des Vertrages haben nach Maßgabe des § 314 BGB zu erfolgen.

4.4 Ihre Kündigungen können Sie richten an: ENSTROGA AG, Kundenservice, Postfach 21 10 80, 50534 Köln. Wir empfehlen Ihnen die Kündigung durch Einschreiben; dies ist aber nicht verpflichtend.

## 5. Umzug

5.1 Im Falle eines Umzugs sind Sie zu einer außerordentlichen Kündigung Ihres bisherigen Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von sechs Wochen berechtigt. Die Kündigung kann mit Wirkung zum Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung zu einem späteren Zeitpunkt erklärt werden.

5.2 Ein außerordentliches Kündigungsrecht nach Ziffer 5.1 besteht nicht, wenn wir Ihnen binnen zwei Wochen nach Erhalt der Kündigung in Textform eine Fortsetzung des Liefervertrages am neuen Wohnsitz zu den bisherigen Vertragskonditionen anbieten und die Belieferung an der neuen Abnahmestelle möglich ist. Zu diesem Zwecke sind Sie verpflichtet, in Ihrer außerordentlichen Kündigung Ihre zukünftige Anschrift oder eine zur Bezeichnung der zukünftigen Abnahmestelle verwendete Identifikationsnummer sowie das Einzugsdatum mitzuteilen.

5.3 Wir sind ermächtigt, in Ihrem Namen und im Auftrag diejenigen Willenserklärungen gegenüber Dritten (insb. Netzbetreiber und Vorlieferant) abzugeben, die für die Sicherstellung der Fortführung des Vertrages und der Belieferung an der neuen Abnahmestelle erforderlich sind.

5.4 -

5.5 Kommen Sie Ihrer Verpflichtung aus Ziffer 5.2 nicht rechtzeitig oder nur unvollständig nach und ist eine Fortführung des Vertragsverhältnisses an Ihrer neuen Anschrift deswegen nicht möglich, so endet das Vertragsverhältnis zum Zeitpunkt des Auszugs. In diesem Fall sind Sie uns zum Schadensersatz verpflichtet.

5.6 Unterbleibt Ihre Mitteilung nach Ziffer 5.2 aus Gründen, die Sie zu vertreten haben, und wird uns die Tatsache des Umzugs auch sonst nicht bekannt, sind Sie verpflichtet, weitere Entnahmen an Ihrer bisherigen Entnahmestelle, für die wir gegenüber dem örtlichen Netzbetreiber einstehen müssen und für die wir von keinem anderen Kunden eine Vergütung zu fordern berechtigt sind, nach den Preisen dieses Vertrages zu vergüten. Unsere Pflicht zur unverzüglichen Abmeldung der bisherigen Entnahmestelle bleibt unberührt.

## 6. Unterbrechung der Energieversorgung

6.1 Wir sind berechtigt, die Energieversorgung ohne vorherige Androhung durch den Netzbetreiber zu unterbrechen zu lassen und die Lieferung einzustellen, wenn Sie diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen zuwiderhandeln und die Unterbrechung erforderlich ist, um den Gebrauch von Energie unter Umgehung, Beeinflussung oder vor Anbringung der Messeinrichtungen zu verhindern. Bei anderen Zuwiderhandlungen, insbesondere bei der Nichterfüllung einer Zahlungsverpflichtung trotz Mahnung, sind wir berechtigt, die Versorgung vier Wochen nach Androhung unterbrechen zu lassen und den zuständigen Netzbetreiber nach § 24 Abs. 3 der Niederspannungsanschlussverordnung bei Stromlieferverträgen bzw. § 24 Abs. 3 der Niederdruckanschlussverordnung mit der Unterbrechung der Versorgung zu beauftragen. Dies gilt nicht, wenn die Folgen der Unterbrechung außer Verhältnis zur Schwere der Zuwiderhandlung stehen oder Sie darlegen, dass hinreichende Aussicht besteht, dass Sie Ihren Verpflichtungen nachkommen. Wir können mit der Mahnung zugleich die Unterbrechung der Versorgung androhen, sofern dies nicht außer Verhältnis zur Schwere der Zuwiderhandlung steht. Wegen Zahlungsverzuges dürfen wir eine Unterbrechung unter den in den Sätzen 2 bis 4 genannten Voraussetzungen nur durchführen lassen, wenn Sie nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 100,00 € in Verzug sind. Bei der Berechnung der Höhe des Betrages nach Satz 5 bleiben diejenigen nicht titulierten Forderungen außer Betracht, die Sie form- und fristgerecht sowie schlüssig begründet beanstanden haben.

Ferner bleiben diejenigen Rückstände außer Betracht, die wegen einer Vereinbarung zwischen Ihnen und uns noch nicht fällig sind oder die aus einer streitigen und noch nicht rechtskräftig entschiedenen Preiserhöhung unsererseits resultieren. Der Beginn der Unterbrechung der Versorgung ist Ihnen drei Werktage im Voraus anzukündigen.

6.2 Wir haben die Versorgung unverzüglich wiederherstellen zu lassen, sobald die Gründe für ihre Unterbrechung entfallen sind und Sie die Kosten der Unterbrechung und Wiederherstellung der Belieferung ersetzt haben. Die Kosten können für strukturell vergleichbare Fälle pauschal berechnet werden; die pauschale Berechnung muss einfach und nachvollziehbar sein. Die Pauschale darf die nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Kosten nicht übersteigen. Auf Ihr Verlangen ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen. Der Nachweis geringerer Kosten ist Ihnen gestattet.

## 7. Preise, Preisbestandteile, eingeschränkte Preisgarantie, Sonderkündigungsrecht

7.1 Die Bezeichnung unserer Tarife, unserer Preise für die Belieferung sowie die Höhe der monatlichen Zahlbeträge entnehmen Sie bitte dem Antragsformular. Sie finden diese ebenfalls zusammengefasst in unserer Vertragsbestätigung.

7.2 Für die Energielieferung berechnen wir Ihnen einen Preis pro kWh (Arbeitspreis) sowie einen monatlichen Grundpreis. Monatliche Grundpreise werden je angefanenem Belieferungsmonat erhoben. Die Kalkulation unserer Preise erfolgt unter Berücksichtigung des zum Zeitpunkt der Abgabe des Vertragsangebots veröffentlichten monatlichen Verbraucherpreisindex des Statistischen Bundesamts.

7.3.1 Sofern nichts anderes vereinbart wurde, enthalten unsere für Privatstromkunden angegebenen Preise die jeweils gültige Umsatzsteuer. Im Nettopreis kalkuliert sind die Kosten für die Beschaffung und den Vertrieb der Energie sowie für die jährliche Abrechnung, die jeweils geltenden hoheitlichen Belastungen bzw. staatlich regulierten Preisbestandteile, derzeit die KWKG-Umlage, die § 19 StromNEV-Umlage, die Offshore-Netzumlage, die Konzessionsabgabe die Stromsteuer; das an den Netzbetreiber abzuführende Netzzugangsentgelt und das Entgelt für den Messstellenbetrieb inklusive Messung für konventionelle Messeinrichtungen. Alle von uns für Gewerbestromkunden angegebenen Preise sind Nettopreise einschließlich der Kosten für die Beschaffung und den Vertrieb der Energie, für die jährliche Abrechnung, die jeweils geltenden hoheitlichen Belastungen bzw. staatlich regulierten Preisbestandteile, derzeit die KWKG-Umlage, die § 19 StromNEV-Umlage, die Offshore-Netzumlage, die Konzessionsabgabe sowie die Stromsteuer; darüber hinaus das an den Netzbetreiber abzuführende Netzzugangsentgelt und das Entgelt für den Messstellenbetrieb inklusive Messung für konventionelle Messeinrichtungen zuzüglich der jeweils gültigen Umsatzsteuer.

7.3.2 Sofern nichts anderes vereinbart wurde, enthalten unsere für Privatgaskunden angegebenen Preise die jeweils gültige Umsatzsteuer. Sie verstehen sich einschließlich der Kosten für die Beschaffung und den Vertrieb der Energie sowie für die jährliche Abrechnung, das VHP-Entgelt, die jeweils geltenden hoheitlichen Belastungen bzw. staatlich regulierten Preisbestandteile, derzeit die SLP-Bilanzierungsumlage bzw. RLM-Bilanzierungsumlage, das Konvertierungsentgelt, die Konvertierungsumlage, die Gasspeicherumlage, die Konzessionsabgabe, die Energiesteuer die Kosten aus dem Kauf von Emissionszertifikaten (BEHG), und das an den Netzbetreiber abzuführende Netzzugangsentgelt und das Entgelt für den Messstellenbetrieb inklusive Messung für konventionelle Messeinrichtungen zuzüglich der jeweils gültigen Umsatzsteuer.

7.4 Unsere eingeschränkte Preisgarantie umfasst alle Preisbestandteile, die nicht hoheitlich festgelegt bzw. staatlich reguliert sind. Änderungen dieser Preisbestandteile können wir somit, sofern nicht etwas anderes vereinbart ist, z.B. durch eine Nettopreisgarantie oder Bruttopreisgarantie, jederzeit an Sie weitergeben. Jede zwischen den Parteien vereinbarte Preisgarantie gilt beidseitig und verhindert in Bezug auf die von ihr umfassten Preisbestandteile Erhöhungen wie Preissenkungen gleichermaßen. Die Weitergabe dieser Preiskomponenten richtet sich nach Ziffer 7.9. Bei Preisfixierung ist die Weitergabe einer Änderung eines Preisbestandteils ausgeschlossen. Eine ursprünglich bei Vertragsschluss für eine bestimmte Laufzeit vereinbarte Preisgarantie verlängert sich im Falle einer Vertragsverlängerung nach Ziffer 4.1 weder automatisch, noch ist eine solche über die Mindestvertragslaufzeit hinaus vereinbart.

7.5 Änderungen des Arbeits- oder Grundpreises, die nicht auf der Weitergabe von Steuern, Abgaben oder anderen hoheitlichen Belastungen bzw. staatlicher Regulierung beruhen, dürfen erst nach oder mit Ablauf der jeweiligen Preisgarantie wirksam werden und haben nach Maßgabe der Ziffer 7.8 zu erfolgen.

7.6 (-)

7.7 Ändern sich während eines Abrechnungszeitraumes die verbrauchsabhängigen Preise, so wird der für die geänderten Preise maßgebliche Verbrauch zeitaufteilig berechnet. Gleiches gilt bei Änderungen des Satzes der Umsatzsteuer und/oder erlösabhängiger Abgabensätze.

7.8 Wir sind verpflichtet, Preisanpassungen, die nicht die Weitergabe von Steuern, Abgaben oder hoheitlichen Belastungen bzw. staatlich regulierten Preisbestandteile betreffen, im Wege der einseitigen Leistungsbestimmung in Ausübung billigen Ermessens nach § 315 BGB und der Entwicklung der für die Preisbildung maßgeblichen Faktoren folgend durchzuführen. Insbesondere werden wir dabei steigende oder sinkende Energiebeschaffungskosten und Vertriebskosten sowie die Entwicklungen der rechtlichen Vorgaben berücksichtigen. Im Falle von Kostensteigerungen sind wir zur Anpassung berechtigt, im Falle von Kostensenkungen zur Anpassung verpflichtet. Wirken sich Veränderungen der für die Preisbildung maßgeblichen Faktoren sowohl kostensteigernd als auch kostensteigernd aus, werden wir Kostensenkungen mit den Kostensteigerungen so miteinander verrechnen, dass sich beide gleichermaßen auf die Preisänderung auswirken. Wir werden den Umfang und den Zeitpunkt einer Preisanpassung so bestimmen, dass Kostensenkungen nach denselben sachlichen und zeitlichen Maßstäben Rechnung getragen wird wie Kostenerhöhungen.

7.9 Neueinführungen oder Erhöhungen von Steuern, Abgaben und anderen hoheitlichen Belastungen bzw. staatlich regulierten Preisbestandteilen können wir an Sie weitergeben,

solange keine oder nur eine eingeschränkte Preisgarantie vereinbart wurde. Bei Senkungen der vorgenannten Preisbestandteile sind wir zur entsprechenden Minderung verpflichtet, sofern der betroffene Preisbestandteil nicht von einer geltenden Nettopreisgarantie, Bruttopreisgarantie oder sonstigen Preisfixierung umfasst wird. Sollte mit der Neueinführung oder Erhöhung von Steuern, Abgaben oder anderen hoheitlichen Belastungen bzw. staatlich regulierten Preisbestandteilen eine Senkung von Steuern, Abgaben oder anderen hoheitlichen Belastungen bzw. staatlich regulierten Preisbestandteilen oder anderer Kosten einhergehen, werden wir die daraus resultierenden Kostensenkungen mit den Mehrkosten verrechnen.

7.10 Alle Preisänderungen werden nur wirksam, wenn wir Ihnen diese mindestens einen Monat vor dem geplanten Wirksamwerden in Briefform mitteilen. Haben Sie einen Online-Tarif gewählt, innerhalb Ihres Belieferungsauftrages in die elektronische Kommunikation eingewilligt, die elektronische Kommunikation für Ihr Vertragskonto im Kundenbereich auf unserer Internetseite aktiviert oder wir uns auf andere Art und Weise auf Ihre Teilnahme an der elektronischen Kommunikation verständigt, ist die Übersendung in Textform ausreichend. Ändern wir unsere Preise, so haben Sie das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung zu kündigen. In Änderungsmitteilungen werden wir Sie auf das Kündigungsrecht und die Bedeutung ihres Schweigens hinweisen.

## 8. Abrechnung, monatliche Zahlbeträge, Zählerstände, Zahlungsbedingungen, Aufrechnungsverbot

8.1 Wir werden über Ihren Energieverbrauch nach Maßgabe des § 40 des Energiewirtschaftsgesetzes abrechnen. Wir rechnen spätestens 6 Wochen nach Ablauf eines Belieferungszeitraumes ab, welcher 12 Monate, also ein Belieferungsjahr, nicht wesentlich überschreitet, es sei denn, Sie oder ein Dritter haben zu vertreten, dass eine Abrechnung nicht in dem genannten Zeitraum möglich oder zumutbar war oder etwas Abweichendes vereinbart worden ist. Abweichend hiervon bieten wir Ihnen auch die Durchführung einer monatlichen, vierteljährlichen oder halbjährlichen Abrechnung („unterjährliche Abrechnung“) an. Wir weisen Sie bereits an dieser Stelle darauf hin, dass wir Ihnen für jede im Rahmen der unterjährlichen Abrechnung anfallende zusätzliche Verbrauchsrechnung eine Kostenpauschale in Rechnung stellen müssen, sofern es sich nicht um kostenlose Abrechnungen nach § 40b EnWG handelt. Sofern Sie eine Umstellung auf „unterjährliche Abrechnung“ wünschen, ist der Abschluss eines gesonderten Vertrages über die unterjährliche Abrechnung mit uns Voraussetzung. Diesen Vertrag können Sie jederzeit bei uns anfragen. Bei Abrechnungen werden die Verbrauchsdaten mit den Nettopreisen multipliziert und anschließend die jeweils gültige Umsatzsteuer hinzugerechnet. Dabei kann es im Vergleich zur Abrechnung auf Basis der Bruttopreise zu Rundungsdifferenzen kommen.

8.2 Die durch den Kunden bei Gaslieferverträgen abgenommene Gasmenge wird in m<sup>3</sup> gemessen und in kWh abgerechnet. Die Umrechnung erfolgt auf Grundlage des Arbeitsblattes G 685 „Gasabrechnung“ des DVGW durch Multiplikation der gemessenen m<sup>3</sup> mit dem von dem jeweiligen Netzbetreiber bekanntgegebenen Umrechnungsfaktor. Der Umrechnungsfaktor ergibt sich aus der Multiplikation des Abrechnungsbrennwerts (H<sub>s,eff</sub>) des gelieferten Gases mit dessen physikalischer Zustandszahl (Z). Der Lieferant weist aufgrund der Abrechnung des Gasverbrauchs in kWh entsprechend § 2 Absatz 3 Nr. 4 GasGVV darauf hin, dass die Nutzenergie einer Kilowattstunde Gas im Vergleich zur Kilowattstunde Strom entsprechend dem Wirkungsgrad des Wärmeerzeugers (z.B. Heiz- oder Brennkessel) geringer ist.

8.3 Während des Abrechnungszeitraums leisten Sie in der Regel monatliche Zahlbeträge, sofern nicht etwas anderes vereinbart worden ist, vorab auf die zu erwartende Jahresvergütung. Deren Höhe wird für den ersten Abrechnungszeitraum von uns auf Basis Ihrer Verbrauchsdaten und des gewählten Tarifmodells oder auf Basis allgemeiner Erfahrungswerte nach billigem Ermessen festgelegt. In den Folgezeiträumen wird auf Basis des sich aus der letzten Abrechnung ergebenden Energieverbrauchs und unter Berücksichtigung allgemeiner Erfahrungswerte der für die folgende Abrechnungsperiode zu erwartende Energieverbrauch ermittelt und mit den dann jeweils gültigen Preisen bewertet. Dabei werden wir die Höhe der monatlichen Zahlbeträge so festlegen, dass am Ende eines Abrechnungszeitraumes eine möglichst geringe Ausgleichszahlung erfolgen wird. Ändern sich unsere Preise, sind wir berechtigt, die nach dem Wirksamwerden der Preisänderung fällig werdenden monatlichen Zahlbeträge unter Berücksichtigung der der Preisänderung zugrundeliegenden Preise und des zu erwartenden Verbrauchs entsprechend anzupassen.

8.4 Die monatlichen Zahlbeträge werden zu den von uns angegebenen Zeitpunkten fällig. Die erste Zahlung wird nicht fällig vor Belieferungsaufnahme. Die Höhe und die Zeitpunkte der Fälligkeit der Zahlbeträge werden wir Ihnen rechtzeitig vor Fälligkeit mitteilen. Erteilen Sie uns keine Einzugsermächtigung, so sind Rechnungsbeträge bzw. monatliche Zahlbeträge von Ihnen zu den Ihnen von uns mitgeteilten Fälligkeitszeitpunkten per Überweisung oder Dauerauftrag zu zahlen.

8.5 Der Energieverbrauch wird grundsätzlich auf Basis der von Ihnen zu ermittelnden Zählerstände abgerechnet. Wir sind berechtigt, für die Abrechnung die Zählerdaten zu verwenden, die wir von Ihnen direkt und dem für die Ermittlung des Zählerstandes darüber hinaus für sie tätigen und zuständigen Dritten (Netzbetreiber, Messstellenbetreiber oder Messdienstleister) erhalten haben. Sofern keine Fernübermittlung der Verbrauchsdaten erfolgt, erklären Sie sich weiter damit einverstanden, den Zählerstand zum Lieferbeginn, Lieferende und Jahreswechsel, monatlich sowie nach rechtzeitiger vorheriger Aufforderung durch uns am Ort der Entnahmestelle selbst abzulesen oder durch den zuständigen Dritten vor Ort ablesen zu lassen und an uns zu übermitteln. Erfolgt trotz vorstehender Verpflichtung oder Aufforderung keine Übermittlung des Zählerstandes oder ist der übermittelte Zählerstand nicht plausibel nachvollziehbar, so sind wir selbst berechtigt, den Zählerstand rechnerisch zu ermitteln. Hierbei werden wir den Verbrauch auf Basis der letzten Ablesung, des für Lieferbeginn von Ihnen mitgeteilten Zählerstandes, des von Ihnen angegebenen Jahresverbrauchs oder aufgrund der rechnerischen Verbrauchsermittlungen des Netzbetreibers schätzen. Die tatsächlichen Verhältnisse werden wir dabei angemessen berücksichtigen. Ihnen ist binnen drei Monaten der Nachweis gestattet, dass der Verbrauch tatsächlich geringer war.

8.6 Sie können innerhalb eines Abrechnungsjahres zusätzlich zu einer Jahresabrechnung mehrmals eine Zwischenabrechnung auf Basis eines bei uns vorliegenden Zählerstandes von uns erhalten. Jede erstellte Zwischenabrechnung kann von uns für 20,00 € brutto erstellt werden. Hierfür bedarf es einer entsprechenden Zusatzvereinbarung zwischen den Parteien. Diese Kosten fallen nicht an, wenn es sich um eine nach § 40b EnWG kostenlose Rechnung handelt.

8.7 Gegen unsere Ansprüche kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufgerechnet werden, sofern es sich dabei nicht um Zahlungsansprüche handelt.

## 9. Bonus, Sofortbonus, Gratisenergie

9.1 In Tarifen mit einem Neukundenbonus werden wir Ihnen diesen gewähren, sofern Sie durch uns zwölf Monate an derselben Abnahmestelle ununterbrochen beliefert worden sind. Wir sind berechtigt, den Bonus nicht zu gewähren, sofern Ihr Vertragsverhältnis vor Ablauf des Belieferungsjahres durch Sie oder aus von Ihnen zu vertretenden Gründen beendet wurde, Sie oder ein Ihrem Haushalt Angehöriger innerhalb der letzten sechs Monate vor Erteilung des Auftrages zur Energiebelieferung an derselben Abnahmestelle durch uns bereits beliefert worden sind oder innerhalb der letzten sechs Monate vor Erteilung des Auftrages zur Energiebelieferung eine Vertragserklärung widerrufen haben.

9.2 Haben wir mit Ihnen einen Tarif mit einem Sofortbonus oder Gratisenergie vereinbart, so wird dieser zu dem in der Vertragsbestätigung genannten Zeitpunkt fällig und in der dort

zugesagten Höhe gewährt. Wir müssen Ihnen den Sofortbonus dann nicht gewähren, wenn der Energieliefervertrag vor dem in der Vertragsbestätigung genannten Zeitpunkt beendet wird, Sie oder ein Ihrem Haushalt Angehöriger innerhalb der letzten sechs Monate vor Erteilung des Auftrages zur Energiebelieferung an derselben Abnahmestelle durch uns bereits beliefert worden sind oder innerhalb der letzten sechs Monate vor Erteilung des Auftrages zur Energiebelieferung eine Vertragserklärung widerrufen haben. Wir dürfen den Sofortbonus sowie die Gratisenergie zudem mit unseren offenen Forderungen verrechnen, sofern diese zum Zeitpunkt der Auszahlung bestehen. Dieses gilt nicht, wenn Sie die Zahlung in berechtigter Weise verweigern.

9.3 Wir werden den Neukundenbonus in Form einer Gutschrift auf die erste Jahresabrechnung nach Ende des für den Bonus maßgeblichen Belieferungszeitraumes von 12 Monaten gewähren.

9.4 Den Neukundenbonus, den Sofortbonus sowie die Gratisenergie gewähren wir Ihnen bei Privatkonsumtarifen nur dann, wenn Sie Energie ausschließlich und eindeutig in Ihrer Eigenschaft als Verbraucher i.S.d. § 13 BGB beziehen und verbrauchen. In Zweifelsfällen werden Sie uns geeignete Belege zur Verfügung stellen, aus denen sich dieses eindeutig ergibt.

9.5 Sie dürfen den Neukundenbonus mit den monatlichen Zahlbeträgen nicht vor Erteilung der ersten Jahresabrechnung nach Ende des für den Bonus maßgeblichen Belieferungszeitraumes verrechnen.

9.6 (-)

## 10. Zahlungen und Zahlungsverzug

10.1 Fällige Zahlungen werden nach Ablauf des unsererseits angegebenen Fälligkeitstermins angemahnt und können anschließend durch einen beauftragten Dritten eingezogen werden. Die durch den Verzug entstehenden Kosten für strukturell vergleichbare Fälle dürfen wir Ihnen pauschal berechnen. Auf Ihr Verlangen haben wir die Kalkulationsgrundlage darzulegen. Ihnen ist der Nachweis, dass uns keine oder wesentlich geringere Kosten entstanden sind, gestattet. Kommen Sie in Verzug, sind wir für jede darauffolgende Mahnung berechtigt, von Ihnen Mahnkosten für strukturell vergleichbare pauschal zu berechnen. Auf Ihr Verlangen haben wir die Kalkulationsgrundlage darzulegen. Ihnen ist der Nachweis, dass uns keine oder wesentlich geringere Kosten entstanden sind, gestattet. Wir sind darüber hinaus berechtigt, Ihnen pro Überweisung ein Entgelt für strukturell vergleichbare Fälle pauschal zu berechnen, wenn Sie uns kein SEPA-Lastschriftmandat erteilen oder ein bereits vorhandenes SEPA-Lastschriftmandat widerrufen wird. Auf Ihr Verlangen haben wir die Kalkulationsgrundlage darzulegen. Ihnen ist der Nachweis, dass uns keine oder wesentlich geringere Kosten entstanden sind, gestattet.

10.2 Sofern Sie uns für die aus dem Vertrag bestehende Zahlungsverpflichtung eine Einzugsermächtigung erteilt haben, stellen Sie sicher, dass die für einen reibungslosen Lastschrifteinzug notwendige Deckung auf dem Konto vorhanden ist

## 11. Haftung

11.1 Wir übernehmen keine Haftung für Schäden, die Sie durch Unterbrechung oder bei Unregelmäßigkeiten in der Energieversorgung erleiden und die Folgen einer Störung des Netzbetriebs einschließlich des Netzanschlusses sind. Etwaige Ansprüche wegen Versorgungsstörungen im Sinne der Ziffer 11.1 Satz 1 können Sie gegen den Netzbetreiber geltend machen. Die Kontaktdaten des Netzbetreibers teilen wir Ihnen auf Anfrage gerne mit.

11.2 Unbeschadet Ziffer 11.1 haften wir nur für Schäden aus der schuldhaften Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit. Darüber hinaus haften wir für Schäden aus vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Pflichtverletzung oder soweit zwingende gesetzliche Haftungsregelungen (z.B. Produkthaftungsgesetz) bestehen. Wir haften auch für Schäden aus schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, bei leichter Fahrlässigkeit jedoch der Höhe nach begrenzt auf die bei Vertragsbeginn vorhersehbaren vertragstypischen Schäden. Unter wesentliche Vertragspflichten fallen solche Verpflichtungen, die Ihre vertragswesentliche Rechtspositionen schützen, die Ihnen der Vertrag nach seinem Inhalt und Zweck gerade zu gewähren hat; wesentlich sind ferner solche Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung Sie regelmäßig vertrauen und vertrauen dürfen. Hierzu gehören auch genaue und rechtzeitige Rechnungen. Im Übrigen ist eine Haftung unsererseits ausgeschlossen.

11.3 Die Haftungsregelung nach Ziffer 11.2 gilt gleichermaßen für Personen, für die wir einzustehen haben.

## 12. Sonstiges

12.1 Wir dürfen uns zur Erfüllung unserer vertraglichen Pflichten Dritter bedienen.

12.2 Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Die Aufhebung und Kündigung dieses Energieliefervertrags bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform, sofern nicht Schriftform vereinbart ist. Gleiches gilt für die Änderung / Aufhebung dieser Textformklausel.

12.3 Ist der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, so ist Gerichtsstand unser Firmensitz, sofern nicht im Einzelfall ein ausschließlicher gesetzlicher Gerichtsstand begründet ist. Bei vorgenannter Kundengruppe ist Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus diesem Vertrag, soweit sie nicht an die Verbrauchsstelle gebunden sind, unser Firmensitz.

12.4 Die Unwirksamkeit einzelner AGB lässt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

12.5 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich. Sie haben Vorrang vor abweichenden, ggf. im Internet aufrufbaren AGB. Eine etwaig im Internet veröffentlichte Kosten- und Entgeltliste, die über den Inhalt dieser AGB hinausgeht, ist unwirksam. Es ist den Parteien unbenommen einzelvertraglich eine Kosten- und Entgeltliste zu vereinbaren. Die Geltung abweichender Bedingungen ist ausgeschlossen, selbst wenn wir derartigen Regelungen nicht ausdrücklich widersprechen. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten auch dann, wenn wir in Kenntnis entgegenstehender oder von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichender Bedingungen des Kunden die Energiebelieferung an den Kunden vorbehaltlos an den Kunden ausführen.

12.6 Wir beliefern unsere Kunden bei Gaslieferverträgen abhängig von den an seiner Abnahmestelle geltenden Gegebenheiten mit Erdgas der Gruppe H oder L gemäß Arbeitsblatt G 260 „Gasbeschaffenheit“ des Deutschen Vereins des Gas- und Wasserfaches e.V. („DVGW“).

12.7 Bei Gaslieferverträgen sind wir zu folgendem steuerlichen Hinweis nach § 107 Abs. 2 der Verordnung zur Durchführung des Energiesteuergesetzes vom 31.07.2006 verpflichtet: „Steuerbegünstigtes Energieerzeugnis! Darf nicht als Kraftstoff verwendet werden, es sei denn, eine solche Verwendung ist nach dem Energiesteuergesetz oder der Energiesteuer-Durchführungsverordnung zulässig. Jede andere Verwendung als Kraftstoff hat steuer- und strafrechtliche Folgen! In Zweifelsfällen wenden Sie sich bitte an Ihr zuständiges Hauptzollamt.“

## 13. Datenschutz

13.1 Ihre für das Vertragsverhältnis maßgeblichen personenbezogenen Daten werden von uns entsprechend den jeweiligen gesetzlichen Bestimmungen zum Schutz personenbezogener Daten ausschließlich zum Zweck der Durchführung des Vertrages sowie zur Wahrung unserer berechtigten Interessen, beispielsweise zur Erfüllung unserer eigenen Geschäftszwecke für die

Beratung und Betreuung unserer Kunden, erhoben, verarbeitet und genutzt. Erforderlichenfalls erfolgt eine Datenweitergabe auch an Unternehmen, die an der Abwicklung des Vertrages beteiligt sind (z.B. zur Durchleitung und Abrechnung oder zum Forderungsinkasso). Wir werden sicherstellen, dass hierbei die jeweils geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachtet werden.

13.2 Zum Zwecke der Bonitätsprüfung können wir Auskünfte von Auskunfteien einholen und an diese Ihre personenbezogenen, das Vertragsverhältnis betreffenden Daten unter den Voraussetzungen des § 28a Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) weitergeben.

## 14. Vorauszahlungen, Sicherheitsleistungen, Vertragsstrafe

14.1 Bei Verträgen, die keine Vorauszahlungen vorsehen, sind wir berechtigt, für den Energieverbrauch eines Abrechnungszeitraums Vorauszahlungen zu verlangen, wenn nach den Umständen des Einzelfalles Grund zu der Annahme besteht, dass Sie ihren Zahlungsverpflichtungen nicht oder nicht rechtzeitig nachkommen. Bei Verlangen einer Vorauszahlung werden wir Sie über Beginn, die Höhe und die Gründe der Vorauszahlung sowie die Voraussetzungen für Ihren Wegfall informieren. Die Vorauszahlung bemisst sich nach dem Verbrauch des vorhergehenden Abrechnungszeitraums oder dem durchschnittlichen Verbrauch vergleichbarer Kunden. Machen Sie glaubhaft, dass Ihr Verbrauch erheblich geringer ist, so ist dies angemessen zu berücksichtigen.

14.2 Sind Sie zu einer Vorauszahlung nicht bereit oder nicht in der Lage, können wir in angemessener Höhe Sicherheit verlangen. Barsicherheiten werden zum jeweiligen Basiszinssatz nach § 247 des Bürgerlichen Gesetzbuchs verzinst. Sind Sie in Verzug und kommen nach erneuter Zahlungsaufforderung nicht unverzüglich Ihren Zahlungsverpflichtungen aus diesem Vertrag nach, sind wir berechtigt, die Sicherheit zu verwerten. Hierauf werden wir in der Zahlungsaufforderung hinweisen. Kursverluste beim Verkauf von Wertpapieren gehen zu Ihren Lasten. Wir werden die Sicherheit unverzüglich zurückgeben, wenn keine Vorauszahlung mehr verlangt werden kann.

14.3 Unter bestimmten Umständen können wir von Ihnen eine Vertragsstrafe verlangen. Dieses dann, wenn Sie a) Energie unter Umgehung, Beeinflussung oder vor Anbringung der Messeinrichtungen oder nach Unterbrechung der Versorgung verbrauchen oder b) wenn Sie vorsätzlich oder grob fahrlässig die Verpflichtung verletzen, die zur Preisbildung erforderlichen Angaben zu machen. Die Vertragsstrafe beträgt in beiden Fällen das Zweifache des Betrages, den Sie bei Erfüllung Ihrer Verpflichtung zu zahlen gehabt hätten.

## Die wichtigsten Informationen über die Rechte von Verbraucherkunden auf einen Blick:

### 1. Kundenbeschwerden und Schlichtung

1.1 Wir sind als Unternehmen genauso wie Messstellenbetreiber und Messdienstleister verpflichtet, Beanstandungen von Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB (Verbraucher) insbesondere zum Vertragsabschluss oder zur Qualität von Leistungen des Unternehmens (Verbraucherbeschwerden), die den Anschluss an das Versorgungsnetz, die Belieferung mit Energie sowie die Messung der Energie betreffen, im Verfahren nach § 111a EnWG innerhalb einer Frist von vier Wochen ab Zugang beim Unternehmen zu beantworten. Verbraucherbeschwerden, die den Vertragsabschluss oder die Qualität der Leistungen von uns betreffen, sind zu richten an: "ENSTROGA AG – Abt. Kundenservice -, Postfach 21 10 80, 50534 Köln".

1.2 haben außerdem für Fälle mit großer Dringlichkeit oder wenn unser Kundenservice Ihnen nicht weiterhelfen konnte, eine interne Schlichtungsstelle, das Team Kundenzufriedenheit, eingerichtet. Diese erreichen Sie jederzeit per Email: kundenzufriedenheit@enstroga.de. Unsere Schlichtungsstelle ist stets bemüht, schnell und unbürokratisch eine einvernehmliche Lösung zu finden.

1.3 Sollte Ihrer Beanstandung nicht innerhalb der unter 1.1 benannten Frist abgeholfen werden, können Sie sich unter den Voraussetzungen des § 111b EnWG an die Schlichtungsstelle Energie e.V., Friedrichstraße 133, 10117 Berlin, [www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de); [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de), 030/27 57 240-0 wenden. Sofern Sie eine Schlichtung bei der Schlichtungsstelle beantragen, sind wir verpflichtet, an dem Schlichtungsverfahren teilzunehmen. Das Recht der Beteiligten, die Gerichte anzurufen oder ein anderes Verfahren nach dem EnWG zu beantragen, bleibt unberührt. Durch die Anrufung der Gerichte wird das Schlichtungsverfahren beendet. Durch ein etwaiges Schlichtungsverfahren wird die Verjährung gemäß § 204 Abs.1 Nr.4 BGB gehemmt.

1.4 Allgemeine Informationen zu Verbraucherrechten sind erhältlich über den Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität und Gas (Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Verbraucherservice Postfach 8001, 53105 Bonn, telefonisch (Mo.-Fr. 09:00 Uhr bis 15:00 Uhr): 030/22 480-500 oder 01805/101000 – Bundesweites Infotelefon (Festnetz 14 ct/min; Mobilfunk maximal 42 ct/min); Telefax: 030/22 480-323; E-Mail: [verbraucherservice-energie@bnetza.de](mailto:verbraucherservice-energie@bnetza.de)).

1.5 Gesetzliche Informationspflichten: Zum Thema Energieeffizienz wird auf die Liste der Anbieter von Energiedienstleistungen, Energieaudits und Energieeffizienzmaßnahmen bei der Bundesstelle für Energieeffizienz ([www.bafa.de](http://www.bafa.de)) sowie deren Berichte verwiesen. Weitere Energieeffizienz-Informationen erhalten Sie u.a. auch bei der Deutschen Energieagentur (dena) [www.dena.de](http://www.dena.de) und bei dem Bundesverband der Verbraucherzentralen [www.vzbv.de](http://www.vzbv.de). Diese beraten Sie in Energieangelegenheiten.

1.6 Der Lieferantenwechsel erfolgt unentgeltlich und zügig. Wartungsdienste werden durch den zuständigen Netzbetreiber erbracht. Bündelprodukte bieten wir nicht an. Der Tarif des Kunden kann im Kundenportal auf unserer Webseite eingesehen werden. Aktuelle Tarife finden sich auf unserer Webseite.

### 2. Vertragspartner

Vertragspartner ist die ENSTROGA AG, Niederstraße 18, 40789 Monheim am Rhein, Registergericht Amtsgericht Düsseldorf, HRB 97937 B, USt-IdNr.: DE282856944, gesetzlich vertreten durch ihren Vorstand, Herrn Jens Müller-Bennerscheid.

### 3. Zustandekommen des Vertrags und wesentliche Merkmale

Der Vertrag über die Belieferung von Energie kommt zustande, sobald wir Ihnen dies bestätigen, spätestens aber mit Beginn der Belieferung. Vertragsbestandteile sind das Auftragsformular, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie unsere Auftragsingangsbestätigung und unsere Vertragsbestätigung. Kommt aufgrund einer noch bestehenden Vertragsbindung zwischen Ihnen und Ihrem bisherigen Versorger innerhalb von zwölf Kalendermonaten ab Vertragsschluss keine Belieferung zustande, oder kann aufgrund sonstiger von uns nicht zu vertretender Umstände innerhalb von sechs Monaten ab Vertragsschluss nicht mit der Energiebelieferung ihrer Abnahmestelle begonnen werden, oder teilen Sie in Ihrem Auftrag anzugebende Daten nicht vollständig oder nicht richtig mit, haben wir das Recht, den Energieliefervertrag vor Aufnahme der Belieferung mit sofortiger Wirkung in Textform zu kündigen. Das gilt insbesondere auch, wenn Sie bereits eine Vertragsbestätigung von uns erhalten haben sollte.

### 4. Laufzeit

Ihr Energieliefervertrag hat eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten ab Lieferbeginn und kann erstmals mit einer Frist von einem Monat zum Vertragsende ordentlich gekündigt werden, sofern in dem Antragsformular für den gewählten Tarif nichts Abweichendes ausgewiesen ist.

### 5. Preise

Sofern nichts anderes vereinbart wurde, enthalten unsere für Privatstromkunden angegebenen Preise die jeweils gültige Umsatzsteuer. Im Nettopreis kalkuliert sind die Kosten für die Beschaffung und den Vertrieb der Energie sowie für die jährliche Abrechnung, die jeweils geltenden hoheitlichen Belastungen bzw. staatlich regulierten Preisbestandteile, derzeit die KWKG-Umlage, die § 19 StromNEV-Umlage, die Offshore-Netzzumlage, die Konzessionsabgabe die Stromsteuer; das an den Netzbetreiber abzuführende Netzzugangsentgelt und das Entgelt für den Messstellenbetrieb inklusive Messung für konventionelle Messeinrichtungen zuzüglich der jeweils gültigen Umsatzsteuer.

Sofern nichts anderes vereinbart wurde, enthalten unsere für Privatgaskunden angegebenen Preise die jeweils gültige Umsatzsteuer. Sie verstehen sich einschließlich der Kosten der Beschaffung und den Vertrieb der Energie sowie für die jährliche Abrechnung, das VHP-Entgelt, der jeweils geltenden hoheitlichen Belastungen bzw. staatlich regulierten Preisbestandteile, derzeit die SLP-Bilanzierungsumlage bzw. RLM-Bilanzierungsumlage, das Konvertierungsentgelt, die Konvertierungsumlage, die Gasspeicherumlage, die Konzessionsabgabe, die Energiesteuer die Kosten aus dem Kauf von Emissionszertifikaten (BEHG), und das an den Netzbetreiber abzuführende Netzzugangsentgelt und das Entgelt für den Messstellenbetrieb inklusive Messung für konventionelle Messeinrichtungen zuzüglich der jeweils gültigen Umsatzsteuer.

### 6. Einzelheiten zur Zahlung

Sofern Sie keinen anderen Abrechnungszeitraum gewählt haben, werden wir den Energieverbrauch in der Regel jährlich abrechnen. Im Laufe des Belieferungsjahres zahlen Sie monatliche Zahlbeträge, sofern keine andere Vereinbarung getroffen wird.

### 7. Rücktrittsrecht

Sofern innerhalb von sechs Wochen ab dem von uns bestätigten voraussichtlichen Termin für den Lieferbeginn aus tatsächlichen oder rechtlichen Gründen nicht mit der Belieferung begonnen werden kann, haben Sie das Recht, von dem Liefervertrag zurückzutreten, sofern die Verzögerung nicht auf von Ihnen zu vertretenden Gründen beruht. Wir sind zum Rücktritt von dem Liefervertrag berechtigt, wenn die Gründe der Verzögerung auf von Ihnen zu vertretenden Gründen beruhen.

### 8. Elektronische Kommunikation

Bei einer Bestellung über unser Auftragsformular werden Sie aufgefordert, Ihre persönlichen Daten und Bankdaten einzugeben. Vor Abgabe der Vertragserklärung erhalten Sie die Möglichkeit, Ihre Angaben zu überprüfen und technische Eingabefehler zu berichtigen. Der Fortschritt der elektronischen Eingabe der Bestellung wird dem Kunden jeweils angezeigt. Vertragsschluss und Vertragstext werden gespeichert und Ihnen auf Wunsch zugänglich gemacht.

### 9. Widerrufsbelehrung

#### Widerrufsrecht:

*Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns - der ENSTROGA AG, Niederstraße 18, 40789 Monheim am Rhein, per Telefon: 030 40 91 91 91, per E-Mail: [energie@enstroga.de](mailto:energie@enstroga.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, E-Mail, Telefon etc.) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.*

#### Widerrufsfolgen:

*Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen oder Lieferung von Energie während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.*

#### Ende der Widerrufsbelehrung