

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Nutzung des Kunden-Onlineportals und eines persönlichen Kundenkontos (AGB-KP)

Präambel

Die Stadtwerke Bad Tölz GmbH (nachfolgend nur **Versorger** genannt) stellen auf ihrem Internetportal www.stw-toelz.de für Kunden des **Versorgers** ein Kunden-Onlineportal sowie pro Kunde ein persönliches Kundenkonto (nachfolgend nur **Kundenkonto** genannt) zur Verfügung. Sowohl das Kunden-Onlineportal wie auch ein Kundenkonto dienen dazu, die Kommunikation zwischen dem **Versorger** und dem **Kunden** (nachfolgend zusammen **Parteien** genannt) auch oder alleine auf elektronischem Weg zu führen, sobald ein **Kunde** dort für sich ein eigenes Kundenkonto mit Passwort eingerichtet hat. Dieses elektronische Kundenkonto eröffnet den **Parteien** viele Möglichkeiten, nicht nur für die elektronische Kommunikation (nachfolgend nur **Kommunikation** genannt) zwischen diesen, sondern auch, sofern vereinbart, z.B. zu deren Archivierung. Für die Nutzung des Kunden-Onlineportals sowie eines Kundenkontos gelten zwischen den **Parteien** die AGB-KP.

1. Kundenportal und -konto

1.1 Mit dem Kundenportal wird demjenigen **Kunden**, der dort für sich entsprechend den AGB-KP ein Kundenkonto einrichtet, vom **Versorger** die Möglichkeit eröffnet, die Kommunikation zwischen den **Parteien** über dieses Kundenkonto auf elektronischem Wege abzuwickeln, indem dort Nachrichten des **Versorgers** an den **Kunden** und Mitteilungen des **Kunden** an den **Versorger** eingestellt und damit ausgetauscht werden können.

1.2 Sofern vereinbart oder vom **Versorger** zur Verfügung gestellt, erfolgt im Rahmen des Kundenkontos auch eine Archivierung der gesamten zwischen den **Parteien** über das Kundenkonto geführten Kommunikation. Einzelheiten hierzu sind in Ziffer 7. geregelt.

1.3 Das Kunden-Onlineportal und das Kundenkonto werden auf der folgenden Internetseite des **Versorgers** geführt: www.stw-toelz.de

1.4 Durch seine Registrierung gemäß den AGB-KP erklärt sich der **Kunde** mit der uneingeschränkten Geltung der AGB-KP im Zusammenhang mit dem Kunden-Onlineportal und dem Kundenkonto einverstanden und stimmt diesen damit zu. Dies gilt insbesondere auch für den Empfang von Nachrichten des **Versorgers** an den **Kunden** über das Kundenkonto.

1.5 Die AGB-KP betreffen ausschließlich die Nutzung des Kunden-Onlineportals und des Kundenkontos durch den **Kunden**. Andere zwischen den **Parteien** bereits bestehende oder zukünftig noch vereinbarte Vertrags- und/oder Allgemeine Geschäftsbedingungen, insbesondere im Zusammenhang mit Energie- und/oder Wasserlieferungen des **Versorgers** an den **Kunden**, werden von den AGB-KP nicht berührt und berühren ihrerseits auch nicht die AGB-KP.

1.6 Die Registrierung sowie die Nutzung des Kunden-Onlineportals und des Kundenkontos sind für den **Kunden** kostenfrei, sofern zwischen den **Parteien** im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist.

1.7 Das Kunden-Onlineportal, insbesondere das Kundenkonto sind alleiniges Eigentum des **Versorgers**, so dass mit der Einrichtung eines Kundenkontos zwischen den **Parteien** nur allein ein diesbezügliches Nutzungsverhältnis auf der Grundlage und im Rahmen der AGB-KP und des Bürgerlichen Gesetzbuches begründet wird.

2. Einrichtung des Kundenkontos sowie Verantwortlichkeit

2.1 Bei der erstmaligen Einrichtung seines Kundenkontos hat sich der **Kunde** mit den Daten zu registrieren, die insofern vom **Versorger** im Zusammenhang mit der Registrierung vom **Kunden** abgefragt werden, einschließlich eines Passwortes, welches der **Kunde** bei der Registrierung frei wählen kann, das aber den diesbezüglichen Vorgaben des **Versorgers** entsprechen muss.

2.2 Bei der Registrierung hat der **Kunde** bezüglich aller dabei vom **Versorger** bei ihm abgefragten Daten und Angaben der Wahrheit entsprechend zu machen.

2.3 Im Rahmen der erstmaligen Registrierung und somit zur Einrichtung des Kundenkontos erhält der **Kunde** vom **Versorger** eine Aktivierungs- und Bestätigungs-E-Mail auf diejenige E-Mail-Adresse, die der **Kunde** im Rahmen seiner erstmaligen Registrierung angibt. Diese Aktivierungs- und Bestätigungs-E-Mail des **Versorgers** enthält einen Link, mit dem der **Kunde** dann sein Kundenkonto endgültig freischalten kann und auch muss, wenn er dieses nutzen möchte.

2.4 Mit der Betätigung des in der Aktivierungs- und Bestätigungs-E-Mail enthaltenen Links erklärt sich der **Kunde** auch damit einverstanden, dass zur Kommunikation zwischen den **Parteien** im Zusammenhang mit dem Kundenkonto vom **Versorger** auch das E-Mail-Postfach des **Kunden** genutzt werden kann und darf.

2.5 Für die Nutzung des Kundenkontos von Kundenseite ist allein der **Kunde** verantwortlich, wobei es nicht darauf ankommt, ob das Kundenkonto vom **Kunden** selbst oder einer dritten Person genutzt wird.

2.6 Jede Nutzung des Kundenkontos mit dem zutreffenden Passwort gilt aus der Sicht und Position des **Versorgers** faktisch wie auch rechtlich als eine solche, dass diese durch den **Kunden** selbst oder durch eine vom **Kunden** insofern legitimierte dritte Person erfolgt. Alle auf diesem Kundenkonto unter Verwendung des Passwortes von Kundenseite eingegebenen Mitteilungen gelten somit als solche, die vom **Kunden** selbst stammen bzw. mit dessen Einwilligung durch eine von ihm legitimierte Person abgegeben worden sind.

2.7 Den **Versorger** treffen keine Überwachungs- oder Kontrollpflichten bezüglich der gegebenen Legitimation von Kundenseite bei Nutzung des Kundenkontos. Insbesondere trifft den **Versorger** keine Überwachungs- oder Kontrollpflicht, ob die Nutzung des Kundenkontos mittels des maßgeblichen Passwortes durch den **Kunden** selbst, einer von ihm legitimierten Person oder durch eine von ihm nicht legitimierte Person stattfindet.

3. Technische Rahmenbedingungen

3.1 Für die Nutzung des Kunden-Onlineportals und ein Kundenkonto sind auf Kundenseite mindestens die folgenden technischen Voraussetzungen erforderlich:

- internetaffiner Rechner mit Internetzugang,
- aktuell internetaffiner Browser mit SSL-Unterstützung (Secure Socket Layer) zur sicheren Datenübertragung,
- aktives E-Mail-Postfach mit gültiger E-Mail-Adresse,
- Adobe Acrobat Reader in einer zum Zeitpunkt der Nutzung des Kundenkontos aktuellen Fassung.

3.2 Für das Vorliegen aller Voraussetzungen nach Ziffer 3.1 trägt allein der **Kunde** die Verantwortung und auch sämtliche damit verbundenen Kosten.

3.3 Ändern sich die technischen Voraussetzungen gemäß Ziffer 3.1 für die Nutzung des Kundenkontos, wozu der **Versorger** mit einer Vorlaufzeit von 3 Monaten - im Fall von Gefahr in Verzug sofort (z.B. Hacking) - berechtigt ist, so wird er den **Kunden** diesbezüglich über dessen Kundenkonto benachrichtigen. Dabei wird der **Versorger** den **Kunden** auch darüber informieren,

- was der Grund für diese Änderungen ist,
- welche technischen Voraussetzungen für die Nutzung des Kunden-Onlineportals und Kundenkontos zukünftig erforderlich sind, und
- ob der **Kunde** wegen dieser Änderungen das Recht hat, sein Kundenkonto zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen ohne Einhaltung einer Frist mit sofortiger Wirkung zu deaktivieren.

4. Übermittlung von Nachrichten und Mitteilungen

4.1 Sobald sich der **Kunde** auf dem Kunden-Onlineportal registriert, vom **Versorger** eine Aktivierungs- und Bestätigungs-E-Mail erhalten und den darin enthaltenen Link zur Aktivierung des Kundenkontos durch Anklicken aktiviert hat, so dass das Kundenkonto als eingerichtet gilt, erfolgt die gesamte Kommunikation (Nachrichten des **Versorgers** an den **Kunden** und Mitteilungen des **Kunden** an den **Versorger**) zwischen den **Parteien** ab diesem Zeitpunkt nur noch und ausschließlich über das Kundenkonto, es sei denn, dass zwischen den **Parteien** für den Einzelfall oder insgesamt ausdrücklich etwas anderes in Textform vereinbart worden ist.

4.2 Unter Nachrichten des **Versorgers** im Sinne der Ziffer 4.1 können insbesondere fallen:

- Aufforderung zur Zählerablesung durch den **Kunden**
- Ankündigung von Zählerablesungen durch den **Versorger** oder eines Beauftragten
- Beantwortung von Kundenanfragen
- Einseitige Änderung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Preisen
- Festlegung von Abschlägen und Änderungen deren Höhe
- Mahnungen (einschließlich ggf. der Androhung einer Lieferunterbrechung)
- Preisblätter und deren Aktualisierung
- Rechnungen
- Sach- oder Dienstleistungsangebote des **Versorgers** an **Kunden** (Werbung)
- Umstellung auf Vorauszahlungen
- Verlangen einer Sicherheitsleistung
- Vertrags- und/oder Tarifumstellungen (Angebot des **Versorgers**)

4.3 Unter Mitteilungen des **Kunden** im Sinne der vorstehenden Ziffer 4.1 können insbesondere fallen:

- Adressänderungen (z.B. Umzug)
- Anfragen des **Kunden** an den **Versorger**
- Mitteilung von Zählerständen
- Mitteilung eines Nachmieters
- Reklamationen
- Zustimmung zu einem Angebot des **Versorgers**

4.4 Rechte und Pflichten der **Parteien**, die Nachrichten oder Mitteilungen zugrunde liegen oder Grund von Nachrichten oder Mitteilungen sind, richten sich allein nach den insofern zwischen den **Parteien** außerhalb der AGB-KP bestehenden Vertrags- und/oder Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den dort begründeten Rechten und Pflichten. Die AGB-KP selbst begründen solche Rechte und Pflichten nicht, sondern ausschließlich deren Kommunikation über das Kundenkonto

4.5 Der **Kunde** ist uneingeschränkt berechtigt, jede Nachricht des **Versorgers**, die Letzterer in das Kundenkonto einstellt, dort herunterzuladen und somit für sich selbst zu archivieren. Hierzu wird der **Versorger** seine Nachrichten elektronisch in einem Format im Kundenkonto zur Verfügung stellen, das es dem **Kunden** ermöglicht, diese mittels eines aktuellen Adobe Acrobat Readers herunterzuladen.

4.6 Der **Kunde** ist verpflichtet und hat dafür Sorge zu tragen, dass in seinem Kundenkonto immer diejenige E-Mail-Adresse hinterlegt ist, über die der **Kunde** vom **Versorger** jederzeit und aktuell per E-Mail erreicht werden kann. Ist eine vom **Kunden** im Kundenkonto hinterlegte E-Mail-Adresse nicht (mehr) aktuell, falsch geschrieben oder aus sonstigen Gründen vom **Versorger** zum Zeitpunkt des Einstellens einer neuen Nachricht in das Kundenkonto nicht zu erreichen, so geht dies allein zulasten des **Kunden**. Dies gilt jedoch solange nicht, als der **Kunde** seine Nichterreichbarkeit für den **Versorger** nicht zu vertreten hat (z.B. Stromausfall beim **Kunden**, Störungen des Internets oder höhere Gewalt).

4.7 Stellt der **Versorger** eine Nachricht in das Kundenkonto ein, so informiert er den **Kunden** hierüber gleichzeitig per E-Mail mit dem Inhalt, dass in das Kundenkonto eine neue Nachricht des **Versorgers** an den **Kunden** eingestellt worden ist. Hierzu verwendet der **Versorger** die ihm vom **Kunden** für dessen E-Mail-Postfach zuletzt über das Kundenkonto angegebene

aktuelle E-Mail-Adresse.

4.8 Mit dem Eingang der E-Mail des Versorgers nach Ziffer 4.7 beim Kunden gilt die betreffende Nachricht des Versorgers dem Kunden als zugegangen. Dies ist nur dann nicht der Fall, wenn der Kunde aus von ihm nicht zu vertretenden Gründen sein Kundenkonto nicht zum Zeitpunkt des Empfangs der E-Mail gemäß Ziffer 4.7 öffnen kann; in diesem Fall gilt die Nachricht dem Kunden erst zu dem Zeitpunkt als zugegangen, zu dem die vom Kunden nicht zu vertretenden Gründe wieder entfallen sind.

4.9 Darauf, wann der Kunde nach Zugang der E-Mail des Versorgers nach Ziffer 4.7 die betreffende Nachricht des Versorgers auf seinem Kundenkonto einsieht und liest, kommt es für den Zeitpunkt des Zugangs der entsprechenden Nachricht nicht an.

4.10 Eine Mitteilung des Kunden an den Versorger über das Kundenkonto gilt dem Versorger gegenüber als diesem zugegangen, wenn diese Mitteilung unter Verwendung des aktuell richtigen Passwortes in das Kundenkonto eingestellt wurde und diese somit während der üblichen Geschäftszeiten des Versorgers von diesem gelesen werden kann. Dabei gilt jede unter Verwendung des aktuell richtigen Passwortes abgegebene und in das Kundenkonto eingestellte Mitteilung als eine solche, die vom Kunden selbst oder von einer durch den Kunden legitimierten Person abgegeben worden ist.

5. Weitere Pflichten des Kunden

5.1 Die Zugangsdaten zum Kundenkonto des Kunden, insbesondere das entsprechende Passwort, sind vom Kunden vor dem Zugriff unbefugter Personen zu schützen.

5.2 Hat der Kunde davon Kenntnis erlangt oder den Verdacht, dass eine unbefugte Person das Wissen von den aktuellen Zugangsdaten des Kunden zu dessen Kundenkonto, insbesondere dem entsprechenden Passwort erlangt hat oder haben könnte, so ist der Kunde verpflichtet, dies dem Versorger unverzüglich, d.h. ohne schuldhaftes Zögern über das Kundenkonto und zusätzlich in Textform (z. B. E-Mail) oder telefonisch mitzuteilen.

5.3 Verabsäumt der Kunde diese Verpflichtung nach Ziffer 5.2 aufgrund eigenen Verschuldens, so haftet allein er für die sich daraus für ihn oder den Versorger ergebenden Nachteile und Schäden, es sei denn, den Kunden trifft an dem Versäumnis kein Verschulden.

5.4 Sobald der Versorger eine Mitteilung des Kunden nach Ziffer 5.2 erhalten hat, wird der Versorger unverzüglich das Kundenkonto sperren, ohne dass es dazu einer gesonderten Zustimmung des Kunden bedarf. Anschließend werden sich die Parteien darüber verständigen, ob für den Kunden ein neues Kundenkonto eingerichtet oder wie mit dem betroffenen Kundenkonto weiter verfahren wird.

5.5 Der Kunde ist verpflichtet, die vom Versorger in das Kundenkonto eingestellten Nachrichten bei deren Kenntnisnahme durch den Kunden unverzüglich auf Lesbarkeit zu prüfen und gegebenenfalls den Versorger darüber zu informieren, dass die Nachricht des Versorgers nicht vollständig lesbar ist, oder, wenn ein Herunterladen vom Kunden gewünscht ist, vom Kunden nicht heruntergeladen werden kann. Ziffer 5.3 gilt entsprechend.

6. Haftung

6.1 Wenn an anderer Stelle der AGB-KP nichts anderes geregelt ist, gelten die nachfolgenden Ziffern 6.2 bis 6.8.

6.2 Jede Partei trägt bei Eigenverschulden ihr eigenes Übermittlungsrisiko. Jede Partei ist bei höherer Gewalt exkulpiert.

6.3 Kommt es aufgrund eines schuldhaften Verhaltens des Kunden zu einem Missbrauch des Kundenkontos durch nicht legitimierte Dritte oder zu fehlerhaften Eingaben auf dem Kundenkonto durch den Kunden oder von ihm legitimierten Personen, so haftet hierfür der Kunde dem Versorger im Rahmen von § 280 BGB, unabhängig davon, ob das entsprechende Handeln oder Unterlassen ein solches des Kunden selbst oder einer dritten Person ist. Dies gilt jedoch dann nicht, wenn dem Versorger insofern das alleinige oder kausale Mitverschulden trifft; in einem solchen Fall richtet sich die Haftung der Parteien untereinander und Dritten gegenüber nach dem Grad des (Mit-)Verschuldens der jeweiligen Partei.

6.4 Der Versorger haftet, gleich aus welchem Rechtsgrund, dem Kunden im Zusammenhang mit dem Kunden-Onlineportal und dem Kundenkonto nur, wenn ein Schaden des Kunden durch schuldhaftes Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht des Versorgers (Kardinalspflicht) verursacht worden ist, also einer vertraglichen oder gesetzlichen Pflicht des Versorgers, deren Erfüllung das Nutzungsverhältnis im Rahmen des Kunden-Onlineportals und des Kundenkontos prägt und auf die der Kunde vertrauen darf.

6.5 Haftet der Versorger dem Kunden, ist die Haftung des Versorgers auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden begrenzt.

6.6 Der Versorger haftet dem Kunden nicht für mittelbare Schäden, Mangelfolgeschäden oder entgangenen Gewinn, es sei denn, der Schaden beruht auf grober Fahrlässigkeit oder vorsätzlichem Handeln auf Seiten des Versorgers.

6.7 Die Haftungsbeschränkungen des Versorgers gelten in gleicher Weise für Schäden, die dem Kunden entstehen aufgrund der Tätigkeiten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie Beauftragten des Versorgers.

6.8 Bei der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit gilt die gesetzliche Haftung.

7. Archivierung

7.1 Soweit dies zwischen den Parteien vereinbart ist, wird der Versorger im Kundenkonto sämtliche dort eingestellte Nachrichten und Mitteilungen so archivieren, dass der Kunde diese dort einsehen und auf der Grundlage und im Rahmen der AGB-KP herunterladen kann.

7.2 Der Versorger ist auch ohne Vereinbarung mit dem Kunden nach Ziffer 7.1 berechtigt aber nicht verpflichtet, die gesamte Kommunikation zwischen den Parteien über das Kundenkonto dort zu archivieren.

7.3 Wird das Kundenkonto von einer der Parteien auf der Grundlage der AGB-KP deaktiviert oder kommt es zu einer Schließung des Kundenkontos aus anderen berechtigten Gründen (z.B. fristlose Kündigung), endet damit automatisch die Archivierung und der Versorger kann die im Kundenkonto archivierten Nachrichten und Mitteilungen dort löschen.

8. Anpassung der AGB-KP und der technischen Voraussetzungen

8.1 Der Versorger ist berechtigt, die AGB-KP in angemessener Weise anzupassen, wenn sich rechtliche Vorschriften, die den Betrieb des Kunden-Onlineportals und/oder des Kundenkontos betreffen, ändern, oder wenn sich sonstige tatsächliche oder rechtliche Umstände, die Grundlage des Kunden-Onlineportals und des Kundenkontos sind, nach der Einrichtung des Kundenportals wesentlich verändert haben. Bei einer solchen Änderung steht dem Kunden ein Recht zur fristlosen Kündigung seines Kundenkontos zu, die er dem Versorger über das Kundenportal mitzuteilen hat.

8.2 Der Versorger ist verpflichtet, eine Änderung nach der vorstehenden Ziffer 8.1 spätestens 6 Wochen vor deren Wirksamwerden dem Kunden in dessen Kundenkonto anzuzeigen und den Kunden hierüber per E-Mail zu informieren.

8.3 Eine Neufassung bzw. Änderung der AGB-KP gilt als vom Kunden genehmigt, wenn er dem Versorger über das Kundenkonto nicht innerhalb der Frist nach Ziffer 8.2 mitteilt, dass der Kunde mit dieser Änderung nicht einverstanden ist (Widerspruch) und wenn der Kunde nach dem Zeitpunkt, zu dem die Änderung der AGB-KP in Kraft tritt, sein Kundenkonto weiter benutzt, indem das Kundenkonto mindestens einmal mit dem entsprechenden Passwort geöffnet wird.

8.4 Die Ziffern 8.2 und 8.3 gelten entsprechend bei der Änderung der technischen Voraussetzungen für die Nutzung des Kunden-Onlineportals und des Kundenkontos.

9. Deaktivierung des Kundenkontos

9.1 Der Kunde hat - vorbehaltlich der Ziffer 9.2 - das Recht, jederzeit sein Kundenkonto für die Zukunft zu deaktivieren.

9.2 Wird der Kunde vom Versorger aufgrund eines Online-Tarifes versorgt, kann der Kunde sein Kundenkonto frühestens 6 Monate nach dem zeitlichen Ablauf des Online-Tarifes deaktivieren.

9.3 Der Versorger ist berechtigt, das Kundenkonto bei unsachgemäßer Nutzung von Kundenseite vorläufig oder endgültig zu deaktivieren, ohne dass es insofern auf ein Verschulden des Kunden ankommen würde. Eine unsachgemäße Nutzung des Kundenkontos liegt insbesondere dann vor, wenn dort unter Verwendung des Passwortes falsche Mitteilungen gemacht werden oder das Passwort von einer vom Kunden nicht legitimierten Person genutzt wird, um sich Zugang zu dem Kundenkonto zu verschaffen.

9.4 Wird das Kundenkonto von Kundenseite über einen Zeitraum von mehr als einem Jahr nicht genutzt, weil dieses in diesem Zeitraum vom Kunden nicht mittels des Passwortes geöffnet wurde, ist der Versorger berechtigt, das Kundenkonto zu deaktivieren und dessen Inhalte zu löschen.

9.5 Der Versorger ist zudem berechtigt, das Kundenkonto zu deaktivieren und dessen Inhalte zu löschen, wenn der Versorger das Kunden-Onlineportal einstellt. Dies hat er dem Kunden unter Einhaltung einer angemessenen Frist vorher anzuzeigen.

10. Datenschutz

Für die Nutzung des Kundenkontos gelten die Allgemeinen Datenschutzbestimmungen des Versorgers, die auf der Seite www.stw-toelz.de zu finden sind mit folgender Adresse: www.stw-toelz.de/datenschutz

11. Laufzeit, Erfüllungsort und Gerichtsstand

11.1 Das durch die Einrichtung des Kundenkontos entstehende Nutzungsverhältnis wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und endet mit der Deaktivierung des Kundenkontos automatisch.

11.2 Erfüllungsort für sämtliche Verpflichtungen im Zusammenhang mit dem Kunden-Onlineportal und dem Kundenkonto ist der Sitz des Versorgers.

11.3 Gerichtsstand im Zusammenhang mit dem Kunden-Onlineportal und dem Kundenkonto ist der Sitz des Versorgers.

12. Streitbeilegung

12.1 Verbraucherbeschwerden und Schlichtungsstelle

(1) Der Versorger wird Beanstandungen von Verbrauchern im Sinne von § 13 BGB (Verbraucher) im Zusammenhang mit dem Kunden-Onlineportal und dem Kundenkonto innerhalb einer Frist von 4 Wochen ab deren Zugang beim Versorger an den Kunden beantworten. Wird der Verbraucherbeschwerde durch den Versorger nicht abgeholfen, wird er dem Kunden die Gründe hierfür schriftlich oder elektronisch darlegen und ihn auf das Schlichtungsverfahren nach § 111 b EnWG hinweisen.

(2) Zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen dem Versorger und einem Verbraucher nach Absatz 1 kann vom Verbraucher die Schlichtungsstelle angerufen werden, wenn der Versorger der Beschwerde im Verfahren nach Absatz 1 nicht abgeholfen hat und ein Gerichtsverfahren über den Streitfall nicht anhängig ist. Ein Antrag auf Schlichtung bei der Schlichtungsstelle kann vom Kunden dort schriftlich, telefonisch oder auf elektronischem Weg eingebracht werden. Sofern ein Kunde eine Schlichtung bei der Schlichtungsstelle beantragt, wird der Versorger an dem Schlichtungsverfahren teilnehmen. Schlichtungsverfahren sollen regelmäßig innerhalb von 3 Monaten abgeschlossen werden.

(3) Sofern wegen eines Anspruchs, der vom Schlichtungsverfahren betroffen ist, ein Mahnverfahren eingeleitet wurde, soll der das Mahnverfahren betreibende Beteiligte auf Veranlassung der Schlichtungsstelle das Ruhen des Mahnverfahrens bewirken. Auf die Verjährungshemmung einer Beschwerde gemäß § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB wird hiermit hingewiesen. Die Schlichtungssprüche sind für die Parteien nicht verbindlich. Das Recht der Beteiligten, die Gerichte anzurufen oder ein anderes Verfahren nach dem EnWG zu beantragen, bleibt vom Schlichtungsverfahren unberührt.

Die Kontaktadressen für ein Schlichtungsverfahren lauten:

a) Schlichtungsstelle Energie e.V., Friedrichstraße 133, 10117 Berlin, Tel.: 030/27572400, Telefax: 030/275724069, Internet: www.schlichtungsstelle-energie.de, E-Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de

b) Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Verbraucherservice, Postfach 8001, 53105 Bonn, Tel.: 030/22480-500 oder 01805-101000, Telefax: 030/22480-323, Internet: www.bundesnetzagentur.de, E-Mail: verbraucherservice-energie@bnetza.de

12.2 Die Europäische Kommission stellt eine Plattform für die außergerichtliche Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) bereit, die unter www.ec.europa.eu/consumers/odr aufrufbar ist. Der Versorger ist zur Teilnahme am Streitschlichtungsverfahren verpflichtet. Dessen E-Mail-Adresse ist im Impressum des Internetportals des Versorgers hinterlegt. Eine Liste mit den Kontaktdaten der anerkannten Streitschlichtungsstellen ist unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show> einsehbar.

Gesetzliche Informationspflicht im Zusammenhang mit Energiedienstleistungen, Energieeffizienzmaßnahmen und Energieunternehmen:

Zur Wirksamkeit von Energieeffizienzmaßnahmen sowie über die für den Kunden verfügbaren Angebote durch Energiedienstleister, Energieaudits, die unabhängig von Energieunternehmen sind, und Anbieter von Energieeffizienzmaßnahmen wird verwiesen auf die Bundesstelle für Energieeffizienz (www.bafa.de) sowie deren Berichte nach § 6 Abs. 1 EDL-G. Angaben über angebotene Energieeffizienzmaßnahmen, Endkunden-Vergleichsprofile sowie gegebenenfalls technische Spezifikationen von energiebetriebenen Geräten sind zu erhalten bei der Deutschen Energieagentur (www.dena.de) und bei der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (www.vzbv.de).

Stand: November 2018

© Kanzlei für Energie- und Wirtschaftsrecht Lutz Freiherr von Hirschberg, Weiden i. d. OPf.

(D9059-18 VH)