

Allgemeine Vertragsbedingungen (AGB) für Sondervertrag deliSTROM online über die Lieferung von elektrischer Energie der Stadtwerke Delitzsch GmbH (SWD)

(Stand 01.01.2018)

1. Allgemeine Voraussetzungen

Die vorliegenden Vertragsbedingungen gelten ausschließlich für die Belieferung von Kundenanlagen mit elektrischer Energie nach dem vereinbarten Preisprodukt. Die Grundlage für die Stromlieferung ist ein betriebsbereiter Hausanschluss, die bestehenden Bedingungen für den Netzzugang und der gültige Netzanschlussvertrag mit dem Netzbetreiber. Die Rechte des Netzbetreibers, insbesondere zur Sperrung des Anschlusses bei Vorliegen entsprechender Voraussetzungen bleiben unberührt.

2. Vertragsabschluss / Lieferbeginn

- Die SWD benötigt zur Stromlieferung das vollständig ausgefüllte und unterschriebene Angebot (Auftrag) des Kunden. Der Kunde erhält von SWD eine Eingangsbestätigung. Anschließend prüft die SWD das Angebot des Kunden.
- Alternativ zu Ziff. 2.1 kann der Kunde per Mausklick im Internet ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Stromlieferungsvertrages abgeben. Den elektronischen Zugang des Angebots des Kunden wird die SWD dem Kunden durch Zusendung einer automatisch generierten E-Mail bestätigen. Anschließend prüft die SWD das Angebot des Kunden.
- Der Vertragsschluss wird nach Prüfung des Angebots durch die SWD mit gesondertem Schreiben bestätigt (Annahme). Mit Aufnahme der Energielieferung durch SWD beginnt die Erstlaufzeit des Vertrages. Die Verpflichtung der SWD zur Energielieferung besteht jedoch erst mit wirksamer Beendigung des Energielieferungsvertrages mit dem bisherigen Lieferanten. Voraussetzung für den Vertragsabschluss ist, dass keine offenen Forderungen gegenüber dem Kunden bestehen.
- Als Neukunde gilt, wer in den letzten 6 Monaten vor Vertragsschluss nicht von der SWD beliefert wurde.

3. Lieferantenwechsel, Wartungsdienste

Die SWD wird einen möglichen Lieferantenwechsel zügig und unentgeltlich durchführen. Wartungsdienste werden nicht angeboten.

4. Preise

- Im Strompreis sind die folgenden Kosten enthalten: Die Umsatzsteuer, die Stromsteuer, die Erneuerbare-Energien-Umlage, die Netzentgelte (einschließlich der Kraft-Wärme-Kopplungs-Umlage, der § 17 f EnWG Offshore-Umlage, der Umlage nach § 18 der Verordnung zu abschaltbaren Lasten und der § 19 StromNEV-Umlage), die Konzessionsabgaben sowie Entgelte für Messung und Messstellenbetrieb, die Abrechnungskosten und die Beschaffungs- und Vertriebskosten.
- Neukunden wird ein einmaliger Willkommensbonus gewährt. Die Abrechnung erfolgt in zwölf Monatsraten und wird anteilig für das jeweilige Kalenderjahr bei der nächsten Jahresrechnung berücksichtigt. Neukunden sind Kunden, die vor Vertragsbeginn mindestens sechs Monate von einem anderen Stromlieferanten versorgt worden sind. Für Vertragsabschlüsse vom 01.01.2018 bis 31.12.2018 beträgt dieser Bonus 45 Euro/Jahr brutto (das sind 37,82 Euro/Jahr netto). Voraussetzung für den Bonus sind eine Liquiditätsprüfung und entsprechende Bonität des Kunden sowie eine Mindestabnahme von 1.000 kWh im Vertragsjahr. Dieser Bonus gilt nicht für Kunden, die bereits von der SWD versorgt werden und in den Tarif SWD online wechseln.

5. Preisgarantie

Die SWD-Preisgarantiefrist ist gültig ab 12.11.2018 und läuft bis zum 31.12.2019. Sie umfasst einen Anteil von mindestens 52 % des aktuellen Gesamtpreises. Ausgenommen von der Preisgarantie sind Änderungen der Umsatzsteuer, der Stromsteuer, der Erneuerbare-Energien-Umlage, der Kraft-Wärme-Kopplungs-Umlage, der § 17 f EnWG Offshore-Umlage, der Umlage nach § 18 der Verordnung zu abschaltbaren Lasten und der § 19 StromNEV-Umlage (staatliche Komponenten). Die SWD ist bei einer Erhöhung der staatlichen Komponenten berechtigt, bei deren Senkung oder Entfall jedoch verpflichtet, die Preise auch während des Garantiezeitraumes anzupassen. Ziff. 6 der Allgemeinen Vertragsbedingungen (AGB) für Sonderverträge über die Lieferung von elektrischer Energie der SWD für das Produkt deliSTROM online (Preisänderungen) darf erstmals zum Ablauf der Preisgarantiefrist angewandt werden.

6. Preisänderungen

- Preisänderungen durch die SWD erfolgen im Wege der einseitigen Leistungsbestimmung in Ausübung billigen Ermessens. Der Kunde kann die Billigkeit der Preisänderung zivilgerichtliche überprüfen lassen. Bei der einseitigen Leistungsbestimmung durch die SWD sind ausschließlich Änderungen der Kosten zu berücksichtigen, die für die Preisermittlung nach Ziffer 4.1 maßgeblich sind. Die SWD ist bei Kostensteigerungen berechtigt, bei Kostensenkungen verpflichtet, eine Preisänderung durchzuführen. Bei der Preisermittlung ist die SWD verpflichtet, Kostensteigerungen nur unter Ansatz gegenläufiger Kostensenkungen zu berücksichtigen und eine Saldierung von Kostensteigerungen und Kostensenkungen vorzunehmen.
- Die SWD hat den Umfang und den Zeitpunkt einer Preisänderung so zu bestimmen, dass Kostensenkungen nach denselben betriebswirtschaftlichen Maßstäben Rechnung getragen wird wie Kostenerhöhungen. Insbesondere darf die SWD Kostensenkungen nicht später weitergeben als Kostensteigerungen. Die SWD nimmt mindestens alle zwölf Monate eine Überprüfung der Kostenentwicklung vor.
- Änderungen der Preise werden erst nach brieflicher Mitteilung an den Kunden wirksam, die mindestens sechs Wochen vor der beabsichtigten Änderung erfolgen muss.
- Im Falle einer Änderung der Preise hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist spätestens zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung zu kündigen. Hierauf wird die SWD den Kunden in der brieflichen Mitteilung hinweisen. Die Kündigung bedarf der Textform. Die SWD soll die Kündigung unverzüglich nach Eingang in Textform bestätigen. Das Recht zur ordentlichen Kündigung nach Ziffer 15.1 und 15.2 bleibt unberührt.
- Abweichend von den vorstehenden Ziffern 6.1 bis 6.4 werden Änderungen der Umsatzsteuer gemäß Umsatzsteuergesetz zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung ohne Ankündigung und ohne außerordentliche Kündigungsmöglichkeit an den Kunden weitergegeben.
- Ziffern 6.1 bis 6.5 gelten auch, soweit künftig neue Steuern, Abgaben oder sonstige staatlich veranlasste, die Gewinnung, Erzeugung, Beschaffung, Speicherung und Netznutzung (Übertragung und Verteilung) oder den Verbrauch von Strom betreffende Belastungen oder Entlastungen wirksam werden.

7. Bonitätsauskunft

Die SWD ist berechtigt, eine Bonitätsauskunft über den Kunden einzuholen. Zu diesem Zweck übermittelt die SWD Namen, Anschrift und Geburtsdatum des Kunden an die Creditreform Boniversum GmbH, Hellersbergstr. 11, 41460 Neuss oder an die SCHUFA Holding AG, Massenbergstr. 9-13, 44787 Bochum. Bei Vorliegen negativer Bonitätsmerkmale, insbesondere bei Vorliegen einer negativen Auskunft der oben genannten Gesellschaften zu Merkmalen der Bonität des Kunden, kann die SWD den Auftrag des Kunden zur Stromlieferung ablehnen.

8. Messung

- Die SWD ist berechtigt, für Zwecke der Abrechnung die Ablesedaten zu verwenden, die die SWD vom Netzbetreiber oder von einem die Messung durchführenden Dritten erhalten hat. Die SWD kann die Messeinrichtungen selbst ablesen oder verlangen, dass diese vom Kunden abgelesen werden, wenn dies zum Zwecke einer Abrechnung oder anlässlich eines Lieferantenwechsels erfolgt. Wenn der Kunde die verlangte Selbstablesung nicht oder verspätet vornimmt, darf die SWD den Verbrauch schätzen. Zu einer erforderlichen Ablesung der Messeinrichtung hat der Kunde nach vorheriger Benachrichtigung dem mit einem Ausweis versehenen Beauftragten der SWD den Zutritt zu seinen Räumen zu gestatten. Ein Beauftragter des örtlichen Netzbetreibers kann den Kunden ebenfalls bitten, den Zählerstand abzulesen.
- Die SWD ist verpflichtet, auf Verlangen des Kunden jederzeit eine Nachprüfung der Messeinrichtungen durch eine Eichbehörde oder eine staatlich anerkannte Prüfstelle im Sinne des Eichgesetzes beim Messstellenbetreiber zu veranlassen. Die Kosten der Nachprüfung trägt die SWD, falls die Abweichung die gesetzlichen Verkehrsfehlergrenzen überschreitet, sonst der Kunde.
- Ergibt eine Prüfung der Messeinrichtung eine Überschreitung der Verkehrsfehlergrenzen oder werden Fehler in der Ermittlung des Rechnungsbetrages festgestellt, ist die Überzahlung von der SWD zurückzahlen oder der Fehlbetrag vom Kunden nachzuentrichten. Ist die Größe des Fehlers nicht einwandfrei festzustellen oder zeigt eine Messeinrichtung nicht an, so ermittelt die SWD den Verbrauch für die Zeit seit der letzten fehlerfreien Ablesung aus dem Durchschnittsverbrauch des ihr vorhergehenden und des der Feststellung des Fehlers nachfolgenden Ablesungszeitraums oder aufgrund des vorjährigen Verbrauchs durch Schätzung. Die tatsächlichen Verhältnisse sind angemessen zu berücksichtigen.
- Bei Berechnungsfehlern aufgrund einer nicht ordnungsgemäßen Funktion einer Messeinrichtung ist der vom Messstellenbetreiber ermittelte und dem Kunden mitgeteilte, korrigierte Verbrauch der Nachberechnung zugrunde zu legen.
- Ansprüche nach Ziffer 8.3 und 8.4 sind auf den der Feststellung des Fehlers vorhergehenden Ablesungszeitraum beschränkt, es sei denn, die Auswirkung des Fehlers kann über einen größeren Zeitraum festgestellt werden; in diesem Fall ist der Anspruch auf längstens drei Jahre beschränkt.

9. Abrechnung / Aufrechnung

- Die Rechnungsstellung erfolgt jährlich zum Ende des Abrechnungsjahres, soweit nicht vorzeitig eine Zwischen- oder Endabrechnung erstellt wird. Das Abrechnungsjahr wird von der SWD festgelegt, wobei der Abrechnungszeitraum zwölf Monate nicht wesentlich überschreiten darf. Während des Abrechnungszeitraums leistet der Kunde in von der SWD bestimmten, in der Regel gleichen Abständen Abschlagszahlungen. Die SWD wird den Kunden rechtzeitig vor Fälligkeit die Höhe der Abschlagszahlungen mitteilen. Dabei wird die SWD die Höhe der Abschlagszahlungen so gestalten, dass am Ende des Abrechnungsjahres eine möglichst geringe Ausgleichszahlung fällig wird. Macht der Kunde glaubhaft, dass sein Verbrauch erheblich geringer ist, so wird dies angemessen berücksichtigt. Liegt die letzte Jahresrechnung nicht vor, ist die SWD zu einer entsprechenden Schätzung unter Berücksichtigung des durchschnittlichen Verbrauchs vergleichbarer Kunden berechtigt. Abweichend von Ziff. 9.1 kann die Rechnungsstellung monatlich, vierteljährlich oder halbjährlich erfolgen. Der Kunde kann den gewünschten Rechnungsturnus der SWD mitteilen. Die Kosten für jede zusätzliche, unterjährige Rechnung und jede zusätzliche, unterjährige Ablesung bestimmen sich nach Punkt 6 der Ergänzenden Bedingungen der SWD zur Stromgrundversorgungsverordnung (StromGVV).
- Ändern sich die vertraglichen Preise während des Abrechnungsjahres, so werden der Grundpreis taganteilig und die Strompreise mengenanteilig berechnet, wobei die Mengen rechnerisch abgegrenzt werden können. Jahreszeitliche Verbrauchsschwankungen sind auf der Grundlage der maßgeblichen Erfahrungswerte angemessen zu berücksichtigen. Die nach einer Preisänderung anfallenden Abschläge können entsprechend angepasst werden.
- Der Kunde kann gegen Ansprüche von der SWD nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufrechnen.

10. Unterbrechung bei Energiediebstahl und anderen Zuwiderhandlungen

- Die SWD ist berechtigt, die Stromlieferung ohne vorherige Androhung durch den Netzbetreiber unterbrechen zu lassen, wenn der Kunde einer vertraglichen Verpflichtung in nicht unerheblichem Maße schuldhaft zuwider handelt und die Unterbrechung erforderlich ist, um den Gebrauch von Strom unter Umgehung oder Beeinflussung der Messeinrichtungen zu verhindern (Energiediebstahl).
- Bei anderen Zuwiderhandlungen, insbesondere bei Nichterfüllung der Zahlungsverpflichtungen trotz Mahnung, ist die SWD berechtigt, die Lieferung vier Wochen nach Androhung unterbrechen zu lassen und den zuständigen örtlichen Netzbetreiber mit der Unterbrechung der Versorgung zu beauftragen. Dies gilt nicht, wenn die Folgen der Unterbrechung außer Verhältnis zur Schwere der Zuwiderhandlung stehen oder der Kunde darlegt, dass hinreichende Aussicht besteht, dass der Kunde seinen Verpflichtungen nachkommt. Die SWD kann mit der Mahnung zugleich die Unterbrechung der Versorgung androhen, sofern dies nicht außer Verhältnis zur Schwere der Zuwiderhandlung steht. Wegen Zahlungsverzuges darf die SWD eine Unterbrechung unter den in den Sätzen 1 bis 3 genannten Voraussetzungen nur durchführen lassen, wenn der Kunde nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 100 Euro in Verzug ist. Bei der Berechnung der Höhe des Betrags bleiben diejenigen nicht titulierten Forderungen außer Betracht, die der Kunde form- und fristgerecht sowie schlüssig begründet beanstandet hat. Ferner bleiben diejenigen Rückstände außer Betracht, die wegen einer Vereinbarung

- zwischen der SWD und dem Kunden noch nicht fällig sind oder die aus einer streitigen und noch nicht rechtskräftig entschiedenen Preiserhöhung resultieren. Der Beginn der Unterbrechung wird dem Kunden drei Werktage im Voraus angekündigt.
- 10.3 Die SWD hat die Versorgung unverzüglich wiederherstellen zu lassen, sobald die Gründe für die Unterbrechung entfallen sind und der Kunde die Kosten der Unterbrechung und Wiederherstellung der Belieferung ersetzt hat. Die Kosten können für strukturell vergleichbare Fälle pauschal berechnet werden; die pauschale Berechnung muss einfach nachvollziehbar sein. Die Pauschale darf die nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Kosten nicht übersteigen. Auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen. Der Nachweis geringerer Kosten ist dem Kunden zu gestatten.
- 10.4 Auch die Kosten für einen etwaigen Versuch der Unterbrechung (z.B. kein Zutritt) hat der Kunde vor Wiederherstellung der Versorgung zu ersetzen, wenn ihn insoweit ein Verschulden trifft.

11. Zahlung

Bei Zahlungsverzug des Kunden kann die SWD, wenn die SWD erneut zur Zahlung auffordert oder den Betrag durch einen Beauftragten einziehen lässt, die dadurch entstehenden Kosten für strukturell vergleichbare Fälle pauschal berechnen; die pauschale Berechnung muss einfach nachvollziehbar sein. Die Pauschale darf die nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Kosten nicht übersteigen. Auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, dass ein Schaden überhaupt nicht oder wesentlich niedriger als die Pauschale entstanden ist.

12. Änderungen dieses Vertrages oder dieser Bedingungen

- 12.1 Die Regelungen dieses Vertrages beruhen auf den derzeitigen gesetzlichen und sonstigen Rahmenbedingungen, wie z.B. dem Energiewirtschaftsgesetz (EnWG) in der Fassung vom 13. Juli 2005, zuletzt geändert am 16. Januar 2012, der Verordnung über Allgemeine Bedingungen für die Grundversorgung von Haushaltskunden und die Ersatzversorgung mit Strom aus dem Niederspannungsnetz (StromGVV) in der Fassung vom 26. Oktober 2006, letzte Änderung vom 30. April 2012 und auf der aktuellen einschlägigen Rechtsprechung der höchstinstanzlichen Gerichte und Verwaltungsentscheidungen. Sollten sich diese, vergleichbare Regelwerke oder einschlägige Rechtsvorschriften oder die einschlägige Rechtsprechung oder einschlägige Verwaltungsentscheidungen ändern, ist die SWD berechtigt, diese Vertragsbedingungen – mit Ausnahme der festgelegten Preise (für diese gilt Ziffer 6) entsprechend anzupassen.
- 12.2 Die SWD wird dem Kunden die Anpassung nach vorstehendem Absatz mindestens sechs Wochen vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilen. Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde in Textform nicht mindestens einen Monat vor Wirksamwerden der Anpassung widerspricht. Zur Fixtahrung genügt die rechtzeitige Absendung des Widerspruchs. Auf diese Folgen wird der Kunde von SWD bei Bekanntgabe gesondert hingewiesen.
- 12.3 Daneben kann der Kunde den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen, wenn die SWD die Vertragsbedingungen ändert.

13. Datenschutz

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt im Rahmen der Gesetzlichen Bestimmungen. Der Lieferant erhebt und nutzt diese Daten nur zum Zwecke der Vertragsabwicklung und zur Wahrung berechtigter eigener Geschäftsinteressen im Hinblick auf die Beratung und Betreuung der Kunden und der bedarfsgerechten Produktgestaltung. Er wird diese Daten nur dann an Dritte weitergeben, wenn dies zur Vertragserfüllung erforderlich ist oder diesbezüglich gesetzliche bzw. behördliche Verpflichtungen bestehen.

Weitere Informationen zum Thema Datenschutz finden Sie auf unserer Internetseite.

Informationspflichten

gemäß § 312c Abs.1 BGB in Verbindung mit Artikel 246 § 2 Abs. 3 S. 2 EGBGB

14. Haftung für Versorgungsstörungen

- 14.1 Bei einer Unterbrechung oder bei Unregelmäßigkeiten in der Stromversorgung soweit es sich um Folgen einer Störung des Netzbetriebs handelt, ist die SWD von ihrer Leistungspflicht befreit. Satz 1 gilt nicht, soweit die Unterbrechung auf nicht berechtigten Maßnahmen der SWD nach § 19 StromGVV beruht. Die SWD ist verpflichtet, dem Kunden auf Verlangen unverzüglich über die mit der Schadensverursachung durch den Netzbetreiber zusammenhängenden Tatsachen insoweit Auskunft zu geben, als sie der SWD bekannt sind oder von ihr in zumutbarer Weise aufgeklärt werden können.
- 14.2 Bei Versorgungsstörungen gemäß Ziff. 14.1 haftet die SWD nicht. Etwaige Ansprüche wegen Versorgungsstörungen im Sinne der Ziff. 14.1 kann der Kunde gegen den Netzbetreiber geltend machen. Die Kontaktdaten des Netzbetreibers teilt die SWD dem Kunden auf Anfrage gerne mit.

15. Vertragslaufzeit / Kündigung

- 15.1 Bei Verträgen ohne Preisgarantie kann der Vertrag vom Kunden oder von der SWD mit einer Frist von mindestens einem Monat zum Ende der Erstlaufzeit bzw. zum jeweiligen Ende der Vertragsverlängerung gekündigt werden.
- 15.2 Bei Verträgen mit Preisgarantie ist die SWD mit Ausnahme von Ziffer 6.1 erstmals zum Ablauf der Preisgarantiefrist berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von mindestens einem Monat zu kündigen, danach zum jeweiligen Ende der Vertragsverlängerung. Von dem Kunden kann der Vertrag mit einer Frist von mindestens einem Monat zum Ende der Erstlaufzeit bzw. zum jeweiligen Ende der Vertragsverlängerung gekündigt werden.
- 15.3 Die Rechte zur außerordentlichen Kündigung gemäß Ziffer 15.4, 15.5 und 15.6 bleiben von den vorstehenden Ziffern 15.1 und 15.2 unberührt.
- 15.4 Die SWD ist berechtigt, in den Fällen der Ziffer 10.1 dieser AGB das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen, wenn die Voraussetzungen für die Unterbrechung der Energielieferung wiederholt vorliegen. Bei wiederholten Zuwiderhandlungen gemäß Ziffer 10.2 dieser AGB ist SWD zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt, wenn die Kündigung zwei Wochen vorher angedroht wurde; Ziffer 10.2 Satz 2 und 3 dieser AGB gelten entsprechend.
- 15.5 Bei einem Umzug ist der Kunde berechtigt, diesen Vertrag mit einer Frist von zwei Wochen auf das Ende eines Kalendermonats zu kündigen.
- 15.6 Das Kündigungsrecht aus wichtigem Grund gemäß § 314 BGB bleibt erhalten. Über die gesetzlichen Rücktrittsrechte hinaus bestehen keine weiteren vertraglichen Rücktrittsrechte.
- 15.7 Die Kündigung bedarf der Textform.

16. Umfang und Durchführung der Lieferung

Die SWD ist verpflichtet, den Energiebedarf des Kunden entsprechend den Regelungen dieses Vertrages zu decken. Dies gilt nicht, soweit und solange der Netzbetreiber den Netzanschluss und die Anschlussnutzung des Kunden unterbrochen hat oder soweit und solange die SWD an dem Bezug oder der vertragsgemäßen Lieferung in Fällen höherer Gewalt oder sonstige Umstände, deren Beseitigung ihr nicht möglich ist oder wirtschaftlich nicht zugemutet werden kann, gehindert ist.

17. Vertragspartner

Stadtwerke Delitzsch GmbH (SWD), Sachsenstraße 1, 04509 Delitzsch. Vorsitzender des Aufsichtsrates: Michael Schmied. Vertretungsberechtigte Geschäftsführung: Dr. Robert Greb. Sitz der Gesellschaft: Delitzsch. Eingetragen beim Amtsgericht Leipzig, Handelsregisternummer: HRB 5947. USt.-Nr.: 237/120/02654

18. Streitbelegungsverfahren

Haben Sie noch Fragen (Bestandungen) zur Rechnung oder zur Energielieferung? Dann wenden Sie sich bitte an unser Kundenzentrum: Stadtwerke Delitzsch GmbH, Sachsenstraße 1, 04509 Delitzsch, Tel.: 034202/65-888, Fax: 034202/65-800, kundenzentrum@sw-delitzsch.de

Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität und Gas stellt Ihnen Informationen über das geltende Recht, Ihre Rechte als Haushaltskunde und über Streitbelegungsverfahren für die Bereiche Elektrizität und Gas zur Verfügung und ist unter folgenden Kontaktdaten erreichbar: Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post, Eisenbahnen Verbraucherservice, PF 8001, 53105 Bonn, Mo-Fr 9.00 – 12.00, T: 030/22480-500 bundesweites Infotelefon, F: 030/22480-323, E: verbraucherservice-energie@bnetza.de

Zur Beilegung von Streitigkeiten kann von Privatkunden ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Energie e.V. beantragt werden. Voraussetzung dafür ist, dass unser Kundenservice angerufen und keine beidseitig zufriedenstellende Lösung gefunden wurde. Schlichtungsstelle Energie e.V., Friedrichstraße 133, 10117 Berlin, T 0 30-2 75 72 40-0, F 0 30-2 75 72 40-69, info@schlichtungsstelle-energie.de, www.schlichtungsstelle-energie.de.

18. Online Service

Der Lieferant unterhält das Online-Service-Portal- (OSP) auf seiner Webseite unter www.sw-delitzsch.de. Die nachfolgend dargestellten Sonderregelungen gelten nur für Kunden, die sich im OSP registriert haben, jeweils ab dem Zeitpunkt dieser Registrierung: Anstatt die Rechnungen und sonstigen Schreiben schriftlich zu übersenden, wird der Lieferant diese jeweils im OSP hinterlegen – im Fall von §5 Ziffer 5.3 zusätzlich zur brieflichen Mitteilung. Über die Verfügbarkeit dieser Rechnungen und sonstigen Schreiben erhält der Kunde jeweils eine E-Mail-Benachrichtigung an seine im OSP angegebene Adresse. Der Kunde verpflichtet sich, die Rechnungen bzw. sonstigen Schreiben dort abzurufen. Kündigungen nach §14 dieser Bedingungen kann der Lieferant wahlweise schriftlich oder nach vorstehend beschriebenen Verfahren erklären. Rechnungen, Kündigungen und sonstige Schreiben des Lieferanten, gelten dann als dem Kunden zugegangen, wenn der Kunde vom Lieferanten durch eine E-Mail benachrichtigt wurde, dass neue Nachrichten bzw. Dokumente im OSP hinterlegt wurden. Dies gilt nicht, wenn das OSP aufgrund einer technischen Störung nicht erreichbar ist. In diesem Fall tritt der Zugang erst nach Behebung der technischen Störung ein. Der Kunde verpflichtet sich, bei Änderung seiner E-Mail-Adresse unverzüglich seine im OSP hinterlegte E-Mail-Adresse zu aktualisieren.