

## Vertragsbedingungen enercity Strom natürlich garantiert in Niederspannung außerhalb der Grundversorgung

### 1 Ladungsfähige Adresse des Vertragspartners

enercity AG Glockseeplatz 1,  
30169 Hannover  
Telefon 0511 430-0

### 2 Umfang der Lieferung

enercity AG liefert gemäß den Bestimmungen dieses Vertrages elektrische Energie mit einer Spannung von 230/400 Volt und einer Frequenz von etwa 50 Hertz für die Marktlotation (Lieferadresse) des Kunden.

Kunden im Sinne dieses Vertrags sind Letztverbraucher, die elektrische Energie aus dem Niederspannungsnetz mit einem Verbrauch von nicht mehr als 30.000 kWh pro Jahr für den Eigenverbrauch im Haushalt, für berufliche, landwirtschaftliche oder gewerbliche Zwecke kaufen.

### 3 Preise

Es gelten die Preise der „Preisinformation enercity Strom natürlich garantiert“. Der Gesamtpreis setzt sich aus dem Arbeitspreis und dem Grundpreis zusammen. Im Gesamtpreis sind die folgenden Kosten enthalten: Beschaffungs- und Vertriebskosten, die jeweils aktuelle Umsatzsteuer, die Stromsteuer, die Mehrbelastungen aus den Verpflichtungen des Kraft-Wärme-Kopplungs-Gesetzes (KWKG) sowie die Umlagen nach § 19 Abs. 2 StromNEV (StromNEVUmlage), nach § 17 f. EnWG (Offshore-Umlage) und nach § 18 AbLaV (Umlage für abschaltbare Lasten), die an den Netzbetreiber zu entrichtenden Entgelte, die Kosten für den Messstellenbetrieb – soweit diese Kosten enercity in Rechnung gestellt werden – sowie die Konzessionsabgaben. Die Konzessionsabgaben werden jeweils in zulässiger Höhe gezahlt. Vereinbarungen, dass keine oder niedrigere Konzessionsabgaben zu zahlen sind, haben Vorrang. § 2 Absatz 3 Satz 1 Nr. 5 und § 2 Absatz 3 Satz 3, 4 und 5 der „enercity Versorgungsbedingungen für Strom“ finden keine Anwendung.

### 4 Abschlagszahlungen

Die Höhe des Abschlags wird aus dem individuellen Verbrauchsverhalten ermittelt. Zudem übermittelt der Messstellenbetreiber oder Netzbetreiber enercity auf Anforderung die historischen Werte der Marktlotation (Lieferadresse) des Kunden. Hat der Kunde schon eine Jahresrechnung erhalten, wird der Verbrauch der letzten Abrechnung mit den aktuellen Preisen multipliziert. So ergibt sich die Höhe der Abschlagszahlung bis zur nächsten Jahresrechnung.

### 5 Zahlweise

Der Kunde kann wahlweise ein Mandat für eine SEPA-Lastschrift erteilen oder per Überweisung zahlen.

### 6 Abrechnung

**6.1** Die Stromrechnung wird in der Regel elektronisch in dem enercity Account des Kunden bereitgestellt. Über die Bereitstellung erhält der Kunde eine elektronische Information. Der Kunde muss zwingend eine Registrierung im enercity Account gemäß Ziffer 11 haben und diese muss aktiv sein.

**6.2** Der Kunde erhält auf Wunsch einmal jährlich unentgeltlich eine Abrechnung seines Verbrauches in Papierform.

**6.3** Weiterhin bietet enercity dem Kunden eine monatliche, vierteljährliche oder halbjährliche Abrechnung in Papierform sowie in elektronischer Form an. Für jede zusätzliche Abrechnung in Papierform wird eine Kostenpauschale erhoben, die sich aus der „Preisinformation enercity Strom natürlich garantiert“ ergibt. Abrechnungen in elektronischer Form erfolgen kostenfrei.

**6.4** Soweit ein Kunde, bei dem keine Fernübermittlung der Verbrauchsdaten erfolgt, sich für eine elektronische Übermittlung der Abrechnungen entscheidet, erhält er zusätzlich alle sechs Monate eine unentgeltliche Abrechnungsinformation, auf Wunsch auch alle drei Monate. Kunden, bei denen eine Fernübermittlung der Daten erfolgt, erhalten monatlich eine unentgeltliche elektronische Abrechnungsinformation.

### 7 Sofortbonus

Sagt enercity im Rahmen des Vertragsabschlusses einen Sofortbonus zu, so wird dieser nach 30 Tagen ununterbrochener Belieferung gutgeschrieben. Für die fristgerechte Auszahlung des Sofortbonus muss der Kunde ein Girokonto bei enercity angeben.

### 8 Inkrafttreten des Vertrages, Vertragsdauer, Lieferbeginn und Kündigung

#### 8.1 Inkrafttreten des Vertrages, Lieferbeginn

Bei Kunden, die in ein Objekt neu eingezogen sind (Neueinzug, nicht Wohnsitzwechsel – siehe § 8.3), tritt der Vertrag mit der Vertragsbestätigung ab Einzugsdatum in Kraft, jedoch maximal 4 Wochen rückwirkend ab dem Datum des Auftrages.

Voraussetzung für die Lieferung ist, dass diese enercity rechtlich und tatsächlich möglich ist (insbesondere, dass die Netznutzung durch den örtlichen Netzbetreiber gewährt wird).

Bei Kunden, die bereits von enercity beliefert werden (Bestandskunden), tritt der neue Stromlieferungsvertrag zum in der Vertragsbestätigung genannten Zeitpunkt in Kraft.

Wird der Kunde derzeit von einem anderen Stromanbieter beliefert (Lieferantenwechsel), bevollmächtigt und beauftragt der Kunde enercity mit der fristgerechten Kündigung des bestehenden Stromlieferungsvertrages. Der Vertrag tritt in Kraft und die Belieferung beginnt an dem Tag, der auf das Wirksamwerden der Kündigung folgt.

Voraussetzung für die Lieferung ist, dass diese enercity rechtlich und tatsächlich innerhalb von 12 Kalendermonaten nach Auftragseingang möglich ist (insbesondere, dass die Netznutzung durch den örtlichen Netzbetreiber gewährt wird).

Das Inkrafttreten des Vertrages und den Beginn der Belieferung teilt enercity dem Kunden verbindlich mit der Vertragsbestätigung mit.

## 8.2 Vertragsdauer und Kündigung

Der Vertrag läuft zunächst 1 Jahr ab Inkrafttreten. Sofern er nicht von einer der beiden Vertragsparteien mit einer Frist von einem Monat zum Laufzeitende in Textform gekündigt wird, läuft der Vertrag anschließend unbefristet weiter und kann dann jederzeit mit einer Frist von einem Monat in Textform gekündigt werden. Innerhalb einer Woche nach Zugang der Kündigung erhält der Kunde eine Bestätigung seiner Kündigung in Textform unter Angabe des Vertragsendes. Der Vertrag endet auch ohne Kündigung automatisch, wenn der örtliche Netzbetreiber den Anschlussvertrag/den Anschlussnutzungsvertrag für die Verbrauchsstelle kündigt.

## 8.3 Wohnsitzwechsel

Bei einem Wohnsitzwechsel des Kunden endet der Vertrag mit dem Auszug des Kunden aus der aktuellen Marktllokation (Lieferadresse). Der Kunde hat enercity im Falle eines Wohnsitzwechsels unverzüglich die neue Anschrift sowie den Zählerstand vom Auszugsdatum (Schlüsselübergabe) mitzuteilen.

## 8.4 Fristlose Kündigung

enercity ist berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen, wenn der Kunde mit nur einer fälligen Zahlung trotz Mahnung in Verzug ist und enercity dem Kunden zwei Wochen zuvor die fristlose Kündigung angedroht hat. Die Kündigung bedarf der Textform. § 21 der „enercity Versorgungsbedingungen für Strom“ findet insoweit keine Anwendung.

## 9 Unterbrechung der Belieferung

**9.1** enercity ist berechtigt, die Belieferung ohne vorherige Androhung durch den Netzbetreiber unterbrechen zu lassen, wenn der Kunde diesem Vertrag in nicht unerheblichem Maße schuldhaft zuwiderhandelt und die Unterbrechung erforderlich ist, um den Gebrauch von elektrischer Arbeit unter Umgehung, Beeinflussung oder vor Anbringung der Messeinrichtungen zu verhindern.

**9.2** Bei anderen Zuwiderhandlungen, insbesondere bei der Nichterfüllung einer Zahlungsverpflichtung trotz Mahnung, ist enercity berechtigt, die Belieferung vier Wochen nach Androhung unterbrechen zu lassen und den zuständigen Netzbetreiber nach § 24 Abs. 3 der Niederspannungsanschlussverordnung mit der Unterbrechung der Belieferung 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 er seinen Verpflichtungen nachkommt. enercity kann mit der Mahnung zugleich die Unterbrechung der Belieferung androhen, sofern dies nicht außer Verhältnis zur Schwere der Zuwiderhandlung steht. Wegen Zahlungsverzuges darf enercity 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 Betrages nach Satz 4 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 enercity und Kunde noch nicht fällig sind oder die aus einer streitigen und noch nicht rechtskräftig entschiedenen Preiserhöhung von enercity resultieren.

**9.3** Der Beginn der Unterbrechung der Belieferung ist dem Kunden drei Werktage im Voraus anzukündigen.

**9.4** enercity hat die Belieferung unverzüglich wiederherstellen zu lassen, sobald die Gründe für ihre 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 Preisanpassung

**10.1** Anpassungen der in der „Preisinformation enercity Strom natürlich garantiert“ genannten Preise können erstmals 1 Jahr nach Inkrafttreten des Vertrages und

anschließend jeweils nach Ablauf eines weiteren Jahres erfolgen.

Preisanpassungen erfolgen dabei im Wege der einseitigen Leistungsbestimmung in Ausübung billigen Ermessens nach § 315 BGB. Der Kunde kann dies nach § 315 Abs. 3 BGB zivilgerichtlich überprüfen lassen. Bei der einseitigen Leistungsbestimmung durch enercity sind ausschließlich Änderungen der Kosten zu berücksichtigen, die für die Preisermittlung nach Ziffer 3 maßgeblich sind. enercity ist bei Kostensteigerungen berechtigt, bei Kostensenkungen verpflichtet, eine Preisanpassung durchzuführen. Bei der Preisermittlung ist enercity verpflichtet, Kostensteigerungen nur unter Ansatz gegenläufiger Kostensenkungen zu berücksichtigen und eine Saldierung von Kostensteigerungen und Kostensenkungen vorzunehmen.

**10.2** enercity nimmt mindestens alle zwölf Monate eine Überprüfung der Kostenentwicklung vor. enercity hat den Umfang und den Zeitpunkt einer Preisanpassung so zu bestimmen, dass Kostensenkungen nach denselben betriebswirtschaftlichen Maßstäben Rechnung getragen wird wie Kostenerhöhungen. Insbesondere darf enercity Kostensenkungen nicht später weitergeben als Kostensteigerungen.

**10.3** Anpassungen der Preise werden erst nach Information des Kunden in Textform gültig, die mindestens einen Monat vor der beabsichtigten Anpassung erfolgen muss. Die Mitteilung erfolgt unter Hinweis auf Anlass, Umfang und Voraussetzung der Preisanpassung. enercity wird zu den beabsichtigten Anpassungen zeitgleich mit der Mitteilung in Textform an den Kunden die Anpassung auf seiner Internetseite veröffentlichen.

**10.4** Passt enercity die Preise an, so hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Anpassung zu kündigen. Hierauf wird enercity den Kunden in der Mitteilung über die bevorstehende Anpassung ausdrücklich hinweisen. Die Kündigung bedarf der Textform. enercity hat die Kündigung unverzüglich nach Eingang in Textform zu bestätigen. Das Recht zur ordentlichen Kündigung nach Ziffer 8.2 bleibt unberührt.

**10.5** Bei Änderung der Höhe der Umsatzsteuersätze passen sich die angegebenen Preise entsprechend auch innerhalb der Vertragslaufzeit sowie ohne Ankündigung und ohne außerordentliche Kündigungsmöglichkeit an.

**10.6** Die Ziffern 10.1 bis 10.4 gelten auch soweit gegenüber dem Zeitpunkt des Abschlusses des Vertrages neue Steuern, Abgaben oder sonstige staatlich veranlasste, die Beschaffung, Erzeugung, Netznutzung (Übertragung und Verteilung) oder den Verbrauch von elektrischer Energie betreffende Mehrbelastungen oder Entlastungen wirksam werden.

**10.7** § 5 Absatz 2 und Absatz 3 und § 5a der „enercity Versorgungsbedingungen für Strom“ finden bei Preisanpassungen keine Anwendung.

## **11 Nutzung enercity Account**

**11.1** Der Kunde verpflichtet sich, im Rahmen der Kommunikation zur Vertragsabwicklung eine Registrierung für den enercity Account vorzunehmen. Dies ist Voraussetzung für den Abschluss und Bestandteil des Stromliefervertrages. Darüber hinaus verpflichtet sich der Kunde, nur online mit enercity zu kommunizieren und den enercity Account für alle Datenänderungen und Mitteilungen (z. B. Name, Adressänderung, Bankverbindung, Änderung der Zahlungsweise, Änderung der Datenschutzerklärung, Anpassung der Abschläge) und Anliegen zu nutzen. Die Anmeldung zum enercity Account und seine Nutzung ist für den Kunden kostenfrei.

**11.2** Für z. B. den Abruf der Rechnungsdaten und Mitteilungen ist ein persönlicher Internetzugang erforderlich. Der Kunde ist verpflichtet, stets eine aktuelle empfangsbereite E-Mail-Adresse anzugeben, deren elektronischer Briefkasten von Ihm regelmäßig abgerufen wird. Änderungen der E-Mail-Adresse sind unverzüglich mitzuteilen. Dies gilt für alle vertragsrelevanten Daten (z. B. Name, Adresse).

**11.3** Der Kunde erhält mit dem Zeitpunkt der Abrufbarkeit z. B. der Rechnung und Mitteilungen eine Benachrichtigung per E-Mail an die von ihm angegebene elektronische Adresse. Ein Ausfall der technischen Möglichkeiten zum Empfang oder zum Abruf der Benachrichtigungen auf Seiten des Kunden sowie eine Änderung seiner elektronischen Adresse ist für den Zugang von Benachrichtigungen unerheblich, d. h. von Seiten enercity gilt z. B. die Rechnung als zugegangen. Dies gilt nicht für einen vorübergehenden Ausfall der nicht im tatsächlichen Einflussbereich des Kunden liegt und von dem Kunden nicht zu vertreten ist.

**11.4** Für die elektronische Bereitstellung von Mitteilungen oder elektronischen Rechnungen haftet enercity nach den gesetzlichen Bestimmungen, sofern der Kunde Schadenersatzansprüche geltend macht, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen. Weiter haftet enercity nach den gesetzlichen Bestimmungen, wenn sie schuldhaft eine wesentliche Vertragspflicht verletzt hat. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf. Die Haftung von enercity aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften bleibt hiervon unberührt.

**11.5** Im Falle einer Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, welche nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht, beschränkt sich die Haftung der enercity auf den Schaden, den beide Parteien bei Vertragsschluss als mögliche Folge

der Vertragsverletzung vorausgesehen haben oder unter Berücksichtigung der Umstände, die sie kannten oder kennen mussten, hätten voraussehen müssen.

**11.6** Eine Haftung von enercity für Schäden, die durch den Missbrauch des Passwortes oder durch fehlerhafte Eingaben im Portal der enercity Website verursacht werden, ist ausgeschlossen.

**11.7** enercity haftet ebenfalls nicht für die Leistung von Internet- oder Service Providern. Im Übrigen besteht ein Anspruch auf die Nutzung des enercity Accounts nur im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. enercity bemüht sich um eine möglichst unterbrechungsfreie Nutzbarkeit des enercity Accounts. Jedoch können durch technische Störungen (wie z. B. Unterbrechung der Stromversorgung, Hardware- und Softwarefehler, technische Probleme in den Datenleitungen) zeitweilige Unterbrechungen und Beschränkungen auftreten.

**11.8** Für Datenverlust auf dem Kunden PC oder sonstigem Device übernimmt enercity keine Haftung.

**11.9** Das Übermittlungsrisiko (z. B. Datenverlust während der Übermittlung, Verfälschung, Kompletverlust) von Erklärungen, Mitteilungen und Dokumenten trägt jede Vertragspartei selbst.

**11.10** enercity kann den Zugang des Kunden zum enercity Account vorübergehend oder dauerhaft sperren, wenn z. B. konkrete Anhaltspunkte vorliegen, dass der Kunde gegen seine Verpflichtungen aus Ziffern 11.1 bis 11.3 oder gegen geltendes Recht verstößt oder verstoßen hat oder Sicherheitsinteressen (z. B. Missbrauch des enercity Accounts durch Dritte) des Kunden gefährdet sind. In diesem Fall informiert enercity den Kunden hierüber vorab per E-Mail. Im Falle einer vorübergehenden Sperrung reaktiviert enercity nach Ablauf der Sperrzeit die Zugangsberechtigung und benachrichtigt den Kunden hierüber per E-Mail.

**11.11** Bei Wegfall oder dauerhafter Sperrung des enercity Accounts ist enercity berechtigt den Stromlieferungsvertrag, soweit dies zwei Wochen zuvor angedroht wurde, fristlos zu kündigen.

## **12 Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Vertragsbedingungen/Versorgungsbedingungen)**

**12.1** Soweit keine abweichenden Regelungen vereinbart sind, gelten die „enercity Versorgungsbedingungen für Strom“ (bestehend aus „Allgemeine Bedingungen der enercity AG für die Versorgung mit Strom – Stromgrundversorgungsverordnung – StromGVV“ und „Ergänzende Bedingungen der enercity AG für die Versorgung mit Strom“) zu diesem Vertrag mit der Maßgabe, dass Verweise auf den Grundversorger als Verweise auf enercity zu verstehen sind. Wenn sich die StromGVV

ändert oder durch eine andere Verordnung ersetzt wird, ist enercity berechtigt, den Stromlieferungsvertrag an diese geänderten Rahmenbedingungen anzupassen.

**12.2** enercity wird den Kunden mindestens einen Monat zuvor eine Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Vertragsbedingungen/Versorgungsbedingungen) in Textform mitteilen. Bei einer einseitigen Vertragsänderung durch enercity, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen zu kündigen. Kündigt der Kunde den Vertrag nicht, so treten die Änderungen ab dem in der Mitteilung genannten Zeitpunkt in Kraft. enercity ist verpflichtet, den Kunden in der Mitteilung auf sein Kündigungsrecht und auf die Wirkung seines Schweigens hinzuweisen.

## **13 Haftung**

**13.1** Ansprüche wegen Schäden durch eine Unterbrechung oder bei einer Unregelmäßigkeit in der Elektrizitätsversorgung sind, soweit es sich um Folgen einer Störung des Netzbetriebes einschließlich des Netzanschlusses handelt, gegenüber dem Netzbetreiber geltend zu machen. enercity als Lieferant ist in diesen Fällen von der Leistungspflicht befreit. Dies gilt auch, wenn enercity an der Stromlieferung aufgrund höherer Gewalt oder sonstiger Umstände, deren Beseitigung enercity nicht möglich ist oder wirtschaftlich nicht zugemutet werden kann, gehindert ist. Die Haftung des Netzbetreibers regelt sich nach § 18 Niederspannungsanschlussverordnung.

**13.2** Im Übrigen haftet enercity bei in sonstiger Weise verursachten Schäden einschließlich Schäden aufgrund der Nichteinhaltung vertraglich vereinbarter Leistungen, wozu auch ungenaue oder verspätete Abrechnungen zählen, für Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, oder der schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (sogenannte „Kardinalpflichten“). Wird eine solche wesentliche Vertragspflicht leicht fahrlässig verletzt, ist die Haftung der Höhe nach beschränkt auf die bei Vertragsschluss von enercity vorhersehbaren Schäden. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung den Vertrag prägen und auf die der Kunde vertrauen darf.

**13.3** Für eine Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit haftet enercity nach den gesetzlichen Vorschriften.

## **14 Messstellenbetrieb nach Messstellenbetriebsgesetz (MsbG)**

**14.1** Der Vertrag umfasst die Energielieferung einschließlich der Netznutzung sowie den vom grundzuständigen Messstellenbetreiber gegenüber dem Kunden zu erbringenden Messstellenbetrieb, sofern der Kunde keinen dritten Messstellenbetreiber ausgewählt

hat Diese Entgelte für den Messstellenbetrieb sind im Preis (Ziffer 3) enthalten. Die Abrechnung gegenüber dem grundzuständigen Messstellenbetreiber erfolgt seitens enercity.

**14.2** Für den Fall des Einbaus einer modernen Messeinrichtung oder eines intelligenten Messsystems durch den Messstellenbetreiber während der Vertragslaufzeit umfasst der Messstellenbetrieb die gesetzlichen Standardleistungen des Messstellenbetreibers für moderne Messeinrichtungen und intelligente Messsysteme gemäß § 35 Abs. 1 Messstellenbetriebsgesetz. Mögliche Zusatzleistungen des Messstellenbetreibers über die gesetzlichen Standardleistungen hinaus werden zwischen dem Kunden und dem grundzuständigen Messstellenbetreiber gesondert vereinbart und abgerechnet.

## 15 Datenschutz

### Datenschutzrechtlicher Hinweis

Die enercity AG verarbeitet personenbezogene Daten ihrer Kunden nach Maßgabe der europäischen Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und weiterer datenschutzrechtlicher Regelungen. Nähere Einzelheiten hierzu finden Sie in der Anlage „Datenschutzinformation der enercity AG“, die Bestandteil dieses Angebotes/Vertrages ist.

### 16 Information nach dem Energiedienstleistungsgesetz

Informationen zu Maßnahmen zur Steigerung der Energieeffizienz und der Energieeinsparung mit Vergleichswerten zum Energieverbrauch sowie Kontaktmöglichkeiten zu Verbraucherorganisationen, Energieagenturen oder ähnlichen Einrichtungen erhält der Kunde auf folgenden Internetseiten: [www.proklima-hannover.de](http://www.proklima-hannover.de) und [www.ganz-einfach-energiesparen.de](http://www.ganz-einfach-energiesparen.de)

### 17 Verbraucherbeschwerde, Schlichtungsstelle und Verbraucherservice

**17.1** Kunden, die Verbraucher im Sinne des § 13 des Bürgerlichen Gesetzbuches sind, können sich bei Beanstandungen insbesondere zum Vertragsabschluss oder zur Qualität von enercity Leistungen bei enercity beschweren. Beschwerden können gerichtet werden an:

#### enercity

Glockseeplatz 1  
30169 Hannover  
Telefon 0800 3637 2489 (kostenlos aus dem dt. Festnetz)  
E-Mail [kundenservice@enercity.de](mailto:kundenservice@enercity.de).

enercity wird die Beschwerde innerhalb von vier Wochen ab Zugang bei enercity beantworten. Kann der Beschwerde nicht

abgeholfen werden, kann der Kunde das in Ziffer 17.2 genannte Schlichtungsverfahren beantragen.

**17.2** Wenn der Beschwerde des Kunden nach Ziffer 17.1 von enercity nicht abgeholfen wurde, kann der Kunde zur Beilegung der Streitigkeiten zwischen ihm und enercity ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Energie e.V. beantragen. enercity ist zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren der Schlichtungsstelle Energie e.V. verpflichtet.

#### Schlichtungsstelle Energie e. V.

Friedrichstraße 133  
10117 Berlin  
Telefon 030 2757 2400  
Internet [www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de)  
E-Mail [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de)

**17.3** Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität und Gas stellt Kunden Informationen über das geltende Recht, die Rechte als Haushaltskunden und über Streitbelegungsverfahren zur Verfügung und ist unter folgenden Kontaktdaten erreichbar:

#### Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen Verbraucherservice

Postfach 80 01  
53105 Bonn  
Telefon 030 2248 0500  
Telefax 030 2248 0323  
E-Mail [verbraucherservice-energie@bnetza.de](mailto:verbraucherservice-energie@bnetza.de)

Verbraucher haben die Möglichkeit, für die Beilegung ihrer Streitigkeiten aus Online Kaufverträgen eine Plattform der EU zu nutzen. Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung gemäß Art. 14 der EU Verordnung 524/2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (ODR-VO) bereit, die Sie unter dem Link <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> finden.

### 18 Sonstiges

Gerichtsstand ist – soweit zulässig – Hannover. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages rechtlich unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

Unter Beachtung der vertraglichen Verpflichtungen hat der Kunde die Möglichkeit des unentgeltlichen und zügigen Lieferantenwechsels. Informationen zu Produkten und Dienstleistungen erhalten Sie unter <http://www.enercity.de/privatkunden/produkte/strom>.