

Wir erheben Ihre Daten und möchten Sie daher auf unsere Datenschutzhinweise aufmerksam machen. Wir halten die Hinweise auf unserer Internetseite unter www.stadtwerke-ffo.de/kontakt/datenschutz oder direkt im Kundencentrum, Karl-Marx-Str. 195, 15230 Frankfurt (Oder) für Sie bereit.

Verbraucher haben das folgende Widerrufsrecht:

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 Stadtwerke Frankfurt (Oder) GmbH, Vertrieb, Karl-Marx-Straße 195, 15230 Frankfurt (Oder), Tel.: 0335/5533-0, Fax: 0335/5533-490, E-Mail: service@stadtwerke-ffo.de mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

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 Strom 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.



Muster-Widerrufsformular

Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.

An
Stadtwerke Frankfurt (Oder) GmbH
Karl-Marx-str. 195
15230 Frankfurt (Oder)

per Telefax an 0335 55 33-490
oder E-Mail an service@stadtwerke-ffo.de

Hiermit widerrufe ich / wir den von mir / uns abgeschlossenen Vertrag über die Nutzung der Ladeinfrastruktur der Stadtwerke Frankfurt (Oder) (Elektro-Tankstellen).

Bestellt am _____ erhalten am _____
Firma _____
Name _____
Straße, Hausnummer _____
PLZ _____ Ort _____
Ort, Datum _____ Unterschrift _____

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Stadtwerke Frankfurt (Oder) GmbH (Stadtwerke) für die Nutzung von Ladeinfrastruktur (Ladesäulen) zum Auftrag FF-LadeStrom (Stand: Februar 2022)

1. Vertragsgegenstand

Gegenstand des Vertrags ist die Einräumung der Nutzungsmöglichkeit der von den Stadtwerken, den Partnern im Kooperationsverbund „ladenetz.de“ (Ladenetz) und den aktuellen Roaming-Partnern betriebenen Ladesäulen durch den Kunden mittels einer Ladekarte der Stadtwerke (Ladekarte) zum Aufladen seines Elektrofahrzeugs mit Elektrizität zum vereinbarten Preis.

2. Begriffsbestimmungen

Für die Zwecke dieser AGB gelten die folgenden Begriffsbestimmungen:

- Partner im Ladenetz.de-Verbund (Ladenetz): Kooperation von Stadtwerken und Energieversorgungsunternehmen in Deutschland, die gemeinsam Ladesäulen aufbauen. Die Stadtwerke sind dieser Kooperation angeschlossen. Die Liste aller kooperierenden Stadtwerke-Partner kann unter www.ladenetz.de/partner/stadtwerkepartner entnommen werden.
- Roaming-Partner: Nationale und internationale Roaming-Kooperation mit verschiedenen Anbietern von Ladesäulen außerhalb des Ladenetz.de-Verbunds.
- Ladeinfrastrukturanbieter: Betreiber von Ladesäulen zum Aufladen von Elektrofahrzeugen.
- Roaming: Laden an Ladesäulen von Roaming-Partnern. Der Zugang wird über den Ladenetz.de-Verbund vermittelt.
- Kunde: Die natürliche oder juristische Person, die mit den Stadtwerken einen Vertrag zur Nutzung der Ladekarte abschließt.
- Halböffentliche Ladesäulen: Öffentlich zugängliche Ladesäulen auf privatem Grund eines Dritten. Ladezeiten und Verfügbarkeit können bei diesen Ladesäulen eingeschränkt sein.
- Öffentliche Ladesäulen: Öffentlich zugängliche Ladesäulen auf öffentlichem Grund.

3. Vertragsschluss, Beantragung der Ladekarte

3.1 Der Auftrag zur Bereitstellung der Nutzung von Ladeinfrastruktur sowie einer Ladekarte kann online unter www.stadtwerke-ffo.de abgerufen oder im Kundencentrum der Stadtwerke gestellt werden. Durch Ausfüllen des Auftrages und Übersendung des Formulars per E-Mail, Fax, Brief oder Übergabe im Kundencentrum der Stadtwerke wird ein rechtlich verbindliches Angebot auf Abschluss eines Kundenvertrags über die Nutzung der Ladeinfrastruktur mittels Ladekarte zu den Bedingungen des Auftragsformulars sowie dieser AGB abgegeben.

3.2 Der Vertrag wird mit der Bestätigung der Stadtwerke und Erhalt der Ladekarte wirksam. Die Stadtwerke überlassen dem Kunden neben der Ladekarte eine Vertragsnummer (Contract-ID).

4. Nutzung der Ladekarte

4.1 Der Kunde ist berechtigt, mit der ihm überlassenen Ladekarte die von den Stadtwerken betriebenen Ladesäulen sowie die weiteren Ladesäulen des Ladenetz.de-Verbunds zur Beladung von Elektrofahrzeugen, entsprechend der Verfügbarkeit zu nutzen. Dies gilt für den gesamten Umfang der öffentlichen und halböffentlichen Ladesäulen. Über die aktuelle Verfügbarkeit kann sich der Kunde über die Seite www.ladenetz.de informieren.

4.2 Die Ladekarte ermöglicht die Authentifizierung an den Ladesäulen, wodurch diese zur Nutzung freigeschaltet werden.

4.3 Die Ladekarte bleibt Eigentum der Stadtwerke. Karte und Vertragsnummer (Contract-ID) sind vom Kunden sorgfältig aufzubewahren. Den Verlust der Karte oder der Vertragsnummer (Contract-ID) hat der Kunde unverzüglich unter der Telefonnummer +49 335 5533-345 oder per E-Mail an service@stadtwerke-ffo.de zu melden. Für die Ausstellung einer Ersatzkarte erheben die Stadtwerke eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 25,00 Euro brutto (21,00 Euro netto). Diese Summe entspricht den Kosten, welche nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge für die Neubeschaffung einer solchen Karte aufgewendet werden müssen. Dem Kunden wird der Nachweis gestattet, der Betrag sei überhaupt nicht oder wesentlich niedriger entstanden. Mit Meldung des Verlusts sperren die Stadtwerke die Karte sowie die Vertragsnummer (Contract-ID) unverzüglich. Alle bis zur Verlustmeldung getätigten Ladevorgänge werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

4.4 Die Ladekarte ist nicht übertragbar. Die Weitergabe an Dritte, zum Zwecke der Aufladung anderer als der individuell vereinbarten Fahrzeuge ist untersagt.

4.5 Sperrung der Ladekarte

Die Stadtwerke sind berechtigt, die an den Kunden ausgegebene Ladekarte zu sperren, wenn sachliche Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit der Karte dies rechtfertigen, der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung der Karte besteht, der Kunde seiner Zahlungspflicht trotz Mahnung und angemessener Fristsetzung nicht nachkommt, oder eine Sperrung zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Kündigung vorzunehmen, sofern der Vertrag von einem der Vertragspartner gekündigt wurde.

4.6 Der Kunde ist verpflichtet, die Ladekarte nach Vertragsbeendigung unverzüglich an die Stadtwerke zurückzugeben. Die Rückgabe erfolgt per Postversand oder im Kundencentrum der Stadtwerke.

5. Benutzung der Ladesäulen

5.1 Für die Benutzung der öffentlichen Ladesäulen und des dazugehörigen Stellplatzes sind die Informationen auf ladenetz.de und die geltende Straßenverkehrsordnung maßgebend. Etwaig anfallende Parkgebühren sind gesondert zu entrichten.

5.2 Für die Benutzung der halböffentlichen Ladesäulen gelten ergänzend die vom Ladeinfrastrukturanbieter vor Ort oder auf ladenetz.de ausgeschrieben Öffnungszeiten und Nutzungsbedingungen dieses Unternehmens.

5.3 Sofern die Partner im Ladenetz für die Nutzung der Ladesäule vor Ort auf eigene Bedingungen und Regelungen, verweisen und deren hinreichende Kenntnisnahme ermöglichen, wird der Kunde diese beachten.

5.4 Der Kunde schließt in eigener Verantwortung sein Elektrofahrzeug an die Ladeinfrastruktur der Stadtwerke an. Der Kunde wird die Ladesäulen mit der erforderlichen Sorgfalt und bestimmungsgemäß nutzen, insbesondere die Lade- und Abgabevorrichtung sorgfältig

bedienen. Der Kunde ist verpflichtet, die an der betreffenden Ladeeinrichtung befindlichen Bedienungshinweise zu beachten. Der Ladevorgang wird durch Autorisierung des Kunden freigegeben und endet durch Einleitung des Abmeldevorgangs durch Vorhalten der Ladekarte vor das Autorisierungsfeld.

5.5 Die Ladekarte darf nur zum Bezug von elektrischer Energie für zwei-, drei- und vierrädrige, dem Personen- bzw. Lastkraftverkehr dienende Elektrofahrzeuge verwendet werden. Hierzu gehören auch sogenannte E-Bikes.

5.6 Eine aktuelle Liste aller Partner im Verbund der Stadtwerke sowie der Standorte ihrer Ladesäulen kann der Kunde unter ladenetz.de einsehen.

5.7 Der Kunde hat sicherzustellen, dass im Wechselrichter seines Ladegeräts kein gleichspannungsbehalteter Fehlstrom auftritt. Andernfalls ist nur eine einphasige Beladung zulässig (230 V). Außerdem hat der Kunde den ordnungsgemäßen sowie unversehrten Zustand des mitgeführten und für die Beladungsleistung zugelassenen Ladekabels zu gewährleisten. Alle vom Kunden mitgebrachten und eingesetzten Hilfsmittel müssen den geltenden gesetzlichen Vorschriften entsprechen.

5.8 Der Kunde ist verpflichtet, die Ladeinfrastruktur ausschließlich mit dafür vorgesehenen Fahrzeugen und Steckertypen zu verwenden. Jegliche Beschädigung ist dem Vertragspartner unverzüglich zu melden und die Verwendung der Ladeinfrastruktur einzustellen.

5.9 Bei erkannten Defekten oder Störungen darf ein Kunde den Ladevorgang weder beginnen noch fortsetzen. Defekte und Störungen an den Ladesäulen der Stadtwerke können unter der Rufnummer +49 335 5533-345 gemeldet werden. Defekte oder Störungen an den Ladesäulen der Stadtwerke, welche der Kunde zu vertreten hat, hat dieser unverzüglich den Stadtwerken unter der Telefonnummer +49 335 5533-345 zu melden. Bei Defekten oder Störungen der Ladesäulen von Partnern im Ladenetz ist entsprechend dieser Regelung zu verfahren.

6. Roaming

6.1 Der Kunde hat zudem die Möglichkeit, neben den Lademöglichkeiten an Ladesäulen der Stadtwerke oder des Ladenetzes, die Ladesäulen von ausgewiesenen Roaming-Partnern zu nutzen.

6.2 Eine Liste der aktuellen Roamingmöglichkeiten und der dadurch erweiterten Ladeinfrastruktur erhält der Kunde unter www.ladenetz.de. Ein Anspruch auf Nutzung der Ladesäulen von Roaming-Partnern, insbesondere spezieller Roaming-Partner besteht für den Kunden nicht. Durch geänderte oder auslaufende Roamingabkommen kann eine Roamingmöglichkeit auch wieder entfallen oder sich die Zusammensetzung der Roaming-Partner ändern. Auf Wunsch des Kunden kann die Roamingmöglichkeit bei Ausgabe der Ladekarte gesperrt werden. Die Stadtwerke behalten sich vor, die Roaming-Funktion der Ladekarte zu sperren, wenn innerhalb eines Zeitraums von zwei aufeinander folgenden Monaten mehr als 50 % der über die Ladekarte getätigten Ladevorgänge im Rahmen des Roamings erfolgen. Für die Nutzung der Ladeinfrastruktur von Roaming-Partnern gelten die Bedingungen zu Nutzung der Ladesäulen gemäß Punkt 5 entsprechend.

7. Vertragslaufzeit und Kündigung

7.1 Der Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit.

7.2 Der Vertrag kann von jedem Vertragspartner mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Textform.

7.3 Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde Zahlungsrückstände trotz Mahnung nicht innerhalb von 14 Tagen erfüllt oder wenn begründete Anhaltspunkte für einen Missbrauch der Ladekarte vorliegen.

8. Entgelt, Abrechnung, Verzug

8.1 Der Kunde zahlt für die Nutzung der Ladesäulen den vereinbarten Preis. Dieser setzt sich aus einem monatlichen Grundpreis und je Ladevorgang aus dem verbrauchsabhängigen Arbeitspreis je aufgeladener kWh zusammen. Die Höhe der Preisbestandteile ergibt sich aus dem Auftragsformular sowie beigefügtem Preisblatt. Der Preis für die Nutzung der Ladeinfrastruktur der Roaming-Partner ist ebenso dem Auftragsformular sowie dem beigefügten Preisblatt zu entnehmen.

8.2 Die Abrechnung der Nutzungskosten erfolgt jeweils zum Quartalsende. Die Rechnungsbeträge sind zwei Wochen nach Zugang der Rechnung fällig. Der zu zahlende Rechnungsbetrag wird per SEPA-Lastschriftverfahren von dem vom Kunden angegebenen Konto abgebucht. Das Datum der Abbuchung wird dem Kunden in der übersendeten Rechnung benannt.

8.3 Die Stadtwerke sind berechtigt, die Preisbestandteile des monatlichen Grundpreises und des Arbeitspreises durch einseitige Leistungsbestimmung nach billigem Ermessen gemäß § 315 BGB anzupassen. Dies gilt für Erhöhungen und Ermäßigungen gleichermaßen. Anlass einer solchen Preisanpassung ist ausschließlich eine Änderung der Kostenfaktoren, welche sich auf die Preisbildung auswirken. Ändern sich die Bezugskosten für zur Verfügung gestellten Strom, so ändern sich die Kosten für den Ladepreis an den Ladesäulen der Stadtwerke. Ändern sich die Kosten der Verrechnung im Ladenetz.de-Verbund sowie die Kosten der Verrechnung der Roaming-Partner, werden

wir diese Anpassungen für den Ladepreis an Ladesäulen von ladenetz.de und weiteren Roaming-Partnern berücksichtigen. Kostensteigerungen und Kostensenkungen sind entsprechend zu saldieren. Der Kunde hat das Recht, die Ausübung des billigen Ermessens der Stadtwerke gem. § 315 Abs. 3 gerichtlich überprüfen zu lassen. Die Preisanpassungen werden nur wirksam, sofern die Stadtwerke den Kunden rechtzeitig, mindestens jedoch 4 Wochen vor Wirksamwerden der Änderung in Textform hierüber informieren. In diesem Fall hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung zu kündigen. Hierauf wird der Kunde von den Stadtwerken in der Mitteilung gesondert hingewiesen.

8.4 Gegen Ansprüche der Stadtwerke kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufrechten. Dies gilt nicht für Forderungen des Kunden, die im Rahmen des Rückabwicklungsverhältnisses nach Widerruf des Vertrages entstehen.

8.5 Befindet sich der Kunde in Zahlungsverzug, stellen die Stadtwerke, wenn sie erneut zur Zahlung auffordern, dem Kunden die dadurch entstandenen Kosten in Rechnung. Die Mahnkosten pro Mahnschreiben betragen 3,00 € pro Mahnung. Lassen die Stadtwerke bei Zahlungsverzug den Betrag durch einen Beauftragten einziehen, stellen die Stadtwerke dem Kunden die dadurch tatsächlich entstandenen Kosten in Rechnung. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, solche Kosten seien nicht entstanden oder wesentlich geringer als die Höhe der Pauschalen.

9. Haftung

9.1 Die Stadtwerke haften nicht für die Verfügbarkeit der Ladesäulen.

9.2 Die Haftung der Stadtwerke für Schäden des Kunden, gleich aus welchem Rechtsgrund, ist ausgeschlossen. Dies gilt ebenso für Schäden, welche durch Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen schuldhaft verursacht wurden. Die Stadtwerke haften insbesondere nicht für Schäden des Kunden, die aus dem Verlust oder Diebstahl der E-Ladekarte oder der von ihm aufbewahrten Vertragsnummer (Contract-ID) resultieren.

9.3 Der Haftungsausschluss gemäß 9.2 gilt nicht, sofern die Pflichtverletzung der Stadtwerke auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zurückzuführen ist oder es sich dabei um Verletzungen des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder um schuldhaftige Verletzungen wesentlicher Vertragspflichten handelt. Der Schadensersatz für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, welche nicht auf Vorsatz und grober Fahrlässigkeit beruhen, ist jedoch auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung die Parteien regelmäßig vertrauen und auch vertrauen durften. Die Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

9.4 Der Kunde haftet für sämtliche Schäden der Stadtwerke, die er oder sein Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfe durch Benutzung der Ladesäule schuldhaft verursacht hat.

9.5 Ansprüche wegen Schäden durch die Unterbrechung oder Unregelmäßigkeiten in der Elektrizitätsversorgung sind, soweit es sich um Folgen einer Störung des Netzbetriebes einschließlich des Netzanschlusses handelt, gemäß § 18 NAV gegenüber dem Netzbetreiber geltend zu machen. Die Stadtwerke werden über die mit dem Schaden zusammenhängenden Tatsachen Auskunft geben, wenn sie bekannt sind, von ihr in zumutbarer Weise aufgeklärt werden können und der Kunde dies wünscht.

10. Änderung der Kundendaten

Der Kunde teilt den Stadtwerken unverzüglich Änderungen seiner Daten mit. Diese richtet er an Stadtwerke Frankfurt (Oder) GmbH, Karl-Marx-Straße 195, 15230 Frankfurt (Oder) oder per E-Mail an: service@stadtwerke-ffo.de.

11. Datenschutzklausel

Die im Auftragsformular getätigten Angaben sind für die Anbahnung und Durchführung des Vertrags unverzichtbar. Diese Pflichtangaben finden nur hierfür Verwendung, sofern Sie nicht eine gesonderte Einwilligung über die Verwendung der Daten über diesen Vertrag hinaus erteilen. Die Angaben dienen der eindeutigen Identifizierung als Vertragspartner und als Kontaktmöglichkeit für den Austausch vertragsrelevanter Informationen und Unterlagen. Durch die Nutzung der bereitgestellten Ladesäule der Stadtwerke werden unterschiedliche Daten erhoben. Dies sind die Contract-ID (Kartenidentifikationsnummer). Diese dient ausschließlich der Identifizierung der eingesetzten Ladekarte. Zusätzlich werden das Datum, die Dauer, die Menge und der Ort des Ladevorgangs erhoben. Die Ladesäule sendet die eben aufgeführten Daten an unser Abrechnungsprogramm. Die Rechnungsstellung erfolgt turnusmäßig durch eine Zusammenführung der vertraglichen Pflichtangaben und der eben dargestellten Daten des Ladevorgangs durch die Stadtwerke.

Darüber hinaus werden die Daten nur anonymisiert und statistisch zur Optimierung des angebotenen Services durch uns genutzt, um Ihnen immer den größtmöglichen Mehrwert bieten zu können.

Weitere Hinweise und Informationen zu der von uns durchgeführten Verarbeitung

Ihrer personenbezogenen Daten erhalten Sie auf der Internetseite

<https://www.stadtwerke-ffo.de/kontakt/datenschutz/> und im Kundencentrum der Stadtwerke, Karl-Marx-Str. 195, 15230 Frankfurt (Oder).

12. Streitbelegungsverfahren

Bei Beanstandungen von Verbrauchern, 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, sind die Stadtwerke verpflichtet. Anfragen im Verfahren nach § 111a EnWG innerhalb einer Frist von vier Wochen ab Zugang beim Unternehmen zu beantworten. Solche Verbraucherbeschwerden sind zu richten an: Stadtwerke Frankfurt (Oder) GmbH, Karl-Marx-Straße 195, 15230 Frankfurt (Oder), Telefon: 0335/55 33-0, Fax: 0335/55 33 -490, E-Mail: service@stadtwerke-ffo.de. Sollte einer Verbraucherbeschwerde nicht innerhalb dieser Frist abgeholfen werden oder haben die Stadtwerke erklärt, der Beschwerde nicht abzuweichen, ist der Verbraucher berechtigt, die Schlichtungsstelle Energie e.V. gemäß § 111b EnWG zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens anzurufen. Die Stadtwerke sind verpflichtet, an diesem Schlichtungsverfahren teilzunehmen.

Die Einreichung einer Beschwerde bei der Schlichtungsstelle hemmt die gesetzliche Verjährung gemäß § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB.

Die Kontaktdaten der Schlichtungsstelle sind derzeit: Schlichtungsstelle Energie e.V., Friedrichstraße 133, 10117 Berlin, Tel.: 030 2757240-0,

Fax: 030 2757240-69, E-Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de, Homepage:

www.schlichtungsstelle-energie.de. Das Recht der Beteiligten, die Gerichte anzurufen oder ein anderes Verfahren zu beantragen, bleibt unberührt.

Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur 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 und Eisenbahnen Verbraucherservice

Postfach 80 01, 53105 Bonn

Telefon: Mo. – Fr. von 09:00 Uhr bis 15:00 Uhr

030 22480-500 oder 01805 101000 – Bundesweites Infotelefon

(Festnetzpreis 14 ct/min; Mobilfunkpreise maximal 42 ct/min)

Telefax: 030 22480-323

E-Mail: verbraucherservice-energie@bnetza.de

Die Internetplattform der Europäischen Kommission zur Online-Streitbeilegung zwischen Verbrauchern und Unternehmern (sogenannte OS-Plattform) ist unter der Website <http://ec.europa.eu/consumers/odr> zu finden. Verbraucher haben die Möglichkeit, diese Plattform kostenlos für die Beilegung ihrer außergerichtlichen Streitigkeiten über Online-Rechtsgeschäfte zu nutzen oder kostenlos Hilfestellung für die Einreichung einer Verbraucherbeschwerde sowie Informationen über die Verfahren an den Verbraucherschlichtungsstellen in der Europäischen Union zu erhalten. Zu einer Teilnahme am Schlichtungsverfahren der Schlichtungsstelle Energie e.V. sind die Stadtwerke verpflichtet. Zur Teilnahme an Schlichtungsverfahren anderer Schlichtungsstellen sind die Stadtwerke nicht bereit und nehmen an einem solchen Verfahren auch nicht teil.

13. Schlussbestimmung

Sollten einzelne Bestimmungen der Bedingungen ungültig sein oder werden, so bleiben die Bedingungen im Übrigen gleichwohl gültig. In einem solchen Fall ist die ungültige Bestimmung der Bedingungen so zu ändern, dass der mit der ungültigen Bestimmung beabsichtigte Zweck soweit möglich noch erreicht wird. Dasselbe soll dann gelten, wenn bei Durchführung der Bedingungen eine ergänzungsbedürftige Lücke offenbar wird.