

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Stromlieferung aus Strom-Kundenanlagen



Stand: 01.11.2018

## 1. Vertragsbestandteile und Gegenstand des Vertrages

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für die Belieferung von Kunden mit Strom in Niederspannung durch die HAMBURG ENERGIE GmbH (HE) in Wohnquartieren mit Strom-Kundenanlagen.

1.2 Voraussetzung für die Belieferung eines Kunden durch HE ist ein Jahresstromverbrauch des Kunden von maximal 30.000 Kilowattstunden (kWh) je Abrechnungsjahr und Abnahmestelle.

1.3 Vertragsbestandteile des Stromlieferungsvertrages zwischen dem Kunden und HE sind diese AGB, das Auftragsformular, die Vertragsbestätigung von HE gem. Ziffer 2 und die Lieferbestätigung von HE gem. Ziffer 4.

## 2. Vertragsschluss

Der Vertrag kommt zustande, durch einen schriftlichen Auftrag des Kunden oder durch die Entnahme von Strom durch den Kunden aus dem Kundenanlagenetz und die Bestätigung durch HE in Textform (Vertragsbestätigung), spätestens jedoch mit der Aufnahme der Belieferung durch HE.

## 3. Lieferantenwechsel

3.1 HE wird die für einen Lieferantenwechsel erforderlichen Mitwirkungspflichten unentgeltlich und zügig erbringen und stellt dem örtlichen Netzbetreiber die Messwerte des Unterzählers des jeweiligen Kunden zur Verfügung.

3.2 In Sonderfällen kann die Belieferung des Kunden mit Strom durch HE aus Gründen scheitern, die außerhalb des Einflussbereiches von HE liegen. Der Kunde wird unverzüglich informiert, sobald solche Gründe vorliegen. Eine Lieferverpflichtung entsteht für HE in diesen Fällen nicht.

3.3 Der Lieferantenwechsel erfordert folgende Mitwirkungspflichten des Kunden: Der Kunde ist verpflichtet, mindestens 8 Wochen vor seinem beabsichtigten Wechsel zu einem Drittlieferanten HE seinen Wechselwunsch schriftlich unter Angabe des Namens und der Anschrift seines gewählten Drittlieferanten mitzuteilen, damit HE beim Netzbetreiber einen virtuellen Zählpunkt zur Ermöglichung des Netzzuganges einrichten kann. Ohne diese Mitwirkungspflicht ist eine direkte Anmeldung über den Drittstromlieferanten beim Netzbetreiber nicht möglich, da bei diesem die Zählpunkte der Kunden innerhalb der Strom-Kundenanlage nicht registriert sind.

## 4. Belieferung mit Strom

4.1 HE teilt dem Kunden den Lieferbeginn in Textform mit. Lieferbeginn ist der vom Kunden gewünschte Termin, es sei denn, die Kündigung beim bisherigen Stromlieferanten ist zu diesem Zeitpunkt noch nicht wirksam oder der Netzbetreiber hat die Netznutzung noch nicht bestätigt. In diesem Fall verschiebt sich der Lieferbeginn auf den nächstmöglichen Monatsersten.

4.2 Eine Belieferung erfolgt nicht vor Ablauf der Widerrufsfrist des Kunden gemäß § 355 Abs. 2 Nr. 2 BGB, es sei denn der Kunde beauftragt den HE hierzu ausdrücklich.

## 5. Umzug

5.1 Der Kunde ist verpflichtet, HE jeden Umzug mit einer Frist von mindestens zwei Wochen vor dem Tag des Umzuges unter Angabe des konkreten Umzugstermins sowie seiner neuen Anschrift in Textform anzuzeigen.

5.2 Der Stromliefervertrag endet dann Fall zum vom Kunden angezeigten Umzugstermin, es sei denn, der Kunde zieht innerhalb des durch die Kundenanlage versorgten Gebietes um. In diesem Fall läuft der Stromliefervertrag an der neuen Anschrift des Kunden weiter. Unterbleibt die Mitteilung des Kunden nach Ziffer 5.1 aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat und wird HE die Tatsache des Umzuges auch sonst nicht bekannt, ist der Kunde verpflichtet, weitere Entnahmen an seiner bisherigen Entnahmestelle für die HE von keinem anderen Kunden eine Vergütung zu fordern berechtigt ist, nach den aktuellen Preisen des Vertrages zu vergüten.

## 6. Preise, Preisbestandteile, Preisgarantie

6.1 Der zwischen dem Kunden und HE vereinbarte Tarif und der vereinbarte Umfang der Preisgarantie (eingeschränkte Preisgarantie) ergeben sich aus der Vertragsbestätigung von HE.

6.2 Der vereinbarte Tarif beruht auf den Angaben des Kunden, insbesondere zum Verbrauchszweck und zur Verbrauchsmenge. Sollten die tatsächlichen Verhältnisse von diesen Angaben abweichen, kann HE, sofern den Kunden im Hinblick auf die Abweichung ein Verschulden trifft, vom Kunden den Ersatz sämtlicher ihr in diesem Zusammenhang entstandener, erforderlicher Kosten verlangen.

6.3 Der vom Kunden nach dem vereinbarten Tarif zu zahlende Gesamtpreis setzt sich aus einem Grundpreis pro Zähler und einem Arbeitspreis pro bezogener Kilowattstunde zusammen.

6.4 Der vom Kunden zu zahlende Strompreis richtet sich zunächst nach den Preisen, die bei Vertragsschluss für den gewählten Tarif gelten. Kommt es nach Vertragsschluss zu einer Preisanpassung nach Maßgabe der Ziffer 7, so tritt der von HE dem Kunden mitgeteilte, neue Preis an die Stelle des bei Vertragsschluss geltenden Preises.

6.5 Die in dem Tarif genannten Arbeits- und Grundpreise verstehen sich als Bruttopreise, d. h. sie enthalten bereits sämtliche im Zusammenhang mit der Erzeugung in der Strom-Kundenanlage, der Belieferung des Kunden anfallenden Kosten. Von diesen Gesamtkosten umfasst sind (i) alle gesetzlich oder hoheitlich erhobenen Steuern, Abgaben und sonstigen Belastungen wie die Umsatzsteuer, die Stromsteuer, Konzessionsabgaben, Umlagen nach dem Erneuerbare-Energien-Gesetz (EEG), dem Kraft-Wärme-Koppelungsgesetz (KWKG), nach § 19 Abs.2 Stromnetzentgeltverordnung (StromNEV), die Offshore-Haftungsumlage (§ 17 f. EnWG) und die

Abschaltumlage (§ 18 Abs.1) (Steuern und Abgaben), (ii) die von HE an den örtlichen Energienetzbetreiber zu entrichtenden Netzentgelte, soweit sie anfallen und die Entgelte für den Messstellenbetrieb, die Messung und die Abrechnung (Netznutzungsentgelte) sowie (iii) die internen Kosten von HE für die Strombeschaffung, den Vertrieb und den Kundenservice (Energiepreis von HE).

6.6 Wenn und soweit die in Ziffer 6.5 genannten Preisbestandteile Gegenstand einer zwischen HE und dem Kunden vereinbarten Preisgarantie geworden sind, sind während der in der Auftragsbestätigung genannten Dauer der Garantie Erhöhungen des vom Kunden zu zahlenden Gesamtpreises nur dann und nur insoweit möglich, als mit der Preiserhöhung Änderungen von Kosten an den Kunden weiterbelastet werden, die nicht Gegenstand der Preisgarantie geworden sind. Im Übrigen richten sich Preisanpassungen nach den Regelungen in Ziffer 7.

## HE bietet im Tarif MeinQUARTIERSTROM folgende Preisgarantie an:

### Eingeschränkte Preisgarantie

Mit der eingeschränkten Preisgarantie garantiert HE, dass Kostenerhöhungen, die aus einem gestiegenen Energiepreis von HE und/oder erhöhten Netznutzungsentgelten resultieren, während der Dauer der Garantie nicht an den Kunden weitergegeben werden. Preiserhöhungen infolge der Weiterbelastung erhöhter Steuern und Abgaben bleiben dagegen weiterhin möglich.

## 7. Preisanpassungen

7.1 Preisanpassungen (Erhöhungen oder Ermäßigungen) durch HE erfolgen im Wege der einseitigen Leistungsbestimmung in Ausübung billigen Ermessens nach § 315 des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB), um die Preise der Entwicklung der Kosten anzupassen, die für die Preisberechnung maßgeblich sind. Berücksichtigt werden dabei ausschließlich Änderungen der Kosten gem. Ziffer 6.5. HE ist im Falle einer Steigerung der maßgeblichen Gesamtkosten berechtigt und im Falle einer Senkung der maßgeblichen Gesamtkosten verpflichtet die Preise anzupassen. Bei der Preisermittlung wird HE sowohl Kostensteigerungen als auch gegenläufige Kostensenkungen berücksichtigen und eine Saldierung der gegenläufigen preisbildenden Faktoren vornehmen. Den Umfang und den Zeitpunkt einer Preisanpassung wird HE so bestimmen, dass Kostensenkungen nach denselben sachlichen und zeitlichen Maßstäben berücksichtigt werden wie Kostensteigerungen.

7.2 Preisanpassungen werden dem Kunden mit einer Frist von mindestens sechs Wochen vor dem Zeitpunkt ihres Inkrafttretens in Schriftform mitgeteilt.

7.3 Sollte der Kunde mit der Preisanpassung nicht einverstanden sein, kann er den Vertrag nach Zugang der vorstehend genannten Benachrichtigung ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist in Textform mit Wirkung auf den Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisanpassung kündigen. HE wird den Kunden in

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Stromlieferung aus Strom-Kundenanlagen



Stand: 01.11.2018

dem Schriftstück auf diese Möglichkeit gesondert hinweisen.

7.4 Abweichend von den vorstehenden Absätzen 7.1 bis 7.3 können Änderungen der Umsatzsteuer gemäß Umsatzsteuergesetz ohne Ankündigung und ohne Sonderkündigungsmöglichkeit an den Kunden weitergegeben werden.

7.5 Werden während der Laufzeit des Stromlieferungsvertrages neue, zusätzliche oder gesetzliche oder hoheitliche Steuern, Abgaben oder sonstige Belastungen oder Entlastungen im Zusammenhang mit der Erzeugung in der Strom-Kundenanlage, der Belieferung des Kunden mit Strom und/oder der Verteilung von elektrischer Energie wirksam, gelten die vorstehenden Absätze Ziffer 7.1 bis 7.3 entsprechend.

7.6 Ist eine Preisgarantie gem. Ziffer 6.6 vereinbart, finden die Ziffern 7.1 bis 7.5 mit der folgenden Maßgabe Anwendung: Für die Dauer der Geltung der Preisgarantie führen Veränderungen derjenigen Preisbestandteile gem. Ziffer 6.5, auf die sich die jeweilige Garantie erstreckt, weder zu einer Preisanpassung noch werden diese Preisbestandteile bei einer Saldierung gem. Ziffer 7.1 berücksichtigt. HE ist berechtigt, die Preise nach dem Auslaufen der Garantie unter Beachtung der Regelungen dieser Ziffer 7 entsprechend anzupassen.

## 8. Ablesung und Zutrittsrecht

8.1 HE ist berechtigt, für Zwecke der Abrechnung die Ablesedaten zu verwenden, die HE selbst, vom Netzbetreiber oder Messstellenbetreiber oder von dem die Messung durchführenden Dritten erhalten hat.

8.2 Die Menge der gelieferten Energie wird durch Messeinrichtungen von HE oder eines von HE beauftragten Messstellenbetreibers ermittelt.

Die Ablesung der Messeinrichtungen wird von HE, einem von HE beauftragten Dienstleister oder auf deren Verlangen kostenlos vom Kunden durchgeführt. HE wird den Kunden rechtzeitig zu einer Selbstablesung auffordern. Der Kunde kann einer Selbstablesung widersprechen, wenn ihm diese nicht zumutbar ist. Können die Messeinrichtungen nicht abgelesen werden oder zeigen sie fehlerhaft an, so kann HE den Verbrauch insbesondere auf der Grundlage der letzten Ablesung oder bei Neukunden nach dem Verbrauch vergleichbarer Kunden schätzen oder rechnerisch abgrenzen, wobei die tatsächlichen Verhältnisse angemessen berücksichtigt werden; dies gilt auch dann, wenn der Kunde eine rechtzeitig angekündigte Selbstablesung nicht oder verspätet vornimmt.

8.3 Der Kunde hat nach vorheriger Benachrichtigung dem mit einem Ausweis versehenen Beauftragten von HE oder des Messstellenbetreibers den Zutritt zu seinem Grundstück und zu seinen Räumen zu gestatten, soweit dies zur Ermittlung der preislichen Bemessungsgrundlagen, zur Ablesung der Messeinrichtungen oder zur Unterbrechung des Anschlusses und der Anschlussnutzung erforderlich ist. Die Benachrichtigung kann durch Mitteilung an den jeweiligen Kunden oder durch Aushang am oder im jeweiligen Haus erfolgen. Sie muss mindestens

eine Woche vor dem Betretungstermin erfolgen; mindestens ein Ersatztermin ist anzubieten. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die Messeinrichtungen zugänglich sind. Wenn der Kunde den Zutritt unberechtigt verweigert oder behindert, berechnet HE dem Kunden die dadurch entstandenen Kosten für strukturell vergleichbare Fälle pauschal. 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 zudem der Nachweis gestattet, solche Kosten seien nicht entstanden oder wesentlich geringer als die Höhe der Pauschale.

## 9. Ermittlung des Stromverbrauchs

9.1 Zum Zwecke einer Abrechnung nach Ziffer 10 wird der Stromverbrauch des Kunden in der Regel jährlich zum Ende des Abrechnungsjahres ermittelt. Ablesungen können darüber hinaus anlässlich eines Lieferantenwechsels oder bei einem berechtigten Interesse von HE an einer Überprüfung der Ablesung erfolgen.

9.2 HE kann dem Kunden die Kosten für eine vom Kunden gewünschte unterjährliche Ermittlung und Abrechnung (gilt nicht für die Schlussrechnung) in Höhe von 10,00 Euro je Abrechnung in Rechnung stellen.

## 10. Abrechnung und Abschlagszahlungen

10.1 Die Abrechnung des Stromverbrauchs erfolgt in der Regel jährlich jeweils nach Ablauf eines Abrechnungsjahres, außer es besteht ein Grund für die vorzeitige Erstellung einer Endabrechnung (z. B. Lieferantenwechsel). Das Abrechnungsjahr kann vom Kalenderjahr abweichen.

10.2 Der Kunde leistet monatliche Abschlagszahlungen, die jeweils zu dem von HE mitgeteiltem Zeitpunkt fällig werden. Die Höhe der Abschlagszahlungen beträgt jeweils mindestens 1/12 des voraussichtlichen Jahresentgeltes und wird dem Kunden spätestens zwei Wochen vor Fälligkeit der ersten Abschlagszahlung mitgeteilt. Über die Abschlagszahlungen erhält der Kunde keine gesonderten Rechnungen.

10.3 Ändern sich während eines Abrechnungsjahres die Preise gem. Ziffer 7, so wird der für die neuen Preise maßgebliche Verbrauch zeitanteilig berechnet; jahreszeitliche Verbrauchsschwankungen werden dabei auf Grundlage maßgeblicher Erfahrungswerte angemessen berücksichtigt.

10.4 Der Kunde erhält von HE Rechnungen über den tatsächlichen Stromverbrauch in dem jeweiligen Abrechnungsjahr (Jahresabrechnung) bzw. dem Abrechnungszeitraum einer Endabrechnung.

## 11. Messeinrichtung

Der von HE gelieferte Strom wird durch Messeinrichtungen nach § 21 b des Energiewirtschaftsgesetzes (EnWG) festgestellt. HE 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 Prüfung fallen HE zur Last, falls die Abweichung die gesetzlichen Verkehrsfehlergrenzen überschreitet, sonst dem Kunden.

## 12. Zahlungsweise

12.1 Zahlungen für Rechnungen und monatliche Abschläge des Kunden können durch Teilnahme am SEPA-Lastschriftverfahren (Einzugsermächtigung) oder durch Überweisung erfolgen.

12.2 Der Kunde hat HE die erforderlichen und nachgewiesenen Kosten zu ersetzen, die durch eine nicht eingelöste oder zurückgereichte SEPA-Lastschrift bzw. Überweisung entstehen, es sei denn, der Kunde hat nachweislich die gebotene Sorgfalt beachtet oder der Schaden wäre auch bei Beachtung dieser Sorgfalt entstanden.

## 13. Zahlungsverzug

13.1 Unbezahlte Rechnungen oder Abschläge werden nach Ablauf des angegebenen Fälligkeitstermins angemahnt.

13.2 Bei Zahlungsverzug des Kunden kann HE, wenn HE erneut zur Zahlung auffordert oder den Betrag durch einen Beauftragten einziehen lässt, die dadurch entstandenen Kosten für strukturell vergleichbare Fälle pauschal berechnen; diese Berechnung muss einfach nachvollziehbar sein. Die Pauschale darf die nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Kosten nicht übersteigen. Die Pauschale für eine Mahnung beträgt 2,50 Euro. Auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen. Dem Kunden ist zudem der Nachweis gestattet, solche Kosten seien nicht entstanden oder wesentlich geringer als die Höhe der Pauschale.

## 14. Unterbrechung

14.1 HE ist berechtigt, die Versorgung ohne vorherige Androhung einzustellen und die Nutzung des Anschlusses des Kunden an die Strom-Kundenanlage hinter der Hausanschlussicherung zu unterbrechen, wenn der Kunde den Vertrag in nicht unerheblichem Maße schuldhaft zuwiderhandelt und die Unterbrechung erforderlich ist, um den Gebrauch von elektrischer Energie unter Umgehung, Beeinflussung oder vor Anbringung der Messeinrichtungen („Stromdiebstahl“) oder einer weiteren unberechtigten Energieentnahme, zu verhindern.

14.2 Bei anderen Zuwiderhandlungen des Kunden, insbesondere bei Nichterfüllung der Zahlungsverpflichtungen trotz Mahnung, ist HE berechtigt, die Versorgung vier Wochen nach Androhung zu unterbrechen. 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 seinen Verpflichtungen nachkommt. HE kann mit der Mahnung zugleich die Unterbrechung androhen, sofern dies nicht außer Verhältnis zur Schwere der Zuwiderhandlung steht. Wegen

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Stromlieferung aus Strom-Kundenanlagen



Stand: 01.11.2018

Zahlungsverzug darf HE eine Unterbrechung unter den in den Absätzen 14.1 und 14.2 genannten Voraussetzungen nur durchführen, wenn der Kunde nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit einer Zahlungsverpflichtung von mindestens 100,00 Euro in Verzug ist. Bei der Berechnung des Mindestbetrages bleiben nicht titulierte Forderungen außer Betracht, die der Kunde schlüssig beanstandet hat, oder die wegen einer Vereinbarung zwischen HE und Kunden noch nicht fällig sind, oder die aus einer streitigen und noch nicht rechtskräftig entschiedenen Preiserhöhung von HE resultieren. Dem Kunden wird die Unterbrechung spätestens vier Wochen vorher angedroht und der Beginn der Unterbrechung spätestens drei Werktage vor der Unterbrechung angekündigt. Der Kunde wird HE auf etwaige Besonderheiten, die einer Unterbrechung zwingend entgegenstehen, unverzüglich hinweisen.

14.3 Die Kosten der Unterbrechung sowie der Wiederherstellung der Anschlussnutzung sind vom Kunden zu ersetzen. HE stellt dem Kunden die dadurch entstandenen Kosten in Rechnung. Die Belieferung wird unverzüglich wiederhergestellt, wenn die Gründe für die Unterbrechung entfallen und die Kosten der Unterbrechung und Wiederherstellung bezahlt sind; sofern keine Barzahlung erfolgt, bleibt es dem Kunden zur Verkürzung der Unterbrechungszeit auch bei einer erteilten Einzugsermächtigung unbenommen, die Kosten der Unterbrechung und Wiederherstellung unverzüglich mittels Überweisung zu zahlen.

## 15. Vertragsstrafe

15.1 Verbraucht der Kunde Elektrizität unter Umgehung, Beeinflussung oder vor Anbringung der Messeinrichtungen oder nach Unterbrechung der Versorgung, so ist der HE berechtigt, eine Vertragsstrafe zu verlangen. Diese ist für die Dauer des unbefugten Gebrauches, längstens aber für sechs Monate auf der Grundlage einer täglichen Nutzung der unbefugt verwendeten Verbrauchsgeräte von bis zu zehn Stunden nach dem für den Kunden geltenden allgemeinen Preis zu berechnen.

15.2 Ist die Dauer des unbefugten Gebrauches nicht festzustellen, so kann die Vertragsstrafe in entsprechender Anwendung von Absatz 15.1 für einen geschätzten Zeitraum, der längstens sechs Monate betragen darf, erhoben werden.

## 16. Vertragsänderungen

Änderungen der AGB werden dem Kunden mit einer Frist von mindestens sechs Wochen zum Zeitpunkt ihres Inkrafttretens in Textform mitgeteilt. Der Kunde wird in geeigneter Weise über die Änderungen in den AGB informiert. In diesem Fall ist der Kunde berechtigt, den Vertrag in Textform ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Inkrafttreten der Anpassung zu kündigen. Soweit der Kunde von diesem Sonderkündigungsrecht keinen Gebrauch macht und weiterhin bei HE Strom bezieht, gilt die Vertragsanpassung als vom Kunden genehmigt. HE wird den Kunden in der Änderungsmitteilung auf diese Folgen gesondert hinweisen.

## Informationspflichten

Gem. § 312 d Abs. 1 BGB in Verbindung mit Artikel 246 a § 1 Abs. 1 und 2 EGBGB und § 41 Abs. 1 EnWG.

## 17. Vertragsdauer, Kündigung

17.1 Hat der Kunde einen Tarif mit einer Mindestvertragslaufzeit gewählt, so kann die Kündigung erstmals zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit gem. des Auftrages unter Einhaltung der Frist von vier Wochen auf das Ende der Mindestvertragslaufzeit erfolgen. Unterbleibt eine Kündigung, verlängert sich der Vertrag nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit automatisch von Jahr zu Jahr um ein weiteres Jahr (Vertragslaufzeit), sofern er nicht unter Einhaltung der Frist von vier Wochen auf das Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit gekündigt wird.

17.2 Wurde keine Mindestvertragslaufzeit vereinbart, kann der Vertrag von jeder Partei unter Einhaltung einer Frist von vier Wochen auf das Ende eines Kalendermonats gekündigt werden.

17.3 Kündigungen müssen in Textform erfolgen.

## 18. Haftung

Bei einer Unterbrechung oder bei Unregelmäßigkeiten in der Elektrizitätsversorgung infolge einer Störung des Netzbetriebes, einschließlich des Netzzanschlusses, ist HE von der Leistungspflicht befreit. HE weist darauf hin, dass dem Kunden in diesem Fall ggf. Ansprüche gegen den Netzbetreiber aus dem Netzzanschlussvertrag, dem Anschlussnutzungsverhältnis oder aus unerlaubter Handlung zustehen. Satz 1 gilt nicht, soweit HE die Störung zu vertreten hat. HE ist verpflichtet, auf Nachfrage des Kunden unverzüglich über die mit der Schadensverursachung durch den Netzbetreiber zusammenhängenden Tatsachen Auskunft zu geben, soweit diese bekannt sind oder mit zumutbarem Aufwand aufgeklärt werden können.

## 19. Vertragspartner/Kundenservice

HAMBURG ENERGIE GmbH  
Billhorner Deich 2  
20539 Hamburg  
Mo. bis Fr.: 8 bis 20 Uhr und Sa.: 10 bis 16 Uhr  
Telefon: 040 33 44 10 10  
Fax: 040 33 44 10 11  
E-Mail: kundenservice@hamburgenergie.de  
Internet: www.hamburgenergie.de

## 20. Schlichtungsstelle, Verbraucherbeschwerde

20.1 Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur stellt dem Kunden Informationen über das geltende Recht, seine 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

Postfach 8001  
53105 Bonn  
Mo. bis Do.: 9 bis 15 Uhr und Fr.: 9 bis 12 Uhr  
Telefon: 030 22 48 05 00  
Fax: 030 22 48 03 23  
E-Mail: verbraucherservice-energie@bnetza.de  
Internet: www.bundesnetzagentur.de

20.2 Zur Beilegung von Streitigkeiten kann ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Energie e. V. beantragt werden. Voraussetzung dafür ist, dass der Kunde vorab mit dem Kundenservice von HE Kontakt hatte und keine beidseitig zufriedenstellende Lösung gefunden wurde.

Schlichtungsstelle Energie e. V.  
Friedrichstraße 133  
10117 Berlin  
Mo. bis Do.: 9 bis 12 Uhr und 14 bis 16 Uhr  
Telefon: 030 27 57 24 00  
Fax: 030 27 57 24 069  
E-Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de  
Internet: www.schlichtungsstelle-energie.de

20.3 Verbraucher können auch eine Streitschlichtung über die Plattform der EU-Kommission zur Online-Streitbeilegung [www.ec.europa.eu/consumers/odr](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr) nutzen.

## 21. Allgemeine Informationen nach dem Energiedienstleistungsgesetz

Im Zusammenhang mit einer effizienteren Energienutzung durch Endkunden wird bei der Bundesstelle für Energieeffizienz eine Liste geführt, in der Energiedienstleister, Anbieter von Energieaudits und Anbieter von Energieeffizienzmaßnahmen aufgeführt sind. Weiterführende Informationen zu der so genannten Anbieterliste und den Anbietern selbst erhalten Sie auf [www.bfee-online.de](http://www.bfee-online.de). Sie können sich zudem bei der Deutschen Energie-Agentur über das Thema Energieeffizienz umfassend informieren. Weitere Informationen erhalten Sie auf [www.energieeffizienz-online.info](http://www.energieeffizienz-online.info).

## 22. Widerrufsbelehrung (nur für Verbraucher)

### Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns, der HAMBURG ENERGIE GmbH, Billhorner Deich 2, 20539 Hamburg oder Ballindamm 1, 20095 Hamburg, Fax 040 33 44 10 11, E-Mail: kundenservice@hamburgenergie.de, mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Fax 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,

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Stromlieferung aus Strom-Kundenanlagen



Stand: 01.11.2018

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 14 Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, 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 Lieferung von Strom während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu diesem 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 können Sie das den AGB anliegende Formular ausfüllen und an uns senden.

## 23. Datenschutzhinweise: Datenschutz / Datenaustausch mit Auskunfteien / Widerspruchsrecht

23.1 Verantwortlicher für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Sinne der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) ist:

HAMBURG ENERGIE GmbH  
Billhorner Deich 2  
20539 Hamburg  
Telefon: 040 33 44 1020  
E-Mail: datenschutz@hamburgenergie.de

23.2 Der Datenschutzbeauftragte steht dem Kunden für Fragen zur Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten unter in 20.1 genannter Adresse zur Verfügung.

23.3 HE verarbeiten personenbezogene Daten des Kunden (insbesondere die Angaben des Kunden im Zusammenhang mit dem Vertragsschluss) zur Begründung, Durchführung und Beendigung des Energieliefervertrages nach Maßgabe der einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen (z. B. des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), insbesondere § 31 BDSG), des Messstellenbetriebsgesetzes (MsbG) sowie auf Grundlage der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), insbesondere Art. 6 Abs. 1 lit. b) und f) DSGVO. Zum Zwecke der Entscheidung über die Begründung, Durchführung oder Beendigung eines Energieliefervertrages verarbeitet HE Informationen über das Zahlungsverhalten des Kunden (Bonitätsauskunft).

23.4 Eine Offenlegung der personenbezogenen Daten des Kunden erfolgt – im Rahmen der in Ziffer 23.3 genannten Zwecke – ausschließlich gegenüber folgenden Empfängern bzw. Kategorien von Empfängern: HE sowie Dienstleistern, die zur Leistungserbringung der genannten Zwecke

erforderlich sind und im Sinne der DSGVO als Auftragsverarbeiter gelten. Diese werden vertraglich zur Einhaltung des Datenschutzniveaus verpflichtet.

23.5 Die personenbezogenen Daten des Kunden werden zur Begründung, Durchführung und Beendigung eines Energieliefervertrages und zur Wahrung der gesetzlichen Archivierungs- und Aufbewahrungspflichten (z. B. § 257 HGB, § 147 AO) solange gespeichert, wie dies für die Erfüllung dieser Zwecke erforderlich ist. Zum Zwecke der Direktwerbung und der Marktforschung werden die personenbezogenen Daten des Kunden solange gespeichert, wie ein überwiegendes berechtigtes Interesse von HE an der Verarbeitung nach Maßgabe der einschlägigen rechtlichen Bestimmungen besteht, längstens jedoch für eine Dauer von zwei Jahren über das Vertragsende hinaus.

23.6 Der Kunde hat gegenüber HE Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung und Datenübertragbarkeit nach Maßgabe der einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere nach Art. 15 bis 20 DSGVO.

23.7 Gelegentliche Werbemaßnahmen, postalisch oder per E-Mail versandt, beruhen auf einem berechtigten Interesse von HE. Als Kunde möchten wir Sie auf einem aktuellen Stand halten und Sie in diesem Sinne informieren, insbesondere auch über andere Produkte unseres Dienstleistungsumfanges. Sie haben jederzeit das Recht, diesen Werbemaßnahmen zu widersprechen.

23.8 Der Kunde hat das Recht, sich bei der zuständigen Aufsichtsbehörde zu beschweren, wenn er der Ansicht ist, dass die Verarbeitung der ihn betreffenden personenbezogenen Daten gegen datenschutzrechtliche Bestimmung verstößt.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Stromlieferung aus Strom-Kundenanlagen



Stand: 01.11.2018

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

HAMBURG ENERGIE GmbH  
Billhorner Deich 2  
20539 Hamburg

oder Ballindamm1, 20095 Hamburg  
oder per Fax: 040 33 44 10 11  
oder per E-Mail: kundenservice@hamburgenergie.de

## WIDERRUF (\*Unzutreffendes bitte streichen)

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (\*)/die Erbringung der folgenden Dienstleistung (\*):

---

---

Bestellt am (\*)

Name des/der Verbraucher/s

Erhalten am (\*)

**Anschrift des/der Verbraucher/s**

Straße

PLZ/Ort

**Anschrift Auftraggeber/-in**

Straße

PLZ/Ort

Ort, Datum

Unterschrift