

# Allgemeine Geschäftsbedingungen Hellenstein<sup>Gas</sup> paket

## 1. Vertragsschluss / Lieferbeginn

- 1.1. Das Angebot der Stadtwerke Heidenheim AG (im Folgenden „SWH“ genannt) in Prospekten, Anzeigen, Formularen etc. ist freibleibend. Maßgeblich sind die bei Vertragsschluss geltenden Preise.
- 1.2. Der Vertrag kommt durch Bestätigung der SWH in Textform unter Angabe des voraussichtlichen Lieferbeginns zustande. Der tatsächliche Lieferbeginn wird dem Kunden in Textform mitgeteilt und hängt davon ab, dass alle für die Belieferung notwendigen Maßnahmen (Kündigung des bisherigen Liefervertrages etc.) erfolgt sind. Eine Belieferung erfolgt erst nach Ablauf der Widerrufsfrist, es sei denn, der Kunde fordert die SWH hierzu ausdrücklich auf.

## 2. Umfang und Durchführung der Lieferung

- 2.1. Die SWH liefert dem Kunden dessen gesamten Bedarf an Erdgas an seine Entnahmestelle (siehe Ziff. 1 des Antrages). Entnahmestelle ist die Eigentumsgrenze des auf den (ggf. jeweiligen) Zählpunkt bezogenen Netzanschlusses. Zählpunkt ist der Ort, an dem der Energiefluss messtechnisch erfasst wird. Bei einer Unterbrechung oder bei Unregelmäßigkeiten in der Gasversorgung ist die SWH, soweit es sich um Folgen einer Störung des Netzbetriebes einschließlich des Netzanschlusses handelt, von ihrer Leistungspflicht befreit. Zu den möglichen Ansprüchen des Kunden gegen den Netzbetreiber vgl. Ziff. 9.
- 2.2. Die SWH ist weiter von ihrer Leistungspflicht befreit, soweit und solange der Netzbetreiber den Netzanschluss und/oder die Anschlussnutzung bzw. der Messstellenbetreiber den Messstellenbetrieb auf eigene Initiative unterbrochen hat. Wenn die SWH an der Lieferung, der Erzeugung und/oder dem Bezug von Gas aufgrund höherer Gewalt oder sonstiger Umstände, deren Beseitigung der SWH nicht möglich ist oder wirtschaftlich nicht zugemutet werden kann, gehindert ist, sind die Parteien von ihren vertraglichen Leistungspflichten befreit, solange diese Umstände und deren Folgen nicht endgültig beseitigt sind.

## 3. Hinweis gemäß § 107 der Verordnung zur Durchführung des Energiesteuergesetzes

„Steuerbegünstigtes Energieerzeugnis! Darf nicht als Kraftstoff verwendet werden, es sei denn, eine solche Verwendung ist nach dem Energiesteuergesetz oder der Energiesteuer-Durchführungsverordnung zulässig. Jede andere Verwendung als Kraftstoff hat steuer- und strafrechtliche Folgen! In Zweifelsfällen wenden Sie sich bitte an Ihr zuständiges Hauptzollamt.“

## 4. Preise / Steuern, Abgaben und sonstige hoheitlich auferlegte Belastungen

- 4.1. Der Gesamtpreis enthält den Energiepreis, die Kosten für Messstellenbetrieb einschließlich der Messung (soweit diese Kosten der SWH in Rechnung gestellt werden), das an den Netzbetreiber abzuführende Netzzugangsentgelt, die Kosten aus dem nationalen Brennstoffemissionshandel nach dem Brennstoffemissionshandelsgesetz („CO<sub>2</sub>-Preis“) sowie die Konzessionsabgaben.
- 4.2. Die Preise verstehen sich einschließlich Energie- und Umsatzsteuer in der jeweils geltenden Höhe (Bruttopreise). Ändern sich die Steuersätze, ändern sich die Bruttopreise entsprechend.
- 4.3. Bei den Paket- und Mehrverbrauchspreisen handelt es sich um Festpreise. Eine Preis-anpassung ist bis zum Ende der Erstvertragslaufzeit ausgeschlossen.
- 4.4. Nach Ablauf der Preisgarantie werden Änderungen der Preise nur zum Monatsersten wirksam. Diese werden mindestens 6 Wochen vor der beabsichtigten Änderung in Textform an den Kunden versendet. **Im Fall einer Änderung der Preise hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung – nicht jedoch nach diesem Zeitpunkt – in Textform zu kündigen.**
- 4.5. Für die sonstige im Preisblatt oder diesen AGB nicht aufgeführte Leistungen, die im Auftrag des Kunden oder dessen mutmaßlichen Interesse von der SWH erbracht werden und die, nach den Umständen zu urteilen, nur gegen eine Vergütung zu erwarten sind, kann die SWH die Höhe der Entgelte nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) bestimmen.
- 4.6. Der Kunde hat gemäß § 315 Abs. 3 BGB das Recht, die Ausübung des billigen Ermessens der SWH gerichtlich überprüfen zu lassen.
- 4.7. Der Lieferant kann seinen Kunden Bonuszahlungen gewähren. In diesen Fällen wird der gewährte Bonus in zwölf Teilen monatlich für die Dauer von maximal zwölf Monaten mit der jeweiligen Jahresendabrechnung ausbezahlt. Macht der Kunde von seinem Sonderkündigungsrecht vor Ablauf von zwölf Monaten gebrauch, wird die Bonuszahlung mit der Schlussrechnung anteilig ausbezahlt.
- 4.8. Informationen über aktuelle Produkte und Tarife erhält der Kunde unter Telefonnummer 07321-328180 und im Internet unter [www.stadtwerke-heidenheim.de](http://www.stadtwerke-heidenheim.de) oder [www.hellensteinenergie.de](http://www.hellensteinenergie.de).

## 5. Messung / Zutrittsrecht / Abrechnung

- 5.1. Die Menge des gelieferten Gases wird durch Messeinrichtungen des zuständigen Messstellenbetreibers nach den Vorschriften des MsbG ermittelt. Die Ablesung der Messeinrichtungen wird vom Messstellenbetreiber, SWH oder auf Verlangen der SWH oder des Messstellenbetreibers kostenlos vom Kunden durchgeführt. Der Kunde kann einer Selbstablesung im Einzelfall widersprechen, wenn ihm diese nicht zumutbar ist. Können die Messeinrichtungen nicht abgelesen werden oder zeigen sie fehlerhaft an, so kann die SWH den Verbrauch auf der Grundlage der letzten oder bei einem Neukunden nach dem Verbrauch vergleichbarer Kunden unter angemessener Berücksichtigung der tatsächlichen Verhältnisse schätzen. Dasselbe gilt, wenn der Kunde eine vereinbarte Selbstablesung nicht oder verspätet vornimmt.
- 5.2. Der Kunde hat nach vorheriger Benachrichtigung dem mit einem Ausweis versehenen Beauftragten der SWH, des Messstellenbetreibers oder des Netzbetreibers den Zutritt zu seinem Grundstück und zu seinen Räumen zu gestatten, soweit dies zur Ermittlung der preislichen Bemessungsgrundlagen oder zur Ablesung der Messeinrichtungen erforderlich ist. Die Benachrichtigung kann durch Mitteilung an den 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.

- 5.3. Es kommen die im Arbeitsblatt G 685 des DVGW geregelten Verfahren zur Ermittlung der Daten zur Abrechnung des Gases zur Anwendung. Zum Ende des Lieferverhältnisses nach Ablauf von 12 Monaten wird von der SWH eine Schlussrechnung erstellt, in welcher der tatsächliche Umfang der Belieferung unter Anrechnung der bereits bezahlten Paketmenge abgerechnet wird.
- 5.4. Der Kunde kann jederzeit von der SWH verlangen, eine Nachprüfung der Messeinrichtungen an seiner Entnahmestelle durch eine Eichbehörde oder eine staatlich anerkannte Prüfstelle im Sinne des § 40 Abs. 3 des Mess- und Eichgesetzes beim Messstellenbetreiber gemäß § 71 MsbG zu veranlassen. Die Kosten der Nachprüfung fallen dem Kunden nur dann zur Last, falls die Nachprüfung nicht ergibt, dass die Messeinrichtung nicht verwendet werden darf. Ergibt eine Nachprüfung der Messeinrichtungen, dass die Messeinrichtung nicht verwendet werden darf oder werden Fehler in der Ermittlung des Rechnungsbetrages festgestellt, so wird der zu viel oder zu wenig berechnete Betrag erstattet oder nachentrichtet. Ansprüche sind auf den der Feststellung des Fehlers vorhergehenden Ablesetermin beschränkt, es sei denn, die Auswirkung des Fehlers kann über einen größeren Zeitraum festgestellt werden; in diesem Fall ist der Anspruch auf den Zeitraum seit Vertragsbeginn, längstens auf drei Jahre, beschränkt.

## 6. Zahlungsbestimmungen / Verzug / Zahlungsverweigerung / Aufrechnung

- 6.1. Der Kunde entrichtet den gesamten Betrag des von ihm ausgewählten Paketes nach Erhalt der Vertragsbestätigung durch die SWH in Vorauszahlung an die SWH.
- 6.2. Ergibt sich aus der Schlussrechnung gemäß Ziff. 5.3. eine Abweichung zwischen der bereits bezahlten Paketmenge in kWh und der tatsächlich gelieferten Gasmenge in kWh, so hat der Kunde jede über die Paketmenge hinausgehende kWh nach den preislichen Vorgaben seines Paketvertrages an die SWH nachzuentrichten.
- 6.3. Bleibt der Kunde mit seiner tatsächlich verbrauchten Menge unter der Menge seines Paketes, verfällt die nicht in Anspruch genommene Menge am Ende der Laufzeit. Bei vorzeitiger Beendigung des Liefervertrages verfällt ein etwaiges, nach der Endabrechnung noch bestehendes Restguthaben aus dem vom Kunden erworbenen Paket, sofern der Vertrag nicht durch Kündigung des Kunden aus wichtigem Grund oder aufgrund eines Umzuges gemäß Ziff. 10.3 vorzeitig beendet wurde. In diesem Fall wird die tatsächlich verbrauchte Menge tagesgenau anteilig berechnet.
- 6.4. Sämtliche Rechnungsbeträge sind zwei Wochen nach Zugang der Rechnung fällig und ohne Abzug im Wege des SEPA-Lastschriftmandats oder durch Überweisung oder per Dauerauftrag oder per Barzahlung an der Kasse in der Meeboldstraße 1 in 89522 Heidenheim zu zahlen.
- 6.5. Bei Zahlungsverzug kann die SWH, wenn sie erneut zur Zahlung auffordert oder den Betrag durch einen Beauftragten einziehen lässt, die dadurch entstandenen Kosten konkret oder pauschal mit der Kostenpauschale nach Ziff. 17.1 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, solche Kosten seien nicht entstanden oder wesentlich geringer als die Höhe der Pauschale.
- 6.6. Einwände gegen Rechnungen berechtigen zum Zahlungsaufschub oder zur Zahlungsverweigerung nur, sofern die ernsthaftige Möglichkeit eines offensichtlichen Fehlers besteht, oder sofern der in einer Rechnung angegebene Verbrauch ohne ersichtlichen Grund mehr als doppelt so hoch wie der vergleichbare Verbrauch im vorherigen Abrechnungszeitraum ist und der Kunde eine Nachprüfung der Messeinrichtung verlangt und solange durch die Nachprüfung nicht die ordnungsgemäße Funktion der Messeinrichtung festgestellt ist. § 315 BGB bleibt hiervon unberührt.
- 6.7. Gegen Ansprüche der SWH kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufgerechnet werden.

## 7. Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

- 7.1. Verändern sich die den vertraglichen Regelungen zugrundeliegenden Gegebenheiten, insbesondere die Gesetzeslage oder die höchstgerichtliche Rechtsprechung und / oder sonstige Marktgegebenheiten, ändert die SWH die von der Änderung der Gegebenheiten betroffenen vertraglichen Regelungen nach billigem Ermessen gemäß § 315 BGB. Der Kunde hat gemäß § 315 Abs. 3 BGB das Recht, die Ausübung des billigen Ermessens der SWH gerichtlich überprüfen zu lassen.
- 7.2. Änderungen dieser Bedingungen werden jeweils zum Monatsbeginn und erst nach öffentlicher Bekanntgabe wirksam, die mindestens zwei Monate vor der beabsichtigten Änderung erfolgen muss. Die SWH wird zugleich mit der öffentlichen Bekanntgabe eine Mitteilung an den Kunden in Textform versenden und die Änderungen auf ihrer Internetseite unter [www.stadtwerke-heidenheim.de](http://www.stadtwerke-heidenheim.de) veröffentlichen.
- 7.3. **Im Fall einer Änderung der Bedingungen hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung in Textform zu kündigen. Hierauf wird der Kunde von der SWH in der Änderungsmitteilung gesondert hingewiesen. Im Fall der Kündigung wird die Änderung gegenüber dem Kunden nicht wirksam. Im Übrigen bleibt § 315 BGB unberührt.**

## 8. Unterbrechung der Lieferung / Fristlose Kündigung

- 8.1. Die SWH ist berechtigt, die Lieferung ohne vorherige Androhung durch den Netzbetreiber unterbrechen zu lassen, wenn der Kunde diesen Bedingungen in nicht unerheblichem Maße schuldhaft zuwiderhandelt und die Unterbrechung erforderlich ist, um den Gebrauch von Gas unter Umgehung, Beeinflussung oder vor Anbringung der Messeinrichtungen zu verhindern („Gasdiebstahl“).
- 8.2. Bei anderen Zuwiderhandlungen, insbesondere bei der Nichterfüllung einer Zahlungsverpflichtung trotz Mahnung, ist die SWH berechtigt, die Lieferung vier Wochen nach Androhung unterbrechen zu lassen und den zuständigen Netzbetreiber mit der Unterbrechung der Lieferung 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.

Die SWH kann mit der Mahnung zugleich die Unterbrechung der Lieferung androhen, sofern dies nicht außer Verhältnis zur Schwere der Zuwiderhandlung steht.

- 8.3. Der Beginn der Unterbrechung der Lieferung wird dem Kunden drei Werktage im Voraus angekündigt.
- 8.4. Die Kosten der Unterbrechung sowie der Wiederherstellung der Lieferung sind vom Kunden zu ersetzen. Die SWH hat die Lieferung unverzüglich wiederherstellen zu lassen, sobald die Gründe für ihre Unterbrechung entfallen sind und der Kunde die Kosten der Unterbrechung und Wiederherstellung der Lieferung ersetzt hat. Die Kosten werden pauschal mit den Kostenbestandteilen gemäß Ziff. 17.2 berechnet; 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 Kunde das Recht, nachzuweisen, dass die Kosten nicht entstanden oder wesentlich geringer sind als die Pauschale.
- 8.5. **Der Vertrag kann aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist gekündigt werden.** Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn die Voraussetzungen der Unterbrechung der Lieferung nach Ziff. 8.1. wiederholt vorliegen. Bei wiederholten Zuwiderhandlungen nach Ziff. 8.2. ist die SWH zur fristlosen Kündigung berechtigt, wenn sie zwei Wochen vorher angedroht wurde; Ziff. 8.2 Satz 2 und 3 gilt entsprechend. Die SWH wird die Lieferung auf den Zeitpunkt des Wirksamwerdens einer fristlosen Kündigung einstellen.

## 9. Haftung

- 9.1. Ansprüche wegen Schäden durch Unterbrechung oder bei Unregelmäßigkeiten in der Gasversorgung sind, soweit es sich um Folgen einer Störung des Netzbetriebes einschließlich des Netzanschlusses handelt, gegenüber dem Netzbetreiber geltend zu machen (§ 18 NDAV).
- 9.2. Die SWH wird unverzüglich über die mit der Schadensverursachung zusammenhängenden Tatsachen Auskunft geben, wenn sie ihr bekannt sind oder von ihr in zumutbarer Weise aufgeklärt werden können und der Kunde dies wünscht.
- 9.3. In allen übrigen Haftungsfällen ist die Haftung der Parteien sowie ihrer Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen für schuldhaft verursachte Schäden ausgeschlossen, soweit der Schaden nicht durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit herbeigeführt wurde; dies gilt nicht bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, oder der schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (sog. Kardinalpflichten). Wesentliche Vertragspflichten sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung die Parteien regelmäßig vertrauen dürfen.
- 9.4. Im Falle einer Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, welche nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht, beschränkt sich die Haftung auf den Schaden, den die haftende Partei bei Abschluss des Vertrages als mögliche Folge der Vertragsverletzung vorausgesehen hat oder unter Berücksichtigung der Umstände, die sie kannte oder kennen musste, hätte voraussehen müssen. Gleiches gilt bei grob fahrlässigem Verhalten einfacher Erfüllungsgehilfen (nicht leitende Angestellte) außerhalb des Bereichs der wesentlichen Vertragspflichten sowie der Lebens-, Körper- oder Gesundheitsschäden.

## 10. Umzug / Lieferantenwechsel / Rechtsnachfolge

- 10.1. Der Kunde ist verpflichtet, der SWH jeden Umzug innerhalb einer Frist von einem Monat nach seinem Umzug unter Angabe der neuen Anschrift in Textform anzuzeigen.
- 10.2. Die SWH wird den Kunden – sofern kein Fall nach Ziff. 10.3. vorliegt – an der neuen Entnahmestelle, wenn innerhalb des bisherigen Netzgebiets, auf Grundlage dieses Vertrages weiterbeliefern. Die Belieferung zum Zeitpunkt des Einzugs setzt voraus, dass der Kunde der SWH das Umzugsdatum rechtzeitig mitgeteilt hat. **Ungeachtet dessen ist der Kunde bei einem Umzug berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von zwei Wochen auf das Ende eines Kalendermonats in Textform zu kündigen.**
- 10.3. **Ein Umzug beendet den Liefervertrag zum Zeitpunkt des vom Kunden mitgeteilten Umzugsdatums, wenn der Kunde aus dem Gebiet des bisherigen Netzbetreibers in das Gebiet eines anderen Netzbetreibers zieht.**
- 10.4. Unterbleibt die Mitteilung des Kunden nach Ziff. 10.1. aus Gründen, die dieser zu vertreten hat, und wird die der SWH die Tatsache des Umzugs auch sonst nicht bekannt, ist der Kunde verpflichtet, weitere Entnahmen an seiner bisherigen Entnahmestelle, für die die SWH gegenüber dem örtlichen Netzbetreiber eintreten muss und für die sie von keinem anderen Kunden eine Vergütung erlangt, nach den Preisen dieses Vertrages zu vergüten. Die Pflicht der SWH zur unverzüglichen Abmeldung der bisherigen Entnahmestelle bleibt unberührt.
- 10.5. Die SWH ist berechtigt, die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag als Gesamtheit auf einen Dritten zu übertragen. Die Übertragung wird erst wirksam, wenn der Kunde zustimmt. Die Zustimmung gilt als erteilt, wenn der Kunde nicht innerhalb von acht Wochen nach der Mitteilung in Textform über die Übertragung der Rechte und Pflichten in Textform widerspricht. Auf diese Folgen wird der Kunde von der SWH in der Mitteilung gesondert hingewiesen.
- 10.6. Der Zustimmung des Kunden bedarf es nicht, soweit es sich um eine Übertragung der Rechte und Pflichten auf einen Dritten im Rahmen einer rechtlichen Entflechtung der SWH nach § 7 EnWG handelt.

## 11. Datenschutz

Nähere Informationen zum Datenschutz und zur Bonitätsauskunft ist der Anlage „Datenschutzhinweis“ zu entnehmen.

## 12. Lieferantenwechsel

Der Kunde ist jederzeit berechtigt, nach wirksamer Kündigung des Vertrages den Gaslieferanten zu wechseln. Im Zusammenhang mit dem Lieferantenwechsel wird kein gesondertes Entgelt erhoben. Die SWH wird einen möglichen Lieferantenwechsel zügig ermöglichen.

## 13. Informationen zu Wartungsdiensten und -entgelten

Aktuelle Informationen zu Wartungsdiensten und -entgelten sind beim örtlichen Netzbetreiber erhältlich.

## 14. Hinweise gemäß § 4 EDL-G; Energieeffizienz und Energieeinsparung

Informationen zu Anbietern von wirksamen Maßnahmen zur Energieeffizienzverbesserung und Energieeinsparung sowie ihren Angeboten finden Sie auf einer bei der Bundesstelle für Energieeffizienz (BfEE) öffentlich geführten Anbieterliste unter [www.bfee-online.de](http://www.bfee-online.de).

Informationen zu Maßnahmen zur Steigerung der Energieeffizienz und der Energieeinsparung mit Vergleichswerten zum Energieverbrauch sowie Kontaktmöglichkeiten zu Verbraucherorganisationen, Energieagenturen oder ähnlichen Einrichtungen erhalten Sie auf folgender Internetseite: [www.ganz-einfach-energiesparen.de](http://www.ganz-einfach-energiesparen.de)

## 15. Kundenbeschwerden, Information nach §§ 111a, 111b EnWG

- 15.1. Für eventuelle Beanstandungen stehen Ihnen folgende Kontaktwege zur Verfügung: schriftlich: Meeboldstraße 1, 89522 Heidenheim; per Fax: 07321.328-181; telefonisch: 07321.328-181; E-Mail: [kundenservice@stadtwerke-heidenheim.de](mailto:kundenservice@stadtwerke-heidenheim.de). Wir werden Ihre Beanstandung innerhalb einer Frist von vier Wochen beantworten.
- 15.2. Sollte Ihre Beanstandung nicht innerhalb der unter Ziff. 15.1 genannten Frist abgeholfen werden, können Sie sich unter den Voraussetzungen des § 111b EnWG in Verbindung mit dem Verbrauchstreitbeilegungsgesetz (VSBG) an die Schlichtungsstelle Energie e.V., Friedrichstraße 133, 10117 Berlin, [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de), (weitere Kontaktdaten unter [www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de)) wenden. Die SWH ist zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren verpflichtet. Das Recht der Beteiligten, die Gerichte anzurufen oder ein anderes Verfahren nach dem EnWG zu beantragen, bleibt unberührt. Durch ein etwaiges Schlichtungsverfahren wird die Verjährung gemäß § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB gehemmt.
- 15.3. Für weitere Informationen kann der Kunde sich auch an den Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität und Gas wenden: Die Kontaktdaten lauten: Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahn, Verbraucherservice, Postfach 8001, 53105 Bonn, Telefon: 030-22480 500 oder 01805-101000, Telefax: 030-22480 323, [verbraucherservice-energie@bnetza.de](mailto:verbraucherservice-energie@bnetza.de)
- 15.4. Verbraucher haben die Möglichkeit, über die Online-Streitbeilegungs-Plattform (OS-Plattform) der europäischen Union kostenlose Hilfestellung für die Einreichung einer Verbraucherbeschwerde zu einem Online-Kaufvertrag oder Online-Dienstleistungsvertrag sowie Informationen über die Verfahren an den Verbraucherschlichtungsstellen in der europäischen Union zu erhalten. Die OS-Plattform kann unter folgendem Link aufgerufen werden: [www.ec.europa.eu/consumers/odr/](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr/).

## 16. Schlussbestimmungen

- 16.1. Diese Bedingungen sind abschließend. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.
- 16.2. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so bleibt der Vertrag im Übrigen davon unberührt. An die Stelle der unwirksamen bzw. undurchführbaren Bestimmung tritt die gesetzliche Bestimmung. Sofern keine gesetzliche Regelung besteht, wird die SWH in Abstimmung mit dem Kunden die unwirksame bzw. undurchführbare Bestimmung durch eine wirksame oder durchführbare Bestimmung ersetzen, die die Parteien bei sachgerechter Abwägung der beiderseitigen Interessen gewählt hätten, wenn ihnen die Unwirksamkeit oder Undurchführbarkeit der ursprünglichen Bestimmung bewusst gewesen wäre. Entsprechendes gilt für eine Lücke im Vertrag.
- 16.3. Sollten sich für das Vertragsverhältnis bestimmende Umstände wesentlich ändern und dadurch für eine der Parteien das Festhalten am Vertrag nicht mehr zumutbar sein, insbesondere, wenn Leistung und Gegenleistung aus dem Vertrag nicht mehr in einem angemessenen Verhältnis zueinanderstehen, so werden die Parteien den Vertrag baldmöglichst den geänderten Rahmenbedingungen anpassen.
- 16.4. Gerichtsstand für Kaufleute im Sinne des Handelsgesetzbuches, juristische Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtliche Sondervermögen ist Heidenheim.

## 17. Zusätzliche Entgelte und Kostenpauschalen

- 17.1. **Kostenpauschale bei Zahlungsverzug (Mahnkosten)**  
4,00 €/Mahnung (netto)
- 17.2. **Kostenpauschalen bei Unterbrechung / Wiederherstellung der Lieferung:**  
36,00 €/Unterbrechung (netto)  
36,00 €/Wiederherstellung (netto), 42,84 €/Wiederherstellung (brutto)

(Stand: 01.11.2020)

## Muster-Widerrufsformular

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

An die  
Stadtwerke Heidenheim Aktiengesellschaft  
Meeboldstraße 1, 89522 Heidenheim  
Telefax: 07321.328-181  
E-Mail: kundencentrum@stadtwerke-heidenheim.de

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

---

bestellt am (\*)/erhalten am (\*)

---

Name des/der Verbraucher(s)

---

Anschrift des/der Verbraucher(s)

---

Datum

---

Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)

---

(\*) Unzutreffendes streichen.