

## 1. Allgemeines / Kommunikation / Kundenportal / Vertragsschluss / Lieferbeginn

- 1.1. Vertragspartner des Kunden für die Stromlieferung ist die Knauber Erdgas GmbH (Lieferant).
- 1.2. Diese AGB gelten für die Belieferung von Kunden mit sogenanntem Standardlastprofil (SLP, § 12 StromNZV) sowie temperaturabhängigem Lastprofil (TLP).
- 1.3. Es gelten ausschließlich die Bedingungen dieses Vertrages (Vertrag, AGB, sonstige Anlagen). Abweichende Vorschriften und AGB des Kunden gelten nicht, es sei denn, der Lieferant hat dem ausdrücklich und schriftlich zugestimmt.
- 1.4. Die Kommunikation im Rahmen des Vertrages erfolgt im Regelfall in Textform (E-Mail) an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse. Der Lieferant kann dem Kunden rechtserhebliche Erklärungen zur Begründung, Durchführung, Änderung oder Beendigung dieses Vertragsverhältnisses (z. B. Preisanpassungsmittelungen) an diese E-Mail-Adresse zusenden. Diese Nachrichten werden unverschlüsselt verschickt. Der Lieferant übernimmt für eventuelle Schäden, die durch unberechtigten Zugriff auf unverschlüsselt per E-Mail übertragene Dokumente eintreten können, keine Haftung. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die E-Mail-Adresse aktuell ist.
- 1.5. Dem Kunden wird zusätzlich die Möglichkeit zur Kommunikation/Abwicklung über ein kostenfreies Online-Kundenportal eingeräumt ([energieportal.knauber.de](http://energieportal.knauber.de)). Hierüber kann der Kunde u. a. seine Vertrags- und Rechnungsdaten und seinen Verbrauch einsehen, sowie Daten, Zählerstände und Abschläge verwalten. Der Lieferant kann dem Kunden auch über das Portal rechtserhebliche Erklärungen i. S. d. Ziffer 1.4 Satz 2 zusenden. In diesem Fall erhält der Kunde zusätzlich eine E-Mail als Information. Elektronisch hinterlegte Dokumente gelten dem Kunden einen Tag nach Erhalt der Benachrichtigungs-E-Mail des Lieferanten als zugegangen. Dies gilt nicht, wenn zu dem betreffenden Zeitpunkt aus Gründen, die vom Lieferanten zu vertreten sind, für den Kunden eine Zugriffsmöglichkeit auf die hinterlegten elektronischen Dokumente nicht bestand. Bei einer nur vorübergehend nicht bestehenden Zugriffsmöglichkeit gelten elektronische Dokumente dem Kunden als zugegangen, sobald die Zugriffsmöglichkeit auf das Online-Kundenportal des Lieferanten wiederhergestellt ist. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die persönlichen Zugangsdaten des Kunden zum Portal für Dritte unzugänglich aufbewahrt werden. Die Kommunikation seitens des Lieferanten erfolgt nicht mittels Ende-zu-Ende-Verschlüsselung. Detailliertere Nutzungsbedingungen für das Online-Kundenportal werden dem Kunden bei dessen Registrierung als Anlage zur Verfügung gestellt.
- 1.6. Der Vertrag kommt durch (Vertrags-)Bestätigung des Lieferanten in Textform unter Angabe des voraussichtlichen Lieferbeginns und der weiteren Details zur Erstlaufzeit zustande. Der tatsächliche Lieferbeginn hängt davon ab, dass alle für die Belieferung notwendigen Maßnahmen (Kündigung des bisherigen Liefervertrags etc.) erfolgt sind. Der Vertrag kann jederzeit, jedoch frühestens zum Ende der Erstlaufzeit, beidseitig mit einer Frist von 1 Monat gekündigt werden.

## 2. Umfang und Durchführung der Lieferung / Leistungsumfang

- 2.1. Der Lieferant liefert dem Kunden dessen gesamten Bedarf an Energie an seine vertraglich benannte Entnahmestelle. Ausgenommen ist die in Eigenerzeugungsanlagen produzierte elektrische Energie, die ausschließlich vom Kunden selbst verbraucht wird (Eigenversorgung). Entsprechendes gilt für Mengen, die im Rahmen der gemeinschaftlichen Gebäudeversorgung nach § 42b EnWG bezogen werden. Eine Aufnahme, Erweiterung oder Einschränkung der Eigenversorgung ist dem Lieferanten zwei Monate vorab anzuzeigen.
- 2.2. Für die Zuordnung geringfügiger Verbräuche einer Solaranlage gilt § 10c EEG. Für die Mitteilung der hierfür erforderlichen Angaben, insbesondere Marklokations-Identifikationsnummer, ist der Kunde verantwortlich.
- 2.3. Der Messstellenbetrieb ist Bestandteil dieses Vertrags, soweit der Kunde keinen Vertrag mit einem wettbewerblichen Messstellenbetreiber schließt. Für das Entgelt siehe Ziffer 5.2.2.

## 3. Messung / Zutrittsrecht / Abschlagszahlungen / Abrechnung

- 3.1. Die Menge der gelieferten Energie wird mittels Messeinrichtungen/Messsystemen des zuständigen Messstellenbetreibers ermittelt. Die Ablesung der Messwerte wird vom Messstellenbetreiber, Lieferanten oder, sofern keine Fernübermittlung der Verbrauchsdaten (z. B. über ein intelligentes Messsystem) erfolgt, auf Verlangen des Lieferanten oder des Messstellenbetreibers kostenlos vom Kunden selbst durchgeführt. Der Kunde kann einer Selbstablesung widersprechen, wenn ihm diese nicht zumutbar ist.
- 3.2. Soweit der Kunde trotz entsprechender Verpflichtung keine Ablesedaten übermittelt hat oder der Lieferant aus anderen Gründen, die er nicht zu vertreten hat, den tatsächlichen Verbrauch nicht ermitteln kann (etwa, weil keine Messwerte bzw. Ersatzwerte verfügbar sind), erfolgt eine Schätzung des Verbrauchs durch den Lieferanten nach § 40a Abs. 2 EnWG.
- 3.3. Der Kunde hat nach vorheriger Benachrichtigung dem mit einem Ausweis versehenen Beauftragten des zuständigen Messstellenbetreibers oder Lieferanten den Zutritt zu seinem Grundstück und zu seinen Räumen zu gestatten, soweit dies zur Abwicklung des Vertrages notwendig ist, insbesondere zur Ablesung der Messeinrichtungen. Die Benachrichtigung kann durch Mitteilung an den Kunden oder durch Aushang am/im 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 Messeinrichtung/das Messsystem zugänglich ist.
- 3.4. Der Lieferant kann vom Kunden monatliche Abschlagszahlungen verlangen (sofern keine monatliche Abrechnung erfolgt). Die Höhe der Abschlagszahlung richtet sich nach dem Verbrauch des vorhergehenden Abrechnungszeitraums und dem aktuellen Vertragspreis oder nach dem durchschnittlichen Verbrauch vergleichbarer Kunden und dem aktuellen Vertragspreis.
- 3.5. Werden monatliche Abschlagszahlungen erhoben, erfolgt die Abrechnung zum Ende jedes vom Lieferanten festgelegten Abrechnungszeitraums, der ein Jahr nicht überschreitet, und zum Ende des Vertragsverhältnisses. In jeder Abrechnung wird der tatsächliche Umfang der Belieferung unter Anrechnung der Ab-

schlagszahlungen abgerechnet. Bei Abweichungen wird der zu viel oder zu wenig berechnete Betrag unverzüglich erstattet bzw. nachentrichtet, spätestens mit der nächsten Abschlagszahlung verrechnet.

- 3.6. Ist die Messstelle des Kunden mit einem intelligenten Messsystem ausgestattet, ist der Lieferant berechtigt, die Entgelte nach diesem Vertrag für die im Liefermonat gelieferte Energie innerhalb von drei Wochen nach dem Liefermonat abzurechnen.
- 3.7. Die Abrechnung nach Ziffer 3.5 oder Ziffer 3.6 wird nach Wahl des Lieferanten bevorzugt in elektronischer Form erstellt. In Ausnahmefällen kann auch die Papierform zum Tragen kommen.
- 3.8. Bezüglich der Rechte des Kunden auf Abrechnungsinformationen bzw. die Verbrauchshistorie siehe § 40b Abs. 2-5 EnWG.
- 3.9. Der Kunde kann jederzeit vom Lieferanten verlangen, beim Messstellenbetreiber eine Nachprüfung der Messeinrichtung/des Messsystems an seiner Entnahmestelle durch eine Eichbehörde oder eine staatlich anerkannte Prüfstelle i. S. v. § 40 Abs. 3 MessEG zu veranlassen. Die Kosten der Nachprüfung fallen dem Kunden nur zur Last, sofern die eichrechtlichen Verkehrsfehlergrenzen nicht überschritten werden.
- 3.10. Ergibt eine Nachprüfung nach Ziffer 3.9 eine Überschreitung der eichrechtlichen Verkehrsfehlergrenzen oder werden Fehler in der Ermittlung des Rechnungsbetrags festgestellt (wie z. B. auch bei einer Rechnung auf der Grundlage falscher Messwerte), so wird der zu viel oder zu wenig berechnete Betrag unverzüglich erstattet bzw. nachentrichtet oder mit der nächsten Abschlagszahlung verrechnet. Ist das Ausmaß des Fehlers nicht einwandfrei festzustellen oder zeigt eine Messeinrichtung nicht an (und liegen auch keine rechtmäßig ermittelten Ersatzwerte vor), so ermittelt der Lieferant den Verbrauch für die Zeit seit der letzten fehlerfreien Ablesung durch Schätzung entsprechend Ziffer 3.2. Ansprüche nach dieser Ziffer sind auf den der Feststellung des Fehlers vorhergehenden Ablesungszeitraum beschränkt, es sei denn, die Auswirkung des Fehlers kann über einen größeren Zeitraum festgestellt werden; in diesem Fall ist der Anspruch auf längstens drei Jahre beschränkt.
- 3.11. Ändert sich das vertragliche Entgelt während des Abrechnungszeitraums oder beginnt oder endet der Abrechnungszeitraum untermonatlich, so rechnet der Lieferant verbrauchsunabhängige Preisbestandteile tagesgenau ab. Die ermittelte Verbrauchsmenge wird hierbei auf Grundlage einer Schätzung nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) auf den Zeitraum vor und nach der Preisänderung aufgeteilt, wobei jahreszeitliche Verbrauchsschwankungen auf der Grundlage vergleichbarer Erfahrungswerte angemessen zu berücksichtigen sind.

## 4. Zahlungsbestimmungen

- 4.1. Sämtliche Rechnungsbeträge sind zwei Wochen nach Zugang der Rechnung, Abschläge zum 1. bzw., wenn vereinbart, 15. Werktag eines Monats fällig.
- 4.2. Einwände gegen Rechnungen berechtigen zum Zahlungsaufschub oder zur Zahlungseverweigerung nur, sofern aus Sicht eines verständigen Kunden die ernsthaftige Möglichkeit eines offensichtlichen Fehlers besteht (z. B. ohne Weiteres erkennbaren Rechenfehlern oder bei weit außerhalb der Plausibilität liegenden Verbrauchsmengen, auch wenn eine Nachprüfung der Messeinrichtung deren ordnungsgemäße Funktion bestätigt hat). Rechte des Kunden nach § 315 BGB bleiben unberührt.
- 4.3. Gegen Forderungen des Lieferanten kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufgerechnet werden. Dies gilt nicht für Ansprüche des Kunden aufgrund vollständiger oder teilweiser Nichterfüllung oder mangelhafter Erfüllung der Hauptleistungspflichten. Weiterhin gilt dies nicht für Forderungen des Kunden, die im Rahmen des Rückabwicklungsverhältnisses nach Widerruf des Vertrags entstehen.

## 5. Entgelt / Zukünftige Steuern, Abgaben und sonstige hoheitlich auferlegte Belastungen / Preisanpassung

- 5.1. Der Kunde zahlt einen Grundpreis und einen verbrauchsabhängigen Arbeitspreis Energie. Sie enthalten folgende Kosten: Kosten für Energiebeschaffung und Vertrieb.
- 5.2. Zusätzlich zahlt der Kunde für die gelieferte Energie folgende Preisbestandteile, die der Lieferant an den Netzbetreiber, Messstellenbetreiber bzw. die Behörden abzuführen hat, in der jeweils geltenden Höhe:
  - 5.2.1. Die für die Netznutzung zur Belieferung des Kunden abzuführenden Netzentgelte.
  - 5.2.2. Das Entgelt für den Messstellenbetrieb (MSB-Entgelt) für konventionelle Messeinrichtungen (kME).

Wird oder ist die Entnahmestelle des Kunden mit einem intelligenten Messsystem (IMS) oder einer modernen Messeinrichtung (mME) i. S. d. MsbG ausgestattet, gilt: Sofern der Lieferant aufgrund einer vertraglichen, gesetzlichen oder regulierungsbehördlichen Regelung anstelle des Kunden verpflichtet ist, das MSB-Entgelt an den Messstellenbetreiber abzuführen, zahlt der Kunde dieses Entgelt in der vom Messstellenbetreiber veröffentlichten Höhe an den Lieferanten. Der Lieferant ist berechtigt, mit grundzuständigen Messstellenbetreibern Vereinbarungen zur Abrechnung der MSB-Entgelte für IMS und mME zu treffen, wonach der grundzuständige Messstellenbetreiber gegenüber dem Lieferanten abrechnet, soweit der Lieferant sicherstellt, dass eine zusätzliche Inanspruchnahme des Kunden für diese Entgelte ausgeschlossen ist.
  - 5.2.3. Die Konzessionsabgabe; die Höhe der Konzessionsabgabe richtet sich nach dem jeweils zwischen Netzbetreiber und Gemeinde/Landkreis vereinbarten Konzessionsabgabensatz.
  - 5.2.4. Die KWKG-Umlage nach § 12 EnFG.
  - 5.2.5. Den Aufschlag für besondere Netznutzung nach der Festlegung der BNetzA (Az. BK8-24-001-A).
  - 5.2.6. Die Offshore-Netzumlage nach § 17f EnWG i. V. m. § 12 EnFG.
  - 5.2.7. Die Stromsteuer.
  - 5.2.8. Zu den einzelnen Preisbestandteilen können Kunden weitere Informationen auf der Website (*Preisbestandteile Strom*) erhalten. Die für das jeweils folgende Kalenderjahr geltende Höhe der Preisbestandteile nach den Ziffern

5.2.4 bis 5.2.6 wird bis zum 25.10. eines Kalenderjahres von den Übertragungsnetzbetreibern im Internet veröffentlicht (derzeit: [www.netztransparenz.de](http://www.netztransparenz.de)). Die Hintergründe und gesetzlichen Grundlagen zu den Umlagen sind hier ebenfalls veröffentlicht. Die Preisbestandteile nach den Ziffern 5.2.1 und 5.2.2 werden vom jeweiligen Netzbetreiber/Messstellenbetreiber zum 01.01. eines Kalenderjahres ermittelt und auf dessen Internetseite veröffentlicht. Der Netzbetreiber veröffentlicht auch die Höhe der Konzessionsabgabe.

- 5.3. Wird die Belieferung oder die Verteilung von Energie nach Vertragsschluss mit zusätzlichen, in den vorstehenden Ziffern nicht genannten Steuern oder Abgaben belegt, erhöht sich das vom Kunden zu zahlende Entgelt um die hieraus entstehenden Mehrkosten in der jeweils geltenden Höhe. Satz 1 gilt entsprechend, falls die Belieferung oder die Verteilung von Energie nach Vertragsschluss mit einer hoheitlich auferlegten, allgemein verbindlichen Belastung (d. h. keine Bußgelder oder Ähnliches) belegt wird, soweit diese unmittelbaren Einfluss auf die Kosten für die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen hat. Die Weitergabe in der jeweils geltenden Höhe nach Satz 1 und 2 führt bei Erstattungen (z. B. in Form negativer Umlagen) zu einer entsprechenden Entgeltreduzierung. Eine Weiterberechnung erfolgt nicht, soweit die Mehrkosten nach Höhe und Zeitpunkt ihres Entstehens bereits bei Vertragsschluss konkret vorhersehbar waren oder die jeweilige gesetzliche Regelung der Weiterberechnung entgegensteht. Eine Weiterberechnung ist auf die Mehrkosten beschränkt, die nach dem Sinn und Zweck der gesetzlichen Regelung dem einzelnen Vertragsverhältnis (z. B. nach Kopf oder nach Verbrauch) zugeordnet werden können. Eine Weiterberechnung erfolgt ab dem Zeitpunkt der Entstehung der Mehrkosten. Der Kunde wird über eine solche Weiterberechnung spätestens mit der Rechnungsstellung informiert.
- 5.4. Zusätzlich fällt auf die Preisbestandteile nach Ziffer 5.1 und 5.2 sowie etwaige zukünftige Steuern, Abgaben und sonstige hoheitlich auferlegte Belastungen nach Ziffer 5.3 die Umsatzsteuer in der jeweils geltenden Höhe an. Die derzeitige Höhe der Umsatzsteuer kann der Kunde ebenfalls unter (*Preisbestandteile Strom*) einsehen.
- 5.5. Der Lieferant teilt dem Kunden die bei Belieferung jeweils geltende Höhe eines nach den vorstehenden Ziffern zu zahlenden Preisbestandteils auf Anfrage mit.
- 5.6. Für die Dauer einer vereinbarten Preisgarantie gelten besondere Regelungen: Bei einer Energiepreisgarantie bleiben die Kosten für Energiebeschaffung und Vertrieb nach Ziffer 5.1 unverändert, während alle anderen Preisbestandteile wie Netzentgelte, Umlagen, Steuern und Abgaben nach den Ziffern 5.2.1 bis 5.2.7 nach den gesetzlichen Vorgaben angepasst und an den Kunden weitergegeben werden. Bei einer eingeschränkten Preisgarantie bleiben neben den Kosten nach Ziffer 5.1 auch die Kosten für Netzentgelte und Messstellenbetrieb nach Ziffer 5.2.1 und 5.2.2 – ausgenommen der MSB-Entgelte für iMS – unverändert; alle übrigen Preisbestandteile können sich ändern und werden an den Kunden weitergegeben. Der Kunde wird spätestens im Rahmen der Abrechnung über diese Anpassung informiert.
- 5.7. Außerhalb einer Preisgarantie ist der Lieferant berechtigt und verpflichtet, den Grundpreis und den Arbeitspreis – sowie falls zutreffend die Netzentgelte – nach billigem Ermessen gemäß § 315 BGB anzupassen, wenn sich die Kosten für Energiebeschaffung und Vertrieb sowie für Netzentgelte verändern. Preisanpassungen erfolgen sowohl bei Kostensteigerungen als auch bei Kostensenkungen; beide werden miteinander verrechnet. Eine Anpassung darf nur in dem Umfang erfolgen, wie sich die Kosten seit der letzten Preisanpassung oder – falls noch keine Anpassung erfolgt ist – seit Vertragsschluss verändert haben. Kostensenkungen sind nach denselben Maßstäben weiterzugeben wie Kostenerhöhungen. Der Lieferant überprüft die Kosten regelmäßig und legt Zeitpunkt sowie Umfang einer Anpassung nach billigem Ermessen fest. Der Kunde wird mindestens einen Monat vor dem Wirksamwerden in Textform über Anlass, Umfang und Zeitpunkt der Preisanpassung informiert und hat das Recht, den Vertrag ohne Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens zu kündigen. Auf dieses Recht wird der Kunde in der Mitteilung ausdrücklich hingewiesen. Zudem kann der Kunde die Ausübung des billigen Ermessens nach § 315 Abs. 3 BGB gerichtlich überprüfen lassen.

## 6. Änderungen des Vertrags

Die Bestimmungen dieses Vertrages beruhen auf den gesetzlichen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses. Der Lieferant darf die Vertragsregelungen ändern, wenn dies notwendig ist, um sie an neue Gesetze, Änderungen von Rechtsvorschriften, aktuelle Rechtsprechung oder behördliche Entscheidungen anzupassen, oder wenn sich dadurch Lücken im Vertrag ergeben oder die rechtliche Balance zu Lasten einer Partei verschoben wird und die Fortführung des Vertrages für den Lieferant oder den Kunden unzumutbar wäre. Änderungen werden dem Kunden mindestens einen Monat vor Inkrafttreten in Textform mitgeteilt, verständlich und klar unter Angabe von Anlass, Voraussetzungen und Umfang. Ändert der Lieferant die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, kann der Kunde den Vertrag ohne Frist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung kündigen; auf dieses Recht wird der Kunde in der Mitteilung ausdrücklich hingewiesen. Das Recht zur ordentlichen Kündigung nach Ziffer 1.6 bleibt unberührt.

## 7. Fristlose Kündigung

Der Vertrag kann aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist gekündigt und die Lieferung eingestellt werden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn 1.) der Kunde den Vertragsbedingungen in nicht unerheblichem Maße schuldhaft zuwiderhandelt oder (2.) der Kunde sich mit einer fälligen Zahlung trotz Mahnung in Verzug befindet. Die Kündigung ist in diesem Fall mindestens zwei Wochen vorher anzudrohen und unterbleibt, wenn die Folgen der Kündigung außer Verhältnis zur Schwere des Zahlungsverzugs stehen oder der Kunde darlegt, dass hinreichende Aussicht besteht, dass er seinen Verpflichtungen vollumfänglich nachkommt.

## 8. Haftung

- 8.1. Der Lieferant haftet bei schuldhafter vertraglicher Pflichtverletzung (z. B. bei Nichterfüllung der Lieferpflicht oder ungenauer oder verspäteter Abrechnung) für dadurch entstandene Schäden nach Maßgabe von Ziffern 8.2 bis 8.6.

- 8.2. Ansprüche wegen Schäden durch Unterbrechung oder bei Unregelmäßigkeiten in der Energieversorgung sind, soweit es sich um Folgen einer Störung des Netzbetriebs einschließlich des Netzanschlusses handelt, gegenüber dem Netzbetreiber geltend zu machen. Der Lieferant ist in diesen Fällen von seiner Leistungspflicht befreit. Selbiges gilt, soweit und solange der Netzbetreiber den Netzanschluss/die Anschlussnutzung bzw. der Messstellenbetreiber den Messstellenbetrieb unterbrochen hat und den Lieferanten an der Unterbrechung kein Verschulden trifft.

- 8.3. Der Lieferant wird auf Wunsch des Kunden unverzüglich über die mit der Schadensverursachung zusammenhängenden Tatsachen Auskunft geben, wenn sie ihm bekannt sind oder von ihm in zumutbarer Weise aufgeklärt werden können.

- 8.4. In allen übrigen Haftungsfällen ist die Haftung der Vertragsparteien 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, d. h. solcher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung die Vertragsparteien regelmäßig vertrauen dürfen (sog. Kardinalpflichten).

- 8.5. Im Falle einer Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, welche nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht, beschränkt sich die Haftung auf den Schaden, den die haftende Vertragspartei bei Abschluss des Vertrags als mögliche Folge der Vertragsverletzung vorausgesehen hat oder unter Berücksichtigung der Umstände, die sie kannte oder kennen musste, hätte voraussehen müssen.

- 8.6. Die Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

## 9. Informationspflichten und Vertragsbeendigung bei Umzug

Im Falle eines Umzugs muss der Kunde dem Lieferanten die neue Adresse, das Auszugsdatum und, sofern der Umzug des Kunden nicht, wie im Folgenden dargelegt, zur Beendigung des Vertrags führt, die neue Zählnummer sowie Marktlaktions-Identifikationsnummer (MaLo-ID) mindestens vier Wochen im Voraus in Textform bekannt geben. Falls die neue Adresse innerhalb des bisherigen Netzgebiets liegt, bleibt der Stromliefervertrag zu den gewohnten Konditionen bestehen. Ist es dem Lieferanten nicht möglich, die neue Entnahmestelle zu beliefern, oder findet der Umzug in ein fremdes Netzgebiet statt, steht beiden Seiten ein Sonderkündigungsrecht zu. In diesem Fall kann der Vertrag mit einer Frist von zwei Wochen schriftlich beendet werden, jedoch nicht vor dem eigentlichen Auszugstermin. Bei einem Wechsel in ein anderes Netzgebiet wird der Lieferant dem Kunden zudem ein aktualisiertes Vertragsangebot für die neue Adresse erstellen. Darüber hinaus ist der Kunde nach dem Umzug verpflichtet, dem Lieferanten die Zählerstände (alte und neue Entnahmestelle) in Textform mitzuteilen.

## 10. Datenschutz

Im Rahmen des zwischen dem Kunden und Lieferanten bestehenden Vertragsverhältnisses werden die für die Vertragsdurchführung erforderlichen Daten unter Beachtung der jeweils gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen erhoben, gespeichert und verarbeitet. Weitere datenschutzrechtliche Hinweise und Informationen zum Widerrufsrecht erhält der Kunde in der beigefügten Anlage bzw. unter [knauber.de/services/datenschutz](http://knauber.de/services/datenschutz).

## 11. Wartungsdienste/-entgelte / Lieferantenwechsel

- 11.1. Aktuelle Informationen zu Wartungsdiensten und -entgelten sind beim jeweils zuständigen Netzbetreiber erhältlich.
- 11.2. Ein Lieferantenwechsel erfolgt zügig und unentgeltlich. Nach dem Wechsel ist der Lieferant verpflichtet, dem neuen Lieferanten den für ihn maßgeblichen Verbrauch des vergleichbaren Vorjahreszeitraums mitzuteilen. Soweit der Lieferant aus Gründen, die er nicht zu vertreten hat, den Verbrauch nicht ermitteln kann, ist der geschätzte Verbrauch anzugeben.

## 12. Streitbeilegungsverfahren

- 12.1. Energieversorgungsunternehmen (Unternehmen) sind verpflichtet, Beanstandungen von Verbrauchern i. S. d. § 13 BGB (Verbraucher) insbesondere zum Vertragsschluss oder zur Qualität von Leistungen des Unternehmens (Verbraucherbeschwerden), die den Anschluss an das Versorgungsnetz, die Belieferung mit Energie sowie die Messung der Energie betreffen, im Verfahren nach § 111a EnWG innerhalb einer Frist von vier Wochen ab Zugang beim Unternehmen zu beantworten. Verbraucherbeschwerden sind zu richten an: [stromberatung@knauber.de](mailto:stromberatung@knauber.de).
- 12.2. Ein Verbraucher ist berechtigt, die Schlichtungsstelle nach § 111b EnWG sowie § 4 Abs. 2 Satz 4 Verfahrensordnung zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens anzurufen, wenn das Unternehmen der Beschwerde nicht abgeholfen oder auf diese nicht innerhalb der Bearbeitungsfrist geantwortet hat. § 14 Abs. 5 VSBG bleibt unberührt. Das Unternehmen ist verpflichtet, an dem Verfahren bei der Schlichtungsstelle teilzunehmen. Die Einreichung einer Beschwerde bei der Schlichtungsstelle hemmt die gesetzliche Verjährung gemäß § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB. Das Recht der Beteiligten, die Gerichte anzurufen oder ein anderes Verfahren (z. B. nach dem EnWG) zu beantragen, bleibt unberührt.
- 12.3. Die Kontaktdaten der Schlichtungsstelle sind derzeit: Schlichtungsstelle Energie e. V., Friedrichstraße 133, 10117 Berlin, Telefon: 030/2757240-0, Telefax: 030/2757240-69, E-Mail: [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de), Homepage: [www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de).

Allgemeine Informationen der Bundesnetzagentur zu Verbraucherrechten für den Bereich Elektrizität und Gas sind erhältlich über den Verbraucherservice Energie, Bundesnetzagentur: Postfach 8001, 53105 Bonn, Telefon: 0228 / 141516, Telefax: 030/22480-323, E-Mail: [verbraucherservice-energie@bnetza.de](mailto:verbraucherservice-energie@bnetza.de).