

Anlage 7

Allgemeine Geschäftsbedingungen SENECloud

der SENE GmbH („SENE“)

(Stand 1. September 2022)

I. Allgemeines

1. Wann kommt Ihr Vertrag zustande?

(1) Der Stromlieferungsvertrag („Vertrag“) wird abgeschlossen, indem SENE Ihren Auftrag annimmt und ihn innerhalb einer Frist von 25 Werktagen in Textform bestätigt (Vertragsbestätigung). Samstage, Sonntage und Feiertage gelten nicht als Werktage.

(2) Unter Berücksichtigung der Regelungen zum Lieferantenwechsel beginnt Ihre Belieferung zum frühestmöglichen Zeitpunkt. Der Vertrag beginnt jedoch nicht, bevor Ihr bisheriger Stromlieferungsvertrag beendet ist. Den Lieferbeginn teilt Ihnen SENE mit. Kann Ihr derzeitiger Stromlieferungsvertrag nicht innerhalb von 6 Monaten, gerechnet ab dem Datum der Vertragsbestätigung, beendet werden, haben sowohl SENE als auch Sie das Recht, den vorliegenden Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist in Textform zu kündigen.

(3) Der Vertrag besteht aus den im schriftlichen bzw. elektronischen Auftragsformular angegebenen Bestandteilen und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

2. Welche Voraussetzungen müssen vorliegen?

(1) Voraussetzung für den Vertrag ist, dass der Kunde einen SENE-Speicher an seiner Verbrauchsstelle installiert hat.

(2) Die Belieferung von Reservestromanlagen (z. B. beim Betrieb von Blockheizkraftwerken) ist ausgeschlossen.

3. Wie verhält es sich mit der Laufzeit und Kündigungsmöglichkeit Ihres Vertrages? Was ist im Zusammenhang mit dem Messstellenbetrieb zu beachten?

(1) Der Vertrag hat eine Erstlaufzeit von zwölf (12) Monaten, gerechnet ab Lieferbeginn. Sofern der Vertrag nicht innerhalb einer Frist von einem (1) Monat auf das Ende der Erstlaufzeit von Ihnen oder SENE gekündigt wird, verlängert er sich auf unbestimmte Zeit. Dann kann der Vertrag von Ihnen oder SENE mit einer Frist von einem (1) Monat gekündigt werden. SENE stellt ausdrücklich klar, dass im Falle einer Kündigung des Vertrages, insbesondere wegen eines Wechsels des Lieferanten, von SENE keine gesonderten Entgelte verlangt werden. SENE wird einen möglichen Wechsel des Lieferanten zügig ermöglichen.

(2) Wenn auf Ihren Wunsch hin anstelle Ihres grundzuständigen Messstellenbetreibers ein Dritter den Messstellenbetrieb durchführt, kann dies mit einer Veränderung des Entgelts für diese Leistung verbunden sein. In diesem Fall ist SENE berechtigt und verpflichtet, die Preise zum Zeitpunkt und im Umfang der Änderung des Entgelts für den Messstellenbetrieb anzupassen.

(3) Die Kündigung des Vertrages bedarf der Textform (also z. B. per Brief oder E-Mail) oder kann online über die SENE-Webseite erfolgen.

4. Wie und in welchem Umfang liefert SENE? Für welche Zwecke dürfen Sie den Strom verwenden? Was gilt bei Unterbrechungen oder Unregelmäßigkeiten in der Stromversorgung?

(1) SENE schließt die Verträge, die für die Durchführung der Stromlieferung erforderlich sind, mit dem Netzbetreiber ab. Ihre Berechtigung zur Nutzung des Netzanschlusses richtet sich nach der Niederspannungsanschlussverordnung in der jeweils geltenden Fassung.

(2) Welche Stromart (Drehstrom oder Wechselstrom) und Spannungsart Ihnen geliefert wird, ergibt sich aus den technischen Gegebenheiten des Netzanschlusses und der Beschaffenheit Ihrer Anlage.

(3) SENE wird Ihren gesamten leitungsgebundenen Strombedarf im Rahmen des mit Ihnen geschlossenen Vertrages decken und Ihnen im vertraglich vorgesehenen Umfang jederzeit Strom zur Verfügung stellen. Von dieser Pflicht ist SENE jedoch befreit,

a) soweit im Vertrag eine zeitliche Beschränkung der Stromlieferung festgelegt ist,

b) soweit und solange der Netzbetreiber den Netzanschluss und die Nutzung des Anschlusses nach § 17 oder § 24 Absatz 1, 2 und 5 der Niederspannungsanschlussverordnung unterbrochen hat oder

c) soweit und solange SENE an der Erzeugung, dem Bezug oder der Lieferung des Stroms entweder durch höhere Gewalt oder durch sonstige Umstände, deren Beseitigung SENE nicht möglich ist oder wirtschaftlich nicht zugemutet werden kann, gehindert ist. Bei der Beurteilung der Zumutbarkeit findet § 36 Absatz 1 Satz 2 des Energiewirtschaftsgesetzes entsprechende Anwendung.

(4) Bei einer Unterbrechung oder bei Unregelmäßigkeiten in der Stromversorgung ist SENE von der Pflicht, Strom zu liefern, dann befreit, soweit es sich um die Folgen einer Störung des Netzbetriebs einschließlich des Netzanschlusses handelt. Das gilt nicht, soweit die Unterbrechung auf nicht berechtigten Maßnahmen der SENE nach Ziffer 12 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen beruht.

(5) **Hinweis von SENE zur Haftung bei Versorgungsstörungen:** Sie können im Falle einer Unterbrechung oder bei Unregelmäßigkeiten in der Stromversorgung Ihre Ansprüche gegenüber dem Netzbetreiber geltend machen, soweit es sich um Folgen einer Störung des Netzbetriebs einschließlich des Netzanschlusses handelt. SENE wird Ihnen auf Wunsch unverzüglich über die mit der Schadensverursachung durch den Netzbetreiber zusammenhängenden Tatsachen insoweit Auskunft geben, als sie SENE bekannt sind oder in zumutbarer Weise von SENE aufgeklärt werden können.

(6) Der von SENE gelieferte Strom wird ausschließlich nur für die Zwecke Ihres eigenen Letztverbrauchs zur Verfügung gestellt (Ausnahme: etwaige Lieferungen im Zusammenhang mit dem Zusatzpaket Family and Friends.)

5. Was müssen Sie im Falle eines Umzugs beachten?

(1) Im Falle eines beabsichtigten Umzugs haben Sie SENECloud die neue Anschrift spätestens zwei Wochen vor dem Umzug in Textform mitzuteilen.

(2) Bei einem Umzug ist SENECloud berechtigt, den Vertrag nach Zugang der Umzugsmeldung des Kunden mit zweiwöchiger Frist zum Umzugsdatum in Textform zu kündigen, wenn Sie am Umzugsort nicht dieselben oder vergleichbare Erzeugungs- und Speicheranlagen betreiben oder wenn an Ihrem neuen Wohnsitz Bedingungen für die Stromlieferung durch SENECloud bestehen, unter denen SENECloud die Fortsetzung des Vertrages nicht zugemutet werden kann.

(3) Bei einem bevorstehenden Umzug sind Sie – sofern Sie Haushaltskunde sind – berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von sechs (6) Wochen zum Zeitpunkt des Auszugs oder zu einem späteren Zeitpunkt unter Angabe Ihrer künftigen Anschrift oder unter Mitteilung der zur Bezeichnung der von der künftigen Entnahmestelle verwendeten Identifikationsnummer außerordentlich zu kündigen. Die Kündigung ist unwirksam, wenn SENECloud innerhalb von zwei (2) Wochen nach Erhalt der Kündigung eine Fortsetzung des Vertrages an Ihrem neuen Wohnsitz zu den bisherigen Bedingungen in Textform anbietet, sofern die Belieferung an der neuen Entnahmestelle möglich ist.

Haushaltskunden in o.g. Sinne sind Letztverbraucher, die Energie überwiegend für den Eigenverbrauch im Haushalt oder für den einen Jahresverbrauch von 10.000 Kilowattstunden nicht übersteigenden Eigenverbrauch für berufliche, landwirtschaftliche oder gewerbliche Zwecke kaufen.

(4) Kommen Sie Ihrer Verpflichtung nach Ziffer 5 Abs. 1 aus Gründen, die Sie zu vertreten haben nicht oder nicht rechtzeitig nach und wird SENECloud die Tatsache des Umzugs auch sonst nicht bekannt, sind Sie verpflichtet, weitere Entnahmen an Ihrer bisherigen Entnahmestelle, für die SENECloud gegenüber dem örtlichen Netzbetreiber eintreten muss und für die er von keinem anderen Kunden eine Vergütung erlangt, nach den Preisen dieses Vertrages zu vergüten. Die Pflicht von SENECloud zur unverzüglichen Abmeldung der bisherigen Entnahmestelle bleibt unberührt.

6. Wem müssen Sie Zutritt gestatten?

Sie sind verpflichtet, den mit einem Ausweis versehenen Beauftragten von SENECloud, des Netzbetreibers oder des Messstellenbetreibers Zutritt zu Ihrem Grundstück und Ihren Räumen zu ermöglichen. Dabei werden Sie mindestens eine Woche vorher durch einen Aushang am oder im Haus oder eine Mitteilung an Sie informiert. Gleichzeitig wird Ihnen mindestens ein Ersatztermin angeboten. Das Zutrittsrecht gilt, soweit dies zur Ermittlung preislicher Bemessungsgrundlagen, zur Ablesung der Messeinrichtungen oder nach Maßgabe von Ziffer 12 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Unterbrechung der Belieferung erforderlich ist. Sie haben dafür Sorge zu tragen, dass die Messeinrichtungen zugänglich sind.

7. Wer liest den Zählerstand ab und was müssen Sie dabei beachten?

(1) SENECloud ist berechtigt, für Ihre Abrechnung die Ablesedaten zu verwenden, die sie vom Netzbetreiber oder vom Messstellenbetreiber erhalten hat.

(2) SENECloud kann Ihren Zählerstand selbst ablesen oder von Ihnen verlangen, dass Sie die Ablesung vornehmen, wenn dies zum Zweck einer Abrechnung, anlässlich eines Lieferantenwechsels oder bei einem berechtigten Interesse von SENECloud an einer Überprüfung der Ablesung erfolgt. Dies ist

insbesondere für die Abrechnung der Zusatzpakete nach den Ziffern 22 und 24 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen notwendig. **Kommen Sie der Aufforderung zur Ablesung und Übermittlung des Einspeisezählerstands an SENECloud innerhalb einer Frist von 6 Wochen nach Zugang der Aufforderung nicht nach, ist SENECloud berechtigt, die finanzielle Berücksichtigung der Cloud-Einspeisung für den jeweiligen Abrechnungszeitraum zu verweigern.** Wenn es Ihnen nicht zumutbar ist, den Zählerstand selbst abzulesen, können Sie dieser Selbstablesung im Einzelfall widersprechen. Ist dieser Widerspruch berechtigt, wird die SENECloud kein gesonderter Entgelt für eine eigene Ablesung verlangen.

(3) Wenn der Zutritt zur Messeinrichtung nicht möglich ist, kann SENECloud Ihren Verbrauch auf Grundlage der letzten Ablesung schätzen. Sind Sie Neukunde, erfolgt die Schätzung nach dem Verbrauch vergleichbarer Kunden unter angemessener Berücksichtigung der tatsächlichen Verhältnisse. Ihr Verbrauch wird auch dann auf die eben ausgeführte Art geschätzt, wenn Sie eine Selbstablesung nicht oder aber verspätet vornehmen, obwohl Sie nach Ziffer 7 Absatz 2 hierzu verpflichtet sind.

8. Dürfen Sie die Messeinrichtungen überprüfen lassen? Wer trägt die Kosten?

Sie können jederzeit von SENECloud eine Befundprüfung durch die nach dem Mess- und Eichgesetz zuständige Behörde bzw. eine staatlich anerkannte Prüfstelle beim Messstellenbetreiber verlangen. Wenn Sie den Antrag auf Nachprüfung nicht bei SENECloud stellen, müssen Sie SENECloud mit der Antragstellung informieren. Die Kosten der Prüfung werden von SENECloud getragen, falls die Abweichung die gesetzlichen Verkehrsfehlergrenzen überschreitet. Ist dies nicht der Fall, so tragen Sie die Kosten der Prüfung.

9. Wie werden Berechnungsfehler behandelt?

(1) Ergibt die Nachprüfung der Messeinrichtung ein Überschreiten der Verkehrsfehlergrenzen oder werden Fehler in der Ermittlung des Rechnungsbetrags festgestellt, wird Ihnen der Betrag erstattet, den Sie zu viel bezahlt haben. Sollte der geleistete Betrag zu niedrig sein, so müssen Sie nachbezahlen. Ist die Größe des Fehlers nicht einwandfrei festzustellen oder zeigt eine Messeinrichtung nicht an, ermittelt SENECloud den Verbrauch für die Zeit seit der letzten fehlerfreien Ablesung durch eine Schätzung. Die Schätzung für die Zeit seit der letzten fehlerfreien Ablesung erfolgt aus dem Durchschnittsverbrauch des ihr vorhergehenden und des der Feststellung des Fehlers nachfolgenden Ablesungszeitraums oder aufgrund des vorjährigen Verbrauchs. Die tatsächlichen Verhältnisse sind angemessen zu berücksichtigen. Bei Berechnungsfehlern aufgrund einer nicht ordnungsgemäßen Funktion einer Messeinrichtung gilt Folgendes: Grundlage für die Nachberechnung ist der vom Messstellenbetreiber ermittelte und Ihnen mitgeteilte korrigierte Verbrauch.

(2) Ansprüche nach Ziffer 9 Absatz 1 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen beschränken sich auf den letzten Ablesungszeitraum vor Feststellung des Fehlers. Kann die Auswirkung des Fehlers jedoch über einen längeren Zeitraum festgestellt werden, sind die Ansprüche auf längstens 3 Jahre beschränkt.

10. **Was müssen Sie zum Thema Abrechnung (u.a. Best Paket-/ Best Paket Plus-Abrechnung), Zahlungsweise, Abschlagszahlung und zu den Zahlungsbedingungen wissen?**

(1) Ihr Stromverbrauch wird jährlich erfasst. Mit diesen Werten wird die Jahresrechnung erstellt. Grundsätzlich erfolgt die Abrechnung jährlich zum Ende eines Vertragsjahres. SENECloud behält sich eine Umstellung des Abrechnungszeitpunkts unter Berücksichtigung der Vorgaben des § 40b EnWG 2021 vor.

(2) Abweichend von Ziffer 10 Absatz 1 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen kann die Rechnungsstellung kostenpflichtig monatlich, vierteljährlich oder halbjährlich erfolgen, wenn Sie dies wünschen und SENECloud mitteilen. Die Kosten für die gesonderte Rechnungsstellung werden in Ziffer 18 Absatz 2 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen geregelt.

(3) Die im Vertrag angegebenen Preise für das Basispaket und etwaiger Zusatzpakete werden monatlich fällig.

(4) Wird der Kunde auf der Grundlage **der Best Paket- bzw. der Best Paket-Plus-Abrechnung nach Ziffer 4 Fall 2 Ziffer a bzw. b bzw. c** des Auftrags abgerechnet, erfolgt dadurch keine automatische Neuordnung in das Basispaket, auf dessen Grundlage die Abrechnung erfolgte. Der Kunde verbleibt für den nachfolgenden Abrechnungszeitraum zunächst in dem Basispaket, in das er zum Ende des aktuell abgerechneten Zeitraums eingeordnet war. Sofern der Kunde in drei aufeinander folgenden Abrechnungszeiträumen nach der Best Paket- oder Best Paket Plus-Abrechnung auf Basis des Basispakets mit der nächstniedrigeren freien Rückliefermenge abgerechnet wurde, wird der Kunde für den Beginn des nachfolgenden Abrechnungszeitraums in dieses Basispaket eingestuft. Eine Best Paket Plus-Abrechnung wird nur dann vorgenommen, wenn der jeweilige Abrechnungszeitraum des Kunden bis zum grundsätzlichen Abrechnungstichtag 31.12. eines Jahres zwölf volle Monate betragen hat.

(5) SENECloud ist zudem berechtigt, innerhalb eines Abrechnungszeitraums von dem Kunden Abschlagszahlungen zu verlangen. Diese bestimmt SENECloud anhand der Anzahl der im Haushalt lebenden Personen, dem Jahresverbrauch und allgemeinen Erfahrungswerten nach billigem Ermessen.

(6) Rechnungen und Abschlagszahlungen sind zu den von SENECloud angegebenen Terminen fällig, frühestens jedoch 2 Wochen nach Zugang der Zahlungsaufforderung. Die Fälligkeitstermine der Abschlagszahlungen für das Folgejahr werden Ihnen in der Jahresabrechnung mitgeteilt. Als Zahlungsweise können Sie zwischen Banküberweisung und Erteilung eines SEPA-Lastschriftmandats wählen.

(7) Sollte die Jahresabrechnung ergeben, dass Sie zu hohe Abschläge bezahlt haben, wird Ihnen der Betrag unverzüglich erstattet oder spätestens mit der nächsten Abschlagszahlung verrechnet. Ist der Vertrag beendet, erhalten Sie zu viel gezahlte Abschläge unverzüglich zurück.

(8) Wenn Sie Einwände gegen Rechnungen oder Abschlagsberechnungen haben, dürfen Sie die Zahlung nur dann aufschieben oder verweigern, wenn a) die ernsthaftige Möglichkeit eines offensichtlichen Fehlers besteht oder b) der in der Rechnung angegebene Verbrauch ohne ersichtlichen Grund mehr als doppelt so hoch ist wie der vergleichbare Verbrauch im vorherigen Abrechnungszeitraum. Darüber hinaus müssen Sie eine Nachprüfung der Messeinrichtung verlangt haben, im Rahmen derer die ordnungsgemäße Funktion des Messgeräts noch nicht festgestellt wurde. § 315 BGB bleibt von den Regelungen nach Satz 1 und 2 unberührt.

(9) Wenn Sie im Zahlungsverzug sind, kann SENECloud Sie erneut zur Zahlung auffordern oder den Betrag durch einen Beauftragten einziehen lassen. Die Kosten, die da bei entstehen, kann SENECloud für strukturell vergleichbare Fälle pauschal berechnen. Die Pauschale darf die nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Kosten nicht übersteigen. Auf Verlangen weist SENECloud die Berechnungsgrundlage der Pauschale nach.

(10) Gegen Ansprüche von SENECloud können Sie nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufrechnen. Hiervon ausgenommen sind Ihre Gegenansprüche aufgrund Ihres berechtigten Widerrufs des Vertrages.

11. **Wann müssen Sie mit Vorauszahlungen rechnen?**

SENECloud kann Vorauszahlungen verlangen, wenn Grund zu der Annahme besteht, dass Sie Ihren Zahlungsverpflichtungen nicht oder nicht rechtzeitig nachkommen. Die Vorauszahlung bemisst sich nach dem Verbrauch des vorhergehenden Abrechnungszeitraums oder dem durchschnittlichen Verbrauch vergleichbarer Kunden. Machen Sie glaubhaft, dass Ihr Verbrauch erheblich geringer ist, so ist dies angemessen zu berücksichtigen. Die Vorauszahlung ist bei der nächsten Rechnungsstellung zu verrechnen.

12. **Wann kann die Stromlieferung unterbrochen werden? Wann kommt es zur fristlosen Kündigung?**

(1) SENECloud ist berechtigt, die Belieferung ohne vorherige Androhung durch den Netzbetreiber unterbrechen zu lassen, wenn Sie einer vertraglichen Bestimmung in nicht unerheblichem Maße schuldhaft zuwiderhandeln und die Unterbrechung erforderlich ist, um den Gebrauch von elektrischer Arbeit unter Umgehung, Beeinflussung oder vor Anbringung der Messeinrichtungen zu verhindern.

(2) Bei anderen Zuwiderhandlungen gegen wesentliche vertragliche Verpflichtungen, insbesondere bei der Nichterfüllung einer Zahlungsverpflichtung trotz Mahnung, ist SENECloud berechtigt, die Belieferung 4 Wochen nach Ankündigung unterbrechen zu lassen und den zuständigen Netzbetreiber mit der Unterbrechung der Belieferung zu beauftragen. Dies gilt nicht, wenn die Folgen der Unterbrechung außer Verhältnis zur Schwere der Zuwiderhandlung stehen oder Sie darlegen, dass hinreichende Aussicht besteht, dass Sie Ihren Verpflichtungen nachkommen. SENECloud kann mit der Mahnung zugleich die Unterbrechung der Belieferung ankündigen, sofern dies nicht außer Verhältnis zur Schwere der Zuwiderhandlung steht. Wegen Zahlungsverzug darf SENECloud eine Unterbrechung unter genannten Voraussetzungen nur durchführen lassen, wenn Sie nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 100 € in Verzug sind.

(3) Der Beginn der Unterbrechung wird Ihnen acht (8) Werktage im Voraus angekündigt.

(4) SENECloud hat die Belieferung unverzüglich wiederherstellen zu lassen, sobald die Gründe für ihre Unterbrechung entfallen sind und Sie die Kosten der Unterbrechung und Wiederherstellung der Belieferung ersetzt haben. Die Kosten können für strukturell vergleichbare Fälle pauschal berechnet werden; die pauschale Berechnung muss einfach nachvollziehbar sein. Die Pauschale darf die nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Kosten nicht übersteigen. Auf Verlangen weist SENECloud die Berechnungsgrundlage der Pauschale nach. Der Nachweis geringerer Kosten ist Ihnen gestattet.

(5) SENEC ist in den Fällen nach Ziffer 12 Absatz 1 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen berechtigt, das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen, wenn die Voraussetzungen zur Unterbrechung der Belieferung wiederholt vorliegen. Bei wiederholten Zuwiderhandlungen nach Ziffer 12 Absatz 2 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist SENEC zur fristlosen Kündigung berechtigt, wenn sie 2 Wochen vorher angekündigt wurde; Ziffer 12 Absatz 2 Satz 2 und 3 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten entsprechend.

13. Kann der Vertrag auf einen Dritten übertragen werden?

(1) Eine Übertragung dieses Vertrages auf einen Dritten auf Ihre Veranlassung hin bedarf der Zustimmung von SENEC.

(2) SENEC ist berechtigt, die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag als Gesamtheit auf einen Dritten zu übertragen. Die Übertragung wird erst wirksam, wenn Sie zustimmen. Die Zustimmung gilt als erteilt, wenn Sie nicht innerhalb von acht (8) Wochen nach Mitteilung über die Übertragung der Rechte und Pflichten in Textform widersprechen. Auf diese Folgen werden Sie von SENEC in der Mitteilung gesondert hingewiesen.

(3) Ihrer Zustimmung bedarf es nicht, soweit es sich um eine Übertragung der Rechte und Pflichten auf ein im Sinne von §§ 15 ff. AktG verbundenes Unternehmen handelt; die Übertragung ist Ihnen unverzüglich in Textform mitzuteilen.

14. Werden Wartungsdienste angeboten?

Wartungsdienste werden nicht angeboten.

15. Was geschieht mit Ihren persönlichen Daten?

Ihre personenbezogenen Daten werden von SENEC nur im Rahmen der jeweils geltenden gesetzlichen Regelungen erhoben. Genaueres entnehmen Sie bitte den Datenschutzzinformationen von SENEC im Zusammenhang mit Ihrer Energiebelieferung.

16. Wie erfolgen Änderungen des Vertrages, insbesondere der Allgemeinen Geschäftsbedingungen?

(1) SENEC ist zu einer Änderung des Vertrages und insbesondere der Allgemeinen Geschäftsbedingungen berechtigt, wenn eine für die Vertragsparteien unvorhersehbare Veränderung der rechtlichen oder tatsächlichen Lage eintritt, auf deren Eintritt sie keinen Einfluss hat, oder wenn eine oder mehrere Klauseln des Vertrages, insbesondere dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen durch eine Gesetzesänderung oder ein rechtskräftiges Gerichtsurteil gegen SENEC unwirksam geworden sind oder ein sonstiges rechtskräftiges Gerichtsurteil unwirksam zu werden drohen und diese Veränderung zu einer nicht unbedeutenden Störung der von den Parteien bei Vertragsschluss zugrunde gelegten Interessenlage – insbesondere im Hinblick auf das Verhältnis von Leistung und Gegenleistung – oder zu nicht unerheblichen Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages führt, und dies nicht durch die Anwendung einer gesetzlichen Regelung ausgeglichen werden kann. Geändert werden können dabei jeweils nur diejenigen Geschäftsbedingungen, deren Änderung im Sinne dieser Bestimmung notwendig ist. Durch die geänderten Geschäftsbedingungen darf der Vertragspartner der SENEC gegenüber denjenigen Regelungen, die sie ersetzen, nicht wesentlich benachteiligt werden.

(2) SENEC wird Sie auf eine Änderung des Vertrages rechtzeitig in Textform hinweisen. Die Änderung gilt als genehmigt, wenn Sie ihr nicht binnen sechs (6) Wochen in Textform widersprechen. Die geänderte Fassung des Vertrages wird

dann Bestandteil der weiteren Vertragsbeziehung. SENEC wird Sie bei der Bekanntgabe der Änderung auf diese Folgen besonders hinweisen. Die Frist ist gewahrt, wenn der Widerspruch innerhalb von sechs (6) Wochen nach Bekanntgabe abgesandt worden ist.

(3) Ändert SENEC den Vertrag, so können Sie diesen ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist bis zum Wirksamwerden der Änderung des Vertrages kündigen. Die Kündigung bedarf der Textform. SENEC soll eine Kündigung unverzüglich nach Eingang in Textform bestätigen.

17. Wie setzen sich die Strompreise zusammen? Wann und wie kommt es zu Preisänderungen?

Zusammensetzung der Preise

(1) SENEC beliefert Sie zu den im Vertragsformular genannten Preisen. Die Preise enthalten insbesondere Beschaffungs- und Vertriebskosten, das an den örtlichen Netzbetreiber zu zahlende Netznutzungsentgelt, das Entgelt für den Messstellenbetrieb inkl. Messung eines nicht elektronischen Zählers (nicht intelligente Messsysteme nach § 2 MsbG), die Stromsteuer und die Umsatzsteuer in der jeweils gesetzlich festgelegten Höhe, die Konzessionsabgabe sowie die Umlagen nach dem Erneuerbare-Energien-Gesetz (EEG-Umlage), dem KraftWärme-Kopplungsgesetz (KWK-Umlage), der Stromnetzentgeltverordnung (§ 19 Absatz 2 StromNEV-Umlage), nach § 17 f Energiewirtschaftsgesetz (Offshore-Netzumlage) und die Umlage für abschaltbare Lasten (nach der Verordnung über Vereinbarungen zu abschaltbaren Lasten – AbLaV).

(2) Aktuelle Informationen über die geltenden Preise und Preisbestandteile sind abrufbar unter www.senec.com. Aktuelle Informationen zu Wartungsdiensten und -entgelten sind bei dem örtlichen Netzbetreiber bzw. Messstellenbetreiber erhältlich.

(3) SENEC kann von Ihnen die Vorlage von Dokumenten verlangen, aus denen die jeweilige Einspeisevergütung und Inbetriebnahme Ihrer Erzeugungsanlage hervorgeht. Sollte sich aus den vorgelegten Dokumenten ergeben, dass Sie falsche Angaben in Bezug auf die Einspeisevergütung, den Eigenverbrauchsbonus oder zur Inbetriebnahme gemacht haben, ist SENEC berechtigt, den Vertrag auf der Grundlage der tatsächlichen Gegebenheiten neu zu berechnen und abzurechnen. Hierzu wählt SENEC nach seinem billigen Ermessen das Paket, das den tatsächlichen Gegebenheiten, insbesondere der tatsächlichen Einspeisevergütung, am nächsten kommt.

Preisänderungen während der Geltungsdauer einer Brutto-Preisgarantie

(4) Eine Preisänderung während der Geltungsdauer der Brutto-Preisgarantie ist ausgeschlossen.

Preise zum Ablauf der Brutto-Preisgarantie

(5) Zum Ablauf der Brutto-Preisgarantie ist SENEC berechtigt und verpflichtet, die Preise anzupassen. Maßgeblich ist dabei die zwischenzeitlich eingetretene Kostenentwicklung. Hierzu wird die Kostensituation, die dem Preisstand bei Abschluss des Vertrages mit dem Kunden zugrunde lag, mit der aktuellen, nach Auslaufen der Brutto-Preisgarantie herrschenden Kostensituation verglichen. Im Falle einer Änderung der Preise wird SENEC mindestens 6 Wochen vor Ablauf der Brutto-Preisgarantie eine Mitteilung mit den dann geltenden Preisen an den Kunden versenden. **Im Falle einer Änderung der Preise kann der Vertrag nach Maßgabe von Ziffer 17 Abs. 9 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gekündigt werden.**

Preise nach Ablauf der Brutto-Preisgarantie

(6) Preisänderungen durch SENEC erfolgen im Wege der einseitigen Leistungsbestimmung in Ausübung billigen Ermessens nach § 315 BGB. Hierbei sind ausschließlich Änderungen der Kosten zu berücksichtigen, die für die Preisermittlung maßgeblich sind. SENEC ist dabei berechtigt, Kostensteigerungen weiterzugeben, und verpflichtet, Kostensenkungen vollumfänglich bei der Preisermittlung zu berücksichtigen. Insbesondere ist SENEC verpflichtet, Kostensteigerungen in die Ermittlung der Preisänderung nur unter Berücksichtigung gegenläufiger Kostensenkungen einzubeziehen und damit bei jeder Betrachtung der Kostenentwicklung und bei jeder Preisermittlung eine Saldierung von Kostensteigerungen und Kostensenkungen vorzunehmen. SENEC hat den Umfang und den Zeitpunkt einer Preisänderung so zu bestimmen, dass Kostensenkungen nach denselben sachlichen und zeitlichen Maßstäben Rechnung getragen wird wie Kostenerhöhungen. Insbesondere ist SENEC verpflichtet, in Bezug auf Kostensenkungen keinen längeren zeitlichen Abstand zwischen der Betrachtung der Kostenentwicklung und der Vornahme einer Preisänderung anzusetzen, als dies bei Kostensteigerungen der Fall ist. SENEC nimmt mindestens alle 12 Monate eine Überprüfung der Kostenentwicklung vor.

(7) Änderungen der Preise gemäß Ziffer 17 Absatz 6 werden erst nach Mitteilung in Textform an den Kunden wirksam, die mindestens sechs (6) Wochen vor der beabsichtigten Änderung erfolgen muss.

Kündigungsrecht im Falle einer Preisänderung

(8) Ändert SENEC die Preise, so können Sie den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist bis zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisänderung kündigen. Die Kündigung bedarf der Textform. SENEC soll eine Kündigung unverzüglich nach Eingang in Textform bestätigen. Auf das Kündigungsrecht wird Sie SENEC in der Mitteilung zur Preisänderung explizit hinweisen.

Abgrenzung des Verbrauchs bei Preisänderungen

(9) Ändern sich innerhalb eines Abrechnungszeitraums die verbrauchsabhängigen Bruttopreise, so wird der für die neuen Preise maßgebliche Verbrauch zeitanteilig berechnet. Jahreszeitliche Verbrauchsschwankungen sind auf der Grundlage der für die jeweilige Kundengruppe maßgeblichen Erfahrungswerte angemessen zu berücksichtigen. Entsprechendes gilt bei Änderung des Umsatzsteuersatzes und erlösabhängiger Abgabensätze.

18. Kostenpauschalen

(1) Kosten für jede erneute schriftliche Zahlungsaufforderung (Mahnung): 0,70 € (netto), Kosten für Unterbrechung der Versorgung: Euro 61,00 € (netto), Kosten für Wiederinbetriebsetzung einer Kundenanlage nach vorausgegangener Unterbrechung: Euro 72,59 € (brutto).

(2) Wählt der Kunde eine abweichende Abrechnung gemäß Ziffer 10 Abs. 2 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, werden pro Abrechnung hierfür Euro 12,97 (brutto) berechnet.

(3) In den genannten Bruttobeträgen ist die Umsatzsteuer in der gesetzlich festgelegten Höhe enthalten (derzeit 19 %). Alle anderen in Ziffer 18 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Kostenpauschalen unterliegen nicht der Umsatzsteuer.

II. Ihre Pflichten im Zusammenhang mit der Abtretungsvereinbarung der Vergütungsansprüche nach EEG, Folgen der Nichtauszahlung der Vergütungsansprüche an SENEC

19. (1) Voraussetzung für die Durchführung des Vertrages ist der Abschluss einer Abtretungsvereinbarung zwischen SENEC und Ihnen hinsichtlich Ihrer gegenüber dem zuständigen Netzbetreiber zustehenden gesetzlichen Vergütungsansprüche nach dem Erneuerbare-Energien-Gesetz (EEG). Sie sind daher verpflichtet, die dem Vertrag beigefügte Abtretungsanzeige (Anlage 1) vollständig ausgefüllt und von Ihnen und ggf. weiteren Anlagenbetreibern unterzeichnet für die in der Anlage 5 aufgeführten Anlagen SENEC unverzüglich nach Vertragsschluss zur Verfügung zu stellen. **Für den Fall, dass Sie SENEC diese Abtretungsanzeige trotz Aufforderung nicht binnen eines Monats nach Vertragsschluss zur Verfügung stellen, ist SENEC berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist in Textform zu kündigen. Gleiches gilt für den Fall, dass eine Abtretung Ihrer Ansprüche an SENEC rechtlich nicht möglich ist (z.B. Forderung bereits zuvor an Dritte abgetreten).** Sollte der zuständige Verteilnetzbetreiber die Vorlage des Originals der Abtretungsanzeige verlangen, sind Sie verpflichtet, SENEC die von Ihnen unterzeichnete Abtretungsanzeige im Original zur Verfügung zu stellen.

(2) Sollten Sie während der Vertragslaufzeit des Basispakets nach Ziffer 7 des Auftrags die zunächst erteilte Abtretungsanzeige gegenüber SENEC widerrufen, ist SENEC berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von zwei (2) Wochen zum Monatsende zu kündigen.

20. (1) Voraussetzung für die Geltendmachung der finanziellen Förderung nach Maßgabe des EEG in der einschlägigen Fassung und deren Vereinnahmung durch SENEC entsprechend der Regelungen im Vertrag ist die Erfüllung von gesetzlichen Obliegenheiten, die Sie als Anlagenbetreiber sicherzustellen haben. **Kommen Sie dieser Verpflichtung – trotz zusätzlicher Aufforderung durch SENEC – nicht oder nicht vollständig nach und haben Sie dies zu vertreten, ist SENEC berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von 2 Wochen zum Monatsende zu kündigen, falls dieser Pflichtverstoß ursächlich für die Nichtauszahlung der finanziellen Förderung durch den Netzbetreiber ist.**

(2) Solange und soweit SENEC trotz ordnungsgemäßer Vorlage der Abtretungsanzeige (s. Anlage 1 des Auftrags) gegenüber dem zuständigen Netzbetreiber – unabhängig vom jeweiligen Rechtsgrund – keine Zahlungen auf die finanzielle Förderung nach dem EEG vom Netzbetreiber für den jeweiligen Abrechnungszeitraum erhält, sondern diese Zahlungen weiterhin vom Netzbetreiber an Sie ausgezahlt werden, **sind Sie verpflichtet, diese Vergütungszahlungen unverzüglich an SENEC zu leisten bzw. weiterzuleiten.** SENEC wird diese Zahlungen dann wie Zahlungen durch den Netzbetreiber behandeln.

III. Zusatzpakete**21. Abschluss und Kündigung der Zusatzpakete**

(1) Der Abschluss der Zusatzpakete ist nur in Verbindung mit dem Abschluss eines Basispakets möglich, wobei auch ein späterer Abschluss der Zusatzpakete möglich ist.

(2) Der Vertrag über das jeweilige Zusatzpaket hat eine Erstlaufzeit von sechs (6) Monaten, bei den Zusatzpaketen „Wärme“ und „Family & Friends“ gerechnet ab Lieferbeginn, bei dem Zusatzpaket „Cloud to go“ ab Vertragsschluss. Sofern der Vertrag nicht innerhalb einer Frist von einem (1) Monat auf das Ende der jeweiligen Erstlaufzeit von Ihnen oder SENEC gekündigt wird, verlängert er sich auf unbestimmte Zeit. Dann kann der Vertrag über das jeweilige Zusatzpaket

von Ihnen oder SENECloud mit einer Frist von einem (1) Monat gekündigt werden. (3) Die Kündigung des Vertrages über das Basispaket umfasst automatisch die Kündigung aller hinzugebuchten Zusatzpakete. Die Zusatzpakete können einzeln und getrennt vom Basispaket gekündigt werden.

(4) Die Kündigung des Vertrages über die Zusatzpakete bedarf der Textform (also z. B. per Brief oder E-Mail) oder kann online über die SENECloud-Website erfolgen. Eine Kündigung des Zusatzpakets Cloud to go über die EnBW mobility+ App ist ausgeschlossen.

22. Zusatzpaket Wärme

(1) Sollte sich bei der An- bzw. Ummeldung herausstellen, dass die Wärmepumpe bzw. Nachtspeicherheizung gemäß der Meldung des zuständigen Verteilnetzbetreibers, entgegen Ihrer Angaben im Antrag nicht steuerbar ist oder nicht über einen separaten Zähler gemessen wird, haben sowohl SENECloud als auch Sie das Recht, den Vertrag über das Zusatzpaket Wärme ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist in Textform zu kündigen.

(2) Die Belieferung mit Wärmestrom im Rahmen des Zusatzpakets Wärme kann zu einem anderen Zeitpunkt beginnen als die Belieferung der Abnahmestelle für das Basispaket nach Ziffer 7 des Auftrags. Ziffer 1 Abs. 2 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gilt entsprechend.

(3) Beginnt die Belieferung mit Wärmestrom nach diesem Zusatzpaket zeitlich vor dem Belieferungsbeginn zum Basispaket, wird der Stromverbrauch für den Wärmestrom abschließend für diesen Zeitraum gemäß Ziffer 8 des Auftrags gesondert abgerechnet. Sie sind verpflichtet, nach Aufforderung durch SENECloud den Anfangs- und Endzählerstand bezogen auf diesen Abrechnungszeitraum (Beginn Belieferung Wärmestrom/Beginn Belieferung Basispaket) abzulesen und mitzuteilen. Ergänzend findet Ziffer 7 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen Anwendung.

23. Zusatzpaket Cloud to go

Durch Nutzung der Ihnen zur Verfügung gestellten Ladekarte können Sie im Rahmen des Zusatzpakets das gesamte Angebot der EnBW „Mobility+“ nutzen. Die Ladefunktion des Ladeschlüssels funktioniert nur innerhalb des Netzwerkes der EnBW. Ladesäulen außerhalb des Netzwerkes bedürfen eines separaten Vertrages mit dem jeweiligen Betreiber der Ladestation. Das Elektrofahrzeug, das über eine Ladestation aufgeladen wird, sowie die dazu erforderlichen Hilfsmittel wie z. B. Kabel, müssen jederzeit allen geltenden gesetzlichen Vorschriften genügen. Weder SENECloud noch EnBW sind haftbar für den Fall, dass das Elektrofahrzeug wegen eines Defektes am Elektrofahrzeug und/oder an den verwendeten Hilfsmitteln nicht oder nicht sicher aufgeladen werden kann. Bei Verlust der Ladekarte haben Sie SENECloud darüber unverzüglich per E-Mail (strom@senec.com) oder telefonisch zu informieren. Nach Erhalt der Verlustmeldung wird die Ladekarte gesperrt und Ihnen ein neuer kostenfreier Ladeschlüssel bzw. eine neue Ladekarte zugesendet.

24. Zusatzpaket Family and Friends

(1) Die Belieferung der zusätzlich zu beliefernden Abnahmestelle(n) im Rahmen des Zusatzpakets Family and Friends kann zu einem anderen Zeitpunkt beginnen als die Belieferung der Abnahmestelle für das Basispaket nach Ziffer 7 des Auftrags. Ziffer 1 Abs. 2 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gilt entsprechend.

(2) Beginnt die Belieferung der Abnahmestelle(n) zeitlich vor dem Lieferbeginn zum Basispaket, wird der Stromverbrauch

für die jeweiligen Abnahmestelle(n) abschließend für diesen Zeitraum gemäß Ziffer 10 des Auftrags gesondert abgerechnet. Sie sind verpflichtet, nach Aufforderung durch SENECloud den Anfangs- und Endzählerstand bezogen auf diesen Abrechnungszeitraum (jeweiliger Beginn Belieferung Abnahmestelle(n)/Beginn Belieferung Basispaket) abzulesen und mitzuteilen. Ergänzend findet Ziffer 7 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen Anwendung.

IV. Vermarktung von Überschussstrom

25. SENECloud-Einspeisemenge, Stromlieferung aus EEG-Anlage / Zusicherung der SENECloud GmbH

(1) SENECloud ermittelt die SENECloud-Einspeisemenge grundsätzlich auf der Grundlage von Einspeise-Messwerten des Messstellenbetreibers/Netzbetreibers. Für den Fall, dass SENECloud keine Messwerte für die in das Netz eingespeiste Strommenge im Abrechnungszeitraum vorliegen, rechnet SENECloud die Vergütungszahlungen in kWh um, die SENECloud vom Verteilnetzbetreiber ausgezahlt bekommen hat. Der Umrechnungsfaktor entspricht der für die Erzeugungsanlage des Kunden gesetzlich geregelten Höhe der finanziellen Förderung nach dem EEG in der einschlägigen Fassung auf Basis der vom Kunden gegenüber SENECloud mitgeteilten Angaben zur installierten Leistung und Inbetriebnahmedatum der Erzeugungsanlage. Die entsprechende kWh-Menge wird für den Kunden in der SENECloud erfasst. Für den Fall, dass die über die Vergütungszahlungen errechnete Einspeisemenge von der über die Messwerte bestimmten Einspeisemenge abweicht, wird der Differenzbetrag zur Vergütungszahlung mit der Jahresabrechnung verrechnet.

(2) Die Höhe der nach der beschriebenen Berechnungssystematik nach Absatz 1 Satz 2 durch SENECloud ermittelten SENECloud-Einspeisemenge kann von der Höhe der Einspeisung in das Netz der öffentlichen Versorgung, die durch den zuständigen Verteilnetzbetreiber ermittelt und vergütet wird, abweichen. Mögliche Gründe dafür können ein abweichendes Rumpfabrechnungsjahr des Verteilnetzbetreibers oder die gleichzeitige Abrechnung weiterer Kostenbestandteile wie ein Wandlersatz durch den Verteilnetzbetreiber im Zusammenhang mit den monatlichen Abschlägen sein. Maßgeblich für die Abrechnung nach diesem Vertrag ist jedoch die durch SENECloud nach der beschriebenen Berechnungssystematik ermittelte SENECloud-Einspeisemenge.

(3) Sie sichern SENECloud zu, dass die erzeugten Strommengen und deren Stromherkunft nicht anderweitig vermarktet worden sind und das Doppelvermarktungsverbot gemäß dem EEG eingehalten wird.

26. Anlagenverfügbarkeit und -betrieb

Sie stellen im Rahmen des wirtschaftlich Vertretbaren eine maximale Stromerzeugung sicher. SENECloud ist aber bewusst, dass Sie den Strom Ihrer Erzeugungsanlage nur nach Können und Vermögen der jeweiligen Anlage zur Verfügung stellen. SENECloud übernimmt folglich nur grundsätzlich erwartbare Überschuss-Strommengen in die entsprechenden Berechnungen der Vergütungsansprüche für Einspeisemengen. Es besteht folglich kein Anspruch seitens SENECloud auf die Zur-Verfügung-Stellung einer bestimmten Menge Strom, insbesondere kann SENECloud keinen Anspruch, egal aus welchem Rechtsgrund, geltend machen, sofern die Stromerzeugung wegen unvorhergesehenen technischen Störungen oder technisch bedingten Betriebsunterbrechungen oder Außerbetriebnahme aufgrund eines Aufrufs durch den Regelzonenverantwortlichen wegen Systemsicherheit sowie

wegen sonstigen technisch kurzfristig erforderlichen Stillständen oder wegen eines Stillstands infolge von Reparatur- und/oder Revisionsmaßnahmen sowie technisch bedingten Einschränkungen des Betriebs ausbleibt, deren Behebung Ihnen technisch oder wirtschaftlich nicht zumutbar ist. Die finanzielle Berücksichtigung geringerer Überschussmengen erfolgt insoweit nach den Ziffern 4, 5 und 6 des Auftrags.

V. Schlussbestimmungen

(1) SENECloud ist berechtigt, sich zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen eines Dritten (Dienstleisters) zu bedienen.

(2) Auf diesen Vertrag findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung.

Energieeffizienz:

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.bfee-online.de

Wer ist Ihr Vertragspartner?

SENECloud GmbH,
Wittenberger Str. 15,
04129 Leipzig
Registergericht AG Leipzig HRB 27055,
Ust-IdNr. DE 277 104 253
Geschäftsführung: Aurelie Alemany, Thomas Augat-Kaiser

Wie können Sie den Kundenservice der SENECloud erreichen?

Bei Fragen oder Beanstandungen im Zusammenhang mit Ihrer Belieferung mit Energie, der Messung der Energie und Ihrem Anschluss wenden Sie sich bitte an unseren Kundenservice:

SENECloud GmbH,
Wittenberger Str. 15,
04129 Leipzig
Telefon: +49 (0) 341 870 57 0,
Telefax: +49 (0) 341 870 57 300,
E-Mail: strom@senec.com
Internet: www.senec.com

Wie können Sie den Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität und Gas erreichen?

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 8001, 53105 Bonn
Telefon: +49 (0) 30 22480-500, Mo – Fr 9:00 – 12:00 Uhr
Telefax: +49 (0) 30 22480-323
E-Mail: verbraucherservice-energie@bnetza.de

Wie können Ihre Fragen bei Beanstandungen gelöst werden und wie können Sie die Schlichtungsstelle erreichen?

Zur Beilegung von Streitigkeiten nach § 111a Energiewirtschaftsgesetz (EnWG) kann ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Energie beantragt werden. Voraussetzung dafür ist, dass der Verbraucherservice unseres Unternehmens angerufen wurde und keine beidseitig zufriedenstellende Lösung gefunden wurde. Unser Unternehmen ist zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren der Schlichtungsstelle Energie verpflichtet.

Die Kontaktdaten der Schlichtungsstelle sind:

Schlichtungsstelle Energie e. V., Friedrichstraße 133, 10117 Berlin
Telefon: +49 (0) 30 27 57 240-0
Telefax: +49 (0) 30 27 57 240-69

Europäische Online-Streitbelegungs-Plattform

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung bereit, die Sie hier finden:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Verbraucher haben die Möglichkeit, diese Plattform für die Beilegung ihrer Streitigkeiten im Zusammenhang mit einer Online-Bestellung zu nutzen.