

## Allgemeine Geschäftsbedingungen zur Gasversorgung von Privat- und Gewerbekunden durch die HBL Nord-Energie GmbH

### 1. Geltungsbereich und Änderungen der allgemeinen Geschäftsbedingungen

**1.1** Die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) für Privat- und Gewerbekunden regeln das grundsätzliche Vertragsverhältnis zwischen der HBL Nord-Energie GmbH (Nord-Energie) als Lieferanten und dem Kunden als Endverbraucher hinsichtlich der Erdgasversorgung der im Auftrag benannten Abnahmestelle. Die Belieferung mit Erdgas erfolgt ohne Leistungsmessung.

**1.2** Das Vertragsverhältnis wird durch die im Auftrag vom Kunden getätigten Angaben ergänzt. Änderungen und Nebenabreden zum Vertrag und den AGB sind nur bindend, wenn die Nord-Energie diese schriftlich bestätigt. AGB des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil. Sie werden auch nicht wirksam, wenn Nord-Energie ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

**1.3** Nord-Energie behält sich das Recht vor, diese AGB und auch Bestandteile des Vertrages anzupassen oder zu ändern, wenn sich während der Laufzeit des Vertrages Umstände ergeben, die bei Vertragsschluss nicht vorlagen. Dies kann zum Beispiel der Fall sein, wenn

- die gesetzlichen Grundlagen sich verändern oder eine regelmäßige Rechtsprechung Auswirkungen auf die Wirksamkeit einzelner Regelungen des Vertrages oder dieser AGB entfaltet oder mit an Sicherheit grenzender Wahrscheinlichkeit entfalten könnte;

- Aufsichts- und Regulierungsbehörden für die Nord-Energie bindende Änderungen festlegen, die Auswirkungen auf das Vertragsverhältnis oder die AGB haben.

Eine Änderung erfolgt nur dann, wenn das Vertragsverhältnis durch äußere Umstände in einem nicht unerheblichen Maße gestört wird, dass die Gleichwertigkeit der vertraglichen Leistungen, das sogenannte Äquivalenz Interesse, wiederhergestellt werden muss. Dies kann auch der Fall sein, wenn durch richterliche Rechtsprechung Teile des Vertrages oder dieser AGB für unwirksam erklärt werden und somit eine Regelungslücke entsteht. Der Kunde darf durch eine notwendige Änderung nicht wesentlich schlechter gestellt werden, als er bei Vertragsschluss stand.

**1.4** Die jeweiligen Änderungen des Vertrages oder der AGB werden dem Kunden mindestens sechs Wochen vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform bekanntgegeben. Der Kunde hat die Möglichkeit, den Änderungen in Textform bis zum Zeitpunkt des geplanten Wirksamwerdens der Änderungen zu widersprechen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung des Widerspruchs. Erfolgt kein fristgerechter Widerspruch, gelten die Änderungen als genehmigt. Ist der Kunde mit den Änderungen nicht einverstanden, kann er den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung kündigen. Auf die Folgen eines unterbliebenen Widerspruchs und auf das Recht zur fristlosen Kündigung des Vertrages ist der Kunde mit der Mitteilung der Änderungen gesondert hinzuweisen.

### 2. Vertragsschluss, Beginn der Erdgaslieferung

**2.1** Ein Energieliefervertrag zwischen dem Kunden und Nord-Energie kommt zustande, sobald das Auftragsformular mit den vollständigen, für die Belieferung mit Erdgas an der gewünschten Abnahmestelle notwendigen Angaben des Kunden von diesem oder einem von ihm bevollmächtigten Dritten unter Vorlage der Vollmacht unterschrieben bei Nord-Energie eingeht und die Abnahmestelle für die – auch zukünftige – Belieferung beim zuständigen Netzbetreiber angemeldet wird, der Kunde von seinem Widerspruchsrecht keinen oder nicht fristgerechten Gebrauch gemacht hat und der Kunde eine Vertragsbestätigung von Nord-Energie erhält. Daneben kann der Kunde alternativ auf Internetseite [www.nord-energie.de](http://www.nord-energie.de) oder über eine Partnerseite auf elektronischem Wege sein Angebot zum Vertragsschluss abgeben, indem er dort auf dem dafür vorgesehenen Online-Formular seine entsprechenden Daten einträgt, die AGB und die Widerspruchsbelehrung bestätigt, der Übermittlung und der Verwendung seiner Daten zustimmt und die im Folgenden erscheinende Zusammenfassung mit einem Klick auf die Schaltfläche „Jetzt wechseln“ an Nord-Energie übermittelt. Nach der Übermittlung erhält der Kunde eine Bestätigung an seine angegebene E-Mail-Adresse, durch die sein Angebot angenommen wird und der Vertragsschluss zustande kommt.

**2.2** Nord-Energie behält sich das Recht vor, ein Angebot des Kunden ohne Angabe von Gründen abzulehnen.

**2.3** Das Angebot von Nord-Energie in Formularen, Prospekten und Anzeigen sowie in Internetportalen ist freibleibend. Maßgeblich sind die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Preise.

**2.4** Mit dem Vertragsschluss ist Nord-Energie verpflichtet, Erdgas an der vom Kunden angegebenen Abnahmestelle nach dem

Bedarf des Kunden für die Dauer des Energieliefervertrages zur Verfügung zu stellen. Die Abnahmestelle ist der messtechnisch erfasste Zählpunkt (Übergabestelle), der zu den vom Kunden getätigten Angaben seitens des Netzbetreibers zugeordnet wird. Für diesbezüglich vom Kunden falsch getätigte Angaben haftet Nord-Energie grundsätzlich nicht. Wartungsarbeiten werden nicht von Nord-Energie angeboten. Diese obliegen ausschließlich dem Netzbetreiber oder dem grundzuständigen Messstellenbetreiber.

### 3. Preiszusammensetzung

**3.1** Die Preise setzen sich aus dem verbrauchsunabhängigen Grundpreis (monatlicher Festpreis) und dem verbrauchsabhängigen Arbeitspreis je Kilowattstunde zusammen. Der Netto-Grundpreis enthält Entgelte für die Bereitstellung der Energie (Beschaffung und Vertrieb), die Messeinrichtung, die Verbrauchsmessung, die Rechnungsstellung sowie auch verschiedene weitere Verwaltungsarbeiten für eine Abnahmestelle und die Bearbeitung des Kundenkontos. Der Netto-Arbeitspreis enthält den Energiepreis, die Netznutzungsentgelte für den Messstellenbetrieb sowie die gesetzlich vergebenen und regulierten Abgaben für Konzessionsabgabe, anfallende Steuern (ohne Mehrwert- bzw. Umsatzsteuer) und die SLP Bilanzierungsumlage.

**3.2** Alle Gaskunden zahlen einen festen monatlichen Grundpreis und den verbrauchsabhängigen Arbeitspreis je Kilowattstunde. Es gilt jeweils der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültige Preis. Dieser Preis wird dem Kunden über den Preisrechner auf der Internetseite [www.nord-energie.de](http://www.nord-energie.de) tagesgenau angezeigt. Der gültige Grund- und Arbeitspreis wird ihm nochmals mit der Vertragsbestätigung mitgeteilt.

**3.3** Soweit eine Preisgarantie vereinbart wurde, gilt Folgendes: Während der Preisgarantiezeit wird eine Preisänderung nicht auf Grund einer Änderung der Beschaffungs- und Vertriebskosten vorgenommen. Bei Änderungen der übrigen Preisbestandteile kann der Preis auch während der Preisgarantiezeit angepasst werden. Dies betrifft Änderungen von Steuern, Abgaben und sonstigen staatlich veranlassten Belastungen sowie bei Wirksamwerden neuer Steuern, Abgaben oder sonstigen staatlich veranlassten Mehr- oder Entlastungen. Die Preisgarantie gilt uneingeschränkt über die gesamte Laufzeit des vereinbarten Zeitraums, längstens jedoch für ein Jahr seit Beginn der Vereinbarung über eine Preisgarantie. Die Preisgarantie muss ausdrücklich vereinbart werden und mit dem Wort „Preisgarantie“, dem Bezug auf einen konkret angegebenen Preis sowie der Bezeichnung einer bestimmten Laufzeit in Monaten oder einem bestimmten Zeitraum nach Datum, maximal jedoch längstens von 12 Monaten, bezeichnet sein.

**3.1** Gaskunden, die durch einen Sammelwechselprozess aufgrund des Angebots mit Datum vom 12.09.2017 zu Nord-Energie gewechselt sind und spätestens mit dem 01.11.2017 in Versorgung genommen wurden, zahlen - bis auf weiteres - den Grund- und Arbeitspreis ihres Vorversorgers.

### 4. Glossar Gasbestandteile

**4.1 Netzentgelte** sind für den Transport und die Verteilung der Energie sowie die damit verbundenen Dienstleistungen.

**4.2 Messstellenbetrieb** ist ein Entgelt für den konventionellen Messstellenbetrieb mit Messeinrichtungen und Messsystemen. Der Netzbetreiber veröffentlicht die jeweils geltende Höhe des Entgeltes.

**4.2 Konzessionsabgabe** ist ein Entgelt an die Kommune für die Mitbenutzung von öffentlichen Verkehrswegen durch Versorgungsleistungen.

**4.2 Energiesteuer** ist eine durch das Steuergesetz geregelte Steuer auf den Gasverbrauch.

**4.2 SLP-Bilanzierungsumlage** wird unter anderem für die Beschaffung von Regelernergie durch den Marktgebietsverantwortlichen benötigt, die erforderlich ist, um die Systemstabilität im Netz aufrecht zu erhalten.

**4.2 CO<sub>2</sub>-Steuer** ist ein Preisbestandteil, der die Mehrkosten umfasst, die vom Lieferanten als gesetzlich festgelegter Festpreis für Erdgas unter Anrechnung (anteilig) gelieferter biogener Brennstoffe i. S. d. § 7 Abs. 4 Nr. 2 BEHG für den Verbrauch des Kunden gezahlt werden, soweit und solange das BEHG Festpreise vorsieht. Der Festpreis für Emissionszertifikate ist in § 10 Abs. 2 BEHG festgelegt.

### 5. Preisanpassungen und hoheitlich auferlegte Belastungen

**5.1** Nord-Energie behält sich das Recht vor, die Preise im Wege der einseitigen Leistungsbestimmung in Ausübung billigen Ermessens zu ändern. Dies erfolgt im Einklang mit § 315 Abs. 3 BGB. Somit steht es dem Kunden frei, eine solche Entscheidung zur

Preisänderung im Rahmen der Billigkeitskontrolle zivilgerichtlich überprüfen zu lassen. Die Grundlage für eine Preisänderung sind die für die Preisermittlung maßgeblichen Faktoren, soweit diese für die Beschaffung von Energie, die Nutzung des Verteilnetzes oder durch sonstige Änderungen der energiewirtschaftlichen oder rechtlichen Rahmenbedingungen zu einer veränderten Kostensituation führen. Bei einer Erhöhung der markttypischen Kosten ist Nord-Energie berechtigt, den Energiepreis entsprechend zu erhöhen. Diese Kostenerhöhung wird dann an die Kunden weitergegeben. Bei einer Senkung der markttypischen Kosten ist Nord-Energie verpflichtet, den Energiepreis entsprechend zu senken. Die Saldierung von Kostenerhöhungen und Kostensenkungen verschiedener Faktoren kann in der Summe sowohl eine Preissenkung, eine Preiserhöhung sowie auch einen gleichbleibenden Energiepreis zur Folge haben.

**5.2** Nord-Energie nimmt in regelmäßigen Abständen, spätestens jedoch alle zwölf Monate, eine Überprüfung der Kostenentwicklung vor. Dabei sind die sachlichen, zeitlichen und betriebswirtschaftlichen Bemessungen für die Überprüfung bei kostensenkenden Faktoren die gleichen, wie für kostenerhöhende Faktoren. Im Ergebnis darf Nord-Energie so ermittelte Preissenkungen nicht später an den Kunden weitergeben, als ermittelte Preiserhöhungen. Die Verpflichtung zur regelmäßigen Überprüfung und Anpassung entfällt bei Kunden mit einer Preisgarantie, wie sie unter Ziffer 3.3 ausgeführt ist, für den mit der Preisgarantie vereinbarten Zeitraum.

**5.3** Energiepreisänderungen werden grundsätzlich zum ersten eines Monats wirksam. Energiepreisänderungen veröffentlicht Nord-Energie mindestens sechs Wochen vor der beabsichtigten Änderung auf der Internetseite [www.nord-energie.de](http://www.nord-energie.de). Zeitgleich werden die Kunden per Briefpost oder E-Mail über die beabsichtigte Energiepreisänderung informiert und ausdrücklich auf ihr Sonderkündigungsrecht hingewiesen. Unabhängig von Ziffer 8.1 hat der Kunde bei einer Energiepreiserhöhung das Recht, ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist seinen Energieliefervertrag mit Nord-Energie zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Energiepreisänderung schriftlich zu kündigen. Das Recht zur ordentlichen Kündigung nach Ziffer 8.2 bleibt davon unberührt.

**5.4** Die Ziffern 4.1 bis 4.3 gelten ebenso bei Preisänderung der staatlich regulierten Preisanteile wie neue Steuern, Umlagen, Abgaben, sonstige Mehrbelastungen oder Änderungen, die hoheitlich veranlasst werden und die Erzeugung, die Beschaffung, den Transport, die Netznutzung oder die Messung des Verbrauchs von elektrischer Energie betreffen. Dies gilt gleichermaßen für Senkungen wie für Erhöhungen. Im Falle einer 1:1 Kostenweitergabe bei hoheitlicher Änderung der Mehrwert- bzw. Umsatzsteuer steht dem Kunden kein Sonderkündigungsrecht zu.

## **6. Bonuszahlung**

**6.1** Sofern Nord-Energie mit dem Kunden die Zahlung einer Geldleistung für den Abschluss dieses Vertrages („Bonus“) vereinbart hat, gilt das Folgende: Die eventuellen Boni werden nur gewährleistet, wenn der Kunde nicht innerhalb der letzten sechs Monate unmittelbar vor Lieferungsbeginn mit Strom beliefert wurde und wenn der Kunde ununterbrochen jeweils sechs Monate ab Lieferungsbeginn Energie über den Stromlieferungsvertrag für die darin angegebene Lieferstelle bezogen hat. Die Boni werden nicht gewährt, wenn der Kunde innerhalb der für die Boniverteilung relevanten sechs Monate umzieht, auch wenn der Vertrag weiterläuft. Der Bonus wird dem Kunden nach Ablauf der jeweiligen sechs Monate mit der Jahresrechnung gutgeschrieben.

**6.2** Sofern Nord-Energie mit dem Kunden für den Abschluss dieses Vertrages vereinbart hat, dass der Kunde eine Sachleistung erhält („Sachbonus“), gilt das Folgende: Die Voraussetzungen für die Gewährung des Sachbonus ist, dass der Kunde die im Vertrag vereinbarten (vgl. Ziffer 6.1) Bedingungen erfüllt.

## **7. Messung, Abrechnung, Messstellenbetrieb**

**7.1** Die gelieferte Energiemenge wird durch Messeinrichtungen (Zähler) des zuständigen oder grundzuständigen Messstellenbetreibers ermittelt. Nord-Energie ist berechtigt, zum Zwecke der Abrechnung die Ablesedaten zu verwenden, die Nord-Energie vom zuständigen Netzbetreiber oder von einem mit der Messung durchzuführenden Dritten erhalten hat. Auf Wunsch von Nord-Energie oder auf Anforderung vom Netzbetreiber liest der Kunde seinen Zähler kostenlos selbst ab, sofern er nicht nachweist, dass ihm die Ablesung unzumutbar ist. Werden die Messeinrichtungen vom Endkunden nicht abgelesen oder hat er der Selbstablesung wegen Unzumutbarkeit widersprochen, kann Nord-Energie oder der zuständige Netzbetreiber den Verbrauch auf

Grundlage der letzten Ablesung und der Verbrauchsprognose schätzen.

**7.2** Die Abrechnung des tatsächlichen Energieverbrauchs erfolgt in der Regel jährlich zum Ende des Abrechnungszeitraums, wobei das Abrechnungsjahr und das Kalenderjahr voneinander abweichen können. Wünscht der Kunde einen anderen Abrechnungszyklus, so ist nur die Jahresabrechnung kostenfrei. Für jede weitere Zwischenabrechnung fällt ein Entgelt von 10,00 Euro an, es sei denn, Nord-Energie hat selbst eine Zwischenabrechnung veranlasst oder es handelt sich um die Schlussabrechnung des Kunden. Die Jahresabrechnung oder die Schlussabrechnung werden spätestens sechs Wochen nach dem Abrechnungszeitraum erstellt und dem Kunden per Post oder E-Mail zugesandt.

**7.3** Nord-Energie ist kein Messstellenbetreiber. Messstellenbetreiber ist der für die Abnahmestelle des Kunden jeweils zuständige bzw. grundzuständige Netzbetreiber, es sei denn, es wurde eine gesonderte Vereinbarung mit einem Dritten geschlossen. Wartungsarbeiten werden von Nord-Energie nicht erbracht oder übernommen.

**7.4** Für den Energiekosten-Zähler gelten in der Preisberechnung die Standardleistungen und Preisobergrenzen nach §§ 31 und 32 MsbG für analoge und digitale Zähler. Sollte der Kunde sich auf eigenen Wunsch durch den zuständigen Messstellenbetreiber oder dessen Beauftragte ein sogenanntes „Smart-Meter“ einbauen lassen, so hat er die zusätzlichen Kosten der Differenz zu einem digitalen Zähler, der keine Eigenschaften eines „Smart-Meters“ aufweist, selbst zu tragen, soweit diese über die Preisobergrenzen hinaus anfallen.

## **8. Abschlagszahlungen, Rechnungszahlungen und Zahlungsbedingungen**

**8.1** Für die ab dem Lieferbeginn fortlaufende Energiebelieferung an seiner angegebenen Abnahmestelle hat der Kunde monatliche Abschlagszahlungen an Nord-Energie zu leisten. Die Höhe des Abschlags wird nach billigem Ermessen, in der Regel aber auf Grundlage des Verbrauchs der Vorjahresabrechnung (Neukunden), der Mitteilung des Netzbetreibers oder des Verbraucherverhaltens durchschnittlich bemessen auf mindestens sechs Monate, errechnet. Die regelmäßige Überprüfung des Verbrauchs dient in erster Linie dazu, den Kunden vor zu hohen Abschlagszahlungen oder hohen Nachzahlungen aufgrund zu niedrig bemessener Abschlagszahlungen zu schützen.

**8.2** Die ermittelten und dem Kunden mitgeteilten Abschlagsbeträge sind zum ersten eines jeden Monats fällig. Abrechnungsbeträge (Zwischen- oder Jahresabrechnung, Schlussrechnung) sind 14 Tage nach Erhalt der Abrechnung fällig.

**8.3** Der Kunde hat die Möglichkeit, das SEPA-Lastschriftverfahren zu nutzen. Damit beauftragt er Nord-Energie widerruflich, Abschlagsbeträge und Rechnungszahlungen per SEPA-Lastschrift von seinem Girokonto einzuziehen zu lassen. Für die Beauftragung ist das Nord-Energie-SEPA-Lastschrift-Mandat-Formular zu verwenden. Kommt es im Lastschriftverfahren zu einer von dem Kunden zu vertretenen Rücklastschrift, ist Nord-Energie berechtigt, dem Kunden die Kosten für die Rücklastschrift in Rechnung zu stellen.

**8.4** Kommt der Kunde mit seinen Zahlungen in Verzug, gerät er ab dem fünften Werktag in das kostenpflichtige Mahnverfahren. Für ein Mahnschreiben fallen jeweils Kosten in Höhe von derzeit bis zu 2,50 Euro an. Lässt er die Zahlungsfristen des Mahnverfahrens fruchtlos verstreichen, hat er ab dem 21. Tag des Verzuges auch die weiteren Kosten des Verzuges zu tragen.

## **9. Haftung**

**9.1** Kommt es zu Unterbrechungen oder Unregelmäßigkeiten in der Energieversorgung und handelt es sich dabei um Folgen einer Störung des Netzbetriebs oder des Netzanschlusses, können keine Ansprüche gegen Nord-Energie geltend gemacht werden. In diesen Fällen ist Nord-Energie von der Leistungspflicht befreit. Dies gilt nur dann nicht, wenn die Unterbrechung oder Unregelmäßigkeit auf unberechtigte Maßnahmen von Nord-Energie zurückzuführen ist oder von Nord-Energie zu vertreten ist (Ziffer 7.2). Ansprüche nach Satz 1 sind gemäß der Niederdruckanschlussverordnung (NDAV) gegen den Netzbetreiber zu richten, der für den vom Kunden genutzten Anschluss zuständig ist.

**9.2** In allen übrigen Haftungsfällen ist die Haftung der Vertragspartner 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, das heißt solcher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf.

**9.3** Im Falle einer Verletzung wesentlicher Vertragspflichten im Sinne der Ziffer 7.2, welche nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht, beschränkt sich die Haftung auf den typischerweise eintretenden Schaden, den der haftende Vertragspartner bei Abschluss des Vertrages als mögliche Folge der Vertragsverletzung vorausgesehen hat oder unter Berücksichtigung der Umstände, die er kannte oder kennen musste, hätte voraussehen müssen. Die Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes (ProdHaftG) bleiben unberührt.

## **10. Vertragslaufzeit, Kündigung, Umzug und Sondervereinbarungen**

**10.1** Vertragsverhältnis wird für die Laufzeit von 12 Monaten geschlossen.

**10.2** Der Vertrag ist von beiden Seiten mit einer Frist von vier Wochen zum Ende des zwölften Monats ohne Angaben von Gründen ordentlich kündbar. Die Kündigung muss in Textform erfolgen und ist unter Angabe der Vertragsnummer zu richten an:

**HBL Nord-Energie GmbH**

**Kundenservice**

**Linnenkamp 40**

**31137 Hildesheim**

oder per E-Mail an: [kundenservice@nord-energie.de](mailto:kundenservice@nord-energie.de).

Für die Einhaltung der Kündigungsfrist ist der Eingang der Kündigung bei Nord-Energie maßgeblich. Kündigt keine Seite innerhalb der Frist, so verlängert sich der Vertrag um weitere 12 Monate.

**10.3** Mit den Gaskunden nach Ziffer 3.4 wird das Vertragsverhältnis auf unbestimmte Zeit geschlossen. Die Kündigungsfrist beträgt für diese Kunden ohne Angabe von Gründen vier Wochen zum Monatsende.

**10.4** Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt davon unberührt. Nord-Energie ist im Falle eines wichtigen Grundes berechtigt, das Vertragsverhältnis außerordentlich und fristlos zu kündigen, wenn die außerordentliche Kündigung zwei Wochen vorher angedroht wurde. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde den Vertragsbedingungen in nicht unerheblichem Maße wiederholt zuwider handelt, etwa fällige Zahlungsverpflichtungen trotz Mahnung nicht erfüllt und mit zwei aufeinanderfolgenden, fälligen Zahlungen in Verzug ist. Die außerordentliche, fristlose Kündigung durch Nord-Energie kann für den Kunden zur Folge haben, dass er in die Grundversorgung des örtlich zuständigen Grundversorgers zurückfällt. In der Grundversorgung fallen für den Kunden in der Regel höhere Preise an.

**10.5** Entscheidet sich der Kunde zu einem Umzug, endet das Vertragsverhältnis nicht automatisch. Bei einem Umzug liegt kein Fall eines Sonderkündigungsrechts vor. Der Kunde ist verpflichtet, einen Umzug unverzüglich gegenüber Nord-Energie anzuzeigen und seine neue Anschrift mitzuteilen. Nord-Energie wird den Kunden an der neuen Lieferanschrift bis zum Ende der Vertragslaufzeit auf Grundlage der Vertragslaufzeit weiterhin beliefern. Wird der Vertrag zum Ablauf der Vertragslaufzeit nicht fristgerecht gekündigt, verlängert sich der Vertrag entsprechend Ziffer 8.2. Es gelten insoweit die Preiskonditionen des Liefergebietes, Ziffern 3.2, 4. Das kann eine Preissenkung, eine Preiserhöhung oder einen gleichbleibenden Preis zur Folge haben. Zeigt der Kunde seinen Umzug nicht spätestens vier Wochen vor dem Umzugstermin an, trägt er die hierdurch an der alten Abnahmestelle entstehenden Kosten für den Grundpreis und den Energieverbrauch auch nach dem Auszug, soweit er die verspätete Auszugsmeldung zu vertreten hat, allerdings maximal für bis zu vier Wochen nach seiner verspäteten Umzugsanzeige.

## **11. Streitbeilegung und Verbraucherinformationen**

**11.1** Nord-Energie ist verpflichtet, Beanstandungen von Verbrauchern, insbesondere zum Vertragsabschluss oder zur Qualität von Leistungen des Unternehmens (Verbraucherbeschwerden), die die Belieferung mit Energie betreffen, im Verfahren nach § 111a EnWG innerhalb einer Frist von vier Wochen ab Zugang bei Nord-Energie zu beantworten. Verbraucherbeschwerden sind zunächst zu richten an:

**HBL Nord-Energie GmbH**

**Kundenservice**

**Linnenkamp 40**

**31137 Hildesheim**

oder per E-Mail an [kundenservice@nord-energie.de](mailto:kundenservice@nord-energie.de).

Zur Beilegung von Streitigkeiten über die Belieferung mit Energie können sich Verbraucher an die Schlichtungsstelle Energie e.V. wenden. Der Antrag des Verbrauchers auf Einleitung des Schlichtungsverfahrens ist erst zulässig, wenn Nord-Energie im Verfahren nach § 111a EnWG der Verbraucherbeschwerde nicht nach vier Wochen ab Zugang abgeholfen hat. Die Schlichtungsstelle ist derzeit unter folgenden Kontaktdaten zu erreichen:

**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)**

**Internet: [www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de)**

Für die Durchführung des Schlichtungsverfahrens wird von dem Endkunden kein Entgelt erhoben, wenn nicht die Beantragung der Schlichtung offensichtlich missbräuchlich ist. Das Recht der Beteiligten, die Gerichte anzurufen oder ein anderes Verfahren nach dem EnWG zu beantragen, bleibt unberührt. Die Einreichung einer Beschwerde bei der Schlichtungsstelle hemmt die gesetzliche Verjährung gemäß § 204 Absatz 1 Nr. 4 BGB.

**11.2** Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur stellt den Endkunden Informationen über das geltende Recht, die Rechte als Haushaltskunde und über Streitbeilegungsverfahren für die Bereiche Elektrizität und Gas zur Verfügung. Die Bundesnetzagentur ist derzeit unter den folgenden Kontaktdaten zu erreichen:

**Bundesnetzagentur für Elektrizität und Gas, Verbraucherservice**

**Postfach 8001, 53105 Bonn**

**Telefon: 030/22480-500 oder 01805101000,**

**Telefax: 030/22480-323**

**E-Mail: [verbraucherservice-energie@bnetza.de](mailto:verbraucherservice-energie@bnetza.de)**

**11.3** Verbraucher haben auch die Möglichkeit, über die Online-Streitbeilegungs-Plattform (OS-Plattform) kostenlose Hilfestellung zu erlangen. Information zur Online-Streitbeilegung: Die neue europäische Online-Streitbeilegungs-Plattform ist zu finden unter dem Link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Hier können Informationen über die Verfahren an den Verbraucherschlichtungsstellen in der Europäischen Union abgefragt werden.

## **12. Datenschutz**

**12.1** Nord-Energie erhebt zum Zwecke der Vertragserfüllung personenbezogene Daten, insbesondere solche, die mit der Auftragserteilung von dem Kunden selbst zur Verfügung gestellt werden. Diese Daten werden im Zusammenhang mit dem Vertragsschluss zur Begründung, Durchführung und Beendigung des Energieliefervertrages nach den Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes verarbeitet. Soweit es für die Vertragserfüllung notwendig ist, werden diese personenbezogenen Daten an Dienstleister in der Auftragsverarbeitung oder der Betreuung des Energiewirtschaftssystems, Vorlieferanten, Netzbetreiber und Nachlieferanten inkl. Grundversorgern übermitteln. Welche Daten genau an welche der genannten Stellen übermittelt werden, kann der Kunde schriftlich bei Nord-Energie anfragen.

**12.2** Die personenbezogenen Daten des Kunden werden im Rahmen des gesetzlich Zulässigen und unter Berücksichtigung seiner schutzwürdigen Interessen auch verwendet, um Bonitätsauskünfte bei Wirtschaftsauskunfteien einzuholen und an diese personenbezogene, das Liefervertragsverhältnis betreffende Daten des Endkunden unter den Voraussetzungen des § 28a Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) weiterzugeben und Auskünfte zu beziehen. Ergeben sich hieraus Zweifel an der Bonität des Endkunden kann Nord-Energie einen Vertragsschluss ablehnen.

**Stand der AGB: Januar 2022**