



## 1. Erweiterung und Änderung von Anlagen und Verbrauchsgeräten; Mitteilungspflichten (§ 7 StromGVV bzw. § 7 GasGVV)

**1.1** Die Erweiterungen oder Änderungen von Kundenanlagen, die Verwendung zusätzlicher Verbrauchsgeräte sowie die Änderung der Bedarfsart hat der Kunde den Stadtwerken unverzüglich mitzuteilen, soweit sich dadurch preisliche Bemessungsgrößen ändern; dies gilt insbesondere bei Installationen von Geräten zu Heizzwecken oder für Gewerbe- und landwirtschaftliche Betriebe, bei denen zu erwarten ist, dass der Jahresverbrauch 10.000 kWh überschreitet.

**1.2** Im Rahmen der Mitteilung soll der Kunde insbesondere angeben:

- Name
- Straße, Hausnummer, Postleitzahl und Ort der Lieferstelle
- Kundennummer
- Verwendungsart (privater, beruflicher, gewerblicher oder landwirtschaftlicher Bedarf).

**1.3** Entstehen den Stadtwerken durch die vorbezeichneten Maßnahmen Mehrkosten, sind diese vom Kunden zu tragen, soweit sie von ihm verursacht worden sind.

## 2. Zutrittsrecht (§ 9 StromGVV bzw. § 9 GasGVV)

Wenn der Kunde den Zutritt unberechtigt verweigert oder behindert, sind die Stadtwerke berechtigt, dem Kunden die dadurch entstandenen Kosten nach tatsächlichem Aufwand oder pauschal gemäß dem jeweils gültigen Preisblatt der Stadtwerke für Dienstleistungen im Rahmen der Strom-, Gas-, Wasser- und Fernwärmelieferung (Anlage 1) in Rechnung zu stellen. Im Falle einer pauschalen Berechnung muss diese einfach nachvollziehbar sein und darf den nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Schaden nicht übersteigen; auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen. Dem Kunden ist zudem der Nachweis gestattet, solche Kosten seien nicht entstanden oder wesentlich geringer als die Höhe der Pauschale.

## 3. Ablesung der Messeinrichtung (§ 11 StromGVV bzw. § 11 GasGVV)

**3.1** Die Stadtwerke können dem Kunden zum Zwecke der Ablesung der Messeinrichtungen eine Ablesekarte übersenden. In diesem Fall hat der Kunde den Zählerstand innerhalb von fünf Werktagen nach dem Stichtagsdatum den Stadtwerken mitzuteilen.

**3.2** Teilt der Kunde den Ablesestand nicht innerhalb von fünf Werktagen nach dem Stichtagsdatum den Stadtwerken mit, so sind die Stadtwerke berechtigt, den Verbrauch des Kunden auf Grundlage der letzten Ablesung bzw. bei Nichtvorlage von Ablesewerten (z. B. Neukunde) auf Basis eines durchschnittlichen Verbrauches von vergleichbaren Kunden unter angemessener Berücksichtigung der tatsächlichen Verhältnisse zu schätzen. Bei der Verwendung von Schätzwerten erfolgt keine Rechnungs Korrektur.

**3.3** Anfangs- und Schlusszählerstände für die Vertragslaufzeit werden von den Stadtwerken ausschließlich vom Netzbetreiber übernommen.

## 4. Abrechnung (§ 12 StromGVV bzw. § 12 GasGVV)

**4.1** Auf Wunsch des Kunden erfolgt die Rechnungslegung kostenpflichtig monatlich, vierteljährlich oder halbjährlich, wofür eine gesonderte Vereinbarung mit den Stadtwerken abzuschließen ist.

**4.2** Wünscht der Kunde eine Abrechnung außerhalb des vereinbarten Abrechnungsturnus (Zwischenabrechnung), hat der Kunde den Stadtwerken die Zählerstände innerhalb der vorgegebenen Frist mitzuteilen. Zudem sind die Stadtwerke berechtigt, dem Kunden je Zwischenabrechnung die dadurch entstandenen Kosten nach tatsächlichem Aufwand oder pauschal gemäß dem jeweils gültigen Preisblatt der Stadtwerke für Dienstleistungen im Rahmen der Strom-, Gas-, Wasser- und Fernwärmelieferung (Anlage 1) in Rechnung zu stellen. Im Falle einer pauschalen Berechnung muss diese einfach nachvollziehbar sein und darf den nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Schaden nicht übersteigen; auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen. Dem Kunden ist zudem der Nachweis gestattet, solche Kosten seien nicht entstanden oder wesentlich geringer als die Höhe der Pauschale.

**4.3** Bezieht der Kunde von den Stadtwerken neben Strom auch Erdgas oder Fernwärme und/oder Wasser, können die Stadtwerke eine gemeinsame Rechnung für alle von ihm bezogene Sparten (Strom, Wasser, Erdgas oder Fernwärme) erstellen.

**4.4** Wünscht der Kunde eine Rechnungszweitschrift, sind die Stadtwerke berechtigt, dem Kunden je Rechnungszweitschrift die dadurch entstandenen Kosten nach tatsächlichem Aufwand oder pauschal gemäß dem jeweils gültigen Preisblatt der Stadtwerke für Dienstleistungen im Rahmen der Strom-, Gas-, Wasser- und Fernwärmelieferung (Anlage 1) in Rechnung zu stellen. Im Falle einer pauschalen Berechnung muss diese einfach nachvollziehbar sein und darf den nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Schaden nicht übersteigen; auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen. Dem Kunden ist zudem der Nachweis gestattet, solche Kosten seien nicht entstanden oder wesentlich geringer als die Höhe der Pauschale.

**4.5** Mit Erstellung der Abrechnung für den Abrechnungszeitraum wird die Differenz zwischen den geleisteten Abschlagszahlungen und dem Rechnungsbetrag ermittelt und nachgerechnet oder gutgeschrieben. Guthaben des Kunden werden auf die der Abrechnung folgende Forderung (z. B. Abschlagsforderung) angerechnet. Fällt die Abrechnung mit der Beendigung des Vertrages zusammen, werden Guthaben auf die Schlussrechnung an-

gerechnet. Verbleibende Guthaben werden ausgekehrt.

## 5. Abschlagszahlungen (§ 13 StromGVV bzw. § 13 GasGVV)

Die Stadtwerke erheben monatlich gleiche Abschlagszahlungen. Die Höhe dieser Abschlagszahlungen wird anteilig für den Zeitraum der Abschlagszahlung entsprechend dem Verbrauch im zuletzt abgerechneten Zeitraum berechnet. Ist eine solche Berechnung nicht möglich, so bemisst sich die Abschlagszahlung nach dem durchschnittlichen Verbrauch vergleichbarer Kunden. Im Fall einer monatlichen Abrechnung nach Ziffer 4.1 erheben die Stadtwerke keine Abschlagszahlungen.

## 6. Vorauszahlung, Vorkassensystem (§ 14 StromGVV bzw. § 14 GasGVV)

**6.1** Umstände, die nach § 14 StromGVV bzw. § 14 GasGVV die Stadtwerke dazu berechtigen, Vorauszahlungen zu verlangen oder beim Kunden einen Bargeld- oder Chipkartenzähler oder sonstige vergleichbare Vorkassensysteme einzurichten, sind insbesondere:

- wiederholt unpünktliche oder unvollständige Zahlung,
- Nichtzahlung bzw. unvollständige Zahlung trotz wiederholter Mahnung oder
- Eintragung des Kunden in einem Schuldnerverzeichnis.

**6.2** Liegen die Voraussetzungen des § 14 StromGVV bzw. § 14 GasGVV vor, hat der Kunde den Stadtwerken die Kosten für die Einrichtung eines Bargeld-, Chipkartenzählers oder sonstiger vergleichbarer Vorkassensysteme zu erstatten.

**6.3** Die Verpflichtung des Kunden Vorauszahlungen zu leisten entfällt, wenn der Kunde sämtliche Zahlungsverpflichtungen in zwölf aufeinander folgenden Monaten vollständig und pünktlich erfüllt hat.

## 7. Zahlung, Verzug (§§ 16,17 StromGVV bzw. §§ 16,17 GasGVV)

**7.1** Der Kunde ist berechtigt, fällige Zahlungen im SEPA-Lastschriftverfahren oder per SEPA-Überweisung an die Stadtwerke zu leisten; bei einem vom Kunden abweichenden Zahler übernimmt im Rahmen des SEPA-Lastschriftverfahrens der Kunde die Ankundigung des SEPA-Lastschrittein-zuges gegenüber dem Zahler der Lastschriften. Der Kunde informiert die SWR vorab in Textform, sofern Dritte für ihn leisten; die SWR ist berechtigt, Zahlungen Dritter abzulehnen.

**7.2** Rechnungen der Stadtwerke werden zwei Wochen nach Zugang, Abschlagszahlungen zu dem von den Stadtwerken nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) festgelegten Zeitpunkten fällig, frühestens jedoch zwei Wochen nach Zugang der erstmaligen Zahlungsaufforderung. Maßgeblich für die Einhaltung von Fälligkeitsterminen ist der Zeitpunkt der Gutschrift auf dem Konto der Stadtwerke.

**7.3** Befindet sich der Kunde in Zahlungsverzug, können die Stadtwerke angemessene Maßnahmen zur Durchsetzung ihrer Forderung ergreifen. Fordern die Stadtwerke erneut zur Zahlung auf, sind die Stadtwerke berechtigt, dem Kunden die dadurch entstandenen Kosten nach tatsächlichem Aufwand oder pauschal gemäß dem jeweils gültigen Preisblatt der Stadtwerke für Dienstleistungen im Rahmen der Strom-, Gas-, Wasser- und Fernwärmelieferung (Anlage 1) in Rechnung zu stellen. Entstehen den Stadtwerken durch die Beauftragung eines Rechtsanwalts oder Inkassodienstleisters als Verzugsschaden i.S.v. § 288 BGB ersatzfähige Kosten, sind diese vom Kunden zu ersetzen. Im Falle einer pauschalen Berechnung muss diese einfach nachvollziehbar sein und darf den nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Schaden nicht übersteigen; auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen. Dem Kunden ist zudem der Nachweis gestattet, solche Kosten seien nicht entstanden oder wesentlich geringer als die Höhe der Pauschale. § 288 Abs. 5 BGB bleibt unberührt.

## 8. Kosten für Unterbrechung und Wiederaufnahme der Versorgung (§ 19 StromGVV bzw. § 19 GasGVV)

**8.1** Im Falle der Unterbrechung und Wiederaufnahme der Strom- oder Gasversorgung sind die Stadtwerke berechtigt, dem Kunden die dadurch entstandenen Kosten nach tatsächlichem Aufwand oder pauschal gemäß dem jeweils gültigen Preisblatt der Stadtwerke für Dienstleistungen im Rahmen der Strom-, Gas-, Wasser- und Fernwärmelieferung (Anlage 1) in Rechnung zu stellen. Im Falle einer pauschalen Berechnung muss diese einfach nachvollziehbar sein und darf den nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Schaden nicht übersteigen; auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen. Dem Kunden ist zudem der Nachweis gestattet, solche Kosten seien nicht entstanden oder wesentlich geringer als die Höhe der Pauschale.

**8.2** Die Wiederherstellung der Grundversorgung erfolgt nur, wenn die Bezahlung der Unterbrechungs- und Wiederherstellungskosten erfolgt ist und die Gründe für die Unterbrechung entfallen sind.

**8.3** Ist die Durchführung einer Unterbrechung oder Wiederherstellung der Versorgung trotz ordnungsgemäßer Termins- und Ersatzterminankündigung unmöglich, können die Stadtwerke die dadurch zusätzlich entstehenden Kosten pauschal gemäß Preisblatt (Anlage 1) berechnen, es sei denn, der Kunde hat die Umstände, die zur Entstehung dieser Kosten geführt haben, nicht zu vertreten. Auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen; die pauschale Berechnung muss einfach nachvollziehbar sein und darf den nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Schaden nicht übersteigen. Dem Kunden ist zudem der



Nachweis gestattet, solche Kosten seien nicht entstanden oder wesentlich geringer als die Höhe der Pauschale.

#### 9. Kündigung (§ 20 StromGVV bzw. § 20 GasGVV)

Eine Kündigung soll neben den allgemeinen Kundendaten (Firma bzw. Vor- und Nachname, Anschrift, Kundennummer) im Falle des Auszugs die nachfolgenden Angaben enthalten: Datum des Auszugs; neue Rechnungsanschrift; Name und Anschrift des Nachmieters/Eigentümers; Zählernummer / Zählpunktbezeichnung; Zählerstand im Zeitpunkt der Haus-/Wohnungsbüroübergabe.

#### 10. Haftung

**10.1** Im Falle von Versorgungsstörungen nach § 6 Abs. 3 StromGVV bzw. § 6 Abs. 3 GasGVV kann der Kunde Ansprüche wegen hieraus resultierender Schäden unmittelbar gegen den jeweiligen Netzbetreiber geltend machen. Der Netzbetreiber für das Grundversorgungsgebiet der Stadtwerke ist:

Stadtwerke Ratingen GmbH, Sandstr. 36, 40878 Ratingen

**10.2** In den von § 6 StromGVV bzw. § 6 GasGVV nicht geregelten Haftungs-fällen ist die Haftung der Stadtwerke sowie ihrer Erfüllungs- und Verrich-tungsgehilfen 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 Kör-pers oder der Gesundheit sowie der schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, d. h. solcher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsge-mäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Anschlussnehmer bzw. Kunde regelmäßig vertrauen darf (sog. Kardinalpflichten).

**10.3** Im Falle einer Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, die auf ande-ren Umständen als Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht, beschränkt sich die Haftung der Stadtwerke oder ihrer Erfüllungs- und Verrichtungsge-hilfen auf den Schaden, den die Stadtwerke bei Abschluss des Vertrages als mögliche Folge der Vertragsverletzung vorausgesehen haben oder un-ter Berücksichtigung der Umstände, die sie kannten oder kennen mussten, hätten voraussehen müssen.

**10.4** Die Ersatzpflicht nach dem Haftpflichtgesetz wegen Sachschäden ist gegenüber einer juristischen Person des öffentlichen Rechts, einem öffent-lich-rechtlichen Sondervermögen oder einem Kaufmann ausgeschlossen.

**10.5** Die geschädigte Partei hat der anderen Partei einen Schaden un-verzüglich mitzuteilen und ihr auf Verlangen unverzüglich über die mit der Schadensverursachung zusammenhängenden Tatsachen Auskunft zu ge-ben, wenn sie ihr bekannt sind oder von ihr in zumutbarer Weise aufgeklärt werden können.

**10.6** Die sich aus zwingenden gesetzlichen Vorschriften ergebende Haf-tung, insbesondere aus Regelungen des Haftpflichtgesetzes sowie den da-tenschutzrechtlichen Bestimmungen, bleiben unberührt.

#### 11. Höhere Gewalt

**11.1** Sollten die Parteien durch höhere Gewalt wie Naturkatastrophen, Pandemien, Epidemien, Krieg, Arbeitskampfmaßnahmen, hoheitliche Anordnungen oder durch sonstige Umstände, auf die sie keinen Einfluss haben oder deren Abwendung mit einem angemessenen technischen und wirtschaftlichen Aufwand nicht erreicht werden kann, gehindert sein, ihre Leistungspflichten zu erfüllen, so sind die Parteien von ihren vertraglichen Leistungspflichten befreit, solange diese Umstände und deren Folgen nicht endgültig beseitigt sind. In allen oben genannten Fällen der Leistungsbe-freiung können die Parteien keinen Anspruch auf Schadensersatz geltend machen, sofern kein Verschulden der Partei vorliegt, die sich auf höhere Gewalt beruft.

**11.2** Die Parteien sind verpflichtet, sich unverzüglich unter Darlegung der sie an der Erfüllung dieses Vertrages hindernden Umstände zu unterrich-ten; sie werden darüber hinaus das Leistungshindernis so schnell wie mög-lich beseitigen, sofern ihnen dies mit einem angemessenen technischen und wirtschaftlichen Aufwand möglich ist.

#### 12. Streitbeilegungsverfahren

**12.1** Beanstandungen von Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB (Ver-braucherbeschwerden) werden von den Stadtwerken im Verfahren nach § 111a EnWG innerhalb einer Frist von vier Wochen ab Zugang beantwortet. Verbraucherbeschwerden sind zu richten an: Stadtwerke Ratingen GmbH, Sandstr. 36, 40878 Ratingen, Telefon: 02102 485-485, Telefax: 02102 485-199, E-Mail: energietreff@stadtwerke-ratingen.de

**12.2** Ein Verbraucher im Sinne von § 13 BGB ist berechtigt, die Schlich-tungsstelle nach § 111b EnWG anzurufen, wenn die Stadtwerke der Ver-braucherbeschwerde nicht spätestens vier Wochen ab Zugang abgeholfen oder erklärt hat, der Verbraucherbeschwerde nicht abhelfen zu wollen; das Recht, die Gerichte anzurufen oder ein anderes Verfahren nach dem EnWG zu beantragen, bleibt hiervon unberührt. Die Stadtwerke sind zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren verpflichtet. Die Kontaktdaten der Schlichtungs-stelle sind derzeit: Schlichtungsstelle Energie e.V., Friedrichstraße 133, 10117 Berlin, Telefon: 030 27 57 240-0, Telefax: 030 27 57 240-69, E-Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de, Internet: www.schlichtungsstelle-energie.de

**12.3** Allgemeine Informationen zu Verbraucherrechten sind erhältlich über den Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für Elektrizität und Gas,

Postfach 8001, 53105 Bonn, Telefon: 030 22480-500 oder 0180 5 101000, Telefax: 030 22480-323, E-Mail: verbraucherservice-energie@bnetza.de, Internet: www.bnetza.de

**12.4** Verbraucher im Sinne von § 13 BGB haben zudem die Möglichkeit, über die Online-Streitbeilegungs-Plattform (OS-Plattform) der Europäischen Union kostenlose Hilfestellung für die Einreichung einer Verbraucherbe-schwerde zu einem online abgeschlossenen Kauf- oder Dienstleistungsver-trag sowie Informationen über die Verfahren an den Verbraucherschlich-tungsstellen in der Europäischen Union zu erhalten. Die OS-Plattform kann zurzeit unter folgendem Link abgerufen werden: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

#### 13. Datenschutz

**13.1** Die im Rahmen der Grundversorgung anfallenden personenbezoge-nen Daten des Kunden werden von den Stadtwerken entsprechend der jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen erhoben, verarbeitet und gene-utzt; insoweit wird auf die Datenschutzinformation (Anlage 2) verwiesen.

**13.2** Die Stadtwerke übermitteln im Rahmen der Grundversorgung erho-bene personenbezogene Daten über die Beantragung, die Durchführung und Beendigung der Geschäftsbeziehung sowie Daten über nicht vertrags-gemäßes Verhalten oder betrügerisches Verhalten an die SCHUFA Hol-ding AG, Kormo-ranweg 5, 65201 Wiesbaden. Rechtsgrundlagen dieser Übermittlungen sind Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe b und Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe f der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Übermittlungen auf der Grundlage von Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe f DSGVO dürfen nur erfolgen, soweit dies zur Wahrung berechtigter Interessen der Stadtwerke oder Dritter erforderlich ist und nicht die Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, überwiegen. Der Datenaustausch mit der SCHUFA dient auch der Erfüllung gesetzlicher Pflichten zur Durchführung von Kre-ditwürdigkeitsprüfungen von Kunden (§§ 505a, 506 BGB). Die SCHUFA verarbeitet die erhaltenen Daten und verwendet sie auch zum Zwecke der Profilbildung (Scoring), um ihren Vertragspartnern im Europäischen Wirt-schaftsraum und in der Schweiz sowie ggf. weiteren Drittländern (sofern zu diesen ein Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission besteht) Informationen unter anderem zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit von natürlichen Personen zu geben. Nähere Informationen zur Tätigkeit der SCHUFA können dem SCHUFA-Informationsblatt nach Art. 14 DSGVO entnommen oder online unter [www.schufa.de/datenschutz](http://www.schufa.de/datenschutz) eingesehen werden.

#### 14. Widerrufsbelehrung

##### 14.1 Widerrufsrecht

Bei außerhalb der Geschäftsräume der Stadtwerke abgeschlossenen Ver-trägen i.S.v. § 312 b BGB und Fernabsatzverträgen i.S.v. § 312 c BGB hat der Kunde – soweit er Verbraucher i.S.v. § 13 BGB ist – das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsschlus-ses. Um das Widerrufsrecht auszuüben, muss der Kunde die Stadtwerke (Stadtwerke Ratingen GmbH, Sandstraße 36, 40878 Ratingen, Tel.: 02102 485-485, Fax: 02102 485-210, E-Mail: [widerruf@stadtwerke-ratingen.de](mailto:widerruf@stadtwerke-ratingen.de)) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über seinen Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Der Kunde kann dafür das diesen Ergänzenden Bedingungen anliegende Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorge-schrieben ist, oder eine andere eindeutige Erklärung. Der Kunde kann das Muster-Widerrufsformular auch auf der Webseite der Stadtwerke ([www.stadtwerke-ratingen.de/widerrufsformular](http://www.stadtwerke-ratingen.de/widerrufsformular)) elektronisch ausfüllen und über-mitteln. Macht der Kunde von dieser Möglichkeit Gebrauch, so werden die Stadtwerke dem Kunden unverzüglich (z. B. per E-Mail) eine Bestätigung über den Eingang eines solchen Widerrufs übermitteln. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass die Mitteilung über die Ausübung des Wi-derrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist abgesendet wird.

##### 14.2 Folgen des Widerrufs

Wenn der Kunde diesen Vertrag widerruft, haben die Stadtwerke dem Kun-den alle Zahlungen, die sie von dem Kunden erhalten hat, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich dar-aus ergeben, dass der Kunde eine andere Art der Lieferung als die von den Stadtwerken angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt hat), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurück-zahlen, an dem die Mitteilung über den Widerruf dieses Vertrags bei den Stadtwerken eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden die Stadtwerke dasselbe Zahlungsmittel, das der Kunde bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt hat, es sei denn, mit dem Kunden wurde ausdrück-lich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden dem Kunden wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Hat der Kunde verlangt, dass die Dienstleistungen oder Lieferung von Elektrizität bzw. Erdgas während der Widerrufsfrist beginnen soll, so hat der Kunde den Stadtwerken einen an-gemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde die Stadtwerke von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichtet, bereits erbrachten Dienstleistun-gen bzw. Lieferung von Elektrizität bzw. Erdgas im Vergleich zum Gesamt-umfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen bzw. Lieferung von



Elektrizität bzw. Erdgas entspricht.

#### 15. Allgemeine Informationen nach dem Energiedienstleistungsgesetz

Im Zusammenhang mit einer effizienteren Energienutzung durch Endkunden wird bei der Bundesstelle für Energieeffizienz eine Liste geführt, in der Energiedienstleister, Anbieter von Energieaudits und Anbieter von Energieeffizienzmaßnahmen aufgeführt sind. Weiterführende Informationen zu der so genannten Anbieterliste und den Anbietern selbst sind unter [www.bfee-online.de](http://www.bfee-online.de) erhältlich. Der Kunde kann sich zudem bei der Deutschen Energieagentur über das Thema Energieeffizienz umfassend informieren. Weitere Informationen sind unter [www.energieeffizienz-online.info](http://www.energieeffizienz-online.info) und unter [www.stadtwerke-ratingen.de/privatkunde/energie-service](http://www.stadtwerke-ratingen.de/privatkunde/energie-service) erhältlich.

#### 16. Störungen

Der Kunde ist verpflichtet, ihm bekannte oder bekanntwerdende Unregelmäßigkeiten bzw. Störungen der Strom-/Gasbelieferung unverzüglich den Stadtwerken mitzuteilen. Dem Kunden steht hierfür der 24-Stunden-Dienst der Stadtwerke unter der Rufnummer **02102 / 485-250** zur Verfügung.

#### 17. Informationen zu Wartungsdiensten und -entgelten / Lieferantenwechsel

**17.1** Aktuelle Informationen zu Wartungsdiensten und -entgelten sind bei dem jeweils örtlichen Netzbetreiber erhältlich.

**17.2** Ein Lieferantenwechsel erfolgt zügig und unentgeltlich. Nach dem Wechsel sind die Stadtwerke verpflichtet, dem neuen Lieferanten den für ihn maßgeblichen Verbrauch des vergleichbaren Vorjahreszeitraums mitzuteilen. Soweit den Stadtwerken aus Gründen, die sie nicht zu vertreten haben, den Verbrauch nicht ermitteln können, ist der geschätzte Verbrauch anzugeben.

#### 18. Energiesteuer-Hinweis

Für das im Rahmen der Grundversorgung bezogene Gas gilt folgender Hinweis gemäß der Energiesteuer-Durchführungsverordnung: „Steuerbegünstigtes Energieerzeugnis! Darf nicht als Kraftstoff verwendet werden, es sei denn, eine solche Verwendung ist nach dem Energiesteuergesetz oder der Energiesteuer-Durchführungsverordnung zulässig. Jede andere Verwendung als Kraftstoff hat steuer- und strafrechtliche Folgen! In Zweifelsfällen wenden Sie sich bitte an Ihr zuständiges Hauptzollamt.“

#### 19. Inkrafttreten

Die vorstehenden Ergänzenden Bedingungen zur StromGVV bzw. GasGVV treten mit Wirkung zum 01.01.2021 in Kraft und ersetzen die bisherigen Ergänzenden Bedingungen zur StromGVV bzw. GasGVV.