

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

für die Lieferung von elektrischer Energie zum Eigenverbrauch von Kunden bis zu einem Jahresverbrauch von 100.000 kWh

Iberdrola Energie Deutschland GmbH  
Charlottenstraße 63  
10117 Berlin  
(Stand März 2020)

Die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten zugleich gesetzliche Informationen nach den Vorschriften über außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge sowie Verträge im Fernabsatz.

### 1. Anwendungsbereich, Vertragspartner

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) gelten für alle geschäftlichen Beziehungen zur Belieferung mit Strom zwischen Kunden und der Iberdrola Energie Deutschland GmbH, Charlottenstraße 63, 10117 Berlin, 08006273090, service@iberdrola.de („Iberdrola“). Abweichende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nur, soweit Iberdrola ihnen im Einzelfall in Textform zugestimmt hat.

(2) Die AGB gelten für Kunden, die Letztverbraucher gemäß § 3 Nummer 25 EnWG sind und für die der zuständige Netzbetreiber ein Standardlastprofil gemäß § 12 StromNZV anwendet. Hiervon erfasst sind insbesondere auch Verbraucher (natürliche Personen, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließen, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können).

### 2. Vertragsgegenstand

(1) Diese AGB bilden gemeinsam mit dem Auftragsformular und der Auftragsannahme von Iberdrola den Stromlieferungsvertrag („Vertrag“), der die Lieferung von elektrischer Energie in Niederspannung („Strom“) an die vom Kunden angegebene Entnahmestelle außerhalb der Grund- und Ersatzversorgung in Verbindung mit dem Energiewirtschaftsgesetz (EnWG) durch Iberdrola regelt.

(2) Aufgrund des Vertrags bezieht der Kunde Strom für den gesamten Eigenbedarf zu dem im Auftragsformular benannten Tarif für die dort benannte Entnahmestelle.

(3) Ausgeschlossen und nicht Gegenstand des Vertrags ist die Belieferung von Entnahmestellen mit Reservestrom (z.B. beim Betrieb von Blockheizkraftwerken); die Belieferung von Elektrospeicherheizungen und von Wärmepumpen; die Belieferung von Entnahmestellen mit registrierender Leistungsmessung; die Belieferung von Entnahmestellen mit installiertem Bargeld- oder Chipkartenzähler; die Belieferung von Entnahmestellen, für die der Kunde die Netznutzung während des Belieferungszeitraums gemäß Ziffer 15 direkt mit dem Netzbetreiber selbst abwickelt; sowie die Belieferung von Entnahmestellen, für die ein individuelles Netzentgelt gemäß § 19 Abs. 2 der Stromnetzentgeltverordnung mit dem Netzbetreiber vereinbart ist. Der Kunde ist

verpflichtet die Iberdrola unverzüglich zu informieren, wenn bei Vertragsschluss oder während der Vertragslaufzeit einer der vorgenannten Ausschlussgründe gegeben ist.

(4) Liegt ein Ausschlussgrund gemäß Ziffer 2 Absatz 3 vor, ist Iberdrola nach den gesetzlichen Bestimmungen berechtigt:

– den Vertrag aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist (§ 314 BGB) zu kündigen und ihr entstandene Mehrkosten ersetzt zu verlangen oder

– den Vertrag dahingehend zu ändern, dass derjenige Tarif Vertragsgegenstand wird, der für die Entnahmestelle des Kunden zutreffend ist, sofern dies notwendig erscheint und für den Kunde zumutbar ist.

### 3. Elektronische Kommunikation

(1) Iberdrola ist berechtigt, mit dem Kunden auf elektronischem Wege zu kommunizieren, wenn (i) der Kunde im Rahmen des Vertragsschlusses in die elektronische Kommunikation ausdrücklich einwilligt, (ii) der Vertragsschluss im Wege des Fernabsatzes erfolgt, d.h. wenn Kunde und Iberdrola für den Vertragsschluss ausschließlich Fernkommunikationsmittel verwenden, oder (iii) sich Kunde und Iberdrola auf anderem Wege auf eine elektronische Kommunikation einigen.

Unter „elektronischer Kommunikation“ ist dabei die Übermittlung sämtlicher rechtserheblicher Erklärungen betreffend diesen Vertrag (z.B. Mitteilungen über die Durchführung, Änderung oder Beendigung der Stromlieferung, Preis- oder Vertragsanpassungen), Dokumente einschließlich Rechnungen und sonstiger Mitteilungen (zusammen „Unterlagen“) per E-Mail oder über das passwortgeschützte Iberdrola Online-Kundenportal unter <https://kundenportal.iberdrola.de> („Online-Kundenportal“) zu verstehen. Soweit Unterlagen über das Online-Kundenportal übermittelt werden, wird Iberdrola den Kunden hierüber per E-Mail informieren. Ein Postversand von Unterlagen erfolgt nicht. Iberdrola steht es aber frei, Unterlagen im Einzelfall postalisch zu versenden, etwa wenn nach den gesetzlichen Vorschriften eine strengere Form als elektronische Kommunikation vorgeschrieben ist.

(2) Auf Wunsch des Kunden übermittelt Iberdrola Unterlagen auch in anderer Form als durch elektronische Kommunikation, z.B. per Post. Auf Ziffer 10 (2) wird hingewiesen. Der Kunde kann die Übermittlung von Unterlagen in anderer Form als durch elektronische Kommunikation telefonisch

über die Hotline 08006273090 oder in Textform über service@iberdrola.de verlangen. Soweit sich Iberdrola im Einzelfall selbst für eine Übermittlung von Unterlagen in postalischer Form entscheidet, bleibt der Anspruch des Kunden auf eine mögliche Bonuszahlung hiervon unberührt.

(3) Der Kunde kann seinerseits unter anderem Zählerstände, die Änderung von Kontaktdaten, Rechnungsanschrift und Zählernummer, die Meldung von Einzug, Auszug, Umzug sowie den Wunsch einer Abschlagsanpassung über das Online-Kundenportal, telefonisch, über die Hotline 08006273090 oder in Textform an service@iberdrola.de übermitteln.

(4) Nimmt der Kunde an der elektronischen Kommunikation teil, so hat der Kunde eine gültige und funktionsfähige E-Mail-Adresse anzugeben. Eine Änderung der E-Mail-Adresse ist Iberdrola unverzüglich mitzuteilen. Der Kunde stellt sicher, dass er eine von Iberdrola abgegebene Erklärung empfangen kann, insbesondere dass die E-Mail-Adresse während der gesamten Vertragslaufzeit erreichbar ist und die E-Mails vom Kunden regelmäßig abgerufen werden. Kommt der Kunde dieser Pflicht nicht nach, etwa wenn angegebene E-Mail-Adresse nicht korrekt ist oder das E-Mail-Postfach des Kunden wegen Überfüllung technisch nicht zum Empfang bereitsteht und kann Iberdrola deswegen Unterlagen nicht per elektronischer Kommunikation übermitteln, trägt der Kunde nach Maßgabe von Ziffer 24 die Fremdkosten, die Iberdrola durch den Versand von Unterlagen in anderer als elektronischer Form tatsächlich entstanden sind.

(5) Der Zugang zum passwortgeschützten Online-Kundenportal unter <https://kundenportal.iberdrola.de> erfolgt ausschließlich über eine, bei der Anmeldung hinterlegte, E-Mail-Adresse. Eine Änderung der E-Mail-Adresse ist Iberdrola unverzüglich mitzuteilen. Das Online-Kundenportal verfügt unter anderem über einen geschützten Postfachbereich, in welchen Unterlagen übermittelt werden sowie dort abgelegt und vom Kunden eingesehen, heruntergeladen sowie ausgedruckt werden können.

4. Vertragsschluss und Lieferbeginn, Rücktrittsrecht bei Verzögerung im Lieferantenwechselprozess

(1) Mit Übermittlung des Auftragsformulars gibt der Kunde ein verbindliches Angebot auf Abschluss eines Vertrages gegenüber Iberdrola ab. Der Kunde erhält von Iberdrola unverzüglich nach Eingang des Auftragsformulars eine Information

über dessen Erhalt in Textform („Empfangsbestätigung“). Diese Empfangsbestätigung stellt keine Annahme des Angebots dar, sondern informiert den Kunden lediglich darüber, dass sein verbindliches Angebot bei Iberdrola eingegangen ist. Iberdrola behält sich vor, das Angebot des Kunden ohne Angabe von Gründen abzulehnen.

(2) Der Vertrag kommt zustande, sobald Iberdrola das verbindliche Angebot des Kunden annimmt („Auftragsannahme“), spätestens mit Aufnahme der Belieferung durch Iberdrola.

(3) Der Kunde kann im Auftragsformular einen Wunschtermin für den Lieferbeginn angeben. Ist ein Wunschtermin nicht angegeben, liegt dieser in der Laufzeit eines Stromlieferungsvertrags mit einem anderen Lieferanten oder ist sonst nicht realisierbar, erfolgt der Lieferbeginn zum nächstmöglichen Termin. Voraussetzung für den Beginn der Belieferung ist, dass Iberdrola die Bestätigung der Kündigung des bisherigen Stromlieferungsvertrages vom Vorlieferanten des Kunden sowie die Bestätigung des Netznutzungsbeginns des Netzbetreibers des Kunden vorliegen. Iberdrola wird den Kunden über den Lieferbeginn mit der Auftragsannahme informieren.

(4) Iberdrola wird die für einen Lieferantenwechsel erforderlichen Mitwirkungspflichten unentgeltlich und zügig nach Maßgabe der gesetzlichen Vorgaben erbringen.

(5) Stellt sich im Rahmen des Lieferantenwechselprozesses heraus, dass ein Lieferbeginn innerhalb von neun Monaten nach Versendung der Eingangsbestätigung nicht möglich ist, wird Iberdrola eine Auftragsannahme ablehnen. In diesem Fall kommt kein Vertrag zustande.

5. Umfang der Stromlieferverpflichtung, Bedarfsdeckung, Eigenerzeugungsanlagen

(1) Die Stromlieferung von Iberdrola erfolgt ausschließlich an die vom Kunden mitgeteilte und vom örtlichen Verteilnetzbetreiber im Rahmen des Lieferantenwechselprozesses bestätigte Entnahmestelle, wo auch der Leistungsort ist.

(2) Iberdrola ist verpflichtet, den für die Durchführung der Stromlieferung erforderlichen Netznutzungsvertrag mit dem jeweiligen örtlichen Verteilnetzbetreiber abzuschließen (Lieferantenrahmenvertrag).

(3) Der Kunde ist für die Dauer des Stromlieferungsvertrages verpflichtet, den gesamten Strombedarf der entsprechenden Entnahmestelle aus der Stromlieferung von Iberdrola abzunehmen. Ausgenommen hiervon ist die Bedarfsdeckung durch Eigenerzeugungsanlagen der Kraft-Wärme-Kopplung bis 50 Kilowatt elektrischer Leistung und aus Erneuerbaren Energien; ferner durch Eigenerzeugungsanlagen, die ausschließlich der Sicherstellung des Elektrizitätsbedarfs bei Aussetzen der Versorgung dienen („Notstromaggregate“). Notstromaggregate dürfen außerhalb ihrer eigentlichen Bestimmungen nicht mehr als 15 Stunden monatlich zur Erprobung betrieben werden.

(4) Nimmt der Kunde eine Erzeugungsanlage zum Eigenverbrauch in Betrieb, hat der Kunde vier Wochen vor der geplanten Inbetriebnahme Iberdrola in Textform über die Anlage und deren Leistung zu informieren. Unterbleibt eine rechtzeitige Information des Kunden gegenüber Iberdrola, kann Iberdrola vom Kunden nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften Ersatz der dadurch entstandenen, erforderlichen Mehrkosten verlangen.

6. Strom aus Erneuerbaren Energiequellen

(1) Hat sich der Kunde für eine Belieferung mit Strom aus erneuerbaren Energien entschieden, ist Iberdrola verpflichtet, Herkunftsnachweise im Sinne des § 79 Erneuerbare-Energien-Gesetz entsprechend des Verbrauchs der Entnahmestelle zu erwerben und im Herkunftsnachweisregister des Umweltbundesamtes zu entwerfen.

(2) Die entsprechenden Herkunftsnachweise werden der Stromlieferung des Kunden zugeordnet und bei der Stromkennzeichnung nach § 42 des Energiewirtschaftsgesetzes berücksichtigt.

7. Strompreis, Tarif und Kostenelemente

(1) Für den Belieferungszeitraum zahlt der Kunde den vereinbarten Strompreis. Der Strompreis setzt sich aus einem verbrauchsunabhängigen monatlichen Grundpreis und einem verbrauchsabhängigen Arbeitspreis zusammen.

(2) Der vom Kunden zu zahlende Strompreis ergibt sich aus dem bei Vertragsabschluss vereinbarten Tarif. Der vereinbarte Tarif beruht auf den vom Kunden getätigten Angaben. Sollten die tatsächlichen Verhältnisse von den Angaben des Kunden abweichen, kann Iberdrola die der Iberdrola dadurch entstandenen, erforderlichen Mehrkosten nach den gesetzlichen Bestimmungen ersetzt verlangen.

(3) Im Strompreis sind folgende Kostenelemente enthalten:

- a. die Kosten für die Beschaffung der Energie,
- b. die Kosten für den Vertrieb und Kundenservice,
- c. die Netzentgelte,
- d. die Entgelte für den Messstellenbetrieb, wenn und soweit diese Kosten Iberdrola vom zuständigen Messstellenbetreiber in Rechnung gestellt werden,
- e. die Umlage nach § 60 des Erneuerbare-Energien-Gesetzes (EEG),
- f. die Umlage nach § 26 des Kraft-Wärme-Kopplungsgesetzes,
- g. die Umlage nach § 19 Abs. 2 Stromnetzentgeltverordnung,
- h. die Offshore-Netzumlage nach § 17f Abs. 5 Energiewirtschaftsgesetz,
- i. die Umlage für abschaltbare Lasten nach § 18 der Verordnung zu abschaltbaren Lasten,
- j. die Konzessionsabgaben nach der Konzessionsabgabenverordnung,
- k. die Stromsteuer,
- l. die Umsatzsteuer.

(4) Iberdrola überwacht kontinuierlich die Entwicklung dieser Kostenelemente sowie das Entstehen neuer staatlich veranlasster Mehrbelastungen oder Entlastungen.

(5) Eine allgemein zugängliche, vollständige und gültige Preisliste ist unter [www.iberdrola.de](http://www.iberdrola.de) einsehbar und abrufbar. Durch Eingabe von Postleitzahl und Verbrauch in den Tarifrechner auf [www.iberdrola.de](http://www.iberdrola.de) erhält der Kunde eine individuelle Preisliste für Entnahmestellen im jeweiligen Postleitzahlenbereich.

8. Preisänderungen

(1) Sollten nach Vertragsabschluss neue Steuern, Abgaben oder sonstige staatlich veranlasste, die Beschaffung, Erzeugung, Speicherung, Netznutzung Messung oder den Verbrauch von elektrischer Energie betreffende, allgemein verbindliche Mehrbelastungen wirksam werden oder sollten die in den Strompreisen bereits enthaltenen, in Ziffer 7 Absatz 3 Buchstabe a. bis l. aufgezählten Kostenelemente entfallen, sich absenken oder erhöhen, wird Iberdrola den Strompreis im Wege der einseitigen Leistungsbestimmung in Ausübung billigen Ermessens nach § 315 des Bürgerlichen Gesetzbuches („BGB“) neu ermitteln. Der Kunde kann dies nach § 315 Abs. 3 BGB zivilgerichtlich überprüfen lassen.

(2) Iberdrola wird bei der Ausübung des billigen Ermessens das Entfallen oder die Absenkung von Kostenelementen („Kostensenkungen“) im Hinblick auf Anlass, Zeitpunkt und Umfang nach den gleichen Maßstäben berücksichtigen wie das Entstehen oder die Erhöhung von Kostenelementen („Kostenerhöhungen“), so dass Kostensenkungen mindestens im gleichen Umfang wirksam werden wie Kostenerhöhungen und das bei Vertragsschluss vereinbarte Verhältnis von Leistung und Gegenleistung („Äquivalenzinteresse“) gewahrt bleibt. Dabei werden eventuelle Kostensenkungen mit eventuellen Kostenerhöhungen saldiert, soweit bezüglich der Kostenerhöhungen keine Preisgarantie (Ziffer 9) greift. Ergibt sich im Saldo eine Kostenreduktion, ist Iberdrola verpflichtet, den Strompreis entsprechend zu senken, ergibt sich im Saldo eine Kostensteigerung, ist Iberdrola berechtigt, den Strompreis entsprechend zu erhöhen.

(3) Preisänderungen werden nur wirksam, wenn Iberdrola dem Kunden die Änderungen mindestens sechs Wochen vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilt. Im Fall von Preiserhöhungen hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisanpassung zu kündigen (Sonderkündigungsrecht). Hierauf wird der Kunde von Iberdrola in der Mitteilung gesondert hingewiesen. Weitere vertragliche oder gesetzliche Kündigungsrechte bleiben hiervon unberührt.

(4) Ändert sich nach Vertragsschluss innerhalb eines Abrechnungszeitraumes der verbrauchsabhängige Arbeitspreis nach Maßgabe der Absätze 1 bis 3, so wird der für den neuen

Arbeitspreis maßgebliche Verbrauch zeitanteilig berechnet; jahreszeitliche Verbrauchsschwankungen hat Iberdrola auf der Grundlage der maßgeblichen Erfahrungswerte angemessen zu berücksichtigen. Entsprechendes gilt bei Änderung des Umsatzsteuersatzes und erlösabhängiger Abgabensätze.

(5) Änderungen der Preise nach dieser Ziffer 7 sind jeweils nur zum ersten eines Kalendermonats möglich.

#### 9. Preisgarantie

Wenn der bei Vertragsschluss vereinbarte Tarif für einen bestimmten Zeitraum eine Preisgarantie beinhaltet, so gilt diese Preisgarantie nur im Umfang der im Einzelfall vereinbarten Garantiebedingungen. In der Regel wird sich die Preisgarantie nur auf den von Iberdrola beeinflussbaren Teil des Strompreises (vgl. Ziffer 7 Absatz 3 Buchstabe a. bis b.) beziehen und nur für einen Jahresverbrauch von maximal 100.000 kWh gelten. Von der Preisgarantie ausgenommen sind in diesem Fall der von Iberdrola nicht beeinflussbare Teil des Strompreises (vgl. Ziffer 7 Absatz 3 Buchstabe c. bis l.). Ferner von der Preisgarantie ausgenommen sind Entnahmen, die unter Verstoß einen Ausschlussgrund gemäß § 2 Absatz 3 erfolgen. Haben der Kunde und Iberdrola einen Vertrag mit Preisgarantie abgeschlossen, kann der Vertrag während der Laufzeit der Preisgarantie weder vom Kunden noch von Iberdrola durch ordentliche Kündigung beendet werden.

#### 10. Bonus

(1) Erhält der Kunde einen einmaligen Bonus für den Abschluss des Vertrages, teilt Iberdrola dem Kunden die Höhe vor Abgabe des Angebots zum Vertragsschluss mit. Iberdrola berücksichtigt den Bonus in der ersten Abrechnung dieses Vertrages, d. h. mit der ersten Jahresabrechnung auf das Ende der ersten 12 Monate des Belieferungszeitraums und nicht bereits bei den Abschlagszahlungen des Kunden. Sofern der Bonus nur Neukunden gewährt wird, sind nur solche Kunden bonusberechtigigt, die in den letzten sechs Monaten vor Zustandekommen des Vertrages an der vertraglich vereinbarten Verbrauchsstelle nicht von Iberdrola mit Strom beliefert wurden („Neukunden“). Setzt die Bonuszahlung einen Mindestbelieferungszeitraum voraus, entfällt der Anspruch auf den Bonus, wenn das Vertragsverhältnis vor Ablauf des Mindestbelieferungszeitraums aus einem von dem Kunden zu vertretenden Grund beendet wird. Wenn der Kunde den Vertrag während des Mindestbelieferungszeitraum wegen einer Änderung der Preise oder Vertragsbedingungen kündigt, erhält der Kunde den Bonus wie vereinbart. Dies gilt jedoch nur, wenn der Kunde bereits zum Zeitpunkt der Kündigung zu den Bedingungen dieses Vertrages von Iberdrola mit Strom beliefert wurde. In einigen Fällen erhalten ausdrücklich nur Bestandskunden einen Bonus. Bestandskunden sind alle Kunden außer Neukunden. Etwaige Sonderaktionen fallen nicht unter einen Bonus, für sie gelten die der jeweiligen Sonderaktion zugrundeliegenden gesondert vereinbarten Bedingungen.

(2) Haben sich die Parteien auf einen monatlichen Bonus für die Teilnahme an der elektronischen Kommunikation geeinigt, erhält der Kunde einen Bonus für jeden vollen Liefermonat, für den der Kunde nicht gemäß Ziffer 3 Absatz 2 eine Übermittlung von Unterlagen in anderer Form als elektronische Kommunikation verlangt hat. Der Bonus wird von den monatlichen Abschlagszahlungen abgezogen und spätestens mit der Abrechnung gemäß Ziffer 12 Absatz 3 fällig.

#### 11. Messung, Messfehler, Ablesung, Zutritt

(1) Die von Iberdrola gelieferte Elektrizität wird durch die Messeinrichtungen des zuständigen Messstellenbetreibers nach Maßgabe des Messstellenbetriebsgesetzes festgestellt.

(2) Die Ablesung der Messeinrichtungen erfolgt zum Zwecke der Abrechnung, anlässlich eines Lieferantenwechsels oder bei einem berechtigten Interesse von Iberdrola an einer Überprüfung des Stromverbrauchs. Die Ablesung der Messeinrichtungen wird vom zuständigen Messstellenbetreiber oder kostenlos vom Kunden selbst durchgeführt („Selbstablesung“). Verlangt Iberdrola eine Selbstablesung, fordert Iberdrola den Kunden rechtzeitig dazu auf. Der Kunde kann einer Selbstablesung widersprechen, wenn ihm diese nicht zumutbar ist. Daraufhin steht es Iberdrola frei, den Zählerstand entsprechend der Ziffer 11 Absatz 3 zu schätzen.

(3) Können die Messeinrichtungen – ohne dass Iberdrola hieran jeweils ein Verschulden trifft – nicht abgelesen werden, zeigen sie fehlerhaft an oder sind aus anderen Gründen keine plausiblen Messwerte verfügbar, so kann Iberdrola den Verbrauch auf der Grundlage der letzten Ablesung oder bei einem Neukunden nach dem Verbrauch vergleichbarer Kunden jeweils unter angemessener Berücksichtigung der tatsächlichen Verhältnisse schätzen; dies gilt auch dann, wenn der Kunde eine rechtzeitig angekündigte Selbstablesung nicht oder verspätet vornimmt.

(4) Iberdrola ist verpflichtet, auf Verlangen des Kunden jederzeit eine Nachprüfung der Messeinrichtungen durch eine nach dem Mess- und Eichgesetz zuständige Stelle beim Messstellenbetreiber zu veranlassen. Die Kosten der Prüfung fallen Iberdrola zu Last, falls die Abweichung die gesetzlichen Verkehrsfehlergrenzen überschreitet, sonst dem Kunden.

Ergibt eine Nachprüfung der Messeinrichtungen eine Überschreitung der eichrechtlichen Verkehrsfehlergrenzen, ist eine Überzahlung von Iberdrola zurückzuzahlen oder ein Fehlbetrag vom Kunden nachzuentrichten. Ansprüche nach diesem Absatz sind auf den der Feststellung des Fehlers vorhergehenden Ablesezeitraum 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, soweit in diesem Zeitraum ein Stromlieferverhältnis mit Iberdrola bestand.

(5) Bei Berechnungsfehlern aufgrund einer nicht ordnungsgemäßen Funktion einer Messeinrichtung ist der vom Messstellenbetreiber

ermittelte und dem Kunden mitgeteilte korrigierte Verbrauch der Nachberechnung zugrunde zu legen. Derartige Ansprüche sind auf den der Feststellung des Fehlers vorhergehenden Ablesezeitraum 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, soweit in diesem Zeitraum ein Stromlieferverhältnis mit Iberdrola bestand.

(6) Der Kunde hat nach vorheriger Benachrichtigung dem mit einem Ausweis versehenen Beauftragten des Netzbetreibers, des Messstellenbetreibers oder der Iberdrola den Zutritt zu seinem Grundstück und zu seinen Räumen zu gestatten, soweit dies zur Ermittlung preislicher Bemessungsgrundlagen oder zur Ablesung der Messeinrichtungen erforderlich ist. Die Benachrichtigung kann durch Mitteilung an die jeweiligen Kunden oder durch Aushang am oder im jeweiligen Haus erfolgen. Sie muss mindestens eine Woche vor dem Betretungstermin erfolgen; mindestens ein Ersatztermin ist anzubieten. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die Messeinrichtungen zugänglich sind.

#### 12. Abschlagszahlung, Abrechnung, Bezahlung

(1) Der Kunde hat an Iberdrola monatliche Teilzahlungen („Abschlagszahlungen“) zu leisten. Iberdrola berechnet die Abschlagszahlungen auf der Grundlage des vorhergehenden Abrechnungszeitraums oder, sofern eine solche Berechnung nicht möglich ist, nach der Jahresverbrauchsprognose des Verteilnetzbetreibers, dem durchschnittlichen Verbrauch vergleichbarer Kunden oder den Angaben des Kunden. Macht der Kunde glaubhaft, dass sein Verbrauch erheblich geringer ist, als von Iberdrola veranschlagt, oder meldet er einen höheren Verbrauch, so wird Iberdrola dies angemessen berücksichtigen.

(2) Iberdrola wird die Abschlagszahlungen so ansetzen, dass am Ende des Abrechnungszeitraums eine möglichst geringe Abweichung der Abschlagszahlungen von der Abrechnung der tatsächlichen Belieferung entsteht. Im Falle einer Preisänderung gemäß Ziffer 8 sind die nach der Preisänderung anfallenden Abschlagszahlungen entsprechend dem prozentualen Umfang der Preisänderung anzupassen.

(3) Zum Ende jedes von Iberdrola festgelegten Abrechnungszeitraumes, der zwölf Monate nicht wesentlich überschreitet, und zum Ende des Lieferverhältnisses wird von Iberdrola eine Abrechnung erstellt. Mit dieser Abrechnung wird der tatsächliche Umfang der Belieferung unter Anrechnung der Abschlagszahlungen abgerechnet. Zur Abrechnung verwendet Iberdrola die Ablesedaten, die Iberdrola vom zuständigen Messstellenbetreiber oder Kunden erhalten hat.

(4) Die Abrechnung zum Ende des von Iberdrola festgelegten Abrechnungszeitraumes erfolgt kostenlos. Abweichend hiervon kann der Kunde mit Iberdrola kostenpflichtig eine monatliche, vierteljährliche oder halbjährliche

Abrechnung vereinbaren. Kunden, deren Verbrauchswerte über ein intelligentes Messsystem im Sinne des Messstellenbetriebsgesetzes ausgelesen werden, erhalten von Iberdrola eine monatliche Verbrauchsinformation, die auch die Kosten widerspiegelt, kostenfrei in Textform.

(5) Weichen in einer Abrechnung unter Berücksichtigung etwaiger Bonusleistungen die Abschlagszahlungen von den Kosten der tatsächlichen Belieferung ab, so wird Iberdrola dem Kunden den zu viel gezahlten Betrag unverzüglich erstatten oder mit der nächsten Abschlagszahlung verrechnen. Ein zu wenig gezahlter Betrag ist vom Kunden nachzutragen.

(6) Abrechnungsbeträge und Abschlagszahlungen sind zwei Wochen nach Zugang der Zahlungsaufforderung fällig und ohne Abzug vom Kunden zu zahlen.

(7) Einwendungen gegen Abrechnungen und Abschlagsberechnungen berechtigen den Kunden gegenüber Iberdrola zum Zahlungsaufschub oder zur Zahlungsverweigerung nur,

– soweit die ernsthafte Möglichkeit eines offensichtlichen Fehlers besteht oder

– sofern der in einer Abrechnung oder Abschlagsberechnung angegebene Verbrauch ohne ersichtlichen Grund mehr als doppelt so hoch wie der vergleichbare Verbrauch im vorherigen Abrechnungszeitraum ist und der Kunde eine Nachprüfung der Messeinrichtung verlangt; das gilt nur solange durch die Nachprüfung nicht die ordnungsgemäße Funktion der Messeinrichtung festgestellt ist.

Die Rechte des Kunden gemäß § 315 BGB bleiben von der vorstehenden Regelung unberührt.

#### 13. Voraussetzungen und Fälligkeit einer Vorauszahlung

(1) Iberdrola ist berechtigt, für den Verbrauch innerhalb eines Abrechnungszeitraums vom Kunden Vorauszahlung in angemessener Höhe zu verlangen, wenn nach den Umständen des Einzelfalles Grund zu der Annahme besteht, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht oder nicht rechtzeitig nachkommt. Dies ist insbesondere der Fall, wenn der Kunde mit einer Zahlung aus dem Vertrag in nicht unwesentlicher Höhe in Verzug ist oder wenn der Kunde innerhalb eines Zeitraums von zwölf Monaten wiederholt in Zahlungsverzug gerät.

(2) Bei Verlangen einer Vorauszahlung wird Iberdrola den Kunden hierüber ausdrücklich und in verständlicher Form unterrichten. Hierbei wird Iberdrola mindestens den Beginn, die Höhe, die Anzahl der in Vorkasse zu leistenden Monate und die Gründe der Vorauszahlung sowie die Voraussetzungen für ihren Wegfall angeben.

(3) Die Vorauszahlung bemisst sich nach dem Verbrauch des vorhergehenden Abrechnungszeitraums oder dem durchschnittlichen Verbrauch vergleichbarer Kunden. Macht der Kunde glaubhaft, dass sein

Verbrauch erheblich geringer ist, so wird Iberdrola dies angemessen berücksichtigen.

(4) Die Vorauszahlung ist an Iberdrola in monatlichen Teilbeträgen zu leisten. Iberdrola wird die Vorauszahlung mit der nächsten Abrechnung verrechnen. Eine Vorauszahlung wird zwei Wochen nach Zugang der Zahlungsaufforderung, in keinem Fall jedoch vor Beginn der Lieferung fällig.

(5) Sollte der Kunde keine Vorauszahlung leisten können oder wollen, darf Iberdrola in angemessener Höhe Sicherheit verlangen. Sicherheitsleistungen in bar werden nach dem jeweiligen Basiszinssatz gemäß § 247 BGB verzinst. Ist der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen aus dem Vertrag in Verzug und leistet nicht unverzüglich nach einer erneuten Zahlungsaufforderung, darf Iberdrola die geleistete Sicherheit verwerten. Iberdrola muss auf diese Folge in der Zahlungsaufforderung hinweisen. Iberdrola ist verpflichtet, die Sicherheitsleistung unverzüglich an den Kunden herauszugeben, sobald die Umstände, die zur Vorauszahlung führten, beseitigt sind.

#### 14. Zahlungsbestimmungen, Zahlungsverzug, Aufrechnung, Versorgungsunterbrechung

(1) Als Zahlungsmöglichkeiten stehen dem Kunden stets das SEPA-Lastschriftverfahren und die Überweisung zur Verfügung, ohne dass Iberdrola hierfür ein zusätzliches Entgelt vom Kunden verlangt.

Darüber hinaus können dem Kunden weitere – auch entgeltpflichtige – Zahlungsmethoden („weitere Zahlungsmethoden“), entweder bei Vertragsschluss oder nachträglich im Online-Kundenportal angeboten werden. Werden weitere Zahlungsmethoden vereinbart, ist Iberdrola berechtigt, hierfür das vereinbarte Entgelt zu verlangen.

(2) Der Kunde trägt dafür Sorge, dass auf seinem Konto die zur Erfüllung seiner Zahlungsverpflichtungen aus diesem Vertrag notwendige Deckung vorhanden ist. Maßgeblich für die Rechtzeitigkeit von Überweisungen ist die Wertstellung auf dem Konto von Iberdrola.

(3) Bei Zahlungsverzug (nach Ablauf des Fälligkeitstermins) kann Iberdrola den Kunden in Textform erneut zur Zahlung auffordern („Mahnung“) und den Betrag anschließend durch einen beauftragten Dritten einziehen lassen. Mahnkosten trägt der Kunde nach Maßgabe von Ziffer 24, im Übrigen trägt er die tatsächlichen durch die Beauftragung des Dritten entstandenen Kosten. Der Kunde hat Iberdrola zudem die Kosten aus einer von ihm zu vertretenden Rücklastschrift zu ersetzen.

(4) Gegen Ansprüche von Iberdrola kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufgerechnet werden. Dies gilt nicht für Ansprüche des Kunden gegen Iberdrola aufgrund vollständiger oder teilweiser Nichterfüllung oder mangelhafter Erfüllung der Lieferpflicht.

(5) Bei Nichterfüllung einer Zahlungsverpflichtung trotz Mahnung ist Iberdrola

berechtigt, die Lieferung vier Wochen nach Androhung unterbrechen zu lassen und den zuständigen Netzbetreiber nach § 24 Abs. 3 der Niederspannungsanschlussverordnung mit der Unterbrechung der Grundversorgung zu beauftragen, wenn der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 100 Euro in Verzug ist. Bei der Bestimmung des Verzugsbetrages

– sind Abschlagszahlungen und Vorauszahlungen abzuführen,

– nicht titulierte Forderungen außer Betracht zu lassen, die der Kunde form- und fristgerecht sowie schlüssig begründet beanstandet hat,

– Rückstände außer Betracht zu lassen, die wegen einer Vereinbarung zwischen Iberdrola und Kunde noch nicht fällig sind und

– die aus einer streitigen und noch nicht rechtskräftig entschiedenen Preiserhöhung von Iberdrola resultieren.

Dies gilt nicht, wenn die Folgen der Versorgungsunterbrechung außer Verhältnis zur Schwere der Zuwiderhandlung stehen oder der Kunde darlegt, dass hinreichende Aussicht besteht, dass er seinen Verpflichtungen nachkommt. Iberdrola kann mit der Mahnung zugleich die Unterbrechung der Lieferung androhen, sofern dies nicht außer Verhältnis zur Schwere der Zuwiderhandlung steht. Der Beginn der Unterbrechung wird dem Kunden rechtzeitig im Voraus angekündigt.

(6) Der Kunde hat Iberdrola die Kosten einer berechtigten Unterbrechung und Wiederherstellung der Belieferung zu ersetzen. Darüber hinaus zahlt der Kunde eine Sperrpauschale an Iberdrola, sofern es nach der Beauftragung des Netzbetreibers zur Unterbrechung der Anschlussnutzung zu rechnerisch wirksamen Leistungen durch den Netzbetreiber kommt. Dies gilt ungeachtet dessen, ob es tatsächlich zu einer Unterbrechung, einem Unterbrechungsversuch oder lediglich zur Beauftragung des Netzbetreibers gekommen ist. Iberdrola hat die Versorgung unverzüglich wiederherstellen zu lassen, sobald die Gründe für ihre Unterbrechung entfallen sind und der Kunde die Kosten der Unterbrechung und Wiederherstellung und/ oder die Sperrpauschale (Kosten der Unterbrechung und Wiederherstellung der Belieferung) ersetzt hat. Die Kosten können für strukturell vergleichbare Fälle pauschal berechnet werden. Der Kunde kann der jeweiligen Pauschale entgegenhalten, dass der Schaden überhaupt nicht oder wesentlich niedriger als die Pauschale entstanden ist. Auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen. Der Kunde ist unter Umständen verpflichtet, einen vom Netzbetreiber anerkannten Installateur zum Zeitpunkt der Wiederherstellung der Anschlussnutzung zum Zähler Zugang zu ermöglichen.

#### 15. Vertragslaufzeit; Belieferungszeitraum

(1) Der Vertrag ist auf unbestimmte Zeit geschlossen.

(2) Der Belieferungszeitraum beginnt mit dem Lieferbeginn gemäß Ziffer 4 Absatz 3 und endet mit der Beendigung dieses Vertrages.

#### 16. Kündigung, Mindestbelieferungszeitraum

(1) Haben der Kunde und Iberdrola einen Mindestbelieferungszeitraum vereinbart, kann der Vertrag von beiden Vertragsparteien erstmals zum Ablauf des Mindestbelieferungszeitraums mit einer Frist von sechs Wochen auf das Ende des Mindestbelieferungszeitraums in Textform ordentlich gekündigt werden. Erfolgt keine Kündigung, verlängert sich der Mindestbelieferungszeitraum um jeweils 12 Monate bei gleicher Kündigungsfrist.

(2) Haben der Kunde und Iberdrola keinen Mindestbelieferungszeitraum vereinbart, kann der Vertrag von beiden Vertragsparteien mit einer Frist von sechs Wochen auf das Ende eines Kalendermonates in Textform ordentlich gekündigt werden.

(3) Wird der Vertrag innerhalb eines vereinbarten Mindestbelieferungszeitraums durch außerordentliche Kündigung beendet, ist die Vertragspartei, die den wichtigen Grund für die Kündigung nicht zu vertreten hat, berechtigt, von der anderen Vertragspartei den Ersatz des durch die vorzeitige Beendigung entstandenen Schadens zu verlangen.

(4) Haben der Kunde und Iberdrola einen Vertrag mit Preisgarantie abgeschlossen, kann der Vertrag während der Laufzeit der Preisgarantie weder vom Kunden noch von Iberdrola durch ordentliche Kündigung beendet werden.

(5) Das Recht der Parteien zur Kündigung aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist (§ 314 BGB) bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn dem kündigenden Teil unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der Interessen der anderen Partei die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zur vereinbarten Beendigung oder bis zum Ablauf der Kündigungsfrist nicht zugemutet werden kann. Besteht der wichtige Grund in der Verletzung einer Pflicht aus dem Vertrag, ist die Kündigung erst nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten Frist oder nach erfolgloser Abmahnung zulässig, es sei denn, die besonderen Umstände des Einzelfalls rechtfertigen eine sofortige Beendigung.

(6) Iberdrola ist zur außerordentlichen fristlosen Kündigung berechtigt, wenn

– der Kunde gegen wesentliche Vertragspflichten trotz Abmahnung verstößt. Dies ist insbesondere anzunehmen, wenn der Kunde trotz Mahnung mit angemessener Nachfristsetzung mit fälligen Zahlungen von mindestens 100 Euro in Verzug ist, wobei die Berechnungsmethodik gemäß Ziffer 14 Absatz 5 Satz 2 entsprechend gilt;

– oder der Kunde Strom unter Umgehung oder Beeinflussung der Messeinrichtungen entnommen hat.

Ferner ist die Iberdrola in diesem Fall berechtigt, ihr entstandene Schäden nach den gesetzlichen Bestimmungen ersetzt zu verlangen

#### 17. Umzug und Umzugsfolgen

(1) Der Kunde ist verpflichtet, Iberdrola jeden Umzug unverzüglich, spätestens jedoch zwei Wochen vor dem Umzug unter Angabe der neuen Anschrift sowie des konkreten Auszugs- und Einzugsdatums in Textform mitzuteilen.

(2) Ein Umzug des Kunden beendet den Vertrag zum Zeitpunkt des vom Kunden mitgeteilten Umzugsdatums. Iberdrola behält sich das Recht vor, dem Kunden unaufgefordert ein neues Angebot für einen Stromlieferungsvertrag entsprechend der neuen Entnahmestelle zu unterbreiten. Im Falle eines Angebotes durch Iberdrola gelten für die neue Entnahmestelle die Tarife, die zu dem Zeitpunkt des Umzugs in dem jeweiligen Netzgebiet erhoben werden.

(3) Iberdrola hat das Recht, die neue Adresse des Kunden anzufordern. Iberdrola wird im Falle eines Umzuges eine Schlussrechnung an die neue Anschrift des Kunden senden, welche den Rechnungsversand per Post ausgewählt haben. Die Pflicht von Iberdrola zur unverzüglichen Abmeldung der bisherigen Entnahmestelle bleibt unberührt.

(4) Unterbleibt die Mitteilung des Kunden nach § 17 Absatz 1 aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat und wird Iberdrola die Tatsache des Umzuges auch sonst nicht bekannt, ist der Kunde verpflichtet, weitere Entnahmen an seiner bisherigen Entnahmestelle nach den vereinbarten Konditionen zu vergüten, wenn Iberdrola durch die Entnahmen Kosten entstehen und Iberdrola von keinem anderen Kunden eine Vergütung fordern kann. Davon unbeschadet bleibt die Pflicht von Iberdrola, die Belieferung der bisherigen Entnahmestelle unverzüglich zu beenden, sobald Iberdrola Kenntnis vom Umzug des Kunden erlangt.

#### 18. Versorgungsstörung, Befreiung von der Leistungspflicht, Haftung

(1) Soweit es sich um Folgen einer Störung des Netzbetriebs einschließlich des Netzanschlusses handelt, ist Iberdrola bei einer Unterbrechung oder bei Unregelmäßigkeiten in der Elektrizitätsversorgung von der Leistungspflicht befreit. Iberdrola ist weiter von seiner Leistungspflicht befreit, soweit und solange der örtliche Verteilnetzbetreiber den Netzanschluss und/oder die Anschlussnutzung bzw. der Messstellenbetreiber den Messstellenbetrieb auf eigene Initiative unterbrochen hat, es sei denn, Iberdrola trifft hieran jeweils ein Verschulden.

(2) Iberdrola haftet nicht für Schäden des Kunden, die aus einer Versorgungsstörung nach § 18 Absatz 1 entstehen. Ansprüche wegen Schäden aus einer solchen Versorgungsstörung kann der Kunde gegenüber dem Netzbetreiber bzw. dem Messstellenbetreiber nach den jeweils geltenden gesetzlichen und/oder vertraglichen Regelungen geltend machen. Iberdrola gibt dem Kunden auf Verlangen unverzüglich über die mit der Schadensverursachung zusammenhängenden Tatsachen insoweit Auskunft, als sie Iberdrola

bekannt sind oder von Iberdrola in zumutbarer Weise aufgeklärt werden können.

(3) In allen übrigen Haftungsfällen ist die Haftung von Iberdrola und dem Kunden 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 Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf (sog. Kardinalpflichten). Vorstehende Haftungsbeschränkungen gelten nicht, soweit Iberdrola einen Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Leistung übernommen hat. Auch die Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

#### 19. Zukünftige Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Wechsel des Vertragspartners

(1) Iberdrola ist berechtigt, den Vertrag nach Vertragsschluss zu ändern, wenn und soweit eine Änderung notwendig ist um

a. eine nicht unbedeutende Störung des Äquivalenzinteresses zu beseitigen, die durch eine unvorhersehbare Veränderung eingetreten ist, die von Iberdrola nicht veranlasst oder verursacht wurde und auf die Iberdrola keinen Einfluss hat oder

b. eine im Vertragsverhältnis entstandene Lücke zu beseitigen, die nicht unerhebliche Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages entstehen lässt und keine gesetzliche Regelung bereitsteht, welche die entstandene Lücke füllt.

(2) Durch die Änderung darf der Kunde nicht wesentlich schlechter gestellt werden, als er bei Vertragsschluss stand.

(3) Die jeweiligen Änderungen 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. Daneben kann der Kunde den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist jederzeit, spätestens aber zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen kündigen. Auf die Folgen eines unterbliebenen Widerspruchs und auf das Recht zur Kündigung des Vertrages nach diesen Passus wird Iberdrola den Kunden bei Bekanntgabe der Änderungen gesondert hinweisen. Etwaige Änderungen des Preises erfolgen nicht nach dieser Regelung, sondern nach Ziffer 7.

(4) Iberdrola ist berechtigt, den gesamten Vertrag, einschließlich sämtlicher Rechte und Pflichten, auf einen Dritten zu übertragen. Dem

Kunden steht es in diesem Fall frei, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist und ohne Angabe von Gründen zu kündigen. Iberdrola wird den Kunden rechtzeitig, mindestens zwei Wochen vor einem solchen Wechsel des Vertragspartners informieren.

20. Wartungsdienste, Informationen nach dem Energiedienstleistungsgesetz

(1) Iberdrola bietet keine Wartungsdienste an.

(2) 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 erhält der Kunde unter [www.bfee-online.de](http://www.bfee-online.de). Der Kunde kann sich zudem bei der Deutschen Energieagentur und unter [www.energieeffizienz-online.info](http://www.energieeffizienz-online.info) sowie beim Bundesverband der Verbraucherzentralen unter [www.vzbv.de](http://www.vzbv.de) über das Thema Energieeffizienz umfassend informieren.

21. Streitbelegungsverfahren für Verbraucher

(1) Iberdrola wird Beanstandungen von Kunden, die Verbraucher im Sinne des § 13 BGB sind (natürliche Personen, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließen, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können), insbesondere zum Vertragsabschluss oder zur Qualität von Leistungen („Verbraucherbeschwerden“) im Verfahren nach § 111a EnWG innerhalb von vier Wochen ab Zugang bei Iberdrola („Bearbeitungsfrist“) beantworten. Verbraucherbeschwerden sind zu richten an:

Iberdrola Energie Deutschland GmbH  
Charlottenstraße 63  
10117 Berlin  
Telefon: (0800) 6273 090  
(Montag bis Freitag von 8-18 Uhr)  
Telefax: (030) 76763277  
E-Mail: [service@iberdrola.de](mailto:service@iberdrola.de) oder über die Kontaktoption im Online-Kundenportal

(2) Ein Verbraucher ist weiter berechtigt, die Schlichtungsstelle Energie e. V. (Schlichtungsstelle) nach § 111b EnWG zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens anzurufen, wenn Iberdrola der Beschwerde nicht innerhalb der Bearbeitungsfrist abgeholfen hat oder erklärt hat, der Beschwerde nicht abzuhelfen. Iberdrola 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 zu beantragen, bleibt unberührt. Die Kontaktdaten der Schlichtungsstelle sind derzeit:

Schlichtungsstelle Energie e.V.  
Friedrichstr. 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)

(3) Allgemeine Informationen zu Verbraucherrechten sind erhältlich über den Verbraucherservice Energie der Bundesnetzagentur:

Bundesnetzagentur  
Postfach 8001  
53105 Bonn  
Telefon: (030) 22480 500  
Telefax: (030) 22480 323  
E-Mail: [verbraucherservice-energie@bnetza.de](mailto:verbraucherservice-energie@bnetza.de)

(4) Verbraucher haben zudem die Möglichkeit, die Online-Streitbelegungs-Plattform (OS-Plattform) der Europäischen Kommission kostenlos für die Beilegung ihrer Streitigkeiten aus Online-Kauf- oder Dienstleistungsverträgen zu nutzen. Die OS-Plattform kann unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> aufgerufen werden.

22. Datenschutz

(1) Die im Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnis erhobenen Daten (z. B. Kontaktdaten, Geburtsdaten, Daten zur Verbrauchsstelle) werden gespeichert und zur Anbahnung und Erfüllung des Vertragsverhältnisses zwischen dem Kunden und der Iberdrola (z. B. Verbrauchsabrechnung, Rechnungsstellung, Kundenbetreuung) unter Beachtung datenschutzrechtlicher Bestimmungen genutzt. Zu diesen Daten zählen auch Daten, die bei der Messung des Verbrauchs mit intelligenten Messeinrichtungen erhoben werden, die Iberdrola unter Beachtung des Messstellenbetriebsgesetzes verarbeitet.

(2) Der Kunde teilt Iberdrola Änderungen der Rechnungsanschrift, Bankverbindung, E-Mail-Adresse oder anderer, für die Vertragsdurchführung erforderlicher Daten unverzüglich mit. Iberdrola kann für solche Änderungen auch den passwortgeschützten Bereich im Online-Kundenportal zur Verfügung stellen.

(3) Nähere Informationen können Sie unserer Datenschutzerklärung entnehmen.

23. Schlussbestimmungen

(1) Über ein etwaiges gesetzliches Widerrufsrecht des Kunden wird Iberdrola den Kunden gesondert informieren.

(2) Iberdrola hat sich einen Verhaltenskodex „Ethik-Kodex“ gegeben, den der Kunde in elektronischer Form bei Iberdrola anfordern kann.

(3) Ansprüche aus dem mit Iberdrola geschlossenen Vertrag darf der Kunde nur mit vorheriger Zustimmung von Iberdrola in Textform abtreten.

(4) Mündliche Vereinbarungen bestehen nicht.

(5) Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags unwirksam oder undurchführbar sein, wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Vertragsparteien verpflichten

sich, die unwirksame bzw. undurchführbare Bestimmung durch eine im wirtschaftlichen und technischen Erfolg möglichst gleichkommende, wirksame Bestimmung zu ersetzen. Entsprechendes gilt im Falle des Bestehens oder Auftretens einer ausfüllungsbedürftigen Regelungslücke.

(6) Ist der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist der Gerichtsstand der Sitz von Iberdrola, sofern nicht im Einzelfall ein ausschließlicher gesetzlicher Gerichtsstand begründet ist. Gehört der Kunde zu der oben genannten Kundengruppe, ist Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus diesem Vertrag, soweit sie nicht an die Verbrauchsstelle gebunden sind, der Hauptsitz von Iberdrola.

24. Kosten, Entgelte und Entschädigungen

Übersicht der Kosten und Entgelte für sonstige Leistungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses.

Mahngebühren	€0,95
Rücklastschriften	Fremdkosten in tatsächlich entstandener Höhe
Sperren oder entsperren der Abnahmestelle	Kosten für strukturell vergleichbare Fälle zzgl. Fremdkosten in tatsächlich entstandener Höhe
Pauschale für die Einleitung einer Versorgungsunterbrechung beim Netzbetreiber	Kosten für strukturell vergleichbare Fälle zzgl. Fremdkosten in tatsächlich entstandener Höhe
Entgelte für bestimmte zusätzliche Zahlungsmöglichkeiten	Höhe bestimmt sich nach der vereinbarten Höhe
Erstellung einer gesonderten Abrechnung, Zwischenabrechnung	5,00 € je zusätzlicher Rechnung
Versand in anderer Form als durch elektronische Kommunikation bei Unzustellbarkeit von E-Mails, sofern diese Übermittlung nicht aufgrund gesetzlicher Bestimmungen geboten ist	Fremdkosten (insbesondere Papier-, Druck- und Portokosten) in tatsächlich entstandener Höhe

Es bleibt dem Kunden bei einer pauschalen Berechnung von Kosten und Entgelten nach der obigen Liste der Nachweis gestattet, dass Iberdrola solche Kosten überhaupt nicht entstanden oder nur wesentlich geringer als die Höhe der Pauschale sind.