

## Verbraucherinformationen

Zur besseren Übersicht fassen wir für Sie die wichtigsten über verschiedene Dokumente und Inhalte verstreuten Informationen in diesem Schreiben nochmals zusammen bzw. sagen Ihnen, wo Sie die relevanten Informationen leicht finden. Das vorliegende Dokument "Verbraucherinformationen" ist Teil des Bestellvorgangs, Sie erhalten es aber zusätzlich mit der E-Mail, die Ihre im Online-Portal gemachten Eingaben zusammenfasst, sowie mit unserer Auftragsbestätigung. Sie können die "Verbraucherinformationen" auch jederzeit später unter <http://www.emserv-gmbh.de> im Internet abrufen.

Bitte teilen Sie uns mit, sollten Sie noch Fragen zu einer der nachstehenden Informationen haben, wir werden diese sehr gerne beantworten.

### **Vertragsschluss, Speicherung und Zugänglichkeit des Vertragstextes, Erkennung und Berichtigung von Eingabefehlern sowie Vertragssprachen**

Das Zustandekommen des Vertrages, die dahin führenden technischen Schritte, eine mögliche Speicherung und Zugänglichmachung des Vertragstextes, die zur Verfügung gestellten technischen Mittel zur Erkennung und Berichtigung von Eingabefehlern und die für den Vertragsschluss zur Verfügung stehenden Sprachen sind in § 2 unserer AGB geregelt. Dort heißt es:

#### § 2 Vertragsschluss

*(1) Die Produkt- und Leistungsbeschreibungen auf der Website sowie in Prospekten und sonstigen Werbemitteln von em.serv stellen kein verbindliches Angebot dar. In der Darstellung liegt lediglich eine Aufforderung an den Kunden, ein verbindliches Angebot abzugeben. Zur Bestellung gibt der Kunde seine persönlichen Daten auf dem Online-Portal von em.serv ein und übermittelt diese abschließend an em.serv. Der Kunde kann diesen Vorgang jederzeit durch Schließen des Browserfensters abbrechen.*

*(2) Anschließend übermittelt em.serv dem Kunden eine E-Mail mit der Schaltfläche "zahlungspflichtig bestellen". Klickt der Kunde darauf, so gibt der Kunde ein verbindliches Angebot auf Abschluss eines Stromlieferungsvertrages nach dem angegebenen Tarif ab. Das dieser E-Mail beigefügte Auftragsformular sowie die beigefügten Produkt- und Verbraucherinformationen ermöglichen es dem Kunden, seine Angaben vor Klick auf die Schaltfläche "zahlungspflichtig bestellen" nochmals auf Eingabefehler hin zu prüfen und im Falle des Vorliegens eines Eingabefehlers diesen nach Betätigung der in der E-Mail ebenfalls enthaltenen Schaltfläche "Mein Auftrag" zu korrigieren. Durch Betätigung der Schaltfläche "Mein Auftrag" gelangt der Kunde zurück zum Online-Portal und kann den Bestellprozess erneut starten.*

*(3) Ein Vertrag zwischen dem Kunden und em.serv kommt durch die Annahme der Bestellung des Kunden durch em.serv zustande. Die Annahme erfolgt grundsätzlich durch eine ausdrückliche Auftragsbestätigung von em.serv. Geht diese Auftragsbestätigung dem Kunden ausnahmsweise nicht zu, erfolgt die Annahme durch schlüssiges Handeln, insbesondere durch Aufnahme der Belieferung des Kunden mit Strom durch em.serv.*

*(4) Für den Vertragsschluss steht ausschließlich Deutsch als Sprache zur Verfügung. Die Bestellung wird von em.serv gespeichert, dem Kunden mit der Auftragsbestätigung zugesendet und kann dem Kunden im Falle des Verlusts der Unterlagen auf schriftliche Anforderung des Kunden in Abschrift übersendet werden. Der Kunde hat bei einer nachträglichen Änderung der abgefragten Daten diese unverzüglich gegenüber em.serv zu berichtigen.*

Die einzelnen technischen Schritte, die zum Vertragsschluss führen, werden Ihnen zudem im Rahmen des Bestellablaufs erklärt.

## Widerrufsrecht

Sind Sie Verbraucher im Sinne des § 13 BGB, so haben Sie das folgende Widerrufsrecht:

### Widerrufsbelehrung

#### Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns

em.serv GmbH, Kundenservice, Am Sonnenplatz 1, 61118 Bad Vilbel  
Telefonnummer: 06101-6565814  
Telefaxnummer: 06101-6565831  
E-Mail-Adresse: [service@emserv-gmbh.de](mailto:service@emserv-gmbh.de)

mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

#### Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrages bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen oder Lieferung von Strom während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen entspricht.

Alle Informationen zum Bestehen oder Nichtbestehen eines Widerrufsrechts für Verbraucher finden Sie in deutlich hervorgehobener Form zudem im Auftragsformular sowie zusätzlich im Text der E-Mail, die Ihre im Online-Portal gemachten Eingaben zusammenfasst.

### **Die wesentlichen Eigenschaften unserer Produkte**

Die wesentlichen Eigenschaften unserer Produkte sind den jeweiligen Produktinformationen im Internet, sowie dem Auftragsformular und dem Informationsblatt zum Strommix zu entnehmen.

### **Detaillierte Angaben zu unserem Unternehmen**

em.serv GmbH  
Am Sonnenplatz 1  
61118 Bad Vilbel

Telefonnummer: 06101 6565814  
Telefaxnummer: 06101 6565831  
E-Mail-Adresse: [service@emserv-gmbh.de](mailto:service@emserv-gmbh.de)

Gesetzlicher Vertreter: Geschäftsführer - Heinrich Bettelhäuser

Handelsregister: Amtsgericht Frankfurt am Main, HRB 85717

### **Preise und zusätzliche Kosten**

Die Preise unserer Produkte einschließlich aller Steuern und Abgaben sind den jeweiligen Produktinformationen im Internet und dem Auftragsformular zu entnehmen, welches wir Ihnen mit der Auftragsbestätigung nochmals übermitteln.

Bei der Wahl bestimmter Zahlungsmittel können zusätzliche Kosten anfallen. Soweit dies der Fall ist, geben wir Ihnen diese bei der Bestellung bekannt und vereinbaren diese im Bedarfsfall ausdrücklich mit Ihnen. Entsprechendes gilt für alle zusätzlichen sonstigen Kosten.

### **Preisanpassung**

Nähere Informationen zur Preisanpassung finden Sie unter §§ 6 und 7 unserer AGB. Dort heißt es:

#### *§ 6 Preisbestandteile*

*(1) Der Preis setzt sich aus dem monatlichen Grundpreis ("Grundpreis") und dem verbrauchsabhängigen Arbeitspreis ("Arbeitspreis") zusammen. Der Grundpreis besteht aus dem Nettogrundpreis und der darauf entfallenden Mehrwertsteuer, der Arbeitspreis aus dem Nettoarbeitspreis und der darauf entfallenden Mehrwertsteuer.*

*(2) Der Nettogrundpreis enthält im Zeitpunkt des Vertragsschlusses unter anderem folgende Preisbestandteile (netto, ohne Mehrwertsteuer):*

- "Grundpreis Netzentgelt": Das Netzentgelt wird em.serv durch den für die Entnahmestelle des Kunden zuständigen Verteilnetzbetreiber in Rechnung gestellt. Es beinhaltet insbesondere die Kosten der Netzinfrastruktur, der Systemdienstleistungen und der elektrischen Übertragungsverluste. Der Grundpreis betrifft die Teile des Netzentgelts, welche als Jahrespreis berechnet werden. Die Höhe des bei Vertragsschluss geltenden Entgelts ergibt sich aus den Veröffentlichungen des zuständigen Verteilnetzbetreibers.

- "Entgelt für den Messstellenbetrieb": Das Entgelt für den Messstellenbetrieb wird em.serv regelmäßig durch den für die Entnahmestelle des Kunden zuständigen Verteilnetzbetreiber als Jahrespreis in Rechnung gestellt und beinhaltet die Kosten der Messeinrichtung (insbesondere Beschaffung, Einbau, Betrieb und Wartung des Zählers). Die Höhe des bei Vertragsschluss geltenden Entgelts ergibt sich aus den Veröffentlichungen des zuständigen Verteilnetzbetreibers.

- "Entgelt für die Messung": Das Entgelt für die Messung wird em.serv regelmäßig durch den für die Entnahmestelle des Kunden zuständigen Verteilnetzbetreiber als Jahrespreis in Rechnung gestellt und beinhaltet die Kosten der Messdienstleistung (insbesondere die Kosten der Ablesung) für einen Messvorgang im Jahr. Die Höhe des bei Vertragsschluss geltenden Entgelts ergibt sich aus den Veröffentlichungen des zuständigen Verteilnetzbetreibers.

- "Entgelt für die Abrechnung der Netznutzung": Das Entgelt für die jährliche Abrechnung der Netznutzung wird em.serv regelmäßig durch den für die Entnahmestelle des Kunden zuständigen Verteilnetzbetreiber als Jahrespreis in Rechnung gestellt und beinhaltet die Kosten der Abrechnung der Netznutzung (insbesondere Aufbereitung der Messdaten und Weitergabe der abrechnungsrelevanten Daten an die berechtigten Marktpartner, Abrechnung der Netznutzung gegenüber em.serv) für einen Abrechnungsvorgang im Jahr. Die Höhe des bei Vertragsschluss geltenden Entgelts ergibt sich aus den Veröffentlichungen des zuständigen Verteilnetzbetreibers.

(3) Der Nettoarbeitspreis enthält im Zeitpunkt des Vertragsschlusses unter anderem folgende Preisbestandteile (netto, ohne Mehrwertsteuer):

- "Arbeitspreis Netzentgelt": Das Netzentgelt wird em.serv durch den für die Entnahmestelle des Kunden zuständigen Verteilnetzbetreiber in Rechnung gestellt. Es beinhaltet insbesondere die Kosten der Netzinfrastruktur, der Systemdienstleistungen und der elektrischen Übertragungsverluste. Der Arbeitspreis Netzentgelt betrifft die Teile des Netzentgelts, welche verbrauchsabhängig berechnet werden. Die Höhe des bei Vertragsschluss geltenden Entgelts ergibt sich aus den Veröffentlichungen des zuständigen Verteilnetzbetreibers.

- "Konzessionsabgabe": Rechtsgrundlage ist die Konzessionsabgabenverordnung (KAV) und der jeweilige Konzessionsvertrag zwischen dem für die Entnahmestelle des Kunden zuständigen Verteilnetzbetreiber und der jeweiligen Kommune. Die Höhe der bei Vertragsschluss geltenden Konzessionsabgabe ergibt sich aus den Veröffentlichungen des zuständigen Verteilnetzbetreibers.

- "EEG-Umlage": Rechtsgrundlage ist das Erneuerbare-Energien-Gesetz (EEG) und hier derzeit § 37 Absatz 2 EEG i. V. m. der Verordnung zur Weiterentwicklung des bundesweiten Ausgleichsmechanismus (AusglMechV). Weitere Informationen sind auf der gemeinsamen Internetseite der Übertragungsnetzbetreiber (derzeit [www.netztransparenz.de](http://www.netztransparenz.de)) abrufbar. Die Höhe der bei Vertragsschluss geltenden Umlage ergibt sich aus dem Auftragsformular.

- "KWK-Umlage": Rechtsgrundlage ist das Kraft-Wärme-Kopplungsgesetz (KWKG) und hier derzeit § 9 Absatz 7 KWKG. Weitere Informationen sind auf der gemeinsamen Internetseite der Übertragungsnetzbetreiber (derzeit [www.netztransparenz.de](http://www.netztransparenz.de)) abrufbar. Die Höhe der bei Vertragsschluss geltenden Umlage ergibt sich aus dem Auftragsformular.

- "§ 19 StromNEV-Umlage": Rechtsgrundlage ist die Stromnetzentgeltverordnung (StromNEV) und hier derzeit § 19 Absatz 2 StromNEV. Weitere Informationen sind auf der gemeinsamen Internetseite der Übertragungsnetzbetreiber (derzeit [www.netztransparenz.de](http://www.netztransparenz.de)) abrufbar. Die Höhe der bei Vertragsschluss geltenden Umlage ergibt sich aus dem Auftragsformular.

- "Offshore-Haftungsumlage": Rechtsgrundlage ist das Energiewirtschaftsgesetz (EnWG) und hier derzeit § 17f Absatz 5 EnWG. Weitere Informationen sind auf der gemeinsamen Internetseite der Übertragungsnetzbetreiber (derzeit [www.netztransparenz.de](http://www.netztransparenz.de)) abrufbar. Die Höhe der bei Vertragsschluss geltenden Umlage ergibt sich aus dem Auftragsformular.

- "Abschalt-Umlage (AbLaV-Umlage)": Rechtsgrundlage ist die Verordnung zu abschaltbaren Lasten (AbLaV) und hier derzeit § 18 Absatz 1 AbLaV. Weitere Informationen sind auf der gemeinsamen Internetseite der Übertragungsnetzbetreiber (derzeit [www.netztransparenz.de](http://www.netztransparenz.de)) abrufbar. Die Höhe der bei Vertragsschluss geltenden Umlage ergibt sich aus dem Auftragsformular.

- "Stromsteuer": Rechtsgrundlage ist das Stromsteuergesetz (StromStG). Die Höhe der bei Vertragsschluss geltenden Steuer ergibt sich aus dem Auftragsformular.

(4) Der Nettopreis enthält - verteilt auf Nettogrund- und Nettoarbeitspreis - folgende weitere Kosten (netto, ohne Mehrwertsteuer):

- "Beschaffungskosten": Der reine Einkaufspreis für die elektrische Energie (z.B. für den Einkauf über eine Strombörse).

- "Beschaffungsnebenkosten": Die Nebenkosten des Einkaufs der elektrischen Energie, also alle betriebsinternen und externen Kosten, die im Zusammenhang mit dem Stromeinkauf anfallen, mit Ausnahme der Beschaffungskosten.

- "Vertriebskosten": Kosten der Kundenbetreuung einschließlich der Kosten der Abrechnung durch em.serv gegenüber dem Kunden (ausschließlich des Entgelts für die Abrechnung der Netznutzung) sowie einschließlich der Kosten der Abwicklung des Marktdatenaustauschs gemäß den Vorgaben der Bundesnetzagentur.

(5) Die Höhe der gesetzlichen Mehrwertsteuer im Zeitpunkt des Vertragsschlusses ergibt sich aus dem Auftragsformular.

## § 7 Preisänderungen

### (1) Einleitung

Ein Energieliefervertrag ist immer auf eine gewisse Dauer angelegt. Dies bringt es mit sich, dass sich im Laufe der Zeit die für den Preis relevanten Rahmenbedingungen ändern können. So können sich einzelne in § 6 näher beschriebene Preisbestandteile ändern, wegfallen oder neue Kosten hinzukommen. Das kann dazu führen, dass das noch bei Vertragsschluss wohl kalkulierte und ausgeglichene Verhältnis von Preis und Leistung ("Äquivalenzverhältnis") später in ein Ungleichgewicht gerät. Der Kunde hat in diesem Fall das Interesse, dass niedrigere Kosten ihm zugute kommen, umgekehrt

möchte em.serv höhere Kosten gerne an den Kunden weiter berechnen. Solche Preisänderungen und hier insbesondere Preiserhöhungen sind nur unter engen Voraussetzungen möglich. em.serv legt dabei höchsten Wert auf Transparenz und Fairness. em.serv hat sich daher für ein Verfahren der Preisänderung entschieden, welches es dem Kunden ermöglicht, die Korrektheit der Preisänderung selbst nachzuvollziehen und dort, wo ihm der Einblick fehlt, die Angemessenheit der Preisänderung gerichtlich überprüfen zu lassen. Die strengen Voraussetzungen für Preisänderungen und das Verfahren, wie diese durchgeführt werden, werden im Folgenden näher beschrieben.

*(2) Allgemeine Voraussetzung für Preisänderungen*

Jede Preisänderung, gleich ob Preiserhöhung oder Preissenkung, setzt wenigstens eine Kostenänderung hinsichtlich eines Preisbestandteils voraus. Die Kostenänderung kann in einer Kostenerhöhung oder in einer Kostensenkung bestehen. Eine Kostenänderung liegt vor, wenn sich nach Vertragsschluss oder, wenn es bereits eine wirksame Preisänderung gegeben hat, nach der letzten wirksamen Preisänderung und bis zum Zeitpunkt der geplanten Preisänderung ein Preisbestandteil nach § 6 Absatz 2 bis 5 ändert oder wegfällt. Eine Kostenänderung liegt auch vor, wenn durch allgemeine hoheitliche Regelung neue Steuern, Abgaben oder sonstige hoheitlich veranlasste Mehrbelastungen hinzu kommen, soweit die Regelung eine Weitergabe an den Kunden nicht ausschließt und soweit nach Sinn und Zweck der Regelung die Zuordnung zu dem Vertragsverhältnis mit dem Kunden möglich und sachgerecht ist ("neue hoheitlich veranlasste Kosten"). Für Preisänderungen werden nur solche Kostenänderungen berücksichtigt, die für em.serv bei Vertragsschluss nach der konkreten Art, dem Zeitpunkt ihres Entstehens oder ihrem konkreten Umfang nicht vorhersehbar waren; soweit im Folgenden von "Kostenänderungen" die Rede ist, sind damit ausschließlich solche berücksichtigungsfähigen Kostenänderungen gemeint.

*(3) Zuordnung der Kostenänderungen zum Grund- und/oder Arbeitspreis*

Eine einzelne Kostenänderung kann sich auf den Grundpreis, auf den Arbeitspreis oder auf Grund- und Arbeitspreis auswirken. Dies hängt von der Natur des Preisbestandteils ab, der sich verändert. em.serv wird daher insbesondere Kostenänderungen bei Preisbestandteilen des Nettogrundpreises nach § 6 Absatz 2 nur beim Nettogrundpreis und bei Preisbestandteilen des Nettoarbeitspreises nach § 6 Absatz 3 nur beim Nettoarbeitspreis berücksichtigen. Kostenänderungen bei Preisbestandteilen nach § 6 Absatz 4 wird em.serv nach billigem Ermessen gemäß § 315 BGB beim Grund- und/oder Arbeitspreis berücksichtigen. Doppelberücksichtigungen sind ausgeschlossen.

*(4) Preisänderung bei Preisbestandteilen nach § 6 Absatz 2 und 3 und neuen hoheitlich veranlassten Kosten*

Soweit sich Kostenänderungen hinsichtlich der Preisbestandteile nach § 6 Absatz 2 oder 3 oder im Zusammenhang mit neuen hoheitlich veranlassten Kosten ergeben, erfolgt die Preisänderung, indem em.serv die Kostenänderungen 1:1 an den Kunden weitergibt. Der Nettogrundpreis ändert sich in Höhe des Saldos der dem Nettogrundpreis zugeordneten Kostenänderungen. Dazu werden die dem Nettogrundpreis zugeordneten Kostenerhöhungen addiert und davon die dem Nettogrundpreis zugeordneten Kostensenkungen abgezogen. Ein positiver Betrag ergibt eine Preiserhöhung des Nettogrundpreises, ein negativer Betrag eine Preissenkung. Für die Änderung des Nettoarbeitspreises gelten die Sätze 2 bis 4 entsprechend. Dem Nettogrundpreis und dem Nettoarbeitspreis wird jeweils die darauf entfallende gesetzliche Mehrwertsteuer hinzugerechnet.

*(5) Preisänderung bei Preisbestandteilen nach § 6 Absatz 4*

Soweit sich Kostenänderungen hinsichtlich der Preisbestandteile nach § 6 Absatz 4 ergeben, passt em.serv die Preise durch einseitige Leistungsbestimmung nach billigem Ermessen gemäß § 315 BGB an. Zu einer solchen Preisänderung ist em.serv jedoch

erstmalig zum Beginn des fünften Kalendermonats nach Vertragsschluss berechtigt und verpflichtet. em.serv ist verpflichtet, bei der Ausübung seines billigen Ermessens Kostensenkungen nach den gleichen Maßstäben zu berücksichtigen wie Kostenerhöhungen, so dass Kostensenkungen mindestens im gleichen Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen. § 7 Absatz 4 Sätze 2 bis 6 gelten entsprechend.

*(6) Preisänderung bei Änderung der Mehrwertsteuer*

Soweit sich Kostenänderungen infolge der Änderung der Mehrwertsteuer ergeben, erfolgt die Preisänderung, indem em.serv auf den Nettogrundpreis und den Nettoarbeitspreis den geänderten Mehrwertsteuersatz anwendet.

*(7) Kombination der Preisänderungen*

Soweit die jeweiligen Voraussetzungen vorliegen, wird em.serv die Preisänderungen nach den vorstehenden Absätzen kombinieren.

*Beispiel einer kombinierten Preisänderung (anhand fiktiver Zahlen):* Zum Datum der Preisänderung steigt das Entgelt für die Abrechnung der Netznutzung um 0,10 €/Monat. Die EEG-Umlage sinkt um 1 ct/kWh, die Stromsteuer steigt aber um 2 ct/kWh. Die Beschaffungskosten wiederum sinken um 1 ct/kWh, weil der durchschnittliche Einkaufspreis für elektrische Energie entsprechend gesunken ist, em.serv ordnet diese Kostensenkung im Rahmen ordnungsgemäßer Ausübung seines Ermessens dem Arbeitspreis zu. (Alle Angaben soweit netto ohne Mehrwertsteuer.) Der Mehrwertsteuersatz steigt auf 21%. Weitere Kostenänderungen ergeben sich nicht.

*Ergebnis:* Wegen der höheren Kosten der Abrechnung der Netznutzung und deren Zuordnung zum Grundpreis steigt der Nettogrundpreis um 0,10 €. Der Nettoarbeitspreis bleibt identisch (Kostenerhöhung Stromsteuer 2 ct/kWh minus Kostensenkung EEG-Umlage 1 ct/kWh minus Kostensenkung Beschaffungskosten 1 ct/kWh = Preisänderung 0 ct/kWh). Dem um 0,10 € gestiegenen Nettogrundpreis und dem gleich gebliebenen Nettoarbeitspreis wird sodann der neue, sich aus dem Mehrwertsteuersatz von 21% ergebende Mehrwertsteueranteil hinzugerechnet.

*(8) Prüfung der Kostenentwicklung durch em.serv*

em.serv nimmt jeweils zu Beginn eines Kalenderquartals eine Überprüfung der Kostenentwicklung vor. em.serv gewährleistet, dass auf Kostensenkungen in gleicher Frist wie auf Kostenerhöhungen reagiert wird.

*(9) Preiserhöhungen, Preissenkungen*

Soweit die Voraussetzungen für eine Preiserhöhung bzw. eine Preissenkung vorliegen, ist em.serv zur Preiserhöhung berechtigt bzw. zur Preissenkung verpflichtet. Die Prüfung und Berechnung von Preissenkungen erfolgt nach den gleichen Grundsätzen, welche em.serv für die Preiserhöhung anwendet.

*(10) Durchführung der Preisänderung und Mitteilung an den Kunden*

Preisänderungen werden jeweils zum Beginn eines Kalendermonats und erst nach einer Mitteilung in Textform an den Kunden ("Preisänderungsschreiben") wirksam, die mindestens sechs Wochen vor der beabsichtigten Änderung erfolgen muss. Für die Rechtzeitigkeit kommt es auf den Zugang des Preisänderungsschreibens beim Kunden an. em.serv wird dem Kunden in dem Preisänderungsschreiben die Preisänderungen und den Zeitpunkt deren Inkrafttretens unter Benennung der Gründe und des konkreten Umfangs mitteilen. Insbesondere wird em.serv dem Kunden die Preisänderung und deren Herleitung aus den einzelnen Preisbestandteilen und den darauf bezogenen Kostenänderungen auf transparente und verständliche Weise erläutern. em.serv wird den Kunden im Preisänderungsschreiben auf seine Kündigungsmöglichkeiten besonders hinweisen. em.serv ist verpflichtet, zeitgleich mit dem Preisänderungsschreiben die Änderungen auf seiner Internetseite <http://www.emserv-gmbh.de> zu veröffentlichen.

(11) *Kündigungsrecht des Kunden*

**Im Fall einer Preisänderung hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisänderung zu kündigen.** Das Recht zur ordentlichen Kündigung nach § 12 Absatz 1 bleibt unberührt.

(12) *Billigkeitskontrolle*

§ 315 Absatz 3 BGB bleibt von den vorstehenden Absätzen unberührt. Die Preisänderung ist daher nur verbindlich, wenn sie auch der Billigkeit entspricht, was der Kunde gerichtlich überprüfen lassen kann. Entspricht sie nicht der Billigkeit, kann die Bestimmung durch gerichtliches Urteil getroffen werden.

## Zahlung und Lieferung bzw. Leistung

Allgemeine Informationen zur Zahlung und Lieferung bzw. Leistung finden Sie unter § 4 Absatz 1 bis 6 und § 8 unserer AGB. Dort heißt es:

### § 4 Stromlieferung durch em.serv, Wartungsdienste

(1) Die Stromlieferung durch em.serv beginnt zum frühestmöglichen Zeitpunkt und richtet sich nach der notwendigen Bestätigung der Kündigung des Vorversorgers und der Bestätigung des Beginns der Netznutzung des Netzbetreibers gegenüber em.serv. Der Kunde kann bei seiner Bestellung auch einen späteren Lieferbeginn wünschen. Dieser darf jedoch höchstens drei Monate nach dem Tag der Auftragserteilung liegen. Der Beginn der Belieferung wird dem Kunden durch em.serv angezeigt.

(2) Die Stromlieferungen werden von em.serv ohne Leistungsmessung an der Entnahmestelle, welche im Auftrag benannt wurde, erbracht. Es werden ausschließlich Entnahmestellen beliefert, für die der jeweilige örtliche Netzbetreiber die Belieferung nach sog. Standardlastprofilen zulässt.

(3) Ausgeschlossen ist die Versorgung von Reservestromanlagen (z.B. beim Betrieb von Blockheizkraftwerken), Wärmepumpen, Elektrospeicherheizungen sowie die Belieferung von Verbrauchsstellen mit Bargeld-, Chipkartenzähler oder sonstigen Abrechnungseinrichtungen. Die Weiterleitung von Strom an Dritte ist unzulässig. Insbesondere ist auch eine Einspeisung der von em.serv gelieferten elektrischen Energie über den Einspeisezähler einer Photovoltaikanlage in das öffentliche Stromnetz untersagt. Voraussetzung für die Belieferung ist ein Stromverbrauch des Kunden von höchstens 100.000 kWh pro Jahr und Entnahmestelle.

(4) em.serv stellt dem Kunden die elektrische Energie am Ende des Hausanschlusses an der vertraglich vereinbarten Entnahmestelle zur Verfügung. Eines eigenen Netznutzungsvertrages des Kunden bedarf es nicht. Der Kunde ist verpflichtet, seinen gesamten leitungsgebundenen Elektrizitätsbedarf während der Laufzeit des Vertrages ausschließlich durch Elektrizitätslieferungen von em.serv zu decken. Ausgenommen ist die Bedarfsdeckung durch Eigenanlagen der Kraft-Wärme-Kopplung bis 50 Kilowatt elektrischer Leistung und aus Erneuerbaren Energien; ferner durch Eigenanlagen, die ausschließlich der Sicherstellung des Elektrizitätsbedarfs bei Aussetzen jeglicher Versorgung dienen (Notstromaggregate). Notstromaggregate dürfen außerhalb ihrer eigentlichen Bestimmung nicht mehr als 15 Stunden monatlich zur Erprobung betrieben werden.

(5) Die vertragliche Verpflichtung der Zurverfügungstellung elektrischer Energie gilt nicht, soweit und solange em.serv an der Erzeugung, dem Bezug oder der vertrags-

gemäßen Lieferung durch höhere Gewalt oder sonstige Umstände, welche em.serv nicht zu vertreten hat oder deren Beseitigung em.serv wirtschaftlich nicht zugemutet werden kann, gehindert ist. em.serv wird die Kunden bei einer beabsichtigten Unterbrechung der Versorgung, soweit möglich, rechtzeitig in geeigneter Weise unterrichten.

(6) Bei einer Unterbrechung oder bei Unregelmäßigkeiten in der Elektrizitätsversorgung ist, soweit es sich um Folgen einer Störung des Netzbetriebs einschließlich des Netzanschlusses handelt, em.serv von der Leistungspflicht befreit. Satz 1 gilt nicht, soweit die Unterbrechung auf nicht berechtigten Maßnahmen von em.serv nach § 14 beruht.

#### § 8 Abrechnung, Abschlagszahlungen und Zahlungsweisen

(1) em.serv rechnet die Verbrauchsmenge jährlich oder in anderen Zeitabschnitten, die jedoch zwölf Monate nicht wesentlich überschreiten, ab (nachfolgend "Abrechnung"). In der Abrechnung werden die Kosten für den tatsächlichen Umfang der Belieferung den geleisteten Abschlagszahlungen gegenübergestellt.

(2) Der Kunde hat ungeachtet des festgelegten Abrechnungszeitraums das Recht, eine monatliche, viertel- oder halbjährliche Abrechnung zu erhalten. Dafür vereinbart em.serv mit dem Kunden ausdrücklich ein gesondertes Entgelt nach den jeweils aktuellen Preisen von em.serv.

(3) em.serv ist berechtigt aber nicht verpflichtet, Rechnungen und Abrechnungen ausschließlich über das Online-Portal zur Verfügung zu stellen ("Rechnung online"). Der Kunde wird in diesem Fall über die Bereitstellung eines neuen Dokuments per E-Mail an die von ihm angegebene E-Mail-Adresse benachrichtigt. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, dass die von ihm angegebene E-Mail-Adresse richtig und aktuell ist.

(4) em.serv wird auf den voraussichtlichen Jahresverbrauch monatlich im Voraus Abschlagszahlungen verlangen. Diese sind am ersten Kalendertag des jeweiligen Monats fällig. Sie werden anteilig für den Zeitraum der Abschlagszahlung entsprechend dem Verbrauch im zuletzt abgerechneten Zeitraum berechnet. Ist eine solche Berechnung – beispielsweise bei Neukunden – nicht möglich, so bemisst sich die Abschlagszahlung nach dem bei Lieferbeginn vom Kunden selbst angegebenen Verbrauch. Weicht der vom Kunden angegebene Verbrauch stark von den Angaben des Netzbetreibers ab, bemisst sich die Abschlagszahlung nach dem durchschnittlichen Verbrauch vergleichbarer Kunden von em.serv. Macht der Kunde glaubhaft, dass sein Verbrauch erheblich geringer ist, so wird em.serv dies angemessen berücksichtigen.

(5) Ändern sich die Preise, so können die nach der Preisänderung anfallenden Abschlagszahlungen dem Prozentsatz der Preisänderung entsprechend angepasst werden.

(6) Ergibt sich bei der Abrechnung, dass zu hohe Abschlagszahlungen verlangt wurden, so ist der übersteigende Betrag unverzüglich zu erstatten, spätestens aber mit der nächsten Abschlagsforderung zu verrechnen. Nach Beendigung des Stromlieferungsvertrages werden zu viel gezahlte Abschläge unverzüglich erstattet. Zahlungen an den Kunden können auf das von ihm auf einer Einzugsermächtigung bzw. einem SEPA-Mandat angegebene Konto geleistet werden.

(7) Zahlungen sind grundsätzlich per SEPA-Lastschrift zu leisten. Möglich ist auch die Zahlung mittels Überweisung. Barzahlung und Zahlung per Scheck sind ausgeschlossen. em.serv ist nicht verpflichtet, Zahlungen im SEPA-Lastschriftverfahren einzuziehen, sondern kann jederzeit auch Zahlung mittels Überweisung verlangen.

Informationen dazu, bis wann wir liefern bzw. leisten müssen, finden sich in der Auftragsbestätigung. Den konkreten Liefertermin teilen wir Ihnen in unserem Lieferbestätigungsschreiben mit.

### **Lieferantenwechsel, Wartungsdienste**

Nähere Informationen zum Lieferantenwechsel und Wartungsdiensten finden Sie unter § 3 und § 4 Absatz 7 unserer AGB. Dort heißt es:

#### *§ 3 Lieferantenwechsel, Rücktrittsrecht*

*(1) Der Kunde beauftragt em.serv mit der Durchführung des Lieferantenwechsels vom Vorversorger zu em.serv im Namen des Kunden. Der Auftrag und die Vollmacht des Kunden umfassen alle dafür erforderlichen Handlungen und Erklärungen, insbesondere auch das Recht, den Vertrag mit dem Vorversorger zu kündigen. Diese Dienstleistung wird von em.serv unentgeltlich und zügig erbracht.*

***(2) Kommt der für den Wechsel zu em.serv erforderliche Netznutzungsvertrag zwischen em.serv und dem jeweiligen Netzbetreiber nicht innerhalb von drei Monaten nach Vertragsschluss zustande, können beide Parteien vom Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zurücktreten. em.serv hat zudem ein Rücktrittsrecht, sofern der Kunde länger als drei Monate unkündbar an den Vorversorger gebunden ist und der Kunde dies bei Angebotsabgabe nicht mitgeteilt hat oder die Belieferung durch em.serv aufgrund von erheblichen Hindernissen, welche in der Sphäre des Kunden liegen, nicht möglich ist. Weitergehende gesetzliche Rücktrittsrechte der Parteien bleiben unberührt.***

#### *§ 4 Stromlieferung durch em.serv, Wartungsdienste*

*(7) Aktuelle Informationen zu Wartungsdiensten und -entgelten sind beim örtlichen Netzbetreiber erhältlich.*

### **Verbraucherbeschwerden, Verbraucherservice, Schlichtungsstelle**

Nähere Informationen zu unserem Umgang mit Verbraucherbeschwerden, zum Verbraucherservice der Bundesnetzagentur sowie zur für Verbraucherbeschwerden einzurichtenden Schlichtungsstelle sind in § 19 unserer AGB geregelt. Dort heißt es:

#### *§ 19 Verbraucherservice, Schlichtungsstelle*

*(1) Energieversorgungsunternehmen, Messstellenbetreiber und Messdienstleister (Unternehmen) sind verpflichtet, Beanstandungen von Verbrauchern im Sinne des § 13 des Bürgerlichen Gesetzbuchs (Verbraucher) insbesondere zum Vertragsabschluss oder zur Qualität von Leistungen des Unternehmens (Verbraucherbeschwerden), die den Anschluss an das Versorgungsnetz, die Belieferung mit Energie sowie die Messung der Energie betreffen, gem. § 111a EnWG innerhalb einer Frist von vier Wochen*

ab Zugang beim Unternehmen zu beantworten. Verbraucherbeschwerden, die den Vertragsschluss sowie die Leistungen von em.serv betreffen, sind zu richten an: em.serv GmbH, Beschwerdemanagement, Kennedyallee 89, 60596 Frankfurt am Main

(2) Zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Unternehmen und Verbrauchern über den Anschluss an das Versorgungsnetz, die Belieferung mit Energie sowie die Messung der Energie können Verbraucher unter den Voraussetzungen des § 111b EnWG ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle beantragen. Ein solcher Antrag ist erst zulässig, wenn das Unternehmen der Verbraucherbeschwerde nicht abgeholfen hat. Die Schlichtungsstelle ist erreichbar unter:

Schlichtungsstelle Energie e.V.  
Friedrichstraße 133  
10117 Berlin  
Telefon: +49(0) 30/27 57 240 - 0  
Telefax: + 49(0) 30/27 57 240 - 69  
E-Mail: [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de)

(3) Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Energie stellt für Strom- und Gasverbraucher im Sinne des § 13 BGB Informationen über das geltende Recht, ihre Rechte als Haushaltskunden sowie das Schlichtungsverfahren zur Verfügung. Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur ist erreichbar unter:

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen  
Postfach 8001  
53105 Bonn  
Telefon: +49(0) 30/22 48 05 00  
Telefax: +49(0) 30/22 48 03 23  
E-Mail: [verbraucherservice-energie@bnetza.de](mailto:verbraucherservice-energie@bnetza.de)

## **Gesetzliches Mängelhaftungsrecht**

Informationen zum Bestehen eines Mängelhaftungsrechts finden Sie in § 15 unserer AGB. Dort heißt es:

### *§ 15 Mängelhaftung von em.serv*

*Dem Kunden stehen die gesetzlichen Mängelrechte zu. Für Ersatzansprüche gelten jedoch die Einschränkungen nach § 16 (Haftungsbefreiung von em.serv bei Störung der Versorgung) und § 17 (Haftung von em.serv für sonstige Schäden).*

## **Haftungs- und Entschädigungsregelungen**

Nähere Informationen zu Haftungs- und Entschädigungsregelungen bei Nichteinhaltung vertraglich vereinbarter Leistungen finden Sie unter §§ 16, 17 unserer AGB. Dort heißt es:

### *§ 16 Haftungsbefreiung von em.serv bei Störung der Versorgung*

*Ansprüche wegen Schäden durch Unterbrechung oder bei Unregelmäßigkeiten in der Stromversorgung sind, soweit es sich um Folgen einer Störung des Netzbetriebs einschließlich des Netzanschlusses im Sinne von § 4 Absatz 6 handelt, gegenüber dem Netzbetreiber geltend zu machen (§ 18 NAV). em.serv ist verpflichtet, seinen Kunden auf Verlangen unverzüglich über die mit der Schadensverursachung durch den Netzbetreiber zusammenhängenden Tatsachen insoweit Auskunft zu geben, als sie em.serv bekannt sind oder von em.serv in zumutbarer Weise aufgeklärt werden können.*

### § 17 Haftung von em.serv für sonstige Schäden

(1) Die Haftung von em.serv auf Schadensersatz, gleich aus welchem Rechtsgrund (z.B. aus Unmöglichkeit, Verzug, mangelhafter oder falscher Lieferung oder Leistung, Vertragsverletzung und unerlaubter Handlung), ist, sofern die Haftung ein Verschulden von em.serv voraussetzt, nach Maßgabe dieses § 17 (Haftung von em.serv für sonstige Schäden) eingeschränkt. Für Schäden, die auf Versorgungsunterbrechungen oder Unregelmäßigkeiten in der Netznutzung im Sinne von § 16 zurückzuführen sind, gilt § 16.

(2) Die Haftung von em.serv für einfache Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen, soweit nicht die Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht vorliegt, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen durfte und deren Nichterfüllung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet (sog. "Kardinalpflicht"). Im Falle der Verletzung einer solchen vertragswesentlichen Pflicht ist die Haftung von em.serv auf bei Vertragsschluss vorhersehbare, vertragstypische Schäden begrenzt; die Haftungshöchstgrenze beträgt in diesem Fall 5.000 Euro.

(3) Bei grober Fahrlässigkeit ist die Haftung von em.serv gegenüber Unternehmern auf bei Vertragsschluss vorhersehbare, vertragstypische Schäden begrenzt. Gegenüber Verbrauchern ist die Haftung von em.serv bei grober Fahrlässigkeit unbeschränkt.

(4) Die vorstehenden Haftungsausschlüsse und -beschränkungen gelten für Ansprüche auf Ersatz von vergeblichen Aufwendungen entsprechend.

(5) Die vorstehenden Haftungsausschlüsse und -beschränkungen gelten in gleichem Umfang zugunsten der Organe, gesetzlichen Vertreter, Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen von em.serv.

(6) Die Einschränkungen dieses § 17 (Haftung von em.serv für sonstige Schäden) gelten nicht für die Haftung von em.serv wegen vorsätzlichen Verhaltens, wegen Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, in Fällen der Arglist, bei Übernahme einer Garantie oder bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz.

### **Kundendienst und Kundendienstleistungen**

Unseren Kundendienst können Sie über unsere oben unter der Überschrift "Detaillierte Angaben zu unserem Unternehmen" angegebenen Kontaktdaten erreichen, dieser wird sich bemühen, alle Ihre Fragen zu unseren Produkten sowie den an Sie übermittelten Rechnungen zu Ihrer vollsten Zufriedenheit zu beantworten.

### **Mindestlaufzeit des Vertrages, Kündigung, Rücktrittsrecht**

Die Mindestlaufzeit des Vertrages ist den jeweiligen Produktinformationen im Internet sowie dem Auftragsformular zu entnehmen, welches Ihnen mit der Auftragsbestätigung nochmals übermittelt wird.

Unsere AGB enthalten zudem Bestimmungen zur Kündigung und zum Rücktrittsrecht, welche zu ihrer besseren Erkennbarkeit jeweils in **Fettdruck** hervorgehoben werden.

## Informationen nach dem Energiedienstleistungsgesetz

Informationen zu Anbietern von wirksamen Maßnahmen zur Energieeffizienzverbesserung und Energieeinsparung sowie Näheres zu Kontaktmöglichkeiten zu Verbraucherorganisationen, Energieagenturen oder ähnlichen Einrichtungen, welche weiterführende Informationen über Maßnahmen zur Steigerung der Energieeffizienz, Endkunden-Vergleichsprofile etc. geben, finden Sie unter § 20 unserer AGB.

### *§ 20 Informationen nach dem Energiedienstleistungsgesetz*

*(1) Informationen zu Anbietern von wirksamen Maßnahmen zur Energieeffizienzverbesserung und Energieeinsparung sowie ihren Angeboten können einer bei der Bundesstelle für Energieeffizienz (BfEE) unter [www.bfee-online.de](http://www.bfee-online.de) geführten Anbieterliste sowie dort ebenfalls veröffentlichten Berichten zur Information der Marktteilnehmer entnommen werden.*

*(2) Kontaktmöglichkeiten zu Verbraucherorganisationen, Energieagenturen oder ähnlichen Einrichtungen, welche weiterführende Informationen über Maßnahmen zur Steigerung der Energieeffizienz, Endkunden-Vergleichsprofile, technische Gerätespezifikationen, etc. geben, können beispielsweise auf folgenden Internetseiten abgerufen werden:*

[www.ganz-einfach-energiesparen.de](http://www.ganz-einfach-energiesparen.de)  
[www.energieeffizienz-online.info](http://www.energieeffizienz-online.info)  
[www.initiative-energieeffizienz.de](http://www.initiative-energieeffizienz.de)  
[www.zukunft-haus.info](http://www.zukunft-haus.info)

Stand: Januar 2018