

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

für die Lieferung von Erdgas zum Eigenverbrauch an Haushalts- und kleine Gewerbekunden.

### 1. Anwendungsbereich

(1) Diese AGB regeln die Belieferung eines Kunden durch die enQu GmbH, Speckenbeker Weg 130, 24113 Kiel („enQu“), mit Erdgas im Niederdruck („Gas“) außerhalb der Grund- und Ersatzversorgung. Als Kunden im Sinne dieser AGB gelten nur Letztverbraucher, die nach § 24 der Gasnetzanschlussverordnung (GasNZV) mittels eines Standardlast-profiles versorgt werden.

(2) Bedingung für die Belieferung durch enQu ist ein Jahresgasverbrauch der jeweiligen Entnahmestelle von höchstens 300.000 kWh.

### 2. Vertrags- und Lieferbeginn, Rücktrittsrecht bei Verzögerung im Lieferantenwechselprozess

(1) Der Gasliefervertrag kommt zustande, wenn enQu den Auftrag des Kunden in Textform unter Angabe des voraussichtlichen Liefertermins bestätigt („Auftragsbestätigung“), spätestens jedoch mit der Aufnahme der Belieferung durch enQu („Lieferbeginn“).

(2) Der Kunde kann mit Auftragserteilung einen Wunschtermin für den Lieferbeginn angeben. Ist ein Wunschtermin nicht angegeben, liegt dieser in der Laufzeit eines Gasliefervertrags mit einem anderen Lieferanten oder ist sonst nicht realisierbar, erfolgt der Lieferbeginn zum nächstmöglichen Termin.

(3) Der Lieferbeginn setzt voraus, dass das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und dessen Vorlieferanten beendet und der Lieferantenwechselprozess erfolgreich durchgeführt wurde. Sobald dies der Fall ist, erhält der Kunde von enQu eine Mitteilung in Textform über den Lieferbeginn.

(4) Stellt sich im Rahmen des Lieferantenwechselprozesses heraus, dass ein Lieferbeginn innerhalb von sechs Monaten nach Vertragsschluss nicht möglich ist, wird enQu diese Verzögerung dem Kunden in Textform mitteilen. Beide Vertragsparteien haben sodann die Möglichkeit, innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Mitteilung vom Gasliefervertrag zurückzutreten; enQu hat dieses Recht jedoch nur, wenn enQu die Verzögerung nicht zu vertreten hat. Tritt keine der Parteien innerhalb dieser Frist vom Gasliefervertrag zurück, erfolgt der Lieferbeginn zum nächstmöglichen Termin.

### 3. Umfang der Gaslieferverpflichtung, Bedarfsdeckung, Eigenzeugungsanlagen

(1) Die von enQu erfolgt ausschließlich an die vom Kunden mitgeteilte und vom örtlichen Verteilnetzbetreiber im Rahmen des Lieferantenwechselprozesses bestätigte Entnahmestelle. enQu ist verpflichtet, den für die Durchführung der Gaslieferung erforderlichen Netznutzungsvertrag mit dem jeweiligen örtlichen Verteilnetzbetreiber abzuschließen.

(2) Der Kunde ist für die Dauer des Gasliefervertrages verpflichtet, den gesamten Gasbedarf der entsprechenden Entnahmestelle aus der Gaslieferung von enQu zu decken.

(3) Nimmt der Kunde eine Erzeugungsanlage zum Eigenverbrauch in Betrieb, hat der Kunde vier Wochen vor der geplanten Inbetriebnahme enQu in Textform über die Anlage und deren Leistung zu informieren.

### 4. Klimaneutrales Gas

(1) Hat sich der Kunde für eine klimaneutrale Gaslieferung entschieden, stellt enQu sicher, dass die aus der Gaslieferung resultierenden CO<sub>2</sub>-Emissionen durch den Kauf und die Stilllegung von CO<sub>2</sub>-Minderungszertifikaten kompensiert werden.

(2) Als CO<sub>2</sub>-Minderungszertifikate werden sogenannte „Verified Emission Reduction“-Zertifikate („VER-Zertifikate“) verwendet, die aus dem freiwilligen Markt für die Kompensation von Treibhausgasen stammen und den international anerkannten Qualitätskriterien des Verified Carbon Standard (VCS) entsprechen. Zur Ermittlung der benötigten Menge an VER-Zertifikaten wird das an den Kunden gelieferte Gas (in MWh) auf Basis eines Umrechnungsfaktors von 0,2016 t CO<sub>2</sub>/MWh in t CO<sub>2</sub> bewertet. Um eine t CO<sub>2</sub> zu kompensieren, wird von enQu ein VER-Zertifikat gekauft und stillgelegt.

### 5. Gaspreis und vereinbarter Tarif basierend auf Kundengaben, Kostenelemente

(1) Der Gaspreis setzt sich aus einem verbrauchsunabhängigen monatlichen Grundpreis und einem verbrauchsabhängigen Arbeitspreis zusammen.

(2) Der vom Kunden zu zahlende Gaspreis 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 enQu – sofern den Kunden im Hinblick auf die Abweichung ein Verschulden trifft – den Ersatz der enQu dadurch entstandenen, erforderlichen Mehrkosten verlangen.

(3) Im Gaspreis sind folgende Kostenelemente enthalten:

- die Kosten für die Beschaffung des Gases,
- die Kosten für den Vertrieb und Kundenservice,
- die Netzentgelte,
- die Entgelte für den Messstellenbetrieb, wenn und soweit diese Kosten enQu vom zuständigen Messstellenbetreiber in Rechnung gestellt werden,
- die an den Marktgebietsverantwortlichen zu entrichtenden Entgelte (z. B. SLP-Bilanzierungsumlage, Konvertierungsumlage),

f. die Konzessionsabgaben nach der Konzessionsabgabenverordnung,

g. die Energiesteuer (Regelsatz),

h. die Umsatzsteuer.

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

### 6. Änderung der Umsatzsteuer und sonstige Preisänderungen

(1) Absenkungen und Erhöhungen des Steuersatzes nach dem Umsatzsteuergesetz (Kostenelement nach Ziffer 5 Abs. 3 h.) werden zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der gesetzlichen Änderung ohne Ankündigung und ohne das Recht des Kunden, den Vertrag aus diesem Grund fristlos zu kündigen, an den Kunden weitergegeben.

(2) Sollten nach Vertragsabschluss neue Steuern, Abgaben oder sonstige staatlich veranlasste, die Beschaffung, Erzeugung, Speicherung, Netznutzung, Messung oder den Gasverbrauch betreffende, allgemein verbindliche Mehrbelastungen wirksam werden oder sollten die in den Gaspreisen bereits enthaltenen, in Ziffer 5 Abs. 3 a. bis g. aufgezählten Kostenelemente entfallen, sich absenken oder erhöhen, wird enQu den Gaspreis in Ausübung billigen Ermessens nach § 315 des Bürgerlichen Gesetzbuches („BGB“) neu ermitteln. Der Kunde kann dies nach § 315 Abs. 3 BGB zivilgerichtlich überprüfen lassen.

(3) enQu 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 7) greift. Ergibt sich im Saldo eine Kostenreduktion, ist enQu verpflichtet, den Gaspreis entsprechend zu senken, ergibt sich im Saldo eine Kostensteigerung, ist enQu berechtigt, den Gaspreis entsprechend zu erhöhen.

(4) Preisänderungen werden nur wirksam, wenn enQu dem Kunden die Änderungen mindestens sechs Wochen vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilt. Im Fall von Preiserhöhungen hat der Kunde das Recht, den Gasliefervertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisänderung zu kündigen (Sonderkündigungsrecht). Hierauf wird der Kunde von enQu in der Mitteilung gesondert hingewiesen. Das Recht des Kunden zur ordentlichen Kündigung nach Ziffer 15 Absatz 1 und 3 bleibt unberührt.

(5) Ändert sich nach Vertragsschluss innerhalb eines Abrechnungszeitraumes der verbrauchsabhängige Arbeitspreis nach Maßgabe der Absätze 1 bis 4, so wird der für den neuen Arbeitspreis maßgebliche Verbrauch zeitanteilig berechnet; jahreszeitliche Verbrauchsschwankungen hat enQu auf der Grundlage der maßgeblichen Erfahrungswerte angemessen zu berücksichtigen.

(6) Änderungen der Preise nach dieser Ziffer 6 sind jeweils nur zum ersten eines Kalendermonats möglich.

### 7. Preisgarantie

Wenn und soweit der bei Vertragsschluss vereinbarte Tarif für einen bestimmten Zeitraum eine Preisgarantie beinhaltet, sind während dieses Zeitraums Erhöhungen des Gaspreises nur dann und nur insoweit möglich, als damit Kostenerhöhungen nach Maßgabe der Ziffer 6 an den Kunden weiterbelastet werden, die nicht Gegenstand der Preisgarantie geworden sind.

### 8. Bonus

(1) Einen Bonus kann nur beanspruchen, wer in den letzten sechs Monaten vor Abschluss des Gasliefervertrags an der betreffenden Entnahmestelle nicht von enQu mit Gas beliefert wurde. Zudem muss der Kunde nach Abschluss des Gasliefervertrags an der betreffenden Entnahmestelle zwölf Monate ab Lieferbeginn ununterbrochen von enQu mit Gas beliefert worden sein („Mindestbelieferungszeit“).

(2) Ein Bonus wird nicht gewährt, wenn der Gasliefervertrag innerhalb der Mindestbelieferungszeit durch einen vom Kunden zu vertretenden Grund beendet wird.

(3) Ein Bonus kann in Geld oder durch Gutschrift von Kilowattstunden gewährt werden.

(4) Ein Bonus wird dem Kunden in der ersten Abrechnung gutgeschrieben, die auf die Mindestbelieferungszeit folgt.

### 9. Messung, Messfehler, Ablesung

(1) Das von enQu gelieferte Gas 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 enQu an einer Überprüfung der Ablesung. Die Ablesung der Messeinrichtungen wird vom zuständigen Messstellenbetreiber, enQu oder kostenlos vom Kunden selbst durchgeführt („Selbstablesung“). Verlangt enQu eine Selbstablesung, fordert enQu den Kunden rechtzeitig dazu auf. Der Kunde

kann einer Selbstablesung widersprechen, wenn ihm diese nicht zumutbar ist.

(3) Können die Messeinrichtungen – ohne dass enQu hieran jeweils ein Verschulden trifft – nicht abgelesen werden, zeigen sie fehlerhaft an oder sind aus anderen Gründen keine plausiblen Messwerte verfügbar, so kann enQu 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 angeforderte Selbstablesung nicht oder verspätet vornimmt.

(4) enQu 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 enQu zur Last, falls die Abweichung die gesetzlichen Verkehrsfehlergrenzen überschreitet, sonst dem Kunden.

(5) Ergibt eine Nachprüfung der Messeinrichtungen eine Überschreitung der rechtlichen Verkehrsfehlergrenzen, ist eine Überzahlung von enQu zurückzuzahlen, ein Fehlbetrag vom Kunden nachzutragen. Ansprüche nach *diesem Absatz* sind auf den der Feststellung des Fehlers vorhergehenden Ablesungszeitraum 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.

### 10. Online-Vertragsabwicklung

(1) Wurde der Gasliefervertrag online abgeschlossen bzw. entscheidet sich der Kunde für die Möglichkeit, sein Vertragsverhältnis zu enQu online abzuwickeln, erfolgt die Kommunikation zwischen dem Kunden und enQu nach Maßgabe der *nachfolgenden Absätze* per E-Mail und ergänzend über das von enQu im Internet bereitgestellte Kundenportal. Hierzu stellt enQu dem Kunden unter <https://kundenportal.enqu.de> einen individuellen und passwortgeschützten Zugang zum enQu Kundenportal zur Verfügung.

(2) Bei der Online-Vertragsabwicklung wird enQu dem Kunden Abrechnungen, Preisänderungen, Anpassungen der Abschlagshöhe und sonstige Mitteilungen und rechtserhebliche Erklärungen zur Durchführung, Änderung oder Kündigung des Vertrags in Textform per E-Mail übermitteln und – soweit der Kunde sich dort registriert hat – zusätzlich im Kundenportal bereitstellen. Der Kunde wird enQu seinerseits Zählerstände, die Änderung von Kontaktdaten, Rechnungsanschrift und Zählernummer, die Meldung von Einzug, Auszug, Umzug und sonstige Mitteilungen und rechtserhebliche Erklärungen in Textform vorrangig per E-Mail oder über entsprechende Funktionalitäten im Kundenportal übermitteln. Davon unbeschadet bleibt das Recht des Kunden mit enQu auch auf anderem Weg (briefpostalisch, telefonisch, per Fax) kostenlos in Kontakt zu treten.

(3) Bei der Online-Vertragsabwicklung sind der Kunde und enQu verpflichtet, während der gesamten Vertragslaufzeit über eine zuvor mitgeteilte E-Mail-Adresse erreichbar zu sein und ihre E-Mails regelmäßig abzurufen. Der Kunde und enQu haben sich bei einer Änderung der mitgeteilten E-Mail-Adresse unverzüglich zu informieren. Der Kunde und enQu haben ferner bei der Konfiguration (Spamfilter, Firewall usw.) ihrer EDV-Programme darauf zu achten, dass sie von den auf dem E-Mail Server eingegangenen E-Mails tatsächlich Kenntnis erlangen. Sind E-Mails von enQu zweimal in Folge nicht zustellbar, kann enQu den Kunden per Briefpost kontaktieren. Die dafür entstandenen Kosten sind enQu vom Kunden zu erstatten. Dasselbe gilt für briefpostalische Mahnungen bei Zahlungsverzug des Kunden.

### 11. Abschlagszahlung, Abrechnung, Abrechnungsfehler, Fälligkeiten

(1) Der Kunden hat an enQu monatliche Teilzahlungen („Abschlagszahlungen“) zu leisten. enQu berechnet die Abschlagszahlungen auf der Grundlage der Abrechnung der vorangegangenen 12 Monate 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 enQu veranschlagt, oder meldet er einen höheren Verbrauch, so wird enQu dies angemessen berücksichtigen.

(2) enQu wird die Abschlagszahlungen so ansetzen, dass am Ende des Abrechnungszeitraums eine möglichst geringe Abweichung der Abschlagszahlungen von der Abrechnung der tatsächlichen Belieferung entsteht.

(3) Zum Ende jedes von enQu festgelegten Abrechnungszeitraumes, der zwölf Monate nicht wesentlich überschreitet, und zum Ende des Lieferverhältnisses wird von enQu eine Abrechnung erstellt. Mit dieser Abrechnung wird der tatsächliche Umfang der Belieferung unter Anrechnung der Abschlagszahlungen abgerechnet. Zur Abrechnung verwendet enQu die Ablesedaten, die enQu vom zuständigen Messstellenbetreiber oder Kunden erhalten hat. Das dem Kunden gelieferte Gas wird in Kubikmeter (m<sup>3</sup>) gemessen und mittels eines Umrechnungsfaktors in die entsprechende Energiemenge (kWh) umgerechnet. Der maßgebliche Umrechnungsfaktor kann der Abrechnung entnommen werden.

(4) Die Abrechnung zum Ende des von enQu festgelegten Abrechnungszeitraumes erfolgt kostenlos. Abweichend hiervon

kann der Kunde mit enQu kostenpflichtig eine monatliche, vierteljährliche oder halbjährliche Abrechnung vereinbaren.

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

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

## 12. Voraussetzungen und Fälligkeit einer Vorauszahlung

(1) enQu 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 enQu den Kunden hierüber ausdrücklich und in verständlicher Form unterrichten. Hierbei wird enQu mindestens den Beginn, die Höhe 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 enQu dies angemessen berücksichtigen.

(4) Die Vorauszahlung ist an enQu in monatlichen Teilbeträgen zu leisten. enQu wird die Vorauszahlung mit der nächsten Abrechnung verrechnen.

## 13. Zahlungsbestimmungen, Zahlungsverzug, Aufrechnung

(1) Als Zahlungsmöglichkeiten stehen dem Kunden das SEPA-Lastschriftverfahren und die Überweisung zur Verfügung.

(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 enQu.

(3) Bei Zahlungsverzug kann enQu den Kunden erneut zur Zahlung auffordern oder den Betrag durch einen Beauftragten einziehen lassen und dem Kunden die dadurch entstandenen Kosten in Rechnung stellen. Der Kunde hat enQu zudem die Kosten aus einer von ihm zu vertretenden Rücklastschrift zu ersetzen.

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

## 14. Vertragslaufzeit

(1) enQu bietet Gastarife mit Mindestvertragslaufzeiten an. Die Laufzeit dieser Tarife geht aus dem vom Kunden verwendeten Auftragsformular sowie der entsprechenden Auftragsbestätigung hervor.

(2) Haben der Kunde und enQu keine Mindestvertragslaufzeit vereinbart, läuft der Vertrag auf unbestimmte Zeit.

## 15. Kündigung

(1) Haben der Kunde und enQu eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart, kann der Gasliefervertrag von beiden Vertragsparteien erstmals zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit mit einer Frist von vier Wochen auf das Ende der Mindestvertragslaufzeit in Textform ordentlich gekündigt werden. Erfolgt keine Kündigung, verlängert sich der Vertrag um jeweils 12 Monate bei gleicher Kündigungsfrist.

(2) Wird der Gasliefervertrag innerhalb einer vereinbarten Mindestvertragslaufzeit von einer Vertragspartei aus einem Grund beendet, den diese zu vertreten hat, kann die andere Vertragspartei den Ersatz des durch die vorzeitige Beendigung entstandenen Schadens verlangen.

(3) Haben der Kunde und enQu keine Mindestvertragslaufzeit vereinbart, kann der Gasliefervertrag von beiden Vertragsparteien mit einer Frist von vier Wochen auf das Ende eines Kalendermonates in Textform ordentlich gekündigt werden.

(4) Haben der Kunde und enQu einen Vertrag mit Preisgarantie abgeschlossen, kann der Gasliefervertrag während der Laufzeit der Preisgarantie von enQu nicht durch ordentliche Kündigung beendet werden.

(5) Das Recht der Parteien zur Kündigung aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist (§ 314 BGB) bleibt unberührt.

## 16. Umzug und Umzugsfolgen

(1) Der Kunde ist verpflichtet, enQu 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 Gasliefervertrag zum Zeitpunkt des vom Kunden mitgeteilten Umzugsdatums. enQu unterbreitet dem Kunden für die neue Entnahmestelle ein neues Angebot.

(3) Unterbleibt die Mitteilung des Kunden nach Absatz 1 aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat und wird enQu die Tatsache des Umzugs auch sonst nicht bekannt, ist der Kunde verpflichtet, weitere Entnahmen an seiner bisherigen Entnahmestelle

nach den vereinbarten Konditionen zu vergüten, wenn enQu durch die Entnahmen Kosten entstehen und enQu von keinem anderen Kunden eine Vergütung fordern kann. Davon unbeschadet bleibt die Pflicht von enQu, die Belieferung der bisherigen Entnahmestelle unverzüglich zu beenden, sobald enQu Kenntnis vom Umzug des Kunden erlangt.

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

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

(2) enQu haftet nicht für Schäden des Kunden, die aus einer Versorgungsstörung nach 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. enQu gibt dem Kunden auf Verlangen unverzüglich über die mit der Schadensverursachung zusammenhängenden Tatsachen insoweit Auskunft, als sie enQu bekannt sind oder von enQu in zumutbarer Weise aufgeklärt werden können.

(3) In allen übrigen Haftungsfällen ist die Haftung von enQu 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). Die Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

## 18. Zukünftige Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

(1) enQu ist berechtigt, den Gasliefervertrag einschließlich dieser AGB 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 enQu nicht veranlasst wurde und auf die enQu 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 kündigen. Auf die Folgen eines unterbliebenen Widerspruchs und auf das Recht zur fristlosen Kündigung des Vertrages wird enQu den Kunden bei Bekanntgabe der Änderungen gesondert hinweisen. Etwaige Änderungen des Preises erfolgen nicht nach dieser Regelung, sondern nach Ziffer 6.

## 19. Wartungsdienste, Informationen nach dem Energiedienstleistungsgesetz

(1) enQu bietet keine Wartungsdienste an. Aktuelle Informationen zu Wartungsdiensten und -entgelten sind beim örtlichen Verteilnetzbetreiber erhältlich.

(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) über das Thema Energieeffizienz umfassend informieren.

## 20. Streitbelegungsverfahren für Verbraucher

(1) enQu wird Beanstandungen von Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB insbesondere zum Vertragsabschluss oder zur Qualität von Leistungen („Verbraucherbeschwerden“) im Verfahren nach § 111a EnWG innerhalb von vier Wochen ab Zugang („Bearbeitungsfrist“) bei enQu beantworten. Verbraucherbeschwerden sind zu richten an:

enQu GmbH - Speckenbeker Weg 130, 24113 Kiel  
Telefon: (0431)648 9890 (Montag bis Freitag von 9-17 Uhr) -  
Telefax: (0431)64898964  
E-Mail: [beschwerde@enQu.de](mailto:beschwerde@enQu.de) oder über die Kontaktoption im enQu Kundenportal

(2) Ein Verbraucher ist weiter berechtigt, die Schlichtungsstelle Energie e. V. (Schlichtungsstelle) nach § 111b EnWG zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens anzurufen, wenn enQu der Beschwerde nicht innerhalb der Bearbeitungsfrist abgeholfen hat oder erklärt hat, der Beschwerde nicht abzuwehren. enQu 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-Streitbeilegungs-Plattform (OS-Plattform) der Europäischen Kommission kostenlos für die Beilegung ihrer Streitigkeiten aus Online-Kauf- oder Dienstleistungsverträgen zu nutzen. Die OS-Plattform kann unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> aufgerufen werden.

## 21. Schlussbestimmungen

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

(2) 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.