

Allgemeine Geschäftsbedingungen

zur Nutzung des Online-Kundenportals der Stadtwerke Neustadt a. d. Aisch GmbH, Markgrafenstraße 24, 91413 Neustadt a. d. Aisch (kurz: AGB_Online-Kundenportal).

Stand: 01. November 2022



Die Stadtwerke Neustadt a. d. Aisch GmbH stellen ihren Kunden, im Rahmen des Kundenservice, die online angebotenen Leistungen auf der Grundlage der nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) zur Verfügung. Nachfolgend wird die Stadtwerke Neustadt a. d. Aisch GmbH als „Neustadtwerke“ bezeichnet. Das Online-Kundenportal gibt registrierten Kunden der Neustadtwerke (nachfolgend auch „Online-User“ genannt) die Möglichkeit, Verträge mit den Neustadtwerken abzuschließen. Registrierte Kunden können bei bestehenden (online und nichtonline geschlossenen) Verträgen sowie Grundversorgung Energie und Wasser etc. Daten zum Vertragsverhältnis einsehen und verwalten. Darüber hinaus können auch Nachrichten an die Neustadtwerke übermittelt werden (z.B. Zählerstände). Mit der Nutzung der hier angebotenen Leistungen erkennt der Online-User die Geltung dieser AGB an. Für die Nutzung des Online-Kundenportals gelten die folgenden Bedingungen:

1. Vertragsgegenstand, Geltungsbereich

- 1.1 Die nachfolgenden Bestimmungen regeln die Nutzungsbedingungen für die Nutzung des Online-Kundenportals der Neustadtwerke, welches im Internet unter <https://portal.neustadtwerke.de/> angeboten bzw. zur Verfügung gestellt wird.
- 1.2 Die Nutzung des Online-Kundenportals ist für den Kunden, mit Ausnahme der eigenen Kosten (z.B. Strom für den Computer bzw. Laptop etc., Providerkosten) unentgeltlich.
- 1.3 Unabhängig von Ziffer 1.2 fallen, außerhalb des Online-Kundenportals, Kosten für die Energie- bzw. Wasserlieferung etc. an.
- 1.4 Für die Nutzung des Online-Kundenportals ist eine Registrierung des Kunden notwendig.
- 1.5 Der Online-User und die Neustadtwerke vereinbaren, dass Willenserklärungen im Rahmen von Energielieferverträgen bzw. Wasserlieferungen etc., insbesondere Rechnungen und andere unmittelbar mit dem Energieliefervertrag etc. im Zusammenhang stehende Schreiben, über das Internet zu den nachfolgenden Bedingungen abgegeben bzw. zugestellt werden können.
- 1.6 Das Angebot des Online-Kundenportals steht grundsätzlich allen Kunden zur Verfügung. Einschränkungen der Nutzbarkeit des Online-Kundenportals können sich im Einzelfall ergeben (z.B. Kunden mit RLM können keine Zählerdaten und Verbräuche einsehen).
- 1.7 Die Neustadtwerke sind berechtigt, den Umfang des Angebots des Online-Kundeportals zu erweitern, einzuschränken oder auf sonstige Weise zu verändern.

2. Automatische Umstellung Schriftverkehr, Zugang Mitteilungen

- 2.1 Der wechselseitige Schriftverkehr (Briefe, Mitteilungen in Textform) mit dem Kunden (Online-User) wird, nach Registrierung (Online-User) und Bestätigung der Registrierung durch die Neustadtwerke, vollständig (mit Ausnahme des SEPA-Mandates) auf Online-Bereitstellung umgestellt.
- 2.2 Der Kunde (Online-User) hat das Recht die in Ziffer 2.1. festgelegte automatische Umstellung, über die Schaltfläche „Kommunikationsweg ändern“ wieder von Online-Zusendung auf Papierform umzustellen.
- 2.3 Der Kunde (Online-User) ist verpflichtet, seinen Schriftverkehr im Online-Portal unverzüglich abzurufen. Sobald ein neues Dokument (Schriftverkehr) im Online-Portal zur Verfügung steht, wird der Kunde darüber mittels einer E-Mail in Kenntnis gesetzt.
- 2.4 Mitteilungen der Neustadtwerke gelten mit dem dritten Werktag nach Bereitstellung als zugegangen (Zugangsfiktion). Das gilt vor allem, sofern der Kunde seiner Verpflichtung aus 2.3 nicht nachkommt.
- 2.5 Mitteilungen des Kunden an die Neustadtwerke gelten am nächsten Werktag als zugegangen, wenn der Kunde diese, nach Anmeldung im Online-Kundenportal, abgegeben hat und der Kunde eine Bestätigung (in Textform durch das Online-Kundenportal bzw. per automatischer E-Mail) für den Zugang seiner Mitteilung erhalten hat.
- 2.6 Beispiele für Mitteilungen der Neustadtwerke an den Kunden:
 - 2.6.1 Aufforderung an den Kunden, den Zählerstand abzulesen.
 - 2.6.2 Ankündigung, dass der Zählerstand durch die Neustadtwerke oder einen Beauftragten oder durch einen Messstellenbetreiber abgelesen wird.
 - 2.6.3 Ankündigung, dass eine neue Rechnung zur Verfügung steht.
- 2.7 Beispiele für Mitteilungen des Kunden an die Neustadtwerke
 - 2.7.1 Zählerstandsmeldung.
 - 2.7.2 Adressänderung
 - 2.7.3 Abschlagsänderung

3. Automatische Umstellung Rechnungsversand, Zugang Rechnung

- 3.1 Die Neustadtwerke stellen den Rechnungsversand mit dem Kunden (Online-User), nach Registrierung im Online-Kundenportal (Online-User) und Bestätigung der Registrierung durch die Neustadtwerke, vollständig auf Online-Bereitstellung um, d.h. Rechnungen in Papierform entfallen zukünftig. Die Rechnungen werden im Datei-Format PDF zur Verfügung gestellt, das einen Ausdruck oder Speicherung der Rechnung durch den Kunden ermöglicht.

- 3.2 Der Kunde (Online-User) hat das Recht die in Ziffer 3.1 festgelegte, automatische Umstellung, über die Schaltfläche „Kommunikationsart ändern“ wieder von online auf Papierform umzustellen.
- 3.3 Der Kunde (Online-User) ist verpflichtet, Rechnungen im Online-Kundenportal unverzüglich abzurufen. Sobald eine neue Rechnung im Online-Kundeportal zur Verfügung steht, wird der Kunde mittels einer E-Mail in Kenntnis gesetzt.
- 3.4 Rechnungen der Neustadtwerke gelten mit dem dritten Werktag nach Bereitstellung als zugegangen (Zugangsfiktion). Das gilt vor allem, sofern der Kunde seiner Verpflichtung aus Ziffer 3.3 nicht nachkommt.

4. Online-User

- 4.1 Online-User ist der Kunde der Neustadtwerke selbst. Online-User ist ein Dritter, den der Kunde schriftlich bevollmächtigt und durch die Weitergabe der notwendigen Daten autorisiert.
- 4.2 Grundsätzlich wird auch außerhalb von Ziffer 4.1 jeder, der den Benutzernamen und das persönliche Passwort kennt bei Nutzung des Online-Kundenportals als bevollmächtigt zur Abgabe von Willenserklärungen für den Kunden angesehen.

5. Technische Voraussetzungen

- 5.1 Zur Nutzung des Online-Kundenportals benötigt der Online-User einen Internet- oder einen proprietären Online-Dienst mit Internetzugang.
- 5.2 Die Datenübertragung innerhalb des Online-Kundenportals erfolgt ausschließlich verschlüsselt.

6. Sicherheitsvorkehrungen

- 6.1 Zur Nutzung des Online-Kundenportals von den Neustadtwerken wählt der Online-User einen Benutzernamen und ein persönliches Passwort. Das persönliche Passwort hat aus mindestens 8 Zeichen, einer Zahl, einem großen und einem kleinen Buchstaben zu bestehen.
- 6.2 Der Online-User verpflichtet sich, Benutzernamen und Passwort entsprechend den Vorgaben der Benutzerführung des Online-Kundenportals anzuwenden und geheim zu halten. Vorsorglich machen die Neustadtwerke darauf aufmerksam, dass jede Person, die den Benutzernamen und das entsprechende Passwort kennt, die Möglichkeit hat, die Internetdirektdienste von den Neustadtwerken zu nutzen. Sie kann z. B. persönliche Daten wie die Kontoverbindung verbindlich ändern oder den Zählerstand verbindlich melden. Der Online-User kann sein Passwort jederzeit ändern und sollte von dieser Möglichkeit auch in regelmäßigen Abständen Gebrauch machen. Das bisherige Passwort verliert dadurch seine Gültigkeit.
- 6.3 Der Online-User hat die Neustadtwerke unverzüglich zu informieren und seinen Zugang zum Online-Kundenportal unverzüglich sperren zu lassen, wenn der Online-User den Verdacht hat, dass ein unbefugter Dritter, Kenntnis von seinen Zugangsdaten erlangt hat oder erlangt haben könnte.
- 6.4 Im Fall von Ziffer 6.3 wird geprüft, ob ein Zugang, nach Änderung des Passwortes, wieder eingeräumt wird.
- 6.5 Eine selbständige Änderung des Passwortes ändert nichts an der Verpflichtung aus Ziffer 6.3. Eine zumindest zeitweilige Sperrung des Zugangs ist notwendig, um mögliche Auswirkungen des Zugriffs eines unbefugten Dritten prüfen zu können.

7. Abgabe von (Willens-)Erklärungen, Vertragsabschlüsse

- 7.1 Rechtsverbindliche Willenserklärungen in laufenden Verträgen (z. B. Mitteilung des Zählerstandes oder Adressänderungen) gelten als abgegeben, sobald der Online-User sie durch Anklicken des Feldes „Daten übermitteln“ zur Übermittlung an die Neustadtwerke freigegeben hat. Die Schriftform gilt hierdurch als gewahrt.
- 7.2 Bei Vertragsabschlüssen (Liefervertrag) wird der Kunde gesondert auf die Folgen seiner Willenserklärung und das bestehende Widerrufsrecht (nur Verbraucher i.S.d. § 13 BGB) hingewiesen. Nach Anklicken des Buttons „Kostenpflichtig bestellen“ gilt das Angebot des Kunden auf einen Vertragsabschluss. Der Kunde erhält per E-Mail eine Bestätigung über den Eingang seines Angebots. Die vorgenannte E-Mail ist keine Annahme des Angebotes, d.h. die E-Mail ist nur eine Information an den Kunden, dass sein verbindliches Ange-

- bot angekommen ist. Der Vertrag kommt zustande, wenn die Neustadtwerke ihn innerhalb von vier Wochen in Textform (z.B. E-Mail) bestätigen und den Beginn der Belieferung mitteilen.
- 7.3 Ziffer 7.2 gilt entsprechend auch bei anderen Vertragsabschlüssen, z.B. Dienstleistungsverträgen, Werkverträgen etc.
- 8. Auftragsdurchführung**
Die Neustadtwerke sind berechtigt, die Bearbeitung ausschließlich anhand der alphanumerischen Angaben von Benutzername und Passwort vorzunehmen, die beim Log-in eingegeben worden sind. Fehlerhafte Angaben können Fehlleistungen bei der Rechnungsstellung und damit Schäden für den Online-User zur Folge haben.
- 9. Sorgfaltspflichten Online-User**
9.1 Dem Online-User obliegen insbesondere folgende Sorgfaltspflichten: Der Online-User hat seinen Benutzernamen und sein Passwort geheim zu halten und unverzüglich den Zugang sperren zu lassen, wenn er den Verdacht hat, dass ein unbefugter Dritter Kenntnis hiervon erlangt hat oder haben könnte.
9.2 Der Online-User sollte sein Passwort und den Benutzernamen nicht abspeichern. Insbesondere ist im Internet der Cache des verwendeten Browsers zu deaktivieren oder nach der Nutzung zu löschen.
9.3 Bei Änderung seiner E-Mail-Adresse verpflichtet sich der Online-User, diese Umstellung unverzüglich im Online-Kundenportal selbst vorzunehmen. Er hat dafür Sorge zu tragen, dass seine Daten im Online-Kundenportal auf dem aktuellen Stand sind, und prüft alle von ihm eingegebenen Daten auf Vollständigkeit und Richtigkeit. Dies gilt insbesondere für die Kundennummer(n). Die Datenfreigabe durch den Online-User im Internet darf erst erfolgen, wenn auf dem Bildschirm angezeigt wird, dass die Datenübermittlung verschlüsselt erfolgt. Die von den Neustadtwerken erstellten Rechnungen und Mitteilungen sind durch den Online-User unverzüglich zu prüfen und ggf. unverzüglich zu reklamieren. Die vertraglichen Regelungen, die Benutzerführung und die Sicherheitshinweise sind einzuhalten.
9.4 Der Online-User hat dafür Sorge zu tragen, dass sich keine Computerviren auf seinem Gerät befinden. Er verpflichtet sich, Fremdsoftware einschließlich besonderer Verschlüsselungssoftware nur von allgemein bekannten und vertrauenswürdigen Anbietern zu beziehen.
- 10. Haftung**
10.1 Jede Partei trägt ihr Übermittlungsrisiko und haftet für alle durch eine falsche Übermittlung entstehenden Schäden. Für Schäden, die durch den Missbrauch des Passwortes und/oder des Benutzernamens verursacht werden, ist eine Haftung von den Neustadtwerken ausgeschlossen. Die Neustadtwerke haften nicht für Schäden, die durch fehlerhafte Eingaben im Online-Kundenportal verursacht werden, sowie für die Benutzbarkeit der Leistung von Internet- und Serviceprovidern.
10.2 Das Online-Kundenportal der Neustadtwerke beinhaltet ggf. Links (=Verknüpfungen) zu Websites von Dritten, d.h. Links auf externe Seiten. Die Neustadtwerke haben bei der erstmaligen Aufnahme der externen Seiten in die Liste der Verknüpfungen die Inhalte der jeweiligen externen Seiten auf Rechtsverstöße überprüft. Ein Rechtsverstoß war zu diesem Zeitpunkt nicht erkennbar. Die Neustadtwerke haben keinerlei Einfluss auf die aktuelle bzw. zukünftige Gestaltung bzw. den Inhalt der externen Seiten. Die Haftung für die externen Seiten verbleibt bei den jeweiligen Betreibern. Ein Setzen von Verknüpfungen zu externen Seiten bedeutet nicht, dass sich die Neustadtwerke die Inhalte der externen Seiten zu Eigen machen. Eine permanente Überwachung der externen Seiten ist für die Neustadtwerke nicht zumutbar. Falls Kenntnis von Rechtsverstößen auf den verlinkten Seiten erlangt wird, erfolgt die unverzügliche Löschung des Links.
10.3 Die Neustadtwerke sind bemüht, das Online-Kundenportal 24 Stunden zur Verfügung zu stellen. Die Neustadtwerke stehen jedoch nicht dafür ein, dass der Online-User auf die Leistungen jederzeit ohne Unterbrechungen und fehlerfrei zugreifen kann.
10.4 Soweit es sich nicht um wesentliche Pflichten aus dem Nutzungsverhältnis („Kardinalspflichten“) handelt, haften die Neustadtwerke nur für Schäden, die nachweislich auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung der Neustadtwerke beruhen.
10.5 Für Fälle einfacher Fahrlässigkeit ist eine Haftung der Neustadtwerke (außer bei Kardinalspflichten) ausgeschlossen. Die Haftung für vertragsuntypische, nicht vorhersehbare Schäden wird ausgeschlossen.
10.6 Für Schäden, die auf einer fahrlässigen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten beruhen, ist die Haftung der Neustadtwerke auf einen Betrag in Höhe von 2.000 Euro beschränkt. Dies gilt nicht für Schäden an Leben, Körper oder Gesundheit.
- 11. Kündigung, Sperrung des Zugangs, Beendigung der Nutzung**
11.1 Die Nutzung des Online-Kundenportals kann vom Online-User, ohne Einhaltung einer Frist, jederzeit in Textform gekündigt werden. Die Kündigung bzw. Beendigung der Nutzung des Online-Kundenportals hat keine Auswirkungen auf die Belieferung mit Energie- oder Wasser, jedoch auf die Gewährung des Online-Bonus.
11.2 Die Neustadtwerke sind berechtigt, das Nutzungsverhältnis mit Wirkung zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der neuen AGB_Online-Kundenportal zu kündigen, sofern der Kunde einer Änderung der
- AGB_Online-Kundenportal widerspricht. Einerseits ist das Online-Kundenportal ein freiwilliges Angebot, das für den Online-User kostenlos ist. Andererseits sind notwendige Änderungen der AGB für die Fortführung des Nutzungsverhältnisses von elementarer Bedeutung. Insofern ist es angemessen, dass für alle Online-User einheitliche AGB gelten. Das jederzeitige Kündigungsrecht steht für alle Online-User zur Verfügung, die Einwände gegen die jeweils gültigen AGB haben.
- 11.3 Die Neustadtwerke sind berechtigt, das Nutzungsverhältnis aus wichtigem Grund gemäß § 314 BGB zu kündigen bzw. zu beenden.
11.4 Ein wichtiger Grund liegt vor allem dann vor, wenn die Nutzungsbedingungen bzw. die dem Vertragsverhältnis zugrundeliegenden wesentlichen Pflichten nicht beachtet werden.
Beispiele für wesentliche Pflichten:
• Geheimhaltung des Passwortes
• Bei Änderung der E-Mail-Adresse: Eigenständige Aktualisierung der Adresse durch den Online-User im Kundenonlineportal oder zumindest Mitteilung in Textform an die Neustadtwerke
• Verpflichtung aus Ziffer 6.3
• Verpflichtung aus Ziffer 9.4
11.5 Der Zugang zum Online-Kundenportal der Neustadtwerke wird automatisch gesperrt, wenn der Online-User das Passwort 5 Mal hintereinander falsch eingegeben hat.
11.6 Der Online-User kann die Sperrung telefonisch unter der Rufnummer (09161) 785-500 selbst veranlassen.
11.7 Die Neustadtwerke sind berechtigt, das Online-Konto eines Online-Users zu schließen bzw. zu beenden, sofern der Online-User das Online-Kundenportal für eine ununterbrochene Dauer von 6 Monaten nicht nutzt. Der Kunde wird vorher per E-Mail darauf hingewiesen.
11.8 Die Neustadtwerke sind berechtigt, das Online-Konto eines Online-Users zu schließen bzw. zu beenden, sofern der Online-User kein Kunde der Neustadtwerke mehr ist.
11.9 Das Online-Kundenportal ist ein freiwilliges Angebot der Neustadtwerke. Die Neustadtwerke sind berechtigt, das Online-Kundenportal insgesamt zu beenden.
11.10 Im Fall von Ziffer 11.9 werden alle Online-User über die Beendigung des Online-Kundenportals informiert.
11.11 Die Neustadtwerke informieren den Online-User über eine Sperrung bzw. Beendigung nach Ziffern 11.3, 11.5, 11.6, 11.7, 11.8 auf den entsprechenden Log-in-Seiten.
- 12. Folgen der Beendigung des Zugangs, Beendigung der Nutzung oder Beendigung des Portals**
12.1 Bei einer Beendigung des Nutzungsverhältnisses wird die Zugangsberechtigung des Online-Users deaktiviert. Sofern die Daten für das Vertragsverhältnis (Energie- oder Wasserlieferung etc.) relevant sind, werden diese an anderer Stelle gespeichert. Die Daten des Online-Users im Online-Kundenportal werden gelöscht.
12.2 Bei Beendigung eines Vertrages (z.B. Strom-, Gas- Wasserlieferung) wird auch das diesbezügliche Nutzungsrecht (z.B. nur Strom) beendet. Im Fall der Beendigung aller Verträge (z.B. Eigentümerwechsel, Umzug) wird das Nutzungsrecht insgesamt beendet. Über den genauen Zeitpunkt des letztmals möglichen Zugriffs auf das Konto im Online-Kundenportal wird der Kunde per E-Mail informiert.
12.3 Bei einer Beendigung des gesamten Online-Kundenportals werden sämtliche Zugangsberechtigungen aller Online-User deaktiviert. Sofern die Daten für das Vertragsverhältnis (Energie- oder Wasserlieferung etc.) relevant sind, werden diese an anderer Stelle gespeichert. Die Daten aller Online-User im Online-Kundenportal werden gelöscht.
- 13. Datenschutz**
13.1 Verantwortlicher für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Sinne der Europäischen Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) ist die Stadtwerke Neustadt a.d. Aisch GmbH, Markgrafenstraße 24 91413 Neustadt an der Aisch, Telefon: 09161 785-500, Email: kundenservice@neustadtwerke.de.
13.2 Ein Datenschutzbeauftragter wurde durch die Stadtwerke Neustadt a.d. Aisch GmbH bestellt und steht für Fragen zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten per E-Mail unter datenschutz@neustadtwerke.de, Telefon 09161 785-500, zur Verfügung.
13.3 Wir verarbeiten personenbezogene Daten des Kunden (insbesondere die Angaben des Kunden im Zusammenhang mit dem Vertragsschluss) zur Begründung, Durchführung und Beendigung des Energielieferungsvertrages sowie zum Zwecke der Direktwerbung und der Marktforschung nach Maßgabe der einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen der europäischen Datenschutzgrundverordnung, insbesondere Art. 6 Abs. 1 lit. b) und f) DSGVO, des Bundesdatenschutzgesetzes, insbesondere § 31 BDSG, sowie des Messstellenbetriebgesetzes (MsbG). Die Stadtwerke Neustadt a.d. Aisch GmbH behält sich zudem vor, personenbezogene Daten über Forderungen gegen den Kunden bei Vorliegen der Voraussetzungen des § 31 BDSG, Art. 6 lit. b) oder f) DSGVO an Auskunfteien zu übermitteln.

- 13.4 Eine Weitergabe Ihrer Daten erfolgt nur, soweit eine Rechtsgrundlage dies gestattet. Innerhalb der Stadtwerke Neustadt a.d. Aisch GmbH erhalten diejenigen Stellen Ihre Daten, die diese zur Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Pflichten oder zur Erfüllung ihrer jeweiligen Aufgaben benötigen (z.B. Vertrieb und Marketing). Dritte erhalten Daten, wenn es nach Art. 6 Abs. 1 b) DSGVO zur ordnungsgemäßen Durchführung des Energieliefervertrages erforderlich ist bzw. wenn es nach Art. 6 Abs. 1 c) DSGVO für den Verantwortlichen eine rechtliche Verpflichtung zur Übermittlung gibt. Hierunter fallen auch Übermittlungen, wie z.B. an Netzbetreiber und Messstellenbetreiber, oder wenn Sie uns Ihre Einwilligung zur Datenübermittlung erteilt haben.
- 13.5 Ihre personenbezogenen Daten werden zur Begründung, Durchführung und Beendigung eines Energieliefervertrages und zur Wahrung der gesetzlichen Archivierungs- und Aufbewahrungspflichten (z.B. § 257 HGB, § 147 AO) solange gespeichert, wie dies für die Erfüllung dieser Zwecke erforderlich ist. Zum Zwecke der Direktwerbung und der Marktforschung werden die personenbezogenen Daten solange gespeichert, wie ein überwiegendes rechtliches Interesse an der Verarbeitung nach Maßgabe der einschlägigen rechtlichen Bestimmungen besteht oder eine entsprechende Einwilligung vorliegt.
- 13.6 Sie haben gegenüber der Stadtwerke Neustadt a.d. Aisch GmbH das Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Datenübertragbarkeit und Beschwerde bei der zuständigen Aufsichtsbehörde nach Maßgabe der einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere nach Art. 15 bis 21 DSGVO.
- 13.7 Sie können jederzeit der Verarbeitung Ihrer Daten für Zwecke der Direktwerbung und/oder der Marktforschung gegenüber der Stadtwerke Neustadt a.d. Aisch GmbH widersprechen. Telefonische oder E-Mail-Werbung durch die Stadtwerke Neustadt a.d. Aisch GmbH erfolgt nur mit vorheriger ausdrücklicher Einwilligung des Kunden, bei Gewerbekunden nur mit zumindest mutmaßlicher Einwilligung des Kunden.

14. Sonstige Geschäftsbedingungen

- 14.1 Ergänzend gelten die gültigen Vertrags- und Geschäftsbedingungen von den Neustadtwerken, die mit dem jeweiligen Online-User vereinbart wurden oder auf Grund von Bestimmungen (z.B. StromGVV, Ergänzende Bedingungen zur StromGVV, etc.) gelten.
- 14.2 Sofern die unter Ziffer 14.1 genannten Vertrags- und Geschäftsbedingungen bzw. Bestimmungen diesen AGB_Online-Kundenportal widersprechen, haben die Regelungen in diesen AGB Vorrang.
- 14.3 Zusätzlichen oder entgegenstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden wird ausdrücklich widersprochen. Sie werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn sich die Neustadtwerke mit deren Einbeziehung im Rahmen einer Individualabrede schriftlich einverstanden erklären.

15. Änderung der AGB_Online-Kundenportal

- 15.1 Die Neustadtwerke sind berechtigt, diese Bedingungen anzupassen.
- 15.2 Änderungen sind insbesondere dann notwendig, sofern neue oder angepasste Gesetze bzw. Verordnungen (sonstige Bestimmungen) oder Gerichtsurteile zur Unwirksamkeit von einzelnen Bestimmungen führen sollten.
- 15.3 Die Neustadtwerke werden die geänderten Bedingungen im Online-Kundenportal veröffentlichen und zusätzlich per E-Mail an den Online-User senden.
- 15.4 Die geänderten Bedingungen des Online-Kundenportals werden wirksam, sofern der Online-User diesen nicht innerhalb von 6 Wochen nach Bekanntgabe in Textform widerspricht. Die Neustadtwerke werden bezüglich dieser Folge einen Hinweis an den Online-User senden.
- 15.5 Gleichzeitig mit dem in Ziffer 15.4 erwähnten Hinweis an den Online-User werden die Neustadtwerke auch auf das Kündigungsrecht der Neustadtwerke in Ziffer 11.2 hinweisen.

16. Verbraucherbeschwerde, Schlichtungsstelle

- 16.1 Im Bereich Energie (Strom, Gas) können sich Kunden an den Kundenservice der Stadtwerke Neustadt a. d. Aisch GmbH wenden. Kontaktdaten: Stadtwerke Neustadt a. d. Aisch GmbH, Markgrafenstraße 24, 91413 Neustadt a. d. Aisch, Telefon: (09161) 785-0, Telefax: (09161) 785-150, E-Mail: kundenservice@neustadtwerke.de, Internet: www.neustadtwerke.de. Sollte keine zufriedenstellende Lösung

gefunden werden, kann zur Beilegung von Streitigkeiten der Verbraucher ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Energie beantragen. Voraussetzung dafür ist, dass der Kundenservice unseres Unternehmens angerufen wurde und keine beidseitig zufriedenstellende Lösung gefunden wurde. Kontaktdaten: Schlichtungsstelle Energie e. V., Friedrichstraße 133, 10117 Berlin, Telefon: 030 27 57 24 00, Telefax: 030 275 72 40 69, E-Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de, Internet: www.schlichtungsstelle-energie.de. Unser Unternehmen ist zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren der Schlichtungsstelle Energie verpflichtet.

- 16.2 Verbraucher haben die Möglichkeit die von der Europäischen Kommission eingerichtete Plattform für Online-Streitbeilegung („OS-Plattform“) zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten aus einem Online-Kaufvertrag oder einem Online-Dienstleistungsvertrag zu nutzen. Die OS-Plattform kann unter folgendem Link aufgerufen werden: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>
- 16.3 Darüber hinaus (z.B. Bereich Wasser) gibt es für die Neustadtwerke weder eine Verpflichtung noch eine Bereitschaft zur Teilnahme an einem Verbraucherstreitbeilegungsverfahren.

17. Rechtsnachfolge (gilt für Unternehmer i.S.d. § 14 BGB)

- 17.1 Die Rechte und Pflichten aus dem Nutzungsverhältnis können mit Zustimmung von den Neustadtwerken und dem Online-User auf einen Rechtsnachfolger übertragen werden.
- 17.2 Die Zustimmung nach Ziffer 17.1 darf nur dann verweigert werden, wenn gegen die technische oder wirtschaftliche Leistungsfähigkeit des Rechtsnachfolgers Bedenken bestehen.
- 17.3 Jede beabsichtigte Übertragung auf einen Rechtsnachfolger ist unverzüglich mitzuteilen.

18. Anwendbares Recht, Gerichtsstand

- 18.1 Auf die Geschäftsbeziehung zwischen dem Online-User und den Neustadtwerken findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über den internationalen Warenkauf (CISG) Anwendung.
- 18.2 Gerichtsstand für Kaufleute im Sinne des Handelsgesetzbuches, juristische Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtliche Sondervermögen ist Neustadt a. d. Aisch.

19. Online-Bonus

- 19.1 Der Online-Bonus ist eine freiwillige Leistung der Neustadtwerke.
- 19.2 Die Neustadtwerke prüfen jedes Jahr, ob und in welcher Höhe der Online-Bonus berücksichtigt wird.
- 19.3 Der Online-Bonus wird, falls dieser eingeräumt (Ziffer 19.2) wird, auf der Homepage der Neustadtwerke veröffentlicht.
- 19.4 Die Neustadtwerke haben das Recht, den Online-Bonus vollständig zu beenden.
- 19.5 Durch die Einräumung des Online-Bonus (einmal oder auch mehrfach) entsteht kein Rechtsanspruch auf Berücksichtigung.
- 19.6 Der Online-Bonus wird, sofern dieser von den Neustadtwerken nach Prüfung gemäß Ziffer 19.2 eingeräumt wird, nur einmalig pro Jahr - im Rahmen der Jahresrechnung (Strom, Gas, Wasser) – berücksichtigt. Jede Lieferung bzw. (Online-)Rechnung wird dabei separat betrachtet.
- 19.7 Die Neustadtwerke führen abschließend eine Prüfung des Einzelfalls (u.a. Vertrag und Online-Abrechnung ganzjährig bestehend, Zahlungsrückstände, Sperrandrohungen, Insolvenzverfahren, Vermögensauskunft) durch, sofern gemäß Ziffer 19.2 ein Online-Bonus in Betracht kommt. Ergeben sich aus der Prüfung des Einzelfalls keine negativen Merkmale, wird der Online-Bonus nach Maßgabe von Ziffer 19.6 angerechnet.

20. Unwirksame Bestimmungen, Vertragslücken

- 20.1 Sollten einzelne Bestimmungen der AGB_Online-Kundenportal unwirksam sein oder unwirksam werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.
- 20.2 Für Online-User, die Unternehmer i.S.d. § 14 BGB sind, gilt: Die Vertragspartner verpflichten sich unwirksame oder nichtige bzw. undurchführbare Bestimmungen durch neue Bestimmungen zu ersetzen, die dem in den unwirksamen oder nichtigen bzw. undurchführbaren Bestimmungen enthaltenen Regelungsgehalt in rechtlich zulässiger Weise gerecht werden.
- 20.3 Ziffer 20.2 gilt entsprechend für unbeabsichtigte Vertragslücken.