

Allgemeine Stromlieferbedingungen für Haushaltskunden außerhalb der Grundversorgung (ASH) (örtliches und fremdes Netz)

I. Begriffsbestimmungen

II. Stromlieferung

1. Bedarfsdeckung
2. Art der Stromlieferung
3. Voraussetzung der Stromlieferung
4. Haftung bei Versorgungsstörungen
5. Erweiterung und Änderung der Kundenanlage sowie der Verbrauchsgeräte und Mitteilungspflichten

III. Aufgaben und Rechte des Versorgers

1. Messeinrichtungen
2. Ablesung
3. Zutrittsrecht
4. Vertragsstrafe

IV. Abrechnung der Stromlieferung

1. Abrechnung
2. Abschlagszahlungen
3. Vorauszahlungen
4. Sicherheitsleistung
5. Rechnungen und Abschläge
6. Zahlung und Verzug
7. Berechnungsfehler

V. Versorgerwechsel und -konkurrenz

1. Versorgerwechsel
2. Versorgerkonkurrenz

VI. Unterbrechung und Beendigung des Stromlieferungsverhältnisses

1. Unterbrechung der Stromlieferung
2. Ordentliche Kündigung
3. Fristlose Kündigung

VII. Entgelte und Ersatzversorgung

1. Preise und deren Änderungen
2. Ersatzversorgung

VIII. Sonstiges

1. Gerichtsstand
2. Pauschalen
3. Einschaltung Dritter
4. Verbraucherbeschwerden und Schlichtungsstelle
5. Änderung vertraglicher Regelungen
6. Datenschutz

I. Begriffsbestimmungen

1. Eigenanlagen sind Anlagen zur Deckung des Eigenbedarfes, die nicht vom Netzbetreiber oder vom Versorger betrieben werden.
2. Entnahmestelle ist das Ende des Netzanschlusses und der Punkt, an dem vom Kunden Strom aus dem Verteilernetz entnommen wird.
3. Kunde ist der Letztverbraucher gemäß § 3 Nr. 22 EnWG, der Strom für den Eigenverbrauch kauft, aber nicht in der Grundversorgung nach § 36 EnWG beliefert wird.
4. Kundenanlagen sind die elektrischen Anlagen hinter dem Netzanschluss, mit Ausnahme der Messeinrichtungen.
5. Netzanschluss ist die Verbindung des Verteilernetzes mit der Kundenanlage.
6. Netzbetreiber ist der Betreiber des örtlichen Verteilernetzes.
7. Strom ist elektrische Energie.
8. Stromliefervertrag ist der Vertrag, aufgrund dessen der Kunde vom Versorger mit Strom beliefert wird.
9. Versorger sind die Stadtwerke Musterstadt.
10. Verteilernetz ist das örtliche Netz des Netzbetreibers, das überwiegend zur Versorgung von Letztverbrauchern mit Strom dient.

II. Stromlieferung

1. Bedarfsdeckung

Der Kunde ist für die Dauer des Stromlieferungsvertrages verpflichtet, seinen gesamten leitungsgebundenen Strombedarf aus den Stromlieferungen des Versorgers 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 Strombedarfes bei Aussetzung der Stromlieferung dienen (Notstromaggregate). Notstromaggregate dürfen außerhalb ihrer eigentlichen Bestimmung nicht mehr als 15 Stunden monatlich zur Erprobung betrieben werden.

2. Art der Stromlieferung

- 2.1 Der Strom wird im Rahmen der Stromlieferung für Zwecke des Letztverbrauchs geliefert.
- 2.2 Welche Stromart (Drehstrom oder Wechselstrom) und Spannungsart für das Vertragsverhältnis maßgebend sein soll, ergibt sich aus der Stromart und Spannung des jeweiligen Elektrizitätsversorgungsnetzes, an das die Anlage, über die der Kunde Strom entnimmt, angeschlossen ist.

3. Voraussetzung der Stromlieferung

- 3.1 Voraussetzung für die Belieferung des Kunden mit Strom durch den Versorger auf der Grundlage des Stromlieferungsvertrages ist, dass zwischen dem Anschlussnehmer und dem Netzbetreiber ein Netzanschlussvertrag und zwischen dem Anschlussnutzer und dem Netzbetreiber ein Anschlussnutzungsverhältnis, bei Mittelspannung ein Anschlussnutzungsvertrag besteht.
- 3.2 Der Kunde kann hinsichtlich der Nutzung des Netzanschlusses keine weitergehenden Rechte geltend machen als der Anschlussnehmer nach dem Netzanschlussvertrag.
- 3.3 Der Versorger ist von seiner Stromlieferverpflichtung befreit,
 - a) soweit die Preisregelungen oder die vertraglichen Vereinbarungen zwischen den Parteien zeitliche Beschränkungen vorsehen,
 - b) solange der Netzbetreiber den Netzanschluss und die Anschlussnutzung nach § 17 NAV oder § 24 Abs. 1, 2 und 5 NAV unterbrochen hat, oder
 - c) solange der Versorger an der Erzeugung, dem Bezug oder der vertragsgemäßen Lieferung von Strom durch höhere Gewalt, einer Störung des Netzbetriebes oder sonstiger Umstände, deren Beseitigung ihm nicht möglich ist, gehindert ist oder ihm dies im Sinne von § 36 Abs. 1 Satz 2 EnWG wirtschaftlich nicht zugemutet werden kann.

4. Haftung bei Versorgungsstörungen

- 4.1 Bei einer Unterbrechung oder bei Unregelmäßigkeiten in der Stromversorgung ist, soweit es sich um Folgen einer Störung des Netzbetriebs einschließlich des Netzanschlusses handelt, der Versorger von seiner Leistungspflicht befreit. Satz 1 gilt nicht, soweit die Unterbrechung auf nichtberechtigten Maßnahmen des Versorgers nach Abschnitt VI. Ziffer 1 beruht.
- 4.2 Der Versorger ist verpflichtet, seinen Kunden auf Verlangen unverzüglich über die mit der Schadensverursachung durch die Netzbetreiber zusammenhängenden Tatsachen insoweit Auskunft zu geben, als sie ihm bekannt sind oder von ihm in zumutbarer Weise aufgeklärt werden können.

5. Erweiterung und Änderung der Kundenanlagen sowie der Verbrauchsgeräte und Mitteilungspflichten

- 5.1 Erweiterungen und Änderungen von Kundenanlagen sowie die Verwendung zusätzlicher Verbrauchsgeräte sind vom Kunden dem Versorger unverzüglich in Textform mitzuteilen, soweit sich dadurch preisliche Bemessungsgrößen ändern. Die preislichen Bemessungsgrößen ergeben sich aus den allgemeinen Stromtarifen bzw. Allgemeinen Strompreisen des Versorgers für die Versorgung aus dem Niederspannungsnetz.
- 5.2 Ziffer 5.1 gilt auch, wenn der Kunde elektrische Anlagen ändert oder erweitert oder er zusätzliche Verbrauchsgeräte anschließt und sich dadurch der Stromverbrauch des Kunden nicht unwesentlich ändert.
- 5.3 Nähere Einzelheiten über den Inhalt der Mitteilung des Kunden nach den Ziffern 5.1 und 5.2 können vom Versorger geregelt und auf seiner Internetseite veröffentlicht werden. Diese sind vom Kunden für die Meldung einzuhalten.

III. Aufgaben und Rechte des Versorgers

1. Messeinrichtungen

- 1.1 Der vom Kunden an der Entnahmestelle entnommene Strom wird durch Messeinrichtungen festgestellt, die den eichrechtlichen Vorschriften entsprechen müssen und die nur unter Einhaltung der eichrechtlichen Vorschriften verwendet werden dürfen. Die Lieferung, Anbringung, Überwachung, Unterhaltung und Entfernung der Messeinrichtungen ist Aufgabe des Messstellenbetreibers im Sinne von § 21 b EnWG i. V. m. der MessZV.
- 1.2 Der Kunde haftet gegenüber dem Messstellenbetreiber für das Abhandenkommen und die Beschädigung von Mess- und Steuereinrichtungen, soweit ihm daran ein Verschulden trifft. Er hat den Verlust, Beschädigungen oder Störungen dieser Einrichtungen dem Messstellenbetreiber, aber auch dem Versorger unverzüglich mitzuteilen.
- 1.3 Der Kunde kann jederzeit die Nachprüfung der Messeinrichtung durch eine Eichbehörde oder eine staatlich anerkannte Prüfstelle im Sinne von § 2 Abs. 4 des Eichgesetzes verlangen. Stellt der Kunde den Antrag auf Prüfung nicht beim Versorger, so hat er diesen zugleich mit der Antragstellung zu benachrichtigen. Die Kosten der Prüfung nach Satz 1 fallen dem Messstellenbetreiber zur Last, falls die Abweichung die gesetzlichen Verkehrsfehlergrenzen überschreitet, sonst dem Kunden.

2. Ablesung

- 2.1 Der Versorger ist berechtigt, für Zwecke der Abrechnung die Ablesedaten zu verwenden, die er vom Netzbetreiber erhalten hat.
- 2.2 Der Versorger kann die Messeinrichtungen selbst ablesen oder verlangen, dass diese vom Kunden abgelesen werden, wenn dies
 - a) zum Zwecke einer Abrechnung nach Abschnitt IV.,
 - b) anlässlich eines Versorgerwechsels oder
 - c) wegen eines berechtigten Interesses des Versorgers an einer Überprüfung der Ablesung erfolgt. Der Kunde kann einer Selbstablesung im Einzelfall widersprechen, wenn diese ihm nicht zumutbar ist und er dies dem Versorger nachweist. Der Versorger wird bei einem berechtigten Widerspruch nach Satz 2 für eine eigene Ablesung kein gesondertes Entgelt verlangen. Liegt kein berechtigter Widerspruch des Kunden vor, kann der Versorger für eine selbst vorgenommene oder an einen Dritten beauftragte Messung vom Kunden Erstattung der tatsächlich beim Versorger angefallenen Kosten für die Ersatzablesung verlangen oder

dem Kunden hierfür eine Kostenpauschale nach dem jeweils aktuellen Preisblatt des Versorgers berechnen, die sich an vergleichbaren Fällen auszurichten hat und angemessen sein muss.

- 2.3 Wenn der Messstellenbetreiber, der Messdienstleister oder der Versorger das Grundstück und die Räume des Kunden nicht zum Zwecke der Ablesung betreten können, darf der Versorger den Verbrauch auf der Grundlage der letzten Ablesung oder bei einem Neukunden nach dem Verbrauch vergleichbarer Kunden unter angemessener Berücksichtigung der tatsächlichen Verhältnisse schätzen. Dasselbe gilt, wenn der Kunde seiner Pflicht zur Selbstablesung nicht oder verspätet nachkommt.

3. Zutrittsrecht

Der Kunde hat nach vorheriger Benachrichtigung dem mit einem Ausweis versehenen Beauftragten des Messstellenbetreibers, des Messdienstleisters, des Netzbetreibers oder des Versorgers den Zutritt zu seinem Grundstück und zu seinen Räumen zu gestatten, soweit dies zur Ermittlung preislicher Bemessungsgrundlagen oder zur Ablesung der Messeinrichtungen nach Abschnitt III. Ziffer 2 erforderlich ist. Die Benachrichtigung kann durch Mitteilung an den jeweiligen Kunden oder durch Aushang am oder im jeweiligen Haus erfolgen. Sie wird mindestens eine Woche vor dem Betretungstermin erfolgen, wobei mindestens ein Ersatztermin angeboten wird. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die Messeinrichtungen ungehindert zugänglich sind. Von Unternehmern im Sinne von § 14 BGB ist während der Geschäftszeiten jederzeit nach vorheriger Ankündigung von einem Tag Zutritt zu gewähren.

4. Vertragsstrafe

- 4.1 Verbraucht ein Kunde Strom unter Umgehung, Beeinflussung, vor Anbringung der Messeinrichtungen oder nach Unterbrechung der Stromlieferung, so ist der Versorger berechtigt, vom Kunden eine Vertragsstrafe zu verlangen. Diese ist für die Dauer des unbefugten Gebrauchs, längstens aber für sechs Monate, auf der Grundlage einer täglichen Nutzung der unbefugten Verbrauchsergebnisse von bis zu zehn Stunden nach den für den Kunden geltenden Preisen des Versorgers zu berechnen.
- 4.2 Eine Vertragsstrafe kann vom Versorger auch dann vom Kunden verlangt werden, wenn der Kunde vorsätzlich oder grob fahrlässig die Verpflichtung verletzt, die zur Preisbildung erforderlichen Angaben zu machen. Die Vertragsstrafe beträgt das Zweifache des Betrages, den der Kunde bei Erfüllung seiner Verpflichtung nach den für ihn geltenden Preise zusätzlich zu bezahlen gehabt hätte. Sie wird längstens für einen Zeitraum von sechs Monaten verlangt.
- 4.3 Ist die Dauer des unbefugten Gebrauchs oder der Beginn der Mitteilungspflicht nicht festzustellen, so kann die Vertragsstrafe in entsprechender Anwendung von Abschnitt III. Ziffer 4.1 und 4.2 für einen geschätzten Zeitraum, der längstens sechs Monate betragen darf, erhoben werden.

IV. Abrechnung der Stromlieferung

1. Abrechnung

- 1.1 Der Stromverbrauch wird - sofern nichts anderes vereinbart ist - nach Maßgabe von § 40 EnWG abgerechnet.
- 1.2 Macht der Kunde von seinem Recht nach § 40 Abs. 3 Satz 2 EnWG Gebrauch und verlangt er eine monatliche, viertel- oder halbjährliche Abrechnung, ist er verpflichtet, solche unterjährigen Abrechnungen nach dem jeweils geltenden Preisblatt des Versorgers an den Versorger gesondert zu vergüten.
- 1.3 Ändert sich innerhalb eines Abrechnungszeitraums die verbrauchsabhängigen Preise, so wird der für die neuen Preise maßgebliche Verbrauch zeitanteilig berechnet. Jahreszeitliche Verbrauchsschwankungen können auf der Grundlage der für vergleichbare Kunden maßgeblichen Erfahrungswerte angemessen berücksichtigt werden. Entsprechendes gilt bei Änderungen des Umsatzsteuerstatus und erlösabhängiger Abgabensätze oder bei sonstigen Preisänderungen nach Abschnitt VII.
- 1.4 Erfolgt bei Lieferung oder Bezug aus dem Mittelspannungsnetz die Ermittlung der Zählwerte auf der Niederspannungsseite der Station, werden die Messwerte (Leistung und Arbeit) zum Ausgleich der Transformationsverluste um 3 % erhöht. Diese erhöhten Messwerte werden der Abrechnung zugrunde gelegt.

2. Abschlagszahlungen

- 2.1 Wird der Verbrauch für mehrere Monate abgerechnet, so kann der Versorger auf der Grundlage des nach der letzten Abrechnung verbrauchten Stroms für die Zukunft Abschlagszahlungen verlangen. Diese sind anteilig für den Zeitraum der Abschlagszahlung entsprechend dem Verbrauch im zuletzt abgerechneten Zeitraum zu berechnen. Ist eine solche Berechnung nicht möglich, so bemisst sich die Abschlagszahlung nach dem durchschnittlichen Verbrauch vergleichbarer Kunden. Macht der Kunde in Textform glaubhaft, dass sein Verbrauch erheblich geringer ist, so ist dies angemessen zu berücksichtigen.
- 2.2 Macht der Versorger von seinem Recht Gebrauch, vom Kunden Abschlagszahlungen zu verlangen, so hat der Kunde die Abschlagszahlungen in der vom Versorger festgelegten Höhe und zu den vom Versorger hierzu bestimmten Terminen zu bezahlen.
- 2.3 Ändert sich die Preise, so können die nach der Preisänderung anfallenden Abschlagszahlungen mit dem Vornhundertersatz der Preisänderung entsprechend angepasst werden.
- 2.4 Ergibt sich bei der Abrechnung, dass zu hohe Abschlagszahlungen verlangt wurden, so wird der übersteigende Betrag unverzüglich vom Versorger erstattet, spätestens wird er mit der nächsten Abschlagsforderung verrechnet. Nach Beendigung des Stromlieferungsvertrages werden vom Versorger zu viel gezahlte Abschläge unverzüglich erstattet.

3. Vorauszahlungen

- 3.1 Der Versorger ist berechtigt, für den Stromverbrauch eines Abrechnungszeitraums Vorauszahlungen zu verlangen, wenn nach den Umständen des Einzelfalles Grund zu der Annahme besteht, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht oder nicht rechtzeitig nachkommt. Bei Verlangen einer Vorauszahlung wird der Kunde hierüber ausdrücklich und in verständlicher Form unterrichtet.
- 3.2 Die Annahme, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht oder nicht rechtzeitig nachkommt, ist insbesondere gegeben bei
 - zweimaliger unpünktlicher oder unvollständiger Zahlung oder
 - zweimal erfolgter und berechtigter Mahnung durch den Versorger im laufenden Vertragsverhältnis
 - oder bei Zahlungsrückständen aus einem vorhergehenden Lieferverhältnis zum Versorger,
 - oder nach einer Versorgungsunterbrechung wegen Nichtzahlung fälliger Beträge für die Unterbrechung der Versorgung und deren Wiederherstellung.
- 3.3 Die Vorauszahlung bemisst sich nach dem Verbrauch des vorhergehenden Abrechnungszeitraums oder dem durchschnittlichen Verbrauch vergleichbarer Kunden. Macht der Kunde in Textform glaubhaft, dass sein Verbrauch erheblich geringer ist, so ist dies angemessen zu berücksichtigen. Erstreckt sich der Abrechnungszeitraum über mehrere Monate und erhebt der Versorger Abschlagszahlungen, so wird er die Vorauszahlung nur in ebenso vielen Teilbeträgen verlangen. Die Vorauszahlung ist bei der nächsten Rechnungserteilung zu verrechnen.
- 3.4 Ist ein Fall nach Ziffer 3.2 gegeben und verlangt der Versorger berechnungserweise Vorauszahlungen, so entfällt die Verpflichtung des Kunden zur Leistung von Vorauszahlungen erst, wenn der Kunde sämtliche Rückstände einschließlich gesetzlicher Zinsen vollständig gezahlt hat und seine laufenden Zahlungsverpflichtungen für einen Zeitraum von zwölf aufeinander folgenden Monaten in voller Höhe und pünktlich erfüllt.
- 3.5 Statt eine Vorauszahlung zu verlangen, kann der Versorger beim Kunden einen Bargeld- oder Chipkartenzähler oder sonstige vergleichbare Vorkassensysteme errichten. In diesem Fall ist der Versorger berechtigt, die hierfür anfallenden Kosten dem Kunden gesondert nach tatsächlichem Anfall oder nach einer Pauschale zu berechnen.

4. Sicherheitsleistung

- 4.1 Der Versorger kann in begründeten Fällen vom Kunden eine angemessene Sicherheit verlangen. Die Anforderung zur Sicherheitsleistung wird vom Versorger gegenüber dem Kunden schriftlich begründet. Die Sicherheit ist innerhalb von zehn Werktagen, gerechnet ab dem Eingang der Aufforderung hierzu beim Kunden, vorbehaltlos und uneingeschränkt an den Versorger zu leisten.
- 4.2 Ein begründeter Fall liegt insbesondere dann vor, wenn
 - a) sich der Kunde mit einer Zahlung trotz der ersten Mahnung, in der ein Zahlungsziel von mindestens 14 Tagen gesetzt sein muss, weiter in Verzug befindet,
 - b) der Kunde zu Vorauszahlungen nach Abschnitt IV Ziffer 2 ASH nicht bereit oder in der Lage ist,
 - c) gegen den Kunden Zwangsvollstreckungsmaßnahmen wegen Geldforderungen (§§ 803 bis 882 a ZPO) bevorstehen oder eingeleitet sind,
 - d) ein nicht offensichtlich unbegründeter Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden vorliegt, oder
 - e) der Kunde die aufgrund einer über ihn eingeholten Auskunft einer allgemeinen im Geschäftsleben anerkannten Auskunft begründete Besorgnis, dass er den Verpflichtungen aus diesem Vertrag nicht mehr nachkommen wird, innerhalb einer Frist von 14 Tagen nicht durch einen geeigneten schriftlichen Nachweis seiner Bonität entkräften kann; die eingeholte Auskunft und die Daten, auf denen die begründete Besorgnis beruhen, werden dem Kunden vom Versorger mit der Anforderung der Sicherheitsleistung vollständig offen gelegt.

Als angemessen gilt eine Sicherheitsleistung, wenn sie den zweifachen voraussichtlichen monatlichen Entgelten nach diesem Vertrag entspricht.

Soweit der Versorger eine Sicherheitsleistung verlangen, kann diese vom Kunden auch in Form einer selbstschuldnerischen Bankbürgschaft nach deutschem Recht eines EU-Geldinstituts mit Verzicht auf die Einrede der Vorauklage und mit der Verpflichtung zur Zahlung auf erstes Anfordern erbracht werden.

Kommt der Kunde einem schriftlich begründeten und berechtigten Verlangen des Versorgers nach Sicherheitsleistung nicht binnen zehn Werktagen nach Eingang der Aufforderung beim Kunden nach, so kann der Versorger die Anschlussnutzung des Kunden zur Entnahme von Strom ohne weitere Ankündigung sofort durch den Netzbetreiber unterbrechen lassen, bis die Sicherheit vom Kunden in voller Höhe an den Versorger gestellt ist.

Der Kunde ist berechtigt, die Sicherheitsleistung durch monatliche Vorauszahlung in der Höhe der voraussichtlich im folgenden Monat auf der Grundlage dieses Vertrages anfallenden Entgelte abzuwenden. Vorauszahlungen werden bei der nächsten Abrechnung verrechnet.

Barsicherheiten werden nach dem jeweiligen Basiszinssatz verzinst.

Der Versorger kann eine geleistete Sicherheit in Anspruch nehmen, wenn er nach Verzugseintritt eine Zahlungserinnerung ausgesprochen hat und die mit der Zahlungserinnerung gesetzte Frist fruchtlos verstrichen ist

5. Rechnungen und Abschläge

Vordrucke für Rechnungen und Abschläge werden vom Versorger einfach und verständlich gestaltet. Die für die Forderung maßgeblichen Berechnungsfaktoren werden vom Versorger vollständig und in allgemein verständlicher Form in der Rechnung ausgewiesen.

Neben dem in Rechnung gestellten Verbrauch wird vom Versorger der Verbrauch des vergleichbaren Vorjahreszeitraums angegeben. Auf im Abrechnungszeitraum eingetretene Änderungen der vereinbarten Preise und Bedingungen wird der Versorger hinweisen.

6. Zahlung und Verzug

- 6.1 Rechnungen und Abschläge werden zu dem vom Versorger in der Rechnung angegebenen Zeitpunkt, frühestens jedoch zwei Wochen nach Zugang der Zahlungsaufforderung, fällig. Einwände gegen Rechnungen

- und Abschlagsberechnungen berechnen den Kunden gegenüber dem Versorger zum Zahlungsauflauf oder zur Zahlungsverweigerung nur, wenn die ernsthaftige Möglichkeit eines offensichtlichen Fehlers besteht. Gleiches gilt, sofern der in einer Rechnung angegebene Verbrauch ohne ersichtlichen Grund mehr als doppelt so hoch ist wie der vergleichbare Verbrauch im vorherigen Abrechnungszeitraum, der Kunde eine Nachprüfung der Messeinrichtung vom Messtellenbetreiber verlangt und solange durch die Nachprüfung nicht die ordnungsgemäße Funktion des Messgeräts festgestellt ist.
- 6.2 Der Kunde ist berechtigt, seine fälligen Zahlungen wahlweise zu erfüllen durch
- Lastschriftverkehr
 - Überweisung
 - Dauerauftrag
 - Bareinzahlung am Sitz des Versorgers.
- 6.3 Rechnungen und sonstige Zahlungsverpflichtungen hat der Kunde an den Versorger kostenfrei zu entrichten. Maßgeblich für die rechtzeitige Zahlungserfüllung ist der Zahlungseingang beim Versorger.
- 6.4 Bei Zahlungsverzug des Kunden kann der Versorger, wenn er erneut zur Zahlung auffordert oder den Betrag durch einen Beauftragten einziehen lässt, die dadurch entstandenen Kosten auch pauschal berechnen.
- 6.5 Der Kunde ist verpflichtet, Bankkosten für ungedeckte Schecks (Rückcheck) und Rücklastschriften, die dem Versorger entstehen, diesem zu erstatten. Darüber hinaus ist der Versorger berechtigt, seinen diesbezüglichen Aufwand dem Kunden pauschal zu berechnen.
- 6.6 Gegen Ansprüche des Versorgers kann vom Kunden nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufgerechnet werden.
- 7. Berechnungsfehler**
- 7.1 Ergibt eine Prüfung der Messeinrichtung eine Überschreitung der Verkehrsfehlergrenzen oder werden Fehler in der Ermittlung des Rechnungsbetrages festgestellt, so ist eine Überzahlung vom Versorger zurückzahlen oder der Fehlbetrag vom Kunden nachzutragen. Ist die Größe des Fehlers nicht einwandfrei festzustellen oder zeigt eine Messeinrichtung nicht an, so ermittelt der Lieferant den Verbrauch für die Zeit seit der letzten fehlerfreien Ablesung aus dem Durchschnittsverbrauch des ihr vorhergehenden und des der Feststellung des Fehlers nachfolgenden Zeitraums oder aufgrund des vorjährigen Verbrauchs durch Schätzung, wobei die tatsächlichen Verhältnisse angemessen zu berücksichtigen sind. Bei Berechnungsfehlern aufgrund einer nicht ordnungsgemäßen Funktion einer Messeinrichtung ist der vom Messtellenbetreiber ermittelte und dem Kunden mitgeteilte korrigierte Verbrauch der Nachberechnung zu Grunde zu legen.
- 7.2 Ansprüche nach Ziffer 7.1 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.
- V. Versorgerwechsel und -konkurrenz**
- 1. Versorgerwechsel**
- Für den Wechsel des Versorgers wird der Lieferant kein Entgelt erheben.
 - Zu dem Termin, zu dem der Kunde seinen Versorger wechselt, erfolgt die Ermittlung des Zählerstandes. Auf Verlangen des Versorgers hat der Kunde den Zählerstand selbst abzulesen und dem Versorger spätestens 2 Wochen nach dem Wechsel des Versorgers in Textform mitzuteilen.
- 2. Versorgerkonkurrenz**
- Eine Versorgerkonkurrenz liegt vor, wenn die Entnahmestelle des Kunden von mehreren Versorgern für den gleichen Zeitraum oder Lieferbeginn in Anspruch genommen wird.
 - Findet nicht rechtzeitig vor Lieferbeginn eine Einigung zwischen den betroffenen Versorgern statt, erfolgt die Strombelieferung des Kunden bis auf Weiteres durch den Versorger, der die Belieferung der Entnahmestelle des Kunden an den Netzbetreiber zuerst vollständig und ordnungsgemäß mitgeteilt hat.
- VI. Unterbrechung und Beendigung des Stromlieferungsverhältnisses**
- 1. Unterbrechung der Stromlieferung**
- Der Versorger ist berechtigt, die Stromlieferung fristlos durch den Netzbetreiber unterbrechen zu lassen, wenn der Kunde diesen ASH schuldhaft zuwiderhandelt und die Unterbrechung erforderlich ist, um den Gebrauch von elektrischer Arbeit unter Umgehung, Beeinflussung oder vor Anbringung der Messeinrichtungen zu verhindern.
 - Bei anderen Zuwiderhandlungen, insbesondere bei der Nichterfüllung einer Zahlungsverpflichtung oder Nichtleistung einer Sicherheit trotz Mahnung, ist der Versorger berechtigt, die Versorgung vier Wochen nach Androhung unterbrechen zu lassen und den zuständigen Netzbetreiber nach § 24 Abs. 3 NAV mit der Unterbrechung der Stromlieferung zu beauftragen. Dies gilt nicht, wenn der Kunde nachweist, dass die Folgen der Unterbrechung außer Verhältnis zur Schwere der Zuwiderhandlung stehen oder der Kunde glaubhaft nach § 294 ZPO in Textform darlegt, dass hinsichtlich der Aussicht darauf besteht, dass er seinen Zahlungsverpflichtungen zukünftig wieder uneingeschränkt nachkommt. Der Versorger kann mit der Mahnung zugleich die Unterbrechung der Stromlieferung androhen, sofern diese nicht außer Verhältnis zur Schwere der Zuwiderhandlung steht.
 - Ist der Kunde trotz ordnungsgemäßer Termins- und Ersatzterminsankündigung für die Unterbrechung nicht angegriffen worden und konnten deshalb die zur Unterbrechung erforderlichen Maßnahmen nicht durchgeführt werden, oder scheidet die Unterbrechung aus einem anderen Grund, den der Kunde zu verantworten hat, kann der Versorger die ihm hierdurch zusätzlich entstandenen Kosten unter Beachtung vergleichbarer Fälle und unter Beachtung von § 315 BGB pauschal berechnen.
 - Der Versorger hat die Strombelieferung unverzüglich wieder herstellen zu lassen, sobald die Gründe für ihre Unterbrechung entfallen sind und der Kunde die Kosten der Unterbrechung und Wiederherstellung der Strombelieferung ersetzt hat. Die Kosten können für strukturell vergleichbare Fälle pauschal berechnet werden.
- 2. Ordentliche Kündigung**
- Bei einem Umzug ist der Kunde berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von zwei Wochen auf das Ende eines Kalendermonats zu kündigen.
 - Die Kündigung bedarf der Textform. Der Kunde hat bei der Kündigung mindestens folgende Angaben zu machen:
 - Kunden- und Verbrauchsstellenummer
 - Zählernummer
 Bei einem Umzug hat der Kunde zusätzlich noch folgende Angaben gegenüber dem Versorger zu machen:
 - Datum des Auszuges
 - Zählerstand am Tag des Auszuges
 - Name und Adresse des Eigentümers/Vermieters der bisherigen Wohnung
 - neue Rechnungsanschrift für die Schlussrechnung
 - Unterlässt der Kunde bei der Kündigung schuldhaft die Angaben nach Ziffer 2.2 insgesamt oder nur teilweise, oder sind diese falsch oder unvollständig, hat der Kunde die dem Versorger hierdurch entstehenden Kosten diesem vollständig zu erstatten, insbesondere auch Kosten, die dem Versorger durch Dritte zur Ermittlung dieser Angaben berechnet werden. Der Versorger ist berechtigt, solche Kosten, sofern es sich nicht um Drittkosten handelt, dem Kunden pauschal und unter Berücksichtigung vergleichbarer Fälle zu berechnen.
 - Der Versorger wird keine gesonderten Entgelte für den Fall einer Kündigung des Stromlieferungsvertrages, insbesondere wegen eines Wechsels des Versorgers verlangen.
- 3. Fristlose Kündigung**
- Der Versorger ist in den Fällen von Abschnitt VI. Ziffer 1.1 berechtigt, das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen, wenn die Voraussetzungen zur Unterbrechung der Stromlieferung wiederholt vorliegen. Bei wiederholten Zuwiderhandlungen nach Abschnitt VI. Ziffer 1.2 ist der Versorger zur fristlosen Kündigung berechtigt, wenn sie zwei Wochen vorher angeordnet wurde. Abschnitt VI. Ziffer 1.2 Satz 2 und 3 gelten entsprechend.
 - Bei einer fristlosen Kündigung gelten Ziffer 2.2 Satz 2 und Ziffer 2.3 entsprechend.
- VII. Entgelte und Ersatzversorgung**
- 1. Preise und deren Änderungen**
- Die Höhe der jeweiligen Entgelte für die Leistungen des Versorgers gegenüber dem Kunden ergibt sich aus dem jeweils geltenden Preisblatt des Versorgers. Für im Preisblatt nicht aufgeführte Leistungen, die im Auftrag des Kunden oder dessen mutmaßlichen Interesse vom Versorger erbracht werden und die, nach den Umständen zu urteilen, nur gegen eine Vergütung zu erwarten sind, kann der Versorger die Höhe der Entgelte nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) bestimmen.
 - In den Preisen für die Stromlieferung sind insbesondere die Entgelte für den gelieferten Strom, die Netznutzung (Netzentgelt), die Messeinrichtung(en), die Messung und die Abrechnung, die gesamtliche Strom- und Umsatzsteuer, die KWK-G-Belastung, die EEG-Umlage, die EEG-Umlage nach § 19 Abs. 2 StromNEV sowie die Konzessionsabgabe, alle in der jeweils gültigen Höhe, enthalten.
 - Änderungen der Preise werden jeweils zum Monatsbeginn und erst nach öffentlicher Bekanntgabe wirksam, die mindestens sechs Wochen vor der beabsichtigten Änderung erfolgen muss. Der Versorger ist verpflichtet, zu den beabsichtigten Änderungen zeitgleich mit der öffentlichen Bekanntgabe eine briefliche Mitteilung an den Kunden zu versenden und die Änderung auf seiner Internetseite zu veröffentlichen (§ 5 Abs. 2 Satz 1 StromGVV), wobei die briefliche Mitteilung keine Wirksamkeitsvoraussetzung für die Wirksamkeit einer Preispassung ist. Der Kunde hat das Recht, bei einer Preisänderung den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen. Änderungen der Preise werden gegenüber dem Kunden nicht wirksam, der bei einer fristgemäßen Kündigung des Vertrages mit dem Versorger die Einleitung eines Wechsels des Versorgers durch entsprechenden Vertragsabschluss innerhalb eines Monats nach Zugang der Kündigung nachweist (§ 5 Abs. 2 Satz 2 StromGVV).
 - Im Rahmen von Ziffer 1.3 gilt unter Beachtung der pflichtgemäßen Ausübung des billigen Ermessens durch den Versorger gemäß § 315 BGB - neben sonstigen Änderungen bei den Bezugskosten - bei allen staatlichen und/oder behördlichen Maßnahmen folgendes:
 - 1.50Soweit künftig weitere Energiesteuern, eine CO₂-Steuer oder sonstige die Beschaffung, Übertragung, Verteilung, Durchleitung, Nutzung oder den Verbrauch von elektrischer Energie belastenden Steuern, Abgaben, Umlagen und sonstige Belastungen irgendwelcher Art, insbesondere nach dem EEG sowie dem KWK-G, oder sonstige, sich aus gesetzlichen, rechtsverordnungsmäßigen oder behördlichen Bestimmungen ergebende, die Beschaffung, Übertragung, Verteilung, Durchleitung, Nutzung oder den Verbrauch von elektrischer Energie betreffenden Belastungen (die gesamte vorstehende Aufzählung nachfolgend insgesamt als Mehrkosten bezeichnet) wirksam werden sollten, kann der Versorger unter Ausübung seines pflichtgemäßen Ermessens gemäß § 315 BGB ihm hieraus entstehende Mehrkosten an den Kunden in der jeweiligen Höhe weiterberechnen. Die Weitergabe ist auf die Erhöhung beschränkt, die nach dem Sinn und Zweck der Mehrkosten (z. B. nach Kopf oder nach Verbrauch) dem einzelnen Vertragsverhältnis zugeordnet werden kann.
 - 1.4.2Soweit künftig Energiesteuern, eine CO₂-Steuer oder sonstige die Beschaffung, Übertragung, Verteilung, Durchleitung, Netznutzung oder den Verbrauch von elektrischer Energie belastenden Steuern, Abgaben, Umlagen und sonstige Belastungen irgendwelcher Art, insbesondere nach dem EEG sowie dem KWK-G, oder

- sonstige, sich aus gesetzlichen, rechtsverordnungsmäßigen oder behördlichen Bestimmungen ergebende, die Beschaffung, Übertragung, Verteilung, Durchleitung, Netznutzung oder den Verbrauch von elektrischer Energie betreffenden Belastungen ganz oder teilweise entfallen (die gesamte vorstehende Aufzählung nachfolgend insgesamt als Entlastung bezeichnet), ist dies vom Versorger zugunsten des Kunden in voller Höhe des Cent-Betrages der Entlastung beim Versorger und zeitgleich mit der Entlastung an den Kunden weiterzugeben.
- 1.4.3 Kommt es gleichzeitig zu Entlastungen nach Ziffer 1.4.2 und Mehrkosten nach Ziffer 1.4.1, kann der Versorger die Mehrkosten bei der Höhe der dem Kunden zu gewährenden Entlastung unter Beachtung und pflichtgemäßer Ausübung des billigen Ermessens nach § 315 BGB berücksichtigen.
- 1.5 Erhält der Kunde eine neue Messeinrichtung oder Steuereinrichtung oder wird eine solche ausgewechselt und werden dem Versorger dafür vom Messtellenbetreiber neue oder andere Entgelte in Rechnung gestellt wie bisher, kann der Versorger unter Ausübung pflichtgemäßen Ermessens (§ 315 BGB) eine entsprechende Erhöhung an den Kunden weitergeben; im Falle einer Kostenkennung ist er hierzu auf den Zeitpunkt der eingetretene Reduzierung und der jeweiligen betragsmäßigen Höhe im Cent verpflichtet.
- 1.6 Änderungen der Preise nach den vorstehenden Ziffern 1.3 bis 1.5 gelten vom Kunden als genehmigt, wenn er nicht innerhalb von sechs Wochen nach öffentlicher Bekanntgabe der Preisänderung in Textform widerspricht, der Versorger bei der öffentlichen Bekanntgabe der Preisänderung darauf hinweist, dass bei nicht rechtzeitigem Widerspruch des Kunden gegen die Preisänderung diese zwischen dem Versorger und dem Kunden zu dem in der Veröffentlichung angegebenen Zeitpunkt gilt und der Kunde nach Ablauf der Widerspruchsfrist weiterhin Strom vom Versorger bezieht sowie die auf die Preisänderung folgende nächste Abschlagszahlung beim Versorger eingeht.
- 2. Ersatzversorgung**
- Sofern der Kunde über das Energieversorgungsnetz Strom beziehen, ohne dass dieser Bezug einer Lieferung oder einem bestimmten Stromlieferungsvertrag zugeordnet werden kann, gilt der vom Kunden aus dem Energieversorgungsnetz entnommene Strom als von dem Energieversorgungsunternehmen geliefert, das nach § 36 Abs. 1 EnWG berechtigt und verpflichtet ist. Dabei gelten in Niederspannung die hierzu vom Unternehmen veröffentlichten Allgemeinen Preise, bei Mittelspannung die Preise, die das Unternehmen nach billigem Ermessen gemäß § 315 BGB festlegt. Das Unternehmen kann die Ersatzversorgung des Kunden in Niederspannung verweigern, wenn diese für das Unternehmen aus wirtschaftlichen Gründen unzumutbar ist oder eine Ausnahme nach § 37 EnWG von der Ersatzversorgung vorliegt; in Mittelspannung, wenn der Kunde nicht bereit ist, angemessene und vom Unternehmen festzusetzende Vorauszahlungen zu leisten. Für die nach Satz 1 zu Stande gekommene Ersatzversorgung gelten zwischen dem Kunden und dem Unternehmen die vorliegenden ASH in ihrer jeweils gültigen Fassung.
 - Das Unternehmen nach Abschnitt VII. Ziffer 2.1 Satz 1 kann den Stromverbrauch, der auf die erfolgte Ersatzversorgung nach Ziffer 2.1 entfällt, aufgrund einer rechnerischen Abgrenzung schätzen und den ermittelten anteiligen Verbrauch dem Kunden in Rechnung stellen.
 - Erlangt der Kunde von den Voraussetzungen für eine Ersatzversorgung nach Abschnitt VII. Ziffer 2.1 Kenntnis, hat er das Unternehmen hierüber unverzüglich in Textform zu informieren.
 - Der nach Abschnitt VII. Ziffer 2.1 zu Stande gekommene Vertrag über die Ersatzversorgung des Kunden endet in Niederspannung, sobald die Belieferung der Entnahmestelle des Kunden wieder auf der Grundlage eines wirksamen Stromlieferungsvertrages erfolgt, spätestens aber drei Monate nach Beginn der Ersatzversorgung, in Mittelspannung darüber hinaus bei einer Kündigung durch das Unternehmen mit einer Frist von zwei Wochen. Nach dem Ablauf von drei Monaten besteht für den Kunden generell kein Anspruch mehr gegen das Unternehmen auf eine Ersatzversorgung.
 - Für die Ersatzversorgung gelten die Abschnitte II., III., IV. und V. Ziffer 1, Abschnitt VI. Ziffern 1 und 3 sowie die Abschnitte VII. und VIII. entsprechend. Abschnitt III. Ziffer 2.2 gilt mit der Maßgabe, dass das Unternehmen den Stromverbrauch aufgrund einer rechnerischen Abgrenzung schätzen und den anteiligen Verbrauch in Rechnung stellen darf.
 - Das Unternehmen nach Abschnitt VII. Ziffer 2.1 Satz 1 wird dem Kunden unverzüglich nach Kenntnisnahme den Zeitpunkt des Beginns und des Endes der Ersatzversorgung in Textform mitteilen. Dabei wird es ebenfalls mitteilen, das spätestens nach dem Ende der Ersatzversorgung für die Fortsetzung des Strombezuges der Abschluss eines neuen Stromlieferungsvertrages durch den Kunden erforderlich ist.
- VIII. Sonstiges**
- 1. Gerichtsstand**
- Ist der Kunde nicht Verbraucher i. S. v. § 13 BGB, sondern Unternehmer i. S. v. § 14 BGB und befindet sich der Ort der Elektrizitätsabnahme nicht am Gerichtsort des Versorgers, ist Gerichtsstand der Sitz des Versorgers.
- 2. Pauschalen**
- Ist der Versorger nach dem Vertrag, den ASH, dem Preisblatt oder sonstigen Vereinbarungen zwischen den Parteien berechtigt, anstatt von tatsächlich angefallenen Kosten oder einem Schaden dem Kunden eine Pauschale zu berechnen, darf die Pauschale die in den geregelten Fällen nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Schäden oder Kosten oder die gewöhnlich eingetretene Wertminderung nicht übersteigen und es ist dem Kunden ausdrücklich der Nachweis gestattet, dass ein Schaden oder Kosten nicht entstanden sind oder diese wesentlich niedriger sind als die Pauschale.
- 3. Einschaltung Dritter**
- Der Versorger ist berechtigt, zur Erfüllung seiner Vertragspflichten Dritte einzuschalten, ebenso seine vertraglichen Ansprüche auf Dritte zu übertragen. In diesem Fall steht dem Kunden, der Verbraucher ist, das Recht zu, den Vertrag zu kündigen. Ist der Kunde Unternehmer, besteht das Kündigungsrecht nur, wenn der Wechsel wesentliche Interessen des Kunden beeinträchtigt.
- 4. Verbraucherbeschwerden und Schlichtungsstelle**
- Der Versorger wird Beanstandungen von Verbrauchern im Sinne des § 13 des BGB (Verbraucher), insbesondere zum Vertragsabschluss oder zur Qualität von Leistungen des Versorgers, die die Belieferung mit Energie sowie, wenn der Versorger auch Messtellenbetreiber oder Messdienstleister ist, die Messung der Energie betreffen, innerhalb einer Frist von vier Wochen ab Zugang beim Versorger an den Kunden beantworten. Wird der Verbraucherbeschwerde durch den Versorger nicht abgeholfen, wird der Versorger dem Kunden die Gründe hierfür schriftlich oder elektronisch darlegen und ihn auf das Schlichtungsverfahren nach § 111 b EnWG hinweisen.
 - Zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen dem Versorger und einem Verbraucher über die Belieferung mit Energie sowie, wenn der Versorger auch Messtellenbetreiber oder Messdienstleister ist, die Messung der Energie, kann vom Verbraucher die Schlichtungsstellen nach Ziffer 4.4 angerufen werden, wenn der Versorger der Beschwerde im Verfahren nach Ziffer 4.1 nicht abgeholfen hat und ein Gerichtsverfahren über den Streitfall nicht anhängig ist. Ein Antrag auf Schlichtung bei der Schlichtungsstelle kann vom Kunden dort schriftlich, telefonisch oder auf elektronischem Weg eingebracht werden. Sofern ein Kunde eine Schlichtung bei der Schlichtungsstelle beantragt, wird der Versorger an dem Schlichtungsverfahren teilnehmen. Schlichtungsverfahren sollen regelmäßig innerhalb von drei Monaten abgeschlossen werden.
 - Sofern wegen eines Anspruchs, der vom Schlichtungsverfahren betroffen ist, ein Mahnverfahren eingeleitet wurde, soll der das Mahnverfahren betreibende Beteiligte auf Veranlassung der Schlichtungsstelle das Ruhen des Mahnverfahrens bewirken. Auf die Verjährungshemmung einer Beschwerde gemäß § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB wird hiermit hingewiesen. Die Schlichtungsstelle sind für den Kunden nicht verbindlich. Das Recht der Beteiligten, die Gerichte anzurufen oder ein anderes Verfahren nach dem EnWG zu beantragen, bleibt vom Schlichtungsverfahren unberührt.
 - Die Kontaktadressen für ein Schlichtungsverfahren lauten:
 - Schlichtungsstelle:

Schlichtungsstelle Energie e.V., Friedrichstrasse 133, 10117 Berlin, Tel: 030/27572400, Telefax: 030/275724069 Internet: www.schlichtungsstelle-energie.de, E-Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de
 - Verbraucherservice der Bundesnetzagentur:

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Verbraucherservice, Postfach 8001, 53105 Bonn, Telefon.: 030/22480-500 oder 01805-101000, Telefax: 030/22480-323 Internet: www.bundesnetzagentur.de, E-Mail: verbraucher-service-energie@bnetza.de
- 5. Änderung vertraglicher Regelungen**
- Der Versorger ist, neben Preisänderungen, für die gesonderte Regelungen nach Abschnitt VII. gelten, auch berechtigt, die sonstigen vertraglichen Regelungen, insbesondere die ASH, unter Beachtung der Interessen des Kunden durch öffentliche Bekanntgabe, die mindestens 6 Wochen vor der beabsichtigten Veröffentlichung erfolgen muss, zu ändern. Der Versorger ist verpflichtet, zu den beabsichtigten Änderungen zeitgleich mit der öffentlichen Bekanntgabe eine briefliche Mitteilung an den Kunden zu versenden und die Änderungen auf seiner Internetseite zu veröffentlichen. Die briefliche Mitteilung ist jedoch keine Wirksamkeitsvoraussetzung für die Wirksamkeit der Änderungen.
 - Abschnitt VII. Ziffer 1.3 Satz 4 und Ziffer 1.6 gelten entsprechend.
- 6. Datenschutz**
- 6.1 Alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses anfallenden personenbezogenen Daten werden entsprechend den jeweils geltenden Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten nur zum Zwecke der Vertragsabwicklung und zur Wahrung berechtigter eigener Geschäftsinteressen im Hinblick auf Beratung und Betreuung der Kunden und die bedarfsgerechte Produktgestaltung vom Versorger erhoben, verarbeitet und genutzt. Falls erforderlich, werden Daten an die an der Abwicklung dieses Vertrages beteiligten Unternehmen (z. B. zur Durchleitung und Abrechnung) weitergegeben.**
- 6.2 Netzbetreiber und Messtellenbetreiber sind insbesondere berechtigt, alle zur Belieferung und Abrechnung der Energielieferungen erforderlichen Kundendaten an den Versorger weiterzugeben, auch wenn es sich um wirtschaftlich sensible Informationen im Sinne von § 9 EnWG handelt. Der Versorger kann zur Bonitätsprüfung Auskünfte von Auskunfteien einholen und personenbezogene Daten des Kunden gemäß § 28a Bundesdatenschutzgesetz an diese weitergeben. Im Übrigen wird der Versorger die Daten weder an Dritte verkaufen noch anderweitig vermarkten.**
- 6.3 Der Kunde ist berechtigt, vom Versorger Auskunft über die zu seiner Person beim Versorger gespeicherten Daten, den Zweck der Speicherung und die Personen und Stellen, an die seine Daten vom Versorger übermittelt wurden oder werden, zu verlangen. Der Kunde kann auch Auskunft bei der SCHUFA über die ihn betreffenden gespeicherten Daten erhalten. Die Adresse der SCHUFA lautet: SCHUFA Holding AG, Verbraucherservice, Postfach 5640, 30056 Hannover.**