AGB ENSTROGA GmbH für Privat- und Gewerbekunden

Allgemeine Geschäftsbedingungen der ENSTROGA GmbH (nachfolgend „ENSTROGA“ genannt) für die Lieferung von Energie (Strom oder Gas) an Endverbraucher

1. Vertragsgegenstand

1.1 ENSTROGA beliefert den Kunden auf der Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, nachstehend „AGB“ genannt“. Diese AGB sind Bestandteil des zwischen dem Kunden und ENSTROGA geschlossenen Energielieferungsvertrages und gelten, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart worden ist, für alle von ENSTROGA angebotenen Produkte. Weitere Vertragsbestandteile sind neben diesen AGB das vom Kunden ausgefüllte Auftragsformular, das Produkt- bzw. Preisblatt sowie die Auftragseingangs- und die Vertragsbestätigung von ENSTROGA.
1.2 Vertragsgegenstand ist die Belieferung des Kunden an dem/den im Vertragsangebot des Kunden angeführten Zählpunkt(en) mit elektrischer Energie bei Stromlieferverträgen bzw. Gas bei Gaslieferverträgen zur Deckung des Eigenbedarfs durch ENSTROGA.
1.3 Die Belieferung mit Energie erfolgt nur an Endverbraucher i. S. d. § 7 Abs. 1 Nr. 11 GWG und § 7 Abs 1 Z 12 ElWOG (Kunden, die die gelieferte Energie für den Eigenverbrauch kaufen) bis zu einer jährlichen Abnahmemenge von mehr als 500 kWh bis zu 100.000 kWh bei Stromlieferverträgen sowie mehr als 2.500 kWh bis zu 500.000 kWh bei Gaslieferverträgen, denen ein standardisiertes Lastprofil (SLP) zugewiesen wurde.
1.4 Die Erbringung von Netzdienstleistungen ist nicht Gegenstand des Vertrages, sondern obliegt ausschließlich den Netzbetreibern. Die Belieferung durch ENSTROGA setzt daher einen Anschluss sowie einen Netzzugangsvertrag des Kunden mit den örtlichen Verteilnetzbetreibern im jeweiligen Ausmaß der Energielieferung voraus.
1.5 ENSTROGA wird vertragsgemäß bei Stromlieferverträgen die Einspeisung von elektrischer Energie in das elektrische System sowie bei Gaslieferverträgen die Einspeisung von Erdgas in das Erdgasnetz veranlassen (Belieferung). Erfüllungsort ist der technisch geeignete Einspeisepunkt in der Regelzone, in der die Kundenanlage liegt. Maßgeblich für die gelieferte Stromqualität, Stromart (Drehstrom oder Wechselstrom) und Spannungsart ist die Stromqualität, Stromart und Spannungsart des jeweiligen örtlichen Netzbetreibers, wie sie sich aus den genehmigten und veröffentlichen Netzbedingungen des für den Zählpunkt verantwortlichen Netzbetreibers ergibt. Die Qualität des vom Kunden aus dem Erdgasnetz abgenommenen Erdgases richtet sich nach der vom Zählpunkt des Kunden verantwortlichen örtlichen Netzbetreibers zur Verfügung gestellten Qualität. Die Sicherung der Stromqualität, Stromart und Spannung sowie der Erdgasqualität obliegt ausschließlich dem jeweiligen örtlichen Netzbetreiber. ENSTROGA treffen diesbezüglich keine Verpflichtungen oder Garantien. Mit Vertragsabschluss wird der vertragsgegenständliche Zählpunkt des Kunden jener Bilanzgruppe zugeordnet, der auch ENSTROGA angehört.
1.6 Unabhängig von den nachstehenden Bedingungen gelten bei Stromlieferverträgen das Elektrizitätswirtschafts- und Organisationsgesetz 2010 (ElWOG 2010, in Folge: ElWOG) bzw. bei Gaslieferverträgen das Gaswirtschaftsgesetz 2011 (GWG 2011, in Folge: GWG), die jeweiligen Ausführungsgesetze der Länder sowie die jeweils geltenden sonstigen Marktregeln. Diese sind unter anderem abrufbar unter www.e-control.at.

2. Bedingungen der Belieferung

2.1 Eine Belieferung mit Strom, die nur über die Netze ausländischer Netzbetreiber möglich ist, wird nicht angeboten.
2.2 Die von der ENSTROGA gelieferte Energie darf nicht an Dritte weitergeleitet werden, es sei denn, wir haben zuvor eine schriftliche Zustimmung hierzu erteilt.
2.3 Verträge an Anschlüssen, bei denen der Netzbetreiber die Belieferung nach Standardlastprofilen nicht zulässt, werden von ENSTROGA standardmäßig nicht angeboten.

3. Vertragsschluss und Lieferbeginn, Bonitätsprüfung

3.1 Ein Vertrag zwischen dem Kunden und ENSTROGA kommt mit der Annahme des Belieferungsauftrages des Kunden (Angebot) durch Übersendung einer Vertragsbestätigung durch ENSTROGA an den Kunden (Annahme), spätestens jedoch mit Aufnahme der Belieferung durch ENSTROGA, zustande. Zu diesem Zweck übermittelt der Kunde ein vollständig ausgefülltes schriftliches Vertragsangebot an ENSTROGA oder einen von ENSTROGA beauftragten Dritten. ENSTROGA wird dem Kunden den Eingang seines Angebots bestätigen. ENSTROGA ist berechtigt, das Angebot des Kunden ohne Angabe und Erläuterungen von Gründen abzulehnen, es sei denn, es handelt sich um Kunden in der Grundversorgung gemäß Ziffer 16 dieser AGB. Liegen sämtliche Unterlagen und Voraussetzungen für eine Belieferung des Kunden vor (insb. Kündigungsbestätigung des Vorversorgers sowie ein separat vom Kunden mit dem zuständigen Netzbetreiber geschlossener Netznutzungsvertrag) und nimmt ENSTROGA das Angebot an, so übersendet ENSTROGA dem Kunden eine Vertragsbestätigung, in der dem Kunden das verbindliche Datum des Lieferbeginns mitgeteilt wird. ENSTROGA wird über die Annahme oder Ablehnung des Angebots des Kunden innerhalb von 14 Tagen nach Zugang des Angebots bei ENSTROGA entscheiden und dem Kunden diese Entscheidung mitteilen. Eine Aufnahme der Belieferung erfolgt zu dem im Auftrag vom Kunden angegebenen Wunschtermin, sofern ein Wechsel zu diesem Termin rechtlich, tatsächlich sowie technisch möglich ist, ansonsten zum nächstmöglichen Termin.
3.2 ENSTROGA darf personenbezogene Daten des Kunden zur Bonitätsprüfung an eine Wirtschaftsauskunftei (z.B. Bisnode) übermitteln und Wahrscheinlichkeitswerte verwenden, in deren Berechnung unter anderem auch Anschriftsdaten des Kunden einfließen. ENSTROGA ist verpflichtet, dem Kunden auf Nachfrage jederzeit Auskunft über die Wirtschaftsauskunftei zu erteilen, an die die Daten des Kunden übermittelt worden sind und von der die jeweilige Auskunft erteilt wurde. Der datenschutzrechtliche Auskunftsanspruch des Kunden bleibt unberührt.
3.3 ENSTROGA arbeitet gerne mit Energiemaklern oder vergleichbaren gewerblichen Vermittlern zusammen, wenn diese sich zuvor bei ENSTROGA haben registrieren haben lassen. ENSTROGA ist bei rechtserheblichen Erklärungen des Energiemaklers oder von vergleichbaren gewerblichen Vermittlern berechtigt, von diesen Unterlagen einzufordern, aus denen sich deren Legitimation ergibt.

4. Elektronische Kommunikation, Kundendaten

4.1 Bei allen von ENSTROGA angebotenen Tarifen handelt es sich um Online-Tarife, sofern diese nicht ausdrücklich als von der elektronischen Kommunikation ausgeschlossen gekennzeichnet sind. Bei Abschluss eines Vertrages mit einem Online-Tarif erfolgt sämtliche Kommunikation auf elektronischem Wege (z.B. per E-Mail, Kundenportal). Eine Übersendung von Unterlagen per Briefpost erfolgt regelmäßig nicht. Der Kunde hat jedoch einen Anspruch auf eine kostenlose Übersendung der Rechnung in Papierform, sofern er dies ausdrücklich verlangt.
4.2 Ab dem Zeitpunkt des Antrags auf Vertragsabschluss zu einem Vertrag mit einem Online-Tarif ist der Kunde verpflichtet, ENSTROGA eine gültige und funktionsfähige E-Mail-Adresse zur Verfügung zu stellen, durch die jederzeit gewährleistet ist, dass ihm eine durch ENSTROGA abgegebene Erklärung unmittelbar zugehen kann (insbesondere bei der Verwendung von Schutzprogrammen wie Spamfiltern, Firewalls, etc.). Änderungen der vom Kunden mitgeteilten E-Mail-Adresse wird dieser ENSTROGA unverzüglich mitteilen. Sofern ENSTROGA dem Kunden ein E-Mail-Postfach einrichtet, kann die Kommunikation auch hierüber erfolgen. Ist die Erreichbarkeit über die vom Kunden benannte E-Mail-Adresse nachweislich nicht oder nicht mehr gewährleistet, erhält der Kunde vertragsnotwendige Mitteilungen in Papierform mit der Post. In diesem Fall gilt die Kostenregelung gemäß Ziffer 4.1 dieser AGB entsprechend.
4.3 Der Kunde ist im Übrigen verpflichtet, ENSTROGA über Änderungen seiner Rechnungsanschrift, Lieferanschrift, Bankverbindung, Namensänderung nach Heirat oder andere für die Vertragsabwicklung erforderliche Daten ohne Verzögerung über die Onlineservices auf www.enstroga.at zu informieren.

5. Änderungen der AGB

5.1 ENSTROGA ist berechtigt, diese AGB abzuändern. Dies gilt insbesondere dann, sofern dies aufgrund von Änderungen der gesetzlichen oder sonstigen Rahmenbedingungen (z.B. ElWOG 2010, GWG 2011, Marktregeln, höchstgerichtliche Judikatur und Spruchpraxis) notwendig wird, um allenfalls entstandene oder aufgedeckte Lücken zu schließen, Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages zu beseitigen oder das ursprüngliche Verhältnis zwischen Leistung und Gegenleistung wiederherzustellen. Durch diese Änderung dürfen die Hauptleistungspflichten der Vertragsparteien nicht geändert werden.Soweit der Kunde einen Online-Tarif gewählt hat oder eine aufrechte Zustimmung des Kunden für die elektronische Kommunikation vorliegt, kann ENSTROGA dem Kunden Änderungen der AGB per E-Mail, über ein eingerichtetes elektronisches Postfach oder per Brief in einem an ihn gerichteten Schreiben übersenden. Soweit der Kunde keinen Online-Tarif gewählt hat oder keine aufrechte Zustimmung des Kunden zur elektronischen Kommunikation vorliegt, übersendet ENSTROGA die Änderungsmitteilung per Brief.
5.2 Sollte der Kunde innerhalb von vier Wochen ab Verständigung des Kunden durch ENSTROGA der Änderung in Schrift- oder Textform widersprechen, so endet der Vertrag an dem einer Frist von drei Monaten ab Zugang des Widerspruchs folgenden Monatsletzten. Die vierwöchige Frist zum Widerspruch beginnt erst zu laufen, nachdem das Schreiben dem Kunden zugegangen ist. Widerspricht der Kunde innerhalb dieser Frist nicht, so erlangen die neuen AGB zu dem in der Mitteilung bekannt gegebenen Zeitpunkt ihre Wirksamkeit. Dieser Zeitpunkt des Wirksamwerdens darf jedoch nicht vor dem Zeitpunkt des Zugangs der Mitteilung liegen. Der Kunde wird auf die Bedeutung seines Verhaltens sowie auf die eintretenden Rechtsfolgen in der Mitteilung gesondert hingewiesen. Für den Fall des Widerspruchs ist der Kunde jedoch weiterhin verpflichtet, sämtliche bis zur Beendigung des Vertrags entstehende Verpflichtungen zu erfüllen.

6. Laufzeit, ordentliche Kündigung, Kündigung aus wichtigem Grund

6.1 Soweit die Parteien im Einzelfall keine abweichende Vereinbarung getroffen haben, wird der Vertrag auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Die Mindestlaufzeit beträgt 1 Jahr ab Lieferbeginn. Der Vertrag verlängert sich automatisch auf unbestimmte Zeit, wenn keine Kündigung erklärt wird.
6.2 Die Kündigung ist frühestens zum Ende der Mindestlaufzeit möglich. Die Kündigungsfrist für den Kunden beträgt zwei Wochen zum Ende der Mindestlaufzeit. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit ist die Kündigung jederzeit unter Einhaltung einer Frist von zwei Wochen möglich. ENSTROGA kann den Vertrag erstmals mit einer Frist von acht Wochen zum Ende der Mindestlaufzeit und danach jederzeit mit einer Frist von acht Wochen kündigen.
6.3 Hiervon unbeschadet bleibt stets das Recht zur außerordentlichen fristlosen Kündigung bei Vorliegen eines wichtigen Grundes. Hinsichtlich des Rechts zur außerordentlichen fristlosen Kündigung gelten die gesetzlichen Bestimmungen sowie die Regelungen dieser AGB.
6.4. Eine außerordentliche Kündigung ist insbesondere in den Fällen möglich, in denen die Voraussetzungen für eine Einstellung der Lieferung gemäß Ziffer 12 dieser AGB vorliegen, wobei auch hier – außer bei Vorliegen der Voraussetzungen gemäß Ziffer 12. c) – das Verfahren gem. Ziffer 12 dieser AGB eingehalten wird.
6.5 Ein wichtiger Grund liegt auch dann vor, wenn ein Zwangsvollstreckungsverfahren gegen das gesamte Vermögen einer Vertragspartei oder eines wesentlichen Teils dieses Vermögens eingeleitet wurde, oder ein Insolvenzverfahren gegenüber einer Vertragspartei mangels kostendeckenden Vermögens nicht eröffnet wird.
6.6 Darüber hinaus ist ENSTROGA berechtigt, diesen Vertrag bei Vorliegen einer negativen Auskunft einer Wirtschaftsauskunftei (z.B. KSV) über eine geführte Zwangsvollstreckung, eine erfolglose Pfändung oder einen Eintrag in das Vermögensverzeichnis zu kündigen.
6.7 Alle Kündigungen des Vertrages können per Brief, E-Mail, Telefax oder formfrei übermittelt werden, soweit die Identifikation und Authenzität des Kunden sichergestellt ist

7. Umzug und Änderung der Lieferstelle

7.1 Die Parteien können diesen Vertrag im Fall einer Übersiedlung des Kunden mit einer Frist von zwei Wochen zum Auszugstermin per Brief, Fax oder E-Mail kündigen. Der Kunde teilt der ENSTROGA in diesem Fall die neue Anschrift mit. Kündigt der Kunde nicht rechtzeitig innerhalb dieser Frist, gelten die Verpflichtungen aus diesem Vertrag bis zur Abmeldung des Kunden durch den Netzbetreiber oder bis zur anderweitigen Beendigung dieses Vertrags weiter. Erklärt der Kunde die Kündigung erst nach seiner Übersiedelung und nach Ablauf der o.g. Frist, so wird der Vertrag mit einer Frist von zwei Wochen nach Zugang der Erklärung der Kündigung beendet. Erhält ENSTROGA auch nicht anderweitig von der Übersiedlung des Kunden Kenntnis, so ist der Kunde verpflichtet, die nach seinem Auszug anfallenden Stromkosten bis zum Wirksamwerden der Kündigung dennoch gemäß der vertraglichen Vereinbarung zu bezahlen.
7.2 Sofern der Kunde eine Weiterbelieferung auch an der neuen Anschrift durch ENSTROGA wünscht, muss der Kunde die ENSTROGA ebenfalls mit einer Frist von zwei Wochen zum Auszugstermin über seine Übersiedlung informieren und ENSTROGA die neue Adresse sowie die Zählpunktbezeichnung mitteilen. Die Durchführung des Umzugs ist für den Kunden kostenfrei. Sofern die Weiterbelieferung des Kunden durch die ENSTROGA auch an der neuen Abnahmestelle tatsächlich und rechtlich möglich ist und der Kunde einen separaten Netznutzungsvertrag mit dem zuständigen Netzbetreiber geschlossen hat, kann diese erfolgen.

8. Preise und Preisbestandteile

Die für den Vertrag maßgeblichen Preise sind im Tarifdatenblatt des vom Kunden bestellten Produkts festgelegt. Das Tarifdatenblatt wird dem Kunden bei seiner Bestellung zur Verfügung gestellt und ist zudem unter www.enstroga.at jederzeit abrufbar. Die von ENSTROGA angegebenen Preise sind Nettopreise. Nicht im angegebenen Energiepreis enthalten sind daher jegliche Steuern, Abgaben, Zuschläge, Gebühren und Beiträge, zu deren Aufwendung und/oder Tragung ENSTROGA aufgrund gesetzlicher oder behördlicher Bestimmungen verpflichtet ist, sowie die von Kunden an den örtlichen Netzbetreiber zu zahlenden Systemnutzungsentgelte (vor allem Netznutzungsentgelt, Netzverlustentgelt, Messentgelt, Finanzierungsbeiträge zur Ökostromförderung bzw. Biogasförderung sowie die Gebrauchsabgabe). Diese zusätzlichen Bestandteile der Energiekosten sind nicht im Energiepreis inkludiert und daher – unabhängig von deren Bestand/Höhe bei Vertragsabschluss – zusätzlich vom Kunden zu tragen. Die Gebrauchsabgabe wird dem Kunden, soweit sie anfällt, von ENSTROGA in Rechnung gestellt.

9. Bonus für Privathaushaltskunden

9.1 In Tarifen mit einem Neukundenbonus werden wir dem Kunden diesen gewähren, sofern er durch uns zwölf Monate ununterbrochen im selben Tarif beliefert worden ist. Einen Bonus gewährt ENSTROGA bei Privatkundentarifen nur dann, wenn der Kunde Energie in seiner Eigenschaft als Privathaushaltskunde im Sinne von § 7 Abs. 1 Nr. 25 ElWOG bezieht und verbraucht. Demnach sind „Privathaushaltskunden“ Kunden, die Elektrizität für den Eigenverbrauch im Haushalt kaufen; dies schließt gewerbliche und berufliche Tätigkeiten nicht mit ein. In Zweifelsfällen muss der Kunde ENSTROGA geeignete Belege zur Verfügung stellen, aus denen sich dieses ergibt.

9.2 Die Berechnung sowie sämtliche Voraussetzungen für die Gewährung eines Bonus für den jeweiligen Tarif können Sie dem Preisblatt entnehmen.

10. Preisänderungen und Sonderkündigungsrecht

10.1 Es gelten die mit dem Kunden vereinbarten Preise. Die Preise für die Strom- und / oder Erdgaslieferung sind reine Energiekosten (Beschaffungs- und Vertriebskosten). Nicht enthalten sind die gesetzlichen Steuern, Abgaben, Gebühren und Zuschläge, die die Lieferung von elektrischer Energie und / oder Erdgas betreffen und zu deren Aufwendung die ENSTROGA wegen hoheitlicher, d.h. gesetzlicher oder behördlicher Bestimmungen verpflichtet ist, sowie die vom Kunden an den örtlichen Netzbetreiber zu entrichtenden Systemnutzungsentgelte samt Steuern, Gebühren und Abgaben und – für den Bezug von Strom – Förderbeiträgen wie KWK-Pauschale, Ökostrompauschale und Ökostromförderbeitrag. Diese Bestandteile sind zusätzlich in der jeweils gesetzlichen oder behördlich festgesetzten Höhe vom Kunden zu bezahlen. Die Bruttopreise enthalten zusätzlich die jeweils gültige Umsatzsteuer.

10.2 Durch Gesetz oder sonst hoheitlich bedingte Änderungen der Umsatzsteuer, der Elektrizitätsabgabe bzw. der Erdgasabgabe oder einer allfälligen Gebrauchsabgabe, die die Preise für die Lieferung von Energie betreffen, berechtigten die ENSTROGA zu einer entsprechenden Anpassung des mit dem Kunden vereinbarten Preises. Dies gilt für auch für die Neueinführung von Steuern, Abgaben und Gebühren sowie gesetzlich oder behördlich festgesetzter Entgelte, welche die Lieferung von elektrischer Energie betreffen und zu deren Aufwendung die ENSTROGA wegen gesetzlicher oder behördlicher Bestimmungen verpflichtet ist. Diese Änderungen werden dem Kunden durch ein an ihn adressiertes Schreiben oder auf dessen Wunsch elektronisch mitgeteilt. Bei einer Senkung der oben angeführten Komponenten ist die ENSTROGA verpflichtet, die Senkung an den Kunden weiterzugeben.

10.3 Änderungen des Verbrauchspreises und Grundpreises für Unternehmer:
Die ENSTROGA ist gegenüber Unternehmern gemäß § 1 Abs. 1 Z 1 KSchG weiter berechtigt, bei einer Erhöhung ihrer Kosten für die Beschaffung und den Vertrieb, welche die Lieferung von elektrischer Energie und / oder Erdgas betreffen (z.B. aufgrund einer Erhöhung der Einstandspreise von elektrischer Energie bzw. Erdgas und / oder einer kollektivvertraglich bedingten Erhöhung der Lohnkosten), eine Änderung der vereinbarten Preise (Grundpreis, Arbeitspreis) nach billigem Ermessen im Wege einer Änderungserkärung gemäß Ziffer 10.5 dieser AGB vorzunehmen.

10.4 Änderungen des Verbrauchspreises und Grundpreises für Verbraucher:
a) Der Verbrauchspreis von Verbraucherverträgen unterliegt einer indexbasierten Änderung.
Die Änderung des Preises wird unter Heranziehung des Österreichische Strompreisindexes (ÖSPI) und des Österreichische Gaspreisindexes (ÖGPI) der Österreichischen Energieagentur herangezogen (ÖSPI Monatswerte Gewichtet bzw ÖGPI Monatswerte Gewichtet) ermittelt.
Ist der ÖSPI- oder ÖGPI-Monatswert im Oktober eines Jahres („Index-Vergleichswert“) um mehr als 4 Punkte höher oder niedriger als der jeweilige Index-Ausgangswert, wird der Verbrauchspreis im gesamten Ausmaß der jeweiligen Index-Veränderung (kaufmännisch gerundet auf zwei Kommastellen) ab dem jeweils nachfolgenden Monat
erhöht oder gesenkt.
Der jeweilige Index-Ausgangswert ergibt sich wie folgt:
Für zum Zeitpunkt des Inkrafttretens dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen bestehende Kunden: Der Index-Ausgangswert ist der Indexwert des ersten Monats jenes Quartals, welches vor dem Quartal liegt, in welchem diese Allgemeinen Gescchäftsbedingungen in Kraft getreten sind.
Für Kunden mit Vertragsabschluss ab dem Inkrafttreten dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen: Der erste Index-Ausgangswert ist der Indexwert des ersten Monats jenes Quartals, welches vor dem Quartal liegt, in welchem der Vertragsabschluss erfolgte. Beispiel: Vertragsabschluss August 2021, Index-Ausgangswert: April 2021.
Nach einer Preisänderung ist der neue Index-Ausgangswert (gleichzeitig auch die neue Bezugsgröße für die Ermittlung der Preisänderung) immer jener Index-Vergleichswert, welcher der Preisänderung zugrunde liegt.
Beispiel einer Preisänderung (Werte fiktiv):
Index-Ausgangswert: 100,0; Index-Vergleichswert: 110,0; Ausmaß der Preisänderung (hier: Erhöhung): 10%; Preisänderung gültig ab dem Monatsersten des folgenden Monats; neuer Index-Ausgangswert: 110,0.
Sollten der ÖSPI oder der ÖGPI von der Österreichischen Energieagentur nicht mehr veröffentlicht werden, vereinbart ENSTROGA mit dem Kunden einen neuen Index.
b) Der vereinbarte Grundpreis unterliegt einer indexbasierten Änderung.
Die Änderung des Preises wird unter Heranziehung des österreichischen Verbraucherpreisindex 2015 (VPI) oder einen an seine Stelle getretenen Index ermittelt. Ist der VPI-Monatswert im Oktober eines Jahres („Index-Vergleichswert“) um mehr als 4 Punkte höher oder niedriger als der jeweilige Index-Ausgangswert, wird der Grundpreis im gesamten Ausmaß der jeweiligen Index-Veränderung (kaufmännisch gerundet auf zwei Kommastellen) ab dem jeweils nachfolgenden Monat erhöht oder gesenkt.
Der jeweilige Index-Ausgangswert ergibt sich wie folgt:
Für zum Zeitpunkt des Inkrafttretens dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen bestehende Kunden: Der erste Index-Ausgangswert ist der Indexwert des ersten Monats jenes Quartals, welches vor dem Quartal liegt, in welchem diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen in Kraft getreten sind.
Für Kunden mit Vertragsabschluss ab dem Inkrafttreten dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen: Der erste Index-Ausgangswert ist der Indexwert des ersten Monats jenes Quartals, welches vor dem Quartal liegt, in welchem der Vertragsabschluss erfolgte. Beispiel: Vertragsabschluss Dezember 2021, Index-Ausgangswert: Oktober 2021.
Nach einer Preisänderung ist der neue Index-Ausgangswert (und damit auch die neue Bezugsgröße für die Ermittlung der Preisänderung) immer jener Index-Vergleichswert, welcher der Preisänderung zugrunde liegt.
Beispiel einer Preisänderung (Werte fiktiv): Index-Ausgangswert: 100,0; Index-Vergleichswert: 105,0; Ausmaß der Preisänderung (Erhöhung): 5%; Preisänderung gültig ab dem Monatsersten des folgenden Monats; neuer Index-Ausgangswert: 105,0.
Wird der VPI 2015 von der Statistik Österreich nicht mehr veröffentlicht, dann gilt der damit verkettete VPI der Statistik Österreich als vereinbart. Wird überhaupt kein VPI mehr veröffentlicht, dann gilt der von Gesetz wegen an seine Stelle tretende Nachfolgeindex als vereinbart.
c) Preisänderungen nach 10.4 sind erst nach Ablauf der Fristen für allfällige vereinbarte Preisgarantien zulässig und erfolgen gegenüber Verbrauchern im Sinne des KSchG frühestens nach Ablauf zweier Monate, gerechnet ab dem Zeitpunkt des Vertragsabschlusses.
d) Zum Zeitpunkt des Inkrafttretens dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen bestehende Kunden werden in einem individuell adressierten Schreiben darauf hingewiesen, dass es nach In-Kraft-Treten dieser AGB zu – auch erheblichen – Preiserhöhungen kommen kann, und dass diesen Kunden vor In-Kraft-Treten der AGB ein Widerspruchsrecht gem. § 80 Abs 2 ElWOG 2010 bzw. § 125 Abs 2 GWG 2011 zukommt.
Preisänderungen werden dem Kunden von ENSTROGA durch ein individuell adressiertes Schreiben oder auf dessen Wunsch hin elektronisch mitgeteilt. ENSTROGA wird den Kunden darin auch über die Anpassungen (Index-Ausgangswert, Index-Vergleichswert, neuer Index-Ausgangswert, die konkrete Höhe der angepassten Preise) informieren.
e) Der jeweils geltende Ausgangswert für die Indizes ÖSPI, ÖGPI und VPI wird dem Kunden bei Vertragsabschlusses oder einer Vertragsänderung oder im Zuge einer Preisänderung von ENSTROGA schriftlich bekanntgegeben und zusätzlich jeweils aktuell unter
www.enstroga.at veröffentlicht. Darüber hinaus übermittelt ENSTROGA diesen dem Kunden ferner auf sein Verlangen unentgeltlich.
f) Der ÖSPI wird veröffentlicht unter https://www.energyagency.at/fakten-service/energiepreise/strompreisindex.html (Downloads > ÖSPI Monatswerte > ÖSPI gewichtet).
Der ÖGPI wird veröffentlicht unter https://www.energyagency.at/fakten-service/energiepreise/gaspreisindex.html (Downloads > ÖGPI Monatswerte > ÖGPI gewichtet).
Der VPI 2015 wird veröffentlicht unter
https://www.statistik.at/web_de/statistiken/wirtschaft/preise/verbraucherpreisindex_vpi_hvpi/zeitreihen_und_verkettungen/index.html (Tabellen > VPI 2015).
ENSTROGA übermittelt die Indizes dem Kunden ferner auf sein Verlangen unentgeltlich.

11. Rücktrittsbelehrung und Rücktrittsrechte des Kunden

11.1 Rücktrittsrecht. Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG), die ihre für den Vertragsabschluss erforderliche Erklärung weder in den von der ENSTROGA für ihre geschäftlichen Zwecke dauernd benutzten Räumen noch bei einem von der ENSTROGA dafür auf einer Messe benutzten Stand abgegeben haben, haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen von diesem Vertrag zurückzutreten. Die Rücktrittsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um das Rücktrittsrecht auszuüben, muss der Kunde ENSTROGA über seinen Entschluss, vom Vertrag zurückzutreten, mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. formfrei, Brief oder E-Mail) informieren. Der Kunde kann dafür das beigefügte und auch unter www.enstroga.at/ruecktrittserklaerung abrufbare Muster-Rücktrittsformular verwenden, dessen Verwendung jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Rücktrittsfrist reicht es aus, dass der Kunde die Mitteilung über die Ausübung des Rücktrittsrechts vor Ablauf der Rücktrittsfrist absendet. Die Rücktrittserklärung ist zu richten an:
ENSTROGA GmbH, Gonzagagasse 9/1/13, 1010 Wien, E-Mail: energie@enstroga.at, Telefon: 004312650900

11.2 Rücktrittsfolgen. Tritt der Kunde von diesem Vertrag zurück, hat ENSTROGA alle Zahlungen, die ENSTROGA vom Kunden erhalten hat, unverzüglich, spätestens aber binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über den Rücktritt des Kunden von diesem Vertrag bei ENSTROGA eingegangen ist. Für diese Rückzahlung hat ENSTROGA dasselbe Zahlungsmittel zu verwenden, das der Kunde bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt hat, es sei denn, mit dem Kunden wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden dem Kunden wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Soweit die Energielieferung auf Wunsch des Kunden bereits während der Rücktrittsfrist beginnt, hat der Kunde ENSTROGA einen Betrag zu zahlen, der im Vergleich zum vertraglich vereinbarten Gesamtpreis verhältnismäßig den von ENSTROGA bis zum Rücktritt erbrachten Leistungen entspricht.

11.3 Ist die Ausfolgung einer Vertragsurkunde unterblieben bzw. ist ENSTROGA den gesetzlichen Informationspflichten nicht nachgekommen, so verlängert sich die Rücktrittsfrist um zwölf Monate. Holt ENSTROGA die Urkundenausfolgung/ die Informationserteilung innerhalb von zwölf Monaten ab dem Fristbeginn nach, so endet die Rücktrittsfrist 14 Tage nachdem der Verbraucher die Urkunde/ die Information erhalten hat.

12. Aussetzung der Lieferung

ENSTROGA ist berechtigt, die Belieferung des Kunden mit Energie bei Vorliegen eines wichtigen Grundes durch Anweisung des örtlichen Verteilnetzbetreibers zur Unterbrechung des Netzzugangs auszusetzen. Als wichtige Gründe gelten insbesondere:
a) Zahlungsverzug und Nichtherstellung des vertragsgemäßen Zustandes nach erfolgloser zweimaliger Mahnung mit Androhung der Aussetzung der Lieferung unter Setzung einer Nachfrist von jeweils zwei Wochen, wobei die 2. Mahnung mit dem Verweis auf die Folgen einer Abschaltung des Netzzugangs und die damit einhergehenden voraussichtlichen vom Netzbetreiber für die Abschaltung und Wiederherstellung des Netzzugangs zu verrechnenden Kosten (gem. § 58 ElWOG bei Stromlieferverträgen bzw. gem. § 78 ElWOG bei Gaslieferverträgen bis zu 30,00 EUR) eingeschrieben erfolgt (qualifiziertes Mahnverfahren gemäß § 82 Abs. 3 ElWOG bei Stromlieferverträgen bzw. § 127 Abs. 3 GWG b ei Gaslieferverträgen).
b) Wenn der Kunde der Aufforderung zur Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung nach erfolgloser zweimaliger Mahnung mit Androhung der Aussetzung der Lieferung und unter Setzung einer Nachfrist von jeweils zwei Wochen, wobei die 2. Mahnung mit dem Verweis auf die Folgen einer Abschaltung des Netzzugangs zu verrechnenden Kosten (gem. § 58 ElWOG bei Stromlieferverträgen bzw. gem. § 78 bei Gaslieferverträgen bis zu 30,00 EUR) eingeschrieben erfolgt (qualifiziertes Mahnverfahren gem. § 82 Abs. 3 ElWOG bei Stromlieferverträgen bzw. § 127 Abs. 3 GWG bei Gaslieferverträgen), nicht nachkommt.
c) Wenn die bewusste Umgehung oder Beeinflussung von Mess-, Steuer und Datenübertragungseinrichtungen oder ein Stromdiebstahl erfolgt.
Sobald die Gründe für die Aussetzung der Lieferung entfallen, kann ENSTROGA den örtlichen Verteilnetzbetreiber mit der Wiedereinschaltung der Kundenanlage beauftragen. Dies gilt nicht für einen der Gründe, der unter 12. c) genannt wurde – bei Vorliegen einer dieser Gründe ist ENSTROGA berechtigt, die außerordentliche Kündigung zu erklären. Die Kosten für die Aussetzung, physische Trennung und Wiedereinschaltung der Kundenanlage trägt der Kunde.

13. Bonitätsprüfung, Vorauszahlung, Sicherheitsleistung

13.1 ENSTROGA ist berechtigt, jederzeit und bereits vor Vertragsabschluss Bonitätsprüfungen des Kunden durchzuführen bzw. durchführen zu lassen. Insofern wird auch auf Ziffer 3.2 dieser AGB verwiesen.

13.2 ENSTROGA kann den Vertragsabschluss und die Weiterbelieferung des Kunden von der Leistung einer angemessenen Sicherheit oder einer Vorauszahlung abhängig machen, wenn aufgrund der Vermögensverhältnisse des Kunden zu erwarten ist, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht oder nicht fristgerecht entspricht oder ein Zahlungsverzug des Kunden vorliegt. Dies ist dann der Fall, wenn eine Bonitätsauskunft negativ ausfällt oder der Kunde wiederholt in Zahlungsverzug geraten ist. ENSTROGA wird etwaig erhobene Sicherheitsleistungen oder Vorauszahlungen für den Kunden fruchtbringend veranlagen und den Kunden darüber auf sein Verlangen schriftlich informieren. Die Höhe der Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung beträgt drei monatliche Teilzahlungsbeträge, jedoch mindestens 150,00 EUR bei den Kundengruppen Haushalt bzw. mindestens 1.000,00 EUR bei der Kundengruppe Gewerbe. ENSTROGA kann sich an der hinterlegten Sicherheit bedienen, wenn der Kunde in Verzug ist und nach einmaliger Mahnung nicht unverzüglich seinen Zahlungsverpflichtungen nachkommt.

13.3 Der Kunde hat nach einem Jahr Vertragslaufzeit ab Erlegung der Sicherheitsleistung Anspruch auf Rückgabe samt den aus der Veranlagung erzielten Zinsen, soweit in diesem Jahr kein Zahlungsverzug des Kunden eingetreten ist. Bei Zahlungsverzug verlängert sich die Dauer der Sicherheitsleistung um ein weiteres Jahr. Der Kunde hat auch nach Beendigung des Vertrags, sofern alle offenen Forderungen beglichen sind, einen Anspruch auf unverzügliche Rückgabe der Sicherheitsleistung samt den aus der Veranlagung erzielten Zinsen. Bei einem negativen Basiszinssatz erfolgt keine Verzinsung.

13.4 Wird eine Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung von ENSTROGA gefordert, hat der Kunde, unbeschadet der ihm gemäß § 77 ElWOG bei Stromlieferverträgen bzw. § 124 GWG bei Gaslieferverträgen eingeräumten Rechte, stattdessen das Recht auf Nutzung eines Zählgerätes mit Prepaymentfunktion. Die Installation eines Zählgerätes mit Prepaymentfunktion richtet sich nach den Allgemeinen Bedingungen des Netzbetreibers. ENSTROGA ist berechtigt, dem Kunden allfällige Mehrkosten durch die Verwendung eines solchen Prepaymentzählers gesondert in Rechnung zu stellen, sofern der Zähler auf Wunsch des Kunden verwendet wird. ENSTROGA wird die für die Einstellung des Prepaymentzählers notwendigen Informationen zeitgerecht an den Netzbetreiber übermitteln.

14. Messung, Abrechnung, Korrektur von Rechnungen, außerplanmäßiger Verbrauch und Einwendungen, Verzug und Mahnung

14.1 Die Messung der Energieabnahme führt der örtliche Netzbetreiber mit dessen Messeinrichtungen durch. Die Messergebnisse stellen den Lieferumfang von Energie an den Kunden dar. Bei Manipulation oder Umgehung der Messgeräte wird ENSTROGA eine Pönale von 25 % der letzten ordnungsgemäßen Bruttojahresabrechnung berechnen. Die Höhe der Pönale unterliegt gemäß § 1336 Abs. 2 ABGB einer richterlichen Angemessenheitskontrolle.

14.2 Die Abrechnung erfolgt im Regelfall einmal jährlich, wobei ENSTROGA dem Kunden vorab angemessene monatliche Teilzahlungsbeträge (Akonti) entsprechend des wahrscheinlichen Verbrauchs in Rechnung stellt. Sie können innerhalb eines Abrechnungsjahres zusätzlich zu einer Jahresabrechnung mehrmals eine Zwischenabrechnung auf Basis eines bei uns vorliegenden Zählerstandes von uns erhalten. Jede Erstellung einer Zwischenabrechnung wird gemäß dem für den jeweiligen Liefervertrag geltenden beiliegenden Preisblatt berechnet.

14.3 Die Teilzahlungsbeträge werden sachlich und angemessen auf Basis des Letztjahresverbrauchs errechnet und dabei die aktuellen Energiepreise zu Grunde gelegt. Liegt kein Jahresverbrauch vor, orientieren sich die Teilzahlungsbeträge an dem durchschnittlichen Lieferumfang vergleichbarer Kundenanlagen, wobei durch den Kunden angegebene tatsächliche

Verhältnisse angemessen zu berücksichtigen sind. Die dem Teilzahlungsbetrag zu Grunde liegende Energiemenge in kWh wird dem Kunden mitgeteilt. Die Mitteilung kann auf der Jahresabrechnung oder der ersten Teilzahlungsvorschreibung erfolgen. Ergibt die Jahresabrechnung, dass zu hohe oder zu niedrige Teilzahlungsbeträge verrechnet wurden, erfolgt eine Anpassung der für den folgenden Abrechnungszeitraum zu bezahlenden Teilzahlungsbeträge. Bei Preisänderungen werden die Teilzahlungsbeträge im Ausmaß der Änderung entsprechend angepasst. Bei Beendigung des Lieferverhältnisses werden etwaige Guthaben unverzüglich erstattet bzw. etwaige Fehlbeträge in Rechnung gestellt. Bei Zahlungsverzug nach Ablauf der in der Rechnung gesetzten Frist werden Verzugszinsen in Höhe von 4 Prozentpunkten über dem jeweiligen von der Österreichischen Nationalbank verlautbarten Basiszinssatz verrechnet, vorbehaltlich der Geltendmachung eines weitergehenden Verzugsschadens.
14.4 Dem Kunden stehen als Zahlungssystem die Erteilung eines SEPA-Mandats oder die Zahlung per Zahlungsanweisung (inkl. Telebanking) zur Verfügung. Notwendige anfallende Kosten für Mahnungen, Verbuchungen von vom Kunden unvollständig übermittelten Telebankingformularen sowie nicht EDV-lesbare Zahlscheine bzw. vom Kunden verursachte Rücklaufspesen (z.B. wegen Nichtdeckung des Bankkontos, falscher Kontodaten etc.) werden in Form eines angemessenen Pauschalbetrags bei Verschulden des Kunden und nach vorheriger Mahnung gemäß dem für den jeweiligen Liefervertrag geltenden beiliegenden Preisblatt in Rechnung gestellt, soweit diese in einem angemessenen Verhältnis zur Forderung stehen. Daneben sind insbesondere auch die Mahnspesen laut dem für den jeweiligen Liefervertrag geltenden beiliegenden Preisblatt für Nebenleistungen sowie etwaige zusätzliche notwendige Kosten außergerichtlicher Betreibungs- oder Einbringungsmaßnahmen sowie Rückläufergebühren zu vergüten, soweit sie zur zweckentsprechenden Einbringung notwendig sind, den Kunden ein Verschulden trifft und die Kosten in einem angemessenen Verhältnis zur betriebenen Forderung stehen. Im Falle der Beauftragung eines Inkassobüros oder Rechtsanwaltes werden die tatsächlich entstehenden Kosten in der sich aus der jeweils geltenden Verordnung der zulässigen Gebühren für Inkassoinstitute sowie dem jeweils geltenden Rechtsanwaltstarifgesetz ergebenden Höhe verrechnet.
14.5 Einwendungen gegen die Richtigkeit der Rechnung sind innerhalb von drei Monaten ab Rechnungslegung per Brief, Telefax oder per E-Mail an ENSTROGA zu richten. Spätere Einwendungen sind unbeachtlich, es sei denn, die Unrichtigkeiten sind für den Kunden nicht feststellbar. ENSTROGA wird den Kunden auf diese Frist und die bei deren Nichtbeachtung eintretenden Rechtsfolgen hinweisen. Eine gerichtliche Geltendmachung durch den Kunden ist dennoch möglich. Einwendungen hindern nicht die Fälligkeit des gesamten Rechnungsbetrags, das Unterlassen von fristgerechten Einwendungen nicht die Geltendmachung von Forderungen durch den Kunden. Die Aufrechnung von Forderungen von ENSTROGA mit Gegenforderungen des Kunden ist ausgeschlossen. Das Recht von Verbrauchern im Sinne des KSchG, ihre Verbindlichkeiten durch Aufrechnung aufzuheben, bleibt für den Fall der Zahlungsunfähigkeit von ENSTROGA oder für Gegenforderungen unberührt, die im rechtlichen Zusammenhang mit der Verbindlichkeit der Verbraucher stehen, die gerichtlich festgestellt oder die von ENSTROGA anerkannt worden.
14.6 Es wird gemäß § 84a Abs 3 ElWOG darauf hingewiesen, dass bei Bestehen eines entsprechenden Vertrages, der die Auslesung und Verwendung von Viertelstundenwerten erfordert, bzw. bei Zustimmung des Kunden diese Viertelstundenwerte zum Zwecke der Abrechnung, zur Prognoseerstellung sowie für die Verbrauchs- und Stromkosteninformation im Sinne des § 81a Abs 1 ElWOG verwendet werden.

15. Haftung/Schadensersatz/Höhere Gewalt

15.1 ENSTROGA haftet gegenüber dem Kunden für durch sie selbst oder durch eine ihm zurechenbare Person schuldhaft zugefügte Personenschäden. Für sonstige Schaden haftet ENSTROGA im Falle grober Fahrlässigkeit oder Vorsatzes. Die Schadensersatzansprüche richten sich grundsätzlich nach den gesetzlichen Bestimmungen; sie verjähren – mit Ausnahme von Ansprüchen von Kunden, die Verbraucher im Sinne des KSchG sind – nach Ablauf eines Jahres von dem Zeitpunkt an, zu welchem der Geschädigte von dem Schaden Kenntnis erlangt. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist – mit Ausnahme von Personenschäden – auf 1.500,00 EUR pro Schadensfall beschränkt. Die Haftung für Folgeschäden, entgangenen Gewinn, Zinsentgang, Produktionsausfälle, Betriebsstillstand sowie für alle mittelbaren Schäden ist – außer bei Kunden, die Verbraucher im Sinne des KSchG sind – ebenfalls ausgeschlossen. Diese Regelungen gelten auch für das Verhalten von Erfüllungsgehilfen.
15.2 ENSTROGA übernimmt keine Haftung für Schäden, die der Kunde durch Unterbrechung oder bei Unregelmäßigkeiten in der Energieversorgung erleidet und die Folgen einer Störung des Netzbetriebs einschließlich des Netzanschlusses sind. Etwaige Ansprüche wegen Versorgungsstörungen kann der Kunde ggf. gegen den Netzbetreiber geltend machen. Die Kontaktdaten des Netzbetreibers teilen wir dem Kunden auf Anfrage gerne mit. Netzbetreiber sind keine Erfüllungsgehilfen von ENSTROGA.
15.3 Im Übrigen gelten die gesetzlichen Bestimmungen über Leistungsstörungen und die damit verbundenen Erstattungsregelungen. Wenn durch Einwirkungen höherer Gewalt oder aus der Erfüllung gesetzlicher Vorgaben im Rahmen einer Krisenversorgung vertragliche Verpflichtungen nicht, nicht rechtzeitig oder nicht ordnungsgemäß erfüllt werden können, so ruhen die diesbezüglichen Vertragspflichten, bis die Hindernisse und deren Folgen beseitigt werden. Ist der Kunde aus besonderen Gründen auf eine ununterbrochene Versorgung mit elektrischer Energie angewiesen, hat er selbst jene Vorkehrungen zu treffen, um Schäden aus Lieferunterbrechungen zu vermeiden. Als höhere Gewalt gilt jedes Ereignis, das einen/die Vertragspartner hindert, seine Verpflichtungen zu erfüllen und welches auch durch die zu erwartende Sorgfalt nicht vorauszusehen war und nicht verhindert werden konnte. Dies gilt insbesondere für Krieg, Unruhen, Streik oder Absperrungen, Naturkatastrophen oder Feuer, Epidemien, Maßnahmen der Regierung oder ähnliche Umstände.

16. Grundversorgung

Diese AGB gelten auch für Kunden, die die Grundversorgung in Anspruch nehmen. Im Übrigen gelten für die Grundversorgung die jeweiligen landesrechtlichen Bestimmungen. Nähere Informationen darüber finden sich unter www.enstroga.at. Der jeweils für die Grundversorgung gemäß § 77 ElWOG bei Stromlieferverträgen bzw. § 124 GWG bei Gaslieferverträgen geltende Tarif ist unter www.enstroga.at abrufbar. Bei Inanspruchnahme der Grundversorgung ist ENSTROGA abweichend von Ziffer 13 der AGB nur berechtigt, die Aufnahme der Belieferung von der Erlegung einer angemessenen Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung in Höhe eines monatlichen Teilzahlungsbetrages abhängig zu machen. Der Kunde hat nach sechs Monaten Vertragslaufzeit ab Inanspruchnahme der Grundversorgung Anspruch auf Rückgabe einer geleisteten Sicherheit bzw. das Absehen von der Erhebung einer Vorauszahlung, soweit kein Zahlungsverzug des Kunden bei ENSTROGA eingetreten ist. Verpflichtet sich der Kunde in der Grundversorgung nach erneutem Zahlungsverzug unter den Voraussetzungen des § 77 ElWOG bei Stromlieferverträgen bzw. § 124 GWG bei Gaslieferverträgen zu einer Vorausverrechnung mit Prepaymentzahlung für künftige Netznutzung und Energielieferung, um einer Netzabschaltung zu entgehen, wird ENSTROGA die für die Einrichtung der Prepaymentzahlung notwendigen Informationen dem Netzbetreiber zeitgerecht übermitteln. Eine im Rahmen der Grundversorgung eingerichtete Prepaymentfunktion ist auf Wunsch des Kunden durch den Netzbetreiber zu deaktivieren, wenn der Kunde seine im Rahmen der Grundversorgung angefallenen Zahlungsrückstände bei ENSTROGA und dem Netzbetreiber beglichen hat oder wenn ein sonstiges schuldbefreiendes Ereignis eingetreten ist. Eine Verpflichtung zur Grundversorgung besteht ausschließlich nur soweit dies im ElWOG für Stromlieferverträge bzw. im GWG für Gaslieferverträge und den Landesausführungsgesetzen vorgesehen ist. Sie besteht keinesfalls, wenn die Erbringung von Netzdienstleistungen vom Verteilnetzbetreiber ganz oder teilweise abgelehnt oder eingestellt wurde, weil der Kunde seine vertraglichen Verpflichtungen verletzt. Soweit eine Verpflichtung zur Grundversorgung nicht mehr besteht, gelten sinngemäß die Kündigungsbestimmungen gemäß Ziffer 12. Das Recht von ENSTROGA, die Verpflichtung zur Versorgung aus dem Vertragsverhältnis für den Fall einer nicht bloß geringfügigen und anhaltenden Zuwiderhandlung (z.B. Missachtung mehrmaliger Mahnungen) unter Einhaltung des gesetzlich vorgeschriebenen Mahnverfahrens so lange auszusetzen, wie die in Ziffer 12 beschriebene und vorliegende Zuwiderhandlungen andauert, bleibt unberührt.

17. Beschwerdemanagement

17.1 Bei Beschwerden steht dem Kunden unsere Serviceline oder das diesbezügliche Formular auf den Onlineservices unter www.enstroga.at zur Verfügung. Unser Kundenservice ist Ihnen bei allen Anliegen gerne behilflich.
17.2 Wir haben außerdem für Fälle mit großer Dringlichkeit oder für spezielle Fälle, in denen Ihnen unser Kundenservice Ihnen nicht weiterhelfen konnte, eine interne Schlichtungsstelle, das Team Kundenzufriedenheit, eingerichtet. Diese erreichen Sie jederzeit per E-Mail: kundenzufriedenheit@enstroga.at. Unsere Schlichtungsstelle ist stets bemüht, schnelle eine unbürokratische und einvernehmliche Lösung zu finden.
17.3 Unbeschadet der Zuständigkeit anderer Behörden oder der ordentlichen Gerichte ist der Kunde berechtigt, bei Streit- oder Beschwerdefällen die Energie-Control Austria anzurufen. Nähere Informationen darüber finden sich unter www.e-control.at.

18. Datenschutz

18.1 Die für das Energielieferverhältnis maßgeblichen personenbezogenen Daten des Kunden werden von ENSTROGA entsprechend den jeweiligen gesetzlichen Bestimmungen zum Schutz personenbezogener Daten ausschließlich zum Zweck der Durchführung des Vertrages sowie zur Wahrung berechtigter Interessen von ENSTROGA – beispielsweise zur Erfüllung eigener Geschäftszwecke von ENSTROGA für die Betreuung und Beratung des Kunden – erhoben, verarbeitet und genutzt. Erforderlichenfalls erfolgt eine Datenweitergabe auch an Unternehmen, die an der Abwicklung des Energieliefervertrages beteiligt sind (z. B. zur Durchleitung und Abrechnung oder zum Forderungsinkasso). ENSTROGA ist verpflichtet, sicherzustellen, dass hierbei die jeweils geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen des Datenschutzgesetzes (DSG) beachtet werden.
18.2 Zum Zwecke der Bonitätsprüfung kann ENSTROGA Auskünfte von Auskunfteien einholen und an diese personenbezogene, das Energieliefervertragsverhältnis betreffende Daten des Kunden unter den Voraussetzungen des DSG weitergeben und verarbeiten. Ergeben sich hieraus Zweifel an der Bonität des Kunden, kann ENSTROGA einen Vertragsschluss ablehnen.

19. Gerichtsstand und anzuwendendes Recht, Schlussbestimmungen

19.1 Gerichtsstand ist Wien. Für Verbraucher i. S. d. § 1 Abs. 1 Nr. 2 gilt der Gerichtsstand gemäß § 14 KSchG.
19.2. Für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesen AGB und/oder dem Energielieferungsvertrag gilt österreichisches materielles Recht unter Ausschluss der Kollisionsnormen des internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts als vereinbart. Dies gilt auch für Fragen über das Zustandekommen bzw. über die Auslegung der AGB und des Energielieferungsvertrages.
19.3 Sollten einzelne Bestimmungen der AGB oder des Vertrages den geltenden Marktregeln widersprechen oder die AGB oder der Vertrag keine entsprechenden Regelungen enthalten, gilt außer gegenüber Verbrauchern i. S. d. § 1 Abs. 1 Nr. 2 KSchG – jene Regelung als vereinbart, die den gültigen Marktregeln am besten entspricht. Sollte eine Bestimmung der AGB oder des Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der AGB oder des Vertrages im Übrigen davon nicht berührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung tritt, außer bei Verbrauchern i. S. d. § 1 Abs. 1 Nr. 2 KSchG – eine wirksame oder durchführbare Bestimmung, die der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung in rechtlicher und wirtschaftlicher Hinsicht am nächsten kommt.

Stand: 14.04.2023