

Nutzungsbedingungen für das Kundenportal Meine EnBW

EnBW
Energie Baden-Württemberg AG



1. Wie funktioniert das Kundenportal Meine EnBW?

(1) Die EnBW Energie Baden-Württemberg AG (EnBW) stellt auf der EnBW-Website www.enbw.com ein gesondertes Portal (Kundenportal Meine EnBW) zur Abwicklung Ihres Strom- und/oder Gaslieferungsvertrags und/oder Ihres Vertrags zur Trinkwasserversorgung zur Verfügung. Damit ermöglicht Ihnen die EnBW die Verwaltung Ihres Vertragskontos und Ihrer Vertragsdaten über das Internet.

(2) Bei Nutzung des Kundenportals Meine EnBW soll die Kommunikation zur Vertragsabwicklung überwiegend elektronisch erfolgen. Wichtige Mitteilungen – insbesondere die Mitteilung über Preisänderungen, Mahnungen, Kündigung und Änderungen der Allgemeinen Bestimmungen – erfolgen auf dem Postweg.

(3) Die EnBW ermöglicht Ihnen, bei Nutzung des Kundenportals Meine EnBW die elektronischen Energierechnungen und sonstige Mitteilungen im Kundenportal Meine EnBW abzurufen. Wenn Sie sich für die Nutzung der Funktion „Umstellung auf Online-Rechnungsbereitstellung“ entscheiden, gelten zusätzlich die Nutzungsbedingungen Online-Rechnungsbereitstellung im Kundenportal Meine EnBW.

(4) Voraussetzung für das Öffnen von durch die EnBW zur Verfügung gestellten PDF-Dateien ist die vorherige Installation des kostenlosen Programms Adobe Acrobat Reader (Adobe Acrobat ist eine eingetragene Marke der Adobe Systems Inc.) durch Sie auf dem von Ihnen verwendeten Gerät zum Öffnen der Datei.

2. Ändert sich etwas an meinem Strom-, Gas- oder Wasservertrag mit EnBW?

Sofern nicht in diesen Nutzungsbedingungen abweichende Regelungen enthalten sind, gelten daneben weiterhin die Allgemeinen Bestimmungen Ihres Liefervertrags/Ihrer Lieferverträge mit der EnBW. Im Falle der Beendigung dieser Nutzungsvereinbarung vor Ende Ihres Liefervertrags bzw. Ihrer Lieferverträge treten wieder die Regelungen der Allgemeinen Bestimmungen des Liefervertrags bzw. der Lieferverträge in Kraft, von denen während der Dauer dieser Nutzungsvereinbarung abgewichen wurde.

3. Welche Pflichten haben Sie als Kunde?

(1) Sie sind verpflichtet, stets eine aktuelle empfangsbereite E-Mail-Adresse anzugeben, deren elektronischer Briefkasten von Ihnen regelmäßig abgerufen wird. Änderungen Ihrer E-Mail-Adresse sind unverzüglich im Kundenportal Meine EnBW in Ihrem Profil einzupflegen.

(2) Für die Einstellungen und Sicherheitsmaßnahmen auf Ihrem PC sorgen Sie selbst. Bitte achten Sie darauf, dass der Zugang von Nachrichten der EnBW nicht durch den Spamfilter oder sonstige Sicherheitssoftware verhindert wird.

4. Was müssen Sie zum Thema Haftung und Haftungsbeschränkung wissen?

(1) Die EnBW haftet nur für Schäden, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung der EnBW oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen beruhen.

(2) Dieser Ausschluss bezieht sich nicht auf eine Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen oder vorsätzlichen Pflichtverletzung der EnBW oder ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruht.

(3) Der Ausschluss bezieht sich auch nicht auf die schuldhafte Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf. In diesem Falle beschränkt sich die Haftung für eine Pflichtverletzung, die nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht, auf den Schaden, den beide Parteien bei Vertragsschluss als mögliche Folge der Vertragsverletzung vorausgesehen haben oder unter Berücksichtigung der Umstände, die sie kannten oder kennen mussten, hätten voraussehen müssen.

(4) Die Haftung der EnBW aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften, wie beispielsweise auf Grund von Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes, bleibt von der Haftungsbeschränkung ebenfalls unberührt.

(5) Das Übermittlungsrisiko (z. B. Datenverlust während der Übermittlung, Verfälschung, Kompletterverlust) von Erklärungen, Mitteilungen und Dokumenten trägt jede Vertragspartei selbst. Zu besonderen Maßnahmen zur Wahrung der Datensicherheit ist die EnBW nicht verpflichtet.

(6) Die EnBW haftet nicht für die Leistung von Internet- oder Serviceprovidern.

(7) Von den vorstehenden Regelungen abgesehen haftet die EnBW nicht für weitergehende Schäden.

5. Beendigung der Zusatzvereinbarung

(1) Sofern die Nutzung des Kundenportals Meine EnBW nicht Voraussetzung und Bestandteil eines Liefervertrags ist (dies ist in der Regel der Fall, wenn Sie sich erst nach Abschluss des Liefervertrags für die Nutzung des Kundenportals Meine EnBW entschieden haben), kann die Vereinbarung zur Nutzung des Kundenportals Meine EnBW losgelöst von Ihrem Liefervertrag bzw. Ihren Lieferverträgen durch Sie oder durch die EnBW jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist beendet werden.

(2) Unbeschadet der Bestimmungen nach Absatz 1 haben beide Vertragspartner das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund gemäß § 314 BGB.

(3) Die Kündigung nach Absatz 1 bzw. Absatz 2 bedarf der Textform. Sie kann per E-Mail, per Telefax oder postalisch erklärt werden. Bitte verwenden Sie folgende Kontaktdaten: EnBW Energie Baden-Württemberg AG, Durlacher Allee 93, 76131 Karlsruhe
Internet: www.enbw.com

Ihr persönlicher Kontakt: Mo – Sa 6:00 – 22:00 Uhr
Telefon: 0721 72586-001
Telefax: 0721 72586-101
E-Mail: kontakt@enbw.com

(4) Die Zusatzvereinbarung endet darüber hinaus automatisch zu dem Zeitpunkt, zu dem alle Ihre mit der EnBW bestehenden Lieferverträge enden.

6. Was müssen Sie zu Datensicherung und Datenschutz wissen?

(1) Für den Zugang zum Kundenportal Meine EnBW müssen Sie sich online registrieren. Sie werden zunächst anhand Ihrer Kunden- oder Vertragskontonummer identifiziert. Anschließend wird Ihnen eine Sicherheitsfrage gestellt, die auf Ihren persönlichen Daten basiert, die bei uns hinterlegt sind. Anschließend legen Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort fest, schließen damit die Registrierung ab und erhalten einen vollständigen Zugang zum Portal. Ihr Passwort muss mindestens 8 Zeichen lang sein und aus Buchstaben sowie mindestens einer Zahl bestehen. Folgende Sonderzeichen können verwendet werden: ! \$ & # @ € ? _ - . ,

(2) Die Zugangsdaten (Benutzername und Passwort) sind geheim zu halten.

(3) Sie können Ihr Passwort jederzeit ändern und sollten von dieser Möglichkeit, um Missbrauch zu vermeiden, auch in regelmäßigen Abständen Gebrauch machen. Ihr bisheriges Passwort wird dann ungültig. Weiterhin sollten Sie zur Sicherheit Ihrer Daten Ihre Zugangsdaten nicht auf dem PC speichern und nach dem Besuch auf den Seiten des Kundenportals Meine EnBW den Cache/die temporären Internetdateien Ihres Browsers löschen.

(4) Für die Nutzung der Homepage www.enbw.com gelten die diesbezüglichen Nutzungsbedingungen und die Datenschutzerklärung. Darin finden Sie auch weitere Informationen zur der Speicherung und Nutzung von Daten und zum Einsatz von Cookies.

(5) Da Sie bei der Nutzung der Dienste des Kundenportals Meine EnBW Ihre persönlichen Zugangsdaten zur Legitimation angeben, sollten Sie diese Dienste nur unter dem Zugang www.enbw.com nutzen, da ansonsten die Möglichkeit besteht, dass Ihre Daten Unbefugten zugänglich werden, wenn keine direkte Verbindung zur Homepage der EnBW besteht. Sollten Sie trotzdem andere Zugangswege nutzen, z. B. durch das Nutzen von Links oder über andere Dienstanbieter, so geschieht dies auf Ihr eigenes Risiko. Dieses Risiko können Sie minimieren, indem Sie sich vor der Eingabe von Daten das Sicherheitszertifikat des Servers nach den Vorgaben des von Ihnen benutzten Browsers anzeigen lassen, um sicherzustellen, dass eine direkte Verbindung zu www.enbw.com besteht.

Wer ist Ihr Vertragspartner?

EnBW Energie Baden-Württemberg AG,
Durlacher Allee 93, 76131 Karlsruhe,
Registergericht AG Mannheim HRB 107956,
Ust-IdNr. DE 812 334 050

Vorstand: Dr. Frank Mastiaux (Vorsitzender),
Dr. Bernhard Beck, LL.M., Thomas Kusterer,
Colette Rückert-Hennen, Dr. Hans-Josef Zimmer

Wie können Sie den Kundenservice der EnBW erreichen?

Bei Fragen oder Beanstandungen im Zusammenhang mit Ihrer Belieferung mit Energie, der Messung der Energie und Ihrem Anschluss wenden Sie sich bitte an unseren Kundenservice:

EnBW Energie Baden-Württemberg AG,
Durlacher Allee 93, 76131 Karlsruhe

Ihr persönlicher Kontakt: Mo – Sa 6:00 – 22:00 Uhr
Telefon: 0721 72586-001
Telefax: 0721 72586-101

E-Mail: kontakt@enbw.com
Internet: www.enbw.com

Wie können Sie den Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität und Gas erreichen?

Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur stellt Ihnen Informationen über das geltende Recht, Ihre Rechte als Haushaltskunde und über Streitbeilegungsverfahren für die Bereiche Elektrizität und Gas zur Verfügung und ist unter folgenden Kontaktdaten erreichbar:

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen
Verbraucherservice, Postfach 8001, 53105 Bonn

Telefon: 030 22480-500, Mo – Fr 9:00 – 12:00 Uhr
Telefax: 030 22480-323
E-Mail: verbraucherservice-energie@bnetza.de

Wie können Ihre Fragen bei Beanstandungen gelöst werden und wie können Sie die Schlichtungsstelle erreichen?

Zur Beilegung von Streitigkeiten nach § 111a EnWG kann ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Energie beantragt werden. Voraussetzung dafür ist, dass der Verbraucherservice unseres Unternehmens angerufen wurde und keine beidseitig zufriedenstellende Lösung gefunden wurde. Unser Unternehmen ist zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren der Schlichtungsstelle Energie verpflichtet.

Die Kontaktdaten der Schlichtungsstelle sind:

Schlichtungsstelle Energie e.V., Friedrichstraße 133,
10117 Berlin

Telefon: 030 27 57 240-0
Telefax: 030 27 57 240-69

E-Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de
Internet: www.schlichtungsstelle-energie.de