

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

der Vattenfall Europe Sales GmbH für die Strombelieferung von Privat- und Gewerbekunden außerhalb der Grundversorgung (Stand: Oktober 2021)

FO00002851

## § 1 Anwendungsbereich, Begriffsbestimmungen

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln die Belieferung von Kunden (Privat- und Gewerbekunden) durch die Vattenfall Europe Sales GmbH, Überseering 12, 22297 Hamburg, nachstehend Lieferant genannt, mit elektrischer Energie für die vom Kunden angegebene Lieferstelle außerhalb der Grund- und Ersatzversorgung im Rahmen eines Sondervertrages, dessen Bestandteil sie sind. Dieser Sondervertrag beinhaltet den Messstellenbetrieb durch den zuständigen Messstellenbetreiber und stellt einen kombinierten Vertrag im Sinne des § 9 Abs. 2 Messstellenbetriebsgesetzes (MsbG) dar. Für die Tarife Protect, Easy Flex, Wallbox sowie Basis Plus gelten bezüglich der Stromlieferung zusätzlich zu diesen AGB abweichende und ergänzende Bestimmungen, die für die genannten Produkte am Ende dieser AGB zu finden sind.

Soweit der Lieferant zusammen mit der Stromlieferung gebündelte Produkte oder Leistungen anbietet, werden diese in den AGB des gebündelten Produktes beschrieben. Falls im Zusammenhang mit gebündelten Produkten oder Leistungen Boni gewährt werden, finden sich die hierfür maßgeblichen Regelungen in gesonderten Bonusbedingungen.

Wartungen sind nicht Gegenstand des Vertrages.

(2) Der Kunde kann unter verschiedenen Tarifen außerhalb der Grundversorgung wählen. Der vom Kunden gewählte und vom Lieferanten zu liefernde Tarif ergibt sich aus dem Auftrag des Kunden sowie aus der entsprechenden Vertragsbestätigung des Lieferanten.

(3) Voraussetzung für die Belieferung von Privat- und Gewerbekunden ist ein Jahresstromverbrauch des Kunden unter 100.000 Kilowattstunden (kWh) pro Lieferstelle. Die Belieferung von Reservestromanlagen (z. B. beim Betrieb von Blockheizkraftwerken), von Elektrospeicherheizungen und von Wärmepumpen ist jeweils ausgeschlossen.

Für Gewerbekunden ist darüber hinaus die Belieferung von Lieferstellen mit registrierender Lastgangmessung unabhängig vom Jahresstromverbrauch ausgeschlossen. Das Gleiche gilt für Lieferstellen, auf die § 19 Abs. 2 der Stromnetzentgeltverordnung (StromNEV) (= individuelle Netzentgelte), § 19 Abs. 3 StromNEV (= singuläre Betriebsmittel) oder die besonderen Ausgleichsregelungen der §§ 63 bis 69 des Erneuerbare-Energien-Gesetzes (EEG) Anwendung finden.

(4) Der Erwerb oder die Veräußerung von Stromdienstleistungen, die nicht Vertragsgegenstand sind, von einem anderen oder an ein anderes Elektrizitätsversorgungsunternehmen durch den Kunden (z. B. vertragliche Vereinbarungen über eine Aggregation) sind nicht ausgeschlossen. Der Kunde ist verpflichtet, dem Lieferanten den Abschluss einer solchen vertraglichen Vereinbarung mit einem Dritten unverzüglich mitzuteilen.

(5) Privatkunden sind Letztverbraucher, die Verbraucher im Sinne von § 13 des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) sind und die elektrische Energie überwiegend für den Eigenverbrauch im Haushalt kaufen.

(6) Gewerbekunden sind Letztverbraucher, die Unternehmer im Sinne von § 14 BGB sind und die elektrische Energie überwiegend für den Eigenverbrauch für berufliche, landwirtschaftliche oder gewerbliche Zwecke kaufen.

## § 2 Vertragsschluss

(1) Der Vertrag zwischen dem Kunden und dem Lieferanten bedarf der Textform. Er kommt zustande, sobald der Lieferant das Angebot des Kunden bestätigt und den Beginn der Belieferung mitteilt, spätestens mit Aufnahme der Belieferung durch den Lieferanten. Voraussetzung für das Zustandekommen des Stromlieferungsvertrages und den Beginn der Belieferung ist, dass der Lieferant die Bestätigung der Kündigung des bisherigen Stromlieferungsvertrages vom Vorlieferanten des Kunden sowie die Bestätigung des Netznutzungsbeginnes des Netzbetreibers vorliegen hat. Der Vertrag besteht aus den im schriftlichen bzw. elektronischen Auftragsformular angegebenen Bestandteilen.

(2) Die Stromlieferung beginnt zum nächstmöglichen Zeitpunkt, zu dem der örtliche Netzbetreiber die Netznutzung ermöglicht. Die Liefere-

ng beginnt entsprechend den Regelungen zum Lieferantenwechsel regelmäßig spätestens drei Wochen nach Zugang der Anmeldung der Netznutzung bei dem für den Kunden zuständigen Netzbetreiber. Besteht für die zu beliefernde Lieferstelle des Kunden bei Vertragsschluss noch ein Stromliefervertrag mit einem anderen Lieferanten (Altstromliefervertrag), so beginnt diese Stromlieferung erst mit dem Tag, der auf die Beendigung des Altstromliefervertrages folgt. Der Kunde kann in seinem Auftrag einen Wunschtermin für den Lieferbeginn angeben. Sollte der gewünschte Termin nicht realisierbar sein, erfolgt die Lieferung zum nächstmöglichen Termin. Kommt innerhalb von sechs Kalendermonaten ab Vertragsschluss keine Belieferung des Kunden zustande oder teilt der Kunde die in seinem Auftrag anzugebenden Daten nicht vollständig oder nicht richtig mit, hat der Lieferant das Recht, diesen Stromliefervertrag mit sofortiger Wirkung in Textform zu kündigen. Der Lieferant hat zudem das Recht, diesen Stromliefervertrag mit sofortiger Wirkung in Textform zu kündigen, sofern die in § 1 Abs. 3 aufgeführten Voraussetzungen nicht oder nicht mehr gegeben sind.

(3) Die Vertragsbestätigung erfolgt in Textform und enthält eine knappe, leicht verständliche und klar gekennzeichnete Zusammenfassung der wichtigsten Vertragsbedingungen. Der Inhalt der Zusammenfassung bestimmt sich nach § 41 Abs. 4 S. 2 Energiewirtschaftsgesetz (EnWG).

## § 3 Bedarfsdeckung, Art der Versorgung

(1) Der Kunde ist für die Dauer des Stromlieferungsvertrages verpflichtet, seinen gesamten leitungsgebundenen Elektrizitätsbedarf aus den Elektrizitätslieferungen des Lieferanten zu decken. Ausgenommen ist die Bedarfsdeckung durch Eigenanlagen der Kraft-Wärme-Kopplung bis 50 Kilowatt (kW) elektrischer Leistung und aus erneuerbaren Energien, ferner durch Eigenanlagen, die ausschließlich der Sicherstellung des Elektrizitätsbedarfes bei Aussetzen der Versorgung dienen (Notstromaggregate). Notstromaggregate dürfen außerhalb ihrer eigentlichen Bestimmungen nicht mehr als 15 Stunden monatlich zur Erprobung betrieben werden.

(2) Welche Stromart (Drehstrom oder Wechselstrom) und Spannungsart für das Vertragsverhältnis maßgebend sein sollen, ergibt sich aus der Stromart und Spannung des jeweiligen Elektrizitätsversorgungsnetzes der allgemeinen Versorgung, an das die Anlage, über die der Kunde Strom entnimmt, angeschlossen ist.

## § 4 Preis

(1) Der Kunde verpflichtet sich, die zur Verfügung gestellte und abgenommene elektrische Energie zu bezahlen.

(2) Der vom Kunden für den von ihm jeweils gewählten Tarif zu zahlende Strompreis ergibt sich zunächst aus den bei Vertragsschluss vereinbarten Preisen. Kommt es nach Vertragsschluss zu einer auf § 5 gestützten Preisänderung, so tritt der mitgeteilte zukünftig geltende Preis an die Stelle des zuvor vereinbarten Preises.

Der Kunde kann darüber hinaus die jeweils aktuellen Preise im Internet unter [vattenfall.de](http://vattenfall.de) einsehen oder telefonisch beim Lieferanten erfragen. Der Lieferant teilt dem Kunden den bei Vertragsabschluss geltenden Preis zudem in der Vertragsbestätigung mit.

(3) Die Preise für Privatkunden verstehen sich einschließlich Steuern (Strom- und Umsatzsteuer). Die Preise für Gewerbekunden verstehen sich einschließlich Stromsteuer, jedoch zuzüglich Umsatzsteuer.

(4) Wenn der Kunde einen Tarif mit verschiedenen Preisstufen gewählt hat, gilt Folgendes: Für die Abschlagszahlungen gem. § 11 stuft der Lieferant die Lieferstelle des Kunden in die für den zu erwartenden Jahresverbrauch geltende Preisstufe ein und berechnet auf dieser Grundlage die Abschlagshöhe. Maßgeblich ist dabei der vom jeweiligen örtlichen Netzbetreiber mitgeteilte Vorjahresverbrauch. Liegt ein solcher für die Lieferstelle nicht vor, ist der Lieferant zu einer Schätzung des erwarteten Jahresverbrauches berechtigt.

Macht der Kunde glaubhaft, dass sich der erwartete Jahresverbrauch

geändert hat, wird der Lieferant die noch offenen Abschläge auf Basis der nunmehr passenden Preisstufe berechnen. Für die endgültige Abrechnung gem. § 10 findet für den gesamten tatsächlichen Verbrauch des Kunden der Strompreis derjenigen Preisstufe Anwendung, die für diese Verbrauchsmenge gilt. Der Verbrauch wird kaufmännisch auf ganze kWh gerundet. Umfasst der Abrechnungszeitraum mehr oder weniger als 365 Tage, rechnet der Lieferant den tatsächlichen Verbrauch auf 365 Tage um und nimmt auf dieser Basis die Einstufung vor.

## § 5 Preisänderungen

(1) Im Strompreis sind die folgenden Kosten enthalten: die Umsatzsteuer (ausschließlich bei Privatkunden), die Stromsteuer, die jeweils an die Netzbetreiber bzw. den Messstellenbetreiber zu entrichtenden Entgelte und Umlagen (z. B. Netzentgelte, das Entgelt für den Messstellenbetrieb, Konzessionsabgaben, Umlage nach dem Erneuerbare-Energien-Gesetz [EEG-Umlage], Umlage nach dem Kraft-Wärme-Kopplungsgesetz [KWKG-Umlage], Umlage nach § 19 Abs. 2 StromNEV [§ 19-StromNEV-Umlage], Umlage nach § 17f EnWG [Offshore-Netzumlage] und Umlage nach § 18 der Verordnung zu abschaltbaren Lasten [Umlage für abschaltbare Lasten]) sowie die Beschaffungs- und Vertriebskosten einschließlich der Kosten für die Abrechnung.

(2) Preisänderungen durch den Lieferanten erfolgen im Wege der einseitigen Leistungsbestimmung in Ausübung billigen Ermessens nach § 315 BGB. Der Kunde kann dies nach § 315 Abs. 3 BGB zivilgerichtliche Überprüfung lassen. Bei der einseitigen Leistungsbestimmung durch den Lieferanten sind ausschließlich Änderungen der Kosten zu berücksichtigen, die für die Preisermittlung nach Abs. 1 maßgeblich sind. Der Lieferant ist bei Kostensteigerungen berechtigt, bei Kostensenkungen verpflichtet, eine Preisänderung durchzuführen. Bei der Preisermittlung ist der Lieferant verpflichtet, Kostensteigerungen nur unter Ansatz gegenläufiger Kostensenkungen zu berücksichtigen und eine Saldierung von Kostensteigerungen und Kostensenkungen vorzunehmen.

(3) Der Lieferant nimmt mindestens alle 12 Monate eine Überprüfung der Kostenentwicklung vor. Der Lieferant hat den Umfang und den Zeitpunkt einer Preisänderung so zu bestimmen, dass Kostensenkungen nach denselben betriebswirtschaftlichen Maßstäben Rechnung getragen wird wie Kostenerhöhungen. Insbesondere darf der Lieferant Kostensenkungen nicht später weitergeben als Kostensteigerungen.

(4) Änderungen der Preise werden erst nach brieflicher Mitteilung in verständlicher und einfacher Weise unter Hinweis auf Anlass, Voraussetzungen und Umfang der Preisänderungen an den Kunden wirksam, die mindestens einen Monat vor der beabsichtigten Änderung erfolgen muss. Sofern der Kunde sich im Portal Online Service (OS-Portal) nach § 21 registriert hat bzw. einen Online-Tarif nach § 22 abgeschlossen hat und somit zur Registrierung verpflichtet ist, gilt für die Art und Weise der Mitteilung § 21 Abs. 2.

(5) Ändert der Lieferant die Preise, so hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt der Wirksamkeit der Preisänderung zu kündigen. Hierauf wird der Lieferant den Kunden in der brieflichen Mitteilung über die bevorstehende Änderung ausdrücklich hinweisen. Die Kündigung bedarf der Textform. Der Lieferant wird die Kündigung innerhalb einer Woche nach Zugang unter Angabe des Vertragsendes in Textform bestätigen. Das Recht zur ordentlichen Kündigung nach § 17 bleibt unberührt.

(6) Abweichend von den vorstehenden Absätzen 2 bis 5 bedarf es keiner Unterrichtung bei der unveränderten Weitergabe von umsatzsteuerrechtlichen Mehr- oder Minderbelastungen, die sich aus einer gesetzlichen Änderung der geltenden Umsatzsteuersätze ergeben; dabei entsteht kein außerordentliches Kündigungsrecht nach dem vorstehenden Abs. 5.

(7) Abs. 2 bis 5 gelten auch, soweit künftig neue Steuern, Abgaben, Umlagen oder sonstige staatlich veranlasste, die Beschaffung, Gewinnung, Erzeugung, Speicherung oder den Verbrauch von elektrischer Energie sowie die Netznutzung (Übertragung und Verteilung), den Messstellenbetrieb oder die Messung betreffende Mehrbelastungen oder Entlastungen wirksam werden.

(8) Wenn für den vereinbarten Tarif ein Zeitraum als „Preisgarantie“ vereinbart wurde, so erfolgen für diesen Zeitraum Preisänderungen ausschließlich aufgrund von Veränderungen der Stromsteuer nach Abs. 2 bis 5, der Umsatzsteuer nach Abs. 6, sowie auf der Grundlage von Abs. 7. Etwaige Veränderungen aller anderen in Abs. 1 genannten Kosten führen weder zu Preisänderungen noch zu einer Saldierung nach Abs. 2 Satz 5.

(9) Wenn für den vereinbarten Tarif ein Zeitraum als „eingeschränkte Preisgarantie“ vereinbart wurde, so erfolgen für diesen Zeitraum Preisänderungen ausschließlich in den folgenden Fällen: Veränderungen der EEG-Umlage, der KWKG-Umlage, der § 19-StromNEV-Umlage, der Offshore-Netzumlage, der Umlage für abschaltbare Lasten und der

Stromsteuer jeweils nach Abs. 2 bis 5, der Umsatzsteuer nach Abs. 6, sowie auf der Grundlage von Abs. 7. Etwaige Veränderungen aller anderen in Abs. 1 genannten Kosten führen weder zu Preisänderungen noch zu einer Saldierung nach Abs. 2 Satz 5.

## § 6 Umfang der Stromlieferung und Haftung

(1) Der Lieferant ist im Interesse des Kunden verpflichtet, die für die Durchführung der Stromlieferung erforderlichen Verträge mit Netzbetreibern und Messstellenbetreibern abzuschließen. Er hat die ihm möglichen Maßnahmen zu treffen, um dem Kunden am Ende des Netzanschlusses, zu dessen Nutzung der Kunde nach der Niederspannungsanschlussverordnung (NAV) berechtigt ist, zu den Preisen und Bedingungen dieses Vertrages Elektrizität zur Verfügung zu stellen. Die Elektrizität wird im Rahmen dieses Vertrages für die Zwecke des Letztverbrauches geliefert.

(2) Der Lieferant ist verpflichtet, den Elektrizitätsbedarf des Kunden im Rahmen dieses Vertrages zu befriedigen und für die Dauer des Vertrages im vertraglich vorgesehenen Umfang nach Maßgabe des Abs. 1 jederzeit Elektrizität zur Verfügung zu stellen. Dies gilt nicht,

1. soweit und solange der Netzbetreiber den Netzanschluss und die Anschlussnutzung nach § 17 NAV oder § 24 Abs. 1, 2 und 5 NAV unterbrochen hat oder
2. soweit und solange der Netzbetreiber den Netzanschluss und die Anschlussnutzung nach § 24 Abs. 3 NAV aufgrund einer Maßnahme des Lieferanten nach § 16 unterbrochen hat oder
3. soweit und solange der Lieferant an der Erzeugung, dem Bezug oder der vertragsgemäßen Lieferung von Elektrizität durch höhere Gewalt oder sonstige Umstände, deren Beseitigung ihm nicht möglich ist oder wirtschaftlich nicht zugemutet werden kann, gehindert ist.

(3) Bei einer Unterbrechung oder bei Unregelmäßigkeiten in der Elektrizitätsversorgung, soweit es sich um Folgen einer Störung des Netzbetriebes einschließlich des Netzanschlusses oder einer Störung des Messstellenbetriebes handelt, ist der Lieferant von der Leistungspflicht befreit. Satz 1 gilt nicht, soweit die Unterbrechung auf nicht berechtigten Maßnahmen des Lieferanten nach § 16 beruht. Der Lieferant ist verpflichtet, dem Kunden auf Verlangen unverzüglich über die mit der Schadensverursachung durch den Netzbetreiber oder den Messstellenbetreiber zusammenhängenden Tatsachen insoweit Auskunft zu geben, als sie ihm bekannt sind oder von ihm in zumutbarer Weise aufgeklärt werden können.

(4) Bei einer Unterbrechung oder bei Unregelmäßigkeiten in der Elektrizitätsversorgung als Folge einer Störung des Netzanschlusses gem. Abs. 3 Satz 1 können dem Kunden nach den gesetzlichen Vorschriften Ansprüche gegen den Netzbetreiber, an dessen Netz die Lieferstelle des Kunden angeschlossen ist, zustehen.

(5) In allen übrigen Haftungsfällen ist die Haftung des Lieferanten sowie seiner Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen für schuldhaft verursachte Schäden ausgeschlossen, soweit der Schaden nicht durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit herbeigeführt wurde. Dies gilt nicht bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, oder der schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, d. h. solcher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf (sog. Kardinalpflichten).

(6) Im Falle einer Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, welche nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht, beschränkt sich die Haftung auf den Schaden, den der Lieferant bei Abschluss des Vertrages als mögliche Folge der Vertragsverletzung vorausgesehen hat oder unter Berücksichtigung der Umstände, die er kannte oder kennen musste, hätte voraussehen müssen.

(7) Die Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

## § 7 Messeinrichtungen, Verbrauchsermittlung und Berechnungsfehler

(1) Die vom Lieferanten gelieferte Elektrizität wird durch die Messeinrichtungen nach den Vorschriften des Messstellenbetriebsgesetzes (MsbG) festgestellt.

(2) Erhält der Kunde eine moderne Messeinrichtung im Sinne des § 2 Nr. 15 MsbG oder ein intelligentes Messsystem im Sinne des § 2 Nr. 7 MsbG und stellt der Messstellenbetreiber dem Lieferanten hierfür andere Entgelte für den Messstellenbetrieb in Rechnung, kann der Lieferant diese Kostenveränderung an den Kunden weitergeben. Die Preisänderung erfolgt nach § 5 Abs. 2 bis 5.

(3) Der Lieferant ist berechtigt, zur Ermittlung des Elektrizitätsverbrauchs des Kunden für die Zwecke der Abrechnung

1. die Ablesewerte oder rechtmäßig ermittelten Ersatzwerte zu verwenden, die er vom Messstellenbetreiber oder Netzbetreiber

erhalten hat,

2. die Messeinrichtung selbst abzulesen oder
3. die Ablesung der Messeinrichtung vom Kunden mittels eines Systems der regelmäßigen Selbstablesung und Übermittlung der Ablesewerte durch den Kunden zu verlangen, sofern keine Fernübermittlung der Verbrauchsdaten erfolgt.

Der Kunde kann einer Selbstablesung im Einzelfall widersprechen, wenn sie ihm nicht zumutbar ist. Der Lieferant hat bei einem berechtigten Widerspruch nach Satz 2 eine eigene Ablesung der Messeinrichtung nach Satz 1 Nummer 2 vorzunehmen und darf hierfür kein gesondertes Entgelt verlangen. Der Lieferant wird in der Rechnung angeben, wie ein von ihm verwendeter Zählerstand ermittelt wurde.

(4) Soweit der Kunde für einen bestimmten Abrechnungszeitraum trotz entsprechender Verpflichtung keine Ablesedaten übermittelt hat oder der Lieferant aus anderen Gründen, die er nicht zu vertreten hat, den tatsächlichen Verbrauch nicht ermitteln kann, dürfen die Abrechnung und die Abrechnungsinformation im Sinne von § 3 Nr. 1 EnWG (im Folgenden: Abrechnungsinformation) auf einer Verbrauchsschätzung beruhen, die unter angemessener Berücksichtigung der tatsächlichen Verhältnisse zu erfolgen hat. In diesem Fall wird der Lieferant den geschätzten Verbrauch unter ausdrücklichem und optisch besonders hervorgehobenem Hinweis auf die erfolgte Verbrauchsschätzung und den einschlägigen Grund für deren Zulässigkeit sowie die der Schätzung zugrunde gelegten Faktoren in der Rechnung angeben und auf Wunsch des Kunden unentgeltlich in Textform erläutern.

(5) Der Lieferant ist verpflichtet, auf Verlangen des Kunden jederzeit eine Nachprüfung der Messeinrichtungen durch eine Eichbehörde oder eine staatlich anerkannte Prüfstelle im Sinne des § 40 Abs. 3 des Mess- und Eichgesetzes (MessEG) beim Messstellenbetreiber zu veranlassen. Stellt der Kunde den Antrag auf Prüfung nicht bei dem Lieferanten, so hat er diesen zugleich mit der Antragstellung zu benachrichtigen. Die Kosten der Prüfung fallen dem Lieferanten zur Last, falls die Abweichung die gesetzlichen Verkehrsfehlergrenzen überschreitet, sonst dem Kunden.

(6) Ergibt eine Prüfung der Messeinrichtungen eine Überschreitung der Verkehrsfehlergrenzen oder werden Fehler in der Ermittlung des Rechnungsbetrages festgestellt, so ist die Überzahlung vom Lieferanten zurückzuzahlen oder der Fehlbetrag vom Kunden nachzuentrichten. Ist die Größe des Fehlers nicht einwandfrei festzustellen oder zeigt eine Messeinrichtung ihn 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 Ablesezeitraumes oder aufgrund des vorjährigen Verbrauches durch Schätzung; die tatsächlichen Verhältnisse sind angemessen zu berücksichtigen. Bei Berechnungsfehlern aufgrund einer nicht ordnungsgemäßen Funktion einer Messeinrichtung ist der vom Messstellenbetreiber ermittelte und dem Kunden mitgeteilte korrigierte Verbrauch der Nachberechnung zugrunde zu legen.

(7) Ansprüche nach Abs. 6 sind auf den der Feststellung des Fehlers vorhergehenden Ablesezeitraum 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.

## § 8 Zutrittsrecht

(1) Der Kunde hat nach vorheriger Benachrichtigung dem mit einem Ausweis versehenen Beauftragten des Netzbetreibers, des Messstellenbetreibers oder des Lieferanten den Zutritt zu seinem Grundstück und zu seinen Räumen zu gestatten, soweit dies zur Ermittlung preislicher Bemessungsgrundlagen oder zur Ablesung der Messeinrichtungen nach § 7 Abs. 3 erforderlich ist. Die Benachrichtigung kann durch Mitteilung an den jeweiligen Kunden oder durch Aushang an oder im jeweiligen Haus erfolgen. Sie muss mindestens eine Woche vor dem Betretungstermin erfolgen; mindestens ein Ersatztermin ist anzubieten. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die Messeinrichtungen zugänglich sind.

(2) Die vorstehende Regelung in Abs. 1 gilt entsprechend im Falle des Einbaus eines Vorauszahlungssystems.

## § 9 Vertragsstrafe

(1) Verbraucht der Kunde Elektrizität unter Umgehung, Beeinflussung oder vor Anbringung der Messeinrichtungen oder nach Unterbrechung der Versorgung, so ist der Lieferant berechtigt, eine Vertragsstrafe zu verlangen. Diese ist für die Dauer des unbefugten Gebrauches, längstens aber für sechs Monate auf der Grundlage einer täglichen Nutzung der unbefugten verwendeten Verbrauchsgeräte von bis zu zehn Stunden nach dem für den Kunden geltenden Preis zu berechnen.

(2) Eine Vertragsstrafe kann auch verlangt werden, wenn der Kunde vorsätzlich oder grob fahrlässig die Verpflichtung verletzt, die zur Preis-

bildung erforderlichen Angaben zu machen. Die Vertragsstrafe beträgt das Zweifache des Betrages, den der Kunde bei Erfüllung seiner Verpflichtung nach dem für ihn geltenden Preis zusätzlich zu zahlen gehabt hätte. Sie darf längstens für einen Zeitraum von sechs Monaten verlangt werden.

(3) Ist die Dauer des unbefugten Gebrauches oder der Beginn der Mitteilungspflicht nicht festzustellen, so kann die Vertragsstrafe in entsprechender Anwendung der Abs. 1 und 2 für einen geschätzten Zeitraum, der längstens sechs Monate betragen darf, erhoben werden.

## § 10 Abrechnung

(1) Der Elektrizitätsverbrauch des Kunden wird nach Wahl des Lieferanten monatlich oder in anderen Zeitabschnitten, die jedoch 12 Monate nicht überschreiten dürfen, auf der Grundlage des nach § 7 Abs. 3 und 4 ermittelten Verbrauchs abgerechnet. Das gilt auch für moderne Messeinrichtungen mit Zählerstandsgangmessungen und für intelligente Messsysteme. Der Rechnungsinhalt bestimmt sich nach § 40 Abs. 2 und 3 EnWG. Bei Beendigung des Vertrages erstellt der Lieferant unentgeltlich eine Abschlussrechnung.

(2) Ändern sich innerhalb eines Abrechnungszeitraumes die verbrauchsabhängigen Preise, so wird der für die neuen Preise maßgebliche Verbrauch zeitanteilig berechnet; jahreszeitliche Verbrauchsschwankungen sind auf der Grundlage von Erfahrungswerten für vergleichbare Kunden angemessen zu berücksichtigen. Entsprechendes gilt bei Änderung des Umsatzsteuersatzes und erlösabhängiger Abgabensätze.

(3) Auf Wunsch des Kunden erfolgt

1. abweichend von Abs. 1 Satz 1 eine monatliche, vierteljährliche oder halbjährliche Abrechnung nach Maßgabe einer gesondert abzuschließenden Zusatzvereinbarung zu diesem Vertrag, die die gewählte Abrechnungsmodalität regelt,
2. eine unentgeltliche elektronische Übermittlung der Abrechnungen und Abrechnungsinformationen sowie
3. mindestens einmal jährlich die unentgeltliche Übermittlung der Abrechnungen und Abrechnungsinformationen in Papierform.

(4) In Abhängigkeit der beim Kunden verbauten Messeinrichtung werden dem Kunden die Abrechnungsinformationen anhand der nachfolgenden beiden Alternativen zur Verfügung gestellt.

Der Lieferant wird dem Kunden, soweit eine Fernübermittlung der Verbrauchsdaten erfolgt, eine monatliche Abrechnungsinformation unentgeltlich über das Internet (z. B. OS-Portal nach § 21) oder andere geeignete elektronische Medien zur Verfügung stellen.

Erfolgt keine Fernübermittlung der Verbrauchsdaten und hat sich der Kunde für eine elektronische Übermittlung im OS-Portal nach § 21 registriert bzw. einen Online-Tarif nach § 22 abgeschlossen, wird der Lieferant dem Kunden Abrechnungsinformationen mindestens alle sechs Monate oder auf Verlangen einmal alle drei Monate unentgeltlich elektronisch zur Verfügung stellen.

## § 11 Abschlagszahlungen und Zahlungsweise

(1) Wird der Verbrauch für mehrere Monate abgerechnet, so kann der Lieferant für die nach der letzten Abrechnung verbrauchte Elektrizität eine Abschlagszahlung verlangen. Diese ist 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 glaubhaft, dass sein Verbrauch erheblich geringer ist, so ist dies angemessen bei der Bemessung zu berücksichtigen. Eine Abschlagszahlung wird nicht vor Beginn der Belieferung fällig.

(2) Ändern sich die Preise, so können die nach der Preisänderung anfallenden Abschlagszahlungen mit dem Vorhundertssatz der Preisänderung entsprechend angepasst werden.

(3) Der Kunde kann zwischen der Zahlung durch Erteilung eines SEPA-Basis-Lastschriftmandates und durch Überweisung wählen. Eventuell entstehende Guthaben wird der Lieferant auf das vom Kunden angegebene Konto erstatten.

## § 12 Vorauszahlungen

(1) Der Lieferant ist berechtigt, für den Elektrizitätsverbrauch eines Abrechnungszeitraumes Vorauszahlung 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 ist der Kunde hierüber ausdrücklich und in verständlicher Form zu unterrichten. Hierbei sind mindestens der Beginn, die Höhe und die Gründe der Vorauszahlung sowie die Voraussetzungen für ihren Wegfall anzugeben. Eine bei Vertragsabschluss vereinbarte Vorauszahlung wird nicht vor Beginn der Lieferung fällig.

(2) Die Vorauszahlung bemisst sich nach dem Verbrauch des vorhergehenden Abrechnungszeitraumes oder dem durchschnittlichen Verbrauch vergleichbarer Kunden. Macht der Kunde glaubhaft, dass sein Verbrauch erheblich geringer ist, so ist dies bei der Bemessung angemessen zu berücksichtigen. Erstreckt sich der Abrechnungszeitraum über mehrere Monate und erhebt der Lieferant Abschlagszahlungen, so kann er die Vorauszahlung nur in ebenso vielen Teilbeträgen verlangen. Die Vorauszahlung ist bei der nächsten Rechnungserteilung zu verrechnen.

(3) Statt eine Vorauszahlung zu verlangen, kann der Lieferant beim Kunden ein Vorauszahlungssystem gem. § 41b Abs. 2 S. 2 Nr. 2 EnWG einrichten.

### § 13 Sicherheitsleistung

(1) Ist der Kunde zur Vorauszahlung nach § 12 nicht bereit oder nicht in der Lage, kann der Lieferant in angemessener Höhe Sicherheit verlangen.

(2) Barsicherheiten werden zum jeweiligen Basiszinssatz nach § 247 BGB verzinst.

(3) Ist der Kunde in Verzug und kommt er nach erneuter Zahlungsaufforderung nicht unverzüglich seinen Zahlungsverpflichtungen aus dem Vertragsverhältnis nach, so kann der Lieferant die Sicherheit verwerten. Hierauf ist in der Zahlungsaufforderung hinzuweisen. Kursverluste beim Verkauf von Wertpapieren gehen zulasten des Kunden.

(4) Die Sicherheit ist unverzüglich zurückzugeben, wenn keine Vorauszahlung mehr verlangt werden kann.

### § 14 Rechnungen und Abschläge

Die für die jeweils in Rechnung gestellte Forderung maßgeblichen Berechnungsfaktoren werden in der Rechnung vollständig und in allgemein verständlicher Form unter Verwendung standardisierter Begriffe und Definitionen ausgewiesen. Neben dem in Rechnung gestellten Verbrauch wird in der Rechnung auch der Verbrauch des vergleichbaren Vorjahreszeitraumes angegeben. Auf im Abrechnungszeitraum eingetretene Änderungen der Preise und Bedingungen wird hingewiesen.

### § 15 Zahlung und Verzug

(1) Rechnungen und Abschläge werden zu dem vom Lieferanten angegebenen Zeitpunkt, frühestens jedoch zwei Wochen nach Zugang der Zahlungsaufforderung, fällig.

(2) Der Lieferant wird dem Kunden die Rechnung spätestens sechs Wochen nach Beendigung des abzurechnenden Zeitraumes und eine Abschlussrechnung spätestens sechs Wochen nach Beendigung des Lieferverhältnisses zur Verfügung stellen. Erfolgt eine Stromabrechnung nach § 10 Abs. 3 monatlich, beträgt die Frist für diese Abrechnung drei Wochen.

(3) Ergibt sich aus der Abrechnung ein Guthaben für den Kunden, ist dieses von dem Lieferanten vollständig mit der nächsten Abschlagszahlung zu verrechnen oder binnen zwei Wochen auszuzahlen. Guthaben, die aus einer Abschlussrechnung folgen, sind binnen zwei Wochen auszuzahlen.

(4) Einwände gegen Rechnungen und Abschlagsberechnungen berechtigen gegenüber dem Lieferanten zum Zahlungsaufschub oder zur Zahlungsverweigerung nur,

1. soweit die ernsthafte Möglichkeit eines offensichtlichen Fehlers besteht oder
2. sofern
  - a) der in einer Rechnung angegebene Verbrauch ohne ersichtlichen Grund mehr als doppelt so hoch wie der vergleichbare Verbrauch im vorherigen Abrechnungszeitraum ist und
  - b) der Kunde eine Nachprüfung der Messeinrichtung verlangt und solange durch die Nachprüfung nicht die ordnungsgemäße Funktion des Messgerätes festgestellt ist.

§ 315 BGB bleibt von Satz 1 unberührt.

(5) Bei Zahlungsverzug des Kunden kann der Lieferant, wenn er erneut zur Zahlung auffordert oder den Betrag durch einen Beauftragten einziehen lässt, die dadurch entstandenen Kosten für strukturell vergleichbare Fälle pauschal berechnen; die pauschale Berechnung muss einfach nachvollziehbar sein. Die Pauschale darf die nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Kosten nicht übersteigen. Auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen. Der Nachweis geringerer Kosten ist dem Kunden gestattet.

(6) Gegen Ansprüche des Lieferanten kann vom Kunden nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufgerechnet werden.

### § 16 Unterbrechung der Versorgung

(1) Der Lieferant ist berechtigt, die Versorgung ohne vorherige Androhung durch den Netzbetreiber unterbrechen zu lassen, wenn der

Kunde den Vertragsbedingungen in nicht unerheblichem Maße schuldhaft zuwiderhandelt und die Unterbrechung erforderlich ist, um den Gebrauch von elektrischer Arbeit unter Umgehung, Beeinflussung oder vor Anbringung der Messeinrichtungen zu verhindern.

(2) Bei anderen Zuwiderhandlungen, insbesondere bei der Nichterfüllung einer fälligen Zahlungsverpflichtung trotz Mahnung, ist der Lieferant berechtigt, die Versorgung vier Wochen nach Androhung unterbrechen zu lassen und den zuständigen Netzbetreiber nach § 24 Abs. 3 NAV mit der Unterbrechung der Versorgung zu beauftragen. Dies gilt nicht, wenn die Folgen der Unterbrechung außer Verhältnis zur Schwere der Zuwiderhandlung stehen oder der Kunde darlegt, dass hinreichende Aussicht besteht, dass er seinen Verpflichtungen nachkommt. Der Lieferant kann mit der Mahnung zugleich die Unterbrechung der Versorgung androhen, sofern dies nicht außer Verhältnis zur Schwere der Zuwiderhandlung steht. Wegen Zahlungsverzuges darf der Lieferant eine Unterbrechung unter den in den Sätzen 1 bis 3 genannten Voraussetzungen nur durchführen lassen, wenn der Kunde nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 100 Euro in Verzug ist. Bei der Berechnung der Höhe des Betrages nach Satz 4 bleiben diejenigen nicht titulierten Forderungen außer Betracht, die der Kunde form- und fristgerecht sowie schlüssig begründet beanstanden hat. Ferner bleiben diejenigen Rückstände außer Betracht, die wegen einer Vereinbarung zwischen Lieferanten und Kunden noch nicht fällig sind oder die aus einer streitigen und noch nicht rechtskräftig entschiedenen Preiserhöhung des Lieferanten resultieren. Der Lieferant wird den Kunden vier Wochen vor einer geplanten Versorgungsunterbrechung wegen Nichtzahlung in geeigneter Weise über Möglichkeiten zur Vermeidung der Versorgungsunterbrechung informieren, die für den Kunden keine Mehrkosten verursachen. Dazu gehören Hilfsangebote zur Abwendung einer Versorgungsunterbrechung wegen Nichtzahlung, Vorauszahlungssysteme, Informationen zu Energieaudits und zu Energieberatungsdiensten, alternative Zahlungspläne verbunden mit einer Stundungsvereinbarung, Hinweise auf staatliche Unterstützungsmöglichkeiten der sozialen Mindestsicherung oder eine Schuldnerberatung.

(3) Der Beginn der Unterbrechung der Versorgung ist dem Kunden drei Werktagen im Voraus anzukündigen.

(4) Der Lieferant hat die Versorgung unverzüglich wiederherstellen zu lassen, sobald die Gründe für ihre Unterbrechung entfallen sind und der Kunde die Kosten der Unterbrechung und Wiederherstellung der Belieferung ersetzt hat. Die Kosten können für strukturell vergleichbare Fälle pauschal berechnet werden; die pauschale Berechnung muss einfach nachvollziehbar sein. Die Pauschale darf die nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Kosten nicht übersteigen. Auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen. Der Nachweis geringerer Kosten ist dem Kunden zu gestatten.

### § 17 Vertragslaufzeit, Kündigung und Umzug des Kunden

(1) Wenn für den Tarif im Vertrag eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart wird, so beginnt diese mit dem Vertragsschluss nach § 2 Abs. 1. Der Vertrag verlängert sich nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit automatisch, bei Privatkunden auf unbestimmte Zeit und bei Gewerbekunden um jeweils weitere 12 Monate (Vertragslaufzeit), sofern er nicht unter Einhaltung einer Frist von einem Monat zum Ende der Mindestvertragslaufzeit gekündigt wird. Im Falle einer Verlängerung des Vertrages nach dem vorstehenden Satz 2 kann der Vertrag jederzeit mit einer Frist von einem Monat, bei Gewerbekunden jedoch nur zum Ende der Vertragslaufzeit gekündigt werden.

(2) Wird für den Tarif keine Mindestvertragslaufzeit vereinbart, läuft der Vertrag auf unbestimmte Zeit. In diesem Fall kann der Stromliefervertrag von beiden Vertragsparteien mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden.

(3) Im Falle eines Wohnsitzwechsels ist der Kunde berechtigt, den Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von sechs Wochen außerordentlich zu kündigen. Der Kunde kann die Kündigung mit Wirkung zum Auszug oder zu einem späteren Zeitpunkt erklären. Die Sätze 1 und 2 sind nicht anzuwenden, wenn der Lieferant dem Kunden binnen zwei Wochen nach Erhalt der Kündigung in Textform eine Fortsetzung des Vertrages an dessen neuem Wohnsitz zu den bisherigen Vertragsbedingungen anbietet und die Belieferung an der neuen Lieferstelle möglich ist. Zu diesem Zweck hat der Kunde in seiner außerordentlichen Kündigung seine zukünftige Anschrift oder eine zur Bezeichnung seiner zukünftigen Lieferstelle verwendete Identifikationsnummer mitzuteilen.

(4) Die Kündigung bedarf der Textform. Der Lieferant wird dem Kunden dessen Kündigung innerhalb einer Woche nach Zugang unter Angabe des Vertragsendes in Textform bestätigen.

Die Textform gilt als erfüllt, sobald und soweit vom Lieferanten entsprechend der gesetzlichen Vorgaben ein elektronischer Weg (z. B.

per Kündigungsbutton auf seiner Webseite oder der Webseite eines Vergleichsportals, über das der Liefervertrag abgeschlossen wurde, im Rahmen einer App oder eines Kundenportals) bereitgestellt wird und der Kunde die Kündigung über diesen Weg erklärt.

(5) Der Lieferant darf keine besonderen Entgelte für den Fall einer Kündigung des Vertrages, insbesondere wegen eines Wechsels des Lieferanten, verlangen.

### § 18 Fristlose Kündigung

(1) Der Vertrag kann aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist in Textform gekündigt und die Lieferung eingestellt werden. Der Lieferant wird den Kunden in diesem Fall unverzüglich beim zuständigen Verteilernetzbetreiber abmelden. Soweit die Entnahmen des Kunden im Falle einer außerordentlichen Kündigung des Lieferanten trotz der Abmeldung (z. B. wegen Bearbeitungsfristen des Netzbetreibers oder Prozessfristen im Zusammenhang mit dem Lieferantenwechsel) über den Zeitpunkt der Vertragsbeendigung hinaus dem Lieferanten bilanziell zugeordnet werden, ohne dass der Lieferant dafür einen anderweitigen Ausgleich erhält, schuldet der Kunde für diese fortwährende Belieferung das Entgelt nach diesem Vertrag. Im Übrigen behält sich der Lieferant die Geltendmachung weitergehender Ansprüche vor.

(2) Ein wichtiger Grund für eine fristlose Kündigung liegt insbesondere im Fall des § 16 Abs. 1 oder im Fall eines Zahlungsverzuges unter den Voraussetzungen von § 16 Abs. 2 Satz 1 vor. Im letztgenannten Fall ist dem Kunden die Kündigung mindestens zwei Wochen vorher anzudrohen; § 16 Abs. 2 Satz 2 bis 6 gelten entsprechend.

(3) Weitere Rechte des Lieferanten zur fristlosen Kündigung ergeben sich aus § 2 Abs. 2.

### § 19 Änderungen dieser AGB

(1) Die Regelungen dieses Vertrages beruhen auf den einschlägigen gesetzlichen und sonstigen Rahmenbedingungen zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses (z. B. dem EnWG, dem Messstellenbetriebsgesetz (MsbG), der höchstrichterlichen Rechtsprechung, den Entscheidungen der Bundesnetzagentur). Sollten durch unvorhersehbare Änderungen dieser Rahmenbedingungen, die der Lieferant nicht veranlasst und auf die er auch keinen Einfluss hat, eine nicht unbedeutende Störung der bei Vertragsschluss vorhandenen Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses eintreten oder eine Lücke im Vertrag entstehen, die zu nicht unerheblichen Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages führen, ist der Lieferant berechtigt und verpflichtet, diese AGB mit Ausnahme von §§ 5, 6 und 19 unverzüglich so anzupassen, als es zur Wiederherstellung der Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses und/oder zur Auffüllung der entstandenen Lücke zur zumutbaren Fort- und Durchführung des Vertrages erforderlich ist. Preisänderungen erfolgen nicht nach diesem § 19, sondern allein gemäß § 5.

(2) Die Anpassung wird nur wirksam, wenn der Lieferant dem Kunden die Vertragsanpassung spätestens einen Monat vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens brieflich mitteilt. Hat der Kunde mit dem Lieferanten im Rahmen der Geschäftsbeziehung einen elektronischen Kommunikationsweg vereinbart (z. B. über das OS-Portal nach § 21), können die Änderungen auch auf diesem Wege mitgeteilt werden. Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde der Änderung nicht bis zum vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung in Textform widerspricht. Der Kunde hat darüber hinaus bei einer solchen Vertragsanpassung das Recht, den Stromliefervertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Anpassung zu kündigen, ohne dass der Lieferant hierfür ein gesondertes Entgelt verlangen darf. Auf die Wirkung eines ausbleibenden Widerspruchs und das Kündigungsrecht wird der Lieferant den Kunden in seiner Mitteilung über die Vertragsanpassung gesondert hinweisen.

### § 20 Informationen über die Rechte von Kunden im Hinblick auf Verbraucherbeschwerden und Streitbeilegungsverfahren

(1) Verbraucher im Sinne des § 13 BGB können Fragen und Beschwerden im Zusammenhang mit der Energielieferung an den Lieferanten richten:

Vattenfall Europe Sales GmbH  
Kundenservice  
Postfach 44 06 44  
12006 Berlin

Telefon: 030 657 988 002  
Montag bis Freitag 8-18 Uhr  
Telefax: 030 267 119 41 410

E-Mail: [vertrag@vattenfall.de](mailto:vertrag@vattenfall.de)

(2) Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für die Bereiche Elektrizität und Gas stellt Informationen über das geltende Recht, die Rechte als Verbraucher 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 80 01  
53105 Bonn  
Telefon: 030 22 48 05 00  
Montag bis Freitag 9-15 Uhr  
Telefax: 030 22 48 03 23

E-Mail: [verbraucherservice-energie@bnetza.de](mailto:verbraucherservice-energie@bnetza.de)

(3) Zur Beilegung von Streitigkeiten können Verbraucher ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Energie beantragen. Voraussetzung dafür ist, dass der Kundenservice des Lieferanten angerufen wurde und keine beidseitig zufriedenstellende Lösung gefunden wurde. Zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren ist der Lieferant verpflichtet.

Schlichtungsstelle Energie e. V.  
Friedrichstraße 133  
10117 Berlin  
Telefon: 030 27 57 24 00  
Telefax: 030 275 72 40 69

Internet: [schlichtungsstelle-energie.de](http://schlichtungsstelle-energie.de)  
E-Mail: [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de)

### § 21 Portal Online Service

(1) Der Lieferant unterhält das Portal Online Service (OS-Portal) auf seiner Website unter [vattenfall.de/online-service](http://vattenfall.de/online-service). Der Kunde kann sich freiwillig im OS-Portal registrieren; bezieht der Kunde einen Online-Tarif nach § 22, ist er verpflichtet, sich im OS-Portal zu registrieren. Die nachfolgend dargestellten Sonderregelungen gelten für alle Kunden, die sich im OS-Portal registriert haben, jeweils ab dem Zeitpunkt dieser Registrierung.

(2) Anstatt Rechnungen, Kündigungen und sonstigen Schreiben schriftlich zu übersenden, wird der Lieferant diese jeweils im OS-Portal hinterlegen. § 23 bleibt unberührt. Mitteilungen zu Änderungen der Preise nach § 5 Abs. 4 erhält der Kunde in Textform. Die Mitteilung muss mindestens einen Monat vor der beabsichtigten Änderung erfolgen. Über die Verfügbarkeit von Rechnungen, Kündigungen und sonstigen Schreiben erhält der Kunde jeweils eine E-Mail-Benachrichtigung an seine im OS-Portal angegebene E-Mail-Adresse. Der Kunde verpflichtet sich, die Rechnungen bzw. sonstigen Schreiben dort abzurufen. Im Übrigen ist der Kunde verpflichtet, ab dem Zeitpunkt der in Abs. 1 genannten Registrierung ununterbrochen während der Vertragsdauer bis zum Zeitpunkt der Schlussrechnung des Lieferanten eine gültige und funktionsfähige E-Mail-Adresse zur Verfügung zu stellen, durch die gewährleistet ist, dass der Kunde die vom Lieferanten abgegebenen E-Mail-Benachrichtigungen erhält (insbesondere bei der Verwendung von Schutzprogrammen wie Spamfiltern, Firewalls, etc.). Der Kunde verpflichtet sich, bei Änderungen seiner E-Mail-Adresse unverzüglich seine im OS-Portal hinterlegte E-Mail-Adresse zu aktualisieren.

(3) Rechnungen, Kündigungen und sonstige im OS-Portal hinterlegte Schreiben des Lieferanten gelten dann als dem Kunden zugegangen, wenn der Kunde vom Lieferanten durch eine E-Mail informiert wurde, dass neue Nachrichten bzw. Dokumente im OS-Portal hinterlegt wurden. Dies gilt nicht, wenn das OS-Portal aufgrund einer technischen Störung nicht erreichbar ist. In diesem Fall tritt der Zugang erst nach Behebung der technischen Störung ein.

### § 22 Online-Tarif

Hat der Kunde einen in der Werbung bzw. dem Auftrag als Online-Tarif bezeichneten Tarif gewählt, ist der Kunde verpflichtet, sich innerhalb eines Monats nach Erhalt der Aktivierungs-E-Mail im OS-Portal gem. § 21 unter [vattenfall.de/online-service](http://vattenfall.de/online-service) zu registrieren, für die Dauer des Vertrages registriert zu bleiben und für ihn hinterlegte Schreiben im OS-Portal abzurufen.

### § 23 Weitere Kommunikationswege

(1) Hat der Kunde dem Lieferanten eine Handy-Nummer zwecks Kontaktaufnahme angegeben, steht es dem Lieferanten frei, dem Kunden zusätzliche Servicemitteilungen zu seinem Vertrag (z. B. Erinnerung an

eine Ablesung) per SMS zukommen zu lassen.

(2) Hat der Kunde dem Lieferanten seine E-Mail-Adresse zwecks Kontaktaufnahme oder im Rahmen der §§ 21, 22 mitgeteilt, so ist der Lieferant berechtigt, dem Kunden zusätzliche Servicemitteilungen zu seinem Vertrag (z. B. Erinnerung an eine Ablesung) per E-Mail zu übersenden.

(3) Hat der Kunde dem Lieferanten eine Handy-Nummer im Rahmen der Nutzung einer App (z. B. MyHighlights-App oder der ENPURE App) zwecks Kontaktaufnahme von Push-Nachrichten angegeben oder stimmt der Übersendung von sog. Webpush-Mitteilungen zu, so ist der Lieferant berechtigt, dem Kunden zusätzliche Informationen über die Hinterlegung von Nachrichten im OS-Portal nach § 21 zu übersenden.

## **§ 24 Lieferantenwechsel, Gerichtsstand, Übertragung des Vertrages und Schlussbestimmungen**

(1) Der Lieferant wird die für einen Lieferantenwechsel erforderlichen Mitwirkungspflichten unentgeltlich und zügig erbringen.

(2) Gerichtsstand für die beiderseitigen Verpflichtungen aus dem Stromliefervertrag ist der Ort der Elektrizitätsabnahme durch den Kunden.

(3) Der Lieferant ist berechtigt, die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag als Gesamtheit auf einen personell, technisch und wirtschaftlich leistungsfähigen Dritten zu übertragen. Eine Übertragung nach Satz 1 ist dem Kunden spätestens sechs Wochen vor dem Zeitpunkt der Übertragung unter Angabe dieses Zeitpunkts mitzuteilen. Im Falle einer Übertragung hat der Kunde das Recht den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Übertragung zu kündigen. Hierauf wird der Kunde vom Lieferanten in der Mitteilung gesondert hingewiesen. Das Recht zur Abtretung von Forderungen nach § 398 BGB sowie eine gesetzliche Rechtsnachfolge, insbesondere bei Übertragungen im Sinne des Umwandlungsgesetzes, bleiben von dieser Regelung unberührt.

(4) Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.

(5) Soweit in den vorstehenden AGB im Zusammenhang mit rechtswirksamen Erklärungen (z. B. zum Vertragsschluss oder zur Kündigung) auf Textform abgestellt wird, steht sowohl dem Kunden als auch dem Lieferanten jederzeit die Wahl einer strengeren Form (z. B. der Schriftform) für die Abgabe ihrer jeweiligen Erklärungen frei.

(6) Ist eine Bestimmung des Vertrages und/oder dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt.

# Datenschutzinformationen

der Vattenfall Europe Sales GmbH (gültig ab 1. Februar 2022)

In diesen Datenschutzinformationen möchten wir Ihnen einen Überblick über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten bei der Vattenfall Europe Sales GmbH geben.

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Verantwortlicher und Ansprechpartner</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Daten, Verarbeitungszwecke, Rechtsgrundlagen</b>	<b>2</b>
2.1	Daten	2
2.2	Rechtsgrundlagen	2
2.3	Verarbeitungszwecke	2
2.3.1	Rund um Ihren Vertrag	2
2.3.1.1	Tarif- und Produktberatung/Vertragsanbahnung	2
2.3.1.2	Bonitätsprüfung (und interne Bewertung)	3
2.3.1.3	Optionale Vertragsablehnung bei Vielfach-Bonuszahlungen	3
2.3.1.4	Vertragsabschluss, Pflege Ihres Kundenkontos und Änderungen Ihrer Daten, Erfassen der Zählerstände, Abrechnung und Vertragsbeendigungen, Preisanpassungen und Verifikation IBAN	3
2.3.1.5	Forderungsmanagement und Inkasso	3
2.3.1.6	Marktpartnerkommunikation	4
2.3.1.7	Leerstandsmanagement	4
2.3.1.8	Kundenservice und Kundenanfragen	4
2.3.1.8.1	Kundenservice	4
2.3.1.8.2	Gesprächsaufzeichnung und Qualitätssicherung	4
2.3.1.8.3	Online-Services	4
2.3.2	Produkte unserer Kooperationspartner	5
2.3.2.1	Partner-Leistungen	5
2.3.2.2	Vattenfall-Shop (powered by Tink)	5
2.3.3	Marketing und Vertrieb, Datenanalysen/Selektion	5
2.3.3.1	Direktmarketing	5
2.3.3.2	Vertrieb	5
2.3.3.3	Kundenbefragungen	6
2.3.3.4	Kundenbindungsprogramm	6
2.3.4	Sonstiges	6
2.3.4.1	Meldung unlauterer Wettbewerbsmethoden	6
2.3.4.2	Unternehmenssteuerung	6
2.3.4.3	Analyse und Reporting	6
<b>3</b>	<b>Automatisierte Entscheidungsfindung</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Speicherdauer</b>	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>Sicherheit</b>	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>Empfänger</b>	<b>7</b>
6.1	Externe Dienstleister	7
6.2	Konzernunternehmen	7
6.3	Andere Beteiligte im Strommarkt	7
6.4	Behörden und sonstige Dritte	7
6.5	Drittlandtransfers	7
<b>7</b>	<b>Betroffenenrechte</b>	<b>7</b>
7.1	Auskunft	8
7.2	Berichtigung und Vervollständigung	8
7.3	Löschung	8
7.4	Einschränkung	8
7.5	Datenübertragbarkeit	8
7.6	Widerrufsrecht	8
7.7	Widerspruchsrecht	8
7.8	Beschwerderecht	8
<b>8</b>	<b>Änderungen der Datenschutzinformationen</b>	<b>8</b>
<b>9</b>	<b>Weitere Datenschutzinformationen</b>	<b>8</b>

# 1 Verantwortlicher und Ansprechpartner

Verantwortlicher für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist:

Vattenfall Europe Sales GmbH  
Überseering 12  
22297 Hamburg  
E-Mail: [impressum@vattenfall.de](mailto:impressum@vattenfall.de)

(im Folgenden nur „Vattenfall“, „wir“, „uns“)

Sie erreichen unseren Datenschutzbeauftragten unter der oben genannten Anschrift und dem Zusatz: Datenschutzbeauftragter

sowie per E-Mail: [datenschutz@vattenfall.de](mailto:datenschutz@vattenfall.de)

## 2 Daten, Verarbeitungszwecke, Rechtsgrundlagen Wofür verarbeitet Vattenfall meine Daten und aufgrund welcher Vorschriften?

### 2.1 Daten

Personenbezogene Daten sind Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare Person beziehen. Hierunter fallen alle Informationen, die einen Bezug zu Ihnen aufweisen. Statistische Daten, die nicht mit Ihrer Person in Verbindung gebracht werden können, sind keine personenbezogenen Daten.

Wir verarbeiten von Ihnen als Kunde, Interessent oder Lieferant ggf. die folgenden personenbezogenen Daten:

- a) Stamm- und Kontaktdaten, z. B.
  - Vor- und Nachname, Anrede, Namenszusätze und Titel
  - Kontaktdaten
  - Geburtsdatum
- b) Vertragsdaten, z. B.
  - Geschäftspartnernummer (Vattenfall-Kundennummer), Vertragskontonummer,
  - Gewählte Produkte/Tarife, Vertragskonditionen und weitere Daten zu Verträgen (z. B. Aktions-/Gutschein-codes)
  - Abweichende Rechnungsempfänger/Zahler/Zahlungsempfänger
  - Daten zu Angeboten und Bestellungen, Vertragshistorie
  - Daten zur Lieferstelle (z. B. Zählernummer, Marktlokation)
  - Weitere vertragsrelevante Daten (z. B. Steuerbefreiungen, Versorgungssicherheitsgründe)
  - Mess- und Zählerdaten (z. B. Zählerstände, Verbrauch)
- c) Marktkommunikationsdaten, z. B.
  - Vorversorger
  - Folgeversorger
- d) Bank- und Zahlungsdaten, z. B.
  - Kontoinformationen
  - SEPA-Mandate
  - Daten zu Zahlungen und Forderungen, Zahlverhalten (z. B. erfüllte Forderungen und Außenstände, Mahn- und Sperrereignisse, Ausbuchungen, Informationen über Forderungsübergaben an Inkassounternehmen)
  - Bonitätswerte
- e) Befragungsergebnisse und weitere Daten zu Ihren Interessen
- f) Kommunikationsdaten

### 2.2 Rechtsgrundlagen

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten z. B. dann, wenn die Verarbeitung zur **Erfüllung eines Vertrages** mit Ihnen oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen auf Ihre Anfrage hin erforderlich ist (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO).

Gegebenenfalls verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten auch, wenn die Verarbeitung zur Wahrung der **berechtigten Interessen von Vattenfall** oder eines Dritten erforderlich ist, sofern nicht Ihre Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten überwiegen (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO), z. B. zu Marketingzwecken.

Außerdem verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten, wenn Sie

freiwillig und jederzeit widerruflich in die Verarbeitung **eingewilligt** haben (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO). Dies kann z. B. im Rahmen von Werbemaßnahmen der Fall sein oder bei der Aufzeichnung von Telefongesprächen im Kundenservice.

Eine Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten kann auch erfolgen, wenn sie zur **Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung**, der wir unterliegen, erforderlich ist (Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO). Als Unternehmen unterliegen wir diversen gesetzlichen Verpflichtungen (z. B. Energiewirtschaftsgesetz, Messstellenbetriebsgesetz, Steuergesetze, Handelsgesetzbuch, E-Rechnungsverordnung, Abgabenordnung), die eine Verarbeitung Ihrer Daten erforderlich machen können.

Welche Ihrer Daten wir zu welchen Zwecken aufgrund welcher Rechtsgrundlage verarbeiten, können Sie den nachfolgenden Erläuterungen entnehmen.

### 2.3 Verarbeitungszwecke

#### 2.3.1 Rund um Ihren Vertrag

Für die Anbahnung, Erfüllung und Beendigung Ihres Vertrages ist eine Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erforderlich, einschließlich solcher, die Sie uns bereitgestellt haben. Eine Nichtbereitstellung Ihrer Daten hat zur Folge, dass kein Vertrag geschlossen werden kann.

#### 2.3.1.1 Tarif- und Produktberatung/Vertragsanbahnung

Insbesondere verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten wie Ihre Stamm- und Kontaktdaten sowie Angaben zur physischen Installation (z. B. Mess- und Zählerdaten) und zum Verbrauch, um im Rahmen Ihrer Anfrage den bestmöglichen Tarif bzw. das beste Produkt für Sie zu ermitteln. Sofern erforderlich, werden bei nicht energiebezogenen Einzelkaufverträgen (z. B. Photovoltaik-Anlagen, E-Mobilitäts-Einrichtungen) auch Daten zur Anlage verarbeitet (z. B. Dachfläche und -ausrichtung, Fotos vom Gebäude), um die für Sie passende Konfiguration zu ermitteln.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

#### 2.3.1.2 Bonitätsprüfung (und interne Bewertung)

Wenn Sie einen Vertrag außerhalb der Grundversorgung abschließen, verarbeiten wir personenbezogene Daten zu Ihrer Bonität. Dafür übernehmen wir der jeweiligen Auskunft Kontaktstammdaten von Ihnen und erhalten einen von der Auskunft ermittelten Bonitätswert über Ihre Zahlungsfähigkeit (Score) zurück. Wenn Sie bereits Kunde sind oder innerhalb des letzten Jahres waren, verarbeiten wir stattdessen interne Bonitätswerte, die im Rahmen einer internen Bewertung aufgrund uns bereits vorliegender Daten und insbesondere Zahlungserfahrungen ermittelt werden (Bonitätsindex).

Bei Vorliegen eines nicht ausreichenden Bonitätswerts können wir einen (weiteren) Vertragsschluss mit Ihnen ablehnen. Dies erfolgt aufgrund einer automatisierten Entscheidungsfindung nach Art. 22 Abs. 1 DSGVO. Diese ist, nach Art. 22 Abs. 2 lit. a DSGVO zum Abschluss des Vertrages erforderlich und um das Risiko von Zahlungsausfällen für Vattenfall zu reduzieren.

Rechtsgrundlagen sind Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO und Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Unser berechtigtes Interesse liegt darin, die Bonität vor Vertragsschluss zu berücksichtigen, um bestehende Risiken zu minimieren, indem wir uns vor Zahlungsausfällen schützen. Sie können dieser Verarbeitung widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzzinformatoren unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

Folgende Auskunfteien setzen wir für die Bonitätsprüfung und Betrugsprävention und ein:

- CRIF GmbH, Leopoldstraße 244, 80807 München, <https://www.crif.de/datenschutz>
- Schufa Holding AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden, <https://www.schufa.de/datenschutz>
- Verband der Vereine Creditreform e.V., Hammfelddamm 13, 41460 Neuss, <https://www.creditreform.de/datenschutz>
- Creditsafe Deutschland GmbH, Schreiberhauer Str. 30, 10317 Berlin, <https://www.creditsafe.com/de/de/rechtliches/datenschutz.html>

Informationen zu den über Sie dort gespeicherten Daten erhalten Sie direkt von den genannten Unternehmen.

Der übermittelte Score wird von uns nach seiner Berücksichtigung

direkt gelöscht. Die Information, ob er oberhalb oder unterhalb eines festgelegten Grenzwertes lag, wird nach 12 Monaten gelöscht. Der interne Bonitätsindex wird laufend aktualisiert. Eine Löschung erfolgt spätestens drei Jahre nach Forderungsausgleich.

**2.3.13 Optionale Vertragsablehnung bei Vielfach-Bonuszahlungen**  
Ihre personenbezogenen Daten werden – neben der Speicherung zu den Zwecken der Aufbewahrung und Dokumentation – auch zum Zwecke der Verhinderung von mehrfach wiederholter Inanspruchnahme von Bonusvertragsabschlüssen pro Lieferstelle verarbeitet. Dies kann einen Zeitraum von fünf Jahren betreffen. Wenn in dieser Zeit an der betreffenden Lieferstelle mit Ihnen bereits zwei oder mehr Sonderverträge mit Bonusanspruch geschlossen oder mehr als 500 Euro Bonus an Sie ausgezahlt wurden, können wir eine erneute Vertragsanfrage ablehnen. Eine solche Ablehnung von Vertragsanfragen ist ebenfalls möglich, wenn an der Lieferstelle in den letzten 25 Monaten bereits drei oder mehr verschiedene Bonusverträge bestanden oder mehr als 500 Euro Bonus ausgezahlt wurden. Um diese Überprüfung vornehmen zu können, ist die Speicherung und Verwendung Ihrer personenbezogenen Vertragsdaten erforderlich und insoweit zur Durchführung des zwischen uns aufgrund des Vertrages auch nach den Stromlieferungen bestehenden Verhältnisses zulässig. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Die Ablehnung erfolgt aufgrund einer automatisierten Entscheidungsfindung nach Art. 22 Abs. 1 DSGVO. Diese ist nach Art. 22 Abs. 2 lit. a DSGVO zum Abschluss des Vertrages erforderlich.

**2.3.14 Vertragsabschluss, Pflege Ihres Kundenkontos und Änderungen Ihrer Daten, Erfassen der Zählerstände, Abrechnung und Vertragsbeendigungen, Preisanpassungen und Verifikation IBAN**

**a) Kundenkonto**

Zum Abschluss und zur Durchführung Ihrer Verträge verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Stamm-, Kontakt- und Vertragsdaten, Bank- und Zahlungsdaten und insbesondere Mess- und Zählerdaten in einem Kundenkonto. Dieses Kundenkonto führen wir intern zum Zwecke der weiteren Vertragsdurchführung, zu Zwecken der nicht-werblichen Kommunikation im Rahmen des Vertragsverhältnisses sowie im Falle von Einzelkaufverträgen für die Bestellabwicklung und ggf. Installation. Sie haben die Möglichkeit sich zusätzlich selbst ein Online-Kundenkonto auf unserer Webseite <https://service.vattenfall.de/registrierung> anzulegen, in welchem Sie Ihre Verträge und Kontaktdaten eigenständig verwalten können. Für diesen Online-Service finden Sie separate Datenschutzinformationen unter [www.vattenfall.de/datenschutz](http://www.vattenfall.de/datenschutz).

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

**b) Datenqualität**

Ihre Kontakt-, Vertrags- und Stammdaten können aufgrund der unterschiedlichen Art und Weise der Erhebung (schriftlich, mündlich, elektronisch, etc.) fehlerhaft oder unvollständig sein. Daher werden sie durch uns vervollständigt, um Doppelungen bereinigt und verbessert, sofern erkennbare Fehler vorliegen. Die Berichtigung und Vervollständigung von Adressen erfolgt mithilfe eines externen Dienstleisters.

Rechtsgrundlagen sind Art. 6 Abs. 1 lit. b und Art. 6 Abs. 1 lit. c in Verbindung mit Art. 5 Abs. 1 lit. d DSGVO.

Zudem analysieren wir Daten, insbesondere von Ihnen bereitgestellte Namen und Rechtsformbezeichnungen (z. B. GmbH, AG, Ltd), zum Zwecke der Gewerbeerkennung. Wir sind rechtlich verpflichtet, Gewerbekunden zu identifizieren für die richtige steuerliche Ausweisung auf Rechnungen nach § 4 Abs. 7 StromStV und für die Richtigkeit des Jahresabschlusses gemäß § 242 HGB.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO.

Außerdem pseudonymisieren wir Ihre Vertragsdaten, indem wir sie mit der Vertragsnummer verknüpfen, die mit anderen pseudonymisierten Identifikationsnummern (ID) (Geschäftspartner-ID, Vertragskonto-ID, Marktlokations-ID, Vertragsnummer) verknüpft ist. Die weitere Verwendung der pseudonymisierten Daten erfolgt zu Zwecken der Optimierung der Geschäftsprozesse und Kundenbetreuung sowie zur Kommunikation mit Marktpartnern.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Es entspricht unseren berechtigten Interessen, qualitätsgesicherte Daten zu den beschrie-

benen Zwecken nutzen zu können.

Sie können der Verarbeitung widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzinformationen unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

**c) Preisanpassung**

Ihre Daten, insbesondere Vertragsdaten, werden einmal im Jahr – bei Sonderverträgen mit Preisgarantie ggf. seltener – verwendet und analysiert zur Berechnung und Entscheidung, ob Preise anzupassen sind sowie um Sie hierüber zu unterrichten. Hierbei berücksichtigen wir externe Faktoren (wie Änderungen von Abgaben, Netzentgelten und Steuern) und interne Faktoren (wie Zumutbarkeits- und Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen, z. B. Beschaffungskosten).

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO bzw. im Hinblick auf die Unterrichtung ggf. auch Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO in Verbindung mit § 41 Abs. 5 EnWG.

Bei der Analyse entstehende Daten löschen wir, wenn sie für die genannten Zwecke sowie für eine etwaige Verteidigung von Rechtsansprüchen nicht mehr erforderlich sind.

Die Entscheidung, ob wir eine individuelle Preisanpassung vornehmen, erfolgt für nicht-gewerbliche Kunden mit Sonderverträgen mit Preisgarantie im Wege einer automatisierten Entscheidungsfindung nach Art. 22 Abs. 1 DSGVO. Diese ist nach Art. 22 Abs. 2 lit. a DSGVO zum Abschluss bzw. zur Verlängerung eines Vertrages erforderlich.

**d) Verifikation IBAN**

Sofern Sie während der Vertragslaufzeit die bei Vertragsschluss angegebene IBAN ändern, gleichen wir die geänderte IBAN mit den bei uns gespeicherten IBAN-Verbindungen ab. Das geschieht, um Betrugsversuche auszuschließen und den reibungslosen Ablauf von Zahlungen zu gewährleisten. Die Liste enthält IBAN-Verbindungen, die in der Vergangenheit für Straftaten wie etwa Betrug genutzt und deswegen durch uns gesperrt wurden. IBAN-Verbindungen auf der Liste werden nach 8 Jahren gelöscht.

Bei Auffälligkeiten bitten wir Sie um Bestätigung der geänderten IBAN-Verbindung. Erhalten wir keine Bestätigung, wird die geänderte IBAN durch uns gesperrt und nicht für Zahlungen genutzt.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Es liegt in unserem berechtigten Interesse, Betrugsversuche zu identifizieren und Verluste durch fehlerhafte Auszahlungen zu vermeiden und dem Grundsatz der Richtigkeit gem. Art. 5 Abs. 1 lit. d DSGVO zu entsprechen. Zudem können auf diese Weise Risikozuschläge geringer gehalten werden, wodurch Sie als Kunde weniger belastet werden. Sie können der Verarbeitung widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzinformationen unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

**2.3.15 Forderungsmanagement und Inkasso**

Im Rahmen unseres internen Abrechnungs-, Mahn- und Ratenplanverfahrens verarbeiten wir neben Ihren Stamm- und Kontaktdaten sowie Vertragsstammdaten auch Daten über Ihr Bank- und Zahlungsverhalten (z. B. Mahn-, Sperr- und Ausbuchungsereignisse). Diese ermöglichen es uns, Maßnahmen (z. B. Adressrecherchen Zahlungserinnerungen, Mahnungen, Einschaltung von Inkassounternehmen und Rechtsdienstleistern) zum Zwecke des Forderungsmanagements vorzunehmen und diese zu steuern. In Einzelfällen verwenden wir ebenfalls zu Zwecken des Forderungsmanagements und insbesondere der effizienten Forderungsbetreibung Ihre Kontaktdaten, um Sie per E-Mail oder SMS an offene Forderungen oder anstehende Maßnahmen zu erinnern.

Sollten Sie offene Rechnungen trotz wiederholter Mahnung nicht begleichen, können wir die offene Forderung zum Zwecke der treuhänderischen Geltendmachung an einen Inkassodienstleister übergeben und diesem hierzu die erforderlichen Vertrags- und insbesondere Forderungsdaten übermitteln. Die Datenübermittlungen sind erforderlich, damit das Inkassounternehmen sein Mandat ausüben und es die Forderung betreiben kann.

Falls dies erfolglos sein sollte oder auf Basis Ihres bisherigen Zahlungsverhaltens eine hohe Ausfallwahrscheinlichkeit für die Forderung besteht, können wir die Forderung auch an einen Inkassodienstleister veräußern, der sie sodann im eigenen Namen geltend machen kann.

Die Ausfallwahrscheinlichkeit berechnen wir anhand Ihrer Bank- und Zahlungsinformationen sowie Stammdaten.

Im Rahmen von Inkassodienstleistungen setzen wir aktuell die folgenden Dienstleister ein, denen (bzw. deren Kaufgesellschaften) wir im Bedarfsfall Ihre personenbezogenen Daten übermitteln:

- coeo Inkasso GmbH, Kieler Str. 16, 41540 Dormagen
- atriga GmbH, Pittlerstr. 47, 63225 Langen
- EOS Investment GmbH, Steindamm 71, 20099 Hamburg

Zum Zwecke der gerichtlichen Geltendmachung (insbesondere Mahnbescheide, Zutrittsklagen und der Aufklärung und Verhinderung von Straftaten), übermitteln wir ihre personenbezogenen Daten im erforderlichen Umfang an andere Rechtsdienstleister und insbesondere Rechtsanwälte.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO und Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Das von uns verfolgte berechtigte Interesse ist ein effektives und effizientes Forderungsmanagement. Sie können der Verarbeitung widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzinformationen unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

### **Einsatz von Außendienstmitarbeitern**

Zu den Zwecken der Klärung von unklaren Vertragsverhältnissen, der Reduzierung hoher Zahlungsrückstände durch informative Absprachen, der Überprüfung der Zustände nach Versorgungsunterbrechung und der Abwendung von Forderungsausfällen setzen wir Außendienstmitarbeiter für Vor-Ort-Recherchen, insbesondere bei Verdachtsfällen von Stromdiebstahl oder der Aufgabe eines Objekts durch den Kunden ein. Hierzu werden Stamm- und Kontaktdaten sowie Daten zu Zahlungsausfällen und zum Mahnwesen, Vertragsdaten und insbesondere Daten zu Forderungen, Daten zu Entnahmestellen und Zählerstände verarbeitet.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO, soweit die Vor-Ort-Recherche für die Erfüllung des Vertrages erforderlich ist. Im Übrigen ist Rechtsgrundlage Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Hiermit verfolgen wir unser berechtigtes Interesse an der Vermeidung von Forderungsausfällen und von Stromdiebstahl. Sie können der Verarbeitung widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzinformationen unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

### *2.3.16 Marktpartnerkommunikation*

Die Bundesnetzagentur legt Geschäftsprozesse zur Kundenbelieferung mit Elektrizität (GPKE) sowie zum Lieferantenwechsel Strom/ Gas (GELI) fest, die den Netzzugang und die Belieferung betreffen. Im Rahmen dieser Geschäftsprozesse muss Vattenfall personenbezogene Daten (insbesondere Stamm-, Kontakt- und Vertragsdaten sowie Mess- und Zählerdaten) mit anderen Beteiligten im Energiemarkt austauschen, z. B. Messstellen- und Netzbetreibern und Lieferanten. Beispielsweise stellen die Netz- und Messstellenbetreiber Vattenfall Messwerte zur Verfügung und die Übertragungs- und Verteilnetzbetreiber rechnen ihre Leistung Vattenfall gegenüber ab.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO in Verbindung mit den betreffenden Regelungen in EnWG, StromNZV, GasNZV bzw., MsbG.

### *2.3.17 Leerstandsmanagement*

Um unserer gesetzlichen Verpflichtung im Rahmen der Ersatz- und Grundversorgung nachkommen zu können (z. B. Versorgung bei Leerstand, Lieferanteninsolvenz), übermitteln uns Vermieter und Hausverwaltungen über das Leerstandsmanagement-Portal personenbezogene Daten von Ihnen als Neu-Mieter eines Objekts. Wir verarbeiten Ihre Bestandsdaten für die Sicherstellung der Grundversorgung in der entsprechenden Anlage (z. B. zur Ermittlung von Verbräuchen und Vertragspartnern im Rahmen der Ersatz- und Grundversorgung, Umsetzung von Versorgungsunterbrechungen oder Zählerzuordnungsprüfungen/Zählerstandsermittlungen). Sofern innerhalb von sechs Wochen („Schwebezeit“) ein Stromliefervertrag außerhalb der Grundversorgung mit einem anderen Lieferanten geschlossen wird, löschen wir Ihre personenbezogenen Daten. Anderenfalls übernehmen wir Ihre personenbezogenen Daten für die Durchführung des Vertragsverhältnisses mit uns.

Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung während der „Schwebezeit“ ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Hiermit verfolgen wir unser berechtigtes Interesse an einem effizienten Leerstandsmanagement und der Erfül-

lung der Pflichten aus der Ersatz- und Grundversorgung. Sie können dieser Verarbeitung widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzinformationen unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

### *2.3.18 Kundenservice und Kundenanfragen*

#### *2.3.18.1 Kundenservice*

Anfragen in Bezug auf Ihre Verträge und Angebote können Sie jederzeit über verschiedene Kanäle (z. B. per Telefon, Chat, E-Mail, Brief oder Fax) an unseren Kundenservice richten. Im Rahmen der Bearbeitung werden neben Ihren Stamm-, Kontakt- und Vertragsdaten alle weiteren Daten verarbeitet, die bei uns schon vorliegen oder noch von Ihnen oder dritter Stelle erhoben werden müssen, soweit dies erforderlich ist, um Sie zu authentifizieren, Ihre Anfrage bestmöglich zu beantworten und ggf. Ihr Anliegen zu erfüllen oder Problem zu lösen. Wie Sie unseren Kundenservice erreichen können, finden Sie unter <https://www.vattenfall.de/kundenservice-kontakt>.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO, sofern dies für die Anbahnung oder Erfüllung eines Vertrages erforderlich ist und im Übrigen Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Das von uns verfolgte berechtigte Interesse besteht in einer effizienten und sachgerechten Bearbeitung Ihres Anliegens und Steuerung unseres Kundenservices.

Sofern Sie für jemand anderen, der unser Kunde ist, mit unserem Kundenservice kommunizieren möchten, ist dies nur möglich, wenn dieser Kunde Ihnen zuvor eine Vollmacht erteilt hat, diese vorliegt und eine entsprechende Authentifizierung durchgeführt wird.

Rechtsgrundlage der Verarbeitung Ihrer Daten (Stamm- und Kontaktdaten) als Bevollmächtigter ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Hiermit verfolgen wir unser berechtigtes Interesse, mit Ihnen als authentifiziertem Bevollmächtigten für einen Kunden kommunizieren zu können.

Erfolgreiche Authentifizierungsversuche werden bis zum Ende der Vertragslaufzeit des betreffenden Kunden zum Zwecke und in unserem berechtigten Interesse der Betrugsprävention dokumentiert. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

Sie können der Verarbeitung jeweils widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzinformationen unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

#### *2.3.18.2 Gesprächsaufzeichnung und Qualitätssicherung*

Um eine hohe Qualität unseres telefonischen Kundenservices zu gewährleisten, unsere Mitarbeiter und die unserer Servicepartner zu schulen und Ihre Kundenbedürfnisse besser zu erfassen, zeichnen wir vereinzelt Telefongespräche mit unseren Kunden auf und werten diese anhand pseudonymisierter und aggregierter Reports aus. Eine Aufzeichnung und Analyse erfolgt nur, wenn Sie vorab Ihre Einwilligung dazu erteilt haben. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Sie haben das Recht, Ihre Einwilligung jederzeit zu widerrufen. Durch den Widerruf wird die Rechtmäßigkeit der bisherigen Datenverarbeitung nicht berührt. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzinformationen unter der Überschrift „Betroffenenrechte“ Textziffer 7.6. Die Gesprächsaufzeichnung löschen wir nach 3 Monaten, die Reports werden spätestens nach 25 Monaten gelöscht.

Sie sind weder gesetzlich noch vertraglich dazu verpflichtet, uns Ihre personenbezogenen Daten im Rahmen der Gesprächsaufzeichnung zur Verfügung zu stellen. Willigen Sie nicht in die Gesprächsaufzeichnung ein, entsteht Ihnen dadurch kein Nachteil.

Neben der Gesprächsaufzeichnung speichern wir das Datum Ihres Anrufs, Ihre Telefonnummer, Ihre Kundennummer, Ihre Vertragskontonummer sowie Ihr Anliegen, das Sie zu Beginn des Gesprächs mitgeteilt haben zum Zwecke der Abrechnung des telefonischen Kundenservices gegenüber unseren externen Dienstleistern. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Das von uns verfolgte berechtigte Interesse liegt in der korrekten Vergütung unseres Dienstleisters. Sie können der Verarbeitung widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzinformationen unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7. Die Daten löschen wir in diesem Kontext nach 13 Monaten.

#### *2.3.18.3 Online-Services*

Sie können unsere Online Services, Apps oder Self-Service Angebote nutzen, bspw. um Ihre Daten und Präferenzen zu verwalten und Zählerstände zu übermitteln. Hierbei verarbeiten wir Ihre personenbezogenen

Daten, um die Funktionalitäten des jeweiligen Online Service bzw. der App zur Verfügung stellen zu können.

Weitere Informationen zur Datenverarbeitung in unserem digitalen Angebot finden Sie unter <https://vattenfall.de/datenschutz>.

### 2.3.2 Produkte unserer Kooperationspartner

#### 2.3.2.1 Partner-Leistungen

Wenn Sie im Rahmen unseres Kundenbindungsprogramms einen Gutschein für eine rabattierte Mitgliedschaft bzw. einen rabattierten Zugang zu Produkten unserer Partner („Partner-Leistungen“) erhalten bzw. erwerben, verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten (insbesondere Stamm-, Kontakt- und Vertragsdaten, Daten zur Aktivierung und Beendigung der Partner-Leistung), um ihnen den Gutschein bereitzustellen bzw. die im Rahmen des Kundenbindungsprogramms gekauften Leistungen zu erbringen bzw. freizuschalten und die Leistung im Kooperationsverhältnis Ihnen bzw. dem jeweiligen Partner gegenüber abzurechnen. Der Partner erhält dabei von uns lediglich ein pseudonymes Übergabe-Token und keine weiteren Daten zu Ihnen. Vattenfall erhält darüber hinaus auch keine Informationen dazu, wer sich schließlich für die Partner-Leistung anmeldet bzw. diese nutzt. Unsere Partner verarbeiten jedoch in eigener Verantwortlichkeit Daten, die sie direkt von Ihnen erheben, z. B. wenn Sie sich für einen Service anmelden oder ein Produkt kaufen. Informationen hierzu finden Sie in den Datenschutzzinformatoren des jeweiligen Partners.

Rechtsgrundlage der Verarbeitung durch Vattenfall ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

#### 2.3.2.2 Vattenfall-Shop (powered by Tink)

Als Vattenfall-Kunde haben Sie die Möglichkeit, beim Einkauf im von der Tink GmbH betriebenen Vattenfall-Shop durch Eingabe Ihrer Vattenfall-Vertragskontonummer einen Rabatt zu erhalten.

Wir erhalten von Tink Informationen darüber, dass Sie eine Bestellung getätigt haben und zu dem Ihnen gewährten Rabatt. Diese verarbeiten wir, um mit Tink Ihren Kundenvorteil abzurechnen. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Die Abrechnungen unterliegen einer Aufbewahrungspflicht von 10 Jahren. Anschließend werden sie gelöscht.

Daneben erhalten wir von Tink zu Analyse Zwecken Auswertungen des Kaufverhaltens und der Nutzung des Webshops (z. B. Seitenaufrufe), welche die Tink GmbH für eigene Zwecke erstellt. Dies umfasst Ihre Bestell- und Produktdaten sowie Ihre Vattenfall-Vertragskontonummer. Wir verarbeiten insoweit nur die Information, dass mit Ihrer Vertragskontonummer ein Einkauf bei Tink getätigt wurde und ordnen diese Information Ihrem Kundenprofil zu. Im Übrigen werden die Daten aggregiert und anonymisiert weiterverarbeitet. Diese Weitergabe an Vattenfall und unsere anschließende Verarbeitung zu Analyse Zwecken, soweit sie Ihre personenbezogenen Daten betreffen, erfolgen nur dann, wenn Sie gegenüber der Tink GmbH eine entsprechende Einwilligung erteilt haben. Sie haben das Recht, Ihre Einwilligung jederzeit zu widerrufen. Durch den Widerruf wird die Rechtmäßigkeit der bisherigen Datenverarbeitung nicht berührt. Weitere Informationen zum Widerruf erhalten Sie unter <https://vattenfall.tink.de/datenschutz>. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Die Analysedaten, soweit sie personenbezogene Daten enthalten, werden nach 180 Tagen gelöscht.

### 2.3.3 Marketing und Vertrieb, Datenanalysen/Selektion

Wir nutzen Ihre personenbezogenen Daten, um Sie zielgerichtet über unser Unternehmen, neue sowie ergänzende Energieprodukte und Dienstleistungen rund um die Themen Strom, Gas, Elektromobilität und Energieerzeugung zu informieren und Ihnen (z. B. per E-Mail, postalisch oder im Online-/Kundenservice) passende Produkte, Mehrwert-Angebote und Dienstleistungen selbst oder durch unsere Kooperationspartner und verbundenen Unternehmen auf Basis Ihres Kundenprofils anzubieten (einschließlich Kundenbefragungen).

#### 2.3.3.1 Direktmarketing

Im Rahmen unserer Marketing- und Vertriebsmaßnahmen möchten wir Ihnen als potentiellen, bestehenden oder ehemaligen Kunden interessante Informationen über Angebote und Aktionen (Werbung) unterbreiten und unsere Beziehung zu Ihnen pflegen.

##### a) Optimierung und Steuerung

Wir verarbeiten daher zu Zwecken des Direktmarketings Ihre personenbezogenen Daten, insbesondere Stamm-, Kontakt- und Vertragsdaten (z. B. Verbrauchs- und Zahlungsdaten). Ebenso verarbeiten wir die Information, ob Sie Einkäufe im Vattenfall-Shop getätigt haben sowie soziodemographischer Merkmale (z. B. Haus-

haltsgröße), reichern diese mit anonymen Informationen (z. B. stadtteilspezifische aggregierte Angaben eines Dienstleisters) an und setzen Auswertungsinstrumente ein, um zu identifizieren, welche Segmente unserer Werbung für Sie interessant sein könnten (Werbeprofiling). Wir verarbeiten die genannten Daten zudem, um Werbemaßnahmen zu steuern.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Das von uns verfolgte berechtigte Interesse ist die effiziente Gestaltung unserer Werbe- und Vertriebsmaßnahmen zur Vermeidung wirtschaftlicher Nachteile, die Verbesserung unserer Produkte und Dienstleistungen sowie die Stärkung unserer Kundenbeziehungen. Sie können der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu diesen Zwecken des Direktmarketings widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzzinformatoren unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

Die Speicherdauer Ihrer Stamm-, Kontakt- und Vertragsdaten ist abhängig von Ihrem Vertragsverhältnis. Im Übrigen löschen wir die wie oben dargestellt identifizierten Segmente und diesbezüglich verarbeitete Daten wöchentlich durch Überschreibung.

##### b) Werbliche Ansprache

Unsere Marketing-Aktivitäten beinhalten auch werbliche Ansprachen. Dies kann umfassen: Allgemeine oder personalisierte Werbemaßnahmen und Vertragsangebote auf verschiedenen Kanälen (SMS, E-Mail, Telefon, Push, Post, Direktvertrieb), Versand unserer Newsletter, (telefonische) Befragungen zu Ihrer Kundenzufriedenheit, (telefonische) Kontaktaufnahme auf Ihren Wunsch hin, Informationen zur Teilnahme an Gewinnspielen sowie ggf. die Zusendung unseres Kundenmagazins myHighlights mit weiteren Produktangeboten sowie Gutscheine unserer Kooperationspartner.

Insofern verarbeiten wir zum Zwecke des Direktmarketings Ihre personenbezogenen Daten, insbesondere Stamm- und Kontaktdaten. Der Versand von Werbung erfolgt zum einen aufgrund einer von Ihnen ggf. erteilten Einwilligung. Rechtsgrundlage ist insoweit Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Sie haben das Recht, Ihre Einwilligung jederzeit zu widerrufen. Durch den Widerruf wird die Rechtmäßigkeit der bisherigen Datenverarbeitung nicht berührt. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzzinformatoren unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.6.

Ist Ihre Einwilligung nicht gesetzlich vorgesehen (z. B. Postversand, E-Mail-Werbung bei Bestandskunden), ist Rechtsgrundlage der Verarbeitung Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Das von uns verfolgte berechtigte Interesse liegt in der Durchführung von Direktmarketing. Sie können der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu diesem Zweck widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzzinformatoren unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

##### c) Ende der Vertragsbeziehung

Nach Ende unserer Vertragsbeziehung verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten, insbesondere Ihre Stamm- und Kontaktdaten, um Ihnen noch attraktive Angebote zuzusenden, sofern Sie dem nicht widersprochen haben. Hierfür verarbeiten wir Ihre Stamm- und Kontaktdaten ggf. noch bis zu 36 Monate nach Vertragsende. Danach werden sie für die Verarbeitung zu diesen Zwecken gesperrt und ggf. gelöscht, soweit dem keine sonstigen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

Rechtsgrundlage ist insofern ebenfalls Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Das von uns verfolgte berechtigte Interesse besteht darin, Sie als Kunden zurückzugewinnen. Sie können der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu dem genannten Zweck widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzzinformatoren unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

#### 2.3.3.2 Vertrieb

Zum Zwecke eines effizienten Vertriebs verwenden wir Anschriftendaten und weitere personenbezogene Daten zur Bildung von kategorisierten Gebieten. Dafür werden Werbewidersprüche sowie Erfahrungen mit Kunden im Direktvertrieb verarbeitet sowie ggf. Vertrags-ID von Kunden in dem betreffenden Gebiet. Außerdem werden Anschriftendaten für Touren des „Door-to-Door“-Vertriebs zusammengefasst. Im Einzelfall kann der Direktvertriebs-Partner bzw. Mitarbeiter aktuelle Angaben zu einem bestehenden Energielieferungsvertrag abrufen, wenn Kunden es wünschen.

Eine dauerhafte personenbezogene Speicherung von kategorisierten Adressen erfolgt nicht.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Das von uns verfolgte berechnete Interesse liegt in der effektiven Nutzung von Vertriebspotentialen. Sie können der damit verbundenen Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzzinformatio-nen unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

### 2.3.3.3 Kundenbefragungen

Für pseudonymisierte Kundenbefragungen verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten, damit Markt- und Meinungsforschungsinstitute in unserem Auftrag Befragungen zu Qualität und Akzeptanz unserer Produkte und Dienstleistungen durchführen können. Die Befragungen dienen dabei der kontinuierlichen Optimierung unserer Angebote, Produkte und unseres Kundenservices im Sinne unserer Kunden und betreffen beispielsweise Ihre Zufriedenheit mit uns, Erfahrungen mit unseren Produkten, Weiterempfehlungen an Bekannte und Ihr Nutzungs- und Wechselverhalten. Im Rahmen der Befragung werden in der Regel Ihre Stamm-, Kontakt- und Vertragsdaten sowie Ihre Antworten und Informationen zur Kontaktaufnahme verarbeitet.

Rechtsgrundlage der Verarbeitungen zum Zwecke Ihrer Einladung zur Kundenbefragung ist Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO, soweit Sie uns hierzu Ihre Einwilligung erteilt haben. Sie haben das Recht, Ihre Einwilligung jederzeit zu widerrufen. Durch den Widerruf wird die Rechtmäßigkeit der bisherigen Datenverarbeitung nicht berührt. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzzinformatio-nen unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.6.

Rechtsgrundlage der anderen Verarbeitungen und insbesondere der Auswertung von Befragungen ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Das von uns verfolgte berechnete Interesse besteht in der Durchführung und Auswertung von Kundenumfragen und sonstigem Feedback zum Zwecke der Verbesserung unserer Produkte, Services und Abläufe. Sie können der damit verbundenen Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzzinformatio-nen unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

### 2.3.3.4 Kundenbindungsprogramm

Von Zeit zu Zeit veranstalten wir Gewinnspiele oder lassen Ihnen (z. B. im Rahmen unseres myHighlights-Magazins) Gutscheine zukommen. Wenn Sie an einem Gewinnspiel teilnehmen, verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten (insbesondere Kontaktdaten) ausschließlich, um den Gewinnspielvertrag zu erfüllen.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Weitere Hinweise finden Sie in den für das jeweilige Gewinnspiel geltenden Hinweisen bzw. Teilnahmebedingungen.

## 2.3.4 Sonstiges

### 2.3.4.1 Meldung unlauterer Wettbewerbsmethoden

Falls Sie unlautere Methoden eines unserer Wettbewerber vermuten, können Sie uns hierauf hinweisen. Wir verarbeiten dann Ihre Angaben und Ihre Kontaktdaten, um den Fall zu prüfen. Falls Sie sich hiermit einverstanden erklären, verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten ggf. auch, um Sie auf dem von Ihnen gewünschten Kontaktweg für Rückfragen zu kontaktieren.

Ihre personenbezogenen Daten werden nach spätestens sechs Monaten anonymisiert, sofern nicht eine längere Verarbeitung nötig ist, um ein juristisches Verfahren durchzuführen.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Das von uns verfolgte berechnete Interesse liegt in der Unterbindung unlauterer Methoden von Wettbewerbern. Sie können der damit verbundenen Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzzinformatio-nen unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

### 2.3.4.2 Unternehmenssteuerung

Soweit erforderlich, verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten auch zum Zwecke und in unserem berechtigten Interesse einer Durchführung und Optimierung von internen Geschäftsprozessen innerhalb des Vattenfall-Konzerns, um diese effizienter und rechtssicherer zu gestalten und unseren vertraglichen und gesetzlichen Pflichten nach-

zukommen. Dazu gehören auch

- Buchhaltungs-, Verwaltungs-, Steuerungs- und Controlling-Prozesse,
- die Gewährleistung der Sicherheit und Betriebsfähigkeit unserer Systeme (z. B. Bearbeitung von Fehlermeldungen),
- die Steuerung, Abrechnung und Provisionierung unserer Dienstleister (z. B. Kundenservice- und Logistik-Dienstleister, Vertriebspartner),
- die Aufklärung und Verhinderung von Straftaten,
- die Bearbeitung und Beantwortung behördlicher Anfragen.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Sie können der Verarbeitung widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzzinformatio-nen unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

### 2.3.4.3 Analyse und Reporting

Ihre personenbezogenen Daten fließen in anonymisierter oder mindestens pseudonymisierter Form in unsere statistische Datenbasis mit ein, die wir unter anderem für die Unternehmenssteuerung, für die Optimierung unseres Produktportfolios, für die Optimierung unserer Vertragsabwicklungsprozesse oder für die Verbesserung der Servicequalität benutzen. Durch automatisierten Vergleich Ihrer personenbezogenen Daten mit unseren statistischen Erfahrungswerten versuchen wir außerdem, die Sie betreffenden Geschäftsprozesse für unsere Serviceleistungen, unsere Vertragsabwicklung und unsere vertrieblichen Kampagnen so zu gestalten, dass für Sie das bestmögliche Kundenerlebnis ermöglicht wird.

Mit der Anonymisierung oder Pseudonymisierung von Daten und der Verwendung pseudonymer Daten zu Analyse- und Reportingzwecken verfolgen wir unser berechtigtes Interesse an einem aussagekräftigen Reporting und einer datengestützten Steuerung und Fortentwicklung unserer Geschäftsmodelle und -prozesse. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Sie können der Verarbeitung widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzzinformatio-nen unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

## 3 Automatisierte Entscheidungsfindung

Sofern gemäß diesen Datenschutzzinformatio-nen eine automatisierte Entscheidung im Einzelfall vorliegt, können Sie uns gegenüber das Recht auf eine manuelle Überprüfung der automatisierten Entscheidung geltend machen. Darüber hinaus haben Sie das Recht, Ihren Standpunkt darzulegen sowie das Recht, die Entscheidung anzufechten.

Auf Grundlage der Bewertung Ihrer Zahlungsfähigkeit, entweder durch Wirtschaftsauskunfteien oder durch uns intern (vgl. Abschnitt Bonitätsprüfung), verwenden wir den ermittelten Bonitätswert im Rahmen einer automatisierten Entscheidungsfindung darüber, ob ein Vertrag mit Ihnen abgeschlossen werden kann. Bei Vorliegen einer negativen Bonitätsauskunft oder bei der Berechnung eines nicht ausreichenden Bonitätswerts im Rahmen der internen Bewertung können wir einen (weiteren) Vertragsschluss mit Ihnen im Rahmen einer automatisierten Einzelfallentscheidung ablehnen, um das Risiko von Zahlungsausfällen für Vattenfall zu reduzieren.

Vattenfall setzt auch bei der Entscheidung über den Vertragsabschluss für Bonusverträge eine automatisierte Entscheidungsfindung ein. Wenn Sie eine Anfrage zum Abschluss eines Bonusvertrages stellen, kann automatisch geprüft werden, ob mit Ihnen in den letzten fünf Jahren bereits zwei oder mehr Bonusverträge hinsichtlich dieser Lieferstelle bestanden oder mehr als 500 Euro Bonus an Sie ausgezahlt wurden. In diesem Fall wird der Vertragsschluss automatisch ohne Zutun eines Vattenfall Beschäftigten abgelehnt. Eine Ablehnung erneuter Vertragsanfragen würde auf gleiche Weise erfolgen, wenn an Ihrer Lieferstelle in den letzten 25 Monaten bereits drei oder mehr verschiedene Bonusverträge bestanden oder mehr als 500 Euro Bonus ausgezahlt wurden. Nur auf diese Weise ist Vattenfall in der Lage, die Vielzahl der täglich eintreffenden Vertragsanfragen im Sinne unserer Kunden zeitnah zu bearbeiten. Sind Sie der Ansicht, dass die automatische Ablehnung Ihrer Vertragsanfrage zu Unrecht erfolgte, können Sie sich an unsere Sachbearbeiter im Kundenservice der Vattenfall Europe Sales GmbH unter 040 180 409 092 wenden. Dieser prüft den Sachverhalt umfassend und revidiert ggf. die Entscheidung der Software, sodass es – bei Vorliegen der Voraussetzungen – zum Vertragsschluss kommen kann.

Bei Preisanpassungen werden im Rahmen einer automatisierten Ent-

scheidungsfindung Ihre Daten verarbeitet, um die Höhe der erforderlichen Preisanpassung zu ermitteln und im Rahmen von Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen Kosten ggf. nicht, nicht vollständig oder zu einem späteren Zeitpunkt weiterzugeben. In die Prüfung können beispielsweise Ihre Vertragshistorie inklusive vergangener Kündigungen und Wechsel des Grundversorgers, die Anzahl Ihrer Verträge mit uns, die Vertragsdauer und weitere Vertragsdaten einfließen, um die Zumutbarkeit und Wirtschaftlichkeit festzustellen.

## 4 Speicherdauer Wann werden meine Daten gelöscht?

Sofern in diesen Datenschutzinformationen nicht anders angegeben, verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten grundsätzlich so lange, wie es für die erläuterten Zwecke erforderlich ist, insbesondere zur Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Verpflichtungen und die Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen. Nach Ende des Vertragsverhältnisses speichern wir Ihre personenbezogenen Daten daher bis zu 10 Jahre.

In vielen Fällen gibt es außerdem gesetzliche Aufbewahrungspflichten, die sich z. B. aus dem Handelsgesetzbuch (HGB) oder der Abgabenordnung (AO) ergeben können. Einen Teil Ihrer personenbezogenen Daten müssen wir daher z. B. gemäß § 257 HGB oder § 147 AO für sechs bis zehn Jahre ab Ablauf des Jahres, in dem das Vertragsverhältnis mit Ihnen endete, aufbewahren.

Falls kein Vertrag mit Ihnen als Interessent zustande gekommen sein sollte, speichern wir Ihre Daten in der Regel bis zu ein Jahr, z. B. zur Gewährleistung der Kundenkommunikation oder Klärung etwaiger vorvertraglicher Ansprüche.

Falls eine Speicherung nach Wegfall der ursprünglichen Zwecke erforderlich ist, werden Ihre personenbezogenen Daten gesperrt und nur für die Zwecke verarbeitet, die die längere Aufbewahrung rechtfertigen. Anschließend löschen oder anonymisieren wir Ihre personenbezogenen Daten.

## 5 Sicherheit Wie schützt Vattenfall meine Daten?

Die Mitarbeiter von Vattenfall und seiner Dienstleister sind zur Verschwiegenheit und Einhaltung der Bestimmungen der anwendbaren Datenschutzgesetze verpflichtet.

Darüber hinaus treffen wir alle erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen, um ein angemessenes Schutzniveau zu gewährleisten und Ihre personenbezogenen Daten vor unbeabsichtigter oder unrechtmäßiger Vernichtung, Manipulation, Verlust, Veränderung oder unbefugter Offenlegung bzw. unbefugtem Zugriff zu schützen. Unsere Sicherheitsmaßnahmen werden entsprechend der technologischen Entwicklung ständig verbessert.

## 6 Empfänger An wen gibt Vattenfall meine Daten weiter?

Vattenfall gibt Ihre personenbezogenen Daten nur weiter, wenn das nach geltendem Datenschutzrecht zulässig ist. Innerhalb der Vattenfall Europe Sales GmbH erhalten nur die Abteilungen und Mitarbeiter Zugriff auf Ihre personenbezogenen Daten, die dies zur Erfüllung der oben genannten Zwecke benötigen.

Ein Teil der Datenverarbeitung erfolgt durch unsere Dienstleister. Hierzu gehören insbesondere Rechenzentren, die unsere Systeme und Datenbanken speichern, IT-Dienstleister, die unsere Systeme warten, und Dienstleister in den Bereichen Kundenservice, Vertrieb und Logistik. Soweit wir diese als Auftragsverarbeiter einsetzen, wurden die Dienstleister sorgfältig ausgewählt, sind vertraglich an unsere Weisungen gebunden und erhalten nur in dem Umfang und für den Zeitraum Zugriff auf Ihre personenbezogenen Daten, wie dies für die Erbringung der jeweiligen Leistung erforderlich ist. Unsere Auftragsverarbeiter verfügen über geeignete technische und organisatorische Maßnahmen und werden von uns regelmäßig kontrolliert.

### 6.1 Externe Dienstleister

Externe Dienstleister können insbesondere sein:

- Logistik- und Versand-Dienstleister zur Verwaltung und Auslieferung von Bestellungen
- Kundenservice-Dienstleister, die für uns Kundenservice- und Call-center-Dienstleistungen erbringen
- (Direkt-)Vertriebspartner und Außendienst-Dienstleister zur gezielten Ansprache
- Installateure
- Markt- und Meinungsforschungsinstitute zur Durchführung von Umfragen der Vattenfall Europe Sales GmbH
- Marketing- und Response-Dienstleister
- Druck-Dienstleister zum Druck von vertraglicher und werblicher Kommunikation
- Zahlungsdienstleister und Kreditinstitute für Zahlungsabwicklungen
- Auskunftsteien und Inkasso-Dienstleister
- Abrechnungs- und Adress-Dienstleister zur Abrechnung und Adressermittlung
- technische Dienstleister, die unsere IT-Infrastruktur betreiben und warten und Daten speichern, um unsere Services erbringen zu können.

### 6.2 Konzernunternehmen

Die Vattenfall Europe Sales GmbH ist Teil des Vattenfall-Konzerns und wirkt arbeitsteilig mit anderen Konzerngesellschaften zusammen. Eine Übermittlung personenbezogener Daten an andere Konzerngesellschaften erfolgt nur dann, wenn hierfür eine Rechtsgrundlage besteht, z. B. wenn dies notwendig ist, um den Vertrag mit Ihnen zu erfüllen oder ein überwiegendes berechtigtes Interesse vorliegt. Innerhalb des Vattenfall-Konzerns werden Systeme und Technologien teilweise gemeinsam genutzt, um Prozesse zu vereinfachen und effizienter auszugestalten. Deshalb erhalten innerhalb des Vattenfall-Konzerns diejenigen Konzerngesellschaften und Abteilungen Zugriff auf Ihre personenbezogenen Daten, die diese zur Erfüllung ihrer jeweiligen Funktionen innerhalb des Vattenfall-Konzerns oder zur Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Verpflichtungen benötigen. So stellt beispielsweise die Vattenfall Europe Information Services GmbH zentrale IT-Dienste bereit und die Vattenfall Europe Business Services GmbH unterstützt unser Rechnungswesen.

### 6.3 Andere Beteiligte im Strommarkt

Für die Vertragsumsetzung werden Ihre personenbezogenen Daten auf Grundlage der Bestimmungen des Energiewirtschaftsgesetzes, soweit zur Belieferung, Sperrung und Abrechnung erforderlich, an Netzbetreiber, Messstellenbetreiber und -dienstleister sowie Lieferanten weitergegeben.

### 6.4 Behörden und sonstige Dritte

Daneben kann es zu einer Datenweitergabe an Berater, Wirtschaftsprüfer oder Rechtsanwälte kommen.

Soweit wir aufgrund einer gerichtlichen oder behördlichen Entscheidung dazu verpflichtet oder zur Rechts- und Strafverfolgung dazu berechtigt sind, geben wir Ihre personenbezogenen Daten im erforderlichen Umfang an Behörden oder sonstige Dritte weiter.

Im Rahmen von Kooperationen übermitteln wir Daten an Dritte, wenn Sie in einem Vertragsverhältnis mit den Dritten stehen oder Ihre Einwilligung zur Datenweitergabe erteilt haben (z. B. Vergleichsportale).

### 6.5 Drittlandtransfers

Eine Übermittlung personenbezogener Daten in Länder außerhalb der Europäischen Union und des Europäischen Wirtschaftsraumes („Drittländer“) erfolgt nur, wenn entweder ein Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission für das Drittland oder ein gesetzlicher Erlaubnistatbestand vorliegt, Sie in die Übermittlung eingewilligt haben oder die Einhaltung des datenschutzrechtlichen Schutzniveaus der DSGVO durch den Abschluss von zusätzlichen EU-Standardvertragsklauseln sowie ggf. weitere Sicherheitsmaßnahmen abgesichert ist. So kann es durch unsere Dienstleister bzw. deren Subdienstleister vereinzelt zu Verarbeitungen personenbezogener Daten in Drittländern kommen. Nähere Informationen zu den geeigneten Garantien erhalten Sie unter [datenschutz@vattenfall.de](mailto:datenschutz@vattenfall.de).

## 7 Betroffenenrechte Welche Datenschutzrechte habe ich?

Um Ihre im Folgenden beschriebenen Rechte geltend zu machen, können Sie sich jederzeit an [datenschutz@vattenfall.de](mailto:datenschutz@vattenfall.de) oder die oben genannten Kontaktdaten wenden. Dies gilt auch, sofern Sie Informa-

tionen über geeignete Garantien im Hinblick auf Drittlandtransfers erhalten möchten.

### 7.1 Auskunft

Ihnen steht jederzeit das Recht zu, Auskunft über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns zu verlangen (Art. 15 DSGVO).

### 7.2 Berichtigung und Vervollständigung

Falls bei uns gespeicherte Daten falsch, nicht mehr aktuell oder unvollständig sein sollten, haben Sie das Recht, diese Daten berichtigen bzw. vervollständigen zu lassen (Art. 16 DSGVO).

### 7.3 Löschung

Sie können außerdem die Löschung Ihrer Daten verlangen, sollten wir für eine Speicherung der Daten keine Rechtsgrundlage haben (Art. 17 DSGVO). Sollte die Löschung (z. B. aufgrund von Rechtsvorschriften) ausnahmsweise nicht möglich sein, werden die Daten gesperrt, sodass sie nur noch für diesen gesetzlichen Zweck verfügbar sind.

### 7.4 Einschränkung

Sie können die Verarbeitung Ihrer Daten außerdem unter bestimmten Voraussetzungen von uns einschränken lassen (Art. 18 DSGVO).

### 7.5 Datenübertragbarkeit

Ihnen steht auch das Recht auf Datenübertragbarkeit zu (Art. 20 DSGVO).

### 7.6 Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, eine einmal erteilte Einwilligung jederzeit uns gegenüber zu widerrufen (Art. 7 Abs. 3 DSGVO). Dies hat zur Folge, dass wir die Datenverarbeitung, die auf dieser Einwilligung beruhte, für die Zukunft nicht mehr fortführen, falls keine anderweitige Rechtsgrundlage dafür besteht. Durch den Widerruf der Einwilligung wird die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung nicht berührt.

Möchten Sie von Ihrem Widerrufsrecht Gebrauch machen, genügt eine formlose Mitteilung an [werbewiderspruch@vattenfall.de](mailto:werbewiderspruch@vattenfall.de) oder die oben genannten Kontaktdaten.

### 7.7 Widerspruchsrecht

Sie haben gemäß Art. 21 Abs. 2 DSGVO das Recht, der Datenverarbeitung zu Zwecken der Direktwerbung (einschließlich Werbeprofiling) ohne Angabe von Gründen zu widersprechen

Möchten Sie von Ihrem Werbewiderspruchsrecht Gebrauch machen, genügt eine formlose Mitteilung an [werbewiderspruch@vattenfall.de](mailto:werbewiderspruch@vattenfall.de) oder die oben genannten Kontaktdaten, Stichwort: „Keine Werbung“. Ihren Werbewiderspruch bewahren wir auch nach Ausgleich der Schlussrechnung auf, um Ihrem Wunsch, keine Werbung zu erhalten, zu entsprechen.

Soweit wir Ihre personenbezogenen Daten auf Grundlage von berechtigten Interessen verarbeiten, haben Sie das Recht, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer Daten (einschließlich Profiling) einzulegen aus Gründen, die sich aus ihrer besonderen Situation ergeben (Art. 21 Abs. 1 DSGVO). Im Falle eines Widerspruchs verarbeiten wir Ihre Daten nicht mehr zu diesen Zwecken, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

Möchten Sie von Ihrem Widerspruchsrecht nach Art. 21 Abs. 1 DSGVO Gebrauch machen, senden Sie bitte eine Mitteilung an: [besondererWiderspruch@vattenfall.de](mailto:besondererWiderspruch@vattenfall.de) oder die oben genannten Kontaktdaten, Stichwort: „Widerspruch gegen Nutzung der Daten“.

### 7.8 Beschwerderecht

Sie haben schließlich das Recht, sich bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde zu beschweren (Art. 77 DSGVO). Sie können dieses Recht insbesondere bei einer Aufsichtsbehörde in dem Mitgliedstaat Ihres Aufenthaltsorts, Ihres Arbeitsplatzes oder des Orts des mutmaßlichen Verstoßes geltend machen. In Hamburg, dem Sitz der Vattenfall Europe Sales GmbH, ist die zuständige Aufsichtsbehörde der Hamburgische Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit, Ludwig-Erhard-Str 22, 20459 Hamburg.

## 8 Änderungen der Datenschutzinformationen

Gelegentlich aktualisieren wir unsere Datenschutzinformationen, beispielsweise im Zuge der Weiterentwicklung unserer Websites und Apps, der Implementierung neuer Technologien und Verfahren, und um unseren Service und unsere Produkte für Sie zu verbessern.

Wir empfehlen Ihnen daher, von Zeit zu Zeit die jeweils aktuelle Version der Datenschutzinformationen unter <https://vattenfall.de/datenschutz> aufzurufen und durchzulesen. Alternativ können Sie die aktuellen Datenschutzinformationen auch als Printversion beim Kundenservice bestellen.

Aktueller Stand: 1. Februar 2022.

## 9 Weitere Datenschutzinformationen

Ergänzende Datenschutzinformationen, bspw. zu unseren Online-Angeboten, finden Sie unter <https://vattenfall.de/datenschutz>.

Vattenfall Europe Sales GmbH