

---

Name

---

Straße

---

PLZ, Ort

---

Geburtsdatum (freiwillig)

---

Telefon

---

E-Mail

an die AVU Aktiengesellschaft für Versorgungs-Unternehmen, An der Drehbank 18, 58285 Gevelsberg, zu den in diesem Vertrag festgelegten Bedingungen sowie den umseitigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen: Die AVU gewährt den Zugang und die Nutzung („Stromlieferung“) der öffentlich zugänglichen Ladestationen sowie der Ladestationen der eRoaming-Partner.

## eRoaming

Die AVU vereinbart mit eRoaming-Partnern für die eigenen Kunden den gegenseitigen Zugang und Nutzung der öffentlich zugänglichen Ladestationen der eRoaming-Partner. Die Abrechnung der ladestromunterwegs-Lieferung erfolgt ausschließlich zwischen dem Kunden und der AVU.

### Produkteigenschaften, Preise und Laufzeit

Gilt an allen Ladestationen der AVU und der eRoaming Partner veröffentlicht in der Compleo eCharge+ APP.

	AVU-Ladesäulen	Roaming-Ladesäulen
AC-Ladepreis	0,40 €/kWh	0,65 €/kWh
DC-Ladepreis	0,50 €/kWh	0,80 €/kWh
Grundgebühr	2,99 €/Monat	

### Vertragslaufzeit

Der Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit und kann monatlich mit einer Frist von einem Monat in Textform gekündigt werden.

### Rechnung

Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich.

In den Strompreisen ist die Umsatzsteuer von 19 % enthalten.

### SEPA-Lastschriftmandat

Ich ermächtige (Wir ermächtigen) die AVU AG, Zahlungen von meinem (unserem) Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich mein (weisen wir unser) Kreditinstitut an, die von der AVU AG auf mein (unser) Konto gezogenen Lastschriften einzulösen.

Hinweis: Ich kann (Wir können) innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit meinem (unserem) Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

---

Geldinstitut

---

IBAN

---

Kontoinhaber

---

Datum

X

Unterschrift des Kontoinhabers

### Werbereinwilligung

Ich bin einverstanden, an die oben genannte Telefonnummer weitere Informationen zu Produkten, Dienstleistungen und Veranstaltungen der AVU zu erhalten, insbesondere zu Vertragsangeboten zu Strom, Gas, Wasser und energienahen Dienstleistungen, Contracting Angeboten, E-Mobilität oder Rabattaktionen. Die Einwilligung ist jederzeit widerruflich und kann z.B. per E-Mail der AVU gegenüber erklärt werden. Weitere Hinweise zum Widerruf lesen Sie unter: [www.avu.de/Datenschutz](http://www.avu.de/Datenschutz)

### Auftragserteilung und Vollmacht

Ich beauftrage die AVU mit der Belieferung mit Strom an öffentlich zugänglichen Ladestationen der AVU sowie Ladestationen der eRoaming Partner der AVU

### Widerrufsrecht

Als Verbraucher haben Sie das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns: AVU Aktiengesellschaft für Versorgungs-Unternehmen, An der Drehbank 18, 58285 Gevelsberg, Tel.: 02332/ 73-123, Fax: 02332/73-124, E-Mail: [info@avu.de](mailto:info@avu.de), mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

### Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen oder Lieferung von Energie während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

X

Ort, Datum und Unterschrift des Kunden/Auftraggebers

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der AVU zum Vertrag Ladestromunterwegs

## 1. Vertragsschluss

- 1.1 Der Vertrag kommt durch Bestätigung in Textform und Erhalt der zur Authentifizierung notwendigen Zugangsdaten für das Vertragskonto in der APP „eCharge+“ oder der RFID-Ladekarte zustande.
- 1.2 Der Vertrag setzt vom Kunden bei der Bestellung der Ladekarte oder der ersten Nutzung der Contract-ID in der App „eCharge+“ die Erteilung eines SEPA-Lastschriftmandates voraus. Der Kunde ermächtigt die AVU mit seiner verbindlichen Beauftragung zum Einzug der monatlichen Zahlungsbeträge. Die AVU kann abweichend zum SEPA-Lastschriftverfahren eine Überweisung der monatlichen Zahlungsbeträge durch den Kunden zulassen.
- 1.3 Nach erfolgter Registrierung im AVU Kundenportal kann die AVU alle weiteren vertragswesentlichen Informationen und Unterlagen für den Kunden, insbesondere Rechnungen, Mahnungen, Preisinformationen oder Vertragsänderungen, elektronisch im AVU Kundenportal hinterlegen. Darüber wird der Kunde mit einer E-Mail informiert. Der Kunde ist in diesem Fall verpflichtet, der AVU über die gesamte Vertragsdauer eine empfangsbereite E-Mail-Adresse zur Verfügung zu stellen sowie dafür zu sorgen, dass die Datenschutzprogramme (Spamfilter, Firewall o. Ä.) so konfiguriert sind, dass der Zugang der Mitteilungen der AVU gewährleistet ist.

## 2. Vertragsgegenstand

- 2.1 Dieser Vertrag regelt die Rechte und Pflichten der Parteien bei der Belieferung des Kunden mit Strom an öffentlich zugänglichen Ladestationen der AVU sowie Ladestationen der eRoaming Partner der AVU. Ein Anspruch des Kunden auf dauerhaften Zugang und Funktionsfähigkeit, der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses bestehenden Ladeinfrastruktur der AVU oder eines Roaming-Partners der AVU besteht nicht. Die Abrechnung der Stromlieferung erfolgt ausschließlich zwischen dem Kunden und der AVU.
- 2.2 Eine Übersicht mit allen Ladestationen kann unter <https://www.avu.de> (AVU eigene Ladesäulen) oder in der Compleo App „eCharge+“ aufgerufen werden.
- 2.3 Ein Anspruch des Kunden auf Zugang und Nutzung der Ladepunkte der AVU und der eRoaming-Partner zu einer bestimmten Zeit besteht nicht. Die AVU haftet nicht für technisch, baulich oder aus sonstigen Gründen nicht verfügbare Ladepunkte. Die AVU ist insbesondere nicht verpflichtet, den Zugang zu Ladepunkten zu ermöglichen.

## 3. Nutzungsbestimmungen und Pflichten des Kunden

- 3.1 Die Authentifizierung erfolgt über die APP „eCharge+“ oder die RFID-Ladekarte. Eine entgeltliche Überlassung der Authentifizierungsmittel ist nicht gestattet. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die Authentifizierungsdaten vor dem Zugriff unberechtigter Dritter geschützt sind. Die Berechtigung des Kunden zur Nutzung endet mit dem Zeitpunkt der Vertragsbeendigung.
- 3.2 Die RFID-Ladekarte ist Eigentum der AVU und ist auf Verlangen zurückzugeben. Der Verlust der Ladekarte ist unverzüglich zu melden ([elektromobilitaet@avu.de](mailto:elektromobilitaet@avu.de)) und kann zu einer vorübergehenden Sperrung des Kontos führen. Ein Ersatz der verlorenen RFID-Ladekarte kann gegen eine Gebühr bestellt werden.
- 3.3 Der Kunde haftet für alle durch missbräuchliche oder unsachgemäße Benutzung des Authentifizierungsmittels oder durch missbräuchliche oder unsachgemäße Ladevorgänge entstehenden Schäden.
- 3.4 Der Kunde trägt Sorge dafür, dass er nur ordnungsgemäße und für die Beladungskapazität zugelassene Ladekabel verwendet, die er vor Benutzung in jedem Fall auf Beschädigungen zu überprüfen hat. Im Falle von erkennbaren Beschädigungen wie beispielsweise Knicken oder Risse, darf das Ladekabel nicht verwendet werden. Darüber hinaus hat der Kunde die Herstellerangaben zu beachten. Das Ladekabel muss mindestens mit dem europäischen CE-Kennzeichen ausgestattet sein. Ladesäulen, die eine Fehlermeldung anzeigen oder offensichtliche Mängel oder Beschädigungen aufweisen, dürfen nicht verwendet werden. Störungen sind unverzüglich über die auf der Ladestation angebrachte Störungshotline oder 02332/73123 zu melden.
- 3.5 Der Kunde hat den Parkplatz freizugeben, sobald der Ladevorgang abgeschlossen ist.

## 4. Messung, Abrechnung

- 4.1 Während der Ladevorgänge wird die elektrische Energie durch registrierende Messungen sowie der Nutzungszeitraum der jeweiligen Ladeinfrastruktur gemessen. Die an der Ladeinfrastruktur vom Kunden bezogene und durch den Ladeinfrastrukturbetreiber gelieferte Energiemenge wird von AVU mit dem vertraglich vereinbarten Preis abgerechnet.
- 4.2 Die Abrechnung erfolgt monatlich für die im Vormonat durch den Kunden genutzte Ladeinfrastruktur, soweit die Verbrauchsdaten vom Ladesäulenbetreiber rechtzeitig zur Verfügung gestellt wurden. Die Rechnung wird dem Kunden im AVU-Kundenportal oder per Post zur Verfügung gestellt. Die Rechnung enthält auch Angaben zu den Einzelverbräuchen je Ladevorgang (Zeitpunkt, Ort, Menge).

## 5. Zahlungsbestimmungen, Verzug, Versagung des Zugangsrechts

- 5.1 Rechnungen werden zu dem von der AVU in der Rechnung angegebenen Zeitpunkt fällig, frühestens jedoch zwei Wochen nach Zugang der Zahlungsaufforderung. Die Zahlung hat im Wege der SEPA-Einzugsermächtigung oder einer Überweisung (nach Zustimmung durch die AVU) zu erfolgen.
- 5.2 Bei Zahlungsverzug des Kunden kann die AVU, wenn sie erneut zur Zahlung auffordert oder der Betrag durch einen Beauftragten eingezogen wird, die dadurch entstandenen Kosten auch pauschal berechnen. Entstehen der AVU durch die Beauftragung eines Rechtsanwalts oder Inkassodienstleisters als Verzugsschaden i. S. v. § 288 BGB ersatzfähige Kosten, sind diese vom Kunden zu ersetzen.
- 5.3 Bei Nichterfüllung einer Zahlungsverpflichtung trotz Mahnung ist die AVU berechtigt, das Zugangsrecht zur Ladestation durch Sperrung der Contract-ID sowie der ausgehändigten Ladekarte vier Wochen nach Androhung zu versagen. Dies gilt nicht, wenn die Folgen der Versagung des Zugangsrechts außer Verhältnis zur Schwere der Zuwiderhandlung steht oder der Kunde darlegt, dass hinreichende Aussicht besteht, dass er seinen Verpflichtungen nachkommt. Die AVU hat das Zugangsrecht unverzüglich wiederherzustellen, sobald die Gründe für die Versagung entfallen sind und der Kunde die Kosten der Versagung und Wiederherstellung des Zugangsrechts ersetzt hat.

## 6. Entgelt und Preis Anpassung

- 6.1 Das von dem Kunden an die AVU zu zahlende Entgelt setzt sich zusammen aus einem verbrauchsabhängigen Arbeitspreis und einem Grundpreis. Es sind die Kosten für Energiebeschaffung und Vertrieb, die Kosten für Messstellenbetrieb und Messung, das an den Netzbetreiber abzuführende Netzentgelt, die vom Netzbetreiber erhobene KWK-Umlage nach den §§ 10-12 Energiefinanzierungsgesetz (EnFG), die Umlage nach § 19 Abs. 2 StromNEV, die Offshore-Netzumlage nach §§ 10-12 EnFG, die Stromsteuer, die Konzessionsabgaben sowie die Kosten für die Nutzung der Ladestationen enthalten.
- 6.2 Wird die Belieferung oder die Verteilung von Energie nach Vertragsschluss mit zusätzlichen, in Ziffer 6.1 nicht genannten Steuern oder Abgaben belegt, erhöht sich das zu zahlende Entgelt um die hieraus entstehenden Mehrkosten in der jeweils geltenden Höhe. Satz 1 gilt entsprechend, falls die Belieferung oder die Verteilung von Energie nach Vertragsschluss mit einer hoheitlich auferlegten, allgemein verbindlichen Belastung (d. h. keine Bußgelder o. Ä.) belegt wird, soweit diese unmittelbaren Einfluss auf die Kosten für die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen hat. Die Weitergabe in der jeweils geltenden Höhe nach Satz 1 und 2 führt bei Erstattungen (z. B. in Form negativer Umlagen) zu einer entsprechenden Preisreduzierung. Eine Weiterberechnung erfolgt nicht, soweit die Mehrkosten nach Höhe und Zeitpunkt ihres Entstehens bereits bei Vertragsschluss konkret vorhersehbar waren oder die jeweilige gesetzliche Regelung der Weiterberechnung entgegensteht. Eine Weiterberechnung ist auf die Mehrkosten beschränkt, die nach dem Sinn und Zweck der gesetzlichen Regelung dem einzelnen Vertragsverhältnis (z. B. nach Kopf oder nach Verbrauch) zugeordnet werden können. Eine Weiterberechnung erfolgt ab dem Zeitpunkt der Entstehung der Mehrkosten. Der Kunde wird über eine solche Weiterberechnung spätestens einen Monat vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform informiert. In diesem Fall hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Weiterberechnung zu kündigen.
- 6.3 Zusätzlich fällt auf die Preisbestandteile nach Ziffer 5.1 sowie auf etwaige zukünftige Steuern, Abgaben und sonstige hoheitlich auferlegte Belastungen die Umsatzsteuer in der jeweils geltenden Höhe an.
- 6.4 Preisänderungen durch die AVU erfolgen im Wege der einseitigen Leistungsbestimmung in Ausübung billigen Ermessens. Preisänderungen werden erst nach textlicher Mitteilung an die Kunden wirksam, die mindestens vier Wochen vor der beabsichtigten Änderung erfolgen muss. Ändert die AVU die Preise, so hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist spätestens zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung zu kündigen. Hierauf wird die AVU den Kunden in der textlichen Mitteilung hinweisen. Die Kündigung bedarf der Textform. Die AVU soll die Kündigung unverzüglich nach Eingang bestätigen. Das Recht der ordentlichen Kündigung gemäß Ziffer 7.1 bleibt unberührt.

## 7. Laufzeit, Kündigung

- 7.1 Der Vertrag verlängert sich nach Ablauf der Erstvertragslaufzeit auf unbestimmte Zeit und kann von jeder Partei mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden, erstmals zum Ablauf der Erstlaufzeit. Die Kündigung bedarf der Textform. Besondere Kündigungsrechte (nach Gesetz oder dieser AGB) bleiben unberührt. Die AVU soll die Kündigung unverzüglich nach Eingang bestätigen.
- 7.2 Die AVU kann die Kündigung mit einem neuen Vertragsangebot verbinden. Sofern der Kunde nicht binnen zwei Wochen nach Zugang der Kündigung und des neuen Vertragsangebotes widerspricht und nach dem Kündigungszeitpunkt Strom entnimmt, kommt ein Vertrag zu den Bedingungen des neuen Angebotes zustande. Auf diese Rechtsfolge wird der Kunde bei der Übersendung des neuen Angebotes hingewiesen.

## 8. Haftung

- 8.1 Die AVU haftet bei schuldhafter vertraglicher Pflichtverletzung (z. B. bei Nichterfüllung der Lieferpflicht oder ungenauer oder verspäteter Abrechnung) für dadurch entstandene Schäden nach Maßgabe von Ziffern 8.2 bis 8.5.
- 8.2 Ansprüche wegen Schäden durch Unterbrechung oder bei Unregelmäßigkeiten in der Stromversorgung sind, soweit es sich um Folgen einer Störung des Netzbetriebes einschließlich des Netzanschlusses handelt, gegenüber dem Netzbetreiber geltend zu machen (§ 18 NAV).
- 8.3 Die Haftung der AVU sowie ihrer Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen für schuldhaft verursachte Schäden ist 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).
- 8.4 Im Falle einer Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, welche nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht, beschränkt sich die Haftung auf den Schaden, den die AVU bei Abschluss des Vertrages als mögliche Folge der Vertragsverletzung vorausgesehen hat oder unter Berücksichtigung der Umstände, die sie kannte oder kennen musste, hätte voraussehen müssen.
- 8.5 Die AVU haftet nicht für solche Schäden, die dadurch entstehen, dass die Ladestationen entgegen der Bedienungsanleitung oder auf sonstige unsachgemäße Weise benutzt werden.

## 9. Anpassung dieses Vertrages

Die Regelungen dieses Vertrages beruhen auf den derzeitigen rechtlichen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen. Sollten sich diese ändern, ist die AVU berechtigt, den Vertrag – mit Ausnahme der festgelegten Preise – entsprechend anzupassen, sofern die Änderung für den Kunden zumutbar ist. Die AVU wird dem Kunden die Änderungen mindestens sechs Wochen vor deren geplantem Wirksamwerden in Textform mitteilen. Ist der Kunde mit der mitgeteilten Änderung nicht einverstanden, hat er das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung zu kündigen. Macht er von diesem Recht keinen Gebrauch, gelten die Änderungen als genehmigt. Auf diese Folgen weist die AVU den Kunden in der Mitteilung ausdrücklich hin. Ziffer 6 sowie gesetzliche Anpassungsrechte bleiben unberührt.

## 10. Bonitätsauskunft

Die AVU ist berechtigt, eine Bonitätsprüfung des Kunden einzuholen. Zu diesem Zweck übermittelt die AVU Name, Anschrift und Geburtsdatum des Kunden an die Creditreform Boniversum GmbH, Hammfelddamm 13, 41460 Neuss, an die SCHUFA Holding AG, Massenberg 9-13, 44787 Bochum. Bei Vorliegen negativer Bonitätsmerkmale, insbesondere bei Vorliegen einer negativen Auskunft der o. g. Gesellschaften zu Merkmalen der Bonität des Kunden, kann die AVU den Auftrag des Kunden zur Energielieferung ablehnen.

## 11. Hinweise zur Datenverarbeitung

Verantwortliche Stelle ist die AVU. Die Datenschutzbeauftragte erreichen Sie auch unter [datenschutz@avu.de](mailto:datenschutz@avu.de). Alle Informationen zum Umgang mit personenbezogenen Daten finden Sie auf [www.avu.de/datenschutz](http://www.avu.de/datenschutz).

## 12. Allgemeines

- 12.1 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so bleibt die Vereinbarung im Übrigen davon unberührt. Die AVU und der Kunde werden die unwirksame bzw. undurchführbare Bestimmung durch eine wirksame oder durchführbare, in ihrem wirtschaftlichen Ergebnis möglichst gleichkommende Bestimmung ersetzen. Entsprechendes gilt für eine Lücke in der Vereinbarung.
- 12.2 Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform. Dies gilt auch für den Verzicht auf das Textformerfordernis.
- 12.3 Aktuelle Informationen zu Wartungsdiensten und -entgelten sind beim örtlichen Netzbetreiber erhältlich.
- 12.4 Gerichtsstand ist Gevelsberg.

Stand: Dezember 2022

Beratung und Informationen zum Thema **Energieeffizienz** gibt es bei uns ganz persönlich: In unseren sieben Treffpunkten und am Telefon unter 02332 73-123.

Auf unserer Internetseite [www.avu.de](http://www.avu.de) haben wir umfangreiche Informationen für Sie zusammengestellt. Neben unseren Beratungsangeboten weisen wir Sie gerne auf die Internetseite [www.bfee-online.de](http://www.bfee-online.de) hin. Dort finden Sie eine von der Bundesstelle für Energieeffizienz (BfEE) öffentlich geführte Anbieterliste mit Anbietern von wirksamen Maßnahmen zur Energieeffizienzverbesserung und Energieeinsparung sowie ihren Angeboten. Weitere Informationen und Kontaktadressen dazu erhalten Sie auch auf den Internetseiten der Verbraucherzentralen unter [www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de) und der Energieagenturen unter [www.energieagenturen.de](http://www.energieagenturen.de).

Zur Beilegung von Streitigkeiten kann von Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB ein Schlichtungsverfahren bei der **Schlichtungsstelle ENERGIE** beantragt werden. Voraussetzung dafür ist, dass der Verbraucherservice unseres Unternehmens angerufen wurde und keine beidseitig zufrieden stellende Lösung gefunden wurde. Schlichtungsstelle Energie e.V., Friedrichstraße 133, 10117 Berlin, Tel.: 030 / 27 57 240 – 0, Fax: 030 / 27 57 240 – 69 Internet: [www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de), Mail: [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de) Weitere Informationen erhalten Sie auch über den Verbraucherservice der Bundesnetzagentur unter: Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Verbraucherservice, Postfach 8001, 53105 Bonn, E-Mail: [verbraucherservice-energie@bnetza.de](mailto:verbraucherservice-energie@bnetza.de). Zur Beilegung von Streitigkeiten aus Online Kaufverträgen steht Ihnen die OS-Plattform unter: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> zur Verfügung.