



innogy

## Allgemeine Informationen für Haushaltskunden zu Ihrem Vertrag gemäß § 41 Abs. 4 Energiewirtschaftsgesetz

### Rücktrittsrecht

Über die gesetzlichen Rücktrittsrechte hinaus bestehen keine weiteren vertraglichen Rücktrittsrechte.

### Preis Anpassungen

Preisänderungen durch innogy SE (innogy) erfolgen im Wege der einseitigen Leistungsbestimmung in Ausübung billigen Ermessens. Der Kunde kann die Billigkeit der Preisänderung zivilgerichtlich überprüfen lassen. Bei der einseitigen Leistungsbestimmung durch innogy sind ausschließlich Änderungen der Kosten zu berücksichtigen, die für die Preisermittlung nach Ziffer 3.1 der AGB maßgeblich sind.

innogy ist bei Kostensteigerungen berechtigt, bei Kostensenkungen verpflichtet, eine Preisänderung durchzuführen. Bei der Preisermittlung ist innogy verpflichtet, Kostensteigerungen nur unter Ansatz gegenläufiger Kostensenkungen zu berücksichtigen und eine Saldierung von Kostensteigerungen und Kostensenkungen vorzunehmen. Änderungen der Preise werden erst nach brieflicher Mitteilung an die Kunden wirksam, die mindestens sechs Wochen vor der beabsichtigten Änderung erfolgen muss. Weitere Einzelheiten zu Preis Anpassungen entnehmen Sie bitte der Ziffer 3.1, 3.3 und 3.5 bis 3.7 Ihrer Vertrags-AGB.

Für Verträge mit Preisgarantie gelten die jeweils vereinbarten Besonderheiten der Ziffer 4 Ihres Auftragsblattes.

Für den Vertrag Strom Jahresflat ist zudem die Regelung zu Preisen unter Ziffer 4.3 des Auftragsblattes zu beachten.

### Leistungen und Wartungsdienste

innogy ist verpflichtet, den Energiebedarf des Kunden zu befriedigen und für die Dauer des Energielieferungsvertrages im vertraglich vorgesehenen Umfang Energie zur Verfügung zu stellen. Dies gilt nicht, soweit und solange der Netzbetreiber den Netzanschluss und die Anschlussnutzung des Kunden unterbrochen hat oder soweit und solange innogy an der Erzeugung, dem Bezug oder der vertragsgemäßen Lieferung von Energie durch höhere Gewalt oder sonstige Umstände, deren Beseitigung ihr nicht möglich ist oder wirtschaftlich nicht zugemutet werden kann, gehindert ist. Wartungsdienste werden nicht angeboten.

### Zahlungsweise

Als Zahlungsmöglichkeiten stehen Ihnen die Überweisung oder das SEPA-Basislastschriftverfahren zur Verfügung. Voraussetzung für die Nutzung des SEPA-Basislastschriftverfahrens ist die Erteilung eines SEPA-Mandates.

### Unterbrechungen oder Unregelmäßigkeiten in der Energieversorgung

Bei einer Unterbrechung oder bei Unregelmäßigkeiten in der Energieversorgung ist, soweit es sich um Folgen einer Störung des Netzbetriebs einschließlich des Netzanschlusses handelt, innogy von der Leistungspflicht befreit. Satz 1 gilt nicht, soweit die Unterbrechung auf nicht berechtigten Maßnahmen von innogy gemäß Ziffer 9 der Vertrags-AGB beruht. innogy wird dem Kunden auf Verlangen unverzüglich über die mit der Schadensverursachung durch den Netzbetreiber zusammenhängenden Tatsachen insoweit Auskunft geben, als sie innogy bekannt sind oder von innogy in zumutbarer Weise aufgeklärt werden können.

### Haftung

Bei Versorgungsstörungen gemäß Satz 1 des vorstehenden Absatzes haftet innogy nicht. Etwaige Ansprüche wegen Versorgungsstörungen im Sinne des Satzes 1 des vorstehenden Absatzes kann der Kunde gegen den Netzbetreiber geltend machen. Die Kontaktdaten des Netzbetreibers teilt innogy dem Kunden auf Anfrage gerne mit.

### Lieferantenwechsel

innogy wird einen möglichen Lieferantenwechsel zügig und unentgeltlich ermöglichen.

### Aktuelle Informationen

Aktuelle Informationen zu Preisen und Produkten finden Sie im Internet unter [innogy.com](http://innogy.com).

### Produktspezifische Informationen

Angaben zu Vertragsdauer, Kündigungsterminen und Kündigungsfristen finden Sie in den „Produktinformationen“ oder im „Auftragsformular“ inkl. AGB“.

### Streitbeilegungsverfahren/Kundenbeschwerden

innogy Kundenservice, Postfach 1769, 50307 Brühl  
Mo – Fr 7.00 Uhr – 20.00 Uhr · Sa 8.00 Uhr – 16.00 Uhr  
T 0800-99 44 009\* (für Haushaltskunden)  
T 0800-99 44 002\* (für Gewerbekunden)  
F 0800-99 44 099\*  
[kundenservice@innogy.com](mailto:kundenservice@innogy.com)

### Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität und Gas

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

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post, Eisenbahnen Verbraucherservice Postfach 8001, 53105 Bonn  
Mo – Fr 9.00 – 15.00 Uhr  
T 030 22480-500 (Bundesweites Infotelefon)  
F 030 22480-323  
E-Mail: [verbraucherservice-energie@bnetza.de](mailto:verbraucherservice-energie@bnetza.de)

Zur Beilegung von Streitigkeiten kann von Privatkunden ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Energie e.V. beantragt werden. Voraussetzung dafür ist, dass unser innogy Kundenservice angerufen und keine beidseitig zufriedenstellende Lösung gefunden wurde.

innogy ist zur Teilnahme an dem Schlichtungsverfahren verpflichtet.

Schlichtungsstelle Energie e.V.,  
Friedrichstraße 133, 10117 Berlin  
T 030 27 57 240-0  
F 030 27 57 240-69  
[www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de)  
[info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de)

\*kostenfreie Service-Hotlines