

Allgemeine Geschäftsbedingungen zur Stromversorgung von Haushaltskundschaft durch LichtBlick

1 Geltungsbereich und Änderungen der allgemeinen Geschäftsbedingungen

1.1 Die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) für Haushaltskundschaft (nachfolgend Kundschaft) regeln das zwischen der Kundschaft und LichtBlick begründete Kund*innenverhältnis hinsichtlich der Stromversorgung außerhalb der Grundversorgung der von der Kundschaft benannten Lieferstelle. Haushaltskund*innen sind Letztverbraucher*innen, die die elektrische Energie überwiegend für den Eigenverbrauch im Haushalt kaufen. Voraussetzung für die Belieferung ist ein Jahresstromverbrauch der Kundschaft unter 100.000 Kilowattstunden (kWh) pro Lieferstelle. Die Kundschaft kann unter verschiedenen Produkten bzw. Tarifen (z. B. mit oder ohne Laufzeit, für Nachtspeicherheizung oder Wärmepumpe, für Doppeltarifzähler, E-Auto) zur Stromlieferung wählen. Das gewählte Produkt sowie der Tarif werden in dem zum Vertragsschluss verwendeten Dokumenten sowie in dem Bestätigungsschreiben von LichtBlick bezeichnet.

1.2 Der Messstellenbetrieb wird durch den Messstellenbetreiber erbracht und ist gemäß § 9 Abs. 2 Messstellenbetriebsgesetz (MsbG) Bestandteil dieses Vertrages (kombinierter Vertrag), soweit die Kundschaft keinen Vertrag mit einem wettbewerblichen Messstellenbetreiber schließt. Sofern die Kundschaft einen wettbewerblichen Messstellenbetreiber im Sinne des § 5 MsbG mit dem Betrieb der Messstelle beauftragt hat, wird sie dies LichtBlick innerhalb einer angemessenen Frist mitteilen. Erfolgt der Betrieb der Messstelle durch den grundzuständigen Messstellenbetreiber im Sinne des § 3 MsbG, bedarf es keines zusätzlichen Vertrages zwischen der Kundschaft und dem grundzuständigen Messstellenbetreiber.

1.3 Die Lieferverträge sind reine Onlineverträge, d. h., die Kommunikation soll über elektronische Kommunikationswege sowie über das Kundenportal erfolgen, wobei der Kundschaft auch andere Kommunikationsformen vorbehalten bleiben. Die Kundschaft wird LichtBlick die zur Identifikation der Lieferstelle notwendigen Informationen (Zählernummer, Verbrauchsdaten) bei der Auftragserteilung mitteilen, soweit diese Informationen bekannt sind. Sollte dies nicht der Fall sein, erteilt die Kundschaft LichtBlick zusammen mit der Auftragserteilung eine entsprechende Vollmacht, damit LichtBlick die notwendigen Daten beim Netzbetreiber sowie beim Messstellenbetreiber anfordern kann.

1.4 Abweichende AGB der Kundschaft gelten nicht. Sie finden auch dann keine Anwendung, wenn LichtBlick ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

1.5 LichtBlick ist berechtigt, die Regelungen des Vertrages sowie seiner AGB zu ändern, soweit nach Vertragsabschluss unvorhersehbare Veränderungen eintreten, die von LichtBlick nicht veranlasst wurden und auf deren Eintritt LichtBlick keinen Einfluss hat. Veränderungen in diesem Sinne können insbesondere hervorgerufen werden durch

- eine Änderung der gesetzlichen Grundlagen,
- eine neue, bestandskräftige Rechtsprechung, die Auswirkung auf die Wirksamkeit einzelner Regelungen des Vertrages oder dieser AGB hat, oder
- neue oder geänderte Festlegungen der Regulierungs- oder Aufsichtsbehörden.

Eine Änderung bzw. Ergänzung des Vertrages sowie dieser AGB erfolgt nur dann, wenn das Erfordernis besteht, die Gleichwertigkeit der vertraglichen Leistungen (Äquivalenzzinthese) wiederherzustellen oder etwaige entstandene Regelungslücken, die nicht unerhebliche Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages entstehen lassen, zu schließen, und das Gesetz keine Regelung bereithält. Die Möglichkeit der Änderung beschränkt sich nur auf die Bestimmungen, deren Änderung im Sinne dieser Bestimmung notwendig ist.

1.6 Die jeweiligen Änderungen des Vertrages oder der AGB werden der Kundschaft mindestens einen Monat vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform bekanntgegeben. Die Kundschaft hat die Möglichkeit, den Änderungen zum Zeitpunkt ihres geplanten Wirksamwerdens in Textform zu widersprechen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung des Widerspruchs. Erfolgt kein fristgerechter Widerspruch, gelten die Änderungen als genehmigt. Daneben kann die Kundschaft den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu dem Zeitpunkt des geplanten Wirksamwerdens kündigen, die Kündigung muss jedoch vor Wirksamwerden der Änderungen erfolgen; dies kann in Textform geschehen. Auf die Folgen des Widerspruchs und auf das Recht zur fristlosen Kündigung des Vertrages wird LichtBlick die Kundschaft bei Bekanntgabe der Änderungen gesondert hinweisen. Etwaige Änderungen des Preises erfolgen nicht nach dieser Regelung, sondern gemäß der Regelung in Ziffer 5.

2 Zustandekommen des Kund*innenverhältnisses, Beginn Stromlieferung

2.1 Die Kundschaft erteilt LichtBlick den Auftrag online, z. B. auf der Website lichtblick.de und in anderen webbasierten Applikationen, unter Verwendung des hierfür vorgesehenen elektronischen Auftragsformulars. Die Kundschaft wird hierbei aufgefordert, ihre persönlichen Daten sowie ihre Bankdaten in die vorgesehenen Felder einzugeben. Vor Abschluss der Bestätigung durch die Kundschaft wird eine Zusammenfassung der eingegebenen Daten eingeblendet sowie die Möglichkeit eröffnet, eine Korrektur der Daten vorzunehmen. Der Fortschritt der elektronischen Eingabe und die Bestätigung werden der Kundschaft jeweils angezeigt. Die Angebotsabgabe erfolgt nach Eingabe der Daten durch Anklicken des Buttons „Vertrag absenden“. Des Weiteren stellt LichtBlick den Vertragstext der Kundschaft dauerhaft zur Verfügung, außerdem eine Zusammenfassung der relevanten Vertragsdaten, beispielsweise die Kontaktdaten von LichtBlick, die Verbrauchsstelle der Kundschaft, die geltenden Preise, den voraussichtlichen Belieferungsbeginn, die Kündigungsfrist sowie etwaige Bonusvereinbarungen und die Mindestvertragslaufzeiten. Dauerhaft zur Verfügung stellt LichtBlick zudem die diesen Vertrag betreffenden Mitteilungen, wie unter anderem die Jahresverbrauchsabrechnung. Sämtliche Vertragsunterlagen und Dokumente liegen im Kundenportal von LichtBlick unter lichtblick.de/konto zum

Herunterladen bereit. Sofern die Kundschaft nicht im Kundenportal registriert ist, erfolgt eine unentgeltliche postalische Zusendung der genannten Dokumente.

2.2 Der von der Kundschaft erteilte Auftrag zur Stromlieferung stellt ein Angebot an LichtBlick zum Abschluss dieses Vertrages zur Stromlieferung dar. An das Angebot ist die Kundschaft gemäß § 147 Abs. 2 BGB unter Berücksichtigung der geltenden Vorschriften zum Wechsel eines Lieferanten gebunden. Mit der Mitteilung des Lieferbeginns nimmt LichtBlick das Angebot der Kundschaft an.

2.3 Voraussetzung für den Beginn der Lieferung ist, dass das Vertragsverhältnis zwischen der Kundschaft und ihrem Vorversorger vollständig und wirksam beendet worden ist. Die Stromlieferung beginnt unter Berücksichtigung der Regelungen zum Lieferantenwechsel zum frühestmöglichen oder zu dem von der Kundschaft genannten Termin. LichtBlick kann den Auftrag der Kundschaft ohne Angabe von Gründen ablehnen. Über die Ablehnung des Auftrages durch LichtBlick wird die Kundschaft informiert.

2.4 Sofern die Kundschaft einen Tarif für einen Eintarifzähler für Haushaltsstrom wählt, ist die Belieferung mit einem Tarif für WärmeStrom bzw. Doppeltarifzähler ausdrücklich ausgenommen. Sofern die Kundschaft einen WärmeStrom-Tarif für eine Nachtspeicherheizung oder Wärmepumpe wählt, setzt dies voraus, dass der Stromverbrauch getrennt vom übrigen Verbrauch der Kund*innenanlage über einen separaten Zähler gemessen wird und eine Nachtspeicherheizung oder Wärmepumpe als unterbrechbare Verbrauchseinrichtung vorhanden ist. Die Belieferung mit einem WärmeStrom-Tarif setzt darüber hinaus voraus, dass die Kundschaft kein Unternehmen in Schwierigkeiten ist und gegen die Kundschaft keine offenen Rückforderungsansprüche aufgrund eines Beschlusses der Europäischen Kommission zur Feststellung der Unzulässigkeit einer Beihilfe und ihrer Unvereinbarkeit mit dem europäischen Binnenmarkt bestehen (§ 22 Abs. 2 EnFG). Die Kundschaft ist verpflichtet, LichtBlick die Voraussetzungen für die Belieferung mit einem WärmeStrom-Tarif zu bestätigen und jede Veränderung in Bezug auf diese Voraussetzungen unverzüglich in Textform mitzuteilen. Sollte sich nach der erfolgten Anmeldung der Lieferstelle bzw. nach Beginn der Lieferung von Strom durch LichtBlick herausstellen, dass die tatsächlichen Voraussetzungen für die Inanspruchnahme dieses Tarifes nicht gegeben oder weggefallen sind, kann der Vertrag beidseitig mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden.

2.5 Sofern die Kundschaft unter den Voraussetzungen von Ziffer 2.4 mit dem Netzbetreiber eine Vereinbarung über steuerbare Verbrauchseinrichtungen (z. B. Wärmepumpe, Nachtspeicherheizung, E-Auto) nach der bis zum 31. Dezember 2022 geltenden Fassung des § 14a EnWG getroffen hat, wird die entsprechende Netzentgeltreduzierung in der Turnusabrechnung ausgewiesen.

2.6 Sofern die Kundschaft den Tarif ÖkoStrom E-Auto wählt, setzt dies voraus, dass der entnommene Strom auch für das Aufladen eines Elektrofahrzeuges genutzt wird. In diesem Zusammenhang behält sich LichtBlick vor, von der Kundschaft einen Nachweis, z. B. in Form der Kopie eines Fahrzeugscheins, zu verlangen. Sofern ein solcher Nachweis innerhalb von vier Wochen nach Aufforderung von der Kundschaft nicht erbracht wird oder die Kundschaft mitteilt, dass die Nutzung eines Elektrofahrzeuges nicht mehr erfolgt, kann der Vertrag beidseitig mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden.

2.7 Ist die Kundschaft als Betreiber*in von steuerbaren Verbrauchseinrichtungen gemäß § 14a EnWG verpflichtet, an der netzorientierten Steuerung teilzunehmen, oder nimmt sie unter den Voraussetzungen des § 14a EnWG freiwillig daran teil, erfolgt eine Berücksichtigung der hierfür gewährten Netzentgeltreduzierung im Rahmen dieses Stromlieferungsvertrages, soweit die Netzentgelte nicht Bestandteil eines separaten Vertrages zwischen der Kundschaft und dem Netzbetreiber sind.

Betreiber*innen von steuerbaren Verbrauchseinrichtungen können entsprechend der Festlegung der Bundesnetzagentur vom 23. November 2023 (BK8-22/010-A) zwischen den folgenden drei Modulen wählen: In Modul 1 erfolgt eine pauschale Reduzierung des Netzentgelts. Modul 2 beinhaltet eine Reduktion des Netzentgelt-Arbeitspreises um 60 Prozent sowie ein Entfallen des Netzentgelt-Grundpreises und kann nur gewählt werden, wenn ein separater Zähler für die steuerbare Verbrauchseinrichtung vorhanden ist. Ab dem 1. April 2025 besteht mit Modul 3 die Möglichkeit zeitvariabler Netzentgelte als Zusatzmodul zu Modul 1. Modul 3 kann nur gewählt werden, wenn ein intelligentes Messsystem vorhanden ist. Die Höhe der jeweiligen Netzentgeltreduzierung wird in dem Preisblatt des für die Kundschaft zuständigen Verteilernetzbetreibers ausgewiesen.

Trifft die Kundschaft gegenüber LichtBlick keine Modulwahl, findet Modul 1 Anwendung. Ein Wechsel der Module ist möglich, erfolgt jedoch frühestens zum Zeitpunkt der Mitteilung an den Netzbetreiber und den Lieferanten. Ein rückwirkender Modulwechsel ist ausgeschlossen.

LichtBlick weist die Netzentgeltreduzierung in der Turnusabrechnung aus. Die Reduzierung des Netzentgeltes ist keine Preisänderung im Sinne der Ziffer 5.2.

2.8 Die zur Durchführung dieses Vertrages relevanten Mitteilungen und Schreiben werden im Falle einer Registrierung im Kundenportal elektronisch über das Kundenportal erfolgen. Über die Hinterlegung einer Nachricht im Kundenportal wird die Kundschaft zeitgleich per E-Mail benachrichtigt.

Hierfür wird die Kundschaft LichtBlick ab dem Zeitpunkt ihres Auftrages für den Abschluss des Stromlieferungsvertrages eine gültige und funktionsfähige E-Mail-Adresse zur Verfügung stellen. Änderungen der E-Mail-Adresse hat die Kundschaft LichtBlick unverzüglich mitzuteilen. Davon unberührt bleibt das Recht der Kundschaft, einmal jährlich die unentgeltliche Übermittlung der Rechnungen und der Abrechnungsinformationen in Papierform zu verlangen. Dies gilt auch dann, wenn eine Anmeldung im Kundenportal erfolgt ist.

2.9 Solange die Kundschaft sich aus von ihr zu vertretenden Gründen noch nicht für das Kundenportal registriert hat bzw. LichtBlick aus anderen von

- der Kundschaft zu vertretenden Gründen an der elektronischen Kommunikation mit der Kundschaft gehindert ist, wird die Kommunikation mit der Kundschaft per Briefpost erfolgen.
- 2.10 LichtBlick ist verpflichtet, den Strom am Stromzähler der Kundschaft (Übergabestelle) bereitzustellen.
- 2.11 Insofern die Kundschaft Ermäßigungen oder Befreiungen bei Steuern oder hoheitlich angeordneten Umlagen in Anspruch nehmen möchte, obliegt es der Kundschaft, die erforderlichen Nachweise (z. B. stromsteuerliche Erlaubnisscheine) LichtBlick nach Vertragsschluss, spätestens jedoch vor dem von LichtBlick mitgeteilten Lieferbeginn im Original zur Verfügung zu übersenden. Sofern eine Kopie nach Auskunft des für LichtBlick zuständigen Hauptzollamts ausreichend ist, ist diese LichtBlick zur Verfügung zu stellen. In diesem Falle würde LichtBlick die Kundschaft entsprechend informieren, ansonsten sind Originale zur Verfügung zu stellen. Die Kundschaft ist verpflichtet, LichtBlick unverzüglich etwaige Änderungen oder Widerrufe erteilter Erlaubnisse, die sich auf Ermäßigungen oder Befreiungen bei Steuern auswirken, mitzuteilen. Liegen die erforderlichen Nachweise LichtBlick nicht bis zum mitgeteilten Lieferbeginn vor, werden etwaige Ermäßigungen bzw. Befreiungen unberücksichtigt gelassen. LichtBlick wird jährlich zum 15. Oktober bei der Kundschaft das Fortbestehen der in Anspruch genommenen Ermäßigungen bzw. Befreiungen abfragen. Sollte die Kundschaft nicht innerhalb einer gesetzten Frist den Fortbestand gegenüber LichtBlick mitteilen, behält sich LichtBlick vor, in der nächsten Turnusabrechnung die Ermäßigungen bzw. Befreiungen unberücksichtigt zu lassen und zudem etwaige Nacherhebungen für vorangegangene Abrechnungen zu prüfen.
- Sofern die Kundschaft eine Erlaubnis des zuständigen Hauptzollamtes zur steuerbegünstigten bzw. steuerbefreienden Entnahme von Strom nachweist, kann der Vertrag von beiden Seiten mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden.

3 Stromkennzeichnung, Klimaschutz

- 3.1 Den zur Versorgung der Kundschaft nach diesem Vertrag erforderlichen Strom bezieht LichtBlick nicht aus Atom-, Kohle-, Gas- oder Ölkraftwerken, sondern ausschließlich aus regenerativen Erzeugungsquellen wie beispielsweise Wasser-, Wind-, Photovoltaik- oder Biomassekraftwerken. Damit werden die klimaschädlichen CO₂-Emissionen bei der Stromerzeugung vollständig vermieden. Radioaktive Abfälle entstehen keine.
- 3.2 Grundlage der Versorgung der Kundschaft mit dem unter Ziffer 3.1 beschriebenen Strom sind Prognosen über das Verbrauchsverhalten der Kundschaft. Tatsächliches Verbrauchsverhalten und Prognosen können voneinander abweichen, so dass überschüssige oder fehlende Strommengen auftreten. Diese geringfügigen Differenzen werden über den Spotmarkt oder aber von den Netzbetreibern ausgeglichen. Da LichtBlick ein vollständig regeneratives Produkt anbietet, gleicht LichtBlick ggf. bezogene Restmengen „grauer“ Energie durch eine gezielte Einspeisung von regenerativem Strom so aus, dass LichtBlick in der Summe eine 100%ige regenerative Mengenbilanz, die dem Verbrauch der LichtBlick-Kundschaft entspricht, nachweisen kann.
- 3.3 LichtBlick investiert zur Gewährleistung eines zusätzlichen, über die Verpflichtungen in 3.1 und 3.2 hinausgehenden Umweltnutzens in Klimaschutzprojekte (z. B. den Neubau von Erzeugungsanlagen für Strom aus regenerativen Energien oder Innovationen im Energie- und Umweltbereich). Weiterhin trägt LichtBlick dafür Sorge, dass die gefährdete Tier- und Pflanzenwelt, z. B. der Regenwald oder andere gefährdete Gebiete, unter nachhaltigen Schutz gestellt werden.
- 3.4 Die Einhaltung der Klimaschutzverpflichtungen gemäß den Ziffern 3.1 und 3.2 wird von unabhängigen Gutachtern geprüft. Diesbezügliche Zertifikate und weiterführende Informationen über die einzelnen Klimaschutzprojekte und zur Stromkennzeichnung nach § 42 Energiewirtschaftsgesetz (EnWG) können dem Internet unter lichtblick.de entnommen oder bei LichtBlick angefordert werden.

4 Messstellenbetrieb

- 4.1 Erfolgt der Messstellenbetrieb bei der Kundschaft durch den grundzuständigen Messstellenbetreiber i. S. d. § 3 MsbG, erfolgt die Abrechnung der Kosten für den Messstellenbetrieb über LichtBlick (kombinierter Vertrag, § 9 Abs. 2 MsbG).
- 4.2 Dem Grundpreis von LichtBlick liegt die Annahme zugrunde, dass bei der Kundschaft eine konventionelle Messeinrichtung eingebaut ist. Sobald LichtBlick Kenntnis hat, dass bei der Kundschaft ein intelligentes Messsystem i. S. v. § 2 Nr. 7 MsbG installiert ist und sich dadurch Mehrkosten ergeben, ist LichtBlick berechtigt, eine Preisanpassung i. S. d. Ziffer 6 vorzunehmen. LichtBlick wird die Kundschaft nach Kenntniserlangung über den Umstand der Abweichung im Messsystem und die Kostenänderungen informieren. Sollten geringere Kosten durch eine Abweichung im Messsystem entstehen, ist LichtBlick verpflichtet, dies in entsprechender Weise zu berücksichtigen.
- 4.3 Wird der Messstellenbetrieb bei der Kundschaft durch einen dritten Messstellenbetreiber i. S. d. § 5 MsbG durchgeführt, erfolgt keine gemeinsame Abrechnung von Messstellenbetrieb und Energielieferung. Die Abwicklung des Messstellenbetriebs – inkl. der Abrechnung und Zahlung der Messentgelte – erfolgt in diesen Fällen unmittelbar zwischen der Kundschaft und dem Messstellenbetreiber auf Grundlage des zwischen dem Kunden und dem Messstellenbetreiber separat geschlossenen Messstellenvertrages. Das in den Preisen gemäß Ziffer 5.1 enthaltene Entgelt für die Messeinrichtung und den Messstellenbetrieb (Bestandteil der Netzentgelte) wird dem Kunden in der Energieabrechnung gutgeschrieben.
- 4.4 Erhält die Kundschaft eine moderne Messeinrichtung (§ 2 Nr. 15 MsbG) oder ein intelligentes Messsystem (§ 2 Nr. 7 MsbG), stellt LichtBlick im Sinne der Ziffer 4.1 (kombinierter Vertrag) der Kundschaft die Kosten der Entgelte für den Messstellenbetrieb in Rechnung, die ihr in der jeweils für das Messsystem erhobenen und veröffentlichten Höhe von dem Messstellenbetreiber in Rechnung gestellt werden. Für spätere Änderungen der Entgelte für den Messstellenbetrieb gilt Ziffer 5 entsprechend.

5 Preisanpassungen

- 5.1 Im Strompreis sind folgende Kosten enthalten: die Umsatzsteuer, die Stromsteuer nach § 3 Stromsteuergesetz (StromStG), die Konzessionsabgabe nach der Konzessionsabgabenverordnung (KAV), die Umlagen für den Kraft-Wärme-Kopplungsgesetz-Finanzierungsbedarf (KWK) und die Offshore-Anbindungskosten gemäß § 12 EnFG (Energiefinanzierungsgesetz) sowie die Umlage nach § 19 Abs. 2 Stromnetzentgeltverordnung (StromNEV) inkl. der Wasserstoffumlage nach § 118 Abs. 6 Satz 9 bis 11 EnWG, die Umlage gemäß § 18 Verordnung über Vereinbarungen zu abschaltbaren Lasten (AbLaV), die Beschaffungs- und Vertriebskosten, die Netznutzungsentgelte gemäß dem Energiewirtschaftsgesetz (EnWG) sowie das Entgelt für den Messstellenbetrieb gemäß Messstellenbetriebsgesetz (MsbG), soweit diese Kosten LichtBlick vom Messstellenbetreiber in Rechnung gestellt werden. Soweit für WärmeStrom-Tarife die Reduktion der Umlagen für den Kraft-Wärme-Kopplungsgesetz-Finanzierungsbedarf und die Offshore-Anbindungskosten zur Anwendung kommt (§ 22 EnFG), wird diese in der Turnusabrechnung berücksichtigt.
- 5.2 Preisänderungen durch LichtBlick erfolgen im Wege der einseitigen Leistungsbestimmung in Ausübung billigen Ermessens. Sie unterliegen damit der Billigkeitskontrolle gemäß § 315 Abs. 3 BGB. Der Kundschaft steht folglich das Recht zu, die Billigkeit der Preisänderung zivilgerichtlich überprüfen zu lassen. Bei einer Preisänderung werden ausschließlich die Kostenänderungen berücksichtigt, die für die Strompreisermittlung maßgeblich sind. Bei einer Kostenerhöhung ist LichtBlick berechtigt, den Strompreis entsprechend zu erhöhen und somit die Kostensteigerung an die Kundschaft weiterzugeben. Bei einer Kostensenkung ist LichtBlick verpflichtet, den Strompreis entsprechend zu senken. Wirken sich die für die Preisbildung genannten Faktoren sowohl kostensenkend als auch kostensteigernd aus, wird LichtBlick eine Verrechnung dahingehend vornehmen, dass sich beide Faktoren auf die Preisänderung auswirken und somit je nach Anteil der kostensenkenden und kostensteigernden Faktoren eine Strompreiserhöhung oder -senkung oder ggf. auch ein gleichbleibender Strompreis die Folge ist.
- 5.3 LichtBlick verpflichtet sich, den Umfang und den Zeitpunkt einer Preisänderung so zu bestimmen, dass kostensenkende Faktoren nach denselben sachlichen und zeitlichen Maßstäben berücksichtigt werden wie kostensteigernde Faktoren. Dies bedeutet insbesondere, dass LichtBlick hinsichtlich der kostensenkenden Faktoren keinen längeren Zeitabstand zwischen der Ermittlung der Kostenentwicklung und der Umsetzung einer Preisänderung wählt, als dies bei kostensteigernden Faktoren der Fall wäre.
- 5.4 Änderungen des Strompreises erfolgen unter Hinweis auf Anlass, Voraussetzungen und Umfang der Preisänderung. Die Änderungen werden nur wirksam, wenn LichtBlick gegenüber der Kundschaft die Änderung des Preises mindestens einen Monat vor der beabsichtigten Änderung in Textform mitteilt. Im Falle einer Änderung des Preises hat die Kundschaft abweichend von Ziffer 8.1 das Recht, den Vertrag fristlos zu dem Zeitpunkt des geplanten Wirksamwerdens zu kündigen. Die Kündigung kann in Textform erfolgen. LichtBlick wird die Kundschaft mit der Ankündigungsmitteilung auf die Kündigungsmöglichkeit gesondert hinweisen. Das Recht zur ordentlichen Kündigung nach Ziffer 8.1 bleibt unberührt.
- 5.5 Die Ziffern 5.2 bis 5.4 gelten auch für die Fälle, in denen neue Steuern, Abgaben, Umlagen oder sonstige staatlich veranlasste, die Beschaffung, Erzeugung, Netznutzung oder den Verbrauch elektrischer Energie betreffende Mehrbelastungen oder Entlastungen wirksam werden.
- 5.6 Abweichend von den vorstehenden Ziffern 5.2 bis 5.5 werden Minderbelastungen aufgrund einer Absenkung des Saldos der in § 40 Abs. 3 Nr. 3 EnWG genannten Preisbestandteile (Umlage für den Kraft-Wärme-Kopplungsgesetz-Finanzierungsbedarf, Offshore-Anbindungskosten gemäß § 12 EnFG (Energiefinanzierungsgesetz), Umlage nach § 19 Abs. 2 Stromnetzentgeltverordnung (StromNEV), Umlage gemäß § 18 Verordnung über Vereinbarungen zu abschaltbaren Lasten (AbLaV) sowie die Erhöhung oder Absenkung der Umsatzsteuer gemäß Umsatzsteuergesetz ohne Ankündigung unverändert an die Kundschaft weitergegeben; dabei entsteht kein außerordentliches Kündigungsrecht nach Ziffer 5.4.
- 5.7 LichtBlick bietet verschiedene Preisgarantien an. Ob und welche Preisgarantie vereinbart ist, ergibt sich aus dem Auftragsformular und der Vertragsbestätigung. Folgende unterschiedliche Preisgarantien bestehen mit den dargestellten Rechtswirkungen für die Erstvertragslaufzeit:
- Preisgarantie: Wenn für den vereinbarten Tarif für die Erstvertragslaufzeit durch LichtBlick eine Preisgarantie eingeräumt wird, so erfolgen für diesen Zeitraum Preisänderungen ausschließlich aufgrund von Veränderungen der Stromsteuer nach den Ziffern 5.2 bis 5.5 und der Umsatzsteuer nach Ziffer 5.6 sowie aufgrund neu eingeführter Kostenfaktoren nach Ziffer 5.5. Änderungen der Umlagen, Abgaben und Steuern bei Minderbelastungen gemäß Ziffer 5.6 sowie bei einer Mehrbelastung gemäß Ziffer 5.2 bis 5.5 sind für den Zeitraum der Einräumung einer Preisgarantie ausgeschlossen. Nach Ablauf der Preisgarantie hat LichtBlick das Recht, die vereinbarten Preise im Wege der einseitigen Leistungsbestimmung in Ausübung billigen Ermessens nach § 315 BGB im Sinne der Ziffern 5.2 bis 5.7 anzupassen.
- Eingeschränkte Preisgarantie: Wenn für den vereinbarten Tarif für die Erstvertragslaufzeit durch LichtBlick eine eingeschränkte Preisgarantie eingeräumt wird, sind Preisänderungen auf der Grundlage der Preisanpassungsregelung nach den Ziffern 5.2 bis 5.5 für die Dauer der eingeschränkten Preisgarantie nur dann ausgeschlossen, wenn sich die Beschaffungs- und Vertriebskosten sowie die Entgelte für die Netznutzung sowie für den Messstellenbetrieb für den vertragsgegenständlichen Zähler gemäß Ziffer 5.1 ändern. Änderungen, die sich aus der Erhöhung oder Senkung bestehender Steuern, Abgaben oder Umlagen gemäß Ziffer 5.1 sowie aus etwaigen nach Vertragsabschluss neu hinzugekommenen Steuern, Abgaben, Umlagen oder sonstigen hoheitlich induzierten Belastungen gemäß Ziffer 5.5 ergeben, können gemäß den Ziffern 5.2 bis 5.5 im Wege der einseitigen Leistungsbestimmung in Ausübung billigen Ermessens nach § 315 BGB angepasst werden. Ebenso können Änderungen der Umlagen, Abgaben und Steuern bei Minderbelastungen sowie Änderungen der Umsatzsteuer

gemäß Ziffer 5.6 erfolgen. Nach Ablauf der eingeschränkten Preisgarantie hat LichtBlick das Recht, die vereinbarten Preise im Wege der einseitigen Leistungsbestimmung in Ausübung billigen Ermessens nach § 315 BGB im Sinne der Ziffern 5.2 bis 5.7 anzupassen.

Energiepreisgarantie: Wenn für den vereinbarten Tarif für die Erstvertragslaufzeit durch LichtBlick eine Energiepreisgarantie eingeräumt wird, sind Preisänderungen auf der Grundlage der Preisanpassungsregelung nach den Ziffern 5.2 bis 5.5 für die Dauer der Energiepreisgarantie nur dann ausgeschlossen, wenn sich die Beschaffungs- und Vertriebskosten gemäß Ziffer 5.1 ändern. Ebenso können Änderungen der Umlagen, Abgaben und Steuern aufgrund von Minderbelastungen sowie Änderungen der Umsatzsteuer gemäß Ziffer 5.6 erfolgen. Im Falle von allen anderen Änderungen gemäß den Ziffern 5.2 bis 5.5 kann der Preis im Wege der einseitigen Leistungsbestimmung in Ausübung billigen Ermessens nach § 315 BGB angepasst werden. Nach Ablauf der Energiepreisgarantie hat LichtBlick das Recht, die vereinbarten Energiepreise im Wege der einseitigen Leistungsbestimmung in Ausübung billigen Ermessens nach § 315 BGB im Sinne der Ziffern 5.2 bis 5.6 anzupassen.

6 Abrechnung, Abschlagszahlungen und Zahlungsbedingungen

- 6.1 Die Abrechnung des Stromverbrauchs erfolgt jährlich zum Ende des Abrechnungsjahres, wobei Abrechnungsjahr und Kalenderjahr voneinander abweichen können. Darüber hinaus bietet LichtBlick der Kundschaft auch eine monatliche, vierteljährliche und halbjährliche Abrechnung an. Die Kundschaft hat LichtBlick den gewünschten Abrechnungstermin in Textform mitzuteilen. Im Falle der unterjährig gewünschten Abrechnung verpflichtet sich die Kundschaft, die benötigten Zählerstände selbst abzulesen, soweit ihr das nicht aufgrund bestimmter Gründe unzumutbar ist und sie unter Glaubhaftmachung dieser bestimmten Gründe einer Selbstablesung widerspricht. Die Kundschaft wird im Falle der Selbstablesung LichtBlick bis spätestens zu den von LichtBlick mitgeteilten Abrechnungsterminen unaufgefordert die Zählerstände in Textform oder über ein von LichtBlick bereitgestelltes System übermitteln. Erfolgt keine rechtzeitige Übermittlung der Zählerstände, ist LichtBlick berechtigt, die zur Abrechnung benötigten Werte gemäß Ziffer 6.3 zu schätzen. Sollte eine solche Mitteilung zur unterjährigen Abrechnung unterbleiben, wird LichtBlick den Stromverbrauch jährlich abrechnen. LichtBlick stellt sicher, dass der Abrechnungszeitraum zwölf Monate nicht überschreitet. Ändern sich innerhalb eines Abrechnungszeitraumes die verbrauchsabhängigen Preise, so wird der für die neuen Preise maßgebliche Verbrauch zeitanteilig berechnet. Die Kundschaft erhält eine Verbrauchsabrechnung grundsätzlich nach der turnusmäßigen Verbrauchsablesung, spätestens aber nach Ablauf eines ggf. gesondert vereinbarten Abrechnungszeitraumes. Der Kundschaft wird die Rechnung spätestens sechs Wochen nach Beendigung des abzurechnenden Zeitraumes zur Verfügung gestellt. Erfolgt eine Stromabrechnung auf Wunsch der Kundschaft monatlich, beträgt die Frist für diese Abrechnung drei Wochen.
- 6.2 Die Kundschaft hat monatlich eine Abschlagszahlung auf die Abrechnung zu leisten, soweit bei der Kundschaft nach mehreren Monaten abgerechnet wird. Die Höhe der Abschlagszahlung wird entsprechend dem Verbrauch im zuletzt abgerechneten Zeitraum berechnet. Ist eine solche Berechnung nicht möglich (z. B. bei Neukund*innen), so bemisst sich die Abschlagszahlung nach dem durchschnittlichen Verbrauch vergleichbarer Kund*innen. Macht die Kundschaft glaubhaft, dass ihr Verbrauch erheblich geringer ist, so wird dies angemessen berücksichtigt. Ändert sich der Strompreis gemäß Ziffer 5, so können die nach der Änderung anfallenden Abschlagszahlungen entsprechend dem Vohundertersatz der Preisänderung angepasst werden.
- 6.3 Die endgültige Abrechnung erfolgt auf der Basis der jeweiligen Zählerstände der Lieferstelle zum Ende eines Abrechnungszeitraumes spätestens sechs Wochen nach Beendigung des Lieferverhältnisses. Der Zählerstand wird vom grundzuständigen Messstellenbetreiber oder auf Verlangen von LichtBlick von der Kundschaft selbst in möglichst gleichen Zeitabständen abgelesen. Die Kundschaft kann einer Selbstablesung widersprechen, wenn diese nicht zumutbar ist. Die Kundschaft hat die Unzumutbarkeit der Ablesung glaubhaft zu machen. LichtBlick wird bei einem berechtigten Widerspruch eine eigene Ablesung der Messeinrichtung vornehmen und hierfür kein gesondertes Entgelt verlangen. Sollte die Kundschaft trotz entsprechender Verpflichtung den jeweiligen Zählerstand nicht mitteilen oder kann LichtBlick aus anderen Gründen, die LichtBlick nicht zu vertreten hat, den tatsächlichen Verbrauch nicht ermitteln, ist eine rechnerische Ermittlung oder Schätzung von Zählerständen unter angemessener Berücksichtigung der tatsächlichen Umstände durch LichtBlick zulässig.
- 6.4 Die Abschlagsbeträge werden zu Beginn des Monats im SEPA-Lastschriftverfahren, sofern von der Kundschaft das entsprechende Mandat erteilt worden ist, vom auf dem Auftrag angegebenen Konto eingezogen. Die Abrechnungsbeträge sind 14 Tage nach Erhalt der Abrechnung fällig und werden ebenfalls im SEPA-Lastschriftverfahren, sofern von der Kundschaft bewilligt, eingezogen. Die Kundschaft bzw. Kontoinhaberschaft kann zwischen mehreren Abrechnungsvarianten wählen. Hat LichtBlick ein entsprechendes SEPA-Mandat, ist LichtBlick berechtigt, die aus einer von der Kundschaft zu vertretenden Rückbelastung einer Lastschrift entstehenden Kosten an die Kundschaft weiterzuberechnen. Abrechnungsgutschriften werden nach Übersendung der Abrechnung dem auf dem Auftrag angegebenen Konto binnen zwei Wochen gutgeschrieben. Soweit anderweitige fällige Forderungen gegen die Kundschaft bestehen (z. B. eine Abschlagszahlung), kann LichtBlick diese mit der Abrechnungsgutschrift verrechnen.
- 6.5 Anstelle des SEPA-Lastschriftverfahrens kann die Kundschaft die Option Zahlung auf Rechnung durch Überweisung wählen. Die Abschlagszahlungen sind bei Wahl der Zahlung durch Überweisung ausschließlich monatlich zu entrichten und jeweils zum Ersten eines Monats zu überweisen (Wertstellung auf dem Konto von LichtBlick). Die Abrechnungsbeträge sind zwei Wochen nach Erhalt der Abrechnung fällig. Abrechnungsgutschriften werden nach Übersendung der Abrechnung dem auf dem Auftrag angegebenen Konto binnen zwei Wochen gutgeschrieben.

- 6.6 Abrechnungsinformationen werden der Kundschaft, bei der keine Fernübermittlung der Verbrauchsdaten erfolgt, alle sechs Monate und auf ausdrückliches Verlangen der Kundschaft alle drei Monate unentgeltlich elektronisch übermittelt, sofern eine Übermittlung von Rechnungen elektronisch (via Kundenportal) erfolgt. Erfolgt eine Fernübermittlung der Verbrauchsdaten, werden die Verbrauchsinformationen monatlich unentgeltlich elektronisch zur Verfügung gestellt. Zudem ist die Kundschaft berechtigt, einmal jährlich die unentgeltliche Übermittlung der Rechnungen und der Abrechnungsinformationen in Papierform zu verlangen.

7 Haftung

- 7.1 Bei Unterbrechungen oder bei Unregelmäßigkeiten in der Elektrizitätsversorgung ist, soweit es sich um Folgen einer Störung des Netzbetriebs einschließlich des Netzanschlusses handelt, LichtBlick von der Leistungspflicht befreit. Dies gilt nicht, soweit die Unterbrechungen auf nicht berechtigten Maßnahmen von LichtBlick beruhen oder die Unterbrechungen oder Unregelmäßigkeiten von LichtBlick im Sinne der Ziffer 7.2 zu vertreten sind. LichtBlick ist verpflichtet, der Kundschaft auf Verlangen unverzüglich über die mit der Schadensverursachung durch den Netzbetreiber zusammenhängenden Tatsachen insoweit Auskunft zu geben, als sie LichtBlick bekannt sind oder von LichtBlick in zumutbarer Weise aufgeklärt werden können. Zuständig für etwaige Ansprüche der Kundschaft im Sinne von Satz 1 ist gemäß der Niederspannungsanschlussverordnung (NAV) der zuständige Verteilnetzbetreiber, dessen Netzanschluss die Kundschaft zur Stromentnahme nutzt.
- 7.2 Darüber hinaus ist die Haftung von LichtBlick – gleich aus welchen Rechtsgründen – ausgeschlossen, wenn der Schaden lediglich auf einer leicht fahrlässigen Verletzung von nicht wesentlichen Pflichten durch LichtBlick beruht. Nicht wesentliche Pflichten sind solche, auf deren Einhaltung durch LichtBlick die Kundschaft nicht vertrauen kann. Ferner ist die Haftung von LichtBlick und seinen Erfüllungsgehilfen im Falle der Fahrlässigkeit auf den vorhersehbaren und vertragstypischen Schaden beschränkt. Die Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes (ProdHaftG) und die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers und der Gesundheit bleiben unberührt. Im Übrigen richten sich die Haftungs- und Entschädigungsregelungen bei Nichteinhaltung vertraglich vereinbarter Leistungen, zu denen auch ungenaue oder verspätete Abrechnungen gehören, nach den gesetzlichen Vorschriften.

8 Vertragslaufzeit, Kündigung, Umzug der Kundschaft

- 8.1 Die Vertragslaufzeit richtet sich nach dem von der Kundschaft gewählten Produkt oder dem von der Kundschaft gewählten Tarif. Sofern keine Laufzeit vereinbart worden ist, gilt das Vertragsverhältnis als auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Der Vertrag ist beidseitig mit einer Frist von einem Monat ohne Angabe von Gründen kündbar. Sofern eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart worden ist, kann der Vertrag beidseitig erstmals zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit unter Einhaltung einer Frist von einem Monat auf das Ende der Mindestvertragslaufzeit gekündigt werden. Der Vertrag verlängert sich nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit auf unbestimmte Zeit und kann mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden. Wird ein Vertrag mit Preisgarantie abgeschlossen, so verzichtet LichtBlick bis zum Ablauf der Preisgarantie darauf, sein Kündigungsrecht gemäß Ziffer 8.1 wahrzunehmen. Ansonsten bleibt das Kündigungsrecht hiervon unberührt, insbesondere die fristlose Kündigung gemäß Ziffer 8.3.
- 8.2 Die Kundschaft ist im Falle eines Umzugs zu einer außerordentlichen Kündigung des Stromlieferungsvertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von sechs Wochen berechtigt. Mit der Kündigung hat die Kundschaft die zukünftige Anschrift der neuen Lieferstelle oder eine zur Bezeichnung ihrer zukünftigen Entnahmestelle verwendete Identifikationsnummer mitzuteilen. Die Kündigung kann mit Wirkung zum Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung zu einem späteren Zeitpunkt erklärt werden. Die vorstehenden Regelungen zur Kündigung sind nicht anzuwenden, wenn LichtBlick der Kundschaft binnen zwei Wochen nach Erhalt der Kündigung eine Fortsetzung des Stromlieferungsvertrages an der neuen Lieferstelle zu den bisherigen Vertragsbedingungen anbietet und die Belieferung an der neuen Lieferstelle möglich ist. Das Angebot erfolgt in Textform. Bei einer Fortführung des Stromlieferungsvertrages wird LichtBlick eine Zwischenabrechnung für die alte Lieferstelle erstellen.
- 8.3 Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund sowie die Sonderkündigungsrechte nach den Ziffern 1.4, 5.4 und 8.2 bleiben unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn die Kundschaft mit der Entrichtung von zwei aufeinanderfolgenden Abschlagszahlungen oder mit einem Betrag, der mindestens zwei Abschlagszahlungen entspricht, in Verzug ist und die fristlose Kündigung zwei Wochen vorher angedroht wurde.
- 8.4 Soweit eine Kündigung durch die Kundschaft erfolgt, wird sie von LichtBlick binnen einer Woche in Textform bestätigt. Eine Kündigung seitens LichtBlick erfolgt stets in Textform.

9 Bonus

- 9.1 Hat die Kundschaft einen Tarif mit einem Treuebonus gewählt, so bemisst sich dieser je nach vertraglicher Vereinbarung prozentual an den Gesamtkosten (Arbeits- und Grundpreis) und dem tatsächlichen Verbrauch der Kundschaft oder wird als fester Bonus ausgezahlt. Voraussetzung für die Gewährung des Treuebonus ist, dass der Vertrag mindestens ununterbrochen ein Lieferjahr ab Lieferbeginn besteht. Der Treuebonus wird mit der ersten Rechnung, die nach Ablauf des für den Bonus maßgeblichen Berechnungszeitraumes erstellt wird, gutgeschrieben. Sofern eine unterjährige Abrechnung im Berechnungszeitraum erfolgt, erfolgt eine anteilige Auszahlung. Sofern der tatsächliche Verbrauch von der von der Kundschaft angegebenen Verbrauchsprognose abweicht, wird LichtBlick den Treuebonus bzw. Wechselbonus in demselben Verhältnis anpassen, wie der tatsächliche Verbrauch von der angegebenen Verbrauchsprognose abweicht, wenn der Treuebonus nicht als fester Betrag vereinbart ist. Das heißt, bei einem höheren Verbrauch erhöht sich auch der Treuebonus bzw. Wechselbonus in

demselben Verhältnis, und bei einem niedrigeren Verbrauch verringert sich der Treuebonus bzw. Wechselbonus in demselben Verhältnis. Ein etwaig zu gering ausgezahlter Bonus ist von LichtBlick zurückzuerstatten.

- 9.2 Hat die Kundschaft einen Neukunden- bzw. Wechselbonus gewählt, so wird dieser in der vereinbarten Höhe gewährt. Voraussetzung für die Gewährung des Neukunden- bzw. Wechselbonus ist, dass der Vertrag mindestens ununterbrochen ein Lieferjahr ab Lieferbeginn besteht. Der Bonus wird mit der ersten Rechnung, die nach Ablauf des für den Bonus maßgeblichen Berechnungszeitraumes erstellt wird, gutgeschrieben.
- 9.3 Hat die Kundschaft einen Sofortbonus oder einen Gutscheincode gewählt, wird dieser in vereinbarter Höhe innerhalb von 60 Tagen nach Lieferbeginn gutgeschrieben.

10 Schlussbestimmungen

- 10.1 LichtBlick bietet keine Wartungsdienste an.
- 10.2 Der Messstellenbetrieb für moderne Messeinrichtungen oder intelligente Messsysteme inklusive Messung ist nicht Bestandteil dieses Vertrages. Hierfür ist der jeweilige Verteilnetzbetreiber in der Funktion als grundzuständiger Messstellenbetreiber oder ein von der Kundschaft beauftragter Dritter zuständig.
- 10.3 LichtBlick ist berechtigt, den gesamten Vertrag einschließlich sämtlicher Rechte und Pflichten auf einen Dritten zu übertragen. Der Kundschaft steht es in diesem Fall frei, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist und ohne Angabe von Gründen zu kündigen. LichtBlick wird die Kundschaft rechtzeitig, mindestens aber einen Monat vor einem Wechsel des Vertragspartners informieren.
- 10.4 Aktuelle Informationen über geltende Tarife sowie gebündelte Produkte sind unter lichtblick.de sowie unter Telefon +49 40 80803030 erhältlich.
- 10.5 Informationen zu Maßnahmen zur Steigerung der Energieeffizienz und der Energieeinsparung mit Vergleichswerten zum Energieverbrauch sowie Möglichkeiten des Kontakts zu Einrichtungen, die ebenfalls Angaben über angebotene Energieeffizienzmaßnahmen, Endkund*innen-Vergleichsprofile sowie ggf. technische Spezifikationen von energiebetriebenen Geräten bereitstellen, erhält die Kundschaft auf folgender Website: lichtblick.de.

11 Schlichtungsstelle

- 11.1 LichtBlick wird Beanstandungen von Kund*innen, die Verbraucher*innen gemäß § 13 BGB sind (Beschwerden von Verbraucher*innen), gemäß § 111a EnWG innerhalb der gesetzlichen Frist von vier Wochen nach ihrem Zugang beantworten (LichtBlick-Kundenservice: Telefon [Mo. bis Fr. 8 bis 18 Uhr]: +49 40 80803030, E-Mail: info@lichtblick.de). Hilft LichtBlick der Beschwerde von Verbraucher*innen nicht bzw. nicht innerhalb der oben benannten Frist ab, kann die Kundschaft die Schlichtungsstelle gemäß § 111b EnWG anrufen (Schlichtungsstelle Energie e. V., Friedrichstraße 133, 10117 Berlin, schlichtungsstelle-energie.de, Telefon: +49 30 2757240-0, E-Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de). Die Aufnahme des Kontaktes mit dem Kundenservice von LichtBlick bei Beanstandungen der Kundschaft ist Voraussetzung für die Beantragung einer Entscheidung durch die Schlichtungsstelle. LichtBlick ist zur Teilnahme an diesem Schlichtungsverfahren verpflichtet. Darüber hinaus nimmt LichtBlick an keinem anderen Schlichtungsverfahren teil.
- 11.2 Das Recht der Vertragsparteien, die Gerichte anzurufen oder ein anderes Verfahren nach dem EnWG zu beantragen, bleibt unberührt. Gemäß § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB wird durch die Einreichung der Beschwerde bei der Schlichtungsstelle die Verjährung eines etwaigen Anspruchs gehemmt.
- 11.3 Weitere Informationen zu Beschwerden bzw. zur Streitbeilegung sowie Informationen über das geltende Recht und die Rechte der Haushaltskundschaft erhält die Kundschaft beim Verbraucherservice der Bundesnetzagentur (Postfach 80 01, 53105 Bonn, Telefon [Mo. bis Fr. 9 bis 15 Uhr]: +49 30 22480-500 oder +49 1805 101000 [bundesweites Infotelefon], Fax: +49 30 22480-323, E-Mail: verbraucherservice-energie@bnetza.de, bundesnetzagentur.de).

Information zur Online-Streitbeilegung:

Hier findet die Kundschaft die von der Europäischen Kommission bereitgestellte Plattform zur Online-Streitbeilegung: ec.europa.eu/consumers/odr. Verbraucher*innen haben die Möglichkeit, diese Plattform für die außergerichtliche Beilegung ihrer Streitigkeiten im Zusammenhang mit einer Onlinebestellung zu nutzen.