



1. Vertragsschluss/Lieferbeginn

Der Vertrag kommt durch Bestätigung des Lieferanten in Textform unter Angabe des voraussichtlichen Lieferbeginns zustande. Der tatsächliche Lieferbeginn hängt davon ab, dass alle für die Belieferung notwendigen Maßnahmen (Kündigung des bisherigen Liefervertrags etc.) erfolgt sind. Der Lieferbeginn ist der Zeitpunkt, ab dem der Kunde tatsächlich vom Lieferanten mit Energie beliefert wird.

2. Umfang und Durchführung der Lieferung/Leistungsumfang/Befreiung von der Leistungspflicht

- Der Lieferant liefert dem Kunden dessen gesamten Bedarf an Energie an seine vertraglich benannte Entnahmestelle. Entnahmestelle ist die Eigentumsgränze des Netzanschlusses, über den der Kunde beliefert und mittels Marktlokations-Identifikationsnummer energiewirtschaftlich identifiziert wird.
- Der Messstellenbetrieb wird durch den Messstellenbetreiber erbracht und ist gemäß § 9 Abs. 2 MsbG Bestandteil dieses Vertrags, soweit der Kunde keinen Vertrag mit einem wettbewerblichen Messstellenbetreiber schließt. Der Lieferant stellt dem Kunden das Entgelt für den Messstellenbetrieb und Messung unter den Voraussetzungen von Ziffer 6.2 in Rechnung.
- Bei einer Unterbrechung oder bei Unregelmäßigkeiten in der Energieversorgung ist der Lieferant, soweit es sich um Folgen einer Störung des Netzbetriebs einschließlich des Netzanschlusses handelt, von seiner Leistungspflicht befreit. Zu den möglichen Ansprüchen des Kunden gegen den Netzbetreiber wird auf Ziffer 13 verwiesen.
- Der Lieferant ist weiter von seiner Leistungspflicht befreit, soweit und solange der Netzbetreiber den Netzanschluss und/oder die Anschlussnutzung bzw. der Messstellenbetreiber den Messstellenbetrieb auf eigene Initiative unterbrochen hat. Schadensersatzansprüche des Kunden gegen den Lieferanten bleiben für den Fall unberührt, dass den Lieferanten an der Unterbrechung ein Verschulden trifft.

3. Messung/ Zutrittsrecht/Abschlagszahlungen/Abrechnung/Anteilige Preisberechnung/Abrechnungsinformationen/Verbrauchshistorie

- Die Menge der gelieferten Energie wird durch Messeinrichtungen bzw. Messsysteme (oder rechtmäßige Ersatzwertbildung) des zuständigen Messstellenbetreibers ermittelt. Die Ablesung der Messeinrichtungen wird vom Messstellenbetreiber oder Lieferanten oder, sofern keine Fernübermittlung der Verbrauchsdaten (z. B. über ein intelligentes Messsystem) erfolgt, auf Verlangen des Lieferanten oder des Messstellenbetreibers kostenlos vom Kunden durchgeführt. Verlangt der Lieferant eine Selbstablesung des Kunden, fordert der Lieferant den Kunden rechtzeitig dazu auf. Die Ablesung der Messeinrichtungen erfolgt zum Zwecke der Abrechnung, etwa anlässlich eines Lieferantenwechsels oder bei Vorliegen eines berechtigten Interesses des Lieferanten an einer Überprüfung der Ablesung, und zum Zwecke der Erstellung der Abrechnungsinformationen. Der Kunde kann einer Selbstablesung widersprechen, wenn ihm diese nicht zumutbar ist. 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 (etwa, weil keine Messwerte bzw. vom Messstellenbetreiber rechtmäßig ermittelten Ersatzwerte verfügbar sind), kann der Lieferant den Verbrauch auf der Grundlage der letzten Ablesung oder bei einem Neukunden nach dem Verbrauch vergleichbarer Kunden jeweils unter angemessener Berücksichtigung der tatsächlichen Verhältnisse schätzen.
- Der Kunde hat nach vorheriger Benachrichtigung dem mit einem Ausweis versehenen Beauftragten des Lieferanten oder des Messstellenbetreibers den Zutritt zu seinem Grundstück und zu seinen Räumen zu gestatten, soweit dies zur Ermittlung der preislichen Bemessungsgrundlagen oder zur Ablesung der Messeinrichtungen erforderlich ist. Die Benachrichtigung kann durch Mitteilung an den Kunden oder durch Aushang am 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. Wenn der Kunde den Zutritt unberechtigt verweigert oder behindert, stellt der Lieferant dem Kunden die dadurch entstandenen Kosten pauschal gemäß Ziffer 18 in Rechnung. Auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen; die pauschale Berechnung muss einfach nachvollziehbar sein und darf die nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Kosten nicht übersteigen. Dem Kunden ist zudem der Nachweis gestattet, solche Kosten seien nicht entstanden oder wesentlich geringer als die Höhe der Pauschale.
- Der Lieferant kann vom Kunden monatliche Abschlagszahlungen verlangen. Die Höhe der Abschlagszahlung richtet sich nach dem Verbrauch des vorhergehenden Abrechnungszeitraums und dem aktuellen Vertragspreis oder nach dem durchschnittlichen Verbrauch vergleichbarer Kunden und dem aktuellen Vertragspreis. Macht der Kunde glaubhaft, dass der Verbrauch erheblich abweicht, ist dies angemessen zu berücksichtigen.
- Zum Ende jedes vom Lieferanten festgelegten Abrechnungszeitraums, der ein Jahr nicht überschreitet, und zum Ende des Lieferverhältnisses wird vom Lieferanten eine Abrechnung nach seiner Wahl in elektronischer Form oder in Papierform erstellt. Abweichend von Satz 1 hat der Kunde das Recht, eine kostenpflichtige monatliche, vierteljährliche oder halbjährliche Abrechnung zu wählen, die auf Grundlage einer gesonderten Vereinbarung mit dem Lieferanten erfolgt. Erhält der Kunde Abrechnungen in Papierform, erfolgt die Übermittlung der Abrechnungen auf Wunsch auch in elektronischer Form. Erhält der Kunde elektronische Abrechnungen, erfolgt die Übermittlung der Abrechnungen auf Wunsch auch einmal jährlich in Papierform. In jeder Abrechnung wird der tatsächliche Umfang der Belieferung unter Anrechnung der Abschlagszahlungen abgerechnet. Ergibt sich eine Abweichung der Abschlagszahlungen von der Abrechnung der tatsächlichen Belieferung, so wird der zu viel oder zu wenig berechnete Betrag unverzüglich erstattet bzw. nachentrichtet, spätestens aber mit der nächsten Abschlagszahlung verrechnet. Bei einer monatlichen Abrechnung entfällt das Recht des Lieferanten nach Ziffer 3.3 Satz 1.
- Auf Wunsch des Kunden stellt der Lieferant dem Kunden und /oder einem von diesem benannten Dritten, soweit verfügbar, ergänzende Informationen zu dessen Verbrauchshistorie gegen Entgelt zur Verfügung.
- Der Kunde kann jederzeit vom Lieferanten verlangen, eine Nachprüfung der Messeinrichtungen an seiner Entnahmestelle durch eine Eichbehörde oder eine staatlich anerkannte Prüfstelle i. S. v. § 40 Abs. 3 MessEG zu veranlassen. Die Kosten der Nachprüfung fallen dem Kunden nur dann zur Last, sofern die eichrechtlichen Verkehrsfehlergrenzen nicht überschritten werden.
- Ergibt eine Nachprüfung der Messeinrichtungen eine Überschreitung der eichrechtlichen Verkehrsfehlergrenzen oder werden Fehler in der Ermittlung des Rechnungsbetrags festgestellt (wie z. B. auch bei einer Rechnung auf der Grundlage falscher Messwerte), so wird der zu viel oder zu wenig berechnete Betrag unverzüglich erstattet bzw. nachentrichtet oder mit der nächsten Abschlagszahlung verrechnet. Ist das Ausmaß des Fehlers nicht einwandfrei festzustellen oder zeigt eine Messeinrichtung nicht an (und liegen auch keine rechtmäßig ermittelten Ersatzwerte vor), so ermittelt der Lieferant den Verbrauch für die Zeit seit der letzten fehlerfreien Ablesung durch Schätzung entsprechend Ziffer 3.1 Satz 6. Ansprüche nach dieser Ziffer sind auf den Feststellung des Fehlers vorhergehenden Ablesungszeitraum 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.
- Ändert sich das vertragliche Entgelt während des Abrechnungszeitraums, so rechnet der Lieferant geänderte verbrauchsabhängige Preisbestandteile tagesgenau ab. Für die Abrechnung geänderter verbrauchsabhängiger Preisbestandteile wird die nach Ziffer 3.1 ermittelte Verbrauchsmenge des Kunden im Abrechnungszeitraum auf Grundlage einer Schätzung nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) auf den Zeitraum vor und nach der Preisänderung aufgeteilt, wobei jahreszeitliche Verbrauchsschwankungen auf der Grundlage vergleichbarer Erfahrungswerte ange-

messungen zu berücksichtigen sind. Die nach der Preisänderung anfallenden Abschlagszahlungen können entsprechend angepasst werden.

4. Zahlungsbestimmungen/Verzug/Zahlungsverweigerung/Aufrechnung

- Sämtliche Rechnungsbeträge sind zwei Wochen nach Zugang der Rechnung, Abschläge und Vorauszahlungen zu dem vom Lieferanten nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) im Abschlagsplan bzw. mit Verlangen der Vorauszahlung festgelegten Zeitpunkt fällig und im Wege des Lastschriftverfahrens, mittels Dauerauftrag oder Überweisung (auch durch Barüberweisung) zu zahlen.
- Befindet sich der Kunde in Zahlungsverzug, kann der Lieferant angemessene Maßnahmen zur Durchsetzung seiner Forderung ergreifen. Fordert der Lieferant erneut zur Zahlung auf oder lässt der Lieferant den Betrag durch Beauftragung eines Inkassodienstleisters (auch des Netzbetreibers) einziehen, stellt er dem Kunden die dadurch entstandenen Kosten pauschal in Höhe von 2,50 € pro Mahnschreiben in Rechnung. Dem Kunden ist zudem der Nachweis gestattet, solche Kosten seien nicht entstanden oder wesentlich geringer als die Höhe der Pauschale.
- Gegen Forderungen des Lieferanten kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufgerechnet werden. Dies gilt nicht für Ansprüche des Kunden aufgrund vollständiger oder teilweiser Nichterfüllung oder mangelhafter Erfüllung der Hauptleistungspflichten. Weiterhin gilt dies nicht für Forderungen des Kunden, die im Rahmen des Rückabwicklungsverhältnisses nach Widerruf des Vertrags entstehen. Einwände gegen Rechnungen berechneten zum Zahlungsaufschub oder zur Zahlungsverweigerung nur, sofern der in einer Rechnung angegebene Verbrauch ohne ersichtlichen Grund mehr als doppelt so hoch wie der vergleichbare Verbrauch im vorherigen Abrechnungszeitraum ist und der Kunde eine Nachprüfung der Messeinrichtung verlangt und solange durch die Nachprüfung nicht die ordnungsgemäße Funktion der Messeinrichtung festgestellt ist oder sofern aus Sicht eines verständigen Kunden die ernsthaftige Möglichkeit eines offensichtlichen Fehlers besteht, z. B. bei falschen Kundennamen, verwechselten Entnahmestellen, ohne Weiteres erkennbaren Rechenfehlern oder bei weit außerhalb der Plausibilität liegenden Verbrauchsmengen, auch wenn eine Nachprüfung der Messeinrichtung deren ordnungsgemäße Funktion bestätigt hat. Rechte des Kunden nach § 315 BGB bleiben von dieser Ziffer 4.3 unberührt.

5. Vorauszahlung

- Der Lieferant kann vom Kunden eine monatliche Vorauszahlung in angemessener Höhe verlangen, wenn der Kunde mit einer Zahlung aus dem Vertrag in nicht unerheblicher Höhe in Verzug ist, wenn der Kunde innerhalb eines Zeitraums von zwölf Monaten wiederholt in Zahlungsverzug gerät oder in sonstigen begründeten Fällen.
- Bei Verlangen einer Vorauszahlung sind dem Kunden Beginn, Höhe und die Gründe für die Vorauszahlung sowie die Voraussetzungen für ihren Wegfall mitzuteilen. Die Zeitpunkte der Vorauszahlungen legt der Lieferant nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) fest. Die Vorauszahlung ist frühestens zum Lieferbeginn fällig. Die Höhe der Vorauszahlung richtet sich nach dem Verbrauch des vorhergehenden Abrechnungszeitraums und dem aktuellen Vertragspreis oder dem durchschnittlichen Verbrauch vergleichbarer Kunden und dem aktuellen Vertragspreis. Macht der Kunde glaubhaft, dass sein Verbrauch erheblich geringer ist, ist dies angemessen zu berücksichtigen.
- Die Vorauszahlung wird mit der jeweils nächsten vom Kunden nach dem Vertrag zu leistenden Zahlung (Abschläge nach Ziffer 4.1 oder Rechnungsbeträge) verrechnet. Ergibt sich dabei eine Abweichung der Vorauszahlung von der zu leistenden Zahlung, so wird der zu viel oder zu wenig berechnete Betrag unverzüglich erstattet bzw. nachentrichtet.

6. Entgelt/Zukünftige Steuern, Abgaben und sonstige hoheitlich auferlegte Belastungen/Preis Anpassung nach billigem Ermessen

- Das vom Kunden zu zahlende Entgelt setzt sich aus den Preisbestandteilen nach den Ziffern 6.2 bis 6.4 zusammen.
- Der Kunde zahlt einen Grundpreis und einen verbrauchsabhängigen Arbeitspreis (Verbrauchspreis) in der sich aus den Preisangaben im Auftrag ergebenden Höhe. Diese werden auf Grundlage der Kosten kalkuliert, die für die Belieferung aller Kunden in diesem Tarif anfallen. Sie enthalten folgende Kosten: Kosten für Energiebeschaffung und Vertrieb, die Kosten für Messstellenbetrieb – soweit diese Kosten dem Lieferanten vom Messstellenbetreiber in Rechnung gestellt werden –, das an den Netzbetreiber abzuführende Netzentgelt, die vom Netzbetreiber erhobene Umlage nach dem KWKG (ab 01.01.2023: dem EnFG), die Umlage nach § 19 Abs. 2 StromNEV, die Offshore-Netzumlage nach § 17f Abs. 5 EnWG (ab dem 01.01.2023: § 12 EnFG), die AbLa-Umlage nach § 18 Abs. 1 AbLaV, ab 2023 die Wasserstoffumlage nach § 118 Abs. 6 Satz 9 bis 11 EnWG, die Stromsteuer sowie die Konzessionsabgaben. Der Lieferant ist berechtigt, mit grundzuständigen Messstellenbetreibern Vereinbarungen zur Abrechnung der Entgelte für den Messstellenbetrieb mit intelligenten Messsystemen und modernen Messeinrichtungen zu treffen, wonach der grundzuständige Messstellenbetreiber gegenüber dem Lieferanten abrechnet, soweit der Lieferant sicherstellt, dass eine zusätzliche Inanspruchnahme des Kunden für diese Entgelte durch den grundzuständigen Messstellenbetreiber ausgeschlossen ist.
- Wird die Belieferung oder die Verteilung von Energie nach Vertragsschluss mit zusätzlichen, in Ziffern 6.2 und 6.4 nicht genannten Steuern oder Abgaben belegt, erhöht sich das vom Kunden 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 oder Ähnliches) 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 Entgeltreduzierung. 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 mit der Rechnungsstellung informiert.
- Zusätzlich fällt auf die Preisbestandteile nach Ziffern 6.2 und 6.3 die Umsatzsteuer in der jeweils geltenden Höhe an. Die derzeitige Höhe der Umsatzsteuer ergibt sich aus den Preisangaben im Auftrag.
- Der Lieferant teilt dem Kunden die jeweils geltende Höhe eines nach Ziffern 6.3 und 6.4 zu zahlenden Preisbestandteils auf Anfrage mit.
- Der Lieferant ist verpflichtet, den Grundpreis und den Arbeitspreis nach Ziffer 6.2 – nicht hingegen etwaige zukünftige Steuern, Abgaben und sonstige hoheitlich auferlegte Belastungen nach Ziffer 6.3 sowie die gesondert in der jeweils geltenden Höhe an den Kunden weitergegebene Umsatzsteuer nach Ziffer 6.4 – durch einseitige Leistungsbestimmung nach billigem Ermessen gemäß § 315 BGB anzupassen (Erhöhungen oder Senkungen). Anlass für eine solche Preis Anpassung ist ausschließlich eine Änderung der in Ziffer 6.2 genannten Kosten. Der Lieferant überwacht fortlaufend die Entwicklung dieser Kosten. Der Umfang einer solchen Preis Anpassung ist auf die Veränderung der Kosten nach Ziffer 6.2 seit der jeweils vorhergehenden Preis Anpassung nach dieser Ziffer 6.6 bzw. – sofern noch keine Preis Anpassung nach dieser Ziffer 6.6 erfolgt ist – seit Vertragsschluss bis zum Zeitpunkt des geplanten Wirksamwerdens der aktuellen Preis Anpassung beschränkt. Kostensteigerungen und Kostensenkungen sind bei jeder Preis Anpassung gegengläufig zu saldieren. Die einseitige Leistungsbestimmung des Lieferanten nach billigem Ermessen bezieht sich auch auf die jeweiligen Zeitpunkte einer Preis Anpassung; diese sind so zu wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben Rechnung getragen

werden als Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen. Der Kunde hat gemäß § 315 Abs. 3 BGB das Recht, die Ausübung des billigen Ermessens des Lieferanten gerichtlich überprüfen zu lassen. Preisadjustierungen werden nur wirksam, wenn der Lieferant dem Kunden die Änderungen spätestens einen Monat vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilt. In diesem Fall hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisadjustierung zu kündigen. Hierauf wird der Kunde vom Lieferanten in der Mitteilung gesondert hingewiesen.

- 6.7. Bei einem Tarif mit voller Preisgarantie sind Anpassungen des Grund- und Arbeitspreises nach Ziffer 6.6 für den Zeitraum der Preisgarantie ausgeschlossen. Nicht umfasst von der vollen Preisgarantie ist eine Anpassung des Grund- und Arbeitspreises nach Ziffer 6.6, soweit sich die Kosten für den Messstellenbetrieb auf Grund des Einbaus eines intelligenten Messsystems ändern. Bei einem Tarif mit eingeschränkter Preisgarantie erfolgt für den Zeitraum der Preisgarantie keine Anpassung des Grund- und Arbeitspreises nach Ziffer 6.6, soweit sich die Kosten für Energiebeschaffung und Vertrieb sowie das an den Netzbetreiber abzuführende Netzentgelt ändern. Eine Anpassung nach Ziffer 6.6 erfolgt bei eingeschränkter Preisgarantie ausschließlich bei einer Änderung der Kosten für den Messstellenbetrieb und Messung, der vom Netzbetreiber erhobenen Umlage nach dem KWK, der Umlage nach § 19 Abs. 2 StromNEV, der Offshore-Netzumlage nach § 17f Abs. 5 EnWG, der abla-Umlage nach § 18 Abs. 1 AbLaV, der Wasserstoffumlage nach § 118 Abs. 6 S. 9-11 EnWG (ab 2023), der Stromsteuer sowie der Konzessionsabgaben.
- 6.8. Informationen über aktuelle Produkte (insbesondere gebündelte Produkte bzw. Leistungen) und Tarife erhält der Kunde unter Tel.-Nr. 040 7430 9030 90 oder im Internet unter <https://www.shellenergy.de/>.

7. Zusatzbedingungen für Neukundenbonus, absoluten Neukundenbonus und Sofortbonus

- 7.1. Die nachfolgenden Regelungen zu den Boni finden ausschließlich Anwendung, sofern mit dem Kunden bei Vertragsschluss der jeweilige Bonus vereinbart wurde.
- 7.2. Die Boni nach Ziffern 7.3 bis 7.5 erhalten ausschließlich Neukunden, bei denen in den sechs Monaten vor Abschluss dieses Liefervertrags keine Strombelieferung durch den Lieferanten erfolgt ist.
- 7.3. Neukundenbonus: Der Neukundenbonus wird einmalig nach Ablauf von 12 Monaten ab Lieferbeginn gewährt und bei der Jahresverbrauchsabrechnung in Abzug gebracht. Er besteht in einem prozentualen Abschlag in der im Auftrag genannten Höhe auf das vom Kunden für die Belieferung in den ersten zwölf Liefermonaten zu zahlende Entgelt. Erfolgt die Abrechnung der Stromlieferung monatlich, viertel- oder halbjährlich, wird der Bonus im Rahmen der nächsten Rechnung, die nach Ablauf von zwölf Liefermonaten folgt, gutgeschrieben. Dabei wird der Berechnung auch in diesem Fall das vom Kunden für die Belieferung in den ersten zwölf Liefermonaten zu zahlende Entgelt zugrunde gelegt. Ein nach Abzug des Bonus gegebenenfalls bestehendes Guthaben wird an den Kunden ausgezahlt.
- 7.4. Absoluter Neukundenbonus: Der absolute Neukundenbonus wird einmalig nach Ablauf von 12 Monaten ab Lieferbeginn in der im Auftrag genannten Höhe gewährt und bei der Jahresverbrauchsabrechnung in Abzug gebracht. Erfolgt die Abrechnung der Stromlieferung monatlich, viertel- oder halbjährlich, wird der Bonus im Rahmen der nächsten Rechnung, die nach Ablauf von zwölf Liefermonaten folgt, gutgeschrieben. Ein nach Abzug des Bonus gegebenenfalls bestehendes Guthaben wird an den Kunden ausgezahlt.
- 7.5. Sofortbonus: Der Lieferant zahlt den Sofortbonus in der im Auftrag genannten Höhe 60 Tage nach Lieferbeginn auf die vom Kunden mitgeteilte Bankverbindung. Hat der Kunde keine Bankverbindung mitgeteilt, wird der Sofortbonus mit den nächsten Abschlagszahlungen verrechnet.

8. Aktionsbasierte Gutscheine

Wird dem Kunden bei Abschluss des Stromliefervertrages einmalig ein Gutschein gewährt, wird dieser sechs Wochen nach Lieferbeginn an den Kunden versandt. Einen Gutschein erhalten ausschließlich Neukunden, bei denen in den sechs Monaten vor Abschluss dieses Liefervertrags keine Strombelieferung durch den Lieferanten erfolgt ist.

9. Zusatzbedingungen für die mit „+“ gekennzeichneten Stromtarife

- 9.1. Für alle mit „+“ gekennzeichneten Stromtarife (im Weiteren Strom+), wie beispielsweise den Tarif „Strom+ 12“, gelten zusätzlich die nachfolgenden Zusatzbedingungen.
- 9.2. Die Inanspruchnahme der in den Strom+ Tarifen gewährten Shell ClubSmart Vorteile setzt voraus, dass der Kunde in Deutschland registriertes Shell ClubSmart Mitglied ist und die ClubSmart Kartenummer im Kundenkonto hinterlegt ist. Voraussetzung dafür ist, dass eine bereits vorhandene Shell ClubSmart Kartenummer vom Kunden im Bestellprozess korrekt eingegeben wird. Die vom Kunden im Bestellprozess hinterlegte Shell ClubSmart Kartenummer wird vom Lieferanten nicht überprüft. Jeder ClubSmart-Kartenummer kann nur ein Vertrag mit dem Lieferanten zur Belieferung mit Energie (Strom oder Gas) zugeordnet werden. Bei Shell ClubSmart registrierte ADAC Karten, SmartTaxi Karten von Shell ClubSmart und/oder Shell ClubSmart Karten für euroShell Flottenkarten oder sonstige Tank- und Servicekarten sind zu den Strom+ Tarifen nicht zugelassen. Teilt der Kunde im Bestellprozess keine gültige Shell ClubSmart Kartenummer mit, erhält er eine vorläufige Shell ClubSmart Kartenummer mit der Vertragsbestätigung. Um die in den Strom+ Tarifen gewährten Shell ClubSmart Vorteile nutzen zu können, muss sich der Kunde mit der vorläufigen Shell ClubSmart Kartenummer beim Shell ClubSmart Portal registrieren (<https://www.shellsmart.com/smart/registration/onestep/start.html>). Der Verlust der Shell ClubSmart Karte ist unverzüglich dem Shell ClubSmart Kundenservicecenter (Tel.: 0800 2602 620, eMail: info.de@clubsmartservice.de) mitzuteilen. Für die weitere Inanspruchnahme der Vorteile in den Strom+ Tarifen ist durch den Kunden eine neue Shell ClubSmart Karte zu registrieren und die neue Shell ClubSmart Kartenummer im Shell Energy Kundenportal zu hinterlegen.
- 9.3. Ab dem Lieferbeginn in den Strom+ Tarifen erhalten Kunden an teilnehmenden Shell Stationen in Deutschland bei Vorlage ihrer oben genannten Shell ClubSmart Karte beim Bezahlgang einen Rabatt in Höhe von 4 ct pro Liter Shell Benzin- oder Dieseldieselkraftstoff, begrenzt auf 1.000 Liter für das erste Vertragsjahr.
- 9.4. Kunden, auf deren Shell ClubSmart Karte zum Zeitpunkt des Lieferbeginns mit Strom in den Strom+ Tarifen ein Shell V-Power SmartDeal aktiviert ist, erhalten, unabhängig von der Laufzeit des Shell V-Power SmartDeals, anstelle des vorstehend beschriebenen Rabatts für das laufende Lieferjahr 5.000 Shell ClubSmart Punkte gutgeschrieben. Bei Aktivierung eines Shell V-Power SmartDeals während der Laufzeit eines Lieferjahres erfolgt eine anteilige Punktegutschrift. Ein rabattierter Liter Shell Kraftstoff entspricht 5 Shell ClubSmart Punkten. Beispiel: Der Kunde hat in einem Lieferjahr bereits 500 Liter rabattierten Shell Kraftstoff erhalten. Nach Erwerb des Shell V-Power SmartDeals erhält der Kunde anstelle des weiteren Rabatts 2.500 Shell ClubSmart Punkte (500 x 5 = 2.500) für das Lieferjahr gutgeschrieben. Nicht genutzte Shell ClubSmart Punkte verfallen nach Ablauf von drei Jahren ab Gutschrift.
- 9.5. Eine Barauszahlung der vorgenannten Shell ClubSmart Vorteile ist nicht möglich.
- 9.6. Mit dem Ende der Belieferung in den Strom+ Tarifen enden auch die vorstehend genannten Shell ClubSmart Vorteile, unabhängig davon, ob Höchstgrenzen erreicht sind. Sofern der Kunde seine Shell ClubSmart Mitgliedschaft vor Beendigung der Belieferung kündigt, ist eine weitere Inanspruchnahme der Shell ClubSmart Vorteile nicht möglich. Der mit dem Lieferanten bestehende Vertrag über die Belieferung von Strom in den Strom+ Tarifen bleibt von einer Beendigung der Shell ClubSmart Mitgliedschaft unberührt.

10. Erbringung von Dienstleistungen nach § 41d EnWG

Der Kunde ist verpflichtet, dem Lieferanten den Abschluss einer vertraglichen Vereinbarung mit einem Dritten über die Erbringung von Dienstleistungen hinsichtlich der Mehr- oder Minderverzehrung sowie von Mehr- oder Minderverbrauch elektrischer Arbeit und über einen anderen Bilanzkreis unverzüglich mitzuteilen. Der Lieferant wird die Erbringung der Dienstleistung auf Grundlage einer gesonderten Vereinbarung – soweit und solange diese nicht durch eine Festlegung der BNetzA entbehrlieh wird – gegen angemessenes Entgelt ermöglichen.

11. Änderungen des Vertrags

Die Regelungen des Vertrags beruhen auf den gesetzlichen und sonstigen Rahmenbedingungen zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses (z. B. EnWG, StromGVV, StromNZV, MsbG, MessEG und

MessEV, höchstrichterliche Rechtsprechung, Festlegungen und Beschlüsse der BNetzA). Das vertragliche Äquivalenzverhältnis kann nach Vertragsschluss durch unvorhersehbare Änderungen der gesetzlichen oder sonstigen Rahmenbedingungen (z. B. durch Gesetzesänderungen, sofern deren konkreter Inhalt nicht bereits – etwa in der Phase zwischen dem Abschluss des förmlichen Gesetzgebungsverfahrens und dem Inkrafttreten – absehbar war), die der Lieferant nicht veranlasst und auf die er auch keinen Einfluss hat, in nicht unbedeutendem Maße gestört werden. Ebenso kann nach Vertragsschluss eine im Vertrag entstandene Lücke nicht unerhebliche Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrags entstehen lassen (etwa wenn die Rechtsprechung eine Klausel für unwirksam erklärt), die nur durch eine Anpassung oder Ergänzung zu beseitigen sind. In solchen Fällen ist der Lieferant verpflichtet, den Vertrag – mit Ausnahme des Entgelts – unverzüglich insoweit anzupassen und/oder zu ergänzen, als es die Wiederherstellung des Äquivalenzverhältnisses von Leistung und Gegenleistung und/oder der Ausgleich entstandener Vertragslücken zur zumutbaren Fort- und Durchführung des Vertragsverhältnisses erforderlich macht (z. B. mangels gesetzlicher Überleitungsbestimmungen). Anpassungen des Vertrags nach dieser Ziffer sind nur zum Monatsanfang möglich. Die Anpassung wird nur wirksam, wenn der Lieferant dem Kunden die Anpassung spätestens einen Monat vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilt. In diesem Fall hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Vertragsanpassung zu kündigen. Hierauf wird der Kunde vom Lieferanten in der Mitteilung gesondert hingewiesen.

12. Fristlose Kündigung

Der Vertrag kann aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist gekündigt und die Lieferung eingestellt werden. Der Lieferant muss den Kunden unverzüglich beim zuständigen Verteilnetzbetreiber abmelden. Soweit die Entnahmen des Kunden im Falle einer außerordentlichen Kündigung des Lieferanten trotz der Abmeldung (etwa wegen Bearbeitungsfristen des Netzbetreibers, Prozessfristen aus den Festlegungen der BNetzA zu Lieferantenwechselprozessen) über den Zeitpunkt der Vertragsbeendigung hinaus dem Lieferanten bilanziell zugeordnet werden, ohne dass der Lieferant dafür einen Ausgleich erhält (z. B. im Rahmen der Mehr- oder Mindermengenerhebung des Netzbetreibers), schuldet der Kunde für diese fortwährende Belieferung das Entgelt nach diesem Vertrag. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor im Fall eines Energie Diebstahls (schuldhaftes Entnahme von Energie unter Umgehung, Beeinflussung oder vor Anbringung der Messeinrichtungen) in nicht unerheblichem Maße oder im Fall eines Zahlungsverzugs in Höhe des Doppelten der rechnerisch auf den laufenden Kalendermonat entfallenden Abschlags- oder Vorauszahlung, mindestens aber mit € 100,00 inklusive Mahn- und Inkassokosten. Im letztgenannten Fall ist dem Kunden die Kündigung mind. zwei Wochen vorher anzudrohen. Die Kündigung unterbleibt in diesem Fall, wenn die Folgen der Kündigung außer Verhältnis zur Schwere des Zahlungsverzugs stehen oder der Kunde darlegt, dass hinreichende Aussicht besteht, dass er seinen Verpflichtungen vollumfänglich nachkommt.

13. Haftung

- 13.1. Der Lieferant haftet bei schuldhafter vertraglicher Pflichtverletzung (z. B. bei Nichterfüllung der Lieferpflicht oder ungenauer oder verspäteter Abrechnung) für dadurch entstandene Schäden nach Maßgabe von Ziffern 13.2 bis 13.6.
- 13.2. Ansprüche wegen Schäden durch Unterbrechung oder bei Unregelmäßigkeiten in der Energieversorgung sind, soweit es sich um Folgen einer Störung des Netzbetriebs einschließlich des Netzanschlusses handelt, gegenüber dem Netzbetreiber geltend zu machen.
- 13.3. Der Lieferant wird auf Wunsch des Kunden unverzüglich über die mit der Schadensverursachung zusammenhängenden Tatsachen Auskunft geben, wenn sie ihm bekannt sind oder von ihm in zumutbarer Weise aufgeklärt werden können.
- 13.4. In allen übrigen Haftungsfällen ist die Haftung der Parteien sowie ihrer 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 Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf (sog. Kardinalpflichten).
- 13.5. Im Falle einer Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, welche nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht, beschränkt sich die Haftung auf den Schaden, den die haftende Partei bei Abschluss des Vertrags als mögliche Folge der Vertragsverletzung vorausgesehen hat oder unter Berücksichtigung der Umstände, die sie kannte oder kennen musste, hätte voraussehen müssen.
- 13.6. Die Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

14. Umzug/Übertragung des Vertrags

- 14.1. Der Kunde ist verpflichtet, dem Lieferanten jeden Umzug unverzüglich vorab unter Angabe des Umzugsdatums, der neuen Anschrift und der neuen Zählernummer in Textform mitzuteilen. Im Regelfall muss diese Mitteilung bis spätestens zehn Werktage vor dem Umzugsdatum erfolgen, um dem Lieferanten eine rechtzeitige Ab- bzw. Ummeldung beim Netzbetreiber zu ermöglichen.
- 14.2. Bei einem Umzug kann der Kunde den Vertrag mit einer Frist von sechs Wochen in Textform und unter Mitteilung seiner zukünftigen Anschrift kündigen. Die Kündigung kann mit Wirkung zum Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung zu einem späteren Zeitpunkt erklärt werden. Die Kündigung beendet diesen Vertrag nicht und der Lieferant wird den Kunden zu den bisherigen Vertragsbedingungen an seinem neuen Wohnsitz weiterbeliefern, wenn der Lieferant dem Kunden dies binnen zwei Wochen nach Erhalt der Kündigung anbietet und die Belieferung an dessen neuem Wohnsitz möglich ist. Die Belieferung zum Zeitpunkt des Einzugs setzt voraus, dass der Kunde dem Lieferanten das Umzugsdatum rechtzeitig mitgeteilt hat.
- 14.3. Unterbleibt die Mitteilung des Kunden nach Ziffer 14.1 aus Gründen, die dieser zu vertreten hat, und wird dem Lieferanten die Tatsache des Umzugs auch sonst nicht bekannt, ist der Kunde verpflichtet, weitere Entnahmen an seiner bisherigen Entnahmestelle, für die der Lieferant gegenüber dem örtlichen Netzbetreiber einstehen muss und für die er von keinem anderen Kunden eine Vergütung zu fordern berechtigt ist, nach den Preisen des Vertrags zu vergüten. Die Pflicht des Lieferanten zur unverzüglichen Abmeldung der bisherigen Entnahmestelle und Ansprüche des Lieferanten auf entgangenen Gewinn wegen einer nicht oder verspätet erfolgten Belieferung an der neuen Entnahmestelle bleiben unberührt.
- 14.4. 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 i. S. d. Umwandlungsgesetzes, bleiben von dieser Ziffer unberührt.

15. Vertragsstrafe

- 15.1. Verbraucht der Kunde Energie 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 tatsächliche, sofern nicht feststellbar, für die geschätzte Dauer des unbefugten Gebrauchs, 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 Vertragspreis zu berechnen.
- 15.2. Eine Vertragsstrafe kann auch verlangt werden, wenn der Kunde vorsätzlich oder grob fahrlässig die Verpflichtung verletzt, die zur Preisbildung erforderlichen Angaben zu machen. Die Vertragsstrafe beträgt das Zweifache des Betrags, den der Kunde bei Erfüllung seiner Verpflichtung nach dem für ihn geltenden Vertragspreis zusätzlich zu zahlen gehabt hätte. Sie darf für den tatsächlichen, sofern der Beginn der Mitteilungspflicht nicht feststellbar ist, für einen geschätzten Zeitraum, längstens aber für einen Zeitraum von sechs Monaten verlangt werden.

16. Datenschutz

Datenschutzrechtliche Hinweise und Informationen zum Widerspruchsrecht erhält der Kunde in der „Information: Datenverarbeitung durch die Shell Energy Retail GmbH“.

17. Informationen zu Wartungsdiensten und -entgelten/Lieferantenwechsel

- 17.1. Aktuelle Informationen zu Wartungsdiensten und -entgelten sind beim Netzbetreiber erhältlich.
17.2. Ein Lieferantenwechsel erfolgt zügig und unentgeltlich. Nach dem Wechsel ist der Lieferant verpflichtet, dem neuen Lieferanten den für ihn maßgeblichen Verbrauch des vergleichbaren Vorjahreszeitraums mitzuteilen. Soweit der Lieferant aus Gründen, die er nicht zu vertreten hat, den Verbrauch nicht ermitteln kann, ist der geschätzte Verbrauch anzugeben.

18. Streitbeilegungsverfahren

- 18.1. Energieversorgungsunternehmen und Messstellenbetreiber (Unternehmen) sind verpflichtet, Beanstandungen von Verbrauchern i. S. d. § 13 BGB (Verbraucher) insbesondere zum Vertragsschluss oder zur Qualität von Leistungen des Unternehmens (Verbraucherbeschwerden), die den Anschluss an das Versorgungsnetz, die Belieferung mit Energie sowie die Messung der Energie betreffen, im Verfahren nach § 111a EnWG innerhalb einer Frist von vier Wochen ab Zugang beim Unternehmen zu beantworten. Verbraucherbeschwerden sind zu richten an: Shell Energy Retail GmbH, Kundenservice Shell Energy, Postfach 90 01 10, 39133 Magdeburg, Tel.: 040 7430 9030 90, E-Mail: service@shellenergy.de
- 18.2. Ein Verbraucher ist berechtigt, die Schlichtungsstelle nach § 111b EnWG sowie § 4 Abs. 2 Satz 4 Verfahrensordnung zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens anzurufen, wenn das Unternehmen der Beschwerde nicht abgeholfen oder auf diese nicht innerhalb der Bearbeitungsfrist geantwortet hat. § 14 Abs. 5 VSBG bleibt unberührt. Das Unternehmen ist verpflichtet, an dem Verfahren bei der Schlichtungsstelle teilzunehmen. Die Einreichung einer Beschwerde bei der Schlichtungsstelle hemmt die gesetzliche Verjährung gemäß § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB. Das Recht der Beteiligten, die Gerichte anzurufen oder ein anderes Verfahren (z. B. nach dem EnWG) zu beantragen, bleibt unberührt.
- 18.3. Die Kontaktdaten der Schlichtungsstelle sind derzeit:
Schlichtungsstelle Energie e. V.,
Friedrichstraße 133, 10117 Berlin,
Telefon: 030 2757240-0, Telefax: 030 2757240-69,
E-Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de,
Homepage: www.schlichtungsstelle-energie.de.
Allgemeine Informationen zu Verbraucherrechten für den Bereich Elektrizität und Gas sind erhältlich über den
Verbraucherservice Energie, Bundesnetzagentur,
Postfach 8001, 53105 Bonn,
Telefon: 030 22480-500, Telefax: 030 22480-323,
E-Mail: verbraucherservice-energie@bnetza.de.
- 18.4. Verbraucher haben die Möglichkeit, über die Online-Streitbeilegungs-Plattform der Europäischen Union kostenlose Hilfestellung für die Einreichung einer Verbraucherbeschwerde zu einem Online-Kaufvertrag oder Online-Dienstleistungsvertrag sowie Informationen über die Verfahren an den Verbraucherschlichtungsstellen in der Europäischen Union zu erhalten. Die Online-Streitbeilegungs-Plattform kann unter folgendem Link aufgerufen werden: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

19. Allgemeine Informationen nach dem Energiedienstleistungsgesetz, weitere Hinweise

- 19.1. Im Zusammenhang mit einer effizienteren Energienutzung durch Endkunden wird bei der Bundesstelle für Energieeffizienz eine Liste geführt, in der Energiedienstleister, Anbieter von Energieaudits und Anbieter von Energieeffizienzmaßnahmen aufgeführt sind. Weiterführende Informationen zu der sog. Anbieterliste und den Anbietern selbst erhalten Sie unter www.bfee-online.de. Sie können sich zudem bei der Deutschen Energieagentur über das Thema Energieeffizienz umfassend informieren. Weitere Informationen erhalten Sie unter www.energieeffizienz-online.info.
- 19.2. Informationen zum Strommix des Lieferanten findet der Kunde unter:
www.shellenergy.de/energiemix

20. Muster-Widerrufsformular der Shell Energy Retail GmbH

(nur für Verbraucher im Sinne von § 13 BGB)
Wenn der Kunde den Vertrag widerrufen will, dann füllt er dieses Formular aus und sendet es zurück an: Shell Energy Retail GmbH, Postfach 90 01 10, 39133 Magdeburg, E-Mail: service@shellenergy.de.

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über die Lieferung von elektrischer Energie/Gas{ }.

Bestellt am (*)/erhalten am (*):

Name des/der Verbraucher(s):

Anschrift des/der Verbraucher(s):

Datum:

Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)

(*) Unzutreffendes bitte streichen

21. Schlussbestimmungen

- 21.1. Die Regelungen dieses Vertrages sind abschließend. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.
21.2. Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam.

Information: Datenverarbeitung durch die Shell Energy Retail GmbH

1. Name und Kontaktdaten des Verantwortlichen

Für die Datenverarbeitung Verantwortlicher ist die Shell Energy Retail GmbH, Suhrenkamp 71–77 in 22335 Hamburg (nachfolgend „Shell Energy“ oder „wir“ genannt). Die Datenschutzbeauftragte ist unter der unter 3.1 genannten Anschrift mit dem Zusatz „Datenschutzbeauftragte“ oder per E-Mail unter: datschutz@shellenergy.de zu erreichen.

2. Datenverarbeitung durch Shell Energy

2.1 Rechtsgrundlage für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Rahmen der Energiebelieferung

Die Rechtsgrundlagen für die Datenverarbeitung durch Shell Energy sind die Europäische Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und das geltende Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) sowie weitere Gesetze zur Verarbeitung personenbezogener Daten (z. B. Strom- und/oder Gasgrundversorgungsordnung, Geldwäschegesetz, Handelsgesetzbuch, Abgabenordnung). Die Grundlagen für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten durch Shell Energy nach der DSGVO sind:

- Artikel 6, Absatz 1, Buchstabe b) DSGVO zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen und Vertragserfüllung
- Artikel 6, Absatz 1, Buchstabe c) DSGVO zur Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen (z. B. handels- und steuerrechtliche Aufbewahrungspflichten, Betrugs- und Geldwäscheprevention, Verhinderung, Bekämpfung und Aufklärung der Terrorismusfinanzierung und vermögensgefährdender Straftaten sowie Abgleiche mit europäischen und internationalen Antiterrorlisten sowie gesellschafts-, datenschutz- und zivilrechtliche Verpflichtungen oder aufsichtsrechtliche Vorgaben unter Beachtung der jeweiligen gesetzlichen Regelungen)
- Artikel 6, Absatz 1, Buchstabe f) DSGVO zur Bonitätsprüfung und zur Wahrung eigener berechtigter Interessen
- Artikel 6, Absatz 1, Buchstabe a) DSGVO im Rahmen von Einwilligungen (z. B. Werbezwecke). Soweit uns eine Einwilligung zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten für bestimmte, vorher

genannte Zwecke erteilt wurde, ist die Rechtmäßigkeit dieser Verarbeitung auf Basis der Einwilligung gegeben. Eine erteilte Einwilligung kann jederzeit formlos ganz oder anteilig mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden. Der Widerruf der Einwilligung berührt nicht die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf verarbeiteten Daten.

2.2 Zwecke der Datenverarbeitung und berechtigte Interessen

Shell Energy verarbeitet personenbezogene Daten zum Zweck der Belieferung mit Strom und/oder Gas im Rahmen der Vertragsanbahnung und Vertragsdurchführung sowie zur Erfüllung der damit verbundenen gesetzlichen Pflichten.

Bei der Bonitätsprüfung verarbeiten wir die Daten zur Vertragserfüllung und Wahrung unserer berechtigten Interessen, da es sich bei der Belieferung mit Strom und Gas um ein Dauerschuldverhältnis handelt, bei dem Shell Energy in Vorleistung geht. Die Daten werden bei der Vertragsanbahnung vor dem Vertragsabschluss an die SCHUFA übermittelt.

Weiterhin verarbeiten wir die Daten des Kunden aufgrund unseres berechtigten Interesses und/oder seiner Einwilligung für Werbezwecke, soweit der Kunde der Datennutzung nicht widersprochen hat. Dabei nutzen wir die bei der Bestellung angegebenen Daten (z. B. Name, Anschrift, E-Mail-Adresse) zum personalisierten Versand von elektronischer Post zum Zweck der Werbung für eigene, ähnliche Produkte oder Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Strom- und/oder Gasbelieferung. Die telefonische Werbeansprache erfolgt ausschließlich aufgrund der erteilten Einwilligung. Diese Einwilligungen kann der Kunde jederzeit formlos mit Wirkung für die Zukunft durch eine Nachricht an das Serviceteam widerrufen (schriftlich, telefonisch, per E-Mail, über unser Kontaktformular oder das Kundenportal).

2.3 Quelle bzw. Herkunft der personenbezogenen Daten

Die personenbezogenen Daten zur Vertragsanbahnung und Vertragsdurchführung wurden entweder – vom Kunden selbst mitgeteilt (z. B. online über unsere Webseite) oder – vom Kunden im Rahmen des Beratungsgesprächs und der Vermittlung an einen unserer Vertriebspartner gegeben und uns von diesem übermittelt bzw. – vom Kunden über die Webseite eines Vermittlungsportals (z. B. Check24, Verivox) angegeben und uns übermittelt.

Der Umfang der verarbeiteten Daten entspricht den vom Kunden bereitgestellten Informationen.

2.4 Kategorien von personenbezogenen Daten, die verarbeitet werden

- Daten zur Person (z. B. Anrede, Vorname, Name, Anschrift, Geburtsdatum)
- Kontaktdaten (z. B. Telefonnummer, E-Mail-Adresse)
- Bankdaten (z. B. IBAN, BIC, Name des Kreditinstituts, Name des Kontoinhabers)
- Angaben zur Verbrauchsstelle (z. B. Anschrift, Zählernummer, Zählerstand)
- Angaben zum gewünschten Tarif (z. B. Vertragsbeginn, Tarifart, Verbrauch, gewählter Bonus, Shell ClubSmart Nummer)
- Angaben zum bisherigen Versorger (z. B. Kundennummer, Name des Versorgers)

2.5 Automatisierte Entscheidungsfindung und Profilbildung

Vor dem Vertragsabschluss werden die für die Bonitätsprüfung erforderlichen personenbezogenen Daten an die SCHUFA übermittelt. Auf Basis der Kreditwürdigkeit (z. B. Beurteilung der Zahlungszuverlässigkeit) werden automatisierte Entscheidungen getroffen, ob der Liefervertrag zustande kommt oder abgelehnt wird. Sofern der Kunde der Meinung ist, dass sein Liefervertrag aufgrund der Bonitätsprüfung zu Unrecht abgelehnt wurde, kann er uns seinen Standpunkt in Textform erläutern. Wir werden die automatisierte Entscheidung dann gemäß Art. 22, Abs. 3 DSGVO im konkreten Einzelfall nachprüfen. Seine Daten werden nicht zum Zweck der Profilbildung von Shell Energy verarbeitet.

2.6 Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten

Empfänger der personenbezogenen Daten sind zur Erfüllung vertraglicher und gesetzlicher Pflichten: interne und externe Stellen der Shell Energy, Gesellschaften und Unternehmen der Shell Unternehmensgruppe, Vertragspartner im Rahmen der Bonitätsprüfung (z. B. SCHUFA), Vertragspartner von Bonus-Tarifen und/oder Rabatt-Aktionen (z. B. Shell ClubSmart), Vertragspartner für die Bereitstellung und/oder Zusendung von Sachprämien (z. B. Gutscheine, Zeitungsabonnements, Elektrogeräte) sowie Empfänger zur Erfüllung gesetzlicher Auskunfts- und Mitteilungspflichten (z. B. Aufsichtsbehörden, Gerichte, Versicherungen, Schlichtungsstellen), externe Auftragnehmer gemäß Artikel 28 DSGVO (z. B. Kundenservice, IT-Dienstleister) und im Rahmen des Vertragsschlusses örtliche Grundversorger, Netzbetreiber, andere Energielieferanten. Eine Übermittlung an ein Drittland oder an eine internationale Organisation erfolgt derzeit nicht und ist nicht geplant.

2.7 Dauer der Datenspeicherung

Die Daten werden durch Shell Energy nur, soweit erforderlich, für eine bestimmte Zeit gespeichert. Nach Wegfall der Erforderlichkeit werden personenbezogene Daten gelöscht. Das Recht auf Widerruf besteht von Anfang an. Wir speichern und verarbeiten Daten auf Basis einer Einwilligung bis zum Widerruf. Bei einem berechtigten Widerspruch oder dem Widerruf der Einwilligung werden die personenbezogenen Daten unmittelbar gelöscht. Shell Energy ist entsprechend handelsrechtlichen und steuergesetzlichen Aufbewahrungsfristen verpflichtet, Daten auch über die Beendigung eines Vertragsverhältnisses hinaus aufzubewahren. Die dafür notwendigen Daten werden gesperrt und nicht mehr genutzt. Nach Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen werden die Daten vollständig gelöscht.

2.8 Pflicht zur Bereitstellung und Folgen der Nichtbereitstellung

Zum Abschluss eines Liefervertrags für Strom und/oder Gas braucht der Kunde uns nur die Daten mitzuteilen, die für die Vertragsanbahnung und Vertragsdurchführung erforderlich sind oder zu deren Erhebung wir gesetzlich verpflichtet sind. Ohne diese Daten sind wir nicht in der Lage, einen Liefervertrag mit dem Kunden zu schließen und die Energielieferung zu erbringen. Sofern eine Angabe freiwillig erfolgen kann, haben wir dies entsprechend gekennzeichnet. Wir weisen in diesem Zusammenhang darauf hin, dass bei einer Verweigerung der Bereitstellung der erforderlichen Daten kein Vertragsverhältnis zustande kommt.

3. Rechte der Betroffenen

3.1 Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Löschung und Einschränkung der Verarbeitung

Alle Betroffenen haben das Recht auf Auskunft nach Art. 15 DSGVO, das Recht auf Berichtigung nach Art. 16 DSGVO, das Recht auf Löschung nach Art. 17 DSGVO und das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung nach Art. 18 DSGVO.

Alle Auskunfts-, Berichtigungs- oder Löschungsersuche stellt der Kunde unter Angabe seines vollständigen Namens, der Anschrift und der Vertragskontonummer per Post oder E-Mail an unsere Datenschutzbeauftragte: Shell Energy Retail GmbH, Datenschutzbeauftragte, Postfach 90 01 10, 39133 Magdeburg oder datschutz@shellenergy.de.

Der Kunde hat auch das Recht, die ihn betreffenden personenbezogenen Daten, die er Shell Energy zur Verfügung gestellt hat, in strukturierter, digitaler Form zu erhalten und an Dritte weiterzugeben, sofern dies technisch möglich ist. Der Kunde wendet sich dazu ebenfalls an die vorgenannten Kontaktdaten.

Wenn der Kunde Fragen oder Beschwerden bezüglich der Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten hat, wendet er sich bitte an uns: Shell Energy Retail GmbH, Datenschutzbeauftragte, Postfach 90 01 10, 39133 Magdeburg oder datschutz@shellenergy.de.

Zudem hat der Kunde das Recht, sich bei Beschwerden an die für Shell Energy zuständige Aufsichtsbehörde, den Hamburgischen Datenschutzbeauftragten, zu wenden.

Gemäß Artikel 21, Absatz 1 und 2 DSGVO haben betroffene Personen das Recht, aus Gründen, die sich aus der besonderen Situation der betroffenen Person ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung der sie betreffenden personenbezogenen Daten Widerspruch einzulegen. Dies gilt auch für die Verarbeitung der sie betreffenden personenbezogenen Daten zu werblichen Zwecken.

Den Widerspruch können Sie formfrei richten an: Shell Energy Kundenservice, Postfach 90 01 10, 39133 Magdeburg oder per E-Mail an: service@shellenergy.de. Sie können uns auch anrufen unter: 040 7430903090.

SCHUFA-Information

(Anlage zum Strom-/Gaslieferungsvertrag der Shell Energy Retail GmbH)

1. Name und Kontaktdaten der verantwortlichen Stelle sowie des betrieblichen Datenschutzbeauftragten

SCHUFA Holding AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden, Tel.: +49 611 9278-0.

Der betriebliche Datenschutzbeauftragte der SCHUFA ist unter der o.g. Anschrift, zu Hd. Abteilung Datenschutz, oder per E-Mail an datenschutz@schufa.de erreichbar.

2. Datenverarbeitung durch die SCHUFA

2.1 Zwecke der Datenverarbeitung und berechtigte Interessen, die von der SCHUFA oder einem Dritten verfolgt werden

Die SCHUFA verarbeitet personenbezogene Daten, um berechtigten Empfängern Informationen zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit von natürlichen und juristischen Personen zu geben. Hierzu werden auch Scorewerte errechnet und übermittelt. Sie stellt die Informationen nur dann zur Verfügung, wenn ein berechtigtes Interesse hieran im Einzelfall glaubhaft dargelegt wurde und eine Verarbeitung nach Abwägung aller Interessen zulässig ist. Das berechtigte Interesse ist insbesondere vor Eingehung von Geschäften mit finanziellem Ausfallrisiko gegeben. Die Kreditwürdigkeitsprüfung dient der Bewahrung der Empfänger vor Verlusten im Kreditgeschäft und eröffnet gleichzeitig die Möglichkeit, Kreditnehmer durch Beratung vor einer übermäßigen Verschuldung zu bewahren. Die Verarbeitung der Daten erfolgt darüber hinaus zur Betrugsprävention, Seriositätsprüfung, Geldwäscheprävention, Identitäts- und Altersprüfung, Anschriftenermittlung, Kundenbetreuung oder Risikosteuerung sowie der Tarifierung oder Konditionierung. Über etwaige Änderungen der Zwecke der Datenverarbeitung wird die SCHUFA gemäß Art. 14, Abs. 4 DSGVO informieren.

2.2 Rechtsgrundlagen für die Datenverarbeitung

Die SCHUFA verarbeitet personenbezogene Daten auf Grundlage der Bestimmungen der Datenschutz-Grundverordnung. Die Verarbeitung erfolgt auf Basis von Einwilligungen sowie auf Grundlage des Art. 6, Abs. 1, Buchstabe f) DSGVO, soweit die Verarbeitung zur Wahrung der berechtigten Interessen des Verantwortlichen oder eines Dritten erforderlich ist und nicht die Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, überwiegen. Einwilligungen können jederzeit gegenüber dem betreffenden Vertragspartner widerrufen werden. Dies gilt auch für Einwilligungen, die bereits vor Inkrafttreten der DSGVO erteilt wurden. Der Widerruf der Einwilligung berührt nicht die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf verarbeiteten personenbezogenen Daten.

2.3 Herkunft der Daten

Die SCHUFA erhält ihre Daten von ihren Vertragspartnern. Dies sind im europäischen Wirtschaftsraum und in der Schweiz sowie ggf. weiteren Drittländern (sofern zu diesen ein entsprechender Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission existiert) ansässige Institute, Finanzunternehmen und Zahlungsdienstleister, die ein finanzielles Ausfallrisiko tragen (z. B. Banken, Sparkassen, Genossenschaftsbanken, Kreditkarten-, Factoring- und Leasingunternehmen) sowie weitere Vertragspartner, die zu den unter Ziffer 2.1 genannten Zwecken Produkte der SCHUFA nutzen, insbesondere aus dem (Versand-)Handels-, eCommerce-, Dienstleistungs-, Vermietungs-, Energieversorgungs-, Telekommunikations-, Versicherungs- oder Inkassobereich. Darüber hinaus verarbeitet die SCHUFA Informationen aus allgemein zugänglichen Quellen wie öffentlichen Verzeichnissen und amtlichen Bekanntmachungen (Schuldnerverzeichnisse, Insolvenzbekanntmachungen).

2.4 Kategorien personenbezogener Daten, die verarbeitet werden (Personendaten, Zahlungsverhalten und Vertragstreue)

- Personendaten, z. B. Name (ggf. auch vorherige Namen, die auf gesonderten Antrag beauskunftet werden), Vorname, Geburtsdatum, Geburtsort, Anschrift, frühere Anschriften
- Informationen über die Aufnahme und vertragsgemäße Durchführung eines Geschäfts (z. B. Girokonten, Ratenkredite, Kreditkarten, Pfändungsschutzkonten, Basiskonten)
- Informationen über unbestrittene, fällige und mehrfach angemahnte oder titulierte Forderungen sowie deren Erledigung
- Informationen zu missbräuchlichem oder sonstigem betrügerischem Verhalten wie Identitäts- oder Bonitätstäuschungen- Informationen aus öffentlichen Verzeichnissen und amtlichen Bekanntmachungen - Scorewerte

2.5 Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten

Empfänger sind im europäischen Wirtschaftsraum, in der Schweiz sowie ggf. weiteren Drittländern (sofern zu diesen ein entsprechender Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission existiert) ansässige Vertragspartner gem. Ziffer 2.3. Weitere Empfänger können externe Auftragnehmer der SCHUFA nach Art. 28 DSGVO sowie externe und interne SCHUFA-Stellen sein. Die SCHUFA unterliegt zudem den gesetzlichen Eingriffsbefugnissen staatlicher Stellen.

2.6 Dauer der Datenspeicherung

Die SCHUFA speichert Informationen über Personen nur für eine bestimmte Zeit. Maßgebliches Kriterium für die Festlegung dieser Zeit ist die Erforderlichkeit. Für eine Prüfung der Erforderlichkeit der weiteren Speicherung bzw. die Löschung personenbezogener Daten hat die SCHUFA Regelfristen festgelegt. Danach beträgt die grundsätzliche Speicherdauer von personenbezogenen Daten jeweils 3 Jahre taggenau nach deren Erledigung. Davon abweichend werden z. B. gelöscht:

- Angaben über Anfragen nach 12 Monaten taggenau.
- Informationen über störungsfreie Vertragsdaten über Konten, die ohne die damit begründete Forderung dokumentiert werden (z. B. Girokonten, Kreditkarten, Telekommunikationskonten oder Energiekonten), Informationen über Verträge, bei denen die Evidenzprüfung gesetzlich vorgesehen ist (z. B. Pfändungsschutzkonten, Basiskonten) sowie Bürgschaften und Handelskonten, die kreditorisch geführt werden, unmittelbar nach Bekanntgabe der Beendigung.
- Daten aus den Schuldnerverzeichnissen der zentralen Vollstreckungsgerichte nach 3 Jahren taggenau, jedoch vorzeitig, wenn der SCHUFA eine Löschung durch das zentrale Vollstreckungsgericht nachgewiesen wird.
- Informationen über Verbraucher-/Insolvenzverfahren oder Restschuldbefreiungsverfahren taggenau 3 Jahre nach Beendigung des Insolvenzverfahrens oder Erteilung der Restschuldbefreiung. In besonders gelagerten Einzelfällen kann auch abweichend eine frühere Löschung erfolgen.
- Informationen über die Abweisung eines Insolvenzantrags mangels Masse, die Aufhebung der Sicherungsmaßnahmen oder über die Versagung der Restschuldbefreiung taggenau nach 3 Jahren.
- Personenbezogene Vorschriften bleiben taggenau 3 Jahre gespeichert; danach erfolgt die Prüfung der Erforderlichkeit der fortwährenden Speicherung für weitere 3 Jahre. Danach werden sie taggenau gelöscht, sofern nicht zum Zweck der Identifizierung eine länger währende Speicherung erforderlich ist.

3. Betroffenenrechte

Jede betroffene Person hat gegenüber der SCHUFA das Recht auf Auskunft nach Art. 15 DSGVO, das Recht auf Berichtigung nach Art. 16 DSGVO, das Recht auf Löschung nach Art. 17 DSGVO und das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung nach Art. 18 DSGVO. Die SCHUFA hat für Anliegen von betroffenen Personen ein Privatkunden ServiceCenter eingerichtet, das schriftlich unter SCHUFA Holding AG, Privatkunden ServiceCenter, Postfach 10 34 41, 50474 Köln, telefonisch unter +49 6 11-92 78 0 und über ein Internet-Formular unter www.schufa.de erreichbar ist. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, sich an die für die SCHUFA zuständige Aufsichtsbehörde, den Hessischen Datenschutzbeauftragten, zu wenden. Einwilligungen können jederzeit gegenüber dem betreffenden Vertragspartner widerrufen werden.

Nach Art. 21, Abs. 1 DSGVO kann der Datenverarbeitung aus Gründen, die sich aus der besonderen Situation der betroffenen Person ergeben, widersprochen werden. Der Widerspruch kann formfrei erfolgen und ist zu richten an SCHUFA Holding AG, Privatkunden ServiceCenter, Postfach 10 34 41, 50474 Köln.

4. Profilbildung (Scoring)

Die SCHUFA-Auskunft kann um sogenannte Scorewerte ergänzt werden. Beim Scoring wird anhand von gesammelten Informationen und Erfahrungen aus der Vergangenheit eine Prognose über zukünftige Ereignisse erstellt. Die Berechnung aller Scorewerte erfolgt bei der SCHUFA grundsätzlich auf Basis der zu einer betroffenen Person bei der SCHUFA gespeicherten Informationen, die auch in der Auskunft nach Art. 15 DSGVO ausgewiesen werden. Darüber hinaus berücksichtigt die SCHUFA beim Scoring die Bestimmungen § 31 BDSG. Anhand der zu einer Person gespeicherten Einträge erfolgt eine Zuordnung zu statistischen Personengruppen, die in der Vergangenheit ähnliche Einträge aufwiesen. Das verwendete Verfahren wird als „logistische Regression“ bezeichnet und ist eine fundierte, seit Langem praxiserprobte, mathematisch-statistische Methode zur Prognose von Risikowahrscheinlichkeiten.

Folgende Datenarten werden bei der SCHUFA zur Scoreberechnung verwendet, wobei nicht jede Datenart auch in jede einzelne Scoreberechnung mit einfließt: allgemeine Daten (z. B. Geburtsdatum, Geschlecht oder Anzahl im Geschäftsverkehr verwendeter Anschriften), bisherige Zahlungstörungen, Kreditaktivität letztes Jahr, Kreditnutzung, Länge Kredithistorie sowie Anschriftendaten (nur wenn wenige personenbezogene kreditrelevante Informationen vorliegen). Bestimmte Informationen werden weder gespeichert noch bei der Berechnung von Scorewerten berücksichtigt, z. B.: Angaben zur Staatsangehörigkeit oder besondere Kategorien personenbezogener Daten wie ethnische Herkunft oder Angaben zu politischen oder religiösen Einstellungen nach Art. 9 DSGVO. Auch die Geltendmachung von Rechten nach der DSGVO, also z. B. die Einsichtnahme in die bei der SCHUFA gespeicherten Informationen nach Art. 15 DSGVO, hat keinen Einfluss auf die Scoreberechnung.

Die übermittelten Scorewerte unterstützen die Vertragspartner bei der Entscheidungsfindung und gehen dort in das Risikomanagement ein. Die Risikoeinschätzung und Beurteilung der Kreditwürdigkeit erfolgt allein durch den direkten Geschäftspartner, da nur dieser über zahlreiche zusätzliche Informationen – zum Beispiel aus einem Kreditantrag – verfügt. Dies gilt selbst dann, wenn er sich einzig auf die von der SCHUFA gelieferten Informationen und Scorewerte verlässt. Ein SCHUFA-Score alleine ist jedenfalls kein hinreichender Grund, einen Vertragsabschluss abzulehnen.

Weitere Informationen zum Kreditwürdigkeitsscoreing oder zur Erkennung auffälliger Sachverhalte sind unter www.scoring-wissen.de erhältlich.

Stand: 12/2017