



### 1. Geltungsbereich/Vertragsgegenstand

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) Gas gelten für die Belieferung mit Gas von nichtleistungsgemessenen Privat- und Geschäftskunden zum Zweck des Letztverbrauchs bis zu einem Jahresverbrauch von 1.500.000 Kilowattstunden.

### 2. Vertragsschluss und Lieferbeginn

Das Angebot der Shell Energy Retail GmbH (nachstehend „Lieferant“ genannt) in Prospekten, Anzeigen, Formularen etc. ist freibleibend. Maßgeblich sind die bei Vertragsschluss geltenden Preise und Tarifbedingungen des Lieferanten, die Vertragsbestandteil sind. Der Vertrag kommt durch Bestätigung des vom Kunden abgegebenen Antrags (online oder in Textform oder telefonisch) durch den Lieferanten in Textform (z. B. per Brief, Fax oder E-Mail) zustande. Der tatsächliche Lieferbeginn hängt davon ab, dass alle für die Belieferung notwendigen Maßnahmen (wie Kündigung des bisherigen Liefervertrags etc.) erfolgt sind. Die Gaslieferung beginnt, unter Berücksichtigung der Regelungen zum Lieferantenwechsel, zum frühestmöglichen oder zu dem vom Kunden gewünschten späteren und vom Lieferanten bestätigten Termin.

### 3. Vertragslaufzeit und Kündigung

- (1) Die Mindestvertragslaufzeit beginnt stets mit der Belieferung. Verträge mit 12 oder 24 Monaten Laufzeit sind erstmals zum Ende des jeweiligen Belieferungszeitraums mit einer Frist von 3 Wochen kündbar. Wird der Vertrag nicht fristgerecht gekündigt, verlängert er sich um jeweils weitere 12 Monate mit gleichbleibender Kündigungsfrist von 3 Wochen zum Ende der Laufzeit.
- (2) Die Mindestvertragslaufzeit endet bei Ein-Monats-Tarifen mit Ablauf des letzten Tages des Kalendermonats, in dem der erste vollständige Belieferungsmonat endet. Der Vertrag ist jeweils monatlich mit einer Frist von 3 Wochen zum Monatsende kündbar. Wird der Vertrag nicht fristgerecht gekündigt, verlängert er sich jeweils um einen weiteren Monat.
- (3) Sonderkündigungsrechte des Kunden gemäß Ziffer 6 dieser AGB bleiben hiervon unberührt. Die Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Textform. Der Lieferant wird eine Kündigung unverzüglich nach Eingang in Textform bestätigen.
- (4) Der Lieferant darf bei Vorliegen eines wichtigen Grundes den Gasvertrag außerordentlich mit einer Frist von 2 Wochen in Textform kündigen. Ein außerordentlicher Grund liegt insbesondere vor, wenn sich der Kunde mit einer fälligen Zahlung wiederholt trotz Mahnung in Verzug befindet und der Lieferant die außerordentliche Kündigung 2 Wochen vorher angekündigt hat oder die Voraussetzungen gem. Ziffer 1 der AGB nicht mehr vorliegen.

### 4. Rücktritt

- (1) Kann innerhalb von 6 Wochen ab dem vom Lieferanten endgültig bestätigten Termin für den Lieferbeginn oder einem vom Lieferanten bestätigten Wunschtermin des Kunden nicht mit dessen Belieferung begonnen werden, ist der Kunde berechtigt, von dem Liefervertrag zurückzutreten. Dies gilt nicht, wenn die Verzögerung des Lieferbeginns auf vom Kunden zu vertretenden Umständen beruht.
- (2) Der Lieferant seinerseits ist zum Rücktritt berechtigt, wenn aufgrund einer noch bestehenden Vertragsbindung des Kunden mit seinem bisherigen Versorger innerhalb von 12 Monaten oder aufgrund sonstiger vom Lieferanten nicht zu vertretender Umstände innerhalb von 12 Monaten ab Vertragsschluss nicht mit der Gaslieferung des Kunden begonnen werden kann.

### 5. Gaspreis

Das Entgelt für die Gaslieferung richtet sich nach dem jeweils vertraglich vereinbarten Tarif. Die Preise enthalten die Kosten für Beschaffung und Vertrieb, das an den örtlichen Netzbetreiber zu zahlende Netznutzungsentgelt, das Entgelt für die Messung und den Messstellenbetrieb eines nichtelektronischen Zählers (soweit beide Dienstleistungen durch den örtlichen Netzbetreiber des Kunden erbracht werden), die Abrechnung, die Energiesteuer, die Konzessionsabgabe, die Bilanzierungsumlage und die Umsatzsteuer in der jeweils gesetzlich festgelegten Höhe. Wartungsdienste bietet der Lieferant nicht an. Bei den ausgewiesenen Preisen handelt es sich um Bruttopreise inklusive Umsatzsteuer. Soweit es sich um Gewerbekunden handelt, werden die Preise als Nettopreise zuzüglich der jeweils zum Vertragsschluss geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer ausgewiesen.

### 6. Gesetzliche Preisänderungen, Preise und Preis Anpassungen

- (1) Der Lieferant ist verpflichtet, Änderungen der Umsatzsteuer und/oder Energiesteuer zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens an den Kunden weiterzugeben.
- (2) Die jeweiligen Preise und der Umfang von Preisgarantien ergeben sich aus dem gewählten Vertrag und den diesbezüglichen Tarifbedingungen.
- (3) Bei einem Gasprodukt mit voller Preisgarantie sind Preisänderungen für die im Gasauftrag vereinbarte Dauer ausgeschlossen. Bei einem Gasprodukt mit eingeschränkter Preisgarantie sind Preisänderungen für die im Gasauftrag vereinbarte Dauer ausgeschlossen, außer sie betreffen die Weitergabe von Änderungen von Steuern und Umlagen, wie z. B. der Umsatzsteuer, Energiesteuer, Bilanzierungsumlage; die Weitergabe dieser Änderungen richtet sich nach Absatz 4.
- (4) Preisänderungen durch den Lieferanten erfolgen im Wege der einseitigen Leistungsbestimmung in Ausübung billigen Ermessens nach § 315 BGB. Hierbei sind ausschließlich Änderungen der Kosten zu berücksichtigen, die für die Preisermittlung maßgeblich sind. Der Lieferant ist dabei berechtigt, Kostensteigerungen weiterzugeben, und verpflichtet, Kostensenkungen vollumfänglich bei der Preisermittlung zu berücksichtigen. Insbesondere ist der Lieferant verpflichtet, Kostensteigerungen nur unter Berücksichtigung gegenläufiger Kostensenkungen bei der Preisänderung zu berücksichtigen und damit bei jeder Betrachtung der Kostenentwicklung und bei jeder Preisermittlung eine Saldierung von Kostensteigerungen und Kostensenkungen vorzunehmen. Der Lieferant hat den Umfang und den Zeitpunkt einer Preisänderung so zu bestimmen, dass Kostensenkungen nach denselben sachlichen und zeitlichen Maßstäben Rechnung getragen wird wie Kosten erhöhungen, und wird mindestens alle 12 Monate eine Überprüfung der Kostenentwicklung vornehmen.
- (5) Änderungen der Preise gemäß Absatz 4 werden erst nach brieflicher Mitteilung an den Kunden wirksam, die mindestens 6 Wochen vor der beabsichtigten Änderung erfolgen muss. Bei online abgeschlossenen Verträgen kann die Mitteilung elektronisch, z. B. per E-Mail, erfolgen.
- (6) Ändert der Lieferant die Preise, so kann der Kunde den Gasvertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist spätestens zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisänderung kündigen. Die Kündigung bedarf der Textform. Der Lieferant wird eine Kündigung unverzüglich nach Eingang in Textform bestätigen.
- (7) Ziffer 6 Absatz (1)–(6) gilt auch, soweit künftig weitere Energiesteuern, sonstige Beschaffung, Erzeugung, Übertragung, Netznutzung oder den Verbraucher von Erdgas belastende Steuern/Abgaben bzw. Gebühren und/oder Belastungen wirksam werden bzw. bestehende Steuern, Abgaben, Gebühren oder Belastungen der Höhe nach geändert werden.
- (8) Ändern sich innerhalb eines Abrechnungszeitraums die verbrauchsabhängigen Bruttopreise, so wird für die neuen Preise maßgebliche Verbrauch zeiteiltel berechnet. Jahreszeitliche Verbrauchsschwankungen sind auf der Grundlage der für die jeweilige Kundengruppe maßgeblichen Erfahrungswerte angemessen zu berücksichtigen.

### 7. Boni und Rabatte (Mengenbonus, Neukundenbonus, Rabatte und Sofortbonus)

(1) Als „Mengenbonus“ wird ein prozentualer Anteil auf den tatsächlichen Jahresverbrauch berechnet. Sofern der tatsächliche Jahresverbrauch vom bei der Anmeldung angegebenen Verbrauch abweicht, wird bei der Jahresabrechnung die Differenz ermittelt und der Mengenbonus in der Jahresrechnung entsprechend korrigiert. Die Höhe des prozentualen Anteils richtet sich nach den bei Anmeldung gültigen Konditionen. Der Mengenbonus wird nach den ersten 12 Monaten Vertragslaufzeit

automatisch gewährt und mit der Jahresabrechnung verrechnet. Ein gegebenenfalls daraus resultierendes Guthaben wird ausbezahlt. Eine vorzeitige Auszahlung ist ausgeschlossen. Der Mengenbonus wird nur bei Neuanmeldungen gewährt. Im Falle eines Umzugs innerhalb der ersten 12 Monate der Vertragslaufzeit wird der Mengenbonus nur gewährt, soweit an der/den Verbrauchsstelle/-n eine Belieferung durch den Lieferanten erfolgt und eine Gesamtbelieferungszeit von mindestens 12 Monaten erreicht wird.

- (2) Soweit im Tarif ein „Neukundenbonus“ gewährt wird, gilt Folgendes: Der Neukundenbonus wird nach den ersten 12 Monaten Vertragslaufzeit automatisch gewährt und mit der Jahresabrechnung verrechnet. Ein gegebenenfalls daraus resultierendes Guthaben wird ausbezahlt. Eine vorzeitige Auszahlung ist ausgeschlossen. Der Neukundenbonus wird nur bei Neuanmeldungen gewährt.
- (3) Ein Anspruch auf Gewährung eines Neukundenbonus oder eines Mengenbonus besteht nicht, wenn das Vertragsverhältnis vor Ablauf eines Belieferungsjahres durch den Kunden oder aus vom Kunden zu vertretenden Gründen beendet wurde oder der Kunde an der gleichen Verbrauchsstelle in den letzten 6 Monaten vor der erneuten Beauftragung bereits durch den Lieferanten mit der gleichen Energieart beliefert wurde.
- (4) Ist zwischen dem Lieferanten und dem Kunden eine unterjährige Abrechnung vereinbart, wird dem Kunden der Neukundenbonus im Rahmen derjenigen Monats-, Viertel- oder Halbjahresrechnung gutgeschrieben, die dem Ablauf des ersten Belieferungsjahres folgt.
- (5) Sofern Tarife einen „Sofortbonus“ enthalten, wird dieser innerhalb von 60 Tagen ab Belieferungsbeginn in der zugesagten Höhe fällig und an den Kunden ausbezahlt. Eine Verrechnung des Sofortbonus mit bis dahin entstandenen offenen Posten ist nicht möglich. Eine vorzeitige Auszahlung ist ausgeschlossen. Der Sofortbonus wird nur bei Neuanmeldungen gewährt. Sofern bereits ein Vertragsverhältnis mit der Shell Energy Retail GmbH für die gleiche Energieart bestand, ist eine Gewährung des Sofortbonus ausgeschlossen. Im Falle eines Umzugs innerhalb der ersten 60 Tage nach Lieferbeginn und keiner Weiterbelieferung durch den Lieferanten bis zu einer Mindestbelieferungszeit von 60 Tagen verfällt der Anspruch auf den Sofortbonus. Ein Anspruch auf Gewährung des Sofortbonus besteht ebenso nicht, wenn das Vertragsverhältnis durch den Kunden oder aus vom Kunden zu vertretenden Gründen innerhalb von 6 Wochen ab Belieferungsbeginn beendet wurde.
- (6) Soweit Tarife einen „Rabatt“ enthalten, wird ein prozentualer Anteil auf den tatsächlichen Jahresverbrauch berechnet und ein Zwölftel dieses Anteils als Rabatt auf den monatlichen Abschlag gewährt. Die Höhe des prozentualen Anteils richtet sich nach den bei Anmeldung gültigen Konditionen. Weicht der bei Anmeldung angegebene Jahresverbrauch vom tatsächlichen Verbrauch ab, so wird zur Jahresendabrechnung die Differenz ermittelt und mit den bereits gewährten Rabatten verrechnet. Eine vorzeitige Auszahlung ist ausgeschlossen. Der Rabatt wird nur bei Neuanmeldungen gewährt. Sofern in den letzten 6 Monaten bereits ein Vertragsverhältnis mit der Shell Energy Retail GmbH für die gleiche Energieart bestand, ist eine Gewährung des Rabatts ausgeschlossen. Im Falle der Vertragsbeendigung aufgrund eines Umzugs innerhalb der ersten 12 Monate der Vertragslaufzeit verfällt der Anspruch auf die Weitergewährung des Rabatts.
- (7) Die Verrechnung eines dem Kunden vom Lieferanten zu gewährenden Bonus mit Forderungen des Lieferanten aus monatlichen, viertel- oder halbjährlichen Rechnungen vor Ablauf des ersten Belieferungsjahres sowie mit Abschlagszahlungen oder Vorauszahlungen vor Erteilung der ersten Jahresverbrauchsrechnung ist ausgeschlossen.
- (8) Eine Auszahlung von Mengen-, Neukunden- und/oder Sofortboni – Ziffer 7 (1), (2) und (5) – ist ausgeschlossen, soweit offene Forderungen des Lieferanten gegenüber dem Kunden bestehen bzw. ein Grund für eine außerordentliche Kündigung vorliegt.

### 8. Zusage von Sachprämien

- (1) Aktionsbasiert kann dem Kunden für den Abschluss eines Tarifs einmalig eine Sachprämie gewährt werden. Die jeweilige Sachprämie erhält der Kunde jeweils innerhalb von 6 Wochen nach Belieferungsbeginn oder zum organisatorisch nächstmöglichen Belieferungsbeginn.
- (2) Ein Anspruch auf eine Sachprämie besteht nicht, wenn das Vertragsverhältnis durch den Kunden oder aus vom Kunden zu vertretenden Gründen vor Versand der Sachprämie beendet wurde oder der Kunde an der gleichen Verbrauchsstelle in den letzten 6 Monaten vor der erneuten Beauftragung bereits durch den Lieferanten beliefert wurde.
- (3) Eine Verrechnung oder eine Barauszahlung des Werts der jeweiligen Sachprämie mit Forderungen des Lieferanten aus monatlichen, viertel- oder halbjährlichen Rechnungen vor Ablauf des ersten Belieferungsjahres sowie mit Abschlagszahlungen oder Vorauszahlungen vor Erteilung der ersten Jahresverbrauchsrechnung ist ausgeschlossen.
- (4) Für die Nutzung der jeweiligen Sachprämie und bzgl. etwaiger Gewährleistungsansprüche gelten die Nutzungsbedingungen und die Datenschutzbedingungen des jeweiligen Herstellers der Sachprämie. Etwaige Gewährleistungsansprüche bzgl. der Sachprämie müssen dementsprechend stets gesondert und gegenüber dem Hersteller der Sachprämie gemäß dessen allgemeinen Geschäftsbedingungen geltend gemacht werden. Die Geltendmachung von etwaigen Gewährleistungsansprüchen bzgl. der Sachprämie bzw. deren Rückgabe oder Umtausch führt nicht zur Beendigung des Vertragsverhältnisses zwischen dem Kunden und dem Lieferanten.

### 9. Ablesung und Zutrittsrecht

- (1) Der Lieferant ist berechtigt, für Zwecke der Abrechnung die Ablesedaten zu verwenden, die er vom Netzbetreiber oder vom Messstellenbetreiber oder von dem die Messung durchführenden Dritten erhalten hat.
- (2) Der Lieferant kann die Messeinrichtungen selbst ablesen oder verlangen, dass diese vom Kunden abgelesen werden, wenn dies 1. zum Zweck einer Abrechnung, 2. anlässlich eines Lieferantenwechsels oder 3. bei einem berechtigten Interesse des Lieferanten an einer Überprüfung der Ablesung erfolgt. Der Kunde kann einer Selbstablesung im Einzelfall widersprechen, wenn diese ihm nicht zumutbar ist.
- (3) Der Kunde hat nach vorheriger Benachrichtigung dem mit einem Ausweis versehenen Beauftragten des Netzbetreibers, des Messstellenbetreibers oder des Lieferanten den Zutritt zu seinem Grundstück und zu seinen Räumen zu gestatten, soweit dies zur Ermittlung preislicher Bemessungsgrundlagen oder zur Ablesung der Messeinrichtungen erforderlich ist. Die Benachrichtigung zur Ablesung erfolgt durch Mitteilung (schriftlich oder per E-Mail) an die jeweiligen Kunden oder durch Aushang am oder im jeweiligen Haus. Die Benachrichtigung muss mindestens eine Woche vor dem beabsichtigten Zutrittsdatum erfolgen. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die Messeinrichtungen zur Ablesung zugänglich sind.
- (4) Wenn der Netzbetreiber oder der Lieferant das Grundstück und die Räume des Kunden dennoch nicht zum Zweck der Ablesung betreten kann, darf der Lieferant den Verbrauch auf der Grundlage der letzten Ablesung oder bei einem Neukunden nach dem Verbrauch vergleichbarer Kunden schätzen.

### 10. Abrechnung, Zahlungsverzug, Aufrechnung

- (1) Die Rechnungsstellung erfolgt jährlich zum Ende des Abrechnungsjahres, soweit nicht vorzeitig eine Zwischen- oder Endabrechnung erstellt wird. Das Abrechnungsjahr wird vom Lieferanten festgelegt, wobei der Abrechnungszeitraum nicht wesentlich überschritten werden darf.
- (2) Abweichend kann die Rechnungsstellung auf Wunsch des Kunden hin monatlich, viertel- oder halbjährlich erfolgen. Hierfür berechnet der Lieferant dem Kunden pro zusätzlicher Verbrauchsabrechnung eine Servicepauschale von je 10,00 EUR.
- (3) Der Kunde leistet monatliche Abschlagszahlungen auf die Jahresrechnung. Der Lieferant wird dem Kunden die Höhe der Abschlagszahlungen rechtzeitig vor Fälligkeit mitteilen. Dabei wird der Lieferant die Abschlagszahlungen so gestalten, dass am Ende des Abrechnungsjahres eine möglichst geringe Ausgleichszahlung fällig wird. Macht der Kunde glaubhaft, dass sein Verbrauch erheblich geringer ist, wird dies angemessen berücksichtigt.

- (4) Ändern sich innerhalb eines Abrechnungszeitraums die Preise, können die nach der Preisänderung anfallenden Abschläge entsprechend angepasst werden. Der für die neuen Preise maßgebliche Verbrauch wird zeitanteilig berechnet; jahreszeitliche Verbrauchsschwankungen sind gemäß den der vorliegenden Bedarfsart maßgeblichen Erfahrungswerten angemessen zu berücksichtigen.
- (5) Der Lieferant bietet Haushaltskunden vor Vertragsschluss die Zahlung durch Teilnahme am SEPA-Lastschriftverfahren mittels Erteilung eines SEPA-Mandats oder durch Überweisung an. Für Gewerbetreibende ist nur das SEPA-Lastschriftverfahren vorgesehen. Eine für das SEPA-Lastschriftverfahren erforderliche Vorabankündigung (Pre-Notification) erfolgt im Rahmen der Erteilung des Abschlussplans.
- (6) Beim Zahlungsverzug des Kunden kann der Lieferant, wenn er den Kunden erneut zur Zahlung auffordert oder den Betrag durch einen Beauftragten einziehen lässt, Mahnkosten in Höhe von je 2,50 EUR verlangen. Für jede weitere Mahnung ist der Lieferant ebenfalls berechtigt, vom Kunden 2,50 EUR zu verlangen. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, dass die pauschalen Kosten nicht entstanden sind oder wesentlich geringer sind als die Höhe der Pauschale. Die gesetzlichen Bestimmungen über die Erstattung eines Verzugsschadens bleiben unberührt (§ 286 ff. BGB).
- (7) Ferner ist der Lieferant berechtigt, vom Kunden die bei Unterdeckung des Kontos des Kunden entstehende Rücklastschriftgebühren zu verlangen, sofern die Unterdeckung auf ein schuldhaftes Verhalten des Kunden zurückzuführen ist.
- (8) Gegen Ansprüche des Lieferanten kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufrechnen.

## 11. Messeinrichtungen, Berechnungsfehler

- (1) Der Lieferant ist verpflichtet, auf Verlangen des Kunden jederzeit eine Nachprüfung der Messeinrichtungen durch eine Eichbehörde oder staatlich anerkannte Prüfstelle im Sinne des Eichgesetzes beim Messstellenbetreiber zu veranlassen. Stellt der Kunde einen Antrag auf Nachprüfung der Messeinrichtung beim Lieferanten, hat dies in Textform zu erfolgen. Soweit eine Abweichung festgestellt wird, die die gesetzlichen Verkehrsfehlergrenzen überschreitet, trägt der Lieferant die Kosten der Nachprüfung. Ansonsten sind die Kosten hierfür vom Kunden zu tragen.
- (2) Ergibt eine Prüfung der Messeinrichtungen eine Überschreitung der Verkehrsfehlergrenzen oder werden Fehler in der Ermittlung des Rechnungsbetrags festgestellt, ist die Überzahlung vom Lieferanten zurückzuzahlen oder der Fehlbetrag vom Kunden nachzuzahlen. Ist die Größe des Fehlers nicht einwandfrei festzustellen oder zeigt eine Messeinrichtung diese nicht an, so ermittelt der Lieferant den Verbrauch für die Zeit seit der letzten fehlerfreien Ablesung aus dem Durchschnittsverbrauch des ihr vorhergehenden und des der Feststellung des Fehlers nachfolgenden Ableserzeitraums oder aufgrund des vorjährigen Verbrauchs durch Schätzung. Die tatsächlichen Verhältnisse sind angemessen zu berücksichtigen.
- (3) Bei Berechnungsfehlern aufgrund einer nicht ordnungsgemäßen Funktion einer Messeinrichtung ist der vom Messstellenbetreiber ermittelte und dem Kunden mitgeteilte korrigierte Verbrauch der Nachberechnung zugrunde zu legen. Derartige Ansprüche sind auf den der Feststellung des Fehlers vorhergehenden Ableserzeitraum beschränkt, es sei denn, die Auswirkung des Fehlers kann über einen größeren Zeitraum festgestellt werden. In diesem Fall ist der Anspruch auf längstens 3 Jahre beschränkt.

## 12. Umzug

Der Kunde hat dem Lieferanten jeden Umzug innerhalb einer Frist von 2 Wochen vor Auszug anzuzeigen. Soweit der Kunde im Gebiet des bisherigen Netzbetreibers verbleibt, wird das Vertragsverhältnis unter neuer Anschrift des Kunden fortgeführt. Soweit der Kunde aus dem Gebiet des bisherigen Netzbetreibers zieht und der Kunde eine Fortsetzung des Gaslieferungsvertrags wünscht, prüft die Shell Energy Retail GmbH, ob dem Kundenwunsch entsprochen werden kann. Sollte dies nicht der Fall sein, wird der Gasliefervertrag zum Zeitpunkt des mitgeteilten Umzugsdatums von Seiten der Shell Energy Retail GmbH beendet. Der Kunde ist verpflichtet, den Zählerstand am Tag des Auszugs abzulesen und dem Lieferanten unaufgefordert zu übermitteln.

## 13. Umfang der Leistungspflicht

Der Lieferant trifft die ihm möglichen Maßnahmen, um den Kunden am Ende des Netzan schlusses mit Gas zu beliefern. Bei Störungen des Netzbetriebs einschließlich des Netzan schlusses ist der Lieferant jedoch von der Lieferungspflicht befreit. Dies gilt auch, wenn der Lieferant an der Gaslieferung aufgrund höherer Gewalt oder sonstiger Umstände, deren Beseitigung dem Lieferanten nicht möglich ist oder wirtschaftlich nicht zugemutet werden kann, gehindert ist.

## 14. Haftung, Störung des Netzbetriebs

Wenn eine Unterbrechung oder Unregelmäßigkeit als Folge einer Störung des Netzbetriebs einschließlich des Netzan schlusses auftritt, kann der Kunde die daraus entstehenden Ansprüche ausschließlich gegen den Netzbetreiber direkt geltend machen. Auf Nachfrage wird der Lieferant dem Kunden unverzüglich über die Tatsachen Auskunft geben, die mit der Schadensverursachung durch den Netzbetreiber zusammenhängen, wenn sie dem Lieferanten bekannt sind oder vom Lieferanten in zumutbarer Weise aufgeklärt werden können. Der Lieferant haftet dem Kunden gegenüber direkt, wenn er die Belieferung des Kunden unberechtigt unterbrechen lässt. In allen übrigen Haftungsfällen ist die Haftung des Lieferanten sowie seiner Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen für schuldhaft verursachte Schäden ausgeschlossen, soweit der Schaden nicht durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit herbeigeführt wurde; dies gilt nicht bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder der schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, das heißt solcher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf (sog. Kardinalpflichten). 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. Die Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

## 15. Lieferunterbrechung

- (1) Der Lieferant ist berechtigt, die Gaslieferung ohne vorherige Androhung durch den Netzbetreiber unterbrechen zu lassen, wenn der Kunde dem Gasliefervertrag bzw. den allgemeinen Geschäftsbedingungen in nicht unerheblichem Maße schuldhaft zuwiderhandelt und die Unterbrechung erforderlich ist, um den Gebrauch von Gas unter Umgehung, Beeinflussung oder von Anbringung der Messeinrichtung zu verhindern.
- (2) Bei anderen Zuwiderhandlungen gegen den Gasliefervertrag bzw. die Gaslieferbedingungen durch den Kunden, insbesondere bei der Nichterfüllung einer Zahlungsverpflichtung trotz Mahnung, ist der Lieferant berechtigt, die Gaslieferung 4 Wochen nach Androhung zu unterbrechen und den zuständigen Netzbetreiber unter den Voraussetzungen des § 24, Abs. 3 Niederdruckanschlussverordnung (NDAV) mit der Änderung der Gasversorgung zu beauftragen. Dabei muss der Grundsatz der Verhältnismäßigkeit beachtet und gewahrt bleiben. Der Beginn der Unterbrechung ist dem Kunden 3 Werktagen im Voraus anzukündigen.
- (3) Die Kosten, die infolge einer Lieferunterbrechung gemäß Absatz (1) oder (2) entstanden sind, sowie die Kosten für eine etwaige Wiederherstellung der Versorgung sind von dem Kunden zu tragen. Die Höhe der Kosten ist abhängig von anfallenden Kosten des jeweiligen Netzbetreibers.

## 16. Verbraucherbeschwerden, Streitbeilegungsverfahren

(1) Bei Fragen oder Beschwerden in Zusammenhang mit der Energielieferung steht dem Kunden unser Serviceteam telefonisch unter 040 7430903090, per E-Mail unter [service@shellenergy.de](mailto:service@shellenergy.de) und postalisch unter Shell Energy Retail GmbH, Postfach 90 0110, 39133 Magdeburg, gerne zur Verfügung. Sollte der Beschwerde des Kunden nicht innerhalb von 4 Wochen abgeholfen werden, so kann er unter den Voraussetzungen des § 111 b EnWG zur Beilegung von Streitigkeiten ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Energie e. V. beantragen. Kontaktdaten: Schlichtungsstelle Energie e. V., Friedrichstraße 133, 10117 Berlin, Telefon: 030 27572400, E-Mail: [info@schlichtungsstelleenergie.de](mailto:info@schlichtungsstelleenergie.de), Internet: [www.schlichtungsstelleenergie.de](http://www.schlichtungsstelleenergie.de)

Das Recht der Beteiligten, Gerichte anzurufen oder ein anderes Verfahren nach dem EnWG zu beantragen, bleibt unberührt. Durch ein etwaiges Schlichtungsverfahren wird die Verjährung gemäß § 204, Abs. 1, Nr. 4 BGB gehemmt.

(2) Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität und Gas stellt Kunden Informationen über das geltende Recht, ihre Rechte als Kunde und über Streitbeilegungsverfahren für die Bereiche Elektrizität und Gas zur Verfügung und ist unter folgender Kontaktadresse erreichbar: Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen Verbraucherservice, Postfach 8001, 53105 Bonn, Telefon: Mo. bis Fr. von 9.15 Uhr 030 22480500 oder 01805 101000 (bundesweites Infotelefon – Festnetzpreis 14 ct/min, Mobilfunkpreise maximal 22 ct/min), Telefax: 030 22480323; E-Mail: [verbraucher.service@bnetza.de](mailto:verbraucher.service@bnetza.de)

## 17. Änderungen AGB

- (1) Der Lieferant ist zu einer Änderung der allgemeinen Geschäftsbedingungen berechtigt, wenn eine für den Kunden oder den Lieferanten unvorhersehbare Veränderung der rechtlichen oder tatsächlichen Lage eintritt, auf deren Eintritt der Lieferant keinen Einfluss hat. Außerdem dürfen die allgemeinen Geschäftsbedingungen geändert werden, wenn eine oder mehrere der in ihnen enthaltenen Klauseln durch eine Gesetzesänderung oder ein rechtskräftiges Gerichtsurteil unwirksam geworden sind oder unwirksam zu werden drohen und diese Veränderung zu einer nicht unbedeutenden Störung der vom Kunden und dem Lieferanten bei Vertragsschluss zugrunde gelegten Interessenlage – insbesondere im Hinblick auf das Verhältnis von Leistung und Gegenleistung – führt, die nicht durch die Anwendung einer gesetzlichen Regelung ausgeglichen werden kann. Geändert werden können dabei jeweils nur diejenigen Bestimmungen, deren Änderung im Sinne dieser Bestimmung notwendig ist. Durch die geänderten Bestimmungen darf der Kunde gegenüber denjenigen Regelungen, die sie ersetzen, nicht wesentlich benachteiligt werden.
- (2) Der Lieferant wird den Kunden auf eine Änderung der allgemeinen Geschäftsbedingungen rechtzeitig in Textform hinweisen. Die Änderung gilt als genehmigt, wenn der Kunde ihr nicht binnen 6 Wochen in Textform widerspricht. Die geänderte Fassung der allgemeinen Geschäftsbedingungen wird dann Bestandteil der weiteren Vertragsbeziehung.
- (3) Ändert der Lieferant die allgemeinen Geschäftsbedingungen, so kann der Kunde den Gasvertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist in Textform kündigen. Der Lieferant wird eine Kündigung unverzüglich in Textform bestätigen.

## 18. Nebenabreden, salvatorische Klausel und Gerichtsstand

- (1) Die vorgenannten Bestimmungen sind abschließend. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.
- (2) Sollten einzelne Bestimmungen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam, nichtig oder lückenhaft sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt.
- (3) Die Beziehung zwischen dem Lieferanten und dem Kunden regelt sich ausschließlich nach dem in der Bundesrepublik Deutschland geltenden Recht.
- (4) Ist der Vertragspartner ein Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, wird als ausschließlicher Gerichtsstand für Klageverfahren der Geschäftssitz des Lieferanten für alle Ansprüche, die sich aus oder aufgrund dieses Vertrags ergeben, vereinbart. Gleiches gilt gegenüber Personen, die keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland haben, oder Personen, die nach Abschluss dieses Vertrags ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt nach außerhalb von Deutschland verlegt haben oder deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist. Ansonsten gilt der jeweils gesetzliche Gerichtsstand.

## 19. 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](mailto:service@shellenergy.de), Fax: 040 7430903093.

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

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

## 20. Informationen und Hinweise

Hinweis gemäß Energieeffizienzdienstleistungsgesetz (EDLG): Wir verweisen zum Thema Energieeffizienz gemäß der Informationspflicht nach § 4, Abs. 1 des Gesetzes über Energiedienstleistungen und andere Energieeffizienzmaßnahmen (EDLG) auf die Liste der Anbieter von Energiedienstleistungen, Energieaudits und Energieeffizienzmaßnahmen bei der Bundesstelle für Energieeffizienz ([www.bfee-online.de](http://www.bfee-online.de)) sowie deren Berichte nach § 6, Abs. 1 EDLG. Weitere Energieeffizienz-Informationen gemäß § 4, Abs. 2 EDLG erhält der Kunde auch bei der Deutschen Energieagentur ([www.dena.de](http://www.dena.de)) und dem Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände ([www.vzbv.de](http://www.vzbv.de)).

## 21. Bonitätsauskunft und Datenübermittlung an die SCHUFA

- (1) Der Lieferant behält sich vor, vor Vertragsabschluss und während des Bestehens des Vertragsverhältnisses eine Prüfung der Bonität über die SCHUFA Holding AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden vorzunehmen.
- (2) Die Shell Energy Retail GmbH übermittelt im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses erhobene personenbezogene Daten über die Beantragung, die Durchführung und Beendigung dieser Geschäftsbeziehung sowie Daten über nicht vertragsgemäßes Verhalten oder betrügerisches Verhalten an die SCHUFA Holding AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden. Rechtsgrundlagen dieser Übermittlungen sind Artikel 6, Absatz 1, Buchstabe b) und Artikel 6, Absatz 1, Buchstabe f) der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Übermittlungen auf der Grundlage von Artikel 6, Absatz 1, Buchstabe f) DSGVO dürfen nur erfolgen, soweit dies zur Wahrung berechtigter Interessen der Shell Energy Retail GmbH oder Dritter erforderlich ist und nicht die Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, überwiegen. Der Datenaustausch mit der SCHUFA dient auch der Erfüllung gesetzlicher Pflichten zur Durchführung von Kreditwürdigkeitsprüfungen von Kunden (§ 505 a und 506 des Bürgerlichen Gesetzbuches). Die SCHUFA verarbeitet die erhaltenen Daten und verwendet sie auch zum Zweck der Profilbildung (Scoring), um ihren Vertragspartnern im Europäischen Wirtschaftsraum und in der Schweiz sowie ggf. weiteren Drittländern (sofern zu diesen ein Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission besteht) Informationen unter anderem zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit von natürlichen Personen zu geben. Nähere Informationen zur Tätigkeit der SCHUFA können dem SCHUFA-Informationsblatt nach Art. 14 DSGVO entnommen oder online unter [www.schufa.de/datenschutz](http://www.schufa.de/datenschutz) eingesehen werden.

## 22. Zusatzbedingungen in den mit „+“ gekennzeichneten Gasstarifen

Für alle mit „+“ gekennzeichneten Gasstarife, wie beispielsweise der Tarif „Gas+ 12“ (im Weiteren Gas+) gelten außerdem die nachfolgenden Zusatzbedingungen.

(1) Die Inanspruchnahme der in den Gas+ Tarifen gewährten Shell ClubSmart Vorteile setzt voraus, dass der Kunde in Deutschland registriertes Shell ClubSmart Mitglied ist und die ClubSmart Kartennummer im Kundenkonto hinterlegt ist. Wenn zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses bereits eine Shell ClubSmart Mitgliedschaft besteht, muss die Shell ClubSmart Kartennummer im Bestellprozess korrekt eingegeben werden. Die vom Kunden im Bestellprozess hinterlegte Shell ClubSmart Kartennummer wird auf eigene Gefahr eingereicht und von Shell Energy Retail GmbH nicht überprüft. Pro Kunde kann nur eine Shell ClubSmart Kartennummer angegeben werden und nur ein Shell ClubSmart Vorteil gewährt werden. Bei Shell ClubSmart registrierte ADAC Karten, SmartTaxi Karten von Shell ClubSmart und/oder Shell ClubSmart Karten für euroShell Plattenkarten oder sonstige Tank- und Servicekarten sind zu den Gas+ Tarifen nicht zugelassen. Teilt der Kunde im Bestellprozess keine gültige Shell ClubSmart Kartennummer mit, erhält er eine vorläufige Shell ClubSmart Kartennummer an seine im Bestellprozess angegebene E-Mail-Adresse. Um die in den Gas+ Tarifen gewährten Shell ClubSmart Vorteile nutzen zu können, muss sich der Kunde mit der vorläufigen Shell ClubSmart Kartennummer beim Shell ClubSmart Portal registrieren (<https://www.shellsmart.com/smart/registraton/onestep/start.html>). Der Verlust der Shell ClubSmart Karte ist unverzüglich dem Shell ClubSmart Kundenservicecenter mitzuteilen. Für die weitere Inanspruchnahme der Vorteile in den Gas+ Tarifen ist durch den Kunden eine neue Shell ClubSmart Karte zu registrieren und die neue Shell ClubSmart Kartennummer dem Kundenservicecenter der Shell Energy Retail GmbH mitzuteilen.

(2) Der berechnete Mindestverbrauch pro Vertragsjahr beträgt in den Gas+ Tarifen 5.000 kWh unabhängig davon, ob dieser Verbrauch tatsächlich anfällt.

(3) Ab dem Datum ihrer Belieferung in den Gas+ Tarifen erhalten Kunden an teilnehmenden Shell Stationen in Deutschland bei Vorlage ihrer oben genannten Shell ClubSmart Karte beim Bezahlvorgang einen Rabatt in Höhe von 4 ct pro Liter Shell Benzin- oder Dieseldieselkraftstoff, begrenzt auf 1.000 Liter pro Vertragsjahr.

Kunden, auf deren Shell ClubSmart Karte zum Zeitpunkt des Beginns der Belieferung mit Gas in den Gas+ 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 Vertragsjahr 5.000 Shell ClubSmart Punkte gutgeschrieben. Bei Aktivierung eines Shell V-Power SmartDeals während der Laufzeit eines Vertragsjahres erfolgt eine anteilige Punktegutschrift. Ein rabattierter Liter Shell Kraftstoff entspricht 5 Shell ClubSmart Punkten. Beispiel: Der Kunde hat in einem Vertragsjahr 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 Vertragsjahr gutgeschrieben.

Alle 12 Monate ab Beginn der Belieferung mit Gas in den Gas+ Tarifen wird der Zähler für den rabattierten Kraftstoff auf Null gesetzt und automatisch überprüft, ob auf der vom Kunden angegebenen Shell ClubSmart Karte aktuell ein Shell V-Power SmartDeal aktiviert ist.

(4) Eine Barauszahlung der vorgenannten Shell ClubSmart Vorteile ist nicht möglich.

(5) Mit dem Ende der Belieferung in den Gas+ 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 Shell Energy Retail GmbH bestehende Vertrag über die Belieferung von Gas in den Gas+ Tarifen bleibt von einer Beendigung der Shell ClubSmart Mitgliedschaft unberührt und läuft dementsprechend weiter. Der Vertrag kann nur bei Shell Energy Retail GmbH unter Einhaltung der Kündigungsfrist zum Ende der Laufzeit gekündigt werden.

## 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: [datenschutz@shellenergy.de](mailto:datenschutz@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 Gasgrundversorgungsverordnung, 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 Zusage 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 Widerspruch bleibt davon unberührt. 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 [datenschutz@shellenergy.de](mailto:datenschutz@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 [datenschutz@shellenergy.de](mailto:datenschutz@shellenergy.de).

Zudem haben Sie 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](mailto: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](mailto: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](http://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 Kreditwürdigkeitsscoring oder zur Erkennung auffälliger Sachverhalte sind unter [www.scoring-wissen.de](http://www.scoring-wissen.de) erhältlich.

Stand: 12/2017