

1. Vertragsgegenstand

1.1 FLEXENERGY beliefert den Kunden auf der Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, nachstehend „AGB“ genannt. Diese AGB sind Bestandteil des zwischen dem Kunden und FLEXENERGY geschlossenen Energielieferungsvertrages und gelten, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart worden ist, für alle von FLEXENERGY angebotenen Produkte. Weitere Vertragsbestandteile sind neben diesen AGB das vom Kunden ausgefüllte Auftragsformular, das Produkt- bzw. Preisblatt (nachfolgend „Tarifblatt“) sowie die Auftragseingangs- und die Vertragsbestätigung von FLEXENERGY.

1.2 Vertragsgegenstand ist die Belieferung des Kunden an dem/den im Vertragsangebot des Kunden angeführten Zählpunkt(en) mit elektrischer Energie bei Stromlieferverträgen bzw. Erdgas bei Gaslieferverträgen zur Deckung des Eigenbedarfs durch FLEXENERGY.

1.3 Die Belieferung mit Energie erfolgt nur an Endverbraucher i. S. d. § 7 Abs. 1 Z 11 GWG und § 7 Abs. 1 Z 12 EIWOG (Kunden, die die gelieferte Energie für den Eigenverbrauch kaufen) bis zu einer jährlichen Abnahmemenge von mehr als 500 kWh bis zu 100.000 kWh bei Stromlieferverträgen sowie mehr als 2.500 kWh bis zu 500.000 kWh bei Gaslieferverträgen, denen ein standardisiertes Lastprofil (SLP) zugewiesen wurde. Kunden außerhalb dieser Bandbreiten oder mit besonderer Messausstattung (z. B. RLM) werden über eigenständige Produkte/Tarifblätter beliefert.

1.4 Die Erbringung von Netzdienstleistungen ist nicht Gegenstand des Vertrages, sondern obliegt ausschließlich den Netzbetreibern. Die Belieferung durch FLEXENERGY setzt daher einen Anschluss sowie einen Netzzugangs-/Netznutzungsvertrag des Kunden mit den örtlichen Verteilnetzbetreibern im jeweiligen Ausmaß der Energielieferung voraus.

1.5 FLEXENERGY wird vertragsgemäß bei Stromlieferverträgen die Einspeisung von elektrischer Energie in das elektrische System sowie bei Gaslieferverträgen die Einspeisung von Erdgas in das Erdgasnetz veranlassen (Beliieferung). Erfüllungsort ist der technisch geeignete Einspeisepunkt in der Regelzone/Verteilgebiet, in der die Kundenanlage liegt. Maßgeblich für die gelieferte Stromqualität, Stromart (Drehstrom oder Wechselstrom) und Spannungsart ist die Stromqualität, Stromart und Spannungsart des jeweiligen örtlichen Netzbetreibers, wie sie sich aus den genehmigten und veröffentlichten Netzbedingungen des für den Zählpunkt verantwortlichen Netzbetreibers ergibt. Die Qualität des vom Kunden aus dem Erdgasnetz abgenommenen Erdgases richtet sich nach der vom Zählpunkt des Kunden verantwortlichen örtlichen Netzbetreiberin zur Verfügung gestellten Qualität. Die Sicherung der Stromqualität, Stromart und Spannung sowie der Erdgasqualität obliegt ausschließlich dem jeweiligen örtlichen Netzbetreiber. FLEXENERGY treffen diesbezüglich keine Verpflichtungen oder Garantien. Mit Vertragsabschluss wird der vertragsgegenständliche Zählpunkt des Kunden jener Bilanzgruppe zugeordnet, der auch FLEXENERGY angehört.

1.6 Unabhängig von den nachstehenden Bedingungen gelten bei Stromlieferverträgen das Elektrizitätswirtschafts- und Organisationsgesetz 2010 (EIWOG 2010, in Folge: EIWOG) bzw. bei Gaslieferverträgen das Gaswirtschaftsgesetz 2011 (GWG 2011, in Folge: GWG), die jeweiligen Ausführungsgesetze der Länder sowie die jeweils geltenden sonstigen Marktregeln. Diese sind unter anderem abrufbar unter www.e-control.at.

2. Bedingungen der Belieferung

2.1 Eine Belieferung mit Strom, die nur über die Netze ausländischer Netzbetreiber möglich ist, wird nicht angeboten.

2.2 Die von FLEXENERGY gelieferte Energie darf nicht an Dritte weitergeleitet werden, es sei denn, FLEXENERGY hat zuvor eine schriftliche Zustimmung hierzu erteilt.

2.3 Verträge an Anschlüssen, bei denen der Netzbetreiber die Belieferung nach Standardlastprofilen (SLP) nicht zulässt, werden von FLEXENERGY standardmäßig nicht angeboten.

3. Vertragsschluss und Lieferbeginn, Bonitätsprüfung

3.1 Ein Vertrag zwischen dem Kunden und FLEXENERGY kommt mit der Annahme des Belieferungsauftrages des Kunden (Angebot) durch Übersendung einer Vertragsbestätigung durch FLEXENERGY an den Kunden (Annahme), spätestens jedoch mit Aufnahme der Belieferung durch FLEXENERGY, zustande. Zu diesem Zweck übermittelt der Kunde ein vollständig ausgefülltes schriftliches oder elektronisches Vertragsangebot an FLEXENERGY oder einen von FLEXENERGY beauftragten Dritten. FLEXENERGY wird dem Kunden den Eingang seines Angebots bestätigen. FLEXENERGY ist berechtigt, das Angebot des Kunden ohne Angabe von Gründen abzulehnen, es sei denn, es handelt sich um Kunden in der Grundversorgung gemäß Ziffer 16 dieser AGB. Liegen sämtliche Unterlagen und Voraussetzungen für eine Belieferung des Kunden vor (insb. Kündigungsbestätigung des Vorversorgers sowie ein separat vom Kunden mit dem zuständigen Netzbetreiber

geschlossener Netznutzungsvertrag) und nimmt FLEXENERGY das Angebot an, so übersendet FLEXENERGY dem Kunden eine Vertragsbestätigung, in der dem Kunden das verbindliche Datum des Lieferbeginns mitgeteilt wird. FLEXENERGY wird über die Annahme oder Ablehnung des Angebots des Kunden innerhalb von 14 Tagen nach Zugang des Angebots entscheiden und dem Kunden diese Entscheidung mitteilen. Eine Aufnahme der Belieferung erfolgt zu dem im Auftrag vom Kunden angegebenen Wunschtermin, sofern ein Wechsel zu diesem Termin rechtlich, tatsächlich sowie technisch möglich ist, ansonsten zum nächstmöglichen Termin.

3.2 FLEXENERGY darf personenbezogene Daten des Kunden zur Bonitätsprüfung an eine Wirtschaftsauskunftei übermitteln und Wahrscheinlichkeitswerte verwenden, in deren Berechnung unter anderem auch Anspruchsdaten des Kunden einfließen. FLEXENERGY ist verpflichtet, dem Kunden auf Nachfrage jederzeit Auskunft über die Wirtschaftsauskunftei zu erteilen, an die die Daten des Kunden übermittelt worden sind und von der die jeweilige Auskunft erteilt wurde. Der datenschutzrechtliche Auskunftsanspruch des Kunden bleibt unberührt (siehe Ziffer 18).

3.3 FLEXENERGY arbeitet gerne mit Energiemaklern oder vergleichbaren gewerblichen Vermittlern zusammen, wenn diese sich zuvor bei FLEXENERGY haben registrieren lassen. FLEXENERGY ist bei rechtserheblichen Erklärungen des Energiemaklers oder von vergleichbaren gewerblichen Vermittlern berechtigt, von diesen Unterlagen einzufordern, aus denen sich deren Legitimation ergibt.

3.4 **Vollmacht. Form, Widerruf:** Mit Unterfertigung/Bestätigung des Auftragsformulars erteilt der Kunde FLEXENERGY eine einheitliche Vollmacht zur Durchführung des Lieferantenwechsels und aller hiermit zusammenhängenden Schritte, insbesondere: Kündigung beim Vorversorger, Kommunikation mit Netzbetreiber/Bilanzgruppenverantwortlichem, Zählpunktübernahme sowie – nur bei Strom, soweit für Abrechnung/Prognose nötig – die Beantragung der Bereitstellung von Viertelstundenwerten (QH- Werte („Quarter Hour“-Werte) – Messdaten des Stromverbrauchs in 15-Minuten Intervall) über das Kommunikationsmodul (CMI-Modul („Communication Module Interface“)) – eine vom Netzbetreiber verwendete technische Schnittstelle zur Datenübertragung) beim Netzbetreiber. Die Vollmacht kann schriftlich oder rechtssicher elektronisch (inkl. qualifizierter Signatur oder nachweisbarer Online-Autorisierung) erteilt werden. Widerruf ist jederzeit für die Zukunft möglich; bereits eingeleitete oder gesetzlich erforderliche Prozessschritte bleiben davon unberührt. Der bloße Widerruf der Vollmacht lässt die Energielieferung und die vertraglichen Pflichten unberührt.

4. Elektronische Kommunikation, Kundendaten

4.1 Bei allen von FLEXENERGY angebotenen Tarifen handelt es sich um Online-Tarife, sofern diese nicht ausdrücklich als von der elektronischen Kommunikation ausgeschlossen gekennzeichnet sind. Bei Abschluss eines Vertrages mit einem Online-Tarif erfolgt sämtliche Kommunikation auf elektronischem Wege (z. B. per E-Mail, Kundenportal). Eine Übersendung von Unterlagen per Briefpost erfolgt regelmäßig nicht. Endverbraucher iSd Punkt 1.3. dieser AGB haben jedoch das Recht, die Rechnung sowie die die gemäß § 81a EIWOG bzw. § 126a GWG monatlich zu übermittelnde Verbrauchs- und Strom- bzw. Gaskosteninformation auf ausdrückliches Verlangen kostenlos in Papierform zu erhalten.

4.2 Ab dem Zeitpunkt des Antrags auf Vertragsabschluss zu einem Vertrag mit einem Online-Tarif ist der Kunde verpflichtet, FLEXENERGY eine gültige und funktionsfähige E-Mail-Adresse zur Verfügung zu stellen, durch die jederzeit gewährleistet ist, dass ihm eine durch FLEXENERGY abgegebene Erklärung unmittelbar zugehen kann (insbesondere bei der Verwendung von Schutzprogrammen wie Spamfiltern, Firewalls etc.). Änderungen der vom Kunden mitgeteilten E-Mail-Adresse wird dieser FLEXENERGY unverzüglich mitteilen. Ist die Erreichbarkeit über die vom Kunden benannte E-Mail-Adresse nachweislich nicht oder nicht mehr gewährleistet, erhält der Kunde vertragsnotwendige Mitteilungen in Papierform mit der Post; in diesem Fall gilt die Kostenregelung gemäß Ziffer 4.1 entsprechend.

4.3 Der Kunde ist verpflichtet, FLEXENERGY über Änderungen seiner Rechnungsanschrift, Lieferanschrift, Bankverbindung, Namensänderung oder andere für die Vertragsabwicklung erforderliche Daten ohne Verzögerung über die Onlineservices zu informieren.

5. Änderungen der AGB

5.1 FLEXENERGY ist berechtigt, diese AGB abzuändern, insbesondere wenn dies aufgrund von Änderungen der gesetzlichen oder sonstigen Rahmenbedingungen (z. B. EIWOG 2010, GWG 2011, Marktregeln, höchstgerichtliche Judikatur und Spruchpraxis) notwendig wird, um entstandene oder aufgedeckte Lücken zu schließen, Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages zu beseitigen oder das ursprüngliche

Verhältnis zwischen Leistung und Gegenleistung wiederherzustellen. Durch diese Änderung dürfen die Hauptleistungspflichten der Vertragsparteien nicht geändert werden. Soweit der Kunde einen Online-Tarif gewählt hat oder eine aufrechte Zustimmung zur elektronischen Kommunikation vorliegt, kann FLEXENERGY dem Kunden Änderungen der AGB per E-Mail, über ein elektronisches Postfach oder per Brief übersenden.

5.2 Sollte der Kunde innerhalb von vier Wochen ab Verständigung der Änderung schriftlich oder in Textform widersprechen, so endet das Vertragsverhältnis zum Monatsletzten nach Ablauf von drei Monaten ab Wirksamkeit der Änderung, sofern der Kunde nicht zu einem früheren Zeitpunkt einen neuen Lieferanten namhaft macht und von diesem beliefert wird. Widerspricht der Kunde nicht fristgerecht, erlangen die neuen AGB zu dem in der Mitteilung bekannt gegebenen Zeitpunkt Wirksamkeit, der nicht vor dem Zugang der Mitteilung liegen darf. Der Kunde wird auf Bedeutung und Rechtsfolgen seines Verhaltens, über sein Recht auf über sein Recht auf Inanspruchnahme der Grundversorgung gemäß § 77 EIWOG, sowie über die Kontaktdaten der Anlauf- und Beratungsstellen gemäß § 82 Abs 7 EIWOG und der Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde gesondert hingewiesen. Für den Fall des Widerspruchs ist der Kunde verpflichtet, sämtliche bis zur Beendigung des Vertrages entstehenden Pflichten zu erfüllen.

6. Laufzeit, ordentliche Kündigung, Kündigung aus wichtigem Grund

6.1 Soweit die Parteien im Einzelfall keine abweichende Vereinbarung getroffen haben, wird der Vertrag auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Eine Mindestlaufzeit kann im Tarifblatt/der Vertragsbestätigung vorgesehen sein.

6.2 Vorbehaltlich einer vereinbarten Mindestlaufzeit kann der Kunde jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von zwei Wochen kündigen. Die Kündigung kann schriftlich per Brief, per E-Mail oder Telefax erfolgen. Erfolgt die Kommunikation mit FLEXENERGY auf elektronischem Wege, kann die Kündigung auch formfrei über das Kundenportal oder ein elektronisches Formular erklärt werden, sofern die Identifikation und Authentizität des Kunden sichergestellt sind.

6.3 FLEXENERGY ist berechtigt, den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von acht Wochen schriftlich oder - sofern eine aufrechte Zustimmung des Kunden zur elektronischen Kommunikation mit FLEXENERGY vorliegt per E-Mail an die zuletzt bekannt gegebene Adresse des Kunden zu kündigen.

6.4 Unberührt bleibt stets das Recht zur außerordentlichen fristlosen Kündigung bei Vorliegen eines wichtigen Grundes. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn

- über das Vermögen einer Vertragspartei ein Insolvenzverfahren eröffnet oder mangels kostendeckenden Vermögens nicht eröffnet wird,
- der Kunde trotz qualifiziertem Mahnverfahren gemäß § 82 Abs. 3 EIWOG bzw. § 127 Abs. 3 GWG fällige Zahlungen nicht leistet,
- der Kunde Manipulationen oder unbefugte Eingriffe in Messgeräte vornimmt,
- oder sonstige schwerwiegende Vertragsverletzungen vorliegen, die eine Fortsetzung des Vertragsverhältnisses unzumutbar machen.

6.5 Im Falle einer außerordentlichen Kündigung wird FLEXENERGY den jeweiligen Netzbetreiber von der Einstellung der Energielieferung informieren. Bei einer von FLEXENERGY nicht zu vertretenden vorzeitigen Vertragsbeendigung werden allfällige, an eine bestimmte Laufzeit gebundene Boni, Rabatte oder Vergünstigungen nur aliquot für die tatsächliche Vertragsdauer gewährt.

6.6 Alle Kündigungen und sonstigen Mitteilungen bedürfen der Schriftform (Brief, E-Mail, Telefax), sofern nicht ausdrücklich eine elektronische formfreie Erklärung im Kundenportal vorgesehen ist und die Identifikation des Kunden gewährleistet ist.

7. Umzug und Änderung der Lieferstelle

7.1 Zieht der Kunde an der belieferten Abnahmestelle aus oder übersiedelt, kann er den Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von zwei Wochen gemäß Punkt 6.2. dieser AGB zum Auszugstermin kündigen. Kündigt der Kunde nicht rechtzeitig, gelten die Verpflichtungen aus diesem Vertrag bis zur Abmeldung des Kunden durch den Netzbetreiber oder bis zur anderweitigen Beendigung

weiter. Wird die Kündigung erst nach Übersiedelung erklärt, endet der Vertrag zwei Wochen nach Zugang der Erklärung. Erhält FLEXENERGY keine Kenntnis von der Übersiedelung, hat der Kunde die nach seinem Auszug anfallenden Energiekosten bis zur wirksamen Vertragsbeendigung zu tragen.

7.2 Wünscht der Kunde eine Weiterbelieferung an der neuen Anschrift, informiert er FLEXENERGY mit einer Frist von zwei Wochen zum Auszugstermin und teilt neue Adresse sowie Zählpunktbezeichnung mit. Die Durchführung des Umzugs ist für den Kunden kostenfrei. Voraussetzung ist die rechtliche/technische Möglichkeit sowie ein separater Netznutzungsvertrag mit dem zuständigen Netzbetreiber.

8. Preise und Preisbestandteile

8.1 Die für den Vertrag maßgeblichen Preise und/oder die Preisermittlung ergeben sich aus dem Tarifblatt des bestellten Produkts. Das Tarifblatt wird dem Kunden bei Bestellung, spätestens vor Vertragsschluss zur Verfügung gestellt und auf Anfrage bereitgestellt.

8.2 Die angegebenen Energiepreise beinhalten ausschließlich die Kosten für Energiebeschaffung und -vertrieb. Nicht enthalten sind gesetzliche Steuern, Abgaben, Gebühren und Zuschläge sowie die vom zuständigen Netzbetreiber festgelegten Netzentgelte (inklusive Messentgelte und sonstiger Netzzumlagen). Zusätzlich fallen – bei Strom – die gesetzlichen Förderbeiträge und – bei Gas – die gesetzliche Erdgasabgabe an. Diese Preisbestandteile werden jeweils in der gesetzlich bzw. behördlich festgelegten Höhe weiterverrechnet.

8.3 Sofern im Zuge des Vertragsabschlusses die Gesamtrechnungslegung („Vorleistungsmodell“) vereinbart wurde, fasst FLEXENERGY sämtliche Preisbestandteile (Energiekosten, Netzentgelte, Abgaben, Steuern, Förderbeiträge) in einer Gesamtrechnung zusammen. Die Netzentgelte und sonstigen Netznutzungsentgelte werden im Namen und für Rechnung des Netzbetreibers eingehoben. Mit deren Zahlung an FLEXENERGY gilt die Zahlungsverpflichtung des Kunden gegenüber dem Netzbetreiber als erfüllt. Für umsatzsteuerliche Zwecke gilt – vorbehaltlich der Zustimmung des Netzbetreibers – als vereinbart, dass dessen Leistung abweichend von den zivilrechtlichen Verhältnissen als für FLEXENERGY erbracht anzusehen ist („Vorleistungsmodell“ iSd UStR 2000 Rz 1536). Sofern keine Gesamtrechnungslegung vereinbart oder vom Netzbetreiber vorgesehen ist, erfolgt die Abrechnung der Netzentgelte direkt durch den Netzbetreiber.

9. Bonus für Privathaushaltskunden

9.1 Einen Bonus gewährt FLEXENERGY bei Privatkundentarifen nur, wenn der Kunde Energie als Privathaushaltskunde i. S. d. § 7 Abs. 1 Z 25 EIWOG bezieht und verbraucht (Eigenverbrauch im Haushalt; gewerbliche/berufliche Tätigkeiten ausgeschlossen). In Zweifelsfällen hat der Kunde geeignete Belege vorzulegen.

9.2 Berechnung und Voraussetzungen für einen Bonus ergeben sich aus dem Tarifblatt.

10. Preise, Preisänderungen und Abgaben

Für Verbraucher im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG sowie Kleinunternehmen gemäß § 7 Z 33 EIWOG 2010 bzw. § 7 Z 28 GWG 2011 gilt:

10.1 Es gelten die bei Vertragsabschluss vereinbarten Preise. Der Kunde hat den im Informations- und Tarifblatt des gewählten Produkts ausgewiesenen Energiepreis zuzüglich aller auf Gesetz, Verordnung oder sonstige behördliche oder hoheitliche Verfügung beruhenden Steuern, Abgaben, Gebühren, Beiträge, Zuschläge und Förderverpflichtungen, die unmittelbar auf die Energielieferung entfallen, zu bezahlen.

10.2 Ändern sich gesetzliche, behördliche oder gerichtliche Vorgaben, die unmittelbaren Einfluss auf die vertraglich vereinbarten Entgelte haben (insbesondere Umsatzsteuer, Elektrizitäts- oder Erdgasabgabe, Gebrauchsabgaben, behördlich festgesetzte Entgelte oder Förderbeiträge), ist FLEXENERGY berechtigt bzw. verpflichtet, diese Änderungen wertgleich an die Kunden weiterzugeben. Entsprechende Kostensenkungen sind in gleichem Umfang weiterzugeben. Solche Änderungen dürfen nur insoweit erfolgen, als sie durch die genannten Maßnahmen erzwungen sind.

10.3 Die Information über solche Änderungen gemäß Punkt 10.2 erfolgt schriftlich in einem persönlich an den Kunden gerichteten Schreiben oder – auf Wunsch des Kunden – elektronisch. In diesem Schreiben sind die Änderungen nachvollziehbar darzustellen. Widerspricht der Kunde den mitgeteilten Änderungen nicht innerhalb von drei Monaten nach Zugang der Mitteilung, gelten diese als angenommen. Widerspricht der Kunde, endet das Vertragsverhältnis mit dem auf den Ablauf dieser Frist folgenden Monatsletzten. FLEXENERGY weist in der Mitteilung ausdrücklich auf dieses Widerspruchsrecht und die Rechtsfolgen hin.

Für Unternehmen (ausgenommen Kleinunternehmen) gilt:

10.4 Neben dem vereinbarten Energiepreis hat der Kunde sämtliche unmittelbar oder mittelbar mit der Energielieferung zusammenhängenden Steuern, Abgaben, Gebühren, Beiträge, Zuschläge und Förderverpflichtungen sowie sonstigen Kosten zu tragen, zu deren Aufwendung oder Tragung FLEXENERGY verpflichtet ist oder künftig verpflichtet wird. Diese Preisbestandteile werden im jeweiligen Ausmaß von FLEXENERGY an den Kunden weiterverrechnet.

10.5 FLEXENERGY ist darüber hinaus berechtigt, auch bei nicht gesetzlich oder hoheitlich bedingten Änderungen, welche die Kosten der Energielieferung wesentlich beeinflussen (z. B. Änderungen von Beschaffungs-, Transport- oder Vertriebskosten, Marktpreisschwankungen, regulatorische Änderungen), die Energiepreise nach billigem Ermessen anzupassen. Über derartige Preisänderungen werden die betroffenen Kunden rechtzeitig vor Wirksamkeit der Änderung in Textform informiert.

11. Rücktrittsbelehrung und Rücktrittsrechte des Kunden

11.1 (Rücktrittsrecht) Verbraucher i. S. d. KSchG, die ihre Vertragserklärung weder in den von FLEXENERGY für ihre geschäftlichen Zwecke dauernd benutzten Räumen noch bei einem von FLEXENERGY dafür auf einer Messe benutzten Stand abgegeben haben, haben das Recht, binnen 14 Tagen ab Vertragsabschluss ohne Angabe von Gründen vom Vertrag zurückzutreten.

11.2 (Ausübung) Zur Ausübung reicht eine eindeutige Erklärung (formfrei per Brief oder E-Mail). Ein Muster-Rücktrittsformular wird auf Wunsch bereitgestellt. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung. Rücktrittserklärung an: FLEXENERGY GmbH, Talpagasse 1A/C1/01, 1230 Wien, E-Mail: service@flexenergy.at, Telefon: 01/9977171.

11.3 (Folgen) Tritt der Kunde zurück, erstattet FLEXENERGY alle Zahlungen unverzüglich, spätestens binnen 14 Tagen ab Einlangen der Rücktrittserklärung, in derselben Zahlungsart, sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart. Hat die Lieferung auf Wunsch des Kunden während der Rücktrittsfrist begonnen, zahlt der Kunde einen aliquoten Betrag für die bis zum Rücktritt erbrachte Lieferung.

11.4 (Verlängerung) Bei unterbliebener Urkundenausfolgung bzw. nicht erfüllten Informationspflichten verlängert sich die Rücktrittsfrist gesetzlich; wird nachgeholt, endet sie 14 Tage nach Erhalt.

12. Aussetzung der Lieferung

12.1 FLEXENERGY ist berechtigt, die Belieferung des Kunden mit Energie bei Vorliegen eines wichtigen Grundes durch Anweisung des örtlichen Verteilnetzbetreibers zur Unterbrechung des Netzzugangs auszusetzen. Wichtige Gründe sind insbesondere:

a) Zahlungsverzug und Nichtherstellung des vertragsgemäßen Zustandes nach zweimaliger Mahnung mit Androhung der Aussetzung und jeweils 2-wöchiger Nachfrist, wobei die 2. Mahnung eingeschrieben erfolgt und auf Folgen/Kosten (nach EIWOG/GWG) hinweist (qualifiziertes Mahnverfahren: Strom § 82 Abs. 3 EIWOG; Gas § 127 Abs. 3 GWG).

b) Nichtleistung einer angeforderten Sicherheitsleistung/Vorauszahlung trotz zweier Mahnungen (wie lit. a).

c) Bewusste Umgehung/Manipulation von Mess-, Steuer- und Datenübertragungseinrichtungen oder Energie-Diebstahl.

d) Wegfall des Netzzugangs aus Gründen in der Sphäre des Kunden.

12.2 In allen Fällen des Zahlungsverzugs oder der Nichtleistung einer Sicherheitsleistung bzw. Vorauszahlung hat vor einer Lieferaussetzung oder Vertragsauflösung eine zweimalige Mahnung gemäß § 82 Abs. 3 EIWOG bzw. § 127 Abs 3 GWG zu erfolgen. In der Mahnung wird der Kunde auf die Beratungsstellen gemäß § 82 Abs. 7 EIWOG bzw. § 127 Abs. 7 GWG, sein Recht auf Grundversorgung gemäß § 77 EIWOG bzw § 124 GWG sowie die möglichen Kosten der Unterbrechung und Wiederherstellung des Netzzugangs (bis zu EUR 30,-) hingewiesen.

12.3 Sobald die Gründe für die Aussetzung entfallen, beauftragt FLEXENERGY die Wiedereinschaltung; Kosten für Aussetzung/Trennung/Wiedereinschaltung trägt der Kunde, soweit er diese zu vertreten hat.

12.4 Bleiben die Gründe für die Aussetzung der Lieferung trotz qualifizierter Mahnung bestehen oder liegt ein besonders schwerwiegender Fall –vor, ist FLEXENERGY berechtigt, den Vertrag außerordentlich und fristlos gemäß Ziffer 6.3 ff dieser AGB zu kündigen.

13. Bonitätsprüfung, Vorauszahlung, Sicherheitsleistung

13.1 FLEXENERGY ist berechtigt, jederzeit und bereits vor Vertragsabschluss Bonitätsprüfungen des Kunden durchzuführen bzw. durchführen zu lassen; Verweis auf Ziffer 3.2 (Bonitätsprüfung).

13.2 FLEXENERGY kann den Vertragsabschluss und die Weiterbelieferung von der Leistung einer angemessenen Sicherheit oder Vorauszahlung abhängig machen, wenn aufgrund der Vermögensverhältnisse zu erwarten ist, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht oder nicht fristgerecht entspricht oder ein Zahlungsverzug vorliegt (insbesondere negative Bonitätsauskunft, wiederholter Zahlungsverzug). Die Höhe beträgt bis zu drei monatliche Teilzahlungsbeträge. Barsicherheiten werden fruchtbringend veranlagt; Information hierüber erfolgt auf Verlangen schriftlich. FLEXENERGY darf sich an der Sicherheit bedienen, wenn der Kunde in Verzug ist und nach Mahnung nicht unverzüglich leistet.

13.3 Der Kunde hat nach einem Jahr Vertragslaufzeit ab Erlegung der Sicherheitsleistung Anspruch auf Rückgabe samt Zinsen, soweit in diesem Jahr kein Zahlungsverzug eingetreten ist; bei Verzug Verlängerung um ein weiteres Jahr. Nach Vertragsbeendigung und Ausgleich sämtlicher Forderungen besteht Anspruch auf unverzügliche Rückgabe (bei negativem Basiszinssatz keine Verzinsung).

13.4 **Prepayment:** Wird eine Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung gefordert, hat der Kunde – unbeschadet der ihm gemäß § 77 EIWOG (Strom) bzw. § 124 GWG (Gas) eingeräumten Rechte – das Recht auf Nutzung eines Zählgeräts mit Prepaymentfunktion, soweit der Netzbetreiber dies anbietet. Allfällige Mehrkosten einer freiwilligen Prepaymentnutzung können gesondert verrechnet werden.

14. Messung, Abrechnung, Korrektur von Rechnungen, außerplanmäßiger Verbrauch und Einwendungen, Verzug und Mahnung, Ratenzahlung

14.1 **Abrechnung und Teilbeträge:** Die Abrechnung erfolgt im Regelfall einmal jährlich; FLEXENERGY stellt monatliche Teilzahlungsbeträge (Abschläge) entsprechend des wahrscheinlichen Verbrauchs in Rechnung. Innerhalb eines Abrechnungsjahres können zusätzlich Zwischenabrechnungen auf Basis vorliegender Zählerdaten erstellt werden; allfällige Entgelte hierfür ergeben sich aus dem mit dem Kunden vereinbarten Tarifblatt. Sind beim Kunden intelligente Messgeräte (Smart Meter) installiert, hat der Kunde gemäß § 81 Abs. 3 EIWOG bzw. § 126 Abs. 6 GWG das Wahlrecht zwischen einer monatlichen und einer jährlichen Abrechnung. Auf dieses Wahlrecht und die damit verbundenen Auswirkungen auf die Verrechnung wird der Kunde bei Vertragsabschluss ausdrücklich hingewiesen.

14.2 **Ermittlung und Anpassung der Teilbeträge:** Die Teilbeträge werden sachlich und angemessen auf Basis des Letztjahresverbrauchs und der aktuellen Entgelte ermittelt. Liegt kein Jahresverbrauch vor, orientieren sich die Teilzahlungsbeträge an dem durchschnittlichen Lieferumfang vergleichbarer Kundenanlagen, wobei durch den Kunden angegebene tatsächliche Verhältnisse angemessen zu berücksichtigen sind. Die zugrunde gelegte Energieverbrauchsmenge (in kWh) wird mitgeteilt. Ändern sich innerhalb eines Abrechnungszeitraums die Energiepreise, Systemnutzungsentgelte, Steuern oder Abgaben oder das Bezugsverhalten des Kunden, so ist FLEXENERGY berechtigt, die Teilbeträge entsprechend anzupassen. Auf Verlangen des Kunden sind die Teilbeträge zumindest halbjährlich an den aktuellen Verbrauch und das aktuell vertraglich vereinbarte Entgelt anzupassen. Ergibt die Jahresabrechnung, dass zu hohe Teilbetragszahlungen geleistet wurden, wird der übersteigende Betrag im Rahmen der Abrechnung gutgeschrieben oder mit dem nächsten Teilbetrag verrechnet. Nach Vertragsbeendigung werden zu viel gezahlte Beträge unverzüglich erstattet.

14.3 **Zahlungsarten und Nebenkosten:** Zahlungen erfolgen per SEPA-Lastschrift oder Überweisung (inkl. Telebanking). Notwendige Kosten (z. B. Rücklastschrift, nicht EDV-lesbare Zahlscheine) werden angemessen und verhältnismäßig gemäß der mit dem Kunden vereinbarten Nebenkostenübersicht bzw. des mit dem Kunden vereinbarten Tarifblatts verrechnet.

14.4 **Aufrechnung:** Die Aufrechnung von Forderungen von FLEXENERGY mit Gegenforderungen des Kunden ist ausgeschlossen. Das Recht von Verbrauchern i. S. d. KSchG, ihre Verbindlichkeiten durch Aufrechnung aufzuheben, bleibt für den Fall der Zahlungsunfähigkeit von FLEXENERGY oder für Gegenforderungen unberührt, die im rechtlichen Zusammenhang mit ihrer Verbindlichkeit stehen, gerichtlich festgestellt oder von FLEXENERGY anerkannt wurden.

14.5 **Messung und Datenbereitstellung:** Die Messung des Energieverbrauchs sowie die Bereitstellung der Messdaten erfolgen durch den zuständigen Netzbetreiber unter Verwendung der von diesem betriebenen Messeinrichtungen. Die vom Netzbetreiber übermittelten Messdaten bilden die Grundlage für die Ermittlung des Lieferumfangs und die Abrechnung durch FLEXENERGY. Wenn Fehler in der Ermittlung oder Verarbeitung der Messdaten oder im Rechnungsbetrag festgestellt werden, wird FLEXENERGY den zu viel berechneten Betrag gutschreiben oder erstatten, bzw. der Kunde hat den zu wenig berechneten Betrag nachzuzahlen.

Für Stromkunden gilt:

Soweit erforderlich, kann FLEXENERGY auf Grundlage der vom Kunden erteilten Vollmacht (Punkt 3.4) beim Netzbetreiber die Bereitstellung von Viertelstundenwerten (QH-Werten) beantragen. Gemäß § 84a Abs. 3 EIWOG 2010 wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass bei Einbau eines intelligenten Messgeräts (Smart Meter) und bei Bestehen eines Vertrages, der die Auslesung samt Verwendung von Viertelstundenwerten erfordert, oder bei ausdrücklicher Zustimmung des Kunden zur Auslesung samt Verwendung dieser Werte, die Verarbeitung dieser Daten zulässig ist. Der Kunde kann eine erteilte Zustimmung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen.

Für Gaskunden gilt:

Die Abrechnung erfolgt gemäß den Marktregeln auf Basis von Standardlastprofilen (SLP) oder – sofern vorhanden – registrierender Leistungsmessung (RLM).

14.6 **Verzug, Mahnung, Inkasso:** Rechnungsbeträge sind binnen 14 Tagen ab Rechnungsdatum fällig. Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen gemäß § 1000 Abs. 1 ABGB bei Verbrauchern iSd § 1 Abs 1 Z 2 KSchG und gemäß § 456 UGB (9,2 Prozentpunkte über dem Basiszinssatz) bei Unternehmern iSd § 1 Abs 1 Z 1 KSchG verrechnet. Darüber hinaus sind Mahnspesen laut dem mit dem Kunden vereinbarten Nebenkostenübersicht bzw. dem mit dem Kunden vereinbarten Tarifblatt und notwendige Kosten zweckentsprechender außergerichtlicher Betreibung/Einbringung (Inkasso) zu vergüten, soweit sie zur zweckentsprechenden Einbringung notwendig sind, den Kunden ein

Verschulden trifft und die Kosten in einem angemessenen Verhältnis zur betriebenen Forderung stehen. Im Falle der Beauftragung eines Inkassobüros oder Rechtsanwaltes werden die tatsächlich entstehenden Kosten in jener Höhe verrechnet, die sich aus der jeweils geltenden Verordnung über die zulässigen Gebühren für Inkassoinstitutionen bzw. aus dem jeweiligen Rechtsanwaltsstarif ergibt.

14.7. Ratenzahlung: FLEXENERGY wird Verbrauchern und Kleinunternehmern für eine Jahresabrechnung resultierende Nachzahlung die Möglichkeit einer Ratenzahlung entsprechend den Bestimmungen des § 82 Abs. 2a EIWOG 2010 sowie der Ratenzahlungs-Verordnung des Vorstandes der E-Control, BGBl. II, 180/2022 gewähren. Verbraucher und Kleinunternehmer können ihr Ersuchen formfrei an FLEXENERGY richten. Nach Zugang des Ersuchens wird FLEXENERGY unverzüglich ein Angebot auf Abschluss einer Ratenzahlungsvereinbarung an den Kunden übermitteln. In jedem Fall ist die Möglichkeit der monatlichen Ratenzahlung über einen Zeitraum bis zur nächsten Jahresabrechnung anzubieten. Bei einer Nachzahlung, die mindestens die Höhe von vier aktuellen monatlichen Teilzahlungsbeträgen erreicht, sowie in begründeten Fällen ist auch eine monatliche Ratenzahlung über einen Zeitraum von 18 Monaten anzubieten. Die Errichtung der Ratenzahlungsvereinbarung ist für den Kunden kostenfrei. FLEXENERGY wird Verbraucher und Kleinunternehmer auf jeder Jahresabrechnung und auf jeder eine Jahresabrechnung betreffenden Mahnung deutlich erkennbar und verständlich auf das Recht, eine Ratenzahlung zu verlangen, hinweisen.

15. Haftung/Schadensersatz/Höhere Gewalt

15.1 Jeder Vertragspartner haftet nach allgemeinen schadenersatzrechtlichen Vorschriften.

15.2 Gegenüber Kunden, die Unternehmer im Sinne des § 1 Abs 1 Z 1 KSchG sind, haftet FLEXENERGY – soweit gesetzlich zulässig – nur für Schäden, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit verursacht wurden. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen, ausgenommen für Personenschäden. Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet FLEXENERGY nicht für entgangenen Gewinn, Produktionsausfälle, Betriebsunterbrechungen, Datenverluste, Folgeschäden oder mittelbare Schäden. Netzbetreiber, Messstellenbetreiber oder sonstige Dritte, die an der Energielieferung beteiligt sind, gelten nicht als Erfüllungsgehilfen von FLEXENERGY.

15.3 FLEXENERGY haftet nicht für die Nichterfüllung oder verspätete Erfüllung vertraglicher Pflichten, soweit diese auf Ereignisse zurückzuführen sind, die außerhalb ihres Einflussbereichs liegen („Höhere Gewalt“). Als höhere Gewalt gelten insbesondere Naturkatastrophen, Krieg, Unruhen, Terrorakte, Epidemien, Feuer, behördliche Anordnungen, Streik oder Aussperrung. Während des Bestehens höherer Gewalt ruhen die betroffenen Vertragspflichten beider Parteien, ohne dass hieraus Schadenersatzansprüche abgeleitet werden können. Nach Wegfall des Hindernisses werden die Vertragspflichten unverzüglich wieder aufgenommen.

16. Grundversorgung

16.1 FLEXENERGY beliefert jene Verbraucher im Sinne des § 1 Abs 1 Z 2 KSchG sowie Kleinunternehmen gemäß § 7 Z 33 EIWOG 2010 und § 7 Z 28 GWG 2011, die sich gegenüber FLEXENERGY schriftlich oder formfrei elektronisch auf die Grundversorgung berufen, zum jeweils geltenden Tarif für die Grundversorgung. Netzbetreiber sind – unbeschadet allfälliger bestehender Zahlungsrückstände – verpflichtet, dem Kunden die Netzdienstleistung zu ermöglichen. Verpflichtet sich der Kunde in der Grundversorgung nach erneutem Zahlungsverzug gemäß § 77 EIWOG 2010 bzw. § 124 GWG 2011 zu einer Vorauszahlung oder Pre-Payment-Zahlung, werden die hierfür notwendigen Informationen an den Netzbetreiber übermittelt. Diese AGB gelten auch für Kunden der Grundversorgung.

16.2 Der Tarif für die Grundversorgung ist auf der Website von FLEXENERGY unter www.flexenergy.com abrufbar und wird dem Kunden, der sich auf die Grundversorgung beruft, bekannt gegeben. Der allgemeine Tarif der Grundversorgung für Verbraucher darf nicht höher sein als jener Tarif, zu dem die größte Anzahl der Verbraucher beliefert wird.

16.3 Die Pflicht zur Grundversorgung besteht jedoch nicht,

a) wenn dem Kunden der Netzzugang vom Verteilernetzbetreiber verweigert oder eingestellt wurde, weil er vertragliche Pflichten verletzt hat, oder

b) soweit und solange FLEXENERGY durch höhere Gewalt oder sonstige unzumutbare Umstände an der Belieferung gehindert ist.

16.3 FLEXENERGY ist berechtigt, im Rahmen der Grundversorgung eine angemessene Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung (Barsicherheit, Bankgarantie oder nicht vinkuliertes Sparbuch) in der Höhe eines monatlichen Teilzahlungsbetrags zu verlangen. Gerät der Kunde während eines Zeitraums von sechs Monaten nicht in Zahlungsverzug, ist die Sicherheitsleistung zurückzuerstatten und von einer Vorauszahlung abzusehen, solange kein neuer Zahlungsverzug eintritt. Auf Wunsch des

Kunden kann – soweit technisch möglich – eine Pre-Payment-Zahlung eingerichtet werden. Eine im Rahmen der Grundversorgung eingerichtete Pre-Payment-Funktion ist auf Wunsch des Kunden zu deaktivieren, sobald sämtliche Zahlungsrückstände bei FLEXENERGY und dem Netzbetreiber beglichen sind oder ein sonstiges schuldbefreiendes Ereignis eingetreten ist.

17. Beschwerdemanagement

17.1 Bei Beschwerden steht der Kundenservice (Serviceline/E-Mail/Online-Formular) zur Verfügung.

17.2 Für dringliche oder ungelöste Fälle kann eine interne Schlichtungsstelle (Team Kundenzufriedenheit) kontaktiert werden: schlichtung@flexenergy.at. Ziel ist eine schnelle, unbürokratische und einvernehmliche Lösung.

17.3 Unbeschadet anderer Behörden oder der ordentlichen Gerichte ist der Kunde berechtigt, bei Streit- oder Beschwerdefällen an die Schlichtungsstelle der Energie-Control Austria zu wenden: E-Control Schlichtungsstelle, Rudolfsplatz 13a, 1010 Wien, Web: <https://www.e-control.at/schlichtungsstelle>

18. Datenschutz

18.1 FLEXENERGY verarbeitet personenbezogene Daten des Kunden entsprechend der Datenschutzerklärung, die jeweils aktuell unter www.flexenergy.com abrufbar ist.

19. Gerichtsstand und anzuwendendes Recht, Schlussbestimmungen

19.1 Gerichtsstand ist das am Sitz von FLEXENERGY sachlich zuständige Gericht. Für Klagen gegen Verbraucher im Sinne des KSchG gilt der gesetzliche Gerichtsstand des Kunden.

19.2 Für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesen AGB und/oder dem Energielieferungsvertrag gilt österreichisches materielles Recht unter Ausschluss der Kollisionsnormen des internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts. Dies gilt auch für Fragen über das Zustandekommen bzw. die Auslegung der AGB und des Energielieferungsvertrages.

19.3 Sollten einzelne Bestimmungen der AGB oder des Vertrages den geltenden Marktregeln widersprechen oder die AGB/der Vertrag keine entsprechenden Regelungen enthalten, gilt – außer gegenüber Verbrauchern i. S. d. § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG – jene Regelung als vereinbart, die den gültigen Marktregeln am besten entspricht. Sollte eine Bestimmung unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit im Übrigen unberührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung tritt – außer bei Verbrauchern – eine wirksame oder durchführbare Bestimmung, die der unwirksamen in rechtlicher und wirtschaftlicher Hinsicht am nächsten kommt.