

Verbraucherschutz

Allgemeine Informationspflichten Streitbeilegungsverfahren

Energieversorgungsunternehmen und Messstellenbetreiber (Unternehmen) sind verpflichtet, Beanstandungen von Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB (Verbraucher), insbesondere zum Vertragsabschluss und zur Qualität von Leistungen des Unternehmens (Verbraucherbeschwerden), die den Anschluss an das Versorgungsnetz, die Belieferung mit Energie oder die Messung der Energie betreffen, im Verfahren nach § 111a EnWG innerhalb einer Frist von vier Wochen ab Zugang beim Unternehmen zu beantworten. Verbraucherbeschwerden per Post sind zu richten an: Stadtwerke Herford GmbH, Werrestr. 103, 32049 Herford, telefonisch an 05221 922-590, per Fax an 05221 922-499 oder per E-Mail an info@stadtwerke-herford.de

Der Verbraucher ist berechtigt, die Schlichtungsstelle nach § 111b EnWG zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens anzurufen, wenn das Unternehmen der Beschwerde nicht innerhalb der Bearbeitungsfrist abgeholfen hat oder erklärt hat, der Beschwerde nicht abzuweichen. § 14 Abs. 5 VSBG bleibt unberührt. Das Unternehmen ist verpflichtet, an dem Verfahren bei der Schlichtungsstelle teilzunehmen. Die Einreichung einer Beschwerde bei der Schlichtungsstelle hemmt die gesetzliche Verjährung gemäß § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB. Das Recht der Beteiligten, die Gerichte anzurufen oder ein anderes Verfahren (z.B. nach dem EnWG) zu beantragen, bleibt unberührt.

Die Kontaktdaten der Schlichtungsstelle sind: Schlichtungsstelle Energie e.V., Friedrichstraße 133, 10117 Berlin, Telefon: 030 2757240-0, Telefax: 030 2757240-69, E-Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de, Homepage: www.schlichtungsstelle-energie.de

Allgemeine Informationen zu Verbraucherrechten sind erhältlich über den Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität und Gas, Postfach 8001, 53105 Bonn, Telefon: 030 22480-500 oder 01805 101000, Telefax: 030 22480-323, E-Mail: verbraucherservice-energie@bnetza.de

Positive Teilnahmebereitschaft

Die Stadtwerke Herford GmbH erklärt sich bereit, hinsichtlich von Streitigkeiten Anschluss- und/oder Versorgungsverhältnis Wasserversorgung an der alternativen Streitbeilegung mit Verbrauchern nach dem VSBG teilzunehmen.

Hiernach ist der Verbraucher im Sinne des § 13 BGB (Verbraucher) berechtigt, die Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens anzurufen, wenn er zuvor seine Beschwerde an das Unternehmen gerichtet hat. Verbraucherbeschwerden per Post sind zu richten an: Stadtwerke Herford GmbH, Werrestr. 103, 32049 Herford, telefonisch an 05221 922-590, per Fax an 05221 922-499 oder per E-Mail an info@stadtwerke-herford.de.

Die Kontaktdaten der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle sind: Schlichtungsstelle Energie e.V., Friedrichstraße 133, 10117 Berlin, Telefon: 030 2757240-0, Telefax: 030 2757240-69, E-Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de, Homepage: www.schlichtungsstelle-energie.de

Sind seit der Geltendmachung des streitigen Anspruchs gegenüber dem Unternehmen nicht mehr als zwei Monate vergangen und hat das Unternehmen den streitigen Anspruch in dieser Zeit weder anerkannt noch abgelehnt, so kann das Unternehmen das Schlichtungsverfahren für die Restdauer der zwei Monate aussetzen lassen. Der Antrag bei der Verbraucherschlichtungsstelle hemmt die gesetzliche Verjährung gemäß § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB. Das Recht der Beteiligten, die Gerichte anzurufen oder ein anderes Verfahren zu beantragen, bleibt unberührt.

Informationspflichten bei Nichtbeilegung der Streitigkeit

Gegen die Entscheidung können Verbraucher im Sinne des § 13 BGB unter den Voraussetzungen des § 14 VSBG i. V. m. der Verfahrensordnung der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle die Schlichtungsstelle anrufen. Die Stadtwerke Herford GmbH erklärt sich bereit, an Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung teilzunehmen. Die Einreichung einer Beschwerde bei der Verbraucherschlichtungsstelle hemmt die gesetzliche Verjährung gemäß § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB. Das Recht der Beteiligten, die Gerichte anzurufen oder ein anderes Verfahren zu beantragen, bleibt unberührt.

Die Kontaktdaten der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle sind: Schlichtungsstelle Energie e.V., Friedrichstraße 133, 10117 Berlin, Telefon: 030 2757240-0, Telefax: 030 2757240-69, E-Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de, Homepage: www.schlichtungsstelle-energie.de

Unser Kundenzentrum in Herford:

Werrestr. 103, 32049 Herford

Öffnungszeiten:

Montag bis Mittwoch: 8:00 bis 17:00 Uhr

Donnerstag: 8:00 bis 18:00 Uhr

Freitag: 8:00 bis 13:00 Uhr

Unser Kundenzentrum in Enger:

Bahnhofstr. 39, 32130 Enger

Öffnungszeiten:

Montag und Donnerstag: 8:00 bis 13:00 Uhr

14:00 bis 18:00 Uhr

Dienstag, Mittwoch, Freitag: 8:00 bis 13:00 Uhr

Unser Kundenzentrum in Hiddenhausen:

Rathausstr. 1, 32120 Hiddenhausen

Öffnungszeiten:

Dienstag und Donnerstag: 8:00 bis 13:00 Uhr

14:00 bis 18:00 Uhr

STADTWERKE
HERFORD
GmbH

Stadtwerke Herford GmbH

Fax: 05221 922-499

E-Mail: info@stadtwerke-herford.de

www.stadtwerke-herford.de

STADTWERKE
HERFORD
GmbH

Ergänzende
Bedingungen
zur AVBWasserV
für Kunden in Spenge

Liefer-
bedingungen

Ergänzende Bedingungen der Stadtwerke Herford GmbH zur AVBWasserV

Die Stadtwerke Herford stellen auf der Grundlage der jeweils geltenden „Allgemeinen Bedingungen für die Versorgung mit Wasser“ (AVBWasserV) Wasser aus dem Versorgungsnetz der Stadtwerke Herford GmbH in Spende zur Verfügung.

Allgemeine Preise für die Versorgung mit Wasser

Stand: 1. Juli 2015 (Ergänzende Bedingungen zur AVBWasserV)

	Preis netto	MwSt. 7 %	Preis brutto
Mengenpreis	1,445 €/m ³	0,101 €/m ³	1,546 €/m ³

Grundpreis: Der Jahresgrundpreis beträgt für jeden Zähler entsprechend der Zählergröße:

Grundpreis je Zählergröße	Preis netto	MwSt. (7 %)	Preis brutto	in	Kennzeichnung nach MID-Richtlinie
QN 2,5	89,28	6,25	95,53	€/Jahr	Q ₃ 4
QN 6	164,99	11,55	176,54	€/Jahr	Q ₃ 10
QN 10	316,53	22,16	338,69	€/Jahr	Q ₃ 16
> QN 10	468,07	32,76	500,83	€/Jahr	> Q ₃ 16
Verbundzähler	762,67	53,39	816,06	€/m ³	Verbundzähler

Die gesamte Wasserlieferung wird zu einem Durchschnittspreis von 1,828 €/m³ (netto) abgerechnet, wenn der sich aus Grund- und Mengenpreis ergebende Preis diesen Wert unterschreitet. Vertraglich vereinbart werden die Nettopreise. Durch Rundung ergeben sich bei der Abrechnung geringfügige Differenzen. Der Jahresgrundpreis wird Tag-genau abgerechnet. Bei Veränderung der Preise innerhalb einer Abrechnungsperiode findet keine Zwischenablesung statt. Gemäß § 24 Absatz 2 der AVBWasserV wird der für die neuen Preise maßgebliche Verbrauch zeitanteilig berechnet. Jahreszeitliche Verbrauchsschwankungen werden auf der Grundlage der jeweiligen Kundengruppe angemessen berücksichtigt.

Standrohrzähler

Der Mietpreis beträgt

	Preis netto	USt. 7 %	Preis brutto
Mietpreis	1,00 €/Tag	0,07 €/Tag	1,07 €/Tag

Für einen Standrohrzähler ist eine Kautions von 500,00 € zu entrichten.

Der Mietpreis wird für jeden angefangenen Wochentag berechnet. Der Wasserverbrauch wird zum Wassermengenpreis berechnet.

Haftung für Versorgungsschäden

Die Kundin bzw. der Kunde haftet für Schäden, die auf eigenes Verschulden bzw. auf das eines Beauftragten zurückzuführen sind.

Ablesung und Abrechnung

(§§ 20 und 24 AVBWasserV)

Der Wasserverbrauch wird einmal jährlich festgestellt (Abrechnungsjahr) und in Rechnung gestellt. Dafür werden die Zählerstände zum Ende eines Abrechnungszeitraumes entweder von den Stadtwerken Herford, einem Beauftragten oder vom Kunden bzw. von der Kundin selbst abgelesen. Die Differenz der Zählerstände zum Anfang und Ende der Abrechnungszeit wird erfasst und auf den 31.12. des Jahres hochgerechnet. Vom Kunden oder der Kundin mitgeteilte Zählerstände werden dabei berücksichtigt.

Die Stadtwerke Herford haben das Recht, kürzere Abrechnungszeiträume zu wählen. Bei Abrechnungen innerhalb eines Jahres erfolgt die Abrechnung mit dem am Tag der Beendigung des Wasserlieferungsvertrages anstehenden Zählerstandes. Kann keine Ablesung ermittelt werden, so wird der Verbrauch geschätzt.

Änderung der Allgemeinen Preise

Die Stadtwerke Herford werden die geänderten Preise in der Tagespresse und auf der Internetseite www.stadtwerke-herford.de veröffentlichen.

Vom Kunden oder der Kundin mitgeteilte Zählerstände werden für die Abrechnung verwendet. Liegt kein Zählerstand vor, wird bei der nächsten Rechnung ein Zählerstand errechnet.

Zutrittsrecht

Die Kundin oder der Kunde hat nach vorheriger Benachrichtigung den Beauftragten der Stadtwerke Herford, der mit einem Ausweis ausgestattet ist, den Zutritt zum Grundstück und zu den Gebäuden/Räumen zu gestatten, soweit dies zur Ablesung oder zur Ermittlung preislicher Bemessungsgrundlagen erforderlich ist. Dieses Zutrittsrecht wird hiermit ausdrücklich vereinbart. Wenn es aus gleichen Gründen erforderlich ist, die Räumlichkeiten eines Dritten zu betreten, so ist der Kunde/die Kundin verpflichtet, den Stadtwerken Herford hierzu die Möglichkeiten zu verschaffen.

Abschläge (§ 25 AVBWasserV)

Bei der Abrechnung erheben die Stadtwerke Herford elf Abschläge in der Zeit von Februar bis Dezember. Zahlungstermin ist jeweils der 20. des Monats. Diese Abschläge bemessen sich nach dem Verbrauch des Kunden oder der Kundin aus der vorangegangenen Abrechnungsperiode. Bei Neuverträgen wird der durchschnittliche Verbrauch der vergleichbaren Kundengruppe zugrunde gelegt.

Zahlungsweise

Der Kunde/die Kundin ist berechtigt, die fälligen Zahlungen

- per SEPA-Lastschriftmandat oder
- per SEPA-Überweisung zu leisten.

Die Rechnungsbeträge sind mit einer Frist von 14 Tagen fällig, die monatlichen Abschläge jeweils zu den mitgeteilten Terminen.

Jahresvorauszahlung

Alle Kundinnen und Kunden haben die Möglichkeit, die gesamten Abschlagszahlungen einmal jährlich im Voraus zu leisten. Auf die in der Vorauszahlung enthaltenen Abschläge wird ein Bonus von 5 % analog einer Zinsstaffelmethode (2 % effektiv) gewährt.

Zahlung und Verzug

(§ 27 AVBWasserV)

Rechnungen werden zwei Wochen nach Rechnungsdatum, Abschlagszahlungen zum jeweils festgelegten Zeitpunkt – frühestens jedoch zwei Wochen nach Erstellen der Zahlungsaufforderung – fällig.

Bei Zahlungsverzug des Kunden/der Kundin können die Stadtwerke Herford, wenn sie erneut zur Zahlung auffordern oder den Betrag durch einen Beauftragten einziehen lassen, die dadurch entstandenen Kosten pauschal berechnen.

- Mahnkosten, Rücklastschriften 5,00 Euro*
- Nachinkasso/Direktinkasso 30,00 Euro*

* Die gekennzeichneten Preise unterliegen nicht der Umsatzsteuer.

Der Kunde/die Kundin hat das Recht, nachzuweisen, dass die Kosten überhaupt nicht entstanden oder wesentlich niedriger sind, als es die Pauschale ausweist.

Vorauszahlung und Vorkassensystem

(§ 28 AVBWasserV)

Kommt ein Kunde/eine Kundin den Zahlungsverpflichtungen gegenüber den Stadtwerken Herford nicht oder nicht rechtzeitig nach oder besteht Grund zu der Annahme, dass der Kunde/die Kundin den Zahlungsverpflichtungen nicht oder nicht rechtzeitig nachkommen wird, sind die Stadtwerke Herford wahlweise berechtigt, Vorauszahlung der Abschlagsbeträge zu verlangen oder auf Kosten des Kunden/der Kundin dort einen Bargeld-, Chipkartenzähler oder sonstige vergleichbare Vorkassensysteme einzurichten.

Kündigung (§ 32 AVBWasserV)

Die Kündigung des Wasserlieferungsvertrages durch den Kunden/die Kundin bedarf der Textform und soll wenigstens folgende Angaben enthalten:

- Kunden- und Verbrauchsstellenummer
- Zählernummer
- Rechnungsanschrift für die Schlussrechnung (sofern abweichend von bisheriger Anschrift)

Unterbrechung der Versorgung

(§ 33 AVBWasserV)

Die Kosten aufgrund der berechtigten Unterbrechung der Wasserversorgung sowie der Wiederherstellung der Wasserversorgung sind vom Kunden/von der Kundin zu ersetzen. Die entstehenden Kosten werden dem Kunden/der Kundin pauschal in Rechnung gestellt. Der Kunde/die Kundin hat das Recht, nachzuweisen, dass die Kosten überhaupt nicht entstanden oder wesentlich niedriger sind, als es die Pauschale ausweist.

Die Wiederherstellung der Wasserversorgung erfolgt nur, wenn die Bezahlung der Unterbrechungs- und Wiederherstellungskosten erfolgt ist und die Gründe für die Unterbrechung entfallen sind. Soweit der Kunde/die Kundin trotz ordnungsgemäßer Termin- und Ersatzterminankündigung nicht angetroffen wird und die erforderlichen Maßnahmen deswegen nicht durchgeführt werden können, können die Stadtwerke Herford die dadurch zusätzlich entstehenden Kosten pauschal (Nachinkasso/Direktinkasso) berechnen.

- Nachinkasso/Direktinkasso 30,00 Euro*
- Unterbrechung der Versorgung 95,00 Euro*

* Die gekennzeichneten Preise unterliegen nicht der Umsatzsteuer.

Der Grundpreis wird auch während der Unterbrechung vollständig berechnet.

Speicherung und Weitergabe von Daten

Die Stadtwerke Herford weisen darauf hin, dass alle zur Erfüllung dieses Vertrages erforderlichen, auf die Person des Kunden/die Kundin bezogenen Daten elektronisch gespeichert und verarbeitet und - soweit zur Vertragserfüllung oder aufgrund gesetzlicher Vorschriften notwendig - an andere Stellen weitergegeben werden. Die Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes werden beachtet. Dieses Recht wird ausdrücklich vereinbart.

AVBWasserV

Die Allgemeinen Bedingungen für die Versorgung mit Wasser (AVBWasserV) und die Ergänzenden Bedingungen liegen in den Kundenzentren der Stadtwerke Herford aus. Sie stehen im Internet unter www.stadtwerke-herford.de und werden auf Wunsch zugeschickt.