

# Auftrag zur Ausstellung eines BernauPlus Energieausweises

Stadtwerke Bernau GmbH  
 Registergericht: Amtsgericht Frankfurt/Oder HRB 827  
 16321 Bernau bei Berlin, Breitscheidstraße 45  
 Vertretungsberechtigte Geschäftsführer: Detlef Stöbe  
 Aufsichtsratsvorsitzender: Daniel Sauer

## 1. Kunde(n)

Herr  Frau Titel:

Name / Vorname / Geburtsdatum (freiwillige Angabe)

Postleitzahl / Ort

Telefon- oder Mobilnummer tagsüber (für Rückfragen)

Straße / Hausnummer

E-Mail

Kundennummer bei der Stadtwerke Bernau GmbH (falls vorhanden)

Sie erlauben uns, Ihre E-Mail Adresse zu nutzen, um Ihnen rechtserhebliche Erklärungen zur Begründung, Durchführung, Änderung oder Beendigung dieses Auftrages (z.B. Daten zur Erstellung des Energieausweises etc.) zuzusenden.

## 2. Auftragsgegenstand und Auftragsabwicklung

2.1 Sie beauftragen uns, die Stadtwerke Bernau GmbH, einen Energieausweis für folgendes Gebäude:

Straße / Hausnummer

Postleitzahl / Ort

in folgender Ausführung auszustellen:

### Energieverbrauchsausweis

### Energiebedarfsausweis

Wohngebäude Anzahl der Einheiten:

Wohngebäude Anzahl der Einheiten:

Nichtwohngebäude Anzahl der Einheiten:

Nichtwohngebäude Anzahl der Einheiten:

**Besonderheiten:**

Sie verpflichten sich mit diesem Auftrag, der Stadtwerke Bernau GmbH den Energieausweis abzunehmen und die dafür anfallenden Kosten entsprechend des jeweils gültigen Preisblattes zu übernehmen.

2.2 Wir verpflichten uns Ihnen gegenüber, den Energieausweis nach der bei Vertragsabschluss gültigen Energieeinsparverordnung zu erstellen. Dazu erbringen wir folgende Leistungen für Sie:

2.2.1 Wir ermitteln und analysieren beim Energieverbrauchsausweis die Verbrauchenergie bzw. beim Energiebedarfsausweis die Bedarfsenergie Ihres Gebäudes – und zwar auf der Grundlage der bei Vertragsabschluss gültigen Fassung der Energieeinsparverordnung.

2.2.2 Wir führen alle Dienstleistungen für Ihren Energieausweis objektiv, exakt und vollständig durch.

2.2.3 Wir händigen Ihnen den Energieausweis in Form eines gedruckten Dokuments aus.

2.3 Für die Erstellung des Energieausweises geben Sie uns, der Stadtwerke Bernau GmbH, alle notwendigen Daten und füllen dazu einfach den beiliegenden Datenerhebungsbogen aus.

### 3. Geltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Ergänzend gelten die beigefügten „Allgemeine Geschäftsbedingungen der Stadtwerke Bernau GmbH (SWBe) für die Durchführung von BernauPlus-Produkten (AGB BernauPlus)“ (AGB).

Ort / Datum

x

Unterschrift Kunde(n)

x

### 4. SEPA-Lastschriftmandat

Ich/Wir ermächtige(n) die Stadtwerke Bernau GmbH (**Gläubiger-Identifikationsnummer: DE05ZZZ00000660837**), Zahlungen aus diesem Auftragsverhältnis von meinem/unserem Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Mit diesem Lastschriftmandat weise(n) ich/wir zugleich mein/unser Kreditinstitut an, die von der Stadtwerke Bernau GmbH auf mein/unser Konto gezogenen Lastschriften einzulösen.

Hinweis: Ich/Wir kann/können innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit meinem/unserem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

Die **Mandatsreferenznummer** für dieses SEPA-Mandat wird mir **gesondert mitgeteilt**.

Name / Vorname des Kontoinhabers (ggf. des Vertretungsberechtigten)

Straße / Hausnummer

Postleitzahl / Ort

Kreditinstitut (Name)

IBAN

DE \_\_\_\_ | \_\_\_\_ | \_\_\_\_ | \_\_\_\_ | \_\_\_\_ | \_\_\_\_

Datum, Ort und Unterschrift des Kontoinhabers (ggf. des Vertretungsberechtigten)

x

## 5. Einwilligungserklärung zur Datenverwendung (Telefonwerbung und Marktforschung)

(Falls gewünscht, bitte ankreuzen)

Ich/Wir erkläre(n) mich/uns einverstanden, dass die Stadtwerke Bernau GmbH die von mir/uns im Rahmen dieses Vertrages erhobenen Daten (z.B. Name, Anschrift, Tel.-Nr., Beginn und Ende der Belieferung sowie Daten zum Energieverbrauch)

- 1. für an mich/uns per Telefon gerichtete Werbung für eigene Produkte und/oder Dienstleistungen (z.B. Vertragsangebote zu Strom- bzw. Gaslieferverträgen, Hausspeichersystemen, Thermografie, Energieberatungen und Informationen über Sonderangebote) sowie
- 2. zur Marktforschung

verarbeitet und nutzt. Meine/Unsere Einwilligung kann/können ich/wir jederzeit widerrufen. Die Einwilligung gilt – vorbehaltlich eines vorherigen Widerrufs – bis zum Ende des auf die Vertragsbeendigung folgenden Kalenderjahres. Der Widerruf ist zu richten an: Stadtwerke Bernau GmbH, Breitscheidstraße 45, 16321 Bernau bei Berlin, 03338/61 399, kundencentrum@stadtwerke-bernau.de. Eine Übermittlung der Daten an Dritte erfolgt nicht, es sei denn, ich/wir habe(n) dem ausdrücklich zugestimmt oder die Stadtwerke Bernau GmbH ist hierzu aufgrund gesetzlicher Bestimmungen verpflichtet oder die Übermittlung ist aufgrund gesetzlicher Bestimmungen zulässig.

## 6. Widerrufsbelehrung (gilt nur für private Letztverbraucher)

### Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Sie können Ihr Widerrufsrecht ausüben, indem Sie uns über Ihren Entschluss in Textform informieren. Es genügt ein Brief per Post, ein Telefax oder eine E-Mail an: Stadtwerke Bernau GmbH, Breitscheidstraße 45, 16321 Bernau bei Berlin, Fax 03338/61 384, kundencentrum@stadtwerke-bernau.de. Sie müssen nicht, können aber für Ihren Widerspruch das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden.

Die Widerrufsfrist halten Sie dann ein, wenn das Versanddatum Ihres Widerrufs vor dem Ablauf der Frist liegt.

### Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, erhalten Sie für den Vertrag bereits geleistete Zahlungen von uns zurück. Die Rückzahlung müssen wir binnen 14 Tagen ab dem Tag, an dem Ihr Vertragswiderruf bei uns eingegangen ist, vornehmen. Wenn nicht anders vereinbart, verwenden wir für die Rückzahlung dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei Ihrer Zahlung eingesetzt haben. Für die Rückzahlung fallen keine zusätzlichen Kosten an.

Haben Sie schriftlich verlangt, dass die Dienstleistung bereits während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie für die bis zum Eingang des Widerrufs bereits erbrachten Leistungen einen angemessenen Betrag zu zahlen. Ihr Widerrufsrecht erlischt, wenn wir unsere Leistung vollständig erbracht und mit der Ausführung der Leistung erst begonnen haben, nachdem Sie Ihre ausdrückliche Zustimmung erteilt haben.

Ich/Wir erkläre(n) im Hinblick auf mein/unser Widerrufsrecht nach Maßgabe von Ziffer 6 (falls gewünscht, bitte ankreuzen):

- Ich bin/Wir sind ausdrücklich damit einverstanden, dass die Stadtwerke Bernau GmbH vor Ende der Widerrufsfrist sofort mit der Dienstleistung beginnen kann.

## 7. Auftragserteilung

Mit meiner/unserer Unterschrift beauftrage(n) ich/wir die Stadtwerke Bernau GmbH, zu den genannten Bedingungen für das unter 2.1 angegebene Gebäude einen Energieausweis zu erstellen. Die Widerrufsbelehrung habe(n) ich/wir zur Kenntnis genommen. Der Vertrag kommt mit der Auftragsbestätigung der Stadtwerke Bernau GmbH zustande.

Ort / Datum

✕

Unterschrift Kunde(n)

✕

Bitte verwenden Sie das folgende Formular nur, wenn Sie den Vertrag widerrufen möchten:

### **Muster-Widerrufsformular**

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

Stadtwerke Bernau GmbH  
Breitscheidstraße 45  
16321 Bernau bei Berlin

Fax 03338/61 384  
kundencentrum@stadtwerke-bernau.de

Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Auftrag zur Erstellung eines Energieausweises.

---

Bestellt am / erhalten am(\*)

---

Name(n) des / der Verbraucher(s)

---

Anschrift des / der Verbraucher(s)

---

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

Datum

(\*) Unzutreffendes streichen

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der Stadtwerke Bernau GmbH (SWBe) für die Durchführung von BernauPlus-Produkten (AGB BernauPlus)

## 1. Geltungsbereich

Nachfolgende Geschäftsbedingungen regeln das zwischen der Stadtwerke Bernau GmbH (nachfolgend SWBe), Breitscheidstraße 45, 16321 Bernau bei Berlin und dem Kunden begründete Auftragsverhältnis für die

- Erstellung von BernauPlus Energieausweisen,
- Durchführung von BernauPlus Thermografien und
- Durchführung von BernauPlus Energieberatungen

entsprechend der jeweils geltenden Verordnungen.

Diesen Allgemeine Geschäftsbedingungen entgegenstehende Bestimmungen werden nicht anerkannt, es sei denn, die SWBe hat ausdrücklich und schriftlich deren Geltung zugestimmt.

## 2. Vertragsschluss

2.1 Das Angebot der SWBe in Prospekten, Anzeigen, Formularen etc. ist freibleibend.

2.2 Der Vertrag kommt durch Bestätigung der SWBe in Textform zustande. Die SWBe behält sich vor, den Auftrag aus technischen, inhaltlichen, formalen oder sonstigen Gründen nicht anzunehmen. Lehnt die SWBe den Auftrag ab, erhält der Kunde eine schriftliche Nachricht.

## 3. Umfang und Durchführung des Auftrages

3.1 Energieausweise/Energieberatungen

3.1.1 Die SWBe fertigt dem Kunden innerhalb von einem Monat nach Auftragsbestätigung den Energieausweis gemäß der Energieeinsparverordnung für Gebäude in der jeweils bei Vertragsabschluss gültigen Fassung aus. Für die Angabe der richtigen Daten entsprechend des Datenerhebungsbogens ist der Kunde verantwortlich. Bei Rückfragen oder Unsicherheit setzt sich der Kunde vorher mit dem Aussteller zur Klärung in Verbindung. Macht der Kunde falsche Angaben, so kann der Energieausweis ungültig sein. Gleiches gilt, wenn sich Angaben ändern. Bei Ungültigkeit ist der Energieausweis zu vernichten.

3.1.2 Energieberatungen werden von der SWBe bzw. dem von ihr beauftragten/vermittelten Dritten innerhalb eines Monats nach Auftragsbestätigung durchgeführt.

Zum Zwecke der Auftragsbefreiung werden auch zusätzliche Fotoaufnahmen genehmigt. Die Durchführung der Energieberatungen hat die nachfolgend aufgeführten, unterschiedlichen Voraussetzungen:

a) Fördercheck

- Die Stadtwerke Bernau führen eine energetische Fachplanung und Baubegleitung gemäß den Bedingungen des Förderprogrammes „Bundesförderung für effiziente Gebäude“ des Bundesministerium für Wirtschaft. Die Durchführung der energetischen Fachplanung und Baubegleitung werden durch die Stadtwerke Bernau dokumentiert. Die Dokumentation wird dem Bauherrn übergeben. Die förderfähigen Leistungen finden Sie auf der Homepage des Bundesministerium für Wirtschaft. Kundenseitig müssen die von der SWBe abgeforderten Daten entsprechend des jeweiligen Förderprogramms mitgeteilt werden. Die Beantragung der Förderleistung und Einreichung der vollständigen Unterlagen erfolgt ausschließlich durch den Kunden; der Antrag wird nur durch die SWBe ausgefüllt, sofern nach den Richtlinien des jeweiligen Förderprogramms ein Sachverständiger für die Beantragung Voraussetzung ist.

b) Profi-Strommessung

- die Profi Strommessung gilt für alle festinstallierten elektrischen Geräte (ohne Stecker)
- Die Verteilung/Der Raum, in dem die Messung stattfindet, muss abschließbar sein.
- Die Elektroinstallation muss fachgerecht ausgeführt sein.
- Werden mehrere Geräte durch die eine Messung erfasst, kann eine eindeutige Zuordnung des Verbrauchs nicht erfolgen.

c) Blower-Door Test

Die Vorgaben erfolgen durch das vermittelte Unternehmen.

Kombinationen sind dem Preisblatt zu entnehmen.

3.2 Thermografie

Der Kunde wird spätestens 2-3 Werktage vor Durchführung der Thermografie telefonisch oder per E-Mail von der SWBe über den Durchführungstermin informiert. Die Durchführung der Gebäudethermografie erfolgt in der Regel in den späten Abendstunden, nachts oder den frühen Morgenstunden. Die zeitliche Einteilung obliegt der SWBe. Voraussetzung für die Gebäudethermografie ist eine Temperaturdifferenz zwischen dem Gebäudeinneren und der Außenluft von mindestens 10 Grad Celsius über einen Zeitraum von mindestens 12 Stunden. Da die Gebäudeinnentemperatur mindestens 20 Grad Celsius betragen soll, darf die Außentemperatur höchstens 10 Grad Celsius aufweisen. Aufgrund von nicht vorhersehbaren Witterungsbedingungen, z.B. zu hohe Außentemperatur, zu windig, kann der Termin für die Durchführung der Thermografie kurzfristig seitens des SWBe abgesagt werden. Die SWBe vereinbart mit dem Kunden in diesem Fall einen neuen Termin. Bei Elektro- und Industriethermografie muss die Differenz von mindestens 10 Grad Celsius zwischen dem Anlagenteil und der Luft außerhalb des Anlagenteils bestehen

## 4. Mitwirkungspflichten des Kunden

Die Anwesenheit des Kunden oder eines Vertreters und der Zutritt und freie Zugang zu dem zu prüfenden Gebäude, den elektrischen Geräten und Anlagen, Armaturen sowie Leitungen, ist bei der Durchführung der Dienstleistungen zu gewährleisten.

Liegt eine Vermietung bzw. eine andere Nutzungsüberlassung des zu untersuchenden Objektes vor, hat der Eigentümer den/die Mieter bzw. Nutzungsberechtigten über die Durchführung der Dienstleistung zu informieren und diese anzuhalten, die genannten Pflichten zu erfüllen.

4.1 Energieberatungen

Der Kunde trägt die Verantwortung für die unter 3.1.2 a) bis c) aufgeführten Voraussetzungen.

4.2 Thermografie

4.2.1 Gebäudethermografie

Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass das Gebäude bereits 12 Stunden vor dem angekündigten Durchführungstermin bis zum Zeitpunkt der Thermografie eine Rauminnentemperatur von mindestens 20 Grad Celsius aufweist. Alle Räume im Gebäudeinneren sind gleichmäßig aufzuheizen, die Rauminnentüren sind zu öffnen und die Fenster geschlossen zu halten. Sofern vorhanden, sind Außenjalousien zu öffnen. Die Wand- und Fensterflächen müssen frei zugänglich sein. Sollte die Heizungsanlage auf automatischen Nachtabsenkbetrieb eingestellt sein, ist eine Umstellung auf Tag-/Dauerbetrieb erforderlich.

4.2.2 Elektrothermografie

Zu thermografierende Anlagen/Anlagenteile müssen frei zugänglich sein.

4.2.3 Industriethermografie

Zu thermografierende Anlagen/Anlagenteile müssen frei zugänglich sein.

## 5. Datenaufbereitung und Dokumentation

5.1 Während der Ausführung der Dienstleistung findet ein erörterndes Gespräch nicht statt. Der Kunde erhält nach Auswertung der Daten einen schriftlichen Bericht/das Thermogramm. Die SWBe bzw. das vermittelte Unternehmen bietet dem Kunden die Möglichkeit mit einem fachkundigen Mitarbeiter, einen Termin zur Erörterung in den Geschäftsräumen der SWBe oder telefonisch wahrzunehmen. Ausgenommen von Satz 2 und 3 ist die unter 3.1.2 c) aufgeführte Energieberatung.

5.2 Der schriftliche Bericht/das Thermogramm stellt kein gerichtlich verwertbares Sachverständigen Gutachten dar.

## 6. Zahlungsbestimmungen / Verzug / Zahlungsverweigerung / Aufrechnung

- 6.1 Sämtliche von der SWBe in Rechnung gestellte Beträge sind zwei Wochen nach Zugang der Rechnung fällig und ohne Abzug im Wege des Lastschriftverfahrens, der Überweisung oder Bareinzahlung zu zahlen.
- 6.2 Bei Zahlungsverzug stellt die SWBe, wenn sie erneut zur Zahlung auffordert, die dadurch entstandenen Kosten pauschal mit 5,00 € in Rechnung. Auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen, die pauschale Berechnung muss einfach nachvollziehbar sein und darf den nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Schaden nicht übersteigen. Dem Kunden ist zudem der Nachweis gestattet, solche Kosten seien nicht entstanden oder wesentlich geringer als die Höhe der Pauschale. Lässt die SWBe den Betrag durch einen Beauftragten einziehen, so stellt er dem Kunden die hierdurch entstandenen Kosten nach tatsächlichem Aufwand in Rechnung.
- 6.3 Einwände gegen Rechnungen berechtigen zum Zahlungsaufschub oder zur Zahlungsverweigerung nur, sofern die ernsthafte Möglichkeit eines offensichtlichen Fehlers besteht. Rechte des Kunden nach § 315 BGB bleiben unberührt.

## 7. Preise

Die Preise für Privat- und Gewerbekunden ergeben sich aus dem für das BernauPlus-Produkt jeweils beigefügten Preisblatt.

## 8. Gewährleistung und Haftung

- 8.1 Soweit aufgrund der im Zusammenhang mit der durchgeführten Dienstleistung ermittelten und analysierten Daten Handlungsbedarf besteht und eine Empfehlung abgegeben wurde, trifft die Entscheidung über die zu veranlassenden Maßnahmen allein der Kunde. Mit der schriftlichen Ausfertigung/Vermittlung wird die jeweils vertraglich vereinbarte Dienstleistung erbracht. Ein Erfolg, wie z.B. Energieeinsparungen, Verbesserungen der Wasser- oder Wohnqualität, Kostensenkungen, ist nicht geschuldet. Bei prognostizierten Verbrauchswerten (z.B. Neubau in Planung) können die Daten von denen Dritter abweichen. Die abschließende Entscheidung trifft der zuständige Dritte.
- 8.2 Weichen die von der SWBe verwendeten Daten mit den vom Kunden mitgeteilten Daten ab, so verpflichtet sich die SWBe zur Neuausfertigung des Berichts ohne weitere Kosten. Für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben des Kunden übernimmt die SWBe keine Haftung.
- 8.3 Die Vertragspartner haften in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit nach den gesetzlichen Bestimmungen. Für leichte Fahrlässigkeit haftet die SWBe ausschließlich wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder wegen der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten nach den gesetzlichen Bestimmungen. Wesentliche Vertragspflichten sind all diejenigen Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des jeweiligen Vertrages erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen darf. Für das Verschulden von Erfüllungsgehilfen und Vertretern haften die Vertragspartner in demselben Umfang.
- 8.4 Die von der SWBe während der Durchführung der Dienstleistungen beim Kunden eingebrachten Geräte verbleiben im Eigentum der SWBe. Der Kunde haftet vollumfänglich für die während der Dienstleistung entstandenen Schäden sowie für den Untergang oder das Abhandenkommen des Gerätes.
- 8.5 Die SWBe haftet nicht für Schäden, die durch höhere Gewalt oder durch die Erschöpfung der Fördermittel entstehen.

## 9. Fristlose Kündigung

Der Vertrag kann aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist gekündigt werden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere im Fall der Beseitigung oder des Untergangs des im jeweiligen Auftrag näher bezeichneten Gebäudes vor. Als wichtiger Grund gilt ferner, wenn über das Vermögen des Kunden ein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gestellt wurde oder wenn eine der Parteien gegen eine wesentliche Verpflichtung des Vertrages verstößt und trotz schriftlicher Mahnung in einer angemessenen Frist ihrer Verpflichtung nicht nachkommt. Darüber hinaus ist ein wichtiger Grund gegeben, wenn ein Zwangsvollstreckungsverfahren gegen das gesamte Vermögen des Kunden oder einen wesentlichen Teil dieses Vermögens eingeleitet wurde. Für den Fall der Kündigung sind dem anderen Partner entstandene Aufwendungen auf Nachweis nach Maßgabe des geltenden Rechts zu erstatten.

## 10. Datenschutz / Datenaustausch mit Auskunfteien

Die SWBe erhebt, verarbeitet und nutzt personenbezogene Daten des Kunden (insbesondere die Angaben im Zusammenhang mit dem Vertragsschluss) zur Begründung, Durchführung oder Beendigung des Vertrages nach Maßgabe der Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes.

Die SWBe behält sich insbesondere vor,

- zum Zweck der Entscheidung über die Begründung, Durchführung oder Beendigung des Vertrages Wahrscheinlichkeitswerte für das zukünftige Zahlungsverhalten des Kunden (sog. Bonitäts-Scoring) zu erheben, zu speichern und zu verwenden; in die Berechnung dieser Wahrscheinlichkeitswerte fließen unter anderem die Anschriftendaten des Kunden ein.
- zu dem in lit. a) genannten Zweck Informationen über die unterbliebene oder nicht rechtzeitige Erfüllung fälliger Forderungen und anderes vertragswidriges Verhalten des Kunden (sog. Negativdaten) zu verarbeiten, insbesondere zu speichern.
- personenbezogene Daten über Forderungen gegen den Kunden an Auskunfteien zu übermitteln, wenn die Übermittlung zur Wahrung berechtigter Interessen der SWBe oder eines Dritten erforderlich ist, der Kunde eine geschuldete Leistung trotz Fälligkeit nicht erbringt und die übrigen in § 28a BDSG genannten Voraussetzungen vorliegen.

Durch die Anerkennung dieser AGB und der Angabe seiner Daten erteilt der Kunde seine Einwilligung zu der zur Bearbeitung der Anfragen erforderlichen Nutzung seiner Daten.

Der Kunde ist damit einverstanden, dass die SWBe die zur Bonitätsprüfung erforderlichen Daten an die SCHUFA bzw. vergleichbare Auskunfteien übermittelt und Auskünfte einholt.

## 11. Streitbelegungsverfahren / Onlinestreitbeilegung

- 11.1 Die Stadtwerke Bernau GmbH nimmt nicht an Verfahren mit Verbrauchern zur außergerichtlichen Streitbeilegung im Sinne des VSBG zu ihrem Anschluss- und/oder Versorgungsverhältnis Fernwärme sowie ihren Dienstleistungen Energielösungen teil.
- 11.2 Verbraucher haben die Möglichkeit, über die Online-Streitbelegungs-Plattform (OS-Plattform) der Europäischen Union kostenlose Hilfestellung für die Einreichung einer Verbraucherbeschwerde zu einem Online-Kaufvertrag oder Online-Dienstleistungsvertrag sowie Informationen über die Verfahren an den Verbraucherschlichtungsstellen der Europäischen Union zu erhalten. Die OS-Plattform kann unter folgendem Link aufgerufen werden: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Unsere E-Mail-Adresse ist: [kundencentrum@stadtwerke-bernaue.de](mailto:kundencentrum@stadtwerke-bernaue.de).

## 12. Schlussbestimmungen

- 12.1 Diese Bedingungen sind abschließend. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.
- 12.2 Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so bleibt der Vertrag im Übrigen davon unberührt.