

## Informationspflichtige Angaben zu unseren Strom- und Gasprodukten nach § 41 Abs. 4 Energiewirtschaftsgesetz (EnWG)

### 1 Vertragsdauer, Preisanpassung, Kündigungsfristen und –fristen, Widerrufsrecht

- 1.1 Der Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit (ausgenommen die Produkte neu.sw Strom Fix und neu.sw Gas Fix, die beide eine Festlaufzeit haben). Er kann mit einer Frist von einem Monat zum Ende eines Kalendermonats in Textform gekündigt werden (bei dem Produkt neu.sw Strom Fix verlängert sich der Vertrag um ein Jahr, sofern er nicht mit einer Frist von einem Monat zum Ablauf der Erstvertragslaufzeit in Textform gekündigt wird).
- 1.2 Besondere Kündigungsrechte (gesetzliche oder nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen) bleiben davon unberührt.
- 1.3 Preisanpassungen nach billigem Ermessen gemäß der Preisänderungsklausel im Preisblatt werden nur wirksam, wenn neu.sw dem Kunden die Änderung spätestens sechs Wochen vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilt. Ist der Kunde mit der mitgeteilten Preisanpassung nicht einverstanden, hat er das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Hierauf wird der Kunde von neu.sw in der Mitteilung gesondert hingewiesen.

#### 1.4 Widerrufsbelehrung

Verbraucher haben das folgende Widerrufsrecht:

##### Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Neubrandenburger Stadtwerke GmbH, John-Schehr-Straße 1, 17033 Neubrandenburg; Tel. 0395 3500-999, Fax 0395 3500-990, kundenservice@neu-sw.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Fax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

##### Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen oder Lieferung von Strom während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

### 2 Leistungsbefreiung/Wartungsdienste

- 2.1 Bei einer Unterbrechung oder bei Unregelmäßigkeiten in der Elektrizitäts- oder Gasversorgung ist neu.sw, soweit es sich um Folgen einer Störung des Netzbetriebes einschließlich des Netzanschlusses handelt, von ihrer Leistungspflicht befreit, ebenso soweit und solange der Netzbetreiber den Netzanschluss und/oder die Anschlussnutzung bzw. der Messstellenbetreiber den Messstellenbetrieb unterbrochen hat. Das gleiche gilt, wenn neu.sw an der Lieferung, der Erzeugung und/oder dem Bezug von Strom oder Gas auf Grund höherer Gewalt oder sonstiger Umstände, deren Beseitigung neu.sw nicht möglich ist oder wirtschaftlich nicht zugemutet werden kann, gehindert ist.
- 2.2 Wartungsleistungen sind nicht Gegenstand des Liefervertrages. Aktuelle Informationen zu Wartungsdiensten und -entgelten sind beim örtlichen Netzbetreiber erhältlich.

### 3 Zahlungsweise

Sämtliche Rechnungsbeträge sind zwei Wochen nach Zugang der Rechnung, Abschläge zu dem von neu.sw festgelegten Zeitpunkt fällig und ohne Abzug im Wege des SEPA-Lastschriftverfahrens, mittels Dauerauftrag bzw. Überweisung oder bar zu zahlen.

### 4 Haftung und Entschädigung

- 4.1 Ansprüche wegen Schäden durch Unterbrechungen oder bei Unregelmäßigkeiten in der Versorgung können im Rahmen des § 18 der Niederspannungsanschlussverordnung bzw. des § 18 der Niederdruckanschlussverordnung gegenüber dem Netzbetreiber geltend gemacht werden.
- 4.2 In allen übrigen Haftungsfällen ist die Haftung der Parteien sowie ihrer Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen für schuldhaft verursachte Schäden ausgeschlossen, soweit der Schaden nicht durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit herbeigeführt wurde; dies gilt nicht bei Schäden aus der Verletzung des Le-

bens, des Körpers oder der Gesundheit oder der schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, d. h. solcher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf (Kardinalpflichten).

- 4.3 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 Vertrages als mögliche Folge der Vertragsverletzung vorausgesehen hat oder unter Berücksichtigung der Umstände, die sie kannte oder kennen musste, hätte voraussehen müssen.
- 4.4 Die Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

### 5 Lieferantenwechsel

Ein Lieferantenwechsel erfolgt zügig und unentgeltlich.

### 6 Informationen zu aktuellen Produkten

Aktuelle Informationen zu den geltenden Tarifen sind unter [www.neu-sw.de](http://www.neu-sw.de) zu finden.

### 7 Kontaktdaten des Kunden- und Verbraucherservice sowie der Schlichtungsstelle

- 7.1 **Fragen oder Beschwerden im Zusammenhang mit Ihrer Energielieferung** kann der Kunde an unseren Verbraucherservice  
Neubrandenburger Stadtwerke GmbH  
John-Schehr-Straße 1  
17033 Neubrandenburg  
Tel. 0395 3500-999  
[info@neu-sw.de](mailto:info@neu-sw.de)  
richten.
- 7.2 **Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität und Gas** stellt dem Kunden Informationen über das geltende Recht, seine Rechte als Haushaltskunde und über Streitbelegungsverfahren für die Bereiche Elektrizität und Gas zur Verfügung und ist unter folgenden Kontaktdaten erreichbar:  
Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen Verbraucherservice  
Postfach 8001  
53105 Bonn  
Tel. Mo. – Fr. von 09.00 Uhr bis 15.00 Uhr  
030 22480-500 oder 01805 101000 Bundesweites Infotelefon  
(Festnetzpreis 14 ct/min; Mobilfunkpreise maximal 42 ct/min)  
Fax 030 22480-323  
[verbraucherservice-energie@bnetza.de](mailto:verbraucherservice-energie@bnetza.de)
- 7.3 Zur **Beilegung von Streitigkeiten** nach § 111 a EnWG kann ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Energie beantragt werden. Voraussetzung dafür ist, dass der Verbraucherservice unseres Unternehmens angerufen wurde und keine beidseitig zufriedenstellende Lösung gefunden wurde. Unser Unternehmen ist zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren der Schlichtungsstelle Energie verpflichtet.  
Schlichtungsstelle Energie e. V.  
Friedrichstraße 133  
10117 Berlin  
Tel. 030 2757240-0  
[www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de)  
[info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de)
- 7.4 Verbraucher haben die Möglichkeit, über die Online-Plattform (OS-Plattform) der Europäischen Union kostenlos Hilfestellung für die Einreichung einer Verbraucherbeschwerde zu einem Online-Kaufvertrag oder Online-Dienstleistungsvertrag sowie Informationen über die Verfahren an den Verbraucherschlichtungsstellen in der Europäischen Union zu erhalten. Die OS-Plattform kann unter folgendem Link aufgerufen werden: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.