

Nutzungsbedingungen Online-Kundenportal

§ 1 Vertragsgegenstand

Die Stadtwerke Kleve GmbH (nachfolgend Stadtwerke Kleve) stellen auf ihrem Internetportal www.stadtwerke-kleve.de für Kundinnen bzw. Kunden ein Online-Kundenportal und darin enthalten ein persönliches Kundenkonto pro Kundin bzw. Kunde zur Verfügung. Sowohl das Online-Kundenportal wie auch ein Kundenkonto dienen dazu, die Kommunikation zwischen den Stadtwerken Kleve und der Kundin bzw. dem Kunden auch oder alleine auf elektronischem Weg zu führen, sobald eine Kundin bzw. ein Kunde dort für sich ein eigenes Kundenkonto mit Passwort eingerichtet hat. Dieses elektronische Kundenkonto eröffnet den Parteien viele Möglichkeiten, nicht nur für die elektronische Kommunikation zwischen diesen, sondern auch z. B. zu deren Archivierung. Diese allgemeinen Nutzungsbedingungen regeln die Nutzung des Online-Kundenportals der Stadtwerke Kleve GmbH sowie die in diesem Rahmen angebotenen Leistungen.

§ 2 Voraussetzungen

(1) Voraussetzung für die Nutzung des Online-Kundenportals durch die Kundin bzw. den Kunden ist ein Internet- oder ein proprietärer Online-Dienst mit Internet-Zugang sowie eine E-Mail-Adresse. Des Weiteren benötigt die Kundin bzw. der Kunde eine Benutzerkennung und ein Passwort. Vor der ersten Nutzung muss sich die Kundin bzw. der Kunde einmalig registrieren. Dazu wird durch die Kundin bzw. den Kunden die Kundennummer, Vertragsnummer und eine gültige E-Mail-Adresse mitgeteilt. Außerdem wird durch die Kundin bzw. den Kunden ein Benutzername gewählt. Das automatisch generierte Passwort wird ihr bzw. ihm daraufhin per E-Mail zugesendet.

Die im Online-Kundenportal nutzbaren Online-Dienste werden ausschließlich mit einer HTTPS-Verschlüsselung übertragen.

(2) Bei der Registrierung hat die Kundin bzw. der Kunde bezüglich aller von den Stadtwerken Kleve abgefragten Daten der Wahrheit entsprechende Angaben zu machen.

§ 3 Sicherheitsvorkehrungen

Zur Abwicklung der Kundengeschäfte über das Online-Kundenportal registriert sich die Kundin bzw. der Kunde mit einem persönlichen Benutzernamen und einem Passwort, welche von der Kundin bzw. dem Kunden geheim zu halten sind. Das Passwort kann jederzeit im Online-Kundenportal geändert werden. Das bisherige Passwort wird dann ungültig.

§ 4 Sperre/Löschung

(1) Der Zugang zum Online-Kundenportal wird gesperrt oder gelöscht, wenn die Kundin bzw. der Kunde dies durch Benachrichtigung über unser Kontaktformular „Kundenmitteilung“ veranlasst. Außerdem kann die Benutzerin bzw. der Benutzer den Zugang im Online-Kundenportal über den Service „Nutzerprofil löschen“ selbst löschen. Die Kommunikation mit uns zu ihren bzw. seinen Verträgen kann danach nur noch postalisch, telefonisch per E-Mail oder persönlich erfolgen.

(2) Die Stadtwerke Kleve sind berechtigt, das Kundenkonto bei unsachgemäßer Nutzung vorläufig oder endgültig zu deaktivieren, ohne dass es hierfür auf ein Verschulden der Kundin bzw. des Kunden ankommen würde. Eine unsachgemäße Nutzung des Kontos liegt insbesondere dann vor, wenn dort unter Verwendung des Passwort der Kundin bzw. des Kunden falschen Mitteilungen gemacht werden oder das Passwort von einer vom Kunden nicht legitimierten Person genutzt wird, um sich Zugang zum Kundenkonto zu verschaffen. Die Stadtwerke Kleve sind ferner berechtigt das Kundenkonto zu deaktivieren und dessen Inhalt zu löschen, wenn sie das Kunden-Onlineportal einstellen. Dies wird der Kundin bzw. dem Kunden unter Einhaltung einer angemessenen Frist vorher angezeigt.

§ 5 Zugangswege

(1) Die Kundin bzw. der Kunde erhält Zugang zum Online-Kundenportal über www.stadtwerke-kleve.de.

(2) Sollte die Kundin bzw. der Kunde über einen anderen Zugangsweg (z. B. über das Anklicken von unterstrichenen Namen oder Hinweisen (sog. Links) oder mittelbar über andere Dienstleister) zum Online-Kundenportal gelangen, so geschieht dies auf ihr bzw. sein Risiko.

§ 6 Abgabe von Erklärungen

(1) Erklärungen jeder Art (z. B. Zählerstandsangabe oder Adressänderungen) sind abgegeben, wenn die Kundin bzw. der Kunde diese durch Anklicken des Absende-Buttons zur Übermittlung an die Stadtwerke Kleve freigegeben hat. Die Datenfreigabe darf im Internet erst erfolgen, wenn auf dem Bildschirm angezeigt wird, dass die Datenübermittlung verschlüsselt erfolgt.

(2) Die Kundin bzw. der Kunde trägt das Übermittlungsrisiko für die durch sie bzw. ihn abgegebenen Erklärungen. Die Kundin bzw. der Kunde hat alle von ihr/ihm eingegebenen Daten auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen. Die Kundin bzw. der Kunde ist für alle unter ihrer/seiner Benutzerkennung und Passwort eingegebenen Daten verantwortlich. Die von den Stadtwerken Kleve ausgeführten Aufträge sind von der Kundin bzw. dem Kunden zu überprüfen und ggf. unverzüglich zu reklamieren.

§ 7 Sorgfalts- und Prüfpflichten, Rechnungen

(1) Die Kundin bzw. der Kunde ist verpflichtet, alle Vorgaben zur technischen Nutzung des Online-Kundenportals einzuhalten und es nur im Rahmen der vorgegebenen Funktionalitäten zu nutzen. Die Kundin bzw. der Kunde wird insbesondere Sorge dafür tragen, dass durch sie/ihn bzw. durch die von ihr/ihm genutzten Datenverarbeitungssysteme keine Störungen der Online-Dienste (insbesondere durch Viren) erfolgen.

(2) Hat die Kundin bzw. der Kunde den Verdacht, dass ein/e unbefugte/r Dritte/r Kenntnis von ihrer/seiner Benutzerkennung und/oder Passwort erlangt hat, muss sie/er unverzüglich ihr/sein Passwort ändern bzw. die Sperrung ihres/seines Zugangs veranlassen.

(3) Die Kundin bzw. der Kunde sollte ihre/seine Benutzerkennung und Passwort nicht abspeichern. Der Cache des verwendeten Browsers ist im Internet zu deaktivieren oder nach der Nutzung zu löschen.

(4) Bei Änderung von Kundendaten verpflichtet sich die Kundin bzw. der Kunde diese in ihrem/seinem Kundenkonto eigenständig zu ändern. Die Kundin bzw. der Kunde ist allein dafür verantwortlich, dass ihre/seine angegebenen Daten stets auf dem aktuellen Stand, richtig und vollständig sind.

(5) Rechnungen und Mitteilung der Stadtwerke Kleve sind unverzüglich nach Erhalt von der Kundin bzw. dem Kunden zu kontrollieren und eventuell sofort zu beanstanden. Vertragliche Regelungen und Sicherheitsregeln sind einzuhalten.

(6) Die Stadtwerke Kleve treffen keine Überwachungs- oder Kontrollpflichten bezüglich der gegebenen Legitimation von Kundenseite bei Nutzung des Online-Kundenportals. Insbesondere trifft die Stadtwerke Kleve keine Überwachungs- oder Kontrollpflichten, ob die Nutzung des Kundenkontos mittels des maßgeblichen Passworts durch die Kundin bzw. den Kunden selbst oder einer von ihr/ihm legitimierten Person oder durch eine/n nicht legitimierte/n Dritte/n stattfindet. Die Stadtwerke Kleve dürfen davon ausgehen, dass bei jeder Einwahl in das Kundenkonto die dort abgegebenen Erklärungen von der Kundin bzw. dem Kunden selbst oder durch eine von ihr/ihm legitimierte und beauftragte Person erfolgt. Alle auf dem Online-Kundenportal unter Verwendung des Passwortes der Kundin bzw. des Kunden eingegebenen Erklärungen gelten damit als solche, die von der Kundin bzw. dem Kunden selbst stammen bzw. mit deren/dessen Einwilligung durch eine von ihr/ihm legitimierte und beauftragte Person abgegeben worden sind.

§ 8 Mitwirkungspflichten

Änderungen der angegebenen E-Mail-Adresse muss die Kundin bzw. der Kunde über den Service „Nutzerprofil ändern“ im Online-Kundenportal unverzüglich den Stadtwerken Kleve mitteilen.

§ 9 Umstellung auf Online-Kommunikation

(1) Die Stadtwerke Kleve ermöglichen der Kundin bzw. dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten ihre/seine Rechnung und weitere Korrespondenz im Online-Kundenportal als PDF-Datei abzurufen.

(2) Voraussetzung für das Öffnen dieser Datei ist die vorherige Installation des Programms „Adobe Acrobat-Reader“ oder einen anderen PDF-Readers durch die Kundin bzw. den Kunden. Die Stadtwerke Kleve empfehlen die Programme in der aktuellsten Version zu benutzen und alle Sicherheitsupdates zu installieren.

(3) Für die im Online-Kundenportal abrufbaren Dokumente entfällt der Anspruch auf Zustellung in Papierform mit dem Zeitpunkt der Umstellung auf Online-Kommunikation.

(4) Die Stadtwerke Kleve benachrichtigen die Kundin bzw. den Kunden per E-Mail, wenn neue Dokumente abrufbereit zur Verfügung stehen. Voraussetzung für den Erhalt der Benachrichtigungs-E-Mail ist, dass die Kundin bzw. der Kunde für die Online-Dienste der Stadtwerke Kleve ihre/seine aktuelle E-Mail-Adresse angegeben hat, unter der ihr/ihm die Benachrichtigungs-E-Mail zugesandt werden soll.

(5) Die Kundin bzw. der Kunde muss ihre/seine ausschließlich online zur Verfügung gestellten Dokumente, sowie zum Abrechnungstermin seine Rechnung, im Online-

Kundenportal abrufen. Nicht abgerufene Rechnungen und andere Dokumente gelten mit dem dritten Werktag nach Bereitstellung im Online-Service als zugegangen (Zugangsfiktion).

(6) Stehen der Kundin bzw. dem Kunden die technischen Möglichkeiten zum Abrufen der Dokumente nicht zur Verfügung, hat sie/er den Stadtwerken Kleve dies unverzüglich mitzuteilen.

(7) Ein Widerruf der Einstellung Online-Kommunikation ist über unser Kontaktformular „Kundenmitteilung“ im Online-Kundenportal jederzeit mit Wirkung für die Zukunft möglich. Sollte einer Kundin bzw. einem Kunden die Umstellung im Online-Kundenportal nicht möglich sein, kann er die Online-Kommunikation auch jederzeit schriftlich oder persönlich in der Geschäftsstelle der Stadtwerke Kleve widerrufen. In diesem Fall gilt die Beendigung innerhalb von drei Werktagen nach Zugang einer entsprechenden Erklärung.

§ 10 Haftung bei Online-Diensten

(1) Die Stadtwerke Kleve haften nicht für die Benutzbarkeit der Leistung von Internet- oder Service Providern sowie für Schäden, die der Kundin bzw. dem Kunden durch den Missbrauch des Passwortes oder durch fehlerhafte Eingaben bei den Online-Diensten durch die Kundin bzw. den Kunden verursacht werden.

(2) Die Haftung der Parteien sowie ihrer Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfen für schuldhaft verursachte Schäden durch die elektronische Übermittlung von Daten ist im Übrigen ausgeschlossen, soweit ein Schaden nicht durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit verursacht wurde; dies gilt nicht bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder der schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung die Kundin bzw. der Kunde vertrauen darf.

(3) Im Falle einer Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, welche nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht, beschränkt sich die Haftung der Parteien 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. Gleiches gilt bei grob fahrlässigem Verhalten einfacher Erfüllungsgehilfen außerhalb des Bereichs der wesentlichen Vertragspflichten sowie der Lebens-, Körper- oder Gesundheitsschäden.

(4) Die Kundin bzw. der Kunde hat den Stadtwerken Kleve einen aufgetretenen Schaden unverzüglich mitzuteilen.

§ 11 Datenschutz

Die Stadtwerke Kleve verpflichtet sich die geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen zu berücksichtigen und einzuhalten. Nähere Informationen zum Datenschutz sind der [Datenschutzerklärung](#) zu entnehmen.

§ 12 Streitbeilegung und Verbraucherbeschwerden

(1) Die Stadtwerke Kleve werden Beanstandungen von Verbraucherinnen bzw. Verbrauchern im Sinne von § 13 BGB im

Zusammenhang mit dem Online-Kundenportal und dem Kundenkonto innerhalb einer Frist von 4 Wochen ab deren Zugang an die Kundin bzw. den Kunden beantworten. Wird der Verbraucherbeschwerde durch die Stadtwerke Kleve nicht abgeholfen, werden sie der Kundin bzw. dem Kunden die Gründe hierfür schriftlich oder elektronisch darlegen und ihn auf das Schlichtungsverfahren nach § 111b EnWG hinweisen.

(2) Zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen den Stadtwerken Kleve und einer Verbraucherin bzw. einem Verbraucher nach Absatz 1 kann von der Verbraucherin bzw. dem Verbraucher die Schlichtungsstelle angerufen werden, wenn der Beschwerde im Verfahren nach Absatz 1 nicht abgeholfen wurde und ein Gerichtsverfahren über den Streitfall nicht anhängig ist. Ein Antrag auf Schlichtung bei der Schlichtungsstelle kann von der Kundin bzw. dem Kunden dort schriftlich, telefonisch oder auf elektronischem Weg eingebracht werden. Sofern eine Kundin bzw. ein Kunde eine Schlichtung bei der Schlichtungsstelle beantragt, werden die Stadtwerke Kleve an dem Schlichtungsverfahren teilnehmen.

(3) Sofern wegen eines Anspruchs, der vom Schlichtungsverfahren betroffen ist, ein Mahnverfahren eingeleitet wurde, soll die/der das Mahnverfahren betreibende Beteiligte auf Veranlassung der Schlichtungsstelle das Ruhen des Mahnverfahrens bewirken. Auf die Verjährungshemmung einer Beschwerde gemäß § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB wird hiermit hingewiesen. Die Schlichtungssprüche sind für die Parteien nicht verbindlich. Das Recht der Beteiligten, die Gerichte anzurufen oder ein anderes Verfahren nach dem EnWG zu beantragen, bleibt vom Schlichtungsverfahren unberührt.

Die Kontaktadressen für ein Schlichtungsverfahren lauten:

a) Schlichtungsstelle Energie e.V., Friedrichstraße 133, 10117 Berlin, Tel.: 030 2757240-0, Telefax: 030 2757240-69, Internet: www.schlichtungsstelle-energie.de, E-Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de .

b) Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Verbraucherservice, Postfach 80 01, 53105 Bonn, Tel.: 030 22480-500, Telefax: 030 22480-323, Internet: www.bundesnetzagentur.de, E-Mail: verbraucherservice-energie@bnetza.de .

(4) Die Europäische Kommission stellt eine Plattform für die außergerichtliche Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) bereit, die unter www.ec.europa.eu/consumers/odr aufrufbar ist. Die Stadtwerke Kleve sind zur Teilnahme am Streitschlichtungsverfahren verpflichtet. Die gültige E-Mail-Adresse ist im Impressum des Internetportals hinterlegt. Eine Liste mit den Kontaktdaten der anerkannten Streitschlichtungsstellen ist unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show> einsehbar.

§ 13 Schlussbestimmungen

(1) Sollte eine oder sollten mehrere Klauseln dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so verpflichten sich die Vertragsparteien, statt der unwirksamen Klausel eine dem wirtschaftlich Gewollten möglichst nahe kommende, rechtlich aber wirksame Klausel zu vereinbaren. Gleiches gilt im Falle einer regelungsbedürftigen Lücke. Die Rechtswirksamkeit der übrigen Vereinbarung wird von einer Unwirksamkeit einzelner Klauseln nicht berührt.

(2) Das durch die Einrichtung des Kundenkontos entstehenden Nutzungsverhältnis wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und endet mit der Deaktivierung oder Löschung des Kundenkontos automatisch.

(3) Auf diese Nutzungsbedingungen findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung. Einheitlicher Erfüllungsort ist Kleve.

(4) Diese Bedingungen sind abschließend. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.

Stand: Januar 2021