



# Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Wärmelieferung und die Warmwasseraufbereitung

von Kunden der Energie Burgenland Wärme und Service GmbH

## Gültig für Vertragsabschlüsse ab 1. Jänner 2019

Die Energie Burgenland Wärme und Service GmbH (im Folgenden kurz „Wärme und Service“ genannt) hält ausdrücklich fest, dass der in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Wärmelieferung und die Warmwasseraufbereitung (im Folgenden kurz „Allgemeine Geschäftsbedingungen“ genannt) verwendete Begriff „Kunde“ sowohl für Kundinnen als auch für Kunden steht. Die Unterscheidung konnte aus Gründen der Lesbarkeit nicht durchgehend getroffen werden.

Unternehmer sind Kunden, für die dieser Vertrag zum Betrieb eines Unternehmens gehört. Verbraucher sind Kunden, die keine Unternehmer sind.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Tarifblätter liegen in ihrer jeweils gültigen Fassung in den Kundenzentren der Energie Burgenland zur Einsichtnahme bereit und können vom Kunden im Internet jederzeit unter [www.energieburgenland.at](http://www.energieburgenland.at) abgerufen werden. Die Wärme und Service übermittelt dem Kunden auf sein Verlangen unentgeltlich ein Exemplar.

**Stand: 1. Jänner 2019**

### 1. Gegenstand des Vertrages

**1.1** Mit Abschluss des Wärmelieferübereinkommens, bzw. eines Energieversorgungsantrages Wärme – im Folgenden kurz „Vertrag“ genannt – erwirbt der Kunde das Recht, dass die Wärme und Service

- seine Anlage an ein Verteilnetz oder an einen Wärmeerzeuger (Wärme- und Warmwasserversorgungseinrichtungen) zum Zweck der Belieferung des Kunden mit Wärme anschließt
- die vereinbarte Leistung (Wärme- und Warmwasseraufbereitung) für seinen Bedarf bereitstellt und
- Wärme an seine Anlage liefert
- gegebenenfalls vereinbarte Dienstleistungen an den Kunden erbringt

**1.2** Der Vertrag verpflichtet den Kunden, den Bedarf an Wärme für Heizzwecke und Warmwasseraufbereitung für seine angeschlossene Anlage durch Bezug von der Wärme und Service zu decken.

### 2. Vertragsabschluss

Für den Antrag auf Vertragsabschluss (Anschluss, Lieferung) sind die von der Wärme und Service in ihren Dienststellen aufgelegten Formulare zu verwenden. Der Vertrag kommt dadurch zustande, dass das vom Kunden rechtsverbindlich gestellte Angebot durch die Wärme und Service binnen 14 Tagen nach Zugang angenommen wird. Wird das Angebot von der Wärme und Service erstellt, kommt der Vertrag zustande, wenn der vom Kunden rechtsverbindlich unterfertigte Vertrag innerhalb der festgelegten Frist bei der Wärme und Service einlangt oder durch den Kunden Wärme bzw. Warmwasser bezogen wird. Für die Annahmeerklärung von der Wärme und Service kann die Unterschrift entfallen, wenn sie mit Einrichtungen der Datenverarbeitung ausgefertigt wird.

- Vertragserklärungen der Wärme und Service bedürfen gegenüber Unternehmern im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes der Schriftform. Die Unterschrift kann entfallen, wenn sie mit Einrichtungen der Datenverarbeitung ausgefertigt wird. Vertragserklärungen des Kunden bedürfen keiner besonderen Form. Die Wärme und Service kann zu Beweis Zwecken eine schriftliche Erklärung des Kunden verlangen.
- Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen bilden zusammen mit den Leistungsbeschreibungen im Anbot, dem jeweils gültigen Tarifblatt sowie dem Vertrag einen integrierten Bestandteil, des mit der Wärme und Service abgeschlossenen Rechtsgeschäftes.

### 3. Rücktrittsrechte/Fernabsatz

**3.1** Hat ein Haushaltskunde seine Vertragserklärung weder in den von Wärme und Service für ihre geschäftlichen Zwecke dauernd benutzten Räumen noch bei einem von dieser dafür bei einer Messe oder einem Markt benutzten Stand abgegeben, so kann er von seinem Vertragsantrag oder vom Vertrag gemäß § 3 KSchG schriftlich zurücktreten. Dieser Rücktritt kann bis zum Zustandekommen des Vertrages erklärt werden, der Rücktritt vom bereits abgeschlossenen Vertrag ist binnen einer Woche (Datum der Postaufgabe) auszuüben. Die Frist beginnt mit Ausfolgung einer Urkunde, die zumindest den Namen und die Anschrift des Unternehmens, die zur Identifizierung des Vertrages notwendigen Angaben, sowie eine Belehrung über das Rücktrittsrecht enthält, frühestens jedoch mit Vertragsabschluss. Dieses Rücktrittsrecht

besteht nicht, wenn der Verbraucher diesen Vertragsabschluss selbst angebahnt hat oder wenn dem Zustandekommen des Vertrages keine Besprechungen vorangegangen sind.

**3.2** Der Rücktritt bedarf zu seiner Rechtswirksamkeit der Schriftform. Es genügt, wenn der Haushaltskunde ein Schriftstück, das seine Vertragserklärung oder die des Unternehmers enthält, dem Unternehmer oder dessen Beauftragten, der an den Vertragsverhandlungen mitgewirkt hat, mit einem Vermerk zurückstellt, der erkennen lässt, dass der Haushaltskunde das Zustandekommen oder die Aufrechterhaltung des Vertrages ablehnt. Es genügt, wenn die Erklärung innerhalb des im Punkt 3.1 genannten Zeitraumes abgesendet wird.

**3.3** Gemäß § 5e KSchG kann ein Haushaltskunde von einem im Fernabsatz abgeschlossenen Vertrag oder einer im Fernabsatz abgegebenen Vertragserklärung binnen 7 Werktagen nach Lieferbeginn zurücktreten. Der Samstag zählt nicht als Werktag. Zur Wahrung der Frist genügt die rechtzeitige Absendung. Ist Wärme und Service ihren Informationspflichten nach § 5d Abs. 1 und 2 KSchG nicht nachgekommen, so beträgt die Rücktrittsfrist drei Monate ab Lieferbeginn. Kommt Wärme und Service ihren Informationspflichten innerhalb dieser Frist nach, so beginnt mit dem Zeitpunkt der Übermittlung der Informationen durch Wärme und Service die Frist von 7 Werktagen zur Ausübung des Rücktrittsrechts.

### 4. Wärmequalität

**4.1** Die Wärme und Service stellt dem Kunden Wärme in Form des vereinbarten Wärmeträgers (z.B. Heizwasser) zur Verfügung.

**4.2** Der Wärmeträger hat so beschaffen zu sein, dass der Wärmebedarf des Kunden in dem vereinbarten Umfang gedeckt werden kann. Stellt der Kunde darüber hinausgehende Anforderungen an den Wärmeträger, hat er selbst die notwendigen Vorkehrungen in Abstimmung mit Wärme und Service zu treffen.

**4.3** Die Wärme und Service darf die physikalischen Eigenschaften (z.B. Druck und Temperatur) des Wärmeträgers ändern, falls dies aus wirtschaftlichen oder technischen Gründen notwendig oder gesetzlich vorgeschrieben wird. Hierbei wird die Wärme und Service die berechtigten Interessen des Kunden möglichst berücksichtigen.

### 5. Umfang der Lieferung; Lieferunterbrechung

**5.1** Für die Dauer des Vertrages übernimmt die Wärme und Service die Wärmelieferung bzw. Warmwasseraufbereitung im vereinbarten Umfang. Das gilt nicht

- a. soweit zeitliche Beschränkungen vertraglich vereinbart sind,
- b. soweit die Wärme und Service an der Erzeugung, am Bezug oder an der Verteilung von Wärme durch höhere Gewalt oder durch Ereignisse, die sich nicht in der Einflussphäre der Wärme und Service befinden, gehindert ist,
- c. soweit besondere Verhältnisse die sofortige Beseitigung von Hindernissen wirtschaftlich unzumutbar machen,
- d. soweit die Lieferung wegen Zuwiderhandlung des Kunden gegen den Vertrag oder die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ eingestellt worden ist.

**5.2** Die Wärme und Service ist berechtigt, ohne dass dem Abnehmer hieraus Ansprüche erwachsen, die Lieferung zu unterbrechen, um betriebsnotwendige Arbeiten vorzunehmen oder um einen drohenden Zusammenbruch der Wärmeversorgung bzw. Aufbe-

reitung zu verhindern. Längere Unterbrechungen für betriebsnotwendige Arbeiten (Abschaltungen) gibt die Wärme und Service in ortsüblicher Weise rechtzeitig bekannt. Die Benachrichtigung entfällt, wenn sie nach den Umständen nicht rechtzeitig möglich ist oder die Beseitigung von bereits eingetretenen Unterbrechungen verzögern würde.

**5.3** Es ist Sache des Kunden, alle Vorkehrungen zu treffen, um in seinem Verantwortungsbereich Unfälle oder Schäden zu vermeiden, die durch Lieferunterbrechungen oder Wiedereinschaltungen entstehen könnten.

## 6. Haftung bei Störungen

**6.1** Die Wärme und Service haftet für Schäden aus Unterbrechungen und Unregelmäßigkeiten der Belieferung, welche die Wärme und Service oder eine Person, für welche die Wärme und Service einzustehen hat, vorsätzlich oder grob fahrlässig verschuldet hat.

**6.2** Die Wärme und Service haftet nicht für Schäden aus leichter Fahrlässigkeit (ausgenommen Personenschäden), Ersatz von Folgeschäden, Vermögensschäden, entgangenen Gewinn und Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Kunden.

**6.3** Netzbetreiber sind keine Erfüllungsgehilfen der Wärme und Service

## 7. Grundstücksbenützung

**7.1** Die Wärme und Service ist berechtigt, für die örtliche Versorgung Grundstücke des Kunden unentgeltlich zu benützen.

**7.2** Im Rahmen der Grundstücksbenützung hat der Kunde auf seinem Grundstück zuzulassen,

**a.** dass Leitungen verlegt werden,

**b.** dass Schieber, Armaturen und Zubehör angebracht werden,

**c.** dass Maßnahmen getroffen werden, die für den Bestand und Betrieb dieser Einrichtungen erforderlich sind (z.B. Freihaltung der Wärmeleitungsstrasse von Bäumen).

**7.3** Die Wärme und Service wird den Kunden rechtzeitig über Art und Umfang der beabsichtigten Inanspruchnahme des Grundstückes benachrichtigen. Die Inanspruchnahme hat unter tunlichster Schonung der benützten Grundstücke und Baulichkeiten zu erfolgen. Dabei wird die Wärme und Service bemüht sein, berechnete Interessen des Kunden zu berücksichtigen. Der Kunde hat die Wärme und Service sofort von Maßnahmen auf seinem Grundstück, durch die Wärme und Service - Einrichtungen gefährdet sein könnten, zu verständigen. Der Kunde wird sämtliche für die Verbücherung der oben genannten Nutzung erforderlichen Unterlagen nach Vorlage durch die Wärme und Service in grundbuchsfähiger Form unterfertigen.

**7.4** Nach Auflösung des Vertrages kann die Wärme und Service die Einrichtungen jederzeit von den benützten Grundstücken entfernen und ist die Wärme und Service auch dazu berechtigt, die Benützung der Grundstücke auch noch über eine angemessene Zeit nach Vertragsauflösung fortzusetzen. Das Recht des Kunden, die Räumung seines Grundstücks zu verlangen, erstreckt sich nicht auf Einrichtungen, die ausschließlich für die Versorgung des Grundstückes bestimmt waren.

**7.5** Der Kunde hat auf Verlangen von Wärme und Service die Zustimmung des Eigentümers zur Grundstücksbenützung beizubringen, wenn das Grundstück, auf dem sich die Kundenanlage befindet, nicht im Kundeneigentum steht. Die Wärme und Service kann von der Vorlage der Zustimmung vorläufig Abstand nehmen, wenn der Wärme und Service bescheinigt wird, dass der Grundeigentümer seine Zustimmung dem Kunden gegenüber vertragswidrig verweigert. In diesem Fall müsste der Kunde für etwaige Nachteile, die der Wärme und Service aus dem endgültigen Ausbleiben der Zustimmung entstehen, die Haftung übernehmen und eine angemessene Kaution leisten.

**7.6** Der Kunde hat die Rechte der Wärme und Service gemäß den Bestimmungen in Punkt 7 an allfällige Rechtsnachfolger bzw. Käufer der Liegenschaft zu übertragen bzw. diese zur Übernahme dieser Rechte zu verpflichten. Der Kunde hält die Wärme und Service diesbezüglich schadlos und klaglos.

## 8. Baukostenzuschuss

**8.1** Die Wärme und Service ist berechtigt, dem Kunden bei Neuanschluss und Erhöhung des Versorgungsumfanges einen nicht rückzahlbaren Baukostenzuschuss zu verrechnen. Der Baukostenzuschuss ist ein Kundenbeitrag für die Errichtung, die Verstärkung und sonstige Ausgestaltung der Versorgungseinrichtungen, die mittelbar oder unmittelbar Voraussetzung für die Versorgung der betreffenden Kundenanlagen sind.

**8.2** Die Höhe und die Art der Zahlung des Baukostenzuschusses wird zwischen den Vertragsparteien in Individualvereinbarungen geregelt und ist dem Kunden spätestens bei Vertragsunterzeichnung bekannt zu geben.

## 9. Preise

**9.1** Das Entgelt für die Lieferung von Wärme bzw. Warmwasser richtet sich nach den jeweils vereinbarten Preisen, die mittels Tarifblättern vereinbart werden und jeweils auf der Website der Wärme und Service unter [www.energieburgenland.at](http://www.energieburgenland.at) eingesehen werden können bzw. entsprechend den individuellen vertraglichen Vereinbarungen. Der Kunde hat der Wärme und Service alle für die Bemessung des Preises notwendigen Angaben zu machen. Der Kunde hat die Wärme und Service auch über beabsichtigte Änderungen der tatsächlichen Verhältnisse, die eine Änderung der Bezugsgrößen zur Bemessung der Preise zur Folge haben, zu informieren.

**9.2** Durch Gesetz oder sonst hoheitlich bedingte Änderungen von Steuern

(z.B. Umsatzsteuer) oder Abgaben, welche die Lieferung von Wärme betreffen, berechnen die Wärme und Service zu einer entsprechenden Anpassung des vereinbarten Wärmepreises. Dies gilt auch bei Neueinführungen von Steuern, Abgaben und Zuschlägen, welche die Wärme- und Warmwasseraufbereitung betreffen. Sinken die Kosten für die oben angeführten Faktoren, so ist die Wärme und Service gegenüber Kunden, die Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes sind, zu einer Senkung des Preises verpflichtet.

**9.3** Die jeweils vereinbarten Preise sind wertgesichert, wobei sich die Wertsicherung der Preise nach den gesondert vereinbarten Wertsicherungsklauseln (Wertsicherungsklausel im Tarifblatt bzw. entsprechend der individuellen vertraglichen Regelungen) richtet.

Gegenüber Kunden, die Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes sind, kann die Wärme und Service die Preise aufgrund der vereinbarten Wertsicherung und gemäß Punkt 9.2 erst für Leistungen erhöhen, die nach dem Zeitraum von zwei Monaten ab Vertragsschließung zu erbringen sind.

Ergibt sich aufgrund der vereinbarten Wertsicherung oder aufgrund der vereinbarten Preisänderung gemäß Punkt 9.2 die Verringerung des Preises, so ist die Wärme und Service zur Senkung der Preise verpflichtet.

**9.4** Gegenüber Unternehmern im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes ist Wärme und Service berechtigt, auch bei nicht gesetzlich oder sonst hoheitlich bedingten Änderungen (z.B. Primärenergiepreise bzw. Einstandspreise, kollektivvertraglich bedingte Änderungen von Lohnkosten), welche die Wärmelieferung und Warmwasseraufbereitung betreffen, die Preise nach billigem Ermessen anzupassen.

**9.5** Weiters behält sich Wärme und Service Preisänderungen im Wege einer Änderungskündigung vor. Die Preisänderungen werden dem Kunden durch ein individuell adressiertes Schreiben oder auf dessen Wunsch elektronisch mitgeteilt. Sofern der Kunde den Änderungen nicht innerhalb einer Frist von zwei Wochen ab Zugang der Preisänderungserklärung schriftlich widerspricht, werden nach Ablauf dieser Frist die Änderungen zu dem von Wärme und Service mitgeteilten Zeitpunkt, der nicht vor dem Zeitpunkt der Versendung der Preisänderungserklärung liegen darf, für die bestehenden Verträge wirksam. Widerspricht der Kunde den Änderungen binnen einer Frist von zwei Wochen ab Zugang der Preisänderungserklärung schriftlich, endet der Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten, gerechnet ab Zugang der Preisänderungserklärung, zum Monatsletzen. Der Kunde ist auf die Bedeutung seines Verhaltens sowie die eintretenden Folgen im Rahmen der Preisänderungserklärung besonders hinzuweisen.

## 10. Heizzentralen

**10.1** Heizzentralen sind Wärmeerzeuger (z.B. Kessel, Thermen, Wärmepumpen, usw.), die zur Versorgung der auf derselben Liegenschaft befindlichen Kundenanlagen dienen (z.B. Wohnungen, Geschäfte).

**10.2** Die Wärme und Service übergibt Wärme unmittelbar nach dem Wärmeerzeuger (Übergabestelle). Andere Regelungen können vertraglich vorgesehen werden.

**10.3** Wärme und Service bestimmt Art, Zahl und Lage der Heizzentralen sowie deren Änderung, nachdem Wärme und Service den Kunden angehört hat. Dabei muss Wärme und Service die berechtigten Interessen des Kunden berücksichtigen.

**10.4** Für die Errichtung, für den Betrieb und für die Erhaltung der Heizzentrale gelten die mit dem Liegenschaftseigentümer abgeschlossenen Vereinbarungen.

**10.5** Die Wärme und Service ist berechtigt, den Wärmebedarf mehrerer Kunden auf einer Liegenschaft von einer Heizzentrale aus zu decken.

**10.6** Die Wärme und Service ist berechtigt, die Heizzentrale auch für die örtliche Versorgung zu benützen. Über die Benützung ist zwischen dem Kunden und der Wärme und Service das Einvernehmen herzustellen.

**10.7** Der Kunde hat alle baulichen Voraussetzungen für die vorschriftsmäßige Errichtung der Heizzentrale zu schaffen. Wärme und Service kann verlangen, dass der Kunde für die Heizzentrale einen geeigneten Platz oder Raum unentgeltlich zur Verfügung stellt.

**10.8** Der Kunde darf keine Eingriffe in die Installation der Heizzentrale vornehmen oder vornehmen lassen. Die Heizzentrale muss vor Beschädigungen geschützt und zugänglich sein. Wenn der Kunde Störungen und Schäden der Heizzentrale feststellt, hat er sie der Wärme und Service sofort mitzuteilen.

## 11. Anlage des Kunden

**11.1** Der Kunde ist verantwortlich für die ordnungsgemäße Errichtung, Änderung und Instandhaltung der Anlage ab der Übergabestelle. Ausgenommen sind die im Eigentum der Wärme und Service stehenden Mess- und Regeleinrichtungen.

**11.2** Bei der Errichtung, Änderung und Instandhaltung der Kundenanlage sind, jeweils mit Priorität in der Reihenfolge ihrer Aufzählung,

**a.** die geltenden gesetzlichen Vorschriften,

**b.** der jeweils anerkannte Stand der Technik, insbesondere ÖNORMEN und

**c.** die technischen Richtlinien der Wärme und Service einzuhalten

**11.3** In der Kundenanlage dürfen nur Materialien und Geräte verwendet werden, die den geltenden Vorschriften und dem Stand der Technik entsprechen.

**11.4** Die Wärme und Service ist berechtigt, die Kundenanlage oder Teile

davon zu sperren und plombieren, wenn Sicherheitsmängel festgestellt werden oder wenn die Lieferung eingestellt wird. Die Wärme und Service ist berechtigt, auch Leitungen zu sperren und plombieren, die ungemessene Wärme führen.

## **12. Anschluss der Kundenanlage, Mitteilungspflicht**

**12.1** Die Wärme und Service oder deren Beauftragter schließt die Kundenanlage an die Wärmeversorgungseinrichtungen an und gibt die Wärmezufuhr frei. Die Freigabe der Wärmezufuhr setzt den Nachweis voraus, dass die Kundenanlage ordnungsgemäß errichtet wurde. Die Wärme und Service ist berechtigt, die Ausführung der Installation zu überprüfen.

**12.2** Die Kosten des Anschlusses und der Freigabe der Lieferung trägt der Kunde. Diese Kosten werden gemäß den von der Wärme und Service angewendeten Verrechnungssätzen verrechnet.

**12.3** Erweiterungen oder Änderungen der Kundenanlage sind der Wärme und Service mitzuteilen. Auch hierfür gelten die Punkte 12.1 und 12.2.

Erneuerungen von Verbrauchseinrichtungen mit höchstens gleicher Leistung müssen der Wärme und Service nicht mitgeteilt werden.

## **13. Prüfung und Betrieb der Kundenanlage, Zutrittsrecht**

**13.1** Die Kundenanlage ist so zu betreiben, dass Störungen anderer Kundenanlagen und störende Rückwirkungen auf die Einrichtungen der Wärme und Service ausgeschlossen sind.

**13.2** Die Wärme und Service behält sich vor, die Anlage des Kunden zu prüfen. Durch Vornahme oder Unterlassung der Prüfung der Kundenanlage sowie durch ihren Anschluss an die Wärmeversorgungseinrichtungen übernimmt die Wärme und Service keine Haftung für die Mängelfreiheit der Kundenanlage. Die Wärme und Service kann den Kunden auf festgestellte Sicherheitsmängel aufmerksam machen und kann die Beseitigung von Mängeln verlangen. Wenn Sicherheitsmängel vorliegen, ist die Wärme und Service nicht zum Anschluss oder zur Belieferung der Kundenanlage verpflichtet. Die Wärme und Service ist berechtigt, auch nur die mit Mängeln behafteten Teile von der Belieferung auszuschließen. Die Wärme und Service haftet nur für Schäden, die durch Sicherheitsmängel verursacht wurden, sofern diese Mängel bei einer Prüfung festgestellt und dem Kunden nicht mitgeteilt worden sind.

**13.3** Die Wärme und Service - Mitarbeiter sowie sonst von ihr beauftragte Dritte haben, bei Gefahr im Verzug sofort, ansonsten nach entsprechender Anmeldung und Terminvereinbarung mit dem Kunden das Recht auf Zutritt zu den Wärmeversorgungseinrichtungen und zur Kundenanlage, um die Rechte und Pflichten der Wärme und Service aus dem Vertrag wahrnehmen zu können, um zum Beispiel

- a. die Messeinrichtungen und die Übergabestation abzulesen und instand zu halten,
- b. die Messeinrichtung zu tauschen (z.B. weil es das Maß- und Eichgesetz vorschreibt oder bei vermuteten Messfehlern),
- c. die vereinbarten Bemessungsgrundlagen zu ermitteln und
- d. die technischen Einrichtungen zu erfassen und zu überprüfen,
- e. die Anlage zu sperren.

**13.4** Die Wärme und Service-Mitarbeiter haben sich über Verlangen des Kunden auszuweisen.

**13.5** Werden Terminvereinbarungen seitens des Kunden nicht eingehalten, ist die Wärme und Service berechtigt, die dafür angefallenen Kosten in Rechnung zu stellen.

## **14. Messung des Energieverbrauches**

**14.1** Die Wärme und Service stellt die vom Kunden abgenommene Energiemenge (in Form von Wärme) durch geeichte Messeinrichtungen, die dem Maß- und Eichgesetz entsprechen müssen, fest. Erfolgt die Belieferung mit dem Wärmeträger Dampf, wird die Kondensatmenge gemessen. Ist eine Messung nicht möglich, ist ein geeignetes Ersatzverfahren zulässig. Der anteilige Energieverbrauch mehrerer Kunden kann mit Einrichtungen zur Verteilung von Heizkosten (Hilfsverfahren) bestimmt werden, wenn die gelieferte Energiemenge an einer Übergabestelle festgestellt wird, von der aus mehrere Kunden versorgt werden. Die Wärme und Service bestimmt das jeweils anzuwendende Verfahren; die Wärme und Service ist berechtigt, dieses während der Vertragslaufzeit zu ändern.

**14.2** Für Messeinrichtungen hat der Kunde Zählerplätze nach den Angaben der Wärme und Service vorzusehen. Wärme und Service ist berechtigt, die Messeinrichtung zu tauschen, z.B. weil es das Maß- und Eichgesetz vorschreibt oder bei vermuteten Messfehlern.

**14.3** Die Wärme und Service sorgt für eine einwandfreie Messung der Energiemengen und bestimmt deshalb Art, Zahl, Größe und Anbringungs-ort der Messeinrichtungen. Zu den Aufgaben der Wärme und Service gehört es auch, Messeinrichtungen beizustellen, anzubringen, instand zu halten und zu entfernen. Die Wärme und Service wird dabei den Kunden anhören und bemüht sein, dessen berechnete Interessen zu wahren. Für den Einbau sowie für die Beistellung und Wartung der Messeinrichtungen ist die Wärme und Service berechtigt, ein Entgelt zu verlangen. Wenn der Kunde es verlangt, ist die Wärme und Service verpflichtet, Messeinrichtungen zu verlegen, soweit dies ohne Beeinträchtigung einer einwandfreien Messung möglich ist; die Kosten der Verlegung trägt der Kunde.

**14.4** Der Kunde haftet der Wärme und Service gegenüber als Verwahrer für das Abhandenkommen und die Beschädigung von Wärme und Service - Messeinrichtungen, wobei der Kunde auch für das Verhalten jener Personen einzustehen hat, die mit seiner Zustimmung Zutritt zu den Messeinrichtungen haben. Er hat den Verlust, die Beschädigung und Störungen derartiger Einrichtungen der Wärme und Service unverzüglich mitzuteilen.

## **15. Nachprüfung der Messeinrichtungen**

**15.1** Der Kunde kann die Nachprüfung der Messeinrichtungen durch die Wärme und Service verlangen oder bei den Eichämtern beantragen. Stellt der Kunde den Antrag auf Prüfung bei einem Eichamt so hat er die Wärme und Service von der Antragstellung zu benachrichtigen. Sollten die Abweichung die gesetzlichen Verkehrsfehlergrenzen überschreiten, trägt die Kosten der Nachprüfung die Wärme und Service; andernfalls hat der Kunde die Kosten zu tragen.

**15.2** Wenn eine Prüfung der Messeinrichtungen eine Überschreitung der gesetzlichen Verkehrsfehlergrenze ergibt oder wenn fehlende Ermittlung des Rechnungsbetrages festgestellt werden, erstattet Wärme und Service den zu viel berechneten Betrag oder hat der Kunde den zu wenig berechneten Betrag nachzahlen.

**15.3** Wenn die Größe des Fehlers nicht einwandfrei feststellbar ist oder wenn eine Messeinrichtung nichts anzeigt, ermittelt die Wärme und Service den Verbrauch durch Schätzung aufgrund des vorjährigen Verbrauches oder durch Berechnung des Durchschnittsverbrauches einer vergleichbaren Anlage in vergleichbarer Größe.

**15.4** Ansprüche auf Richtigstellung sind auf den Ablesezeitraum beschränkt, der bei Feststellung des Fehlers vorangegangen ist. Dies gilt nicht, wenn die Auswirkungen des Fehlers über einen größeren Zeitraum festgestellt werden können. In diesem Fall ist der Anspruch auf längstens drei Jahre beschränkt.

## **16. Ablesung der Messergebnisse**

**16.1** Die Messeinrichtungen werden in möglichst gleichen Zeitabständen von der Wärme und Service oder auf Verlangen der Wärme und Service vom Kunden selbst abgelesen. Mindestens jedoch einmal pro Rechnungsjahr.

**16.2** Solange die Messeinrichtungen nicht abgelesen werden können oder im Fall der gewünschten Selbstablesung nicht abgelesen werden, ist die Wärme und Service berechtigt, den Verbrauch zu berechnen. Die Berechnung ist anhand vergleichbarer Objekte oder auf Grundlage der Heizgradtage vorzunehmen.

**16.3** Der Wärme und Service ist der Zugang zu den Messeinrichtungen bei Gefahr in Verzug jederzeit ansonsten nach Terminvereinbarung mit dem Kunden zu gestatten. Der Zeitpunkt der Ablesung der Messeinrichtungen wird von der Wärme und Service rechtzeitig bekannt gegeben.

## **17. Berechnungsfehler**

**17.1** Wenn Fehler in der Ermittlung des Rechnungsbetrages festgestellt werden, muss die Wärme und Service den zuviel berechneten Betrag erstatten oder der Kunde den zu wenig berechneten Betrag nachzahlen.

**17.2** Wenn das Ausmaß des Berechnungsfehlers nicht einwandfrei feststellbar ist, ermittelt die Wärme und Service das Ausmaß der Bereitstellung und Lieferung von Wärme bzw. Warmwasser nach folgendem Verfahren, wobei das erste tatsächlich anwendbare Verfahren heranzuziehen ist:  
a. durch Berechnung des Durchschnittsverbrauchs. Bei diesem Verfahren werden der Durchschnittsverbrauch vor der letzten fehlerfreien Erfassung und der Durchschnittsverbrauch nach der Feststellung des Fehlers zugrunde gelegt.

oder  
b. durch Schätzung aufgrund eines in einem vergleichbaren Zeitraum aufgetretenen Verbrauchs.

**17.3** Hierbei müssen die tatsächlichen Verhältnisse angemessen berücksichtigt werden. Ansprüche auf Rückerstattung oder Nachzahlung sind auf drei Jahre beschränkt.

## **18. Verwendung der Wärme**

**18.1** Die Wärme und Service stellt dem Kunden Wärme bzw. Warmwasser nur für seine eigenen Zwecke zur Verfügung; eine Weiterleitung an Dritte bedarf der schriftlichen Zustimmung der Wärme und Service.

**18.2** Wärmeträger dürfen den Anlagen nicht entnommen werden. Sie dürfen weder verändert noch verunreinigt werden. Ausnahmen müssen vertraglich vereinbart werden.

## **19. Vertragsstrafe**

**19.1** Wärme und Service kann eine Vertragsstrafe verlangen, wenn Mess-, Steuer- und Datenübertragungseinrichtungen durch den Kunden umgangen werden oder das Messergebnis manipuliert wurde.

**19.2** Die Vertragsstrafe wird im Hinblick auf die aus den Vertragsverletzungen des Kunden resultierenden Mehraufwendungen so bemessen, dass sich der mit dem Kunden vereinbarte Energiepreis um 25 Prozent erhöht. Zugleich wird angenommen, dass der Kunde für die Dauer des unbefugten Bezugs von Wärme bzw. Warmwasser

a. die in seiner Anlage vorhandenen Verbrauchsgeräte entsprechend dem täglichen Durchschnittsverbrauch vergleichbarer Kundenanlagen benützt hat oder

b. die der technischen Konzeption seiner Anlage entsprechende, maximal übertragbare Leistung entsprechend dem täglichen Durchschnittsverbrauch vergleichbarer Kundenanlagen beansprucht hat.

**19.3** Die Vertragsstrafe berechnet sich auf die Dauer der unbefugten Energieentnahme. Kann diese nicht mit ausreichender Plausibilität ermittelt werden, so wird eine dreijährige unbefugte Energieentnahme angenommen.

## 20. Abrechnung

**20.1** Die vom Kunden abgenommene Wärmemenge wird von der Wärme und Service in möglichst gleichen Zeitabständen abgerechnet. Die Zeitabstände sollen 12 Monate nicht wesentlich überschreiten.

**20.2** Ändern sich innerhalb eines Abrechnungszeitraumes die Preise, so wird der den neuen Preisen unterliegende, maßgebliche Verbrauch berechnet, sofern keine Zählerstände vorliegen.

**20.3** Einsprüche gegen die Rechnungen haben innerhalb eines Monats ab Erhalt zu erfolgen, andernfalls gelten die Rechnungen als anerkannt, es sei denn die Unrichtigkeiten sind für den Kunden nicht oder nur schwer feststellbar. Der Kunde ist auf die Einspruchsmöglichkeit sowie die eintretenden Folgen im Rahmen der Rechnungslegung besonders hinzuweisen.

**20.4** Der Kunde erhält auf Anfrage eine unterjährige Abrechnung; Wärme und Service ist berechtigt, den Mehraufwand in Rechnung zu stellen.

## 21. Teilbeträge

**21.1** Die Wärme und Service ist berechtigt, die Vorschreibung von mindestens 10 Teilbeträgen pro Belieferungsjahr zu verlangen, wenn die Lieferung von Wärme und Warmwasser über mehrere Monate erfolgt. Die Teilbeträge werden sachlich und angemessen auf Basis des Letztjahresverbrauchs tagesanteilig berechnet und dabei die aktuellen Energiepreise zugrunde gelegt. Liegt kein Jahresverbrauch vor, so bemessen sich die Teilbeträge nach dem durchschnittlichen Lieferumfang vergleichbarer Kundenanlagen. Macht der Kunde einen anderen Lieferumfang glaubhaft, so ist dieser angemessen zu berücksichtigen. Die der Teilbetragsberechnung zugrundeliegende Energiemenge ist dem Kunden schriftlich oder auf dessen Wunsch elektronisch mitzuteilen. Die Mitteilung kann auf der Jahresabrechnung oder der ersten Teilbetragsvorschreibung erfolgen.

**21.2** Ändern sich die Preise (siehe Punkt 9.), so hat Wärme und Service das Recht, die folgenden Teilbeträge im Ausmaß der Preisänderung anzupassen.

**21.3** Ergibt die Abrechnung, dass zu hohe/zu niedrige Teilbeträge geleistet wurden, so wird Wärme und Service den übersteigenden Betrag im Rahmen der Abrechnung erstatten/den fehlenden Betrag in Rechnung stellen oder aber mit dem nächsten Teilbetrag verrechnen. Nach Beendigung des Vertrags wird Wärme und Service zu viel gezahlte Beträge unverzüglich erstatten.

## 22. Zahlung, Verzug, Mahnung

**22.1** Die Rechnungen sind binnen 14 Tagen nach Zugang zur Zahlung fällig, soweit nichts anderes vereinbart wird. Für nicht automatisierbare Verbuchungen von Zahlungseingängen (z.B. Verwendung von nicht EDV-lesbaren Zahlscheinen und unvollständig übermittelten Formularen bei Telearbeit) ist die Wärme und Service berechtigt, den Mehraufwand in Rechnung zu stellen. Kosten für die Überweisungen (z.B. Bankspesen) gehen zu Lasten des Kunden. Zahlungen des Kunden werden ungeachtet ihrer Widmung immer auf die zuerst fälligen Verbindlichkeiten angerechnet.

**22.2** Bei Zahlungsverzug des Kunden kann die Wärme und Service Verzugszinsen bis zu vier Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank verlangen, gegenüber Unternehmern kommen die gesetzlichen Bestimmungen des § 456 UGB zur Anwendung.

**22.3** Daneben sind insbesondere auch die Mahnspesen sowie etwaige zusätzliche notwendige Kosten außergerichtlicher Betreibungs- oder Einbringungsmaßnahmen sowie Rückläufergebühren 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 der sich aus der jeweils geltenden Verordnung der zulässigen Gebühren für Inkassoinstitute sowie dem jeweils geltenden Rechtsanwaltsstarifgesetz ergebenden Höhe verrechnet. Für Kunden, die Unternehmer im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes sind, gilt zudem § 458 UGB, wonach Wärme und Service bei der Verzögerung von Geldforderungen berechtigt ist, vom Schuldner den in § 458 UGB jeweils geregelten Pauschalbetrag zu fordern.

**22.4** Der Kunde ist nicht berechtigt, mit Gegenansprüchen an die Wärme und Service aufzurechnen, außer im Fall der Zahlungsunfähigkeit der Wärme und Service sowie in jenen Fällen, in denen die Gegenansprüche im rechtlichen Zusammenhang mit den Verbindlichkeiten des Kunden stehen oder gerichtlich festgestellt oder anerkannt worden sind.

## 23. Vorauszahlungen, Sicherheitsleistung

**23.1** Die Wärme und Service kann für den Wärmeverbrauch eines Abrechnungszeitraumes Vorauszahlung verlangen, wenn nach den Umständen des Einzelfalles zu erwarten ist, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht oder nicht zeitgerecht nachkommt. Dies ist insbesondere anzunehmen, wenn

- a. ein außergerichtlicher Ausgleichsversuch beantragt oder
- b. ein Insolvenzverfahren beantragt, eröffnet, bewilligt, oder mangels Masse abgewiesen wurde,
- c. ein Liquidationsverfahren eingeleitet wurde oder
- d. gegen den Kunden wiederholt wegen Zahlungsverzugs mit Aussetzung der Lieferung oder Kündigung oder fristloser Auflösung des Vertrages vorgegangen werden musste.

**23.2** Die Vorauszahlung bemisst sich nach dem Verbrauch des vorhergehenden Abrechnungszeitraumes oder nach dem durchschnittlichen

Verbrauch vergleichbarer Kunden. Wenn der Kunde glaubhaft macht, dass sein Verbrauch erheblich geringer ist, so ist dies angemessen zu berücksichtigen.

**23.3** Statt eine Vorauszahlung zu verlangen, kann die Wärme und Service die Leistung einer Sicherheit (Barkaution, Hinterlegung von Sparbüchern) in angemessener Höhe verlangen. Barkautionen werden zum jeweiligen Bonuszinssatz der Europäischen Zentralbank verzinst.

**23.4** Die Wärme und Service kann sich aus der Sicherheit schadlos halten, wenn der Kunde in Verzug ist und er nach einer erneuten Mahnung nicht unverzüglich seinen Zahlungsverpflichtungen nachkommt. Die Sicherheit wird zurückgegeben, wenn ihre Voraussetzungen weggefallen sind.

## 24. Vertragsdauer, Vertragsbeginn

**24.1** Der Vertrag wird auf bestimmte oder unbestimmte Zeit abgeschlossen.

### Verträge auf unbestimmte Zeit

Ein auf unbestimmte Zeit abgeschlossener Vertrag kann von beiden Vertragspartnern zum Ende eines jeden Kalendermonats schriftlich gekündigt werden; dabei muss eine Kündigungsfrist von einem Monat eingehalten werden.

### Verträge mit Kündigungsverzicht

Wenn ein Vertragspartner einen Kündigungsverzicht abgegeben hat, ist für ihn die Kündigung des Vertragsverhältnisses mit Wirkung vor Ablauf des Kündigungsverzichts nicht möglich.

### Verträge auf bestimmte Zeit (beidseitig befristete Verträge)

Ist der Kunde Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes, so endet ein mit ihm auf bestimmte Zeit abgeschlossener Vertrag automatisch durch Zeitablauf zu dem im Vertrag vereinbarten Zeitpunkt, ohne dass es einer gesonderten Kündigung bedarf.

Ist der Kunde Unternehmer im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes, so gilt ein mit ihm auf bestimmte Zeit abgeschlossener Vertrag auf unbestimmte Zeit verlängert, wenn er nicht von einem der Vertragspartner zum Ende der Vertragsdauer gekündigt wird. Für die Kündigung muss eine sechsmonatige Frist eingehalten werden.

**24.2** Übersiedelt der Kunde, so ist er berechtigt, den Vertrag zum Ende eines jeden Kalendermonats zu kündigen. Er hat dabei nur eine Kündigungsfrist von zwei Wochen einzuhalten. Wenn der Kunde übersiedelt ist, aber den Vertrag nicht gekündigt hat, kann Wärme und Service den Vertrag jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Bis dahin treffen den Kunden alle Verpflichtungen aus diesem Vertrag.

**24.3** Wärme und Service kann die Kündigungserklärung und sämtliche andere Erklärungen und Schriftstücke rechtswirksam an die letzte vom Kunden an Wärme und Service bekanntgegebene Anschrift richten. Der Kunde kann die Kündigungserklärung und sämtliche anderen Erklärungen und Schriftstücke rechtswirksam an die letzte dem Kunden von Wärme und Service bekanntgegebene Anschrift richten.

**24.4** Die Zustimmung von Wärme und Service ist notwendig, wenn ein Dritter in die Rechte und Pflichten des Vertrages eintreten will. Erfolgt der Vertragsbeginn während eines Abrechnungszeitraumes und unterbleibt eine Ablesung der Messeinrichtung oder wird der Zählerstand zum Zeitpunkt des Vertragsbeginns vom Kunden an Wärme und Service nicht bzw. nicht korrekt bekanntgegeben, so haften der bisherige Kunde und der neue Kunde zur ungeteilten Hand für die Verbindlichkeiten aus dem laufenden Abrechnungszeitraum.

**24.5** Ist der Kunde Liegenschafts- oder Wohnungseigentümer, so hat er bei der Veräußerung der mit Wärme versorgten Räume Wärme und Service unverzüglich zu benachrichtigen. Erfolgt die Veräußerung während der vereinbarten Vertragsdauer, so hat der Kunde für den Eintritt des Erwerbers in den Vertrag zu sorgen.

## 25. Einstellung der Versorgung, Vertragsauflösung

**25.1** Die Wärme und Service ist berechtigt die Versorgung fristlos einzustellen, wenn der Kunde diesen „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ oder dem Vertrag zuwiderhandelt und die Einstellung erforderlich ist,

- a. um eine unmittelbare Gefahr für die Sicherheit von Personen oder Anlagen abzuwenden,
- b. um den ungemessenen Wärme- bzw. Warmwasserbezug oder den Bezug von Wärme bzw. Warmwasser unter Umgehung oder Beeinflussung der Messeinrichtung zu verhindern oder
- c. um zu gewährleisten, dass Störungen weiterer Kunden oder störende Rückwirkungen auf Einrichtungen der Wärme und Service oder Dritter ausgeschlossen werden.

**25.2** Die Wärme und Service wird die Versorgung unverzüglich wieder aufnehmen, sobald die Gründe für die Einstellung weggefallen sind und der Kunde die Kosten der Einstellung und Wiederaufnahme der Versorgung ersetzt hat.

**25.3** Die Wärme und Service ist in den Fällen der Punkte 25.1.a und 25.1.b überdies berechtigt, die vorzeitige Auflösung des Vertrages vorzunehmen, wenn diese zumindest zwei Wochen vorher angekündigt wurde, wobei mit einer Mahnung zugleich die Vertragsauflösung angekündigt wurde. Weiters kann Wärme und Service den Vertrag mit sofortiger Wirkung auflösen, wenn der Betrieb der wärmeproduzierenden Heizzentrale aufgrund behördlicher Verfügung dauernd eingestellt wird.

**25.4** Der Kunde kann den Vertrag mit sofortiger Wirkung auflösen, wenn das mit Wärme zu versorgende Objekt des Kunden dauerhaft untergegangen ist.

**25.5** Für den Fall, dass die Wärme und Service aufgrund höherer Gewalt endgültig oder zumindest für nicht absehbare Zeit an der Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen gehindert ist, sind alle Vertragsteile berechtigt, die sofortige Auflösung dieses Vertrags zu erklären. Diesfalls stehen dem jeweils anderen Vertragsteil keine wie immer gearteten Ersatzansprüche zu.

**25.6** In jedem Fall des Verzuges mit Zahlung oder Leistung einer Vorauszahlung/Sicherheitsleistung hat vor Aussetzung der Lieferung eine zweimalige Mahnung unter Nachfristsetzung von jeweils 2 Wochen mit Androhung der Aussetzung der Lieferung zu erfolgen, wobei die 2. Mahnung mittels eingeschriebenen Briefs zu erfolgen hat. Sobald die Gründe für die Aussetzung der Lieferung entfallen, wird Wärme und Service die Wiedereinschaltung der Kundenanlage durchführen. Die Kosten für die Aussetzung, physische Trennung und Wiedereinschaltung der Kundenanlage treffen den jeweiligen Verursacher. Abschaltungen von Anlagen von Haushaltskunden und Kleinunternehmen in Folge von Zahlungsverzug dürfen nicht am letzten Arbeitstag vor Wochenenden oder gesetzlichen Feiertagen vorgenommen werden.

## **26. Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen**

**26.1** Die Wärme und Service ist zu Änderungen der „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ berechtigt.

**26.2** Die Änderungen werden dem Kunden durch ein individuell adressiertes Schreiben mitgeteilt. Sofern der Kunde den Änderungen nicht innerhalb einer Frist von zwei Wochen ab Zugang der Änderungserklärung schriftlich widerspricht, werden nach Ablauf dieser Frist die Änderungen zu dem von der Wärme und Service mitgeteilten Zeitpunkt für die bestehenden Verträge wirksam.

**26.3** Widerspricht der Kunde den Änderungen binnen einer Frist von zwei Wochen ab Zugang der Änderungserklärung schriftlich, endet der Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten, gerechnet ab Zugang der Änderungserklärung, zum Monatsletzen.

Der Kunde ist auf die Bedeutung seines Verhaltens sowie die eintretenden Folgen im Rahmen der Änderungserklärung besonders hinzuweisen.

## **27. Anwendbares Recht, Gerichtsstand, Streitschlichtung**

**27.1** Es gilt österreichisches materielles Recht unter Ausschluss der Verweisungsnormen des internationalen Privatrechts und unter Ausschluss der Bestimmungen des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den Internationalen Warenkauf (UNK).

**27.2** Für alle aus diesem Vertrag entstehenden Streitigkeiten entscheidet das am Sitz von Energie Burgenland Wärme und Service sachlich zuständige Gericht, soweit die Streitigkeit nicht im Verhandlungswege oder durch ein vereinbartes Schiedsgericht bereinigt wird. Für Verbraucher gilt der Gerichtsstand des § 14 KSchG.

## **28. Sonstige Bestimmungen**

**28.1** Der Kunde hat, der Wärme und Service sämtliche Änderungen seiner

Anschrift mitzuteilen. Bei pflichtwidriger Nichtbekanntgabe einer Adressänderung, gelten sämtliche Erklärungen und Schriftstücke der Wärme und Service als rechtswirksam zugestellt, wenn Zustellung an die letzte vom Kunden bekannt gegebene Anschrift erfolgt.

**28.2** Mündliche Vereinbarungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung.

**28.3** Kundenanfragen und Beschwerden werden in den Kundendienstzentren der Wärme und Service entgegengenommen.

**28.4** Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam oder nichtig sein oder werden, hat dies nicht die Unwirksamkeit oder Nichtigkeit der gesamten Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Folge. Die unwirksame oder nichtige Bestimmung ist durch eine solche Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Gehalt der betroffenen Bestimmung am nächsten kommt.

## **Energie Burgenland Wärme und Service GmbH**

Kasernenstraße 9 · 7000 Eisenstadt

Kundentelefon 0800 888 9000 · Fax 05/7770-1770

service@energieburgenland.at · www.energieburgenland.at

Sitz der Gesellschaft: Eisenstadt · www.energieburgenland.at/datenschutz · reg. beim LG Eisenstadt unter FN 370551 d · UID: ATU 66987157

Zahlungen auf das Konto der Energie Burgenland AG erfolgen mit schuldbefreiender Wirkung gegenüber der Energie Burgenland Wärme und Service GmbH  
Bankverbindung: Raiffeisen Bank International AG, IBAN AT033100000100840991, BIC RZBAATWW