

# Allgemeine Nutzungsbedingungen

## Kundenportal BEW Bergische Energie- und Wasser GmbH

### **1. Allgemeines, Geltungsbereich**

- 1.1. Diese Allgemeinen Nutzungsbedingungen " Kundenportal BEW Bergische Energie- und Wasser GmbH " (nachfolgend "Nutzungsbedingungen") gelten für den Onlinedienst "Kundenportal der BEW " der Bergischen Energie- und Wasser GmbH (nachfolgend "BEW").
- 1.2. Das Kundenportal der BEW wird von der BEW für Privat- und Gewerbekunden (nachfolgend "Kunde") von der BEW angeboten. Kunde der BEW ist der Kunde, der ein bestehendes Vertragsverhältnis mit der BEW bzw. dem Netzbetreiber der BEW-Netze hat.
- 1.3. Abweichende Bedingungen des Kunden erlangen auch dann keine Gültigkeit, wenn die BEW diesen im Einzelfall nicht ausdrücklich widerspricht. Jeglichen Angeboten des Kunden unter Hinweis auf seine Geschäftsbedingungen wird hiermit widersprochen.

### **2. Technische Nutzungsvoraussetzungen und Zugangswege**

- 2.1. Der Kunde kann das Kundenportal der BEW über die Website von der BEW ([www.bergische-energie.de](http://www.bergische-energie.de)) nutzen.
- 2.2. Zur Nutzung des Kundenportals der BEW benötigt der Nutzer einen Internet-Zugang. Die Datenübertragung innerhalb des Kundenportals der BEW erfolgt ausschließlich mit einer SSL-Verschlüsselung.
- 2.3. Für den Login im Kundenportal der BEW ist eine gültige E-Mail-Adresse des Kunden notwendig. Diese hat der Kunde der BEW in Textform mitzuteilen. Hat der Kunde seine E-Mail-Adresse bereits bei Vertragsabschluss mitgeteilt, ist eine gesonderte Mitteilung von ihm nicht notwendig.
- 2.4. Der Kunde ist verpflichtet, Änderungen der von ihm angegebenen E-Mail-Adresse unverzüglich in Textform mitzuteilen.
- 2.5. Der Kunde hat für die Dauer der Nutzung des Kundenportals der BEW dafür Sorge zu tragen, dass der Empfang von E-Mails sichergestellt ist.

### **3. Sicherheitsvorkehrungen und Pflichten des Kunden**

- 3.1. Zur erstmaligen Nutzung des Kundenportals der BEW wählt der Kunde eine E-Mailadresse und ein persönliches Passwort aus, mit dem das Kundenportal aktiviert wird.
- 3.2. Gibt der Kunde die Webadresse des Kundenportal der BEW im Browser nicht direkt an, sondern wählt den Zugang zum Kundenportal der BEW mittelbar über andere Dienste, andere Anbieter als die BEW oder Links, besteht die Gefahr, dass das Passwort des Kunden unbefugten Dritten zugänglich wird. Bei Wahl eines indirekten Zugangs, wie soeben beschrieben, haftet der Kunde für alle hiermit verbundenen Risiken.
- 3.3. Der Kunde hat seine Benutzerkennung und sein Passwort geheim zu halten und seinen Zugang zum Kundenportal der BEW unverzüglich sperren zu lassen, wenn er den Verdacht hat, dass ein unbefugter Dritter Kenntnis hiervon erlangt hat oder haben könnte.

### **4. Sperrung des Zugangs, Deaktivierung des Kundenportal der BEW und Kündigung**

- 4.1. Der Zugang zum Kundenportal wird von der BEW automatisch gesperrt, wenn der Kunde das Passwort fünf Mal hintereinander falsch eingegeben wurden hat. Die BEW behält sich darüber hinaus vor, den Zugang zum Kundenportal der BEW zu sperren, wenn der Verdacht einer missbräuchlichen Nutzung besteht. Die BEW informiert in beiden Fällen den Kunden per E-Mail über die Sperrung.
- 4.2. Die BEW behält sich vor, das Kundenportal der BEW zu deaktivieren, wenn es unverhältnismäßig lange (18 Monate) nicht vom Kunden benutzt wurde.
- 4.3. Sowohl der Kunde als auch die BEW können die Nutzung des Kundenportal der BEW jederzeit kündigen. Die Kündigung hat per E-Mail zu erfolgen. Der Kunde kann die Kündigung auch erklären, indem er das Kundenportal der BEW durch Nutzung der Funktion "Konto löschen" unter "Daten" deaktiviert.
- 4.4. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund (§ 314 BGB) bleibt unberührt.

### **5. Abgabe von Erklärungen innerhalb des Kundenportal der BEW**

Willenserklärungen und sonstige Erklärungen (z. B. Zählerstandsangabe oder Adressänderungen) gelten als rechtsverbindlich abgegeben, sobald der Kunde sie durch Übermittlung an die BEW freigegeben hat.

### **6. Online-Bereitstellung von Rechnungen und Mitteilungen im Kundenportal der BEW**

- 6.1. Der Kunde hat die Möglichkeit, sich seine Rechnungen sowie sonstige vertragliche Mitteilungen von der BEW statt in Papierform zusenden zu lassen, online bereitstellen zu lassen (z. B. Abschlagsanpassung). Hierfür muss der Kunde im Kundenportal unter "Verträge" die entsprechende Auswahl aktivieren. Aktiviert der Kunde die Funktion "Online Mitteilungen" stellt die BEW sämtliche Mitteilungen im Kundenportal im Bereich „Postfach“ ein.
- 6.2. Für den Kunden besteht über das Kundenportal jederzeit die Möglichkeit, auf die Versendung von Rechnungen und Mitteilungen auf dem Postweg umzustellen. Hierfür muss der Kunde lediglich im Online- Service unter "Verträge" die entsprechende Auswahl aktivieren.
- 6.3. Der Kunde wird von der BEW per E-Mail benachrichtigt, sobald Rechnungen und Mitteilungen abrufbereit zur Verfügung stehen. Stehen dem Kunden die technischen Möglichkeiten zum Abrufen der Rechnungen und Mitteilungen, die er nicht zu vertreten hat, nicht mehr zur Verfügung, hat der Kunde dies der BEW unverzüglich in Textform mitzuteilen.
- 6.4. Die Umstellung auf Online-Bereitstellung von Rechnungen und Mitteilungen erfolgt nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Kunden.
- 6.5. Die BEW behält sich vor, einzelne Mitteilungen an den Kunden brieflich zu übermitteln.

## **7. Haftungsbegrenzung/-ausschluss**

- 7.1. Jede Partei trägt ihr eigenes Übermittlungsrisiko und haftet für alle durch eine falsche Übermittlung entstandenen Schäden. Die BEW haftet nicht für Schäden, die durch den Missbrauch des Passwortes oder durch fehlerhafte Eingaben des Kunden verursacht worden sind.
- 7.2. Die BEW bemüht sich um eine möglichst konstante Verfügbarkeit des Kundenportals. Jedoch können insbesondere Wartungs-, Sicherheits- oder Kapazitätsbelange sowie Probleme, die nicht im Einflussbereich von der BEW liegen (höhere Gewalt, Verschulden Dritter, etc.), zu kurzzeitigen Störungen oder zur vorübergehenden Einstellung einzelner Dienste oder der Services insgesamt führen. Die BEW steht daher nicht dafür ein, dass der Kunde auf die Leistungen jederzeit zugreifen kann. Die BEW haftet nicht für den Inhalt von externen Internetseiten außerhalb von [www.bergische-energie.de](http://www.bergische-energie.de), die als Link im Kundenportal der BEW aufgeführt sind.
- 7.3. Im Übrigen haftet die BEW nur, wenn es sich um einen Schaden aus der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit handelt oder der Schaden auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung einer Partei, ihrer gesetzlichen Vertreter und ihrer Erfüllungsgehilfen beruht. Die Parteien haften auch bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, bei leichter Fahrlässigkeit jedoch der Höhe nach beschränkt auf die bei Vertragsschluss vorhersehbaren vertragstypischen Schäden. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung das Nutzungsverhältnis des Kundenportals der BEW prägt und auf die der Kunde vertrauen darf.
- 7.4. Etwaige weitergehende gesetzliche Haftungsbeschränkungen (z. B. nach TMG oder vergleichbaren Normen) bleiben unberührt.
- 7.5. Soweit die Haftung vorstehend ausgeschlossen oder eingeschränkt ist, gilt dies auch im Hinblick auf die persönliche Haftung der Arbeitnehmer, Mitarbeiter und Organe von BEW sowie deren Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen einschließlich ihrer Arbeitnehmer, Mitarbeiter und Organe.

## **8. Datenschutz**

Die im Zuge der Nutzung des Kundenkontos Online erhobenen personenbezogene Daten des Kunden werden von der BEW unter Beachtung der jeweils gültigen datenschutzrechtlichen Vorgaben erhoben. Zu welchen Zwecken die personenbezogenen Daten erhoben werden, kann der Kunde der Datenschutzinformation, die auf der Internetseite [www.bergische-energie.de/datenschutz](http://www.bergische-energie.de/datenschutz) einsehen.

## **9. Änderungen der Nutzungsbedingungen**

- 9.1. Die BEW kann diese Nutzungsbedingungen einseitig ändern, soweit dies zur Beseitigung nachträglich entstehender Äquivalenzstörungen oder zur Anpassung an veränderte gesetzliche oder technische Rahmenbedingungen notwendig ist. Das gilt nicht für die wesentlichen Vertragsinhalte, wie z.B. die Hauptleistungspflichten. Über eine Anpassung wird der Kunde unter Mitteilung des Inhaltes der geänderten Regelungen mindestens drei Monate vor Wirksamwerden der Änderung in Textform informiert. In diesem Fall steht dem Kunden ein fristloses Sonderkündigungsrecht bis zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung zu. Über sein Kündigungsrecht wird der Kunde in der Mitteilung von der BEW gesondert hingewiesen. Die Kündigung des Kunden hat in Textform oder durch Deaktivierung über das Kundenportal zu erfolgen. Die BEW soll eine Kündigung in Textform bestätigen.
- 9.2. Die Änderung wird Vertragsbestandteil, wenn der Kunde nicht mindestens sechs Wochen vor Wirksamwerden der Änderung gegenüber der BEW in Textform widerspricht. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung des Widerspruchs. Auf diese Folgen wird der Kunde von der BEW bei der Bekanntgabe gesondert hingewiesen.

## **10. Rechtswahl**

Diese Nutzungsbedingungen unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Anwendung des UN-Kaufrechts wird ausgeschlossen.

## **11. Online-Streitbeilegung nach Art. 14 ODR-Verordnung:**

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online Streitbeilegung zur Verfügung. Diese können Sie unter folgendem Link erreichen: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> Sofern Verbrauchern der Weg zur Streitbeilegung bei der Schlichtungsstelle Energie e.V. offen steht, haben Sie auch die Möglichkeit, diese Plattform zur Beilegung von Streitigkeiten zu nutzen.

Die BEW nimmt darüber hinaus an keinem Verbraucherschlichtungsverfahren teil.

## **12. Anbieterkennzeichnung**

### **BEW Bergische Energie- und Wasser-GmbH**

Sonnenweg 30  
51688 Wipperfürth  
Geschäftsführer: Herr Dipl.-Ing. Jens Langner  
Telefon: 02267 686-0  
Fax: 02267 686-599

E-Mail: [info\(at\)bergische-energie.de](mailto:info@bergische-energie.de)

Handelsregister: Amtsgericht Köln HRB 37475  
USt-IdNr.: DE 123/238/619