

Allgemeine Bedingungen zum Online-Portal

Das Online-Portal ist ein Service der Stadtwerke Karlsruhe GmbH (SWK), der es dafür registrierten Kunden mit Energie- oder Wasserliefervertrag der SWK (Kunden) ermöglicht, auf elektronischem Wege Verträge mit SWK abzuschließen, ihr Vertragsverhältnis mit SWK einzusehen und zu verwalten. Ferner ist es mit dem Online-Portal möglich, z.B. Zählerstände zu melden, Tarifwechsel vorzunehmen, eine Verbrauchsübersicht anzusehen, Wohnungswechsel anzumelden. Näheres regelt § 6 dieser Bedingungen. Die Nutzung des Online-Portals unterliegt den folgenden Bedingungen:

§ 1 Registrierung

- (1) Das Nutzungsverhältnis zwischen SWK und dem Kunden über die Nutzung des Online-Portals kommt durch Registrierung zustande. Die Beantragung erfolgt ausschließlich auf elektronischem Wege über die Adresse online.stadtwerke-karlsruhe.de.
- (2) Für die Registrierung sind folgende Angaben erforderlich:
 - Kundendaten:
 - Kundennummer
 - Vertragskonto
 - Benutzername
 - Passwort
 - Postleitzahl
 - E-Mail-Adresse
 - Akzeptanz dieser Nutzungs- und der Datenschutzbestimmungen
- (3) Es ist ein Passwort zu wählen, das mindestens acht Zeichen lang ist und aus mindestens einem Kleinbuchstaben, einem Großbuchstaben und einer Zahl besteht. Der Kunde ist verpflichtet, ein Passwort zu wählen, das er ausschließlich für die Nutzung des Online-Portals verwendet.
- (4) Nach erfolgter Beantragung und Freischaltung erhält der Kunde von der SWK per E-Mail einen Aktivierungslink für seinen Account.

§ 2 Persönliche Voraussetzungen

- (1) Voraussetzung für die Registrierung ist die Eigenschaft als Kunde von SWK sowie eine gültige, dem Kunden gehörende aktuelle und empfangsbereite E-Mail-Adresse, deren elektronischer Briefkasten vom Kunden regelmäßig abgerufen wird.
- (2) Eine Registrierung ist nicht möglich für Vertragskonten, für die Rechnungen und Schriftverkehr an Dritte gesendet werden (sog. Abweichender Rechnungsempfänger / -zahler sowie für Kunden, die nicht von der SWK versorgt werden).

§ 3 Hard- und Softwarevoraussetzungen

Das Online-Portal kann mit handelsüblicher Hard- und Software benutzt werden, die erforderlich ist, um eine Verbindung zum Internet herzustellen. Die erforderliche Hard- und Software ist vom Kunden bereitzustellen. Die vom Kunden bereitgestellte Internetverbindung muss eine dem Standard entsprechende Verschlüsselung mit mindestens 128 KBit unterstützen.

§ 4 Vorgehen bei der ersten Anmeldung

Mit Abschluss der Registrierung erhält der Kunde per E-Mail seinen Aktivierungslink. Der Kunde hat daraufhin unverzüglich den Aktivierungslink aufzurufen und sich beim Online-Portal anzumelden.

§ 5 Pflichten des Kunden

- (1) Der Kunde ist verpflichtet, bei der Beantragung und Nutzung des Online-Portals wahrheitsgemäße, richtige Angaben zu machen.
- (2) Der Kunde bestätigt mit der Anerkennung dieser Nutzungsbedingungen, dass er bevollmächtigt ist, hinterlegte Daten einzusehen. Der SWK ist diese Vollmacht auf Verlangen vorzulegen. Dies gilt insbesondere bei der Zusammenfassung mehrerer Liegenschaften wie z.B. bei Hausverwaltungen. Sofern diese Vollmacht erlischt, hat er die SWK unverzüglich hiervon in Kenntnis zu setzen.
- (3) Der Kunde ist verpflichtet, sein Passwort sorgfältig aufzubewahren und vor unbefugten Dritten geheim zu halten; unbefugt sind insbesondere solche Personen, die nicht Vertragspartner der SWK an der Lieferstelle des Kunden sind. Das Passwort darf insbesondere nicht auf dem Versorgungsvertrag oder dem Endgerät vermerkt oder mit diesen zusammen aufbewahrt werden. Der Kunde ist verpflichtet, das Passwort unverzüglich zu ändern, wenn er den Verdacht hat, dass unbefugte Dritte Kenntnis davon erlangt haben können. Den Verlust des Passwortes hat der Kunde unverzüglich der SWK zu melden. Bei Verlust des Passwortes kann sich der Kunde nach Eingabe seines Benutzernamens und seiner E-Mail-Adresse einen neuen Link mit Aktivierungscode durch E-Mail zusenden lassen. Nach Aufruf dieses Links hat der Kunde ein neues Passwort zu wählen.
- (4) Der Kunde ist verpflichtet, geeignete Software gegen Viren zu installieren und jeweils aktuell zu halten.
- (5) Der Kunde verpflichtet sich – sofern er nicht die Favoriten-Funktion seines Web-Browsers nutzt – ausschließlich über die Website der

SWK (www.stadtwerke-karlsruhe.de) oder verlinkte E-Mails der SWK beim Online-Portal anzumelden, nicht jedoch über fremde Links, z.B. aus einer E-Mail Dritter.

- (6) Der Kunde ist verpflichtet, sich bei Beendigung der Nutzung des Online-Portals jeweils über die Schaltfläche „Abmelden“ abzumelden.
- (7) Der Kunde ist verpflichtet, Änderungen der nach § 1 Abs. 2 bei der Registrierung angegebenen Daten unverzüglich in seinem Kundenprofil des Online-Portals einzupflegen.

§ 6 Kommunikationsumfang

- (1) Der Kunde kann u.a. folgende Leistungen nutzen:
 - Änderung der Adress- und Kommunikationsdaten
 - Erteilung eines SEPA-Lastschriftmandats und Änderung von Bankdaten
 - Abruf der Rechnungen
 - Übermittlung des Zählerstands an die SWK
 - An- und Abmeldung von Lieferadressen von Privatkunden
 - Abschlagsanpassung (sofern keine anderweitige Zahlungsweise vereinbart wurde)
 - Vertragsübersicht einsehen
 - Verbrauchsübersicht einsehen
 - Kontakt-Service

Kunden, die einen der folgenden Verträge abschließen oder abgeschlossen haben, sind zur Nutzung der oben aufgeführten Leistungen verpflichtet:

- OnlineStrom
 - OnlineGas
 - NaturStrom online
 - BadnerStrom online
 - BadnerGas online
 - BesserVersorgt Strom
 - BesserVersorgt Strom fix
 - BesserVersorgt Gas fix
- (2) Der Kunde wird durch die SWK kostenlos per E-Mail informiert, wenn die nächste Online-Rechnung ins System eingestellt wurde und abgerufen werden kann. Der Kunde ist verpflichtet, die Rechnung unverzüglich abzurufen.
 - (3) Die SWK stellt eine gesicherte Verbindung zwischen dem Kunden und dem Online-Portal zur Verfügung ([https-Protokoll](https://protokoll.de)); diese ist jedoch nur gewährleistet, wenn sich der Kunde unmittelbar über die Website der SWK bei dem Online-Portal anmeldet.
 - (4) Die SWK ist nach billigem Ermessen berechtigt und verpflichtet, den Leistungsumfang nach Abs. 1 zu erweitern, einzuschränken oder sonst zu verändern. Der Kunde wird über solche Änderungen per E-Mail informiert.

§ 7 Kosten

- (1) Die SWK erhebt kein Entgelt für die Nutzung des Online-Portals. Die Entgelte für die Leistungen aus dem Energieliefervertrag bleiben hiervon unberührt.
- (2) Die Entgelte für die Internetverbindung einschließlich Telefongebühren und etwaige sonstige Entgelte an Provider werden vom Kunden getragen.

§ 8 Datenschutz und Datensicherheit

- (1) Die bei der Beantragung vom Kunden angegebenen Daten werden bei der SWK gespeichert. Sie werden ausschließlich im Rahmen der Nutzung des Online-Portals und den darin angebotenen Services verarbeitet und genutzt. Insbesondere werden diese Daten nicht an Dritte weitergegeben.
- (2) Die im Rahmen der Nutzung des Online-Portals vom Kunden eingegebenen Daten werden bei der SWK gespeichert und intern ausschließlich entsprechend dem Zweck der Datenübermittlung weiterverarbeitet und genutzt.
- (3) Der Kunde willigt in die Datenverwendung nach den vorstehenden Absätzen 1 und 2 ausdrücklich ein durch Anwahl eines entsprechenden Ankreuzfeldes bei der Registrierung und die darauffolgende Anwahl eines Aktivierungslinks in einer Bestätigungsmail (sog. Double opt-in).
- (4) Das Online-Portal verwendet sogenannte „Cookies“. Dabei handelt es sich um kleine Textdateien, die vom Online-Portal generiert und während der Nutzung des Online-Portals durch den Kunden mittels des von diesem verwendeten Webbrowsers auf dessen Computer gespeichert werden. Die Cookies dienen der Verwaltung des Online-Besuchs durch den Kunden und erleichtern die reibungslose Navigation zwischen den verschiedenen Diensten und Inhalten des Online-Portals. Außerdem erfasst das Online-Portal über Cookies zu statistischen Zwecken sowie zur Verbesserung der Leistungen die Anzahl der Aufrufe einzelner Seiten, den gewählten Link, der zu einer Seite führte, und den Typ des verwendeten Browsers. Darüber hinaus werden durch die vom Online-Portal verwendeten Cookies

keine Daten beim Kunden erfasst. Über die Internet-Seiten des Online-Portals werden keine Cookies Dritter gesetzt.

Der Kunde kann seinen Browser so einstellen, dass dieser über das Setzen von Cookies vorher informiert wird, oder er kann die Annahme von Cookies beschränken oder generell verweigern. Die Verweigerung der Annahme von Cookies kann in bestimmten Fällen zu einer Einschränkung der Funktionalität führen.

- (5) Dem Kunden ist bekannt, dass Dritte versuchen, unbefugt Kenntnis von Passwörtern zu erlangen (sogenanntes „Phishing“). Die SWK wird zu keinem Zeitpunkt per E-Mail ein Passwort abfragen. Die Eingabe des Passwortes ist ausschließlich bei der Anmeldung zum Online-Portal erforderlich. Die Authentizität der Abfrage ist nur gewährleistet, wenn sich der Kunde unmittelbar über die Homepage der SWK beim Online-Portal anmeldet.

§ 9 Haftung

- (1) Die SWK haftet im Rahmen der Nutzung des Online-Portals bei leichter Fahrlässigkeit auf Schadensersatz nur bei Verletzung vertragswesentlicher Pflichten (Kardinalpflichten). In diesem Fall ist die Haftung auf Schäden begrenzt, mit denen bei Abschluss der Nutzungsvereinbarung vernünftigerweise zu rechnen war, jedoch beschränkt auf einen Höchstbetrag von 500 Euro. Im Übrigen ist die vorvertragliche, vertragliche und außervertragliche Haftung der SWK auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt. Die Haftungsbegrenzung gilt auch im Falle des Verschuldens eines Erfüllungsgehilfen der SWK.
- (2) Abweichend von Abs. 1 haftet die SWK nicht für Schäden, die aus einem Verstoß gegen die Pflichten des Kunden nach §§ 4 und 5 – insbesondere im Zusammenhang mit Wahl des Passwortes und Umgang damit sowie mit Schutzmaßnahmen gegen Gefahren aus dem Internet – entstanden sind, es sei denn, ihr wird ein Mitverschulden nachgewiesen. Die Stadtwerke Karlsruhe haftet auch nicht für die Leistung von Internet- oder Service Providern, ebenso nicht für Datenverlust der im Rahmen des Übermittlungsrisikos des Kunden eintritt. Zu besonderen Maßnahmen zur Wahrung der Datensicherheit ist die SWK nicht verpflichtet.
- (3) Externe Links werden von der SWK sorgfältig geprüft. Dessen ungeachtet übernimmt die SWK keine Haftung für die Inhalte und die Sicherheit externer Links. Für die Inhalte und die Sicherheit der Seiten, auf die durch Links verwiesen wird, sind ausschließlich deren Betreiber verantwortlich.

§ 10 Vertragsbeendigung

- (1) Das Nutzungsverhältnis kann vom Kunden ohne Einhaltung einer Frist und ohne Begründung in Textform gekündigt werden. Seitens der SWK kann das Nutzungsverhältnis nur aus wichtigem Grund gekündigt werden. Ein wichtiger Grund liegt unter anderem dann vor, wenn der Kunde nachhaltig gegen die Vereinbarung verstößt, wenn der Kunde seine Eigenschaft als Kunde im Sinne des § 2 Abs. 1 verliert oder wenn das Online-Portal eingestellt wird. Die Stadtwerke sind ferner zur Kündigung des Nutzungsverhältnisses berechtigt, wenn der Kunde das Online-Portal für eine ununterbrochene Dauer von 6 Monaten nicht nutzt.
- (2) Endet das Nutzungsverhältnis, so wird die Zugangsberechtigung des Kunden deaktiviert. Die Kundendaten werden im Online-Portal gelöscht.

§ 11 Schlussbestimmungen

- (1) Das Nutzungsverhältnis unterliegt deutschem Recht.
- (2) Soweit eine Gerichtsstandsvereinbarung nach § 38 ZPO zulässig ist, wird Karlsruhe als Gerichtsstand vereinbart.
- (3) Die SWK kann die Nutzungsbedingungen ändern. Sie wird die geänderten Bedingungen per E-Mail dem Kunden unter Hervorhebung der Änderungen mitteilen. Die geänderten Bedingungen werden im Verhältnis zum Kunden wirksam, wenn dieser nicht innerhalb von 6 Wochen nach Bekanntgabe in Textform widerspricht. Die SWK wird den Kunden auf diese Folge aufmerksam machen.
- (4) Information zur EU-weiten Regelung zur Online-Streitbeilegung: Mit der seit 06.01.2016 gültigen EU-Verordnung Nr. 524/2013 wurde eine neue EU-Plattform eingeführt. Diese bietet eine einfache, effiziente, schnelle und kostengünstige außergerichtliche Lösung für Streitigkeiten, die sich aus Online-Rechtsgeschäften zwischen einem Unternehmer und Verbraucher ergeben. Über diesen Link gelangen Sie zur EU-Schlichtungsstelle: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>