

# **Allgemeine Geschäftsbedingungen der Digital Hero GmbH**

## **("AGB")**

Stand: [16.07.2019]

### **1. GELTUNGSBEREICH**

- 1.1. Die Digital Hero GmbH, Siebensterngasse 31, 1070 Wien, Österreich ("ENERGY HERO", "wir", "uns") betreibt unter dem Namen "Energy Hero" den Energieanbieterwechsellservice unter der Website [www.energyhero.at](http://www.energyhero.at) ("Website").
- 1.2. Diese AGBs gelten für die Inanspruchnahme der ENERGY HERO Serviceleistungen durch Registrierung auf der Website für Verbraucher sowie Unternehmer. Mit Registrierung auf ENERGY HERO und Anklicken der entsprechenden Checkbox erklärt sich der Kunde mit diesen AGB einverstanden. Der Kunde erhält zur Verifizierung des Vertragsabschlusses per E-Mail einen Aktivierungslink zugeschickt. Diese E-Mail enthält alle erforderlichen Informationen zu den Vertragskonditionen und die Weiterleitung zu den ENERGY HERO AGB.
- 1.3. Vertragsabschlüsse sind nur zu diesen Bedingungen möglich. Abweichenden, entgegenstehenden, einschränkenden oder ergänzenden Geschäftsbedingungen des Kunden müssen wir ausdrücklich zustimmen, damit diese im Einzelfall Vertragsbestandteil werden. Insbesondere gelten Vertragserfüllungshandlungen von uns nicht als Zustimmung zu etwaigen von unseren AGB abweichenden Bestimmungen.
- 1.4. Änderungen der ENERGY HERO AGB werden dem Kunden vor Inkrafttreten per E-Mail an die bekanntgegebene E-Mail Adresse des Kunden mitgeteilt. Sofern der Kunde der Änderung nicht innerhalb von 14 Kalendertagen nach Erhalt der Nachricht – die explizit auf die Wirkung eines etwaigen Schweigens und die entsprechende Frist hinweist – ausdrücklich widerspricht, gilt die Änderung als angenommen. Im Fall des Widerspruchs gelten die alten AGB weiter; wir behalten uns für diesen Fall vor, den Vertrag mit dem Kunden ordentlich zu kündigen. Solche Änderungen der AGB werden aber jedenfalls geringfügig und für den Kunden zumutbar sind, keine Hauptleistungspflichten betreffen und nur Änderungen betreffen die notwendig und sachlich gerechtfertigt sind, um unsere Leistungen bestmöglich anzubieten und um die Interessen der Kunden (zB günstigste Tarifwahl) zu wahren.
- 1.5. ENERGY HERO wird eine Gegenüberstellung der betroffenen Änderungen der Bestimmungen in den AGB sowie die vollständige Fassung der neuen AGB auf seiner Homepage veröffentlichen.

### **2. REGISTRIERUNG UND VERTRAGSABSCHLUSS**

- 2.1. Der Kunde muss mindestens 18 Jahre alt und damit voll geschäftsfähig sein. Die Inanspruchnahme unserer Serviceleistungen ist nur mit Registrierung über die Website

[www.energyhero.at](http://www.energyhero.at) sowie lediglich für Verbraucher bzw. Unternehmer mit einem Stromverbrauch bis zu 100.000 kWh pro Jahr und einem Gasverbrauch bis zu 400.000 kWh pro Jahr möglich.

- 2.2. Der Kunde hat bei der Registrierung alle Daten zur Identifikation (zB Vorname, Nachname, Adresse inklusive aller Zusätze, Telefonnummer, E-Mailadresse, Führerscheinnummer oder Personalausweisnummer oder Reisepassnummer) und alle zur Ermittlung des für ihn günstigsten Energietarifs (zB Angabe des aktuellen Energieanbieters, des aktuellen Tarifs, etwaiger Vertragsbindungen bzw. Hochladen einer Energierechnung, gewünschte Energieart, Stromzählertyp, Zählpunktbezeichnung, Verbrauch, aktueller Energieanbieter, aktueller Energietarif – im Fall von Unternehmen zusätzlich UID-Nummer, Firmenbuchnummer, Branche, Firmenwortlaut) anzugeben. Weiters hat uns der Kunde entsprechend zur Vornahme der Energieanbieterwechsel in dem in Pkt 3 angeführten Umfang zu bevollmächtigen sowie ein SEPA-Lastschriftmandat zum Einzug der Servicegebühr durch uns zu erteilen.
- 2.3. Mit Absenden der Registrierung gibt der Kunde sein Angebot zum Abschluss eines Servicevertrages für eine unbestimmte Dauer ab und bestätigt die Richtigkeit seiner Angaben. Nach Absenden der Registrierung erhält der Kunde eine automatisierte Bestätigungsmail, die noch keine Annahme der Registrierung und des Vertragsabschlusses durch uns darstellt.
- 2.4. Die Annahme durch uns erfolgt über eine gesonderte Bestätigung per E-Mail.
- 2.5. Wie behalten uns zudem das Recht vor, einen Antrag auf Registrierung und somit auch den Vertragsabschluss ohne Angabe von Gründen abzulehnen.
- 2.6. Der Kunde ist zur Geheimhaltung seiner Zugangsdaten verantwortlich. Wir können nur überprüfen, ob das Zugangspasswort mit einer ordnungsgemäß freigeschalteten Kundenberechtigung übereinstimmt. Eine weitergehende Überprüfungspflicht trifft uns nicht.
- 2.7. Mit Wirksamwerden der Kündigung oder des Widerrufs des Vertrages erlischt auch die Registrierung.

### **3. VOLLMACHT**

#### **3.1. Allgemeines**

Der Kunde bevollmächtigt die Digital Hero GmbH ("ENERGY HERO"), ihn im Rahmen des zwischen ihm und ENERGY HERO geschlossenen Vertrages umfassend bei allen relevanten Maßnahmen mit und gegenüber Energieanbietern und Netzbetreibern, sowie sonstigen relevanten Dritten (z.B. E-Control, Statistik Austria, relevante Interessensvertretungen, weitere relevante Marktteilnehmer) in seinem Namen und auf seine Rechnung zu vertreten (Erklärungs- und Empfangsvollmacht), um für ihn wiederkehrend bestehende Energielieferverträge für Strom und Gas zu kündigen und neue abzuschließen sowie laufende Verträge abzuwickeln und die dafür erforderlichen Erklärungen und Vereinbarungen gegenüber Energieanbietern, Netzbetreibern, Banken und sonstigen Beteiligten abzugeben sowie alle entsprechenden Erklärungen, Dokumente und Informationen des jeweiligen Gegenübers für den Kunden in Empfang zu nehmen.

Darüber hinaus bevollmächtigt der Kunde ENERGY HERO, einem allfälligen neuen Anbieter eine Untervollmacht erteilen zu können, damit dieser den Wechselprozess durchführen, also insbesondere auch die Kündigung gegenüber dem Altlieferanten erklären und vollziehen kann, als auch den Netzbetreiber des Kunden entsprechend darüber zu informieren.

Mit der Erteilung der Vollmacht gibt der Kunde seine ausdrückliche Willenserklärung zum Energieanbieterwechsel zum Ausdruck.

Die vorliegende Vollmacht umfasst darüber hinaus insbesondere:

- Vertragserklärungen, die für einen Strom-/Gasanbieterwechsel erforderlich sind rechtsverbindlich für den Kunden auf Basis der jeweils gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Netzbetreiber und/oder des Energieanbieters abzugeben und Erklärungen und Informationen für den Kunden entgegenzunehmen;
- Das Ausfüllen von Online-Formularen und ähnlichen internet- oder app-basierten Formularen und Eingabemasken und den Abschluss von Online-Wechselvorgängen beim Netzbetreiber und/oder Energieanbieter im Namen des Kunden;
- Erstellung eines Online-Benutzer-Kontos beim Energieanbieter im Namen des Kunden
- Erklärungen gegenüber dem Netzbetreiber und/oder neuen Energielieferanten über das Verlangen der vorzeitigen Vertragserfüllung vor Ablauf der gesetzlichen Widerrufsfrist des Kunden von 14 Tagen (festgehalten wird, dass den Kunden im Fall einer solchen Erklärung eine Zahlungspflicht für von ihm bis zur Erklärung des Rücktritts in Anspruch genommene Leistungen des Energielieferanten trifft). Die gilt nur für Verbraucher;
- Die Erteilung von Untervollmachten an relevante Dritte. Dies umfasst insbesondere die Autorisierung an Energielieferanten zu erteilen, alle Handlungen vorzunehmen und Erklärungen abzugeben, die für den Wechsel des Energielieferanten sowie der Belieferung der Anlage des Kunden mit Energie nötig sind; dies beinhaltet auch die Kündigung des bisherigen Energieliefervertrages und der Vereinbarung des Vorleistungsmodells mit dem Netzbetreiber;
- den Anbieter von Energielieferungen zu ermächtigen Zahlungen vom Konto des Kunden mittels SEPA-Lastschrift einzuziehen, die für (durchgeführten) Energielieferungen durch den Anbieter verrechnet werden. Weiters, um das Kreditinstitut des Kunden anzuweisen, die vom Anbieter auf dem Konto gezogenen SEPA-Lastschriften einzulösen;
- Verbrauchswerte des Kunden von dem jeweiligen Netzbetreiber und Energielieferanten anzufordern;
- Einsichtnahme und Übernahme der beim Anbieter und Betreiber vorhandenen Wechsel- und Vertragsdaten wie Verbrauch, Laufzeit, Preise, Rechnungen etc durch Kontaktaufnahme, Online-Zugang, automatischem Datenaustausch, E-Mail Benachrichtigungen des Anbieters bzw. Betreibers;

### **3.2. Dauer der Vollmacht**

Die Bevollmächtigung ist mit der Laufzeit des Vertragsverhältnisses zwischen der Digital Hero GmbH und dem Kunden befristet. Der Kunde kann die Vollmacht aber gegenüber ENERGY HERO jederzeit schriftlich widerrufen.

## **4. ALLGEMEINER LEISTUNGSUMFANG**

**4.1.** Gegenstand des Vertrages ist der Vergleich von Tarifen auf dem österreichischen Strom- und Gasmarkt zum Zweck der Vornahme eines Energieanbieterwechsels für den Kunden. Dies beinhaltet einen Vergleich der aktuellen Preise und Konditionen der Anbieter am österreichischen Strom- und Gasmarkt und die Abwicklung von kontinuierlichen Vertragswechseln für Strom- und Gaslieferverträge des Kunden durch ENERGY HERO auf Basis der vom Kunden gewährten Vollmacht, sofern der Kunde keiner (weiteren) Vertragsbindung unterliegt. Im Falle einer bald auslaufenden Vertragsbindung des Kunden mit seinem Energieanbieter wird ENERGY HERO zeitnah bereits Konditionen für den Kunden vergleichen und zeitnah nach Ende der Bindung den Anbieterwechsel vornehmen.

**4.2.** Die Lieferung von Strom und/oder Gas sowie der Transport der gelieferten Energiemenge sind nicht geschuldet.

## **5. BESONDERER LEISTUNGSUMFANG**

### **5.1. Tarifvergleich**

**5.1.1.** Grundlage für den Vergleich von Preisen und Konditionen der Energieanbieter ist ausschließlich der Tarifrechner der E-Control (siehe dazu im Detail Pkt 5.1.8). Weitere Kriterien sind vom Vergleich ausdrücklich nicht umfasst. Ist der Tarifrechner aus Gründen, die nicht in unserer Sphäre liegen oder von uns nicht verschuldet worden, nicht verfügbar, so holen wir den Tarifvergleich nach Wiederverfügbarkeit des Tarifrechners nach. ENERGY HERO wechselt nur zu Tarifen, die online verfügbar und abschließbar sind und über eine Preisgarantie verfügen. Sofern ein Tarifwechsel zu anderen Konditionen vom Kunden ausdrücklich gewünscht ist, kann ENERGY HERO auch davon abweichende Tarifwechsel einleiten.

**5.1.2.** Der Kunde kann allfällige Präferenzen (zB Produkthanforderungen wie Ökostrom, Strom aus Österreich, Gesamtrechnung, Tarif ohne Neukundenrabatt etc) gegenüber ENERGY HERO ausschließlich im Registrierungsprozess kommunizieren. Diese Anforderungen wirken sich auf die Tarifauswahl aus. Andernfalls liegt die Auswahl der Anbieter im Ermessen von ENERGY HERO rein auf Basis des durchgeführten Tarifvergleichs.

**5.1.3.** Der Jahresverbrauch des Kunden dient neben der Postleitzahl und dem aktuellen Lieferanten als Eingabewert bei der Ermittlung des günstigsten Tarifs im E-Control Tarifikalkulator. Der Jahresenergieverbrauch wird entweder vom Kunden angegeben oder aus der von ihm übermittelten Rechnung ausgelesen. Entspricht der angegebene bzw. der in der Rechnung dargestellte Verbrauch nicht einem Verbrauchszeitraum von

365 Tagen +/- 15 Tagen, wird der Verbrauch auf 365 Tage hoch- bzw. runtergerechnet. Dabei wird der Verbrauch durch die Anzahl der Verbrauchstage dividiert und anschließend mit 365 multipliziert.

- 5.1.4.** Verfügt der Kunde über keine Jahresrechnung da er noch keine vom aktuellen Energieanbieter erhalten hat, oder steht der Kunde vor einem Umzug und hat von der neuen Adresse noch keine Jahresrechnung, so kann er dennoch seine Anmeldung bei ENERGY HERO fortsetzen. Der Kunde muss einen Verbrauch in kWh angeben. Diesen kann er frei angeben oder mithilfe der Personenanzahl im Haushalt oder der Wohnfläche schätzen (Datenquelle E-Control). Der Kunde muss Informationen angeben, welche der jeweilige neue Energielieferant benötigt um den Kunden zu identifizieren bzw. bei dem Netzbetreiber zu melden, wie die Zählpunktbezeichnung oder die Zählernummer und den Netzbetreiber. Aufgrund unterschiedlicher Anforderungen der einzelnen Energieanbieter betreffend der geforderten Zählpunkt-, Adress- und Personenangaben, kann ENERGY HERO nicht gewährleisten, dass der Energieanbieter bei einem Mangel an den geforderten Informationen den Kunden annimmt bzw. nicht mit dem Kunden in Kontakt tritt um die restlichen Informationen vom Kunden zu erhalten.
- 5.1.5.** ENERGY HERO wird für den Kunden eine maximale Bindungsfrist von 12 Monaten eingehen.
- 5.1.6.** Die im Zuge der Registrierung angegebenen Daten des Kunden werden für den Tarifvergleich herangezogen und mit den anderen im Tarifrechner verfügbaren Energietarifen verglichen. Hierbei wird eine mögliche Kosteneinsparung durch den Tarifrechner berechnet und ein Vertragswechsel automatisch durchgeführt, wenn dies (auch unter Berücksichtigung der an uns zu leistenden Servicegebühr) wirtschaftlich sinnvoll ist (vgl Pkt 3. der Vollmacht sowie Pkt 5.3).
- 5.1.7.** Im Rahmen der Änderung von Pkt 1.4 können wir jederzeit das Serviceangebot auf der Online-Plattform ändern, sofern unsere Änderungen geringfügig sind (zB dadurch nicht die Hauptleistungspflichten, wie etwa die Vornahme der Tarifwechsels durch ENERGY HERO bzw Entrichtung der Service-Gebühr durch den Kunden berührt werden) und die Änderungen notwendig und sachlich gerechtfertigt sind, um unsere Leistungen bestmöglich anzubieten und um die Interessen der Kunden (zB günstigste Tarifwahl) zu wahren. Hierfür kann zB die Übermittlung weiterer Informationen und Unterlagen vom Kunden für einen sinnvollen Tarifvergleich notwendig werden.

**5.1.8. Wichtige Hinweise zum E-Control Tarifrechner:**

ENERGY HERO bietet auf der Homepage unter <http://energyhero.at/form/anmeldung> einen Tarifikkulator an, der auf Daten der Regulierungsbehörde E-Control Austria basiert. Der Tarifikkulator ist über eine Schnittstelle mit den Webservices der E-Control Austria verbunden und bildet ausschließlich die von der E-Control Austria zur Verfügung gestellten aktuellen Tarifinformationen ab. ENERGY HERO hat keinen Einfluss auf die über den Tarifikkulator der E-Control Austria zur Verfügung gestellten Daten.

Der angebotene Tarifvergleich dient ausschließlich einer Vorabrechnung einer möglichen voraussichtlichen Ersparnis für den Kunden. Es ist jedoch nicht sicher, dass diese Ersparnis auch tatsächlich nach einem Wechsel erzielt wird. Der Preisrechner ist auch nicht geeignet, die Stromrechnungen aus der Vergangenheit zu überprüfen. Die

tatsächlichen Gesamtkosten können von den errechneten Werten abweichen. Gründe hierfür sind beispielsweise:

- Preisänderungen einzelner Lieferanten;
- Änderung von Systemnutzungsentgelten (SNE-VO);
- Hinzukommen oder Wegfallen von Steuern und Abgaben;
- Veränderter Jahresverbrauch.

Der Energiepreis im E-Control Tarifrechner kann wie folgt gestaltet werden:

- **Staffelmodell:** Die Verbrauchsmenge wird einem Mengenbereich zugeordnet. Der Energiepreis von jenem Mengenbereich, in dem der Gesamtverbrauch liegt, wird auf den Gesamtverbrauch angewendet.
- **Zonenmodell:** Die Verbrauchsmenge wird auf die einzelnen Mengenbereiche aufgeteilt, wobei alle Mengenbereiche durchlaufen werden. Die jeweiligen Mengen werden mit den für diesen Mengenbereich ausgewiesenen Preisen multipliziert und die Ergebnisse anschließend zusammengerechnet.

Im Tarifikalkulator werden die Jahresgesamtkosten aller Produkte dargestellt. Die Jahresgesamtkosten werden auf Basis des jeweils zum Zeitpunkt der Abfrage gültigen Energiepreises hochgerechnet, dabei werden die Monatskosten mit zwölf multipliziert. Dies gilt auch für Preismodelle mit automatischer Preisanpassung. Für diese Produkte erstellt die E-Control keine Prognose für die Entwicklung des jeweiligen Indexes oder des Energiepreises. Solche möglichen Veränderungen werden von uns daher nicht mitberücksichtigt.

Zur Berechnung der möglichen voraussichtlichen Ersparnis über den auf der Website der ENERGY HERO verbundenen Tarifrechner der E-Control Austria hat der Kunde die Postleitzahl und den Verbrauch anzugeben und anschließend aus einer Liste von Anbietern mit dazugehörigen Tarifen seinen aktuellen Anbieter und Tarif auszuwählen. Findet sich der Anbieter des Kunden oder sein Produkt nicht in der Auflistung, so hat der Energieanbieter keine Daten zur Verfügung gestellt oder ist das jeweilige Produkt möglicherweise nicht mehr im Angebot des jeweiligen Energieanbieters. Für diesen Kunden kann keine voraussichtliche Ersparnis auf der Website errechnet werden. Der Kunde kann uns die Daten aber im Rahmen der Anmeldung angeben. Die Berechnung der voraussichtlichen Ersparnis übernimmt dann ENERGY HERO und sendet dem Kunden, in der Mail in der dieser über den eingeleiteten Wechsel erfährt, seine voraussichtliche Einsparung.

Der Tarifrechner der E-Control Austria zieht für einen Vergleich nur Tarife mit Preisgarantie, Onlinerechnung und die Tarife heran, die online abschließbar sind. Der Kunde kann unter "Einstellungen für deine Tarifauswahl" zusätzlich weitere Präferenzen (zB Produkthanforderungen wie Ökostrom, Strom aus Österreich, Gesamtrechnung, Tarif ohne Neukundenrabatt etc) angeben, die für ihn relevant sind.

Auf Basis dieser Auswahl und der vom Kunden angegebenen Informationen erhält der Kunde den Vergleich seiner aktuellen Energiejahreskosten mit den Energiejahreskosten des aktuell günstigsten Tarifs. Die Differenz der Energiejahreskosten beider Tarife ergibt die voraussichtliche Ersparnis bei einem etwaigen Wechsel.

## **5.2. Entscheidung für einen Anbieterwechsel**

Grundlage über die Entscheidung für einen Anbieterwechsel ist die folgende Herangehensweise: Mittels der vom Kunden angegebenen oder in der von ihm übermittelten Energierechnung enthaltenen Angaben zum Energieverbrauch (in kWh), der Postleitzahl und aktuellem Energieanbieter des Kunden wird **ausschließlich auf Basis der im E-Control Tarifikalkulator** (und keiner sonstigen Entscheidungsgrundlage) hinterlegten tagesaktuellen Tarifangebote dieses aktuellen Anbieters (sofern vorhanden), ein Referenzjahrespreis errechnet. Ausgehend von dem selben Energieverbrauch und der vom Kunden gewählten Präferenzen („Ökostrom“, „Strom aus Österreich“, „Gesamtrechnung“) werden die tagesaktuellen Tarifangebote aller im E-Control Tarifikalkulator hinterlegten Anbieter herangezogen und voraussichtliche Neujahrespreise ermittelt. Diese Neujahrespreise werden mit dem Referenzjahrespreis verglichen. Ergibt sich ein niedrigerer Neujahrespreis zuzüglich der an uns zu leistenden Servicegebühr im Vergleich zum Referenzpreis (auch unter Berücksichtigung der an uns zu leistenden Servicegebühr) so wird der Wechsel des Kunden zu dem neuen Anbieter mit dem günstigsten Neujahrespreis eingeleitet, vorausgesetzt, der neue Energieanbieter nimmt den Kunden an.

Dies kann die Digital Hero GmbH auch mehrmals pro Jahr (unterjährig, bis zu drei Mal), je nach aktueller Vertragslaufzeit des Kunden und der angebotenen Tarife laut E-Control Tarifikalkulator, vollziehen, sofern dem Kunden, unter Voraussetzung der obigen Herangehensweise, wieder ein Wechsel zu einem günstigeren Anbieter angeboten werden kann.

## **5.3. Ablauf des Energieanbieterwechsel**

**5.3.1.** Nach erfolgtem Tarifvergleich wertet ENERGY HERO den wirtschaftlichen Nutzen eines Energieanbieterwechsels aus. Im Falle einer wirtschaftlich sinnvollen Ersparnis (auch unter Berücksichtigung der an uns zu leistenden Servicegebühr) informiert ENERGY HERO den Kunden formlos darüber, kündigt anschließend auf Basis der bei der Registrierung erteilten Bevollmächtigung den Vertrag mit dem aktuellen Energiediensteanbieters (bzw beauftragt den neuen Energiediensteanbieter mit der Kündigung des alten Energiediensteanbieters) und schließt einen neuen im Namen des Kunden ab.

**5.3.2.** Der Kunde wird nach initiiertem Wechsel des Energiediensteanbieters zeitnahe benachrichtigt. Um den automatischen Wechselservice gewährleisten zu können sowie jederzeit Einsicht in den Fortschritt des Wechselprozesses zu haben, gibt ENERGY HERO im Zuge der Anmeldung beim Energiediensteanbieter für den Kunden, in dessen Auftrag und auf dessen Namen, alle nötigen Erklärungen ab (via Web-Interface, Email, oder vergleichbar). Der Kunde erhält die Vertragsunterlagen inklusive der anwendbaren AGBs des Energiediensteanbieters durch den Energieanbieter.

**5.3.3.** Sobald der Vertrag mit dem neuen Energiediensteanbieter keiner Kündigungsfrist mehr unterliegt, wird erneut ein regelmäßiger Tarifvergleich mit anderen Anbietern durch uns vorgenommen.

## **6. LAUFZEIT, LEISTUNGSFRIST UND KÜNDIGUNG**

**6.1.** Der Servicevertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und hat eine Mindestlaufzeit von einem Jahr.

- 6.2.** ENERGY HERO hat unmittelbar nach Vertragsabschluss vorerst mit der Durchsicht und Prüfung aller erhaltenen Unterlagen zu beginnen, um einen kundenspezifischen Tarifvergleich durchführen zu können.
- 6.3.** Der Vertrag kann nach Ablauf der Mindestlaufzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat zu jedem Monatsende ordentlich gekündigt werden.
- 6.4.** Unabhängig davon hat der Kunde das Recht den Vertrag jederzeit außerordentlich aus wichtigem Grund zu kündigen.
- 6.5.** Kündigungen sind schriftlich an Digital Hero GmbH, Siebensterngasse 31, 1070 Wien oder per E-Mail an [[kuendigung@energyhero.at](mailto:kuendigung@energyhero.at)] zu übermitteln.

## **7. SERVICEGEBÜHR, ZAHLUNG UND ZAHLUNGSVERZUG**

### **7.1. Servicegebühr**

- 7.1.1.** Die jährliche Servicegebühr für die Inanspruchnahme der ENERGY HERO Services bemisst sich nach den jeweiligen vertragsgegenständlichen Zählpunkten wie folgt:
- Für den ersten Zählpunkt (Strom oder Gas) wird ein Pauschalbetrag verrechnet.
  - Ist der Kunde Verbraucher, wird für jeden weiteren Zählpunkt, für den der Kunde unsere Leistungen in Anspruch nimmt, jeweils zusätzlich ein reduzierter Pauschalbetrag verrechnet.
  - Ist der Kunde Unternehmer, wird ein Pauschalbetrag abhängig von der Verbrauchshöhe (in kWh) des Unternehmens an dem anzumeldenden Zählpunkt ermittelt. In einer Verbrauchs-/Preis-Matrix sind die durchschnittlichen Pauschalbeträge für Unternehmer sichtbar. Unternehmer geben bei der Anmeldung den jeweiligen Verbrauch an dem Zählpunkt bekannt und erfahren in der Anmeldung die Höhe der Servicegebühr. Sofern der bei der Anmeldung angegebene Verbrauch vom tatsächlichen Verbrauch abweicht, berechnet sich der von ENERGY HERO in Rechnung gestellte Pauschalbetrag jedoch vom tatsächlichen Verbrauch.

Ein Zählpunkt bezeichnet den Strom bzw. Gaszähler, also die Netzstelle, an der Strom bzw. Gas vom Kunden für seinen Verbrauch entnommen wird.

- 7.1.2.** Die Höhe der Servicegebühren ist für Endverbraucher unter [[www.energyhero.at/preise](http://www.energyhero.at/preise)] als Endverbraucherpreise inklusive Umsatzsteuer ersichtlich. Die Staffelung und die Höhe der Servicegebühren für Unternehmer sind unter [[www.energyhero.at/betriebe/preise](http://www.energyhero.at/betriebe/preise)] inklusive Umsatzsteuer ersichtlich. Eine allfällige Preisänderung oder des Preismodells an sich erfolgt ebenfalls nach dem Verfahren gemäß Pkt 1.4, wobei Preisänderungen gegenüber Verbrauchern nur in angemessenem und zumutbarem Umfang erfolgen sowie sachlich gerechtfertigt sein werden und auf Gründen basieren, die nicht in der Sphäre von Energy Hero liegen. Das sind Inflation/Deflation, Erhöhung und Verminderung der Kostenstruktur von Energy Hero durch Erhöhung der Preise durch die Vertragspartner von Energy Hero. Solche Preisänderungen werden im Anlassfall sowohl zu Lasten, aber auch zu Gunsten des Verbrauchers erfolgen.
- 7.1.3.** ENERGY HERO steht es für zukünftige Vertragsabschlüsse frei, jederzeit die auf der Website angeführten Servicegebühren, die Zusammensetzung dieser und das Preismodell an sich zu ändern. Bereits abgeschlossene Serviceverträge mit Kunden bleiben von diesen Änderungen unberührt.



## **7.2. Zahlungsbedingungen**

- 7.2.1.** Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde, ist die Servicegebühr pro Zählpunkt im ersten Vertragsjahr frühestens nach dem ersten erfolgten Energieanbieterwechsel fällig. Danach wird die Servicegebühr jährlich am Tag des ersten Fälligkeitszeitpunkts fällig.
- 7.2.2.** Die Bezahlung der Servicegebühr erfolgt ausschließlich über das im Rahmen der Registrierung angegebene Konto durch das SEPA-Lastschriftverfahren.
- 7.2.3.** Sollte die Abbuchung nach Pkt 7.2.2 aus Gründen in der Sphäre des Kunden nicht möglich sein oder wir eine negative Bonitätsauskunft erhalten, steht es uns frei, den Kunden zur Zahlung per Überweisung innerhalb angemessener Frist aufzufordern oder vom Vertrag aus wichtigem Grund zurückzutreten. Im Falle einer vom Kunden zu vertretenden Rücklastschrift, verrechnet ENERGY HERO dem Kunden die zusätzlich entstandenen Kosten für Rücklastschriften.
- 7.2.4.** Bei verschuldetem Zahlungsverzug des Kunden berechnen wir im Fall eines Verbrauchergeschäftes die jährlichen, gesetzlichen Verzugszinsen in der Höhe von 4 Prozent pa und im Fall eines Unternehmensgeschäftes in der Höhe von 9,2 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz pa. Weiters sind wir gegenüber Unternehmern berechtigt, ab Fälligkeit der Zahlung Zinseszinsen in der Höhe von 4 Prozentpunkten zu verlangen.

## **8. HAFTUNG**

- 8.1.** Wir haften für Schäden nach den gesetzlichen Bestimmungen. Die Haftung für leicht fahrlässig zugefügte Schäden ist jedoch ausgeschlossen. Diese Haftungsbeschränkung gilt nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers, oder der Gesundheit von Menschen, aus der Verletzung vertraglicher Hauptpflichten oder für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 8.2.** Kunden, die Unternehmer sind, haben das Vorliegen von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit zu beweisen und Schadenersatzansprüche innerhalb von einem Jahr geltend zu machen. Die in diesen AGB enthaltenen oder sonst vereinbarten Bestimmungen über Schadenersatz gelten diesfalls auch dann, wenn der Schadenersatzanspruch neben oder anstelle eines Gewährleistungsanspruches geltend gemacht wird.
- 8.3.** Der Produkt- und Preisvergleich wird anhand des von E-Control zur Verfügung gestellten E-Control Tarifrechners und der darin veröffentlichten Tarife berechnet. Bei der laufenden Implementierung und Aktualisierung der Tarife sowie der Verarbeitung der vom Kunden angegebenen Daten ist ENERGY HERO um größtmögliche Sorgfalt bemüht. Dennoch kann es im Einzelfall zu Übertragungsfehlern, technischen Unterbrechungen und Irrtümern kommen. ENERGY HERO leistet daher keine Gewähr für den E-Control Tarifrechner, und insbesondere dass sämtliche am österreichischen Markt befindliche Energiediensteanbieter oder Produkte in das Vergleichsergebnis einbezogen werden. ENERGY HERO übernimmt daher – außer bei vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten von ENERGY HERO – keine Haftung für eine vollständige und richtige Produkt- und Preisübersicht oder für die vollständige und richtige Übermittlung der vom Kunden angegebenen Daten an die Energiediensteanbieter.

- 8.4.** ENERGY HERO übernimmt weiters keinerlei Haftung für die Verfügbarkeit der Tarife. Verantwortlich dafür ist der jeweilige Energiediensteanbieter.
- 8.5.** ENERGY HERO garantiert keinen Anspruch des Kunden auf den tatsächlichen Abschluss eines entsprechenden Vertrages mit dem Energiediensteanbieter. ENERGY HERO übernimmt insbesondere keine Haftung wenn der beim Tarifvergleich ermittelte Energiediensteanbieter den Kunden, aus welchen Gründen auch immer, nicht annimmt. In diesem Fall wird ein erneuter Tarifvergleich vollzogen und der nächstgereichte, günstigste Energiediensteanbieter gewählt. Insbesondere übernimmt ENERGY HERO keine Haftung für die Ablehnung des Kunden durch den gewählten Energieanbieter aufgrund eines bevorstehenden oder im Gang befindlichen Umzugs des Kunden.

## **9. WIDERRUFSRECHT FÜR VERBRAUCHER**

### **9.1. Widerruf des Servicevertrages mit ENERGY HERO**

- 9.1.1.** Ist der Kunde Verbraucher im Sinne des KSchG, hat das Recht, diesen Vertrag innerhalb der Widerrufsfrist ohne Angabe von Gründen zu widerrufen.
- 9.1.2.** Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab Vertragsabschluss.
- 9.1.3.** Um das Widerrufsrecht auszuüben, muss der Kunde uns (Digital Hero GmbH, Siebensterngasse 31, 1070 Wien, ruecktritt@energyhero.at, [+43 (0) 720 2 720 20]) mit einer eindeutigen Erklärung (zB ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über seinen Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Der Kunde kann dafür das unten zur Verfügung gestellte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.
- 9.1.4.** Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass der Kunde die Mitteilung über Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absendet.

### **Folgen des Widerrufs**

- 9.1.5.** Wenn der Kunde diesen Vertrag widerruft, werden wir ihm die Zahlungen, die wir von ihm erhalten haben, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über den Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Hat der Kunde sein ausdrückliches Verlangen erklärt, dass wir noch vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Vertragserfüllung beginnen sollen, und wir hierauf mit der Vertragserfüllung begonnen haben, so hat uns der Kunde einen Betrag zu zahlen, der im Vergleich zum vertraglich vereinbarten Gesamtpreis verhältnismäßig den von uns bis zum Rücktritt erbrachten Leistungen entspricht. Ist der Gesamtpreis überhöht, so wird der anteilig zu zahlende Betrag auf der Grundlage des Marktwerts der erbrachten Leistungen berechnet.
- 9.1.6.** Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das der Kunde bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt hat, es sei denn, mit dem Kunden wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden dem Kunden wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

### **Muster-Widerrufsformular**

Der Kunde kann das folgende Formular verwenden und an uns senden, wenn er den Vertrag widerrufen will:

An Digital Hero GmbH, Siebensterngasse 31, 1070 Wien, ruecktritt@energyhero.at,  
[+43 (0) 720 2 720 20]

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag über den folgende Dienstleistungen (\*):

Bestellt am (\*):

Name des/der Verbraucher(s):

Anschrift des/der Verbraucher(s):

Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)

Datum

(\*) Unzutreffendes bitte streichen.

## **9.2. Widerruf des Wechsel bzw. des Liefervertrages mit dem neuen Energieanbieter**

Konsumenten haben 14 Tage nach Vertragsabschluss mit dem neuen Energiediensteanbieter Zeit, diesen Vertrag zu widerrufen. Dazu hat der Kunde den in den Vertragsunterlagen des neuen Anbieters beschriebenen Widerrufsprozess zu befolgen und ENERGY HERO über die Ausübung des Widerrufsrechts per E-Mail an [wechsel-widerruf@energyhero.at] zu informieren. Darüber hinaus wird der Kunde dazu angehalten, den alten Energiediensteanbieter sowie den Netzbetreiber über den Widerruf des Anbieterwechsels in Kenntnis zu setzen um die ununterbrochene Energieversorgung nicht zu gefährden. Nur wenn der Kunde ENERGY HERO umgehend über den Widerruf informiert, kann ENERGY HERO einen neuen Anbieter für den Kunden suchen um schnellstmöglich einen neuen Energieliefervertrag für den Kunden abzuschließen. Festgehalten wird, sollte der Kunde die Information über den Widerruf des Anbieterwechsels nicht umgehend an ENERGY HERO weiterleiten, besteht die Gefahr, dass der Kunde keinen aufrechten Energieliefervertrag hat. Der Kunde hat sich in einem solchen Fall eigenständig um Ersatz zu kümmern.

## **10. DATENSCHUTZ**

**10.1.** Die uns vom Kunden im Rahmen der Geschäftsbeziehung bekannt gegebenen persönlichen Daten wie zB Name, Adresse, E-Mail, Telefonnummer werden von uns zu Zwecken der Vertragserfüllung gespeichert und verarbeitet, dies insbesondere für den Vergleich von Produkten der Anbieter, der Kontaktaufnahme mit dem Kunden, dem Energieanbieterwechsel, der Kündigung von Energielieferverträgen, dem Eingehen neuer Energielieferverträge, oder der Erstellung eines Kundenkontos verwendet. Wir verarbeiten die Daten entsprechend der anwendbaren Datenschutzgesetze, insbesondere dem Datenschutzgesetz 2018 und der Datenschutzgrundverordnung, rein zu Zwecken der Vertragserfüllung.

**10.2.** Der Kunde ist verpflichtet uns Änderungen seiner Wohnanschrift, Kontaktdaten sowie den Wechsel des Strom-/Gaslieferanten während aufrechtem Vertragsverhältnis

bekanntzugeben. Unterlässt er diese Mitteilung neuer Kontaktdaten, so gelten Erklärungen auch dann als zugegangen, falls sie an die von ihm zuletzt bekannt gegebene Adresse gesendet werden.

- 10.3.** Zusätzlich zu diesen AGB gilt die Datenschutzerklärung, abrufbar unter [[www.energyhero.at/datenschutzerklaerung](http://www.energyhero.at/datenschutzerklaerung)].

## **11. SCHLUSSBESTIMMUNGEN**

- 11.1.** Bei Unternehmensgeschäften sowie bei Verbrauchergeschäften, bei denen der Verbraucher zum Zeitpunkt der Klageerhebung weder Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt in Österreich hat noch im Inland beschäftigt ist, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag das für 1070 örtlich und sachlich zuständige Gericht. Ist der Kunde Unternehmer, gilt die ausschließliche Gerichtsstandswahl jedenfalls. Unsere Befugnis, in diesem Fall auch ein anderes für den Kunden zuständiges Gericht anzurufen bleibt unberührt.
- 11.2.** Es gilt ausschließlich das materielle Recht der Republik Österreich unter Ausschluss der Verweisungsnormen und des UN Kaufrechts. Bei Verbrauchern gilt diese Rechtswahl nur insoweit, als zwingende Bestimmungen des Rechts des Staates, in der er seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, nicht verdrängt werden.
- 11.3.** Mit Ausnahme der Regelung nach Pkt 1.4 (sowie Verweise darauf) bedürfen Änderungen und Ergänzungen des Vertrages der Schriftform. Das gilt auch für die Aufhebung dieses Formerfordernisses. Die Schriftform ist bei Erklärungen in Form von Fax, E-Mail oder anderen technischen Hilfsmitteln gewahrt.
- 11.4.** Die Vertrags- und Geschäftssprache ist Deutsch.