

# Vertragsvereinbarungen für den VIP-Service<sup>24</sup>, den VIP-Service und den VIP-Light

## 1) Der VIP-Service<sup>24</sup> / VIP-Service / VIP-Light (das Grundsätzliche)

Ziel dieses Vertrages ist die langfristige Unterstützung des Kunden beim Energie-Anbieterwechsel und bei der Verwaltung seiner Energieverträge. Mit seiner Unterschrift beauftragt und bevollmächtigt der Kunde **exklusiv** die VBD Verbraucher-Dienst GmbH (nachstehend „VBD“ genannt) ihn zukünftig bei allen Verhandlungen über seinen Strom- und Gasbezug und beim Abschluss, sowie bei der Kündigung von Strom- und Gasverträgen umfassend zu vertreten. Dieser Vertrag gilt während seiner Laufzeit für sämtliche aktuellen und zukünftigen Energie-Abnahmestellen des Kunden. Während der Laufzeit des Servicevertrages wird der Kunde selber keinerlei Änderungen seiner Energieverträge vornehmen und wird sämtliche Energieanliegen ausschließlich an VBD und nicht an die Energieversorger direkt richten.

## 2) Die Basisdienstleistung (Marktsondierung, Anbieterwechsel und Verwaltung)

- Nach Beauftragung holt VBD für den Kunden Energiepreisangebote bei Energieversorgern ein, macht Ausschreibungen oder bedient sich bereits vorliegenden Preislisten von Energieversorgern, Energiegroßhändlern, Maklerportalen oder Energiedistributoren.
- Es werden ausschließlich **seriöse** Energieversorger berücksichtigt, welche die von VBD aufgestellten Qualitätsmerkmale und -kriterien, wie z.B. Liefersicherheit, Akzeptanz von Maklervollmachten, abweichende Post- und Rechnungsanschriften, guter Kundenservice, Erreichbarkeit, Markterfahrung und Zuverlässigkeit gewährleisten. VBD wird daher nicht zwangsläufig immer „den günstigsten Anbieter“ auswählen können.
- Mit den von VBD ausgesuchten Energieversorgern wird VBD neue Energielieferverträge für den Kunden abschließen, sowie bei Bedarf noch laufende Energielieferverträge des Kunden kündigen. Die Laufzeiten der Energieverträge können die Laufzeit des VIP-Service überschreiten.
- Nach Lieferstart und in den Folgejahren wird VBD die Verträge des Kunden in regelmäßigen Abständen überprüfen und nach eigenem Ermessen automatische Anbieterwechsel für den Kunden vornehmen.
- Die von VBD erstellten Strom- und Gasangebote basieren auf den von den Versorgern veröffentlichten oder übermittelten Vertragsbedingungen und den vom Kunden angegebenen Verbrauchs-, und Kundendaten. VBD behält sich vor, Angebote jederzeit zu widerrufen oder zu beenden. Dies gilt auch für den Fall, dass die Angebotsbedingungen aufgrund von Fehlern, Irrtümern, Preisänderungen oder Auslassungen nicht exakt die Absichten von VBD wiedergeben. Versorger können Kunden ablehnen.
- Neukunden erhalten i.d.R. vor dem ersten Anbieterwechsel ein schriftliches Vergleichsangebot zum jeweiligen Grundversorgungsstarif. Bestandskunden erhalten keine Angebote zugesandt, sondern werden automatisch und ohne vorherige Rücksprache gewechselt. Nach jedem erfolgreich bestätigtem Anbieterwechsel erhalten Bestandskunden ein VBD-Wechselinformationsschreiben mit den wesentlichen Vertragsdaten.
- Wird ein Kunde bei einem Versorger abgelehnt (z.B. wegen schlechter Bonität) hat dies zunächst keinen Einfluss auf den Bestand des VIP-Service. VBD wird (max. 2 mal) versuchen den Kunden zu einem anderen Versorger mit ähnlichem Angebot zu vermitteln. Kunden mit schlechter Bonität können ggf. nicht gewechselt werden und müssen in der Grundversorgung bleiben. Kann ein Kunde gar nicht mehr gewechselt werden, hat VBD das Recht zur Kündigung des VIP-Vertrags.
- VBD wird beim Abschluss von Energieverträgen (wenn möglich) seine Anschrift als Post- und Rechnungsanschrift bei den Energieversorgern hinterlegen und die Versorgerpost für den Kunden empfangen, digital speichern, verarbeiten und nach Relevanz zeitnah per E-Mail an den Kunden weiterleiten. Ist der Kunde 2 Monate mit der VBD-Gebühr im Zahlungsverzug darf VBD die Weiterleitung einstellen oder einschränken.
- VBD wird die Versorger schreiben für den Kunden auf Plausibilität prüfen.
- Für die Bearbeitung aller Kundenanliegen stellt VBD dem Kunden verschiedene Kontaktformulare auf [www.vbd24.de](http://www.vbd24.de) zur Verfügung.
- VBD wird dem Kunden als Ansprechpartner zur Verfügung stehen und bestmöglich bei der Optimierung seiner Energiekosten unterstützen.

## 3) Mitwirkungspflicht des Kunden

Damit VBD die vereinbarte Dienstleistung erbringen kann, verpflichtet sich der Kunde alle hierfür erforderlichen Daten/Angaben innerhalb von zwei Wochen ab Auftragsdatum an VBD zu übermitteln. Sollte VBD während der Dienstleistung Daten/Angaben/Zählerstände beim Kunden anfordern, so hat der Kunde diese binnen 2 Wochen zu übermitteln. Für das Vertragsverhältnis wichtige Änderungen hat der Kunde unverzüglich bei Bekanntwerden mitzuteilen. Der Kunde muss immer selber kontrollieren, ob die Energieversorger (angemessene) Abschläge von seinem Bankkonto abbuchen und ob Guthaben/Boni ausgezahlt werden. Sollte der Kunde direkt von Versorgern angeschrieben/kontaktiert werden, dann muss er diese Schreiben/E-Mails/Infos zeitnah und unaufgefordert an VBD weiterleiten. Kunden müssen ihre Energiezähler mindestens einmal jährlich und zu den Wechselterminen selber ablesen und die Stände online an VBD übermitteln. Bei einem Umzug des Kunden in eine neue Wohnung muss der Kunde die entsprechenden Übergabeprotokolle/Formulare bei VBD einreichen. Der VIP ist ein Onlineservice. Kunden sollen (wenn technisch möglich/zumutbar) für sämtliche Anliegen die Kontaktformulare auf [www.vbd24.de](http://www.vbd24.de) verwenden. Es besteht kein Anspruch auf eine schnelle telefonische Erreichbarkeit des VBD-Kundenservice. Kündigt, widerruft oder ändert der Kunde selber innerhalb der Laufzeit des VIP-Service von VBD vermittelte Verträge, so hat er VBD die entgangene Provision und/oder den entstandenen Aufwand zu erstatten. Sollte VBD ein Mehraufwand entstehen, weil der Kunde seiner Mitwirkungspflicht nicht angemessen nachgekommen ist, so hat dieser den Aufwand zu erstatten. Für Schäden die dem Kunden durch seine mangelnde Mitwirkung, oder eine Vertragsverletzung entstehen haftet VBD nicht.

## 4) Vertragslaufzeiten des Dienstleistungsvertrages

Dieser Vertrag hat eine Erstlaufzeit von 12 Monaten ab Unterschriftsdatum und verlängert sich jährlich um weitere 12 Monate, wenn er nicht mit einer Frist von einem Monat vor Ablauf schriftlich gekündigt wird. Gegen eine Abstandsanzahlung von 119,00 € (brutto) ist jederzeit ein schnelles Vertragsende binnen 2 Wochen möglich. Die Kündigung ist an VBD, Postfach 2155, 28852 Syke oder an [info@vbd24.de](mailto:info@vbd24.de) zu richten.

## 5) Vollmacht

Zum VIP-Vertrag gehört eine separate Vollmacht zur Vorlage bei Energieversorgern und Netzbetreibern. Die separate Vollmacht ist wesentlicher Vertragsbestandteil und die Gültigkeit ist zeitlich an die Laufzeit des VIP-Vertrags gebunden. Die Vollmacht erlischt automatisch zum Vertragsende des VIP-Vertrags. Sollte der Kunde die Vollmacht vorfristig entziehen, hat VBD das Recht zur fristlosen Vertragskündigung. Der Kunde aktualisiert und bestätigt die Gültigkeit der Vollmacht regelmäßig durch Zahlung der jährlichen Verwaltungsgebühr (VIP-Grundgebühr), oder durch die Inanspruchnahme/Annahme/Nutzung der VBD-Dienstleistung. Bei Nichtzahlung der jährlichen Verwaltungsgebühr wird die Vollmacht nicht automatisch ungültig.

## 6) Pauschale jährliche Verwaltungsgebühr (VIP-Grundgebühr)

Unabhängig vom Erfolg der Dienstleistung und den Anbieterwechseln fällt für jeden von VBD verwalteten Strom- oder Gasvertrag eine pauschale jährliche Gebühr an. Die Gebühr dient der Deckung der Datenbankkosten, der Pflege des Kundenkontos und der jährlichen Bestätigung der Vollmacht und der Vertragsvereinbarungen.

### (a) Die Höhe der Verwaltungsgebühr während der Erstlaufzeit ist vorne auf Seite 1 des VIP-Auftragsformulars angegeben.

- Eine Preiserhöhung während der Erstlaufzeit ist ausgeschlossen.
- Kunden erhalten pro Kalenderjahr eine Rechnung zugesandt, die aktiv per Überweisung, oder in bar bezahlt werden muss.
- VBD nimmt regelmäßig eine Überprüfung seiner Kostenentwicklung vor. Ändert VBD die Höhe der Verwaltungsgebühr, so hat der Kunde das Recht, den VIP-Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt der Wirksamkeit der Preisänderung zu kündigen.
- Zahlt ein Kunde seine Gebühr trotz Mahnung nicht, so kann VBD den Service nach 2 Monaten einstellen, einschränken oder fristlos kündigen.

## 7) VBD-Verdienst/Provisionen (Transparenz)

Die vermittelten Energieversorger zahlen VBD i.d.R. eine Vermittlungsprovision, die sich am Energieverbrauch des Kunden orientieren kann, individuell im Einzelfall verhandelt wird oder als Pauschale im Vorfeld mit dem Versorger vereinbart wurde. Die Höhe der jeweiligen Provision ist von Versorger zu Versorger unterschiedlich, hat keinen Einfluss auf die Auswahl des Energieversorgers, muss aber marktüblich bzw. angemessen sein. Die Provisionen selbst sind in die Vertriebskosten der Energieversorger eingepreist und werden vom Versorger nicht extra ausgewiesen. Eine Vermittlung zu Versorgern die keine Provisionen zahlen ist möglich, wenn der Kunde eine entsprechende Ausgleichsvergütung an VBD leistet (siehe §8).

## 8) VBD-Gebührenordnung

Aufgrund der von den Versorgern gezahlten Vermittlungsprovisionen und der jährlichen pauschalen Verwaltungsgebühr (VIP-Grundgebühr) können die in diesem Dienstleistungsvertrag definierten Basisdienstleistungen für den Kunden i.d.R. ohne weitere Mehrkosten angeboten werden. Hiervon ausgenommen sind Beratungen, Sonderleistungen, Entschädigungen, Ausgleichsvergütungen, Vermittlungen und außerplanmäßigen Kosten, die nicht über die angebotenen Basisdienstleistungen abgedeckt sind, oder Leistungen die einen besonderen Arbeits-, Zeit-, oder Kostenaufwand für VBD darstellen und das Leistungsvolumen deutlich übersteigen.

**Die aktuell gültige Gebühren- und Preisliste finden Sie im Formulardownload auf [verbraucher-dienst.de](http://verbraucher-dienst.de) und als Aushang in unseren Geschäftsräumen.**

## 9) Wiederkehrende Sonderleistungen

Der Kunde hat die Möglichkeit wiederkehrende Sonderleistungen in Anspruch zu nehmen, die auf Seite 1 des Auftragsformulars (oder nachträglich) **optional** hinzu gebucht werden können. Die zusätzlichen Gebühren sind auf dem Auftragsformular und in der Gebührenordnung auf [www.verbraucher-dienst.de](http://www.verbraucher-dienst.de) im Formulardownload ersichtlich und werden zusammen mit der jährl. Verwaltungsgebühr abgerechnet.

## 10) Vertragsverhältnis zwischen Kunde und Energieversorger

Die Energielieferverträge werden immer direkt zwischen Kunde und Versorger geschlossen. VBD steht weder im Zahlungsverkehr noch hat VBD Einfluss auf die internen Abläufe der Versorger. Wird ein Auftrag/Antrag von einem Versorger nicht angenommen, dann kann ein Rückfall in die Grund- und Ersatzversorgung erfolgen. Eine Haftung seitens VBD für Schäden die dem Kunden aus dem Vertragsverhältnis mit einem Versorger entstehen ist mangels Einflussmöglichkeit ausgeschlossen.

## 11) Schlussbestimmungen

- VBD wird dem Kunden den Eingang und die Annahme des Auftrages schriftlich durch Rechnungsstellung bestätigen.
- Kommt ein Kunde regelmäßig seiner Zahlungspflicht bei Energieversorgern nicht nach und entsteht VBD dadurch ein Mehraufwand durch Mahnungen, so kann VBD den VIP-Vertrag außerordentlich kündigen.
- Dem Kunden ist bekannt, dass VBD die personen- und firmenbezogenen Daten, die erforderlich sind, um die vereinbarte Dienstleistung zu erbringen, erheben, verarbeiten, speichern, weiterleiten und nutzen darf.
- VBD ist berechtigt, sämtliche Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf andere Unternehmen zu übertragen.
- Mündliche Nebenabreden haben ohne schriftliche Bestätigung durch die VBD - Geschäftsführung keine Gültigkeit.
- Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Syke.
- Für die Vereinbarung wurde zur Vereinfachung nur die männliche Form gewählt. Gemeint sind aber alle Geschlechter und non-binäre Menschen.
- Die Datenschutzgrundverordnung findet Anwendung. Der Kunde wurde entsprechend der Verordnung über seine Rechte aufgeklärt.
- Künftige Änderungen der Vertragsvereinbarungen werden dem Kunden mit der jährlichen Rechnung mitgeteilt. Der Kunde bestätigt diese durch die Zahlung der jährlichen Verwaltungsgebühr
- Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so ist der übrige Vertrag dennoch gültig. Die Vertragsparteien sind sich darüber einig, dass an die Stelle der unwirksamen Bestimmung eine Regelung tritt, die dem mit der unwirksamen Bestimmung erstrebten Zweck wirtschaftlich am nächsten kommt. Entsprechendes gilt für Regelungslücken und bei Gesetzesänderungen.