

Gender-Hinweis: Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

## Präambel

Willkommen beim Online-Serviceportal der SWN Stadtwerke Neumünster Beteiligungen GmbH, abrufbar unter [portal.swn.net](http://portal.swn.net). Die Nutzung des Online-Serviceportals unterliegt den folgenden Bedingungen. Bitte lesen Sie diese aufmerksam durch, bevor Sie das Online-Serviceportal nutzen.

### 1 Nutzung des Online-Serviceportals

- 1.1 Für die Nutzung des Online-Serviceportals gelten ausschließlich diese allgemeinen Nutzungsbedingungen, soweit nicht im Einzelfall etwas anderes geregelt ist. Eine Nutzung der Plattform ohne Einwilligung in diese Nutzungsbedingungen ist ausgeschlossen.
- 1.2 SWN bietet über das Online-Serviceportals den dafür registrierten Kunden (Nutzer), die Nutzung verschiedener Online-Services und weitere Angebote an. Im Rahmen der Online-Services können über das Internet zu nachfolgenden Bedingungen etwa Willenserklärungen in Bezug auf Strom- und/oder Gaslieferungsverträge sowie sonstige Vertragsangebote von SWN aus dem Bereich Energie abgegeben werden, Kundendaten geändert und Zählerstände etc. mitgeteilt werden. Weiterhin besteht die Möglichkeit, Informationen über weitere Angebote von SWN zu erhalten (vgl. Ziff. 10).
- 1.3 Das Online-Serviceportals verfügt unter anderem über einen geschützten Postfachbereich, in welchem Dokumente, Angebote, Rechnungen und wichtige Mitteilungen zum Vertrag des Nutzers, z. B. Preisanpassungsschreiben, abgelegt und vom Nutzer eingesehen, heruntergeladen und ausgedruckt werden können. Die im Postfach gespeicherten Dokumente können dabei von SWN nicht inhaltlich verändert werden.
- 1.4 Mit der Registrierung zum Online-Serviceportals erklärt sich der Nutzer einverstanden, dass SWN die in das Postfach eingestellten Dokumente nicht per Post zusenden muss. Es besteht jedoch kein Anspruch des Nutzers darauf, dass bestimmte oder alle Dokumente zum Vertrag in das elektronische Postfach eingestellt werden. SWN behält sich vor, einzelne Mitteilungen wie z.B. Preisanpassungsschreiben, Mahnungen oder Kündigungsschreiben weiterhin per Post zu versenden, insbesondere dann, wenn es aufgrund rechtlicher Vorgaben oder sonstiger Umstände geboten ist.
- 1.5 Sobald ein neues Dokument im Posteingang bereitliegt, erhält der Nutzer eine Benachrichtigung per E-Mail.
- 1.6 Für die Nutzung des Online-Serviceportals gelten diese Nutzungsbedingungen sowie ergänzend die zwischen dem Nutzer und SWN vereinbarten Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Vertrags und die Datenschutzinformationen der SWN. Mit der Registrierung für die Portalnutzung erklärt sich der Nutzer mit den Nutzungsbedingungen einverstanden.

### 2 Voraussetzungen für die Nutzung des Online-Serviceportals

- 2.1 Zur Nutzung des Online-Serviceportals benötigt der Nutzer einen Internet-Zugang. Die Datenübertragung innerhalb des Online-Serviceportals erfolgt ausschließlich mit einer SSL-Verschlüsselung.
- 2.2 Voraussetzung für die Nutzung des Online-Serviceportals ist, dass der Nutzer
  - a. in wenigstens einem laufenden Vertragsverhältnis mit SWN steht und der Nutzer eine jährliche Verbrauchsabrechnung erhält, oder
  - b. der Nutzer den Abschluss eines Vertrages mit SWN anstrebt.
- 2.3 Für die Registrierung im Online-Serviceportals werden die folgenden Angaben benötigt:
  - Kundennummer
  - Zählernummer
  - Vor- und Nachname
  - Passwort
  - E-Mail-AdresseDiese Daten sind erforderlich, um die Nutzer zu identifizieren und die persönlichen Daten im Online-Serviceportals zur Verfügung zu stellen.
- 2.4 Die Registrierung erfolgt durch Eingabe der erforderlichen Daten in ein dafür vorgesehenes Onlineformular. Der Nutzer bestimmt ein persönliches Passwort, mit dem das Online-Serviceportal aktiviert wird. Aus Sicherheitsgründen ist das Passwort geheim zu halten und sollte vom Nutzer in regelmäßigen Abständen von drei Monaten geändert werden.
- 2.5 Nach Absenden der Daten erhalten die Nutzer per E-Mail einen Aktivierungslink an die angegebene E-Mail-Adresse, welcher ab Versendung der E-Mail 48 Stunden gültig ist. Erst wenn der Nutzer die diesen Aktivierungslink angeklickt hat und dem Nutzer auf der über den Link aufgerufenen Internetseite der Erfolg seiner Bestätigung mitgeteilt worden ist, ist die Registrierung des Nutzer abgeschlossen.
- 2.6 Nach der erfolgreichen Registrierung wird für die Anmeldung lediglich die E-Mail-Adresse und das Passwort benötigt. Änderungen bei der E-Mail-Adresse können unmittelbar im Online-Serviceportal vorgenommen werden. Sollte der Zugang zum Online-Serviceportal nicht mehr möglich

sein, wird der Nutzer SWN hierüber unverzüglich informieren.

- 2.7 Mit abgeschlossener Registrierung stehen die Funktionen des Online-Serviceportals zur Verfügung und die vertragsrelevanten Dokumente, wie etwa Rechnungen und sonstige Mitteilungen, können im Postfach eingesehen werden.
- 2.8 Der Nutzer hat keinen Anspruch gegen SWN auf Aufrechterhaltung des Angebots, eine bestimmte technische Verfügbarkeit oder die Kompatibilität des Online-Serviceportals mit bestimmten Systemen und/oder Anwendungen. Dies gilt auch im Falle der Änderung des Online-Serviceportals durch Updates, Upgrades, Modifikationen oder sonstige Veränderungen. SWN behält sich vor, das kostenfreie Angebot jederzeit und ohne Vorankündigung einzustellen.

### 3 Zugangswege

Direkten Zugang zum Online-Serviceportal erhält der Nutzer über [portal.swn.net](http://portal.swn.net).

### 4 Sperrung und Deaktivierung des Zugangs

- 4.1 Der Zugang zum Online-Serviceportal wird von der SWN aus Sicherheitsgründen automatisch gesperrt, wenn das Passwort dreimal hintereinander falsch eingegeben wurde.
- 4.2 Der Nutzer kann den Zugang zum Online-Serviceportal über den Kundenservice unter der Servicenummer 04321 202-188 sperren lassen.
- 4.3 SWN behält sich außerdem vor, das Benutzerprofil eines Nutzer zu löschen, wenn es über zwei Jahre nicht genutzt wurde oder die vertragliche Kundenbeziehung seit einem Jahr beendet ist.
- 4.4 Im Falle einer missbräuchlichen Verwendung des Online-Serviceportals durch den Nutzer behält sich SWN vor, das Benutzerprofil des jeweiligen Nutzers zu sperren. Die Sperrung kann bei berechtigtem Antrag des Nutzers wieder aufgehoben werden.

### 5 Abgabe von Erklärungen

- 5.1 Erklärungen gegenüber SWN (z. B. Adress- und Stammdatenänderungen, Zahlungsdatenänderung, Zählerstandsangaben, Abschlagsänderungen, Vertragserklärungen) gelten als rechtsverbindlich abgegeben, sobald diese über die jeweilige Funktion des Online-Serviceportals an SWN abgesendet wurden.
- 5.2 Die von SWN über das Online-Serviceportal übermittelten Dokumente gelten mit der Ablage unter „Posteingang“ und dem Versand einer entsprechenden E-Mail-Benachrichtigung an den Nutzer als zugestellt.
- 5.3 Vertragsabschlüsse bedürfen zur Wirksamkeit der Annahme seitens SWN in Form einer Onlinebestätigung oder Bestätigung per Brief. Für die Verträge finden die jeweiligen Allgemeinen Geschäftsbedingungen des entsprechenden Produktes Anwendung.

### 6 Erhalt von Dokumenten

- 6.1 Wenn sich der Nutzer im Online-Serviceportal angemeldet hat, gelten für ihn die nachfolgenden Regelungen, jeweils ab dem Zeitpunkt der Registrierung. Der Nutzer erkennt die elektronische Postfachfunktion als seinen Machtbereich an, auf den er Zugriff hat, und der für den Erhalt von Dokumenten zu seinen Verträgen, Produkten sowie allgemeinen Informationen bestimmt ist.
- 6.2 Dem Nutzer werden alle vertragsrelevanten Dokumente im Online-Serviceportal unter dem Menüpunkt „Posteingang“ bis zu einem Jahr nach Beendigung des letzten aktiven Vertragsverhältnisses zur Verfügung gestellt. Über die Verfügbarkeit von neuen Dokumenten erhält der Nutzer jeweils eine E-Mail-Benachrichtigung an seine angegebene E-Mail-Adresse.
- 6.3 Der Nutzer verpflichtet sich, sämtliche Dokumente dort abzurufen und zu diesem Zweck auch den Spam-Ordner seines E-Mail-Postfachs regelmäßig zu prüfen. Die Dokumente gelten dann als dem Nutzer zugegangen, wenn die neuen Dokumente im Online-Serviceportal hinterlegt wurden. Dies gilt nicht, wenn das Online-Serviceportal aufgrund einer technischen Störung nicht erreichbar ist. In diesem Fall ist der Zeitpunkt des Zugangs erst mit Behebung der technischen Störung. Stehen seitens des Nutzer die technischen Möglichkeiten zum Abrufen der Dokumente nicht mehr zur Verfügung, so hat er SWN hiervon zeitnah zu unterrichten.
- 6.4 Nach der Registrierung für das Online-Serviceportals stehen die Informationen, sonstige Mitteilungen, im geschützten Postfachbereich des Online-Serviceportals dauerhaft zur Verfügung. Ein Postversand der im Portal eingestellten Mitteilungen erfolgt dann nicht mehr. Ein Postversand weiterer Mitteilungen ist hierdurch jedoch nicht ausgeschlossen (vgl. Ziff. 14)
- 6.5 Für den Fall, dass ein Online-Dokument dem Nutzer nicht zugegangen sein sollte bzw. nicht zustellbar ist, behält sich SWN vor, für die erneute Übermittlung des Dokumentes eine andere Form der Übersendung (z. B. Brief, Einschreiben) zu wählen.
- 6.6 SWN ist außerdem berechtigt, das elektronische Postfach inhaltlich und funktional weiterzuentwickeln. Aus Gründen der IT-Sicherheit, geänderter

technischer Voraussetzungen oder rechtlicher Bestimmungen kann SWN das Leistungsangebot des elektronischen Postfachs insgesamt, in Teilen oder auf bestimmte Zugänge und Legitimationsmedien beschränken oder entsprechend anpassen, sofern dies für den Nutzer nicht unzumutbar ist.

- 6.7 Durch die Deaktivierung des Benutzerprofils erlischt der Zugang zu den Online-Dokumenten.

## 7 Pflichten des Nutzers

- 7.1 Der Nutzer hat sein Passwort geheim zu halten und seinen Zugang zum Online-Serviceportal sperren zu lassen, wenn er den Verdacht hat, dass ein unbefugter Dritter Kenntnis hiervon erlangt haben könnte. Die Datenfreigabe durch den Nutzer darf im Internet erst erfolgen, wenn auf dem Bildschirm angezeigt wird, dass die Datenübermittlung verschlüsselt erfolgt.
- 7.2 Der Nutzer ist verpflichtet, Änderungen der von ihm angegebenen E-Mail-Adresse unverzüglich SWN mitzuteilen.

## 8 Beendigung der Nutzung des Online-Serviceportals

- 8.1 Die Nutzung des Online-Serviceportals kann vom Nutzer jederzeit ohne Einhaltung einer Frist und ohne Begründung in Textform gekündigt werden. Mit Wirksamwerden der Kündigung wird der Zugang zum Online-Serviceportals gelöscht. Eventuell dort hinterlegte Dokumente müssen, soweit erforderlich vorher gesichert werden. Auf den mit SWN geschlossenen Energiebelieferungsvertrag hat dies keinen Einfluss. Die weitere Kommunikation zum Energiebelieferungsvertrag, einschließlich der Rechnungsversand erfolgt dann wieder in Papierform.
- 8.2 SWN kann das Nutzungsverhältnis nur aus wichtigem Grund kündigen, wobei ein wichtiger Grund unter anderem dann vorliegt, wenn der Nutzer wiederholt gegen diese Nutzungsbedingungen verstößt, wenn die Kundenbeziehung zu SWN beendet wird oder wenn das Online-Serviceportal insgesamt eingestellt und von SWN nicht länger angeboten wird.
- 8.3 Mit dem Ende der Nutzung des Online-Serviceportals oder dessen Kündigung, wird der Zugang gelöscht und die bei der Nutzung erhobenen Daten (z. B. E-Mail-Adresse), soweit diese nicht für den Energiebelieferungsvertrag relevant sind, werden ebenfalls gelöscht.

## 9 Haftung, Wartungsarbeiten, Störungen

- 9.1 SWN haftet nicht für die ständige Erreichbarkeit, die technische Verfügbarkeit des Online-Serviceportals sowie der dort hinterlegten Dokumente. Aus technischen und betrieblichen Gründen sind zeitweilige Beschränkungen oder Unterbrechungen des Zugangs zum SWN-Servicebereich möglich. Zeitweilige Einschränkungen können z. B. auf Grund von Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten entstehen, die für einen einwandfreien Betrieb oder zur Optimierung des Online-Serviceportals erforderlich oder wünschenswert sind. Während dieser zeitweisen Unterbrechung bzw. Beschränkung des Zugangs ist die Benutzung des Online-Serviceportals nicht möglich SWN haftet nicht für die Benutzbarkeit der Leistung von Internet- oder Service Providern.
- 9.2 Jede Partei trägt ihr eigenes Übermittlungsrisiko und haftet für alle durch eine falsche Übermittlung entstandenen Schäden. SWN haftet nicht für Schäden, die durch den Missbrauch des Passworts oder durch fehlerhafte Eingaben des Nutzers verursacht worden sind.
- 9.3 SWN haftet für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit nach den gesetzlichen Bestimmungen.
- 9.4 Im Übrigen haftet SWN, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, nach den gesetzlichen Bestimmungen. Bei fahrlässig verursachten Sach- und Vermögensschäden haftet SWN nur bei der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, jedoch der Höhe nach beschränkt auf die bei Vertragsschluss vorhersehbaren und vertragstypischen Schäden. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Nutzung des Online-Serviceportal überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung die andere Vertragspartei regelmäßig vertrauen darf (sog. Kardinalpflichten). In den vorgenannten Fällen haftet SWN nicht für mittelbare Schäden, Mangelfolgeschäden oder entgangenen Gewinn, es sei denn, es liegen Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vor.
- 9.5 Soweit die Schadenersatzhaftung von SWN gemäß Abs. (4) dieser Ziffer ausgeschlossen oder eingeschränkt ist, gilt dies auch im Hinblick auf die persönliche Schadenersatzhaftung ihrer Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter und gesetzlichen Vertreter sowie ihrer Erfüllungs- und Verordnungsgehilfen und deren Angestellten, Arbeitnehmern, Mitarbeitern und gesetzlichen Vertretern.

## 10 Datenschutz

- 10.1 Die im Rahmen des Online-Serviceportal mitgeteilten und für die Abwicklung des Vertragsverhältnisses erforderlichen personenbezogenen Daten des Kunden werden gemäß der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) verarbeitet. Soweit erforderlich, werden die Daten an der Abwicklung dieses Vertrags beteiligte Unternehmen (z. B. Netz- sowie Messstellenbetreiber) weitergegeben. Detaillierte Informationen zum Umgang mit Ihren personenbezogenen Daten finden Sie unter [swn.net/datenschutz](http://swn.net/datenschutz).
- 10.2 SWN hat technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen getroffen, um die Daten ihrer Kunden vor Verlust, Zerstörung, Manipulation und unberechtigtem Zugriff zu schützen. Alle Mitarbeiter der SWN und alle zusätzlich durch die SWN mit der Datenverarbeitung beauftragten Personen sind zur Einhaltung der Vorschriften gemäß DSGVO verpflichtet.

- 10.3 Die Zugangsdaten – E-Mail-Adresse und Passwort – werden in einer Datenbank verschlüsselt gespeichert. Dazu setzt SWN die SSL-Verschlüsselung ein. Das bedeutet: Alle persönlichen Angaben, die der Kunde im Rahmen der Verwendung des Online-Serviceportal übermittelt, werden automatisch verschlüsselt und so vor dem Zugriff unbefugter Dritter geschützt. Der Kunde erkennt die geschützten Bereiche daran, dass sich in der URL-Adresse ein „https“ befindet.
- 10.4 Die Sicherheitsmaßnahmen der SWN werden entsprechend der technologischen Entwicklung fortlaufend überarbeitet.
- 10.5 SWN ist befugt, den Nutzern im Online-Serviceportals weitere interessante Informationen etwa zu neuen und alternativen Tarifen, Produktangeboten von SWN, Aktionen, Umfragen und Zufriedenheitsbefragungen zur Verfügung zu stellen. Diese Informationen können etwa in Form von Popups und Einblendungen, aber auch als PDF im Posteingang des Online-Serviceportals zur Verfügung gestellt werden.
- 10.6 Der Kunde kann der Verwendung seines Postfachs im Online-Serviceportal oder der angegebenen E-Mail-Adresse zu Werbezwecken jederzeit widersprechen, ohne dass ihm hierfür andere als die Übermittlungskosten nach den Basistarifen (reguläre Porto- oder Telekommunikationskosten) entstehen. Der Widerspruch ist zu richten an: SWN Stadtwerke Neumünster GmbH und Bismarckstraße 51, 24534 Neumünster oder [kundenservice@swn.net](mailto:kundenservice@swn.net).

## 11 Änderungen dieser Nutzungsbedingungen

SWN ist berechtigt, das Online-Serviceportals sowie die vorliegenden Nutzungsbedingungen jederzeit und ohne Angabe von Gründen zu ändern. Nutzer des SWN Online-Serviceportals werden beim Einloggen über wesentliche Änderungen informiert und gegebenenfalls um ihre Zustimmung gebeten.

## 12 Schlussbestimmungen, Streitbeilegungsverfahren

- 12.1 Diese Nutzungsbedingungen unterliegen dem deutschen Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Diese Rechtswahl gilt nur insoweit, als dass dadurch nicht zwingende anwendbare Verbraucherschutzvorschriften des Staates, in dem der Verbraucher zum Zeitpunkt seiner Bestellung seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, entzogen werden. Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Ansprüche aus der Geschäftsbeziehung mit Kaufleuten ist Neumünster. Der gleiche Gerichtsstand gilt, wenn der Nutzer keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat, nach Vertragsabschluss seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort aus dem Inland verlegt oder sein Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthaltsort zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist.
- 12.2 Die EU-Kommission bietet zukünftig die Möglichkeit zur Online-Streitbeilegung auf einer von ihr betriebenen Online-Plattform. Die Plattform stellt eine weitere Anlaufstelle für Verbraucher und Unternehmer dar, die Streitigkeiten aus Online-Verträgen außergerichtlich und freiwillig beilegen wollen. Diese Plattform ist über den externen Link <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> zu erreichen.

Stand: 01.05.2024

SWN Stadtwerke Neumünster Beteiligungen GmbH  
Bismarckstraße 51, 24534 Neumünster  
Telefon: 04321 202-0, E-Mail: [swn@swn.net](mailto:swn@swn.net)