

# Kundeninformation

## gemäß § 127 Abs. 2 GWG 2011

### Informationen über alle geltenden Preise

Informationen über aktuelle Tarife und sonstige Gebühren entnehmen Sie bitte dem Preisblatt.

### Vertragsdauer/Kündigung

Sofern nichts Gegensätzliches vereinbart wurde, wird der Vertrag auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann von goldgas unter Einhaltung einer Frist von acht Wochen ordentlich gekündigt werden. Der Kunde kann den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von zwei Wochen ordentlich kündigen. Der Kunde kann überdies von einem außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag oder von einem Fernabsatzvertrag gemäß § 11 FAGG binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen zurücktreten.

Sind Mindestvertragslaufzeiten vereinbart, so ist die ordentliche Kündigung der Vertragsparteien unter Einhaltung der genannten Fristen zum Ende der Mindestvertragslaufzeit, bei Verbrauchern im Sinne des § 1 Abs 1 Z 2 Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) oder Kleinunternehmern im Sinne des § 7 Z 28 GWG 2011 jedenfalls zum Ende des ersten Vertragsjahres und in weiterer Folge jederzeit möglich.

Der Kunde hat einen Umzug frühestmöglich - bestenfalls zwei bis vier Wochen im Vorhinein - goldgas schriftlich bekannt zu geben. Idealerweise informiert der Kunde zeitgleich auch seinen Netzbetreiber. Der Vertrag endet nach finaler Bestätigung des Netzbetreibers. Erfolgt die Mitteilung des Kunden verspätet oder gar nicht, haftet er gegenüber goldgas für den hieraus entstandenen Schaden, insbesondere für von Dritten an der ursprünglich vereinbarten Abnahmestelle entnommene Gasmengen; bis zu seiner Beendigung hat der Kunde somit den Vertrag zu erfüllen. Der Kunde hat goldgas die Übersiedlung und die neue Rechnungsadresse mitzuteilen.

Die Vertragsparteien sind berechtigt, den Vertrag bei Vorliegen eines wichtigen Grundes ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist schriftlich mit sofortiger Wirkung aufzulösen. Ein wichtiger Grund liegt für goldgas insbesondere dann vor, wenn der Kunde den Bestimmungen des Gasliefervertrages oder den Allgemeinen Geschäftsbedingungen zuwiderhandelt, der Kunde seine vertraglichen Pflichten wiederholt schuldhaft verletzt, eine im Rahmen der Grundversorgung verlangte Vorauszahlung oder Sicherheit trotz erfolgtem qualifiziertem Mahnprozess nicht erlegt, bei schuldhafter Entnahme von Gas unter Umgehung der Messeinrichtungen sowie bei Nichtzahlung von fälligen Rechnungsbeträgen oder Nichtleistung einer Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung trotz zweimaliger Mahnung inklusive jeweils mindestens zweiwöchiger Nachfristsetzung, wobei die letzte Mahnung per Einschreiben zu erfolgen hat und auch eine Information über die Folge einer Abschaltung des Netzzugangs nach Verstreichen der zweiwöchigen Nachfrist sowie über die damit einhergehenden voraussichtlichen.

Ein wichtiger Grund liegt für den Kunden dann vor, wenn goldgas den Bestimmungen des Gasliefervertrages oder den Allgemeinen Geschäftsbedingungen zuwiderhandelt oder die Belieferung mit Gas durch goldgas nach einer aufgetretenen Unterbrechung der Versorgung schuldhaft nicht unverzüglich wiederaufgenommen wird bzw. wenn die Belieferung mit Gas schuldhaft für einen Zeitraum von mehr als 72 Stunden aus Gründen unterbleibt, die goldgas zuzurechnen sind.

### Rücktrittsrecht

Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes haben das Recht, gemäß § 3 KSchG binnen 14 Tagen ab dem Tage des Vertragsabschlusses ohne Angabe von Gründen von diesem Vertrag zurückzutreten. Um das Rücktrittsrecht auszuüben, muss der Kunde goldgas über seinen Entschluss, vom Vertrag zurückzutreten, mittels einer eindeutigen schriftlichen Erklärung (formfrei, z. B. Brief oder E-Mail) informieren. Der Kunde kann dafür das von goldgas übermittelte bzw. auf [www.goldgas.at](http://www.goldgas.at) abrufbare Muster- Widerrufsformular verwenden, dessen Verwendung jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Rücktrittsfrist reicht es aus, dass der Kunde die Mitteilung über die Ausübung des Rücktrittsrechts vor Ablauf der Rücktrittsfrist absendet. Die Rücktrittserklärung ist zu richten an:

**Post:** goldgas GmbH, Mariahilfer Straße 62/26, 1070 Wien | **E-Mail:** [kundenkontakt@lw.goldgas.at](mailto:kundenkontakt@lw.goldgas.at)

### Folge des Rücktritts

Wenn ein Kunde diesen Vertrag widerruft, hat goldgas diesem alle Zahlungen, die goldgas vom Kunden erhalten hat, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass der

Kunde eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt hat), unverzüglich und spätestens binnen 14 Tagen ab dem Tag zurückzahlen, an dem die Mitteilung über den Widerruf dieses Vertrags bei goldgas eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwendet goldgas dasselbe Zahlungsmittel, das der Kunde bei der ursprünglichen Transaktion verwendet hat, es sei denn, mit dem Kunden wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart. In keinem Fall werden dem Kunden wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Hat der Kunde verlangt, dass die Dienstleistungen oder die Lieferung von Gas während der Widerrufsfrist beginnen soll, so hat der Kunde goldgas einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichtet hat, bereits erbrachten Dienstleistungen bzw. bereits gelieferten Menge an Gas im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

### **Recht auf Verbrauchs- und Gaskosteninformation gemäß § 126b GWG 2011**

Endverbrauchern ohne Lastprofilzähler, deren Verbrauch nicht mithilfe eines intelligenten Messgeräts gemessen wird, ist eine detaillierte, klare und verständliche Verbrauchs- und Gaskosteninformation mit der Rechnung zu übermitteln. Darüber hinaus hat der Netzbetreiber diesen Endverbrauchern die Möglichkeit einzuräumen, einmal vierteljährlich Zählerstände bekannt zu geben. Der Netzbetreiber ist im Fall der Zählerstandsbekanntgabe verpflichtet, dem Versorger unverzüglich, spätestens jedoch binnen zehn Tagen nach Übermittlung durch den Endverbraucher, die Verbrauchsdaten zu senden. Dem Endverbraucher ist innerhalb von zwei Wochen eine detaillierte, klare und verständliche Verbrauchs- und Gaskosteninformation kostenlos auf elektronischem Wege zu übermitteln. § 126a GWG 2011 gilt sinngemäß. Auf ausdrücklichen Wunsch des Endverbrauchers ist diese Verbrauchs- und Gaskosteninformation nicht zu übermitteln.

Endverbrauchern, deren Verbrauch mithilfe eines intelligenten Messgeräts gemessen wird, ist vom Versorger monatlich innerhalb von einer Woche nach Übermittlung der durch ein intelligentes Messgerät erfassten Messwerte eine aufgrund der gemessenen Tageswerte oder, soweit sie verrechnungsrelevant sind, der Stundenwerte erstellte, klare und verständliche Verbrauchs- und Gaskosteninformation über die Gesamtkosten kostenlos auf elektronischem Wege zu übermitteln. Auf ausdrücklichen Wunsch des Endverbrauchers ist diese Verbrauchs- und Gaskosteninformation nicht zu übermitteln. Dem Endverbraucher ist die Wahlmöglichkeit einzuräumen, die Verbrauchs- und Gaskosteninformation auf Verlangen wahlweise auch kostenlos in Papierform zu erhalten. Im Fall einer gesonderten Rechnungslegung durch den Netzbetreiber gilt vorhin Gesagtes für diesen sinngemäß.

### **Recht auf Grundversorgung gemäß § 124 GWG 2011**

goldgas wird Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes und Kleinunternehmer im Sinne des § 7 Z 28 GWG 2011, die sich auf die Grundversorgung berufen, zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen Gas der goldgas zum jeweils aktuellen Tarif für die Grundversorgung mit Gas beliefern. Dieser Tarif darf bei Verbrauchern im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes nicht höher sein als jener Tarif, zu dem die größte Anzahl der goldgas Kunden in Österreich, die Verbraucher sind, versorgt werden bzw. bei Kleinunternehmern nicht höher als jener Tarif, der gegenüber vergleichbaren Kundengruppen in Österreich Anwendung findet. Der Tarif wird den Betroffenen, die sich auf die Grundversorgung berufen, bekannt gegeben und ist auf [www.goldgas.at](http://www.goldgas.at) abrufbar. goldgas ist berechtigt, für die Lieferung im Rahmen der Grundversorgung eine Sicherheitsleistung oder Vorausleistung in Höhe einer Teilbetragszahlung für einen Monat zu verlangen. Gerät der Verbraucher während sechs Monaten nicht in Zahlungsverzug, so ist ihm die Sicherheitsleistung zurückzuerstatten und von einer Vorauszahlung abzusehen, solange nicht ein Zahlungsverzug eintritt.

### **Schadenersatzansprüche**

Die Haftung von goldgas richtet sich nach den allgemeinen schadenersatzrechtlichen Bestimmungen. goldgas haftet gegenüber dem Kunden für durch sie selbst oder durch eine ihr zurechenbare Person schuldhaft zugefügte Personenschäden; somit Schäden an Leben, Körper oder Gesundheit. Für sonstige Schäden haftet goldgas ausschließlich im Fall grober Fahrlässigkeit oder bei Vorliegen von Vorsatz. Im Fall bloß leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung für sämtliche Schäden – ausgenommen Personenschäden – mit einem Höchstbetrag (siehe dazu AGBs auf [www.goldgas.at](http://www.goldgas.at)) pro Schadensfall begrenzt. Diese Regelungen gelten auch für das Verhalten von Erfüllungsgehilfen.

### **Rechte der Energieverbraucher**

Die maßgeblichen Vorschriften über die Rechte der Energieverbraucher werden von der Europäischen Kommission insbesondere in Art. 3 und Anhang I der Richtlinie 2009/72/EG festgelegt.

### **Kundenservice**

Sie erreichen uns werktags von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr unter unserer österreichweit kostenlosen Service-Hotline 0800 203 204 oder jederzeit per E-Mail unter [kundenkontakt@lw.goldgas.at](mailto:kundenkontakt@lw.goldgas.at)