

Allgemeine Geschäftsbedingungen

für die mobile Stromlieferung („Direktbezahlung“) an Privatkunden
Stand 01.06.2026

1. Vertragsbestandteile und Gegenstand des Vertrages

1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) bilden die Grundlage des Vertrages zwischen dem Kunden und der Hamburger Energiewerke Mobil GmbH (Hamburger Energiewerke Mobil) über die Belieferung mit Strom an der öffentlich zugänglichen Ladeinfrastruktur für Elektrofahrzeuge in Hamburg.

1.2. Gegenstand des Vertrages ist die Lieferung von elektrischer Energie durch die Hamburger Energiewerke Mobil an den Kunden, der Strom für ein Elektrofahrzeug über die Ladesäulen des Betreibers im Wege der Direktbezahlung bezieht.

2. Vertragsschluss/Beginn der Leistungserbringung vor Ablauf der Widerrufsfrist/Vertragslaufzeit

2.1. Der Vertrag zwischen dem Kunden und den Hamburger Energiewerken Mobil kommt zustande, a) bei Nutzung einer App jeweils als Einzelvertrag durch Kommunikation über eine Internetverbindung, indem die Hamburger Energiewerke Mobil nach Erhalt einer „Bestellmitteilung“ des Kunden, in der unter Angabe des zu nutzenden Ladepunktes ein Ladevorgang begehrt wird, diese durch Mitteilung gegenüber dem Kunden bestätigen und die Ladesäule innerhalb von 30 Sekunden freischalten (Angebot) und der Kunde den Ladevorgang innerhalb von höchstens 2 Minuten durch Entnahme der ersten kWh einleitet (Annahme). b) bei Nutzung der SMS-Funktion jeweils als Einzelvertrag, indem die Hamburger Energiewerke nach Erhalt einer „Bestell-SMS“ des Kunden und der automatischen Erkennung der Mobilfunknummer sowie des zu nutzenden Ladepunktes ein Ladevorgang begehrt wird, diese durch Versand einer SMS an den Kunden bestätigen und die Ladesäule innerhalb von 30 Sekunden freischalten (Angebot) und der Kunde den Ladevorgang innerhalb von höchstens 2 Minuten durch Entnahme der ersten kWh einleitet (Annahme).

2.2. Die Hamburger Energiewerke verzichten im Rahmen des Vertragsschlusses nach Ziffer 2.1. b) und Ziffer 2.1. c) auf den Zugang der Annahmeerklärung gemäß § 151 Satz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB).

2.3. Durch die Entnahme von Energie zum Laden seines Elektrofahrzeugs verlangt der Kunde zugleich ausdrücklich, dass die Hamburger Energiewerke Mobil vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Leistungserbringung beginnen sollen. Für den Fall, dass der Kunde sein Widerrufsrecht ausübt, schuldet er den Hamburger Energiewerken Mobil für die bis zum Widerruf gelieferte Energie gemäß § 357 Abs. 8 BGB einen angemessenen Betrag als Wertersatz.

3. Belieferung mit Strom/Ladevorgang/Befreiung von der Leistungspflicht

3.1. Die Hamburger Energiewerke Mobil beliefern den Kunden an den Ladesäulen mit Strom, sofern die Voraussetzungen der Ziffer 2. erfüllt sind und der Kunde das Elektrofahrzeug ordnungsgemäß mit der Ladestation verbunden hat.

3.2. Der Ladeprozess wird durch Versendung einer Bestellmitteilung über das Internet oder eine Bestell-SMS über das Mobilfunknetz durch den Kunden eingeleitet. Dabei gibt der Kunde den zu nutzenden Ladepunkt an. Die Bestellmitteilung/Bestell-SMS wird durch die Hamburger Energiewerke bestätigt. In der Bestätigungsmitteilung/Bestätigungs-SMS teilen die Hamburger Energiewerke den aktuellen Preis pro kWh sowie einen PIN-Code mit. Die Ladesäule wird durch ihren Betreiber innerhalb von 30 Sekunden für einen Zeitraum von 2 Minuten freigegeben. Innerhalb dieses Zeitfensters ist der Kunde berechtigt, sein Elektrofahrzeug zum Laden an den Ladepunkt anzuschließen. Bei Verbindung von Elektrofahrzeug und Ladepunkt hat der Kunde die im Verkehr zu erwartende Sorgfalt aufzuwenden.

3.3. Den zur Versorgung eines Kunden der Hamburger

Energiewerke nach diesem Vertrag erforderlichen Strom beziehen die Hamburger Energiewerke Mobil nicht aus Atom- oder Kohlekraftwerken, sondern ausschließlich aus erneuerbaren Energieerzeugungsanlagen. Damit werden die klimaschädlichen CO₂-Emissionen bei der Stromerzeugung sowie radioaktive Abfälle vermieden.

3.4. Die Stromqualität der Hamburger Energiewerke Mobil werden von unabhängigen Gutachtern zertifiziert.

3.5. Bei einer Unterbrechung oder bei Unregelmäßigkeiten in der Elektrizitätsversorgung sind die Hamburger Energiewerke Mobil, soweit es sich um Folgen einer Störung des Netzbetriebes einschließlich des Netzanschlusses oder der Ladesäule handelt, von ihrer Leistungspflicht befreit. Zu den möglichen Ansprüchen des Kunden gegen den Netzbetreiber vgl. Ziffer 8.1. Zu den möglichen Ansprüchen gegen den Betreiber der Ladesäule vgl. Ziffer 8.2.

3.6. Wird den Parteien die Erfüllung der Leistungspflichten durch unvorhersehbare Umstände, auf die sie keinen Einfluss haben und deren Abwendung mit einem angemessenen technischen oder wirtschaftlichen Aufwand nicht erreicht werden kann (insbesondere höhere Gewalt wie z. B. Naturkatastrophen, Krieg, Arbeitskampfmaßnahmen, hoheitliche Anordnungen), wesentlich erschwert oder unmöglich gemacht, so sind die Parteien von ihren vertraglichen Leistungspflichten befreit, solange diese Umstände und deren Folgen nicht endgültig beseitigt sind.

3.7. Die Hamburger Energiewerke Mobil sind weiter von ihrer Leistungspflicht befreit, soweit und solange der Netzbetreiber den Netzanschluss und/oder die Anschlussnutzung bzw. der Messstellenbetreiber den Messstellenbetrieb auf eigene Initiative unterbrochen hat.

4. Preise und Preisbestandteile

4.1. Die für den einzelnen Ladevorgang gültigen Preise werden durch die Hamburger Energiewerke Mobil an dem Säulensymbol in der App, in der Bestätigungsmitteilung bzw. Bestätigungs-SMS dem Kunden mitgeteilt.

4.2. Der Kunde nimmt den in der Bestätigungs-Mitteilung oder Bestätigungs-SMS mitgeteilten Preis durch Einleitung des Ladevorgangs innerhalb von höchstens 2 Minuten durch Entnahme der ersten kWh an. Die Hamburger Energiewerke Mobil verzichten auf den Zugang der Annahmeerklärung.

4.3. Bei dem nach Ziffer 4.1. mitgeteilten Preis handelt es sich um einen Bruttopreis. Er enthält folgende Kosten: Kosten für Energiebeschaffung und Vertrieb, die Kosten für die Nutzung der Ladesäule, die Kosten für Messstellenbetrieb und Messung sowie für die Abrechnung, die aus dem Erneuerbare-Energien-Gesetz (EEG) folgenden Belastungen, das an den Netzbetreiber abzuführende Netzentgelt, die vom Netzbetreiber erhobenen Aufschläge nach dem Kraft-Wärme-Kopplungsgesetz (KWKG), die Umlage nach § 19 Abs. 2 StromNEV, die Offshore-Haftungsumlage nach § 17 f Abs. 5 EnWG, die AbLa-Umlage nach § 18 Abs. 1 der Verordnung zu abschaltbaren Lasten (AbLaV) sowie die Konzessionsabgaben und Stromsteuer. Darüber hinaus enthält er die Kosten, die den Hamburger Energiewerken entstehen, wenn sich diese Erfüllungsgehilfen zur Erbringung der Pflichten aus diesen AGB bedienen.

5. Messung

5.1. Die Menge der gelieferten Energie wird durch Messeinrichtungen des Ladesäulenbetreibers eichrechtskonform ermittelt.

5.2. Der Kunde kann jederzeit verlangen, eine Nachprüfung der Messeinrichtungen an seiner Abnahmestelle durch eine Eichbehörde oder eine staatlich anerkannte Prüfstelle im Sinne von § 40 Abs. 3 des Mess- und Eichgesetzes zu veranlassen. Die Kosten der

Nachprüfung fallen dem Kunden nur dann zur Last, sofern die eichrechtlichen Verkehrsfehlergrenzen nicht überschritten werden.

5.3. Ergibt eine Nachprüfung der Messeinrichtungen eine Überschreitung der eichrechtlichen Verkehrsfehlergrenzen oder werden Fehler in der Ermittlung des Rechnungsbetrages festgestellt (wie z. B. auch bei einer Rechnung auf der Grundlage falscher Messwerte), so wird der zu viel oder zu wenig berechnete Betrag unverzüglich erstattet bzw. nachentrichtet. Ansprüche nach dieser Ziffer sind auf den der Feststellung des Fehlers vorhergehenden Ladevorgang beschränkt, es sei denn, die Auswirkung des Fehlers kann über einen größeren Zeitraum festgestellt werden; in diesem Fall ist der Anspruch auf längstens drei Jahre beschränkt.

6. Abrechnung und Zahlung

6.1. Die Abrechnung sowie das Inkasso erfolgen über Erfüllungsgehilfen.

6.2. Die Zahlung erfolgt über die Mobilfunkrechnung oder das Prepaid-Guthaben. Die Kaufpreisforderung wird über den Erfüllungsgehilfen, der seinerseits die Zahlung des Kunden an den Mobilfunkanbieter vereinbart, beglichen.

6.3. Die Rechnung kann über die App oder beim SMS-Bezahlen über den Link in der SMS nach der Ladung abgerufen werden.

7. Einstellung der Belieferung

Die Hamburger Energiewerke sind berechtigt, sofort die Lieferung einzustellen und die Anschlussnutzung durch den zuständigen Netzbetreiber unterbrechen zu lassen, wenn der Kunde in nicht unerheblichem Maße schuldhaft Strom unter Umgehung, Beeinflussung oder vor Anbringung der Messeinrichtungen verwendet („Stromdiebstahl“) und die Unterbrechung zur Verhinderung einer weiteren unberechtigten Energieentnahme erforderlich ist.

8. Haftung

8.1. Ansprüche wegen Schäden durch Unterbrechung oder bei Unregelmäßigkeiten in der Elektrizitätsversorgung sind, soweit es sich um Folgen einer Störung des Netzbetriebes einschließlich des Netzanschlusses handelt, gegenüber dem Netzbetreiber geltend zu machen (§ 18 NAV). Eine Haftung der Hamburger Energiewerke Mobil besteht in diesen Fällen nicht.

8.2. Ansprüche wegen Schäden durch Störungen der Ladeinfrastruktur (insbesondere der Ladesäule), soweit diese nicht auf ein schuldhaftes Verhalten der Hamburger Energiewerke Mobil zurückgehen, sind gegenüber dem Betreiber der Ladeinfrastruktur geltend zu machen. Eine Haftung der Hamburger Energiewerke Mobil besteht in diesen Fällen nicht. Geht die Störung der Ladeinfrastruktur auf ein schuldhaftes Verhalten der Hamburger Energiewerke Mobil zurück, gilt Ziffer 8.4. entsprechend.

8.3. Die Hamburger Energiewerke Mobil werden unverzüglich über die mit der Schadensverursachung zusammenhängenden Tatsachen Auskunft geben, wenn sie ihnen bekannt sind oder von ihnen in zumutbarer Weise aufgeklärt werden können und der Kunde dies wünscht.

8.4. In allen übrigen Haftungsfällen ist die Haftung der Parteien sowie ihrer Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen für schuldhaft verursachte Schäden ausgeschlossen, soweit der Schaden nicht durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit herbeigeführt wurde; dies gilt nicht bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder der schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, d. h. solcher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf (sog. Kardinalpflichten).

Allgemeine Geschäftsbedingungen

für die mobile Stromlieferung („Direktbezahlung“) an Privatkunden
Stand 01.06.2026

8.5. Im Falle einer Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, welche nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht, beschränkt sich die Haftung auf den Schaden, den die haftende Partei bei Abschluss des Vertrages als mögliche Folge der Vertragsverletzung vorausgesehen hat oder unter Berücksichtigung der Umstände, die sie kannte oder kennen musste, hätte voraussehen müssen.

8.6. Die Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

8.7. Der Kunde trägt die Verantwortung für die sachgerechte Installation des Ladekabels an der Ladesäule und an dem Elektrofahrzeug.

9. Vertragspartner

Hamburger Energiewerke Mobil GmbH
Ausschläger Allee 175
20539 Hamburg

Mo. bis Fr.: 8 bis 16 Uhr
Tel.: 040 63962500
E-Mail: Ladebeleg@henw-mobil.de
Internet: www.henw-mobil.de

10. Schlichtungsstelle, Verbraucherbeschwerde

10.1. Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur stellt dem Kunden Informationen über das geltende Recht, seine Rechte als Haushaltskunde und über Streitbeilegungsverfahren für die Bereiche Elektrizität und Gas zur Verfügung und ist unter folgenden Kontaktdaten erreichbar:

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post, Eisenbahnen, Verbraucherservice
Postfach 8001
53105 Bonn

Mo. bis Do.: 9 bis 15 Uhr und Fr.: 9 bis 12 Uhr
Tel.: 030 22480500
Fax: 030 22480323
E-Mail: verbraucherservice-energie@bnetza.de
Internet: www.bundesnetzagentur.de

10.2. Zur Beilegung von Streitigkeiten kann ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Energie e.V. beantragt werden. Voraussetzung dafür ist, dass der Kunde vorab mit dem Kundenservice der Hamburger Energiewerke Mobil Kontakt hatte und keine beidseitig zufriedenstellende Lösung gefunden wurde.

Schlichtungsstelle Energie e. V.
Friedrichstraße 133
10117 Berlin

Mo. bis Do.: 9 bis 12 und 14 bis 16 Uhr
Tel.: 030 27572400
Fax: 030 275724069
E-Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de
Internet: www.schlichtungsstelle-energie.de

10.3. Verbraucher können auch eine Streitschlichtung über die Plattform der EU-Kommission zur Online-Streitbeilegung www.ec.europa.eu/consumers/ oder nutzen.

11. Allgemeine Informationen nach dem Energiedienstleistungsgesetz
Im Zusammenhang mit einer effizienteren Energienutzung durch Endkunden wird bei der Bundesstelle für Energieeffizienz eine Liste geführt, in der Energiedienstleister, Anbieter von Energieaudits und Anbieter von Energieeffizienzmaßnahmen aufgeführt sind. Weiterführende Informationen zu der so genannten Anbieterliste und den Anbietern selbst erhalten Sie unter www.bfee-online.de. Sie können sich zudem bei der Deutschen Energieagentur über das Thema Energieeffizienz umfassend informieren. Weitere Informationen erhalten Sie unter www.energieeffizienz-online.info.

12. Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns, der Hamburger Energiewerke Mobil GmbH, Ausschläger Allee 175, 20539 Hamburg telefonisch: 040 63962500, per Fax: 040 63964090, E-Mail: Ladebeleg@henw-mobil.de, mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen 14 Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Haben Sie verlangt, dass die Lieferung von Strom während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu diesem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Muster-Widerrufsformular

Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann können Sie anliegendes Formular ausfüllen und an uns senden.

13. Schlussbestimmungen

13.1. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Ergänzungen und/oder Änderungen des Vertrages einschließlich dieser Bestimmung bedürfen der Textform.

13.2. Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Vertragsbestimmungen hierdurch nicht berührt. Gleiches gilt im Falle einer Regelungslücke.

13.3. Gerichtsstand für die beiderseitigen Verpflichtungen aus den AGB ist Hamburg.

13.4. Die Hamburger Energiewerke Mobil sind berechtigt, sich zur Erfüllung der sich aus diesem Vertrag ergebenden Pflichten Dritter (als Erfüllungsgehilfen) zu bedienen.

14. Datenschutzhinweise vom 23.05.2018: Datenschutz/ Datenaustausch mit Auskunfteien / Widerspruchsrecht

14.1. Verantwortlicher für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Sinne der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) ist:

Hamburger Energiewerke Mobil GmbH
Ausschläger Allee 175
20539 Hamburg
E-Mail: datenschutz@henw.de

14.2. Der Datenschutzbeauftragte steht dem Kunden für Fragen zur Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten unter in 14.1. genannter Adresse zur

Verfügung.

14.3. Die Hamburger Energiewerke verarbeiten personenbezogene Daten des Kunden (insbesondere die Angaben des Kunden im Zusammenhang mit dem Vertragsschluss) zur Begründung, Durchführung und Beendigung des Energieliefervertrages nach Maßgabe der einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen [z. B. des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), insbesondere § 31 BDSG], des Messstellenbetriebsgesetzes (MsbG) sowie auf Grundlage der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), insbesondere Art. 6 Abs. 1 lit. b) und f) DSGVO. Zum Zwecke der Entscheidung über die Begründung,

14.4. Eine Offenlegung der personenbezogenen Daten des Kunden erfolgt – im Rahmen der in Ziffer 14.3. genannten Zwecke – ausschließlich gegenüber folgenden Empfängern bzw. Kategorien von Empfängern: die Hamburger Energiewerke Mobil sowie Dienstleister, die zur Leistungserbringung der genannten Zwecke erforderlich sind und im Sinne der DSGVO als Auftragsverarbeiter gelten. Diese werden vertraglich zur Einhaltung des Datenschutzniveaus verpflichtet.

14.5. Die personenbezogenen Daten des Kunden werden zur Begründung, Durchführung und Beendigung eines Energieliefervertrages und zur Wahrung der gesetzlichen Archivierungs- und Aufbewahrungspflichten (z. B. § 257 HGB, § 147 AO) so lange gespeichert, wie dies für die Erfüllung dieser Zwecke erforderlich ist. Zum Zwecke der Direktwerbung und der Marktforschung werden die personenbezogenen Daten des Kunden so lange gespeichert, wie ein überwiegendes berechtigtes Interesse der Hamburger Energiewerke Mobil an der Verarbeitung nach Maßgabe der einschlägigen rechtlichen Bestimmungen besteht, längstens jedoch für eine Dauer von zwei Jahren über das Vertragsende hinaus.

14.6. Der Kunde hat gegenüber den Hamburger Energiewerken Mobil Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung und Datenübertragbarkeit nach Maßgabe der einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere nach Art. 15 bis 20 DSGVO.

14.7. Gelegentliche Werbemaßnahmen, postalisch oder per E-Mail versandt, beruhen auf einem berechtigten Interesse der Hamburger Energiewerke Mobil. Als Kunde möchten wir Sie auf einem aktuellen Stand halten und Sie in diesem Sinne informieren, insbesondere auch über andere Produkte unseres Dienstleistungsumfanges. Sie haben jederzeit das Recht, diesen Werbemaßnahmen zu widersprechen.

14.8. Der Kunde hat das Recht, sich bei der zuständigen Aufsichtsbehörde zu beschweren, wenn er der Ansicht ist, dass die Verarbeitung der ihn betreffenden personenbezogenen Daten gegen datenschutzrechtliche Bestimmung verstößt.