

Allgemeine Versorgungsbedingungen Einzelkundenvereinbarung Lieferung und Verrechnung von Wärme für Raumheizung und Wärme für Warmwasser (Produkt Nr. 551)

AVB Einzelkundenvereinbarung – Raumheizung + Warmwasser (Version 31.07.2019)

der **WIEN ENERGIE GmbH**
FN 215854h (HG Wien)
1030 Wien, Thomas-Klestil-Platz 14,
im Folgenden „Wien Energie“

I. Allgemeines

1. Gegenstand dieser Allgemeinen Versorgungsbedingungen ist die **Versorgung** des in der Einzelkundenvereinbarung näher bezeichneten Nutzungsobjekts des Einzelkunden (im Folgenden kurz „**Nutzungsobjekt**“) mit Wärme für Raumheizung und Wärme für Warmwasser.
2. Die Versorgung mit Wärme für Raumheizung und Wärme für Warmwasser erfolgt
 - a. zu den Konditionen der **Einzelkundenvereinbarung**,
 - b. auf Grundlage dieser „**Allgemeinen Versorgungsbedingungen Einzelkundenvereinbarung – RH+WW**“ (im Folgenden kurz „**Allgemeine Versorgungsbedingungen oder AVB**“ genannt) sowie
 - c. gemäß dem „**Preisblatt Wärme für Raumheizung und Wärme für Warmwasser**“ (im Folgenden kurz „**Preisblatt**“ genannt), in der in der Einzelkundenvereinbarung genannten Fassung,die alle einen integrierenden Vertragsbestandteil bilden.

Im Falle von Widersprüchen geht das Preisblatt der Einzelkundenvereinbarung und dann die Einzelkundenvereinbarung den Allgemeinen Versorgungsbedingungen vor.
3. Wien Energie versorgt die im Gebäude bzw. der wirtschaftlichen Einheit (im Folgenden kurz „**Gebäude**“) befindlichen Nutzungsobjekte auf Grundlage der mit den Inhabern der Nutzungsobjekte geschlossenen Einzelkundenvereinbarungen mit Wärme für Raumheizung und Wärme für Warmwasser. Daneben hat Wien Energie mit dem Großkunden (Liegenschaftseigentümer oder Wohnungseigentümergeinschaft bzw. deren jeweilige Rechtsvorgänger) (im Folgenden kurz „**Großkunde**“) eine Vereinbarung über die Belieferung des Gebäudes mit Wärme für Raumheizung und Wärme für Warmwasser geschlossen (im Folgenden kurz „**Großkundenvereinbarung**“). Wird an den Einzelkunden nur Wärme für Raumheizung geliefert, gelangen die Ausführungen betreffend Wärme für Warmwasser nicht zur Anwendung.

II. Leistungsbeschreibung von Wien Energie

1. Wien Energie verpflichtet sich, das **Nutzungsobjekt des Einzelkunden** für die Dauer dieser Einzelkundenvereinbarung mit Wärme für Raumheizung und Wärme für Warmwasser zu versorgen.
2. Zusätzlich erbringt Wien Energie in diesem Zusammenhang **folgende Leistungen**:
 - a. Lieferung und Montage der Hauptwärmehähler. Bereitstellung der Messgeräte für das Nutzungsobjekt.
 - b. Festsetzung der Höhe und Durchführung der zweimonatlichen Teilbetragsvorschreibung unter Berücksichtigung der Wärmepreise sowie Berechnung der neuen Teilbeträge im Rahmen der Jahresabrechnung.
 - c. Durchführung der jährlichen Ablesung der Hauptwärmehähler sowie der Messgeräte für die Nutzungsobjekte und Verbrauchsermittlung.
 - d. Durchführung der jährlichen Abrechnung (Verbrauchsaufteilung) sowie Rechnungslegung an den Einzelkunden.
 - e. Kontoführung, gegebenenfalls Betreibung des Mahn- und Inkassowesens einschließlich gerichtlicher Eintreibung (Klagewesen).
 - f. Betreuung, Wartung und Wiederbeschaffung im Erneuerungsfall sowie Plantausch und Eichung laut Maß- und Eichgesetz der Messgeräte.
 - g. Information und Beratung im Zusammenhang mit dem Mess- und Verrechnungswesen.

SERVICE TREFF der Wiener Stadtwerke

Service Treff: Spittelauer Lände 45 (U4/U6-Station Spittelau, Ausgang J.-Hörl-Platz) | 1090 Wien | Mo–Mi + Fr 8:00–15:00, Do 8:00–17:30
WIEN ENERGIE GmbH | Thomas-Klestil-Platz 14 | 1030 Wien | Postfach 500 | FN 215854h | Handelsgericht Wien | www.wienenergie.at
AVB Einzelkundenvereinbarung Raumheizung + Warmwasser (Produkt Nr. 551) – Version 31.07.2019

III. Wärmepreis und Wertsicherung

1. Die auf das Gebäude entfallenden gesamten Wärmekosten für Heizung und Wärme für Warmwasser setzen sich aus den jeweils (auch) mit dem Großkunden vereinbarten Wertsicherungskomponenten gemäß **Preisblatt** zusammen.
2. Der Einzelkunde hat für die unter Punkt II. beschriebenen Leistungen einmal jährlich im Zuge der Jahresabrechnung ein wertgesichertes Mess- und Verrechnungsentgelt an Wien Energie zu bezahlen. Das wertgesicherte **Mess- und Verrechnungsentgelt** setzt sich aus den jeweils (auch) mit dem Großkunden vereinbarten Wertsicherungskomponenten gemäß **Preisblatt** zusammen.
3. Die im Preisblatt angeführten Wertsicherungskomponenten und das Mess- und Verrechnungsentgelt verändern sich – ungeachtet des Zeitpunkts des Vertragsabschlusses – im gleichen prozentuellen Verhältnis wie der für ihre Wertsicherung jeweils maßgebliche Index. Dabei sind je nach Entwicklung der Indizes sowohl Steigerungen als auch Senkungen des Preises möglich. Der Einzelkunde ist berechtigt, den jeweiligen Indexstand zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses und auch während der Vertragslaufzeit bei Wien Energie zu erfragen.
4. Bei Entfall einer Wertsicherungskomponente tritt an deren Stelle die jeweilige Nachfolgekomponente oder in Ermangelung einer solchen eine andere, geeignete Wertsicherungskomponente, die der Entfallenen wirtschaftlich möglichst nahe kommt.
5. Sämtliche angegebenen Preise sind **Nettopreise**. Sämtliche auf die angeführten Preise entfallenden Abgaben, Gebühren, Steuern, insbesondere **Mehrwertsteuer**, Aufwand für Gebrauchsabgabe, Energieabgaben und umweltbezogene Abgaben in der jeweiligen gesetzlichen Höhe sind zu den im Preisblatt angeführten Preisen zu addieren. Als Energie- abgaben werden jene bundes- und landesgesetzlichen Steuern oder Abgaben für den Bezug und den Verbrauch von elektrischer Energie und Gas (Elekttrizitätsabgabegesetz und Erdgasabgabegesetz) sowie weiterer relevanter Energieformen verstanden. Als Gebrauchsabgabe werden jene Abgaben, welche gemäß Gebrauchsabgabengesetz für die Benützung von öffentlichem Gemeindegrund (einschließlich des Untergrunds) zu begleichen sind, verstanden. Etwaige Kosten für die notwendige Beschaffung von CO²-Emissionszertifikaten durch Wien Energie in Bezug auf die Wärmeerzeugung und den Zukauf von dafür erforderlicher Energie werden dem Einzelkunden anteilig zugeordnet.

IV. Verbrauchsmessung

1. Art, Ort, Anbringung, Anzahl und Größe sowie ein etwaiger Austausch der Einrichtungen zur Messung und Aufteilung von Wärme für Raumheizung und Wärme für Warmwasser (im Folgenden kurz "**Messgeräte**") werden den technischen Erfordernissen entsprechend unter Berücksichtigung wirtschaftlicher Aspekte durch Wien Energie festgelegt.
2. Wien Energie behält sich vor, eine Änderung der bestehenden Verbrauchserfassung und des Verrechnungsjahrs für die einzelnen Lieferkomponenten vorzunehmen.
3. Die Messgeräte stehen **im Eigentum** von Wien Energie oder des Großkunden und werden durch Wien Energie überprüft, gewartet, geeicht und abgelesen.
4. Störungen oder Beschädigungen der Messgeräte sind vom Einzelkunden Wien Energie unverzüglich schriftlich mitzuteilen.
5. Wird Wärme für Raumheizung oder Warmwasser ohne Zustimmung des Großkunden unter Umgehung der Messgeräte oder durch Beeinträchtigung der Messgenauigkeit entnommen, so ist Wien Energie berechtigt, den Wärmeverbrauch nach dem Höchstmaß der möglichen Entnahme zu berechnen. Sollte im Falle einer Fernauslesung oder Funkauslesung die Fernauslesung oder Funkauslesung der Zählerstände bzw. verbrauchten Wärmemengen aus technischen Gründen (z.B. Kommunikationsunterbrechung) fehlschlagen, und ist auch die Ablesung nicht möglich, so finden die Bestimmungen des Punktes IV.6 und 7 sinngemäß Anwendung.
6. Bei Störung, Beschädigung oder einem Ausfall der Messgeräte bzw. nicht ermöglichter Verbrauchsablesung finden die in der ÖNORM M5930 für Heizkostenabrechnung festgelegten Regelungen (Hochrechnung) Anwendung. Bei Außerkrafttreten der ÖNORM M5930 tritt an deren Stelle die jeweilige Folgenorm bzw. sind die dem Stand der Technik entsprechenden Verfahren anzuwenden.
7. Der Einzelkunde hat dafür zu sorgen, dass die leichte Zugänglichkeit der Messgeräte (z.B. zum Zwecke des Zählertauschs gemäß Maß- und Eichgesetz) gewährleistet ist, widrigenfalls die Bestimmungen des Punktes IV.6 Anwendung finden. Er hat weiters sicherzustellen, dass die Messgeräte zu dem von Wien Energie oder einem von dieser beauftragtem Fachunternehmen angekündigten Termin abgelesen werden können. Bei Verhinderung des Einzelkunden ist ein Ersatztermin zu vereinbaren, wobei für diesen weiteren Termin ein Kostenbeitrag von EUR 80,- zuzüglich MwSt. zu entrichten ist. Der Betrag in Höhe von EUR 80,- ist durch den im Preisblatt definierten Personalkostenindex (jedoch mit Ausgangsbasis August 2002) wertgesichert und entwickelt sich im gleichen prozentuellen Verhältnis wie der Personalkostenindex gemäß den in Punkt III.3 beschriebenen Regeln.

V. Wärmekostenverrechnung

1. Basis für die Erstellung der Jahresabrechnung an die Einzelkunden bilden die gesamten Wärmekosten für Heizung und Wärme für Warmwasser des Gebäudes (siehe Vertragspunkt III.1). Die Aufteilung der Kosten für Heizung und Wärme für Warmwasser auf die einzelnen Nutzungsobjekte und Gemeinschaftseinrichtungen erfolgt unter Berücksichtigung der Bedingungen des Heizkostenabrechnungsgesetzes (HeizKG). Die nicht verbrauchsabhängig aufzuteilenden Energiekosten und die sonstigen Kosten des Betriebes sowie ein verbrauchsunabhängiger Anteil sind nach dem Verhältnis der beheizbaren Nutzfläche der mit Wärme - sei es Heizung oder Wärme für Warmwasser - versorgten Nutzungsobjekte aufzuteilen. Diese Kosten sind auch dann in voller Höhe zu bezahlen, wenn im Nutzungsobjekt in der Heizperiode keine Wärme verbraucht wurde.
2. Das **Verrechnungsjahr** läuft jeweils vom 1. September eines Jahres bis zum 31. August des Folgejahres.

3. Der Einzelkunde hat alle zwei Monate (also sechsmal jährlich) an Wien Energie Teilbetragszahlungen zu leisten.
4. Die Höhe der Teilbeträge richtet sich nach den durchschnittlichen Verbrauchswerten des abgelaufenen Verrechnungsjahres. Bis zum Vorliegen aus-reichender Verbrauchswerte wird bei Versorgung mit Wärme für Raumheizung und Wärme für Warmwasser je m² beheizbarer Nutzfläche und Monat ein Teilbetrag in einer der Einzelkundenvereinbarung zu entnehmenden Höhe verrechnet. Die Fälligkeit des Teilbetrages tritt jeweils 14 Tage nach Ausstellungsdatum der Zahlungsanweisung ein. Die Fälligkeit der Teilbeträge wird durch die Jahresabrechnung nicht berührt.
5. Wien Energie sendet dem Einzelkunden spätestens sechs Monate nach Ablauf des Verrechnungsjahres die **Jahresabrechnung** zu. Die Differenz zwischen den Teilbetragszahlungen und den in der Jahresabrechnung ermittelten auf den Einzelkunden entfallenden Gesamtkosten ist innerhalb von zwei Monaten nach Erhalt der Jahresabrechnung an Wien Energie zu zahlen bzw. von Wien Energie rückzuerstatten. Ergibt die Abrechnung, dass zu hohe Teilbeträge geleistet wurden, so wird Wien Energie den übersteigenden Betrag im Rahmen der Abrechnung erstatten oder aber mit dem nächsten Teilbetrag verrechnen. Nach Beendigung der Einzelkundenvereinbarung wird Wien Energie zu viel gezahlte Beträge unverzüglich erstatten.
6. Gemäß § 24 HeizKG gilt die gehörig gelegte Abrechnung als genehmigt, wenn der Einzelkunde nicht innerhalb von sechs Monaten nach Rechnungslegung schriftlich begründete Einwendungen erhebt. Eine Aufrechnung gegen Ansprüche von Wien Energie mit Gegenforderungen des Einzelkunden ist in jedem Falle ausgeschlossen, es sei denn, es handelt sich um rechtskräftig festgestellte, anerkannte oder konnexe Gegenforderungen oder die Aufrechnung erfolgt im Falle der Zahlungsunfähigkeit von Wien Energie.
7. Wenn durch beträchtliche Temperaturunterschiede oder durch erhebliche Kostenänderungen zum Vergleichsjahr eine maßgebliche Differenz im Verhältnis der festgesetzten Teilbeträge zur Jahresabrechnung zu erwarten ist, ist Wien Energie berechtigt, Erhöhungen und auch Verminderungen der laufenden Teilbeträge vorzunehmen.
8. Wien Energie behält sich eine Änderung der Verrechnungsart und -zeiträume sowie des Verrechnungsjahres vor.
9. Bei nicht termingerechter Zahlung behält sich Wien Energie vor, dem Einzelkunden angemessene Kostenbeiträge für der zweckentsprechenden Rechtsverfolgung dienende Mahnungen sowie **Verzugszinsen** in Höhe von 4 %-Punkten über dem jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank, mindestens aber 4% pro Jahr zu verrechnen.

VI. Unterbrechung der Versorgung und Haftung

1. Wien Energie ist berechtigt, die **Versorgung** sofort **einzustellen** und die hierfür erforderlichen Absperrmaßnahmen - auch im Nutzungsobjekt selbst - zu treffen, wenn der Einzelkunde
 - a. eine fällige Rechnung mit Wien Energie trotz zweimaliger schriftlicher Mahnung und Setzung einer Nachfrist von 14 Tagen unter Androhung der Einstellung der Versorgung nicht beglichen hat;
 - b. Wärme für Raumheizung oder Wärme für Warmwasser vertragswidrig entnimmt, ableitet oder verwendet bzw. mit der Versorgung zusammenhängende Einrichtungen eigenmächtig ändert;
 - c. Messgeräte oder Abspereinrichtungen beschädigt oder in ihrer Funktion beeinträchtigt;
 - d. trotz mehrfacher, schriftlicher Aufforderung und nach 2 Heizperioden, in denen der Verbrauch mangels Zutrittsmöglichkeit für Wien Energie zu den Messgeräten hochgerechnet werden musste, auch im dritten Verrechnungsjahr die Wärme- oder Warmwasserverbrauchsablesung nicht ermöglicht. Im Falle einer Fern- oder Funkauslesung findet dieser Punkt keine Anwendung;
 - e. einer Verpflichtung zur Behebung von Mängel an heizungstechnischen Einrichtungen im Nutzungsobjekt trotz schriftlicher Aufforderung des Großkunden bzw. Wien Energie innerhalb angemessener Frist nicht nachkommt und diese Mängel die Versorgung anderer Nutzungsobjekte mit Fernwärme beeinträchtigen.
2. Die Versorgung wird erst nach völligem Wegfall der Einstellungsursache und nach Erstattung aller Wien Energie dadurch entstandenen Kosten wiederaufgenommen. Dazu zählt auch ein pauschaler Kostenbeitrag in Höhe von EUR 120.- zuzüglich MwSt. (wertgesichert durch den Personalkostenindex gemäß Preisblatt, jedoch mit Ausgangsbasis August 2002) für die Unterbrechung (Absperrmaßnahmen) sowie Wiederherstellung der Wärmezufuhr.
3. Im Falle der Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Einzelkunden behält sich Wien Energie vor, die Wärmelieferung bis zur Bewirkung oder Sicherstellung der Gegenleistung einzustellen sowie im Konkursfall die Einzelkundenvereinbarung aufzulösen.
4. Soweit und solange Wien Energie durch **höhere Gewalt** oder andere Umstände, die mit zumutbaren Mitteln nicht abgewendet werden können, an der Erzeugung oder Lieferung von Wärme ganz oder teilweise gehindert ist, ruht die Verpflichtung zur Wärmelieferung. Ein Rücktrittsrecht des Einzelkunden wegen Verzugs bleibt davon unberührt.
5. Wien Energie ist berechtigt, die Wärmelieferung wegen Arbeiten, die zur Wartung, zur Erweiterung oder zum Betrieb des Fernwärmeversorgungsnetzes notwendig sind, **zu unterbrechen**. Wien Energie ist bemüht, jede Unterbrechung in der Wärmelieferung ehest möglich zu beheben.
6. Im Falle der De- und Wiedermontage von Heizkörpern (z.B. zum Zwecke der Durchführung von Fliesenleger-, Tapezierer- oder Malerarbeiten) ist vor Durchführung dieser Arbeiten eine kostenpflichtige Zwischenablesung der Messgeräte durch die von Wien Energie namhaft gemachte Ablesefirma zu veranlassen.
7. Wien Energie **haftet** im Falle von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, sowie bei Personenschäden nach den gesetzlichen Bestimmungen. In allen anderen Fällen als bei Personenschäden ist eine Haftung von Wien Energie für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Der Großkunde ist für die Errichtung, Wartung und Instandhaltung des Bestandsverteilensystems im Gebäude

gemäß den geltenden gesetzlichen Bestimmungen und Normen verantwortlich. Beeinträchtigungen des Wassers aufgrund des Bestandsverteilsystems sind ausschließlich durch den Großkunden zu vertreten.

VII. Sonstige Bestimmungen

1. Der Einzelkunde ist verpflichtet, den Beauftragten von Wien Energie das **Betreten** des Nutzungsobjekts zur Ablesung der Messgeräte sowie zur Vornahme von Kontrollen und Reparaturen bzw. gegebenenfalls zur Durchführung von Absperrmaßnahmen zu gestatten.
2. Wien Energie ist berechtigt, **Dritte** als Erfüllungsgehilfen mit der Durchführung einzelner Verpflichtungen aus dieser Einzelkundenvereinbarung (z.B. Ablesung der Messgeräte) zu beauftragen. Die der Wien Energie in dieser Einzelkundenvereinbarung eingeräumten Nebenrechte (z.B. Betreten der Nutzungsobjekte) stehen auch von dieser beauftragten Dritten zu.
3. Allfällige mit dieser Einzelkundenvereinbarung verbundene Steuern und öffentliche Abgaben sind vom Einzelkunden zu tragen.
4. Änderungen dieser Einzelkundenvereinbarung bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der Schriftform.
5. Erfüllungsort ist der Sitz von Wien Energie. Es gelten die gesetzlichen Gerichtsstände. Die Zuständigkeit österreichischer Gerichte zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses bleibt auch dann gegeben, wenn der Einzelkunde nach Vertragsabschluss seinen Wohnsitz in das Ausland verlegt.
6. **Änderungen** dieser Einzelkundenvereinbarung, der AVB und des Preisblatts sind nur mit Zustimmung des Einzelkunden möglich. Die Zustimmung des Einzelkunden zu einer von Wien Energie gewünschten Änderung der Einzelkundenvereinbarung, der AVB und des Preisblatts gilt als erteilt, wenn alle folgenden Voraussetzungen (lit a-d) erfüllt sind:
 - a. Die Änderungen der Einzelkundenvereinbarung, der AVB und des Preisblatts betreffen nur die vertragliche Hauptpflicht des Einzelkunden zur Bezahlung des Wärmepreises oder vertragliche Nebenpflichten einer oder beider Parteien (z.B. die Pflicht des Einzelkunden zur Gewährung des Zutritts nach Punkt VII.1), nicht jedoch die vertragliche Hauptpflicht von Wien Energie zur Lieferung von Wärme für Raumheizung und Wärme für Warmwasser. Änderungen der vertraglichen Hauptpflicht des Einzelkunden zur Bezahlung des Wärmepreises (z.B. Änderungen bezüglich der im Preisblatt angeführten Indizes oder deren Gewichtung) dürfen zu keiner über 10% liegenden Erhöhung des vom Einzelkunden zu bezahlenden Wärmepreises führen. Die Entwicklung des Wärmepreises aufgrund der im Preisblatt genannten Indizes bleibt davon unberührt.
 - b. Wien Energie übermittelt dem Einzelkunden an die zuletzt von ihm bekannt gegebene Adresse eine Übersicht über die von Wien Energie gewünschten Änderungen der Einzelkundenvereinbarung, der AVB und des Preisblatts zusammen mit einem Entwurf der gewünschten Neufassung der Einzelkundenvereinbarung, der AVB und des Preisblatts.
 - c. Wien Energie macht den Einzelkunden deutlich darauf aufmerksam, dass er den von Wien Energie gewünschten Änderungen der Einzelkundenvereinbarung, der AVB und des Preisblatts binnen einer Frist von vier Monaten ab dem Zugang der Unterlagen gemäß dem vorstehenden Absatz (lit b) schriftlich (d.h. per Telefax, E-Mail oder postalisch) widersprechen kann, widrigenfalls seine Zustimmung als erteilt gilt.
 - d. Der Einzelkunde erklärt binnen der Frist von vier Monaten gemäß dem vorstehenden Absatz (lit c) keinen schriftlichen Widerspruch.

Für den Fall, dass sämtliche der vorstehenden Voraussetzungen erfüllt sind, treten die von Wien Energie gewünschten Änderungen der Einzelkundenvereinbarung, der AVB und des Preisblatts nach Ablauf der viermonatigen Widerspruchsfrist (lit c) in Kraft. Der Einzelkunde kann binnen einer Nachfrist von vier Wochen ab In-Kraft-Treten der Vertragsänderungen nach seiner Wahl entweder den in Kraft getretenen Änderungen widersprechen oder die Einzelkundenvereinbarung mit Wien Energie (einschließlich AVB und Preisblatt) unter Einhaltung der Kündigungsfristen und -termine gemäß Vertragspunkt VI.3. schriftlich aufkündigen. Sowohl im Falle des nachträglichen fristgerechten Widerspruchs als auch im Falle der fristgerechten Kündigung durch den Einzelkunden treten die Änderungen mit dem Zeitpunkt des Zugangs seines Widerspruchs bzw. seiner Kündigung bei Wien Energie wieder außer Kraft.

7. Der Einzelkunde hat Wien Energie über **vertragsrelevante Änderungen** seiner Person sowie seiner Bankverbindung rechtzeitig schriftlich oder per E-Mail zu informieren.
8. Gemäß § 3 KSchG steht einem Verbraucher für Vertragserklärungen, die weder in den vom Unternehmer für seine geschäftlichen Zwecke dauernd benützten Räumen noch bei einem von diesem dafür auf einer Messe oder einem Markt benützten Stand abgegeben wurden, das Recht zu, von seinem Vertragsantrag oder vom Vertrag zurückzutreten.

Der Rücktritt kann bis zum Zustandekommen des Vertrags oder danach binnen 14 Tagen erklärt werden. Der Lauf dieser Frist beginnt mit der Ausfolgung einer Urkunde, die die Daten von Wien Energie, die zur Identifizierung des Vertrags notwendigen Angaben sowie eine Belehrung über das Rücktrittsrecht, die Rücktrittsfrist und die Vorgangsweise für die Ausübung des Rücktrittsrechts enthält, an den Verbraucher, frühestens jedoch mit dem Zustandekommen des Vertrags.

Das Rücktrittsrecht steht dem Verbraucher nicht zu, wenn er selbst die geschäftliche Verbindung mit dem Unternehmer oder dessen Beauftragten zwecks Schließung dieses Vertrags angebahnt hat oder wenn dem Zustandekommen des Vertrags keine Besprechungen zwischen den Beteiligten oder ihren Beauftragten vorangegangen sind.

Die Erklärung des Rücktritts ist an keine bestimmte Form gebunden. Die Rücktrittsfrist ist gewahrt, wenn die Rücktrittserklärung innerhalb der Frist abgesendet wird.
9. Hat ein Fernabsatzvertrag oder ein außerhalb von Geschäftsräumen geschlossener Vertrag eine Dienstleistung, die nicht in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge angebotene Lieferung von Wasser, Gas oder Strom oder die Lieferung von Fernwärme zum Gegenstand und wünscht der Einzelkunde, dass Wien Energie noch vor Ablauf der Rücktrittsfrist nach § 11 FAGG mit der Vertragserfüllung beginnt, so wird Wien Energie den Einzelkunden dazu auffordern, ihm gemäß § 10 FAGG ein ausdrücklich auf diese vorzeitige Vertragserfüllung gerichtetes Verlangen – im Falle eines außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrags auf einem dauerhaften Datenträger – zu erklären.