

NUTZUNGSBEDINGUNGEN

FÜR DAS KUNDENPORTAL VON HAMBURG WASSER

(STAND: 24.02.2026)

1. Vorbemerkungen

1.1. Die Hamburger Wasserwerke GmbH (nachfolgend „HWW“ oder „Betreiberin“ genannt) ist Teil des Gleichordnungskonzerns HAMBURG WASSER. In diesem werden die Kompetenzen der Hamburger Stadtentwässerung AöR („HSE“) im Bereich der Abwasserbeseitigung in Hamburg und in Gemeinden in Schleswig-Holstein und Niedersachsen sowie der HWW im Bereich der Trinkwasserversorgung in Hamburg und der Metropolregion gebündelt.

1.2. Die Kommunikation mit Kunden bzw. Gebühren-/ Abgabepflichtigen erfolgt zentral über einen gemeinsamen Kundenservice. Die HWW, die nicht nur in eigenen Angelegenheiten tätig ist, sondern zusätzlich auch mit der Berechnung, Erhebung und Einziehung von Beiträgen- und Gebühren der HSE und / oder anderen Umlandgemeinden beauftragt ist, betreibt zu diesem Zweck ein Kundenportal, abrufbar über die Internetseite von HAMBURG WASSER. Über dieses Kundenportal wird den Kunden bzw. Gebühren-/ Abgabepflichtigen der Zugang und die Verwaltung persönlicher Vertrags- und / oder Kundeninformationen sowie der Zugang zu digitalen Diensten und Services ermöglicht.

1.3. Das Kundenportal und die über das Kundenportal von der HWW bereitgestellten Dienste und Services dienen ausschließlich der Vertrags- und Aufgabenerfüllung im Rahmen des Trinkwasserversorgungs- und / oder Abwasserbeseitigungsverhältnisses. Es ist ein freiwilliges, unentgeltliches Kommunikationsangebot der HWW. Eine Pflicht zur Registrierung im Kundenportal und eine Nutzung desselben seitens der Kunden bzw. Gebühren-/ Abgabepflichtigen besteht nicht.

2. Anwendungsbereich

2.1. Diese Nutzungsbedingungen gelten für den Zugang und die Nutzung des Kundenportals

sowie für alle darin angebotenen Dienste und Services. Sie regeln das Nutzungsverhältnis zwischen der HWW und dem Nutzungsberechtigten sowie – soweit diese im Rahmen der Leistungserbringung der HWW einbezogen sind – auch gegenüber solchen Dritten (z. B. HSE, Umlandgemeinden), für die die HWW-Leistungen erbringt oder auf deren Veranlassung bzw. in deren Interesse der Nutzungsberechtigte das Kundenportal verwendet. Die Einbeziehung solcher Dritter in den Schutzbereich erfolgt in dem Umfang, in dem sie bestimmungsgemäß von den Diensten oder Services betroffen sind.

2.2. Es gelten ausschließlich diese Nutzungsbedingungen. Abweichenden, entgegenstehenden oder ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Nutzungsberechtigten wird hiermit ausdrücklich widersprochen. Diese werden auch dann nicht Vertragsbestandteil, wenn ihnen im Einzelfall nicht nochmals gesondert widersprochen wird. Abweichungen bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung.

2.3. Die dem jeweiligen Trinkwasserversorgungs- und / oder Abwasserbeseitigungsverhältnis zugrundeliegenden Vertrags- und Geschäftsbedingungen (z. B. die Wasserlieferungsbedingungen der HWW) zwischen der HWW, der HSE, den Umlandgemeinden und dem Nutzungsberechtigten bleiben durch diese Nutzungsbedingungen unberührt.

3. Gegenstand der Nutzungsbedingungen

Gegenstand dieser Nutzungsbedingungen ist der Zugang, die zeitweise Überlassung eines personalisierten Benutzerkontos sowie die Nutzung des Kundenportals der HWW und sämtlicher über das Kundenportal bereitgestellter Dienste und Services, insbesondere zur elektronischen Kommunikation, d. h. zum Abschluss, zur Pflege und Beendigung von Verträgen, zur Übermittlung von Verbrauchsabrechnungen und / oder

NUTZUNGSBEDINGUNGEN FÜR DAS KUNDENPORTAL VON HAMBURG WASSER

(STAND: 24.02.2026)

Verwaltungsakten (z. B. Gebührenbescheiden), zur Übermittlung von Verbrauchszählerständen oder Änderung von Abschlagszahlungen.

4. Nutzungsberechtigung

4.1. Berechtigt das Kundenportal zu nutzen sind alle Eigentümer, Erbbauberechtigte, Nießbraucher, Inhaber ähnlicher dinglicher Rechte oder Endverbraucher (z. B. Mieter, Pächter, Wohnungseigentümer) eines von der HWW mit Trinkwasser versorgten oder zu versorgenden Grundstückes sowie alle Eigentümer, Erbbauberechtigte oder sonst zur Nutzung eines an das Siel-/Abwasserentsorgungsnetz der HSE und / oder einer kooperierenden Umlandgemeinde angeschlossenen oder anzuschließenden Grundstückes Berechtigte, Einleiter (nachfolgend nur „Nutzungsberechtigte“ genannt) oder ein vom Nutzungsberechtigten bevollmächtigter Vertreter.

4.2. Ist der Nutzungsberechtigte eine juristische Person, so ist dessen gesetzlicher Vertreter oder ein bevollmächtigter Vertreter zur Nutzung berechtigt.

4.3. Eine Vertretungsberechtigung ist auf Verlangen der HWW nachzuweisen (z. B. Auszug aus dem Handelsregister, Vollmacht).

5. Zugangsvoraussetzungen

5.1. Der Zugang zum Kundenportal ist über die Internetseite von HAMBURG WASSER möglich.

5.2. Für das Vorhalten des Internetzugangs und der für den Zugang erforderlichen Hardware ist der Nutzungsberechtigte verantwortlich.

5.3. Der Nutzungsberechtigte hat die erforderlichen technischen Voraussetzungen zur Nutzung des Kundenportals vorzuhalten.

5.4. Die technischen Voraussetzungen können für die Zugang zum Kundenportal können den diesen Nutzungsbedingungen als Anlage 1 beiliegenden Informationsmaterialien entnommen werden.

6. Registrierung, Einrichtung eines Benutzerkontos

6.1. Für die Nutzung des Kundenportals ist eine vorherige Registrierung des Nutzungsberechtigten sowie die Einrichtung eines persönlichen, passwortgeschützten Benutzerkontos erforderlich.

6.2. Der Nutzungsberechtigte ist nur insoweit zur Datenbereitstellung verpflichtet, als dies zur Bereitstellung und Nutzung des Kundenportals erforderlich ist. Er hat im Rahmen des Registrierungs- und Einrichtungsprozesses lediglich seinen vollständigen Vor- und Nachnamen, eine gültige E-Mail-Adresse sowie ein persönliches Passwort anzugeben, welches den Passwortsicherheitsvorgaben der Betreiberin entspricht.

6.3. Sämtliche im Registrierungs- und Einrichtungsprozesses abgefragten Daten sind vollständig und wahrheitsgemäß anzugeben.

6.4. Im Zuge des Registrierungs- und Einrichtungsprozesses hat der Nutzungsberechtigte durch aktives Anklicken der entsprechenden Erklärung (Opt-In) die Nutzungsbedingungen für das Kundenportal sowie die Datenschutzbestimmungen der Betreiberin zu akzeptieren. Ohne diese Zustimmungen ist die Registrierung nicht möglich.

6.5. Nach Abschluss des Registrierungs- und Einrichtungsprozesses erhält der Nutzungsberechtigte eine E-Mail mit einem Aktivierungslink. Das Benutzerkonto wird erst durch Anklicken dieses Aktivierungslinks freigeschaltet. Dieser Aktivierungslink ist 48 Stunden gültig.

7. Vertragsschluss

Mit der Bestätigung über die erfolgreiche Aktivierung des Benutzerkontos kommt das Nutzungsverhältnis auf Basis dieser Nutzungsbedingungen zustande.

NUTZUNGSBEDINGUNGEN FÜR DAS KUNDENPORTAL VON HAMBURG WASSER

(STAND: 24.02.2026)

8. Anmeldung und Nutzung

8.1. Die Nutzung des Kundenportals und der darin angebotenen Dienste und Services ist erst nach erfolgreicher Registrierung, Einrichtung und Aktivierung des Benutzerkontos möglich.

8.2. Mit der erfolgreich abgeschlossenen Registrierung, Einrichtung und Aktivierung des Benutzerkontos erhält der Nutzungsberechtigte ein nicht ausschließliches, übertragbares, nicht unterlizenzierbares, widerrufliches, auf die Laufzeit des Nutzungsverhältnisses beschränktes Recht, das Kundenportal bzw. das Benutzerkonto zur Kommunikation mit der HWW zu benutzen.

8.3. Soweit die Nutzung des Kundenportals durch bevollmächtigte Vertreter erfolgt, obliegt die Administration von berechtigten Vertretern sowie der Zugriffsrechte von Mitarbeitenden auf einzelne oder alle Dienste und Services dem Nutzungsberechtigten. Der Nutzungs-berechtigte ist verpflichtet, Benutzerkonten ausgeschiedener oder nicht mehr berechtigter Vertreter unaufgefordert zu löschen.

8.4. Für den Zugriff auf das Kundenportal bzw. das Benutzerkonto ist eine Anmeldung mit einer gültigen E-Mail-Adresse (Benutzername) und einem individuellen Passwort erforderlich. Diese werden im Rahmen des Registrierungs- und Einrichtungsvorganges durch den Nutzungsberechtigten selbstständig festgelegt.

8.5. Das Kundenportal, das Benutzerkonto und die im Kundenportal angebotenen Dienste und Services dürfen nur für gesetzlich und vertraglich zulässige Zwecke genutzt werden. Einschlägige öffentlich-rechtliche Vorschriften sind zu beachten. Eine anderweitige Verwendung, insbesondere der Missbrauch von Funktionen der angebotenen Dienste und Services sowie gesetzwidrige, obszöne, beleidigende oder betrügerische Handlungen, sind verboten.

9. Sorgfalts-/Mitwirkungspflichten

9.1. Der Nutzungsberechtigte und der von ihm bevollmächtigte Vertreter sind verpflichtet, die Zugangsdaten Dritten gegenüber geheim

halten und vor dem Zugriff unberechtigter Dritter zu schützen.

9.2. Sie sind für jeden Zugriff auf das Benutzerkonto mit ihren Zugangsdaten verantwortlich. Im Falle des Verlusts oder des Diebstahls der Zugangsdaten, des Missbrauchs oder Missbrauchsverdachts oder einer sonstigen nicht autorisierte Nutzung der Zugangsdaten sind die Zugangsdaten unverzüglich zu ändern. Die Betreiberin ist hierüber unverzüglich zu unterrichten. Dies kann über das Kundenportal oder per E-Mail an servicecenter@hamburgwasser.de erfolgen.

9.3. Der Nutzungsberechtigte oder der von ihm bevollmächtigte Vertreter hat die Betreiberin über eine Änderung seiner gültigen E-Mail-Adresse unverzüglich zu informieren bzw. diese im Kundenportal selbstständig anzupassen.

10. Elektronische Kommunikation, Zugangseröffnung zur Übermittlung elektronischer Dokumente

10.1. Im Kundenportal kann der Nutzungsberechtigte seine Einwilligung zur elektronischen Kommunikation über das Kundenportal erteilen. Dies umfasst insbesondere seine Zustimmung bzw. Einwilligung zur elektronischen Übermittlung von Rechnungen, Verwaltungsakten (z. B. Gebührenbescheiden) oder sonstigen Erklärungen und Schreiben.

10.2. Die Einwilligung in die elektronische Kommunikation ist freiwillig und kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen oder erneut erteilt werden. Dies gilt dann nicht, wenn der Nutzungsberechtigte gesetzlich zur elektronischen Kommunikation verpflichtet ist.

10.3. Soweit und solange der Nutzungsberechtigte oder sein bevollmächtigter Vertreter in die elektronische Kommunikation über das Kundenportal durch aktives Anklicken der entsprechenden Erklärung (Opt-In) eingewilligt hat oder eine gesetzliche Verpflichtung zur elektronischen Kommunikation besteht, ist die Betreiberin berechtigt, sämtliche

NUTZUNGSBEDINGUNGEN FÜR DAS KUNDENPORTAL VON HAMBURG WASSER

(STAND: 24.02.2026)

Dokumente (z. B. Rechnungen und Verwaltungsakte wie Gebührenbescheide) ausschließlich elektronisch über das Kundenportal zu übermitteln. Eine zusätzliche Übermittlung von Dokumenten auf anderem elektronischem oder postalischem Weg ist daneben jederzeit weiterhin möglich.

10.4. Erfolgt die Übermittlung elektronisch über das Kundenportal, werden die Dokumente hierzu im Kundenportal zum Abruf mit der Möglichkeit zur Speicherung und zum Ausdruck bereitgestellt. Über die Bereitstellung von elektronischen Dokumenten oder sonstiger Nachrichten im Kundenportal erhält der Nutzungsberechtigte oder sein bevollmächtigter Vertreter eine elektronische Benachrichtigung an die im Rahmen des Registrierungs- und Einrichtungsprozess verifizierte E-Mail-Adresse.

10.5. Soweit eine Einwilligung zur elektronischen Kommunikation erteilt wurde oder eine gesetzliche Verpflichtung zur elektronischen Kommunikation besteht, ist der Nutzungsberechtigte oder sein bevollmächtigter Vertreter verpflichtet, sein E-Mail-Postfach und das Kundenportal in angemessenen Abständen regelmäßig abzurufen.

10.6. Dem Nutzungsberechtigten ist bekannt, dass er mit der Erteilung der Einwilligung zur elektronischen Kommunikation einen Zugang für die Übermittlung elektronischer Dokumente (§ 3a Absatz 1 VwVfG/ HmbVwVfG, § 52a Abs. 1 LVwG-SH bzw. § 1 Abs. 1 NVwVfG i. V. m. § 3a Absatz 1 VwVfG) eröffnet. Er hat insoweit eingewilligt, dass Schreiben und Mitteilungen sowie insbesondere Verwaltungsakte (z. B. Gebührenbescheide der HSE oder seiner Gemeinde) dadurch bekanntgegeben werden können, dass sie im Kundenportal zum Abruf bereitgestellt werden.

10.7. Liegt eine Einwilligung in die elektronische Kommunikation über das Kundenportal nicht vor oder wurde diese widerrufen, erfolgt die Übermittlung sämtlicher Dokumente auf dem Postweg. Die Übermittlung der Dokumente kann auch auf anderem

elektronischem Weg (z. B. per E-Mail) erfolgen, sofern und soweit der Nutzungsberechtigte oder sein bevollmächtigter Vertreter hierfür einen Zugang eröffnet hat.

11. Verfügbarkeit, Funktionsstörungen, Support

11.1. Die Betreiberin bemüht sich, eine dauerhafte Verfügbarkeit des Kundenportals zu gewährleisten. Dem Nutzungsberechtigten ist bekannt, dass die Verfügbarkeit des Kundenportals aufgrund von Störungen von Netzwerkverbindungen und anderer technischer Probleme eingeschränkt oder zeitweise ausgeschlossen sein kann.

11.2. Die Betreiberin kann den Zugang zum Kundenportal beschränken oder vollständig einstellen, wenn das Kundenportal oder seine Einrichtungen technisch überlastet oder gestört sind bzw. eine solche Überlastung oder Störung eintreten droht. In diesem Falle ist die Betreiberin bemüht, die vollständige Funktionsfähigkeit des Kundenportals schnellstmöglich wiederherzustellen.

11.3. Aufgrund von Wartungsarbeiten am System kann die Funktionsfähigkeit des Kundenportals kurzzeitig eingeschränkt sein oder nicht zur Verfügung stehen. Die Betreiberin ist bemüht, über mögliche Wartungsarbeiten und / oder Funktionsstörung zu informieren.

11.4. Die Betreiberin bietet einen Support an, der allgemeine Fragen zu den Funktionen des Benutzerkontos beantwortet. Der Support ist erreichbar per E-Mail unter servicecenter@hamburgwasser.de. Die Berechtigung zum Zugriff auf den Support wird von der Betreiberin zu Beginn der jeweiligen Supportanfrage überprüft. Die Betreiberin ist um schnellstmögliche Bearbeitung der jeweiligen Supportanfragen bemüht.

12. Sperre

12.1. Der Zugriff auf das Kundenportal bzw. das Benutzerkonto kann auf Verlangen des Nutzungsberechtigten oder seines

NUTZUNGSBEDINGUNGEN FÜR DAS KUNDENPORTAL VON HAMBURG WASSER

(STAND: 24.02.2026)

bevollmächtigten Vertreters gesperrt werden. Der Zugang wird ebenfalls gesperrt, wenn das Passwort fünfmal nacheinander falsch eingegeben wurde. Die Sperrdauer bei fünffacher Falscheingabe beträgt in der Regel 300 Sekunden.

12.2. Die Betreiberin ist berechtigt, die Nutzung des Kundenportals oder des Benutzerkontos nach billigem Ermessen und unter angemessener Berücksichtigung der Interessen des Nutzungsberechtigten zeitweise oder dauerhaft zu sperren, wenn

12.2.1. der Nutzungsberechtigte oder ein von ihm bevollmächtigter Vertreter die Grenzen der zulässigen Nutzung überschreitet oder gegen diese Nutzungsbedingungen oder geltendes Recht verstößt

12.2.2. und die Betreiberin den Nutzungsberechtigten zuvor mit angemessener Frist zur Beseitigung oder Unterlassung des Verstoßes aufgefordert hat.

12.3. Das Recht der Betreiberin zur ordentlichen oder außerordentlichen Kündigung bleibt hiervon unberührt.

12.4. Im Falle einer Sperrung kann der Nutzungsberechtigte oder sein bevollmächtigter Vertreter eine Entsperrung beantragen. Die Nutzungsberechtigung oder ordnungsgemäße Bevollmächtigung ist auf Verlangen der Betreiberin nachzuweisen.

13. Beendigung/ Kündigung

13.1. Jede Partei hat das Recht, das Nutzungsverhältnis jederzeit ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

13.2. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt.

13.3. Die Kündigung hat in Textform zu erfolgen (z. B. per E-Mail oder über das Kundenportal).

13.4. Die Betreiberin informiert den Nutzungsberechtigten oder den bevollmächtigten Vertreter über die eingegangene Kündigung und teilt mit, zu welchem Datum die Löschung seitens der

Betreiberin vollzogen wird. Die Löschung erfolgt vier (4) Wochen nach dem Zugang der Kündigungserklärung.

13.5. Nach dem Ende des Nutzungsverhältnisses stehen die Funktionen des Kundenportals, einschließlich Informationen und Dokumenten, nicht mehr zur Verfügung. Jede Nutzungsberechtigte ist daher verpflichtet, alle relevanten Informationen und Dokumente aus dem Kundenportal auf eigenen Speichermedien rechtzeitig vor dem Ende des Nutzungsverhältnisses zu sichern.

14. Befreiung von der Leistungspflicht, Höhere Gewalt

14.1. Wird der Betreiberin aus von ihr nicht zu vertretenden Gründen (insbesondere höhere Gewalt wie z. B. Naturkatastrophen, Krieg, Arbeitskampfmaßnahmen, Pandemien, hoheitliche Anordnungen) die Erbringung ihrer vertraglich geschuldeten Leistungspflichten unter diesen Nutzungsbedingungen wesentlich erschwert oder unmöglich gemacht und kann eine Abwendung mit einem angemessenen technischen oder wirtschaftlichen Aufwand nicht erreicht werden, so ist die Betreiberin von ihren vertraglichen Leistungspflichten befreit, solange diese Umstände und deren Folgen nicht endgültig beseitigt sind. In allen oben genannten Fällen der Leistungsbefreiung kann der Nutzungsberechtigte keinen Anspruch auf Schadensersatz geltend machen, es sei denn, es liegt ein Verschulden der Betreiberin vor, die sich auf höhere Gewalt beruft.

14.2. Beruht die Erschwerung oder Unmöglichkeit der Betreiberin auf der Nichterfüllung durch einen Dritten, dessen sie sich zur völligen oder teilweisen Vertragserfüllung bedient, so ist die Betreiberin von der Leistung und der Haftung nur befreit, wenn sie nach Ziffer 14.1 befreit ist und wenn der Dritte selbst ebenfalls nach Ziffer 14.1 befreit wäre, sofern Ziffer 14.1 auf ihn Anwendung fände.

NUTZUNGSBEDINGUNGEN

FÜR DAS KUNDENPORTAL VON HAMBURG WASSER

(STAND: 24.02.2026)

14.3. Die Betreiberin ist verpflichtet, sich unverzüglich unter Darlegung der sie an der Vertragserfüllung hindernden Umstände und deren Auswirkungen zu benachrichtigen.

14.4. Die Betreiberin ist weiter von ihrer Leistungspflicht befreit, solange und soweit der Nutzungsberechtigte oder sein bevollmächtigter Vertreter eine Sperrung des Benutzerkontos auf eigene Initiative veranlasst oder durch wiederholte Falscheingabe verursacht hat.

15. Haftung

15.1. Die Haftung der Betreiberin sowie ihrer Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen für schuldhaft verursachte Schäden ist ausgeschlossen, soweit der Schaden nicht durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit herbeigeführt wurde; dies gilt nicht bei

15.1.1. Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,

15.1.2. 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).

15.2. Im Falle einer Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, welche auf anderen Umständen als Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht, beschränkt sich die Haftung auf den Schaden, den die Betreiberin 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.

15.3. Die Ersatzpflicht der Betreiberin nach dem Haftpflichtgesetz wegen Sachschäden ist gegenüber einer juristischen Person des öffentlichen Rechts, einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen oder einem Kaufmann ausgeschlossen.

15.4. Der Nutzungsberechtigte hat der Betreiberin einen Schaden unverzüglich mitzuteilen.

15.5. Die Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt

16. Nutzungs- und Urheberrechte

16.1. Die gewerbliche Vervielfältigung, Verbreitung oder Veröffentlichung aller im Kundenportal veröffentlichten Inhalte, Informationen, Filme, Bilder, Daten und Dienste (nachfolgend „Inhalte des Kundenportals“) ist dem Nutzungsberechtigten und seinem bevollmächtigten Vertreter untersagt.

16.2. Dem Nutzungsberechtigten und seinem bevollmächtigten Vertreter werden ausdrücklich keinerlei Nutzungsrechte im Sinne des Urheberrechtsgesetzes an urheberrechtsfähigen Inhalten des Kundenportals übertragen.

17. Datenschutz, Datenverarbeitung

17.1. Bei der Registrierung im und Nutzung des Kundenportals werden personenbezogene Daten des Nutzungsberechtigten ausschließlich im Rahmen der geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere der DSGVO, verarbeitet.

17.2. Die Betreiberin verarbeitet die vom Nutzungsberechtigten bereitgestellten personenbezogenen Daten ausschließlich, um vertragliche Leistungspflichten oder gesetzliche Anforderungen im Rahmen des Trinkwasserversorgungs- und / oder Abwasserbeseitigungsverhältnisses zu erfüllen; eine Verarbeitung zu anderen Zwecken findet nicht statt.

17.3. Einzelheiten zu Art, Umfang und Zweck der Datenverarbeitung sowie zu den dem Nutzungsberechtigten zustehenden Rechten ergeben sich aus den „*Datenschutzinformationen für das Kundenportal*“.

NUTZUNGSBEDINGUNGEN

FÜR DAS KUNDENPORTAL VON HAMBURG WASSER

(STAND: 24.02.2026)

18. Änderung der Nutzungsbedingungen

18.1. Sofern die Betreiberin beabsichtigt, diese Nutzungsbedingungen zu ändern, wird sie zuvor den Nutzungsberechtigten über die Änderungen informieren. Eine Änderung der Nutzungsbedingungen wird erst wirksam, wenn der Nutzungsberechtigte oder sein bevollmächtigter Vertreter der Änderung zustimmt.

18.2. Die jeweils gültige Fassung dieser Nutzungsbedingungen ist über die Internetseite von HAMBURG WASSER abrufbar.

18.3. Die Betreiberin behält sich das Recht vor, diese Nutzungsbedingungen einseitig abzuändern, soweit hierfür ein triftiger Grund besteht, dem Nutzungsberechtigten hierdurch keine zusätzlichen Kosten entstehen und die Änderung für den Nutzungsberechtigten zumutbar ist. Ein triftiger Grund liegt insbesondere vor, soweit

18.3.1. gesetzliche Erfordernisse dies notwendig machen;

18.3.2. die Betreiberin damit einer verbindlichen Behördenentscheidung bzw. einem verbindlichen Gerichtsurteil Folge leistet

18.3.3. oder technische Weiterentwicklungen oder Änderungen der angebotenen Leistungen eine Anpassung erforderlich machen; und die Abänderung in den genannten Fällen die gültige Leistungs- und Vertragsbeziehung nicht oder nur unwesentlich berührt.

18.4. Änderungen, die die Hauptleistungspflichten betreffen, bleiben ausgeschlossen.

18.5. Eine einseitige Änderung dieser Nutzungsbedingungen nach den vorstehenden Bestimmungen, die die Zugriffsmöglichkeit oder die Nutzbarkeit für den Nutzungsberechtigten beeinträchtigt, ist nur zulässig, wenn die Betreiberin den Nutzungsberechtigten innerhalb einer angemessenen Frist vor dem vorgesehenen Änderungszeitpunkt auf einem dauerhaften Datenträger über die konkreten Merkmale der Änderung, den Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens sowie das bestehende Recht zur

Vertragsbeendigung einschließlich etwaiger Ausschlussstatbestände unterrichtet.

18.6. Beeinträchtigt eine Änderung die Zugriffsmöglichkeit oder die Nutzbarkeit im, so kann der Nutzungsberechtigte den Vertrag innerhalb von 30 Tagen unentgeltlich beenden. Die Frist beginnt mit dem Zugang der Information zu laufen. Erfolgt die Änderung nach dem Zugang der Information, so tritt an die Stelle des Zeitpunkts des Zugangs der Information der Zeitpunkt der Änderung.

18.7. Die Beendigung des Vertrags ist ausgeschlossen, wenn

18.7.1. die Beeinträchtigung der Zugriffsmöglichkeit oder der Nutzbarkeit nur unerheblich ist

18.7.2. oder die Zugriffsmöglichkeit auf das unveränderte Kundenportal und die Nutzbarkeit des unveränderten Kundenportals ohne zusätzliche Kosten erhalten bleiben.

19. Gerichtsstand

Der Gerichtsstand für Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtliche Sondervermögen ist Hamburg.

20. Anwendbares Recht

20.1. Auf diese Nutzungsbedingungen findet deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG) Anwendung.

20.2. Ist der Nutzungsberechtigte Verbraucher und hat seinen gewöhnlichen Aufenthalt in einem Staat, dessen zwingende Verbraucherschützende Vorschriften für ihn günstiger sind, bleiben diese Vorschriften unberührt.

20.3. Verbraucher ist jede natürliche Person, die den Vertrag zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.

21. Salvatorische Klausel

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen unwirksam oder

NUTZUNGSBEDINGUNGEN FÜR DAS KUNDENPORTAL VON HAMBURG WASSER

(STAND: 24.02.2026)

undurchführbar sein oder werden, so soll
dadurch die Gültigkeit der übrigen
Bestimmungen nicht berührt werden.