

Allgemeine Vertragsbedingungen PartnerStrom Prepaid

1. Vertragsgrundlage

1.1 Die Lieferung von Strom über Prepaidzähler durch die Stadtwerke Duisburg AG (im Folgenden SWDU genannt) erfolgt für den Haushalts- oder gewerblichen Bedarf im Konzessionsgebiet der Stadt Duisburg ab einem Mindestverbrauch von 1.000 kWh pro Jahr und bis zu einem Maximalverbrauch von 100.000 kWh pro Jahr. Grundvoraussetzung des wirksamen Vertragsschluss ist der Einbau eines Stromzählers mit Prepaidmodul durch die Netze Duisburg GmbH oder einen anderen Messstellenbetreiber; falls der Kunde einen anderen Messstellenbetreiber beauftragt, ist Voraussetzung zusätzlich die erfolgreiche technische Abstimmung des Prepaidzählers auf das TAN-Nummern-System der SWDU. Die Nutzung des Prepaidzählers in Verbrauchsstellen im Leerstand ist nicht gestattet.

1.2 Starttermin für die Ausführung des Vertrags ist das unter Punkt 5 der Auftragserteilung festgelegte Datum, sofern zu diesem Zeitpunkt die Belieferung tatsächlich und rechtlich möglich und ein funktionierender Prepaidzähler eingebaut ist. Ansonsten wird der Lieferbeginn durch die SWDU bestimmt. Ist eine Ausführung des Vertrags innerhalb von sechs Monaten nach Unterzeichnung des Vertrages nicht möglich, wird die SWDU dies dem Kunden mitteilen. Der Kunde hat dann die Möglichkeit, innerhalb von 14 Tagen nach Zugang dieser Mitteilung vom Vertrag zurückzutreten. Tritt er nicht zurück, wird der Lieferbeginn durch die SWDU bestimmt. Falls aus technischen Gründen kein Prepaidzähler eingebaut werden kann, kommt dieser Vertrag nicht zu Stande.

2. Vertragsbeginn/Laufzeit/Kündigung

2.1 Der Vertrag kommt durch Bestätigung der Stadtwerke Duisburg AG in Textform zustande. Der Vertrag hat eine Erstlaufzeit von maximal 3 Monaten und beginnt frühestens mit dem Einbau des Prepaidstromzählers, vorbehaltlich dessen mit der Vertragsbestätigung durch die SWDU. Wird der Vertrag nicht von einer der Parteien zum Ablauf der Erstvertragslaufzeit gekündigt oder wird der Vertrag nicht auf sonstige Weise beendet, verlängert sich der Liefervertrag nach Ablauf der Erstvertragslaufzeit um 12 Monate (Verlängerungszeitraum). Sofern der Vertrag nicht zum Ende des Verlängerungszeitraums gekündigt oder auf andere Weise beendet wird, schließt sich jeweils ein weiterer Verlängerungszeitraum von 12 Monaten an.

2.2 Der Vertrag kann von jeder Vertragspartei mit einer Frist von vier Wochen zum Ende der Erstvertragslaufzeit oder zum Ende des jeweiligen Verlängerungszeitraums ordentlich gekündigt werden. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung gemäß Ziffer 6.5 bleibt unberührt. Die SWDU wird einen Lieferantenwechsel zügig und unentgeltlich ermöglichen.

2.3 Die SWDU ist berechtigt, in den Fällen der Ziffer 10.1 dieser AVB das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen, wenn die Voraussetzungen für die Unterbrechung der Energielieferung wiederholt vorliegen. Bei wiederholten Zuwiderhandlungen gemäß Ziffer 10.2 dieser AVB ist die SWDU zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt, wenn die Kündigung zwei Wochen vorher angedroht wurde; Ziffer 10.2 Satz 2 und 3 dieser AVB gelten entsprechend.

2.4 Bei einem Umzug ist der Kunde berechtigt, diesen Vertrag mit einer Frist von mindestens zwei Wochen zum Ende eines Kalendermonats zu kündigen.

2.5 Die Kündigung bedarf der Textform.

3. Umfang der Belieferung

3.1 Die SWDU liefert dem Kunden Strommengen in verschiedenen Stückelungen (Strompakete) gegen Vorauszahlung und nach Eingabe einer TAN-Nummer in den Prepaidmodul des Stromzählers durch den Kunden (Abruf). Die TAN für das Strompaket ist 180 Tage gültig. Es ist darauf zu achten, dass die Pakete zeitnah im Zähler erfasst werden.

3.2 Die SWDU liefert dem Kunden erforderlichenfalls auch Strom im Rahmen der sogenannten Notreserve: Sobald der Zähler kein Stromguthaben mehr aufweist, wird auf Notreserve umgeschaltet. Das heißt, dass bei einer gleichzeitigen Entnahme von maximal 800 Watt noch maximal 30 Kilowattstunden entnommen werden können, bevor die Lieferung eingestellt wird. Bei einer gleichzeitigen Entnahme von mehr als 800 Watt wird die Lieferung unterbrochen, kann aber vom Kunden per Taste an dem Prepaidmodul bis zu dem Maximalverbrauch von 30 kWh wieder aktiviert werden. Ist die Notreserve aufgebraucht, unterbricht der Zähler die Stromversorgung. Im Rahmen der Notreserve gelieferter Strom wird vom nächsten abgerufenen Strompaket abgezogen.

3.3 Im Umfang gemäß Ziffern 3.1 und 3.2 dieser AVB und für die Dauer dieses Vertrags wird die SWDU dem Kunden Energie zur Verfügung stellen. Dies gilt nicht, soweit und solange der Netzbetreiber den Netzanschluss und die Anschlussnutzung des Kunden unterbrochen hat oder soweit und solange SWDU an der Erzeugung, dem Bezug oder der vertragsgemäßen Lieferung von Energie durch höhere Gewalt oder sonstige Umstände, deren Beseitigung ihr nicht möglich ist oder wirtschaftlich nicht zugemutet werden kann, gehindert ist.

3.4 In weitergehendem Umfang, als in den Ziffern 3.1 und 3.2 dieser AVB vorgesehen, wird die SWDU den Energiebedarf des Kunden nicht befriedigen.

4. Preise

PartnerStrom Prepaid

ct/kWh

Verbrauch 1.001 kWh bis 1.500 kWh - Der aktuelle, verbrauchsabhängige Preis wird beim Vertragsgespräch im Kundencenter genannt.

In den Netto-Endpreis fließen folgende Kostenbestandteile ein:	
Stromsteuer nach Stromsteuergesetz	2,050
EEG-Umlage nach Erneuerbare-Energien-Gesetz	6,792
Offshore-Haftungsumlage nach § 17f Absatz 5 des Energiewirtschaftsgesetzes	0,037
KWKG-Aufschlag nach Kraft-Wärme-Kopplungsgesetz	0,345
Umlage für die Entlastung bzw. Befreiung stromintensiver Unternehmen nach § 19 Absatz 2 der Stromnetzentgeltverordnung	0,370
Umlage nach § 18 der Verordnung zu abschaltbaren Lasten	0,011
Konzessionsabgabe — Regelsatz nach Konzessionsabgabenverordnung	1,990

5. Preisgarantie

Der Preis für jedes bereits bezahlte Strompaket ist ein garantierter Brutto-Festpreis. Änderungen von Steuern, Abgaben, Belastungen, Netzentgelte oder der MWSt führen zu keiner Nachforderung. Bei der Bezahlung neuer Strompakete gilt jeweils der aktuelle Preis.

6. Preisänderungen

6.1 In den Preisen gemäß Ziffer 4 sind folgende Kosten enthalten: die Umsatzsteuer, die Stromsteuer, die Erneuerbaren-Energien-Umlage, die Netzentgelte (einschließlich der Kraft-Wärme-Kopplungsumlage, der § 17f EnWG Offshore-Umlage, der Umlage nach § 18 der Verordnung zu abschaltbaren Lasten und der § 19 Strom NEV-Umlage), die Konzessionsabgaben sowie die Entgelte für Messung und Messstellenbetrieb, die Abrechnungsgewinne und die Beschaffungs- und Vertriebskosten.

6.2 Preisänderungen durch die SWDU erfolgen im Wege der einseitigen Leistungsbestimmung in Ausübung billigen Ermessens. Der Kunde kann die Billigkeit der Preisänderung zivilgerichtliche überprüfen lassen. Bei der einseitigen Leistungsbestimmung durch die SWDU sind ausschließlich Änderungen der Kosten zu berücksichtigen, die für die Preisermittlung nach Ziffer 6.1 maßgeblich sind. Die SWDU ist bei Kostensteigerungen berechtigt, bei Kostensenkungen verpflichtet, eine Preisänderung durchzuführen. Bei der Preisermittlung ist die SWDU verpflichtet, Kostensteigerungen nur unter Ansatz gegenläufiger Kostensenkungen zu berücksichtigen und eine Saldierung von Kostensteigerungen und Kostensenkungen vorzunehmen.

6.3 Die SWDU hat den Umfang und den Zeitpunkt einer Preisänderung so zu bestimmen, dass Kostensenkungen nach denselben betriebswirtschaftlichen Maßstäben Rechnung getragen wird wie Kostenerhöhungen. Insbesondere darf die SWDU Kostensenkungen nicht später weitergeben als Kostensteigerungen. Die SWDU nimmt mindestens alle 12 Monate eine Überprüfung der Kostenentwicklung vor.

6.4 Änderungen der Preise werden erst nach brieflicher Mitteilung an die Kunden wirksam, die mindestens sechs Wochen vor der beabsichtigten Änderung erfolgen muss.

6.5 Ändert die SWDU einen Preis, so hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung zu kündigen. Hierauf wird die SWDU den Kunden in der brieflichen Mitteilung hinweisen. Die Kündigung bedarf der Textform. Die SWDU soll die Kündigung unverzüglich nach Eingang in Textform bestätigen. Das Recht zur ordentlichen Kündigung nach Ziffer 2.2 bleibt unberührt.

7. Ablesung von Messeinrichtungen

Die SWDU ist berechtigt, zum Zweck der Abrechnung die Ablesedaten zu verwenden, die die SWDU vom örtlichen Netzbetreiber oder von einem die Messung durchführenden Dritten erhalten hat. Die SWDU kann die Messeinrichtungen selbst ablesen oder verlangen, dass diese vom Kunden abgelesen werden, wenn dies zum Zweck einer Abrechnung oder anlässlich eines Lieferantenwechsels erfolgt. Der Kunde kann einer Selbstablesung im Einzelfall widersprechen, wenn diese ihm nicht zumutbar ist. Wenn der Kunde die verlangte Selbstablesung nicht oder verspätet vornimmt, darf die SWDU den Verbrauch schätzen. Zu einer erforderlichen Ablesung der Messeinrichtung hat der Kunde nach vorheriger Benachrichtigung dem mit einem Ausweis versehenen Beauftragten der SWDU den Zutritt zu seinen Räumen zu gestatten. Die Benachrichtigung muss mindestens eine Woche vor dem Betretungstermin erfolgen; mindestens ein Ersatztermin ist anzubieten. Ein Beauftragter des örtlichen Netzbetreibers kann den Kunden ebenfalls bitten, den Zählerstand abzulesen.

8. Messeinrichtungen, Berechnungsfehler

8.1 Die SWDU ist verpflichtet, auf Verlangen des Kunden jederzeit eine Nachprüfung der Messeinrichtungen durch eine Eichbehörde oder eine staatlich anerkannte Prüfstelle im Sinne des Eichgesetzes beim Messstellenbetreiber zu veranlassen. Die Kosten der Nachprüfung trägt die SWDU, falls die Abweichung die gesetzlichen Verkehrsfehlergrenzen überschreitet, sonst der Kunde.

8.2 Ergibt eine Prüfung der Messeinrichtungen eine Überschreitung der Verkehrsfehlergrenzen oder werden Fehler in der Ermittlung des Rechnungsbetrags festgestellt, ist die Überzahlung von der SWDU zurückzahlen oder der Fehlbetrag vom Kunden nachzuentrichten. Ist die Größe des Fehlers nicht einwandfrei festzustellen oder zeigt eine Messeinrichtung nicht an, so ermittelt die SWDU den Verbrauch für die Zeit seit der letzten fehlerfreien Ablesung aus dem Durchschnittsverbrauch des ihr vorhergehenden und des der Feststellung des Fehlers nachfolgenden Ableszeitraums oder aufgrund des vorjährigen Verbrauchs durch Schätzung; die tatsächlichen Verhältnisse sind angemessen zu berücksichtigen.

8.3 Bei Berechnungsfehlern aufgrund einer nicht ordnungsgemäßen Funktion einer Messeinrichtung ist der vom Messstellenbetreiber ermittelte und dem Kunden mitgeteilte, korrigierte Verbrauch der Nachberechnung zu Grunde zu legen.

8.4 Ansprüche nach Ziffer 8.2 und 8.3 sind auf den der Feststellung des Fehlers vorhergehenden Ableszeitraum beschränkt, es sei denn, die Auswirkung des Fehlers kann über einen größeren Zeitraum festgestellt werden; in diesem Fall ist der Anspruch auf längstens 3 Jahre beschränkt.

8.5 Sollten der Messstellenbetrieb und/oder die Messdienstleistung nicht durch den örtlichen Verteilnetzbetreiber, sondern durch Dritte durchgeführt werden, erfolgt eine Gutschrift in Höhe des bisher veranschlagten Entgeltes für die erforderliche Messaufgabe zum Energieprodukt.

9. Beleg Paketkauf und Rechnungsstellung

9.1 Für jede Vorauszahlung eines Strompakets erhält der Kunde einen Einzahlungsbeleg.

9.2 Etwaige Überzahlungen auf die Preise der Strompakete werden dem Kunden auf das angegebene Girokonto überwiesen.

9.3 Mindestens einmal pro Jahr erhält der Kunde eine Jahresverbrauchabrechnung. Hierin werden die im Voraus bezahlten Strompakete gegen den tatsächlichen Verbrauch im Abrechnungsjahr gestellt. Kostenpflichtige monatliche, vierteljährliche oder halbjährliche Verbrauchsabrechnungen können auf Wunsch des Kunden vereinbart werden. Durch die Bruttopreisgarantie entstehen für den Kunden im Rahmen der Verbrauchsabrechnung keine Nachforderungen. Damit ist die volle Kostenkontrolle sichergestellt.

9.4 Mit Beendigung des Liefervertrags wird eine Schlussrechnung erstellt. Für unverbrauchte kWh-Restmengen erhält der Kunde in der Schlussrechnung einen Erstattungsbetrag gutgeschrieben und ausbezahlt. Dieser Erstattungsbetrag wird retrograd zu den Preisen der zuletzt bezahlten unverbrauchten Strompakete ermittelt. Es kommt im Rahmen der Schlussrechnung zu einer Nachforderung, wenn der tatsächliche Verbrauch im Abrechnungszeitraum größer ist als unverbrauchte Paketmengen noch verfügbar sind. In der Regel ist das der Fall, wenn der Verbrauch über die Notreserve gedeckt wurde. Grundlage für die Nachberechnung ist der Preis zum Zeitpunkt des Vertragsendes.

9.5 Bei Zahlungsverzug des Kunden kann SWDU, wenn SWDU erneut zur Zahlung auffordert oder den Betrag einziehen lässt, die dadurch entstehenden Kosten für strukturell vergleichbare Fälle pauschal berechnen; die pauschale Berechnung muss einfach nachvollziehbar sein. Die Pauschale darf die nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Kosten nicht übersteigen. Auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen. Der Nachweis geringerer Kosten ist dem Kunden zu gestatten. Der Kunde kann die Pauschalen und deren Höhe unter www.stadtwerke-duisburg.de einsehen oder im Kundenservice abfragen.

10. Unterbrechungen bei Energiediebstahl und anderen Zuwiderhandlungen

10.1 Die SWDU ist berechtigt, die Energielieferung ohne vorherige Androhung durch den Netzbetreiber unterbrechen zu lassen, wenn der Kunde einer vertraglichen Verpflichtung in nicht unerheblichem Maße schuldhaft zuwiderhandelt und die Unterbrechung erforderlich ist, um den Gebrauch von elektrischer Arbeit unter Umgehung oder Beeinflussung vor der Anbringung der Messeinrichtungen zu verhindern („Energiediebstahl“).

10.2 Bei anderen Zuwiderhandlungen, insbesondere bei der Nichterfüllung von Zahlungsverpflichtungen trotz Mahnung, ist die SWDU berechtigt, die Lieferung vier Wochen nach Androhung unterbrechen zu lassen und den zuständigen örtlichen Netzbetreiber mit der Unterbrechung der Versorgung zu beauftragen. Dies gilt nicht, wenn die Folgen der Unterbrechung außer Verhältnis zur Schwere der Zuwiderhandlung stehen oder der Kunde darlegt, dass hinreichende Aussicht besteht, dass der Kunde seinen Verpflichtungen nachkommt. Der Beginn der Unterbrechung der Versorgung wird dem Kunden drei Werktage im Voraus angekündigt. Auf die Nichterfüllung einer Zahlungsverpflichtung findet diese Ziffer 10.2 keine Anwendung.

10.3 Die SWDU hat die Versorgung unverzüglich wiederherstellen zu lassen, sobald die Gründe für die Unterbrechung entfallen sind und der Kunde die Kosten für die Unterbrechung und Wiederherstellung der Belieferung ersetzt hat.

10.4 Auch die Kosten für einen etwaigen vergeblichen Versuch der Unterbrechung (z. B. kein Zutritt) hat der Kunde vor Wiederherstellung der Versorgung zu ersetzen, wenn ihn insoweit ein Verschulden trifft.

10.5 Die automatische Unterbrechung der Versorgung, sofern der Zähler sich in der Notreserve befindet, ist kostenfrei und ist durch den Kunden eigenständig wieder herzustellen.

11. Unterbrechungen oder Unregelmäßigkeiten in der Energieversorgung

Bei einer Unterbrechung oder bei Unregelmäßigkeiten in der Energieversorgung ist, soweit es sich um Folgen einer Störung des Netzbetriebs einschließlich des Netzanschlusses handelt, die SWDU von der Leistungspflicht befreit. Satz 1 gilt nicht, soweit die Unterbrechung auf nicht berechtigten Maßnahmen der SWDU gemäß Ziffern 10.1 und 10.2 beruht. Die SWDU wird dem Kunden auf Verlangen unverzüglich über die mit der Schadensverursachung durch den Netzbetreiber zusammenhängenden Tatsachen insoweit Auskunft geben, als sie der SWDU bekannt sind oder von der SWDU in zumutbarer Weise aufgeklärt werden können.

12. Haftung

12.1 Bei Versorgungsstörungen gemäß Ziffer 11 haftet die SWDU nicht. Etwaige Ansprüche wegen Versorgungsstörungen im Sinne der Ziffer 11 kann der Kunde gegen den Netzbetreiber geltend machen. Die Kontaktdaten des Netzbetreibers teilt die SWDU dem Kunden auf Anfrage gerne mit.

12.2 Im Übrigen ist die Haftung der SWDU sowie ihrer gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen 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 aus der schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die zweckgemäße

Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht oder die zum Schutz von Rechtspositionen dienen, die Ihnen der Vertrag nach seinem Inhalt und Zweck gerade zu gewähren hat, so dass Sie auf ihre Einhaltung typischerweise vertrauen und vertrauen dürfen. Im Fall einer Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, die nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht, beschränkt sich die Haftung auf die bei Vertragsbeginn vorhersehbaren vertragstypischen Schäden.

13. Vertragsänderungen

13.1 Die Regelungen dieses Vertrages beruhen auf den aktuellen einschlägigen Gesetzen und Rechtsvorschriften (wie z. B. dem Energiewirtschaftsgesetz [EnWG] vom 07.07.2005 [BGBl. 2005 I, S. 1970] in der Fassung vom 26.06.2013 [BGBl. 2013 I, S. 1738] und der „Verordnung über Allgemeine Bedingungen für die Grundversorgung von Haushaltskunden und die Ersatzversorgung mit Elektrizität aus dem Niederspannungsnetz [StromGVV]“ vom 26.10.2006 [BGBl. 2006 I, S. 2391] in der Fassung vom 29.08.2016 [BGBl. 2016 I, S. 2034]) sowie auf der aktuellen einschlägigen Rechtsprechung der höchstinstanzlichen Gerichte und auf den aktuellen einschlägigen Verwaltungsentscheidungen. Sollten sich die in Satz 1 genannten Rahmenbedingungen ändern und sollte der Vertrag hierdurch lückenhaft oder seine Fortsetzung für die SWDU oder den Kunden unzumutbar werden, ist die SWDU berechtigt und verpflichtet, dies AVB entsprechend anzupassen.

13.2 Die SWDU wird dem Kunden die Anpassungen nach Ziffer 13.1 mindestens sechs Wochen vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilen. Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde in Textform nicht mindestens einen Monat vor Wirksamwerden der Anpassung widerspricht. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung des Widerspruchs. Auf diese Folgen wird der Kunde von der SWDU bei Bekanntgabe gesondert hingewiesen.

13.3 Daneben kann der Kunde den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen, wenn die SWDU die Vertragsbedingungen ändert. Das Recht zur ordentlichen Kündigung nach Ziffer 2.2 bleibt unberührt.

14. Datenschutz

Die SWDU oder von ihr beauftragte Dienstleister erheben, verarbeiten, übermitteln und nutzen [verwenden] die Kundendaten zur Abwicklung des Vertragsverhältnisses. Die Übermittlung von Kundendaten an Dritte (z. B. Messdienstleister, Messstellen- und Netzbetreiber) erfolgt zur Abwicklung des Vertragsverhältnisses. Die SWDU verwendet die Kundendaten auch, um dem Kunden Produktinformationen per Post zukommen zu lassen. Die SWDU wird Kundendaten zudem für Kundendatenanalysen um soziodemographische Daten anreichern, um eine zielgruppenorientierte Ansprache zu ermöglichen. Der Kunde ist berechtigt, der werblichen Nutzung seiner personenbezogenen Daten und/oder der etwaigen [stets nur mit Einwilligung des Kunden möglichen] Verwendung seiner Daten zum Zweck der Markt- und Meinungsforschung einschließlich der Übermittlung an entsprechende Forschungsinstitute jederzeit mit Wirkung für die Zukunft gegenüber der SWDU zu widersprechen.

15. Vertragspartner

Stadtwerke Duisburg AG, Buntergstraße 27, 47053 Duisburg, Vorsitzender des Aufsichtsrates: Oberbürgermeister Sören Link, Vorstand: Marcus Wittig, Vorsitzender; Andreas Gutschek, Axel Prasch, Sitz der Gesellschaft: Duisburg, Registergericht: Duisburg HRB 1140, USt-IdNr.: DE 811271592

16. SWDU Kundenservice

Servicetelefon: 0203 39 39 39

Fax: 0203 39 39 40

E-Mail: service@stadtwerke-duisburg.de

www.stadtwerke-duisburg.de

Kundencenter

Friedrich-Wilhelm-Str. 47, 47051 Duisburg

Montag 10.00 – 18.00 Uhr

Dienstag – Freitag 8.00 – 15.00 Uhr

17. Beschwerde und Schlichtung

Wir möchten, dass Sie mit unserer Leistung und unserem Service rundum zufrieden sind. Sollte dennoch einmal etwas nicht zu Ihrer Zufriedenheit verlaufen sein, dann können Sie sich zur Klärung gerne an unser Beschwerdemanagement wenden:

Stadtwerke Duisburg AG

Kundenservice Beschwerdemanagement

Buntergstraße 27

47053 Duisburg

E-Mail: service@stadtwerke-duisburg.de

Streitbeilegungsverfahren nach dem Energiewirtschaftsgesetz (EnWG):

Zur Beilegung von Streitigkeiten können Sie als Verbraucher ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Energie e. V. gemäß § 111 b EnWG beantragen. Die Teilnahme an diesem Schlichtungsverfahren ist für Energieversorgungsunternehmen im Bereich Strom und Gas verpflichtend. Voraussetzung für die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ist, dass Sie sich zuvor mit Ihrer Beschwerde an unseren Kundenservice [E-Mail: service@stadtwerke-duisburg.de / Postanschrift: Stadtwerke Duisburg AG, Kundenservice Beschwerdemanagement, Buntergstraße 27, 47053 Duisburg] gewandt haben und Ihre Beschwerde im Rahmen der Klärung erfolglos geblieben ist. Die Schlichtungsstelle Energie e. V. können sie wie folgt erreichen:

Schlichtungsstelle Energie e. V., Friedrichstraße 133, 10117 Berlin

www.schlichtungsstelle-energie.de

E-Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de

Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur:

Bei Beschwerden können Sie sich auch an den Verbraucherservice der Bundesnetzagentur wenden. Dieser ist zu erreichen unter:

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

www.bundesnetzagentur.de

E-Mail: verbraucherservice-energie@bnetza.de

Informationen zur Online-Streitbeilegung:

Die EU-Kommission hat eine Internetplattform zur Online-Beilegung von Streitigkeiten [sog. OS-Plattform] bereitgestellt. Die OS-Plattform dient als Anlaufstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten betreffend vertraglichen Verpflichtungen, die aus Online-Kaufverträgen und Online-Dienstleistungsverträgen erwachsen. Die OS-Plattform ist unter dem folgendem Link zu erreichen: ec.europa.eu/consumers/odr/.