

Allgemeine Vertragsbedingungen

PartnerStrom Home

1. Vertragsgrundlage

Die Lieferung von Strom durch die Stadtwerke Duisburg AG (im Folgenden SWDU genannt) erfolgt für den Haushaltsbedarf. Lieferbeginn ist das unter Punkt 5 der Vorderseite festgelegte Datum, sofern zu diesem Zeitpunkt die Belieferung tatsächlich und rechtlich möglich ist. Ansonsten wird der Lieferbeginn durch die SWDU bestimmt. Ist ein Lieferbeginn innerhalb von 6 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.

2. Vertragsbeginn/Laufzeit/Kündigung

2.1 Der Vertrag kommt durch Bestätigung der Stadtwerke Duisburg AG in Textform zustande. Die Erstlaufzeit von 24 Monaten beginnt mit der Stromlieferung, jedoch frühestens mit Datum der Auftragserteilung. 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 6 Wochen zum Ende der Erstvertragslaufzeit oder zum Ende des jeweiligen Verlängerungszeitraums ordentlich gekündigt werden. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung gemäß Ziffer 4.5 bleibt unberührt. Die SWDU wird einen Lieferantenwechsel zügig und unentgeltlich ermöglichen.

2.3 Die SWDU ist berechtigt, in den Fällen der Ziffer 11.1 dieser AVB das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen, wenn die Voraussetzungen für die Unterbrechung der Energielieferung wiederholt vorliegen. Bei wiederholten Zuwiderhandlungen gemäß Ziffer 11.2 dieser AVB ist die SWDU zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt, wenn die Kündigung 2 Wochen vorher angedroht wurde; Ziffer 11.2 Satz 2 und 3 dieser AVB gelten entsprechend.

2.4 Bei einem Umzug ist der Kunde berechtigt, diesen Vertrag mit einer Frist von mindestens 2 Wochen zum Ende eines Kalendermonats zu kündigen.

2.5 Die Kündigung bedarf der Textform.

3. Preise

Preisstand: 01.03.2018

PartnerStrom Home	EUR/Jahr	ct/kWh
Grundpreis und Arbeitspreis (brutto)	157,43	25,18

Die angegebenen Bruttopreise enthalten die Umsatzsteuer in Höhe von zz. 19 %.

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		1,99

Die oben dargestellten Kostenbestandteile gelten für einen Jahresverbrauch bis 100.000 kWh. Die Preise gelten bei jährlicher Rechnungsstellung.

4. Preisänderungen

4.1 In den Preisen gemäß Ziffer 3 sind folgende Kosten enthalten: die Umsatzsteuer, die Stromsteuer, die Netzentgelte, die Konzessionsabgaben sowie die Entgelte für Messung und Messstellenbetrieb, die Abrechnungskosten und die Beschaffungs- und Vertriebskosten.

4.2 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 4.1 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.

4.3 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.

4.4 Änderungen der Preise werden erst nach brieflicher Mitteilung an die Kunden wirksam, die mindestens 6 Wochen vor der beabsichtigten Änderung erfolgen muss. 4.5 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 2.3 bleibt unberührt.

4.6 Die Ziffern 4.2 bis 4.5 gelten auch, soweit künftig neue Steuern, Abgaben oder sonstige staatlich veranlasste, die Beschaffung, Erzeugung, Speicherung, Nutzung (Fernleitung und Verteilung) oder den Verbrauch von elektrischer Energie betreffende Belastungen oder Entlastungen wirksam werden.

5. 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.

6. Messeinrichtungen, Berechnungsfehler

6.1 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.

6.2 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 nachzutragen. 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 Ablesungszeitraums oder aufgrund des vorjährigen Verbrauchs durch Schätzung; die tatsächlichen Verhältnisse sind angemessen zu berücksichtigen.

6.3 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.

6.4 Ansprüche nach Ziffer 6.2 und 6.3 sind auf den der Feststellung des Fehlers vorhergehenden Ablesungszeitraum 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.

6.5 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.

7. Abrechnung und Aufrechnung

7.1 Die Rechnungsstellung erfolgt jährlich zum Ende des Abrechnungsjahres, soweit nicht vorzeitig eine Zwischen- oder Endabrechnung erstellt wird. Das Abrechnungsjahr wird von der SWDU festgelegt, wobei der Abrechnungszeitraum 12 Monate nicht wesentlich übersteigen darf. Während des Abrechnungszeitraums kann die SWDU für gelieferte Strommengen Abschlagszahlungen verlangen. Die Abschlagszahlung ist jeweils anteilig für den Zeitraum der erbrachten Lieferung entsprechend dem Verbrauch im letzten Abrechnungsjahr zu berechnen. Ist eine solche Berechnung nicht möglich, bemisst sich die Abschlagszahlung nach dem durchschnittlichen Verbrauch vergleichbarer Kunden. Macht der Kunde glaubhaft, dass sein Verbrauch erheblich geringer ist, so wird dies angemessen berücksichtigt. 7.2 Auf Wunsch des Kunden kann abweichend von Ziffer 7.1 Satz 1 eine monatliche, vierteljährliche oder halbjährliche Abrechnung gesondert vereinbart werden. Die SWDU wird eine solche unterjährige Abrechnung gegen eine Kostenpauschale auf Basis des tatsächlichen Aufwands anbieten.

7.3 Ändert sich nach den Ziffern 4.2 bis 4.6 innerhalb eines Abrechnungszeitraums der verbrauchsabhängige Preis, wird der für den neuen Preis maßgebliche Verbrauch zeiteinteilig berechnet; jahreszeitliche Verbrauchsschwankungen sind auf der Grundlage der für den Kunden und für vergleichbare Stromverbraucher maßgeblichen Erfahrungswerte angemessen zu berücksichtigen. Die nach einer Preisänderung anfallenden Abschläge können entsprechend angepasst werden.

7.4 Rechnungen und Abschläge werden zu dem von der SWDU angegebenen Zeitpunkt, frühestens 2 Wochen nach Zugang der Zahlungsaufforderung, fällig.

7.5 Der Kunde kann gegen Ansprüche der SWDU nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufrechnen.

8. Verzug

Bei Zahlungsverzug des Kunden kann die SWDU, wenn sie erneut zur Zahlung auffordert oder den Betrag durch einen Beauftragten 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. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, dass ein Schaden überhaupt nicht oder wesentlich niedriger als die Pauschale entstanden ist. Der Kunde kann die Pauschalen und deren Höhe unter www.stadtwerke-duisburg.de einsehen oder im Kundenservice abfragen.

9. Vorauszahlungen

9.1 Die SWDU ist berechtigt, für die Stromlieferungen der einzelnen Abschlagszeiträume und in Ermangelung von Abschlägen für die Stromlieferungen eines Abrechnungszeitraums eine angemessene Vorauszahlung zu verlangen, wenn nach den Umständen des Einzelfalls Grund zu der Annahme besteht, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht oder nicht rechtzeitig nachkommt. Über das Verlangen einer Vorauszahlung ist der Kunde ausdrücklich und in verständlicher Form zu unterrichten. Hierbei sind mindestens der Beginn, die Höhe und die Gründe der Vorauszahlung sowie die Voraussetzungen für ihren Wegfall anzugeben.

9.2 Statt eine Vorauszahlung zu verlangen, kann die SWDU beim Kunden einen Bargeld- oder Chipkartenzähler oder sonstige vergleichbare Vorkassensysteme einrichten.

10. Umfang der Belieferung

Die SWDU ist verpflichtet, den Energiebedarf des Kunden zu befriedigen und für die Dauer des Energielieferungsvertrages im vertraglich vorgesehenen Umfang Energie zur Verfügung zu stellen. Dies gilt nicht, soweit und solange der Netzbetreiber den Netzanschluss und die Anschlussnutzung des Kunden unterbrochen hat oder soweit und solange die 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.

11. Unterbrechungen bei Energiediebstahl und anderen Zuwiderhandlungen

11.1 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“).

11.2 Bei anderen Zuwiderhandlungen, insbesondere bei der Nichterfüllung von Zahlungsverpflichtungen trotz Mahnung, ist die SWDU berechtigt, die Lieferung 4 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. Die SWDU kann mit der Mahnung zugleich die Unterbrechung der Versorgung androhen, sofern dies nicht außer Verhältnis zur Schwere der Zuwiderhandlung steht. Wegen Zahlungsverzuges darf die SWDU eine Unterbrechung unter den in den Sätzen 1 bis 3 genannten Voraussetzungen nur durchführen lassen, wenn der Kunde nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 100 Euro in Verzug ist. Bei der Berechnung der Höhe des Betrags bleiben diejenigen nicht titulierten Forderungen außer Betracht, die der Kunde form- und fristgerecht sowie schlüssig begründet beanstandet hat. Ferner bleiben diejenigen Rückstände außer Betracht, die wegen einer Vereinbarung zwischen der SWDU und dem Kunden noch nicht fällig sind oder die aus einer streitigen und noch nicht rechtskräftig entschiedenen Preiserhöhung resultieren. Der Beginn der Unterbrechung der Versorgung wird dem Kunden 3 Werktage im Voraus angekündigt.

11.3 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. Die Kosten können für strukturell vergleichbare Fälle pauschal berechnet werden; 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.

11.4 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.

12. 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 Ziffer 11 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.

13. Haftung

Bei Versorgungsstörungen gemäß Ziffer 12 Satz 1 haftet die SWDU nicht. Etwaige Ansprüche wegen Versorgungsstörungen im Sinne der Ziffer 12 Satz 1 kann der Kunde gegen den Netzbetreiber geltend machen. Die Kontaktdaten des Netzbetreibers teilt die SWDU dem Kunden auf Anfrage gerne mit.

14. Vertragsänderungen

14.1 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, die Ziffern 2 bis 8, 11, 13, 15, 16 und 18 dieser AVB entsprechend anzupassen.

14.2 Die SWDU wird dem Kunden die Anpassungen nach Ziffer 14.1 mindestens 6 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.

14.3 Daneben kann der Kunde den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen, wenn die SWDU die Vertragsbedingungen ändert.

15. 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.

16. Vertragspartner

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

17. 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

18. 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
Bungertstraße 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, Bungertstraße 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/.