

Verbraucherbeschwerden gem. § 111a Energiewirtschaftsgesetz (EnWG)

Ihr Versorger wird Ihre Beanstandungen, insbesondere zum Vertragsabschluss oder zur Qualität von Leistungen Ihres Versorgers, die die Versorgung mit Strom sowie, wenn Ihr Versorger auch Messstellenbetreiber oder Messdienstleister ist, die Messung des Stroms betreffen, innerhalb einer Frist von vier Wochen ab Zugang bei Ihrem Versorger an Sie beantworten, wenn Sie Verbraucher im Sinne des § 13 des BGB sind. Wird Ihrer Verbraucherbeschwerde durch Ihren Versorger nicht abgeholfen, wird Ihr Versorger Ihnen die Gründe hierfür schriftlich oder elektronisch darlegen und Sie auf das Schlichtungsverfahren nach § 111 b EnWG hinweisen.

Zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Ihnen und Ihrem Versorger über die Versorgung mit Strom sowie, wenn Ihr Versorger auch Messstellenbetreiber oder Messdienstleister ist, die Messung von Strom, kann von Ihnen als Verbraucher die nachgenannte Schlichtungsstelle angerufen werden, wenn Ihr Versorger Ihrer Beschwerde nicht abgeholfen hat und ein Gerichtsverfahren über den Streitfall nicht anhängig ist. Ein Antrag auf Schlichtung bei der Schlichtungsstelle kann von Ihnen dort schriftlich, telefonisch oder auf elektronischem Weg eingebracht werden. Sofern Sie eine Schlichtung bei der Schlichtungsstelle beantragen, wird Ihr Versorger an dem Schlichtungsverfahren teilnehmen. Schlichtungsverfahren sollen regelmäßig innerhalb von drei Monaten abgeschlossen werden. Sofern wegen eines Anspruchs, der vom Schlichtungsverfahren betroffen ist, ein Mahnverfahren eingeleitet wurde, soll der das Mahnverfahren betreibende Beteiligte auf Veranlassung der Schlichtungsstelle das Ruhen des Mahnverfahrens bewirken.

Auf die Verjährungshemmung einer Beschwerde gemäß § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB wird hiermit hingewiesen. Die Schlichtungssprüche sind für Sie und Ihren Versorger nicht verbindlich. Das Recht der Beteiligten, die Gerichte anzurufen oder ein anderes Verfahren nach dem EnWG zu beantragen, bleibt vom Schlichtungsverfahren unberührt.

Die Kontaktadressen für ein Schlichtungsverfahren lauten:

a) Schlichtungsstelle:

Schlichtungsstelle Energie e.V., Friedrichstrasse 133, 10117 Berlin,
Tel: 030/27572400, Telefax: 030/275724069
Internet: www.schlichtungsstelle-energie.de,
E- Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de

b) Verbraucherservice der Bundesnetzagentur:

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Verbraucherservice, Postfach 8001, 53105 Bonn,
Telefon.: 030/22480-500 oder 01805-101000, Telefax: 030/22480-323
Internet: www.bundesnetzagentur.de,
E-Mail: verbraucherservice-energie@bnetza.de