

PROBLEMLÖSUNG

Netzbetreiber und Messstellenbetreiber sind verpflichtet, Beanstandungen von Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB, insbesondere zum Vertragsabschluss und zur Qualität von Leistungen des Unternehmens, die die Belieferung mit Energie oder die Messung der Energie betreffen, im Verfahren nach § 111a EnWG innerhalb einer Frist von vier Wochen ab Zugang beim Unternehmen zu beantworten. Verbraucherbeschwerden sind zu richten an:

Saerbecker Ver- und Entsorgungsnetzgesellschaft mbH

An der Mühlenbreite 4
49525 Lengerich

Fon: 05481 8005-20000

Fax: 05481 8005-23333

E-Mail: netznutzung@saerve-netz-online.de

Der Verbraucher ist berechtigt, die Schlichtungsstelle nach § 111b EnWG zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens anzurufen, wenn das Unternehmen der Beschwerde nicht innerhalb der Bearbeitungsfrist abgeholfen hat oder erklärt hat, der Beschwerde nicht abzuhelfen. § 14 Abs. 5 VSBG bleibt unberührt. Das Unternehmen ist verpflichtet, an dem Verfahren bei der Schlichtungsstelle teilzunehmen. Die Einreichung einer Beschwerde bei der Schlichtungsstelle hemmt die gesetzliche Verjährung gemäß § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB. Das Recht der Beteiligten, die Gerichte anzurufen oder ein anderes Verfahren (z.B. nach dem EnWG) zu beantragen, bleibt unberührt.

SCHLICHTUNGSSTELLE ENERGIE E.V.

Wenn nach der Kontaktaufnahme mit der Saerbecker Ver- und Entsorgungsnetzgesellschaft mbH und nach schriftlicher oder elektronischer Antwort innerhalb von vier Wochen keine für beide Seiten zufriedenstellende Lösung gefunden wurde, haben Sie die Möglichkeit ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Energie zu beantragen.

Die vorherige Kontaktaufnahme mit der Saerbecker Ver- und Entsorgungsnetzgesellschaft mbH ist Voraussetzung zur Eröffnung eines Verfahrens.

Kontaktdaten der Schlichtungsstelle:

Schlichtungsstelle Energie e.V.

Friedrichstraße 133

10117 Berlin

Tel.: 030 2757240-0

Fax: 030 2757240-69

Internet: www.schlichtungsstelle-energie.de

E-Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de

VERBRAUCHERSERVICE DER BUNDESNETZAGENTUR

Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität stellt Ihnen Informationen über das geltende Recht, Ihre Rechte als Haushaltskunde und über Streitbeilegungsverfahren für den Bereich Elektrizität zur Verfügung.

Kontaktdaten der Bundesnetzagentur:

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen
Verbraucherservice

Postfach 80 01

53105 Bonn

Tel.: 030 22480-500 oder 01805 101000 – bundesweites Infotelefon

Mo.-Fr. von 09:00 Uhr bis 15:00 Uhr

Fax: 030 22480-323

E-Mail: verbraucherservice-energie@bnetza.de

ONLINE STREITBEILEGUNG

Verbraucher haben die Möglichkeit, über die Online-Streitbeilegungs-Plattform (OS-Plattform) der Europäischen Union kostenlose Hilfestellung für die Einreichung einer Verbraucherbeschwerde zu einem Online-Kaufvertrag oder Online-Dienstleistungsvertrag sowie Informationen über die Verfahren an den Verbraucherschlichtungsstellen in der Europäischen Union zu erhalten. Die OS-Plattform kann unter folgendem Link aufgerufen werden:

ec.europa.eu/consumers/odr/

Unsere E-Mail-Adresse ist: kundenservice@swl-unser-stadtwerk.de