



Schlichtungsstelle und Verbraucherservice

Verbraucherbeschwerden

Energieversorgungsunternehmen und Messstellenbetreiber (Unternehmen) sind verpflichtet, Beanstandungen von Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB (Verbraucher), insbesondere zum Vertragsabschluss und zur Qualität von Leistungen des Unternehmens (Verbraucherbeschwerden), die den Anschluss an das Versorgungsnetz, 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.

Stadtwerke Peine GmbH
Woltorfer Straße 64
31224 Peine

Telefon 05171 46-333
Telefax 05171 46-259
E-Mail kundenservice@stadtwerke-peine.de

Schlichtungsstelle

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 abzuweichen. § 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.
Friedrichstraße 133
10117 Berlin

Telefon 030 2757 240-0
Telefax 030 2757 240-69
E-Mail info@schlichtungsstelle-energie.de
Homepage www.schlichtungsstelle-energie.de

Verbraucherservice

Allgemeine Informationen zu Verbraucherrechten sind erhältlich über den Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität und Gas:

Verbraucherservice der Bundesnetzagentur
Postfach 8001
53105 Bonn

Telefon 030 22480-500 oder 01805 101 000
Telefax 030 22480-323
E-Mail verbraucherservice-energie@bnetza.de

Online-Streitbeilegungs-Plattform

Ferner haben Verbraucher 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 aufgerufen werden unter:

Link <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

