

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Stadtwerke Langen GmbH über die Lieferung von Erdgas und Strom

1. Vertragsschluss / Lieferbeginn

- 1.1 Das Angebot der Stadtwerke Langen GmbH in Prospekten, Anzeigen etc. ist freibleibend. Maßgeblich ist das jeweils geltende Preisblatt.
- 1.2 Der Vertrag kommt durch Bestätigung der Stadtwerke Langen GmbH in Textform unter Angabe des voraussichtlichen Lieferbeginns zustande. Der tatsächliche Liefertermin hängt davon ab, dass alle für die Belieferung notwendigen Maßnahmen (Kündigung des bisherigen Liefervertrages etc.) erfolgt sind.
- 1.3 Wesentliche Bestandteile dieses Vertrages sind die Regelungen der jeweils gültigen Verordnung über Allgemeine Bedingungen für die Grundversorgung von Haushaltskunden und die Ersatzversorgung mit Gas aus dem Niederdrucknetz (Gasgrundversorgungsverordnung – GasGVV) v. 26.10.2006 (BGBl. I S. 2391, 2396) bzw. die Regelungen der jeweils gültigen Verordnung über Allgemeine Bedingungen für die Grundversorgung von Haushaltskunden und die Ersatzversorgung mit Elektrizität aus dem Niederspannungsnetz (Stromgrundversorgungsverordnung – StromGVV) v. 26.10.2006 (BGBl. I S. 2391). Diese liegen dem Vertrag als Anlage bei und sind im Internet unter www.stadtwerke-langen.de abrufbar.

2. Umfang und Durchführung der Lieferung / Lieferantenwechsel

- 2.1 Gegenstand des Vertrages ist die Energielieferung in Niederdruck oder Niederspannung für den Eigenverbrauch des Kunden. Die Stadtwerke Langen GmbH verpflichtet sich, den gesamten Energiebedarf des Kunden zu decken. Der Kunde verpflichtet sich, die gelieferte Energiemenge zu den Preisen des gewählten Liefervertrages abzunehmen und zu bezahlen.
- 2.2 Die Stadtwerke Langen GmbH ist zur Aufnahme der Energielieferung nicht verpflichtet, wenn der Anschluss des Kunden zum vorgesehenen Lieferbeginn gesperrt ist oder kein Netzanschluss besteht.
- 2.3 Die Stadtwerke Langen GmbH wird einen Lieferantenwechsel zügig und unentgeltlich ermöglichen.

3. Messung / Abschlagszahlungen / Abrechnung / Anteilige Preisberechnung

- 3.1 Die Menge der gelieferten Energie wird durch Messeinrichtungen des zuständigen Messstellenbetreibers ermittelt. Die Ablesung der Messeinrichtungen wird vom Messstellenbetreiber, Netzbetreiber, der Stadtwerke Langen GmbH oder auf Verlangen der Stadtwerke Langen GmbH oder des Netzbetreibers kostenlos vom Kunden durchgeführt. Können die Messeinrichtungen nicht abgelesen werden oder zeigen sie fehlerhaft an, so können die Stadtwerke Langen GmbH und/oder der Netzbetreiber den Verbrauch insbesondere auf der Grundlage der letzten Ablesung schätzen oder rechnerisch abgrenzen, wobei die tatsächlichen Verhältnisse angemessen berücksichtigt werden.
- 3.2 Die Stadtwerke Langen GmbH kann vom Kunden monatliche Abschlagszahlungen verlangen. Die Stadtwerke Langen GmbH berechnet diese unter Berücksichtigung des voraussichtlichen Verbrauchs und/oder der Abrechnung der vorangegangenen 12 Monate nach billigem Ermessen. Liegt die letzte Jahresabrechnung nicht vor, ist die Stadtwerke Langen GmbH auch zu einer entsprechenden Schätzung unter Berücksichtigung des durchschnittlichen Verbrauchs vergleichbarer Kunden berechtigt. Macht der Kunde glaubhaft, dass der Verbrauch erheblich abweicht, ist dies angemessen zu berücksichtigen. Rechte des Kunden nach § 40 Abs. 3 EnWG bleiben unberührt.
- 3.3 Spätestens sechs Wochen nach Ablauf des von der Stadtwerke Langen GmbH festgelegten Abrechnungsjahres bzw. nach Beendigung des Lieferverhältnisses wird von der Stadtwerke Langen GmbH eine Abrechnung erstellt, in welcher der tatsächliche Umfang der Belieferung unter Anrechnung der Abschlagszahlungen abgerechnet wird. Ergibt sich eine Abweichung der Abschlagszahlungen von der Abrechnung der tatsächlichen Belieferung, so wird der zu viel oder zu wenig berechnete Betrag erstattet bzw. nachentrichtet oder mit der nächsten Abschlagszahlung verrechnet. Rechte des Kunden nach § 40 Abs. 3 EnWG bleiben unberührt.
- 3.4 Wünscht der Kunde davon abweichend eine unterjährige Rechnungsstellung (monatlich, vierteljährlich oder halbjährlich), ist dies der Stadtwerke Langen GmbH in Textform mitzuteilen. Der Kunde verpflichtet sich, die in diesem Fall benötigten Zählerstände selbst abzulesen und der Stadtwerke Langen GmbH bis spätestens zu den von ihr mitgeteilten Abrechnungsterminen unaufgefordert zu übermitteln. Erfolgt keine rechtzeitige Übermittlung der Zählerstände, ist die Stadtwerke Langen GmbH berechtigt, die zur Abrechnung benötigten Werte zu schätzen.
- 3.5 Ändern sich die vertraglichen Preise während des Abrechnungsjahres, so erfolgt die Aufteilung des Energiebezugs und des Grundpreises jeweils tagesanteilig, der Arbeitspreise mengenanteilig, wobei die Mengen rechnerisch abgegrenzt werden können. Die nach der Preisänderung anfallenden Abschlagszahlungen können prozentual angepasst werden.

4. Zahlungsbestimmungen / Verzug / Zahlungsverweigerung / Aufrechnung

- 4.1 Sämtliche Rechnungsbeträge sind spätestens 14 Tage nach Zugang der Rechnung, Abschläge zu dem von der Stadtwerke Langen GmbH festgelegten Zeitpunkt fällig und ohne Abzug im Wege des SEPA-Lastschriftverfahrens oder mittels Überweisung zu zahlen.
- 4.2 Eine für das SEPA-Lastschriftverfahren erforderliche Vorabankündigung (Pre-Notification) hat spätestens fünf Tage vor dem jeweiligen Belastungsdatum zu erfolgen.
- 4.3 Bei Zahlungsverzug kann die Stadtwerke Langen GmbH, wenn sie erneut zur Zahlung auffordert oder den Betrag durch einen Beauftragten einziehen lässt, die dadurch entstandenen Kosten konkret oder pauschal berechnen; die pauschale Berechnung muss einfach nachvollziehbar sein. Die Pauschale darf die nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Kosten nicht übersteigen. Bei einer pauschalen Berechnung ist dem Kunden der Nachweis gestattet, solche Kosten seien nicht entstanden oder wesentlich geringer als die Pauschale.
- 4.4 Einwände gegen Rechnungen berechtigen zum Zahlungsaufschub oder zur Zahlungsverweigerung nur, sofern die ernsthafte Möglichkeit eines offensichtlichen Fehlers besteht oder sofern der in der Rechnung angegebene Verbrauch ohne ersichtlichen Grund mehr als doppelt so hoch wie der vergleichbare Verbrauch im vorherigen Abrechnungszeitraum ist und der Kunde eine Nachprüfung der Messeinrichtung verlangt und solange durch die Nachprüfung nicht die ordnungsgemäße Funktion der Messeinrichtung festgestellt ist.
- 4.5 Gegen Ansprüche der Stadtwerke Langen GmbH kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufgerechnet werden.

5. Vorauszahlung

- 5.1 Die Stadtwerke Langen GmbH ist berechtigt, für den Energieverbrauch des Kunden in angemessener Höhe Vorauszahlung zu verlangen, wenn nach den Umständen des Einzelfalls Grund zur Annahme besteht, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht oder nicht rechtzeitig nachkommt. Die Vorauszahlung bemisst sich nach dem Verbrauch des vorhergehenden Abrechnungszeitraums oder dem durchschnittlichen Verbrauch vergleichbarer Kunden. Macht der Kunde glaubhaft, dass sein Verbrauch erheblich geringer ist, so ist dies angemessen zu berücksichtigen. Eine Vorauszahlung wird nicht vor Beginn der Lieferung fällig.
- 5.2 Statt eine Vorauszahlung zu verlangen, kann die Stadtwerke Langen GmbH beim Kunden einen Bargeld- oder Chipkartenzähler oder sonstige vergleichbare Vorkassensysteme einrichten und betreiben.

6. Preise, Preisbestandteile und Preisanpassungen / Kosten für Einbau eines intelligenten Messsystems

6.1 Im Energiepreis sind folgende Kosten enthalten:

- 6.1.1 Erdgas: Die Umsatzsteuer, die Energiesteuer (Regelsatz), die Netzentgelte, die Konzessionsabgaben sowie die Entgelte für Messung und Messstellenbetrieb und die Beschaffungs- und Vertriebskosten.
- 6.1.2 Strom: Die Umsatzsteuer, die Stromsteuer, die Erneuerbare-Energien-Umlage, die Netzentgelte (einschließlich der Kraft-Wärme-Kopplungs-Umlage, 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 und die Beschaffungs- und Vertriebskosten.
- 6.2 Preisänderungen durch die Stadtwerke Langen GmbH erfolgen im Wege der einseitigen Leistungsbestimmung in Ausübung billigen Ermessens. Der Kunde kann die Billigkeit der Preisänderung zivilgerichtlich überprüfen lassen. Bei der einseitigen Leistungsbestimmung durch die Stadtwerke Langen GmbH sind ausschließlich Änderungen der Kosten zu berücksichtigen, die für die Preisermittlung nach Ziffer 6.1 maßgeblich sind. Die Stadtwerke Langen GmbH ist bei Kostensteigerungen berechtigt, bei Kostensenkungen verpflichtet, eine Preisänderung durchzuführen. Bei der Preisermittlung ist die Stadtwerke Langen GmbH verpflichtet, Kostensteigerungen nur unter Ansatz gegenläufiger Kostensenkungen zu berücksichtigen und eine Saldierung von Kostensteigerungen und Kostensenkungen vorzunehmen.
- 6.3 Die Stadtwerke Langen GmbH 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 Stadtwerke Langen GmbH Kostensenkungen nicht später weitergeben als Kostensteigerungen. Die Stadtwerke Langen GmbH nimmt mindestens alle zwölf Monate eine Überprüfung der Kostenentwicklung vor.
- 6.4 Änderungen der Preise werden erst nach textlicher Mitteilung an die Kunden wirksam, die mindestens sechs Wochen vor der beabsichtigten Änderung erfolgen muss.
- 6.5 Ändert die Stadtwerke Langen GmbH die Preise, so hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist spätestens zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung zu kündigen. Hierauf wird die Stadtwerke Langen GmbH den Kunden in der textlichen Mitteilung hinweisen. Die Kündigung bedarf der Textform. Die Stadtwerke Langen GmbH soll die Kündigung unverzüglich nach Eingang in Textform bestätigen.
- 6.6 Abweichend von vorstehenden Ziffern 6.2 bis 6.5 werden Änderungen der Umsatzsteuer gemäß Umsatzsteuergesetz und Änderungen der Energiesteuer gemäß Energiesteuergesetz zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung ohne Ankündigung und ohne außerordentliche Kündigungsmöglichkeit an den Kunden weitergegeben.
- 6.7 Ziffern 6.2 bis 6.5 gelten auch, soweit künftig neue Steuern, Abgaben oder sonstige staatlich veranlasste, die Gewinnung, Erzeugung, Beschaffung, Speicherung und Netznutzung (Übertragung und Verteilung) oder den Verbrauch von Energie betreffende Belastungen oder Entlastungen wirksam werden.
- 6.8 Sollte an der Abnahmestelle ein intelligentes Messsystem im Sinne des Messstellenbetriebsgesetzes installiert werden, sind die evtl. daraus resultierenden höheren Nutzungsentgelte vom Kunden zu tragen.
- 6.9 Informationen über aktuelle Produkte und Tarife erhält der Kunde unter der Telefonnummer 08000-595 260 oder im Internet unter www.stadtwerke-langen.de.

7. Änderungen des Vertrages und dieser Bedingungen

- 7.1 Die Stadtwerke Langen GmbH kann die Regelungen des Energieliefervertrages und dieser AGB neu fassen, um diese an aktuelle Gesetzesentwicklungen oder sonstige Änderungen von Rechtsvorschriften sowie an aktuelle Rechtsprechung oder einschlägige Verwaltungsentscheidungen anzupassen, wenn der Vertrag oder die AGB hierdurch lückenhaft oder eine Fortsetzung des Vertrages für die Stadtwerke Langen GmbH unzumutbar werden.
- 7.2 Die Stadtwerke Langen GmbH wird dem Kunden die Anpassungen nach vorstehendem Absatz spätestens sechs Wochen vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilen. **Im Falle von Anpassungen hat der Kunde das Recht den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen zu kündigen.** Macht er von diesem Recht keinen Gebrauch, gilt die Anpassung als genehmigt. Auf diese Folgen wird der Kunde von der Stadtwerke Langen GmbH in der Mitteilung gesondert hingewiesen.

8. Einstellung der Lieferung / Fristlose Kündigung

- 8.1 Die Stadtwerke Langen GmbH ist berechtigt, sofort die Lieferung einzustellen und die Anschlussnutzung unterbrechen zu lassen, wenn der Kunde in nicht unerheblichem Maße schuldhaft Energie unter Umgehung, Beeinflussung oder vor Anbringung der Messeinrichtungen verwendet („Energiediebstahl“).
- 8.2 Bei Zahlungsverzug des Kunden in nicht unerheblicher Höhe und unter Berücksichtigung etwaiger Vorauszahlungen nach Ziff. 5.1 ist die Stadtwerke Langen GmbH ebenfalls berechtigt, die Lieferung einzustellen und die Anschlussnutzung unterbrechen zu lassen. Nicht titulierte Forderungen, die der Kunde schlüssig beanstandet hat oder die aus einer streitigen Preiserhöhung der Stadtwerke Langen GmbH resultieren, bleiben außer Betracht. Dem Kunden wird die Unterbrechung spätestens vier Wochen vorher angedroht und der Beginn der Unterbrechung spätestens drei Werktage vor der Unterbrechung angekündigt. Die Unterbrechung unterbleibt, wenn der Kunde darlegt, dass hinreichende Aussicht besteht, dass er seinen Verpflichtungen vollumfänglich nachkommt. Der Kunde wird die Stadtwerke Langen GmbH auf etwaige Besonderheiten, die einer Unterbrechung zwingend entgegenstehen, unverzüglich schriftlich hinweisen.
- 8.3 Die Kosten der Unterbrechung sowie der Wiederherstellung der Belieferung sind vom Kunden zu ersetzen. Die Kosten werden dem Kunden nach tatsächlichem Aufwand oder pauschal nach der geltenden Preisregelung in Rechnung gestellt. Bei pauschaler Berechnung hat der Kunde das Recht, nachzuweisen, dass die Kosten nicht entstanden oder wesentlich geringer sind als die Pauschale. Die Belieferung wird wieder hergestellt, wenn die Gründe für die Unterbrechung entfallen und die Kosten der Unterbrechung und Wiederherstellung bezahlt sind.
- 8.4 **Der Vertrag kann aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist gekündigt und die Lieferung eingestellt werden.** Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn die Voraussetzungen nach Ziff. 8.1 oder 8.2 wiederholt vorliegen und, im Falle des Zahlungsverzugs, dem Kunden die Kündigung zwei Wochen vorher angedroht wurde.

9. Haftung

- 9.1 Bei einer Unterbrechung oder bei Unregelmäßigkeiten in der Energieversorgung ist die Stadtwerke Langen GmbH, soweit es sich um Folgen einer Störung des Netzbetriebes einschließlich des Netzanschlusses handelt, von der Leistungspflicht befreit.
Ansprüche wegen Schäden durch Unterbrechung oder bei Unregelmäßigkeiten in der Energieversorgung sind, soweit es sich um Folgen einer Störung des Netzbetriebes einschließlich des Netzanschlusses handelt, gegenüber dem Netzbetreiber geltend zu machen (§ 18 Niederdruckanschlussverordnung bzw. § 18 Niederspannungsanschlussverordnung).
- 9.2 Die Stadtwerke Langen GmbH wird unverzüglich über die mit der Schadensverursachung zusammenhängenden Tatsachen Auskunft geben, wenn sie ihr bekannt sind oder von ihr in zumutbarer Weise aufgeklärt werden können und der Kunde dies wünscht.
- 9.3 In allen übrigen Haftungsfällen ist die Haftung der Parteien sowie ihrer Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen 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 der schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, d.h. solcher Pflichten deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf (sog. Kardinalpflichten).

- 9.4 Im Falle einer Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, welche nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht, beschränkt sich die Haftung auf den Schaden, den die haftende Partei bei Abschluss des jeweiligen Vertrages als mögliche Folge der Vertragsverletzung vorausgesehen hat oder unter Berücksichtigung der Umstände, die sie kannte oder kennen musste, hätte voraussehen müssen.
- 10. Umzug / Übertragung des Vertrags**
- 10.1 Der Kunde ist verpflichtet, der Stadtwerke Langen GmbH jeden Umzug innerhalb einer Frist von zwei Wochen vor seinem Umzug unter Angabe der neuen Anschrift in Textform anzuzeigen.
- 10.2 Die Stadtwerke Langen GmbH wird den Kunden – sofern kein Fall nach Ziff. 10.3 vorliegt – an der neuen Entnahmestelle auf Grundlage dieses Vertrages weiterbeliefern. Die Belieferung zum Zeitpunkt des Einzugs setzt voraus, dass der Kunde der Stadtwerke Langen GmbH das Umzugsdatum rechtzeitig mitgeteilt hat.
- 10.3 **Der Liefervertrag kann mit einer Frist von zwei Wochen zum Ende eines Kalendermonats gekündigt werden, wenn der Kunde in das Gebiet eines anderen Netzbetreibers als dem bisherigen Netzbetreiber zieht.**
- 10.4 Unterbleibt die Mitteilung des Kunden nach Ziff. 10.1 aus Gründen, die dieser zu vertreten hat, und wird der Stadtwerke Langen GmbH die Tatsache des Umzugs auch sonst nicht bekannt, ist der Kunde verpflichtet, weitere Entnahmen an seiner bisherigen Entnahmestelle, für die die Stadtwerke Langen GmbH gegenüber dem örtlichen Netzbetreiber eintreten muss und für die sie von keinem anderen Kunden eine Vergütung erlangt, nach den Preisen dieses Vertrages zu vergüten. Die Pflicht der Stadtwerke Langen GmbH zur unverzüglichen Abmeldung der bisherigen Entnahmestelle bleibt unberührt.
- 10.5 Die Stadtwerke Langen GmbH ist berechtigt, die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag als Gesamtheit auf einen Dritten zu übertragen. Die Übertragung wird erst wirksam, wenn der Kunde zustimmt. Die Zustimmung gilt als erteilt, wenn der Kunde nicht innerhalb von acht Wochen nach der schriftlichen Mitteilung über die Übertragung der Rechte und Pflichten schriftlich widerspricht. Auf diese Folgen wird der Kunde von der Stadtwerke Langen GmbH in der Mitteilung gesondert hingewiesen.
- 10.6 Der Zustimmung des Kunden bedarf es nicht, soweit es sich um eine Übertragung der Rechte und Pflichten auf einen Dritten im Rahmen einer rechtlichen Entflechtung der Stadtwerke Langen GmbH nach § 7 EnWG handelt.
- 11. Datenschutz**
- Im Rahmen des zwischen dem Kunden und den Stadtwerken Langen bestehenden Vertragsverhältnisses werden die für die Vertragsdurchführung erforderlichen Daten unter Beachtung der jeweils gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen erhoben, gespeichert und verarbeitet
- 12. Informationen zu Wartungsdiensten und -entgelten**
- Aktuelle Informationen zu Wartungsdiensten und -entgelten sind unter der Tel.-Nr. 08000-595 260 oder im Internet unter www.stadtwerke-langen.de erhältlich.
- 13. Schlussbestimmungen**
- 13.1 Diese Bedingungen sind abschließend. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.
- 13.2 Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so bleibt der Vertrag im Übrigen davon unberührt. An die Stelle der unwirksamen bzw. undurchführbaren Bestimmung tritt die gesetzliche Bestimmung.
- 13.3 Informationen zu Maßnahmen zur Steigerung der Energieeffizienz und der Energieeinsparung mit Vergleichswerten zum Energieverbrauch sowie Kontaktmöglichkeiten zu Einrichtungen, die ebenfalls Angaben über angebotene Energieeffizienzmaßnahmen, Endkunden-Vergleichsprofile sowie ggf. technische Spezifikationen von energiebetriebenen Geräten bereitstellen, erhalten Sie auf unserer Internetseite: www.stadtwerke-langen.de.
- 13.4 Für das auf Basis dieses Vertrages bezogene Erdgas gilt folgender Hinweis gemäß der Energiesteuer-Durchführungsverordnung:
"Steuerbegünstigtes Energieerzeugnis! Darf nicht als Kraftstoff verwendet werden, es sei denn, eine solche Verwendung ist nach dem Energiesteuergesetz oder der Energiesteuer-Durchführungsverordnung zulässig. Jede andere Verwendung als Kraftstoff hat steuer- und strafrechtliche Folgen. In Zweifelsfällen wenden Sie sich bitte an Ihr zuständiges Hauptzollamt."
- 13.5 Beschwerden im Sinne des § 111 a EnWG können zunächst an unseren Verbraucherservice per Post (Stadtwerke Langen GmbH, Weserstraße 14, 63225 Langen) oder per E-Mail (schlichtung@stadtwerke-langen.de) gerichtet werden. Wird der Verbraucherbeschwerde nicht abgeholfen, besteht die Möglichkeit, ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Energie e.V. zu beantragen. Die Stadtwerke Langen GmbH ist zur Teilnahme an dem Schlichtungsverfahren verpflichtet. Die Schlichtungsstelle ist wie folgt erreichbar: Schlichtungsstelle Energie e.V., Friedrichstr. 133, 10117 Berlin. Telefon 030-2757240-0. Internet: www.schlichtungsstelle-energie.de E-Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de zu beantragen.
- 13.6 Beanstandungen und Beschwerden sind für Haushaltskunden auch möglich bei der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation Post und Eisenbahnen: Verbraucherservice, Postfach 8001, 53105 Bonn; Erreichbarkeit: Mo-Fr von 09:00-15:00 Uhr – telefonisch unter 030-22480-500 oder 01805-101000 (Bundesweites Infotelefon; Festnetzpreis 14 ct/min; Mobilfunkpreise max. 42 ct/min). Telefax: 030-22480-323; E-Mail: verbraucherservice-energie@bnetza.de.
- 13.7 Online-Streitbeilegung: Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung bereit, die Sie unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr> finden. Verbraucher haben die Möglichkeit, diese Plattform für die Beilegung ihrer Streitigkeiten aus Online-Kaufverträgen zu nutzen.

Stand 01.05.2018