

Hinweise für Beanstandungen, auf die Schlichtungsstelle Energie, den Verbraucherservice der BNetzA sowie die OS-Plattform der EU

Messstellenbetreiber

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

Bremen:
wesernetz Bremen GmbH
Theodor-Heuss-Allee 20
28215 Bremen

Bremerhaven:
wesernetz Bremerhaven GmbH
Hansastraße 17/19
27568 Bremerhaven

Schlichtungsstelle Energie

Zur Beilegung von Streitigkeiten nach § 111b Energiewirtschaftsgesetz (EnWG) kann durch den Verbraucher gemäß § 13 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Energie beantragt werden.

Voraussetzung dafür ist, dass Sie sich mit Ihrer Beanstandung an unser Unternehmen gewandt haben und keine beider-seitig zufriedenstellende Lösung gefunden wurde. Unser Unternehmen ist zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren der Schlichtungsstelle Energie verpflichtet. Die Schlichtungsstelle Energie ist erreichbar unter:

Schlichtungsstelle Energie e. V.
Friedrichstraße 133
10117 Berlin

Tel.: 030 2757240-0

info@schlichtungsstelle-energie.de
www.schlichtungsstelle-energie.de

Verbraucherservice der BNetzA

Der Verbraucherservice Energie der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität und Gas ist erreichbar unter:

**Bundesnetzagentur für Elektrizität, Erdgas,
Telekommunikation, Post und Eisenbahnen**
Verbraucherservice
Postfach 8001
53105 Bonn

Bundesweites Infotelefon
(Festnetzpreis 14 Ct./min; Mobilfunkpreise max. 42 Ct./min):
Mo. – Fr., 09:00 – 15:00 Uhr
Tel.: 030 22 48 05 00 oder 0180 - 5 10 10 00
Fax: 030 22 48 - 03 23

verbraucherservice-energie@bnetza.de
www.bnetza.de

OS-Plattform der EU

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:

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