

## Verbraucherbeschwerden und Schlichtungsstelle

1. Der Versorger wird Beanstandungen von Verbrauchern im Sinne des § 13 des BGB (Verbraucher), insbesondere zum Vertragsabschluss oder zur Qualität von Leistungen des Versorgers, die die Belieferung mit Energie sowie, wenn der Versorger auch Messstellenbetreiber ist, den Messstellenbetrieb betreffen, innerhalb einer Frist von vier Wochen ab deren Zugang beim Versorger an den Kunden beantworten. Wird der Verbraucherbeschwerde durch den Versorger nicht abgeholfen, wird der Versorger dem Kunden die Gründe hierfür schriftlich oder elektronisch darlegen und ihn auf das Schlichtungsverfahren nach § 111 b EnWG hinweisen.
2. Zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen dem Versorger und einem Verbraucher über die Versorgung mit Energie (Strom) sowie, wenn der Versorger auch Messstellenbetreiber ist, die Messung von Energie (Strom), kann vom Verbraucher die Schlichtungsstelle nach Ziffer 4 angerufen werden, wenn der Versorger der Beschwerde im Verfahren nach Ziffer 1 nicht abgeholfen hat und ein Gerichtsverfahren über den Streitfall nicht anhängig ist. Ein Antrag auf Schlichtung bei der Schlichtungsstelle kann vom Kunden dort schriftlich, telefonisch oder auf elektronischem Weg eingebracht werden. Sofern ein Kunde eine Schlichtung bei der Schlichtungsstelle beantragt, wird der Versorger an dem Schlichtungsverfahren teilnehmen. Schlichtungsverfahren sollen regelmäßig innerhalb von drei Monaten abgeschlossen werden.
3. 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 die Parteien 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:

Schlichtungsstelle Energie e. V.  
Friedrichstraße 133  
10117 Berlin  
Tel: 030/27 57 240-0, Telefax: 030/2757240-69  
E-Mail: [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de)  
Homepage: [www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de)

Allgemeine Informationen zu Verbraucherrechten sind erhältlich über den:

Verbraucherservice der Bundesnetzagentur  
für den Bereich Elektrizität und Gas  
Postfach 8001  
53105 Bonn  
Telefon: 030/ 22480-500 oder 01805 101000  
Telefax: 030/ 22480-323  
E-Mail: [verbraucherservice-energie@bnetza.de](mailto:verbraucherservice-energie@bnetza.de)  
Homepage: [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)