

Allgemeine Informationen zu Verbraucherrechten

Energieversorgungsunternehmen, Messstellenbetreiber und Messdienstleister (Unternehmen) sind verpflichtet, Beanstandungen von Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB (Verbraucher) insbesondere zum Vertragsabschluss oder zur Qualität von Leistungen des Unternehmens (Verbraucherbeschwerden), die den Anschluss an das Versorgungsnetz, die Belieferung mit Energie sowie die Messung von Energie betreffen, im Verfahren nach § 111a EnWG innerhalb einer Frist von 4 Wochen nach Zugang beim Unternehmen zu beantworten. Verbraucherbeschwerden sind zu richten:

- Beim Anschluss an das Versorgungsnetz sowie der Messung

Gesellschaft für Energieversorgung Ostalb mbH, Abteilung Netz, Heidenheimer Str. 35, 73447 Oberkochen

Email: christof.gaugler@geo-energie-ostalb.de

- Bezüglich Vertragsabschluss oder Qualität des Lieferanten

Gesellschaft für Energieversorgung Ostalb mbH, Abteilung Handel, Heidenheimer Str. 35, 73447 Oberkochen

Email: info@geo-energie-ostalb.de

Der Kunde ist berechtigt, die Schlichtungsstelle nach § 111b EnWG anzurufen. Ein solcher Antrag ist erst zulässig, wenn das Unternehmen der Verbraucherbeschwerde nicht spätestens nach vier Wochen ab Zugang beim Unternehmen abgeholfen hat. Das Recht der Beteiligten, die Gerichte anzurufen oder ein anderes Verfahren nach dem EnWG zu beantragen, bleibt unberührt. Die Einreichung einer Beschwerde bei der Schlichtungsstelle hemmt die gesetzliche Verjährung gemäß § 204 Abs. 1 Nr.4 BGB.

Die Adresse der Schlichtungsstelle lautet:

Schlichtungsstelle Energie e.V.

Friedrichstraße 133

10117 Berlin

Tel. 030/2757240-0

Fax: 030/2757240-89

Email: info@schlichtungsstelle-energie.de

Allgemeine Informationen zu Verbraucherrechten sind erhältlich über den Verbraucherservice der Bundesnetzagentur:

Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität und Gas

Postfach 8001

53105 Bonn

Tel. 030/22480-500

Fax: 030/22480-323

Email: verbraucherserviceenergie@bnetza.de