

Hinweise zum Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)

Wir hoffen, dass wir Ihnen keinen Grund liefern sich über uns beschweren zu müssen. Sollten Sie dennoch einmal Anlass für eine Beanstandung haben, bitten wir Sie sich zunächst mit unserem Kundenservice in Verbindung zu setzen, damit wir uns um Ihr Anliegen kümmern können. Für Fragen zu Verträgen, Beanstandungen (Verbraucherbeschwerden im Sinne des § 13 BGB), Informationen zu Tarifen und Dienstleistungen wenden Sie sich daher bitte zunächst an die Mitarbeiter/innen unseres Kundenservices an:

Stadtwerke Ahaus GmbH, Hoher Weg 2, 48683 Ahaus
Tel.: 02561 – 9308-0, Fax: 02561 – 9308-990, E-Mail: vertrieb@stadtwerke-ahaus.de
Informationen zu unseren Produkten und Dienstleistungen finden Sie auch auf www.stadtwerke-ahaus.de

Unabhängig davon möchten wir Sie darüber informieren, dass die Europäische Union über die **Richtlinie 2013/11/EU** die EU-Mitgliedsstaaten dazu verpflichtet hat, dafür zu sorgen, dass Verbrauchern bei Streitigkeiten mit Unternehmern eine alternative Streitbeilegung (AS) über außergerichtliche Streitbeilegungsstellen zur Verfügung stehen. Die Verpflichtung bezieht sich auf Streitigkeiten aus Kaufverträgen oder Dienstleistungsverträgen. Diese Richtlinie wurde mit dem **Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)**, das am 1. April 2016 in Kraft getreten ist, in nationales Recht umgesetzt.

Weiter wurde über die **EU-Verordnung 524/2013**, die am 9. Januar 2016 in Kraft getreten ist, veranlasst, dass es eine europaweite, von der EU-Kommission betriebene Plattform gibt, mittels derer Beschwerdeverfahren eingeleitet werden und einer alternativen Streitbeilegungsstelle zugeteilt werden können. Gemäß **Art. 14 Abs. 1 VO (EU) 524/2013** haben Verbraucher demnach 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 derzeit unter folgendem Link aufgerufen werden: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Im **Energiewirtschaftsgesetz (EnWG)**, das zuletzt am **19. Februar 2016** geändert wurde, ist in **§ 111b EnWG** weiter geregelt, dass zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Unternehmen und Verbrauchern über den Anschluss an das Versorgungsnetz, die Belieferung mit Energie sowie die Messung der Energie die anerkannte oder beauftragte Schlichtungsstelle angerufen werden kann. Ein solcher Antrag ist erst zulässig, wenn das Unternehmen der Verbraucherbeschwerde nicht spätestens nach vier (4) Wochen ab Zugang beim Unternehmen abgeholfen hat. Schlichtungsverfahren sollen regelmäßig innerhalb von drei Monaten abgeschlossen werden. 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.

Schlichtungsstelle Energie e.V.

Friedrichstraße 133
10117 Berlin
Tel.: 030 2757240 – 0
Fax: 030 2757240 – 69
E-Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de
Homepage: www.schlichtungsstelle-energie.de
Bürozeiten: Mo. - Fr. 10:00 - 16:00 Uhr

Bitte berücksichtigen Sie, dass wir derzeit – außer für die in § 111b EnWG geregelten Fällen im Bereich der Elektrizitäts- und Gasversorgung – für alle anderen von uns angebotenen Leistungen an keinem Schlichtungsverfahren im Sinne des § 36 VSGB teilnehmen.

Allgemeine Informationen zu Verbraucherrechten sind derzeit erhältlich über den

Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität und Gas

Postfach 8001

53105 Bonn

Tel.: 030 22480-500 oder 01805 101000

Bürozeiten Mo.-Fr. 9:00 Uhr - 15:00 Uhr

Telefax: 030 22480-323, E-Mail: verbraucherservice-energie@bnetza.de

Allgemeine Informationen nach dem Energiedienstleistungsgesetz

Im Zusammenhang mit einer effizienteren Energienutzung durch Endkunden wird bei der Bundesstelle für Energieeffizienz eine Liste geführt, in der Energiedienstleister, Anbieter von Energieaudits und Anbieter von Energieeffizienzmaßnahmen aufgeführt sind.

Weiterführende Informationen zu der so genannten Anbieterliste und den Anbietern selbst erhalten Sie unter www.bfee-online.de.

Sie können sich zudem bei der Deutschen Energieagentur (DENA) über das Thema Energieeffizienz umfassend informieren.

Weitere Informationen erhalten Sie derzeit unter www.energieeffizienz-online.info.

Informationen zur Online-Streitbeilegung

Die EU-Kommission hat eine Internetplattform zur Online-Beilegung von Streitigkeiten (sog. „OS-Plattform“) geschaffen. Die OS-Plattform dient als Anlaufstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten betreffend vertragliche Verpflichtungen, die aus Online-Kaufverträgen entstehen. Sie können die OS-Plattform unter dem folgenden Link erreichen:

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