

## **Kundeninformation zur Streitbeilegung / Allgemeine Informationen zu Verbraucherrechten**

### **Strom und Gas**

Energieversorgungsunternehmen und Messstellenbetreiber (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 der Energie betreffen, im Verfahren nach § 111a EnWG innerhalb einer Frist von vier Wochen ab Zugang beim Unternehmen zu beantworten. Verbraucherbeschwerden sind zu richten an: Stadtwerke Bielefeld GmbH, Postfach 10 26 92, 33526 Bielefeld, telefonisch unter: 0521 51-1188 oder per E-Mail an: [lobundtadel\(at\)stadtwerke-bielefeld.de](mailto:lobundtadel(at)stadtwerke-bielefeld.de).

Ein Verbraucher ist berechtigt, die Schlichtungsstelle nach § 111b EnWG sowie § 4 Abs. 2 Satz 4 Verfahrensordnung zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens anzurufen, wenn das Unternehmen der Beschwerde nicht abgeholfen oder auf diese nicht innerhalb der Bearbeitungsfrist geantwortet hat. § 14 Abs. 5 VSBG bleibt unberührt. Das Unternehmen ist verpflichtet, an dem Verfahren bei der Schlichtungsstelle teilzunehmen. Die Einreichung einer Beschwerde bei der Schlichtungsstelle hemmt die gesetzliche Verjährung gemäß § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB. Das Recht der Beteiligten, die Gerichte anzurufen oder ein anderes Verfahren (z. B. nach dem EnWG) zu beantragen, bleibt unberührt.

Die Kontaktdaten der Schlichtungsstelle sind derzeit:

Schlichtungsstelle Energie e.V., Friedrichstraße 133, 10117 Berlin, Telefon: 030/2757240-0, 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**

Allgemeine Informationen der BNetzA zu Verbraucherrechten für den Bereich Elektrizität und Gas sind erhältlich über den Verbraucherservice Energie, Bundesnetzagentur, Postfach 8001, 53105 Bonn, Telefon: 030/ 22480-500, Telefax: 030/ 22480-323, E-Mail: [verbraucherservice-energie\(at\)bnetza.de](mailto:verbraucherservice-energie(at)bnetza.de).

### **Fernwärme, Wasser, Flüssiggas und Energiedienstleistungen**

Zudem erklärt sich die Stadtwerke Bielefeld GmbH (Unternehmen) bereit, hinsichtlich von Streitigkeiten zu einem Anschluss- und/oder Versorgungsverhältnis Fernwärme/Wasser/Flüssiggas und einem Vertragsverhältnis Energiedienstleistungen an der alternativen Streitbeilegung mit Verbrauchern nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) teilzunehmen.

Hiernach ist der Verbraucher im Sinne des § 13 BGB (Verbraucher) berechtigt, die Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens anzurufen, wenn er zuvor seine Beschwerde an das Unternehmen gerichtet hat. Verbraucherbeschwerden sind zu richten an: Stadtwerke Bielefeld GmbH, Postfach 10 26 92, 33526 Bielefeld, telefonisch unter: 0521 51-1188 oder per E-Mail an: [lobundtadel\(at\)stadtwerke-bielefeld.de](mailto:lobundtadel(at)stadtwerke-bielefeld.de).

Sind seit der Geltendmachung des streitigen Anspruchs gegenüber dem Unternehmen nicht mehr als zwei Monate vergangen und hat das Unternehmen den streitigen Anspruch in dieser Zeit weder anerkannt noch abgelehnt, so kann das Unternehmen das Schlichtungsverfahren für die Restdauer der zwei Monate aussetzen lassen. Der Antrag bei der Verbraucherschlichtungsstelle hemmt die gesetzliche Verjährung gemäß § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB. Das Recht der Beteiligten, die Gerichte anzurufen oder ein anderes Verfahren zu beantragen, bleibt unberührt.

Den Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens können Verbraucher über die Webseite der Allgemeinen Schlichtungsstelle stellen. Auf dieser Webseite können auch die Verfahrens- und die Kostenordnung eingesehen werden.

Die Kontaktdaten der Allgemeinen Schlichtungsstelle sind derzeit: Universalschlichtungsstelle des Bundes am Zentrum für Schlichtung e.V., Straßburger Straße 8, 77694 Kehl am Rhein,  
E-Mail: [mail\(at\)universalschlichtungsstelle.de](mailto:mail(at)universalschlichtungsstelle.de),  
Homepage: [www.universalschlichtungsstelle.de](http://www.universalschlichtungsstelle.de)

### **Information zur Beilegung von Streitigkeiten aus Onlineverträgen**

Verbraucher haben die Möglichkeit, über die Online-Streitbeilegungs-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 der Europäischen Union zu erhalten. Die Plattform kann unter folgendem Link aufgerufen werden: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>