

## **Informationspflichten bezüglich der außergerichtlichen Streitbeilegung**

### **Streitbeilegungsverfahren**

1. 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 der Energie betreffen, im Verfahren nach § 111 a EnWG innerhalb einer Frist von vier Wochen ab Zugang beim Unternehmen zu beantworten. Verbraucherbeschwerden, die den Vertragsabschluss oder die Qualität der Leistungen des Lieferanten betreffen, sind zu richten an: Stadtwerke Ochtrup, Witthagen 3, 48607 Ochtrup, Tel.-Nr. 02553 71-0, E-Mail: [info@stadtwerke-ochtrup.de](mailto:info@stadtwerke-ochtrup.de).

2. Ein 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 oder erklärt hat, der Beschwerde nicht abzuhelfen. §14 Abs. 5 VSBG bleibt unberührt. Die Stadtwerke Ochtrup sind verpflichtet, an dem Verfahren bei der Schlichtungsstelle Energie e.V. 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 nach dem EnWG zu beantragen, bleibt unberührt.

3. Die Kontaktdaten der Schlichtungsstelle für die Versorgung mit Strom und Gas sind derzeit:  
Schlichtungsstelle Energie e.V., Friedrichstraße 133, 10117 Berlin, Tel.-Nr. 030 2757240-0, Mo. bis Fr. 10:00 bis 16:00 Uhr, E-Mail: [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de), Homepage: [www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de).

In den Sparten Wasser, Abwasser und Bäderbetrieb nehmen die Stadtwerke Ochtrup nicht an dem Schlichtungsverfahren teil.

4. Allgemeine Informationen zu Verbraucherrechten sind erhältlich über den Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität und Gas, Postfach 8001, 53105 Bonn, Tel.-Nr. 030 22480-500 oder 01805

101000 (Mo. bis Fr. 9:00 Uhr bis 15:00 Uhr), Telefax: 030 22480-323, E-Mail: [verbraucherservice-energie@bnetza.de](mailto:verbraucherservice-energie@bnetza.de).

5 Verbraucher haben die Möglichkeit, über die Online-Streitbeilegungsplattform (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 über folgenden Link aufgerufen werden: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>