Kundeninformation zur Streitbeilegung / Allgemeine Informationen zu Verbraucherrechten

Strom und Gas

Als Energieversorgungsunternehmen sind wir verpflichtet, Beanstandungen von Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB (Verbraucher), insbesondere zum Vertragsabschluss und zur Qualität von Leistungen des Unternehmens (Verbraucherbeschwerden) betreffend die Belieferung mit Energie, 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 anzurufen, wenn das Unternehmen der Beschwerde nicht abgeholfen hat oder die Bearbeitungsfrist abgelaufen ist. § 14 Abs. 5 VSBG bleibt unberührt. Die Stadtwerke Bielefeld GmbH ist 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 zu beantragen, bleibt unberührt.

Die Kontaktdaten der Schlichtungsstelle sind derzeit:

Schlichtungsstelle Energie e.V., Friedrichstraße 133, 10117 Berlin, Tel. (0) 30 / 27 57 240 - 0, Fax (0) 30/ 27 57 240 – 69, Mo. - Do. 10:00 - 12:00 Uhr sowie 14:00 – 16:00 Uhr, E-Mail: [info\(at\)schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info(at)schlichtungsstelle-energie.de), Homepage: www.schlichtungsstelle-energie.de.

Allgemeine Informationen zu Verbraucherrechten

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 (Mo.-Fr. 9:00 Uhr - 15:00 Uhr), 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

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/>