

Streitbeilegungsverfahren (gilt nur für Verbraucher im Sinne des § 13 BGB)

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 § 111a 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:

IBAENERGIE GmbH
Oberfrohnauer Straße 84
09117 Chemnitz;
Fax: 0371 / 77456 – 99
E-Mail: kontakt@ibaenergie.de.

2. Ein Verbraucher 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 Kontaktdaten der Schlichtungsstelle sind derzeit:

Schlichtungsstelle Energie e.V.
Friedrichstraße 133
10117 Berlin
Tel.: 030 / 27 57 240 – 0 (Mo. - Fr. 10:00 - 16:00 Uhr)
E-Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de
Homepage: www.schlichtungsstelle-energie.de

3. Allgemeine Informationen zu Verbraucherrechten sind erhältlich über den Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität und Gas

Postfach 8001
53105 Bonn
Tel.: 030 / 22480 – 500 oder 01805 101000 (Mo.-Fr. 9:00 Uhr - 15:00 Uhr)
Fax: 030 / 22480 – 323
E-Mail: verbraucherservice-energie@bnetza.de