



## Kontakt Daten zur Beilegung von Streitigkeiten

### Schlichtungsstelle Energie

Zur Beilegung von Streitigkeiten kann von Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle ENERGIE beantragt werden. Voraussetzung dafür ist, dass der Verbraucherservice unseres Unternehmens angerufen wurde und keine beidseitig zufriedenstellende Lösung gefunden wurde.

Schlichtungsstelle ENERGIE e. V.  
Friedrichstraße 133  
10117 Berlin  
Tel.: (030) 27 57 240-0  
Fax: (030) 27 57 240-69  
Internet: [www.schlichtungsstelleenergie.de](http://www.schlichtungsstelleenergie.de)  
Mail: [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de)

### Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität und Gas

Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur stellt Ihnen Informationen über das geltende Recht, Ihre Rechte als Haushaltskunde und über Streitbeilegungsverfahren für die Bereiche Elektrizität und Gas zur Verfügung und ist unter folgenden Kontaktdaten erreichbar:

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post, Eisenbahnen  
Verbraucherservice  
Postfach 8001  
53105 Bonn  
Telefon: Mo. - Fr. von 09:00 - 15:00 Uhr (030) 22480-500 oder (01805) 101000 –  
bundesweites Infotelefon (Festpreis 14 ct/min; Mobilfunkpreise maximal 42 ct/min)  
Telefax: (030) 22480-323  
Mail: [verbraucherservice-energie@bnetza.de](mailto:verbraucherservice-energie@bnetza.de)

### Streitbeilegungsstellen der EU

Die EU-Kommission stellt eine Datenbank aller anerkannten Streitbeilegungsstellen in der EU zur außergerichtlichen Einigung von Streitigkeiten, die aus Online-Rechtsgeschäften entstanden sind, zur Verfügung. Dies wurde in der EU-Verordnung Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ODR-Verordnung) geregelt.

Unter folgendem Link können Sie die internetgestützte Plattform erreichen:  
[www.ec.europa.eu/consumers/odr/](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr/)