Schlichtungsverfahren

Unsere Kunden haben das Recht, sich jederzeit mit Beanstandungen insbesondere zum Vertragsabschluss oder zur Qualität von Leistungen, die den Anschluss an das Versorgungsnetz, die Belieferung mit Energie sowie die Messung der Energie betreffen, sich an die Stadtwerke Bad Harzburg GmbH zu wenden:

Stadtwerke Bad Harzburg GmbH
Schützenstraße 3a
38667 Bad Harzburg
Tel.: 05322 75-210 oder 75-211
E-Mail: kontakt@stadtwerke-bad-harzburg.de

Ist der Kunde Verbraucher im Sinne des § 13 BGB, werden seine Beanstandungen (Verbraucherbeschwerden) innerhalb einer Frist von 4 Wochen ab Zugang der Verbraucherbeschwerde bei der Stadtwerke Bad Harzburg GmbH beantwortet. Wird der Verbraucherbeschwerde nicht abgeholfen, wird die Stadtwerke Bad Harzburg GmbH die Gründe schriftlich oder elektronisch unter Hinweis auf das Schlichtungsverfahren nach § 111 b EnWG darlegen.

Im Falle einer Verbraucherbeschwerde kann zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen der Stadtwerke Bad Harzburg GmbH und dem Kunden über den Anschluss an das Versorgungsnetz, die Belieferung mit Energie sowie die Messung der Energie die Schlichtungsstelle Energie e. V. angerufen werden:

Schlichtungsstelle Energie e. V.
Friedrichstraße 133
10117 Berlin,
Telefon: 030/2757240-0
E-Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de
Internet: www.schlichtungsstelle-energie.de

Der Antrag dieses Kunden auf Einleitung des Schlichtungsverfahrens gem. § 111 b EnWG ist erst zulässig, wenn die Stadtwerke Bad Harzburg GmbH der Verbraucherbeschwerde nicht abgeholfen hat. Mit Einreichung der Verbraucherbeschwerde bei der Schlichtungsstelle wird die Verjährung gehemmt. Das Recht der Beteiligten, die Gerichte anzurufen oder ein anderes Verfahren nach diesem Gesetz zu beantragen, bleibt unberührt. Die Stadtwerke Bad Harzburg GmbH sind verpflichtet, an dem Schlichtungsverfahren teilzunehmen.

Darüber hinaus kann sich der Kunde im Falle einer Verbraucherbeschwerde an den Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität und Gas wenden:

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen
Verbraucherservice
Postfach 8001
53105 Bonn
Telefon: 030/22480-500
E-Mail: verbraucher-service-energie@bnetza.de

Information zum Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)

Am 01. April 2016 ist das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) in Kraft getreten. Im Gegensatz zu Strom- und Gasversorgern ist die Teilnahme von Wasserversorgungsunternehmen an Streitbeilegungsverfahren nicht vorgegeben.

Die Stadtwerke Bad Harzburg nehmen nicht an Streitbeilegungsverfahren gemäß VSBG teil. Beschwerden im Zusammenhang mit Ihrem Verbrauchervertrag können schriftlich bei der

Stadtwerke Bad Harzburg GmbH
Schützenstr. 3a
38667 Bad Harzburg
Fax: 05322 75-254
E-Mail: kontakt@stadtwerke-bad-harzbug.de

eingereicht werden.

Bisher konnte die Stadtwerke Bad Harzburg GmbH auftretende Problemfälle kundenorientiert lösen. Diese Vorgehensweise werden wir auch in Zukunft beibehalten.