

## Streitbeilegungsverfahren

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 sind zu richten an:

Stadtwerke Weißenburg GmbH  
Schlachthofstr. 19  
91781 Weißenburg

Ein Verbraucher ist berechtigt, die Schlichtungsstelle nach §111b EnWG zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens anzurufen, wenn das Unternehmen der Beschwerde nicht innerhalb der Bearbeitungsfrist abgeholfen hat oder erklärt hat, der Beschwerde nicht abzuhelfen. §14 Abs.5 VSBG bleibt unberührt. Das Unternehmen ist verpflichtet, an dem Verfahren bei der Schlichtungsstelle 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.

Die Kontaktdaten der Schlichtungsstelle sind derzeit:

Schlichtungsstelle Energie e.V.  
Friedrichstraße 133  
10117 Berlin  
Telefon: 030 2757240-0, Telefax: 030 2757240-69  
E-Mail: [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de)  
Homepage: [www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de)

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 01805101000  
Telefax: 030 22480-323  
E-Mail: [verbraucherservice-energie@bnetza.de](mailto:verbraucherservice-energie@bnetza.de)

Verbraucher haben die Möglichkeit, über die Online-Streitbeilegungs-Plattform (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 unter folgendem Link aufgerufen werden:  
<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>