

Fragen oder Beschwerden im Zusammenhang mit Ihrer Energielieferung
können an unseren Kundenservice per Post, telefonisch oder per E-Mail gerichtet werden.

Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität und Gas stellt Ihnen Informationen zum geltenden Recht, Ihren Rechten als Haushaltskunden sowie zum Schlichtungsverfahren für die Bereiche Elektrizität und Gas zur Verfügung und ist unter folgenden Kontaktdaten erreichbar:
Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen
Verbraucherservice Energie
Postfach 8001, 53105 Bonn
Telefon: 0228 14 15 16 (erreichbar Mo. - Do. 9 - 15 Uhr / Fr. 9 - 12 Uhr)
Telefax: 030 22480 323
Internet: www.bundesnetzagentur.de
Mail: verbraucherservice-energie@bnetza.de

Zur **Beilegung von Streitigkeiten** kann ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Energie* beantragt werden. Voraussetzung dafür ist, dass der Kundenservice unseres Unternehmens kontaktiert wurde und innerhalb von 4 Wochen keine beidseitig zufriedenstellende Lösung gefunden wurde. Unser Unternehmen ist zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren der Schlichtungsstelle Energie verpflichtet.
Schlichtungsstelle Energie e.V.
Friedrichstraße 133
10117 Berlin
Telefon: 030 2757240 0
Telefax: 030 2757240 69
Internet: www.schlichtungsstelle-energie.de
Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de
*Der Verbraucherservice der BNetzA und die Schlichtungsstelle Energie stehen nicht für gewerbliche und industrielle Letztverbraucher zur Verfügung.

Informationen zu Energieeffizienz und Kontaktstellen zur Beratung in Energieangelegenheiten
Informationen zu Anbietern von wirksamen Maßnahmen zur Energieeffizienzverbesserung und Energieeinsparung sowie ihren Angeboten finden Sie auf einer bei der Bundesstelle für Energieeffizienz (BfEE) öffentlich geführten Anbieterliste unter www.bfee-online.de.

Informationen zu Maßnahmen zur Steigerung der Energieeffizienz und der Energieeinsparung mit Vergleichswerten zum Energieverbrauch sowie Kontaktmöglichkeiten zu Verbraucherorganisationen, Energieagenturen oder ähnlichen Einrichtungen erhalten Sie auf folgenden Internetseiten: www.dena.de, www.energieagenturen.de, www.verbraucherzentrale.de.

Hinweis gem. § 107 Abs. 2 EnergieStV
Steuerbegünstigtes Energieerzeugnis! Darf nicht als Kraftstoff verwendet werden, es sei denn, eine solche Verwendung ist nach dem Energiesteuergesetz oder der Energiesteuer-Durchführungsverordnung zulässig. Jede andere Verwendung als Kraftstoff hat steuer- und strafrechtliche Folgen! In Zweifelsfällen wenden Sie sich an ihr zuständiges Hauptzollamt.

Gasverbrauch
Die Gasabrechnung erfolgt in kWh. Der Verbrauch an kWh wird wie folgt ermittelt: Die Anzahl der am Zähler abgelesenen Kubikmeter wird mit dem vom örtlichen Netzbetreiber letztgenannten Brennwert und der mittleren physikalischen Zustandszahl multipliziert. Ihrer Abrechnung werden die jeweils aktuellen Daten des Netzbetreibers zugrunde gelegt.

Vergleich Kilowattstunde Gas zur Kilowattstunde Strom
Grundlage der Gasabrechnung ist die Kilowattstunde (kWh). Eine kWh Gas und eine kWh Strom haben eine unterschiedliche Nutzenergie. Unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Wirkungsgrade beim Verbrauch des Gases und des Umstandes, dass Gas im Gegensatz zu Strom auf der Grundlage des Brennwertes gemessen wird, benötigt man für die gleiche nutzbare Wärmemenge beim Einsatz von Gas je nach Art der Verwendung und Größe des Gerätes das bis zu 1,4-Fache einer kWh im Vergleich zu Strom.

Versorgungsstörungen
Bei einer Unterbrechung oder bei Versorgungsstörungen ist der Energielieferant, soweit es sich um eine Störung des Netzbetriebs einschließlich des Netzanschlusses handelt, von der Leistungspflicht befreit. Dies gilt nicht, wenn die Störung auf unberechtigten Maßnahmen des Energielieferanten beruht. Ansprüche wegen Versorgungsstörungen können gegen den Netzbetreiber, der gemäß § 18 NAV bzw. § 18 NDAV haftet, geltend gemacht werden. Der Energielieferant wird für den Kunden, sofern möglich, beim Netzbetreiber die Störungsursache aufklären und dem Kunden insoweit Auskunft erteilen.

