

Informationen

über die Rechte von Letztverbrauchern im Hinblick auf Verbraucherbeschwerden und Streitbelegungsverfahren

Wie und wann erreichen Sie den Kundenservice, z.B. im Fall einer Beanstandung oder bei Fragen zur Rechnung und Energielieferung?

Telefonisch Mo - Fr 8:00 - 17:00 Uhr, Sa 8:00 - 13:00 Uhr
regiohotline: 0800 3981000
Fax: 02402 101 2885
E-Mail: service@ewv.de
Internet: www.ewv.de

Die EWW wird Beschwerden von Verbrauchern gemäß § 13 BGB innerhalb von 4 Wochen ab Zugang bei der EWW beantworten. Wird eine Verbraucherbeschwerde nicht abgeholfen, wird die EWW die Gründe in Textform darlegen und auf das Schlichtungsverfahren nach § 111b EnWG hinweisen.

An wen können Sie sich im Beschwerdefall noch wenden?

Bei der Schlichtungsstelle Energie e.V. kann zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen der EWW und Verbrauchern ein Schlichtungsverfahren beantragt werden. Voraussetzung dafür ist, dass zuvor der Kundenservice der EWW kontaktiert wurde und keine beidseitig zufriedenstellende Lösung gefunden wurde. Die EWW ist zur Teilnahme an dem Schlichtungsverfahren verpflichtet. Die Schlichtungsstelle ist wie folgt erreichbar:

Schlichtungsstelle Energie e.V.

Friedrichstraße 133, 10117 Berlin
Telefon: 030 27 57 240-0, Fax: 030 27 57 240-69
E-Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de
Internet: www.schlichtungsstelle-energie.de

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung nach Art. 14 ODR-Verordnung bereit. Verbraucher haben die Möglichkeit, diese Plattform für die Beilegung ihrer Streitigkeiten aus Online-Kaufverträgen zu nutzen: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

Die EWW nimmt darüber hinaus an keinem Verbraucherstreitbelegungsverfahren teil.

Wo erhalten Sie aktuelle Informationen im Zusammenhang mit Ihrer Belieferung?

Bundesnetzagentur

Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur stellt Informationen über das geltende Recht, die Rechte von Haushaltskunden und Streitbelegungsverfahren 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,
Mo - Fr 9:00 - 15:00 Uhr
Telefon 030 22480-500, Fax 030 22 48 0-323
E-Mail: verbraucherservice-energie@bnetza.de

Bundesstelle für Energieeffizienz

Informationen zu Anbietern von wirksamen Maßnahmen zur Steigerung der Energieeffizienz und Energieeinsparung sowie deren Angebote finden Sie auf der folgenden Internetseite der Bundesstelle für Energieeffizienz (BfEE):
www.bfee-online.de.