

## Allgemeine Geschäftsbedingungen zur Belieferung von Endkunden mit Strom nach Standardlastprofilen durch Energiedienst AG

### 1. Geltungsbereich und Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) für Endkunden regeln das zwischen dem Kunden und Energiedienst AG begründete Vertragsverhältnis für die Belieferung mit Strom nach Standardlastprofilen hinsichtlich der im Auftrag genannten Abnahmestelle.

(2) Abweichende AGB des Kunden gelten nicht. Sie finden auch dann keine Anwendung, wenn Energiedienst AG ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

(3) Energiedienst AG ist berechtigt, diese AGB zu ändern, wenn eine für die Vertragsparteien unvorhersehbare Veränderung der rechtlichen oder tatsächlichen Lage eintritt, auf deren Eintritt Energiedienst AG keinen Einfluss hat, oder wenn eine oder mehrere Klauseln dieser AGB durch eine Gesetzesänderung oder ein rechtskräftiges Gerichtsurteil unwirksam geworden sind oder zu werden drohen und diese Veränderung zu einer nicht unbedeutenden Störung der von den Parteien bei Vertragsschluss zu Grunde gelegten Interessenlage – insbesondere im Hinblick auf das Verhältnis von Leistung und Gegenleistung – führt, welche nicht durch die Anwendung einer gesetzlichen Regelung ausgeglichen werden kann. Geändert werden können dabei jeweils nur diejenigen Bestimmungen, deren Änderung im Sinne dieser Bestimmung notwendig ist. Durch die geänderten Bestimmungen darf der Kunde gegenüber denjenigen Regelungen, die sie ersetzen, nicht wesentlich benachteiligt werden.

(4) Energiedienst AG wird den Kunden auf eine Änderung der AGB rechtzeitig in Textform hinweisen. Die Änderung gilt als genehmigt, wenn der Kunde ihr nicht binnen sechs Wochen in Textform widerspricht. Die geänderte Fassung der AGB wird dann Bestandteil der weiteren Vertragsbeziehung.

**(5) Ändert Energiedienst AG die AGB, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Die Kündigung kann durch den Kunden in Textform aber auch mündlich (telefonisch) erklärt werden.**

### 2. Zustandekommen des Vertrages, Beginn der Stromlieferung, Lieferumfang

(1) Der Stromliefervertrag kommt mit dem Zugang der Auftragsbestätigung beim Kunden zustande, spätestens jedoch mit der Aufnahme der Stromlieferung. Energiedienst AG behält sich das Recht eines Bonitätschecks des Kunden vor und kann die Annahme des Auftrags bei unzureichender Bonität verweigern.

(2) Der Beginn der Stromlieferung durch Energiedienst AG wird dem Kunden schriftlich angezeigt, sobald Energiedienst AG die notwendigen Bestätigungen vom zuständigen Netzbetreiber und Vorversorger des Kunden vorliegen.

(3) Energiedienst AG schließt die für die Durchführung der Stromlieferung notwendigen Verträge mit dem Netzbetreiber ab.

(4) Nach Vertragsabschluss erhält der Kunde innerhalb einer Frist von 10 Werktagen (Montag-Freitag) eine schriftliche Vertragsbestätigung mit den wesentlichen Vertragsbedingungen.

### 3. Preise

(1) Im Strompreis sind die folgenden Kosten enthalten: Erzeugungs-, Beschaffungs- und Vertriebskosten, die Kosten für den Messstellenbetrieb, die Umsatzsteuer, die Stromsteuer, die an den Netzbetreiber zu entrichtenden Entgelte, die Kosten der Abrechnung, die Konzessionsabgaben, die Mehrbelastungen aus den Verpflichtungen des Kraft-Wärme-Kopplungs-Gesetzes (KWKG) sowie die Umlagen nach dem Erneuerbare-Energien-Gesetz (EEG), nach § 19 Abs. 2 (StromNEV-Umlage), § 17 f. EnWG (Offshore-Umlage) und die Umlage nach § 18 der Verordnung zu abschaltbaren Lasten (AbLaV).

(2) Der Preis bleibt während der Mindestvertragslaufzeit (siehe Stromvertrag) grundsätzlich unverändert.

(3) Kosten die durch die Einrichtung und auf Basis einer modernen Messeinrichtung oder eines intelligenten Messsystems (iMSys) entstehen, sind nicht im Strompreis gemäß Absatz (1) enthalten, sondern werden an den Kunden weitergegeben.

(4) Abweichend von Abs. 2 ist Energiedienst AG berechtigt und verpflichtet, den Preis im Umfang und zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens künftiger Änderungen der Umsatzsteuer gemäß Umsatzsteuergesetz anzupassen. Diese Änderungen werden ohne Ankündigung an den Kunden weitergegeben.

### 4. Preisänderung nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit

(1) Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit (siehe Stromvertrag) erfolgen Preisänderungen durch Energiedienst AG im Wege des einseitigen Leistungsbestimmungsrechts in Ausübung billigen Ermessens nach § 315 BGB. Der Kunde kann diese nach § 315 Abs. 3 BGB zivilgerichtlich überprüfen lassen. Bei der einseitigen Leistungsbestimmung durch Energiedienst AG sind ausschließlich Änderungen der Kosten zu berücksichtigen, die für die Preisermittlung nach Ziffer 3 Abs. 1 maßgeblich sind. Energiedienst AG ist bei Kostensteigerungen berechtigt, bei Kostensenkungen verpflichtet, eine Preisänderung durchzuführen. Bei der Preisermittlung ist Energiedienst AG verpflichtet, Kostensteigerungen nur unter Ansatz gegenläufiger Kostensenkungen zu berücksichtigen und eine Saldierung von Kostensteigerungen und Kostensenkungen vorzunehmen.

(2) Energiedienst AG nimmt mindestens alle 12 Monate eine Überprüfung der Kostenentwicklung vor. Energiedienst AG hat den Umfang und den Zeitpunkt einer Preisänderung so zu bestimmen, dass Kostensenkungen nach denselben sachlichen und zeitlichen Maßstäben Rechnung getragen wird wie Kostenerhöhungen. Insbesondere darf Energiedienst AG Kostensenkungen nicht später weitergeben als Kostensteigerungen.

(3) Änderungen der Preise werden erst nach brieflicher Mitteilung an den Kunden wirksam, die mindestens 6 Wochen vor der beabsichtigten Änderung erfolgen muss. Die Mitteilung erfolgt in einfacher und verständlicher Weise unter Hinweis auf Anlass, Umfang und Voraussetzung der Preisänderung. Die Energiedienst AG wird zu den beabsichtigten Änderungen zeitgleich mit der brieflichen Mitteilung an den Kunden die Änderung auf Ihrer Internetseite veröffentlichen.

**(4) Ändert Energiedienst AG die Preise, so hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen. Hierauf wird Energiedienst AG den Kunden in der brieflichen Mitteilung über die bevorstehende Änderung ausdrücklich hinweisen. Die Kündigung durch den Kunden kann sowohl in Textform, als auch mündlich (telefonisch) erfolgen. Energiedienst AG wird die Kündigung innerhalb einer Woche nach Eingang in Textform bestätigen. Das Recht zur ordentlichen Kündigung nach Ziffer 11 Abs. 1 bleibt unberührt.**

(5) Abweichend von vorstehenden Absätzen 1 bis 4 werden Änderungen der Umsatzsteuer gemäß Umsatzsteuergesetz ohne Ankündigung und ohne außerordentliche Kündigungsmöglichkeit an den Kunden weitergegeben.

(6) Absätze 1 bis 4 gelten auch soweit künftig neue Steuern, Abgaben oder sonstige staatlich veranlasste, die Beschaffung, Erzeugung, Netznutzung (Übertragung und Verteilung) oder den Verbrauch von elektrischer Energie betreffende Mehrbelastungen oder Entlastungen wirksam werden.

### 5. Messeinrichtung und Ermittlung des Zählerstandes

(1) Die seitens Energiedienst AG gelieferte Energie wird durch eine Messeinrichtung festgestellt, die den eichrechtlichen und gesetzlichen Vorgaben entspricht. Die Einhaltung dieser Vorgaben liegt in der Verantwortung des Messstellenbetreibers. Auf Verlangen des Kunden wird Energiedienst AG eine Nachprüfung der Messeinrichtung bzw. des Messsystems durch eine Eichbehörde oder eine staatlich anerkannte Prüfstelle im Sinne des Eichgesetzes veranlassen. Stellt der Kunde den Antrag auf Nachprüfung nicht bei Energiedienst AG, hat er diese mit der Antragstellung zu benachrichtigen. Falls die bei der Nachprüfung festgestellte Abweichung die gesetzlichen Verkehrsfehlergrenzen nicht überschreitet, trägt der Kunde die Kosten.

(2) Energiedienst AG ist berechtigt, für die Abrechnung die vom Netzbetreiber, Messstellenbetreiber, Messstellendienstleister bzw. vom Kunden gelieferten Ablesedaten zu verwenden.

(3) Wird die Messeinrichtung in ein Kommunikationsnetz eingebunden, kann der Zählerstand fernausgelesen werden. Im Übrigen wird der Zählerstand von einem Beauftragten der Energiedienst AG vor Ort oder auf Wunsch der Energiedienst AG vom Kunden selbst abgelesen. Eine Ablesung erfolgt dann, wenn es für eine Abrechnung oder aufgrund eines Lieferantenwechsels nötig ist oder ein berechtigtes Interesse der Energiedienst AG an einer Überprüfung der Ablesung besteht. Der Kunde gestattet dem Beauftragten von Energiedienst AG nach vorheriger Anmeldung den Zutritt zu seinen Räumen, soweit dies für die Ablesung der Messeinrichtung erforderlich ist. Wenn es dem Kunden nicht zumutbar ist, den Zählerstand selbst abzulesen, kann er dieser Selbstablesung im Einzelfall widersprechen. Ist dieser Widerspruch berechtigt, wird Energiedienst AG kein gesondertes Entgelt für eine eigene Ablesung verlangen.

(4) Wenn der Zutritt zur Messeinrichtung nicht möglich ist, kann Energiedienst AG den Verbrauch auf Grundlage der letzten Ablesung schätzen. Bei Neukunden erfolgt die Schätzung nach dem Verbrauch vergleichbarer Kunden unter angemessener Berücksichtigung der tatsächlichen Verhältnisse. Der Verbrauch wird auch dann auf die in Satz 2 beschriebene Weise geschätzt, wenn der Kunde eine Selbstablesung nicht oder aber verspätet vornimmt, obwohl er nach Absatz 3 hierzu verpflichtet ist.

(5) Für den Fall, dass der Einbau einer modernen Messeinrichtung oder eines intelligenten Messsystems durch den Messstellenbetreiber vom Kunden veranlasst oder aufgrund gesetzlicher Bestimmungen erforderlich wird, trägt der Kunde die hierdurch entstehenden Kosten. Im Übrigen gilt das Messstellenbetriebsgesetz (MsbG).

### 6. Abrechnung, Abschlusszahlungen, elektronische Rechnung

(1) Die Abrechnung erfolgt auf Basis der jeweiligen Zählerstände der Abnahmestelle.

(2) Sofern nichts anderes vereinbart ist, berechnet Energiedienst AG innerhalb eines Abrechnungszeitraums, der zwölf Monate nicht wesentlich überschreiten sollte, monatliche oder zweimonatliche Abschlusszahlungen. Die Höhe der Abschlusszahlung wird entsprechend dem Verbrauch im zuletzt abgerechneten Zeitraum berechnet. Ist eine solche Berechnung nicht möglich, bestimmt sich die Abschlusszahlung nach dem durchschnittlichen Verbrauch vergleichbarer Kunden. Macht der Kunde glaubhaft, dass sein Verbrauch erheblich geringer ist, so ist dies angemessen zu berücksichtigen. Ändert sich der Strompreis gem. Ziffer 3 oder 4, so können die nach der Änderung anfallenden Abschlusszahlungen entsprechend angepasst werden. Jahreszeitliche Verbrauchs-

schwankungen sind auf der Grundlage der für den Kunden bzw. für vergleichbare Kunden maßgeblichen Erfahrungswerte angemessen zu berücksichtigen. Entsprechendes gilt bei einer Änderung des Umsatzsteuersatzes bzw. erlösabhängiger Abgabensätze.

(3) Alternativ zu der jährlichen Abrechnung mit Abschlagszahlungen werden Energiedienst AG und der Kunde auf seinen Wunsch eine monatliche, vierteljährliche oder halbjährliche Abrechnung vereinbaren. Voraussetzung für eine monatliche, vierteljährliche oder halbjährliche Abrechnung ist eine entsprechende Übermittlung des jeweils aktuellen Zählerstands über Fernauslesung oder über eine Selbstablesung des Kunden und dem Eintrag des Zählerstands auf der Internet-Seite von Energiedienst AG.

(4) Ergibt die Jahresabrechnung, dass der Kunde zu hohe Abschläge gezahlt hat, wird der zuviel gezahlte Betrag unverzüglich erstattet bzw. spätestens mit der nächsten Abschlagszahlung verrechnet.

(5) Wählt der Kunde im Online-Portal auf der Webseite von Energiedienst AG die Option „elektronische Rechnung“ aus, verzichtet er damit ausdrücklich auf den postalischen Versand von Rechnungen. Die Bereitstellung von Rechnungen erfolgt in diesem Fall ausschließlich elektronisch im Online-Portal. Für den Abruf der Rechnungen ist ein persönlicher Internetzugang erforderlich. Der Kunde ist verpflichtet, stets eine aktuelle empfangsbereite E-Mail-Adresse anzugeben, deren elektronischer Briefkasten vom Kunden regelmäßig abgerufen wird. Änderungen der E-Mail-Adresse sind unverzüglich mitzuteilen. Sobald die Rechnung im Online-Portal abrufbar ist, erhält der Kunde per E-Mail eine Nachricht an die von ihm angegebene E-Mail-Adresse. Die Rechnung gilt an dem auf die E-Mail-Nachricht folgenden Tag als zugegangen, auch dann, wenn der Kunde die Rechnung noch nicht abgerufen hat. Ein Ausfall der technischen Möglichkeiten zum Empfang oder zum Abruf der Nachricht ist hierbei unerheblich.

## 7. Zahlung und Verzug

(1) Rechnungen von Energiedienst AG werden zu dem auf der Rechnung angegebenen Zeitpunkt, frühestens jedoch zwei Wochen nach Zugang der Zahlungsaufforderung fällig. Der Kunde kann die Zahlungen per SEPA-Lastschrift oder Banküberweisung leisten.

(2) Im Falle eines Zahlungsverzugs des Kunden ist Energiedienst AG berechtigt, vorbehaltlich der Geltendmachung eines weitergehenden Verzugssschadens, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe in Rechnung zu stellen.

(3) Energiedienst AG ist weiterhin berechtigt, den Betrag durch einen Inkassobevollmächtigten oder eines Rechtsanwalts einzuziehen zu lassen und die durch den Zahlungsverzug entstandenen Mahn-, Inkasso-, und Rechtsanwaltskosten in der gesetzlich vorgesehenen Höhe pauschal oder konkret zu berechnen. Die Pauschale darf die nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Kosten nicht übersteigen. Auf Verlangen weist Energiedienst AG die Berechnungsgrundlage der Pauschale nach. Darüber hinaus ist dem Kunden der Nachweis gestattet, dass Energiedienst AG im Einzelfall kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. Die aktuellen Mahnkosten und Inkassogebühren können auf den Internetseiten von Energiedienst AG eingesehen werden oder beim Energiedienst AG Kundenservice nachgefragt werden.

(4) Der Kunde kann gegen Ansprüche von Energiedienst AG nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufrechnen.

## 8. Unterbrechung der Versorgung, fristlose Kündigung

(1) Energiedienst AG ist berechtigt, die Belieferung ohne vorherige Androhung durch den Netzbetreiber unterbrechen zu lassen, wenn der Kunde einer vertraglichen Bestimmung in nicht unerheblichem Maße schuldhaft zuwiderhandelt und die Unterbrechung erforderlich ist, um den Gebrauch von Strom unter Umgehung, Beeinflussung oder vor Anbringung der Messeinrichtungen zu verhindern.

(2) Bei anderen Zuwiderhandlungen gegen wesentliche vertragliche Pflichten, insbesondere bei Nichterfüllung einer Zahlungspflicht trotz Mahnung, ist Energiedienst AG berechtigt, die Belieferung vier Wochen nach Ankündigung unterbrechen zu lassen und den zuständigen Netzbetreiber mit der Unterbrechung der Belieferung zu beauftragen. Dies gilt nicht, wenn die Folgen der Unterbrechung außer Verhältnis zur Schwere der Zuwiderhandlung stehen oder wenn der Kunde darlegt, dass hinreichende Aussicht besteht, dass der Kunde seinen Pflichten nachkommt. Energiedienst AG kann mit der Mahnung zugleich die Unterbrechung der Belieferung ankündigen, sofern dies nicht außer Verhältnis zur Schwere der Zuwiderhandlung steht. Der Beginn der Unterbrechung wird dem Kunden drei Werktage im Voraus mitgeteilt.

(3) Die Energiedienst AG hat die Belieferung unverzüglich wiederherstellen zu lassen, sobald die Gründe für ihre Unterbrechung entfallen sind und der Kunde die Kosten der Unterbrechung und Wiederherstellung der Belieferung ersetzt hat. Die Kosten, die dabei entstehen, kann Energiedienst AG für strukturell vergleichbare Fälle pauschal berechnen. Die Pauschale darf die nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Kosten nicht übersteigen. Auf Verlangen weist Energiedienst AG die Berechnungsgrundlage der Pauschale nach. Dem Kunden ist der Nachweis geringerer Kosten gestattet.

(4) Energiedienst AG ist bei wiederholten Zuwiderhandlungen nach Abs. 2 zur fristlosen Kündigung berechtigt. Die Kündigung ist zwei Wochen im Voraus anzukündigen. Abs. 2 Satz 2 und 3 gelten entsprechend.

## 9. Haftung

(1) Energiedienst AG ist verpflichtet, dem Kunden im vertraglich vorgesehenen Umfang jederzeit Strom zur Verfügung zu stellen. Dies gilt nicht,

1. soweit und solange der Netzbetreiber den Netzanschluss bzw. die Anschlussnutzung unterbrochen hat oder
2. soweit und solange im Netzbetrieb eine Störung vorliegt oder
3. soweit und solange Energiedienst AG an dem Bezug oder der vertragsgemäßen Lieferung des Stroms durch höhere Gewalt oder sonstige Umstände gehindert ist, deren Beseitigung der Energiedienst AG nicht möglich ist oder wirtschaftlich nicht zugemutet werden kann. Bei der Beurteilung der Zumutbarkeit findet § 36 Abs. 1 Satz 2 EnWG entsprechende Anwendung.

(2) Energiedienst AG ist im Falle von Versorgungsstörungen verpflichtet, seinen Kunden auf Verlangen unverzüglich über die mit der Schadensverursachung durch den Netzbetreiber zusammenhängenden Tatsachen insoweit Auskunft zu geben, als sie Energiedienst AG bekannt sind oder von Energiedienst AG in zumutbarer Weise aufgeklärt werden können.

(3) Eine Haftung von Energiedienst AG für Schäden, die durch den Missbrauch von Zugangsdaten (Passwort) oder durch fehlerhafte Eingaben bei den Online-Diensten verursacht werden, ist ausgeschlossen. Energiedienst AG haftet ebenfalls nicht für die Leistung von Internet- oder Service Providern.

(4) Bei Nichteinhaltung vertraglich vereinbarter Leistungen, wozu auch ungenaue oder verspätete Abrechnungen zählen, haftet die Energiedienst AG im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen, wenn Sie die Umstände zu vertreten hat.

## 10. Vorauszahlungen

(1) Wenn nach den Umständen des Einzelfalls Grund zu der Annahme besteht, dass der Kunde seinen Zahlungspflichten ganz oder teilweise nicht rechtzeitig nachkommt, ist Energiedienst AG berechtigt, für die Stromlieferung eine Vorauszahlung zu verlangen. Die Höhe der Vorauszahlung bemisst sich nach dem Verbrauch des vorhergehenden Abrechnungszeitraums bzw. bei Neukunden nach dem durchschnittlichen Verbrauch vergleichbarer Kunden. Energiedienst AG wird den Beginn, die Höhe und die Gründe der Vorauszahlungen mitteilen und angeben, unter welchen Voraussetzungen die Vorauszahlungen wieder entfallen können.

(2) Ist der Kunde zur Vorauszahlung nicht bereit oder nicht in der Lage, kann Energiedienst AG in angemessener Höhe Sicherheit verlangen. Bausicherheiten werden zum jeweiligen Basiszinssatz gemäß § 247 BGB verzinst. Ist der Kunde in Verzug und kommt er seinen Zahlungspflichten nach erneuter Zahlungsaufforderung nicht unverzüglich nach, kann Energiedienst AG die Sicherheit verwerten. Hierauf ist in der Zahlungsaufforderung hinzuweisen. Die Sicherheit ist unverzüglich zurückzugeben, wenn keine Vorauszahlung mehr verlangt werden kann.

## 11. Vertragslaufzeit, Kündigung, Umzug des Kunden

(1) Nach Ablauf der vereinbarten Mindestvertragslaufzeit (siehe Stromvertrag) verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit. Der Vertrag kann von beiden Seiten jederzeit mit einer Frist von vier Wochen in Textform (z.B. per Brief, Fax oder E-Mail) ordentlich gekündigt werden. Der Kunde kann den Vertrag auch mündlich (telefonisch) kündigen. Die Energiedienst AG hat die Kündigung innerhalb einer Woche nach Zugang unter Angabe des Vertragsendes in Textform zu bestätigen.

(2) Durch den Wechsel des Stromlieferanten entstehen dem Kunden seitens Energiedienst AG keine Kosten. Der Wechsel ist von dem Kunden rechtzeitig vorher in die Wege zu leiten.

(3) Im Falle eines Umzugs sind sowohl Energiedienst AG als auch der Kunde berechtigt, den Stromliefervertrag mit einer Frist von sechs Wochen zum Datum des Auszugs in Textform zu kündigen. Der Kunde ist verpflichtet, die Angaben zu seiner neuen Lieferanschrift unverzüglich mitzuteilen. Ein außerordentliches Kündigungsrecht ist nicht gegeben, wenn die Energiedienst AG dem Kunden binnen zwei Wochen nach Erhalt der Kündigung in Textform eine Fortsetzung des Stromliefervertrages am neuen Wohn- bzw. Firmensitz zu den bisherigen Vertragsbedingungen anbietet und die Belieferung an der neuen Lieferstelle möglich ist. Zu diesem Zweck hat der Kunde der Energiedienst AG in der Kündigung die zukünftige Anschrift oder eine zur Bezeichnung der zukünftig verwendeten Identifikationsnummer der Lieferstelle (sog. Marktlokations-Identifikationsnummer) mitzuteilen. Sofern eine Fortsetzung des Vertrages nicht möglich ist, hat die Energiedienst AG die Kündigung unter Angabe des Vertragsendes in Textform zu bestätigen.

## 12. Schlussbestimmungen

Energiedienst AG kann ihre Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf ein anderes Unternehmen übertragen. Energiedienst AG oder das übernehmende Unternehmen werden den Kunden hierüber mindestens drei Monate im Voraus informieren. Dem Kunden steht für den Fall der Vertragsübernahme das Recht zu, den Vertrag innerhalb von vier Wochen nach Erhalt der Information gemäß Satz 2 mit Wirkung auf den Zeitpunkt der geplanten Vertragsübernahme zu kündigen.

## **Gesetzliche Hinweise und Informationspflichten**

### **Energieeffizienz**

Zum **Thema Energieeffizienz** verweisen wir gemäß der Informationspflicht nach § 4 Abs. 1 des Gesetzes über Energiedienstleistungen und andere Energieeffizienzmaßnahmen (EDL-G) auf die Liste der Anbieter von Energiedienstleistungen, Energieaudits und Energieeffizienzmaßnahmen bei der Bundesstelle für Energieeffizienz ([www.bfee-online.de](http://www.bfee-online.de)) sowie deren Berichte nach § 6 Abs. 1 EDL-G. Weitere Energieeffizienz-Informationen gemäß § 4 Abs. 2 EDL-G erhalten Sie auch bei der Deutschen Energieagentur dena ([www.dena.de](http://www.dena.de)) und dem Bundesverband der Verbraucherzentralen ([www.vzbv.de](http://www.vzbv.de)).

### **Beschwerde, Schlichtung**

#### **Fragen oder Beschwerden im Zusammenhang mit Ihrer Energielieferung**

können an unser Service-Center per Post (Energiedienst AG, Schönenbergerstr. 10, 79618 Rheinfelden), telefonisch +49 76 23 92 – 12 00 oder per E-Mail ([kundenservice@energiedienst.de](mailto:kundenservice@energiedienst.de)) gerichtet werden.

#### **Der 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 Streitbelegungsverfahren 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 80 01, 53105 Bonn

**Telefon** +49 30 22 480 - 500 (Mo - Fr von 9 Uhr bis 12 Uhr)

**Fax** +49 30 22 480 - 323

**E-Mail** [verbraucherservice-energie@bnetza.de](mailto:verbraucherservice-energie@bnetza.de)

Zur **Beilegung von Streitigkeiten** zwischen Energieversorgungsunternehmen und Verbrauchern kann ein Schlichtungsverfahren gemäß § 111 b Energiewirtschaftsgesetz bei der Schlichtungsstelle Energie e.V. beantragt werden. Voraussetzung dafür ist, dass Sie sich an unser Unternehmen gewandt haben und 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** +49 30 27 57 240 – 0

**Fax** +49 30 27 57 240 – 69

**Internet** [www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de)

**E-Mail** [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de)

### **Europäische Online-Streitbelegungs-Plattform**

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung bereit, die Sie hier finden: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Verbraucher, die die Ware oder Dienstleistung über eine Webseite oder auf anderem elektronischen Wege bestellt haben, haben die Möglichkeit, diese Plattform für die Beilegung ihrer Streitigkeiten im Zusammenhang mit einer Online-Bestellung zu nutzen.

### **Tarifinformationen und Lieferantenwechsel**

Aktuelle Informationen zu unseren geltenden Tarifen und Entgelten erhalten Sie hier:

**Internet** [www.naturenergie.de](http://www.naturenergie.de)

**Telefon** +49 76 23 92 – 12 00

**E-Mail** [kundenservice@naturenergie.de](mailto:kundenservice@naturenergie.de)

Die Energiedienst AG gewährleistet einen unentgeltlichen und zügigen Lieferantenwechsel, soweit der Kunde den bestehenden Liefervertrag ordnungsgemäß gekündigt hat.