

Beschwerdeverfahren Verbraucherschlichtungsstelle

Der Kunde hat das Recht, sich jederzeit mit seinen Beanstandungen insbesondere zum Vertragsabschluss oder zur Qualität von Leistungen der Gemeindewerke Haßloch, die den Anschluss an das Versorgungsnetz, die Belieferung mit Energie sowie die Messung der Energie betreffen, an den Kundenservice der Gemeindewerke Haßloch, Gottlieb-Duttenhöfer-Straße 27, 67454 Haßloch, Tel.: 06324/5994-0, E-Mail: info@gwhassloch.de zu wenden.

Ist der Kunde Verbraucher im Sinne des § 13 BGB, werden seine Beanstandungen (Verbraucherbeschwerden) innerhalb einer Frist von 4 Wochen ab Zugang der Verbraucherbeschwerde bei den Gemeindewerken Haßloch beantwortet. Wird der Verbraucherbeschwerde nicht abgeholfen, werden die Gemeindewerke Haßloch 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 den Gemeindewerken Haßloch und dem Kunden über den Anschluss an das Versorgungsnetz, die Belieferung mit Energie sowie die Messung der Energie die Schlichtungsstelle Energie e. V., Friedrichstraße 133, 10117 Berlin, Tel.: 030/ 27 57 240-0, info@schlichtungsstelle-energie.de, www.schlichtungsstelle-energie.de angerufen werden. Der Antrag dieses Kunden auf Einleitung des Schlichtungsverfahrens gem. § 111b EnWG ist erst zulässig, wenn die Gemeindewerke Haßloch der Verbraucherbeschwerde nicht nach Ziffer 8.2 abgeholfen haben. 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 Gemeindewerke Haßloch 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 (Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Verbraucherservice, Postfach 8001, 53105 Bonn, Tel.: 030-22480-500, E-Mail: verbraucher-service-energie@bnetza.de) wenden.

Für Verbraucherschlichtung bei Streitigkeiten aus Verbraucherverträgen, die nicht Strom und Gas betreffen, ist die bundesweite Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle zuständig. Unser Unternehmen nimmt jedoch in den Bereichen Wasser, Abwasser, Nahwärme und Wärme an keinem Verbraucherstreitbeilegungsverfahren teil.

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle
des Zentrums für Schlichtung e.V.
Straßburger Straße 8
77694 Kehl am Rhein
E-Mail: mail@verbraucher-schlichter.de
Telefon: 07851/7959883
Fax: 07851/9914885