

## Hinweise zu Verbraucherbeschwerden und Streitbeilegungsverfahren gemäß § 2 der GVV Strom

### Verbraucherbeschwerden und Schlichtungsstelle

Die illwerke vkw wird Beanstandungen von Verbrauchern im Sinne des § 13 des BGB (Verbraucher), insbesondere zum Vertragsabschluss oder zur Qualität von Leistungen der illwerke vkw, die die Versorgung mit Strom sowie, wenn die illwerke vkw auch Messstellenbetreiber ist, den Messstellenbetrieb betreffen, innerhalb einer Frist von 4 Wochen ab deren Zugang bei der illwerke vkw an den Kunden beantworten. Wird der Verbraucherbeschwerde durch die illwerke vkw nicht abgeholfen, wird sie dem Kunden die Gründe hierfür schriftlich oder elektronisch darlegen und ihn auf das Schlichtungsverfahren nach § 111b EnWG hinweisen.

Zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen der illwerke vkw und einem Verbraucher über die Versorgung mit Strom sowie, wenn die illwerke vkw auch Messstellenbetreiber ist, die Messung von Strom, kann vom Verbraucher die Schlichtungsstelle angerufen werden, wenn die illwerke vkw der Beschwerde nicht abgeholfen hat und ein Gerichtsverfahren über den Streitfall nicht anhängig ist. Ein Antrag auf Schlichtung bei der Schlichtungsstelle kann vom Kunden dort schriftlich, telefonisch oder auf elektronischem Weg eingebracht werden. Sofern ein Kunde eine Schlichtung bei der Schlichtungsstelle beantragt, wird die illwerke vkw an dem Schlichtungsverfahren teilnehmen. Schlichtungsverfahren sollen regelmäßig innerhalb von 3 Monaten abgeschlossen werden.

Sofern wegen eines Anspruchs, der vom Schlichtungsverfahren betroffen ist, ein Mahnverfahren eingeleitet wurde, soll der das Mahnverfahren betreibende Beteiligte auf Veranlassung der Schlichtungsstelle das Ruhen des Mahnverfahrens bewirken. Auf die Verjährungshemmung einer Beschwerde gemäß § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB wird hiermit hingewiesen. Die Schlichtungssprüche sind für die Parteien nicht verbindlich. Das Recht der Beteiligten, die Gerichte anzurufen oder ein anderes Verfahren nach dem EnWG zu beantragen, bleibt vom Schlichtungsverfahren unberührt.

Die Kontaktadressen für das Schlichtungsverfahren lauten:  
Schlichtungsstelle Energie e.V., Friedrichstraße 133, 10117 Berlin,  
Tel.: 030/27572400, Telefax: 030/275724069,  
Internet: [www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de),  
E-Mail: [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de)

Daneben kann sich der Kunde an den Verbraucherservice der Bundesnetzagentur wenden.  
Die Kontaktadresse lautet:  
Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen,  
Verbraucherservice, Postfach 8001, 53105 Bonn,  
Tel.: 030/22480-500 oder 01805-101000, Telefax: 030/22480-323,  
Internet: [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de),  
E-Mail: [verbraucherservice-energie@bnetza.de](mailto:verbraucherservice-energie@bnetza.de)