

## **Allgemeine Informationen zu Ihrem Vertrag gemäß § 41 Abs. 4 Energiewirtschaftsgesetz (EnWG)**

### **Vertragsdauer, Kündigung**

Angaben zu Vertragsdauer, Kündigungsterminen und Kündigungsfristen finden Sie in dem jeweiligen Auftragsformular unter dem Punkt „Laufzeit- und Kündigungsregelungen“ sowie in den §§ 23, 24 der Allgemeinen Bedingungen für die Gas- bzw. Stromlieferung an Sonderkunden (im Folgenden AVB).

### **Preisanpassungen**

Preisänderungen erfolgen im Wege der einseitigen Leistungsbestimmung in Ausübung billigen Ermessens. Wir sind verpflichtet Änderungen der Preise mindestens sechs Wochen vor der beabsichtigten Änderung mit brieflicher Mitteilung an unsere Kunden zu versenden und die Änderung auf unserer Internetseite zu veröffentlichen. Kommt es zu einer Preisänderung, haben Sie das Recht Ihren Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Weitere Einzelheiten zu Preisanpassungen entnehmen Sie bitte den §§ 6, 8 AVB. Bei Verträgen mit Preisgarantie gelten vorrangig die Vereinbarungen auf dem jeweiligen Auftragsformular.

### **Leistungen und Wartungsdienste**

Wir beliefern - für die Dauer Ihres Energieliefervertrages - Ihre im Auftragsformular angegebene Verbrauchsstelle mit Strom in Niederspannung, bzw. Erdgas in Niederdruck.

Auskünfte bezüglich Wartungsdiensten und deren Entgelte erhalten Sie beim örtlichen Netzbetreiber. Informationen zum Netzbetreiber finden Sie auf Ihrer Vertragsbestätigung.

### **Zahlungsweise**

Als Zahlungsmöglichkeiten stehen Ihnen Überweisung oder das SEPA-Lastschriftverfahren zur Verfügung.

### **Haftungs- und Entschädigungsregelungen bei Nichteinhaltung vertraglich vereinbarter Leistungen**

Ansprüche wegen Schäden durch eine Unterbrechung oder bei Unregelmäßigkeiten in der Elektrizitäts- bzw. Gasversorgung können Sie, soweit es sich um Folgen einer Störung des Netzbetriebs einschließlich des Netzanschlusses handelt, gegenüber dem örtlichen Netzbetreiber geltend machen. Wir werden Ihnen auf Verlangen unverzüglich über die mit der Schadensverursachung zusammenhängenden Tatsachen Auskunft erteilen, soweit uns diese bekannt sind oder von uns in zumutbarer Weise aufgeklärt werden können.

Weitere Einzelheiten entnehmen Sie bitte § 9 AVB.

### **Lieferantenwechsel**

Ihr Wechsel von uns zu einem anderen Lieferanten ist unentgeltlich möglich. Hierzu müssen Sie lediglich Ihren mit uns geschlossenen Liefervertrag ordnungsgemäß kündigen und einen neuen Liefervertrag abschließen. Alternativ können Sie Ihren neuen Lieferanten bevollmächtigen, sämtliche Wechselmodalitäten für Sie zu übernehmen. Durch den Lieferantenwechsel kann es nicht zu Lieferunterbrechungen kommen. Zähler oder Leitungen werden beim Lieferantenwechsel nicht aus- oder umgebaut.

## **Aktuelle Informationen**

Aktuelle Produkt- und Preisinformationen finden Sie unter [www.stadtwerke-pb.de](http://www.stadtwerke-pb.de).

## **Kundenbeschwerden**

Fragen oder Beschwerden im Zusammenhang mit der Energielieferung können an unseren Kundenservice per Post (Stadtwerke Paderborn GmbH, Rolandsweg 80, 33102 Paderborn), telefonisch unter 05251-185480 oder per E-Mail an [kundenservice@stadtwerke-pb.de](mailto:kundenservice@stadtwerke-pb.de) gerichtet werden.

Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Strom stellt Informationen über das geltende Recht und über Streitbelegungsverfahren für den Bereich Strom zur Verfügung und ist unter folgenden Kontaktdaten erreichbar:

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen  
Verbraucherservice Energie  
Postfach 8001  
53105 Bonn  
Telefon: 030 22480-500 (Mo.-Fr. 9-12 Uhr) oder 01805 101000  
(Bundesweites Infotelefon: Festnetzpreis 14 ct/min; Mobilfunkpreise maximal 42 ct/min)  
Telefax: 030 22480-323  
Internet: [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)  
E-Mail: [verbraucherservice-energie@bnetza.de](mailto:verbraucherservice-energie@bnetza.de)

## **Streitbeilegung**

Zur Beilegung von Streitigkeiten kann ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Energie beantragt werden. Voraussetzung dafür ist, dass unser Verbraucherservice kontaktiert wurde und keine beidseitig zufriedenstellende Lösung gefunden wurde.

Schlichtungsstelle Energie e. V.  
Friedrichstraße 133  
10117 Berlin  
Telefon: 030 2757240-0 (Mo.-Do. 10-12 Uhr und 14-16 Uhr)  
Telefax: 030 2757240-69  
Internet: [www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de)  
E-Mail: [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de)

Online-Streitbeilegung gemäß Art. 14 ODR-VO:

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung bereit, die Sie unter <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show> finden.

Verbraucher haben die Möglichkeit, diese Plattform für die Beilegung ihrer Streitigkeiten aus Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen zu nutzen.