

## Informationen für Verbraucher:innen

Als Energieversorger sind wir gesetzlich verpflichtet, Sie über Ihre Rechte sowie über mögliche Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung zu informieren. Auf dieser Seite finden Sie die Kontaktdaten des Verbraucherservice der Bundesnetzagentur sowie der Schlichtungsstelle Energie.

### Verbraucherinformationen und Schlichtungsstelle Energie

Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur informiert Sie über

- das geltende Energierecht,
- Ihre Rechte als Haushaltskunde
- und über Möglichkeiten der Streitbeilegung in den Bereichen Strom und Gas.

#### So erreichen Sie den Verbraucherservice:

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen  
Verbraucherservice  
Postfach 8001  
53105 Bonn

#### Telefonisch:

030 22480-500 oder  
01805 101000 (Mo.–Fr. von 9 bis 15 Uhr)

**Hinweis:** Der Anruf kostet aus dem Festnetz 14 ct/min, aus dem Mobilfunknetz max. 42 ct/min.

**Fax:** 030 22480-323

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

### Schlichtungsstelle Energie

Wenn Sie mit uns keine einvernehmliche Lösung finden, können Sie ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Energie e. V. beantragen. Voraussetzung ist, dass Sie sich vorher an unseren Kundenservice gewendet haben.

Wir sind zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren verpflichtet.

#### Kontaktdaten der Schlichtungsstelle Energie:

Schlichtungsstelle Energie e. V.  
Friedrichstraße 133  
10117 Berlin

**Telefon:** 030 2757240-0

**Fax:** 030 2757240-69

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

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