

VERBRAUCHERSCHLICHTUNG

Kundenservice

Fragen oder Beschwerden im Zusammenhang mit Ihrer Energielieferung können an unseren **Kundenservice** per Post (Energie SaarLorLux AG, Postfach 100832, 66008 Saarbrücken), telefonisch (06 81) 5 87 47 77 oder per E-Mail info@energie-saarlorlux.com 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

Postfach 80 01

53105 Bonn

Telefon: Mo.-Do. von 09:00 Uhr – 15:00 Uhr / Fr. 09:00 – 12:00 Uhr

(0 30) 2 24 80 – 5 00

E-Mail: verbraucherservice-energie@bnetza.de

AUSSERGERICHTLICHE STREITBEILEGUNG

1. Schlichtungsstelle Energie

Zur Beilegung von Streitigkeiten aus Verbraucherverträgen, die Strom oder Gas betreffen, kann ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Energie beantragt werden. Voraussetzung dafür ist, dass der Verbraucherservice unseres Unternehmens angerufen wurde 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

Tel.: (0 30) 27 57 2 40 – 0

E-Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de

Internet: <http://www.schlichtungsstelle-energie.de>

2. Sonstige Verbraucherstreitbelegungsverfahren

Über die Schlichtungsverfahren vor der Schlichtungsstelle Energie hinaus nimmt die Energie SaarLorLux AG an keinem Verbraucherstreitbelegungsverfahren teil.

OS-PLATTFORM ZUR KLÄRUNG VON ONLINE-STREITIGKEITEN DER EUROPÄISCHEN KOMMISSION

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung bereit, die Sie unter www.ec.europa.eu/consumers/odr finden. Verbraucher haben die Möglichkeit, diese Plattform für die Beilegung ihrer Streitigkeiten aus Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen zu nutzen.

Fragen oder Beschwerden im Zusammenhang mit Ihrem Vertrag können per EMail an unseren Verbraucherservice (info@energie-saarlorlux.com) gerichtet werden.