

## 1. Vertragsgegenstand

- 1.1 Vertragsgegenstand ist die Belieferung von Kunden mit Erdgas durch die Stadtwerke Willich GmbH (nachfolgend stw genannt) außerhalb der Grundversorgung.
- 1.2 Das Gas darf vom Kunden nur für eigene Zwecke verwendet werden. Eine Weiterlieferung des Gases an Dritte bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der stw.
- 1.3 Nicht Gegenstand des Vertrages sind Vereinbarungen, die den Netzanschluss und die Anschlussnutzung der Lieferstelle betreffen.
- 1.4 Stellt sich während der Belieferung heraus, dass die Voraussetzungen nach den vorliegenden Ziffern nicht oder nicht mehr vorliegen bzw. gegen die Belieferungsausschlüsse verstoßen wird, darf die stw den Liefervertrag in Textform mit sofortiger Wirkung kündigen.
- 1.5 Die Anforderungen an Brenngase der öffentlichen Gasversorgung werden durch das DVGW Arbeitsblatt G 260/1 in der jeweils aktuellen Fassung festgelegt. Dieses bildet die vom Kunden anerkannte Rahmenbedingung (Geschäftsgrundlage) für die hier vereinbarte Gaslieferung.
- 1.6 Wesentlicher Bestandteil dieses Vertrages sind die Regelungen der jeweils gültigen Verordnung über Allgemeine Bedingungen für die Grundversorgung von Haushaltskunden und die Ersatzversorgung mit Gas aus dem Niederdrucknetz (Gasgrundversorgungsverordnung – GasGVV). Diese Verordnung ist den Vertragsunterlagen beigelegt und ist jeweils in der neuesten Fassung auf der Homepage einsehbar.  
Aktuelle Informationen über die geltenden Tarife der stw sind auf der Homepage [www.stadtwerke-willich.de](http://www.stadtwerke-willich.de) zu finden.
- 1.7 Bei einer Unterbrechung oder bei Unregelmäßigkeiten in der Gasversorgung ist stw, soweit es sich um Folgen einer Störung des Netzbetriebes einschließlich des Netzanschlusses handelt, von der Leistungspflicht befreit. Satz 1 gilt nicht, soweit die Unterbrechung auf nicht berechtigten Maßnahmen von stw gemäß § 19 der GasGVV beruht. stw wird dem Kunden auf Verlangen unverzüglich über die mit der Schadensverursachung durch den Netzbetreiber zusammenhängenden Tatsachen insoweit Auskunft geben, als sie stw bekannt sind oder von stw in zumutbarer Weise aufgeklärt werden können.

## 2. Vertragslaufzeit / Kündigung / Lieferantenwechsel

- 2.1 stw benötigt zur Energielieferung das vollständig ausgefüllte und unterschriebene Angebot (Auftrag) des Kunden.
- 2.2 Der Liefervertrag kommt durch Vertragsbestätigung von stw in Textform zustande.
- 2.3 Der tatsächliche Lieferbeginn hängt davon ab, dass alle für die Belieferung notwendigen Maßnahmen (Kündigung des bisherigen Liefervertrages, etc) erfolgt sind.
- 2.4 Nach Ablauf der Erstlaufzeit verlängert sich der Gasliefervertrag auf unbestimmte Zeit, sofern der Gasliefervertrag nicht vom Kunden oder von stw unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat vor Ablauf der Vertragslaufzeit gekündigt wird. Der Kunde und stw haben das Recht, den verlängerten Gasliefervertrag jederzeit mit einer Frist von einem Monat zu kündigen.
- 2.5 Bei einem Umzug des Kunden ist dieser zu einer außerordentlichen Kündigung des Gasliefervertrages mit einer Frist von sechs Wochen zum Zeitpunkt des Auszugs oder zu einem späteren Zeitpunkt berechtigt. Hierzu hat der Kunde in seiner Kündigung seine zukünftige Anschrift oder die Identifikationsnummer der zukünftigen Entnahmestelle mitzuteilen. Das Sonderkündigungsrecht gilt nicht, wenn stw binnen zwei Wochen nach Erhalt der Kündigung in Textform dem Kunden ein Angebot zu gleichen Vertragsbedingungen an dessen neuem Wohnsitz anbietet und die Belieferung an dem neuen Wohnsitz möglich ist. Übt der Kunde sein Sonderkündigungsrecht bei Umzug nicht aus, kann stw bei Umzügen außerhalb von Willich den Gasliefervertrag mit einer Frist von 2 Wochen auf das Ende eines Kalendermonats kündigen. Der Kunde ist verpflichtet, jeden Umzug der stw 4 Wochen vor dem Umzug unter Angabe der neuen Adresse sowie des Aus- und Einzugsdatums in Textform mitzuteilen.
- 2.6 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund gemäß § 314 BGB bleibt unberührt.
- 2.7 Jede Kündigung bedarf der Textform. stw soll eine Kündigung des Kunden innerhalb einer Woche nach Zugang in Textform unter Angabe des Vertragsendes bestätigen.
- 2.8 stw wird einen Lieferantenwechsel zügig und unentgeltlich ermöglichen.

## 3. Preis / Preisbestandteile und Preisgarantie

- 3.1 Der Gaspreis ergibt sich aus einem verbrauchsabhängigen Arbeitspreis und einem verbrauchsunabhängigen Grundpreis.
- 3.2 Im Bruttopreis für die Erdgaslieferung sind neben den Energiekosten u.a. die Netznutzungsentgelte (bestehend u. a. aus einem Entgelt für die Nutzung der Netzinfrastruktur wie Leitungen sowie Entgelten für den Messstellenbetrieb und die Messung sowie einem Entgelt für die Abrechnung), die Energiesteuer, die Konzessionsabgabe, die Bilanzierungsumlage, die Kosten der Emissionszertifikate aus dem nationalen Brennstoffemissionshandel nach dem BEHG sowie die Umsatzsteuer in der jeweils gesetzlich festgelegten Höhe enthalten. Für eine weitere Messeinrichtung, d.h. für eine, deren Aufstellung durch die Art der Beschaffenheit der Anlage oder durch persönliche Wünsche des Kunden notwendig wird, wird der Grundpreis gemäß diesem Vertrag um das vom Messstellenbetreiber zusätzlich in Rechnung gestellte Messentgelt erhöht.
- 3.3 Eingeschränkte Preisgarantie: Bis zum Ablauf der Erstvertragslaufzeit sind die Preisbestandteile Energiekosten und Netznutzungsentgelte fest vereinbart. Die anderen Preisbestandteile nach Ziffer 3.2 sind nicht fest vereinbart. stw nimmt eine Preisänderung nach Ziffer 4 vor.
- 3.4 Volle Preisgarantie: Ist eine volle Preisgarantie vereinbart, finden bis zum Ablauf der Erstvertragslaufzeit die Ziffern 4.2 bis 4.4 keine Anwendung. Die Geltung der Ziffern 4.5 und Ziffer 5 bleiben jedoch unberührt. Nach Ablauf der Preisgarantie finden die Ziffern 4.2 bis 4.4 wieder Anwendung.

## 4. Preisänderungen

- 4.1 Preisänderungen durch stw erfolgen im Wege der einseitigen Leistungsbestimmung in Ausübung billigen Ermessens. Der Kunde kann die Billigkeit der Preisänderung zivilgerichtlich überprüfen lassen. Bei der einseitigen Leistungsbestimmung durch stw sind ausschließlich Änderungen der Kosten zu berücksichtigen, die für die Preisermittlung nach Ziffer 3.2 maßgeblich sind. stw ist bei Kostensteigerungen berechtigt, bei Kostensenkungen verpflichtet, eine Preisänderung durchzuführen. Bei der Preisermittlung ist stw verpflichtet, Kostensteigerungen nur unter Ansatz gegenläufiger Kostensenkungen zu berücksichtigen und eine Saldierung von Kostensteigerungen und Kostensenkungen vorzunehmen.
- 4.2 stw hat den Umfang und den Zeitpunkt einer Preisänderung so zu bestimmen, dass Kostensenkungen nach denselben betriebswirtschaftlichen Maßstäben Rechnung getragen wird wie Kostenerhöhungen. Insbesondere darf stw Kostensenkungen nicht später weitergeben als Kostensteigerungen. stw nimmt mindestens alle zwölf Monate eine Überprüfung der Kostenentwicklung vor.
- 4.3 Änderungen der Preise werden erst nach textlicher Mitteilung an die Kunden wirksam, die mindestens vier Wochen vor der beabsichtigten Änderung erfolgen muss.
- 4.4 Ändert stw die Preise, so hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne gesondertes Entgelt spätestens zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung zu kündigen. Hierauf wird stw den Kunden in der textlichen Mitteilung hinweisen. Die Kündigung bedarf der Textform. stw soll die Kündigung unverzüglich nach Eingang in Textform bestätigen. Das Recht zur ordentlichen Kündigung bleibt hiervon unberührt.
- 4.5 Ziffern 4.1 bis 4.4 gelten auch, soweit künftig neue Steuern, Abgaben oder sonstige staatlich veranlasste, die Beschaffung, Gewinnung, Erzeugung, Speicherung oder den Verbrauch von Gas betreffende Belastungen oder Entlastungen wirksam werden.

## 5. Änderungen der Umsatzsteuer

- 5.1 Abweichend von Ziffer 4 werden Änderungen der Umsatzsteuer gemäß Umsatzsteuergesetz ohne vorherige Ankündigung und ohne Sonderkündigungsrecht wirksam.
- 5.2 stw wird den Kunden über Änderungen der Umsatzsteuer spätestens mit der Jahresrechnung informieren.

## 6. Ablesung

- 6.1 Der Kunde verpflichtet sich, nach Aufforderung der stw den Zählerstand abzulesen und mit Angabe des Ablesedatums stw in geeigneter Form, z.B. schriftlich oder telefonisch, mitzuteilen, sofern stw die Ablesung nicht selbst vornimmt.
- 6.2 Der Kunde kann einer Selbstablesung im Einzelfall widersprechen, wenn sie ihm nicht zumutbar ist. Bei berechtigtem Widerspruch hat stw auf eigene Kosten eine eigene Ablesung durchzuführen.
- 6.3 Werden die Messeinrichtungen von dem Kunden nach Aufforderung durch stw nicht abgelesen und der Widerspruch des Kunden ist nicht berechtigt, kann die stw auf Kosten des Kunden die Ablesung durchführen oder einen Dritten mit der Ablesung beauftragen oder den Verbrauch unter angemessener Berücksichtigung der tatsächlichen Verhältnisse schätzen.
- 6.4 Der örtliche Netzbetreiber oder der etwaige Messstellenbetreiber kann den Kunden ebenfalls bitten, den Zählerstand abzulesen.

## 7. Abrechnung / Rechnungsstellung / Zahlung

- 7.1 Das dem Kunden gelieferte Erdgas wird durch einen amtlich geeichten Gaszähler in m<sup>3</sup> gemessen und entsprechend dem DVGW-Arbeitsblatt G 685 thermisch abgerechnet. Die Umrechnung von m<sup>3</sup> in kWh erfolgt nach den Grundlagen der thermischen Abrechnung.
- 7.2 Die Rechnungsstellung erfolgt jährlich zum Ende des Abrechnungsjahres. Der Kunde leistet Abschlagszahlungen auf die Jahresrechnung der stw. Wünscht der Kunde monatliche, vierteljährliche oder halbjährliche Rechnungen, sind die Kosten, die der stw durch die Erstellung und Versendung der monatlichen, vierteljährlichen oder halbjährlichen Rechnung in Papierform entstehen, vom Kunden je Rechnung zu tragen in Höhe von 11,80 € (brutto). Die Jahresabrechnung ist unentgeltlich. Die Möglichkeit des Kunden zum Nachweis, dass der Aufwand für die Erstellung und Versendung der unterjährigen Rechnung bei der stw nicht oder in geringerer Höhe entstanden ist, bleibt unberührt. stw wird dem Kunden die Höhe der jeweiligen Abschlagszahlungen rechtzeitig vor Fälligkeit mitteilen. Der Kunde erhält seine Rechnung spätestens 6 Wochen nach Beendigung des abzurechnenden Zeitraums und die Schlussrechnung spätestens 6 Wochen nach Beendigung des Lieferverhältnisses. Erfolgt eine monatliche Abrechnung, beträgt die Abrechnungsfrist nur drei Wochen.
- 7.3 Rechnungen und Abschläge werden zu dem von stw angegebenen Zeitpunkt, frühestens jedoch 14 Tage nach Zugang der Zahlungsaufforderung fällig.
- 7.4 Die Zahlung kann durch Erteilung eines SEPA-Lastschriftmandates oder alternativ durch Überweisung erfolgen. Wählt der Kunde als Zahlungsmöglichkeit das SEPA-Lastschriftmandat, hat er hierfür das SEPA-Formular von stw auszufüllen und stw im Original zuzusenden. Eine für das SEPA-Lastschriftverfahren erforderliche Vorabankündigung (Pre-Notification) hat spätestens fünf Tage vor dem jeweiligen Belastungsdatum zu erfolgen.
- 7.5 Wechselt der Kunde zu einem anderen Messstellenbetreiber anstelle des grundzuständigen Messstellenbetreibers, wird der Kunde die stw hierüber unverzüglich in Textform informieren und von der stw verlangen, den Endpreis um das jeweils enthaltene Entgelt für Messstellenbetrieb inkl. Messung gemäß Ziffer 3.1 zu reduzieren. Die insoweit zu erstattenden Kosten werden dem Kunden, soweit die stw Kenntnis von der Beauftragung des Dritten mit dem Messstellenbetrieb/der Messdienstleistung hat und die Beauftragung vom grundzuständigen Messstellenbetreiber und/oder von dem vom Kunden beauftragten Messstellenbetreiber bzw. Messdienstleister bestätigt wurde, in der Jahresrechnung erstattet bzw. in Zukunft nicht mehr berechnet. Der Kunde erhält von der stw eine Mitteilung über den neuen Gaspreis; dies stellt jedoch keine Änderung des Preises und des Energieliefervertrages im Sinne der Ziffern 4 bzw. 9 dar.
- 8. Messeinrichtung / Berechnungsfehler**
- 8.1 stw ist verpflichtet, auf Verlangen des Kunden jederzeit eine Nachprüfung der Messeinrichtung durch eine Eichbehörde oder eine staatlich anerkannte Prüfstelle im Sinne des Eichgesetzes beim Messstellenbetreiber zu veranlassen. Die Kosten der Nachprüfung trägt die stw, falls die Abweichung die gesetzlichen Verkehrsfehlergrenzen überschreitet, sonst der Kunde.
- 8.2 Ergibt die Prüfung der Messeinrichtungen eine Überschreitung der Verkehrsfehlergrenzen oder werden Fehler in der Ermittlung des Rechnungsbetrages festgestellt, ist die Überzahlung von stw zurückzuzahlen oder der Fehlbetrag vom Kunden nachzutragen. Ist die Größe des Fehlers nicht einwandfrei festzustellen oder zeigt eine Messeinrichtung nicht an, so ermittelt stw den Verbrauch für die Zeit der letzten fehlerfreien Ablesung aus dem Durchschnittsverbrauch des ihr vorhergehenden und des der Feststellung des Fehlers nachfolgenden Ableszeitraumes oder aufgrund des vorjährigen Verbrauchs durch Schätzung; die tatsächlichen Verhältnisse sind angemessen zu berücksichtigen.
- 8.3 Bei Berechnungsfehlern aufgrund einer nicht ordnungsgemäßen Funktion einer Messeinrichtung ist der vom Messstellenbetreiber ermittelte und dem Kunden mitgeteilte, korrigierte Verbrauch der Nachberechnung zu Grunde zu legen.
- 8.4 Ansprüche nach Ziffer 8.2 und 8.3 sind auf den der Feststellung des Fehlers vorhergehenden Ableszeitraum beschränkt, es sei denn, die Auswirkung des Fehlers kann über einen größeren Zeitraum festgestellt werden; in diesem Fall ist der Anspruch auf längstens drei Jahre beschränkt.
- 9. Vertragsänderungen**
- 9.1 Die Regelungen dieses Vertrages beruhen auf den jeweils gültigen einschlägigen Gesetzen und Rechtsvorschriften (wie z.B. auf dem Energiewirtschaftsgesetz und der Gasgrundversorgungsverordnung) sowie auf der aktuellen einschlägigen Rechtsprechung der höchstinstanzlichen Gerichte und auf den aktuellen Verwaltungsentscheidungen. stw kann die Regelungen des Gasliefervertrages und dieser Gaslieferbedingungen neu fassen, um diese aktuelle Gesetzesentwicklungen oder sonstige Änderungen von Rechtsvorschriften sowie an aktuelle Rechtsprechung oder einschlägige Verwaltungsentscheidungen anzupassen, wenn der Vertrag hierdurch lückenhaft oder eine Fortsetzung des Vertrages für stw unzumutbar werden.
- 9.2 stw wird dem Kunden die Anpassungen nach Ziffer 9.1 mindestens drei Monate vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilen. Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde in Textform nicht mindestens einen Monat vor Wirksamwerden der Anpassung widerspricht. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung des Widerspruchs. stw wird den Kunden auf die Bedeutung seines Verhaltens in der textlichen Mitteilung besonders hinweisen.
- 9.3 Daneben kann der Kunde den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne gesondertes Entgelt zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen kündigen, wenn stw die Vertragsbedingungen einseitig ändern. Hierauf wird stw den Kunden in der textlichen Mitteilung hinweisen. Die Kündigung bedarf der Textform. stw soll die Kündigung unverzüglich nach Eingang in Textform bestätigen. Das Recht zur ordentlichen Kündigung bleibt hiervon unberührt.
- 10. Haftung**
- 10.1 Bei einer Unterbrechung oder bei Unregelmäßigkeiten in der Energieversorgung ist stw, soweit es sich um Folgen einer Störung des Netzbetriebes einschließlich des Netzanschlusses handelt, von der Leistungspflicht befreit.
- 10.2 Ansprüche wegen Versorgungsstörungen gemäß Ziffer 10.1 sind gegen den Netzbetreiber zu richten. Die Kontaktdaten des Netzbetreibers teilt stw dem Kunden auf Anfrage jederzeit mit.
- 10.3 stw haftet für Schäden aus der schuldhaften Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie für Schäden aus vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Pflichtverletzung. stw haftet auch für Schäden aus schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, bei leichter Fahrlässigkeit jedoch der Höhe nach beschränkt auf die bei Vertragsschluss vorhersehbaren vertragstypischen Schäden. Die Haftung der stw aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften bleibt unberührt.
- 11. Sonstiges**
- 11.1 stw darf sich zur Erfüllung ihrer vertraglichen Pflichten Dritter bedienen.
- 11.2 Sollte eine einzelne Bestimmung dieses Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so bleibt dieser Vertrag im Übrigen unberührt. Der Kunde und stw werden die unwirksame bzw. undurchführbare Bestimmung durch eine wirksame bzw. durchführbare Bestimmung ersetzen, die ihr im wirtschaftlichen Ergebnis möglichst gleichkommt.
- 11.3 stw ist berechtigt, die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag als Gesamtheit auf einen personell, technisch und wirtschaftlich leistungsfähigen Dritten zu übertragen. Eine Übertragung ist dem Kunden rechtzeitig zuvor mitzuteilen. Ist der Kunde mit der Übertragung des Vertrages nicht einverstanden, hat er das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist in Textform zu kündigen. Auf diese Folgen wird der Kunde von stw in der Mitteilung gesondert hingewiesen.
- 11.4 Gemäß § 107 Absatz 2 der Energiesteuer-Durchführungsverordnung (EnergieStV) ist die stw zu folgendem Hinweis an ihre Erdgasbezieher verpflichtet: „Steuerbegünstigte Energieerzeugnisse! Darf nicht als Kraftstoff verwendet werden, es sei denn, eine solche Verwendung ist nach dem Energiesteuergesetz oder der Energiesteuer-Durchführungsverordnung zulässig. Jede andere Verwendung als Kraftstoff hat steuer- und strafrechtliche Folgen. In Zweifelsfällen wenden Sie sich bitte an das zuständige Hauptzollamt.“
- 11.5 Wartungsdienste werden nicht angeboten. Der Messstellenbetrieb und hierfür anfallende Entgelte sind von den vertraglichen Leistungen umfasst.
- 12. Datenschutz / Bonität**
- 12.1 Im Rahmen des zwischen dem Kunden der stw bestehenden Vertragsverhältnisses werden die für die Vertragsdurchführung erforderlichen Daten unter Beachtung der jeweils gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen erhoben, gespeichert und verarbeitet.
- 12.2 Die vom Kunden erhobenen Daten werden – soweit erforderlich – zum Zwecke der Begründung, Durchführung und Beendigung des Vertrages an Dritte, insbesondere an Netzbetreiber, Messstellenbetreiber und/oder Geldinstitute übermittelt.
- 12.3 Zum Zwecke der Bonitätsprüfung sind die stw berechtigt Bonitätsauskünfte über den Kunden durch die Auskunftsfirma: CRIF Bürgel GmbH, Radkofferstraße 2, 81373 München, einzuholen. Zu diesem Zweck übermitteln die stw den Namen und die Anschrift des Kunden an die vorgenannte Auskunftsfirma. Auf Grundlage einer anfänglichen Bonitätsprüfung können die stw bei unzureichender Bonität das Angebot des Kunden auf Abschluss des Vertrages ablehnen.
- 13. Widerrufsrecht / Widerrufsfolgen**
- 13.1 Widerrufsrecht  
Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns - Stadtwerke Willich GmbH, Brauereistraße 7, 47877 Willich, Telefon:

02154 4703-333, Fax: 02154 4703-200, kundenservice@stm-stw.de - mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

#### 13.2 Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrages bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen oder Lieferung von Gas während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrages unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

#### A Vertragspartner

Stadtwerke Willich GmbH  
Brauereistraße 7  
47877 Willich

Vorsitzender des Aufsichtsrates: Dr. Paul Schrömbges  
Geschäftsführer: Tafil Pufja  
Sitz der Gesellschaft: Willich  
Eingetragen beim Amtsgericht Krefeld,  
Handelsregister-Nr.: HRB 988, USt-IdNr.: DE119112086  
Steuernr.: 102/5847/0128

#### B stw Kundenservice / Beschwerdeverfahren

Der Kunde hat das Recht, sich jederzeit mit seinen Beanstandungen insbesondere zum Vertragsabschluss oder zur Qualität von Leistungen der stw, die den Anschluss an das Versorgungsnetz, die Belieferung mit Energie sowie die Messung der Energie betreffen, an den Kundenservice der stw (Stadtwerke Willich GmbH, Kundenservice, Peterstraße 1a, 47877 Willich; Tel.: 02154 4703-333; Fax: 02154 4703-269; E-Mail: [kundenservice@stm-stw.de](mailto:kundenservice@stm-stw.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 stw beantwortet. Wird der Verbraucherbeschwerde nicht abgeholfen, werden die stw die Gründe in Textform unter Hinweis auf das Schlichtungsverfahren nach § 111 b EnWG darlegen.

#### C Verbraucherschlichtungsstelle

Im Falle einer Verbraucherbeschwerde kann zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen den stw und dem Kunden über den Anschluss an das Versorgungsnetz, die Belieferung mit Energie sowie die Messung der Energie die Schlichtungsstelle Energie e.V. (Kontakt: Schlichtungsstelle Energie e.V., Friedrichstraße 133, 10117 Berlin; Tel.: 030 27 57 240-0; [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de), [www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de)) angerufen werden. Voraussetzung dafür ist, dass zuvor der Kundenservice der stw angerufen und keine beidseitig zufriedenstellende Lösung gefunden wurde. Mit Einreichung der Verbraucherbeschwerde bei der Schlichtungsstelle wird die Verjährung gehemmt. Das Recht der Beteiligten, die Gerichte anzurufen oder ein anders Verfahren nach diesem Gesetz zu beantragen, bleibt unberührt. Die stw sind verpflichtet, an dem Schlichtungsverfahren teilzunehmen.

#### D Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität und Gas

Darüber hinaus kann sich der Kunde im Falle einer Verbraucherbeschwerde und für weitere Informationen über geltendes Recht an den Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität und Gas (Kontakt: Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post, Eisenbahnen Verbraucherservice, Postfach 8001, 53105 Bonn; Tel.: 030 22480-500; E-Mail: [verbraucher-service-energie@bnetza.de](mailto:verbraucher-service-energie@bnetza.de)) wenden.

#### E Online-Streitbeilegung nach Art. 14 ODR-Verordnung:

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Onlinestreitbeilegung (OS) bereit, die Sie hier finden <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Verbraucher haben die Möglichkeit, diese Plattform für die Beilegung ihrer Streitigkeiten zu nutzen. Unser Unternehmen nimmt darüber hinaus an keinem Verbraucherstreit-beilegungsverfahren teil.

#### F

Informationen zu Maßnahmen zur Steigerung der Energieeffizienz und der Energieeinsparung mit Vergleichswerten zum Energieverbrauch sowie Kontaktmöglichkeiten zu Einrichtungen, die ebenfalls Angaben über angebotene Energieeffizienzmaßnahmen, Endkunden-Vergleichsprofile sowie technische Spezifikationen von energiebetriebenen Geräten bereitstellen, erhalten Sie auf folgender Internetseite: [www.ganz-einfach-energiesparen.de](http://www.ganz-einfach-energiesparen.de)

Stadtwerke Willich GmbH, 01.06.2021