

#### **d. Gesetzliche Informationspflichten**

Bei Fragen oder Beschwerden können Sie sich an unseren Kundenservice wenden: nvb Nordhorer Versorgungsbetriebe GmbH, Gildkamp 10, 48529 Nordhorn, Telefon: 05921/301-222, E-Mail: [kundenservice@nvb.de](mailto:kundenservice@nvb.de)

#### **Schlichtungsstelle Energie**

Zur Beilegung von Streitigkeiten im Bereich Strom und Erdgas können Sie ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Energie beantragen. Voraussetzung dafür ist, dass Sie sich vorher mit unserem Kundenservice (s. o.) in Verbindung gesetzt haben und keine beiderseitige zufriedenstellende Lösung gefunden wurde. Unser Unternehmen ist zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren der Schlichtungsstelle Energie verpflichtet. Die Schlichtungsstelle Energie erreichen Sie unter folgender Adresse:

Schlichtungsstelle Energie e. V.  
Friedrichstraße 133  
10117 Berlin

Telefon: 030 / 27 57 240 – 0  
Telefax: 030 / 27 57 240 – 69  
Internet: [www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de)  
Mail: [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de)

Gemäß § 111 b Abs. 1 Energiewirtschaftsgesetz (EnWG) gelten die Vorschriften zur Schlichtung durch die Schlichtungsstelle Energie nur für Verbraucher im Sinne des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB).

#### **Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität und Gas**

Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur (BNetzA) stellt Ihnen Informationen über das geltende Recht, Ihre Rechte als Haushaltskunde und über Streitbeilegungsverfahren für die Bereiche Elektrizität und Gas zur Verfügung und ist unter folgenden Kontaktdaten erreichbar:

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

Telefon: 030 / 22 480 – 500  
Telefax: 030 / 22 480 – 323  
Internet: [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)  
Mail: [verbraucherservice-energie@bnetza.de](mailto:verbraucherservice-energie@bnetza.de)

#### **Online-Streitbeilegung**

Verbraucher haben die Möglichkeit, über die Online-Streitbeilegungs-Plattform der Europäischen Kommission kostenlose Hilfestellung für die Einreichung einer Verbraucherbeschwerde zu einem Online-Kaufvertrag oder Online-Dienstleistungsvertrag sowie Informationen über die Verfahren an den Verbraucherschlichtungsstellen in der Europäischen Union zu erhalten. Diese Plattform finden Sie unter: [www.ec.europa.eu/consumers/odr/](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr/)