

**Allgemeine Informationen der HEW HofEnergie+Wasser GmbH (nachfolgend Versorger genannt)
gemäß § 41 Abs. 4 EnWG für Haushaltskunden nach § 3 Nr. 22 EnWG (nachfolgend Kunde genannt)**

1. Produktspezifische Informationen gemäß § 41 Abs. 1 Nr. 1 EnWG

- 1.1 *Angaben zur Vertragsdauer, Kündigungsterminen und -fristen für die Energieversorgung eines Kunden finden sich in dem zwischen dem Versorger und einem Kunden getroffenen vertraglichen Vereinbarungen einschließlich der dazugehörigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend zusammen Energieliefervertrag genannt).*
- 1.2 *Preisadjustierungen des Versorgers gegenüber einem Kunden erfolgen auf der Grundlage der diesbezüglichen Regelungen im bestehenden Energieliefervertrag und unter Beachtung billigen Ermessens gemäß § 315 BGB.*
- 1.3 *Auf die gesetzlich bestehenden Rücktrittsrechte wird hingewiesen. Vertragliche Rücktrittsrechte bestehen nicht.*

2. Vom Versorger zu erbringende Leistungen

Der Versorger ist gegenüber einem Kunden im Rahmen eines bestehenden Energieliefervertrages verpflichtet, diesen für dessen Dauer nach den insofern getroffenen Regelungen mit Energie zu beliefern und die in diesem Zusammenhang mit dem Kunden vereinbarten Leistungen zu erbringen. Wartungsdienste werden in diesem Zusammenhang vom Versorger nicht angeboten.

3. Zahlungsweise

Einem Kunden steht die von ihm im Energieliefervertrag vereinbarte Zahlungsweise zur Verfügung. Der Versorger wird einem Kunden vor Vertragsschluss verschiedene Zahlungsmöglichkeiten anbieten. Wird eine Vorauszahlung vereinbart, muss sich diese nach dem Verbrauch des vorhergehenden Abrechnungszeitraums oder dem durchschnittlichen Verbrauch vergleichbarer Kunden richten. Macht ein Kunde glaubhaft, dass sein Verbrauch erheblich geringer ist, so ist dies angemessen zu berücksichtigen. Eine Vorauszahlung wird nicht vor Beginn der Lieferung fällig.

4. Haftung- und Entschädigungsregelung bei Nichteinhaltung vertraglich vereinbarter Leistungen

Bei einer Unterbrechung oder bei Unregelmäßigkeiten in der Energieversorgung ist der Versorger von seiner Lieferverpflichtung gegenüber einem betroffenen Kunden befreit, soweit es sich um Folgen einer Störung des Netzbetriebes einschließlich des Netzanschlusses handelt. Der Versorger wird einem betroffenen Kunden auf dessen Verlangen hin unverzüglich über die mit der Schadensverursachung durch den Netzbetreiber zusammenhängenden Tatsachen insoweit Auskunft erteilen, als diese dem Versorger bekannt sind oder von ihm in zumutbarer Weise aufgeklärt werden können. Für Versorgungsstörungen im Sinne des Satz 1 haftet der Versorger einem betroffenen Kunden

nicht, daraus resultierende Ansprüche kann der Kunde nur gegen den verantwortlichen Netzbetreiber geltend machen. Die Kontaktdaten des Netzbetreibers teilt der Versorger einem betroffenen Kunden auf dessen Anfragen mit.

5. Unentgeltlicher und zügiger Lieferantenwechsel

Der Versorger wird an einem unentgeltlichen und zügigen Lieferantenwechsel gemäß § 20a EnWG nach besten Kräften mitwirken.

6. Aktuelle Informationen über die geltenden Tarife und Wartungsentgelte

Aktuelle Informationen zu geltenden Tarifen des Versorgers können auf der Internetseite des Versorgers unter www.stadtwerke-musterstadt.de eingesehen werden.

7. Verbraucherbeschwerden und Schlichtungsstelle

7.1 Der Versorger wird Beanstandungen von Kunden, die Verbraucher im Sinne des § 13 des BGB sind, insbesondere zum Vertragsabschluss oder zur Qualität von Leistungen des Versorgers, die die Versorgung mit Energie sowie, wenn der Versorger auch Messstellenbetreiber ist, den Messstellenbetrieb betreffen, innerhalb einer Frist von 4 Wochen ab deren Zugang beim Versorger an den Kunden beantworten. Wird der Verbraucherbeschwerde durch den Versorger nicht abgeholfen, wird er dem Kunden die Gründe hierfür schriftlich oder elektronisch darlegen und ihn auf das Schlichtungsverfahren nach § 111 b EnWG hinweisen.

7.2 Zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen dem Versorger und einem Kunden über die Versorgung mit Energie sowie, wenn der Versorger auch Messstellenbetreiber ist, die Messung von Energie, kann vom Kunden die Schlichtungsstelle nach Ziffer 7.4 angerufen werden, wenn der Versorger der Beschwerde im Verfahren nach Ziffer 7.1 nicht abgeholfen hat und ein Gerichtsverfahren über den Streitfall nicht anhängig ist. Ein Antrag auf Schlichtung bei der Schlichtungsstelle kann vom Kunden dort schriftlich, telefonisch oder auf elektronischem Weg eingebracht werden. Sofern ein Kunde eine Schlichtung bei der Schlichtungsstelle beantragt, wird der Versorger an dem Schlichtungsverfahren teilnehmen. Schlichtungsverfahren sollen regelmäßig innerhalb von 3 Monaten abgeschlossen werden.

7.3 Sofern wegen eines Anspruchs, der vom Schlichtungsverfahren betroffen ist, ein Mahnverfahren eingeleitet wurde, soll der das Mahnverfahren betreibende Beteiligte auf Veranlassung der Schlichtungsstelle das Ruhen des Mahnverfahrens bewirken. Auf die Verjährungshemmung einer Beschwerde gemäß § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB wird hiermit hingewiesen. Die Schlichtungssprüche sind für die Parteien nicht verbindlich. Das Recht der Beteiligten, die Gerichte anzurufen oder ein anderes Verfahren nach dem EnWG zu beantragen, bleibt vom Schlichtungsverfahren unberührt.

7.4 Die Kontaktadressen für ein Schlichtungsverfahren lauten:

a) Schlichtungsstelle Energie e.V., Friedrichstraße 133, 10117 Berlin, Tel.: 030/27572400, Telefax: 030/275724069, Internet: www.schlichtungsstelle-energie.de, E-Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de

b) Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Verbraucherservice, Postfach 8001, 53105 Bonn, Telefon: 0228 14-0, Fax: 0228 14-8872, E-Mail: info@bnetza.de, <https://www.bundesnetzagentur.de>