



Allgemeine Informationen zu Ihrem Vertrag

Vertragsdauer, Kündigung

Angaben zu Vertragsdauer, Kündigungsterminen und Kündigungsfristen finden Sie in dem jeweiligen Auftragsformular unter dem Punkt „Laufzeit und Kündigungsregelungen“ sowie in den §§ 22, 23 der Allgemeinen Bedingungen für die Gas- bzw. Stromlieferung an Sonderkunden (im Folgenden AVB).

Preisanpassungen

Preisanpassungen erfolgen im Wege der einseitigen Leistungsbestimmung in Ausübung billigen Ermessens. Die Billigkeit der Preisanpassung können Sie zivilgerichtliche überprüfen lassen. Über Preisanpassungen informieren wir Sie mindestens vier Wochen vor der beabsichtigten Änderung in Textform (i.d.R. per Brief). Werden Preisanpassungen vorgenommen, so haben Sie das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Weitere Einzelheiten zu Preisanpassungen entnehmen Sie bitte den §§ 6 - 8 AVB. Für Verträge mit Preisgarantie gelten vorrangig die Vereinbarungen auf dem jeweiligen Auftragsformular.

Leistungen und Wartungsdienste

Wir liefern Ihnen für die Dauer Ihres Energielieferungsvertrags den gesamten Bedarf an Erdgas in Niederdruck bzw. den gesamten Bedarf an elektrischer Energie in Niederspannung an die von Ihnen im Auftragsformular angegebene Verbrauchsstelle. Wartungsdienste bieten wir nicht an. Aktuelle Informationen zu Wartungsdiensten und -entgelten erhalten Sie jedoch beim örtlichen Netzbetreiber, den Sie der Vertragsbestätigung entnehmen können.

Zahlungsweise

Als Zahlungsmöglichkeiten stehen Ihnen die Überweisung oder das SEPA-Lastschriftverfahren zur Verfügung.

Haftungs- und Entschädigungsregelungen bei Nichteinhaltung vertraglich vereinbarter Leistungen

Ansprüche wegen Schäden durch eine Unterbrechung oder bei Unregelmäßigkeiten in der Elektrizitäts- bzw. Gasversorgung können Sie, soweit es sich um Folgen einer Störung des Netzbetriebes einschließlich des Netzanschlusses handelt, gegenüber dem örtlichen Netzbetreiber geltend machen. Wir werden Ihnen auf Verlangen unverzüglich über die mit der Schadensverursachung zusammenhängenden Tatsachen Auskunft erteilen, soweit uns diese bekannt sind oder von uns in zumutbarer Weise aufgeklärt werden können. Weitere Einzelheiten entnehmen Sie bitte § 9 AVB.

Lieferantenwechsel

Ihr Wechsel von uns zu einem anderen Lieferanten ist unentgeltlich möglich. Hierzu müssen Sie lediglich Ihren mit uns geschlossenen Liefervertrag ordnungsgemäß kündigen und einen neuen Liefervertrag abschließen. Alternativ können Sie Ihren neuen Lieferanten bevollmächtigen, sämtliche Wechselformalitäten für Sie zu übernehmen. Durch den Lieferantenwechsel kann es nicht zu Lieferunterbrechungen kommen. Zähler oder Leitungen werden nicht aus- oder umgebaut.

Aktuelle Informationen

Aktuelle Informationen zu unseren Produkten und Preisen finden Sie im Internet unter www.ngw.de.

Kundenbeschwerden

Fragen oder Beschwerden im Zusammenhang mit der Energielieferung können an unseren Verbraucherservice per Post (NGW - eine Marke der Erenja AG & Co. KG, Willy-Brandt-Allee 26, 45891 Gelsenkirchen), kostenfrei telefonisch unter 0800 19999 20 oder per E-Mail an service@ngw.de gerichtet werden.

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

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen

Verbraucherservice Energie

Postfach 8001

53105 Bonn

Telefon: 030 22480-500 (Mo.-Fr. 9-12 Uhr) oder 01805 101000 (Bundesweites Infotelefon:

Festnetzpreis 14 ct/min; Mobilfunkpreise maximal 42 ct/min)

Telefax: 030 22480-323

Internet: www.bundesnetzagentur.de

E-Mail: verbraucherservice-energie@bnetza.de

Streitbeilegungsverfahren

Zur Beilegung von Streitigkeiten kann ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Energie beantragt werden. Voraussetzung dafür ist, dass unser Verbraucherservice kontaktiert wurde und keine beidseitig zufriedenstellende Lösung gefunden wurde.

Schlichtungsstelle Energie e. V.

Friedrichstraße 133

10117 Berlin

Telefon: 030 2757240-0 (Mo.-Do. 10-12 Uhr und 14-16 Uhr)

Telefax: 030 2757240-69

Internet: www.schlichtungsstelle-energie.de

E-Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de