

## Rechte von Verbrauchern im Hinblick auf Streitbeilegungsverfahren

Sollten Sie mit unserer Leistung nicht zufrieden sein, wenden Sie sich bitte an unseren Verbraucherservice, die Sie wie folgt erreichen:

FairNetz GmbH  
Hauffstraße 89  
72762 Reutlingen  
Telefon: 07121 / 5 82-3000  
Internet: [www.fairnetzgmbh.de](http://www.fairnetzgmbh.de)  
E-Mail: [info@fairnetzgmbh.de](mailto:info@fairnetzgmbh.de)

### 1. Verfahren der Strom- und Gasversorgung

Die FairNetz GmbH ist als Netzbetreiber nach §111b EnWG zur Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren verpflichtet. Ihre Beschwerde muss innerhalb einer Frist von vier Wochen ab Zugang bei der FairNetz GmbH beantwortet werden.

Konnte keine einvernehmliche Lösung zur Beilegung der Beschwerde zwischen Ihnen als Verbraucher und der FairNetz GmbH gefunden werden, haben Sie als Kunde nach §111b EnWG das Recht, sich an die Schlichtungsstelle Energie zu wenden und ein Schlichtungsverfahren zu beantragen.

Die FairNetz GmbH ist verpflichtet, an dem Schlichtungsverfahren teilzunehmen.

Kontaktdaten der Schlichtungsstelle:

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)  
E-Mail: [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de)

Allgemeine Informationen zu Verbraucherrechten für die Bereiche Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahn erhalten Sie auch über den Verbraucherservice der Bundesnetzagentur. Dieser nimmt auch Ihre Beschwerden entgegen.

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

Telefon: 030 / 2 24 80 – 500  
(Mo-Do von 9.00 Uhr bis 15.00 Uhr, Fr. von 9.00 Uhr bis 12.00 Uhr)  
Telefax: 030 / 2 24 80 - 323  
E-Mail: [verbraucherservice-energie@bnetza.de](mailto:verbraucherservice-energie@bnetza.de)

## 2. Verfahren, die nicht die Strom- und Gasversorgung betreffen

Zur Schlichtung von Streitigkeiten aus Verbraucherverträgen, die nicht die Versorgung mit Strom und Gas betreffen, ist die bundesweite allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle zuständig. Unser Unternehmen nimmt jedoch außerhalb der Bereiche Strom- und Gasversorgung an keinem Verbraucherstreitbelegungsverfahren teil.

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V.  
Straßburger Straße 8  
77694 Kehl am Rhein

Telefon: 07851 - 79579 -40  
Telefax: 07751 – 79579 – 41  
Internet: [www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de)  
E-Mail: [mail@verbraucher-schlichter.de](mailto:mail@verbraucher-schlichter.de)

## 3. Informationen zur Online-Streitbeilegung

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung bereit, die Sie unter [www.ec.europa.eu/consumers/odr](http://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.