

Allgemeine Informationen für Haushaltskunden zu ihrem Vertrag gemäß § 41 Abs. 4 Energiewirtschaftsgesetz

Mit der Veröffentlichung dieser Allgemeinen Informationen kommt ELE ihren gesetzlichen Verpflichtungen gemäß § 41 Abs. 4 Energiewirtschaftsgesetz nach.

Kündigung/Rücktrittsrecht

Der Vertrag kann von Ihnen mit einer Frist von mindestens einem Monat zum Ende der Erstlaufzeit bzw. zum jeweiligen Ende einer Vertragsverlängerung gekündigt werden. Weitere Einzelheiten entnehmen Sie bitte der Ziffer 3 des Auftragsblatts. Über die gesetzlichen Rücktrittsrechte hinaus bestehen keine weiteren vertraglichen Rücktrittsrechte.

Preisanpassungen

Preisänderungen durch ELE 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 ELE sind ausschließlich Änderungen der Kosten zu berücksichtigen, die für die Preisermittlung nach Ziffer 3.1 der Vertrags-AGB maßgeblich sind.

ELE ist bei Kostensteigerungen berechtigt, bei Kostensenkungen verpflichtet, eine Preisänderung durchzuführen. Bei der Preisermittlung ist ELE verpflichtet, Kostensteigerungen nur unter Ansatz gegenläufiger Kostensenkungen zu berücksichtigen und eine Saldierung von Kostensteigerungen und Kostensenkungen vorzunehmen.

Änderungen der Preise werden erst nach brieflicher Mitteilung an den Kunden wirksam, die mindestens sechs Wochen vor den beabsichtigten Änderungen erfolgen muss.

Weitere Einzelheiten zu Preisanpassungen entnehmen Sie bitte den Ziffern 3.1, 3.3, 3.5, 3.6 und 3.7 Ihrer Vertrags-AGB.

Für Verträge mit Preisgarantie gelten die jeweils vereinbarten Besonderheiten der Ziffer 3 Ihres Auftragsblattes.

Leistungen und Wartungsdienste

ELE liefert den gesamten Bedarf an elektrischer Energie in Niederspannung ohne Leistungsmessung und den gesamten Bedarf an Erdgas in Niederdruck für Ihren Eigenverbrauch. Wartungsdienste werden nicht angeboten.

Zahlungsweise

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

Unterbrechung oder Unregelmäßigkeiten in der Energieversorgung

Bei einer Unterbrechung oder bei Unregelmäßigkeiten in der Energieversorgung ist, soweit es sich um Folgen einer Störung des Netzbetriebs einschließlich des Netzanschlusses handelt, ELE von der Leistungspflicht befreit. Satz 1 gilt nicht, soweit die Unterbrechung auf nicht berechtigten Maßnahmen von ELE gemäß Ziffer 9 der Vertrags-AGB beruht. ELE wird dem Kunden auf Verlangen unverzüglich über die mit der Schadensverursachung durch den Netzbetreiber zusammenhängenden Tatsachen insoweit Auskunft geben, als sie ELE bekannt sind oder von ELE in zumutbarer Weise aufgeklärt werden können.

Haftung

Bei Versorgungsstörungen gemäß Satz 1 des vorstehenden Absatzes haftet ELE nicht. Etwaige Ansprüche wegen Versorgungsstörungen im Sinne des Satzes 1 des vorstehenden Absatzes kann der Kunde gegen den Netzbetreiber geltend machen. Die Kontaktdaten des Netzbetreibers teilt ELE dem Kunden auf Anfrage gerne mit.

Lieferantenwechsel

ELE wird einen möglichen Lieferantenwechsel zügig und unentgeltlich ermöglichen.

Aktuelle Informationen

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

Streitbeilegungsverfahren/Kundenbeschwerden

Emscher Lippe Energie GmbH
Ebertstraße 30
45879 Gelsenkirchen

ELE Kundenservice:

Mo.–Fr. 8.00–19.00 Uhr

Sa. 9.00–15.00 Uhr

Telefon: 0209 165-10

Telefax: 0209 165-2450

E-Mail: ele@ele.de

Internet: www.ele.de

Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität und Gas 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 und Eisenbahnen – Verbraucherservice
Postfach 8001, 53105 Bonn

Mo.–Fr. 9.00–15.00 Uhr

Telefon: 030 22480-500 oder 01805 101000* (bundesweites Infotelefon)

Telefax: 030 22480-323

E-Mail: verbraucherservice-energie@bnetza.de

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

Schlichtungsstelle Energie e.V.
Friedrichstraße 133, 10117 Berlin

Telefon: 030 2757240-0

Telefax: 030 2757240-69

E-Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de

Internet: www.schlichtungsstelle-energie.de

*Festnetzpreis 14 ct/Min., Mobilfunkpreise maximal 42 ct/Min.