

Ihr Vertrag im Überblick - WSW ERDGAS GARANT

(Informationen gemäß § 41 Abs. 1 EnWG)



Was bietet mir der Vertrag?

Wir bieten Ihnen eine Erdgaslieferung in Niederdrucknetz an die gewünschte Abnahmestelle. Wartungsdienste werden nicht angeboten.

Unser Vertragsangebot beinhaltet selbstverständlich das gesetzliche Widerrufsrecht.

Die Abwicklung des Vertrages und der Vertragsangelegenheiten erfolgt ausschließlich per E-Mail und über das von der WSW im Internet unter www.wsw-online.de angebotene WSW OnlineCenter. Voraussetzung ist, dass Sie sich im WSW OnlineCenter registrieren und uns immer eine gültige und erreichbare E-Mail-Adresse zur Verfügung stellen.

Bei Fragen zu Rechnungen, Mahnungen und Zahlungsangelegenheiten können Sie sich telefonisch unter 0202 569-5110 melden. Sonstige Anfragen zu Ihrem Erdgasvertrag können per E-Mail an unseren KundenService energie.wasser@wsw-online.de gerichtet werden.

Wie lange läuft der Vertrag und wann kann ich kündigen?

Die Erstlaufzeit Ihres Vertrages endet am 31.12.2018. Der Vertrag verlängert sich jeweils um ein Jahr, sofern Sie oder die WSW ihn nicht mit einer Frist von drei Monaten auf das Ende der jeweiligen Laufzeit kündigen. Bei einem Umzug innerhalb des bisherigen Netzgebietes läuft der Vertrag unverändert weiter. Bei einem Umzug in ein anderes Netzgebiet endet der Vertrag automatisch zum mitgeteilten Umzugsdatum.

Wie und wann ändern sich Preise und Vertragsbedingungen?

Während der jeweiligen Laufzeit wird die Höhe des Arbeits- und Grundpreises garantiert (**vollständige Preisgarantie**). Bei zukünftiger Änderung der Vertragsbedingungen haben Sie ein Sonderkündigungsrecht. Änderungen der Vertragsbedingungen erfolgen gemäß Ziffer 7 AGB für WSW Erdgas vom **01.01.2017**.

Wie bezahle ich meine Erdgaslieferung?

Sie bezahlen Abschläge und Rechnung per SEPA-Lastschriftmandat.

Muss ich selber den Zählerstand ablesen und der WSW mitteilen?

Auf Ihrer Jahresverbrauchsabrechnung wird Ihnen bereits der nächste Ablesetermin genannt. Wenn es soweit ist, lesen Sie einfach den Zählerstand ab. Sie können uns den Zählerstand dann problemlos über das WSW OnlineCenter mitteilen.

Was mache ich, wenn die Erdgaslieferung ausfällt?

Wir können bei Netzstörungen oder höherer Gewalt nicht liefern. Wenden Sie sich in diesem Fall am besten direkt an Ihren örtlichen Netzbetreiber. Dieser ist für die Instandhaltung und Wartung des Erdgasnetzes zuständig. Bei ihm können Sie auch Ihre Ansprüche wegen Versorgungsstörungen geltend machen.

Wie erfolgt der Lieferantenwechsel?

Wir garantieren einen unentgeltlichen und zügigen Lieferantenwechsel.

Wo finde ich Informationen über Angebote und Preise?

Aktuelle Informationen über unsere Preise und Produkte erhalten Sie in unter der Service-Nummer 0202 569-5100, im Internet unter www.wsw-online.de oder in unseren KundenCentern in Barmen und Elberfeld.

Wohin wende ich mich, wenn ich Probleme mit der Erdgaslieferung habe?

Falls Sie Beanstandungen haben, insbesondere solche zum Vertragsabschluss oder zur Qualität unserer Leistungen, so können Sie sich jederzeit formlos an uns wenden: WSW Beschwerdemanagement Energie & Wasser, Bromberger Straße 39 - 41, Telefon 0202 569-5150, E-Mail: Beschwerde@wsw-online.de. Wir werden Ihre Beschwerde zeitnah prüfen und spätestens innerhalb vier Wochen ab Zugang bei uns beantworten.

Falls wir Ihrer Beschwerde in dieser Zeitspanne nicht abhelfen, sind Sie, falls Sie eine natürliche Person sind, welche die Energie weder für gewerbliche noch für selbständige berufliche Zwecke bezieht (§ 111a EnWG i. V. m. § 13 BGB), berechtigt, die Schlichtungsstelle Energie anzurufen. Die Kontaktdaten der Schlichtungsstelle lauten: Schlichtungsstelle Energie e.V., Friedrichstraße 133, 10117 Berlin, Telefon: 030 2757240-0, Telefax: 030 2757240-69, Homepage: www.schlichtungsstelle-energie.de, E-Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de.

Als Verbraucher haben Sie überdies jederzeit und unabhängig von einer Beschwerde die Möglichkeit, Kontakt mit dem Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität und Gas aufzunehmen: Postfach 8001, 53105 Bonn, Telefon 030 22480-500 oder 01805 101000, Fax: 030 22480-323, E-Mail: verbraucherservice-energie@bnetza.de.

Wo erhalte ich Informationen zur Energieeffizienz?

Die WSW bieten Ihnen eine umfangreiche und kostenlose Energieberatung sowie Energiedienstleistungen an, um Energieeffizienzverbesserungen und Energieeinsparungen zu erzielen. Infos unter Tel. 0202 569-5151, energieberatung@wsw-online.de, www.wsw-online.de.

Weitere Informationen zu Anbietern von Maßnahmen zur Energieeffizienzverbesserung und zur Energieeinsparung finden Sie auf einer bei der Bundesstelle für Energieeffizienz (BfEE) öffentlich geführten Anbieterliste unter www.bfee-online.de.

Bei der deutschen Energieagentur können Sie sich umfassend über das Thema Energieeffizienz informieren. Weitere Informationen erhalten Sie unter www.energieeffizienz-online.info.