

# Licht- und Kraftwerke Helmbrechts GmbH



## Sonstige Hinweise

### Allgemeine Preise der Grundversorgung

Für grundversorgte Kunden gelten unsere Allgemeinen und Ergänzenden Bedingungen sowie unsere Allgemeinen Preise, abrufbar unter [www.luk-helmbrechts.de](http://www.luk-helmbrechts.de).

### Haftung bei Störungen der Anschlussnutzung

Der Netzbetreiber haftet für Versorgungsstörungen. Der Anschlussnutzer ist zur Geltendmachung von Ansprüchen gemäß § 18 NAV (Strom) und § 18 NDAV (Gas) berechtigt.

### Streitbelegungsverfahren, Schlichtungsstelle

Energieversorgungsunternehmen, Messstellenbetreiber und Messdienstleister (Unternehmen) sind verpflichtet, Beanstandungen von Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB (Verbraucher) insbesondere zum Vertragsabschluss oder zur Qualität von Leistungen des Unternehmens (Verbraucherbeschwerden), die den Anschluss an das Versorgungsnetz, die Belieferung mit Energie sowie die Messung der Energie betreffen, im Verfahren nach § 111a EnWG innerhalb einer Frist von vier Wochen ab Zugang beim Unternehmen zu beantworten.

Ein Kunde ist berechtigt, die Schlichtungsstelle nach § 111b EnWG anzurufen. Ein solcher Antrag ist erst zulässig, wenn das Unternehmen der Verbraucherbeschwerde nicht spätestens nach vier Wochen ab Zugang beim Unternehmen abgeholfen hat. Das Recht der Beteiligten, die Gerichte anzurufen oder ein anderes Verfahren nach dem EnWG zu beantragen, bleibt unberührt. Die Einreichung einer Beschwerde bei der Schlichtungsstelle hemmt die gesetzliche Verjährung gemäß § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB.

**Fragen oder Beschwerden im Zusammenhang mit Ihrer Energielieferung** können an unseren Verbraucherservice per Post (Licht- und Kraftwerke Helmbrechts GmbH, Münchberger Str. 65, 95233 Helmbrechts), telefonisch (09252/704-400 – Preise zu den allg. gültigen Tarifen) oder per E-Mail ([mail@luk-helmbrechts.de](mailto:mail@luk-helmbrechts.de)) gerichtet werden.

### Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität und Gas

Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur stellt Ihnen Informationen über das geltende Recht, Ihre Rechte als Haushaltskunde und über Streitbelegungsverfahren 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

**Telefon:** Mo.-Fr. von 09:00 Uhr bis 15:30 Uhr  
030 / 22480 – 500 oder 01805 / 101000 – Bundesweites Infotelefon  
(Festnetzpreis 14 ct/min; Mobilfunkpreise maximal 42 ct/min)  
**Telefax:** 030 / 22480 – 323

**E-Mail:** [verbraucherservice-energie@bnetza.de](mailto:verbraucherservice-energie@bnetza.de)

Zur **Beilegung von Streitigkeiten** nach § 111 a EnWG kann ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Energie beantragt werden. Voraussetzung dafür ist, dass der Verbraucherservice unseres Unternehmens angerufen wurde und keine beidseitig zufriedenstellende Lösung gefunden wurde. Unser Unternehmen ist zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren der Schlichtungsstelle Energie verpflichtet.

Schlichtungsstelle Energie e.V.  
Friedrichstraße 133  
10117 Berlin  
Tel.: 030 / 2757240 – 0  
Internet: [www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de)  
Mail: [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de)

**Unser Unternehmen nimmt darüber hinaus an keinem Verbraucherstreitbelegungsverfahren teil.**



## **Hinweis gemäß § 4 Abs. 1 und 2 Energiedienstleistungsgesetz (EDL-G)**

Angaben zu Energieberatern, Energiespartipps sowie weitere Informationen rund um die Energie können Sie auf unserer Homepage im Internet unter

[www.luk-helmbrechts.de](http://www.luk-helmbrechts.de)

in der Rubrik „Infos/Presse/Filme -> Tipps und Informationen für unsere Kunden“ entnehmen.

Neben unseren Beratungsangeboten weisen wir Sie gerne auf die Internetseite

[www.bfee-online.de](http://www.bfee-online.de)

hin. Dort finden Sie eine von der Bundesstelle für Energieeffizienz (BfEE) öffentlich geführte Anbieterliste mit Anbietern von wirksamen Maßnahmen zur Energieeffizienzverbesserung und Energieeinsparung sowie ihren Angeboten.

Weitere Informationen und Kontaktadressen dazu erhalten Sie auch auf den Internetseiten der Verbraucherzentralen unter:

[www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de)

und der Energieagenturen unter

[www.energieagenturen.de](http://www.energieagenturen.de).