

# Informationen zur Grundversorgung (EWR\*STROM Grundversorgung / EWR\*GAS Grundversorgung) und zu den Bestimmungen des § 41 Abs. 1 Satz 2 Energiewirtschaftsgesetz (EnWG)



- Bei Erstbezug einer Wohnung / eines Hauses / eines Gewerbes rechnen wir Ihren Verbrauch zu den Allgemeinen Preisen der Grundversorgung ab, sofern keine Sondervertragsregelung vereinbart ist.
- Der Grundversorgungsvertrag läuft auf unbestimmte Zeit. Er kann mit einer Frist von zwei Wochen zum Vertragsende gekündigt werden.
- Aufgrund der kurzen Kündigungszeit sind die Strom- bzw. Gaspreise höher als in den Sonderverträgen EWR\*STROM Fix, EWR\*STROM Natur und EWR\*STROM Vario bzw. EWR\*GAS Fix, EWR\*GAS Fix plus und EWR\*GAS Natur.
- Preisänderungen und Änderungen der Ergänzenden Bedingungen werden jeweils zum Monatsbeginn - bei Festpreisprodukten nach Ablauf der Festpreisbindung - und erst nach öffentlicher Bekanntgabe wirksam, die mindestens sechs Wochen vor der beabsichtigten Änderung erfolgen muss. Der Grundversorger<sup>1)</sup> ist verpflichtet, zu den beabsichtigten Änderungen zeitgleich mit der öffentlichen Bekanntgabe eine briefliche Mitteilung an den Kunden zu versenden und die Änderungen auf seiner Internetseite zu veröffentlichen. Im Falle von Preisänderungen oder Änderungen der Ergänzenden Bedingungen hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen zu kündigen.
- Preisänderungen und Änderungen der Ergänzenden Bedingungen werden gegenüber demjenigen Kunden nicht wirksam, der bei einer Kündigung des Vertrages mit dem Grundversorger die Einleitung eines Wechsels des Versorgers durch entsprechenden Vertragsschluss innerhalb eines Monats nach Zugang der Kündigung nachweist (§ 5 Abs. 2 und 3 StromGVV bzw. GasGVV).
- Gewährleistungs- und Rücktrittsrechte richten sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.
- Wartungsdienste werden nicht angeboten.
- Pauschalen und Rechnungen können per Einzugsermächtigung, Überweisung oder Dauerauftrag beglichen werden.
- Ansprüche bei Versorgungsstörungen können beim jeweiligen Netzbetreiber geltend gemacht werden
- (§ 18 Niederspannungs- bzw. Niederdruckanschlussverordnung).
- Lieferantenwechsel erfolgen zügig im Rahmen der gesetzlichen Frist und unentgeltlich.
- Aktuelle Informationen über die geltenden Produkte und Preise sind unter [www.ewr-gmbh.de](http://www.ewr-gmbh.de) oder in unseren Informationsfoltern zu finden.
- Es gelten die Strom- bzw. Gasgrundversorgungsverordnung (StromGVV bzw. GasGVV) sowie die Ergänzenden Bedingungen der EWR GmbH.

## Wir sind für Sie da!

Sollten Sie Fragen haben, steht Ihnen unser Kundenservice persönlich in unserem ServiceCenter im Allee-Center, per E-Mail unter [onlineservice@ewr-gmbh.de](mailto:onlineservice@ewr-gmbh.de) oder telefonisch unter der kostenlosen Rufnummer 0 800 0 164 164 zur Verfügung.

## Sagen Sie uns, wenn`s mal nicht passt!

Bei allen Bemühungen kann es natürlich auch einmal vorkommen, dass Sie mit unseren Lieferungen und Leistungen nicht zufrieden sind. Dann sagen Sie uns bitte, wo genau es aus Ihrer Sicht hapert. Denn: Nur wenn wir die Schwachstellen und Fehler kennen, können wir daran gehen, die Situation für Sie und uns alle zu verbessern. Bitte kontaktieren Sie immer zunächst unseren Kundenservice - persönlich in unserem ServiceCenter im Allee-Center, per E-Mail an [onlineservice@ewr-gmbh.de](mailto:onlineservice@ewr-gmbh.de) oder telefonisch unter der kostenlosen Rufnummer 0800 0 164 164 -. In aller Regel können wir Ihr Problem hier schon klären. Darüber hinaus steht Ihnen unser Beschwerdemanagement telefonisch unter der ebenfalls kostenlosen Rufnummer 0800 216 42 22 zur Verfügung.

## Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur

Haben Sie weitergehenden Informationsbedarf, gibt Ihnen der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur Auskünfte über das geltende Recht, Ihre Rechte als Haushaltskunde und über Streitbeilegungsverfahren für die Bereiche Elektrizität und Gas.

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas,  
Telekommunikation, Post und Eisenbahnen  
Verbraucherservice Energie  
Postfach 8001, 53105 Bonn  
Telefon: 030 / 22 480 - 500  
Telefax: 030 / 22 480 - 323  
Internet: [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)  
E-Mail: [verbraucherservice-energie@bnetza.de](mailto:verbraucherservice-energie@bnetza.de)

## Die Schlichtungsstelle Energie

Sollte Ihnen trotz der Einschaltung unseres Beschwerdemanagements wider Erwarten keine zufriedenstellende Lösung angeboten worden sein, kann zur Beilegung von Streitigkeiten nach § 111 a EnWG ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Energie beantragt werden. Voraussetzung dafür ist, dass Sie sich an unser Unternehmen gewandt haben 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  
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)

## <sup>1)</sup>Angaben zum Grundversorger

EWR GmbH  
Neuenkamper Str. 81 - 87, 42855 Remscheid