

Unser Service für Sie

Faire Verbraucherverträge

Für Zahlungsprobleme kann es viele Gründe geben. Das Ignorieren von Rechnungen kann jedoch dazu führen, dass Ihre Wohnung nicht mehr mit Strom bzw. Gas versorgt wird. Sollten der Ausgleich der Forderung derzeit nicht möglich sein, besteht gem. der EnWG-Novelle 2021 und Strom/GasGVV-Novelle 2021 die Möglichkeit, eine Zählerersperrung abzuwenden.

Abwendungsvereinbarung

Um eine drohende Versorgungsunterbrechung abzuwenden, können Sie als Kunde in der Grund- und Ersatzversorgung Strom und Gas von uns das Angebot einer sogenannten Abwendungsvereinbarung erhalten. Ein Muster der Abwendungsvereinbarung finden Sie in unserem Download-Bereich in der Kategorie Service.

Ein konkretes Angebot können Sie direkt bei unserem Kundenservice anfordern:

Stadtwerke Emmerich GmbH

Wassenbergstraße 1
46446 Emmerich am Rhein
Telefon: 02822/604-189
E-Mail: service@swe-gmbh.de

Wenn Sie von dieser Möglichkeit keinen Gebrauch machen, erhalten Sie spätestens mit der letzten Ankündigung vor der Versorgungsunterbrechung, d. h. spätestens 8 Werktage vor dem Sperrtermin Ihr konkretes Angebot. Dieses Angebot enthält eine Vereinbarung der Weiterversorgung auf Vorauszahlungs- oder Abschlagsbasis sowie zinsfreie Ratenzahlungen auf die bestehenden Zahlungsrückstände.

Örtliche Hilfsangebote zur Abwendung einer Versorgungsunterbrechung wegen Nichtzahlung

Sollten Sie langfristig bestehende Zahlungsschwierigkeiten haben, empfehlen wir Ihnen, sich Hilfe zu holen. Dazu können Sie sich kostenfrei u. a. an folgende Beratungsstellen wenden.

Beratungszentrum Emmerich Diakonische Werk Wesel

Neuer Steinweg 12
46446 Emmerich
Telefon: 0281/156-210
E-Mail: info@diakonie-wesel.de
www.diakoniewesel.de

Caritasverband Kleve e.V. - Schuldner- u. Insolvenzberatung Kleve

Arntzstraße 9
47533 Kleve
Telefon: 02821/7209220
E-Mail: schuldnerberatung@caritas-kleve.de
www.caritas-kleve.de

Die Experten der Caritas, Diakonie oder Schuldenhelpline beraten Sie kostenlos zu Ihrer finanziellen Situation und erarbeiten mit Ihnen einen Plan, um Ihre Schulden zu begleichen.

Weitere Hilfsangebote bei Zahlungsschwierigkeiten

Jobcenter

Sind Sie Kunde eines Jobcenters? Dann sprechen Sie Ihren zuständigen Berater an, er kann Ihnen Ihre Möglichkeiten aufzeigen. Finden Sie hier ein Jobcenter in Ihrer Nähe.

Verbraucherservice der Bundesnetzagentur

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

Telefon: 030 22 480 500

(Mo. – Fr. von 9.00 Uhr bis 15.00 Uhr)

oder 0180 5 101 000

(bundesweites Infotelefon; Kosten gemäß veröffentlichter Informationen der Bundesnetzagentur: dt. Festnetz 14 ct/Min.; Mobilfunk max. 42 ct/Min.)

Fax: 030 22 480-323

E-Mail: verbraucherservice-energiebnetza.de

Schlichtungsstelle Energie

Konnten wir Ihr Anliegen nicht zu Ihrer Zufriedenheit lösen? Dann haben Sie als Verbraucher die Möglichkeit, sich zur Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens an die Schlichtungsstelle Energie zu wenden.

Schlichtungsstelle Energie e.V.

Friedrichstraße 133

10117 Berlin

Telefon: 030 2 757 240 0

E-Mail: infoschlichtungsstelle-energie.de

Plattform der Europäischen Kommission zur Online-Streitbeilegung

Die Internetplattform der Europäischen Kommission zur Online-Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen (so genannte „OS-Plattform“) ist unter folgendem Link erreichbar:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

Verbraucher haben die Möglichkeit, diese Plattform für die Beilegung ihrer Streitigkeiten aus Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen zu nutzen.