

## A. Allgemeine Informationspflichten B. Informationspflichten bei Nichtbeilegung der Streitigkeit

### Ergänzung zu den AGB

#### VA-71-10

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Privatkunden

#### VA-73-05

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Geschäftskunden

### A. Allgemeine Informationspflichten

#### Positive Teilnahmebereitschaft

„Schlichtung“

Die Stadtwerke Neustrelitz GmbH als Betreiber von öffentlichen Telekommunikationsnetzen nimmt am Schlichtungsverfahren bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur (BNetzA) zur Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB (Verbraucher) teil.

Hiernach hat der Verbraucher das Recht, nach erfolglosem Versuch der Einigung mit dem Unternehmen die Verbraucherschlichtungsstelle der BNetzA anzurufen. Ruft er die Verbraucherschlichtungsstelle vor Abhilfe oder Ablehnung des streitigen Anspruchs durch das Unternehmen an und sind seit der Geltendmachung des streitigen Anspruchs gegenüber dem Unternehmen nicht mehr als zwei Monate vergangen, so kann das Unternehmen das Schlichtungsverfahren für die Restdauer der zwei Monate aussetzen lassen.

Verbraucherbeschwerden sind zu richten an:

Stadtwerke Neustrelitz GmbH - Wilhelm-Stolte-Straße 90 - 17235 Neustrelitz  
Fon 03981 4740 | Fax 03981 474299 | Mail [info@stadtwerke-neustrelitz.de](mailto:info@stadtwerke-neustrelitz.de)

Ein Antrag bei der Verbraucherschlichtungsstelle ist nur zulässig, wenn der Streit die Verletzung von Verpflichtungen zum Gegenstand hat, die sich auf die Bedingungen oder die Ausführung der Verträge über die Bereitstellung dieser Netze oder Dienste bezieht und mit den Regelungen der §§ 43a, 43b, 45bis 46 TKG oder den aufgrund dieser Regelungen erlassenen Rechtsverordnungen und § 84 TKG oder der Verordnung (EG) Nr. 717/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27.07.2007 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen zusammenhängt.

Der Antrag bei der Verbraucherschlichtungsstelle hemmt die gesetzliche Verjährung gemäß § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB. Das Recht der Beteiligten, die Gerichte anzurufen oder ein anderes Verfahren zu beantragen, bleibt unberührt.

Die Kontaktdaten der Verbraucherschlichtungsstelle sind: Bundesnetzagentur/Referat 216/Verbraucherschlichtungsstelle/Postfach 8001/53105 Bonn/Telefax: (0) 30 – 22 480 518/Online- Anträge über: <http://www.bundesnetzagentur.de>.

Verbraucher haben die Möglichkeit, über die Online-Streitbeilegungs-Plattform (OS-Plattform) der Europäischen Union kostenlose Hilfestellung für die Einreichung einer Verbraucherbeschwerde zu einem Online-Kaufvertrag oder Online-Dienstleistungsvertrag sowie Informationen über die Verfahren an den Verbraucherschlichtungsstellen der Europäischen Union zu erhalten. Die OS-Plattform kann unter folgendem Link aufgerufen werden: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

### B. Informationspflichten bei Nichtbeilegung der Streitigkeit

#### I Positive Teilnahmebereitschaft

„Streitbeilegungsverfahren“

Gegen die Entscheidung können Verbraucher im Sinne des § 13 BGB unter den Voraussetzungen des § 5 der Schlichtungsordnung der BNetzA gemäß § 47a Abs. 4 des Telekommunikationsgesetzes die Verbraucherschlichtungsstelle anrufen. Die Stadtwerke Neustrelitz GmbH als Betreiber von öffentlichen Telekommunikationsnetzen erklärt sich bereit, am Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung teilzunehmen. Das Recht der Beteiligten, die Gerichte anzurufen oder ein anderes Verfahren zu beantragen, bleibt unberührt. Die Einreichung einer Beschwerde bei der Verbraucherschlichtungsstelle hemmt die gesetzliche Verjährung gemäß § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB.

Die Kontaktdaten der Verbraucherschlichtungsstelle sind: Bundesnetzagentur/Referat 216/Verbraucherschlichtungsstelle/Postfach 8001/53105 Bonn/Telefax: (0) 30 – 22 480 518/Online-Anträge über: <http://www.bundesnetzagentur.de>.