

## Verbraucherinformationen

### Vertragsinhalte

Vertragsart

**OSTSEE-STROM WÄRMEPUMPE**

Leistung

Lieferung des gesamten Bedarfs an elektrischer Energie in Niederspannung ohne Leistungsmessung

Vertragsdauer/Erstlaufzeit

läuft auf unbestimmte Zeit

Kündigung

Ungeachtet besonderer Kündigungsrechte (nach Gesetz oder den geltenden AGB) kann der Vertrag von jedem Vertragspartner mit einer Frist von einem Monat zum Ende des Kalendermonats gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Textform.

Lieferantenwechsel

Die Stadtwerke Rostock AG (SWR AG) wird einen möglichen Lieferantenwechsel zügig und unentgeltlich unter Beachtung der gesetzlichen Regelungen und der vertraglich vereinbarten Fristen ermöglichen.

### Informationen zu unseren Produkten und Preisen

**Internet:** [www.swrag.de](http://www.swrag.de)

**Telefon:** 0381 805-2000 (zum Ortstarif)

Zahlungsweise

Als Zahlungsmöglichkeiten stehen Ihnen die Überweisung, ein Dauerauftrag oder das Lastschriftverfahren zur Verfügung.

Rücktrittsrecht

Über die gesetzlichen Rücktrittsrechte hinaus bestehen keine weiteren vertraglichen Rücktrittsrechte.

Preisanpassungsregelungen

Änderungen der Preise sind nur zum Monatsersten möglich. Preisanpassungen werden nur wirksam, wenn die SWR AG dem Kunden die Änderung spätestens sechs Wochen vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilt. Die SWR AG ist verpflichtet, künftige Änderungen der Umsatzsteuer bzw. neue Steuern, Abgaben oder Belastungen zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens an den Kunden weiterzugeben. Weitere Einzelheiten entnehmen Sie bitte der Ziffer 6 Ihrer Vertrags-AGB.

Wartungsdienste

werden nicht angeboten. Aktuelle Informationen zu den Wartungs-diensten und – entgelten erhalten Sie beim örtlichen Netzbetreiber.

Unterbrechung oder Unregelmäßig-  
keiten in der Energieversorgung

Soweit es sich um Folgen einer Störung des Netzbetriebs einschließlich des Netzanschlusses handelt, ist die SWR AG von der Leistungspflicht befreit. Satz 1 gilt nicht, soweit die Unterbrechung auf nicht berechtigten Maßnahmen von der SWR AG gemäß Ziffer 8 der Vertrags-AGB beruht. Die SWR AG wird dem Kunden auf Verlangen unverzüglich über die mit der Schadensverursachung durch den Netzbetreiber zusammenhängenden Tatsachen insoweit Auskunft geben, als sie der SWR AG bekannt sind oder von der SWR AG in zumutbarer Weise aufgeklärt werden können.

Haftungs- und Entschädigungsregelungen

Bei Versorgungsstörungen gemäß Satz 1 des vorstehenden Absatzes haftet die SWR AG nicht. Etwaige Ansprüche wegen Versorgungsstörungen im Sinne des Satzes 1 des vorstehenden Absatzes kann der Kunde gegen den Netzbetreiber geltend machen. Die Kontaktdaten des Netzbetreibers teilt die SWR AG dem Kunden auf Anfrage gern mit.

---

### Verbraucherservice der Stadtwerke Rostock AG

**Telefon:** 0381 805-2000

Montag bis Donnerstag 8 - 17 Uhr

Freitag 8 – 15.30 Uhr

**Telefax:** 0381 805-2166

Ihre Fragen oder Beanstandungen im Zusammenhang mit Ihrer Energielieferung richten Sie bitte an unseren Kundenservice:

Stadtwerke Rostock AG

Postfach 15 11 33

18063 Rostock

**Verbraucherservice der Bundesnetzagentur**  
**Telefon:** 030 22480-500

Montag bis Donnerstag 9 – 15 Uhr  
 Freitag 9 – 12 Uhr  
**Telefax:** 030 22480-323

**Internet:** [www.swrag.de](http://www.swrag.de)  
**E-Mail:** [kundenzentrum@swrag.de](mailto:kundenzentrum@swrag.de)

Dieser Service 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, Eisenbahnen  
 - Verbraucherservice -  
 Postfach 80 01  
 53105 Bonn

**Internet:** [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)  
**E-Mail:** [verbraucherservice-energie@bnetza.de](mailto:verbraucherservice-energie@bnetza.de)

**Schlichtungsstelle Energie e. V.**  
 Friedrichstr. 133, 10117 Berlin  
**Telefon:** 030 2757240-0  
 Montag bis Donnerstag 10 – 16 Uhr  
**Telefax:** 030 2757240-69

Zur Beilegung von Streitigkeiten kann ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Energie e. V. beantragt werden. Voraussetzung dafür ist, dass Sie den Kundenservice unseres Unternehmens angerufen haben und keine beiderseitig zufriedenstellende Lösung gefunden wurde. Unser Unternehmen ist zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren der Schlichtungsstelle Energie e. V. verpflichtet.

**Internet:** [www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de)  
**E-Mail:** [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de)

**Online-Streitbeilegung**

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 in der europäischen Union zu erhalten. Die OS-Plattform kann unter folgendem Link aufgerufen werden: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.  
 E-Mail-Adresse des Lieferanten: [kundenzentrum@swrag.de](mailto:kundenzentrum@swrag.de).

**Stromkennzeichnung der Stadtwerke Rostock AG (Bilanzierungsjahr 2021)**  
 gemäß § 42 EnWG vom 07. Juli 2005 geändert 2021 i. V. m. §§ 78 und 79 EEG 2021

