

## Ansprechpartner für Endkunden

Sitz des Unternehmens: Stadtwerke Endergie Vernund SEV GmbH  
Poststraße 4  
59174 Kamen  
Telefon: 02307 / 7198850  
E-Mail: kontakt@KleinerRacker.de

## direkter Kontakt über die Homepage

Homepage: [www.kleinerracker.de](http://www.kleinerracker.de)

textlicher Kontakt: unten rechts über Button "Kontakt"

Abschlag anpassen: links mittig über Laufschrift-Button

 [Abschlag anpassen](#)

Rechnung einsehen: links mittig über Laufschrift-Button

 [Rechnungen einsehen](#)

Zählerstand mitteilen: links mittig über Laufschrift-Button

 [Zählerstand mitteilen](#)

Bankverbindung ändern: links mittig über Laufschrift-Button

 [Bankverbindung ändern](#)

SEPA Lastschrift Formular: Register "DOWNLOAD", Formular "SEPA Lastschrift Formular"  
per Fax: 02307 / 7198851  
per E-Mail: kundenservice@stadtwerke-energie-verbund.de

Kundenloginbereich: oben rechts Register  **PORTAL**  
oder links mittig über Button  
[Kundenloginbereich](#)

### **Kundenservice: Haben Sie Fragen? Rufen Sie uns an!**

Tel: 02307 / 7198850

Fax: 02307 / 7198851

E-Mail: kundenservice@stadtwerke-energie-verbund.de

Kontaktmöglichkeiten: Über alle Medien können Sie uns täglich rund um die Uhr eine Nachricht hinterlassen, die wir bereits am Folgetag bearbeitet haben.

persönlicher Kontakt: Werktags sind wir in der Zeit von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr persönlich für Sie da. Sie können uns zu jeder anderen Zeit aber eine Nachricht mit Ihrem Anliegen hinterlassen.

Kundencenter: Stadtwerke Energie Verbund SEV GmbH  
Am Taubenfeld 18/1  
69123 Heidelberg

Büro Steinfurt: Stadtwerke Energie Verbund SEV GmbH  
Am Campus 2  
48565 Steinfurt

## Streitbeilegungsverfahren

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. Verbraucherbeschwerden sind zu richten an: kundenservice@kleinerracker.de (per E-Mail) oder Stadtwerke Energie Verbund SEV GmbH, Postfach 110205, 69071 Heidelberg oder Telefon: 02307 / 719 8850 oder Fax: 02307 / 719 8851.

Sie sind berechtigt, die Schlichtungsstelle Energie e.V. (Schlichtungsstelle) nach § 111b EnWG zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens anzurufen, wenn der Kleine Racker der Beschwerde nicht innerhalb der Bearbeitungsfrist abgeholfen hat oder erklärt hat, der Beschwerde nicht abzuhelfen. § 14 Abs. 5 VSBG bleibt unberührt. Der Kleine Racker ist verpflichtet, an dem Verfahren bei der Schlichtungsstelle teilzunehmen. Die Einreichung einer Beschwerde bei der Schlichtungsstelle 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 Schlichtungsstelle sind derzeit: Schlichtungsstelle Energie e.V., Friedrichstraße 133, 10117 Berlin, Telefon 030/2757240-0, Telefax: 030/2757240-69, E-Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de, Homepage: www.schlichtungsstelle-energie.de.

Allgemeine Informationen zu Verbraucherrechten sind erhältlich über den Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität und Gas, Postfach 8001, 53105 Bonn, Telefon: 030 / 22480-500 oder 01805 101000, Telefax: 030 / 22480-323, E-Mail: verbraucherservice-energie@bnetza.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 in der Europäischen Union zu erhalten. Die OS-Plattform kann unter folgendem Link aufgerufen werden: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.