



DER REGIONALE MEDIATIONSDIENST FÜR ENERGIE (SRME) UND DIE VERBRAUCHERSCHUTZZENTRALE VOG ARBEITEN IN ZUKUNFT ENGER ZUSAMMEN.



So können Verbraucher ihre Beschwerden gegen Energieversorger oder Netzbetreiber in deutscher Sprache entweder direkt an den SRME oder aber an die Verbraucherschutzzentrale richten.

Der regionale Vermittlungsdienst SRME ist ein von Lieferanten und Verteilernetzbetreibern unabhängiger Dienst, der über mehr als 10 Jahre Erfahrung im Energiebereich verfügt. Er ist nicht nur schnell und kostenlos, sondern garantiert auch einen zuverlässigen und qualitativ hochwertigen Service.

Seit der Liberalisierung des Energiemarktes verfügt die Wallonische Region über einen regionalen Vermittlungsdienst für Energie. Das Ziel ist, Beschwerden in Bezug auf den wallonischen Strom- und Gasmarkt zu bearbeiten. In vielen Fällen geht es um den Zählerstand oder um die Kosten des Verteilernetzes.

Am 15. Januar 2020 ist ein Abkommen zwischen dem regionalen Vermittlungsdienst SRME und der Verbraucherschutzzentrale in Kraft getreten. Dies ermöglicht den Verbrauchern einen besseren Zugang in deutscher Sprache.

Der Dienst ist kostenlos. Der regionale Vermittlungsdienst behandelt Beschwerden gegen Verteilernetzbetreiber und Lieferanten aber auch Verbraucherfragen.



Welche Art von Beschwerden?

- Probleme mit Energieanbietern oder Netzbetreibern,
- Zählerstände,
- Netzkosten,
- Budgetzähler,
- Entschädigung (Unterbrechung der Stromzufuhr, Nichteinhaltung der Anschlussfristen).

Wie helfen wir Ihnen?



Information: Wir beantworten Ihre Fragen über die Strom- und Gasmärkte in Wallonien.

Fragen können Sie jederzeit schriftlich stellen. Unsere Angaben finden Sie unten.



Mediation: Wir setzen uns für Sie bei Ihrem Versorger und/oder Verteilernetzbetreiber ein, um den Streitfall außergerichtlich zu lösen¹.

Um eine Beschwerde nach dem Verfahren Ihrer Wahl einzureichen, müssen Sie dem Versorger oder Verteilernetzbetreiber zuvor eine schriftliche Reklamation geschickt haben. Falls Sie keine befriedigende Antwort erhalten haben, dann dürfen Sie nach 20 Tagen eine Beschwerde einreichen.

Fügen Sie dazu alle für die Bearbeitung des Dossiers nützlichen Elemente (Kopie der Korrespondenz mit dem Versorger oder Netzbetreiber, Kopie der umstrittenen Rechnung, usw.) dem Beschwerdeformular unseres Dienstes bei.



Entschädigung: Wir setzen uns für Sie bei Ihrem Versorger und/oder Verteilernetzbetreiber ein, falls Ihr Entschädigungsantrag verweigert wurde.

Falls Ihr Energieversorger oder Netzbetreiber Ihren Entschädigungsantrag nicht beantwortet oder verweigert hat, können Sie sich an unseren Dienst wenden. Schicken Sie uns dazu eine Kopie Ihres Entschädigungsantrags und/oder der Antwort des Energieversorgers oder Verteilernetzbetreibers.



Dringlichkeit: Wir setzen uns für Sie bei Ihrem Versorger und/oder Netzbetreiber ein, falls die Einstellung Ihrer Energielieferung unmittelbar bevorsteht.

Wo können Sie sich melden?

Verbraucherschutzzentrale VoG
Neustraße 119, 4700 Eupen
Tel. 087/59 18 50

E-Mail: verbraucherrecht@vsz.be

VSZ-Öffnungszeiten: dienstags und donnerstags
von 09:30 bis 12:30 Uhr und von 13:30 bis 16:00
Uhr sowie freitags von 09:30 bis 12:30 Uhr.

Telefon: 087/59 18 50.

Weitere Einzelheiten finden Sie auch unter
www.vsz.be

EINE INITIATIVE DES

Regionalen Mediationsdienstes für Energie (Dienst innerhalb der CWaPE)

route de Louvain-La-Neuve, 4 boîte 12
5001 BELGRADE (Namur)
081/325302
Fax: 081/330810
srme@cwape.be

