


# Faturanız – Basitçe açıklanmış olarak

## Sayfa 1

- 1 İletişim Bilgilerimiz: Bizimle telefon, faks, posta, e-posta veya internet yoluyla iletişime geçebilirsiniz.
- 2 **Kontrat Hesabınız**, kişisel bilgilerinizi, tüketim noktanızı ve tüm ödeme prosedürlerini içermektedir. Taleplerinize mümkün olan en verimli şekilde cevap verebilmemiz için, lütfen kontrat hesap numaranızı bildiriniz.
- 3 **Fatura Numarası**, faturanızın numarasını gösterir.
- 4 Fatura başlığı ve fatura dönemi: Burada ne tür bir fatura olduğunu görebilirsiniz (örneğin; "Elektrik faturası" ya da "gaz faturası").
- 5 Burada enerji tüketiminize ve geçen tüketim yılında yaptığınız ödemelere bağlı olarak sizden beklenen bir bakiye (ek) ödeme ya da size yapılacak bir geri ödeme olup olmadığını görebilirsiniz.
- 6 Bir sonraki tüketim yılı için yeni **taksit tutarınız**, enerji tüketiminiz ve uygulanan fiyatlara bağlı olarak hesaplanmıştır.
- 7 Ödenecek tutar bu tarihte muaccel olacaktır. Bu tutar ilk taksit tutarınızı içermektedir.
- 8 **Yardımcı Hizmetler**: Bu faturadaki enerji tüketiminiz, bir önceki yıldaki enerji tüketiminiz ile kıyaslanacaktır ve ne kadar az ya da fazla enerji kullandığınızı görebileceksiniz.



E.ON Energie Deutschland GmbH · Postfach 14 75 · 84001 Landshut  
Herrn  
Max Mustermann  
Beispielstraße 123  
80335 München

**So erreichen Sie uns:**  
Telefon 08 71 - 95 38 62 00  
Telefax 08 71 - 95 38 62 20  
Mo-Fr 8-20 Uhr, Sa 9-14 Uhr  
E.ON Energie Deutschland GmbH  
Postfach 14 75  
84001 Landshut  
betreuung@eon.de  
www.eon.de

Bitte immer angeben  
**Vertragskonto:**  
123 456 789 000

Rechnungsnummer:  
234 567 890 123

Rechnungsdatum:  
25. März 2014

### Ihre Stromrechnung 2013/14

für den Zeitraum vom 6. März 2013 bis 9. März 2014

Sehr geehrter Herr Mustermann,  
vielen Dank, dass Sie Ihren Strom von E.ON beziehen. Auf Basis Ihres Energieverbrauchs und der geleisteten Zahlungen haben wir Ihre Rechnung erstellt.

### Ihr Verbrauchsjahr 2013/14

Ihre Energiekosten	Ihre Zahlungen	Restbetrag
945,49 €	869,00 €	76,49 €

### Welcher Betrag für Sie anfällt

Restbetrag	76,49 €
+ Erster neuer Abschlag	92,00 €
<b>Zahlungsbetrag</b>	<b>168,49 €</b>

Der Zahlungsbetrag wird am 10. April 2014 vom Konto mit der IBAN DE01 2345 6789 0000 1234 01 (Commerzbank München) abgebucht.

Der Zahlungsbetrag berechnet sich aus dem Restbetrag des letzten Verbrauchsjahres und dem ersten neuen Abschlag für das laufende Verbrauchsjahr.

Passend zu Ihrem gestiegenen Verbrauch haben wir Ihren neuen Abschlag ermittelt. Die Termine finden Sie auf den folgenden Seiten.

Freundliche Grüße - Ihre E.ON Energie Deutschland GmbH

### Hilfreiche Services

#### Ihre persönliche Energiebilanz

Ihr Energieverbrauch von 3.485 kWh war **10 % höher** als im Vorjahr (auf 365 Tage umgerechnet).

2012/13	3.167 kWh
2013/14	3.485 kWh

Informationen, die Ihnen helfen, Ihrem Verbrauch auf die Spur zu kommen, finden Sie auf der letzten Seite.

#### Servicenummer

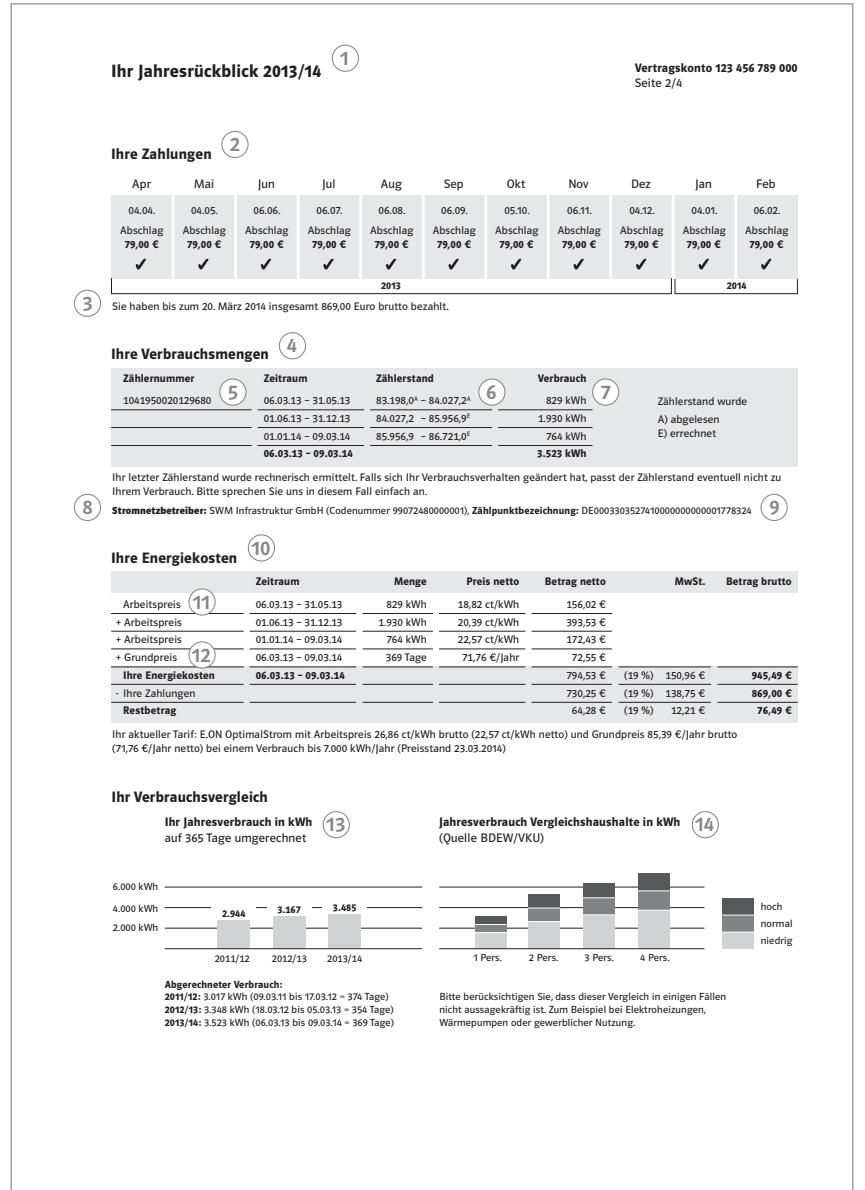
Haben Sie Fragen zu Ihrer Rechnung oder zur Zahlung des Gesamtbetrags? Dann rufen Sie uns einfach an. Wir helfen Ihnen gern weiter.

Unsere Mitarbeiter sind montags bis freitags von 8.00 bis 20.00 Uhr und samstags von 9.00 bis 14.00 Uhr unter 0 89 - 81 500 170 für Sie da.

E.ON Energie Deutschland GmbH · Arnulfstraße 203 · 80634 München · Vorsitzender des Aufsichtsrats: Dr. Ingo Luge · Geschäftsführer: Rolf Fouchier (Vorsitzender), Christian Barr, Ulrich Danco, Dr. Uwe Kolk, Dr. Heinz Rosenbaum · Amtsgericht München · HRB 209327 · St.-Nr. 5105/5861/0015 · USt-IdNr. DE259922663 · Gläubiger ID DE4EON00000129793  
SEPA-Mandat: 20856HM0451991 · Deutsche Bank AG · Konto 60129400 · BLZ 25070070 · IBAN DE4425070000000129400 · BIC DEUTDE33HAN

## Sayfa 2

- 1 Bu sayfada tüm ödemelerinizin ve enerji maliyetinizin bilgilerini bulabilirsiniz.
- 2 Aylık taksit ödemelerinizin özeti.
- 3 Bu faturaya dahil ettiğimiz ödemelerinizin en son tarihi.
- 4 Enerji kullanımınız, farklı dönemleri kapsayan bir tutar olarak gösterilmiştir. Her bir dönem bir sırada belirtilmiştir. Ürün değişikliği, yeni fiyatlar, raporlanan sayaç okumaları ve yılsonu (31.12.) gibi sebeplerle farklı dönemler oluşabilir.
- 5 **Sayaç numaranız**, enerji sayacınızın ön yüzündedir.
- 6 Okunmuş **bir sayaç "A"** harfi ile belirtilmiştir; Tahmini olarak okunan bir sayaç "E" harfi ile belirtilmiştir.
- 7 **Tüketim**, belirtilen dönemler içerisinde sayaç okumaları arasındaki farktır.
- 8 Burada, sayaç okumalarınızı bize ileten **şebeke operatörünüzü** görebilirsiniz.
- 9 **Sayaç noktası tayini**, tüketim noktasının yerini açıkça belirler.
- 10 **Enerji maliyetiniz**, ilgili dönemlerde tüketilen enerji ve bunlara karşılık gelen fiyatlara göre hesaplanmaktadır.
- 11 **Emtia fiyatı**, her bir saatte tüketilen kilowatt (kWh) fiyatıdır ve tabloda KDV dahil net olarak gösterilmiştir. Güncel brüt fiyat tablonun altında yer almaktadır.
- 12 **Birim fiyatı**, tüketime bağlı olmayan fiyat kalemlerini içermektedir. Bunlara, başka kalemlerle birlikte, ölçüm ve sayaç noktası operasyonu maliyeti dahildir. Hesaplama fatura dönemi ile orantılı (pro-rata) yapılmaktadır. Birim fiyatı tabloda net, tablonun altında ise brüt olarak gösterilmiştir.
- 13 Burada son 3 yılda değişen enerji tüketiminizi görebilirsiniz.
- 14 Bu grafik Almanya'daki bir hane için ortalama tüketimi göstermektedir.



## Sayfa 3

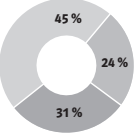
- 1 **Enerji maliyetinizin oluşumu**, sizin için her bir maliyet kalemini açıkça göstermektedir, her birinde kısa bir açıklama bulunmaktadır.
- 2 **Yıllık planınız**, gelecek tüketim yılı hakkında size değerli bilgiler vermektedir.
- 3 Burada, enerji tüketiminiz ve uygulanan fiyatlara göre hesaplanan **yeni taksit tutarınızla** ilgili tüm bilgileri bulabilirsiniz.
- 4 Burada, **güncel tarifinizin** adını ve kontratınızı uzatmak için gereken tüm bilgileri bulabilirsiniz.
- 5 Burada, taksitlerinizin ödeme tarihlerini görebilirsiniz.

### Ihre Jahresrechnung 2013/14

für den Zeitraum vom 6. März 2013 bis 9. März 2014  
Verbrauchsstelle: Beispielstraße 123, 80335 München

Vertragskonto 123 456 789 000  
Seite 3/4

#### Zusammensetzung Ihrer Energiekosten 1



Steuern, Abgaben und Umlagen (427,28 €)	
Mehrwertsteuer	150,96 €
Stromsteuer: Steuer auf den Verbrauch von Strom	74,54 €
Konzessionsabgabe: Abgabe an die Kommunen für die Nutzung von öffentlichen Verkehrswegen für Strom- und Erdgasleitungen	47,99 €
Umlagen (EEG, § 19 StromNEV, Offshore, KWKG, abschaltbare Lasten): Den größten Teil nimmt die EEG-Umlage zur Förderung der Stromerzeugung aus erneuerbaren Energien ein. Die weiteren Umlagen sind im Glossar erklärt.	153,79 €
<b>Netz (225,96 €)</b>	
Netzentgelte: Kosten der Netzbetreiber für Transport und Verteilung der Energie sowie Pflege und Instandhaltung des Energienetzes	217,61 €
Messtellenbetrieb: Kosten für Bereitstellung, Betrieb und Wartung des Zählers (Messeinrichtung)	6,44 €
Messung: Kosten für Erfassung und Bereitstellung der Zählerdaten	1,90 €
<b>Energieeinkauf, Vertrieb und Service (292,24 €)</b>	292,24 €
<b>Summe Energiekosten brutto</b>	<b>945,49 €</b>

#### Ihr Jahresplan 2014/15 2

Wir freuen uns auf das kommende Jahr mit Ihnen. Die folgende Jahresübersicht liefert Ihnen einen Überblick über Ihr Verbrauchsjahr 2014/15.

#### Ihr neuer Abschlag 3

**92,00 € pro Monat** brutto  
= 77,31 € (netto) + 14,69 € (19 % MwSt.)

Passend zu Ihrem gestiegenen Verbrauch haben wir Ihren neuen Abschlag ermittelt. Er ist im laufenden Verbrauchsjahr insgesamt 11 x fällig und wird zu den folgenden Terminen ab 06.05.2014 vom Konto mit der IBAN DE01 2345 6789 0000 1234 01 (Commerzbank München) abgebucht.

#### Ihr derzeitiger Tarif 4

**E.ON OptimalStrom**

Ihr derzeitiger Vertrag läuft bis 31. Juli 2014 und verlängert sich automatisch um zwölf Monate. Wenn Sie das nicht möchten, können Sie mit einer Frist von einem Monat zum Laufzeitende kündigen, spätestens bis 30. Juni 2014. Wir hoffen jedoch, dass Sie davon keinen Gebrauch machen, denn wir möchten, dass Sie zufrieden bei uns sind.

#### 5

Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	Jan	Feb	Mär
10.04. Abschlag 92,00 € <small>In dieser Rechnung enthalten</small>	06.05. Abschlag 92,00 €	05.06. Abschlag 92,00 €	05.07. Abschlag 92,00 €	06.08. Abschlag 92,00 €	06.09. Abschlag 92,00 €	04.10. Abschlag 92,00 €	06.11. Abschlag 92,00 €	06.12. Abschlag 92,00 €	03.01. Abschlag 92,00 €	06.02. Abschlag 92,00 €	neue Rechnung
2014									2015		

#### Abschlags-Check

Sie denken, dass Ihr neuer Abschlag nicht Ihrem erwarteten Jahresverbrauch entspricht?  
Dann haben Sie bei uns die Möglichkeit, Ihren Abschlag zu überprüfen und eine neue Abschlagshöhe festzulegen.  
Ändern Sie den Abschlag einfach selbst in Ihrem Serviceportal „Mein E.ON“ oder sprechen Sie uns an.

#### Tarif-Berater

Sie möchten wissen, ob Ihr Tarif die für Sie passende Option ist? Mit dem Tarif-Berater finden Sie unseren optimalen Tarif für Ihren individuellen Energieverbrauch.  
Aktuelle Informationen zu unseren Tarifen finden Sie unter [www.eon.de](http://www.eon.de) oder sprechen Sie uns an.

## Sayfa 4

- 1 **Kişisel enerji danışmanınız**, enerji tasarrufu için size ipuçları ve kişisel danışmanlık hizmeti verecektir.
- 2 Burada, güncel ödeme yöntemi bilgilerinizi ve bir sonraki beklenen sayaç okuma ve yıllık fatura tarihlerinizi bulabilirsiniz.

**Vertragskonto 123 456 789 000**  
Seite 4/4

### Ihre hilfreichen Services

**Ihr persönlicher Energieberater** 1

**Ihr Stromverbrauch in 2013/14 war 10 % höher als im Vorjahr (auf 365 Tage umgerechnet).**  
Um den Ursachen hierfür auf die Spur zu kommen, helfen Ihnen diese Fragen vielleicht weiter:

- Haben Sie sich neue Geräte mit einem hohen Stromverbrauch angeschafft?
- Ältere Elektrogeräte - wie Kühlschränke, Waschmaschinen oder Trockner - verbrauchen häufig viel Strom.
- Haben Sie vielleicht noch einen dieser Stromfresser im Einsatz?
- Haben Sie an kalten Tagen zusätzlich elektrische Heizgeräte genutzt?
- Hat sich die Anzahl der Personen in Ihrem Haushalt im letzten Jahr erhöht?

Weitere Gründe und Energiespartipps finden Sie unter [www.eon.de/energiesparen](http://www.eon.de/energiesparen) oder sprechen Sie uns an.

**Termine und Optionen** 2

**Abschlagszahlungen**

**Zahlungsweise:**

Bankeinzug  
 Überweisung

**Termin Zahlung:**

Anfang des Monats  
 Mitte des Monats  
 Ende des Monats

**Ablesung**

Die Ermittlung Ihres Zählerstands wird von Ihrem Netzbetreiber SWM Infrastruktur GmbH Strom Verteilung durchgeführt. Bei Fragen hierzu wenden Sie sich bitte an diesen.

**Voraussichtlicher Ablesetermin:**  
März 2015

**Jahresrechnung**

**Rechnungserhalt:**

Post  
 online in „Mein E.ON“

**Termin Rechnungserhalt:**  
März/April 2015

**Servicenummer**

Sie haben Fragen oder möchten Ihre Zahlungstermine und Optionen an Ihre Bedürfnisse anpassen? Dann rufen Sie uns einfach an. Wir helfen Ihnen gern weiter.

Wir sind montags bis freitags von 8.00 Uhr bis 20.00 Uhr und samstags von 9.00 bis 14.00 Uhr unter 08 71 - 95 38 62 00 für Sie da.

**Mein E.ON**

Sie möchten Ihren Abschlag anpassen, Ihre Bankverbindung ändern oder Ihre Rechnung online erhalten? Nutzen Sie dafür Ihr Serviceportal „Mein E.ON“. Mit einem Klick haben Sie Ihr Kundenkonto im Blick - schnell, einfach und rund um die Uhr.

**Die Registrierung ist ganz einfach: Gehen Sie auf [www.eon.de](http://www.eon.de) und registrieren Sie sich mit Ihrem Registrierungscode 155 362 847 und Ihrem Vertragskonto 123 456 789 000.**

# Faturanıza ilişkin ilave bilgiler

## Terimler

### Elektrik Şebekesi Ücretleri Kanuni Harçlar 19. Bölüm

Elektrik Şebekesi Ücretleri Kanunu (StromNEV) 19. Bölüm kapsamında, çok fazla elektrik tüketen şirketler, şebeke ücretlerinde indirim için başvurabilirler. Söz konusu indirim nedeniyle dağıtım ağı operatörünün kaybettiği gelir, Elektrik Şebekesi Ücretleri Kanuni Harçlar 19. Bölüm tahtında tüm müşterilere uygulanabilen harçlar ile fonlanmaktadır.

### Şalterler için alınan harçlar

Bu harçların amacı, kesilebilir tüketim ekipmanı kullanımını destekleyerek, tedarik güvenliğini sağlamaktır.

### Taksitlendirme

Taksit, halihazırda sağlanmış olan elektriğe ilişkin yapılan avans ödemesi olup, yılda 11 defa ödenmektedir. Ödenen taksit için bu faturada kredilendirme yapılmıştır. Taksit tutarı, beklenen enerji tüketimine dayanmaktadır.

### Emtia fiyatı

Emtia fiyatı, saatte tüketilen her bir kilowatt (kwh)'ın fiyatıdır.

### Kalorifik değer (sadece doğal gaz)

Kalorifik değer, bir kubik metre doğal gaz yandığında ortaya çıkan kWh enerji tutarındır.

### Birim fiyatı

Birim fiyatı, tüketime bağlı olmayan fiyat elementlerini içermektedir. Bunlar, diğerlerinin yanı sıra, ölçüm ve sayaç okuma noktası operasyonları masraflarını içermektedir.

### Alman Birleşik Isı ve Güç Kanuni Harcı

Birleşik Isı ve Güç Kanunu (KWKG)'nın amacı, eş zamanlı olarak ısı ve elektrik üreten tesisleri desteklemektir. Bu tesisler daha yüksek bir faydalanma katsayısı yaratmakta ve böylece akaryakıt tasarrufu sağlayarak karbon dioksit emisyonunu düşürmektedir.

Birleşik ısı ve güç terminalleri kanunen belirlenen bir destek almaktadırlar. Buradan oluşan masraflar tüm müşterilere yansıtılabilmektedir.

### Offshore harçları

Offshore rüzgar parklarının şebeke bağlantılarındaki gecikme ve kesintiler için yatırımcılara tazminat ödemeleri sağlanmaktadır. Oluşan masraflar, offshore harçları yoluyla tüm müşterilere yansıtılabilmektedir.

### Bakiye

Bakiye, enerji maliyetiniz ile yaptığınız ödeme arasındaki farktır.

### SEPA

SEPA (Single European Payment Area) (Avrupa Birliği Ödeme Bölgesi), Avro transferler için tüm Avrupa'daki tek bir ödeme bölgesini ifade etmektedir. Şubat 2014 tarihinden itibaren ulusal para transfer ve düzenli ödeme talimatı prosedürleri, SEPA Düzenli Ödeme Talimatı Sistemine dönüştürülmüştür.

IBAN (international account number) ve BIC (international bank identifier code), banka hesap numarası ve şube kodu yerine kullanılmaktadır. Hesap sahibi tarafından, hesabından para çekilmesi için tarafımıza yetki verilmesi amacıyla verilen SEPA talimatı geçerlidir. Creditor identifier (CI), ödemenin yapılacağı kişiyi açıkça belirlemektedir.

SEPA talimatı ve creditor identifier sayısını bu faturanın ilk sayfasının sonunda bulabilirsiniz.

### Bağlantı noktası

Bağlantı noktası, enerjinin bağlandığı yerdir.

### Kontrat Hesabı

Kişisel bilgiler, bağlantı noktasının detayları ve tüm ödeme işlemleri, kontrat hesabında kaydedilmektedir.

### Ödeme tutarı

Kural olarak, ödeme tutarı kredi bakiyeniz, kalan bakiyeniz ve yaklaşan fatura dönemi için ilk yeni taksit tutarınızdan oluşmaktadır. Ödeme tutarı faturada belirtilen tarihe kadar ödenmelidir.

### Elektrik saati numarası

Elektrik saati numarası, bir bağlantı noktasında tüketilen elektriği ölçen elektrik saatini belirler.

### Elektrik saati tayini

Elektrik saati tayini yöntemiyle, bağlantı noktasının yeri net olarak belirlenebilir ve elektrik saati ile eşleştirilebilir.

### Çevirim Faktörleri (sadece doğal gaz)

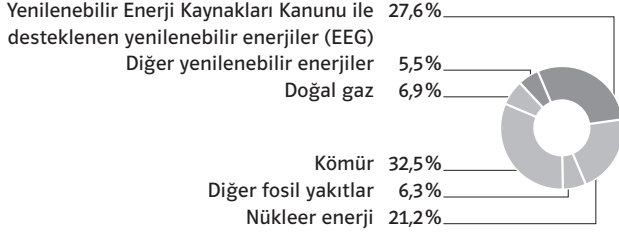
Çevirim faktörleri, basıncın etkisini, gaz hacmindeki sıcaklığı dikkate alarak, standart durumlarda gaz hacminin yeniden hesaplanmasını sağlarlar.



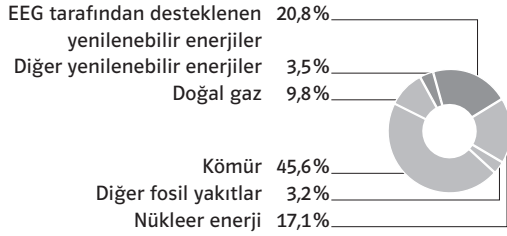
## Elektriğim nereden geliyor?

Elektrik aşağıdaki kaynaklardan elde edilmektedir:

### E.ON Energie Deutschland tarafından müşterilerine sağlanan enerji aşağıdaki oranlarda elde edilmektedir

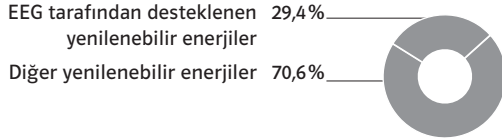


### Kıyaslama için Almanya ortalaması

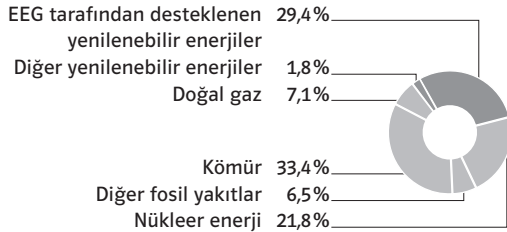


Müşterilerimize aşağıdaki elektrik türlerini sağlamaktayız:

### E.ON çevreci elektrik ürünleri \*



### Diğer E.ON ürünleri (kalan karışım)



Bunlar elektrik üretiminin çevresel etkileridir:

### CO<sub>2</sub> emisyonları

E.ON Energie Deutschland	489 g/kWh
E.ON çevreci elektrik ürünleri *	0 g/kWh
Diğer E.ON ürünleri (kalan karışım)	504 g/kWh
Almanya ortalaması	522 g/kWh

### Radyoaktif atık

E.ON Energie Deutschland	0,0006 g/kWh
E.ON çevreci elektrik ürünleri *	0 g/kWh
Diğer E.ON ürünleri (kalan karışım)	0,0006 g/kWh
Almanya ortalaması	0,0005 g/kWh

\*Eğer, sözleşmesel olarak kararlaştırılan elektrik tutarı sadece kısmen yenilenebilir enerji kaynaklarından üretiliyor ve genel tedarik şebekesine aktarılıyor ise, bu durumda bu oranın % 100'ü bizim Ökostrom ürünlerinin elektrik karışımından oluşmaktadır; Bu oran için CO<sub>2</sub> emisyonları ve radyoaktif atık bulunmamaktadır.

## Nasıl enerji tasarruf edebilirim?

Evinizde enerji tüketimini azaltmak mı istiyorsunuz? [www.eon.de/energiesparen](http://www.eon.de/energiesparen) adresindeki enerji tasarrufuna ilişkin ipuçları size enerjiyi nasıl verimli kullanabileceğinize ve aynı zamanda nasıl maddi olarak tasarruf sağlayacağınıza ve çevreyi koruyacağınıza ilişkin pratik bilgiler vermektedir.

Bu konuda Bundesstelle für Energieeffizienz (Federal Office for Energy Efficiency/Enerji Verimliliği Federal Ofisi)'den ([www.bfee-online.de](http://www.bfee-online.de)) daha fazla bilgiye ulaşabilirsiniz. Söz konusu websitesinde enerji hizmetleri sağlayan tedarikçilerin listesi ile enerji verimliliği üzerine raporlar bulabilirsiniz.

Aynı zamanda enerji verimliliği konusunda Deutsche Energieagentur (German Energy Agency/Alman Enerji Ajansı) ([www.dena.de](http://www.dena.de)) ve Bundesverband der Verbraucherzentralen (German Association of Consumer Advice Centres/Alman Tüketici Danışmanlık Merkezleri Birliği) ([www.vzbv.de](http://www.vzbv.de))'nden bilgi edinebilirsiniz.

## Sözleşme şartlarımı ve mevcut E.ON ürünlerine ilişkin bilgileri nerede bulabilirim?

Fiyat ayarlama maddelerini, ödeme yöntemleri ve sorumluluk maddelerini, sözleşmenizde ya da sözleşme teyidinizde ya da Grundversorgungsverordnung (German Basic Supply Regulation/Alman Temel Tedarik Yönetmeliği)'nde bulabilirsiniz. Uygulanmakta olan süreye uygun olarak tedarikçilerde herhangi bir ilave ücret olmadan hızlı değişiklikler yapmaktayız.

Sizin elektrik tüketiminiz için yılda bir defadan fazla fatura yaratmamızı ister misiniz? Bu durumda lütfen bizimle iletişime geçiniz. Lütfen, yılda birden fazla fatura yaratmanın ödeyeceğiniz masrafları arttıracığınıza not ediniz.

Mevcut ürünlerimiz hakkında bilgiyi aşağıdaki linkten edinebilirsiniz [www.eon.de](http://www.eon.de).

## Eğer aynı fikirde değilsem?

Bizimle emin ellerde olduğunuzu hissetmenizi istiyoruz. Bu hususa kendimizi adanmış bulunmaktayız. Yine de bazen aynı fikirde olamayabiliriz. Bu durumda lütfen bizi haberdar etmekten çekinmeyiniz. İletişim bilgilerimizi faturanızın 1. Sayfasında sağ üst köşede bulabilirsiniz. Sizinle birlikte iyi bir çözüm bulmak bizim için önemli.

Eğer birlikte ilerleme kaydedemezsek, tüketiciler Schlichtungsstelle Energie e.V. (German Energy Arbitration Office/Alman Enerji Tahkim Ofisi)'ne başvurabilirler (Friedrichstrasse 133, 10117 Berlin, telephone 0 30 - 27 57 24 00, [info@schlichtungsstelleenergie.de](mailto:info@schlichtungsstelleenergie.de), [www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de)).

İlave olarak, Verbraucherservice Energie der Bundesnetzagentur (Consumer Service of the Federal Network Agency/Federal Network Ajansı'nın Enerji Tüketici Hizmetleri) (Postfach 8001, 53105 Bonn, telephone 0 30 - 22 48 05 00, fax 0 30 - 2 48 03 23, [verbraucherservice-energie@bnetza.de](mailto:verbraucherservice-energie@bnetza.de)), mahkeme dışında uyuşmazlık çözüm yolları, uygulanacak hukuk ve tüketicilerin hakları konusunda bilgi sağlamaktadır.