

## **Außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten**

Kommt es zwischen dem Kunden und GWHtel im Rahmen des Vertragsverhältnisses zum Streit und beantwortet GWHtel die Kundenbeschwerde nicht innerhalb einer Frist von vier Wochen ab Zugang bei GWHtel oder hilft GWHtel innerhalb dieser Frist der Kundenbeschwerde nicht ab, kann der Kunde kostenfrei bei der

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen  
Referat 216  
Schlichtungsstelle  
Postfach 80 01  
53105 Bonn  
oder per Telefax 030/22480518

durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung einleiten (§ 47a TKG).

Dies kann schriftlich oder online auf dem entsprechenden Antragsformular der Bundesnetzagentur geschehen und soll die Darstellung des Sachverhalts, des Kundenbegehrens und den Nachweises des Versuchs einer Einigung mit GWHtel umfassen. Sollte der Kunde ein Verbraucher i.S.d. § 13 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) sein und einen Schlichtungsantrag unter den vorgenannten Voraussetzungen bei der Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur stellen, so ist GWHtel zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren verpflichtet.

Weitere Informationen zur außergerichtlichen Streitbeilegung vor der Bundesnetzagentur sowie der Blanko-Antrag für ein Schlichtungsverfahren und die Schlichtungsordnung hat die Bundesnetzagentur im Internet unter der Domain [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de) in der dort bereitgehaltenen Rubrik für Verbraucher veröffentlicht.