

Serviceversprechen für Strom Haushaltskunden und Kleingewerbekunden (mit einem Jahresverbrauch bis 10.000 kWh)

Trotz aller technischen und organisatorischen Vor- und Weitsicht besteht keine absolute Garantie für eine ununterbrochene Elektrizitätsversorgung. Vielfältige Szenarien können die gewohnte Versorgungssicherheit beeinträchtigen.

Für unsere Kunden Haushaltskunden und Kleingewerbekunden (mit einem Jahresverbrauch bis 10.000 kWh) bieten wir daher auf freiwilliger Basis bei einem Ausfall, einer Unregelmäßigkeit, oder bei Störungen in der Elektrizitätsversorgung einen über die gesetzliche Haftung hinausgehenden Schutz an.

Führt ein Stromausfall – ausgelöst durch Gewitter, Sturm, Hagel oder Starkregen – zu einem Sachschaden an elektrischen oder elektronischen Geräten, so besteht für Sie grundsätzlich ein Anspruch auf Schadenersatzleistungen durch Ihre ES-WE Versorgungs AG.

Hiernach ersetzen wir Ihnen die Reparaturkosten für die beschädigte Sache oder – falls eine Reparatur nicht möglich ist – den entsprechenden Zeitwert.

Für jeden Kunden kann diese freiwillige Schadenersatzleistung bis zu 1.000 € pro Schadenfall und Jahr betragen. Die maximale Höhe der Ersatzleistung pro Schadenereignis ist auf 25.000 € und für alle Schäden in einem Jahr auf 250.000 € begrenzt.

Richtet sich allerdings Ihr Anspruch auf Schadenersatz gegen den **Stromnetzbetreiber** aufgrund der „Verordnung über Allgemeine Bedingungen für den Netzanschluss und dessen Nutzung für die Elektrizitätsversorgung in Niederspannung“ (Niederspannungsanschlussverordnung – NAV), so sind Schäden aufgrund evtl. vertraglicher Pflichtverletzungen auch nur gegenüber diesem geltend zu machen.

Leistet der Stromnetzbetreiber oder dessen Versicherung für unverschuldete Schäden dann allerdings keinen Ersatz, wird ESWE Versorgungs AG nach Prüfung des Schadens unter den oben beschriebenen Kriterien eine freiwillige Entschädigungsleistung erbringen.

Ist dagegen ein Dritter für die Schadenverursachung unmittelbar verantwortlich, kann ESWE Versorgungs AG keine Leistungen erbringen. Wir werden uns in solchen Fällen jedoch bemühen, den Schadenverursacher herauszufinden und Ihnen unsere Erkenntnisse mitzuteilen.

Sie werden verstehen, dass wir auch dann keine freiwilligen Zahlungen leisten werden, wenn zum Schadenszeitpunkt Zahlungsrückstände bei uns bestehen, der Schaden auf einen Defekt in der Hausinstallation zurückzuführen ist oder der Sachschaden aus einer berechtigten Zählersperre herrührt.

(Stand: 1. Januar 2008)