

Manchmal trifft es einen wie ein Schlag: Die Jahresabrechnung für Strom oder Heizenergie ist unerwartet hoch und der Energieversorger will plötzlich viel Geld. Zwei Fragen stellen sich dann sofort: **Wie soll ich das bezahlen?** Und: **Wie kann das überhaupt sein?**

Wie soll ich das bezahlen?

Leider ist es so, dass fast nie ein Weg daran vorbei führt, die Rechnung zu bezahlen. Sie müssten beweisen, dass Sie weniger Strom, Gas oder Fernwärme verbraucht haben als berechnet wird. Einerseits ist dies kaum möglich, andererseits sind Fehler bei der Abrechnung oder Probleme mit dem Zähler selten. Wenn Sie aber doch den Verdacht haben, dass der Energieversorger einen Fehler gemacht hat, kontaktieren Sie eine Beratungsstelle (in Wien z.B. uns). Was ist ansonsten zu tun?

Wenn Sie zahlen können ...

zahlen Sie – auch wenn es sehr bitter ist. Dann gehen Sie auf die Suche nach den Gründen für den hohen Verbrauch damit Sie im nächsten Jahr nicht wieder so eine hohe Jahresabrechnung bekommen.

Unsere Infoblätter können helfen, Energie zu sparen – zu finden auf:

<https://www.ebplus.at> >

Soziale Energieberatung

Es ist wichtig, sich gut mit diesen Dingen auszukennen:

Thermostatventil

(der automatische Drehregler am Heizkörper)

Richtig Lüften

Allgemeine Tipps

Speziell für Gasheizungen:

Das **Raumthermostat** gut verstehen

Regelmäßig die **Therme warten** lassen

Zahlen Sie vielleicht besonders viel für **Warmwasser**? Sehen sich das Infoblatt hierzu an.

Außerdem finden Sie auf unserer Website Informationen zum sparsamen Gebrauch verschiedener Elektrogeräte!

Wenn Sie zur Zeit nicht zahlen können ...

... informieren Sie sofort Ihren Energieanbieter.

Rufen Sie die Servicenummer an – auch wenn Sie lange Zeit in der Warteschleife verbringen sollten. Sie können auch ein Email schreiben und zu vielen Anbietern (z.B. bei Wien Energie) persönlich gehen. Wenn eine Mahnung kommt oder sogar ein Inkassobüro eingeschaltet wird weil der Energieanbieter auf sein Geld wartet, entstehen für Sie noch höhere Kosten! Wenn Sie Ihre Lage erklären, wird der Energieanbieter meistens die Rechnung in mehrere Raten aufteilen und Ihnen mehr Zeit zum bezahlen geben.

Was tun, wenn Sie eine Rate nicht bezahlen können?

Raten müssen pünktlich bezahlt werden. Wenn Sie dies mal nicht schaffen – melden Sie sich **vor der Fälligkeit** der Rate bei Ihrem Energieversorger und erklären Ihre Situation.

Wenn nichts mehr geht weil...

- der Energieversorger sein Geld will und Ihnen nicht mehr entgegen kommt
- Ein Inkassobüro oder eine Rechtsanwaltskanzlei schon eingeschaltet ist und Sie deren Forderung nicht bezahlen können
- Strom oder Heizung schon abgeschaltet sind und Sie das Geld nicht haben um wieder aufsperrern zu lassen

Für solche Notsituationen gibt es in Wien die *Hilfe in besonderen Lebenslagen*. Wenden Sie sich an die Magistratsabteilung 40 (MA 40; Tel.: 01 4000 8040) und vereinbaren einen Termin mit einer Sozialarbeiterin oder einem Sozialarbeiter.

Weitere Ansprechpartner: Siehe nächste Seite, unten. Wenn Sie nicht in Wien leben, erkundigen Sie sich nach Angeboten Ihrer Gemeinde in speziellen Notsituationen.

Wie kann das überhaupt sein?

Haben Sie gerade Ihre erste Jahresabrechnung in einer neuen Wohnung bekommen und sollen etwas nachzahlen und außerdem steigen die Teilbeträge im nächstes Jahr?

Bei einem neuen Vertrag **schätzt** der Energieversorger wie viel Strom und Gas oder Fernwärme Sie im ersten Jahr verbrauchen werden.

Beispiel: Der Energieversorger weiß, dass die Leute, die vor Ihnen in der Wohnung gewohnt haben, 2.000 Kilowattstunden (kWh) Strom im Jahr verbraucht haben. Eine kWh kostet gerade 0,20 Euro. $2.000 \cdot 0,20 = 400$. Der Energieversorger schätzt nun, dass Sie auch 2.000 kWh verbrauchen werden und berechnet Ihnen 400 Euro für das Jahr. Diese zahlen Sie in 4 Teilzahlungen zu je 100 Euro (eine Teilzahlung alle drei Monate). Nach einem Jahr wird Ihr Stromzähler abgelesen. Dabei stellt sich heraus, dass Sie nicht 2.000 kWh verbraucht haben sondern 3.000. Diese kosten aber 600 und nicht 400 Euro. Jetzt macht der Energieversorger zweierlei:

1. Er möchte die 200 Euro von Ihnen haben, die noch fehlen (4 Mal 100 haben Sie ja bereits gezahlt). Die 200 Euro sind die **Nachzahlung**.
2. Er schätzt, dass Sie im nächsten Jahr wieder 3.000 kWh verbrauchen werden. Weil diese 600 Euro kosten, erhöht er den **Teilzahlungsbetrag**: Jetzt müssen Sie alle drei Monate 150 Euro bezahlen.

Viele Energieanbieter würden die erste Teilzahlung auf 350 Euro festlegen und die anderen drei auf jeweils 150 Euro. Mit der ersten Teilzahlung zahlen Sie die 150 Euro + die Nachzahlung von 200 Euro.

Für Gas und Fernwärme gilt dasselbe: Am Anfang kommt eine Schätzung, nach einem Jahr wird abgerechnet ob Sie zu wenig oder zu viel bezahlt haben. Wenn Sie weniger verbraucht haben als geschätzt wurde, bekommen Sie Geld zurück.

Ab dem zweiten Vertragsjahr ist immer der Verbrauch vom Vorjahr die Grundlage dafür wie Ihr Verbrauch im nächsten eingeschätzt wird.

Weil Ihr „normaler“ Verbrauch beim Einzug in eine neue Wohnung nicht bekannt ist, kommt es oft nach dem ersten Jahr zu einer ungewöhnlichen Abrechnung ... Und leider nicht selten zu Nachzahlungen!

Vorherige Jahresabrechnungen waren nicht so hoch und plötzlich sollen Sie viel mehr zahlen?

Wahrscheinliche Erklärungen sind diese:

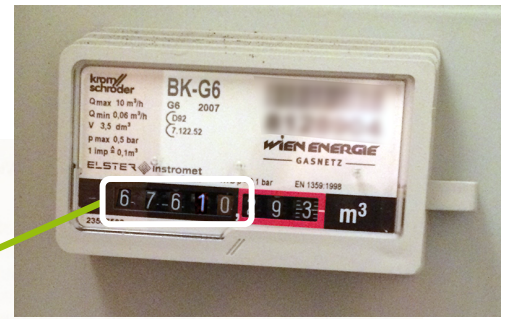
- Sie haben die Wohnung anders genutzt als vorher. Zum Beispiel: Sie waren mehr zu Hause und haben mehr geheizt; ein Kind wurde geboren, weitere Personen sind eingezogen,...
- Der letzte Winter war besonders kalt.
- Es hat eine Preiserhöhung des Energieanbieters gegeben.
- Etwas ist defekt, was früher in Ordnung war (z.B. die Heizung, der Boiler für Warmwasser oder ein Fenster).
- Sie haben zusätzliche Elektrogeräte angeschafft (z.B. eine Elektroheizung, ein Klimagerät oder einen zweiten Kühlschrank).
- Der Zähler wurde nicht abgelesen (siehe Seite 3).
- Früher kam die Rechnung direkt von Ihrem Energielieferanten – jetzt hat die Hausverwaltung einen Ablesedienst beauftragt. Bekommen Sie plötzlich die Jahresabrechnung von einer neuen Firma ohne dass Sie den Anbieter gewechselt haben? Firmen wie *ISTA*, *Techem*, *Messtechnik* oder *Malik Gert* lassen sich Ihre Dienste oft teuer bezahlen.

Wer kann vielleicht noch helfen? – Institutionen in Wien

- Sozialberatung der Caritas
- Individuelle Spontanhilfe des Roten Kreuzes
- Sozialberatung der Volkshilfe
- Hilfe in besonderen Lebenslagen (MA 40)

Wurde Ihr Verbrauch geschätzt und nicht abgelesen?

So sieht das auf einer Gasrechnung von Wien Energie aus (bei Strom und Fernwärme ähnlich):



Detailrechnung Gas

Netzkundennr.:
Energietarif: Gas OPT
Netztarif: Netzeber
Zählpunkt:

Ablesezeiten

Zählernummer:

Zeitraum	Zählerstand alt	Zählerstand neu	Differenz	Faktor	Verbrauch
09.10.2020 - 31.12.2020	65.835 (H)	66.693 (H)	858 m³	10,730	9.206 kWh
01.01.2021 - 10.03.2021	66.693 (H)	67.610 (Z)	917 m³	10,710	9.821 kWh

H...Zählerstand rechnerisch ermittelt Wiener Netze Z...Zählerablesung durch Wiener Netze

Hier stehen die Zählerstände an verschiedenen Tagen:

09.10.2020: 65.835
31.12.2020 / 01.01.2021: 66.693
10.03.2021: 67.610

Die Zählerstände vom 09.10.20 und vom 31.12.20 (= 01.01.21) wurden geschätzt. Das „H“ heißt „geschätzt“ oder auf Technik-Deutsch: „rechnerisch ermittelt“. Es war niemand da um den Zähler abzulesen oder der Zähler war an den Tagen der Ablesung nicht zugänglich.

In diesem Beispiel wurde der Zähler nur einmal abgelesen: Hinter der 67.610 vom 10.03.2021 steht das „Z“ für „Zählerablesung durch Wiener Netze“

Dass der Wert vom 31.12. (01.01.) geschätzt ist, ist nicht problematisch aber am Anfang des gesamten Abrechnungszeitraums (hier: 09.10. 2020) und am Ende (hier 10.03.2021) sollten die Werte nicht geschätzt sondern abgelesen worden sein!

Laut dieser Rechnung sind in der ersten Abrechnungszeit (09.10. bis zum 31.12.) 858m³ Gas verbraucht worden. Das ist der Abstand zwischen den Zählerständen:

$$66.693 \text{ (Zählerstand 31.12.)} - 65.835 \text{ (Zählerstand 09.10.)} = 858$$

Wenn der Zählerstand vom 09.10. zu gering geschätzt worden ist, wurde in Wahrheit weniger verbraucht als berechnet ist. Nehmen wir an, er hätte in Wahrheit schon 66.500 betragen:

$$66.693 \text{ (Zählerstand 31.12.)} - 66.500 \text{ (Zählerstand 09.10.)} = 193$$

Dann wären 858 m³ Gas verrechnet worden obwohl nur 193 m³ in dieser Zeit verbraucht wurden!

Aber: Das bedeutet auch, dass Sie bei Ihrer vorherigen Jahresabrechnung zu wenig bezahlt haben und dies jetzt ausgleichen. Es kann also sein, dass mit einer besonders hohen Jahresabrechnung Energie mitbezahlt wird, die Ihnen vorher nicht berechnet worden ist.

Um sicher zu gehen, dass nicht geschätzt wird, können Sie sich jeder Zeit erkundigen, wann bei Ihnen das letzte Mal abgelesen wurde oder wann das nächste Mal abgelesen wird. In Wien sind hierfür meistens die Wiener Netze zuständig (Tel. 050 128-10100). Manchmal machen die Ablesung auch andere Firmen. Wenn die Wiener Netze nicht zuständig sind, kann man Ihnen dort aber sagen, wo Sie anrufen sollen.

Wenn der Zähler bei Ihnen in der Wohnung ist (und nicht auf dem Gang oder im Keller): Auf jeden Fall sollten Sie dafür sorgen, dass jemand zu Hause ist wenn eine Ablesung angekündigt ist. Sie bekommen einen Brief vom Netzbetreiber oder der Ablesefirma, in dem Ihnen das Datum angekündigt wird. Wenn Sie dann keine Zeit haben: Rufen Sie dort an und machen einen neuen Termin aus – oder geben Sie Ihren Zählerstand einfach am Telefon durch!