

Zertifizierungsreport

zum DIFET-CERT-Verfahren

Zertifizierung

Kundenfreundliche

Strom- und Gasrechnung 2018



Energieversorgung Offenbach AG

DIFET

Deutsches Institut für
Energietransparenz

Zertifizierungsreport

Inhalt:

Ausgangsdaten	3
Ausgangslage	5
Vorgehensweise	6
Zertifizierungsergebnisse Strom	8
Zertifizierungsergebnisse Gas	9
Management Summary	10
Ergebnisse im Einzelnen: Strom	11
Ergebnisse im Einzelnen: Gas	21

Anhang:

I Bundesweite Verbrauchswerte Strom , Gas	30
II Eingereichte Rechnungen	32
III Über das DIFET/Kontakt	39

Zertifizierung 2018

Kundenfreundliche Stromrechnung Kundenfreundliche Gasrechnung

Zertifizierungsregister Nr. 97-474-38/297

Auftraggeber: Energieversorgung Offenbach AG
Andréstraße 71
63067 Offenbach am Main

Produktmarke: -

Zertifizierungsgegenstand:

Jahresrechnung Privatkunden Sparte: Strom, Ausstellungsdatum: 08.11.2017

Jahresrechnung Privatkunden Sparte: Gas; Ausstellungsdatum: 25.11.2017

Normative Bewertungsgrundlagen:

Indikatorenkatalog 4 nach DIFET-CERT Zertifizierungsrichtlinie vom
17.08.2011.

Energierechtliche Bewertungsgrundlagen:

Energiewirtschaftsgesetz (EnWG, BGBl. I S. 2730), Stromgrundversorgungs-
verordnung (StromGVV), Gasgrundversorgungsverordnung (GasGVV),
Niederspannungsanschluss-Verordnung (NAV), Niederdruckanschlussverordnung
(NDAV), Gesetz über Energiedienstleistungen und andere Energieeffizienz-
maßnahmen (EDL-G), Energiesteuer-Verordnung (EnergieStV)

Veröffentlichung: Der Zertifizierungsreport ist nur für den internen Gebrauch vorgesehen. Er darf,
auch nicht in Ausschnitten, ohne schriftliche Zustimmung des DIFET
vervielfältigt oder veröffentlicht werden.

Leiter Zertifizierung: Dipl. Volksw. Axel Süßbrich

Ausstellungsdatum: 16.03.2018

Gültigkeit: Das Zertifikat wird für 12 Monate ausgesprochen und ist für den Geltungsbereich:

- Rechnungslegung Strom, Privatkunden
- Rechnungslegung Gas, Privatkunden
- Rechnungslegung Strom, Gas (Kombi), Privatkunden

gültig. Das Zertifikat ist mit der Bestätigung des DIFET- CERT- Logos verbunden. Die Gültigkeit wird bei unveränderter Rechnung um ein Jahr verlängert. Bei Veränderungen ist ein Audit durchzuführen.

Zertifizierungshistorie

2017	Zertifizierung:	08.09.2016
	Zertifizierungsgegenstand:	Rechnungslegung Gas, Privatkunden, Gewerbekunden
	Zertifizierungsergebnis:	Strom 1,4 „Sehr Gut“ Gas 1,3 „Sehr Gut“

Ausgangslage

Im liberalisierten Energiemarkt ist die jährliche Verbrauchsrechnung ein wichtiges Element des Wettbewerbsmarktes. Denn die Rechnung stellt ein wesentliches, meist sogar das einzige direkte Kommunikationsmittel des Energieunternehmens mit dem Kunden dar.

Die Aufgabe einer kundenfreundlichen Rechnung ist dennoch schwierig zu lösen. Zum Einen setzt sich die Strom- und Gasrechnung aus vielen Preisbestandteilen zusammen. Zum Anderen machen zahlreiche gesetzliche Vorgaben, wie z.B. §§ 40-42 EnWG sowie §111 EnWG die Rechnung komplex.

Trotz der energierechtlichen Auflagen zum Rechnungsinhalt betont der Gesetzgeber ausdrücklich, dass eine Einheitsrechnung nicht gewünscht ist. Es wurde ganz bewusst davon abgesehen, Leitfäden oder sogar Muster für die Kundenrechnung zu generieren. Damit ist und bleibt die Jahresrechnung ein Instrument für eine Positionierung im Wettbewerb.

Die gängige Praxis der Abrechnung von Strom- und Gaslieferungen ist für den Kunden nicht immer leicht nachzuvollziehen. In unseren Gruppendiskussionen stellte sich heraus, dass die jährliche Strom- und Gasrechnung meist aus wenig verständlichen Zahlen besteht. Insofern überrascht es nicht, dass lediglich die Hälfte der Diskussionsteilnehmer die vorgelegten Strom- und Gasrechnung überhaupt vollständig nachvollziehen können.

Dies führt zu einem Glaubwürdigkeitsverlust des EVU. Daher vertrauen nur ca. 40 Prozent der Diskussionsteilnehmer den Strom- und Gasrechnung voll und ganz. Dies führt bei den restlichen ca. 60 Prozent zu einer kritischen oder sehr kritischen Distanz des Kunden zum Unternehmen.

Dabei ist die Strom- und Gasrechnung ein wichtiges Schreiben. Nicht nur für die Energieanbieter, sondern auch für die Politik: Die Bundesregierung nutzt es, um die klimapolitischen Ziele Deutschlands zu erreichen. Bis 2020 sollen die energetischen Informationen auf der Rechnung zu bis zu 5% weniger Verbrauch führen. Dargestellte Vergleiche des aktuellen Verbrauchs zum Vorjahresverbrauch oder zu ähnlichen Verbrauchsgruppen sollen die Energieverbraucher zum sparsamen und bewussten Energieverbrauch bewegen.

Zertifizierung Kundenfreundliche Strom- und Gasrechnung

Ziel der Zertifizierung ist es, dem EVU eine Standortbestimmung im Wettbewerb zu geben: Erfüllen sich die Erwartungen, die Energiekunden und der Staat an die Strom- und Gasrechnung haben?

Vorgehensweise des DIFET-CERT-Verfahrens

Seit 2011 zertifiziert das Deutsche Institut für Energietransparenz in Deutschland Strom- und Gasrechnungen der Energieversorger. Die Zertifizierung wird gemäß DIFET-CERT-Verfahren durchgeführt. Die Indikatoren des Zertifizierungskataloges gelten aufgrund der Zertifizierungsrichtlinie vom 17.08.2011. Die gesetzlichen Indikatoren entsprechen dabei den Anforderungen der aktuellen Energiewirtschaftsgesetze. Das DIFET-CERT-Verfahren wird dabei regelmäßig überwacht.

Die Zertifizierung teilt sich in drei unterschiedliche Prozesse auf:

(1) Gruppendiskussion

Ausgewählt wurden Personen, die sowohl Entscheider im Haushalt sind, als auch Erdgas zum Heizen nutzen.

(2) Marketing-Analyse

Die Zertifizierungskommission besteht aus Experten der Energie- und Marketingbranche. Anhand eines Zertifizierungskatalogs mit 84 Einzelindikatoren wird die Kommission die Rechnungen prüfen.

(3) Energierechtliche Analyse

Durch die Prüfung von aktuellen Energiewirtschaftsgesetzen (EnWG, StromGKV, GasGKV, NAV, NDAV, EDL-G) werden alle gesetzlichen Auflagen auditiert.

Erläuterung zu den Ergebnissen im Einzelnen

Anhand der folgenden Darstellungsweise werden Ihre Ergebnisse transskribiert, bzw. aufgeführt:

Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:

Welche Meinungen hatten die Teilnehmer der Gruppendiskussion/ Was waren die spontanen Äußerungen bei Vorlage der Rechnung

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- Ihre Rechnungsangaben, die gut und besser beurteilt wurden

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- Ihre Rechnungsangaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden
 - Optimierungsvorschlag der Marketingkommission

Zertifizierungsurteil

Berechnung Rubriknote

Die eingereichten Rechnungen wurden in zwölf (Strom), bzw. 11 (Gas) Rubriken unterteilt. Die wesentlichen Ergebnisse der beiden Methoden sind für jede Rubrik zusammengeführt worden und erhielten jeweils eine einzelne Benotung. Das Urteil der Marketing- und Energierechts-Analysen fließt zu 60 Prozent in die Rubriknote ein. Das Ergebnis der Gruppendiskussion bestimmt zu 40 Prozent die Rubriknote.

Gewichtung der Rubriknoten

Die Rubriknote „Erscheinungsbild“ wird mit Faktor 2 und die Rubriknote „Online Rechnungserklärung“ mit dem Faktor 0,5 gewichtet. Alle weiteren Rubriknoten werden mit dem Faktor 1 gewichtet.

Zertifizierungsergebnis Strom

Rubrik	Note	Branchen- durchschnitt (2017)
1 Erscheinungsbild	sehr gut	befriedigend
2 Eröffnung & Kontakt	sehr gut	befriedigend
3 Verbrauchs- und Betragsdarstellung	sehr gut	gut
4 Geleistete Zahlungen & Differenzermittlung	sehr gut	befriedigend
5 Neuer Abschlag	gut	befriedigend
6 Anschreibenschluß	gut	befriedigend
7 Detaillierte Betragsermittlung	gut	befriedigend
8 Preisbestandteile	ausreichend	gut
9 Stromkennzeichnung	sehr gut	ausreichend
10 Verbrauchsvergleich	sehr gut	befriedigend
11 Energieeffizienzangaben & Verbraucherinformation	gut	ausreichend
12 Online Rechnungserklärung	sehr gut	befriedigend
Gesamtbeurteilung	sehr gut (1,4)	befriedigend (3,0)

Zertifizierungsergebnis Gas

Rubrik	Note	Branchen- durchschnitt (2017)
1 Erscheinungsbild	sehr gut	befriedigend
2 Eröffnung & Kontakt	sehr gut	befriedigend
3 Verbrauchs- und Betragsdarstellung	sehr gut	gut
4 Geleistete Zahlungen & Differenzermittlung	sehr gut	befriedigend
5 Neuer Abschlag	gut	befriedigend
6 Anschreibenschluß	gut	befriedigend
7 Detaillierte Betragsermittlung	gut	befriedigend
8 Preisbestandteile	gut	gut
9 Verbrauchsvergleich	sehr gut	befriedigend
10 Energieeffizienzangaben & Verbraucherinformation	gut	ausreichend
11 Online Rechnungserklärung	sehr gut	befriedigend
Gesamtbeurteilung	sehr gut (1,3)	befriedigend (2,9)

Management Summary

Die Strom- und Gasrechnungen der EVO zeigen sich in einer sehr modernen Form. Die Gestaltung und Farbgebung setzen ein deutliches Ausrufezeichen. Das innovative Layout, im anglikanischen Raum bereits eingesetzt, findet somit Einzug in die deutsche Energiebranche. Die Informationsspalte gibt viel Raum für die Kundenfreundlichkeit und die Wertschätzung des Kunden. Die wichtigsten Kennzahlen sind auf der ersten Seite sehr gut aufgeführt und somit für den Kunden leicht zu finden. Auch das kundenfreundliche Wording im Text wirkt positiv auf den Kunden.

Inhaltlich ist besonders positiv die Priorisierung der wichtigsten Kennzahlen und Informationen aus Sicht des Kunden hervorzuheben. Doch dabei sind zwei, sowohl für das Kundeninteresse als auch für den Gesetzgeber wichtige Daten nicht aufgeführt worden: Die Abgaben und Umlagen für die Energiewende als Preisbestandteile des Strompreises und wichtige Vertragsinformationen, wie Vertragsdauer oder Kündigungstermin. Dabei wirken beide Elemente sich besonders positiv auf die Kundenbindung aus.

Die detaillierte Berechnung von Verbrauch und Betrag ist für den Kunden nur schwer nachzuvollziehen, da diese zum einen auf zwei Blättern aufgeteilt und zum anderen ohne den Anschein einer Berechnung dargestellt sind. In der Rechnung werden die Stromkennzeichnung und die Verbrauchsvergleiche sehr kundenfreundlich dargestellt und erläutert. Die kommunizierten Verbrauchswerte sind dabei größtenteils sehr gut gewählt.

Insgesamt drücken das Erscheinungsbild, die Struktur und die Tonalität der Rechnungen einen sehr kundenfreundlichen und sympathischen Stil aus, die den Leser/Kunden erfreut. So tragen sie einen sehr positiven Teil zur Kernleistung Energielieferung bei, da sie eine besondere Wertschätzung bei dem Kunden auslöst und so die Kundenbindung deutlich stärkt. Damit verdient sich die Rechnung in der Sparte Strom die Note Sehr Gut (1,4) und in der Sparte Gas die Note Sehr Gut (1,3).

Die Ergebnisse im Einzelnen: Strom

1. Erscheinungsbild

Jedes Anschreiben, so auch die Jahresrechnung, wirkt auf seine Empfänger. Dieses Wahrnehmen wird auch ohne den Inhalt deutlich. So hat die gewählte Schriftart und -größe, Ligaturen, Format, Farbigkeit und das Layout eine Wirkung auf den Leser. Diese Parameter sollten daher einladend kundenfreundlich und wertschätzend gewählt werden.

Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:

nett/ sympathisch /freundlich/ ordentlich/ lädt zum durchblättern ein/ auch nett mit dem Bild/ farblich nett/ modern/witzig mit den verschiedenen Farben

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- Sehr klare und akzentuierte Gliederung
- einheitliche Formatierung und Satzspiegel auf allen Seiten
- inhaltsunterstützender und stringenter Einsatz von Farben
- innovative Infospalte

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- Keine

Beurteilung Erscheinungsbild:

sehr gut

2. Eröffnung & Kontakt

Der Absender sollte auf den ersten Blick, durch z.B. das Logo erkennbar sein, weiterhin sollten hier die Kontaktarten aufgeführt werden, mit denen die Kundenfragen optimal bearbeitet werden können. Die persönliche Anrede und die ersten Sätze sollten den Kunden sympathisch begrüßen und zum Weiterlesen animieren.

Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:

fühlt man sich persönlich angesprochen/ netter Text / nehme ich nicht sofort wahr

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- Aufführung aller Kontaktarten (Email, Telefon, Fax, URL)
- Sehr kundenfreundliche einleitende Sätze

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- Keine

Beurteilung Eröffnung & Kontakt:

sehr gut

3. Verbrauchs- und Betragsdarstellung

Der abzurechnende Jahresverbrauch und der daraus resultierende Rechnungsbetrag sollte so deutlich wie möglich positioniert sein, da die Kennziffern den direkten Bezug zum Kunden (-konsum) und einen zentralen Teil des Schreibens darstellen.

Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:

verständlich/ übersichtlich/ sehr modern/ Verbrauch findet man auch/ Gut daß das alles ohne Umsatzsteuer ist

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- einfache und transparente Darstellung des Verbrauchs und des Betrags
- Kundenfreundliche reine Bruttodarstellung

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- Keine Definition der dargestellten Zahlen und Werte
 - Definitionen (Verbrauch, Kosten (Betrag)) einfügen

Beurteilung Verbrauchs- und Betragsdarstellung:

sehr gut

4. Geleistete Zahlungen & Differenzermittlung

Die geleisteten Zahlungen sollten, wenn überhaupt, so einfach wie möglich dargestellt werden. Die Differenzermittlung ergibt sich aus Subtraktion des Betrages und sollte deutlich zu erkennen sein.

Den Abschluss bildet ein, in der Tonalität freundlicher Fließtext, wie das EVU mit der Differenz umgeht.

Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:

Eindeutig/ da ist doch schon der erste Abschlag drin/ da steht alles drin

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- deutliche Ausweisung der Parameter
- Kundenfreundliche reine Bruttodarstellung

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- keine

Beurteilung Geleistete Zahlungen & Differenzermittlung:

sehr gut

5. Neuer Abschlag

Nach der Abrechnung des alten Jahres, beginnt ein weiteres Jahr in der Kundenbeziehung, was sich auch in der Darstellung zeigen sollte. Wesentlich hierfür ist ein neuer Abschlag; dessen Berechnung aus Verbrauch, Preis und Anzahl der Abschläge ansatzweise ebenfalls transparent dargestellt werden sollte. Zum Vergleich kann der alte Abschlag mit aufgeführt werden.

Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:

Deutliche Darstellung/ so finde ich das anschaulich und verständlich/ übersichtlich gestaltet/ die Termine merkt sich keiner/ es reicht wenn die schreiben: Immer zur Mitte des Monats

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- Buchhalterische Trennung vom alten und neuen Jahr
- Kundenfreundliche reine Bruttodarstellung

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- Keine Begründung für neue Abschlagshöhe
 - Beispiel: „Aus Ihrem aktuellen Verbrauch und den aktuellen Preisen ergibt sich ein neuer monatlicher Abschlag von: XX €.“

Beurteilung Neuer Abschlag:

gut

6. Anschreibenschluß

Freundliche Worte zum Abschluss runden das Anschreiben ab. Hinweise zu detaillierten Angaben, gewünschten Kontaktart, Musterrechnung auf der Internetseite sind hier in einem Fließtext richtig positioniert. Eine persönliche Grußformel lassen das Anschreiben kundenfreundlich ausklingen.

*Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:
nicht so viele Worte/ mal knapp geschrieben/ lese ich nicht*

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- keine

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- Keinen sympathischen Satz zum Abschluss
→ z.B.: „Bei Fragen und Anregungen sind wir gerne für Sie da.“ oder „Es freut uns, Sie auch im kommenden Jahr mit unserer Energie und Service zu überzeugen.“

Beurteilung Anschreibenschluß:

gut

7. Detaillierte Betragsermittlung

Um den dargestellten Betrag zu ermitteln, ist nach Darstellung der Verbrauchsermittlung die jeweilige Bepreisung zu verrechnen. Diese Berechnungen sollten so einfach wie möglich dargestellt werden, so kann z.B. auf eine MwSt. Aufführung verzichtet werden.

*Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:
Was heißt denn „HT“?/ interessiert mich nicht/ muss man sich erst kurz einlesen/ wird erst mit der Erklärung rechts klar*

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- kundenfreundliche, da auf das Wesentliche reduzierte Darstellung

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- keine transparente Darstellung der Verrechnung

- Verrechnung deutlicher darstellen, z.B. durch Mathematische Zeichen („+“, „=,“)
- Verwendung von nicht-umgangssprachlichen Abkürzungen „HT“
- Abkürzungen ausschreiben oder erklären

Beurteilung Differenzierte Betragsermittlung:

gut

8. Preisbestandteile

Der abgerechnete Strompreis besteht mittlerweile aus mehreren staatlichen Ab- und Umlagen, sowie den Netznutzungsentgelten. Nach EnWG sowie weiteren Gesetzen und Verordnungen, sind EVUs aus Gründen der Transparenz verpflichtet, in oder als Anlage zu ihren Rechnungen diese Preisinformationen auszuweisen.

Ausweisung von:	nach:	vorhanden:
1. Arbeitspreis	EnWG	per Nettopreis
2. Grundpreis	EnWG	per Nettopreis
3. Netznutzungsentgelte	EnWG	per Nettobetrag
4. Messstellenbetrieb	EnWG	per Nettobetrag
5. Messung	EnWG	per Nettobetrag
6. Konzessionsabgabe	EnWG	per Nettobetrag
7. EEG-Umlage	EEG	Nein
8. KWKG-Umlage	KWKG	Nein
9. Offshore-Haftungsumlage	EnWG	Nein
10. §19-Umlage	Strom NEV	Nein

Ausweisung von:	nach:	vorhanden:
11. Abschalt-Umlage	AbLaV	Nein
12. Stromsteuer	StromStG	per Nettobetrag

Max. Noten-Klassifizierung bei fehlenden Angaben: 0-1= sehr gut; 2= gut; 3= befriedigend; 4-5= ausreichend, > 6= mangelhaft

Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:
die sind aber gut versteckt, brauche ich aber auch nicht/ Unter „Vertragsinformationen“ findet man das auch nicht/ sehr klein geschrieben

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- keine

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- staatl. Umlage und Abgaben nicht aufgeführt
 - Preisbestandteile aufführen
- keine transparente Überschrift und Kapitelüberschriften
 - Prägnante und sprechende Überschriften einfügen

Beurteilung Preisbestandteile:

ausreichend

9. Stromkennzeichnung

Nach § 42 EnWG sind EVUs verpflichtet, in oder als Anlage zu ihren Rechnungen Angaben über (1) den Anteil der einzelnen Energieträger (Kernkraft, Kohle, Erdgas und sonstige fossile Energieträger, erneuerbare Energien, gefördert nach dem Erneuerbare-Energien-Gesetz, sonstige erneuerbare Energien) an dem Gesamtenergieträgermix und über (2) die Umweltauswirkungen auf Kohlendioxid-Emissionen (CO₂-Emissionen) und radioaktiven Abfall in angemessener Größe in grafisch visualisierter Form zu informieren.

Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:

wenn ich das zwei Mal lese, verstehe ich, was die von mir wollen/ interessiert mich nicht/ die Begriffe verstehe ich nicht (Gesamtenergieträgermix)

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- moderne Grafik
- erklärende Einführungstexte und Benennung der jeweiligen Produkte

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- keine erklärende Überschrift und Einführungstext für Umweltauswirkungen
 - Erklärende und Einführungstext Überschrift einfügen
- keine Verwendung von umgangssprachlichen Begriffen
 - umgangssprachlichen Begriffen einfügen, wie z.B.: „Inhaltsstoffe zur Stromherstellung“

Beurteilung Stromkennzeichnung:

sehr gut

10. Verbrauchsvergleich

Seit der Novelle 2012 des EnWG muss der abgerechnete Verbrauch sowohl mit dem Vorjahresverbrauch, als auch mit durchschnittlichen Jahresverbräuchen von Vergleichsgruppen graphisch verglichen werden. Die Darstellung ist kundenfreundlich so zu wählen, dass der Kunde unmittelbar erkennen kann, wie sich der eigene Jahresverbrauch zu dem Jahresverbrauch von Vergleichskundengruppen verhält.

Vergleichswertanalyse:

Ihre Quellenangabe: Werte aus Gesetzesbegründung (Bundestags-Drucksache 17/6072 vom 06.06.2011, S. 83)

Abweichung von DIFET-Verbrauchswerten (Kat.3: West, mit WW, s. Anhang I) in Prozent

	Verbrauchswert 1	Verbrauchswert 2	Verbrauchswert 3	Verbrauchswert 4
1 Person-HH	-20,4	-23,1	+10,5	+68,9
2 Personen-HH	+11,1	+19,3	+36,0	+103,6
3 Personen-HH	-2,4	0,0	+9,9	+54,2
4 Personen-HH	+8,8	+4,0	+11,4	+49,4

Max. Noten-Klassifizierung: 0-15%= sehr gut; 15,1-25%= gut; 25,1-35%= befriedigend; 35,1- 50%= ausreichend, > 50,1%= mangelhaft

Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:

gut beschrieben/ kann ich meinen Verbrauch direkt vergleichen/ finde ich prima, da kann ich mich einschätzen, ist gut gemacht

Ihre Angaben, die gut und besser beurteilt wurden:

- übersichtliche Darstellung
- überwiegend realistische Verbrauchswerte
- Modernes und kundenfreundliches Format
- erklärender Text über- und unterhalb (ohne Erklärung für Warmwasser)

Ihre Angaben, die befriedigend und schlechter beurteilt wurden:

- keine Angabe, ob der dargestellte Vorjahresverbrauch in der Grafik der abgerechnete oder auf 365 Tage hochgerechnete ist
 - Angabe einfügen
- Hohe Toleranzwerte bei Verbrauchswert 4 (hoher Verbrauch)
 - Verbrauchswerte (teilweise deutlich) nach unten korrigieren

Beurteilung Vergleichs:

sehr gut

11. Energieeffizienzangaben und Verbraucherinformationen

Nach u.a. §§ 40,41 EnWG und §4 Abs. 1 EDL-G sind EVUs verpflichtet, zu Vertragsbedingungen, Rechten und Energieeffizienzmaßnahmen in Ihren Rechnungen aufmerksam zu machen. Insbesondere sind hier Informationen zu Vertragsbedingungen und Kündigungsrechten anzugeben. Weiterhin schreibt das Gesetz vor, Kontaktinformationen zu Anbietern von Energieeffizienzdienstleistungen, etc. zur Verfügung zu stellen.

Ausweisung von:	nach:	vorhanden:
1. Email Kontaktadresse zu aktuellen Informationen	EnWG	Ja
2. Vertragsdauer	EnWG	Nein
3. Nächstmöglicher Kündigungstermin	EnWG	Nein
4. Kündigungsfrist	EnWG	Ja
5. Preisanpassung	EnWG	Ja
6. Rücktrittsrecht des Kunden	EnWG	Nein
7. Zu erbringende Leistung, einschließlich Wartungsdienst	EnWG	Nein
8. Haftungs- und Entschädigungsregelung	EnWG	Ja
9. Bestimmungen zu Lieferantenwechsel	EnWG	Ja
10. Zählpunktbezeichnung	EnWG	Ja
11. Codenummer des Netzbetreibers	EnWG	Ja
12. Anschrift Schlichtungsstelle	EnWG	Ja
13. Kontaktdaten des Verbraucherservice der BNA	EnWG	Ja
14. Anbieterliste von Energieeffizienzmaßnahmen und -audits	EnWG	Ja
15. Glossar standardisierter Begriffe und Definitionen	EnWG	Ja

Max. Noten-Klassifizierung bei fehlenden Angaben: 0-2= sehr gut; 3-4= gut; 5-7= befriedigend; 8-10= ausreichend, > 10= mangelhaft

Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:

viel geschrieben/ viele, aber bestimmt nützliche Informationen/ das liest keiner/ Was unter weitere Informationen, Hinweise oder Sonstiges steht, lese ich nicht

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- Priorisierte Darstellung und Anordnung der Informationen

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- Keine Angaben zu den Punkten 2,3, 4-7
- Überschriften Angaben einbinden, da gesetzlich gefordert

Beurteilung Energieeffizienzangaben:

gut

12. Online Rechnungserklärung

Auf den online Service sollte auf der Rechnung verwiesen werden, da dort weitere, Informationen und Erklärungen angegeben werden können. So kann der Verbrauch noch detaillierter dargestellt werden, der eigene Strommix, Angaben über die den Stromsteuer, Steuern und Abgaben, Allgemeine Bedingungen, Konzessionsabgaben, u.v.a. gemacht werden. Dabei sollte der Bereich einfach aufzufinden sein (2-3 Klicks) und nicht zu viele Menüunterpunkte besitzen.

*Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:
nicht leicht zu finden/ einige Punkte werden erklärt*

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- moderne Darstellung
- Kundenfreundliche Texte

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- sehr einfache(PDF) Darstellung
- online Darstellung wird multimedialen Medium nicht gerecht

Beurteilung Online Rechnungserklärung:

sehr gut

Die Ergebnisse im Einzelnen: Erdgas

1. Erscheinungsbild

Jedes Anschreiben, so auch die Jahresrechnung, wirkt auf seine Empfänger. Dieses Wahrnehmen wird auch ohne den Inhalt deutlich. So hat die gewählte Schriftart und -größe, Ligaturen, Format, Farbigkeit und das Layout eine Wirkung auf den Leser. Diese Parameter sollten daher einladend kundenfreundlich und wertschätzend gewählt werden.

Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:

nett/ sympathisch /freundlich/ ordentlich/ lädt zum durchblättern ein/ auch nett mit dem Bild/ farblich nett/ modern/witzig mit den verschiedenen Farben

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- Sehr klare und akzentuierte Gliederung
- einheitliche Formatierung und Satzspiegel auf allen Seiten
- inhaltsunterstützender und stringenter Einsatz von Farben
- innovative Infospalte

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- Keine

Beurteilung Erscheinungsbild:

sehr gut

2. Eröffnung & Kontakt

Der Absender sollte auf den ersten Blick, durch z.B. das Logo erkennbar sein, weiterhin sollten hier die Kontaktarten aufgeführt werden, mit denen die Kundenfragen optimal bearbeitet werden können. Die persönliche Anrede und die ersten Sätze sollten den Kunden sympathisch begrüßen und zum Weiterlesen animieren.

Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:

fühlt man sich persönlich angesprochen/ netter Text / nehme ich nicht sofort wahr

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- Aufführung aller Kontaktarten (Email, Telefon, Fax, URL)
- sehr kundenfreundliche einleitende Sätze

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- keine konsequente Durchführung der Icons der Kontaktaufnahme
 - E-mail und Internetadresse ebenfalls mit Icons versehen

Beurteilung Eröffnung & Kontakt:

sehr gut

3. Verbrauchs- und Betragsdarstellung

Der abzurechnende Jahresverbrauch und der daraus resultierende Rechnungsbetrag sollte so deutlich wie möglich positioniert sein, da die Kennziffern den direkten Bezug zum Kunden (-konsum) und einen zentralen Teil des Schreibens darstellen.

Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:

verständlich/ übersichtlich/ sehr modern/ Verbrauch findet man auch/ Gut daß das alles ohne Umsatzsteuer ist

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- einfache und transparente Darstellung des Verbrauchs und des Betrags
- Kundenfreundliche reine Bruttodarstellung

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- Keine Definition der dargestellten Zahlen und Werte
 - Weglassen Definitionen (Verbrauch, Kosten (Betrag)) einfügen

Beurteilung Verbrauchs- und Betragsdarstellung:

sehr gut

4. Geleistete Zahlungen & Differenzermittlung

Die geleisteten Zahlungen sollten, wenn überhaupt, so einfach wie möglich dargestellt werden. Die Differenzermittlung ergibt sich aus Subtraktion des Betrages und sollte deutlich zu erkennen sein. Den Abschluss bildet ein, in der Tonalität freundlicher Fließtext, wie das EVU mit der Differenz umgeht.

Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:

Eindeutig/ da steht alles drin

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- deutliche Ausweisung der Parameter
- Kundenfreundliche reine Bruttodarstellung

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- keine

Beurteilung Geleistete Zahlungen & Differenzermittlung:

sehr gut

5. Neuer Abschlag

Nach der Abrechnung des alten Jahres, beginnt ein weiteres Jahr in der Kundenbeziehung, was sich auch in der Darstellung zeigen sollte. Wesentlich hierfür ist ein neuer Abschlag; dessen Berechnung aus Verbrauch, Preis und Anzahl der Abschläge ansatzweise ebenfalls transparent dargestellt werden sollte. Zum Vergleich kann der alte Abschlag mit aufgeführt werden.

Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:

Deutliche Darstellung/ so finde ich das anschaulich und verständlich/ übersichtlich gestaltet/ die Termine merkt sich keiner/ es reicht wenn die schreiben: Immer zur Mitte des Monats

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- Buchhalterische Trennung vom alten und neuen Jahr
- Kundenfreundliche reine Bruttodarstellung

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- Keine deutliche Überschrift
 - Beispiel: „Ihr neuer Abschlag im kommenden Jahr.“

- Keine Begründung für neue Abschlagshöhe
 - Beispiel: „Aus Ihrem aktuellen Verbrauch und den aktuellen Preisen ergibt sich ein neuer monatlicher Abschlag von: XX €.“

Beurteilung Neuer Abschlag:

gut

6. Anschreibenschluß

Freundliche Worte zum Abschluss runden das Anschreiben ab. Hinweise zu detaillierten Angaben, gewünschten Kontaktart, Musterrechnung auf der Internetseite sind hier in einem Fließtext richtig positioniert. Eine persönliche Grußformel lassen das Anschreiben kundenfreundlich ausklingen.

*Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:
nicht so viele Worte/ mal knapp geschrieben/ lese ich nicht*

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- keine

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- Keinen sympathischen Satz zum Abschluss
 - z.B.: „Bei Fragen und Anregungen sind wir gerne für Sie da.“ oder „Es freut uns, Sie auch im kommenden Jahr mit unserer Energie und Service zu überzeugen.“

Beurteilung Anschreibenschluß:

gut

7. Detaillierte Betragsermittlung

Um den dargestellten Betrag zu ermitteln, ist nach Darstellung der Verbrauchsermittlung die jeweilige Bepreisung zu verrechnen. Diese Berechnungen sollten so einfach wie möglich dargestellt werden, so kann z.B. auf eine MwSt. Aufführung verzichtet werden.

Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:

Was heißt denn „HT“?/ interessiert mich nicht/ muss man sich erst kurz einlesen/ wird erst mit der Erklärung rechts klar

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- kundenfreundliche, da auf das Wesentliche reduzierte Darstellung

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- Angabe der Gasverbräuche mit zwei Nachkommastellen, Differenz mit drei Nachkommastellen
→ Gasverbräuche sind ohne Nachkommastellen anzugeben (G685/Nr.10)
- keine transparente Darstellung der Verrechnung
→ Verrechnung deutlicher darstellen, z.B. durch Mathematische Zeichen („+“, „=„)
- keine transparente Überschrift
→ „Gasverbrauch im Detail“ stellt nur einen Teil der Berechnung da, Überschrift für Kunden sprechen lassen, z.B. „Ihre Gaskosten im Detail“

Beurteilung Differenzierte Betragsermittlung:

gut

8. Preisbestandteile

Der abgerechnete Gaspreis besteht aus sieben Bestandteilen. Nach EnWG sowie weiteren Gesetzen und Verordnungen, sind EVUs aus Gründen der Transparenz verpflichtet, in oder als Anlage zu ihren Rechnungen diese Informationen auszuweisen.

Ausweisung von:	nach:	vorhanden:
1. Arbeitspreis	EnWG	per Nettopreis
2. Grundpreis	EnWG	per Nettopreis

Ausweisung von:	nach:	vorhanden:
3. Netznutzungsentgelte	EnWG	per Nettobetrag
4. Messstellenbetrieb	EnWG	per Nettobetrag
5. Messung	EnWG	per Nettobetrag
6. Konzessionsabgabe	EnWG	Nein
7. Erdgassteuer	ErdgasStG	per Nettobetrag

Max. Noten-Klassifizierung bei fehlenden Angaben: 0-1= sehr gut; 2= gut; 3= befriedigend; 4= ausreichend, > 5= mangelhaft

Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:
die sind aber gut versteckt, brauche ich aber auch nicht/ Unter „Vertragsinformationen“ findet man das auch nicht/ sehr klein geschrieben/ ist mir egal, wer von denen das Geld bekommt

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- keine

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- keine transparente Überschrift und Kapitelüberschriften
- Überschriften einfügen

Beurteilung Preisbestandteile:

gut

9. Verbrauchsvergleich

Seit der Novelle 2012 des EnWG muss der abgerechnete Verbrauch sowohl mit dem Vorjahresverbrauch, als auch mit durchschnittlichen Jahresverbräuchen von Vergleichsgruppen grafisch verglichen werden. Die Darstellung ist kundenfreundlich so zu wählen, dass der Kunde unmittelbar

erkennen kann, wie sich der eigene Jahresverbrauch zu dem Jahresverbrauch von Vergleichskundengruppen verhält.

Vergleichswertanalyse:

Ihre Quellenangabe: Techem Energy Services GmbH, teilw. eigene Berechnungen

Abweichung von DIFET-Verbrauchswerten (Kat.3: West, mit WW, s. Anhang I) in Prozent

	Verbrauchswert 1	Verbrauchswert 2	Verbrauchswert 3	Verbrauchswert 4
40 m ² (EW)	0,0	0,0	+12,5	15,0
65 m ² (EW)	-7,7	2,6	+11,5	10,8
85m ² (EW)	-4,8	+19,3	+37,3	+37,1
120 m ² (RH)	0,0	+31,9	+39,5	+44,7

Max. Noten-Klassifizierung: 0-15%= sehr gut; 15,1-25%= gut; 25,1-35%= befriedigend; 35,1- 50%= ausreichend, > 50,1%= mangelhaft

Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:

gut beschrieben/ kann ich meinen Verbrauch direkt vergleichen/ finde ich prima, da kann ich mich einschätzen, ist gut gemacht

Ihre Angaben, die gut und besser beurteilt wurden:

- überwiegend realistische Verbrauchswerte
- übersichtliche Darstellung
- Modernes und kundenfreundliches Format
- erklärender Text über- und unterhalb (ohne Erklärung für Warmwasser)

Ihre Angaben, die befriedigend und schlechter beurteilt wurden:

- Direkte Überschrift über Grafik nicht kundenfreundlich
→ Einfügen einer kurzen Überschrift: „ Vergleich Jahresverbrauch Erdgas.“
- Hohe Toleranzwerte bei großen Verbräuchen
→ hohen Verbrauchswerte 4 nach unten korrigieren

Beurteilung Vergleichs:

sehr gut

10. Energieeffizienzangaben und Verbraucherinformationen

Nach u.a. §§ 40,41 EnWG und §4 Abs. 1 EDL-G sind EVUs verpflichtet, zu Vertragsbedingungen, Rechte und Energieeffizienzmaßnahmen in Ihren Rechnungen aufmerksam zu machen. Insbesondere sind hier Informationen zu Vertragsbedingungen und Kündigungsrechten anzugeben. Weiterhin schreibt das Gesetz vor, Kontaktinformationen zu Anbietern von Energieeffizienzdienstleistungen, etc. zur Verfügung zu stellen.

Ausweisung von:	nach:	vorhanden:
1. Email Kontaktadresse zu aktuellen Informationen	EnWG	Ja
2. Vertragsdauer	EnWG	Nein
3. Nächstmöglicher Kündigungstermin	EnWG	Nein
4. Kündigungsfrist	EnWG	Ja
5. Preisanpassung	EnWG	Ja
6. Rücktrittsrecht des Kunden	EnWG	Nein
7. Zu erbringende Leistung, einschließlich Wartungsdienst	EnWG	Nein
8. Haftungs- und Entschädigungsregelung	EnWG	Ja
9. Bestimmungen zu Lieferantenwechsel	EnWG	Ja
10. Zählpunktbezeichnung	EnWG	Ja
11. Codenummer des Netzbetreibers	EnWG	Ja
12. Hinweis auf Erdgassteuer	EnergieStV	Nein
13. Anschrift Schlichtungsstelle	EnWG	Ja
14. Kontaktdaten des Verbraucherservice der BNA	EnWG	Ja
15. Anbieterliste von Energieeffizienzmaßnahmen und -audits	EnWG	Ja
16. Glossar standardisierter Begriffe und Definitionen	EnWG	Ja

Max. Noten-Klassifizierung bei fehlenden Angaben: 0-2= sehr gut; 3-4= gut; 5-7= befriedigend; 8-10= ausreichend, > 10= mangelhaft

Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:

schnell nicht leicht zu finden/ einige Punkte werden erklärt

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- Priorisierte Darstellung und Anordnung der Informationen

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- Keine Angaben zu den Punkten 2,3, 4-7 und 12
- Überschriften Angaben einbinden, da gesetzlich gefordert

Beurteilung Energieeffizienzangaben:

gut

11. Online Rechnungserklärung

Auf den online Service sollte auf der Rechnung verwiesen werden, da dort weitere Informationen angegeben werden können. So kann der Verbrauch noch detaillierter dargestellt werden, der eigene Strommix, Angaben über die den Erdgassteuer, Steuern und Abgaben, Allgemeine Bedingungen, Konzessionsabgaben, u.v.a. gemacht werden. Dabei sollte der Bereich einfach aufzufinden sein (2-3 Klicks) und nicht zu viele Menüunterpunkte besitzen.

Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:

viel geschrieben/ viele, aber bestimmt nützliche Informationen/ das liest keiner/ Was unter weitere Informationen, Hinweise oder Sonstiges steht, lese ich nicht

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- moderne Darstellung
- Kundenfreundliche Texte

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- sehr einfache(PDF) Darstellung
- online Darstellung wird multimedialen Medium nicht gerecht

Beurteilung Online Rechnungserklärung:

sehr gut

Anhang I:

Bundesweiter jährlicher Stromverbrauch nach Haushaltsgrößen

a) Ohne Warmwasserbereitung, Kategorie 3, West:

	Verbrauchswert 1	Verbrauchswert 2	Verbrauchswert 3	Verbrauchswert 4
1 Person-HH	1.130	1.430	1.810	2.190
2 Personen-HH	1.350	1.760	2.280	2.630
3 Personen-HH	2.100	2.800	3.730	4.670
4 Personen-HH	2.390	3.270	4.490	5.690

Alle Angaben in kW/h; Quelle: Deutsches Institut für Energietransparenz (DIFET) , Stand: 02/2013

b) Mit Warmwasserbereitung, Kategorie 4, West:

	Verbrauchswert 1	Verbrauchswert 2	Verbrauchswert 3	Verbrauchswert 4
1 Person-HH	1.760	2.230	2.820	3.420
2 Personen-HH	2.290	2.290	3.850	4.740
3 Personen-HH	2.910	3.870	5.160	6.450
4 Personen-HH	3.300	4.520	6.190	7.870

Alle Angaben in kW/h; Quelle: Deutsches Institut für Energietransparenz (DIFET) , Stand: 02/2013

Bundesweiter jährlicher Gasverbrauch nach Haushaltsgrößen

c) Mit Warmwasserbereitung, Kategorie 4, West:

	Verbrauchswert „sehr gering“	Verbrauchswert 2 „gering“	Verbrauchswert 3 „durchschnittlich“	Verbrauchswert 4 „hoch“	Verbrauchswert 5 „sehr hoch“
40 m ² (ETW)	4.000	6.000	8.000	10.000	12.000
50 m ² (ETW)	5.000	7.500	10.000	12.500	15.000
60 m ² (ETW)	6.000	9.000	12.000	15.000	18.000
65 m ² (ETW)	6.500	9.750	13.000	16.250	19.500
70 m ² (ETW)	7.000	10.500	14.000	17.500	21.000
75 m ² (ETW)	7.500	11.250	15.000	18.750	22.500
80 m ² (ETW)	8.000	12.000	16.000	20.000	24.000
85 m ² (ETW)	8.500	12.750	17.000	21.250	25.500
90 m ² (ETW)	9.000	13.500	18.000	22.500	27.000
100 m ² (ETW)	10.000	15.000	20.000	25.000	30.000
110 m ² (ETW)	11.000	16.500	22.000	27.500	33.000
120 m ² (MFH)	12.000	18.000	24.000	30.000	36.000
130 m ² (MFH)	13.000	19.500	26.000	32.500	39.000
140 m ² (EFH)	14.000	21.000	28.000	35.000	42.000
150 m ² (EFH)	15.000	22.500	30.000	37.500	45.000

Alle Angaben in kWh; Quelle: Deutsches Institut für Energietransparenz (DIFET), Stand: 04/2013

Anhang II:

Eingereichte Rechnung

Jahresrechnung Privatkunden Sparte: Strom, Ausstellungsdatum: 08.11.2017

Jahresrechnung Privatkunden Sparte: Gas; Ausstellungsdatum: 25.11.2017



EVO AG | Andréstr. 71 | 63067 Offenbach

Herr
Max Mustermann
Musterstr. 4
63868 Musterstadt

Kundenservice

Mo - Fr 8 bis 20 Uhr, Sa 8 bis 14 Uhr

☎ 0800/918 14 99

📠 069/8060-1829

✉ kunden@evo-ag.de

🌐 www.evo-ag.de

Kundenzentrum

EVO ServicePunkt im Bernardbau
Herrnstraße 61
63065 Offenbach

Bitte bei Fragen und Zahlungen angeben

Kundennummer: 11111111

Vertragskontonummer: 22222222

Rechnungsnummer: 33333333

Lieferanschrift: Musterstr. 4 · 63868 Musterstadt

Ihre Verbrauchsabrechnung

Sehr geehrter Herr Reitz,

vielen Dank für Ihr Vertrauen in die Energieversorgung Offenbach.
Anbei haben wir für Sie die Verbrauchsabrechnung erstellt.

Ihr Verbrauch und Ihre Kosten vom 16.10.2016 bis zum 19.10.2017

Strom 2.452 kWh 733,49 EUR

Ihre Gesamtkosten (brutto) 733,49 EUR

Getätigte Zahlungen -1.000,00 EUR

Guthaben (brutto) 266,51 EUR

Den Betrag in Höhe von 266,51 EUR werden wir dem Bankkonto IBAN DE8666090800000XXXXXX(BIC GENXXXXXX) am 24.11.2017 gutschreiben.

Ihr zukünftiger Abschlagsbetrag (brutto) 62,00 EUR

Mit freundlichen Grüßen
Ihre Energieversorgung Offenbach AG

Offenbach, den 08.11.2017



Ihre Kosten im Einzelnen

Leistungen der EVO

Strom	netto 616,38 EUR	MwSt. 19%; 117,11 EUR	733,49 EUR
Summe	netto 616,38 EUR	MwSt. 117,11 EUR	733,49 EUR

abzgl. getätigter Zahlungen (1) brutto inkl. MwSt. 159,70 EUR -1.000,00 EUR

Guthaben (brutto) 266,51 EUR

Ihr zukünftiger Abschlag

Abschlagsbetrag für Leistungen der EVO

Strom	netto 52,10 EUR	MwSt. 19%; 9,90 EUR	62,00 EUR
--------------	-----------------	---------------------	------------------

Ihr zukünftiger Abschlagsbetrag (brutto) 62,00 EUR

Der Abschlagsbetrag wird monatlich fällig:

05.12.2017 05.01.2018 05.02.2018 05.03.2018 05.04.2018 07.05.2018
05.06.2018 05.07.2018 06.08.2018 05.09.2018 05.10.2018

Sollten Sie nicht der Kontoinhaber sein, so geben Sie die Information bitte an diesen weiter.

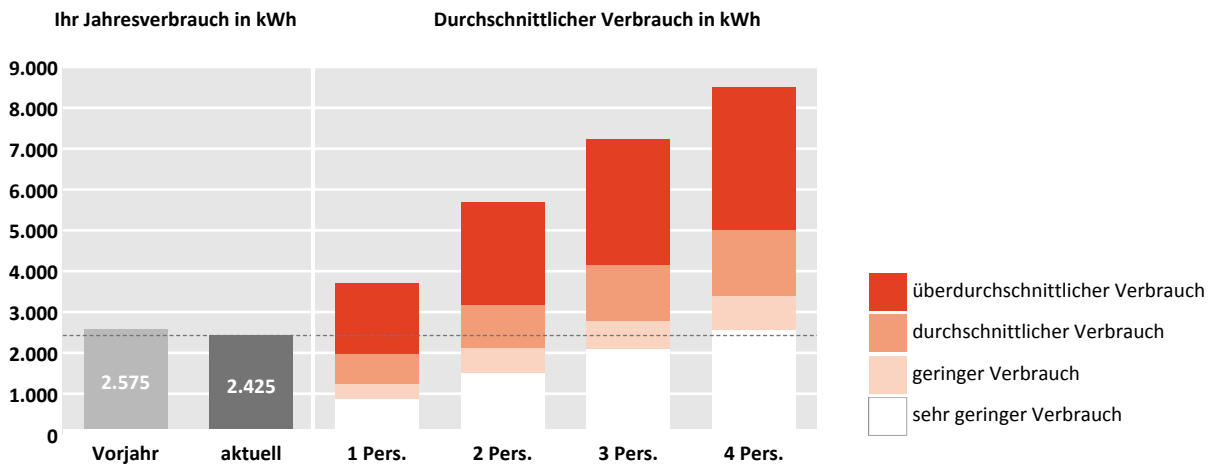
(1) Dieser Betrag ergibt sich aus Ihren getätigten

Zahlungen vom 16.10.2016 bis zum 19.10.2017.

05.01.2017	Abschlag	100,00 EUR
06.02.2017	Abschlag	100,00 EUR
06.03.2017	Abschlag	100,00 EUR
05.04.2017	Abschlag	100,00 EUR
05.05.2017	Abschlag	100,00 EUR
06.06.2017	Abschlag	100,00 EUR
05.07.2017	Abschlag	100,00 EUR
07.08.2017	Abschlag	100,00 EUR
05.09.2017	Abschlag	100,00 EUR
06.10.2017	Abschlag	100,00 EUR
Summe		1.000,00 EUR
davon Abschlag Strom		1.000,00 EUR

Ihr Stromverbrauch im Vergleich

Hier können Sie Ihren Stromverbrauch für Zählernummer 1100XXXXXXX vergleichen. Ihr Verbrauch für den aktuellen Rechnungszeitraum (369 Tage) beträgt 2.452 kWh. Daraus ergibt sich ein Jahresverbrauch - bezogen auf 365 Tage - von 2.425 kWh.



Ihre Stromkosten im Detail: EVO Regio

	16.10.2016 - 31.12.2016	01.01.2017 - 19.10.2017
Zählernummer	1100XXXXXXX	1100XXXXXXX
Zählerstand alt	106.944,000	107.455,600
Zählerstand neu	107.455,600	109.396,000
Verbrauch (kWh)	512,000	1.940,000
Ableseart Zählerstand neu	Maschinelle Schätzung	Abgelesen durch Kunden

◀ Gesamtverbrauch: 2.452,000 kWh
(16.10.2016 - 19.10.2017)

Grundpreis Energie:

	Anzahl	Grundpreis	Betrag (netto)
16.10.2016 - 19.10.2017	369 Tage	93,00 EUR/Jahr	93,76 EUR

◀ Grundpreis (brutto): 110,67 EUR/Jahr

Arbeitspreis Energie:

	Verbrauch	Verbrauchspreis	Betrag (netto)
16.10.2016 - 31.12.2016	512,0 kWh	21,314 ct/kWh	109,13 EUR
01.01.2017 - 19.10.2017	1.940,0 kWh	21,314 ct/kWh	413,49 EUR

◀ Verbrauchspreis (brutto): 25,364 ct/kWh

◀ Verbrauchspreis (brutto): 25,364 ct/kWh

Ihre Stromkosten (netto)

616,38 EUR

Ihre Stromkosten (brutto, inkl. 117,11 EUR MwSt. 19%)

733,49 EUR

Weitere Informationen

Vertragsinformationen

Strom: EVO Regio: In Ihren Stromkosten enthalten sind 112,05 EUR Netzentgelte, davon 67,97 EUR Entgelte Netzzugang, 2,02 EUR Abrechnungsentgelte und 9,69 EUR Entgelte für den Messstellenbetrieb inkl. Messung, sowie 32,37 EUR Konzessionsabgabe. Weiterhin sind 50,27 EUR Stromsteuer enthalten. (Beträge netto zzgl. Umsatzsteuer)
Zählpunktbezeichnung: DE0010686386810000000000XXXXXX, Zählernummer: 1100XXXXXXX.

Ihr Vertrag EVO Regio läuft auf unbestimmte Zeit. Er hat eine Erstlaufzeit von 12 Monaten und verlängert sich um jeweils 12 Monate, wenn er nicht einen Monat vor Ablauf gekündigt wird. Ihr Vertrag ist nächstmöglich zum 01.03.2018 unter Beachtung der Kündigungsfrist von einem Monat zum Vertragsende kündbar.

Die EVO ist berechtigt, die Preise anzupassen. Die Preisanpassung wird Ihnen mindestens sechs Wochen vor Wirksamwerden schriftlich mitgeteilt. Sie können der Preisanpassung mit einer Frist von sechs Wochen zum Wirksamwerden der Änderung widersprechen. Machen Sie von diesem Recht Gebrauch, endet der Vertrag mit dem Tag des Wirksamwerdens der Änderung.

Allgemeine Vertragsinformationen: Bei Unterbrechungen oder Unregelmäßigkeiten in der Energieversorgung, welche Folgen einer Störung des Netzbetriebs sind, ist die EVO/GVO von ihren Leistungspflichten befreit. In solchen Fällen können Sie als Anschlussnutzer Ansprüche gegen den örtlichen Netzbetreiber geltend machen. Den Wechsel zu einem anderen Energieanbieter führt die EVO/GVO unentgeltlich durch. Preisanpassung: Die EVO/GVO ist berechtigt die Preise und die ergänzenden Bedingungen bzw. Lieferbedingungen zum Monatsbeginn zu ändern. Die Änderung wird Ihnen mindestens sechs Wochen vor Wirksamkeit schriftlich mitgeteilt. Sie können im Fall einer Anpassung den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung kündigen. Machen Sie von diesem Recht Gebrauch, endet der Vertrag mit dem Tag des Wirksamwerdens der Änderung.

Energieeffizienz: Gerne informieren wir Sie darüber, dass im Zusammenhang mit einer effizienteren Energienutzung durch Endkunden bei der Bundesstelle für Energieeffizienz (BfEE) eine Liste geführt wird, in der Energiedienstleister, Anbieter von Energieaudits und Anbieter von Energieeffizienzmaßnahmen aufgeführt sind. Darüber hinaus finden Sie dort wirksame Maßnahmen zur Energieeffizienzverbesserung und Energieeinsparung. Weiterführende Informationen zu der sogenannten Anbieterliste, den Anbietern selbst sowie ihren Angeboten erhalten Sie unter www.bfee-online.de. Dort finden Sie auch die Berichte der BfEE mit Informationen über die Energieeffizienzmechanismen und die zur Erreichung der Energieeinsparwerte festgelegten Rahmenbedingungen. Darüber hinaus enthält die Seite Kontaktangaben zu Verbraucherorganisationen, Energieagenturen oder ähnliche Einrichtungen. Unsere Energieberater informieren Sie gerne über die Möglichkeiten der Energieeinsparung (www.evo-ag.de/energieberatung).

Fragen zur Energielieferung: Gerne beantworten wir Ihre Fragen im Zusammenhang mit Ihrer Energielieferung/-rechnung. Sie erreichen uns unter der kostenfreien Servicenummer 0800 / 918 14 99 (auch samstags bis 14 Uhr), per E-Mail (kunden@evo-ag.de) oder per Post (Energieversorgung Offenbach AG, Postfach 100463, 63004 Offenbach).

Rechnungshinweise

1. Wasser Das Trinkwasser in Offenbach liegt im Härtebereich 2 – 3 (10 – 16° dH). Das Trinkwasser in Mainhausen liegt im Härtebereich 2 (8,4 – 8,9 dH).

Härtebereich weich (1): kleiner als 1,5 mmol/l Calciumcarbonat bzw. 8,4° dH · Härtebereich mittel (2): ab 1,5 bis 2,5 mmol/l Calciumcarbonat bzw. 8,4 bis 14° dH · Härtebereich hart (3): größer als 2,5 mmol/l Calciumcarbonat bzw. größer als 14° dH

2. Erdgas Der Einzug der Rechnungsbeträge für die Lieferung von Erdgas, einschließlich Umsatzsteuer, wird im Namen und für Rechnung der Gasversorgung Offenbach GmbH, Andréstraße 71, 63067 Offenbach, Registergericht: Offenbach HRB 9303, Steuernummer 035 234 057 75, Geschäftsführer: Ulrich Bruns (techn.), Cordelia Müller (kaufm.), vorgenommen. Die Kundenbetreuung wird von der EVO AG, Andréstraße 71, 63067 Offenbach durchgeführt.

3. Steuerbegünstigtes Energieerzeugnis Erdgas ist ein steuerbegünstigtes Energieerzeugnis und darf nicht als Kraftstoff verwendet werden, es sei denn, eine solche Verwendung ist nach dem Energiesteuergesetz oder der Energiesteuer-Durchführungsverordnung zulässig. Jede andere Verwendung als Kraftstoff hat steuer- und strafrechtliche Folgen! In Zweifelsfällen wenden Sie sich bitte an Ihr zuständiges Hauptzollamt.

4. Zahlungsbedingungen Die Rechnung ist bis zum angegebenen Zeitpunkt zu zahlen, d.h., dass der zu zahlende Betrag der Energieversorgung Offenbach AG an diesem Tag zur Verfügung stehen muss. Bitte nehmen Sie Einzahlungen nur unter Angabe der Kundennummer vor.

5. Versorgungsbedingungen und Tarife Im Übrigen gelten die für die jeweilige Versorgung gültigen Allgemeinen Versorgungsbedingungen, Grundversorgungsverordnungen, ergänzenden Bestimmungen sowie sonstige Preisregelungen, die bei unseren Kundenzentren kostenlos erhältlich sind.

6. Hinweis Die erste Ziffer der Zählernummer ist eine EVO-interne Verschlüsselung.

7. Datenschutz Die im Rahmen der Zweckbestimmung des zwischen Ihnen und uns bestehenden Vertragsverhältnisses anfallenden Daten werden in automatischen Datenverarbeitungsanlagen verarbeitet und, sofern Sie am Abbuchungsverfahren teilnehmen, an Dritte (Geldinstitute) übermittelt.

8. Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität und Gas Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur stellt Ihnen Informationen über das geltende Recht, Ihre Rechte als Haushaltskunde und über Streitbelegungsverfahren für die Bereiche Elektrizität und Gas zur Verfügung und ist unter folgenden Kontaktdaten erreichbar: Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post, Eisenbahnen Verbraucherservice, Postfach 8001, 53105 Bonn, Tel.: 030 2 24 80-500 oder 0180 5 10 10 00 Bundesweites Infotelefon (Festnetzpreis 14 ct/min; Mobilfunkpreise maximal 42 ct/min), Fax: 030 2 24 80-323, E-Mail: verbraucherservice-energie@bnetza.de

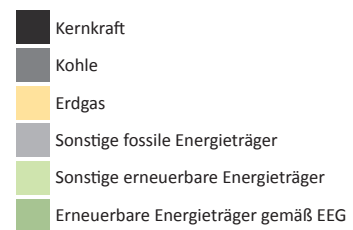
9. Streitbelegungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Energie e. V. Die EVO ist zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren verpflichtet. Zur Beilegung von Streitigkeiten kann ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Energie beantragt werden. Der Anruf der Schlichtungsstelle kann erst nach Ablauf einer vierwöchigen Frist erfolgen, in der es zu keiner Abhilfe der Beschwerde kommt. Die EVO nimmt darüber hinaus an keinem Verbraucherstreitbelegungsverfahren teil. Schlichtungsstelle Energie e. V., Friedrichstraße 133, 10117 Berlin, Tel.: 030 2 75 72 40-0, Fax: 030 2 75 72 40-69, Internet: www.schlichtungsstelle-energie.de, E-Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de

Weitere Informationen

Stromkennzeichnung

Gut für die Umwelt: Der Strom der EVO AG (Gesamtenergieträgermix) enthält überdurchschnittlich viel erneuerbare Energien! Sie finden hier die Zusammensetzung des Stroms, den die EVO AG im Jahr 2015 an ihre Letztverbraucher geliefert hat (Gesamtenergieträgermix EVO AG)¹. Für unsere Kunden mit den Ökostromprodukten Futura, Terra, Klick Ökostrom bzw. Futura Business und Terra Business gilt unser spezifischer Energieträgermix für Ökostrom². Für unsere Kunden, die ein anderes Stromprodukt beziehen, gilt der Residualmix der EVO AG³. Der durchschnittliche Energieträgermix für Deutschland⁴ dient jeweils zum Vergleich.

Energieträgermix



In Ihrem Strompreis sind folgende Steuern und Umlagen enthalten:

Steuern und Umlagen (in ct/kWh netto)	2015	2016	2017
Stromsteuer	2,050	2,050	2,050
Umlage nach Erneuerbare-Energien-Gesetz	6,170	6,354	6,880
Aufschlag nach Kraft-Wärme-Kopplungsgesetz	0,254	0,445	0,438
Umlage nach §19 Abs. 2 StromNEV	0,237	0,378	0,388
Offshore-Haftungsumlage nach §17f EnWG	- 0,051	0,040	- 0,028
Umlage für abschaltbare Lasten nach §18 AbLaV	0,006	0,000	0,006

- ◀ StromNEV: Stromnetzentgeltverordnung
- ◀ EnWG: Energiewirtschaftsgesetz

Anhang III:

Über das Deutsche Institut für Energietransparenz

Das Deutsche Institut für Energietransparenz (DIFET) wurde als Forschungs-, Bildungs- und Dienstleistungsinstitut gegründet. Kernaufgabe ist es, Transparenz im Verbrauch von Energie herzustellen. Das Institut erarbeitet und bewertet interne und externe Forschungsergebnisse und eröffnet so Gesellschaft, Politik und Industrie Optionen für den optimaleren Umgang mit Energie.

Kontakt und Anschrift:

Deutsches Institut für
Energietransparenz, DIFET
Citadellstr. 11
40213 Düsseldorf

Tel.: 0211 875577-73

Fax.: 0211 875577-72

zertifizierung@difet.de

www.difet.de



EVO AG | Andréstr. 71 | 63067 Offenbach

Herr
Max Mustermann
Musterstr. 42
63071 Musterstadt

Kundenservice

Mo - Fr 8 bis 20 Uhr, Sa 8 bis 14 Uhr

☎ 0800/918 14 99

☎ 069/8060-1829

✉ kunden@evo-ag.de

🌐 www.evo-ag.de

Kundenzentrum

EVO ServicePunkt im Bernardbau

Herrnstraße 61

63065 Offenbach

Bitte bei Fragen und Zahlungen angeben

Kundennummer: 11111111

Vertragskontonummer: 22222222

Rechnungsnummer: 33333333

Lieferanschrift: Musterstr. 46 · 63071 Musterstadt

Ihre Verbrauchsabrechnung

Offenbach, den 25.11.2017

Sehr geehrter Herr Spandl,

vielen Dank für Ihr Vertrauen in die Energieversorgung Offenbach.
Anbei haben wir für Sie die Verbrauchsabrechnung erstellt.

Ihr Verbrauch und Ihre Kosten vom 12.11.2016 bis zum 15.11.2017

Erdgas 16.110 kWh 1.332,72 EUR

Ihre Gesamtkosten (brutto) 1.332,72 EUR

Getätigte Zahlungen -1.530,00 EUR

Guthaben (brutto) 197,28 EUR

Den Betrag in Höhe von 197,28 EUR werden wir dem Bankkonto IBAN
DEXXXXXXXXXXXXXXXXXX(BIC GENXXXXXXXX) am 11.12.2017 gutschreiben.

Ihr zukünftiger Abschlagsbetrag (brutto) 123,00 EUR

Mit freundlichen Grüßen
Ihre Energieversorgung Offenbach AG



Ihre Kosten im Einzelnen

Leistungen der EVO

Erdgas	netto 1.119,93 EUR	MwSt. 19%; 212,79 EUR	1.332,72 EUR
Summe	netto 1.119,93 EUR	MwSt. 212,79 EUR	1.332,72 EUR

abzgl. getätigter Zahlungen (1) brutto inkl. MwSt. 244,30 EUR -1.530,00 EUR

Guthaben (brutto) 197,28 EUR

Ihr zukünftiger Abschlag

Abschlagsbetrag für Leistungen der EVO

Erdgas	netto 103,36 EUR	MwSt. 19%; 19,64 EUR	123,00 EUR
--------	------------------	----------------------	-------------------

Ihr zukünftiger Abschlagsbetrag (brutto) 123,00 EUR

Der Abschlagsbetrag wird monatlich fällig:

01.01.2018 01.02.2018 01.03.2018 01.04.2018 01.05.2018 01.06.2018
01.07.2018 01.08.2018 01.09.2018 01.10.2018

Sollten Sie nicht der Kontoinhaber sein, so geben Sie die Information bitte an diesen weiter.

(1) Dieser Betrag ergibt sich aus Ihren getätigten

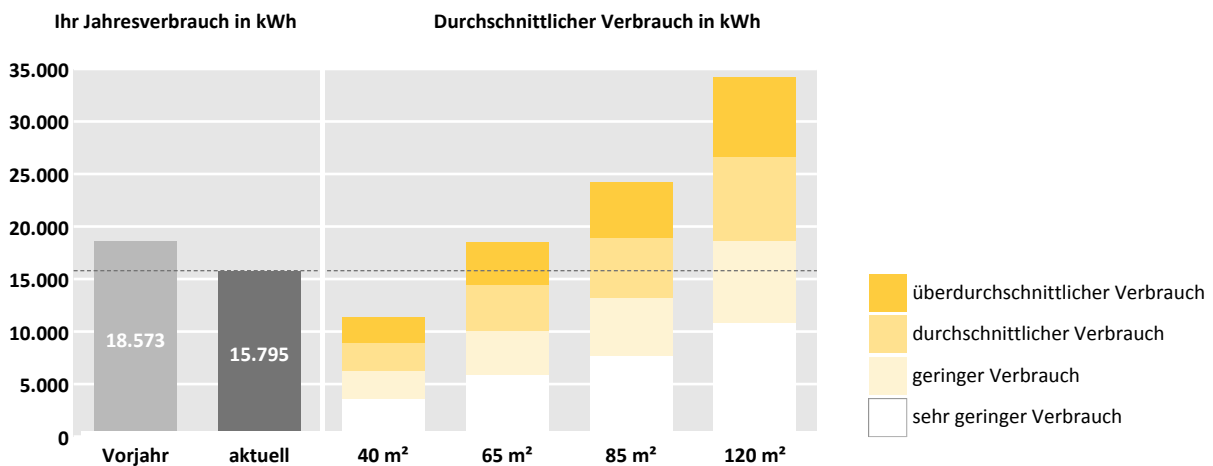
Zahlungen vom 12.11.2016 bis zum 15.11.2017.

02.01.2017	Abschlag	153,00 EUR
01.02.2017	Abschlag	153,00 EUR
01.03.2017	Abschlag	153,00 EUR
03.04.2017	Abschlag	153,00 EUR
02.05.2017	Abschlag	153,00 EUR
01.06.2017	Abschlag	153,00 EUR
03.07.2017	Abschlag	153,00 EUR
01.08.2017	Abschlag	153,00 EUR
01.09.2017	Abschlag	153,00 EUR
02.10.2017	Abschlag	153,00 EUR
Summe		1.530,00 EUR
davon Abschlag Erdgas		1.530,00 EUR

Druckvorsicht
kein Original

Ihr Erdgasverbrauch im Vergleich

Hier können Sie Ihren Erdgasverbrauch für Zählernummer 1234567 vergleichen. Ihr Verbrauch für den aktuellen Rechnungszeitraum (369 Tage) beträgt 16.110 kWh. Daraus ergibt sich ein Jahresverbrauch - bezogen auf 365 Tage - von 15.795 kWh.



Ihre Erdgaskosten im Detail: GVO Clever 2

12.11.2016 - 15.11.2017	
Zählernummer	1234567
Zählerstand alt	8.334,000
Zählerstand neu	9.818,000
Differenz (m³)	1.484,000
Faktor	10,856 (1)
Verbrauch (kWh)	16.110,000
Ableseart Zählerstand neu	Abgelesen durch Ableser

(1) Faktor 10,856 = Abrechnungsbrennwert
11,299 x Zustandszahl 0,9608
(Siehe auch Erklärung unter
"Weitere Informationen")

◀ Gesamtverbrauch: 16.110,000 kWh
(12.11.2016 - 15.11.2017)

Grundpreis Energie:

	Anzahl	Grundpreis	Betrag (netto)
12.11.2016 - 15.11.2017	369 Tage	60,00 EUR/Jahr	60,49 EUR

◀ Grundpreis (brutto): 71,40 EUR/Jahr

Arbeitspreis Energie:

	Verbrauch	Verbrauchspreis	Betrag (netto)
12.11.2016 - 15.11.2017	4.000,0 kWh	8,200 ct/kWh	328,00 EUR
12.11.2016 - 15.11.2017	12.110,0 kWh	6,040 ct/kWh	731,44 EUR

◀ Verbrauchspreis (brutto): 9,758 ct/kWh

◀ Verbrauchspreis (brutto): 7,188 ct/kWh

Ihre Erdgaskosten (netto)

1.119,93 EUR

Ihre Erdgaskosten (brutto, inkl. 212,79 EUR MwSt. 19%)

1.332,72 EUR

Erdgas

Begriffserklärungen

Faktor (Gas): Die handelsüblichen Gaszähler messen den Verbrauch in Kubikmetern (m³). Die Zählerstände werden zu Beginn und Ende des Abrechnungszeitraums sowie der Differenz aus beiden in Kubikmetern ausgewiesen. Gesetzlich sind Energieversorger verpflichtet, bei der Abrechnung die Mengeneinheit Kilowattstunden (kWh) zu verwenden. Dazu müssen die Kubikmeter mit einem Umrechnungsfaktor multipliziert werden. Dieser Umrechnungsfaktor ergibt sich nach dem Arbeitsblatt G 685 „Durchführung der thermischen Abrechnung von Gas“ der DVGW (Deutsche Vereinigung des Gas- und Wasserfaches e. V.) als Produkt aus den zwei Faktoren Brennwert und Zustandszahl des Erdgases. Weitere Informationen sowie die Formel zur Berechnung des Faktors finden Sie unter www.evo-ag.de.

Brennwert (Gas): Erdgas ist ein Naturprodukt, das aus verschiedenen Förderquellen stammt und daher in seiner Zusammensetzung ständigen Schwankungen unterliegt. An den Übergabestellen im Erdgasverteilungsnetz sitzen geeichte Brennwertmessgeräte, die den Energiegehalt (Brennwert) kontinuierlich prüfen und messen.

Zustandszahl (Gas): Druck und Temperatur bestimmen die Ausdehnung eines Gases. Auch die Eigenschaften von Erdgas sind unter anderem vom Luftdruck, vom vorhandenen Druck im Leitungssystem und der Temperatur des Gases abhängig. Diese Einflussfaktoren werden in der Zustandszahl zusammengefasst.

Weitere Begriffserklärungen finden Sie im Internet unter www.evo-ag.de. Auf Wunsch senden wir Ihnen die se gerne zu.

Vertragsinformationen

Erdgas: GVO Clever 2: In Ihren Erdgaskosten enthalten sind 249,01 EUR Netzentgelte, davon 227,20 EUR Entgelte Netzzugang, 14,37 EUR Abrechnungsentgelte und 2,61 EUR Entgelte für den Messstellenbetrieb inkl. Messung, sowie 4,83 EUR Konzessionsabgabe. Weiterhin sind 88,61 EUR Energiesteuer enthalten. (Beträge netto zzgl. Umsatzsteuer) Zählpunktbezeichnung: DE070155630710000000000000XXXXXX, Zählernummer: 1234567.

Als Kunde im Tarif GVO Clever 2 genießen Sie zahlreiche kostenfreie Zusatzservices: kostenfreie 24-h-Erntstörungsnummer: 0800/8060-3030, persönliche Beratung im EVO ServicePunkt, kompetente Energieberatung.

Ihr Vertrag GVO Clever 2 läuft auf unbestimmte Zeit. Er hat eine Erstlaufzeit von 21 Monaten und verlängert sich um jeweils 12 Monate, wenn er nicht einen Monat vor Ablauf gekündigt wird. Ihr Vertrag ist nächstmöglich zum 30.06.2018 unter Beachtung der Kündigungsfrist von einem Monat zum Vertragsende kündbar.

Die GVO ist berechtigt, die Preise anzupassen. Die Preisanpassung wird Ihnen mindestens sechs Wochen vor Wirksamwerden schriftlich mitgeteilt. Sie können der Preisanpassung mit einer Frist von sechs Wochen zum Wirksamwerden der Änderung widersprechen. Machen Sie von diesem Recht Gebrauch, endet der Vertrag mit dem Tag des Wirksamwerdens der Änderung.

Allgemeine Vertragsinformationen: Bei Unterbrechungen oder Unregelmäßigkeiten in der Energieversorgung, welche Folgen einer Störung des Netzbetriebs sind, ist die EVO/GVO von ihren Leistungspflichten befreit. In solchen Fällen können Sie als Anschlussnutzer Ansprüche gegen den örtlichen Netzbetreiber geltend machen. Den Wechsel zu einem anderen Energieanbieter führt die EVO/GVO unentgeltlich durch. Preisanpassung: Die EVO/GVO ist berechtigt die Preise und die ergänzenden Bedingungen bzw. Lieferbedingungen zum Monatsbeginn zu ändern. Die Änderung wird Ihnen mindestens sechs Wochen vor Wirksamkeit schriftlich mitgeteilt. Sie können im Fall einer Anpassung den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung kündigen. Machen Sie von diesem Recht Gebrauch, endet der Vertrag mit dem Tag des Wirksamwerdens der Änderung.

Energieeffizienz: Gerne informieren wir Sie darüber, dass im Zusammenhang mit einer effizienteren Energienutzung durch Endkunden bei der Bundesstelle für Energieeffizienz (BfEE) eine Liste geführt wird, in der Energiedienstleister, Anbieter von Energieaudits und Anbieter von Energieeffizienzmaßnahmen aufgeführt sind. Darüber hinaus finden Sie dort wirksame Maßnahmen zur Energieeffizienzverbesserung und Energieeinsparung. Weiterführende Informationen zu der sogenannten Anbieterliste, den Anbietern selbst sowie ihren Angeboten erhalten Sie unter www.bfee-online.de. Dort finden Sie auch die Berichte der BfEE mit Informationen über die Energieeffizienzmechanismen und die zur Erreichung der Energieeinsparwerte festgelegten Rahmenbedingungen. Darüber hinaus enthält die Seite Kontaktangaben zu Verbraucherorganisationen, Energieagenturen oder ähnliche Einrichtungen. Unsere Energieberater informieren Sie gerne über die Möglichkeiten der Energieeinsparung (www.evo-ag.de/energieberatung).

Fragen zur Energielieferung: Gerne beantworten wir Ihre Fragen im Zusammenhang mit Ihrer Energielieferung/-rechnung. Sie erreichen uns unter der kostenfreien Servicenummer 0800 / 918 14 99 (auch samstags bis 14 Uhr), per E-Mail (kunden@evo-ag.de) oder per Post (Energieversorgung Offenbach AG, Postfach 100463, 63004 Offenbach).

Rechnungshinweise

1. Wasser Das Trinkwasser in Offenbach liegt im Härtebereich 2 – 3 (10 – 16° dH). Das Trinkwasser in Mainhausen liegt im Härtebereich 2 (8,4 – 8,9 dH).

Härtebereich weich (1): kleiner als 1,5 mmol/l Calciumcarbonat bzw. 8,4° dH · Härtebereich mittel (2): ab 1,5 bis 2,5 mmol/l Calciumcarbonat bzw. 8,4 bis 14° dH · Härtebereich hart (3): größer als 2,5 mmol/l Calciumcarbonat bzw. größer als 14° dH

2. Erdgas Der Einzugs der Rechnungsbeträge für die Lieferung von Erdgas, einschließlich Umsatzsteuer, wird im Namen und für Rechnung der Gasversorgung Offenbach GmbH, Andréstraße 71, 63067 Offenbach, Registergericht: Offenbach HRB 9303, Steuernummer 035 234 057 75, Geschäftsführer: Ulrich Bruns (Techn.), Cordelia Müller (kaufm.), vorgenommen. Die Kundenbetreuung wird von der EVO AG, Andréstraße 71, 63067 Offenbach durchgeführt.

3. Steuerbegünstigtes Energieerzeugnis Erdgas ist ein steuerbegünstigtes Energieerzeugnis und darf nicht als Kraftstoff verwendet werden, es sei denn, eine solche Verwendung ist nach dem Energiesteuergesetz oder der Energiesteuer-Durchführungsverordnung zulässig. Jede andere Verwendung als Kraftstoff hat steuer- und strafrechtliche Folgen! In Zweifelsfällen wenden Sie sich bitte an Ihr zuständiges Hauptzollamt.

4. Zahlungsbedingungen Die Rechnung ist bis zum angegebenen Zeitpunkt zu zahlen, d.h., dass der zu zahlende Betrag der Energieversorgung Offenbach AG an diesem Tag zur Verfügung stehen muss. Bitte nehmen Sie Einzahlungen nur unter Angabe der Kundennummer vor.

5. Versorgungsbedingungen und Tarife Im Übrigen gelten die für die jeweilige Versorgung gültigen Allgemeinen Versorgungsbedingungen, Grundversorgungsbedingungen, ergänzenden Bestimmungen sowie sonstige Preisregelungen, die bei unseren Kundenzentren kostenlos erhältlich sind.

6. Hinweis Die erste Ziffer der Zählernummer ist eine EVO-interne Verschlüsselung.

7. Datenschutz Die im Rahmen der Zweckbestimmung des zwischen Ihnen und uns bestehenden Vertragsverhältnisses anfallenden Daten werden in automatischen Datenverarbeitungsanlagen verarbeitet und, sofern Sie am Abbuchungsverfahren teilnehmen, an Dritte (Geldinstitute) übermittelt.

8. Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität und Gas Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur stellt Ihnen Informationen über das geltende Recht, Ihre Rechte als Haushaltskunde und über Streitbeilegungsverfahren für die Bereiche Elektrizität und Gas zur Verfügung und ist unter folgenden Kontaktdaten erreichbar: Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post, Eisenbahnen Verbraucherservice, Postfach 8001, 53105 Bonn, Tel.: 030 2 24 80-500 oder 0180 5 10 10 00 Bundesweites Infotelefon (Festnetzpreis 14 ct/min; Mobilfunkpreise maximal 42 ct/min), Fax: 030 2 24 80-323, E-Mail: verbraucherservice-energie@bnetza.de

9. Streitbeilegungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Energie e. V. Die EVO ist zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren verpflichtet. Zur Beilegung von Streitigkeiten kann ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Energie beantragt werden. Der Anruf der Schlichtungsstelle kann erst nach Ablauf einer vierwöchigen Frist erfolgen, in der es zu keiner Abhilfe der Beschwerde kommt. Die EVO nimmt darüber hinaus an keinem Verbraucherstreitbeilegungsverfahren teil. Schlichtungsstelle Energie e. V., Friedrichstraße 133, 10117 Berlin, Tel.: 030 2 75 72 40-0, Fax: 030 2 75 72 40-69, Internet: www.schlichtungsstelle-energie.de, E-Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de