

# Zertifizierungsreport

zum DIFET-CERT-Verfahren

Re-Zertifizierung

Kundenfreundliche

Strom- und Gasrechnung 2022



Energieversorgung Offenbach AG

**DIFET**

Deutsches Institut für  
Energietransparenz

## Zertifizierungsreport

### Inhalt:

Ausgangsdaten	3
Zertifizierungshistorie	4
Ausgangslage	5
Vorgehensweise	6
Zertifizierungsergebnisse Strom	8
Zertifizierungsergebnisse Gas	9
Zusammenfassung der Ergebnisse	10
Ergebnisse im Einzelnen: Strom	11
Ergebnisse im Einzelnen: Gas	21

### Anhang:

I Gesetzliche Rechnungsvorgaben	30
II Bundesweite Verbrauchswerte Strom, Gas	34
III Eingereichte Rechnungen	36
IV Über das DIFET/Kontakt	42

## Zertifizierung 2022

### Kundenfreundliche Stromrechnung Kundenfreundliche Gasrechnung

Zertifizierungsregister Nr. 97-474-38/297

Auftraggeber: Energieversorgung Offenbach AG  
Andréstraße 71  
63067 Offenbach am Main

Produktmarke: -

Zertifizierungsgegenstand:  
Jahresrechnung Privatkunden Strom  
Jahresrechnung Privatkunden Gas

Zertifizierungsgrundlage:  
Jahresrechnung Privatkunden Strom, Strom

Normative Bewertungsgrundlagen:  
Indikatorenkatalog 4 nach DIFET-CERT Zertifizierungsrichtlinie vom  
17.08.2011, zuletzt geändert am 30.08.2021

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: 28.02.2022

**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

2018	Zertifizierung:	16.03.2018
	Zertifizierungsgegenstand:	Rechnungslegung Gas, Privatkunden, Gewerbekunden
	Zertifizierungsergebnis:	Strom 1,4 „Sehr Gut“ Gas 1,3 „Sehr Gut“
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 aus §§ 40-42 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 2025 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, zuletzt geändert am 30.08.2021. 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 (2021)
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 (2021)
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)

## **Zusammenfassung der wichtigsten Bewertungen/ 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).

## **Änderungen zum neuen EnWG 2021**

Die geänderten Regelungen des ENWG 2021 wurden in die Strom- und Gasrechnungen 2022 eingepflegt. So ist der Rechnungsbetrag, Datum der Fälligkeit und die Kosten in Cent/kWh für Erwerb von CO<sub>2</sub>-Emissionszertifikaten nach BEHG gut umgesetzt. Der Name des Vertrages ist ebenfalls aufgeführt, doch der Hinweis für den Kunden, ob diese Belieferung im Rahmen innerhalb oder außerhalb der Grundversorgung erfolgt, ist enthalten, aber nicht kundenfreundlich erkennbar. Dies gilt auch für die zugrunde gelegten Faktoren zur Hochrechnung des Verbrauchs bei Schätzung.

## 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:*

*sehr gut mit dem Farben, da hat man sofort die Informationen, die man braucht/ gute Übersicht/ nett/ sympathisch /freundlich/ ordentlich/ lädt zum durchblättern ein/farblich nett/ modern/finde ich übersichtlich/ Farbgrafiken fallen sofort ins Auge/*

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:*

*finde das gut/ hat man mit einem Blick/ modernes Unternehmen/ fühle mich persönlich angesprochen*

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. Das EnWG verlangt sogar: Der Rechnungsbetrag und das Datum der Fälligkeit des Rechnungsbetrags (kein Zeitraum) müssen deutlich erkennbar und hervorgehoben sein.

*Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:*

*finde ich alle wichtigen Zahlen/ sehr übersichtlich/ 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:*

*verständlich/ 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:*

*übersichtlich gestaltet/ 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:*

*wenige Worte, aber normal/ die ersten Sätze waren eindeutig netter/ 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:*

*habe ich denn „Energie HT“ bekommen, was heißt das?/ 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 im Glossar/Fußnote erklären

**Beurteilung Differenzierte Betragsermittlung:**

**gut**

## 8. Preisbestandteile

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

*Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:*

*die sind aber gut versteckt, brauche ich aber auch nicht/ Wäre doch besser das direkt darunter zu setzen, anstatt dahinten versteckt unter „weitere Informationen“ und nochmal „weitere Informationen“*

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

	Ausweisung von:	nach:	ausgewiesen per:
11.	Abschalt-Umlage	EnWG (AbLaV)	Nein
12.	Stromsteuer	StromStG	Nettobetrag

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

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 (1) Kernkraft, (2) Kohle, (3) Erdgas und sonstige fossile Energieträger, (4) Mieterstrom aus EEG, (5) Erneuerbare Energien mit Herkunftsnachweis ohne EEG an dem Gesamtenergieträgermix und über (2) die Umweltauswirkungen auf Kohlendioxidemissionen (CO<sub>2</sub>-Emissionen) und radioaktiven Abfall in angemessener Größe in grafisch visualisierter Form zu informieren. Dies sensibilisiert für den eigenen Energieverbrauch.

*Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:*

*interessiert mich schon/ wichtig ist, aus welchen Energiequellen der Strom kommt, damit man die richtig bepreisen kann/ die Begriffe verstehe ich nicht/ das ist doch wichtig, steht aber nur unter „weitere Informationen“*

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- klare, einfache 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.: „Einsatzstoffe zur Stromherstellung“



**Beurteilung Stromkennzeichnung:**

**sehr gut**

**10. Verbrauchsvergleiche zu (1) Vergleichsgruppe und (2) historischem Vorjahresverbrauch**

Nach 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.

*Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:  
 interessiert einen schon/ einfach dargestellt/ spricht mich eher an/ mit den Angaben muß man schon überlegen*

Vergleichsverbrauchsanalyse:  
 Ihre Quelle: keine Angaben

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

	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

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:

- Hohe Toleranzwerte bei Verbrauchswert 4 (hoher Verbrauch)
- Verbrauchswerte (teilweise deutlich) nach unten korrigieren

**Beurteilung Verbrauchsvergleiche:**

**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, Verbrauchsvergleich zu Vergleichskundengruppen, Kontaktinformationen zu Anbietern von Energieeffizienzdienstleistungen, etc. zur Verfügung zu stellen.

*Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:*

*Sehr ausführlich mit kompletter Adresse/ das ist das „Kleingedruckte“, da muß man aufpassen, da stehen die wichtigen Regelungen drin/ liest man nicht/ wenn ich es lese, macht es keine Freude/ letzte Seite mit häufigsten Fragen finde ich gut*

Ausweisung von:	nach:	vorhanden:
1. Produktart: Grundversorgung oder Tarif	EnWG	Ja
2. TelefonNr und Email Kontaktadresse	EnWG	Ja
3. Vertragsdauer	EnWG	Nein
4. Nächstmöglicher Kündigungstermin	EnWG	Ja
5. Kündigungsfrist	EnWG	Ja

Ausweisung von:	nach:	vorhanden:
6. Berechnungsfaktoren bei Schätzung	EnWG	Nein
7. Preisanpassung	EnWG	Ja
8. Rücktrittsrecht des Kunden	EnWG	Ja

9.	Zu erbringende Leistung, einschließlich Wartungsdienst	EnWG	Nein
10.	Haftungs- und Entschädigungsregelung	EnWG	Ja
11.	Bestimmungen zu Lieferantenwechsel	EnWG	Ja
12.	Identifikationsnummer Zählpunkt	EnWG	Ja
13.	Identifikationsnummer des Netzbetreibers	EnWG	Ja
14.	Anschrift Schlichtungsstelle	EnWG	Ja
15.	Kontaktdaten des Verbraucherservice der BNA	EnWG	Ja
16.	Anbieterliste von Energieeffizienzmaßnahmen und -audits	EnWG	Ja
17.	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

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 1, 3, 6, 9
- 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 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:*

Deutsche *nicht leicht zu finden/ einige Punkte werden erklärt/ nur Angaben zu dem, was die wichtig finden, nicht zu meinen Fragen*

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:*

*sehr gut mit dem Farben, da hat man sofort die Informationen, die man braucht/ gute Übersicht/ nett/ sympathisch /freundlich/ ordentlich/ lädt zum durchblättern ein/farblich nett/ modern/finde ich übersichtlich/ Farbgrafiken fallen sofort ins Auge/*

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:*

*finde das gut/ hat man mit einem Blick/ modernes Unternehmen/ fühle mich persönlich angesprochen*

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. Das EnWG verlangt sogar: Der Rechnungsbetrag und das Datum der Fälligkeit des Rechnungsbetrags (kein Zeitraum) müssen deutlich erkennbar und hervorgehoben sein.

*Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:*

*finde ich alle wichtigen Zahlen/ sehr übersichtlich/ 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:*

*verständlich/ 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:*

*übersichtlich gestaltet/ 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:*

*wenige Worte, aber normal/ die ersten Sätze waren eindeutig netter/ 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 sollte auf z.B. auf eine MwSt. Aufführung verzichtet werden.

*Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:*

*interessiert mich, finde gut, das das alles aufgeführt wird/ muss man sich aber erst mit auskennen/ das ist eine Darstellung keine Berechnung*

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 („+“, „=“)

**Beurteilung Differenzierte Betragsermittlung:**

**gut**



## 8. Preisbestandteile

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

*Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:*

*die kenne ich nicht/ die muß man sicherlich aufzählen/ Wieso steht die Prozentzahl zuerst und die Summe in Klammern, die ist doch viel wichtiger / der aktuelle Preis steht ganz woanders, dabei ist das doch das wichtigste/ der CO<sub>2</sub>-Preis steht noch wieder woanders*

	Ausweisung von:	nach:	ausgewiesen per:
1.	Arbeitspreis	EnWG	Nettobetrag
2.	Grundpreis	EnWG	Nettobetrag
3.	Netznutzungsentgelte	EnWG	Nettobetrag
4.	Messstellenbetrieb	EnWG	Nettobetrag
5.	Messung	EnWG	Nettobetrag
6.	Konzessionsabgabe	EnWG	Nein
7.	Erdgassteuer	ErdgasStG	Nettobetrag
8.	CO <sub>2</sub> -Preis	EnWG	Nettobetrag

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

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. Verbrauchsvergleiche zu (1) Vergleichsgruppe und (2) historischem Vorjahresverbrauch**

Nach 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.

*Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:*  
*interessiert einen schon/ einfach dargestellt/ spricht mich eher an/ mit den Angaben muß man schon überlegen*

Vergleichsverbrauchsanalyse:  
 Ihre Quelle: keine Angaben

Abweichung von DIFET-Verbrauchswerten (Kat.3: West, mit WW)

	Verbrauchswert 1	Verbrauchswert 2	Verbrauchswert 3	Verbrauchswert 4
40 m <sup>2</sup> (EW)	0,0	0,0	+12,5	15,0
65 m <sup>2</sup> (EW)	-7,7	2,6	+11,5	10,8
85m <sup>2</sup> (EW)	-4,8	+19,3	+37,3	+37,1
120 m <sup>2</sup> (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

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 Verbrauchsvergleiche:**

**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, Verbrauchsvergleich zu Vergleichskundengruppen, Kontaktinformationen zu Anbietern von Energieeffizienzdienstleistungen, etc. zur Verfügung zu

*Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:*

*Sehr ausführlich mit kompletter Adresse/ das ist das „Kleingedruckte“, da muß man aufpassen, da stehen die wichtigen Regelungen drin/ liest man nicht/ wenn ich es lese, macht es keine Freude*

stellen.

Ausweisung von:	nach:	vorhanden:
1. Produktart: Grundversorgung oder Tarif	EnWG	Nein
2. Email Kontaktadresse zu aktuellen Informationen	EnWG	Ja
3. Vertragsdauer	EnWG	Nein
4. Nächstmöglicher Kündigungstermin	EnWG	Ja
5. Kündigungsfrist	EnWG	Ja
6. Berechnungsfaktoren bei Schätzung	EnWG	Nein

7.	Preis Anpassung	EnWG	Ja
8.	Rücktrittsrecht des Kunden	EnWG	Ja
9.	Zu erbringende Leistung, einschließlich Wartungsdienst	EnWG	Nein
10.	Haftungs- und Entschädigungsregelung	EnWG	Ja
11.	Bestimmungen zu Lieferantenwechsel	EnWG	Ja
12.	Zählpunktbezeichnung	EnWG	Ja
13.	Identifikationsnummer des Netzbetreibers	EnWG	Ja
14.	Hinweis auf Erdgassteuer	EnergieStV	Ja
15.	Anschrift Schlichtungsstelle	EnWG	Ja
16.	Kontaktdaten des Verbraucherservice der BNA	EnWG	Ja
17.	Anbieterliste von Energieeffizienz- maßnahmen und -audits	EnWG	Ja
18.	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

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 1, 3, 6, 9 und 14
- 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 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/ nur Angaben zu dem, was die wichtig finden, nicht zu meinen Fragen*

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 multimedialem Medium nicht gerecht

**Beurteilung Online Rechnungserklärung:**

**sehr gut**

## Gesetzliche Rechnungsvorgaben

Der Inhalt von Energierechnungen ist durch verschiedene Gesetze und Verordnungen vorgegeben. Die Informationen können dabei in drei unterschiedliche Kategorien zusammengefasst werden:

- (A) allgemeine gesetzliche Rechnungsvorgaben (nach §14 Umsatzsteuergesetz)
- (B) Konstitutive Rechnungsinhalte nach EnWG und weiteren Gesetzen
- (C) Deklaratorische Rechnungsinhalte nach EnWG und weiteren Gesetzen

Konstitutive Inhalte sind rechtsbegründend und schaffen eine neue Rechtslage und bekunden diese zugleich. Sie sind zwingend erforderlich, um den Zahlungsanspruch zu begründen und somit die Forderung gerichtlich durchsetzbar zu machen. Deklaratorische Inhalte erklären lediglich das Vorliegen von Tatsachen, die außerhalb der Rechnung bereits aufgeführt sein müssen. Durch das Weglassen dieser Inhalte bleibt die durch die Rechnung gestellte Forderung gerichtlich durchsetzbar.

A . Allgemeine rechtliche Rechnungsvorgaben		
	Information	Gesetz
A1	Vollständiger Name (des Energielieferanten)	§14 (4) 1 UStG
A2	Vollständige (ladungsfähige) Anschrift	§14 (4) 1 UStG
A3	Vollständiger Name Leistungsempfängers	§14 (4) 1 UStG
A4	Vollständige Anschrift Leistungsempfängers	§14 (4) 1 UStG
A5	Umsatzsteueridentifikationsnummer	§14 (4) 2 UStG
A6	Ausstellungsdatum der Rechnung	§14 (4) 3 UStG
A7	Rechnungsnummer	§14 (4) 4 UStG
A8	Menge und die Art (handelsübliche Bezeichnung) der gelieferten Gegenstände oder den Umfang und die Art der sonstigen Leistung	§14 (4) 5 UStG
A9	Zeitpunkt der Lieferung bzw. Leistung	§14 (4) 6 UStG
A10	Nach Steuersätzen und -befreiungen aufgeschlüsseltes Entgelt	§14 (4) 7 UStG
A11	Im Voraus vereinbarte Minderungen des Entgelts	§14 (4) 7 UStG
A12	Entgelt und hierauf entfallender Steuerbetrag sowie Hinweis auf Steuerbefreiung	§14 (4) 8 UStG

B. Konstitutive energierechtliche Rechnungsvorgaben		
B1	Information	Gesetz
B2	Tarif- oder Produktbezeichnung	§40 Abs. 1 Satz 13 EnWG
B3	Angabe Tarif gehört zur Grundversorgung oder nicht	§40 Abs. 1 Satz 13 EnWG
B4	Rechnungsbetrag, deutlich erkennbar und hervorgehoben	§40 Abs. 1 Satz 1 EnWG
B5	Datum der Fälligkeit des Rechnungsbetrages, deutlich erkennbar und hervorgehoben	§40 Abs. 1 Satz 1 EnWG
B6	Kundennummer	§40 Abs. 2 Nr.4 EnWG
B7	ggf Vertragskonto	§40 Abs. 2 Nr.4 EnWG
B8	ggf. abw. Rechnungsempfänger	§40 Abs. 2 Nr.4 EnWG
B9	Email-Adresse des Energielieferanten (für unverzüglichen Kontakt)	§40 Abs. 2 Nr.1 EnWG
B10	Telefonnummer des Energielieferanten (Kunden-Hotline) (für unverzüglichen Kontakt)	§40 Abs. 2 Nr.1 EnWG
B11	Registergericht	§40 Abs. 2 Nr.1 EnWG
B12	belieferte Verbrauchsstelle, inkl. Identifikationsnummer	§40 Abs. 2 Nr.2 EnWG
B13	Codenummer Netzbetreiber	§40 Abs. 2 Nr.5 EnWG
B14	Identifikationsnummer Netzbetreiber	§40 Abs. 2 Nr.5 EnWG
B15	Maßgeblicher Abrechnungszeitraum	§40 Abs. 2 Nr.4 EnWG
B16	Ausweisung der geltenden (Abrechnungs-)Preise	§40 Abs. 2 Nr.3 EnWG
B17	Verbrauchszuordnung bei unterjährigen Preisänderungen	§ 12 GVV
B18	Gesamtverbrauch im Abrechnungszeitraum	§40 Abs. 2 Nr.4 EnWG
B19	Zählerstand Beginn	§40 Abs. 2 Nr.6 EnWG
B20	Zählerstand Ende	§40 Abs. 2 Nr.6 EnWG
B21	ermittelter Verbrauch (Differenz)	§40 Abs. 2 Nr.6 EnWG
B22	bei Gas: Umrechnungsfaktor	G 685
B23	Gesamtverbrauch in kWh	§40 Abs. 2 Nr.4 EnWG
B24	Hinweis auf Art der Verbrauchsermittlung (Abrechnung durch Kunden, Unternehmen oder Schätzung)	§40 Abs. 2 Nr.6 EnWG u. §§ 11,12 (2),16 (1) GVV
B25	Im Falle der Schätzung: (1) ausdrücklichem und optisch besonders hervorgehobenem Hinweis	§40a Abs. 1 Nr.2 EnWG

B. Konstitutive energierechtliche Rechnungsvorgaben		
	Information	Gesetz
B26	Im Falle der Schätzung: (2) Angabe der Schätzung zugrunde gelegten Faktoren	§40a Abs. 1 Nr.2 EnWG
B27	Verrechnung eines Restguthabens nur mit fälligen Forderungen bzw. erster Abschlagszahlung möglich	§ 13 Abs. 3 GVV
C. Deklatorische energierechtliche Rechnungsvorgaben		
	Information	Gesetz
C1	Vertragsdauer	§40 Abs. 2 Nr.3 EnWG
C2	nächstmöglicher Kündigungstermin	§40 Abs. 2 Nr.4 EnWG
C3	Kündigungsfrist	§40 Abs. 2 Nr.4 EnWG
C4	Preisanpassung	§41 Abs. 1 Nr.1 EnWG
C5	Rücktrittsrecht des Kunden	§41 Abs. 1 Nr.1 EnWG
C6	zu erbringende Leistungen einschließlich angebotener Wartungsdienste	§41 Abs. 1 Nr.2 EnWG
C7	Zahlungsweise	§41 Abs. 1 Nr.3 EnWG
C8	Haftungs- und Entschädigungsregelungen bei Nichteinhaltung vertraglich vereinbarter Leistungen	§41 Abs. 1 Nr.4 EnWG
C9	Informationen zum Lieferantenwechsel	§40 Abs. 1 Nr.12 EnWG
C10	Informationen zu Preisvergleichsinstrumenten mit Vertrauenszeichen	§40 Abs. 1 Nr.12 EnWG
C11	Art und Weise, wie aktuelle Informationen über die geltenden Tarife und Wartungsentgelte erhältlich sind	§41 Abs. 1 Nr.6 EnWG
C12	Informationen zu unternehmensinternen Beschwerdeverfahren (§ 111b EnWG) und zur Schlichtungsstelle (§111b EnWG) inkl. deren Anschrift	§40 Abs. 1 Nr.9 EnWG
C13	Informationen zum Verbraucherservice der BNetzA (nur Haushaltskunden)	§40 Abs. 1 Nr.10 EnWG
C14	Informationen zu Kontaktstellen zur Beratung in Energieangelegenheiten	§40 Abs. 1 Nr.11 EnWG
C15	Verbrauchsvergleich (auch in grafischer Form) zum Vorjahresverbrauch	§40 Abs. 2 Nr. 7 EnWG
C16	Verbrauchsvergleich (auch in grafischer Form) mit durchschnittlichen Jahresverbräuchen von Vergleichsgruppen	§40 Abs. 2 Nr. 8 EnWG
C17	Netzentgelte (inkl. Erläuterungen: Entgelte für Transport und die Verteilung der Energie sowie den damit verbundenen Dienstleistungen]	§40 Abs. 3 Nr. 4 EnWG



	Information	Gesetz
C19	Entgelt Messstellenbetrieb (inkl.: Entgelte des Messstellenbetreibers für Ein- und Ausbau sowie Betrieb und Wartung von Zählern)	§40 Abs. 3 Nr. 4 EnWG
C20	Entgelt Messung (inkl.: Entgelte des Messdienstleisters für Erfassung des Energieverbrauchs und Bereitstellung der Zählerdaten]	§40 Abs. 3 Nr. 4 EnWG
C21	Konzessionsabgabe (inkl. Erläuterungen: Entgelte an die Gemeinden für die Mitbenutzung von öffentlichen Verkehrswegen durch Versorgungsleitungen)	§40 Abs. 3 Nr. 2 EnWG nach §4 KonzAbgVO
C22	Stromsteuer bzw. Erdgas (Energie) steuer	§40 Abs. 3 Nr. 1 EnWG nach §3 StromStG / §2 EnStG
C24	Mehrbelastungen aus EEG	§40 Abs. 3 Nr. 3 EnWG nach §17f u §60 EEG
C25	Mehrbelastungen aus KWK	§40 Abs. 3 Nr. 3 EnWG nach §26 KWKG
C26	Mehrbelastungen aus Netzentgeltbefreiung	§40 Abs. 3 Nr. 3 EnWG nach 19 Abs. 2 StromNetzEVO
C27	Offshore-Haftungsumlage	§40 Abs. 3 Nr. 3 EnWG
C28	Abschalt-Umlage	§40 Abs. 3 Nr. 3 EnWG nach §18 AbLaVO
C29	Nur Gasrechnungen bis zum 31. Dezember 2025 osten in Cent pro Kilowattstunde für den Erwerb von Emissionszertifikaten	§40 Abs. 1 Nr. 13/5 EnWG § nach Brennstoff-EmissionshandlsG

## Anhang II:

## 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	2.280
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

Datenerhebung (ca. 380.000 Datensätze) in Kooperation/Datenaustausch: Techem Energy Services GmbH und EnergieAgentur.NRW GmbH, Berechnungen: DIFET

## Bundesweiter jährlicher Gasverbrauch nach Haushaltsgrößen

a) Mit Warmwasserbereitung, Kategorie 2, West:

	Verbrauchswert 1 „sehr gering“	Verbrauchswert 2 „gering“	Verbrauchswert 3 „durchschnittlich“	Verbrauchswert 4 „hoch“	Verbrauchswert 5 „sehr hoch“
40 m <sup>2</sup> (ETW)	4.000	6.000	8.000	10.000	12.000
50 m <sup>2</sup> (ETW)	5.000	7.500	10.000	12.500	15.000
60 m <sup>2</sup> (ETW)	6.000	9.000	12.000	15.000	18.000
65 m <sup>2</sup> (ETW)	6.500	9.750	13.000	16.250	19.500
70 m <sup>2</sup> (ETW)	7.000	10.500	14.000	17.500	21.000
75 m <sup>2</sup> (ETW)	7.500	11.250	15.000	18.750	22.500
80 m <sup>2</sup> (ETW)	8.000	12.000	16.000	20.000	24.000
85 m <sup>2</sup> (ETW)	8.500	12.750	17.000	21.250	25.500
90 m <sup>2</sup> (ETW)	9.000	13.500	18.000	22.500	27.000
100 m <sup>2</sup> (ETW)	10.000	15.000	20.000	25.000	30.000
110 m <sup>2</sup> (ETW)	11.000	16.500	22.000	27.500	33.000
120 m <sup>2</sup> (MFH)	12.000	18.000	24.000	30.000	36.000
130 m <sup>2</sup> (MFH)	13.000	19.500	26.000	32.500	39.000
140 m <sup>2</sup> (EFH)	14.000	21.000	28.000	35.000	42.000
150 m <sup>2</sup> (EFH)	15.000	22.500	30.000	37.500	45.000

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

Datenerhebung (ca. 380.000 Datensätze) in Kooperation/Datenaustausch: Techem Energy Services GmbH und EnergieAgentur.NRW GmbH, Berechnungen: DIFET

**Anhang III:**

**Eingereichte Rechnung**

Jahresrechnung Privatkunden Strom

Jahresrechnung Privatkunden Gas

Wir sind für Sie nah.



EVO AG | Andréstr. 71 | 63067 Offenbach

Herrn  
Max Mustermann  
Musterstr. 4  
63868 Musterstadt

#### Kundenservice

Mo - Fr 8 bis 18 Uhr

☎ 069/8088 0999

☎ 069/8060-1829

✉ kunden@evo-ag.de

🌐 www.evo-ag.de

#### Kundenzentrum

EVO ServicePunkt

Kaiserstraße 39

63065 Offenbach

**Bitte bei Fragen und Zahlungen angeben**

**Kundennummer:**

**Vertragskontonummer:**

**Rechnungsnummer:**

**Lieferanschrift: Musterstr. 4 · 63868 Musterstadt**

## Ihre Verbrauchsabrechnung

Offenbach, den 30.09.2021

Sehr geehrter Herr Yumsak,

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

**Ihr Verbrauch und Ihre Kosten vom 01.02.2021 bis zum 22.09.2021**

Strom	425 kWh	196,04 EUR
-------	---------	------------

<b>Ihre Gesamtkosten (brutto)</b>		<b>196,04 EUR</b>
-----------------------------------	--	-------------------

Getätigte Zahlungen		-270,00 EUR
---------------------	--	-------------

<b>Guthaben (brutto)</b>		<b>73,96 EUR</b>
--------------------------	--	------------------

Den Betrag in Höhe von 73,96 EUR werden wir auf das Bankkonto IBAN DE27\*\*\*\*\* (BIC PBNKDEFFXXX) am **15.10.2021** überweisen. Die Gutschrift erfolgt in der Regel innerhalb der nächsten fünf Werktage.

<b>Ihr zukünftiger Abschlagsbetrag (brutto)</b>		<b>35,00 EUR</b>
---	--	------------------



Weitere Infos unter [evo-ag.de/zertifikate](http://evo-ag.de/zertifikate)

Mit freundlichen Grüßen

Ihre Energieversorgung Offenbach AG

## Ihre Kosten im Einzelnen

### Leistungen der EVO

<b>Strom</b>	netto 164,74 EUR	MwSt. 19%; 31,30 EUR	<b>196,04 EUR</b>
<b>Summe</b>	netto 164,74 EUR	MwSt. 31,30 EUR	<b>196,04 EUR</b>

### abzgl. getätigter Zahlungen (1)

<b>Strom</b>	netto 226,92 EUR	MwSt. 19%; 43,08 EUR	<b>270,00 EUR</b>
<b>Summe</b>	netto 226,92 EUR	MwSt. 43,08 EUR	<b>270,00 EUR</b>

**Guthaben (brutto) 73,96 EUR**

### Ihr zukünftiger Abschlag

#### Abschlagsbetrag für Leistungen der EVO

<b>Strom</b>	netto 29,41 EUR	MwSt. 19%; 5,59 EUR	<b>35,00 EUR</b>
--------------	-----------------	---------------------	------------------

**Ihr zukünftiger Abschlagsbetrag (brutto) 35,00 EUR**

Der Abschlagsbetrag wird monatlich fällig:

12.11.2021 13.12.2021 12.01.2022 14.02.2022 14.03.2022 12.04.2022  
12.05.2022 13.06.2022 12.07.2022 12.08.2022

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

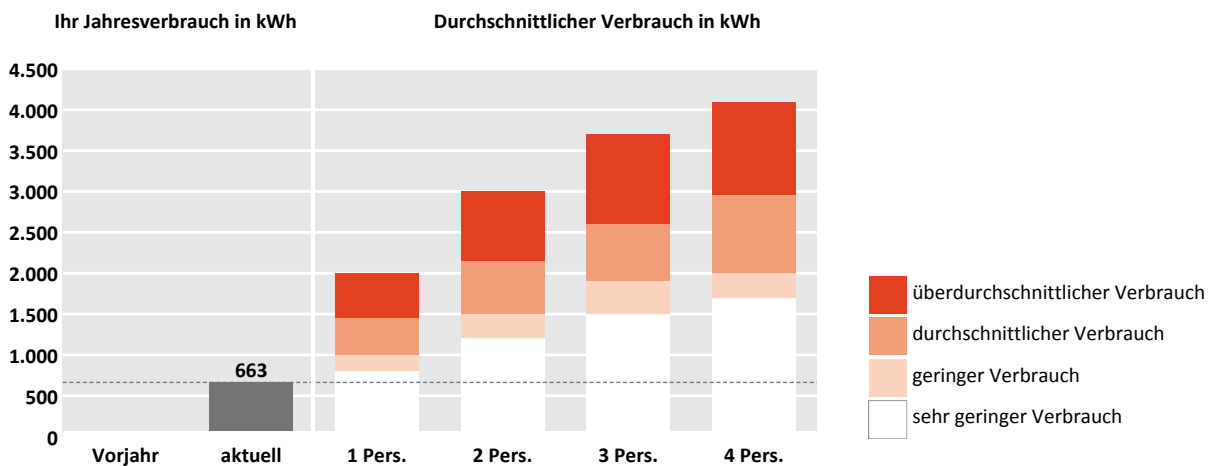
(1) Dieser Betrag ergibt sich aus Ihren getätigten

#### Zahlungen:

12.03.2021	Abschlag	45,00 EUR
12.04.2021	Abschlag	45,00 EUR
12.05.2021	Abschlag	45,00 EUR
14.06.2021	Abschlag	45,00 EUR
12.07.2021	Abschlag	45,00 EUR
12.08.2021	Abschlag	45,00 EUR
<b>Summe</b>		<b>270,00 EUR</b>
davon Abschlag Strom		270,00 EUR

### Ihr Stromverbrauch im Vergleich

Hier können Sie Ihren Stromverbrauch für Zählernummer 123456 vergleichen. Ihr Verbrauch für den aktuellen Rechnungszeitraum (234 Tage) beträgt 425 kWh. Daraus ergibt sich ein Jahresverbrauch - bezogen auf 365 Tage - von 663 kWh.



### Ihre Stromkosten im Detail: EVO Classica

	01.02.2021 - 22.09.2021
Zählernummer	123456
Zählerstand alt	15.527,800
Zählerstand neu	15.953,000
Verbrauch (kWh)	425,000
Ableseart Zählerstand neu	Abgelesen durch Ableser

◀ Belieferung innerhalb der Grundversorgung

◀ Gesamtverbrauch: 425,000 kWh  
(01.02.2021 - 22.09.2021)

#### Arbeitspreis Energie HT:

	Verbrauch	Verbrauchspreis	Betrag (netto)
01.02.2021 - 22.09.2021	425,0 kWh	27,450 ct/kWh	116,66 EUR

◀ Verbrauchspreis (brutto): 32,666 ct/kWh

#### Grundpreis Energie:

	Anzahl	Grundpreis	Betrag (netto)
01.02.2021 - 22.09.2021	234 Tage	75,00 EUR/Jahr	48,08 EUR

◀ Grundpreis (brutto): 89,25 EUR/Jahr

Ihre Stromkosten (netto) **164,74 EUR**

**Ihre Stromkosten** (brutto, inkl. 31,30 EUR MwSt. 19%) **196,04 EUR**

## Weitere Informationen

### Vertragsinformationen

**Strom:** EVO Classica: In Ihren Stromkosten enthalten sind 66,22 EUR Netzentgelte, davon 48,80 EUR Entgelte Netzzugang, 0,00 EUR Abrechnungsentgelte und 8,96 EUR Entgelte für den Messstellenbetrieb inkl. Messung, sowie 8,46 EUR Konzessionsabgabe. Weiterhin sind 8,71 EUR Stromsteuer enthalten. (Beträge netto zzgl. Umsatzsteuer).

Marktlotation:

Zählernummer:

Messlokation: I

Messstellenbetreiber: Energienetze Offenbach GmbH

Codenummer des Netzbetreibers: 9907757000005

Bitte berücksichtigen Sie, dass die Stromverbrauchsvergleichs-Grafik nicht alle speziellen Lieferverhältnisse berücksichtigen kann und daher die Vergleichsgruppen in diesen Fällen nicht zutreffend sind.

Als Kunde in der Grundversorgung Strom genießen Sie zahlreiche kostenfreie Zusatzservices: Kostenloser 24-h Notfallservice Strom: schnelle Hilfe bei Stromausfall, wenn der Fehler in der eigenen Hausinstallation liegt. Sie erhalten eine Entschädigung bis zu 350 Euro einmalig pro Jahr. Detailinformationen erhalten Sie unter [www.evo-ag.de](http://www.evo-ag.de). Weitere Services: kostenfreie 24-h-Entstörungsnummer: 0800/8060-3030, persönliche Beratung im EVO ServicePunkt, kompetente Energieberatung, kostenfreier Stromcheck im Internet unter [www.evo-ag.de/energiecheck](http://www.evo-ag.de/energiecheck)

Für Ihren Stromvertrag gelten die gesetzlichen Kündigungsfristen nach der Stromgrundversorgungsverordnung (StromGVV), d. h. der Vertrag kann mit einer Frist von zwei Wochen gekündigt werden. Ihr Vertrag ist demnach nächstmöglich zum 17.02.2022 unter Beachtung der Kündigungsfrist von zwei Wochen kündbar.

Die EVO ist berechtigt, die Preise anzupassen. Die Preisanpassung wird Ihnen mindestens sechs Wochen vor Wirksamwerden in Textform mitgeteilt. Sie können der Preisanpassung ohne Einhaltung einer Frist vom Zeitpunkt des Wirksamwerdens 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. Im Fall eines Lieferantenwechsels ist dieser für Sie kostenfrei und innerhalb der vertraglichen und gesetzlichen Fristen möglich. 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](http://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](http://www.evo-ag.de/energieberatung)).

**Fragen zur Energielieferung:** Gerne beantworten wir Ihre Fragen im Zusammenhang mit Ihrer Energielieferung/-rechnung. Sie erreichen uns unter der Servicenummer 069/8088 0999, per E-Mail ([kunden@evo-ag.de](mailto: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, 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](mailto: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](http://www.schlichtungsstelle-energie.de), E-Mail: [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de)

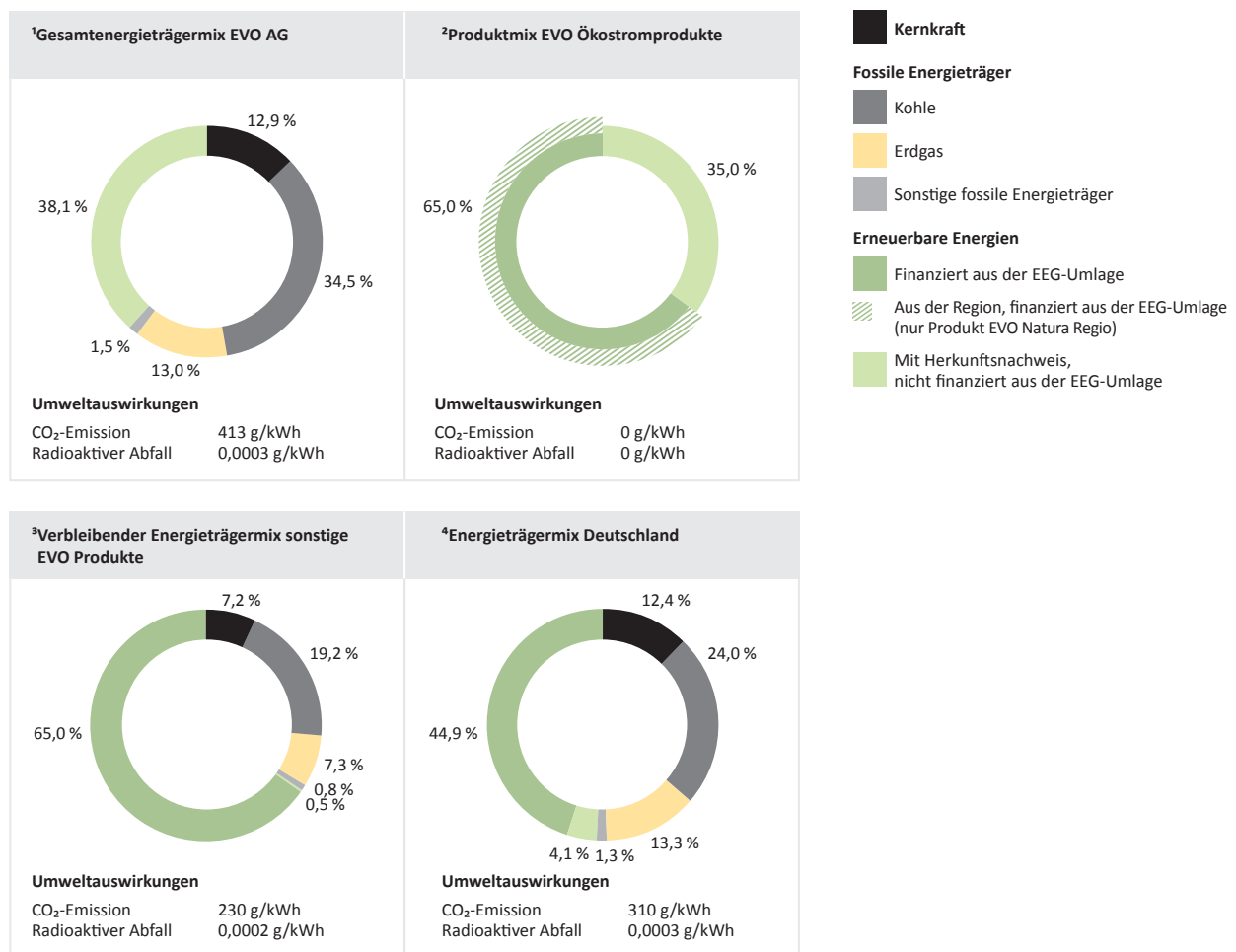


## Weitere Informationen

### Stromkennzeichnung

Sie finden hier die Zusammensetzung des Stroms, den die EVO AG im Jahr 2020 an ihre Letztverbraucher geliefert hat (Gesamtenergieträgermix gemäß § 42 EnWG ohne den Anteil Erneuerbare Energien, finanziert aus der EEG-Umlage)<sup>1</sup>. Für unsere Kunden mit den Ökostromprodukten Futura, Natura Regio, Terra, Klick Ökostrom bzw. Futura Business und Terra Business gilt unser spezifischer Produktmix für EVO Ökostromprodukte<sup>2</sup>. Für unsere Kunden, die ein anderes Stromprodukt beziehen, gilt der verbleibende Energieträgermix für sonstige EVO Produkte<sup>3</sup>. Der durchschnittliche Energieträgermix für Deutschland<sup>4</sup> dient jeweils zum Vergleich.

### Energieträgermix



Hinweis zu <sup>1, 2, 3</sup> und <sup>4</sup>: Mieterstrom, finanziert aus der EEG-Umlage = 0,0 %

### In Ihrem Strompreis sind folgende Umlagen enthalten:

Umlagen (in ct/kWh netto)	2020	2021	2022
Umlage nach Erneuerbare-Energien-Gesetz	6,756	6,500	3,723
Aufschlag nach Kraft-Wärme-Kopplungsgesetz	0,226	0,254	0,378
Umlage nach §19 Abs. 2 StromNEV	0,358	0,432	0,437
Offshore-Netzzumlage nach §17f EnWG	0,416	0,395	0,419
Umlage für abschaltbare Lasten nach §18 AbLaV	0,007	0,009	0,003

- ◀ StromNEV: Stromnetzentgeltverordnung
- ◀ EnWG: Energiewirtschaftsgesetz

## Mehr Transparenz für Ihre Rechnung.

Wir haben Ihre Rechnung so gestaltet, dass sie Ihnen schnell und einfach einen Überblick über Ihren Energieverbrauch, Ihre geleisteten Zahlungen sowie offene Positionen oder Guthaben liefert. Egal ob Sie Ihre Strom- oder Ihre Erdgaskosten

überprüfen wollen: Die aufgeräumten Abrechnungen informieren Sie auf einen Blick. Um alle Rechnungspositionen im Detail zu verstehen und offene Fragen zu beantworten, helfen Ihnen die folgenden Informationen.

### Ihre Rechnung im Detail:



The screenshot shows an EVO energy bill for a customer named Herr Max Mustermann. The bill is dated 07.04.2019 and covers the period from 28.03.2018 to 26.03.2019. It includes a table of consumption and costs, a summary of payments and balances, and contact information for the EVO service center. The bill is marked with a 'TOP 700' energy efficiency label and a 'ZERTIFIKAT Energieeffizienz' (Energy Efficiency Certificate) for 2018.

**1** Bitte bei Fragen und Zahlungen angeben  
Kundenservice  
Mo - Fr 9 bis 20 Uhr  
J 0800/918 14 99  
E 069/3900-1829  
M kunden@evo-ag.de  
www.evo-ag.de

**2** Lieferanschrift: Musterstraße 1 - 12345 Musterstadt

**3** Ihr Verbrauch und Ihre Kosten vom 28.03.2018 bis zum 26.03.2019

<b>4</b> Strom	5.724 kWh	<b>5</b> 1.630,98 EUR
<b>4</b> Erdgas	28.420 kWh	<b>6</b> 2.088,12 EUR
<b>7</b> Ihre Gesamtkosten (brutto)		3.719,10 EUR
<b>7</b> Getätigte Zahlungen		-3.762,00 EUR
<b>8</b> Guthaben (brutto)		42,90 EUR
<b>9</b> Den Betrag in Höhe von 42,90 EUR werden wir dem Bankkonto IBAN DE am 23.04.2019 gutgeschrieben.		
<b>10</b> Ihr zukünftiger Abschlagsbetrag (brutto)		331,00 EUR

Mit freundlichen Grüßen  
Ihre Energieversorgung Offenbach AG

Seite 1  
Rechnung Nr. 29835126

#### 1 Identifizierung der Rechnung

Hier finden Sie Ihre Kundennummer, Vertragskontonummer und die Rechnungsnummer.

#### 2 Lieferanschrift

Hier lesen Sie, für welche Lieferanschrift die Rechnung erstellt worden ist.

#### 3 Abrechnungszeitraum

Der Abrechnungszeitraum beginnt am Folgetag der letzten Ablesung und endet mit dem aktuellen Ablesedatum.

#### 4 Versorgungsart

Diese gibt an, auf welche Sparte(n) sich die Rechnung bezieht, z. B. Strom und Gas.

#### 5 Aktueller Verbrauch

Hier werden die aktuellen Verbrauchswerte angezeigt. Ihren aktuellen Verbrauch können Sie ab Seite 3 der Rechnung mit Ihrem Vorjahresverbrauch sowie dem durchschnittlichen Verbrauch unterschiedlich großer Haushalte in Deutschland vergleichen.

#### 6 Rechnungsbetrag

Ihre Bruttokosten inkl. Umsatzsteuer von zzt. 19 % bzw. 7 % für Wasser.

#### 7 Getätigte Zahlungen

Dies ist die Summe der von Ihnen im Abrechnungszeitraum geleisteten Abschlagszahlungen. Auf Seite 2 Ihrer Rechnung sind sie detailliert aufgeführt.

#### 8 Forderung/Guthaben

Dieser Betrag weist entweder eine von Ihnen noch zu leistende Zahlung aus (Forderung) oder gibt ein von der EVO an Sie zu erstattendes Guthaben an.

#### 9 Fälligkeit und Zahlungsart

Hier steht die relevante Bankverbindung und wann die Forderung oder das Guthaben fällig wird.

#### 10 Neuer monatlicher Abschlagsbetrag

Hier teilen wir Ihnen Ihren zukünftigen monatlichen Abschlag mit. Grundlage für die Festlegung sind Ihr Jahresverbrauch und die jeweils aktuellen Preise. Die Fälligkeitstermine finden Sie detailliert auf Seite 2 Ihrer Rechnung.

## Die am häufigsten gestellten Fragen.

### Wieso ändert sich jedes Jahr die Höhe meiner Monatsabschläge?

Wir sind gesetzlich verpflichtet, Ihren Abschlag nach jeder Jahresrechnung an Ihren aktuellen Verbrauch und die aktuellen Preise anzupassen, unabhängig davon, ob sich der Verbrauch erhöht oder vermindert hat. Daraus ergeben sich fast zwangsläufig unterschiedlich hohe Abschläge für die nächste Abrechnungsperiode.

### Woraus ergibt sich die Höhe meines monatlichen Abschlags?

Wir beziehen uns auf Ihre aktuellen Verbrauchsmengen und gehen für das kommende Jahr von einem gleich hohen Verbrauch aus. Daraus berechnen wir Ihre voraussichtlichen Jahreskosten und teilen diese durch zwölf Abschläge: pro Monat ein Abschlag.

### Wie kann ich die Höhe meines Abschlags bei Bedarf anpassen?

Wenn Sie davon ausgehen, dass der von uns angegebene Abschlag zu hoch oder zu niedrig ist, können Sie die Abschlagshöhe ganz einfach in Ihrem persönlichen Online-Konto anpassen. Melden Sie sich dazu einfach unter [www.evo-ag.de/onlineservices](http://www.evo-ag.de/onlineservices) an oder registrieren Sie sich dort erstmalig.

### Wieso gibt es einen Grund- und einen Arbeitspreis?

Der Grundpreis ergibt sich durch Kosten, die uns von Dritten in Rechnung gestellt werden und von uns nicht beeinflussbar sind. Dies sind v. a. Entgelte für den Messstellenbetrieb und die Netznutzung. Der Arbeitspreis ist der Preis für die verbrauchten Kilowattstunden und beinhaltet neben dem Energiepreis auch Steuern, Abgaben und Umlagen.

### Kann es sein, dass mein Zähler nicht richtig misst?

Die von uns verwendeten Strom-, Gas- und Wasserzähler sind geeicht und messen Ihren Verbrauch entsprechend der gesetzlichen Vorgaben. Wenn Sie annehmen, dass Ihr Zähler dennoch nicht korrekt misst, dann können Sie eine Befundprüfung beantragen. Bestätigt sich Ihr Verdacht bei der Befundprüfung allerdings nicht, dann gehen die Kosten der Prüfung zu Ihren Lasten.

Die Ursachen für hohe Verbrauchswerte liegen überwiegend in ineffizienten oder gar defekten Verbrauchsgeräten. Wir helfen Ihnen gerne weiter – mit einem kostenlosen Leihgerät zum Aufspüren von Stromfressern und unseren Energiespartipps auf [www.evo-ag.de/energiesparen](http://www.evo-ag.de/energiesparen).

### Mein geschätzter Zählerstand weicht deutlich vom tatsächlichen Zählerstand ab. Was kann ich tun?

Bitte nennen Sie uns Ihren aktuellen Zählerstand mit der Bitte um Rechnerkorrektur. Idealerweise schicken Sie uns ein Foto Ihres Zählers per E-Mail an [kunden@evo-ag.de](mailto:kunden@evo-ag.de). Wir korrigieren gerne Ihre Rechnung. Für die nächste Rechnung können Sie Ihren Zählerstand auch ganz einfach in Ihrem Online-Konto abgeben ([www.evo-ag.de/onlineservices](http://www.evo-ag.de/onlineservices)).

### Warum wird mein Zählerstand geschätzt?

Zählerstände werden geschätzt, wenn kein Zugang zum Zähler möglich ist oder Sie uns keinen Zählerstand zur Verfügung gestellt haben. Wir sind als Versorger verpflichtet, eine Rechnung zu erstellen, und dafür brauchen wir einen Zählerstand. Ein geschätzter Zählerstand wird in der Regel von den Vorverbrauchswerten abgeleitet. Unsere Empfehlung: Geben Sie Ihren Zählerstand einfach in Ihrem Online-Konto ab ([www.evo-ag.de/onlineservices](http://www.evo-ag.de/onlineservices)). So vermeiden Sie einen geschätzten Zählerstand und müssen nicht mehr für einen Ableser zu Hause sein.

### Mein Gaszähler misst in Kubikmeter (m<sup>3</sup>). Warum wird mein Verbrauch auf der Rechnung in kWh angegeben?

Ihr Gaszähler misst die Menge (das Volumen in m<sup>3</sup>) des von Ihnen verbrauchten Gases. Diese Verbrauchsmenge ist jedoch abhängig von der Qualität sowie vom Zustand des Gases.

Die Qualität, gemessen als Brennwert, entscheidet darüber, wie viel Gas zur Erwärmung Ihrer Wohnung, Ihres Wassers oder Ihrer Speisen nötig ist. Um den Brennwert zu ermitteln, wird der Energiegehalt kontinuierlich im Erdgasnetz geprüft und gemessen. Der Mittelwert dieser Ergebnisse ergibt den jeweils aktuellen Abrechnungsbrennwert.

Die Zustandszahl fasst weitere Eigenschaften des Gases zusammen. Sie ergibt sich aus dem Luftdruck, dem vorhandenen Druck im Leitungssystem und der Temperatur des Gases.

Beide Werte finden Sie auf Ihrer Rechnung in den Details zu Ihrem Gasverbrauch.

Die Umrechnung von m<sup>3</sup> in kWh erfolgt mithilfe der folgenden Formel:

$$\text{m}^3 \times \text{Abrechnungsbrennwert} \times \text{Zustandszahl} = \text{kWh}$$

### Wie werde ich über Preisänderungen informiert?

Spätestens sechs Wochen vor Wirksamwerden einer Änderung informieren wir Sie schriftlich über die Preisanpassung.



EVO AG | Andréstr. 71 | 63067 Offenbach

Herrn  
Max Mustermann  
Musterstr. 4  
63868 Musterstadt

**Kundenservice**

Mo - Fr 8 bis 18 Uhr

☎ 069/8088 0999

☎ 069/8060-1829

✉ kunden@evo-ag.de

🌐 www.evo-ag.de

**Kundenzentrum**

EVO ServicePunkt

Kaiserstraße 39

63065 Offenbach

**Bitte bei Fragen und Zahlungen angeben**

**Kundennummer:**

**Vertragskontonummer:**

**Rechnungsnummer:**

**Lieferanschrift: Musterstr. 4 · 63868 Musterstadt**

## Ihre Verbrauchsabrechnung

Offenbach, den 30.09.2021

Sehr geehrter Herr Mustermann,

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

**Ihr Verbrauch und Ihre Kosten vom 01.11.2020 bis zum 13.09.2021**

Erdgas 87 kWh 94,40 EUR

**Ihre Gesamtkosten (brutto) 94,40 EUR**

Getätigte Zahlungen -180,00 EUR

**Guthaben (brutto) 85,60 EUR**

Den Betrag in Höhe von 85,60 EUR werden wir auf das Bankkonto IBAN DE69\*\*\*\*\* (BIC FFVBDEFFXXX) am **15.10.2021** überweisen. Die Gutschrift erfolgt in der Regel innerhalb der nächsten fünf Werktage.

**Ihr zukünftiger Abschlagsbetrag (brutto) 21,00 EUR**



Weitere Infos unter [evo-ag.de/zertifikate](http://evo-ag.de/zertifikate)

Mit freundlichen Grüßen

Ihre Energieversorgung Offenbach AG

## Ihre Kosten im Einzelnen

### Leistungen der EVO

Erdgas	netto 14,66 EUR	MwSt. 16%; 2,35 EUR	<b>17,01 EUR</b>
Erdgas	netto 65,03 EUR	MwSt. 19%; 12,36 EUR	<b>77,39 EUR</b>
<b>Summe</b>	netto 79,69 EUR	MwSt. 14,71 EUR	<b>94,40 EUR</b>

### abzgl. getätigter Zahlungen (1)

Erdgas	netto 151,30 EUR	MwSt. 19%; 28,70 EUR	<b>180,00 EUR</b>
<b>Summe</b>	netto 151,30 EUR	MwSt. 28,70 EUR	<b>180,00 EUR</b>

**Guthaben (brutto) 85,60 EUR**

### Ihr zukünftiger Abschlag

#### Abschlagsbetrag für Leistungen der EVO

Erdgas	netto 17,65 EUR	MwSt. 19%; 3,35 EUR	<b>21,00 EUR</b>
--------	-----------------	---------------------	------------------

**Ihr zukünftiger Abschlagsbetrag (brutto) 21,00 EUR**

Der Abschlagsbetrag wird monatlich fällig:

19.11.2021 20.12.2021 19.01.2022 21.02.2022 21.03.2022 19.04.2022  
19.05.2022 20.06.2022 19.07.2022 19.08.2022

Bitte beachten Sie, dass aufgrund der verzögerten Rechnungsstellung im nächsten Abrechnungszeitraum weniger Abschläge fällig werden. Die Höhe Ihres zukünftigen monatlichen Abschlagsbetrags wurde daher entsprechend angepasst, um Nachzahlungen zu vermeiden.

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

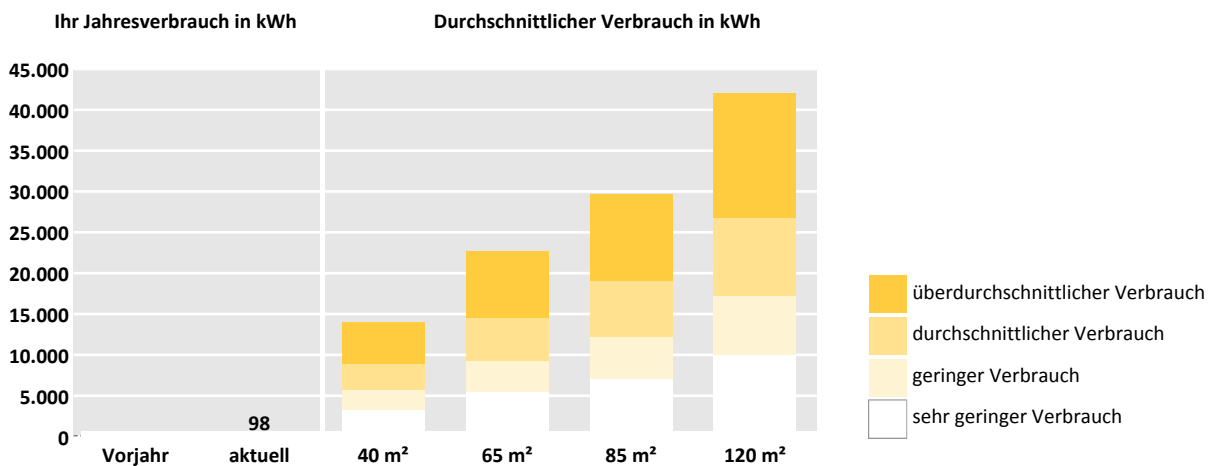
(1) Dieser Betrag ergibt sich aus Ihren getätigten

#### Zahlungen:

19.01.2021	Abschlag	75,00 EUR
19.02.2021	Abschlag	15,00 EUR
19.03.2021	Abschlag	15,00 EUR
19.04.2021	Abschlag	15,00 EUR
19.05.2021	Abschlag	15,00 EUR
21.06.2021	Abschlag	15,00 EUR
19.07.2021	Abschlag	15,00 EUR
19.08.2021	Abschlag	15,00 EUR
<b>Summe</b>		<b>180,00 EUR</b>
davon Abschlag Erdgas		180,00 EUR

### Ihr Erdgasverbrauch im Vergleich

Hier können Sie Ihren Erdgasverbrauch für Zählernummer 123456 vergleichen. Ihr Verbrauch für den aktuellen Rechnungszeitraum (317 Tage) beträgt 87 kWh. Daraus ergibt sich ein Jahresverbrauch - bezogen auf 365 Tage - von 98 kWh.



### Ihre Erdgaskosten im Detail: GVO Classica

	01.11.2020 - 11.01.2021	12.01.2021 - 13.07.2021
Zählernummer	123456	123456
Zählerstand alt	158,000	159,000
Zählerstand neu	159,000	165,000
Differenz (m³)	1,000	6,000
Faktor	10,837 (1)	10,794 (2)
Verbrauch (kWh)	11,000	65,000
Ableseart Zählerstand neu	Abgelesen durch Ableser	Abgelesen durch Ableser
	14.07.2021 - 13.09.2021	
Zählernummer	123456	
Zählerstand alt	0,000	
Zählerstand neu	1,000	
Differenz (m³)	1,000	
Faktor	10,813 (3)	
Verbrauch (kWh)	11,000	
Ableseart Zählerstand neu	Abgelesen durch Ableser	

#### ◀ Belieferung innerhalb der Grundversorgung

(1) Faktor 10,837 = Abrechnungsbrennwert  
11,335 x Zustandszahl 0,9561

(2) Faktor 10,794 = Abrechnungsbrennwert  
11,290 x Zustandszahl 0,9561  
(Siehe auch Erklärung unter  
"Weitere Informationen")

◀ Gesamtverbrauch: 76,000 kWh  
(01.11.2020 - 13.07.2021)

(3) Faktor 10,813 = Abrechnungsbrennwert  
11,309 x Zustandszahl 0,9561  
(Siehe auch Erklärung unter  
"Weitere Informationen")

◀ Gesamtverbrauch: 11,000 kWh  
(14.07.2021 - 13.09.2021)

Arbeitspreis Energie:			
	Verbrauch	Verbrauchspreis	Betrag (netto)
01.11.2020 - 31.12.2020	9,0 kWh	7,380 ct/kWh	0,66 EUR
01.01.2021 - 13.09.2021	78,0 kWh	7,830 ct/kWh	6,11 EUR

- ◀ Verbrauchspreis (brutto): 8,561 ct/kWh
- ◀ Verbrauchspreis (brutto): 9,318 ct/kWh

Grundpreis Energie:			
	Anzahl	Grundpreis	Betrag (netto)
01.11.2020 - 31.12.2020	61 Tage	84,00 EUR/Jahr	14,00 EUR
01.01.2021 - 13.09.2021	256 Tage	84,00 EUR/Jahr	58,92 EUR

- ◀ Grundpreis (brutto): 97,44 EUR/Jahr
- ◀ Grundpreis (brutto): 99,96 EUR/Jahr

Ihre Erdgaskosten (netto) **79,69 EUR**

**Ihre Erdgaskosten** (brutto, inkl. 2,35 EUR MwSt. 16%) **17,01 EUR**

**Ihre Erdgaskosten** (brutto, inkl. 12,36 EUR MwSt. 19%) **77,39 EUR**

- ◀ Zeitraum vom 01.11.2020 bis 31.12.2020
- ◀ Zeitraum vom 01.01.2021 bis 13.09.2021

## Begriffserklärungen

**Faktor (Gas):** Die handelsüblichen Gaszähler messen den Verbrauch in Kubikmetern (m<sup>3</sup>). 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](http://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](http://www.evo-ag.de). Auf Wunsch senden wir Ihnen die se gerne zu.

## Vertragsinformationen

**Erdgas:** GVO Classica: In Ihren Erdgaskosten enthalten sind 37,40 EUR Netzentgelte, davon 13,09 EUR Entgelte Netzzugang, 0,00 EUR Abrechnungsentgelte und 23,67 EUR Entgelte für den Messstellenbetrieb inkl. Messung, sowie 0,35 EUR (0,455 ct/kWh) CO<sub>2</sub>-Kosten und 0,29 EUR Konzessionsabgabe. Weiterhin sind 0,48 EUR Energiesteuer enthalten. (Beträge netto zzgl. Umsatzsteuer).

Marktllokation:

Zählernummer:

Messlokation: [

Messstellenbetreiber: Energienetze Offenbach GmbH

Codenummer des Netzbetreibers: 9870117700004

Als Kunde in der Grundversorgung Gas genießen Sie zahlreiche kostenfreie Zusatzservices: kostenfreie 24-h-Entstörungsnummer: 0800/8060-3030, persönliche Beratung im EVO ServicePunkt, kompetente Energieberatung.

Für Ihren Erdgasvertrag gelten die gesetzlichen Kündigungsfristen nach der Gasgrundversorgungsverordnung (GasGVV), d. h. der Vertrag kann mit einer Frist von zwei Wochen gekündigt werden. Ihr Vertrag ist demnach nächstmöglich zum 17.02.2022 unter Beachtung der Kündigungsfrist von zwei Wochen kündbar.

Die GVO ist berechtigt, die Preise anzupassen. Die Preisanpassung wird Ihnen mindestens sechs Wochen vor Wirksamwerden in Textform mitgeteilt. Sie können der Preisanpassung ohne Einhaltung einer Frist zum Zeitpunkt des 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. Im Fall eines Lieferantenwechsels ist dieser für Sie kostenfrei und innerhalb der vertraglichen und gesetzlichen Fristen möglich. 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](http://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](http://www.evo-ag.de/energieberatung)).

**Fragen zur Energielieferung:** Gerne beantworten wir Ihre Fragen im Zusammenhang mit Ihrer Energielieferung/-rechnung. Sie erreichen uns unter der Servicenummer 069/8088 0999, per E-Mail ([kunden@evo-ag.de](mailto: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 Energiesteuerergesetz 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 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](mailto: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](http://www.schlichtungsstelle-energie.de), E-Mail: [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de)



## Mehr Transparenz für Ihre Rechnung.

Wir haben Ihre Rechnung so gestaltet, dass sie Ihnen schnell und einfach einen Überblick über Ihren Energieverbrauch, Ihre geleisteten Zahlungen sowie offene Positionen oder Guthaben liefert. Egal ob Sie Ihre Strom- oder Ihre Erdgaskosten

überprüfen wollen: Die aufgeräumten Abrechnungen informieren Sie auf einen Blick. Um alle Rechnungspositionen im Detail zu verstehen und offene Fragen zu beantworten, helfen Ihnen die folgenden Informationen.

### Ihre Rechnung im Detail:



The image shows a sample energy bill from EVO AG. It includes a QR code, customer details, and a table of consumption and costs. Numbered callouts (1-10) point to specific parts of the bill: 1. Identification of the bill, 2. Delivery address, 3. Consumption and costs for the period, 4. Electricity consumption, 5. Electricity cost, 6. Gas cost, 7. Total gross costs, 8. Payments made, 9. Balance due, and 10. Future payment amount. The bill also features a 'TOP 700' award logo and a 'ZERTIFIKAT Energieeffizienz' (Energy Efficiency Certificate) for 2018.

#### 1 Identifizierung der Rechnung

Hier finden Sie Ihre Kundennummer, Vertragskontonummer und die Rechnungsnummer.

#### 2 Lieferanschrift

Hier lesen Sie, für welche Lieferanschrift die Rechnung erstellt worden ist.

#### 3 Abrechnungszeitraum

Der Abrechnungszeitraum beginnt am Folgetag der letzten Ablesung und endet mit dem aktuellen Ablesedatum.

#### 4 Versorgungsart

Diese gibt an, auf welche Sparte(n) sich die Rechnung bezieht, z. B. Strom und Gas.

#### 5 Aktueller Verbrauch

Hier werden die aktuellen Verbrauchswerte angezeigt. Ihren aktuellen Verbrauch können Sie ab Seite 3 der Rechnung mit Ihrem Vorjahresverbrauch sowie dem durchschnittlichen Verbrauch unterschiedlich großer Haushalte in Deutschland vergleichen.

#### 6 Rechnungsbetrag

Ihre Bruttokosten inkl. Umsatzsteuer von zzt. 19 % bzw. 7 % für Wasser.

#### 7 Getätigte Zahlungen

Dies ist die Summe der von Ihnen im Abrechnungszeitraum geleisteten Abschlagszahlungen. Auf Seite 2 Ihrer Rechnung sind sie detailliert aufgeführt.

#### 8 Forderung/Guthaben

Dieser Betrag weist entweder eine von Ihnen noch zu leistende Zahlung aus (Forderung) oder gibt ein von der EVO an Sie zu erstattendes Guthaben an.

#### 9 Fälligkeit und Zahlungsart

Hier steht die relevante Bankverbindung und wann die Forderung oder das Guthaben fällig wird.

#### 10 Neuer monatlicher Abschlagsbetrag

Hier teilen wir Ihnen Ihren zukünftigen monatlichen Abschlag mit. Grundlage für die Festlegung sind Ihr Jahresverbrauch und die jeweils aktuellen Preise. Die Fälligkeitstermine finden Sie detailliert auf Seite 2 Ihrer Rechnung.

## Die am häufigsten gestellten Fragen.

### Wieso ändert sich jedes Jahr die Höhe meiner Monatsabschläge?

Wir sind gesetzlich verpflichtet, Ihren Abschlag nach jeder Jahresrechnung an Ihren aktuellen Verbrauch und die aktuellen Preise anzupassen, unabhängig davon, ob sich der Verbrauch erhöht oder vermindert hat. Daraus ergeben sich fast zwangsläufig unterschiedlich hohe Abschläge für die nächste Abrechnungsperiode.

### Woraus ergibt sich die Höhe meines monatlichen Abschlags?

Wir beziehen uns auf Ihre aktuellen Verbrauchsmengen und gehen für das kommende Jahr von einem gleich hohen Verbrauch aus. Daraus berechnen wir Ihre voraussichtlichen Jahreskosten und teilen diese durch zwölf Abschläge: pro Monat ein Abschlag.

### Wie kann ich die Höhe meines Abschlags bei Bedarf anpassen?

Wenn Sie davon ausgehen, dass der von uns angegebene Abschlag zu hoch oder zu niedrig ist, können Sie die Abschlagshöhe ganz einfach in Ihrem persönlichen Online-Konto anpassen. Melden Sie sich dazu einfach unter [www.evo-ag.de/onlineservices](http://www.evo-ag.de/onlineservices) an oder registrieren Sie sich dort erstmalig.

### Wieso gibt es einen Grund- und einen Arbeitspreis?

Der Grundpreis ergibt sich durch Kosten, die uns von Dritten in Rechnung gestellt werden und von uns nicht beeinflussbar sind. Dies sind v. a. Entgelte für den Messstellenbetrieb und die Netznutzung. Der Arbeitspreis ist der Preis für die verbrauchten Kilowattstunden und beinhaltet neben dem Energiepreis auch Steuern, Abgaben und Umlagen.

### Kann es sein, dass mein Zähler nicht richtig misst?

Die von uns verwendeten Strom-, Gas- und Wasserzähler sind geeicht und messen Ihren Verbrauch entsprechend der gesetzlichen Vorgaben. Wenn Sie annehmen, dass Ihr Zähler dennoch nicht korrekt misst, dann können Sie eine Befundprüfung beantragen. Bestätigt sich Ihr Verdacht bei der Befundprüfung allerdings nicht, dann gehen die Kosten der Prüfung zu Ihren Lasten.

Die Ursachen für hohe Verbrauchswerte liegen überwiegend in ineffizienten oder gar defekten Verbrauchsgeräten. Wir helfen Ihnen gerne weiter – mit einem kostenlosen Leihgerät zum Aufspüren von Stromfressern und unseren Energiespartipps auf [www.evo-ag.de/energiesparen](http://www.evo-ag.de/energiesparen).

### Mein geschätzter Zählerstand weicht deutlich vom tatsächlichen Zählerstand ab. Was kann ich tun?

Bitte nennen Sie uns Ihren aktuellen Zählerstand mit der Bitte um Rechnerkorrektur. Idealerweise schicken Sie uns ein Foto Ihres Zählers per E-Mail an [kunden@evo-ag.de](mailto:kunden@evo-ag.de). Wir korrigieren gerne Ihre Rechnung. Für die nächste Rechnung können Sie Ihren Zählerstand auch ganz einfach in Ihrem Online-Konto abgeben ([www.evo-ag.de/onlineservices](http://www.evo-ag.de/onlineservices)).

### Warum wird mein Zählerstand geschätzt?

Zählerstände werden geschätzt, wenn kein Zugang zum Zähler möglich ist oder Sie uns keinen Zählerstand zur Verfügung gestellt haben. Wir sind als Versorger verpflichtet, eine Rechnung zu erstellen, und dafür brauchen wir einen Zählerstand. Ein geschätzter Zählerstand wird in der Regel von den Vorverbrauchswerten abgeleitet. Unsere Empfehlung: Geben Sie Ihren Zählerstand einfach in Ihrem Online-Konto ab ([www.evo-ag.de/onlineservices](http://www.evo-ag.de/onlineservices)). So vermeiden Sie einen geschätzten Zählerstand und müssen nicht mehr für einen Ableser zu Hause sein.

### Mein Gaszähler misst in Kubikmeter (m<sup>3</sup>). Warum wird mein Verbrauch auf der Rechnung in kWh angegeben?

Ihr Gaszähler misst die Menge (das Volumen in m<sup>3</sup>) des von Ihnen verbrauchten Gases. Diese Verbrauchsmenge ist jedoch abhängig von der Qualität sowie vom Zustand des Gases.

Die Qualität, gemessen als Brennwert, entscheidet darüber, wie viel Gas zur Erwärmung Ihrer Wohnung, Ihres Wassers oder Ihrer Speisen nötig ist. Um den Brennwert zu ermitteln, wird der Energiegehalt kontinuierlich im Erdgasnetz geprüft und gemessen. Der Mittelwert dieser Ergebnisse ergibt den jeweils aktuellen Abrechnungsbrennwert.

Die Zustandszahl fasst weitere Eigenschaften des Gases zusammen. Sie ergibt sich aus dem Luftdruck, dem vorhandenen Druck im Leitungssystem und der Temperatur des Gases.

Beide Werte finden Sie auf Ihrer Rechnung in den Details zu Ihrem Gasverbrauch.

Die Umrechnung von m<sup>3</sup> in kWh erfolgt mithilfe der folgenden Formel:

$$\text{m}^3 \times \text{Abrechnungsbrennwert} \times \text{Zustandszahl} = \text{kWh}$$

### Wie werde ich über Preisänderungen informiert?

Spätestens sechs Wochen vor Wirksamwerden einer Änderung informieren wir Sie schriftlich über die Preisanpassung.

## **Anhang IV:**

### **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  
Speditionstr. 15A  
40221 Düsseldorf

Tel.: 0800 9 437 637

E-Mail: [zertifizierung@difet.de](mailto:zertifizierung@difet.de)

[www.difet.de](http://www.difet.de)