

Ein Fehler in der Rechnung?

Um eine Verbrauchsrechnung zu überprüfen, sollten Sie folgendermaßen vorgehen:

- Prüfen Sie Ihre Zählerstände.
- Vergleichen Sie den Endstand des Zählers der letzten Verbrauchsrechnung mit dem Anfangsstand ihrer aktuellen Rechnung.
- Listen Sie ihre Rechnungen und Zahlungen auf.
- Besser noch, fordern Sie von Ihrem Energieanbieter eine genaue Übersicht sämtlicher Forderungen und Zahlungen an.
- Wenn Sie die aktuelle Rechnung mit der des Vorjahres vergleichen, bedenken Sie, dass die Kosten gestiegen sind. Den Preis pro Kilowatt können Sie ebenfalls Ihrer Rechnung entnehmen.

Beschwerde einreichen

Liegt tatsächlich ein Fehler vor, sollten Sie sich per Einschreiben an Ihren Strom- oder Gasanbieter wenden. Ihr Anbieter ist verpflichtet, Ihnen den Empfang Ihrer Beschwerde innerhalb von 10 Arbeitstagen zu bestätigen und mitzuteilen, wann Sie mit einer Antwort rechnen können.

Rechnungen können innerhalb von 12 Monaten beanstandet werden.

Erhalten Sie keine Antwort auf Ihr Einschreiben, können Sie sich an die Verbraucherschutzzentrale VoG wenden, die Ihre Anfrage in Zusammenarbeit mit dem Föderaler Ombudsdienst für Energie bearbeiten wird.



Verbraucherschutzzentrale VoG
Neustraße 119
B - 4700 Eupen
Tel.: +32 (0)87 59 18 50
Fax: +32 (0)87 59 18 51
www.vsz.be



Mit freundlicher Unterstützung
der Deutschsprachigen Gemeinschaft
und des Öffentlichen Dienstes der Wallonie

verbraucherrecht@vsz.be



VERBRAUCHERRECHT

INFOS ZUR STROM-/ GASRECHNUNG

Wir beantworten Ihre Fragen



Wie funktioniert der Energiesektor?

Damit Strom oder Gas produziert bzw. gewonnen wird und am Ende beim Verbraucher ankommt, müssen viele verschiedene Akteure im Markt zusammenwirken.:

- Der Energieanbieter verkauft Strom/Gas
- Der Transportnetzverwalter ist zuständig für den Transport vom Produzenten zum Verteilernetz.
- Der Verteilernetzbetreiber (ORES und RESA in der DG) ist für die Infrastruktur zuständig, die für die Verteilung der Energie nötig ist.
- Regulatoren überwachen den Markt: CREG (föderal) und CWAPE (regional)

Wählen kann der Verbraucher **nur den Energieanbieter**, der ihm Strom oder Gas verkauft.

Wie setzt sich der Preis zusammen?

In der Energierechnung werden verschiedene Preiselemente aufgeführt:

- Energiepreis
- Transport- und Verteilerkosten
- Regionale und föderale Abgaben (Bsp. Steuern)

Der Energiepreis wird vom Anbieter bestimmt, alle anderen Kosten sind festgelegt und bei allen Anbietern gleich.

Wann erhalte ich meine Rechnung?

In der Regel zahlt der Kunde eine monatliche Vorauszahlung und erhält jährlich eine Rechnung, die den tatsächlichen Verbrauch auflistet. Die Zählerablesung wird von den Verteilernetzbetreibern (ORES für Strom und RESA für Gas) vorgenommen. Die Rechnung erhalten Sie von Ihrem gewählten Energieanbieter.

Warum steigen meine Kosten ?

Ihr Verbrauch ist unverändert, aber die Kosten steigen trotzdem. Warum? Das kann an der Preisformel liegen. Die Energieanbieter bieten verschiedene Tarifmodelle an: Sie können zwischen einem variablen oder einem festen Preis wählen. Der variable Preis ist vom Energiemarkt abhängig und wird alle 3 Monate angepasst. Beim festen Preismodul ändert der Energiepreis nicht.

Wichtig: Der Gesamtpreis kann aber durch eine Erhöhung der Transport- und/oder Verteilernetzkosten und/oder der regionalen und föderalen Abgaben verändert werden.

Außerdem ändert der Energiepreis, wenn die ursprüngliche Vertragsdauer ausläuft und der Vertrag stillschweigend verlängert wird. Der Anbieter muss Sie über die Preisänderung im Voraus informieren. So bleibt Ihnen genügend Zeit, um sich einen günstigeren Anbieter zu suchen.

Ein unerklärlich hoher Verbrauch?

Wenn Ihr Verbrauch anormal hoch ist, oder scheinbar ohne Grund gestiegen ist, sollten Sie erst einmal Ihren Haushalt analysieren und sich einige Fragen stellen:

- Haben Sie zusätzliche Geräte angeschafft?
- Haben Sie alte Geräte, die eventuell zu viel Strom verbrauchen?
- Ist die Heizung defekt?
- ...

Was kann ich tun?

- Zählerstände regelmäßig kontrollieren
- Stromverbrauch messen (die VSZ verleiht Strommessgeräte)
- Elektriker (Strom), bzw. Heizungsinstallateur (Gas) kontaktieren um die Anlage zu überprüfen.
- Netzverwalter (ORES für Strom und RESA für Gas) kontaktieren, wenn alle anderen Fehlerquellen ausgeschlossen wurden. Bei einwandfreier Funktion des Zählers, trägt der Kunde die Kosten der Überprüfung.

Ich zahle monatlich zu viel/zu wenig

Sollten Sie monatlich zu hohe oder zu niedrige Vorauszahlungen leisten, können Sie um eine Neueinschätzung bei Ihrem Lieferanten bitten. Diese Anfrage sollten Sie gut begründen, indem Sie Ihre Zählerstände angeben oder eine Änderung der Haushaltszusammensetzung.