

Zertifizierungsreport

zum DIFET-CERT-Verfahren

Re-Zertifizierung

Kundenfreundliche

Strom- und Gasrechnung 2020



MVV Energie AG



Re-Zertifizierungsreport

Inhalt:

Ausgangsdaten	3
Ausgangslage	4
Vorgehensweise	5
Zertifizierungsergebnisse Strom	7
Zertifizierungsergebnisse Gas	8
Management Summary	9
Zertifizierungshistorie	10
Ergebnisse im Einzelnen: Strom	12
Ergebnisse im Einzelnen: Gas	23

Anhang:

I Gesetzliche Rechnungsvorgaben	32
II Bundesweite Verbrauchswerte Strom , Gas	35
III Eingereichte Rechnungen	42
IV Über das DIFET/Kontakt	46



Re-Zertifizierung 2020

Kundenfreundliche Stromrechnung Kundenfreundliche Gasrechnung

Zertifizierungsregister Nr. 97-474-38/284

Auftraggeber: MVV Energie AG
Luisenring 49
68159 Mannheim

Produktmarke: -

Zertifizierungsgegenstand:

Jahresrechnung Privatkunden Sparten: Strom, Gas, Kombirechnung;
Ausstellungsdatum: Entwurf: 28.07.2020

Normative Bewertungsgrundlagen:

Indikatorenkatalog 4 nach DIFET-CERT Zertifizierungsrichtlinie vom
17.08.2011.

Energierechtliche Bewertungsgrundlagen:

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

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

Leiter Zertifizierung: Dipl. Volksw. Axel Süßbrich

Ausstellungsdatum: 07.09.2020

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.

Ausgangslage

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

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

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

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

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

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



Zertifizierung Kundenfreundliche Strom- und Gasrechnung

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

Vorgehensweise des DIFET-CERT-Verfahrens

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

Die Zertifizierung teilt sich in drei unterschiedliche Prozesse auf:

(1) Gruppendiskussion

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

(2) Marketing-Analyse

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

(3) Energierechtliche Analyse

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

Erläuterung zu den Ergebnissen im Einzelnen

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

Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:

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



Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- Ihre Rechnungsangaben, die gut und besser beurteilt wurden

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

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

Zertifizierungsurteil

Berechnung Rubriknote

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

Gewichtung der Rubriknoten

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



Zertifizierungsergebnis Strom

Rubrik	Note	Branchen- durchschnitt (2019)
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 (3,1)



Zertifizierungsergebnis Gas

Rubrik	Note	Branchen- durchschnitt (2019)
1 Erscheinungsbild	sehr gut	befriedigend
2 Eröffnung & Kontakt	sehr gut	befriedigend
3 Verbrauchs- und Betragsdarstellung	sehr gut	gut
4 Geleistete Zahlungen & Differenzermittlung	sehr gut	befriedigend
5 Neuer Abschlag	gut	befriedigend
6 Anschreibenschluß	gut	befriedigend
7 Detaillierte Betragsermittlung	gut	befriedigend
8 Preisbestandteile	gut	gut
9 Verbrauchsvergleich	sehr gut	befriedigend
10 Energieeffizienzangaben & Verbraucherinformation	gut	ausreichend
11 Online Rechnungserklärung	sehr gut	befriedigend
Gesamtbeurteilung	sehr gut (1,3)	befriedigend (2,9)



Management Summary

Die Strom- und Gasrechnungen der MVV Energie zeigen sich in einer sehr modernen Form. Die Gestaltung und Farbgebung setzten einen deutliches Ausrufezeichen. Das innovative Layout, im anglikanischen Raum bereits eingesetzt, findet somit erstmalig Einzug in die deutsche Energiebranche. Die Infomationsspalte 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).



Zertifizierungshistorie

2019	Re-Zertifizierung:	27.08.2019
	Zertifizierungsgegenstand:	Rechnungslegung Gas, Privatkunden, Gewerbekunden
	Änderungen:	- Aufnahme von Kundenauszeichnungen (Seite1) - Aufnahme von Info-Button Internetadresse (Seite1)
	Zertifizierungsergebnis:	Strom 1,4 „Sehr Gut“ Gas 1,3 „Sehr Gut“
<hr/>		
2018	Re-Zertifizierung:	05.06.2018
	Zertifizierungsgegenstand:	Rechnungslegung Gas, Privatkunden, Gewerbekunden
	Änderungen:	- Unternehmenslogo - Layout Grafik und Farben Energieträgermix in Rubrik Verbraucherinformation - Aufführung Information Online Streitbeilegung in Rubrik Verbraucherinformation
	Zertifizierungsergebnis:	Strom 1,4 „Sehr Gut“ Gas 1,3 „Sehr Gut“
<hr/>		
2016	Zertifizierung:	11.04.2016
	Zertifizierungsgegenstand:	Rechnungslegung Gas, Privatkunden, Gewerbekunden
	Änderungen:	- teilweise Schriftgröße angehoben - einzelne unspezifische Textstellen umgeschrieben - Aufführung Information Online Streitbeilegung in Rubrik Verbraucherinformation
	Zertifizierungsergebnis:	Strom 1,4 „Sehr Gut“ Gas 1,3 „Sehr Gut“



2015	Erstzertifizierung:	13.04.2015
	Zertifizierungsgegenstand:	Rechnungslegung Gas, Privatkunden, Gewerbekunden
	Zertifizierungsergebnis:	Strom 1,4 „Sehr Gut“ Gas 1,3 „Sehr Gut“



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:

modern/ frisch/ übersichtlich/ sehr gut mit dem Farben, da hat man sofort die Informationen die man braucht/ nicht übel gemacht/ gute Rechnung/ finde ich total übersichtlich/ Farbgrafiken fällt sofort ins Auge/ so ist das aber neu

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:

findet man sofort/ finde das gut/ hat man mit einem Blick/ Anrede nehme ich gar nicht so wahr/ bei der Ortswahlnummer, weiß ich, daß ich bei denen im Hause lande/ diese Sätze (zur Einführung) habe ich überlesen

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

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

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

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

Beurteilung Eröffnung & Kontakt:

sehr gut

3. Verbrauchs- und Betragsdarstellung

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

Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:

finde ich alle wichtigen Zahlen/

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

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

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

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

Beurteilung Verbrauchs- und Betragsdarstellung:

sehr gut



4. Geleistete Zahlungen & Differenzermittlung

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

Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:

finde ich alle wichtigen Zahlen/ sehe ich sofort das entscheidende Wort/ was hat man bezahlt; was kriegt man zurück, da ist 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:

ist das der alte oder neue Abschlag? /da mußte ich drei mal Nachdenken/ ist komisch formuliert/ warum ist der Betrag jetzt so hoch/ nicht frauenfreundlich/ das ist richtig das alte Jahr vom neuen zu trennen, so finde ich das anschaulich und verständlich/ übersichtlich gestaltet/ die Termine merkt sich keiner/ es reicht wenn die schreiben: Immer zur Mitte des Monats



Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

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

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- Keine deutliche Überschrift
→ Beispiel: „Ihr neuer Abschlag im kommenden Jahr.“
- Keine Begründung für neue Abschlagshöhe
→ Beispiel: „Aus Ihrem aktuellen Verbrauch und den aktuellen Preisen ergibt sich ein neuer monatlicher Abschlag von: XX €.“

Beurteilung Neuer Abschlag:

gut

6. Anschreibenschluß

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

Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:

kurz und knapp gehalten/ nicht so viel freundliche Worte/ reicht aus/ 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:

interessiert mich nicht, finde aber gut, das das alles aufgeführt wird/ muss man sich aber erst mit auskennen/ kann ich schwer nachvollziehen/ das ist eine Darstellung keine Berechnung/ da muss man genau aufpassen, was die machen

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 („+“, „=“)
- keine transparente Überschrift
 - „Stromverbrauch im Detail“ stellt nur einen Teil der Berechnung da, Überschrift für Kunden sprechen lassen, z.B. „Ihre Stromkosten im Detail“

Beurteilung Differenzierte Betragsermittlung:

gut

8. Preisbestandteile

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

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



Ausweisung von:	nach:	vorhanden:
4. Messstellenbetrieb	EnWG	per Nettobetrag
5. Messung	EnWG	per Nettobetrag
6. Konzessionsabgabe	EnWG	per Nettobetrag
7. EEG-Umlage	EEG	Nein
8. KWKG-Umlage	KWKG	Nein
9. Offshore-Haftungsumlage	EnWG	Nein
10. §19-Umlage	Strom NEV	Nein
11. Abschalt-Umlage	AbLaV	Nein
12. Stromsteuer	StromStG	per Nettobetrag

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

Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:
die kenne ich nicht/ die muß man sicherlich aufzählen/ wo ist denn dieses berühmte EEG, das muss man doch auch zahlen?

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
→ Überschriften einfügen

Beurteilung Preisbestandteile:

ausreichend

9. Stromkennzeichnung

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

Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:

Darstellung, bzw. Bedeutung nicht verstanden/ interessiert mich nicht/ wichtig ist, aus welchen Energiequellen der Strom kommt, damit man die richtig bepreisen kann/ woher kommen die 100% da unten?

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- moderne Grafik
- erklärende Einführungstexte und Benennung der jeweiligen Produkte

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- keine einheitliche Grafikverwendung bei Ökostromprodukten (2)
→ Angaben (-werte) in der gleichen Logik darstellen, wie übrige auch
- keine erklärende Überschrift und Einführungstext für Umweltauswirkungen
→ Erklärende und Einführungstext Überschrift einfügen
- keine Angaben zu 100 % Umweltauswirkungen nicht kundenfreundlich, da unverständlich
→ Angaben erklären oder weglassen

Beurteilung Stromkennzeichnung:

sehr gut



10. Verbrauchsvergleich

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

Vergleichswertanalyse:

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

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

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

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

Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:

interessiert einen schon/ einfach dargestellt/ spricht mich eher an/ mit den Angaben muß man schon überlegen

Ihre Angaben, die gut und besser beurteilt wurden:

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

Ihre Angaben, die befriedigend und schlechter beurteilt wurden:

- keine Angabe, ob der letztjährige Verbrauch in Grafik für 365 Tage gilt oder anderen Zeitraum
- Angabe einfügen
- Hohe Toleranzwerte bei Verbrauchswert 4 (hoher Verbrauch)



- Verbrauchswerte (teilweise deutlich) nach unten korrigieren
- keine einheitliche Definition von Verbrauchsdarstellung, hier Verbrauch
- Angabe der Verbräuche im Fließtext mit 1.000 Trennpunkt angeben

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, Rechte und Energieeffizienzmaßnahmen in Ihren Rechnungen aufmerksam zu machen. Insbesondere sind hier Informationen zu Vertragsbedingungen und Kündigungsrechten anzugeben. Weiterhin schreibt das Gesetz vor, Kontaktinformationen zu Anbietern von Energieeffizienzdienstleistungen, etc. zur Verfügung zu stellen.

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



Ausweisung von:	nach:	vorhanden:
14. Anbieterliste von Energieeffizienzmaßnahmen und -audits	EnWG	Ja
15. Glossar standardisierter Begriffe und Definitionen	EnWG	Ja

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

Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:

das interessiert mich nicht, da lese ich darüber hinweg/ da hat man die Informationen die man braucht/ nicht übel gemacht/ verstehe ich sowie so nur die Hälfte oder gar nichts, deswegen ist das für mich nicht relevant/ viele Begriffe kann ich mir nicht erklären/ sehr schwer zu lesen (Punkte 12-14)/ verstehe ich nicht/ das sind Daten für Firmen, nicht für uns als Endverbraucher (Punkte 10-11)

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- Priorisierte Darstellung und Anordnung der Informationen

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

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

Beurteilung Energieeffizienzangaben:

gut

12. Online Rechnungserklärung

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



Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:

schnell zu finden

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- Mit 3 Klicks aufzufinden
- 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:

modern/ frisch/ übersichtlich/ sehr gut mit dem Farben, da hat man sofort die Informationen die man braucht/ nicht übel gemacht/ gute Rechnung/ finde ich total übersichtlich/ Farbgrafiken fällt sofort ins Auge/ so ist das aber neu

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:

*findet man sofort/ finde das gut/ hat man mit einem Blick/ Anrede nehme ich gar nicht so wahr/
bei der Ortswahlnummer, weiß ich, daß ich bei denen im Hause lande/ diese Sätze (zur
Einführung) habe ich überlesen*

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

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

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

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

Beurteilung Eröffnung & Kontakt:

sehr gut

3. Verbrauchs- und Betragsdarstellung

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

Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:

finde ich alle wichtigen Zahlen/

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

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

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

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

Beurteilung Verbrauchs- und Betragsdarstellung:

sehr gut



4. Geleistete Zahlungen & Differenzermittlung

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

Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:

finde ich alle wichtigen Zahlen/ sehe ich sofort das entscheidende Wort/ was hat man bezahlt; was kriegt man zurück, da ist 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:

ist das der alte oder neue Abschlag? /da mußte ich drei mal Nachdenken/ ist komisch formuliert/ warum ist der Betrag jetzt so hoch/ nicht frauenfreundlich/ das ist richtig das alte Jahr vom neuen zu trennen, so finde ich das anschaulich und verständlich/ übersichtlich gestaltet

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

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



Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- Keine deutliche Überschrift
→ Beispiel: „Ihr neuer Abschlag im kommenden Jahr.“
- Keine Begründung für neue Abschlagshöhe
→ Beispiel: „Aus Ihrem aktuellen Verbrauch und den aktuellen Preisen ergibt sich ein neuer monatlicher Abschlag von: XX €.“

Beurteilung Neuer Abschlag:

gut

6. Anschreibenschluß

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

Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:

kurz und knapp gehalten/ nicht so viel freundliche Worte/ reicht aus/ 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:

interessiert mich nicht, finde aber gut, das das alles aufgeführt wird/ muss man sich aber erst mit auskennen/ kann ich schwer nachvollziehen/ das ist eine Darstellung keine Berechnung/ da muss man genau aufpassen, was die machen

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- kundenfreundliche, da auf das Wesentliche reduzierte Darstellung

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

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

Beurteilung Differenzierte Betragsermittlung:

gut

8. Preisbestandteile

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

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



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

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

Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:
 das kenne ich nicht/ die muß man sicherlich aufzählen

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- keine

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- keine transparente Überschrift und Kapitelüberschriften
 → Überschriften einfügen

Beurteilung Preisbestandteile:

gut

9. Verbrauchsvergleich

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



Vergleichswertanalyse:

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

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

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

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

Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:

interessiert einen schon/ einfach dargestellt/ spricht mich eher an/ das Diagramm war früher auf der Rechnung

Ihre Angaben, die gut und besser beurteilt wurden:

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

Ihre Angaben, die befriedigend und schlechter beurteilt wurden:

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

Beurteilung Vergleichs:

sehr gut



10. Energieeffizienzangaben und Verbraucherinformationen

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

Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:

das interessiert mich nicht, da lese ich darüber hinweg/ da hat man die Informationen die man braucht/ nicht übel gemacht/ verstehe ich sowie so nur die Hälfte oder gar nichts, deswegen ist das für mich nicht relevant/ viele Begriffe kann ich mir nicht erklären/ sehr schwer zu lesen (Punkte 12-14)/ verstehe ich nicht/ das sind Daten für Firmen, nicht für uns als Endverbraucher (Punkte 10-11) nicht übel gemacht

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



16. Glossar standardisierter Begriffe und Definitionen	EnWG	Ja
--	------	----

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

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- Priorisierte Darstellung und Anordnung der Informationen

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

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

Beurteilung Energieeffizienzangaben: **gut**

11. Online Rechnungserklärung

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

Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:

schnell zu finden

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- Mit 3 Klicks aufzufinden
- Kundenfreundliche Texte

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

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

Beurteilung Online Rechnungserklärung: **sehr gut**



Anhang I:

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	§14 (4) 1 UStG
A2	Vollständige 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

	Information	Gesetz
B1	Kundennummer	§40 Abs. 2 Nr.4 EnWG
B2	ggf Vertragskonto	§40 Abs. 2 Nr.4 EnWG
B3	ggf. abw. Rechnungsempfänger	§40 Abs. 2 Nr.4 EnWG
B4	Internetportal des Energielieferanten	§40 Abs. 2 Nr.1 EnWG
B5	Email-Adresse des Energielieferanten	§40 Abs. 2 Nr.1 EnWG
B6	Registergericht	§40 Abs. 2 Nr.1 EnWG
B7	Zählpunktbezeichnung	§40 Abs. 2 Nr.3 EnWG
B8	Codenummer Netzbetreiber (§ 40 II Nr. 3)	§40 Abs. 2 Nr.3 EnWG
B9	Maßgeblicher Abrechnungszeitraum	§40 Abs. 2 Nr.4 EnWG
B10	Ausweisung der geltenden (Abrechnungs-)Preise	§40 Abs. 2 Nr.2 EnWG
B11	Verbrauchszuordnung bei unterjährigen Preisänderungen	§ 12 GVV
B12	Gesamtverbrauch im Abrechnungszeitraum	§40 Abs. 2 Nr.4 EnWG
B13	Zählerstand Beginn	§40 Abs. 2 Nr.4 EnWG
B14	Zählerstand Ende	§40 Abs. 2 Nr.4 EnWG
B15	Differenz	§40 Abs. 2 Nr.4 EnWG
	bei Gas: Umrechnungsfaktor	G 685
B16	Gesamtverbrauch in kWh	§40 Abs. 2 Nr.4 EnWG
B17	Hinweis auf Art der Verbrauchsermittlung (Abrechnung durch Kunden, Unternehmen oder Schätzung)	§§ 11,12 (2),16 (1) GVV
B18	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.2 EnWG
C2	Kündigungstermin	§40 Abs. 2 Nr.2 EnWG
C3	Kündigungsfrist	§40 Abs. 2 Nr.2 EnWG



C. Deklaratorische energierechtliche Rechnungsvorgaben

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	§41 Abs. 1 Nr.5 EnWG
C10	die Art und Weise, wie aktuelle Informationen über die geltenden Tarife und Wartungsentgelte erhältlich sind	§41 Abs. 1 Nr.6 EnWG
C11	Informationspflichten zum unternehmensinternen Beschwerdeverfahren (§ 111a EnWG), zur Schlichtungsstelle (§111b EnWG) und zum Verbraucherservice der BNetzA (nur Haushaltskunden)	§41 Abs. 1 Nr.7 EnWG
C12	Angaben zum Vorjahresverbrauch	§40 Abs. 2 Nr. 5 EnWG
C13	Vergleichende grafische Darstellung des eigenen Jahresverbrauchs mit durchschnittlichen Jahresverbräuchen von Vergleichsgruppen (nur Haushaltskunden)	§40 Abs. 2 Nr. 6 EnWG
C14	Netzentgelte (inkl. Erläuterungen: Entgelte für Transport und die Verteilung der Energie sowie den damit verbundenen Dienstleistungen]	§40 Abs. 2 Nr. 7 EnWG
C15	Entgelt Messstellenbetrieb (inkl. Erläuterungen: Entgelte des Messstellenbetreibers für Ein- und Ausbau sowie Betrieb und Wartung von Zählern)	§40 Abs. 2 Nr. 7 EnWG
C16	Entgelt Messung (inkl. Erläuterungen: Entgelte des Messdienstleisters für Erfassung des Energieverbrauchs und Bereitstellung der Zählerdaten]	§40 Abs. 2 Nr. 7 EnWG
C17	Konzessionsabgabe (inkl. Erläuterungen: Entgelte an die Gemeinden für die Mitbenutzung von öffentlichen Verkehrswegen durch Versorgungsleitungen)	§40 Abs. 2 Nr. 7 EnWG
C18	Anteil Stromsteuer bzw. Erdgassteuer	StromStG
C19	Mehrbelastungen aus EEG	EEG
C20	Mehrbelastungen aus KWK	KWKG
C21	Mehrbelastungen aus Netzentgeltbefreiung	§ 19 Abs. 2 StromNEV
C22	Offshore-Haftungsumlage	§17e EnWG
C23	Abschalt-Umlage	AbLaV



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	2.630
3 Personen-HH	2.100	2.800	3.730	4.670
4 Personen-HH	2.390	3.270	4.490	5.690

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

b) Mit Warmwasserbereitung, Kategorie 4, West:

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

	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



Bundesweiter jährlicher Gasverbrauch nach Haushaltsgrößen

c) Mit Warmwasserbereitung, Kategorie 4, West:

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

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



Anhang III:

Eingereichte Rechnung

Jahresrechnung Privatkunden Sparten: Strom, Gas, Kombirechnung;

Ausstellungsdatum: Entwurf: 28.07.2020



MVV Energie AG, 68142 Mannheim

Frau
Maria Muster
Musterstr. 1
68309 Mannheim

Servicecenter

Mo-Fr: 8 bis 20 Uhr
☎ 0800 6882255 (kostenfrei)
☎ 0621 290-1590
🌐 www.mvv.de/onlineservices
✉ kontakt@mvv.de

MVV E.forum

Energie- und Erlebnisforum
Luisenring 49
Mo, Di, Do, Fr 8 – 18 Uhr
Mi 8 – 12 Uhr und 14 – 18 Uhr

Bitte bei Fragen und Zahlungen angeben

Vertragskontonummer: 1234567890

Vertragspartner: Maria Muster
Verbrauchsstelle: Musterstr. 1, 68309 Mannheim,

Mannheim, 28.07.2020

Ihre Jahresabrechnung

Sehr geehrte Frau Muster,

vielen Dank für Ihr Vertrauen in MVV Energie. Anbei haben wir für Sie die Jahresabrechnung erstellt.

Ihr Verbrauch und Ihre Kosten vom 25.09.2019 bis zum 09.09.2020

Strom	15 kWh	46,16 EUR
Gas	9.263 kWh	810,39 EUR

Ihre Gesamtkosten (brutto)

Gesamtkosten für die Leistungen von MVV Energie	856,55 EUR
Getätigte Zahlungen	-65,00 EUR

Zu zahlender Betrag 791,55 EUR

Den Betrag werden wir zum 17.08.2020 unter der Gläubiger-ID DE1234567890 und der Mandatsreferenz 1234567890 vom Bankkonto IBAN DE1234567890 abbuchen.

Monatlicher Abschlagsbetrag (brutto) 77,00 EUR

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

Alle Details finden Sie auf den folgenden Seiten. Wenn Sie Fragen haben - wir sind gerne für Sie da.

Freundliche Grüße

Ihre MVV Energie



Weitere Infos unter mvv.de/testsiegel

◀ fällig ab dem 19.10.2020



Ihre Kosten im Einzelnen

Leistungen von MVV Energie

Strom	netto	31,09 EUR	MwSt. 19%	5,91 EUR	37,00 EUR	◀ Zeitraum vom 25.09.2019 bis 30.06.2020
Strom	netto	7,90 EUR	MwSt. 16%	1,26 EUR	9,16 EUR	◀ Zeitraum vom 01.07.2020 bis 09.09.2020
Gas	netto	656,38 EUR	MwSt. 19%	124,71 EUR	781,09 EUR	◀ Zeitraum vom 25.09.2019 bis 30.06.2020
Gas	netto	25,26 EUR	MwSt. 16%	4,04 EUR	29,30 EUR	◀ Zeitraum vom 01.07.2020 bis 09.09.2020
Summe	netto	720,63 EUR	MwSt.	135,92 EUR	856,55 EUR	

Summe von MVV Energie

Gesamtsumme netto 720,63 EUR; MwSt. 135,92 EUR **856,55 EUR**

abzüglich getätigter Zahlungen (1)

Gas	netto	54,60 EUR	MwSt. 19%	10,40 EUR	65,00 EUR
Summe Zahlungen	netto	54,60 EUR;	MwSt. 10,40 EUR	65,00 EUR	

Zu zahlender Betrag **791,55 EUR**

Ihr zukünftiger Abschlag

Abschlagsbetrag für Leistungen von MVV Energie

Gas	netto	66,38 EUR	MwSt. 16%	10,62 EUR	77,00 EUR
-----	-------	-----------	-----------	-----------	-----------

Monatlicher Abschlagsbetrag (brutto) **77,00 EUR**

Bitte beachten Sie die neuen Abschlagsfälligkeiten:

19.10.2020 19.11.2020 21.12.2020

Abschlagsbetrag für Leistungen von MVV Energie

Gas	netto	64,71 EUR	MwSt. 19%	12,29 EUR	77,00 EUR
-----	-------	-----------	-----------	-----------	-----------

Monatlicher Abschlagsbetrag (brutto) **77,00 EUR**

Bitte beachten Sie die neuen Abschlagsfälligkeiten:

19.01.2021 19.02.2021 19.03.2021 19.04.2021 19.05.2021 21.06.2021
19.07.2021 19.08.2021 20.09.2021

Ihren Abschlagsbetrag werden wir zu den angegebenen Terminen unter der Gläubiger-ID DE1234567890 und der Mandatsreferenz 1234567890 vom Bankkonto IBAN DE1234567890 abbuchen.

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

(1) Dieser Betrag ergibt sich aus Ihren Abschlagszahlungen vom 25.09.2019 bis zum 09.09.2020.

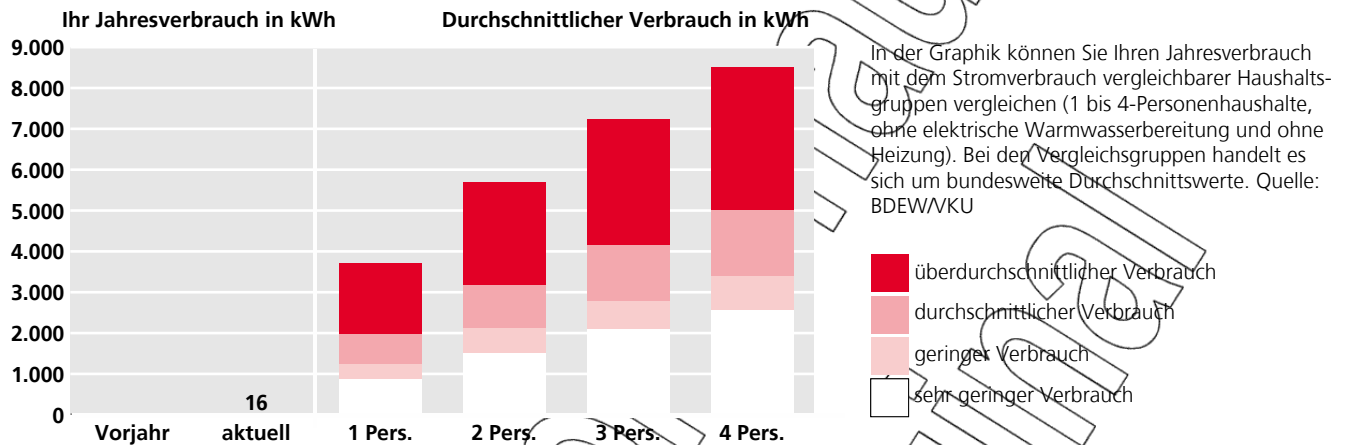
18.10.2019	Abschlag	4,51 EUR
24.10.2019	Abschlag	8,49 EUR
19.11.2019	Abschlag	13,00 EUR
19.12.2019	Abschlag	13,00 EUR
20.01.2020	Abschlag	13,00 EUR
19.02.2020	Abschlag	13,00 EUR



Stromverbrauch im Vergleich

Hier können Sie Ihren Stromverbrauch für Zählernummer 123456 vergleichen. Ihr Verbrauch für den aktuellen Rechnungszeitraum (350 Tage) beträgt 15 kWh. Daraus ergibt sich ein Jahresverbrauch - bezogen auf 365 Tage - von 16 kWh.

Zählernummer: 123456



Stromverbrauch im Detail: CLASSICA Strom

Gut zu wissen: Begriffserklärungen finden Sie weiterhin auf der Seite "Weitere Informationen".

	25.09.2019 - 31.12.2019	01.01.2020 - 30.06.2020
Zählernummer	123456	123456
Zählerstand alt	2	6
Zählerstand neu	6	14
Verbrauch (kWh)	4	8
Ableseart Zählerstand neu	rechnerisch ermittelt	rechnerisch ermittelt
	01.07.2020 - 09.09.2020	
Zählernummer	123456	
Zählerstand alt	14	
Zählerstand neu	17	
Verbrauch (kWh)	3	
Ableseart Zählerstand neu	Kundenablesung	

◀ Gesamtverbrauch: 15 kWh
(25.09.2019 - 09.09.2020)

	Verbrauch	Verbrauchspreis	Betrag (netto)
25.09.2019 - 31.12.2019	4 kWh	38,77 ct/kWh	1,55 EUR
01.01.2020 - 30.06.2020	8 kWh	39,81 ct/kWh	3,18 EUR
01.07.2020 - 09.09.2020	3 kWh	39,81 ct/kWh	1,19 EUR

ZBWH/023 ▶ Verbrauchspreis (brutto): 46,14 ct/kWh
 ZBWH/024 ▶ Verbrauchspreis (brutto): 47,37 ct/kWh
 ZBWH/060 ▶ Verbrauchspreis (brutto): 46,18 ct/kWh



	Anzahl	Servicepreis	Betrag (netto)
25.09.2019 - 30.06.2020	279 Tage	34,48 EUR/Jahr	26,36 EUR
01.07.2020 - 09.09.2020	71 Tage	34,48 EUR/Jahr	6,71 EUR

ZBGP/001 ◀ Servicepreis (brutto): 41,03 EUR/Jahr

ZBGP/046 ◀ Servicepreis (brutto): 40,00 EUR/Jahr

Ihre Stromkosten (netto)

38,99 EUR

Ihre Stromkosten (brutto, inkl. MwSt. 19%)

37,00 EUR

◀ Zeitraum vom 25.09.2019 bis 30.06.2020

Ihre Stromkosten (brutto, inkl. MwSt. 16%)

9,16 EUR

◀ Zeitraum vom 01.07.2020 bis 09.09.2020

Ihre Stromkosten (Gesamtbrutto)

46,16 EUR

Druckvorschau
kein Original

Strom

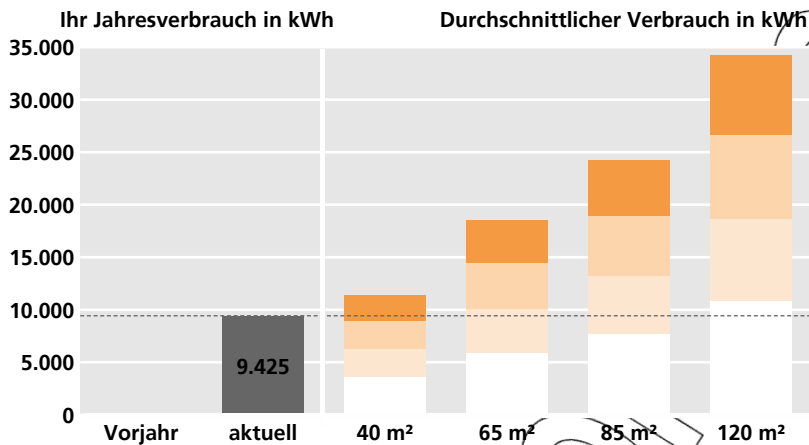


Gasverbrauch im Vergleich

Hier können Sie Ihren Gasverbrauch für Zählernummer 12345678 vergleichen. Ihr Verbrauch für den aktuellen Rechnungszeitraum (350 Tage) beträgt 9.263 kWh. Daraus ergibt sich ein Jahresverbrauch - bezogen auf 365 Tage - von 9.425 kWh.

Zählernummer: 12345678

In der Graphik können Sie Ihren Jahresverbrauch mit dem Gasverbrauch vergleichbarer Haushaltsgruppen vergleichen (verschiedene Wohnflächen, Heizgas mit Warmwasserbereitung, ohne Kochgas). Bei den Vergleichsgruppen handelt es sich um bundesweite Durchschnittswerte. Regionale und klimatische Unterschiede können Abweichung verursachen. Entscheidend für den Verbrauch ist der bauliche Zustand Ihres Wohngebäudes sowie Ihr individuelles Verbrauchsverhalten. Quelle: BDEW/VKU



- überdurchschnittlicher Verbrauch
- durchschnittlicher Verbrauch
- geringer Verbrauch
- sehr geringer Verbrauch

Gasverbrauch im Detail: NATURA Erdgas Grundversorgungstarif 2

	25.09.2019 - 09.09.2020
Zählernummer	12345678
Zählerstand alt (m³)	0
Zählerstand neu (m³)	850
Differenz (m³)	850
Umrechnungsfaktor	10,898 (1)
Verbrauch (kWh)	9.263
Ableseart Zählerstand neu	Kundenablesung

(1) Umrechnungsfaktor 10,898 kWh/m³ =
 Abrechnungsbrennwert 11,353 kWh/m³ x
 Zustandszahl 0,9599
 (Siehe auch Erklärung unter
 "Weitere Informationen")
 ◀ Gesamtverbrauch: 9.263 kWh
 (25.09.2019 - 09.09.2020)

	Verbrauch	Verbrauchspreis	Betrag (netto)
25.09.2019 - 30.06.2020	9.201 kWh	6,22 ct/kWh	572,30 EUR
01.07.2020 - 09.09.2020	62 kWh	6,22 ct/kWh	3,86 EUR

ZBVB/043 ◀ Verbrauchspreis (brutto): 7,40 ct/kWh

ZBVB/072 ◀ Verbrauchspreis (brutto): 7,22 ct/kWh

	Anzahl	Servicepreis	Betrag (netto)
25.09.2019 - 30.06.2020	279 Tage	110,00 EUR/Jahr	84,08 EUR
01.07.2020 - 09.09.2020	71 Tage	110,00 EUR/Jahr	21,40 EUR

ZBGP/030 ◀ Servicepreis (brutto): 130,90 EUR/Jahr

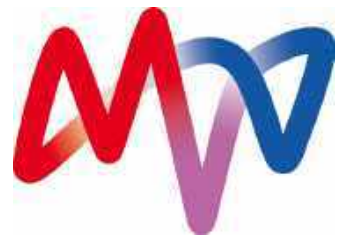
ZBGP/065 ◀ Servicepreis (brutto): 127,60 EUR/Jahr

Ihre Gaskosten (netto) **681,64 EUR**
Ihre Gaskosten (brutto, inkl. MwSt. 19%) **781,09 EUR**
Ihre Gaskosten (brutto, inkl. MwSt. 16%) **29,30 EUR**
Ihre Gaskosten (Gesamtbrutto) **810,39 EUR**

◀ Zeitraum vom 25.09.2019 bis 30.06.2020

◀ Zeitraum vom 01.07.2020 bis 09.09.2020

Gas



Weitere Informationen

Begriffserklärungen

Verbrauchspreis: Der Verbrauchspreis bezeichnet den Preis für eine verbrauchte Einheit, welche bei Strom und Gas in Kilowattstunden (kWh), bei Fernwärme in Megawattstunden (MWh) und bei Wasser in Kubikmetern (m³) gemessen und abgerechnet wird.

Servicepreis: Der Servicepreis dient der Abdeckung der verbrauchsunabhängigen Kosten und setzt sich im Regelfall aus einem festen Leistungspreis und dem Verrechnungspreis (Zählerpreis) zusammen.

Erdgas - thermische Abrechnung: Bei Erdgas erfolgt eine thermische Abrechnung mit der Verrechnungseinheit Kilowattstunde (kWh). Die Menge der kWh pro Kubikmeter (m³) wird als Brennwert des Gases bezeichnet. Dieser wird in festen Zeitintervallen gemessen. Der durch den Gaszähler ermittelte Verbrauch in Kubikmetern, multipliziert mit diesem (Brennwert-) Faktor, ergibt Ihren tatsächlichen Verbrauch in kWh. Dieses Verfahren garantiert Ihnen eine qualitätsbezogene Gasabrechnung, d.h. Sie bezahlen nur die tatsächlich gelieferte Energie. Mit der Zustandszahl (z-Zahl) wird der Einfluss der örtlichen Temperatur und des Luftdrucks auf das Gasvolumen berücksichtigt. Sie wird als Faktor verwendet, um das gelieferte Gas in den Normzustand (0 Grad Celsius, 1,013,25 mbar) zurückzurechnen. Weitere Informationen sowie die Formel zur Berechnung des Faktors finden Sie unter www.mvv.de/energie

Weitere Begriffserklärungen finden Sie im Internet unter www.mvv.de/energie. Auf Wunsch senden wir Ihnen diese gerne zu.

Vertragsinformationen Strom und Gas

Strom (Zählernummer 123456): CLASSICA Strom: In Ihren Stromkosten enthalten sind 61,43 EUR Netzentgelte, davon 49,72 EUR Entgelte Netzzugang und 11,12 EUR Entgelte für den Messstellenbetrieb inkl. Messdienstleistung. Weiterhin sind 0,30 EUR Konzessionsabgabe und 0,31 EUR Stromsteuer enthalten. (Beträge netto zzgl. Umsatzsteuer)

Marktlotation: 123456789

Messlokation: DE00000001234567890

Für Ihren Stromvertrag gelten die gesetzlichen Kündigungsfristen nach der Stromgrundversorgungsverordnung (StromGVV), d.h. der Vertrag kann mit einer Frist von zwei Wochen gekündigt werden.

Gas (Zählernummer 12345678): NATURA Erdgas Grundversorgungstarif 2: In Ihren Gaskosten enthalten sind 292,08 EUR Netzentgelte, davon 49,34 EUR Entgelte Netzzugang und 17,41 EUR Entgelte für den Messstellenbetrieb inkl. Messdienstleistung. Weiterhin sind 30,57 EUR Konzessionsabgabe und 50,95 EUR Gassteuer enthalten. (Beträge netto zzgl. Umsatzsteuer)

Marktlotation: 1234567890

Messlokation: DE00000001234567890

Für Ihren Gasvertrag gelten die gesetzlichen Kündigungsfristen nach der Gasgrundversorgungsverordnung (GasGVV), d.h. der Vertrag kann mit einer Frist von zwei Wochen gekündigt werden.

Allgemeine Vertragsinformationen: Bei Unterbrechungen oder Unregelmäßigkeiten in der Energieversorgung, welche Folgen einer Störung des Netzbetriebs sind, ist MVV Energie von ihren Leistungspflichten befreit. In solchen Fällen können Sie als Anschlussnutzer Ansprüche gegen den örtlichen Netzbetreiber geltend machen. Den Wechsel zu einem anderen Energieanbieter führt MVV Energie unentgeltlich und zügig durch. Preisanpassung: MVV Energie 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 kündigen. Codenummern der Netzbetreiber: 9907466000007 (Strom) und 9870111300008 (Gas). Messstellenbetreiber: MVV Netze GmbH.

Zusatzinformationen

Effiziente Energienutzung: Im Zusammenhang mit einer effizienteren Energienutzung durch Endkunden wird bei der Bundesstelle für Energieeffizienz (BfEE) eine Liste geführt, 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. Darüber hinaus enthält die Seite Kontaktangaben über Verbraucherorganisationen, Energieagenturen oder ähnlichen Einrichtungen.

Fragen oder Beschwerden im Zusammenhang mit Ihrer Energielieferung können an unseren Kundenservice per Post (MVV Energie, 68142 Mannheim), telefonisch (0800 6882255, kostenfrei) oder per E-Mail (kontakt@mvv.de) gerichtet werden.

Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität und Gas stellt Ihnen Informationen über das geltende Recht, Ihre Rechte als Haushaltskunde und über Streitbelegungsverfahren für die Bereiche Elektrizität und Gas zur Verfügung und ist unter folgenden Kontaktdaten erreichbar: Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post, Eisenbahnen Verbraucherservice Postfach 8001/53105 Bonn, Tel. 03022 480-500 oder 0180 5101000, Bundesweites Infotelefon, Mo-Fr. von 9.00-15.00 Uhr (Festnetzpreis 14ct/min; Mobilfunkpreis maximal 42ct/min) Fax: 03022 480-323, E-Mail: verbraucherservice-energie@bnetza.de

Zur Beilegung von Streitigkeiten kann ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Energie beantragt werden. Voraussetzung dafür ist, dass der Kundenservice unseres Unternehmens kontaktiert wurde und keine beidseitig zufriedenstellende Lösung gefunden wurde. MVV Energie ist zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren verpflichtet. Schlichtungsstelle Energie e.V., Friedrichstraße 133, 10117 Berlin, Tel. 03027 57240-0, Fax: 03027 57240-69 Internet: www.schlichtungsstelle-energie.de, E-Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de

Online-Streitbeilegung: Verbraucher haben die Möglichkeit, über eine Online-Streitbelegungs-Plattform (OS-Plattform) der europäischen Union kostenlose Hilfestellung für die Einreichung der Verbraucherbeschwerde zu einem Online-Kaufvertrag oder Online-Dienstleistungsvertrag sowie Informationen über die Verfahren an den Verbraucherschlichtungsstellen in der europäischen Union zu erhalten. Die OS-Plattform kann unter folgendem Link aufgerufen werden: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> Sie haben Fragen zur Online-Streitbeilegung? Unsere E-Mail-Adresse ist: kontakt@mvv.de

Hinweis zu NATURA Erdgas: Steuerbegünstigtes Energieerzeugnis! Darf nicht als Kraftstoff verwendet werden, es sei denn, eine solche Verwendung ist nach dem Energiesteuerergesetz oder der Energiesteuerdurchführungsverordnung zulässig. Jede andere Verwendung als Kraftstoff hat steuer- und strafrechtliche Folgen! In Zweifelsfällen wenden Sie sich bitte an Ihr zuständiges Hauptzollamt.

Vorsitzender des Aufsichtsrates: Oberbürgermeister Dr. Peter Kurz
Vorstand: Dr. Georg Müller (Vorsitzender) · Verena Amann · Ralf Klöpfer · Dr. Hansjörg Roll
Sitz und Registergericht: Mannheim · Handelsregister-Nr.: HRB 1780 · USt-IdNr.: DE 811 244542

MVV Energie AG
Luisenring 49
68159 Mannheim

☎ 0800 6882255 (kostenfrei)
☎ 0621 290-1590
kontakt@mvv.de
www.mvv.de/energie

BW-Bank Mannheim
BIC: SOLADEST600
IBAN: DE22 6005 0101 7496 5109 94



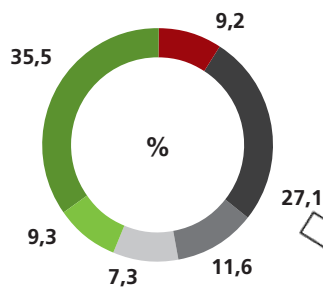
Weitere Informationen

Stromkennzeichnung

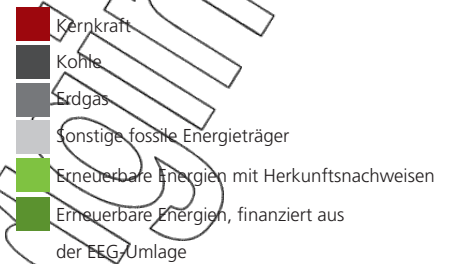
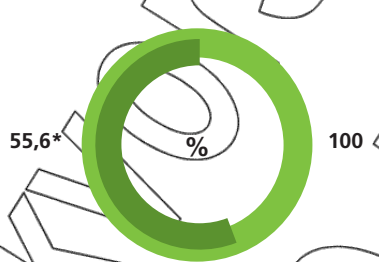
Nachfolgend weisen wir die Zusammensetzung des Stroms aus, den die MVV Energie AG im Jahr 2018 an ihre Letztverbraucher geliefert hat. Der Gesamtenergiemix der MVV Energie AG¹ setzt sich zusammen aus den individuellen Energiemixes für stromintensive Kunden gemäß §§ 63 ff. EEG 2017 (hier nicht separat ausgewiesen), dem Energiemix für Ökostromkunden² sowie dem Energiemix für alle übrigen Kunden, die nicht unter eine der zuvor genannten Kategorien fallen³. Für unsere Kunden mit MVV DIREKT Ökostrom kann noch kein spezifischer Energiemix dargestellt werden, da es sich dabei um ein neues Produkt handelt, das die MVV Energie AG noch nicht ein volles Belieferungsjahr anbietet. Es gibt daher keine historischen Werte. Unser spezifischer Energiemix für Ökostromprodukte zeigt jedoch, wie sich der Energiemix für das neue Produkt MVV DIREKT Ökostrom darstellen wird². Für unsere Kunden mit den Ökostromprodukten FUTURA Ökostrom, FUTURA Ökostrom Business, MVV Ladestrom und MVV Live gilt unser spezifischer Energiemix für Ökostrom². Für unsere Kunden, die CLASSICA Strom, CLASSICA Strom-Business, NOWA Strom, MERCUR Strom, MVV DIREKT Strom oder MVV DIREKT Strom Business beziehen, gilt der verbleibende Energiemix der MVV Energie AG³. Der durchschnittliche Energiemix für Deutschland⁴ dient jeweils zum Vergleich (Quelle: BDEW, 08.10.2019).

Energieträgermix

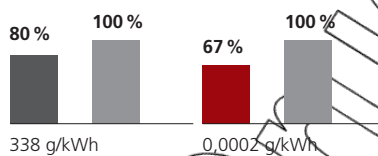
Gesamtenergieträgermix der MVV Energie AG¹



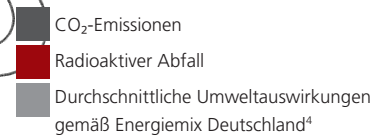
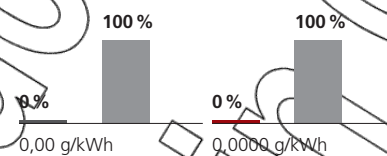
Spezifischer Energiemix für Ökostromprodukte MVV Energie AG²



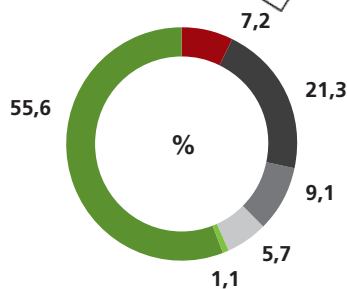
Umweltauswirkungen



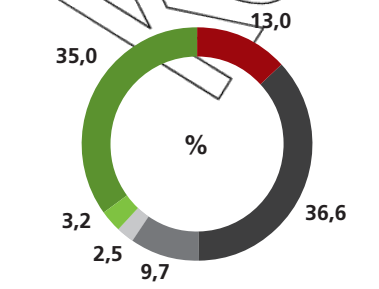
Umweltauswirkungen



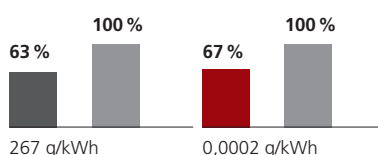
Verbleibender Energieträgermix MVV Energie AG³



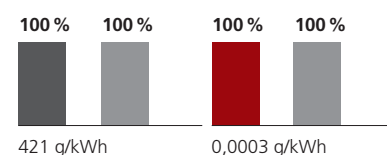
Durchschnittlicher Energieträgermix für Deutschland⁴



Umweltauswirkungen



Umweltauswirkungen



* Ökostromkunden der MVV Energie AG werden zu 100% mit erneuerbaren Energien gemäß vertraglicher Vereinbarung beliefert. Zusätzlich haben diese Kunden für 55,6% ihrer Liefermenge EEG-Umlage gezahlt und fördern damit den Ausbau erneuerbarer Energie in Deutschland.



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
Speditionsstr. 15 A
40221 Düsseldorf

Tel.: 0800 9 437 637

zertifizierung@difet.de

www.difet.de