Zertifizierungsreport

zum DIFET-CERT-Verfahren

Audit

Kundenfreundliche
Strom- und Gasrechnung 2025

MVV Energie AG

DIFET
Deutsches Institut für
Energietransparenz

Auditreport

Inhalt:

Ausgangsdaten 3

Ausgangslage 6

Vorgehensweise 7

Zertifizierungsergebnisse Strom 9

Zertifizierungsergebnisse Gas 10

Zusammenfassung der Ergebnisse 11

Ergebnisse im Einzelnen: Strom 12

Ergebnisse im Einzelnen: Gas 23

Anhang:

I Gesetzliche Rechnungsvorgaben 33

II Bundesweite Verbrauchswerte Strom , Gas 37

III Eingereichte Rechnungen 39

IV Über das DIFET/Kontakt 45

Audit 2025

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, Wasser, Rechnung Strom 1 & 2; Rechnung Gas 1 & 2; Ausstellungsdatum: 06.02.2025

Normative Bewertungsgrundlagen:
Indikatorenkatalog 4 nach DIFET-CERT Zertifizierungsrichtlinie vom 17.01.2024.

Energierechtliche Bewertungsgrundlagen:
Energiewirtschaftsgesetz (EnWG, BGBl. I S. 2730, Novelle 2024), Strom-grundversorgungsverordnung (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: 02.04.2025

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 durch eine Re-Zertifzierung um ein Jahr verlängert. Bei Veränderungen ist ein Audit durchzuführen.

Zertifizierungshistorie

2024	Re-Zertifizierung:	03.06.2024
	Zertifizierungsgegenstand:	Rechnungslegung Gas, Privatkunden, Gewerbekunden
	Zertifizierungsergebnis:	Strom 1,2 „Sehr Gut“ Gas 1,2 „Sehr Gut“

2023	Re-Zertifizierung:	30.03.2023
	Zertifizierungsgegenstand:	Rechnungslegung Gas, Privatkunden, Gewerbekunden
	Änderungen:	- Aufnahme von Kundenauszeichungen (Seite1) - Aufnahme von Info-Button Internetadresse (Seite1)
	Zertifizierungsergebnis:	Strom 1,3 „Sehr Gut“ Gas 1,2 „Sehr Gut“

2020	Re-Zertifizierung:	07.09.2020
	Zertifizierungsgegenstand:	Rechnungslegung Gas, Privatkunden, Gewerbekunden
	Änderungen:	- Aufnahme von Kundenauszeichungen (Seite1) - Aufnahme von Info-Button Internetadresse (Seite1)
	Zertifizierungsergebnis:	Strom 1,3 „Sehr Gut“ Gas 1,2 „Sehr Gut“

2019	Re-Zertifizierung:	27.08.2019
	Zertifizierungsgegenstand:	Rechnungslegung Gas, Privatkunden, Gewerbekunden
	Änderungen:	- Aufnahme von Kundenauszeichungen (Seite1) - Aufnahme von Info-Button Internetadresse (Seite1)
	Zertifizierungsergebnis:	Strom 1,4 „Sehr Gut“ Gas 1,3 „Sehr Gut“

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“

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

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, StromGVV, GasGVV, 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 (2024)
1	Erscheinungsbild	sehr gut	befriediegend
2	Eröffnung & Kontakt	sehr gut	befriediegend
3	Verbrauchs- und Betragsdarstellung	sehr gut	gut
4	Geleistete Zahlungen & Differenzermittlung	sehr gut	befriediegend
5	Neuer Abschlag	gut	befriediegend
6	Anschreibenschluß	sehr gut	befriediegend
7	Detaillierte Betragsermittlung	gut	befriediegend
8	Preisbestandteile	gut	gut
9	Stromkennzeichnung	sehr gut	ausreichend
10	Verbrauchsvergleich	sehr gut	befriediegend
11	Energieeffizienzangaben & Verbraucherinformation	sehr gut	ausreichend
12	Online Rechnungserklärung	sehr gut	befriedigend
	Gesamtbeurteilung	Sehr gut (1,2)	befriedigend (3,0)

Zertifizierungsergebnis Gas

	Rubrik	Note	Branchen-durchschnitt (2024)
1	Erscheinungsbild	sehr gut	befriediegend
2	Eröffnung & Kontakt	sehr gut	befriediegend
3	Verbrauchs- und Betragsdarstellung	sehr gut	gut
4	Geleistete Zahlungen & Differenzermittlung	sehr gut	befriediegend
5	Neuer Abschlag	gut	befriediegend
6	Anschreibenschluß	sehr gut	befriediegend
7	Detaillierte Betragsermittlung	gut	befriediegend
8	Preisbestandteile	gut	gut
9	Verbrauchsvergleich	sehr gut	befriediegend
10	Energieeffizienzangaben & Verbraucherinformation	sehr gut	ausreichend
11	Online Rechnungserklärung	sehr gut	befriedigend
	Gesamtbeurteilung	Sehr gut (1,2)	befriedigend (2,9)

Zusammenfassung der wichtigsten Bewertungen/ 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).

Audit 2020
Durch Optimierungen der Rechnung in den Rubriken 6 und 11 erhielt die Sparte Strom die Note Sehr Gut (1,3) und die Sparte Gas die Note Sehr Gut (1,2).

Audit 2024
Weitere Optimierungen der Rechnung in der Rubrik 8 (Preisbestandteile), sowie Erweiterungen der Angaben in der Rubrik 9 (Stromkennzeichnung). Aufgrund der Änderungen erhielt die Rechnung in die Sparte Strom die Note Sehr Gut (1,2).

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:

   aufgeräumt/ sehr sauber/ modern/ übersichtlich/ sehr gut mit dem Farben/ gute Rechnung/ zurecht einige Auszeichnungen/ Farben finde ich schön und übersichtlich/ auch sehr gut mit der Erklärspalte am Rand/ macht einen sehr guten Eindruck/ ein bisschen gedrängt/ hinten alles sehr klein geschrieben

   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:

   sehr sympathische Sätze/ findet man sofort/ finde das gut/ hat man mit einem Blick/ Anrede nehme ich gar nicht so wahr/

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

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

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- Keine konsequente Durchführung der Icons der Kontaktaufnahme
  - → E-Mail ebenfalls mit Icon 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/ nett geschrieben/ sehr übersichtlich/ schön, daß das alles farbig zugeordnet 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)) in Darstellung 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/ kurze, aber klare Ansage, aber nicht schlimm/ alles auf einen Blick/ was hat man bezahlt; was kriegt man zurück, erkenne ich auf erster und zweiter Seite

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- deutliche Ausweisung der Parameter
- Kundenfreundliche reine Bruttodarstellung
- Abbildung des Überweisungs-QR-Code für Barzahlende als kundenfreundlicher Service

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:

so finde ich das sehr anschaulich und verständlich/ ist das der alte oder neue Abschlag? Erklärt sich erst mit der Infospalte beim genauer betrachten/ warum ist der Betrag jetzt so hoch

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 verständlich geschrieben/ nett geschrieben, da weiß ich, was ich machen muss

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- keine

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- keine

Beurteilung Anschreibenschluß: **sehr 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:

wird alles aufgeführt/ braucht man, um durchzusteigen/ kann ich nur schwer nachvollziehen, da man alles nachrechnen müsste

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 Summenbildung aus Nebenrechnung Abschlagszahlungen und Entlastungen aus Preisbremse
  - → Summenzeile einführen

Beurteilung Differenzierte Betragsermittlung: gut

8. Preisbestandteile

Der abgerechnete Strompreis besteht 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.

Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:

Kaum zu finden/ wollen die wohl verstecken/ nicht sehr einfach dargestellt/ die kenne ich nicht/ die muß man sicherlich aufzählen/ ich wußte nicht, daß die so viel zahlen müssen

	Ausweisung von:	nach:	vorhanden:
1.	Arbeitspreis	EnWG	per Bruttopreis
2.	Grundpreis	EnWG	per Bruttopreis
3.	Netznutzungsentgelte	EnWG	per Nettobetrag
4.	Messstellenbetrieb	EnWG	per Nettobetrag
5.	Messung	EnWG	per Nettobetrag

	Ausweisung von:	nach:	vorhanden:
6.	Konzessionsabgabe	EnWG	per Nettobetrag
7.	Offshore-Haftungsumlage	EnWG	per Nettobetrag
8.	KWKG-Umlage	KWKG	per Nettobetrag
9.	§19-Umlage	Strom NEV	per Nettobetrag
10.	Abschalt-Umlage	AbLaV	per Nettobetrag
11.	Stromsteuer	StromStG	per Nettobetrag
12.	Energiesteuer	EnergieStG	per 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:

- Darstellung des Verbraucher- und Grundpreises in transparenter Übersicht
- Darstellung der Umlagen in transparenter Übersicht, inkl. historischer Werte

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- keine einheitliche Darstellung aller Preisbestandteile
  - → Preisbestandteile transparent und gleichberechtigt aufführen
- keine transparente Überschrift und Kapitelüberschriften
  - → aussagekräftige Überschriften einfügen

Beurteilung Preisbestandteile: **gut**

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. Weiterhin ist ein Herkunftsnachweis über die erneuerbaren Energien anzugeben.

Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:

Überschrift ist nicht sehr verständlich, das müssen die sicherlich so schreiben/ 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 und Überschrift einfügen
- Angaben zu 100 % Umweltauswirkungen nicht kundenfreundlich, da unverständlich
  - → Angaben erklären oder weglassen

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.

Vergleichswertanalyse:

Ihre Quelleangabe: BDEW/VKU (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:

finde ich gut, daß das genau auf ein Jahr gerechnet ist / interessiert einen schon/ schön und farbig dargestellt/ spricht mich an/ hilft schon den eigenen Verbrauch einzuordnen

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

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.

Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:

das interessiert mich nicht, da lese ich darüber hinweg, auch weil das nicht gut aufgemacht ist. / es wäre schön, wenn das alles irgendwie zentraler wäre und auch mit Überschrift/ das verläuft sich in dem ganzen Text/ das ist anstrengend, sich die Informationen dort zu holen

	Ausweisung von:	nach:	vorhanden:
1.	Produktart: Grundversorgung oder Tarif	EnWG	Ja
2.	TelefonNr und Email Kontaktadresse	EnWG	Ja
3.	Vertragsdauer	EnWG	Ja
4.	Nächstmöglicher Kündigungstermin	EnWG	Ja
5.	Kündigungsfrist	EnWG	Ja
6.	Berechnungsfaktoren bei Schätzung	EnWG	Ja
7.	Preisanpassung	EnWG	Ja
8.	Rücktrittsrecht des Kunden	EnWG	Nein
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 Energieeffizienz-maßnahmen und -audits	EnWG	Ja
17.	Glossar standardisierter Begriffe und Definitionen	EnWG	Ja
18.	Informationen zu Preisvergleichsinstrumenten mit Vertrauenszeichen	EnWG	Nein

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 6, 7
  - → Überschriften Angaben einbinden, da gesetzlich gefordert

Beurteilung Energieeffizienzangaben: sehr 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 (zwei Klicks) / Gut gemacht mit Beispielrechnung und FAQs

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- Sehr leicht mit 2 Klicks aufzufinden
- Kundenfreundliche Texte

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- einfache PDF-Darstellung
  - → online Darstellung könnte multimediale Funktionen besser nutzen (mouse over-Effect, etc.)

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:

   aufgeräumt/ sehr sauber/ modern/ übersichtlich/ sehr gut mit dem Farben/ gute Rechnung/ zurecht einige Auszeichnungen/ Farben finde ich schön und übersichtlich/ auch sehr gut mit der Erklärspalte am Rand/ macht einen sehr guten Eindruck/ ein bisschen gedrängt/ hinten alles sehr klein geschrieben

   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:

sehr sympathische Sätze/ findet man sofort/ finde das gut/ hat man mit einem Blick/ Anrede nehme ich gar nicht so wahr/

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

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

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- Keine konsequente Durchführung der Icons der Kontaktaufnahme
  - → E-Mail ebenfalls mit Icon 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/ nett geschrieben/ sehr übersichtlich/ schön, daß das alles farbig zugeordnet 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)) in Darstellung 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/ kurze, aber klare Ansage, aber nicht schlimm/ alles auf einen Blick/ was hat man bezahlt; was kriegt man zurück, erkenne ich auf erster und zweiter Seite

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- deutliche Ausweisung der Parameter
- Kundenfreundliche reine Bruttodarstellung
- Abbildung des Überweisungs-QR-Code für Barzahlende als kundenfreundlicher Service

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:

so finde ich das sehr anschaulich und verständlich/ ist das der alte oder neue Abschlag? Erklärt sich erst mit der Infospalte beim genauer betrachten/ warum ist der Betrag jetzt so hoch

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:

nett geschrieben, da weiß ich, was ich machen muss

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- keine

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- keine

Beurteilung Anschreibenschluß: **sehr 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:

wird alles aufgeführt/ braucht man, um durchzusteigen/ kann ich nur schwer nachvollziehen, da man alles nachrechnen müsste

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
  - → „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.

Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:

schwer zu finden und zu lesen/ müssen die das so darstellen?/ das ist doch auch wichtig, wieso ist das soweit hinten und versteckt?

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

	Ausweisung von:	nach:	ausgewiesen per:
3.	Netznutzungsentgelte	EnWG	Nettobetrag
4.	Messstellenbetrieb	EnWG	Nettobetrag
5.	Messung	EnWG	Nettobetrag
6.	Konzessionsabgabe	EnWG	Nettobetrag
7.	Erdgassteuer	ErdgasStG	Nettopreis/-betrag
8.	CO 2 - Abgabe/Zertifikate	EnWG	Nettopreis/-betrag
9.	Gasspeicherumlage	EnWG	Nettopreis/-betrag

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 Kapitelübschriften
  - → 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 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/ auch gut für die Umwelt, wenn man nicht so viel verbraucht

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 m² (EW)	0,0	0,0	+12,5	15,0
65 m² (EW)	-7,7	2,6	+11,5	10,8
85m² (EW)	-4,8	+19,3	+37,3	+37,1
120 m² (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, Kontaktinformationen zu Anbietern von Energieeffizienzdienstleistungen, etc. zur Verfügung zu stellen.

Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:

das interessiert mich nicht, da lese ich darüber hinweg, auch weil das nicht gut aufgemacht ist. / es wäre schön, wenn das alles irgendwie zentraler wäre und auch mit Überschrift/ das verläuft sich in dem ganzen Text/ das ist anstrengend, sich die Informationen dort zu holen

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

	Ausweisung von:	nach:	vorhanden:
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
19.	Informationen zu Preisvergleichsinstrumenten mit Vertrauenszeichen	EnWG	Nein

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 6, 7 und 12
  - → Überschriften Angaben einbinden, da gesetzlich gefordert

Beurteilung Energieeffizienzangaben: sehr gut

11. 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 (zwei Klicks) / Gut gemacht mit Beispielrechnung und FAQs

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- Sehr leicht mit 2 Klicks aufzufinden
- Kundenfreundliche Texte

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- einfache PDF-Darstellung
  - → online Darstellung könnte multimediale Funktionen besser nutzen (mouse over, etc.)

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 (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 Leistu	§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 erkennba 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 Kon	§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 Ku 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 besonde hervorgehobenem Hinweis	§40a Abs. 1 Nr.2 EnWG

B. Konstitutive energierechtliche Rechnungsvorgaben

	Information	Gesetz
B26	Im Falle der Schätzung: (2) Angabe der Schätzung zugrunde gel Faktoren	§40a Abs. 1 Nr.2 EnWG
B27	Verrechnung eines Restguthabens nur mit fälligen Forderungen b 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 Vertrauenszeic	§40 Abs. 1 Nr.12 EnWG
C11	Art und Weise, wie aktuelle Informationen über die geltenden Tar Wartungsentgelte erhältlich sind	§41 Abs. 1 Nr.6 EnWG
C12	Informationen zu unternehmensinternen Beschwerdeverfahren (§ EnWG) und zur Schlichtungsstelle (§111b EnWG) inkl. deren Ans	§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 Vorjahresverl	§40 Abs. 2 Nr. 7 EnWG
C16	Verbrauchsvergleich (auch in grafischer Form) mit durchschnittlic 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

C. Deklatorische energierechtliche Rechnungsvorgaben

	Information	Gesetz
C18	Entgelt Messstellenbetrieb (inkl.: Entgelte des Messstellenbetreibers für Ein- und Ausbau sowie Betrieb und Wartung von Zählern)	§40 Abs. 3 Nr. 4 EnWG
C19	Entgelt Messung (inkl.: Entgelte des Messdienstleisters für Erfassung des Energieverbrauchs und Bereitstellung der Zählerdaten]	§40 Abs. 3 Nr. 4 EnWG
C20	Konzessionsabgabe (inkl. Erläuterungen: Entgelte an die Gemeinden für die Mitbenutzung öffentlichen Verkehrswegen durch Versorgungsleitungen)	§40 Abs. 3 Nr. 2 EnWG nach §4 KonzAbgVO
C21	Stromsteuer bzw. Erdgas (Energie) steuer	§40 Abs. 3 Nr. 1 EnWG nach §3 StromStG / §2 EnStG
C22	Mehrbelastungen aus EEG	§40 Abs. 3 Nr. 3 EnWG nach §17f u §60 EEG
C23	Mehrbelastungen aus KWK	§40 Abs. 3 Nr. 3 EnWG nach §26 KWKG
C24	Mehrbelastungen aus Netzentgeltbefreiung	§40 Abs. 3 Nr. 3 EnWG nach 19 Abs. 2 StromNetzEV
C25	Offshore-Haftungsumlage	§40 Abs. 3 Nr. 3 EnWG
C26	Abschalt-Umlage	§40 Abs. 3 Nr. 3 EnWG nach §18 AbLaVO
C27	Nur Gasrechnungen bis zum 31. Dezember 2025 osten in Cent pro Kilowattstunde für den Erwerb von Emissionszertifi	§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

Bundesweiter jährlicher Gasverbrauch nach Haushaltsgrößen

c) Mit Warmwasserbereitung, Kategorie 4, West:

	Verbrauchswert 1 „sehr gering“	Verbrauchswert 2 „gering“	Verbrauchswert 3 „durchschnittlich“	Verbrauchswert 4 „hoch“	Verbrauchswert 5 „sehr hoch“
40 m² (ETW)	4.000	6.000	8.000	10.000	12.000
50 m² (ETW)	5.000	7.500	10.000	12.500	15.000
60 m² (ETW)	6.000	9.000	12.000	15.000	18.000
65 m² (ETW)	6.500	9.750	13.000	16.250	19.500
70 m² (ETW)	7.000	10.500	14.000	17.500	21.000
75 m² (ETW)	7.500	11.250	15.000	18.750	22.500
80 m² (ETW)	8.000	12.000	16.000	20.000	24.000
85 m² (ETW)	8.500	12.750	17.000	21.250	25.500
90 m² (ETW)	9.000	13.500	18.000	22.500	27.000
100 m² (ETW)	10.000	15.000	20.000	25.000	30.000
110 m² (ETW)	11.000	16.500	22.000	27.500	33.000
120 m² (MFH)	12.000	18.000	24.000	30.000	36.000
130 m² (MFH)	13.000	19.500	26.000	32.500	39.000
140 m² (EFH)	14.000	21.000	28.000	35.000	42.000
150 m² (EFH)	15.000	22.500	30.000	37.500	45.000

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

Anhang III

Eingereichte Rechnung

Jahresrechnung Privatkunden Sparten: Strom, Gas, Wasser, Rechnung Strom 1 & 2; Rechnung Gas 1 & 2; Ausstellungsdatum: 06.02.2025

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
Speditionstraße 15A
40221 Düsseldorf

Tel.: 0800 9 437 637
zertifizierung@difet.de

www.difet.de