

# Zertifizierungsreport

zum DIFET-CERT-Verfahren

Re-Zertifizierung

Kundenfreundliche

Strom- und Gasrechnung 2025



Energieversorgung Offenbach AG



## Re-Zertifizierungsreport

### 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

## Re-Zertifizierung 2025

### Kundenfreundliche Stromrechnung Kundenfreundliche Gasrechnung

#### Zertifizierungsregister Nr. 97-474-38/297

**Auftraggeber:** Energieversorgung Offenbach AG  
Andréstraße 71  
63067 Offenbach am Main

**Produktmarke:** -

**Zertifizierungsgegenstand:**

Jahresrechnung Privatkunden Sparten: Strom, Ausstellungsdatum: 02.10.2024,  
Gas, Ausstellungsdatum: 25.14.2024

**Normative Bewertungsgrundlagen:**

Indikatorenkatalog 4 nach DIFET-CERT Zertifizierungsrichtlinie vom  
11.06.2019.

**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:** 25.02.2025

**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-Zertifizierung um ein Jahr verlängert. Bei Veränderungen ist ein Audit durchzuführen.

## Zertifizierungshistorie

2022	Zertifizierung:	28.02.2022
	Zertifizierungsgegenstand:	Rechnungslegung Gas, Privatkunden, Gewerbekunden
	Zertifizierungsergebnis:	Strom 1,4 „Gut“ Gas 1,3 „Gut“
<hr/>		
2018	Zertifizierung:	16.03.2018
	Zertifizierungsgegenstand:	Rechnungslegung Gas, Privatkunden, Gewerbekunden
	Zertifizierungsergebnis:	Strom 1,4 „Sehr Gut“ Gas 1,3 „Sehr Gut“
<hr/>		
2017	Zertifizierung:	08.09.2016
	Zertifizierungsgegenstand:	Rechnungslegung Gas, Privatkunden, Gewerbekunden
	Zertifizierungsergebnis:	Strom 1,4 „Sehr Gut“ Gas 1,3 „Sehr Gut“

## Ausgangslage

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

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

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

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

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

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

## Zertifizierung Kundenfreundliche Strom- und Gasrechnung

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

### Vorgehensweise des DIFET-CERT-Verfahrens

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

Die Zertifizierung teilt sich in drei unterschiedliche Prozesse auf:

#### (1) Gruppendiskussion

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

#### (2) Marketing-Analyse

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

#### (3) Energierechtliche Analyse

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

### Erläuterung zu den Ergebnissen im Einzelnen

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

*Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:*

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

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- Ihre Rechnungsangaben, die gut und besser beurteilt wurden

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

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

## Zertifizierungsurteil

### Berechnung Rubriknote

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

### Gewichtung der Rubriknoten

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

## Zertifizierungsergebnis Strom

Rubrik	Note	Branchen- durchschnitt (2024)
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	gut (1,4)	befriedigend (2,9)

## Zertifizierungsergebnis Gas

Rubrik	Note	Branchen- durchschnitt (2024)
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	gut (1,3)	befriedigend (2,8)

### **Zusammenfassung der wichtigsten Bewertungen/ Management Summary**

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

Inhaltlich ist besonders positiv die Priorisierung der wichtigsten Kennzahlen und Informationen aus Sicht des Kunden hervorzuheben. Doch dabei sind zwei, sowohl für das Kundeninteresse als auch für den Gesetzgeber wichtige Daten nicht aufgeführt worden: Die Abgaben und Umlagen für die Energiewende als Preisbestandteile des Strompreises und wichtige Vertragsinformationen, wie Vertragsdauer oder Kündigungstermin. Dabei wirken beide Elemente sich besonders positiv auf die Kundenbindung aus. Die detaillierte Berechnung von Verbrauch und Betrag ist für den Kunden nur schwer nachzuvollziehen, da diese zum einen auf zwei Blättern aufgeteilt und zum anderen ohne den Anschein einer Berechnung dargestellt sind. In der Rechnung werden die Stromkennzeichnung und die Verbrauchsvergleiche sehr kundenfreundlich dargestellt und erläutert. Die kommunizierten Verbrauchswerte sind dabei größtenteils sehr gut gewählt.

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

### **Änderungen zum EnWG 2021**

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

## Die Ergebnisse im Einzelnen: Strom

### 1. Erscheinungsbild

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

*Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:*

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

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

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

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- keine

**Beurteilung Erscheinungsbild:**

**sehr gut**

### 2. Eröffnung & Kontakt

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

*Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:*

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

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

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

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- keine

**Beurteilung Eröffnung & Kontakt:**

**sehr gut**

### 3. Verbrauchs- und Betragsdarstellung

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

*Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:*

*finde ich alle wichtigen Zahlen/ sehr übersichtlich/ Verbrauch findet man auch/ Gut, daß das alles ohne Umsatzsteuer ist*

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

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

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

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

**Beurteilung Verbrauchs- und Betragsdarstellung:**

**sehr gut**

#### 4. Geleistete Zahlungen & Differenzermittlung

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

*Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:*

*verständlich/ da ist doch schon der erste Abschlag drin/ da steht alles drin*

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- deutliche Ausweisung der Parameter
- Kundenfreundliche reine Bruttodarstellung

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- keine

**Beurteilung Geleistete Zahlungen & Differenzermittlung:**

**sehr gut**

#### 5. Neuer Abschlag

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

*Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:*

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

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

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

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

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

**Beurteilung Neuer Abschlag:**

**gut**

## 6. Anschreibenschluß

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

*Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:*

*nett geschrieben, da weiß ich, wohin ich mich wenden muß*

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- keine

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

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

**Beurteilung Anschreibenschluß:**

**gut**

## 7. Detaillierte Betragsermittlung

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

*Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:*

*habe ich denn „Energie HT“ bekommen, was heißt das?/ interessiert mich nicht/ muss man sich erst kurz einlesen/ wird erst mit der Erklärung rechts klar*

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- kundenfreundliche, da auf das Wesentliche reduzierte Darstellung

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- keine transparente Darstellung der Verrechnung
  - Verrechnung deutlicher darstellen, z.B. durch Mathematische Zeichen („+“, „=,“)
- Verwendung von nicht-umgangssprachlichen Abkürzungen „HT“
  - Abkürzungen ausschreiben oder im Glossar/Fußnote erklären

**Beurteilung Differenzierte Betragsermittlung:**

**gut**

## 8. Preisbestandteile

Der abgerechnete Strompreis besteht mittlerweile aus 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:*

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

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

- keine

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- staatl. Umlage und Abgaben nicht aufgeführt
- Preisbestandteile aufführen

- keine transparente Überschrift und Kapitelüberschriften
- prägnante und sprechende Überschriften einfügen

**Beurteilung Preisbestandteile:**

**ausreichend**

## 9. Stromkennzeichnung

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

*Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:*

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

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- klare, einfache Grafik
- erklärende Einführungstexte und Benennung der jeweiligen Produkte

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

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

**Beurteilung Stromkennzeichnung:**

**sehr gut**

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

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

*Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:*

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

### 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

Ihre Angaben, die gut und besser beurteilt wurden:

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

Ihre Angaben, die befriedigend und schlechter beurteilt wurden:

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

**Beurteilung Verbrauchsvergleiche:**

**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:*

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

Ausweisung von:	nach:	ausgewiesen per:
1. Produktart: Grundversorgung oder Tarif	EnWG	Ja
2. TelefonNr und Email Kontaktadresse	EnWG	Ja
3. Vertragsdauer	EnWG	Nein
4. Nächstmöglicher Kündigungstermin	EnWG	Ja
5. Kündigungsfrist	EnWG	Ja
6. Berechnungsfaktoren bei Schätzung	EnWG	Nein
7. Preisanpassung	EnWG	Ja
8. Rücktrittsrecht des Kunden	EnWG	Ja
9. Zu erbringende Leistung, einschließlich Wartungsdienst	EnWG	Nein
10. Haftungs- und Entschädigungsregelung	EnWG	Ja
11. Bestimmungen zu Lieferantenwechsel	EnWG	Ja
12. Identifikationsnummer Zählpunkt	EnWG	Ja
13. Identifikationsnummer des Netzbetreibers	EnWG	Ja
14. Anschrift Schlichtungsstelle	EnWG	Ja
15. Kontaktdaten des Verbraucherservice der BNA	EnWG	Ja

Ausweisung von:	nach:	vorhanden:
16. Anbieterliste von Energieeffizienzmaßnahmen 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 1, 3, 6, 9
- Angaben einbinden, da gesetzlich gefordert

**Beurteilung Energieeffizienzangaben:**

**gut**

## 12. Online Rechnungserklärung

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

*Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:*

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

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- moderne Darstellung
- Kundenfreundliche Texte

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

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

**Beurteilung Online Rechnungserklärung:**

**sehr gut**

## Die Ergebnisse im Einzelnen: Erdgas

### 1. Erscheinungsbild

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

*Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:*

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

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

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

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- keine

**Beurteilung Erscheinungsbild:**

**sehr gut**

### 2. Eröffnung & Kontakt

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

*Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:*

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

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

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

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- keine

**Beurteilung Eröffnung & Kontakt:**

**sehr gut**

### 3. Verbrauchs- und Betragsdarstellung

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

*Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:*

*finde ich alle wichtigen Zahlen/ sehr übersichtlich/ Verbrauch findet man auch/ Gut, daß das alles ohne Umsatzsteuer ist*

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

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

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

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

**Beurteilung Verbrauchs- und Betragsdarstellung:**

**sehr gut**

### 4. Geleistete Zahlungen & Differenzermittlung

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

*Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:*

*verständlich/ da ist doch schon der erste Abschlag drin/ da steht alles drin*

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- deutliche Ausweisung der Parameter
- Kundenfreundliche reine Bruttodarstellung

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- keine

**Beurteilung Geleistete Zahlungen & Differenzermittlung:**

**sehr gut**

## 5. Neuer Abschlag

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

*Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:*

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

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

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

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- Keine Begründung für neue Abschlagshöhe

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

**Beurteilung Neuer Abschlag:**

**gut**

## 6. Anschreibenschluß

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

*Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:*

*nett geschrieben, da weiß ich, wohin ich mich wenden muß*

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

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- kundenfreundliche, da auf das Wesentliche reduzierte Darstellung

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- Angabe der Gasverbräuche mit zwei Nachkommastellen, Differenz mit drei Nachkommastellen  
→ Gasverbräuche sind ohne Nachkommastellen anzugeben (G685/Nr.10)
- keine transparente Darstellung der Verrechnung  
→ Verrechnung deutlicher darstellen, z.B. durch Mathematische Zeichen („+“, „=„)

**Beurteilung Differenzierte Betragsermittlung:**

**gut**

## 8. Preisbestandteile

Der abgerechnete 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:*

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

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

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

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- keine

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

- keine transparente Überschrift und Kapitelüberschriften  
 → Überschriften einfügen

**Beurteilung Preisbestandteile:**

**gut**

## 9. Verbrauchsvergleiche zu (1) Vergleichsgruppe und (2) historischem Vorjahresverbrauch

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

*Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:*

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

**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	12	10,8
85 m² (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:*

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

Ausweisung von:	nach:	vorhanden:
1. Produktart: Grundversorgung oder Tarif	EnWG	Nein
2. Email Kontaktadresse zu aktuellen Informationen	EnWG	Ja
3. Vertragsdauer	EnWG	Nein
4. Nächstmöglicher Kündigungstermin	EnWG	Ja
5. Kündigungsfrist	EnWG	Ja
6. Berechnungsfaktoren bei Schätzung	EnWG	Nein
7. Preisanpassung	EnWG	Ja
8. Rücktrittsrecht des Kunden	EnWG	Ja
9. Zu erbringende Leistung, einschließlich Wartungsdienst	EnWG	Nein
10. Haftungs- und Entschädigungsregelung	EnWG	Ja
11. Bestimmungen zu Lieferantenwechsel	EnWG	Ja
12. Zählpunktbezeichnung	EnWG	Ja
13. Identifikationsnummer des Netzbetreibers	EnWG	Ja
14. Hinweis auf Erdgassteuer	EnergieStV	Ja
15. Anschrift Schlichtungsstelle	EnWG	Ja

Ausweisung von:	nach:	vorhanden:
16. Kontaktdaten des Verbraucherservice der BNA	EnWG	Ja
17. Anbieterliste von Energieeffizienzmaßnahmen 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 1, 3, 6, 9 und 14  
 → Angaben einbinden, da gesetzlich gefordert

**Beurteilung Energieeffizienzangaben:**

**gut**

## 11. Online Rechnungserklärung

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

*Wesentliche Befunde der Gruppendiskussion:*

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

Ihre Angaben, die gut oder besser beurteilt wurden:

- moderne Darstellung
- Kundenfreundliche Texte

Ihre Angaben, die befriedigend oder schlechter beurteilt wurden:

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

**Beurteilung Online Rechnungserklärung:**

**sehr gut**

## Anhang I:

### 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	§14 (4) 5 UStG
A9	Zeitpunkt der Lieferung bzw. Leistung	§14 (4) 6 UStG
A10	Nach Steuersätzen und -befreiungen aufgeschlüsseltes Entgelt	§14 (4) 7 UStG
A11	Im Voraus vereinbarte Minderungen des Entgelts	§14 (4) 7 UStG
A12	Entgelt und hierauf entfallender Steuerbetrag sowie Hinweis auf Steuerbefreiung	§14 (4) 8 UStG

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

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

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

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

## **Anhang III**

### **Eingereichte Rechnung**

Jahresrechnung Privatkunden Kombirechnung Sparten: Strom, Gas, Wasser;

Ausstellungsdatum: 18.10.2024



EVO AG · Andréstr. 71 · 63067 Offenbach

Herrn  
Max Mustermann  
Musterstr. 4  
63868 Musterstadt

#### Kundenservice

Mo - Fr 8 bis 18 Uhr  
T 069 8088-0999  
F 069 8060-1829  
kunden@evo-ag.de  
www.evo-ag.de

#### EVO ServicePunkt Seligenstadt

Frankfurter Straße 100  
63500 Seligenstadt

#### Bitte bei Fragen und Zahlungen angeben

Kundennummer:

Vertragskontonummer:

Rechnungsnummer:

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

## Ihre Verbrauchsabrechnung

Sehr geehrter Herr Mustermann,

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

Ihr Verbrauch und Ihre Kosten vom 01.07.2024 bis zum 11.09.2024

<b>Strom</b>	<b>252 kWh</b>	<b>124,21 EUR</b>
--------------	----------------	-------------------

<b>Ihre Gesamtkosten (brutto)</b>		<b>124,21 EUR</b>
-----------------------------------	--	-------------------

Getätigte Zahlungen inkl. evtl. Entl. aus Preisbremsen		-15,00 EUR
--	--	------------

<b>Zu zahlender Betrag (brutto)</b>		<b>109,21 EUR</b>
-------------------------------------	--	-------------------

Den aufgeführten Rechnungsbetrag in Höhe von 109,21 EUR werden wir zum **18.10.2024** unter der Gläubiger-ID DE61ZZZ0000030XXX und der Mandatsreferenz 31001042XXXX vom Bankkonto IBAN DE96\*\*\*\*\*1064 (BIC HELADEF1SLS) abbuchen.

<b>Ihr zukünftiger Abschlagsbetrag (brutto)</b>		<b>75,00 EUR</b>
---	--	------------------

Offenbach, den 02.10.2024



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

Mit freundlichen Grüßen  
Ihre Energieversorgung Offenbach AG

## Ihre Kosten im Einzelnen

### Leistungen der EVO

<b>Strom</b>	netto 104,38 EUR	MwSt. 19%; 19,83 EUR	<b>124,21 EUR</b>
<b>Summe</b>	netto 104,38 EUR	MwSt. 19,83 EUR	<b>124,21 EUR</b>

### abzgl. getätigter Zahlungen (1)

<b>Strom</b>	netto 12,61 EUR	MwSt. 19%; 2,39 EUR	<b>15,00 EUR</b>
<b>Summe</b>	netto 12,61 EUR	MwSt. 2,39 EUR	<b>15,00 EUR</b>

**Zu zahlender Betrag (brutto) 109,21 EUR**

### Ihr zukünftiger Abschlag

#### Abschlagsbetrag für Leistungen der EVO

<b>Strom</b>	netto 63,03 EUR	MwSt. 19%; 11,97 EUR	<b>75,00 EUR</b>
--------------	-----------------	----------------------	------------------

**Ihr zukünftiger Abschlagsbetrag (brutto) 75,00 EUR**

Der Abschlagsbetrag wird monatlich fällig:

04.11.2024 03.12.2024 03.01.2025 03.02.2025 03.03.2025 03.04.2025  
05.05.2025 03.06.2025 03.07.2025 04.08.2025 03.09.2025

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

(1) Dieser Betrag ergibt sich aus Ihren getätigten Zahlungen inkl. der ggf. verrechneten Entlastungen aus Preisbremsen bis zur Rechnungsstellung:

03.09.2024 Abschlag 15,00 EUR

**Summe 15,00 EUR**

davon Abschlag Strom 15,00 EUR

## Ihr Stromverbrauch im Vergleich

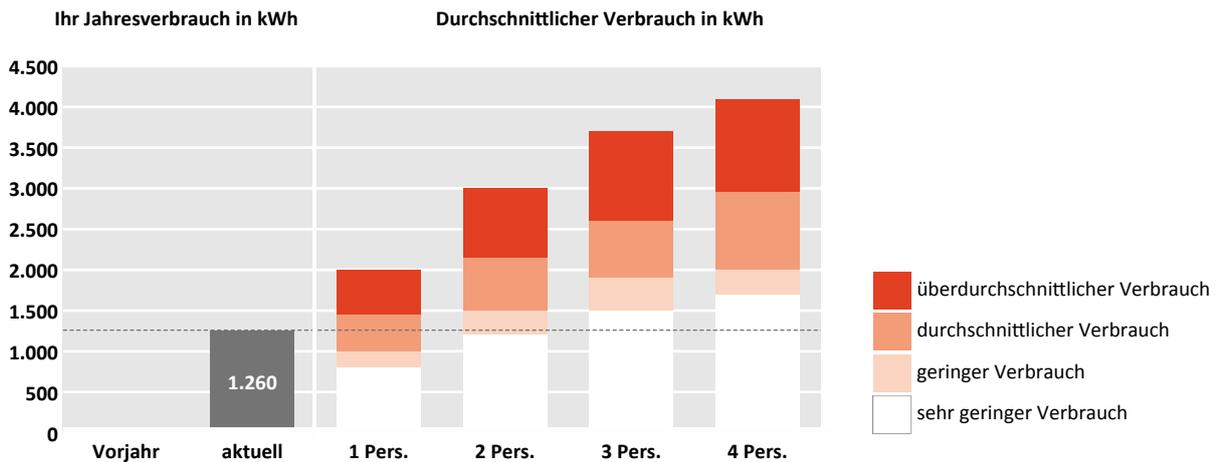
Hier können Sie Ihren Stromverbrauch für Zählernummer 1377267 vergleichen. Ihr Verbrauch für den aktuellen Rechnungszeitraum (73 Tage) beträgt 252 kWh. Daraus ergibt sich ein Jahresverbrauch - bezogen auf 365 Tage - von 1.260 kWh.

INFO

### Unsere Empfehlung:

Im Kundenportal "Meine EVO"

Verträge bequem verwalten:  
[www.evo-ag.de/meine-evo](http://www.evo-ag.de/meine-evo)



## Ihre Stromkosten im Detail: EVO Classica

01.07.2024 - 11.09.2024	
Zählernummer	1377267 Q:QUANT/005
Zählerstand alt	6.187,500
Zählerstand neu	6.439,200
Verbrauch (kWh)	252,000
Ableseart Zählerstand neu	Abgelesen durch Kunden

◀ Belieferung innerhalb der Grundversorgung

◀ Gesamtverbrauch: 252,000 kWh  
(01.07.2024 - 11.09.2024)

### Arbeitspreis Energie HT:

	Verbrauch	Verbrauchspreis	Betrag (netto)
01.07.2024 - 11.09.2024	252,0 kWh	33,395 ct/kWh	84,16 EUR

◀ Verbrauchspreis (brutto): 39,740 ct/kWh

### Grundpreis Energie:

	Anzahl	Grundpreis	Betrag (netto)
01.07.2024 - 11.09.2024	73 Tage	101,40 EUR/Jahr	20,22 EUR

◀ Grundpreis (brutto): 120,67 EUR/Jahr

Ihre Stromkosten (netto) **104,38 EUR**

**Ihre Stromkosten** (brutto, inkl. 19,83 EUR MwSt. 19%) **124,21 EUR**

# Strom

## Weitere Informationen

### Vertragsinformationen

**Strom:** EVO Classica: In Ihren Stromkosten enthalten sind 42,76 EUR Entgelte des Netzbetreibers (davon 13,76 EUR Grundpreis Netz, 23,31 EUR verbrauchsabhängige Netzentgelte, 2,36 EUR Entgelte für den Messstellenbetrieb inkl. Messung sowie 3,33 EUR Konzessionsabgabe). Weiterhin sind 5,17 EUR Stromsteuer enthalten. Alle Beträge netto zzgl. Umsatzsteuer.

Marktlotation: 50995143952

Zählernummer: 1377267

Messlokation: DE0004946353300000000000001634022

Messstellenbetreiber: Energienetze Offenbach GmbH

Codenummer des Netzbetreibers: 9907757000005

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

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

Für Ihren Stromvertrag gelten die gesetzlichen Kündigungsfristen nach der Stromgrundversorgungsverordnung (StromGVV), d. h. der Vertrag kann mit einer Frist von zwei Wochen gekündigt werden. Ihr Vertrag ist demnach nächstmöglich zum 04.11.2024 unter Beachtung der Kündigungsfrist von zwei Wochen kündbar.

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

**Allgemeine Vertragsinformationen:** Bei Unterbrechungen oder Unregelmäßigkeiten in der Energieversorgung, welche Folgen einer Störung des Netzbetriebs sind, ist die EVO/GVO von ihren Leistungspflichten befreit. In solchen Fällen können Sie als Anschlussnutzer Ansprüche gegen den örtlichen Netzbetreiber geltend machen. Im Fall eines Lieferantenwechsels ist dieser für Sie kostenfrei und innerhalb der vertraglichen und gesetzlichen Fristen möglich.

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

**Fragen zur Energielieferung:** Gerne beantworten wir Ihre Fragen im Zusammenhang mit Ihrer Energielieferung/-rechnung. Sie erreichen uns unter der Servicenummer 069 8088-0999, per E-Mail ([kunden@evo-ag.de](mailto:kunden@evo-ag.de)) oder per Post (Energieversorgung Offenbach AG, Postfach 100463, 63004 Offenbach).

**Verbrauchsmessung:** Für Beschwerden im Zusammenhang mit der Verbrauchsmessung haben Sie das Recht nach § 40 Abs. 3 MessEG zur jederzeitigen Nachprüfung Ihrer Messeinrichtung. Die Nachprüfung können Sie durch eine Eichbehörde verlangen. In Hessen ist dafür die Hessische Eichdirektion in Darmstadt zuständig.

### Rechnungshinweise

**1. Wasser** Das Trinkwasser in Offenbach liegt im Härtebereich 2 – 3 (10 – 16° dH). Das Trinkwasser in Mainhausen liegt im Härtebereich 2 (8,4 – 8,9 dH). Härtebereich weich (1): kleiner als 1,5 mmol/l Calciumcarbonat bzw. 8,4° dH · Härtebereich mittel (2): ab 1,5 bis 2,5 mmol/l Calciumcarbonat bzw. 8,4 bis 14° dH · Härtebereich hart (3): größer als 2,5 mmol/l Calciumcarbonat bzw. größer als 14° dH

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

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

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

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

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

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

**8. Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität und Gas** Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur stellt Ihnen Informationen über das geltende Recht, Ihre Rechte als Haushaltskunde und über Streitbeilegungsverfahren für die Bereiche Elektrizität und Gas zur Verfügung und ist unter folgenden Kontaktdaten erreichbar: Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post, Eisenbahnen Verbraucherservice, Postfach 8001, 53105 Bonn, Tel.: 0228 14 15 16, Fax: 030 2 24 80-323, E-Mail: [verbraucherservice-energie@bnetza.de](mailto:verbraucherservice-energie@bnetza.de)

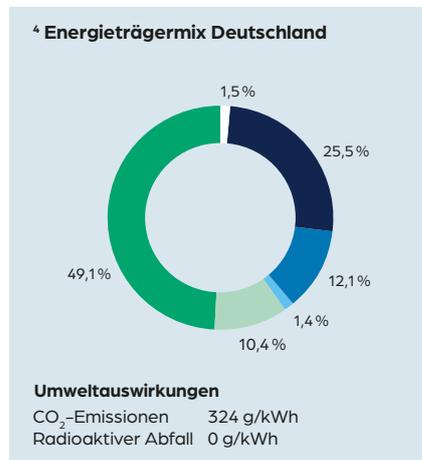
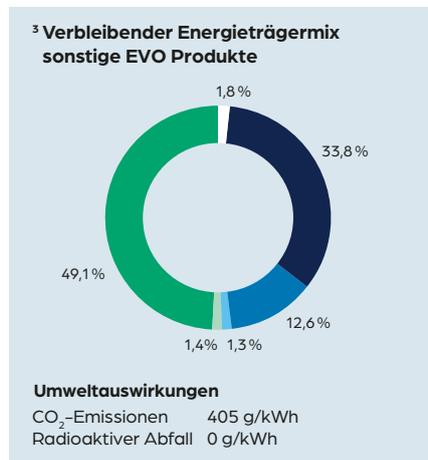
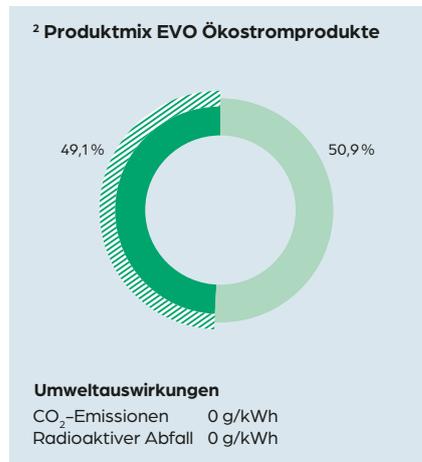
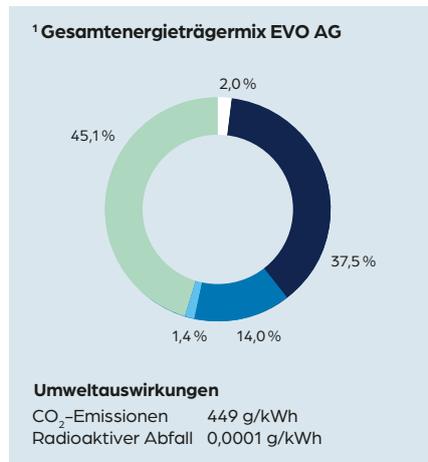
**9. Streitbeilegungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Energie e. V.** Die EVO ist in Bezug auf Strom und Gas zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren verpflichtet. Zur Beilegung von Streitigkeiten kann ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Energie beantragt werden. Der Anruf der Schlichtungsstelle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

## Weitere Informationen

### Stromkennzeichnung

Sie finden hier die Zusammensetzung des Stroms, den die EVO AG im Jahr 2023 an ihre Letztverbraucher geliefert hat (Gesamtenergieträgermix gemäß § 42 EnWG ohne den Anteil Erneuerbare Energien, finanziert aus der EEG-Umlage)<sup>1</sup>. Für unsere Kunden mit den Ökostromprodukten Futura, Natura Regio, Terra, Klick Ökostrom bzw. Futura Business und Terra Business gilt unser spezifischer Produktmix für EVO Ökostromprodukte<sup>2</sup>. Für unsere Kunden, die ein anderes Stromprodukt beziehen, gilt der verbleibende Energieträgermix für sonstige EVO Produkte<sup>3</sup>. Der durchschnittliche Energieträgermix für Deutschland<sup>4</sup> dient jeweils zum Vergleich.

### Energieträgermix



Für unseren Gesamtenergieträgermix, sowie den Produktmix Ökostrom ergibt sich folgendes Lieferverhältnis der Herkunftsnachweisländer:

- Norwegen 74,1%
- Finnland 20,9%
- Deutschland 3,9%
- Lettland 1,1%

Für den verbleibenden Energieträgermix erfolgt keine aktive Entwertung von Herkunftsnachweisen (HKN). Hier handelt es sich um zwangsentwertete HKN, welche keinem Lieferland konkret zugeordnet werden können. Die Ausweisung von Lieferländern entfällt.

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

Umlagen (in ct/kWh netto)	2023	2024	2025
Aufschlag nach Kraft-Wärme-Kopplungsgesetz	0,357	0,275	0,227
Aufschlag für besondere Netznutzung (bis 2024 §19 StromNEV-Umlage)	0,417	0,643	1,558
Offshore-Netzumlage nach §17f EnWG	0,591	0,656	0,816

◀ StromNEV: Stromnetzentgeltverordnung

◀ EnWG: Energiewirtschaftsgesetz

## Mehr Transparenz für Ihre Rechnung

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

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

### Ihre Rechnung im Detail:



**1** Bitte bei Fragen und Zahlungen angeben  
Kundennummer: 7XXXXXXX  
Vertragskontonummer: 9XXXXXXX  
Rechnungsnummer: 2XXXXXXX

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

**3** Ihr Verbrauch und Ihre Kosten vom 19.11.2022 bis zum 13.11.2023

<b>4</b> Strom	14.207 kWh	<b>5</b> 3.810,64 EUR
<b>6</b> Erdgas	2.462 kWh	368,78 EUR
<b>7</b> Ihre Gesamtkosten (brutto)		4.179,42 EUR
Getätigte Zahlungen und sonstige Forderungen		-5.240,46 EUR
<b>8</b> Guthaben (brutto)		1.061,04 EUR
<b>9</b> Den Betrag in Höhe von 1.061,04 EUR werden wir auf das Bankkonto IBAN DE96*****2392 (BIC FFVBDE33) am 13.12.2023 überweisen.		
<b>10</b> Ihr zukünftiger Abschlagsbetrag (brutto)		345,00 EUR

Offenbach, den 29.11.2023

Sehr geehrte Damen und Herren,

vielen Dank für Ihr Vertrauen in die Energieversorgung Offenbach. Anbei haben wir für Sie die Verbrauchsabrechnung erstellt. Ihre Rechnung basiert auf geschätzten bzw. teilweise geschätzten Zählerständen.

Mit freundlichen Grüßen  
Ihre Energieversorgung Offenbach AG

Seite 1  
Rechnung Nr. 2000XXXX

#### 1 Identifizierung der Rechnung

Hier finden Sie Ihre Kundennummer, Vertragskontonummer und die Rechnungsnummer.

#### 2 Lieferanschrift

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

#### 3 Abrechnungszeitraum

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

#### 4 Versorgungsart

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

#### 5 Aktueller Verbrauch

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

#### 6 Rechnungsbetrag

Ihre Bruttokosten inkl. Umsatzsteuer von zzt. 16 % bzw. 5 % für Wasser.

#### 7 Getätigte Zahlungen

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

#### 8 Forderung/Guthaben

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

#### 9 Fälligkeit und Zahlungsart

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

#### 10 Neuer monatlicher Abschlagsbetrag

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

## Die am häufigsten gestellten Fragen.

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

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

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

Wir beziehen uns auf Ihre aktuellen Verbrauchsmengen und gehen für das kommende Jahr von einem gleich hohen Verbrauch aus. Daraus berechnen wir Ihre voraussichtlichen Jahreskosten und teilen diese durch elf Abschläge. Im zwölften Monat erhalten Sie dann eine verbrauchsgenaue Abrechnung.

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

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

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

Der Grundpreis deckt hauptsächlich die Kosten für die Netznutzung und den Strom- bzw. Gaszähler ab. Der Arbeitspreis ist der Preis für die verbrauchten Kilowattstunden und beinhaltet neben dem Energiepreis auch Steuern, Abgaben und Umlagen.

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

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

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

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

Bitte nennen Sie uns Ihren aktuellen Zählerstand. Idealerweise stellen Sie uns ein Foto des Zählers zur Verfügung. Wir korrigieren die Rechnung.

### Warum wird mein Zählerstand geschätzt?

Zählerstände werden geschätzt, wenn kein Zugang zum Zähler möglich ist oder Sie uns keinen Zählerstand zur Verfügung gestellt haben. Wir sind als Versorger verpflichtet, eine Rechnung zu erstellen, und dafür brauchen wir einen Zählerstand. Ein geschätzter Zählerstand wird in der Regel von den Vorverbrauchsdaten abgeleitet.

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

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

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

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

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

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

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



EVO AG · Andréstr. 71 · 63067 Offenbach

Herrn  
Max Mustermann  
Musterstr. 4  
63868 Musterstadt

#### Kundenservice

Mo - Fr 8 bis 18 Uhr  
T 069 8088-0999  
F 069 8060-1829  
kunden@evo-ag.de  
www.evo-ag.de

#### EVO ServicePunkt

Kaiserstraße 39  
63065 Offenbach

#### Bitte bei Fragen und Zahlungen angeben

Kundennummer:

Vertragskontonummer:

Rechnungsnummer:

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

## Ihre Verbrauchsabrechnung

Offenbach, den 25.04.2024

Sehr geehrter Herr Mustermann,

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

Ihr Verbrauch und Ihre Kosten vom 01.01.2024 bis zum 25.02.2024

Erdgas	2.654 kWh	332,93 EUR
--------	-----------	------------

<b>Ihre Gesamtkosten (brutto)</b>		<b>332,93 EUR</b>
-----------------------------------	--	-------------------

Getätigte Zahlungen und sonstige Forderungen		-16,94 EUR
--	--	------------

<b>Zu zahlender Betrag (brutto)</b>		<b>315,99 EUR</b>
-------------------------------------	--	-------------------

Den aufgeführten Rechnungsbetrag in Höhe von 315,99 EUR werden wir zum **10.05.2024** unter der Gläubiger-ID DE61ZZZ0000030XXX und der Mandatsreferenz 31001040XXXX vom Bankkonto IBAN DE73\*\*\*\*\*8400 (BIC COBADEFFXXX) abbuchen.

<b>Ihr zukünftiger Abschlagsbetrag (brutto)</b>		<b>171,00 EUR</b>
---	--	-------------------

Mit freundlichen Grüßen

Ihre Energieversorgung Offenbach AG



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

## Ihre Kosten im Einzelnen

### Leistungen der EVO

Erdgas	netto 311,15 EUR	MwSt. 7%; 21,78 EUR	<b>332,93 EUR</b>
<b>Summe</b>	netto 311,15 EUR	MwSt. 21,78 EUR	<b>332,93 EUR</b>

### abzgl. getätigter Zahlungen (1)

Erdgas	netto 93,46 EUR	MwSt. 7%; 6,54 EUR	<b>100,00 EUR</b>
<b>Summe</b>	netto 93,46 EUR	MwSt. 6,54 EUR	<b>100,00 EUR</b>

Forderung Rechnungszeitraum 232,93 EUR

zzgl. sonstiger Forderungen (2) 83,06 EUR

**Zu zahlender Betrag (brutto) 315,99 EUR**

### Ihr zukünftiger Abschlag

#### Abschlagsbetrag für Leistungen der EVO

Erdgas	netto 143,70 EUR	MwSt. 19%; 27,30 EUR	<b>171,00 EUR</b>
--------	------------------	----------------------	-------------------

**Ihr zukünftiger Abschlagsbetrag (brutto) 171,00 EUR**

Der Abschlagsbetrag wird monatlich fällig:

01.11.2024 01.12.2024 01.01.2025 01.02.2025

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

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

(1) Dieser Betrag ergibt sich aus Ihren getätigten Zahlungen inkl. der ggf. verrechneten Entlastungen aus Preisbremsen bis zur Rechnungsstellung:

01.02.2024 Abschlag 100,00 EUR

**Summe 100,00 EUR**

davon Abschlag Erdgas 100,00 EUR

(2) Dieser Betrag setzt sich wie folgt zusammen:

25.04.2024 Schlußabrechnung 83,06 EUR

**Summe sonstiger Forderungen 83,06 EUR**

## Ihr Erdgasverbrauch im Vergleich

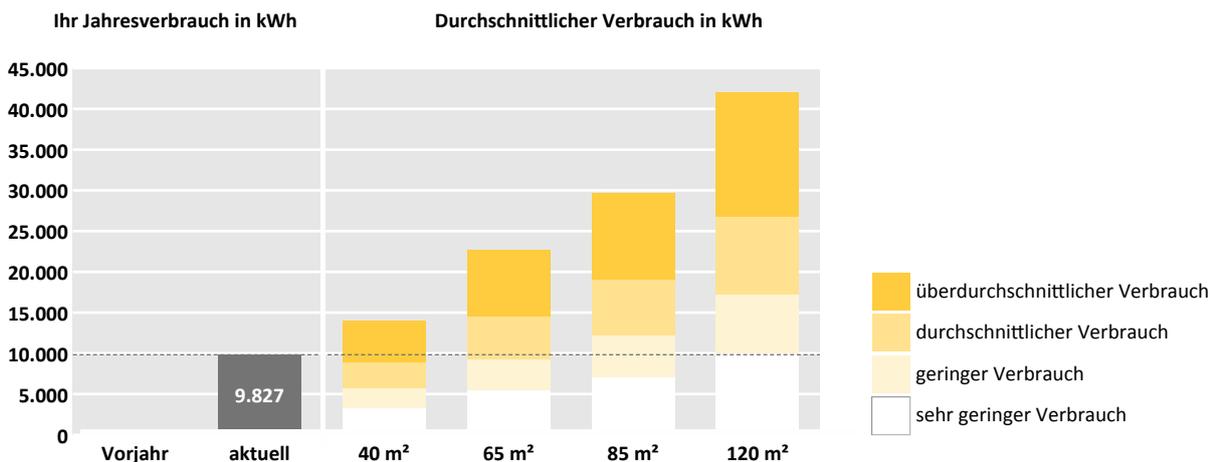
Hier können Sie Ihren Erdgasverbrauch für Zählernummer 2188516 vergleichen. Ihr Verbrauch für den aktuellen Rechnungszeitraum (56 Tage) beträgt 2.654 kWh. Daraus ergibt sich ein Jahresverbrauch - bezogen auf 365 Tage - von 9.827 kWh.

INFO

### Unsere Empfehlung:

Im Kundenportal "Meine EVO"

Verträge bequem verwalten:  
[www.evo-ag.de/meine-evo](http://www.evo-ag.de/meine-evo)



## Ihre Erdgaskosten im Detail: GVO Classica

01.01.2024 - 25.02.2024	
Zählernummer	2188516 Q:QUANT/002
Zählerstand alt	16.391,000
Zählerstand neu	16.630,000
Differenz (m³)	239,000
Faktor	11,103 (1)
Verbrauch (kWh)	2.654,000
Ableseart Zählerstand neu	Abgelesen durch Kunden

### Arbeitspreis Energie:

	Verbrauch	Verbrauchspreis	Betrag (netto)
01.01.2024 - 25.02.2024	2.654,0 kWh	10,859 ct/kWh	288,20 EUR

### Grundpreis Energie:

	Anzahl	Grundpreis	Betrag (netto)
01.01.2024 - 25.02.2024	56 Tage	150,00 EUR/Jahr	22,95 EUR

Ihre Erdgaskosten (netto) **311,15 EUR**

**Ihre Erdgaskosten** (brutto, inkl. 21,78 EUR MwSt. 7%) **332,93 EUR**

◀ Belieferung innerhalb der Grundversorgung

(1) Faktor 11,103 = Abrechnungsbrennwert  
11,556 x Zustandszahl 0,9608  
(Siehe auch Erklärung unter  
"Weitere Informationen")

◀ Gesamtverbrauch: 2.654,000 kWh  
(01.01.2024 - 25.02.2024)

◀ Verbrauchspreis (brutto): 11,619 ct/kWh

◀ Grundpreis (brutto): 160,50 EUR/Jahr

# Erdgas

## Begriffserklärungen

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

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

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

Weitere Begriffserklärungen finden Sie im Internet unter [www.evo-ag.de](http://www.evo-ag.de). Auf Wunsch senden wir Ihnen die se gerne zu.

## Vertragsinformationen

**Erdgas:** GVO Classica: In Ihren Erdgaskosten enthalten sind 72,64 EUR Entgelte des Netzbetreibers (davon 1,93 EUR Grundpreis Netz, 58,51 EUR verbrauchsabhängige Netzentgelte, 3,44 EUR Entgelte für den Messstellenbetrieb inkl. Messung und 8,76 EUR Konzessionsabgabe), 14,60 EUR Energiesteuer, 21,66 EUR CO<sub>2</sub>-Kosten sowie 4,94 EUR für die Gasspeicherumlage nach §35e Energiewirtschaftsgesetz (EnWG). Alle Beträge netto zzgl. Umsatzsteuer.

Alle Werte in ct/kWh netto	2024 (ab 01.01.)	2024 (ab 01.07.)	2025 (ab 01.01.)
Entgelte für den Erwerb von Emissionszertifikaten nach dem Brennstoffemissionshandelsgesetz (CO <sub>2</sub> -Kosten)	0,816	0,816	0,998
Gasspeicherumlage	0,186	0,250	0,299

Marktklokation: 50995541982

Zählernummer: 2188516

Messlokation: DE070155630750000000000002027014

Messstellenbetreiber: Energienetze Offenbach GmbH

Codenummer des Netzbetreibers: 9870117700004

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

Für Ihren Erdgasvertrag gelten die gesetzlichen Kündigungsfristen nach der Gasgrundversorgungsverordnung (GasGVV), d. h. der Vertrag kann mit einer Frist von zwei Wochen gekündigt werden. Ihr Vertrag ist demnach nächstmöglich zum 04.11.2024 unter Beachtung der Kündigungsfrist von zwei Wochen kündbar.

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

## Information nach dem CO<sub>2</sub>-Kostenaufteilungsgesetz (CO<sub>2</sub>KostAufG):

	Einheit	
Zeitraum		01.01.24 bis 25.02.24
Energiemenge (Verbrauch)	kWh	2.654
Heizwertbezogener Emissionsfaktor*	kg/kWh	0,1814
CO <sub>2</sub> -Emissionen	kg	481,436
Emissionszertifikate-Preis (BEHG)	€/t CO <sub>2</sub>	45,00
CO <sub>2</sub> -Preis für Erdgas (netto)	ct/kWh	0,816
CO <sub>2</sub> -Kosten (netto)	€	21,66
USt.-Satz	%	7
CO <sub>2</sub> -Kosten (brutto)	€	23,18

\*Der heizwertbezogene Emissionsfaktor für Erdgas wird durch das Multiplizieren der Standardwerte nach Anlage 2 EBeV 2030 ((Umrechnungsfaktor =) 3,2508GJ/MWh x (Heizwert =) 1 GJ/GJ x (heizwertbezogener Emissionsfaktor =) 0,0558 t CO<sub>2</sub>/GJ = 0,1814 t/MWh bzw. kg/kWh) ermittelt.

## Rechnungshinweise

**1. Wasser** Das Trinkwasser in Offenbach liegt im Härtebereich 2 – 3 (10 – 16° dH). Das Trinkwasser in Mainhausen liegt im Härtebereich 2 (8,4 – 8,9 dH). Härtebereich weich (1): kleiner als 1,5 mmol/l Calciumcarbonat bzw. 8,4° dH · Härtebereich mittel (2): ab 1,5 bis 2,5 mmol/l Calciumcarbonat bzw. 8,4 bis 14° dH · Härtebereich hart (3): größer als 2,5 mmol/l Calciumcarbonat bzw. größer als 14° dH

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

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

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

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

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

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

**8. Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität und Gas** Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur stellt Ihnen Informationen über das geltende Recht, Ihre Rechte als Haushaltskunde und über Streitbeilegungsverfahren für die Bereiche Elektrizität und Gas zur Verfügung und ist unter folgenden Kontaktdaten erreichbar: Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post, Eisenbahnen Verbraucherservice, Postfach 8001, 53105 Bonn, Tel.: 0228 14 15 16, Fax: 030 2 24 80-323, E-Mail: [verbraucherservice-energie@bnetza.de](mailto:verbraucherservice-energie@bnetza.de)

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

Hinweis: Sind Sie Mieter, können Sie von Ihrem Vermieter verlangen, dass er sich an den Kohlendioxidkosten beteiligt, die im Rahmen der Versorgung der von Ihnen genutzten Räume mit Wärme und Warmwasser anfallen. Dieser gesetzliche Anspruch besteht für Wohngebäude auf Grundlage des § 6 Abs. 2 CO<sub>2</sub>KostAufG und für Nichtwohngebäude auf Grundlage § 8 Abs. 2 CO<sub>2</sub>KostAufG. Wenden Sie sich dazu bitte an Ihren Vermieter.

**Allgemeine Vertragsinformationen:** Bei Unterbrechungen oder Unregelmäßigkeiten in der Energieversorgung, welche Folgen einer Störung des Netzbetriebs sind, ist die EVO/GVO von ihren Leistungspflichten befreit. In solchen Fällen können Sie als Anschlussnutzer Ansprüche gegen den örtlichen Netzbetreiber geltend machen. Im Fall eines Lieferantenwechsels ist dieser für Sie kostenfrei und innerhalb der vertraglichen und gesetzlichen Fristen möglich.

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

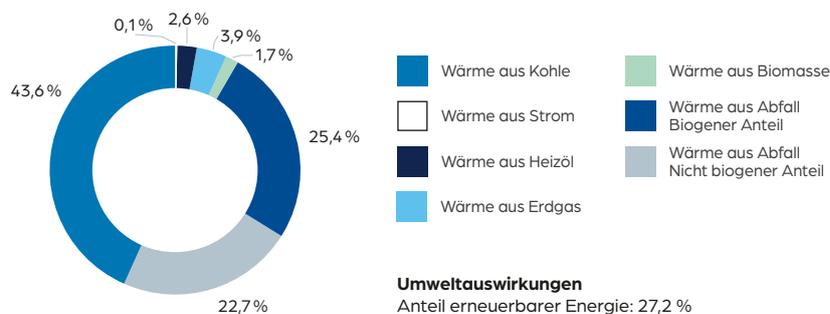
**Fragen zur Energielieferung:** Gerne beantworten wir Ihre Fragen im Zusammenhang mit Ihrer Energielieferung/ -rechnung. Sie erreichen uns unter der Servicenummer 069 8088-0999, per E-Mail ([kunden@evo-ag.de](mailto:kunden@evo-ag.de)) oder per Post (Energieversorgung Offenbach AG, Postfach 100463, 63004 Offenbach).

**Verbrauchsmessung:** Für Beschwerden im Zusammenhang mit der Verbrauchsmessung haben Sie das Recht nach § 40 Abs. 3 MessEG zur jederzeitigen Nachprüfung Ihrer Messeinrichtung. Die Nachprüfung können Sie durch eine Eichbehörde verlangen. In Hessen ist dafür die Hessische Eichdirektion in Darmstadt zuständig.

## Weitere Informationen

### Gesamtenergiemix Fernwärme

Sie finden hier den prozentualen Anteil der eingesetzten Energieträger im Gesamtenergiemix der EVO AG im Durchschnitt des Jahres 2023.



### Primärenergiefaktor:

Der Primärenergiefaktor gibt an, welche Primärenergieemenge zur Erzeugung von 1 kWh Nutzenergie erforderlich ist. Je niedriger er ist, desto besser die Energieausbeute und damit die Klimabilanz. Der Primärenergiefaktor der EVO Fernwärme beträgt **0,25**.

### Wärmebedarf für Raumwärme in Abhängigkeit vom Sanierungsstandard des Gebäudes

(zzgl. Warmwasserbereitung, pauschal 800 kWh pro Person):

	Ab EnEV 2002	WSVO 1977/1995	Altbau, unsaniert vor 1977
Einfamilienhaus (kWh/a × m <sup>2</sup> )	< 90	90 – 145	> 145
Mehrfamilienhaus (kWh/a × m <sup>2</sup> )	< 81	81 – 133	> 133
GHD-Gebäude** (kWh/a × m <sup>2</sup> )	< 89	89 – 238	> 89

\* Mittlerer Klimakorrektureffaktor für das Fernwärme-Versorgungsgebiet (PLZ 63065, 63067, 63069, 63071, 63263) für den Zeitraum 01.09.2018 bis 31.07.2020 (Quelle: Deutscher Wetterdienst Offenbach am Main)

\*\* GHD-Gebäude = Gewerbe, Handel und Dienstleistung

◀ Hinweis: Zum Vergleich müssen Sie Ihren Jahresverbrauch mit dem Klimakorrektureffaktor 1,3\* multiplizieren und durch Ihre beheizte Wohnfläche in m<sup>2</sup> teilen.

◀ Quelle: Techem, Energiekennwerte 2019, witterungsbereinigt (nach VDI 3807; Vergleichszeitraum 1970 – 2019). Die hier dargestellte Tabelle ist auf den anerkannten Referenzstandort Potsdam bezogen.

## Mehr Transparenz für Ihre Rechnung

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

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

### Ihre Rechnung im Detail:



**1** Bitte bei Fragen und Zahlungen angeben  
Kundennummer: 7XXXXXXX  
Vertragskontonummer: 9XXXXXXX  
Rechnungsnummer: 2XXXXXXX

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

**3** Ihr Verbrauch und Ihre Kosten vom 19.11.2022 bis zum 13.11.2023

<b>4</b> Strom	14.207 kWh	<b>5</b> 3.810,64 EUR
<b>6</b> Erdgas	2.462 kWh	368,78 EUR
<b>7</b> Ihre Gesamtkosten (brutto)		4.179,42 EUR
Getätigte Zahlungen und sonstige Forderungen		-5.240,46 EUR
<b>8</b> Guthaben (brutto)		1.061,04 EUR
<b>9</b> Den Betrag in Höhe von 1.061,04 EUR werden wir auf das Bankkonto IBAN DE96*****2392 (BIC FFVBDE33) am 13.12.2023 überweisen.		
<b>10</b> Ihr zukünftiger Abschlagsbetrag (brutto)		345,00 EUR

Offenbach, den 29.11.2023

Sehr geehrte Damen und Herren,

vielen Dank für Ihr Vertrauen in die Energieversorgung Offenbach. Anbei haben wir für Sie die Verbrauchsabrechnung erstellt. Ihre Rechnung basiert auf geschätzten bzw. teilweise geschätzten Zählerständen.

Mit freundlichen Grüßen  
Ihre Energieversorgung Offenbach AG

Seite 1  
Rechnung Nr. 2000XXXX

#### 1 Identifizierung der Rechnung

Hier finden Sie Ihre Kundennummer, Vertragskontonummer und die Rechnungsnummer.

#### 2 Lieferanschrift

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

#### 3 Abrechnungszeitraum

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

#### 4 Versorgungsart

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

#### 5 Aktueller Verbrauch

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

#### 6 Rechnungsbetrag

Ihre Bruttokosten inkl. Umsatzsteuer von zzt. 16 % bzw. 5 % für Wasser.

#### 7 Getätigte Zahlungen

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

#### 8 Forderung/Guthaben

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

#### 9 Fälligkeit und Zahlungsart

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

#### 10 Neuer monatlicher Abschlagsbetrag

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

## Die am häufigsten gestellten Fragen.

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

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

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

Wir beziehen uns auf Ihre aktuellen Verbrauchsmengen und gehen für das kommende Jahr von einem gleich hohen Verbrauch aus. Daraus berechnen wir Ihre voraussichtlichen Jahreskosten und teilen diese durch elf Abschläge. Im zwölften Monat erhalten Sie dann eine verbrauchsgenaue Abrechnung.

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

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

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

Der Grundpreis deckt hauptsächlich die Kosten für die Netznutzung und den Strom- bzw. Gaszähler ab. Der Arbeitspreis ist der Preis für die verbrauchten Kilowattstunden und beinhaltet neben dem Energiepreis auch Steuern, Abgaben und Umlagen.

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

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

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

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

Bitte nennen Sie uns Ihren aktuellen Zählerstand. Idealerweise stellen Sie uns ein Foto des Zählers zur Verfügung. Wir korrigieren die Rechnung.

### Warum wird mein Zählerstand geschätzt?

Zählerstände werden geschätzt, wenn kein Zugang zum Zähler möglich ist oder Sie uns keinen Zählerstand zur Verfügung gestellt haben. Wir sind als Versorger verpflichtet, eine Rechnung zu erstellen, und dafür brauchen wir einen Zählerstand. Ein geschätzter Zählerstand wird in der Regel von den Vorverbrauchsdaten abgeleitet.

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

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

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

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

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

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

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

## **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](http://www.difet.de)