

# FAQ

## für das Kundenportal

### Wo finde ich meine Tarifkonditionen?

Informationen zu Ihrem Arbeits- sowie Grundpreis finden Sie in der ersten Tabelle auf Seite 3 Ihrer Jahres- und Schlussrechnung unter „Detailblatt zur Verbrauchsabrechnung“. Sollten Sie noch keine Jahresabrechnung von goldgas erhalten haben, finden Sie die Konditionen auch in Ihrer Vertragsbestätigung. Kommt es zu Änderungen, beispielsweise durch einen Tarifwechsel, werden Sie schriftlich über die neuen Konditionen informiert.

### Wieso erhalte ich eine Preisanpassung?

Dank unserer langfristigen Beschaffungsstrategie ist es uns möglich, Preisschwankungen der Energiebörse im Sinne unserer Kunden abzufedern. Da wir unsere Energiemengen größtenteils an der Börse einkaufen, sind Preisanpassungen (das kann sowohl Erhöhungen als auch Senkungen bedeuten) bei starken Schwankungen allerdings notwendig.

### Was kann ich bei einer Strompreisanpassung tun?

Sie werden einen Monat im Voraus schriftlich über Preisänderungen informiert. Als Stromkunde haben Sie in den vier Wochen bis zur Wirksamkeit der Preisanpassung das Recht auf Widerruf. Sollten Sie dieses Recht in Anspruch nehmen wollen, muss dies schriftlich erfolgen. Infolgedessen werden Sie noch weitere drei Monate zu Ihren alten Konditionen beliefert, bevor die Versorgung unsererseits eingestellt wird. Für eine unterbrechungsfreie Versorgung sollten Sie sich schnellstmöglich um einen neuen Lieferanten bemühen.

Wenn Sie auf der Suche nach einem neuen Lieferanten sind, ist es wichtig, die Energie-Arbeitspreise und nicht die Teilzahlungsbeträge zu vergleichen, da es für diese – je nach Versorger – verschiedene Berechnungsmethoden gibt. Hierfür empfehlen wir eine unabhängige Vergleichsplattform, beispielsweise: [Tarifkalkulator - E-Control](#)

### Was kann ich bei einer Gaspreisanpassung tun?

Sie werden einen Monat im Voraus schriftlich über Preisänderungen informiert. Als Erdgaskunde können Sie die Preisanpassung zwar nicht widerrufen, haben allerdings jederzeit, unabhängig von Ihrer Vertragsbindung, das Recht auf Kündigung. In diesem Fall empfehlen wir Ihnen, vor der Kündigung einen neuen Lieferanten zu beauftragen, damit es zu keiner Unterbrechung Ihrer Energieversorgung kommt.

Wenn Sie auf der Suche nach einem neuen Lieferanten sind, ist es wichtig, die Energie-Arbeitspreise und nicht die Teilzahlungsbeträge zu vergleichen, da es für diese –

je nach Versorger – verschiedene Berechnungsmethoden gibt. Hierfür empfehlen wir eine unabhängige Vergleichsplattform, beispielsweise: [Tarifkalkulator - E-Control](#)

### Wie wird die Strom-Teilzahlung berechnet?

Die vom Netzbetreiber übermittelten Verbrauchsdaten dienen als Verbrauchsprognose für das nächste Abrechnungsjahr. Der prognostizierte Jahresverbrauch wird mit den vereinbarten Tarifkonditionen multipliziert und ergibt einen prognostizierten Rechnungsbetrag. Dieser wird dann auf die Monate bis zur nächsten Abrechnung aufgeteilt.

Bei Stromkunden ist die Verbrauchsverteilung übers Jahr relativ gleichmäßig verteilt – somit fallen auch bei kurzen Abrechnungszeiträumen die Teilbeträge ähnlich aus.

### Wie wird die Gas-Teilzahlung berechnet?

Teilzahlungen sind als Vorauszahlungen auf den Rechnungsbetrag eines prognostizierten Jahresverbrauchs zu verstehen. Diese Prognose ergibt sich aus der Multiplikation des vom Netzbetreiber übermittelten Vorjahresverbrauchs (pro Verbrauchsstelle) mit den vereinbarten Tarifkonditionen.

Sobald die Verbrauchsdaten vom Netzbetreiber geliefert wurden, werden diese anhand von Monatsgewichtungsfaktoren, welche das typische Verbrauchsverhalten widerspiegeln, rechnerisch abgegrenzt. Dieser Schritt ist für die Berechnung notwendig, da für Haushaltskunden der Bedarf an Erdgas im Winter deutlich höher ist als im Sommer. Wird die Neuberechnung der Teilzahlungen beispielsweise für die Wintermonate durchgeführt, fällt diese in eine Periode des höheren Verbrauchs, weshalb die Teilzahlungsvorschreibung dementsprechend höher ausfällt. Andererseits weist eine Vorschreibung, welche nur die Sommermonate beinhaltet, einen deutlich niedrigeren Teilzahlungsbetrag auf. Nach erfolgter Aufteilung wird ein neuer prognostizierter Rechnungsbetrag ermittelt, von dem die bereits geleisteten Teilzahlungen abgezogen werden. Die neuen Teilzahlungsbeträge ergeben sich, indem der ausstehende Restbetrag auf die bis zur nächsten Jahresabrechnung verbleibenden Monate verteilt wird.

Untenstehend ein Beispiel für die Teilbetragsberechnung eines Gaskunden:

Ein Haushalt mit einem Jahresverbrauch von 15.000 kWh soll im Oktober eine Preisanpassung erhalten. Um eine korrekte Prognose des neuen Jahresabrechnungsbetrags erstellen zu können, wird im ersten Schritt dieser Verbrauch mittels Gewichtungsfaktoren aufgeteilt. Anschließend wird die bereits verbrauchte Menge mit dem alten Preis und die noch zu verbrauchende Menge mit dem neuen Preis multipliziert. Daraus ergibt sich die neue Gesamtforderung, welche für dieses Beispiel € 1.500 beträgt. Von dieser werden

## FAQ für das Kundenportal

nun die zehn bereits bezahlten Teilzahlungsbeträge zu je € 100 abgezogen. Da die nächste Jahresabrechnung des Haushalts bereits in zwei Monaten erfolgt, wird die Restforderung von € 500 durch zwei geteilt und kommt bis dahin einer neuen Teilzahlungsvorschreibung von € 250 gleich.

Sobald diese Jahresabrechnung vorliegt, wird durch die Neuberechnung automatisch der Abrechnungsbetrag auf die nächsten zwölf Monate einer Abrechnungsperiode aufgeteilt und senkt dadurch die einzelnen Teilzahlungen.

### Wann sind die Teilbeträge fällig?

Mit der Zusendung des Begrüßungsschreibens erhalten Sie von uns erstmalig einen Teilzahlungsplan. Die monatlichen Teilzahlungsbeträge sind jeweils am 15. des Monats fällig. Für das Folgejahr erhalten Sie den Teilzahlungsplan zeitgleich mit Ihrer Jahresabrechnung. Sie erhalten zu diesen Teilzahlungsplänen keine zusätzlichen Erlagscheine. Sie können die Teilzahlungen entweder selbstständig per Überweisung oder bequem mit einem Sepa-Mandat begleichen.

### Wann erhalte ich meine Jahres- bzw. Schlussrechnung?

Ihre Jahres- bzw. Schlussrechnung erhalten Sie, sobald uns der Verbrauch vom Netzbetreiber übermittelt wurde. Der Ablesemonat ist von Ihrem lokalen Netzbetreiber vordefiniert und kann nur von diesem geändert werden.

### Ich habe meinen Verbrauch bereits reduziert – warum ist mein Verbrauchswert dennoch so hoch?

Ihr Netzbetreiber ist gesetzlich nur alle drei Jahre dazu verpflichtet, den Zählerstand abzulesen. Die restlichen Jahre kann dieser auch rechnerisch ermittelt werden, wobei hierfür der Vorjahresverbrauch als Berechnungsbasis dient. Daher bitten wir Sie, folgende Punkte zu beachten:

Wenn sie bereits **im Vorhinein** sicher sind, dass Sie Ihren Verbrauch reduzieren werden:

- Lassen Sie die Teilbeträge beim Netzbetreiber anpassen
- Teilen Sie Ihrem Netzbetreiber mit, dass sich das Verbrauchsverhalten ändert und Sie neu eingestuft werden möchten
- Um Nachzahlungen zu vermeiden, passen Sie Ihre Teilbeträge realistisch Ihrem Verbrauch an

#### Im Abrechnungszeitraum:

- Lesen Sie den Strom- und Gaszähler am Abrechnungstichtag selbstständig ab
- Geben Sie den Zählerstand Ihrem Netzbetreiber bekannt
- Bewahren Sie die Zählerstände auf und vergleichen Sie diese im Zweifelsfall mit der Abrechnung

Wir als Energieversorger sind verpflichtet, Verbrauchsdaten vom Netzbetreiber zu übernehmen. Vom Kunden gemeldete Zählerstände dürfen von Energieanbietern nicht verarbeitet werden; daher bitten wir Sie, diese Daten direkt an Ihren Netzbetreiber zu übermitteln bzw. Korrekturen von Zählerständen oder Verbrauchswerten immer bei Ihrem Netzbetreiber anzufordern.

### Was ist ein Zählpunkt?

Die Zählpunktbezeichnung ist eine 33-stellige Identifikationsnummer Ihrer Verbrauchsstelle. Diese finden Sie auf Seite 3 Ihrer Jahres- sowie Schlussrechnung unter „Detailblatt zur Verbrauchsabrechnung“ oder am Netznutzungsvertrag.