

FAQs: Strom- und Gasrechnung

1 Wie entsteht ein Guthaben und wie eine Nachzahlung?	2
2 Ich habe Zahlungsschwierigkeiten. Was kann ich tun?	2
3 Ich kenne mich mit der Rechnung nicht aus.	3
4 Mit meinem Zählerstand stimmt etwas nicht.	3
5 Mein Verbrauch kann nicht stimmen.	3
6 Wie setzen sich die Summen auf der Detailseite zusammen und wie wurden sie berechnet?	3
7 Meine Rechnung ist viel höher als letztes Jahr. Woran kann das liegen?	4
8 Mein Teilbetrag ist mir zu hoch / zu niedrig. Was kann ich tun?	4
9 Wieso habe ich einen so hohen Teilbetrag? Ich bin doch gerade erst eingezogen.	4
10 Ich bin fast nie zuhause. Warum zahle ich trotzdem so viel?	4
11 Warum bekomme ich nach dem Anbieterwechsel nun auf einmal zwei Rechnungen?	5
12 Warum stehen manche Komponenten mehrfach auf der Detailseite der Rechnung?.....	5
13 Warum wird auf Steuern und Abgaben die Umsatzsteuer eingehoben?	5
14 Bekomme ich einen Rabatt, wenn ich schon einmal Kunde bei diesem Strom- bzw. Gasanbieter war?	5
15 Warum ist der Teilbetrag – trotz Rabatt – so hoch?.....	5

1 Wie entsteht ein Guthaben und wie eine Nachzahlung?

Sie bezahlen in regelmäßigen Abständen gleiche Teilbeträge auf Basis Ihres Verbrauchs des letzten Jahres oder einer rechnerischen Ermittlung. Dazu liest Ihr Netzbetreiber mindestens alle drei Jahre Ihren Zählerstand ab oder orientiert sich an den Verbräuchen vergleichbarer Kunden und erstellt eine Prognose. Diesen Wert gibt er an Ihren Strom- oder Gasanbieter weiter.

Einmal im Jahr erhalten Sie eine Jahresabrechnung, in der Sie sehen können, ob Sie nach Bezahlung Ihrer Teilbeträge eine Gutschrift erhalten oder eine Nachzahlung leisten müssen. Das hängt davon ab, ob Sie mehr oder weniger verbraucht haben als zu Beginn des Rechnungszeitraums angenommen wurde. Je nachdem, ob bei der Jahresabrechnung ein Guthaben oder eine Nachzahlung errechnet wurde und somit die Teilzahlungsbeträge zu hoch oder zu niedrig eingestuft waren, werden diese für den nächsten Abrechnungszeitraum angepasst. Meistens wird zu Ihrer Jahresabrechnung auch gleich der erste Teilbetrag für den neuen Abrechnungszeitraum hinzugerechnet.

Wir empfehlen Ihnen in den Jahren, in denen Ihr Netzbetreiber den Zähler nicht abliest, Ihren Zähler selbst abzulesen und den Zählerstand bekannt zu geben. Viele Netzbetreiber bieten diese Möglichkeit der Selbstablesung per Postkarte oder online an.

Und zusätzlich haben Sie die Möglichkeit die Höhe Ihrer Teilbeträge zu ändern, z.B. weil sich Ihr Verbrauchsverhalten verändert hat. Kontaktieren Sie dazu Ihren Strom- oder Gasanbieter und ersuchen Sie ihn, die Teilbeträge anzupassen.

2 Ich habe Zahlungsschwierigkeiten. Was kann ich tun?

Haben Sie Probleme Ihre Rechnung zu bezahlen, kontaktieren Sie am besten rasch Ihren Energieanbieter und schildern Sie ihm Ihre Lage. Oftmals kann schon so eine gemeinsame Lösung gefunden werden, z.B. eine Ratenzahlungsvereinbarung oder Stundung der Schulden.

Eine Abschaltung kann erst nach zweimaliger Mahnung mit jeweils zweiwöchiger Frist erfolgen. Auch hier gilt: Wenden Sie sich so schnell wie möglich an das Unternehmen, um eine Lösung zu finden. Die Kontaktdaten Ihres Energieanbieters und Ihres Netzbetreibers finden Sie auf Ihrer letzten Rechnung, aber auch im Internet auf der Webseite des jeweiligen Unternehmens. Gerne können Sie sich auch an unsere Energie-Hotline wenden und sich beraten lassen. Wir sind unter der Telefonnummer 0810 10 25 54 oder per E-Mail an hotline@e-control.at für Sie erreichbar.

Weiters haben Sie – je nach Gemeinde oder Bundesland - die Möglichkeit, um finanzielle Hilfe anzusuchen. Zusätzlich können Sie um Befreiung von den Ökostromförderkosten ansuchen, falls sie schon von der Bezahlung der GIS-Gebühren befreit sind.

Möglicherweise kann ein Anbieterwechsel eine Senkung der Kosten erzielen. In unserem Tarifkalkulator können Sie den günstigsten Strom- und Gasanbieter für sich berechnen.

Wenn Sie Ihre Rechnung nicht bezahlen, ist es grundsätzlich aber zulässig, dass der Strom oder das Gas abgedreht wird. Sie können sich dann auf die Grundversorgung berufen oder die Installation eines Vorauszahlungszählers verlangen. Ihr Anbieter muss Sie im Rahmen der Grundversorgung zum Standardtarif versorgen und darf maximal die Höhe eines monatlichen Teilbetrages als Sicherheitsleistung einheben. Falls Sie von nun an pünktlich zahlen, muss Ihr Energieanbieter Ihnen die Kautionsleistung nach sechs Monaten zurückzahlen.

3 Ich kenne mich mit der Rechnung nicht aus.

Sollten Sie Fragen zu Ihrer Rechnung haben oder Einzelheiten nicht verstehen, können Sie uns jederzeit gerne Ihre Unterlagen zur Kontrolle zusenden. Rufen Sie unsere Energie-Hotline unter der Telefonnummer 0810 10 25 54 an oder schicken Sie uns Ihre vollständige Rechnung an hotline@e-control.at. Wir melden uns auch gerne bei Ihnen zurück, um die Rechnung mit Ihnen persönlich zu besprechen. Geben Sie uns dafür gerne unter <https://www.e-control.at/ruckrufservice> eine Telefonnummer und ein Zeitfenster bekannt, in dem wir Sie erreichen können.

4 Mit meinem Zählerstand stimmt etwas nicht.

Wenn Sie die Vermutung haben, dass Ihr Zähler defekt ist, können Sie bei Ihrem Netzbetreiber um eine Zählerüberprüfung ansuchen. Bitte beachten Sie aber, dass diese Überprüfung kostenpflichtig ist. Sollte das Gerät tatsächlich einen Defekt vorweisen, übernimmt diese Kosten jedoch Ihr Netzbetreiber.

5 Mein Verbrauch kann nicht stimmen.

Ihr Netzbetreiber ist dazu verpflichtet, mindestens alle drei Jahre persönlich Ihren Zähler abzulesen. In der Zwischenzeit können Sie einmal jährlich den Zähler selbst ablesen und die Daten an Ihren Netzbetreiber übermitteln. Sollten Sie das nicht gemacht haben, kann Ihr Netzbetreiber den Verbrauch rechnerisch ermitteln. Da es sich dabei nicht um tatsächliche Werte handelt, kann es sein, dass diese errechneten Werte auch zu hoch ausfallen, was dann zu einem angenommenen Mehrverbrauch führt, den Sie auch bezahlen müssen.

Auf Ihrer Rechnung können Sie übrigens überprüfen, ob der verrechnete Verbrauch durch eine Ablesung oder eine Schätzung zustande gekommen ist. Auf der Detailseite ist das bei den Zählerständen angeführt.

Es kann aber auch sein, dass Sie Ihr Verbrauchsverhalten verändert haben, neue bzw. andere Geräte angeschafft haben oder eines Ihrer Geräte defekt ist und deshalb einen höheren Verbrauch verursacht.

6 Wie setzen sich die Summen auf der Detailseite zusammen und wie wurden sie berechnet?

Auf der Detailseite finden Sie eine aufgeschlüsselte Darstellung Ihrer Kosten. Dort können Sie einsehen, welcher Verbrauch welchem Zeitraum zugeordnet wird und die Kosten der einzelnen Rechnungskomponenten. Die Energiepreise, die Ihnen verrechnet werden, sollten mit dem Preisblatt Ihres Produktes übereinstimmen; Netzkosten, Steuern und Abgaben sind behördlich festgelegt.

Hier finden Sie die Details, wie sich die Summen auf dem Übersichtsblatt Ihrer Rechnung ergeben. Es gilt bei sehr vielen Zeilen und Zahlen den Überblick zu bewahren. Manche Positionen stehen sogar mehrmals auf Ihrer Rechnung, da sich Preise während des Jahres und über den Jahreswechsel verändern können.

Sie finden hier auch meistens gut ersichtlich

- den Namen des Produktes, mit dem Sie beliefert werden,
- Ihre Zählpunktbezeichnung, bei der es sich um eine 33-stellige Zahl handelt, die mit AT beginnt sowie
- Informationen zu Ihrer Anschlussleistung, also welcher Netzebene Sie zugeordnet sind.

Die hier erwähnte Zählpunktnummer wird oft bei einem Anbieterwechsel abgefragt.

Weiters finden Sie auf dem Detailblatt Ihrer Rechnung

- Ihren Energieverbrauch und Details zur Ablesung,
- Ihren Energiepreis,
- den Preis für die Netzdienstleistung,

- Steuern und Abgaben sowie den
- Gesamtbetrag.

7 Meine Rechnung ist viel höher als letztes Jahr. Woran kann das liegen?

Abgesehen davon, dass sich Ihr Verbrauchsverhalten geändert haben kann, kann eine hohe Strom- bzw. Gasrechnung noch andere Ursachen haben:

- Rechnerische Ermittlung: Grundsätzlich ist Ihr Netzbetreiber verpflichtet, zumindest alle drei Jahre eine Ablesung durchzuführen. In der Zwischenzeit darf er Ihren Strom- bzw. Gasverbrauch rechnerisch ermitteln. Sobald dann wieder abgelesen wird, wird gegengerechnet. Haben Sie dabei mehr verbraucht als von Ihrem Netzbetreiber geschätzt wurde, müssen Sie den Mehrverbrauch nachzahlen.
- Altes oder defektes Gerät: Auch ein sehr altes oder defektes Haushaltsgerät kann zu einem erhöhten Energieverbrauch und folglich zu einer höheren Rechnung führen.
- Zähler defekt: Ein defekter Zähler kann falsche Verbrauchswerte verursachen. Wenn Sie die Vermutung haben, dass Ihr Zähler defekt ist, können Sie bei Ihrem Netzbetreiber um eine Zählerüberprüfung ansuchen. Bitte beachten Sie, dass diese Überprüfung kostenpflichtig ist. Sollte das Gerät tatsächlich einen Defekt vorweisen, übernimmt diese Kosten jedoch der Netzbetreiber.

8 Mein Teilbetrag ist mir zu hoch / zu niedrig. Was kann ich tun?

Die Teilbeträge, die Sie während des Jahres zahlen, werden oft anhand eines geschätzten Strom- bzw. Gasverbrauchs berechnet. Das ist notwendig, da man in vielen Fällen nicht genau sagen kann, wie viel Strom bzw. Gas Sie im kommenden Jahr verbrauchen werden.

Sollten Ihre Teilbeträge zu hoch / zu niedrig berechnet worden sein, können Sie Ihren Netzbetreiber oder Energieanbieter kontaktieren und um eine Anpassung bitten.

Achtung: Bitte beachten Sie aber, dass Teilbeträge oft höher angesetzt sind, um Nachzahlungen zu vermeiden.

9 Wieso habe ich einen so hohen Teilbetrag? Ich bin doch gerade erst eingezogen.

Die Teilbeträge, die Sie während des Jahres zahlen, werden oft anhand eines geschätzten Strom- bzw. Gasverbrauchs berechnet. Das ist notwendig, da man in vielen Fällen nicht genau sagen kann, wie viel Strom bzw. Gas Sie im kommenden Jahr verbrauchen werden. Gerade bei einem Neueinzug fällt die Einschätzung besonders schwer, da noch keine Erfahrungswerte vorliegen.

Sollten Ihre Teilbeträge zu hoch / zu niedrig berechnet worden sein, können Sie Ihren Netzbetreiber oder Energieanbieter kontaktieren und ihn um eine Anpassung bitten.

10 Ich bin fast nie zuhause. Warum zahle ich trotzdem so viel?

Bei jedem angemeldeten Zähler fallen neben den verbrauchsabhängigen Kosten auch Pauschalen an. Diese sind auch bei einem geringen Strom- bzw. Gasverbrauch zu zahlen und fallen dann stärker ins Gewicht.

Nachfolgend sehen Sie eine Aufstellung der fixen bzw. variablen Komponenten einer aktuellen Rechnung, wie sie etwa der Detailseite einer gemeinsamen Rechnung entsprechen würde.

Komponenten	Variable oder fixe Kosten
Energiepreis Grundpreis	Fixe Kosten
Energiepreis Arbeitspreis	Variable Kosten
Netznutzung Grundpreis	Fixe Kosten
Netznutzung Arbeitspreis	Variable Kosten
Netzverlustentgelt	Variable Kosten
Entgelt für Messleistungen	Fixe Kosten
Elektrizitätsabgabe	Variable Kosten
Gebrauchsabgabe	Variable Kosten
KWK-Pauschale	Fixe Kosten
Ökostrompauschale	Fixe Kosten
Ökostromförderbeitrag: Netznutzung Grundpreis	Variable Kosten
Ökostromförderbeitrag: Netznutzung Arbeitspreis	Variable Kosten
Ökostromförderbeitrag: Netzverlustentgelt	Variable Kosten

11 Warum bekomme ich nach dem Anbieterwechsel nun auf einmal zwei Rechnungen?

Ihre Strom- bzw. Gaskosten setzen sich aus drei Teilen zusammen – dem Energiepreis, den Netzgebühren sowie den Steuern und Abgaben. Einige Energieanbieter heben alle drei Komponenten in einer Gesamtrechnung ein und leiten bestimmte Rechnungsposten dann an die zuständigen Stellen wie z.B. Ihren Netzbetreiber oder das Finanzamt weiter.

Viele Unternehmen machen dies jedoch nicht, was bedeutet, dass Sie neben der Energierechnung von Ihrem Strom- bzw. Gasanbieter auch eine separate Rechnung von Ihrem Netzbetreiber für die Netzkosten, Steuern und Abgaben erhalten. Die Gesamtkosten bleiben die gleichen wie beim oben genannten Modell der Gesamtrechnung, sind aber aufgeteilt auf zwei Rechnungen.

12 Warum stehen manche Komponenten mehrfach auf der Detailseite der Rechnung?

Auf dem Detailblatt Ihrer Strom- bzw. Gasrechnung gilt es bei sehr vielen Zeilen und Zahlen den Überblick zu bewahren. Manche Positionen stehen mehrmals auf Ihrer Rechnung, da sich Preise während des Jahres und über den Jahreswechsel verändern können. Die Komponenten werden dann mehrfach mit den in diesem Zeitraum geltenden Preisen angeführt.

13 Warum wird auf Steuern und Abgaben die Umsatzsteuer eingehoben?

Der Preis, den Sie für Strom bzw. Gas bezahlen, beinhaltet auch Gebühren und spezifische Steuern, die auf diese Lieferung anfallen – auf diese Abgaben und Steuern wird jedoch noch die Umsatzsteuer verrechnet. Diese müssen Sie beim Empfang einer Lieferung oder Leistung bezahlen.

14 Bekomme ich einen Rabatt, wenn ich schon einmal Kunde bei diesem Strom- bzw. Gasanbieter war?

Rabatte sind eine freiwillige Leistung der einzelnen Unternehmen, weshalb es keine Regelung gibt, wann und wie diese gewährt werden müssen. Die Anbieter sind allerdings dazu verpflichtet in ihren Preisblättern bekanntzugeben, wann ein Rabatt bei einzelnen Produkten gewährt wird. Auch in unserem Tarifikalkulator ist unter "Details & Rabatte" vermerkt, zu welchen Konditionen ein Rabatt berücksichtigt wird.

15 Warum ist der Teilbetrag – trotz Rabatt – so hoch?

Bei vielen Strom- bzw. Gasanbietern wird der Rabatt erst in der Jahresabrechnung oder überhaupt erst nach einer Belieferungsdauer von zwölf Monaten gewährt. Dadurch fallen die Teilbeträge höher aus und Sie erhalten bei den jeweiligen Rechnungen den Rabatt gutgeschrieben.

16 Mein Strom- bzw. Gasanbieter schreibt, dass der Rabatt erst nach zwölf Monaten mit der darauffolgenden Jahresabrechnung ausbezahlt wird. Meine Abrechnung kommt aber erst sehr viel später. Muss ich so lange Kunde bleiben, um den Rabatt zu erhalten?

Auch bei Tarifen, die einen Rabatt beinhalten, besteht die Möglichkeit, mit Ende der Vertragsbindung einen Anbieterwechsel vorzunehmen. In diesem Fall erhalten Sie Ihre Gutschrift mit der Endabrechnung.

