

Version 1, 24.2.2026

Musterformulierung gem. § 34 Abs. 1 EIWG

Netzbetreiber: Abschaltung der Netzverbindung

- **Einleitung**

Gem. § 34 Abs. 1 EIWG ist der Netzbetreiber in Fällen der Vertragsverletzung, insbesondere bei Zahlungsverzug oder Nichtleistung einer Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung, verpflichtet zumindest zweimal inklusive einer jeweils mindestens zweiwöchigen Nachfristsetzung zu mahnen. Die zweite Mahnung hat auch eine Information über die Folge einer Abschaltung des Netzzugangs nach Verstreichen der zweiwöchigen Nachfrist sowie über die damit einhergehenden voraussichtlichen Kosten einer allfälligen Abschaltung zu enthalten. Die letzte Mahnung hat mit eingeschriebenem Brief zu erfolgen. Netzbetreiber haben bei jeder Mahnung im Sinne des ersten Satzes auf die Möglichkeit zur Inanspruchnahme des Rechts auf Wechsel gemäß § 25, des Vergleichsinstruments gemäß § 27, des Rechts auf Ratenzahlung gemäß § 28, des Rechts auf Grundversorgung gemäß § 30, des Rechts auf Nutzung eines Vorauszahlungszählers gemäß § 29 sowie von Anlauf- und Beratungsstellen gemäß § 35 hinzuweisen, wobei hierfür eine von der Regulierungsbehörde zur Verfügung gestellte Musterformulierung zu verwenden ist. Wurde der Vertrag zur Belieferung mit Strom verletzt, so hat der Lieferant dieses Mahnverfahren einzuhalten.

Die Musterformulierungen sind als Mindestanforderungen zu sehen. Die tatsächliche grafische und textliche Ausgestaltung bzw. Anpassung an das konkrete Produkt etc. ist vom jeweiligen Unternehmen durchzuführen.

Hinweis: Es wird empfohlen, das Schreiben an den jeweiligen Stand des Mahnverfahrens anzupassen, insbesondere was den Hinweis auf die drohende Abschaltung betrifft. Insbesondere bei der letzten Mahnung, die mit eingeschriebenem Brief zu senden ist, sollte darauf besonderes Augenmerk gelegt werden, z.B. auch mit grafischer Hervorhebung der entsprechenden Textpassagen.

*Weiters wird empfohlen, dass auch **Lieferanten** die vorliegenden Musterformulierungen insbesondere Ratenzahlung, Vorauszahlungszähler und Grundversorgung in ihren Mahnschreiben aufnehmen (§ 34 Abs. 1 letzter Satz).*

- **Musterformulierungen**

Mahnung – Zahlungsrückstand

Leider mussten wir feststellen, dass aus Ihrem Vertragsverhältnis ein offener Betrag besteht bzw. eine vereinbarte Vorauszahlung/Sicherheitsleistung bislang nicht erbracht wurde.

Offener Betrag: € [Betrag]

Fälligkeitsdatum: [Datum]

Bitte bezahlen Sie den offenen Betrag innerhalb von 14 Tagen ab Zustellung dieses Schreibens.

Ihre Rechte und Unterstützungsmöglichkeiten

- **Recht auf Ratenzahlung**

Sie haben das Recht eine Ratenzahlung zu beantragen. Kontaktieren Sie uns rasch, wenn Sie Zahlungsschwierigkeiten haben. Wir informieren Sie über Ihre Möglichkeiten.

- **Recht auf Nutzung eines Vorauszahlungszählers**

Bei Zahlungsschwierigkeiten können Sie auch die Nutzung eines Vorauszahlungszählers verlangen. Dabei wird für die Energie im Voraus bezahlt, damit kann eine Stromabschaltung verhindert werden.

- **Für den Fall der Fälle: Recht auf Grundversorgung**

Als Hausaltskundin oder Hausaltskunde bzw. Kleinunternehmen haben Sie das Recht auf Grundversorgung.

Wenn Sie Probleme haben, einen Lieferanten zu finden, der einen Vertrag mit Ihnen abschließt, können Sie die Grundversorgung nützen. Teilen Sie dem Lieferanten mit, dass Sie die Grundversorgung in Anspruch nehmen wollen. Der Lieferant muss Ihnen dann einen Vertrag anbieten. Es gilt dafür der Preis für Neukunden. Nähere Informationen z.B. zur maximalen Höhe einer Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung, finden Sie auf den Websites der Lieferanten und unter www.e-control.at/grundversorgung.

Auch wir bieten die Grundversorgung an. Nähere Informationen dazu finden Sie unter www.musterlieferant.at oder rufen Sie uns an: 0043 123 456789.

Bitte kontaktieren Sie uns, wenn Sie Unterstützung benötigen oder eine Ratenzahlung vereinbaren möchten.

Selbstverständlich können Sie auch den Lieferanten wechseln. Informieren Sie sich unter www.tarifkalkulator.at über verfügbare Angebote.

Kontaktdaten:

Schreiben Sie uns unterstuetzung@musterlieferant.at oder rufen Sie uns an: 0043 123 456789.

Hinweis: Bitte geben Sie hier auch die Beratungsstelle gem. § 35 EIWG an, sofern es sich dabei um andere Kontaktdaten als die der allgemeinen Kontaktstellen handelt.

Bei der letzten Mahnung mit eingeschriebenem Brief zusätzlich anzugeben:

Hinweis auf mögliche Abschaltung

Sollte bis zum [Datum] kein Zahlungseingang erfolgen, sind wir verpflichtet, die Abschaltung Ihrer Anlage einzuleiten. Das bedeutet, dass Sie dann nicht mehr mit Strom versorgt werden.

Voraussichtliche Kosten einer Abschaltung:

- Abschaltung: ca. € [Betrag]
- Wiederherstellung der Versorgung: ca. € [Betrag]

Diese Kosten sind von Ihnen zu tragen.

Wir empfehlen Ihnen daher dringend, möglichst rasch Kontakt mit uns aufzunehmen, um eine Abschaltung zu vermeiden.

Kontaktdaten: unterstuetzung@musternetzbetreiber.at oder 0043 123 45678

Hinweis: Bitte geben Sie hier auch die Beratungsstelle gem. § 35 EIWG an, sofern es sich dabei um andere Kontaktdaten als die der allgemeinen Kontaktstellen handelt.