

8 9 10 11 12
15 16 17 18 19
22 23 24 25 26
29 30 31

**Jetzt
informieren!**

Hilfe bei Zahlungsproblemen

So vermeiden Sie Mahnung oder Sperrung.

EWE

Probleme mit der Zahlung von Strom oder Gas?

Sie haben Zahlungsschwierigkeiten bei Ihren Energiekosten – oder Sie haben generell einige Fragen rund um die Zahlung von Rechnungen oder Mahnungen?

In dieser Broschüre finden Sie hilfreiche Antworten auf die wichtigsten Fragen rund um das Thema Mahnung, Zahlung und Sperrung bzw. Entsperrung. Außerdem finden Sie hier auch die entsprechenden Kontaktdaten, wo Ihnen geholfen werden kann.

Bitte bedenken Sie: Lassen Sie es am besten nicht zu einer Sperrung der Strom- oder Gaslieferung kommen. Ohne Strom funktioniert bei Ihnen zuhause vieles nicht – zum Beispiel kein Licht, kein Herd, kein Kühlschrank, kein Fernsehen. Und ohne Gas wird es wahrscheinlich sehr ungemütlich bei Ihnen, nicht nur die Heizung, auch die Dusche bleibt kalt. Wann und wie es zu einer Sperrung kommt, sehen Sie im Überblick auf der Seite rechts.

Melden Sie sich deshalb bei Zahlungsschwierigkeiten sofort bei uns. Umso schneller werden Ihre Probleme dann wahrscheinlich gelöst sein.

Auf den folgenden Seiten erfahren Sie, wo Sie anrufen und was Sie tun können, damit es bei Ihnen zuhause wieder läuft.



Was passiert, wenn Sie Ihre Rechnung von EWE nicht bezahlen?

Sie haben eine Rechnung oder sogar schon eine Mahnung von EWE erhalten und zahlen diese nicht? Kümmern Sie sich schnell darum, denn sonst passiert Folgendes mit Ihrem Strom- oder Gasanschluss:

Nach Überschreiten der Fälligkeit wird die offene Forderung automatisch gemahnt. Sollten Sie die offene Forderung trotz Mahnung nicht begleichen, folgt grundsätzlich die Sperrung des Gas-/Stromanschlusses. Zahlen Sie zu spät, führt dies nur zu weiteren Kosten für Sie (zum Beispiel Mahn- und Sperrkosten). Der Anschluss wird trotz der verspäteten Zahlung gesperrt.

Lassen Sie es nicht zur Sperrung von Strom oder Gas kommen!

Sorgen Sie dafür, dass Ihre offene Rechnung bzw. Ihr Rückstand schnellstmöglich bezahlt wird. Wir helfen Ihnen gern mit Informationen weiter.

Die Bankverbindung für Ihre Zahlungen:

IBAN DE59 2802 0050 1422 1121 00
Oldenburgische Landesbank AG

► Bitte geben Sie Ihre Vertragsnummer im Verwendungszweck an

Die Hotline für Ihre Fragen:

0800 393 2000

► Kostenlos aus dem deutschen Festnetz und Mobilfunknetz

► Mo–Fr 7.00 – 20.00 Uhr, Sa. 8.00 – 16.00 Uhr

Diese Broschüre gibt es unter www.ewe.de/mahnung auch in folgenden Sprachen:

Arabisch – العربية

Bulgarisch – български

Englisch – english

Kurdisch – kurdî

Polnisch – polski

Rumänisch – românesc

Türkisch – türkçe

Ungarisch – magyar

Wichtige Fragen, hilfreiche Antworten: rund um Ihre Zahlungen an EWE.



Mahnung

Warum bekomme ich eine Mahnung?

Wenn die monatlichen Abschläge oder eine Nachzahlung nicht zum vereinbarten Termin oder der vereinbarten Höhe bei EWE eingegangen sind. Die relevanten Termine können Sie Ihrer Vertragsbestätigung oder Jahresabrechnung entnehmen.

Wieviel muss ich bezahlen, um nicht weiter gemahnt zu werden?

Um nicht weiter gemahnt zu werden, ist der Gesamtbetrag inklusive aller Kosten umgehend zu überweisen. Bitte beachten Sie: Zusätzlich zum Mahnbetrag sind die laufenden Abschläge zum jeweiligen Fälligkeitstermin zu überweisen.

Warum werden vorherige Mahnkosten berechnet?

Vorherige Mahnkosten werden immer dann ausgewiesen, wenn frühere Mahnbeträge nicht ausreichend bezahlt wurden.

Wie setzt sich der angemahnte Betrag zusammen?

Der angemahnte Betrag setzt sich aus aktuell offenen und fälligen Beträgen zusammen. Diese können eine nicht gezahlte Abrechnung/en und/oder fällige Abschlagsbeträge sein. Vielleicht wurde auch nur eine Teilzahlung geleistet, so dass sich die Abrechnung oder der Abschlag um diese Zahlung vermindert hat und der Restbetrag entsprechend angemahnt wurde. Bitte prüfen Sie Ihre letzte Abrechnung oder Vertragsbestätigung.

Müssen die Mahnkosten bezahlt werden?

Ja, Mahnkosten sind zu bezahlen.

Warum wird eine Mahnung trotz eines Dauerauftrages/SEPA-Mandats verschickt?

Mahnungen bei Daueraufträgen erfolgen meist aus diesen zwei Gründen:

1. Der überwiesene Betrag ist geringer als der von uns geforderte.
2. Die Zahlung erreicht uns nach der Fälligkeit der Forderung.

Bei einem SEPA-Mandat mahnen wir immer dann, wenn eine Bankrückweisung erfolgt ist und der Betrag somit nicht gezahlt wurde. Es erfolgt keine erneute Abbuchung.

Wieso bekomme ich trotz Umzug eine Mahnung?

Eine Mahnung trotz Umzug kann folgende Gründe haben:

1. Uns liegt keine Kündigung des alten Vertrags vor.
Es werden weiter Abschläge berechnet. Bitte prüfen Sie Ihre Unterlagen, ob Sie uns rechtzeitig und auf dem richtigen Weg gekündigt haben. Ist keine Kündigung erfolgt, senden Sie diese bitte mit Zählerstand, Auszugsdatum und neuer Anschrift an info@ewe.de.
2. Die Schlussrechnung aus der vorherigen Wohnung ist bisher nicht bezahlt.

Welche Möglichkeiten zur Zahlung gibt es?

Zum Ausgleich der fälligen Forderungen bestehen folgende Möglichkeiten:

1. Erteilung eines SEPA-Mandats – für Sie am komfortabelsten. Hierbei ermächtigen Sie uns als EWE VERTRIEB GmbH durch Zusendung eines SEPA-Mandats, fällige Beträge von Ihrem Konto per Lastschrift einzuziehen und Guthaben schnellstmöglich zu erstatten.
2. Überweisung.
Bei der Überweisung geben Sie bitte immer Ihre 12-stellige Vertragsnummer als Verwendungszweck an, damit wir die Zahlung korrekt buchen können.
Unsere Bankverbindung:
IBAN DE59 2802 0050 1422 1121 00
Oldenburgische Landesbank AG

Können Rückstände auch abgebucht werden?

Rückstände buchen wir grundsätzlich nicht ab. Diese sind mit Angabe der Vertragsnummer auf das Konto der EWE VERTRIEB GmbH, IBAN DE59 2802 00050 1422 1121 00 bei der Oldenburgische Landesbank zu überweisen.

Wo bekomme ich schriftliche Unterlagen?

Per E-Mail oder telefonisch:

Sollte Ihnen ein Dokument fehlen, fordern Sie dieses einfach über info@ewe.de oder unsere Hotline 0800 393 2000 an.

Gibt es spezielle Ansprechpartner vor Ort?

Nein. Mit Ihrer Frage zu Mahnschreiben und Raten wenden Sie sich bitte ausschließlich an info@ewe.de oder unsere Hotline 0800 393 2000.

Ich kann die Forderung nicht bezahlen. Welche Möglichkeiten habe ich?

Zum Abwenden des Mahnverfahrens ist der Ausgleich der gesamten Forderung notwendig. Können Sie eine Forderung nicht bezahlen, haben Sie auch die Möglichkeit, sich an öffentliche Hilfestellen oder Ihre Bank zu wenden. Bitte haben Sie Verständnis, dass wir Ihnen keine weitere Hilfestellung geben können.



Zahlung

Welche Möglichkeiten zur Zahlung gibt es?

Zum Ausgleich der fälligen Forderungen bestehen folgende Möglichkeiten:

1. Erteilung eines SEPA-Mandats – für Sie am komfortabelsten. Hierbei ermächtigen Sie uns als EWE VERTRIEB GmbH durch Zusendung eines SEPA-Mandats, fällige Beträge von Ihrem Konto per Lastschrift einzuziehen und Guthaben schnellstmöglich zu erstatten.

2. Überweisung.

Bei der Überweisung geben Sie bitte immer Ihre 12-stellige Vertragsnummer als Verwendungszweck an, damit wir die Zahlung korrekt buchen können.

Unsere Bankverbindung:

IBAN DE59 2802 0050 1422 1121 00

Oldenburgische Landesbank AG

Was passiert bei überfälligen Zahlungen?

Rückstände buchen wir grundsätzlich nicht ab. Diese sind mit Angabe der Vertragsnummer auf das Konto der EWE VERTRIEB GmbH, IBAN DE59 2802 00050 1422 1121 00 bei der Oldenburgische Landesbank zu überweisen.

Können Rückstände auch abgebucht werden?

Rückstände buchen wir grundsätzlich nicht ab. Diese sind mit Angabe der Vertragsnummer auf das Konto der EWE VERTRIEB GmbH, IBAN DE59 2802 00050 1422 1121 00 bei der Oldenburgische Landesbank zu überweisen.

Ist eine Änderung des Zahlungstermins möglich?

Abschläge und Rechnungen sind zu den angegebenen Terminen zu bezahlen. Eine Änderung des Zahlungstermins bzw. eine Stundung ist generell nicht möglich.

Sind Teilzahlungen oder Raten möglich?

Sofern im Vorfeld einer Abrechnung alle Abschläge fristgerecht gezahlt worden sind, bieten wir die Möglichkeit, den Rückstand einer erhöhten Abrechnung in angemessenen Raten zu bezahlen. Sind die Zahlungsfristen verstrichen, ist der Rückstand innerhalb des Mahnverfahrens zu bezahlen.

Ich kann die Forderung nicht bezahlen.

Welche Möglichkeiten habe ich?

Zum Abwenden des Mahnverfahrens ist der Ausgleich der gesamten Forderung notwendig. Können Sie eine Forderung nicht bezahlen, haben Sie auch die Möglichkeit, sich an öffentliche Hilfestellen oder Ihre Bank zu wenden. Bitte haben Sie Verständnis, dass wir Ihnen keine weitere Hilfestellung geben können.



Sperrung/ Entsperrung

Ab wann muss ich mit einer Sperrung rechnen?

Der frühestmögliche Sperrtermin wird Ihnen in der Ankündigung der Versorgungseinstellung schriftlich mitgeteilt. Ab dem Zeitpunkt dieses Termins müssen Sie jederzeit mit einer Einstellung der Energieversorgung rechnen.

Wie läuft eine Sperrung ab?

Üblicherweise wird ein Mitarbeiter des Netzbetreibers mit der Außerbetriebnahme Ihres Zählers beauftragt. Der Mitarbeiter erscheint am Tag der Sperrung bei Ihnen vor Ort und setzt den Zähler außer Betrieb.

Muss ich den Zugang zum Zähler ermöglichen?

Ja, dem beauftragten Mitarbeiter des Netzbetreibers ist der Zugang zum Zähler zu ermöglichen.

Die rechtlichen Grundlagen hierfür finden Sie in der NAV bzw. NDAV unter §21.

Bitte beachten Sie: Sollte der Mitarbeiter des Netzbetreibers keinen Zutritt für die Sperrung erhalten, dann wird die Energieversorgung ggf. außerhalb des Hauses getrennt. Die durch diese Maßnahme entstehenden Mehrkosten von ca. 1.200,00 Euro werden Ihnen berechnet.

Warum wurde ich gesperrt?

Sie wurden gesperrt, weil Sie die Abschläge oder die Jahresabrechnung nicht pünktlich bezahlt haben.

Was ist ein Abschlag?

Die Abschlagszahlung wird Ihnen regelmäßig (zumeist monatlich) als Pauschale für die Belieferung mit Strom oder Erdgas berechnet. Der Abschlag setzt sich aus dem aktuellen Energiepreis sowie Ihrem Verbrauch zusammen. Die Höhe des Verbrauchs wird bei Neukunden geschätzt, bei Bestandskunden berechnet sie sich aus dem Vorjahresverbrauch. Steigt oder sinkt der jährliche Verbrauch, steigt oder sinkt auch die Höhe der monatlichen Abschlagszahlung.

Hat die EWE mich gesperrt? Wodurch wurde ich gesperrt?

Die EWE VERTRIEB GmbH (oder anderer Anbieter) versorgt Sie mit Strom und/oder Gas. Durch nichtbezahlte Abschläge oder Rechnungen kam es zur Sperrung. Diese hat die EWE Netz GmbH durchgeführt. Weitere Fragen klären Sie bitte direkt mit der Hotline: 0800 393 2000.

Wichtige Fragen, hilfreiche Antworten: rund um Ihre Zahlungen an EWE.



Sperrung/ Entsperrung

Ich wurde gesperrt, muss ich alles sofort bezahlen, um wieder Strom/Gas zu haben?

Bei einer Sperrung muss der gesamte offene Betrag inklusive Mahn-, Sperr- und Entsperrkosten sofort bezahlt werden, um wieder entsperrt zu werden. Hierbei ist der positive Geldeingang beim Versorger relevant und nicht das Datum der Überweisung.

Welche Kosten entstehen bei einer Sperrung/Entsperrung?

Die Kosten für eine Sperrung am Zähler betragen 65,00 Euro und eine Wiederinbetriebnahme des gesperrten Zählers wird mit 77,35 Euro in Rechnung gestellt. Sind weitere Besuche des Außendienstes erforderlich, entstehen zusätzliche Kosten.

Wichtig: Die durch Sperrung und Entsperrung entstehenden Kosten sind vor einer Wiederaufnahme der Versorgung zu zahlen.

Unter welchen Voraussetzungen wird wieder entsperrt?

Bedingung für eine Beauftragung der Entsperrung ist die vollständige Bezahlung des offenen Betrags.

Bitte beachten Sie:

Auch die Kosten für die Sperrung und Entsperrung zählen zu diesem Betrag. Sie sind vor einer Wiederinbetriebnahme von Ihnen zu zahlen.

Besondere Voraussetzung Gas: Ist ein Gaszähler abgeschaltet, dann ist generell eine Druckprüfung notwendig. Diese Prüfung müssen Sie selber bei einem eingetragenen Installationsunternehmen beauftragen. Dadurch anfallende Kosten gehen zu Ihren Lasten. Die Fertigmeldung muss schnellstmöglich an den Netzbetreiber weitergeleitet werden, erst dann kann die Entsperrung erfolgen.

Ich habe gezahlt – warum werde ich nicht entsperrt?

Grundsätzlich wird der Auftrag zur Entsperrung erst nach Zahlung aller offenen Forderungen und angefallener Sperr- und Entsperrkosten an den Netzbetreiber gegeben. Nach Eingang Ihrer Zahlung wird die Energieversorgung in der Regel binnen zwei Arbeitstagen (Mo.–Fr.) vom Netzbetreiber wieder freigegeben.

Bitte beachten Sie, dass es bis zu drei Werktagen dauern kann, bis Ihre Überweisung bei uns eingegangen ist, und erst danach die Freigabe erfolgt.

Nützt die Vorlage von Einzahlungsbelegen etwas?

Die Entsperrung wird erst bei komplettem Geldeingang bei EWE vorgenommen. Alle weiteren Nachweise werden nicht als Nachweis akzeptiert.

Kann ein Termin für die Sperrung/Entsperrung vereinbart werden?

Nein, eine Terminvereinbarung ist grundsätzlich nicht vorgesehen. Sollte eine Terminabsprache dennoch zwingend notwendig sein, dann können Sie uns Ihre Telefonnummer zur Weitergabe an den Netzbetreiber unter der Rufnummer 0800 393 2000 mitteilen.

Kann ich im EWE ServicePunkt durch meinen Besuch die Sache beschleunigen oder überhaupt etwas bewirken?

Im ServicePunkt kann man Ihnen zu diesem Thema nicht weiterhelfen, bitte wenden Sie sich an die Hotline.

Ist der überwiesene Betrag auch tatsächlich bei EWE eingegangen?

In der Regel dauert eine Überweisung bis zur Gutschrift auf Ihrem Vertragskonto drei Werktage. Wenn der Betrag in dieser Zeit nicht eingegangen ist, kann es sein, dass er evtl. nicht korrekt zugeordnet werden konnte. Bitte prüfen Sie, ob Sie im Verwendungszweck die richtige Vertragsnummer angegeben haben. Und haben Sie die richtigen Kontodaten verwendet?

Unsere Bankverbindung lautet:

IBAN DE59 2802 0050 1422 1121 00

Oldenburgische Landesbank AG

Zähler

Wie finde ich meinen Zähler?

Jeder Zähler hat eine Nummer. Diese Zählernummer gibt es nur einmal. Deshalb können wir über diese Nummer die Verbrauchsstelle ermitteln.

Wo lese ich den Stand am Zähler ab?

Auf dem Zähler sind Zählwerke vorhanden. Daneben oder darunter steht kWh für Strom oder m³ für Gas und m³ für Wasser.

Wann muss abgelesen werden?

Bei Schlüsselerhalt oder -rückgabe mit dem Verwalter oder Hauseigentümer.

Was brauche ich um mich bei EWE an-/abzumelden?

Am besten ein Übergabeprotokoll mit Adresse, Zählernummer, Zählerstand und Datum des Schlüsselerhalts oder der -abgabe.

Was ist ein Abschlag?

Die Abschlagszahlung wird Ihnen regelmäßig (zumeist monatlich) als Pauschale für die Belieferung mit Strom oder Erdgas berechnet. Der Abschlag setzt sich aus dem aktuellen Energiepreis sowie Ihrem Verbrauch zusammen. Die Höhe des Verbrauchs wird bei Neukunden geschätzt, bei Bestandskunden berechnet sie sich aus dem Vorjahresverbrauch. Steigt oder sinkt der jährliche Verbrauch, steigt oder sinkt auch die Höhe der monatlichen Abschlagszahlung.

Wer ist für die Abschlagsbeträge zuständig bzw. wer zahlt diese?

Der Kunde selbst ist Vertragspartner und für die Zahlung der Abschläge verantwortlich. Wenn Geld vom Jobcenter oder Sozialamt bezogen wird, dann muss dieses mit denen geklärt werden.

Was muss ich beim Sozialamt/Jobcenter abgeben?

Diese Information erhalten Sie bei Ihrem Sachbearbeiter vom Jobcenter/Sozialamt.

Was ist eine Jahresabrechnung?

Einmal im Jahr erhalten Sie von EWE eine Strom- und/oder Gasrechnung. Diese zeigt Ihren jährlichen Verbrauch in einem definierten Zeitraum. Hier steht auch, ob Sie Geld zurückbekommen (Guthaben) oder nachzahlen müssen (verbleibender Zahlbetrag). Anhand der Verbrauchsdaten informiert Sie die Jahresrechnung auch über den neuen Abschlag.

Wann kommt die Jahresabrechnung?

Diese wird einmal im Jahr erstellt. Der Zeitpunkt ist an jeder Adresse unterschiedlich.

Kann ich eine Kopie der Jahresabrechnung erhalten?

Ja, per Post. In den Servicepunkten können keine Kopien ausgedruckt werden.

Ist eine Ratenzahlung auf Nachzahlung möglich?

Dies können Sie ausschließlich über die EWE Service-Hotline klären. Bitte rufen Sie dazu die kostenlose Hotline an: 0800 393 2000.

Wann bekomme ich eine Mahnung?

Wenn die monatlichen Abschläge oder eine Nachzahlung nicht zum vereinbarten Termin oder der vereinbarten Höhe bei EWE eingegangen sind. Die relevanten Termine können Sie Ihrer Vertragsbestätigung oder Jahresabrechnung entnehmen.

Beispiele für Zähler:



Gaszähler



Analoger Stromzähler



Digitaler Stromzähler



Digitaler Stromzähler

Zusätzliche Informationen zu den unterschiedlichen Zählertypen unter www.ewe-netz.de/hilfe/zaehlerprozesse



Zahlung Ihrer Strom- oder Gasrechnung.

Die Bankverbindung für Ihre Zahlungen:

IBAN DE59 2802 0050 1422 1121 00
Oldenburgische Landesbank AG

► Bitte geben Sie Ihre Vertragsnummer im Verwendungszweck an

Die Hotline für Ihre Fragen:

0800 393 2000

- Kostenlos aus dem deutschen Festnetz und Mobilfunknetz
- Mo–Fr 7.00 – 20.00 Uhr, Sa. 8.00 – 16.00 Uhr

Diese Broschüre gibt es unter www.ewe.de/mahnung auch in folgenden Sprachen:

Arabisch – العربية
Bulgarisch – български
Englisch – english
Kurdisch – kurdî
Polnisch – polski
Rumänisch – românesc
Türkisch – türkçe
Ungarisch – magyar