

FAQ für Website – Änderung Abschlag von 10 auf 12

Stand: 31.10.2018

Fragen und Antworten zu den neuen Abschlägen

Die Stadtwerke Bernau ändern den Turnus der Abschlagszahlungen. Dadurch werden die Kosten für Strom, Gas und Wärme für Kunden transparenter und einfacher vergleichbar. Die Antworten auf die häufigsten Fragen haben wir für Sie zusammengestellt.

Was genau sind Abschläge?

Alle unsere Kunden erhalten im Februar eines Jahres eine Gesamtrechnung für den Energieverbrauch des Vorjahres. Damit der komplette Betrag nicht auf einmal fällig wird, erheben wir über das Jahr verteilt Abschläge, also Teilzahlungen für die verbrauchte Energie. In der Jahresrechnung wird dann der Verbrauch mit den Abschlägen verrechnet und es gibt dann eine Gutschrift oder eine Nachzahlung.

Wie war es bisher und was verändert sich im kommenden Jahr 2019?

Bisher haben Stadtwerke-Kunden die Abschläge an zehn Terminen im Jahr gezahlt. Im Januar und Februar – während die Jahresrechnungen erstellt werden – gab es keine Abschläge. Die Vorauszahlungen für Strom, Gas und Wärme werden jetzt auf zwölf Monate verteilt. Damit sinkt auch die Höhe des monatlichen Abschlags für alle Kunden. Die Basis dafür sind die gesamten Energiekosten des Vorjahres. Ob Miete oder Telefon – viele Nebenkosten fallen monatlich an. Dass jetzt auch die Energiekosten auf zwölf Monate verteilt sind, hilft unseren Kunden, ihre Lebenshaltungskosten besser im Blick zu halten.

Wieso machen die Stadtwerke Bernau das?

Guter Service fängt im Kleinen an: Wir richten unsere Angebote eng an den Bedürfnissen der Menschen aus, Kundenorientierung ist uns sehr wichtig. Viele unserer Kunden wünschen sich eine gleichmäßigere Aufteilung über das Jahr, um ihre Nebenkosten besser im Blick zu behalten.

Kann ich weiterhin auch nur zehn Abschläge pro Jahr zahlen?

Wir stellen das gesamte Abrechnungssystem auf zwölf Abschläge um. Aus technischen Gründen können wir diese Ausnahme nicht anbieten.

Was muss ich als Kunde jetzt tun?

Wer uns ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt hat, braucht nichts weiter zu tun. Wer die Teilzahlungen überweist oder einen Dauerauftrag eingerichtet hat, muss Höhe und Termine der Abschläge

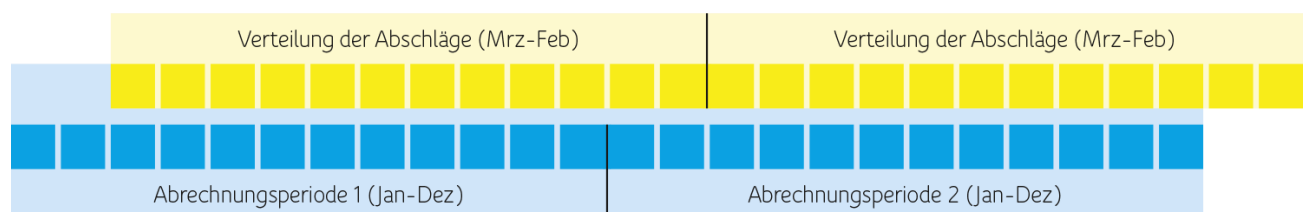
anpassen. Im November erhalten alle Kunden, die bisher an zehn Terminen Abschläge bezahlen, einen Brief von uns. Darin finden sie erst einmal nur die Information über die Höhe der Abschläge für den kommenden Januar und Februar. Mit der Jahresabrechnung informieren wir anschließend über die neuen Termine und die Höhe der Abschläge für das restliche Jahr 2019 und zusätzlich für Januar und Februar 2020.

Allgemeine Fragen rund um den Abschlag

Wie berechnet sich mein Abschlag generell?

Basis für die Höhe der Abschläge sind immer die Energiekosten des Vorjahres. Dieser Betrag wird durch die Anzahl der Abschläge geteilt – nämlich zwölf.

Eine Abrechnungsperiode dauert immer von Januar bis Dezember. Für die Jahresrechnung berücksichtigt werden alle Abschläge, die in diesem Zeitraum fällig geworden sind. Die Höhe der Abschläge für die aktuelle Abrechnungsperiode passen wir jeweils mit der Jahresverbrauchsabrechnung an, die im Februar versandt wird.



Wie kann ich die Höhe meiner Abschläge ändern?

Manchmal ist es sinnvoll, die Höhe des Abschlags anzupassen – wenn eine Person aus dem Haushalt aus- oder einzieht zum Beispiel. In diesem Fall melden Sie sich einfach bei uns mit Ihrem aktuellen Zählerstand. Wir kümmern uns dann um alles Weitere! Nachdem wir Ihren Abschlag im System angepasst haben, schicken wir Ihnen einen Brief mit den neuen Abschlägen. Kommen Sie einfach im KundenCentrum vorbei oder rufen Sie uns an.

Wenn Sie Ihren Abschlag selbst ändern möchten, können Sie das in unserem Kundenportal tun.

Wo steht, wie hoch mein Abschlag ist?

Über die Höhe der Abschläge informieren wir Sie in Ihrer Vertragsbestätigung, jeder folgenden Jahresverbrauchsabrechnung, sowie – wenn Sie Ihren Abschlag ändern – individuell per Brief. Sie können Ihr Kundenkonto auch jederzeit online einsehen in unserem Kundenportal.

Wie kann ich meine Kosten senken?

Wer sparen möchte, kann sich vorab auf unserer Website informieren, per Preisrechner unsere Angebote vergleichen und im Kundenportal den Tarif wechseln. Im KundenCentrum stehen wir zudem persönlich zur Verfügung (Öffnungszeiten), um das optimale Angebot zu ermitteln. Mit unseren Sondertarifen für Strom und Gas bieten wir meist günstigere Konditionen. Unter der Dachmarke BernauPlus finden Sie außerdem einen für Sie maßgeschneiderten Service rund um das Thema „Energie sparen“ – inklusive kostenloser und unabhängiger Energieberatung.