

FAQ zur Abwendungsvereinbarung (Information für Kund: innen)

1. Warum bekomme ich die Mahnung mit der Androhung der Versorgungsunterbrechung?

Sie haben verpasst, Ihre Zahlungsbeträge für Strom/Gas oder die Strom-/Gasrechnung auszugleichen. Dadurch befinden Sie sich uns gegenüber, als Ihrem Versorger, in erheblichem Zahlungsrückstand. Sie wurden bereits mehrfach schriftlich gebeten, das Geld zu bezahlen. Da Sie das bisher nicht getan haben, wird Ihre Versorgung im nächsten Schritt unterbrochen (Sperrung). Die Unterbrechung bleibt, bis Sie die offenen Beträge, sowie die zusätzlichen Kosten für Unterbrechung und Wiederherstellung (s. unten) bezahlt haben.

2. Was bedeutet eine Unterbrechung für mich?

Eine Unterbrechung (Sperrung) bedeutet, dass Sie nicht mehr mit Strom/Gas versorgt werden.

Außerdem verursacht dies Kosten. Unter anderem muss der Netzbetreiber (s. weiter unten) beauftragt werden, die Strom-/Gaslieferung an Sie zu unterbrechen. Nachdem **alle** offenen Forderungen (inkl. Zusatzkosten) bezahlt sind, muss der Netzbetreiber die Versorgung wiederherstellen.

Die Versorgungsunterbrechung passiert, weil Sie fällige Zahlungsbeträge nicht ausgeglichen haben (s. oben). Deswegen müssen Sie auch die gerade erklärten Zusatzkosten für die Unterbrechung und die Wiederherstellung übernehmen.

3. Wie kann ich eine Unterbrechung verhindern?

Wir lassen die Versorgung nicht unterbrechen, wenn besonders schwerwiegende Gründe - insbesondere die Gefahr von Leib oder Leben - dagegensprechen.

In solchen Fällen benötigen wir diese Begründung schnellstmöglich schriftlich per Post an die Stadtwerke Norderney GmbH, -Forderungsmanagement-, Jann-Berghaus-Str. 34, 26548 Norderney oder per E-Mail an verbrauchsabrechnung@stadtwerke-norderney.de. Außerdem macht es die Abwendungsvereinbarung möglich, die Unterbrechung Ihrer Gas-/Stromversorgung zu verhindern. Mit der Androhung der Versorgungseinstellung senden wir Ihnen ein Formular, mit dem Sie die Abwendungsvereinbarung bei uns anfragen können.

Ansonsten wird Ihnen die Vereinbarung spätestens 8 Werktage vor der Unterbrechung, gemeinsam mit der Ankündigung der Versorgungseinstellung, von uns angeboten. Die Unterbrechung wird durch den Abschluss der Abwendungsvereinbarung verhindert, wenn Sie die darin vereinbarten Raten, Ihre monatlichen Abschläge und ggf. Nachforderungen aus Jahresrechnungen rechtzeitig zahlen.

Daneben gibt es die Möglichkeit, dass Sie sich an örtliche Hilfsangebote wenden, um die Versorgungsunterbrechung abzuwenden, wenn Sie die Rechnung nicht begleichen können. Eventuell können Sie sich an staatliche Unterstützungsmöglichkeiten der sozialen Mindestsicherung beim örtlichen Sozialamt oder eine anerkannte Schuldner- und Verbraucherberatung wenden.

4. Was ist die Abwendungsvereinbarung?

Die Abwendungsvereinbarung hat zwei Teile: sie besteht aus einer Ratenzahlungsvereinbarung und aus einer Pflicht für den Versorger, Sie weiter zu beliefern, wenn Sie Ihre laufenden vertraglichen Zahlungspflichten (z.B. Abschlagszahlungen oder Nachforderungen aus Jahresrechnungen) erfüllen.

5. Was bedeutet die Ratenzahlung für mich?

Die Ratenzahlungsvereinbarung gibt Ihnen die Möglichkeit, den bisherigen Zahlungsrückstand in monatlichen Raten abzubezahlen. Sie können also Ihre Schulden bei uns in kleinen Beträgen, die jeden Monat über einen bestimmten Zeitraum von Ihnen auf unser Konto überwiesen werden, abbezahlen.

6. Welche Zahlungsverpflichtungen ergeben sich neben der Ratenzahlung sonst noch für mich?

Neben den vereinbarten Raten zur Begleichung Ihrer offenen Beträge müssen Sie uns wie bisher die monatlichen Abschläge für die Strom/Gaslieferung bezahlen.

7. Was bedeuten die Sonderzahlungen für mich?

Durch zusätzliche Sonderzahlungen können Sie Ihre Schulden schon vor Ende der Ratenzahlungsvereinbarung abbezahlen. Beispielsweise können Sie die (noch übrig gebliebenen) Schulden in einer Zahlung begleichen. Auch können Sie mehr Geld als den festgelegten monatlichen Betrag der Raten überweisen. Dann wird der Zeitraum der Ratenzahlungen, die Anzahl und/oder die Höhe der noch zu bezahlenden Raten entsprechend angepasst. Sie werden dann über (ggf.) übrige Raten informiert. Die Sonderzahlungen sind freiwillig.

8. Wann muss ich die Raten bezahlen?

Die einzelnen Raten müssen Sie zu einem festen Tag im Monat überwiesen haben. Ist z. B. der 1. eines Monats festgelegt, dann muss das Geld bis zu diesem Tag auf unserem Konto eingegangen sein. Wenn das Datum/der Tag auf einen Sonn- oder Feiertag fällt, dann verschiebt sich der Termin auf den nächsten Bankarbeitstag. Bankarbeitstage sind die Tage Montag bis Freitag.

9. Wie lange läuft der Zeitraum von Ratenzahlungen?

Die Pflicht zur Ratenzahlung besteht so lange, bis der Schuldenbetrag vollständig durch die Raten beglichen ist. Die Abwendungsvereinbarung ist beendet, wenn die letzte Rate beglichen wurde. Der Zeitraum bemisst sich u.a. an der Höhe des Schuldenbetrages (s. oben). Ebenso sind freiwillige Sonderzahlungen möglich, die den Zeitraum entsprechend verkürzen können (s. Punkt 7). Allgemein wird der Zeitraum für die Ratenzahlungen zwischen 6 und 24 Monaten liegen.

10. Kann ich auch mal eine Ratenzahlung aussetzen?

Für bis zu drei Raten können Sie in dem Zeitraum der Abwendungsvereinbarung eine Aussetzung der Ratenzahlung verlangen. Dies müssen Sie uns vor dem festgelegten Zahlungstermin in Textform mitteilen (Brief oder E-Mail). Die so ausgesetzten Ratenzahlungen werden dann an den in der Abwendungsvereinbarung festgelegten Ratenzahlungszeitraum angehängt. Setzen Sie z. B. zwei Raten aus, verlängert sich die Abwendungsvereinbarung um zwei weitere Monate. Während der Aussetzung der Ratenzahlung sind Sie weiterhin zur Zahlung der monatlichen Abschläge verpflichtet.

11. Wer ist der Netzbetreiber? Und wer der Versorger?

Der Versorger ist das Energieversorgungsunternehmen, das die Energie (Strom/Gas) an Sie liefert. Der Netzbetreiber ist Betreiber des Leitungsnetzes, an das Sie angeschlossen sind. Weil der Netzbetreiber den Energiefluss in den Leitungen steuert, muss der Versorger den Netzbetreiber für eine Sperrung beauftragen. Die Sperrung unterbricht den Zufluss an Energie.

12. Wer kann mir helfen?

Wir geben Ihnen eine Übersicht über einige Hilfsangebote und Möglichkeiten in Ihrer Umgebung. Wenn Sie sich die Strom-/Gasversorgung finanziell nicht leisten können, können Sie bei diesen Hilfsmöglichkeiten nachfragen.

13. Widerrufsbelehrung

Wenn Sie Verbraucher sind und die Abwendungsvereinbarung per Post oder E-Mail an uns zurückgesandt haben, haben Sie ein Widerrufsrecht. Das bedeutet, dass Sie Ihre Zustimmung zur Abwendungsvereinbarung bis zu 14 Tage nachdem Sie sie angenommen haben, widerrufen, also zurücknehmen können. Ihr Widerruf wird dann als Ablehnung der Abwendungsvereinbarung verstanden und gibt dem Grundversorger das Recht zur Sperrung – nach Ankündigung der Sperrung 8 Werktage vorher. Außerdem müssen die dann noch offenen Beträge, die Sie uns schulden, auf einmal bezahlt werden.

Unabhängig von diesem Widerrufsrecht ist es Ihnen möglich, innerhalb eines Monats nach Abschluss der Abwendungsvereinbarung gegen die der Ratenzahlung zugrundeliegenden Forderungen Einwände zu erheben.