

FAQ zur angedrohten Versorgungsunterbrechung und zur Abwendungsvereinbarung

1. Warum bekomme ich dieses Schreiben?

Sie haben Ihre Stromrechnung oder Gasrechnung oder fällige Abschläge oder Vorauszahlungen für Strom oder Gas nicht oder nicht vollständig bezahlt. Sie befinden sich uns gegenüber als Ihrem Versorger in erheblichem Zahlungsrückstand. Sie wurden bereits (mehrfach) schriftlich gebeten, das Geld zu bezahlen. Bisher haben Sie nicht bezahlt. Deshalb wird Ihre Versorgung mit Strom bzw. Gas in Kürze voraussichtlich unterbrochen (Sperrung). Die Unterbrechung bleibt bestehen, bis Sie die offenen Beträge und zusätzliche Kosten für die Unterbrechung und die Wiederherstellung der Versorgung (s. unten) bezahlt haben.

2. Was bedeutet eine Unterbrechung für mich?

Eine Unterbrechung (Sperrung) bedeutet, dass Sie keinen Strom/kein Gas mehr bekommen.

Außerdem entstehen durch die Sperrung weitere Kosten. Zum einen müssen wir den Netzbetreiber (s. weiter unten) kostenpflichtig beauftragen, die Strom-/Gaslieferung an Sie zu unterbrechen. Nachdem die offenen Forderungen bezahlt sind, muss der Netzbetreiber die Versorgung wiederherstellen. Auch hierfür können weitere Kosten entstehen.

Die Versorgungsunterbrechung stoßen wir an, weil Sie fällige Zahlungsbeträge nicht bezahlt haben (s. oben). Deswegen müssen Sie auch die soeben erwähnten Zusatzkosten für die Unterbrechung und die Wiederherstellung übernehmen.

3. Wer kann mir helfen?

Wir übersenden Ihnen mit der Androhung der Versorgungsunterbrechung einen **Vordruck einer Erklärung zur Einwilligung** in die Kontaktaufnahme zum örtlich zuständigen Sozialhilfeträger (sogenanntes Sozialamt). Wenn Sie diesen Vordruck ausfüllen, unterschreiben und uns per Post an Stadtwerke Norderney GmbH, Forderungsmanagement, Jann-Berghaus-Str. 34, 26548 Norderney oder per E-Mail an verbrauchsabrechnung@stadtwerke-norderney.de zurücksenden, sind wir verpflichtet, unverzüglich Kontakt mit dem für Sie örtlich zuständigen Sozialhilfeträger aufzunehmen. Wir übermitteln dem Sozialhilfeträger dann unverzüglich die im Vordruck genannten Informationen. Ab dem Zeitpunkt der Übermittlung der Informationen von uns an den Sozialhilfeträger darf die Versorgungsunterbrechung nach frühestens acht Werktagen erfolgen. Der örtlich zuständige Sozialhilfeträger kann dann staatliche Unterstützungsmöglichkeiten für Sie prüfen, um die Versorgungsunterbrechung zu vermeiden. Wenn Sie Fragen hierzu haben, wenden Sie sich bitte direkt an den für Sie zuständigen Sozialhilfeträger.

Daneben gibt es die Möglichkeit, dass Sie kostenlose örtliche Hilfsangebote in Anspruch nehmen, um die Versorgungsunterbrechung zu vermeiden. Eventuell können Sie sich an eine anerkannte Schuldner- und Verbraucherberatung wenden. Wir haben Ihnen eine **Übersicht örtlicher Hilfsangebote** mit dem Schreiben zur Androhung der Versorgungsunterbrechung zugeschickt. Möglicherweise gibt es weitere Hilfsangebote in Ihrer Umgebung.

4. Wie kann ich eine Unterbrechung verhindern?

Wir lassen die Versorgung nicht unterbrechen, das heißt, Sie werden weiterhin mit Strom/Gas beliefert, wenn **besonders schwerwiegende Gründe** gegen eine Sperrung sprechen. Das kann insbesondere eine besondere Schutzbedürftigkeit Ihrerseits oder eines Mitglieds Ihres Haushalts sein. Eine besondere Schutzbedürftigkeit besteht insbesondere dann, wenn infolge einer Unterbrechung der Versorgung eine konkrete Gefahr für Leib oder Leben von Ihnen oder anderen Betroffenen besteht. Unter anderem können persönliche Gründe wie das Alter oder die Gesundheit gegen eine Sperrung sprechen. Aber auch andere schwerwiegende Gründe sind denkbar. Wenn Sie solche Gründe haben, müssen Sie uns das so früh wie möglich in Textform (z.B. per E-Mail oder per Post) an [Stadtwerke Norderney GmbH, Forderungsmanagement Jann-Berghaus-Str. 34, 26548 Norderney, verbrauchsabrechnung@stadtwerke-norderney.de] schicken.

Außerdem können Sie die Unterbrechung Ihrer Gas-/Stromversorgung durch eine **Abwendungsvereinbarung** verhindern. Gemeinsam mit der Androhung der Versorgungsunterbrechung schicken wir Ihnen ein Formular. Mit diesem Formular können Sie das Angebot auf Abschluss einer Abwendungsvereinbarung bei uns anfordern. Wenn Sie uns das Formular ausgefüllt zurückschicken, müssen wir Ihnen das Angebot auf Abschluss einer Abwendungsvereinbarung innerhalb einer Woche zuschicken.

Ansonsten schicken wir Ihnen das Angebot einer Abwendungsvereinbarung spätestens 8 (acht) Werktagen vor der Unterbrechung; zusammen mit der Ankündigung der Unterbrechung der Versorgung. Mit der Androhung teilen wir Ihnen auch den frühestmöglichen Sperrtermin mit. Die Unterbrechung wird durch den Abschluss der Abwendungsvereinbarung solange verhindert, wie Sie die darin vereinbarten Raten und Ihre laufenden vertraglichen Zahlungspflichten (z.B. monatliche Abschläge bzw. Vorauszahlungen) rechtzeitig und vollständig zahlen.

5. Was ist die Abwendungsvereinbarung?

Die Abwendungsvereinbarung besteht aus einer Ratenzahlungsvereinbarung und aus einer Pflicht für den Versorger, Sie weiter zu beliefern, wenn Sie Ihre laufenden vertraglichen Zahlungspflichten (z.B. monatliche Abschläge bzw. Vorauszahlungen) erfüllen.

6. 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 bezahlt werden, abbezahlen.

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

Sie müssen uns die vereinbarten Raten zur Abbezahlung Ihrer offenen Beträge und die monatlichen Abschläge bzw. Vorauszahlungen für die Strom/Gaslieferung pünktlich und vollständig bezahlen.

8. Was bedeuten die Sonderzahlungen für mich?

Durch zusätzliche Sonderzahlungen können Sie Ihre Schulden schon vor dem geplanten Ende der Abwendungsvereinbarung abbezahlen. Zum Beispiel können Sie die (noch übrigen) Schulden in einer einzigen Zahlung an uns abbezahlen. Sie können auch mehr Geld als den festgelegten monatlichen Betrag der Raten überweisen. Wenn eine Sonderzahlung mindestens den Betrag einer Rate erreicht, verkürzt sich dadurch die Laufzeit der Abwendungsvereinbarung. Pro extra gezahlter Rate fällt ein Monat der Laufzeit der Abwendungsvereinbarung weg. Ist die Sonderzahlung geringer als eine Rate, verringert sich dadurch Ihre letzte Rate. Immer wenn Sie eine Sonderzahlung leisten, übersenden wir Ihnen einen aktualisierten Ratenaufstellungsplan. In diesem aktualisierten Plan können Sie dann die geänderte Laufzeit der Abwendungsvereinbarung bzw. die veränderte Höhe der letzten Rate erkennen. Die Sonderzahlungen sind freiwillig.

9. Wann muss ich die Raten und Abschläge 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.

Die Abschläge und Vorauszahlungen zahlen Sie bitte pünktlich zu den Ihnen mitgeteilten Terminen. Auch hier muss das Geld bis zum festgelegten Tag auf unserem Konto eingegangen sein.

10. Wie lange läuft der Zeitraum von Ratenzahlungen?

Der Zeitraum der Ratenzahlungen wird individuell zwischen Ihnen als Kund:in und uns als Versorger vereinbart. Die Pflicht zur Ratenzahlung besteht so lange, bis der Schuldenbetrag durch die Raten abbezahlt ist. Die Abwendungsvereinbarung ist somit beendet, wenn die letzte Rate bezahlt 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 (sechs) und 24 (vierundzwanzig) Monaten liegen.

11. Kann ich auch mal eine Ratenzahlung aussetzen?

Nein. Wenn Sie eine Rate aussetzen und das nicht mit uns vereinbaren, hat das zur Folge, dass sie eine Rate nicht bezahlt haben. Das Aussetzen einer Rate oder eines Abschlages ist ein Verstoß gegen die Abwendungsvereinbarung. Dieser Verstoß führt dazu, dass sie wieder den Gesamtbetrag auf einmal zahlen müssen. Außerdem können wir dann die Stromversorgung bzw. Gasversorgung nach einer Ankündigung sperren. Eine Aussetzung der Ratenzahlung kann nur mit unserer Zustimmung erfolgen.

12. 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 kostenpflichtig beauftragen. Die Sperrung unterbricht den Zufluss an Energie.

13. Widerrufsbelehrung

Wenn Sie Verbraucher sind und die Abwendungsvereinbarung per Post oder E-Mail an uns zurückgesandt haben, haben Sie ein Widerrufsrecht. Wir informieren Sie hierüber am Ende der Abwendungsvereinbarung. Das Widerrufsrecht bedeutet, dass Sie Ihre Zustimmung zur Abwendungsvereinbarung bis zu 14 Tage nachdem Ihre Zustimmung bei uns eingegangen ist, widerrufen, also zurücknehmen können. Ihr Widerruf wird dann als Ablehnung der Abwendungsvereinbarung verstanden. Dann haben wir als 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 können Sie uns innerhalb eines Monats nach Abschluss der Abwendungsvereinbarung noch Einwände, also Gründe gegen die Forderungen, vorbringen, die der Ratenzahlung der Abwendungsvereinbarung zugrunde liegen. D.h. wenn Sie der Ansicht sind, dass Sie z.B. einen bestimmten Betrag nicht schulden oder der Betrag bereits gezahlt wurde, aber von uns nicht berücksichtigt wurde, müssen Sie uns das innerhalb eines Monats nach Abschluss der Abwendungsvereinbarung mitteilen. Nach Ablauf des Monats müssen wir diese Gründe nicht mehr berücksichtigen.