

# Häufig gestellte Fragen Strom/Gas

## Fragen zum Wechselprozess:

### Wie lange dauert der Wechsel?

Vier bis zehn Wochen vergehen in der Regel von Antragsstellung bis zur endgültigen Umstellung. In Ausnahmefällen wie z. B. bei Umzug in eine neue Wohnung kann der Wechsel auch schneller erfolgen. Wichtig: Bitte beachten Sie die Kündigungsfristen, da nur so ein schneller Wechsel möglich ist. Beim Grundversorger beträgt diese in der Regel zwei Wochen, bei allen anderen Anbietern in der Regel sechs Wochen zum Ablauf.

### Ist die durchgehende Versorgung beim Wechsel garantiert?

Ja, die sogenannte Grundversorgungsverordnung verpflichtet den örtlichen Grundversorger dazu, Haushalte im entsprechenden Gebiet zu beliefern. Schließt der neue Vertrag nicht direkt an den alten an, springt der Grundversorger ein. Eine unterbrechungsfreie Belieferung mit Strom und Gas bei einem Anbieterwechsel ist somit 100 % garantiert.

### Wann nimmt der Versorger Kontakt zu meinem Kunden auf?

Nach der Übermittlung des Wechselantrags nimmt der neue Versorger in der Regel innerhalb von drei Wochen Kontakt mit Ihrem Kunden auf. Bei einem abgeschlossenen Online-Tarif, erhält Ihr Kunde die Vertragsunterlagen und alle weitere Korrespondenz per E-Mail. Ist es kein reiner Online-Tarif werden die Unterlagen per Post versendet.

### Kostet der Anbieterwechsel etwas?

Der Tarifvergleich und der anschließende Anbieterwechsel über PROCHECK24 sind kostenlos. Auch Energieversorger dürfen per Gesetz keine Wechselgebühren verlangen.

### Sind für den Wechsel technische Änderungen am Zähler nötig?

Nein, der Zähler wird nach einem Wechsel weiter vom örtlichen Netzbetreiber gewartet und abgelesen.

### Muss Ihr Kunden den alten Vertrag kündigen?

Bei einem Anbieterwechsel müssen Sie sich um nichts weiter kümmern, hier übernimmt der neue Versorger die Kündigung für Ihren Kunden. Es gibt drei Ausnahmen, bei denen Ihr Kunde die Kündigung selbst vornehmen sollte:

- ✓ Die Kündigungsfrist des alten Vertrages läuft in weniger wie 4 Wochen ab.
- ✓ Der Kunde macht von seinem Sonderkündigungsrecht Gebrauch (z. B. aufgrund einer Preiserhöhung).
- ✓ Die Kündigung erfolgt aufgrund eines Umzuges.

Entsprechende Kündigungsvorlagen haben wir für Sie im internen Bereich hinterlegt.

## Fragen zum Bonus:

### Wann wird der Neukundenbonus an den Kunden ausbezahlt?

Der Neukundenbonus wird üblicherweise am Ende des ersten Belieferungsjahres mit der Jahresendabrechnung ausbezahlt bzw. verrechnet. Voraussetzung für den Erhalt ist in der Regel, dass Ihr Kunde den Vertrag nicht zu einem Termin vor Ablauf von 12 Monaten kündigt und in den letzten sechs Monaten vor Beginn an der gleichen Verbraucherstelle nicht vom selben Anbieter beliefert wurde.

### Wird der Neukundenbonus noch ausbezahlt, wenn ich zum Ablauf der Vertragslaufzeit kündige?

Ja, der Bonus wird nach vollen 12 Monaten Belieferungszeit ausbezahlt. Bitte achten Sie bei einer Kündigung genau auf die Kündigungsfristen und darauf, dass der Kunde volle 12 Monate vom Versorger beliefert wurde.

## Fragen zum Wechselantrag:

### Ist es möglich, nach Abschluss eine Stornierung vorzunehmen?

Generell hat der Kunde eine 14-tägige Widerrufsfrist, die er wahrnehmen kann. Ist der Status im System auf „offen“, können Sie den Widerruf direkt an uns weiterleiten. Ist der Status bereits auf „weitergeleitet“, ist eine Stornierung nur über den Kunden selbst beim Anbieter möglich.

### Wie weit in Zukunft kann ein Antrag gestellt werden?

Bei den meisten Anbietern kann bis 6 Monate im Voraus Strom oder Gas bestellt werden.

### Benötigt man für den Wechsel den Zählerstand?

Nein, für den Wechsel wird der Zählerstand nicht benötigt. Es werden lediglich die Daten zu Vorversorger und Zählernummer abgefragt. Sollten Ihnen diese Informationen beim Abschluss nicht vorliegen, können Sie die Seite in der Antragsstrecke einfach überspringen und die Daten mittels eines Links, der Ihnen nach Abschluss zugeht, nachmelden.

## Fragen zur Tarifwahl:

### Wie finde ich den passenden Tarif für meinen Kunden?

Sie können den Vergleich einfach mit nur zwei Angaben durchführen: der Postleitzahl sowie dem Jahresverbrauch des Kunden. Anschließend werden Ihnen alle verfügbaren Tarife angezeigt. Diese sind bereits nach den CHECK24-Richtlinien (siehe eigener Punkt weiter unten) gefiltert. Wenn Sie Ihre Suche verfeinern möchten, stehen Ihnen verschiedene Filter zur Verfügung.

### Was sind die CHECK24-Richtlinien?

Die CHECK24-Richtlinien zum Verbraucherschutz wurden festgelegt, um Sie bei einem Anbieterwechsel abzusichern. Sie helfen Ihnen dabei, möglichst verbraucherfreundliche Tarife zu finden. Im Stromvergleich werden automatisch nur Tarife angezeigt, die diesen Richtlinien entsprechen. So werden etwa nur Angebote aufgelistet, deren Neukundenboni nicht über das wahre Preisniveau hinwegtäuschen. Zudem müssen alle Steuern und Abgaben bereits in den Preisen miteingerechnet sein.

### **Welche Kriterien sind im Vergleichsrechner bereits voreingestellt?**

Damit Sie und Ihre Kunden Tarife zu fairen Bedingungen finden, ist der Tarifrechner gemäß der CHECK24-Richtlinien voreingestellt. Alle Tarife weisen eine monatliche Zahlweise, eine maximale Laufzeit von zwölf Monaten und eine Preisgarantie von mindestens einem Jahr auf. Zudem werden keine Pakettarife aufgelistet und die jeweiligen Anbieter wurden von anderen Kunden weiterempfohlen. Wenn Sie die Sucheinstellungen auf die Bedürfnisse Ihrer Kunden anpassen möchten, könne Sie dies unter „weiter Einstellungen“ wählen.

### **Was ist ein Pakettarif?**

Bei einem Pakettarif wird eine gewisse Menge an Kilowattstunden zu einem festen Preis gekauft. Verbraucht Ihr Kunde weniger, muss dennoch der Preis für das ganze Paket gezahlt werden. Wenn Ihr Kunde hingegen mehr verbraucht, wird ein Mehrverbrauchs-Arbeitspreis abgerechnet, der üblicherweise viel höher als der normal angebotene Arbeitspreis ist. Ein Pakettarif ist daher nur für Verbraucher geeignet, die Ihren Stromverbrauch exakt einschätzen können und seit Jahren eine konstante Energiemenge verbrauchen.

## **Fragen zum Preis:**

### **Wieviel kann durch einen Strom- oder Gasanbieterwechsel gespart werden?**

Bei einem Stromwechsel spart Ihr Kunde im Durchschnitt ca. 300 Euro, in vielen Fällen sogar bis zu 500 Euro. Bei einem Gasanbieterwechsel liegt die Ersparnis sogar bei bis zu 750 Euro.

### **Was beinhaltet die Preisgarantie?**

Es gibt verschiedene Preisgarantien. Die meisten Anbieter bieten eine Preisfixierung für einen gewissen Zeitraum an. Diese umfasst in der Regel alle Preisbestandteile mit Ausnahme aller Steuern und staatlichen Abgaben (z.B. EEG-Umlage). Mit einer langen Preisfixierung, die idealerweise für die gesamte Vertragslaufzeit gilt, bleiben Verbraucher möglichst lange vor extremen Preisschwankungen geschützt. Weniger häufig sind die Netto- oder Bruttopreisgarantie. Eine Nettopreisgarantie beinhaltet alle Preisbestandteile ausschließlich der Mehrwertsteuer sowie der Gas- oder Stromsteuer. Eine Bruttopreisgarantie hingegen umfasst alle Preisbestandteile inklusive eventueller Steuererhöhungen oder Abgaben.

### **Kann ich den Heizstrom für eine Wärmepumpe oder Nachtspeicherheizung auch berechnen?**

Für Wärmepumpen und Nachtspeicherheizung gibt es spezielle Heizstromtarife. Eine Berechnung über unseren Stromvergleich ist hierfür leider nicht möglich.

### **Ihre Frage ist noch nicht beantwortet?**

Über unsere Energie-Hotline unter 089 2441 853 90 oder per E-Mail an [energie@procheck24.de](mailto:energie@procheck24.de) stehen wir Ihnen gerne für weitere Fragen zu Verfügung.