

## FAQ – Häufige Fragen

### zur Abwendungsvereinbarung.

#### 1. Warum bekomme ich dieses Schreiben?

Sie haben verpasst, Ihre Abschlagsbeträge für Gas oder den Zahlbetrag aus der Verbrauchsabrechnung zu bezahlen. Dadurch befinden Sie sich uns gegenüber – also Ihrem Energieversorger – im **Rückstand**. 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 und zusätzliche 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 Gas versorgt werden.**

Außerdem verursacht eine Unterbrechung (Ausbau des Gaszählers) **Kosten** für die Einstellung der Versorgung. Wenn nach der Unterbrechung die Gaslieferung wiederbeginnen soll, kostet dies zusätzlich Geld. Die Versorgungsunterbrechung passiert, weil Sie fällige Zahlungsbeträge nicht bezahlt haben (s. oben). Deswegen müssen Sie auch die hier genannten **Zusatzkosten für die Unterbrechung und die Wiederherstellung** übernehmen.

Darüber hinaus muss nach Außerbetriebnahme einer Gasinstallation durch Ausbau des Zählers bei Wiederinbetriebnahme eine **Druckprobe** bzw. eine **Gebrauchsfähigkeitsprüfung** durch eine externe Installationsfirma am Tag des Wiedereinbaus durchgeführt werden. Das bedeutet, dass die – durch Sie zu beauftragende – Installationsfirma am Tag des Wiedereinbaus vor Ort sein muss, um die Prüfung direkt dem Mitarbeiter der ZVO Energie GmbH vorführen zu können. Die dadurch entstehenden **Kosten** werden durch uns nicht übernommen und **sind zusätzlich von Ihnen zu tragen.**

#### 3. Wie kann ich eine Unterbrechung verhindern?

Die Gasversorgung wird nicht unterbrochen, wenn besonders schwerwiegende Gründe dagegensprechen. Das kann insbesondere sein, wenn die Unterbrechung eine konkrete Gefahr für Leib oder Leben zur Folge hat. Liegen solche Gründe bei Ihnen vor, müssen Sie uns dies unverzüglich in Textform (z.B. E-Mail, Fax oder Briefpost) mitteilen.

**Die Abwendungsvereinbarung macht es möglich, die Unterbrechung Ihrer Gasversorgung zu verhindern.** Diese wird Ihnen zusammen mit der Sperrandrohung mindestens 8 (acht) Werktage vor dem Sperrtermin zugeschickt. Die Unterbrechung wird durch den Abschluss der Abwendungsvereinbarung verhindert, wenn Sie die darin vereinbarten Raten, Ihre monatlichen Abschlagszahlungen und ggf. Nachforderungen aus Jahresverbrauchsrechnungen rechtzeitig zahlen.

Außerdem gibt es die Möglichkeit, dass Sie **örtliche Hilfsangebote** in Anspruch nehmen, um die Versorgungsunterbrechung abzuwenden, weil Sie die Rechnung nicht bezahlen können. Eventuell können Sie sich an **staatliche Unterstützungsstellen** der sozialen Mindestsicherung beim örtlichen Sozialamt oder eine anerkannte **Schuldner- und Verbraucherberatung** (s. letzte Seite) wenden.

#### 4. Was ist eine Abwendungsvereinbarung?

Die Abwendungsvereinbarung hat zwei Teile: Sie besteht aus einer **Ratenzahlungsvereinbarung** und aus einer Pflicht für den Energieversorger, Sie weiter zu beliefern, wenn Sie Ihre laufenden vertraglichen Zahlungspflichten (z.B. Abschlagszahlungen oder Nachforderungen aus Jahresverbrauchsabrechnungen) 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 angemessenen Beträgen, die jeden Monat über einen bestimmten Zeitraum von Ihnen auf unser Konto überwiesen werden, abbezahlen. Wie hoch die Beträge sind, legen wir als Energieversorger für Sie persönlich fest, damit die Raten für Sie und auch uns wirtschaftlich (finanziell) zumutbar sind. Es ist ein fester Betrag, der immer zum gleichen Zeitpunkt im Monat auf unserem Konto eingehen muss.

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

Neben den vereinbarten Raten zur Abzahlung Ihrer offenen Beträge müssen Sie uns wie bisher die monatlichen Abschläge aus dem Liefervertrag für die Gaslieferung bezahlen.

#### 7. Was bedeutet die Vorauszahlung 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 an uns überweisen. Sie können auch 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 Werktag. **Werktage** sind die Tage **Montag bis Samstag**.

#### 9. Wie lange läuft der Zeitraum der Ratenzahlungen?

Die Abwendungsvereinbarung, die aus der Pflicht zur Ratenzahlung und zur Abschlagszahlung besteht, läuft 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 Schuldenbetrags (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.

#### 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** (E-Mail, Fax oder Briefpost). 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 (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** in Ihrer Nähe. Wenn Sie sich die Gasversorgung finanziell nicht leisten können, fragen Sie bei den **Beratungsstellen** nach.

### 13. Widerrufsbelehrung

Wenn Sie 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 Energieversorger das **Recht zur Sperrung** – nach Ankündigung der Sperrung 8 Werktage vorher. Außerdem müssen die dann noch **offenen Beträge**, die Sie uns schulden, **in einer Summe** an uns 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.

## Zahlungsschwierigkeiten?

**Hier finden Sie Rat und Hilfe.**

Für die Beratung und Unterstützung bei Energieschulden stehen Ihnen folgende Einrichtungen im Kreis Ostholstein zur Verfügung:

### Schuldnerberatungen:

#### **AWO Schuldnerberatung**

Oldenburger Landstraße 11  
23701 Eutin

Telefon: 04521 / 70 21 11

Außenstellen: Bad Schwartau, Burg auf Fehmarn., Heiligenhafen

#### **GATE-Ostholstein**

Lienaustraße 3  
23730 Neustadt in Holstein

Telefon: 04561 / 51 33 – 0

Telefax: 04561 / 51 33 – 10

E-Mail: [ostholstein@gate-schuldnerberatung.de](mailto:ostholstein@gate-schuldnerberatung.de)

### Energieberatungsdienst:

#### **Energieberatungsstützpunkt Eutin**

Stolberg Straße 8  
23701 Eutin

Telefon: 04521 / 29 32 22