

FAQ - Online-Produkt & Kundenportal

(Stand 27.08.2010; 09:00 Uhr)

Vertragsabschluss / Anmeldung

1. [Was ist „energie21.online“?](#)
2. [Welche Angaben benötigen die Stadtwerke Leipzig in jedem Fall von mir?](#)
3. [In welche Regionen / PLZ-Gebiete liefern Sie? Bieten Sie Ihre Produkte bundesweit an?](#)
4. [Wie lange dauert der Wechsel von meinem bisherigen Anbieter zu Ihnen?](#)
5. [Wie wechsele ich den Stromversorger / Gasversorger?](#)
6. [Soll ich selbst bei meinem Altversorger kündigen?](#)
7. [Welche Kündigungsfristen muss ich beachten?](#)
8. [Wann beginnt der Liefervertrag?](#)
9. [Wie lange dauert der Wechsel zu Ihnen bei meinem Neueinzug in die Wohnung?](#)
10. [Kann ich das Online-Produkt der Stadtwerke Leipzig nutzen, wenn ich neu baue und mit dem Einzugstermin von den Stadtwerken Leipzig beliefert werden möchte?](#)

Produkteigenschaften

11. [Was kostet der Online-Strom / das Online-Gas von den Stadtwerken Leipzig?](#)
12. [Wie erhalte ich einen Bonus für den Wechsel zu den Stadtwerken Leipzig?](#)
13. [Welche Steuern und Abgaben sind im Strompreis / Gaspreis enthalten?](#)
14. [Aus welchem Grund ist der Strompreis / Gaspreis von meiner PLZ abhängig?](#)
15. [Kann ich mein Strom- / Gas-Produkt während der Laufzeit anpassen?](#)
16. [Kann der Lieferantenwechsel zur Unterbrechung der Versorgung mit Strom / Gas führen?](#)
17. [Woher stammt die Energie, die ich durch die Stadtwerke Leipzig beziehe?](#)

Argumentation Online-Produkt & Kundenportal FAQ für alle Kunden außerhalb Online-Portal

(Stand 27.08.2010; 09:00 Uhr)

18. [Mit welchem Zählerstand beginnt mein Versorgungsverhältnis bei den Stadtwerken Leipzig?](#)
19. [Wird bei einem Wechsel zu den Stadtwerken Leipzig bei mir der Zähler ausgetauscht? / Sind nach einem Wechsel technische Änderungen an Zähler oder Leitungen notwendig?](#)

Abmeldung

20. [Wie bekomme ich weiterhin Strom-/Gas von den Stadtwerken Leipzig, wenn ich später umziehe?](#)
21. [Wie erfolgt die Abrechnung bei einer Kündigung vor Ablauf eines kompletten Abrechnungszeitraums?](#)

Rechtliche Bedingungen

22. [Habe ich eine Widerspruchsfrist?](#)
23. [Wann kann ich kündigen?](#)

Argumentation Online-Produkt & Kundenportal FAQ für alle Kunden außerhalb Online-Portal

(Stand 27.08.2010; 09:00 Uhr)

Vertragsabschluss / Anmeldung

1. Was ist „energie21.online“?

„energie21.online“ ist das preisgünstige Online-Angebot der Stadtwerke Leipzig für Strom und Gas.

Die Stadtwerke Leipzig sind ein kommunales Unternehmen und wurden am 01.07.1992 gegründet.

Weitere Informationen über uns gibt Ihnen unser Internet-Auftritt unter www.swl.de

2. Welche Angaben benötigen die Stadtwerke Leipzig in jedem Fall von mir?

Wir benötigen von Ihnen:

- persönliche Daten (Namen, Straße, Hausnummer, Ort Postleitzahl, E-Mail-Adresse)
- gewünschter Liefertermin
- Zählernummer
- Zählerstand

3. In welche Regionen / PLZ-Gebiete liefern Sie? Bieten Sie Ihre Produkte bundesweit an?

Bitte geben Sie die Postleitzahl Ihrer Verbrauchsstelle in das Vertragsformular ein. Sie erhalten eine direkte Rückmeldung, ob wir Sie beliefern können.

4. Wie lange dauert der Wechsel von meinem bisherigen Anbieter zu Ihnen?

Der Anbieterwechsel dauert in der Regel zwischen 6 und 8 Wochen.

In dieser Zeit erledigen für Sie alle notwendigen Wechselformalitäten, z.B. die Anmeldung beim Netzbetreiber.

Argumentation Online-Produkt & Kundenportal FAQ für alle Kunden außerhalb Online-Portal

(Stand 27.08.2010; 09:00 Uhr)

5. Wie wechsele ich den Stromversorger / Gasversorger?

Der Anbieterwechsel ist einfach:

- Schritt 1: Sie schließen den Online-Vertrag ab.
- Schritt 2: Die Stadtwerke Leipzig übernehmen nach Erhalt Ihres Auftrags die Kündigung bei Ihrem bisherigen Versorger zum nächstmöglichen Termin.
- Schritt 3: Die Stadtwerke Leipzig informieren Sie per E-Mail, ab wann wir Sie mit unserer günstigen Energie aus Leipzig beliefert werden.

6. Soll ich selbst bei meinem Altversorger kündigen?

Mit der Unterzeichnung Ihres neuen Vertrags haben Sie die Stadtwerke Leipzig automatisch damit beauftragt, Ihren alten Vertrag zum nächstmöglichen Zeitpunkt zu kündigen (s. AGB „Ihr bisheriger Vertrag“).

Bitte kündigen Sie Ihren Vertrag selbst, wenn einer dieser Fälle auf Sie zutrifft:

1. Wenn Sie ein Sonderkündigungsrecht wegen einer Vertragsänderung Ihres bisherigen Versorger haben.
In diesem Fall sollten Sie selbst die Kündigung gemäß der eingeräumten Fristen vornehmen, da diese Fristen sehr kurz bemessen sind.
2. Bei Verträgen, bei denen eine kurze Kündigungsfrist vorgegeben ist.

Wird der Vertrag nicht innerhalb der Frist gekündigt, verlängert sich die Laufzeit wieder um einen längeren Zeitraum, beispielsweise sechs oder zwölf Monate. Indem Sie die Kündigung selbst fristgerecht vornehmen, umgehen Sie eine erneute Bindung, die einen kurzfristigen Wechsel verhindern würde.

7. Welche Kündigungsfristen muss ich beachten, um das Online-Angebot der Stadtwerke Leipzig zu nutzen?

In der Grundversorgung beträgt die Kündigungsfrist einen Monat zum Ende des nächsten Kalendermonats.

Haben Sie allerdings bei Ihrem aktuellen Versorger ein anderes Strom-/Gasprodukt gewählt, gelten die vereinbarten Kündigungsfristen aus Ihrem derzeitigen Vertrag..

Argumentation Online-Produkt & Kundenportal FAQ für alle Kunden außerhalb Online-Portal

(Stand 27.08.2010; 09:00 Uhr)

8. Wann beginnt der Liefervertrag?

Der Liefervertrag kommt nach Annahme Ihres Auftrages durch uns per E-Mail zustande. Ihre Energielieferung beginnt zum nächstmöglichen Zeitpunkt; das ist in der Regel der übernächste Monatserste nach Vertragsschluss. Über den genauen Liefertermin informieren wir Sie per E-Mail.

(s. AGB: Ihre Energielieferung)

9. Wie lange dauert der Wechsel zu Ihnen bei meinem Neueinzug in die Wohnung?

Ein Vertrag zur Belieferung mit Strom oder Gas kann mit Lieferbeginn 3 Wochen rückwirkend abgeschlossen werden.

Nach Abschluss der Anmeldung erhalten Sie per E-Mail eine Vertragsannahme.

Danach erhalten Sie von uns eine weitere E-Mail mit der Information, ab wann wir Sie mit unserer günstigen Energie aus Leipzig beliefern werden.

Den jeweiligen Bearbeitungsstand Ihres Vertrags können Sie mit der Auftragsnummer jederzeit online unter dem in der E-Mail genannten Link abrufen.

10. Kann ich das Online-Produkt der Stadtwerke Leipzig nutzen, wenn ich neu baue und mit dem Einzugstermin von den Stadtwerken Leipzig beliefert werden möchte?

Ja. Vom Tag des Zählereinbaus an besteht die Möglichkeit der Strom-/Gasentnahme. Zum Zählereinbau gibt es einen Montagebeleg inkl. Zählerstand und Montagedatum. Diese beiden Angaben benötigen wir kurzfristig, damit wir Sie bei Ihrem zuständigen Netzbetreiber anmelden können und Sie durch uns im Rahmen des Online-Vertrags beliefert werden können.

Wenn Sie zu einem späteren Zeitpunkt als dem Zählereinbaudatum von uns beliefert werden möchten, sind die Kündigungsfristen Ihres bisherigen Lieferanten zu berücksichtigen.

Argumentation Online-Produkt & Kundenportal FAQ für alle Kunden außerhalb Online-Portal

(Stand 27.08.2010; 09:00 Uhr)

Produkteigenschaften

11. Was kostet der Online-Strom / das Online-Gas von den Stadtwerken Leipzig?

Ihr Strompreis / Gaspreis bei den Stadtwerken Leipzig besteht aus

- jährlichem Grundpreis
- Verbrauchspreis pro kWh, welcher abhängig von Ihrem Jahresverbrauch ist.

Ihr Strompreis / Gaspreis wird regional für Ihre PLZ berechnet.

12. Wie erhalte ich den Bonus für den Wechsel zu den Stadtwerken Leipzig?

Dieser Betrag wird einmalig frühestens nach 12 Monaten Belieferungszeit in der nachfolgenden Jahresrechnung gezahlt.

13. Welche Steuern und Abgaben sind im Strompreis / Gaspreis enthalten?

Alle Preisangaben für Haushaltskunden sind inklusive sämtlicher Steuern bzw. Abgaben (Mehrwertsteuer, für Strom: Stromsteuer / für Gas: Energiesteuer, Abgaben für das Erneuerbare-Energien-Gesetz und Kraft-Wärme-Kopplungs-Gesetz) und Gebühren (Zählermiete, Netznutzungsentgelte, etc.). Es kommen keine weiteren Kosten auf Sie zu.

Bis auf Steuer- und Abgabenänderungen unterliegt Ihr gesamter Preis der Preisgarantie.

14. Aus welchem Grund ist der Strompreis / Gaspreis von meiner PLZ abhängig?

Für die Durchleitung des Stroms bzw. des Gases bis zu Ihrer Wohnung fallen Entgelte an, die die Stadtwerke Leipzig an den jeweiligen Strom- und Gasnetzbetreiber entrichten.

Die Lage Ihrer Verbrauchsstelle hat maßgeblichen Einfluss auf diese Entgelte. Daher fragen wir entsprechend die PLZ ab, um Ihnen ein konkretes, verbindliches Angebot machen zu können.

Argumentation Online-Produkt & Kundenportal FAQ für alle Kunden außerhalb Online-Portal

(Stand 27.08.2010; 09:00 Uhr)

15. Kann ich mein Strom- / Gas-Produkt während der Laufzeit anpassen?

Nein. Der von Ihnen gewünschte Tarif ist für die Laufzeit Ihres Strom-/Gasvertrages gültig.

Sollten Sie Änderungen an Ihren persönlichen Daten vornehmen wollen, so aktualisieren Sie diese bitte im Online-Portal.

16. Kann der Lieferantenwechsel zur Unterbrechung der Versorgung mit Strom / Gas führen?

Nein. Durch den Strom- / Gasversorgerwechsel kommt es nicht zu Lieferunterbrechungen.

Auch bei einer zeitlichen Verzögerung beim Wechsel zu den Stadtwerken Leipzig als Ihr neuer Versorger werden Sie ununterbrochen mit Strom / Gas beliefert.

17. Woher stammt die Energie, die ich durch die Stadtwerke Leipzig beziehe?

Der Strom für unser Online-Produkt stammt aus folgenden Quellen:

<http://www.swl.de/site/swl/de/unternehmen/rechtliches/strominformation/main.htm>

Das Gas unseres Online-Produkts stammt von verschiedenen Lieferanten
Erdgas ist ein Naturprodukt und wird aus verschiedenen Förderquellen geliefert.

18. Mit welchem Zählerstand beginnt mein Versorgungsverhältnis bei den Stadtwerken Leipzig?

Die Stadtwerke Leipzig verwenden den Zählerstand, den uns der Netzbetreiber mitgeteilt hat bzw. den Sie abgelesen und uns mitgeteilt haben.

Argumentation Online-Produkt & Kundenportal FAQ für alle Kunden außerhalb Online-Portal

(Stand 27.08.2010; 09:00 Uhr)

19. Wird bei einem Wechsel zu den Stadtwerken Leipzig bei mir der Zähler ausgetauscht? / Sind nach einem Wechsel technische Änderungen an Zähler oder Leitungen notwendig?

Nein. Zähler oder Leitungen werden beim Versorgerwechsel nicht aus- oder umgebaut. Ihr örtlicher Netzbetreiber kümmert sich weiterhin um die Wartung des Strom-/Gasnetzes und ist Ihr Ansprechpartner bei Störungen im Versorgungsnetz.

Mit Beginn der Strom-/Gasversorgung durch die Stadtwerke Leipzig wird die Belieferung zu unseren Konditionen durchgeführt und entsprechend abgerechnet.

Abmeldung

20. Wie bekomme ich weiterhin Strom-/Gas von den Stadtwerken Leipzig, wenn ich später umziehe?

Sie wollen umziehen und weiterhin von uns versorgt werden? Dann melden Sie uns Ihren Umzug zeitnah möglichst vor dem Einzugstermin über unser Onlineportal.

Bitte beachten Sie, dass eine Anmeldung zum Einzugstermin nur bis maximal 3 Wochen rückwirkend möglich ist.

Sofern dieser Zeitraum überschritten ist, können Sie zum nächstmöglichen Termin unsere günstige Energie beziehen. Die Lieferung kann auch hier nur unter Wahrung der gesetzlich vorgeschriebenen Fristen und/ oder der Fristen, die sich aus einem eventuell zwischenzeitlich abgeschlossenen Vertrag ergeben, erfolgen.

Welche Daten wir im Falle eines Umzugs von Ihnen benötigen und alles Weitere zum Thema Anmeldung erfahren Sie in folgenden Fragen:

- Welche Angaben benötigen die Stadtwerke Leipzig in jedem Fall von mir?
- In welche Regionen / PLZ-Gebiete liefern Sie? Bieten Sie Ihre Produkte bundesweit an?
- Wie lange dauert der Wechsel von meinem bisherigen Anbieter zu Ihnen?
- Wie wechsele ich den Stromversorger / Gasversorger?
- Soll ich selbst bei meinem Altversorger kündigen?
- Welche Kündigungsfristen muss ich beachten, um das Online-Angebot der Stadtwerke Leipzig zu nutzen?
- Wann beginnt der Liefervertrag?

Argumentation Online-Produkt & Kundenportal FAQ für alle Kunden außerhalb Online-Portal

(Stand 27.08.2010; 09:00 Uhr)

AGB:

Ihr Vertrag

Sie und auch wir können den Vertrag mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende in Textform, vorzugsweise per E-Mail, kündigen.

Ziehen Sie aus, endet der Vertrag mit dem Auszug automatisch. Sie erhalten nach Beendigung des Vertrages eine Schlussrechnung. Sie informieren uns möglichst 8 Wochen im Voraus über den Auszug.

21. Wie erfolgt die Abrechnung bei einer Kündigung vor Ablauf eines kompletten Abrechnungszeitraums?

In diesem Fall wird Ihr aktueller Zählerstand mit den von Ihnen geleisteten Abschlägen abgeglichen.

Eine eventuell vorhandene Differenz zwischen der Menge der bezahlten und verbrauchten Energie wird dann zeitnah über eine Schlussabrechnung beglichen (Rückerstattung bzw. Nachzahlung).

Rechtliche Bedingungen

22. Habe ich eine Widerspruchs-/ Widerrufsfrist?

Ja. Sie können innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsabschluss von Ihrem Widerrufsrecht Gebrauch machen.

Den Widerruf senden Sie bitte per E-Mail an widerruf@swl.de.

23. Wann kann ich kündigen?

Die Stadtwerke Leipzig wollen mit ihren Produkten und Preisen überzeugen, nicht in dem sie den Kunden mit allen Mitteln an einem Vertrag festhalten. Der Vertrag ist daher an fairen wettbewerblichen Bedingungen ausgerichtet. Sie und auch wir können den

Argumentation Online-Produkt & Kundenportal FAQ für alle Kunden außerhalb Online-Portal

(Stand 27.08.2010; 09:00 Uhr)

Vertrag mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende in Textform, vorzugsweise per E-Mail, kündigen.

Ziehen Sie aus, endet der Vertrag mit dem Auszug automatisch. Sie erhalten nach Beendigung des Vertrages eine Schlussrechnung. Sie informieren uns möglichst 8 Wochen im Voraus über den Auszug. (s. AGB: Ihr Vertrag)

Bis 6 Monate nach Vertragsende können wir Sie über Ihre gültige E-Mail-Adresse erreichen - Sie können Ihre Daten im Kundenportal während dieser Zeit noch einsehen. (s. AGB: Unsere Kommunikation)