



## FAQs zum Thema Stromvertrags-Änderung

### Warum kündigt die EWR einem Teil ihrer Kunden den Stromvertrag?

Unser Anliegen ist, unseren Kunden neben fairen Preisen auch transparente Vertragsinhalte zu bieten. Aufgrund gesetzlicher Änderungen sind wir aktuell gezwungen, unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu überarbeiten und unseren Kunden somit ein neues Vertragsangebot zu unterbreiten. Aus diesem Grund hat die EWR - wie andere Versorger auch - ihre Verträge angepasst, die ab 01.01.2014 zur Verfügung stehen.

### Wer ist betroffen, wer nicht?

Die EWR kündigt **alle Sonderverträge** ihrer Privat- und Gewerbekunden zum 31.12.2013 mit **Ausnahme von EWR natur fix 24 mit Laufzeit bis 31.12.2014**. Grundversorgte Kunden bleiben davon ebenfalls unberührt. Die betroffenen Kunden haben Mitte November ein Schreiben erhalten, in dem auf die Kündigung hingewiesen wurde.

### Was müssen die Kunden tun, wenn sie weiter einen Sondervertrag haben wollen?

Die betroffenen Kunden haben mit der Kündigung einen neuen Vertrag nebst der ab dem 01.01.2014 gültigen Preise erhalten. Die EWR empfiehlt, den Vertrag baldmöglichst zu unterschreiben und an die EWR zurück zu senden, damit die Kunden auch weiterhin von den günstigen Konditionen der Sonderverträge profitieren.

### Beinhalten die neuen Verträge versteckte Preiserhöhungen?

Nein, die Kalkulationsgrundlagen der Produkte sind unverändert geblieben. Bei den neuen Preisen wurden nur die gesetzlichen Umlagen- und Abgabenveränderungen weiter gegeben. Ein Teil der Erhöhung konnte sogar durch Beschaffungsvorteile kompensiert werden. Die Änderungen werden nur durch rechtliche Grundlagen erforderlich.

### Bis wann muss die Rücksendung der Verträge geschehen?

Stichtag ist der **31.12.2013**. Sollte der EWR der unterschriebene Sondervertrag bis dahin nicht vorliegen, bleibt selbstverständlich die sichere Stromversorgung gewährleistet. Der Kunde wird ab dann allerdings im Rahmen der Grundversorgung beliefert und abgerechnet. Vorsorglich muss die EWR darauf hinweisen, dass die Preis-Konditionen der Grundversorgung von denen der Sonderverträge abweichen.

### Was passiert, wenn ich die Frist versäume?

Grundsätzlich hat der Kunde auch nach Fristverstreichen am 31.12.2013 jederzeit die Möglichkeit, in einen der günstigen Sonderverträge EWR *premio strom* oder EWR *natur fix 24* zu wechseln. Ab Vertragsunterzeichnung gelten dann die neuen Konditionen.

### Wie viel mehr zahle ich als Kunde, wenn ich in die Grundversorgung rutsche?

Bei einem durchschnittlichen Jahresverbrauch eines Haushalts von 3.500 kWh bedeutet dies gegenüber EWR *premio strom* Mehrkosten in Höhe von ca. 48,- € bzw. ca. 4,6 Prozent.

### Ist die Kündigung ein einmaliger Vorgang? Oder muss der Kunde sich darauf einstellen, dass dies in der Zukunft öfter passiert?

Leider ja, der Gesetzgeber zwingt uns dazu! Alle EWR Strom-Sonderverträge (mit Ausnahme von EWR *natur fix 24*) haben zukünftig nur noch eine Laufzeit bis zum 31.12. des jeweiligen Jahres. Eine automatische Vertragsverlängerung erfolgt nicht. Die Preise sind somit vom 01.01. bis zum 31.12. fest vereinbart. Die Kunden erhalten aber frühzeitig vor Vertragsende ein neues Angebot, welches erneut unterschrieben werden muss. Eine Kündigung des Vertrages zum Ende der Laufzeit ist nicht mehr notwendig, da der Vertrag automatisch endet.

### An wen wende ich mich, wenn ich weitere Fragen habe?

Hier liegt der große Vorteil der EWR als lokalem Energiedienstleister. Wir sind persönlich im ServiceCenter im Allee-Center, telefonisch unter **0180 2 164 164\*** oder online unter [www.ewr-gmbh.de](http://www.ewr-gmbh.de) für unsere Kunden da. Auf Wunsch vereinbaren wir auch einen Vor-Ort-Termin und beraten die Kunden zu möglichen Energieeinsparungen in ihrem Haushalt.

### Öffnungszeiten ServiceCenter im Allee-Center:

Montag	09:00 - 18:00 Uhr
Dienstag	08:00 - 16:00 Uhr
Mittwoch	08:00 - 16:00 Uhr
Donnerstag	09:00 - 18:00 Uhr
Freitag	08:00 - 14:00 Uhr

\* Nur 6 Cent/Gespräch aus dem dt. Festnetz, Mobilfunk max. 42 Cent/Minute.