Stadt Nürnberg

Der Oberbürgermeister

AfD Stadtratsfraktion
Nürnberg
Fünferplatz 2
90403 Nürnberg

Beschwerde über die N-ERGIE Aktiengesellschaft
Ihr Schreiben vom 15. Februar 2023, Unser Zeichen: 10.23.10-6/1324/1

Sehr geehrter Herr Hübscher, sehr geehrter Herr Feder,

Ihr Schreiben vom 15. Februar 2023 habe ich erhalten.

Ich habe mich mit der N-ERGIE Aktiengesellschaft in Verbindung gesetzt und um eine Stellungnahme gebeten. Diese teilte mir mit, dass es tatsächlich zu Fehlern im Zahllauf bei Kunden mit SEPA- Lastschriftmandat im Dezember 2022 kam, welcher jedoch umgehend behoben wurde.

Das Gesetz spricht von dem im Dezember fälligen Abschlag. Deshalb war auch bei Kunden mit Überweisung bzw. einem Dauerauftrag der Abschlag mit der Fälligkeit 1. Dezember 2022 nicht zur Zahlung fällig. Hierbei ist zu erwähnen, dass das Erdgas-Wärme-Soforthilfegesetz ESWG zwei Formen der Entlastung vorsieht.

Gemäß Punkt 1 (g) des ESWG können Kunden, die den Abschlag selbst überweisen, den im Dezember fälligen Abschlag selbständig einbehalten. Sofern der Kunde den Abschlag überweist, z.B. bei einem Dauerauftrag, erfolgt die Verrechnung in der nächsten Verbrauchsabrechnung. Falls sich die Kunden aufgrund des überwiesenen Abschlags bei der N-ERGIE gemeldet haben, wurde Ihnen der zu viel geleistete Betrag zurückerstattet. Eine Pflicht zur Rücküberweisung besteht jedoch nicht.

In Einzelfällen ist zudem zu prüfen, ob eine Berechtigung vorliegt (bei Privatkunden Wärme-/Erdgas Verbrauch mit direkter Vertragsbeziehung mit der N-ERGIE) und ob ggf. andere Positionen, z.B. Strom oder Wasser noch ausstehen. Sollte es sich um einen Fernwärme-Vertrag handeln, wurde die Soforthilfe gemäß dem Gesetz im Dezember direkt überwiesen (bei Vorlage einer Bankverbindung) und der Abschlag nicht einbehalten. Auch dieser Sonderfall wäre also zu berücksichtigen.

Natürlich ist bei der Masse an Kunden auch nie auszuschließen, dass eine bestimmte Sonderkonstellation zu vereinzelten Fehlern führt. Ohne genaue Kenntnis des Falls ist hier jedoch eine abschließende Antwort nicht möglich.

Bei der Umsetzung der Soforthilfen und der Preisbremsen hält sich die N-ERGIE an die gesetzlichen Vorgaben. Jeder berechtigte Kunde erhält die Dezembersoforthilfe und die Preisbremsen. Sollte es hierbei im Einzelfall zu Klärungsbedarf kommen, unterstützt die N-ERGIE die Kunden durch entsprechende Informationsangebote und ihre Kundenbetreuer sehr gerne.

Ich freue mich, wenn Ihre Fragen durch meine Ausführungen beantwortet wurden. Sollten Sie darüber hinaus noch Fragen haben bzw. ein konkreter Fall geklärt werden, steht Ihnen gerne Frau Sandra Henschel-Saffer bei der N-ERGIE unter der Rufnummer 0911 802-15039 zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Marcus König