

# Informationsblatt

§ 125 (4) GWG, § 127 (2) GWG und § 4 FAGG

illwerke vkw AG, Weidachstraße 6, 6900 Bregenz  
Kontakt: +43 5574 9000; kundenservice@vkw.at; [www.vkw.at](http://www.vkw.at)  
UID-Nr.: ATU 36737402



## Vertragsgegenstand

Die illwerke vkw liefert den Gesamtbedarf an Energie an die im Liefervertrag angeführte Verbrauchsstelle des Kunden. Der Beginn der Lieferung ergibt sich aus dem Liefervertrag. Die Erbringung von Netzdienstleistungen (Netzzutritt und Netznutzung) ist mit dem örtlich für die Verbrauchsstelle zuständigen Netzbetreiber im Netzzugangsvertrag zu vereinbaren und nicht Gegenstand des Liefervertrags. Ein aufrechter Netzzugangsvertrag ist Voraussetzung für die Belieferung der Verbrauchsstelle.

## Vertragsdauer und Vertragsgrundlagen

Die Lieferung beginnt, gemäß Liefervertrag, nach Eingang der Bestellung zum frühestmöglichen Zeitpunkt nach den Marktregeln, frühestens jedoch zum vom Kunde gewünschten Lieferbeginn. Die illwerke vkw verständigt den Kunden durch die Zusendung der Vertragsbestätigung über das Datum des Lieferbeginns. Sofern im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, wird der Vertrag auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann vom Kunden unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von zwei Wochen und von illwerke vkw unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von acht Wochen schriftlich gekündigt werden. Dem Vertrag zu Grunde liegen die vor Vertragsabschluss übermittelten/zur Kenntnis gebrachten Allgemeinen Erdgaslieferbedingungen (AELB) für Haushaltskunden und Kleinunternehmen und sind einsehbar unter [www.vkw.at/aelb](http://www.vkw.at/aelb). Die Voraussetzungen der von der illwerke vkw an den Kunden gelieferten Energie ergeben sich aus dem vereinbarten Produktblatt. Die physikalische Qualität der aus dem Netz abgenommenen Energie richtet sich nach der vom örtlichen Netzbetreiber zur Verfügung gestellten Qualität.

## Preise

Die Energiepreise sind im mit dem Kunden im Liefervertrag vereinbarten Produktblatt angeführt. Dieses ist auch unter [www.vkw.at](http://www.vkw.at) oder beim vkw Kundenservice erhältlich. Es gelten die Preise im Produktblatt zum Zeitpunkt des Abschlusses des Liefervertrages. Als Konsument (lt. KSchG) beachten Sie bitte die Index-Ausgangswerte zur Wertsicherung der Energiepreise im Produktblatt. Die aktuellen Index-Vergleichswerte und weitere Informationen erhalten Sie unter [www.vkw.at/erdgasindex](http://www.vkw.at/erdgasindex) oder beim vkw Kundenservice. Nicht Gegenstand des Liefervertrags und im Energiepreis nicht enthalten sind die vom Kunden dem zuständigen Netzbetreiber geschuldeten Entgelte für die Erbringung von Netzdienstleistungen aus dem Netzzugangsvertrag und Steuern, Abgaben, Gebühren, Beiträge, Zuschläge sowie Zahlungsverpflichtungen aus Förderungen, die nach Gesetz, Verordnung oder behördlicher Verfügung auf den Bezug von Erdgas anfallen und von illwerke vkw im Namen und auf Rechnung des jeweiligen Netzbetreibers mit abgerechnet werden.

## Abrechnung und Zahlung

Die Abrechnung erfolgt auf Basis der vom Netzbetreiber ermittelten Verbrauchswerte. Die Rechnungslegung über das von illwerke vkw gelieferten Erdgases an den Kunden erfolgt in der Regel jährlich. Die illwerke vkw darf monatliche Teilbetragszahlungen zu festgelegten Fälligkeiten fordern und kann auch andere Teilzahlungszeiträume mit dem Kunden vereinbaren. Der Kunde hat in jedem Fall das Recht, eine Zahlung in monatlichen Teilbeträgen zu verlangen. Rechnungen sind binnen 14 Tagen ab Erhalt zur Zahlung fällig. Zahlungsoptionen sind SEPA-Lastschrift, Banküberweisung oder Zahlschein. Die Fälligkeiten monatlicher Teilbetragszahlungen ergeben sich aus dem im Vorhinein für die jeweilige Abrechnungsperiode bekannt gegebenen Zahlungsplan. Bei Zahlungsverzug können Verzugszinsen von vier Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz verlangt werden. Bei einer Nachzahlung aus einer Verbrauchsabrechnung haben Sie das Recht auf eine Ratenzahlung. Für weitere Infos oder eine entsprechende Ratenvereinbarung wenden Sie sich bitte an den vkw Kundenservice.

## Verbrauchs- und Kosteninformation (§ 126b GWG)

Der Kunde erhält, sofern er dies nicht ausdrücklich ablehnt, eine detaillierte Verbrauchs- und Erdgaskosteninformation. Ist kein intelligentes Messgerät (Lastprofilzähler) installiert, stellt illwerke vkw dem Kunden gemäß § 126b GWG 2011 die Verbrauchs- und Erdgaskosteninformation elektronisch im Kundenportal gemeinsam mit der Rechnung bereit. Im Falle einer unterjährigen Zählerstandsbekanntgabe durch den Kunden an den Netzbetreiber wird dem Kunden diese Information höchstens einmal vierteljährlich kostenlos innerhalb von zwei Wochen nach Einlangen der Verbrauchsdaten bei der illwerke vkw elektronisch übermittelt.

## Rücktrittsrecht

Für Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) gelten im Zusammenhang mit dem Vertragsabschluss insbesondere die Rücktrittsrechte des KSchG und des Fern- und Auswärtsgeschäftesgesetzes (FAGG). Die Bedingungen, Fristen und die Vorgangsweise für die Ausübung dieses Rechts werden dem Kunden vor Vertragsabschluss getrennt zur Kenntnis gebracht und sind zudem einsehbar unter [www.vkw.at/ruecktritt](http://www.vkw.at/ruecktritt)

## Recht auf Grundversorgung (§ 124 GWG)

Sie haben das Recht, sich gegenüber jedem Lieferanten, der an Ihrer Adresse Erdgas an Haushaltskunden liefert, auf die Grundversorgung zu berufen (§ 124 GWG 2011).

## Wann kann die Grundversorgung relevant sein?

Die Grundversorgung ist zum Beispiel relevant bei Zahlungsschwierigkeiten, wenn die Abschaltung der Anlage droht oder die Anlage bereits abgeschaltet wurde und wenn Sie Schwierigkeiten haben, einen Lieferanten zu finden, der bereit ist, einen Vertrag über die Belieferung mit Erdgas mit Ihnen abzuschließen. Wenn Sie einem Erdgaslieferanten mitteilen, dass Sie sich auf die Grundversorgung berufen, besteht für diesen eine Pflicht zur Grundversorgung. Sie werden dann zum Grundversorgungs-Tarif dieses Lieferanten beliefert. Wenn Sie sich gegenüber einem Lieferanten auf die Grundversorgung berufen, ist auch Ihr Netzbetreiber dazu verpflichtet, seine Dienstleistungen zu erbringen und damit Ihre Belieferung mit Erdgas zu ermöglichen. Auch illwerke vkw bietet eine Grundversorgung an. Nähere Informationen über die Grundversorgung, zum Beispiel über unseren Grundversorgungs-Tarif oder zur maximalen Höhe einer Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung, finden Sie unter [www.vkw.at/erdgas-grundversorgung-privat](http://www.vkw.at/erdgas-grundversorgung-privat) und unter [www.e-control.at/grundversorgung](http://www.e-control.at/grundversorgung).

## Fragen und Beschwerden

Für Anfragen und Beschwerden zum Liefervertrag steht dem Kunden der vkw Kundenservice (+43 5574 9000; kundenservice@vkw.at) zur Verfügung. Weiters können Kunden Streit- oder Beschwerdefälle gemäß § 26 Energie-Control-Gesetz schriftlich der Schlichtungsstelle der E-Control Austria vorlegen: Energie-Control Austria, Schlichtungsstelle, Rudolphsplatz 13a, 1010 Wien, E-Mail: [schlichtungsstelle@e-control.at](mailto:schlichtungsstelle@e-control.at), Fax: +43 (1) 24724-900.

## Entschädigungs- und Erstattungsregelungen:

Wenn Fehler in der Ermittlung des Rechnungsbetrages festgestellt werden, muss illwerke vkw den zu viel bezahlten Betrag rückerstatten oder der Kunde den zu wenig berechneten Betrag nachzahlen. Ansprüche auf Richtigstellung sind längstens auf den Verbrauch des laufenden und der drei vorausgegangenen Kalenderjahre beschränkt, wobei bereicherungsrechtliche Ansprüche von Haushaltskunden davon unberührt bleiben.

Diese Informationen stellen nur Kurzzusammenfassungen der tatsächlich verfügbaren Informationen und Vertragsinhalte dar. Näheres finden Sie in unseren AELB und in den verwiesenen Dokumenten.