

Produktblatt

vwk Strom Flex

Monatliche Preisanpassung



Produktmerkmale:

- Monatliche Preisanpassung entsprechend der Börsenpreise
- Monatliche Abrechnung
- Für Kunden mit einem Stromverbrauch von bis zu 100.000 kWh pro Jahr
- Registrierung im vkw Kundenportal und Zustimmung zur Online-Kommunikation erforderlich

Energiepreis

Dem Produkt Strom Flex liegen die Monatspreise der Europäischen Energiebörse EEX für das Terminmarktprodukt Phelix-AT Base Month Future zugrunde. Der Energiepreis besteht aus einem Verbrauchspreis (ct/kWh) und einem verbrauchsunabhängigen Grundpreis (Euro/Jahr). Der Verbrauchspreis wird entsprechend der Preisentwicklung an der europäischen Energiebörse EEX angepasst und vor Beginn des jeweiligen Liefermonats im Internet unter www.vkw.at/strom-flex veröffentlicht. Bei Bekanntgabe einer E-Mail-Adresse wird die monatliche Verbrauchspreisanpassung zudem per E-Mail versendet. Der Grundpreis Energie wird nicht monatlich angepasst.

	Energiepreise exkl. USt.	Energiepreise inkl. 20% USt.
Börsenpreis Liefermonat je kWh	EEX Phelix-AT Base Month Future x 1,1 Lastprofil-Faktor	
Aufschlag je kWh	1,20 ct	1,44 ct
Grundpreis pro Jahr	36,00 €	43,20 €

Upgrade
Öko+
Nur 0,84 ct/kWh
Aufpreis für 100 %
Regionalität¹

Börsenpreis Liefermonat: Mittelwert der „Phelix-AT Base Month Future“-Abrechnungspreise der ersten 15 Kalendertage im Vormonat (dividiert durch 10 zur Umrechnung von €/MWh auf ct/kWh). Die aktuellen und historischen Abrechnungspreise des Phelix-AT Base Month Future finden Sie im Internet unter www.eex.com/de/marktdaten/strom/futures. Bitte wählen Sie dafür im Drop-Down Menü „EEX Austrian Power Futures“ aus und wählen Sie den Zeitraum „Monat“ sowie im Datumsfeld die Handelstage aus. Hinweis: An Feiertagen und Wochenendtagen gibt es keine Abrechnungspreise.

Der **Lastprofil-Faktor** gleicht die niedrigeren Preise des verrechneten Grundlastproduktes (Phelix AT Base Month Future) aus, da ein typisches Haushaltsprofil in den Spitzenstunden (8-20 Uhr) meist höhere Verbräuche aufweist.

Der **Aufschlag** deckt anteilig die Verwaltungskosten und lieferspezifische Kosten wie Herkunftsnachweise oder Ausgleichsenergie ab.

Im **Grundpreis** enthalten sind Kosten, die der Stromversorger für die Bereitstellung der – zur Erfüllung des Vertrages – konkreten Leistungen aufwenden muss. Diese Kosten beinhalten insbesondere allgemeine Verwaltungskosten, wie Personal-, IT-, Material- und Marketingkosten.

Zur Anpassung des Grundpreises und Aufschlages: Der Index-Ausgangswert für die Wertsicherung auf Basis des österreichischen Verbraucherpreisindex 2015 (VPI 2015) gemäß den Vertragsbedingungen Strom Flex beträgt 135,4 Punkte (Wert Dezember 2024).

Wichtiger Hinweis zu den wirtschaftlichen Auswirkungen von Stromprodukten mit monatlicher Preisanpassung: Der Verbrauchspreis basiert auf Großhandelspreisen für Stromlieferanten und kann daher

größeren Schwankungen unterliegen. Dadurch sind auch erhebliche Preissprünge möglich. Die Preissprünge können sowohl nach oben als auch nach unten auftreten und unterschiedlich lang andauern.

Daraus können sich in Abhängigkeit der Entwicklung der Großhandelspreise Preisvorteile gegenüber Stromprodukten ohne variabler Preisfestsetzung ergeben. Andererseits besteht das Risiko, dass - bedingt durch Preissprünge nach oben - der Verbrauchspreis Energie auch wesentlich höher ausfallen kann, als bei Stromprodukten ohne variabler Preisfestsetzung.

Es gelten die vereinbarten „Allgemeinen Stromlieferbedingungen“ (ASLB), abrufbar unter: www.vkw.at/strom-flex.

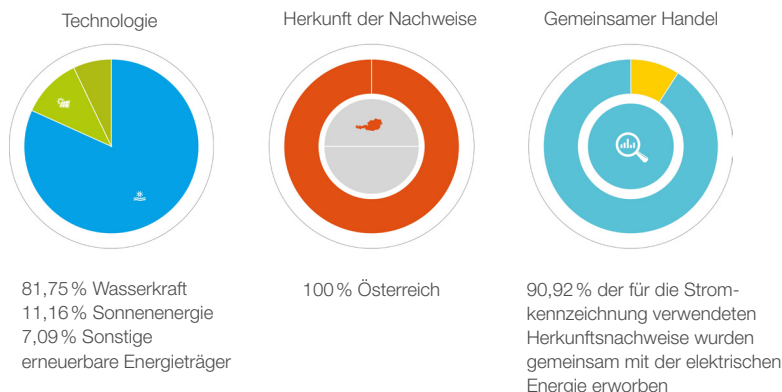
Die Netz- und Messentgelte des ortszuständigen Netzbetreibers sowie die gesetzlichen Zuschläge (Elektrizitätsabgabe und Erneuerbaren-Förderungen) sind in den angeführten Energiepreisen nicht enthalten und werden zusätzlich in Rechnung gestellt.

Besitz der Kunde ein intelligentes Messgerät (Smart Meter) werden die gemessenen Monatsverbrauchswerte zur Abrechnung und Verbrauchsinformation verwendet. Widerruft der Kunde die Übertragung der Monatsverbrauchswerte, erfolgt die Verbrauchsabgrenzung auf Basis des vom Netzbetreiber zugewiesenen synthetischen Lastprofils.

¹ **Upgrade Öko+:** Ist TÜV-Austria „geprüft nachhaltiger Ökostrom“. Die Herkunftsnachweise stammen zu 100 % aus Vorarlberger Ökostromanlagen und werden gemeinsam mit der Energie eingekauft. Mit dem Aufpreis von 0,84 ct/kWh werden die regionalen Ökostromerzeuger zusätzlich unterstützt.

Stromkennzeichnung

Versorgemix 01-2024 bis 12-2024 illwerke vkw



Produktmix vkw Strom 01-2024 bis 12-2024 illwerke vkw



Berechnungsbeispiel April 2025:

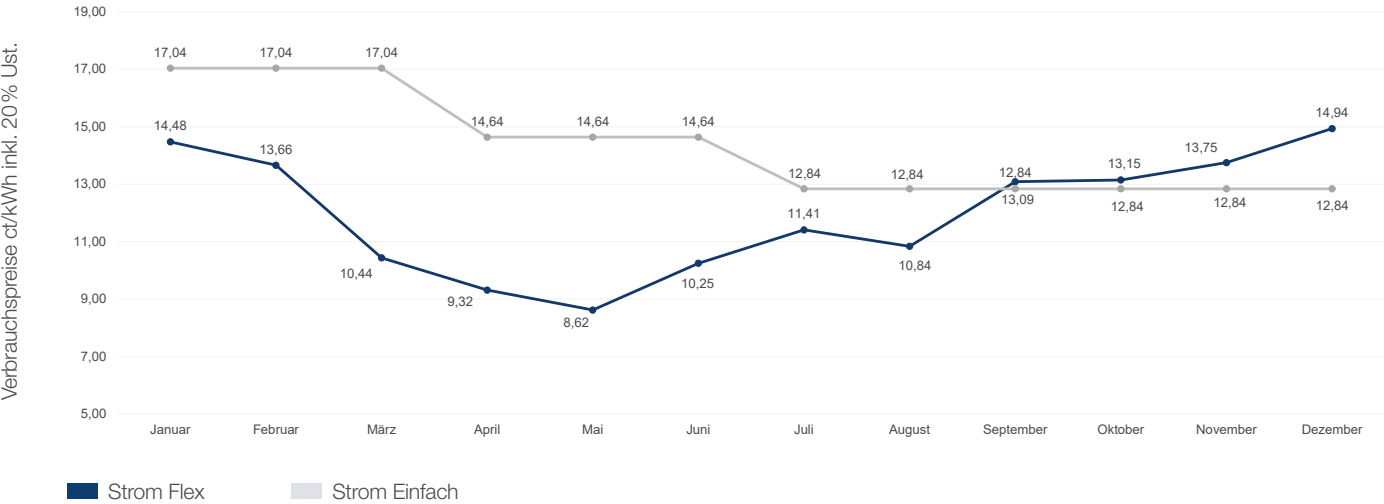
Der Energie Verbrauchspreis für April 2025 wird aus dem Mittelwert* der „Phelix-AT Base Month Future Abrechnungspreise vom 01. bis 15. April 2025 (80,914 €/MWh) dividiert durch 10 (zur Umrechnung von €/MWh auf ct/kWh) gebildet. Der Börsenpreis wird mit dem Lastprofil-Faktor von 1,1 multipliziert und mit dem Aufschlag von 1,2 ct/kWh addiert. Hinzu kommen 20% USt. Daraus ergibt sich ein gerundeter Verbrauchspreis von 12,12 ct/kWh brutto.

* Mittelwert = Summe der Settlementpreise / Anzahl der Abrechnungspreise

Beispielrechnung Energiekosten „Strom Flex“ und „Strom Einfach“ für das Kalenderjahr 2024

Grundlage dieser Vergleichsrechnung ist ein typischer Haushalt mit einem Jahresverbrauch von 3.500 kWh auf Basis des Standardlastprofils für Haushaltskunden (H0). Preise inkl. 20 % USt.

2024	Jan.	Feb.	März	April	Mai	Juni	Juli	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.	Dez.	Summe
Verbrauch (kWh)	354	323	324	290	273	245	243	249	256	290	304	349	3.500
Energiekosten Strom Flex inkl. Grundpreis Energie und 20% USt.	54,90	47,55	37,47	30,56	27,19	28,65	31,39	30,65	37,05	41,79	45,35	55,79	486,34
Energiekosten Strom Einfach inkl. Grundpreis Energie und 20% USt.	62,46	57,04	57,34	44,52	42,10	37,93	33,34	34,11	34,94	39,37	41,10	46,95	531,19



Die Netz- und Messentgelte sowie die gesetzlichen Zuschläge (Elektrizitätsabgabe und Erneuerbaren-Förderungen) sind in den Vergleichsrechnungen der Energiekosten nicht enthalten.

Strom Flex – Vertragsbedingungen



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

1. Die illwerke vkw liefert den Gesamtbedarf an elektrischer Energie an die bezeichnete Verbrauchsstelle auf Basis des vorliegenden Stromlieferungsvertrags und der Allgemeinen Stromlieferbedingungen (ASLB) für Haushaltskunden in der genannten Reihenfolge. Das Produktangebot ist gültig für Kunden mit Verbrauchsstellen in Vorarlberg (Ausnahme Kleinwalsertal) mit einem maximalen Jahresverbrauch von 100.000 kWh. Der Vertrag kommt durch übereinstimmende Willenserklärungen zustande. Der gegenständliche Stromlieferungsvertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann entsprechend den Regelungen in den oben genannten Allgemeinen Stromlieferbedingungen gekündigt werden. Die ordentliche Kündigung von Haushaltskunden oder Kleinunternehmen gegenüber dem Stromversorger ist unter Einhaltung einer Frist von zwei Wochen und vom Stromversorger gegenüber diesen Kunden unter Einhaltung einer Frist von acht Wochen möglich.
2. Es wird ausdrücklich vereinbart, dass der Verbrauchspreis Energie (ohne Netzentgelte und gesetzliche Umlagen, Steuern und Abgaben) monatlich entsprechend der Preisentwicklung an der Europäischen Energiebörse EEX angepasst wird. **Wichtiger Hinweis zu den wirtschaftlichen Auswirkungen:** Der Verbrauchspreis basiert auf Großhandelspreisen für Stromlieferanten und kann daher größeren Schwankungen unterliegen. Dadurch sind auch erhebliche Preissprünge während der Vertragslaufzeit möglich. Die Preissprünge können sowohl nach oben als auch nach unten auftreten und unterschiedlich lang andauern. Daraus können sich in Abhängigkeit der Entwicklung der Großhandelspreise Preisvorteile gegenüber Stromprodukten ohne variable Preisfestsetzung ergeben. Andererseits besteht das Risiko, dass - bedingt durch Preissprünge nach oben - der Energiepreis auch wesentlich höher ausfallen kann als bei Stromprodukten ohne variable Preisfestsetzung. Empfehlung: Kunden eines Produkts mit variabler Preisfestsetzung sollten ihren Verbrauch sowie die Entwicklung der Börsenpreise, die der variablen Preisvereinbarung zugrunde gelegt sind, laufend prüfen. Die monatliche Anpassung des Verbrauchspreises stellt keinen Grund für eine Vertragsbeendigung dar.
3. Berechnungsformel für den Energie Verbrauchspreis: Der Verbrauchspreis eines Liefermonats wird monatlich neu festgesetzt und ergibt sich, indem der Mittelwert der „Phelix-AT Base Month Future“-Abrechnungspreise der ersten 15 Kalendertage im Vormonat (dividiert durch 10 zur Umrechnung von Euro/MWh auf Cent/kWh) mit einem Lastprofil-Faktor multipliziert und einem Aufschlag addiert wird. Beide Preiskomponenten sind auf dem vertraglich vereinbarten Produktblatt dargestellt. Der Lastprofil-Faktor gleicht die niedrigeren Preise des verrechneten Grundlastproduktes (Phelix AT Base Month Future) aus, da ein typisches Haushaltsprofil in den Spitzenstunden (8-20 Uhr) meist höhere Verbräuche aufweist. Der Lastprofil-Faktor unterliegt keiner automatischen Anpassung. Der Aufschlag deckt anteilig die Verwaltungskosten (wie Personal-, IT-, Material- und Marketingkosten) und lieferspezifische Kosten wie Herkunftsnachweise oder Ausgleichsenergie ab. Die aktuellen und historischen Abrechnungspreise des Phelix-AT Base Month Future finden Sie im Internet unter www.eex.com/de/marktdaten/strom/futures. Bitte wählen Sie dafür im Drop-Down Menü „EEX Austrian Power Futures“ aus und wählen Sie den Zeitraum „Monat“ sowie im Datumsfeld die Handelstage aus. Hinweis: An Feiertagen und Wochenendtagen gibt es keine Abrechnungspreise.
4. Der Grundpreis Energie (ohne Netzentgelte und gesetzliche Umlagen, Steuern und Abgaben) wird nicht monatlich angepasst. Im Grundpreis enthalten sind allgemeine Verwaltungskosten, wie Personal-, IT-, Material- und Marketingkosten.
5. Anpassung des Aufschlages und Grundpreises: Die Anpassung des Aufschlages und Grundpreises erfolgt jeweils zum 1. April eines jeden Kalenderjahres der Vertragsbeziehung auf Basis der errechneten prozentuellen Indexänderung. Als Maß zur Berechnung der Wertbeständigkeit dient der österreichische Verbraucherpreisindex 2015 (VPI). Der VPI 2015 wird veröffentlicht unter <https://www.statistik.at/statistiken/volkswirtschaft-und-oeffentliche-finanzen/preise-und-preisindizes/verbraucherpreisindex-vpi/hvpi> und kann beim vkw Kundenservice nachgefragt und eingesehen werden. Wird der VPI 2015 von der Statistik Austria nicht mehr veröffentlicht, dann gilt der damit verkettete VPI der Statistik Austria als vereinbart. Wird überhaupt kein VPI mehr veröffentlicht, dann gilt der von Gesetz wegen an seine Stelle tretende Nachfolgeindex als vereinbart. illwerke vkw wird den Aufschlag entsprechend der Veränderung des Indexwertes für den Dezember des Jahres gegenüber des im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses oder nach der letzten Preisänderung für alle Kunden geltenden Index-Ausgangswertes anpassen. Der geltende Index-Ausgangswert wird dem Kunden im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses oder im Zuge einer Preisänderung vom Stromversorger schriftlich bekanntgegeben und zusätzlich jeweils aktuell unter www.vkw.at/strom-flex veröffentlicht. illwerke vkw ist berechtigt, auf eine indexbasierte Erhöhung (nicht jedoch auf eine Senkung) des Aufschlages teilweise oder gänzlich zu verzichten, um die Auswirkungen einer Erhöhung des Aufschlages zum Vorteil des Kunden zu reduzieren, und wird den Kunden darüber ebenfalls schriftlich informieren. Gleichzeitig mit dieser Information wird ein neuer Index-Ausgangswert bekannt geben. Die Änderung des Aufschlages sind jedenfalls erst nach Ablauf von drei Monaten nach Vertragsabschluss und nach Ablauf der Fristen für allfällige individuell vereinbarte Preisgarantien zulässig.
6. Der monatliche Verbrauchspreis sowie Informationen zur Preisentwicklung und auftretenden Risiken sind im Internet unter www.vkw.at/strom-flex oder beim vkw Kundenservice einsehbar. Bei Bekanntgabe einer E-Mail-Adresse im vkw Kundenportal wird der Kunde zudem über die monatliche Verbrauchspreisanpassung rechtzeitig per E-Mail informiert. Die E-Mails werden an die vom Kunden im Kundenportal zuletzt angegebene E-Mail-Adresse gesendet. Dies ist keine vertragliche Informationsverpflichtung, sondern ein Informationsservice.
7. Falls keine monatlichen Verbrauchsdaten zur Verfügung stehen, erfolgt die Verbrauchsabgrenzung auf Basis des vom Netzbetreiber zugewiesenen Standard-Lastprofils. Das Standard-Lastprofil, das vom Netzbetreiber zugeteilt wird, gibt das durchschnittliche Verbrauchsverhalten je Monat wieder und ergibt somit die monatlichen Anteile des Gesamtverbrauchs. Diese Anteile werden sodann mit dem jeweils gültigen Monatspreis hochgerechnet.
8. Auf Basis der Zustimmung des Kunden zur elektronischen Rechnung und elektronischen Kommunikation erhält der Kunde seine Rechnungen und sonstige vertragsrelevanten Informationen online im Kundenportal. Der Kunde wird per E-Mail benachrichtigt, wenn ein Dokument für ihn hinterlegt wurde.
9. Zur Bezahlung der Rechnungen und Teilbeträge erteilt der Kunde der illwerke vkw eine Ermächtigung für SEPA-Lastschriften. Alternativ ist die Zahlung per Zahlungsanweisung (z.B. Überweisung) möglich.
10. Der Kunde bevollmächtigt die illwerke vkw ausdrücklich, ihn bei allen Maßnahmen gegenüber Lieferanten und Netzbetreibern zu vertreten, die notwendig sind, um die Belieferung seiner Verbrauchsstelle mit Strom durch die illwerke vkw zu ermöglichen. Die Vollmacht umfasst die Auflösung von bestehenden Stromlieferverträgen und den Netztarifwechsel bei der ortszuständigen Netzbetreibergesellschaft, sofern ein solcher für die Belieferung notwendig und/oder zweckmäßig ist.

Informationsblatt

Gemäß § 80 Abs. 4 und § 82 Abs. 2 EIWOG 2010 und § 4 FAGG

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



Vertragsgegenstand

Die illwerke vkw liefert den Gesamtbedarf an elektrischer 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 frühest möglichen 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 Stromlieferbedingungen (ASLB) für Haushaltskunden und Kleinunternehmen und sind einsehbar unter www.vkw.at/aslb. 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 elektrischen 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 oder beim vkw Kundenservice erhältlich. Es gelten die Preise im Produktblatt zum Zeitpunkt des Abschlusses des Liefervertrages. 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 elektrischer Energie anfallen und von illwerke vkw im Namen und auf Rechnung des jeweiligen Netzbetreibers mit abgerechnet werden. Änderungen der Energiepreise von illwerke vkw sind gemäß den gesetzlichen Regelungen des § 80 Abs. 2a EIWOG 2010 möglich und stehen in einem angemessenen Verhältnis zum für die Änderung maßgebenden Umstand.

Abrechnung und Zahlung

Die Abrechnung erfolgt auf Basis der vom Netzbetreiber ermittelten Verbrauchswerte. Die Rechnungslegung über den von illwerke vkw gelieferten Strom 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. Kunden, die Konsumenten oder Kleinunternehmer sind, wird für den Fall einer aus einer Jahresabrechnung resultierenden Nachzahlung die Möglichkeit einer Ratenzahlung in monatlichen Raten für die Dauer von bis zu 18 Monaten eingeräumt. Die Ratenzahlung kann formfrei gegenüber illwerke vkw geltend gemacht werden. Ist ein intelligentes Messgerät (Smart Meter) installiert, kann der Kunde eine monatliche Abrechnung des gemessenen Verbrauchs verlangen. Dadurch werden Kostensteigerungen zeitnah sichtbar und Nachzahlungen auf der Jahresrechnung vermieden. Im Falle eines stark variierenden Verbrauchsverhaltens ergeben sich mitunter größere

Unterschiede zwischen den einzelnen Monatsrechnungen, die im Rahmen einer jährlichen Abrechnung mit monatlichen Teilzahlungsbeträgen geglättet werden würden.

Verbrauchs- und Kosteninformation:

Der Kunde erhält, sofern er dies nicht ausdrücklich ablehnt, eine detaillierte Verbrauchs- und Stromkosteninformation. Ist ein Smart Meter installiert, stellt illwerke vkw dem Kunden die Verbrauchs- und Stromkosteninformation monatlich elektronisch im Kundenportal bereit. Ist kein Smart Meter installiert, stellt illwerke vkw dem Kunden die Verbrauchs- und Stromkosteninformation 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 Auswärtsgeschäftsgesetzes (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/media/vkw_Ruecktrittsrecht.pdf

Recht auf Grundversorgung (§ 77 EIWOG):

Sie haben das Recht, sich gegenüber jedem Lieferanten, der an Ihrer Adresse Strom an Haushaltskunden liefert, auf die Grundversorgung zu berufen (§ 77 EIWOG 2010).

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 Strom mit Ihnen abzuschließen. Wenn Sie einem Stromlieferanten 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 Strom 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/strom-grundversorgung und unter 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, 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 ASLB und in den verwiesenen Dokumenten.