

## FAQ zur Jahresabrechnung 2024

Im Zusammenhang mit der versendeten Jahresverbrauchsabrechnung sind in den letzten Tagen vermehrt Rückmeldungen eingegangen, die wir im Folgenden zusammenfassen möchten.

- **Wieso habe ich meine Jahresabrechnung 2024 später als gewohnt bekommen?**  
Wir begegnen den zukünftigen Anforderungen an die Energiewirtschaft mit einem neuen, wesentlich leistungsfähigeren IT-System. Die Systemumstellung gestaltete sich komplexer als zunächst angenommen: Aufgrund des unerwartet hohen Zeitbedarfs konnten wir Ihren Energieverbrauch für das Jahr 2024 leider erst im April 2025 abrechnen.
- **Wieso habe ich meine Jahresabrechnung 2024 noch NICHT bekommen?**  
Aktuell haben 95 % unserer Kunden ihre Jahresabrechnung erhalten, die restlichen Verträge befinden sich in der manuellen Bearbeitung. Mögliche Gründe sind fehlende Daten vom Netzbetreiber, ein Zählerwechsel im Jahr 2024, besondere Abrechnungsarten oder landwirtschaftliche Sonderregelungen. Sollte Ihr Vertrag dazu gehören, bitten wir Sie noch um etwas Geduld.
- **Warum ist der Zählerstand zum 31.12.2024 anders als von mir abgegeben?**  
Die meisten Kunden lesen nicht direkt am 31.12.2024 ab. Bei Datumsabweichungen errechnet unser System automatisch aus dem angegebenen, den am 31.12. vermuteten Zählerstand. Sollte dieser Zählerstand bei Ihnen stark von den gemeldeten Daten abweichen, können Sie sich gerne bei uns melden – wir veranlassen dann eine Rechnerkorrektur.
- **Warum ist mein Abschlag so hoch?**  
In einem normalen Abrechnungsjahr bezahlen unsere Kunden 11 Abschläge, jeweils von Februar bis Dezember. Der Betrag in der Jahresabrechnung schafft den Ausgleich zum tatsächlichen Verbrauch, der zukünftige Abschlag errechnet sich aus den Erfahrungswerten. Als Folge der Umstellung hat das System im Jahr 2024 in einigen Fällen leider die Abschläge von Februar und März nicht einbezogen; der zukünftige Abschlag fällt entsprechend höher aus. Sie können den Abschlag gerne nach Ihren Wünschen ändern – bitte melden Sie sich dazu bei uns!
- **Wieso haben wir für Februar und März andere Abschläge bezahlt als für April?**  
Um den bekannten Abschlagsrhythmus beizubehalten, haben wir Sie im Februar 2025 informiert, dass wir wegen der verspäteten Jahresabrechnung Ihre Abschläge aus dem Jahr 2024 für Februar und März 2025 weiterhin ansetzen. Die Abschläge ab April 2025 sind wie immer Ergebnis der Jahresabrechnung: Sie berechnet auf Basis der Erfahrungswerte den zukünftigen Abschlag. Ziel dieser Maßnahme war, die monatliche Belastung für die Kunden so gering wie möglich zu halten.
- **Wieso wird Niederschlagswasser abgerechnet?**  
Die Gebühr für Niederschlagswasser ist nicht neu. Wir rechnen sie seit vielen Jahren im Auftrag der Kommunen Giengen und Hermaringen ab. Sie bezieht sich auf Regenwasser, das von versiegelten Flächen (z. B. Dächern, Einfahrten, Parkplätzen) abfließt. Die Kommunen beteiligen auf diese Weise die Bürgerinnen und Bürger an den Kosten für die Instandhaltung der Kanalisation. Bisher war der Betrag unter der Kategorie „Abwasser“ in einer Zeile unter dem Schmutzwasser zu finden.

## FAQ zur Jahresabrechnung 2024

- **Meine Jahresabrechnung hatte die Fälligkeit 28.04.2025, aber bisher wurde nichts abgebucht.**  
Aufgrund der vielen Anfragen zur Abrechnung im Kundenservice haben wir entschieden, mit der Abbuchung zu warten, bis die Anfragen geklärt sind. So vermeiden wir, mit dem Zahllauf möglicherweise infrage stehende Beträge abzubuchen. Die Abbuchung erfolgt in der KW 20 (12.-18.05.2025).
- **Wann erhalte ich mein mögliches Guthaben aus der Jahresverbrauchsabrechnung?**  
Aus der Systemumstellung ergaben sich leider Verzögerungen in der Guthabenauszahlung. Dafür entschuldigen wir uns – noch ausstehende Auszahlungen von Guthaben erfolgen in der KW 20 (12.-18.05.25), sofern uns die gültige Bankverbindung vorliegt.
- **Warum sind die Stadtwerke Giengen / EINHORN-ENERGIE so schlecht erreichbar?**  
Überdurchschnittlich viele Kundenanfragen und neue Prozesse aus der Systemumstellung haben unsere Erreichbarkeit in letzter Zeit leider stark beeinträchtigt. Eine Kundenservice-Hotline unterstützt uns nun: Sie nimmt Ihr Anliegen auf und leitet es gezielt an die passende Stelle im Kundencenter zur Bearbeitung weiter. Auf diese Weise läuft es nun wieder besser!
- **Warum dauert die Beantwortung meiner Anfrage momentan länger als gewohnt?**  
Aktuell treffen überdurchschnittlich viele Anfragen, die Abschlussarbeiten der Jahresabrechnung und neue Prozesse aus der Systemumstellung zusammen. Unser Team ist schnell – dennoch ergeben sich Bearbeitungszeiten von bis zu drei Wochen. Wir danken Ihnen herzlich für Ihr Verständnis und Ihre Geduld.
- **Wieso sieht meine Rechnung plötzlich anders aus als in den Vorjahren?**  
Die Systemumstellung führt zu einem geänderten, detaillierteren Rechnungsformular, das Ihnen mehr Informationen bietet.

Sollten Sie trotz FAQ noch offene Fragen haben, können Sie sich sehr gerne per Mail mit Ihrem Anliegen an uns wenden: [service@swgiengen.de](mailto:service@swgiengen.de). Bitte beachten Sie, dass die aktuelle Wartezeit 2-3 Wochen beträgt.

Wir danken Ihnen für Ihr Verständnis!

Ihr Team der  
Stadtwerke Giengen GmbH & EINHORN-ENERGIE GmbH & Co. KG