

ALLE VERTRAGSINFORMATIONEN ONLINE
AUF **WWW.KUNDENPORTAL.GGEW.DE**
JETZT REGISTRIEREN!

GGEW
WIR SIND ENERGIE.

24-
STUNDEN-
SERVICE

WISSENSWERTES ZU IHRER JAHRESVERBRAUCHSABRECHNUNG

Liebe Kundin, lieber Kunde,

als serviceorientierter Energiedienstleister stehen wir Ihnen bei Fragen zu Ihrer Rechnung selbstverständlich gerne klärend zur Seite. Hierzu haben wir nachstehend einige wichtige Informationen für Sie zusammengetragen.

Unsere **Abschläge** werden stets rückwirkend erhoben. Dementsprechend bezieht sich der Abschlag des Monats Januar immer auf den Verbrauchsmonat Dezember und ist in der Abrechnung des entsprechenden Jahres berücksichtigt.

Sie möchten Ihren **Abschlagsbetrag anpassen**? – Kein Problem, teilen Sie uns Ihren Wunschabschlag per E-Mail mit oder nutzen Sie unser **Online-Kundenportal**. Bitte beachten Sie bei der Nutzung des Kundenportals, dass eine Senkung nur bis 20 % und eine Erhöhung nur bis 30 % des angesetzten Abschlagsbetrags möglich ist.

Der abgerechnete **Verbrauch fällt höher aus** als gedacht?

Bitte prüfen Sie die Zählerstände auf Ihrer Jahresverbrauchsabrechnung. Sollte zum 31.12. eine Hochrechnung vorgenommen worden sein, finden Sie den zugrunde liegenden Zählerstand unterhalb der Auflistung der Zählerstände.

Sollten uns keine Zählerstände für eine Hochrechnung vorliegen, nehmen wir eine **Schätzung** vor. Diese ist in der Rechnung rot gekennzeichnet (**Schätzung System**).

Die Hochrechnung oder Schätzung passt nicht zu Ihrem **aktuellen Zählerstand**? – Kein Problem, teilen Sie uns Ihren aktuellen Zählerstand per E-Mail (bevorzugt mit einem Foto des Zählers) mit oder nutzen Sie bequem unsere Zählerstandserfassung auf unserer Homepage oder das **Kundenportal**.

Der **Rechnungsbetrag** fällt höher aus als gedacht und Sie können diesen aktuell nicht zahlen? Gerne arbeiten wir gemeinsam an einer Lösung und prüfen die Möglichkeit einer **Ratenzahlungsvereinbarung** für Sie. Teilen Sie uns hierzu Ihren Wunsch auf Ratenzahlung schriftlich, gerne auch per E-Mail, mit.

Gerne weisen wir auch auf unsere Rechnungserklärung auf unserer Homepage hin (<https://www.ggew.de/rechnungserklaerung/>).

Unser Kundenportal – jederzeit für Sie geöffnet!



Sie benötigen die Rechnung des letzten Jahres, möchten Ihre Bankverbindung oder Ihren Abschlag ändern? Über unser Kundenportal können Sie dies und mehr **ohne Wartezeit** ganz bequem von zu Hause erledigen und zwar dann, wenn Sie es möchten. Ihre Daten werden sicher an uns übermittelt und Sie erhalten **sofort** eine Bestätigung der Änderungen.