

# IHRE FRAGEN UND UNSERE ANTWORTEN

zu Easy und Easy Natur

## **Kann auch ich zu Vattenfall wechseln?**

Ja, das können Sie, denn egal, ob Sie Mieter oder Eigentümer sind, ob Sie eine Wohnung oder ein Haus besitzen – als Privathaushalt können Sie in Deutschland überall Ihren Stromanbieter frei wählen.

## **Wie kann ich zu Vattenfall wechseln?**

Klicken Sie einfach auf den Button „jetzt online bestellen“ und füllen Sie das hinterlegte Formular aus – den Rest erledigen wir für Sie. Wir übernehmen die Kündigung bei Ihrem jetzigen Stromversorger und benachrichtigen Sie, sobald die Stromlieferung durch Vattenfall erfolgt.

## **Wie erhalte ich meine PAYBACK-Punkte?**

Ihre PAYBACK-Punkte erhalten Sie spätestens sechs Wochen nach der Vattenfall Lieferbestätigung.

## **Gibt es eine Mindestvertragslaufzeit für Easy Privatstrom?**

Nein, der Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit und kann von beiden Vertragspartnern jederzeit mit einer Frist von einem Monat zum Ende eines Kalendermonats gekündigt werden. Eine Mindestvertragslaufzeit besteht nicht.

## **Wie lange dauert es, bis ich Kunde von Vattenfall bin?**

Die Umstellung dauert – je nach Ihrem örtlichen Netzbetreiber und in Abhängigkeit bisheriger Versorger – bis zu 10 Wochen. Nachdem Ihr vollständiger Auftrag bei uns eingegangen ist, kümmern wir uns zunächst um die Kündigung bei Ihrem jetzigen Versorger. Sie erhalten im Anschluss eine Anmeldebestätigung/ Stromlieferbestätigung und ein Begrüßungsschreiben von uns, auf dem der konkrete Zeitpunkt der Strombelieferung durch Vattenfall genannt ist.

**Wichtig:** Sollten Sie bei Ihrem jetzigen Versorger längerfristig gebunden sein, kann der Wechsel zu Vattenfall erst nach Ablauf der jeweiligen Vertragslaufzeit bzw. Kündigungsfrist erfolgen.

## **Müssen durch den Wechsel bauliche Veränderungen bei mir vorgenommen werden?**

Selbstverständlich nicht. Es müssen weder Kabel ausgetauscht, noch Stromzähler neu eingebaut werden. Alles bleibt, wie es ist – nur, dass Sie dann Ihren Strom von Vattenfall beziehen. Der Zähler bleibt übrigens Eigentum des jeweiligen Netzbetreibers, an den wir für Sie eine Zählermiete (Netzdurchleitungsgebühren) zahlen. Diese Zählermiete ist bereits im Strompreis enthalten und muss nicht zusätzlich von Ihnen gezahlt werden.

## **Kann es durch den Wechsel zu Stromausfällen kommen?**

Nein, Ihre Stromzufuhr wird zu keinem Zeitpunkt unterbrochen. Darüber hinaus ist Ihr örtlicher Stromversorger im Zweifelsfall gesetzlich dazu verpflichtet, Sie bis zum Wechsel zu Vattenfall mit Strom zu beliefern.

## **Wie erfolgt meine Zählerstandsablesung und wie errechnet sich meine Abschlagshöhe?**

Wenn Sie **Neukunde** bei Vattenfall sind, wird Ihr jetziger Stromversorger Sie bitten, Ihren Zählerstand zum Wechseltermin abzulesen und ihm diesen mitzuteilen. Ihr jetziger Stromversorger gibt Ihren Zählerstand dann an uns weiter, damit wir Ihre künftigen Abschläge festlegen können.

Wenn Sie bereits unser **Kunde** sind und nur das Stromprodukt gewechselt haben, schicken wir Ihnen rechtzeitig eine Postkarte zur Selbstablesung zu. Auf dieser tragen Sie bitte Ihren derzeitigen Zählerstand ein und schicken die Postkarte an uns zurück. Ihr Abschlag errechnet sich dann auf Basis Ihres Vorjahresverbrauchs.

## **Wer liest meinen Zählerstand für die Jahresrechnung ab?**

Wir werden uns hierzu rechtzeitig mit Ihnen in Verbindung setzen. Die Ablesung selbst wird von Ihnen durchgeführt. Ihren Zählerstand teilen Sie uns dann einfach im „Kundenservice Online“ (<http://kundenservice.vattenfall.de>) mit.

# IHRE FRAGEN UND UNSERE ANTWORTEN

zu Easy und Easy Natur

## **Was ist der „Kundenservice Online“?**

Der „Kundenservice Online“ ist die bequemste Verbindung zu Vattenfall. Über dieses Online-Portal können Sie Ihre Stromverträge verwalten und viele Services rund um Ihre Stromlieferung nutzen. Registrieren Sie sich hierfür einfach unter:  
<http://kundenservice.vattenfall.de>

## **Die Anmeldung im „Kundenservice Online“ hat nicht funktioniert. An wen kann ich mich wenden?**

Bitte nutzen Sie unsere Hotline unter 01801-33 52 25\*, Mo bis Fr von 8–18 Uhr

## **An wen kann ich mich im Falle einer Versorgungsstörung wenden, wenn ich von Vattenfall mit Strom beliefert werde?**

Bitte wenden Sie sich an Ihren jeweiligen Verteilungsnetzbetreiber (z. B. Ihr Stadtwerk vor Ort), der in Ihrer Region zuständig ist. Dieser ist bei Störungen in seinem Netzgebiet zuständig, unabhängig davon, von wem Sie mit Strom beliefert werden.

## **Kann ich auch meine Wärmepumpen-/Nachtspeicheranlage/ Zweitarifzähler durch Vattenfall beliefern lassen?**

Für die Belieferung solcher Anlagen, die einer besonderen Steuerung unterliegen, haben wir zurzeit keine speziellen Angebote im bundesweiten Gebiet. Für entsprechende Angebote in Berlin und Hamburg informieren Sie sich bitte auf:  
[www.vattenfall.de](http://www.vattenfall.de)

## **Wie erreiche ich Sie, falls ich noch weitere Fragen habe?**

Sie erreichen uns telefonisch

**für Hamburg:** Tel 01801-57 60 40\*, Mo bis Fr von 8–18 Uhr

**für Berlin:** Tel 01801-57 60 30\*, Mo bis Fr von 7–19 Uhr

**für andere Regionen:** Tel 01801-33 53 35\*, Mo bis Fr von 8–18 Uhr

Stand: Januar 2011

\*3,9 Cent/Min. aus dem deutschen Festnetz, max. 42 Cent/Min. aus dem Mobilfunk.