

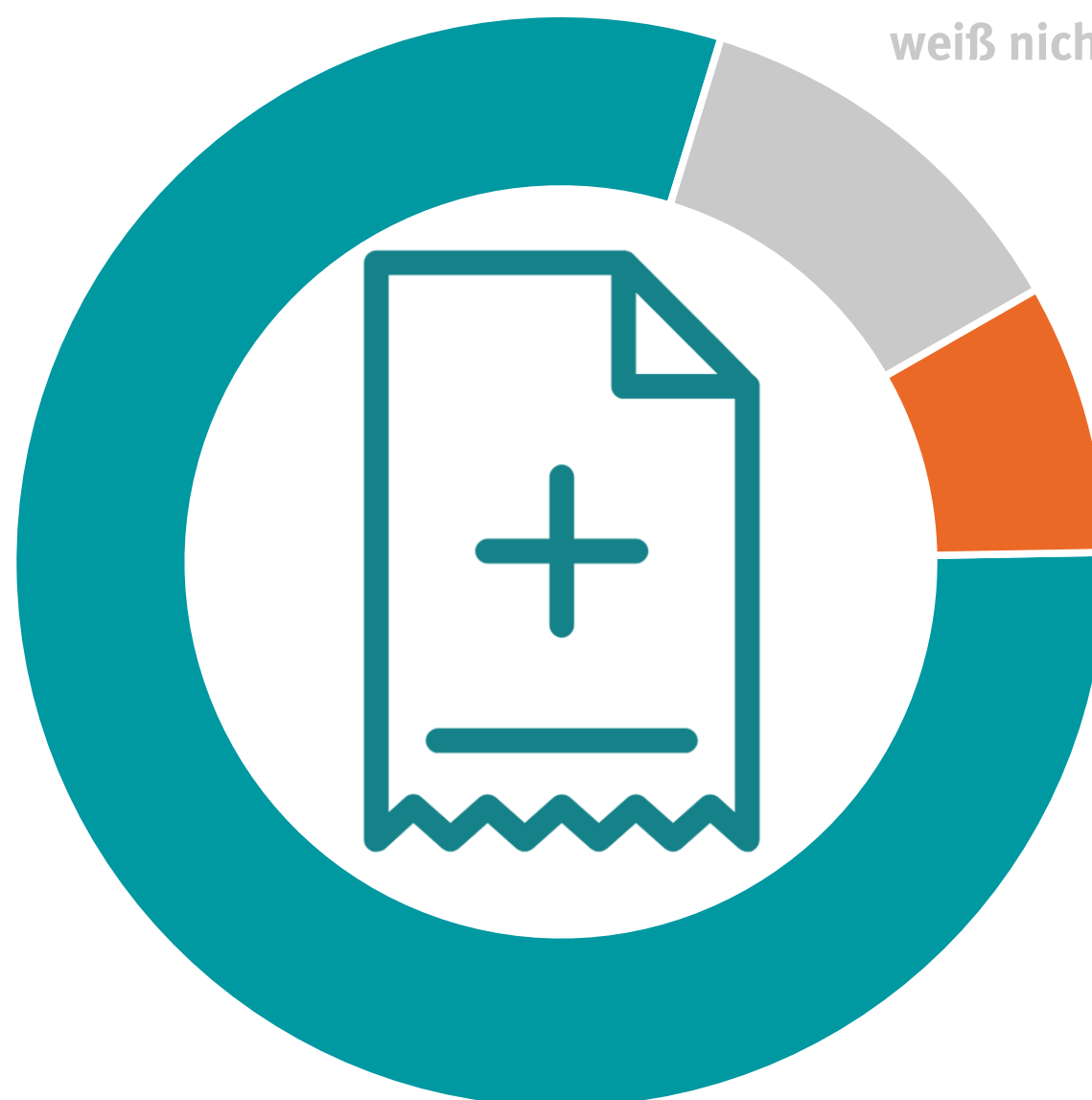
# JAHRES- UND SCHLUSSRECHNUNG



Mindestens zwei Millionen Haushalte haben ihre letzte Jahres- oder Schlussrechnung nicht innerhalb der gesetzlichen Frist von sechs Wochen erhalten.

Der Stromanbieter hat die letzte Jahres- bzw. Schlussrechnung innerhalb von sechs Wochen übersandt.

**80 %**  
ja



**12 %**

weiß nicht / keine Angaben

**8 %**  
nein

**verbraucherzentrale**

Quelle: Repräsentative telefonische Haushaltsbefragung im Auftrag des vzbv, 6. bis 17. Juli 2020 (1.002 Befragte). Statistische Fehlertoleranz: max. +/- 3 Prozentpunkte in der Gesamtstichprobe. Institut: forsa.  
Frage: „Hat Ihnen Ihr Stromanbieter die letzte Jahres- oder Schlussrechnung innerhalb von sechs Wochen nach Ablauf des Belieferungsjahres bzw. nach Vertragsablauf zugestellt?“ © vzbv

# JAHRES- UND SCHLUSSRECHNUNG



21 von 78 Befragten warteten zum Zeitpunkt der Befragung immer noch auf ihre Schlussrechnung.

Der Stromanbieter hat die letzte Jahres- bzw. Schlussrechnung ...

**2 Befragte**

... trotz Kontakt\*  
nicht zugeschickt.

**19 Befragte**

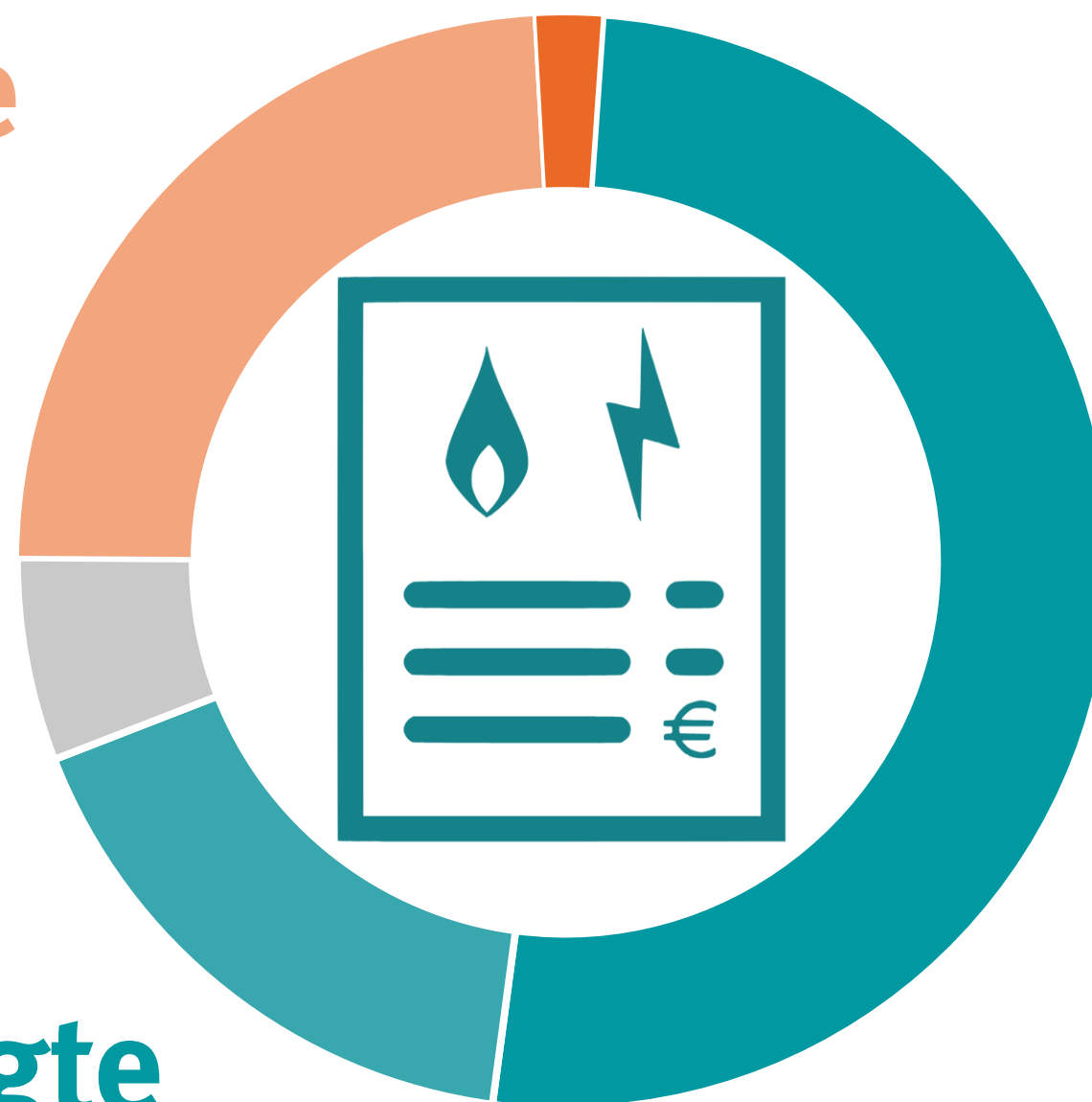
... nicht zugeschickt,  
da keine Kontaktaufnahme\*.

**5 Befragte**

weiß nicht /  
keine Angaben

**13 Befragte**

... nach Kontaktaufnahme\*  
zugeschickt.



**40**

**Befragte**

... nach mehr als 6 Wochen  
unaufgefordert zugeschickt.

**verbraucherzentrale**

Quelle: Repräsentative telefonische Haushaltsbefragung im Auftrag des vzbv, 6. bis 17. Juli 2020 (1.002 Befragte). Institut: forsa.  
Basis: 78 Befragte, denen die letzte Jahres- bzw. Schlussrechnung nicht innerhalb von sechs Wochen zugestellt wurde.  
Frage: „Sie haben angegeben, dass Sie Ihre Jahres- oder Schlussrechnung nicht innerhalb von sechs Wochen erhalten haben. Welche der Aussagen trifft zu?“ Angaben in Absolutwerten.  
• Die Kontaktaufnahme ging vom Befragten aus. © vzbv

# GUTHABEN AUS JAHRES- UND SCHLUSSRECHNUNG ERWARTET



In 47 von 78 Fällen warten Verbraucher bei nicht fristgerecht versandter Schlussrechnung noch auf die Auszahlung eines Guthabens aus der Jahres- und Schlussrechnung des Energieversorgers.

Erwarten Sie, dass die Jahres- oder Schlussrechnung ein Guthaben ausweist?

**47**  
**Befragte**  
ja



**30**  
**Befragte**  
nein

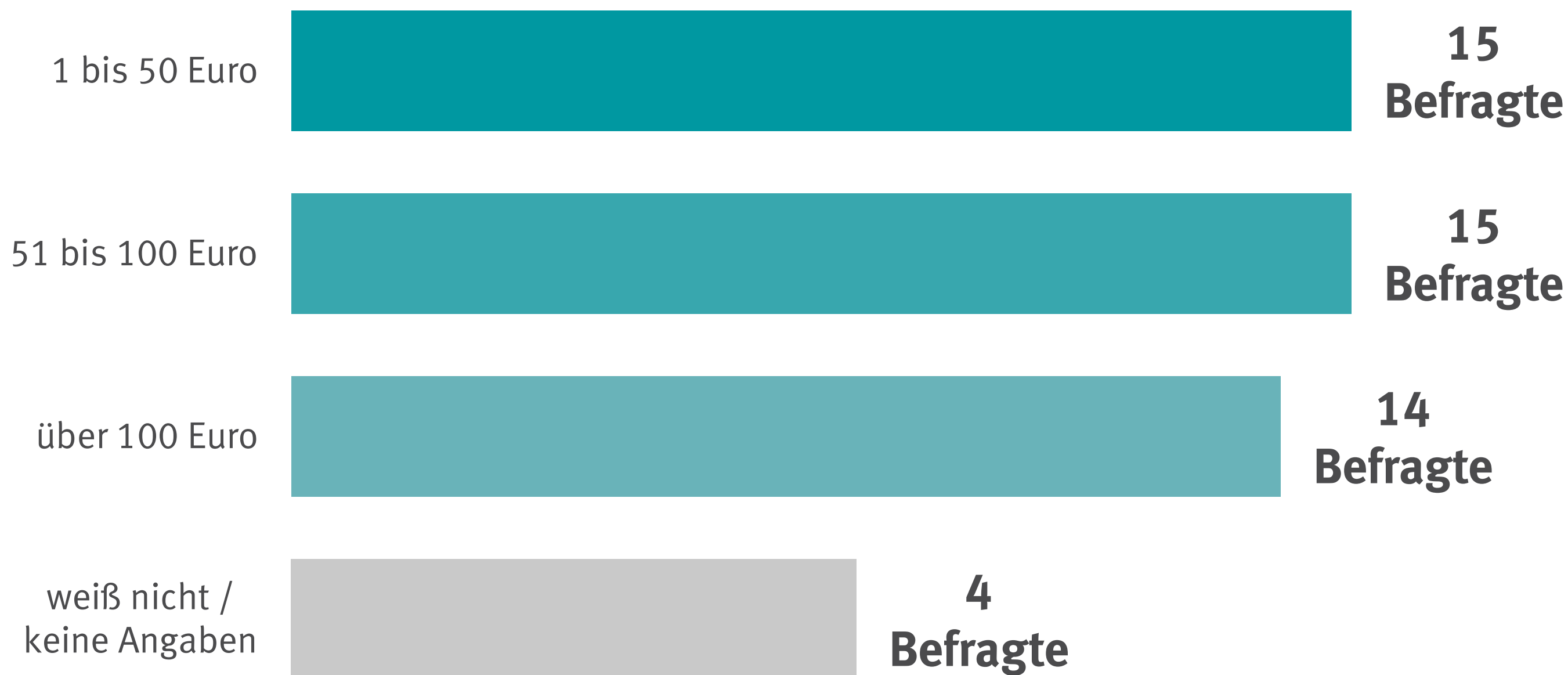
**1**  
**Befragte/r**  
weiß nicht / keine Angaben

**verbraucherzentrale**

# HÖHE DES ERWARTETEN GUTHABENS



Das Guthaben aus der Jahres- und Schlussrechnung wird in etwa liegen bei:



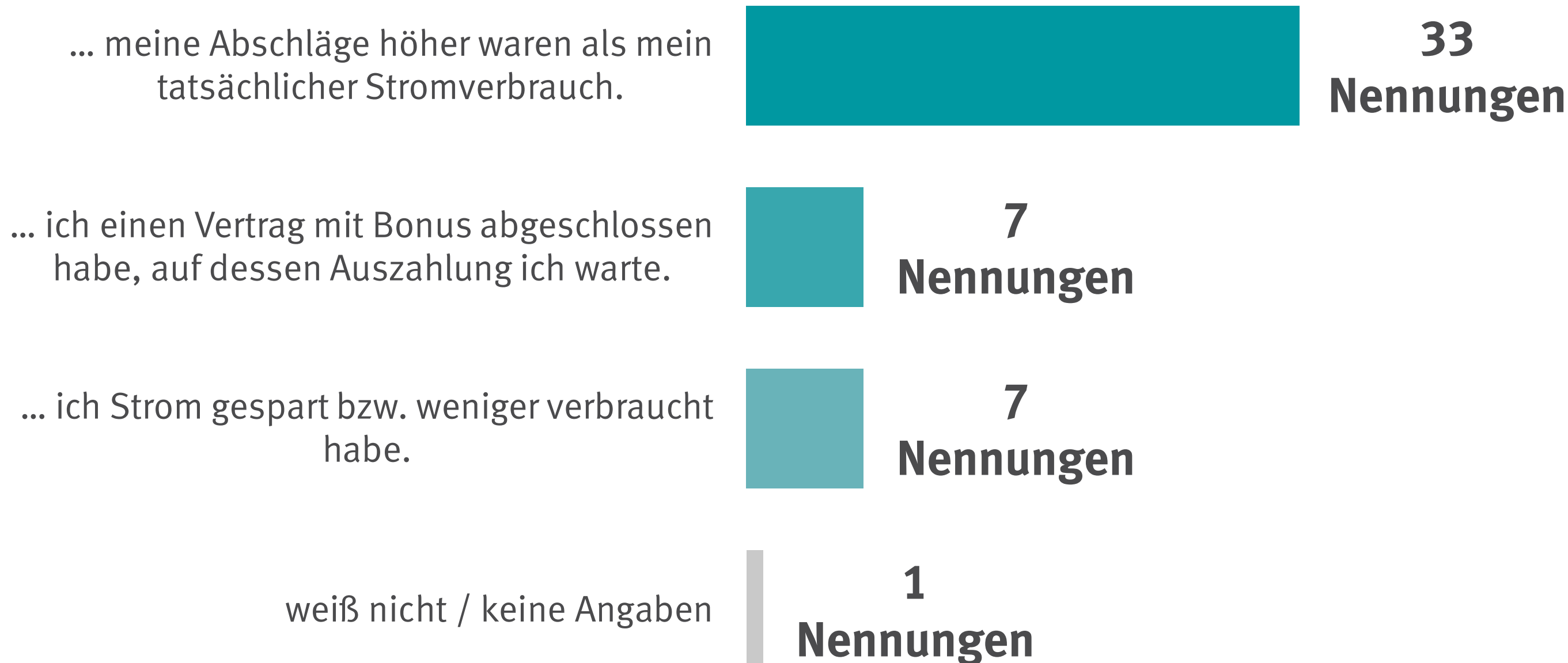
**verbraucherzentrale**

Quelle: Repräsentative telefonische Haushaltsbefragung im Auftrag des vzbv, 6. bis 17. Juli 2020 (1.002 Befragte). Institut: forsa.  
Basis: 47 Befragte, denen die Jahres- bzw. Schlussrechnung nicht innerhalb von sechs Wochen zugeschickt wurde.  
Frage: „In welcher Höhe wird dieses Guthaben etwa liegen? Bitte geben Sie einen Euro-Betrag an.“ Angaben in Absolutwerten. © vzbv

# GRÜNDE FÜR ERWARTUNG EINES GUTHABENS



Das Guthaben aus der Jahres- und Schlussrechnung kommt zustande, weil ...



Quelle: Repräsentative telefonische Haushaltsbefragung im Auftrag des vzbv, 6. bis 17. Juli 2020 (1.002 Befragte). Institut: forsa. Basis: 47 Befragte, denen die letzte Jahres- bzw. Schlussrechnung nicht innerhalb von sechs Wochen zugestellt wurde und die mit einem Guthaben rechnen.

Frage: „Wie kommt das Guthaben in der Jahres- oder Schlussrechnung zustande? Ich lese Ihnen einige Möglichkeiten vor.“ Mehrfachnennungen möglich. Angaben in Absolutwerten. © vzbv