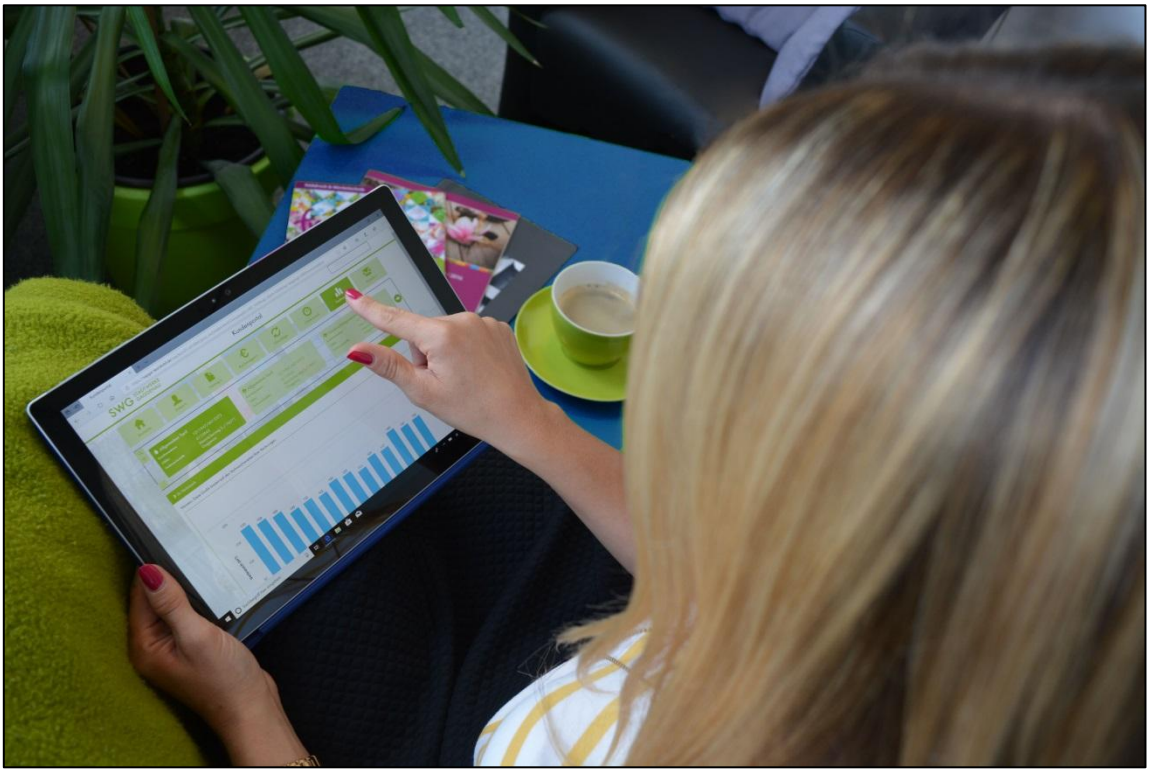
SWG STADTWERKE GAGGENAU
gültig ab: 05/2026

STADTWERKE GAGGENAU
Theodor-Bergmann-Straße 44 - 76571 Gaggenau - Telefon: 07225 9885-0 - Fax: 07225 9885-774
Internet: www.stadtwerke-gaggenau.de
E-Mail: info@stadtwerke-gaggenau.de
Eigenbetrieb der Stadt Gaggenau - Amtsgericht Mannheim HRA 701121
Geschäftsführer: Thorsten Ruprecht - Vorsitzender des Werksausschusses: Oberbürgermeister Michael Pfeiffer
Steuer-Nr. 39483/40703 - USt-IdNr. DE 144017082

Kundenserviceportal der Stadtwerke Gaggenau
-Häufig gestellte Fragen-



Kundenserviceportal der Stadtwerke Gaggenau
-Häufig gestellte Fragen-

Inhalt

1.) Wo finde ich was im Onlineportal? 3
2.) Welche Daten brauche ich für die Registrierung? Wo finde ich diese? 4
3.) Warum kann ich mich nicht registrieren? 4
4.) Ich habe mehrere Kundennummern. Muss ich mich mehrfach registrieren? 5
5.) Die Website wird bei mir nicht korrekt oder fehlerhaft angezeigt – warum? 5
6.) Warum ist einer meiner Verträge / Zähler nicht sichtbar? 6
7.) Warum sehe ich meinen Tarif, aber nicht die aktuellen Preise? 6
8.) Wie kann ich meinen Tarif wechseln? 6
9.) Warum habe ich mehrere Kundennummern / Vertragskonten ? 7
10.) Warum werden meine bisherigen Verbräuche nicht angezeigt? 7
11.) Warum kann ich meinen Abschlagsbetrag nicht frei wählen? 8
12.) Warum kann ich meinen Abschlag nicht mehr abändern, nachdem eine Änderung erfolgt ist? 8
13.) Warum kann ich meinen Abschlagsbetrag für Niederschlagswasser nicht ändern? 8
14.) Warum wird vor meinem Guthaben ein „Minus“ angezeigt? 9
15.) Wie erteile ich eine Einzugsermächtigung / ein SEPA-Lastschriftmandat? 10
16.) Wie kann ich die Bankverbindung für die Auszahlung eines Guthabens mitteilen oder ändern? 11
17.) Warum kann ich meinen Namen über das Portal nicht ändern? 12
18.) Wo kann ich einen Umzug mitteilen? 12
19.) Sie haben weitere Fragen? 13

1.) Wo finde ich was im Onlineportal?



2.) Welche Daten brauche ich für die Registrierung? Wo finde ich diese?

Um sich erstmals in unserem Onlineportal zu registrieren, brauchen Sie zusätzlich zu Ihren persönlichen Informationen folgende Daten:

- Ihre vollständige **Kundennummer** (1******/6******)
- eine Ihrer **Zählernummern**, welche dieser Kundennummer zugeordnet ist

Diese Informationen finden Sie zum Beispiel auf Ihrer letzten **Jahresabrechnung**. Sind Sie erst vor kurzem umgezogen, so finden Sie diese Daten auch auf Ihrer Vertragsbestätigung.


SWG STADTWERKE GAGGENAU

Stadtwerke Gaggenau · Postfach 15 28 · 76555 Gaggenau
An
Martina & Martin Muster
Musterweg 1
76571 Gaggenau

Stadtwerke Gaggenau
Eigenbetrieb der Stadt Gaggenau
Theodor-Bergmann-Straße 44
76571 Gaggenau
Kundenservice
Telefon: 07225 9885-500
Telefax: 07225 9885-774
kundenservice@stadtwerke-gaggenau.de
www.stadtwerke-gaggenau.de
Unsere Servicezeiten:
Mo. 8 - 17 Uhr
Di. - Do. 8 - 12 Uhr und 14 - 16 Uhr
Fr. 8 - 12 Uhr

Ihre Rechnung / Ihr Gebührenbescheid

Sehr geehrte Eheleute Muster,

vielen Dank für Ihr Vertrauen. Sie erhalten heute Ihre aktuelle Rechnung / Ihren aktuellen Gebührenbescheid.

Ihr Verbrauch und Ihre Kosten vom 01.06.2019 bis 01.06.2020

Ihre Kundennummer:

Auf Seite 1 finden Sie Ihre Kundennummer…


SWG STADTWERKE GAGGENAU

Stromverbrauch im Vergleich

Zählernummer:

Ihr aktueller Verbrauch für den Abrechnungszeitraum (367 Tage) beträgt 1.817 kWh. Daraus ergibt sich ein Jahresverbrauch - bezogen auf 365 Tage - von 1.807 kWh. Vorjahresverbrauch: 2.403 kWh.

Ihr Jahresverbrauch in kWh	Durchschnittlicher Verbrauch in kWh
6.720	

…und auf Seite 3 eine Zählernummer!

3.) Warum kann ich mich nicht registrieren?

Voraussetzung für die Registrierung in unserem Onlineportal ist ein Vertragsverhältnis bei den Stadtwerken Gaggenau. Die Registrierung für Betreiber von Einspeiseanlagen (z. B. Photovoltaik) ist nicht möglich.

Bitte überprüfen Sie, ob Sie die E-Mail zur Aktivierung erhalten haben. Schauen Sie auch in Ihrem Spam-Ordner nach.

Sie haben die E-Mail nicht erhalten oder konnten sich nicht registrieren? Bitte nicht noch einmal registrieren! Melden Sie sich bei unserem Kundenservice, wir helfen Ihnen gerne weiter.

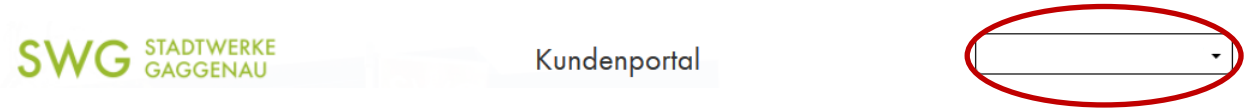
4.) Ich habe mehrere Kundennummern. Muss ich mich mehrfach registrieren?

Falls Sie mehr als eine Kundennummer besitzen, können Sie jede weitere Nummer ganz bequem im Portal hinzufügen. Dies ist dann der Fall, wenn Sie von uns Rechnungen erhalten, in denen die 7stellige Nummer beginnend mit **1…** abweichend zu Ihren anderen Rechnungen ist.

Unter dem Reiter „Daten“ finden Sie das Feld „Kundennummer hinzufügen“. Hier brauchen Sie die gleichen Informationen wie bei der Registrierung (siehe Punkt 2). Anschließend können Sie die Kundennummer durch den Button „Hinzufügen“ aktivieren.



Durch den Button oben rechts auf der Startseite können Sie dann zwischen den einzelnen Kundennummern wählen:



5.) Die Website wird bei mir nicht korrekt oder fehlerhaft angezeigt – warum?

Bitte überprüfen Sie die Version Ihres Browsers. Wir können die Kompatibilität nur für die aktuellsten Versionen gewährleisten. Bitte prüfen Sie auch, ob Sie JavaScript installiert haben und das Ausführen von Skripten erlaubt ist.

6.) Warum ist einer meiner Verträge / Zähler nicht sichtbar?



In der oben dargestellten Grafik, die Sie auf der Startseite des Onlineportals sehen, werden Ihre verschiedenen Verträge dargestellt. Wenn Sie mehr als drei Verträge bei einer Kundennummer (die 1…Nummern) haben, können Sie mit dem Pfeil am rechten Bildrand die anderen Verträge auswählen. Um alle Verträge auf einen Blick zu haben, können Sie die Vollansicht am linken unteren Eck des Bildes auswählen.

Falls Sie unterschiedliche Kundennummern (die 1…Nummern) haben, lesen Sie sich bitte den Punkt 4.) „Ich habe mehrere Kundennummern. Muss ich mich mehrfach registrieren?“ durch.

7.) Warum sehe ich meinen Tarif, aber nicht die aktuellen Preise?

Die Preise für die jeweiligen Tarife wurden noch nicht in das Portal mit aufgenommen. Dies ist in Planung.

Sollten Sie Fragen zu Ihren aktuellen Preisen haben, können Sie uns gerne über das Kontakt-Center eine Nachricht senden.

8.) Wie kann ich meinen Tarif wechseln?

Über den Reiter „Vertrag“ und die Menüauswahl „Tarif wechseln“ erhalten Sie zunächst eine Übersicht Ihrer Verträge. Hier sehen Sie für welche Verträge Sie Ihren Tarif wechseln können.

Mit Klick auf den Button 

wird Ihnen das nächstmögliche Wechseldatum angezeigt. Im Anschluss werden die für Sie passenden Tarife vorgeschlagen. Hier wählen Sie nun Ihren gewünschten Tarif aus. Bitte folgen Sie danach den Anweisungen, um Ihren Tarifwechsel online durchzuführen.

Für die Sparten Wassergebühren, Schmutzwassergebühren und Niederschlagswassergebühren sind generell keine Tarifwechsel möglich. Dies sind festgelegte Gebühren die gemäß einer Satzung der Stadt Gaggenau und/oder der Gemeinde Bischweier erhoben werden.

Sollte für einen Ihrer Strom- oder Gastarife kein Wechsel möglich sein und Sie hierzu eine Frage haben, schreiben Sie uns gerne über das Kontakt-Center eine Nachricht.

9.) Warum habe ich mehrere Kundennummern / Vertragskonten ?

Falls Sie sich für die Vorauskasse bei Strom oder Gas entschieden haben, wird dieser Vertrag in einem separaten Vertragskonto (6…) abgerechnet.

Auch der Wechsel von einem alten auf einen neuen Tarif kann der Grund für ein zweites Vertragskonto sein

10.) Warum werden meine bisherigen Verbräuche nicht angezeigt?

Falls wir erst vor kurzem einen Tarifwechsel durchgeführt haben, werden in bestimmten Fällen die Verbräuche von Ihrem vorherigen Tarif nicht mehr angezeigt. Sollte dies nicht der Grund sein, schreiben Sie uns bitte eine Nachricht über das Kontakt-Center.



11.) Warum kann ich meinen Abschlagsbetrag nicht frei wählen?

Ihren Abschlagsbetrag können Sie um bis zu 100% erhöhen.

Wir wollen eine erhöhte Nachzahlung für unsere Kunden vermeiden. Daher haben wir uns dafür entschieden, dass der Abschlag nur um 15% gesenkt werden kann.

Wenn Sie Ihren Abschlagsbetrag um einen höheren Prozentsatz senken oder erhöhen möchten, schreiben Sie uns bitte eine Nachricht über das Kontakt-Center. Bitte nennen Sie uns den Grund, warum sich Ihr Verbrauch in diesem Ausmaß reduzieren oder erhöhen wird.

Beispiel:

Abschlag 100 €: **Senkung** um bis zu 15% (15,- €) auf 85,- € möglich.
Erhöhung um bis zu 100 % (100,- €) auf maximal 200,- € möglich.

12.) Warum kann ich meinen Abschlag nicht mehr abändern, nachdem eine Änderung erfolgt ist?

Eine Abschlagsänderung ist nur mit gewissen Zeitabständen möglich. Falls Sie versehentlich einen falschen Betrag eingegeben haben, schreiben Sie bitte eine Nachricht über das Kontakt-Center.

13.) Warum kann ich meinen Abschlagsbetrag für Niederschlagswasser nicht ändern?

Das liegt daran, dass Ihre Fläche festgesetzt und Ihr Abschlag passend dafür berechnet wurde.

Sollte sich Ihre Fläche geändert haben, wird uns dies von der Stadt Gaggenau mitgeteilt. Dann wird auch der Abschlag zur nächsten Verbrauchsperiode abgeändert.

Möchten Sie Ihre festgesetzte Fläche ändern lassen? Dann wenden Sie sich bitte an die Stadt Gaggenau, Frau Di Dio, E-Mail: Abwasser@gaggenau.de. Für Flächen in Bischweier wenden Sie sich bitte an die Gemeinde Bischweier, Herrn Weßbecher, E-Mail: christian.wessbecher@bischweier.de

14.) Warum wird vor meinem Guthaben ein „Minus“ angezeigt?

Aus systemtechnischen Gründen werden Guthaben für unsere Kunden in der Übersicht mit einem „Minus“ dargestellt.

Ihr Guthaben:	**-411,39**	**EUR**

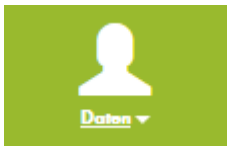
Auf ihrer Rechnung wird ein Guthaben ohne Minus dargestellt.

Sparte	Nettobetrag (EUR)	USt. (EUR)	USt. (%)	Bruttobetrag (EUR)
Strom	951,40	180,76	(19,0%)	1.132,16
Summe	**951,40**	**180,76**		**1.132,16**
Abschlagszahlung	-983,16	-186,84		-1.170,00
Gutschrift				**37,84**

Sie erhalten ihr Guthaben innerhalb einer Woche nach der Rechnung.

15.) Wie erteile ich eine Einzugsermächtigung / ein SEPA-Lastschriftmandat?

Klicken Sie auf das Feld „Daten“ am oberen Bildschirmrand. In der mobilen Version befindet es sich an zweiter Stelle im Klappmenü.



Anschließend wählen Sie „Zahldaten ändern“.



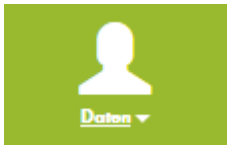
Nun können Sie mit einem Klick auf „ändern“ das SEPA-Mandat mit unten stehendem Button downloaden.



Füllen Sie das SEPA-Lastschriftmandat vollständig aus und drucken Sie es. Versehen Sie das Mandat mit Ihrer Unterschrift und senden es uns per Post, Mail oder Fax zu. **Ohne gültige Unterschrift** können wir das **SEPA-Lastschriftmandat nicht verwenden**.

16.) Wie kann ich die Bankverbindung für die Auszahlung eines Guthabens mitteilen oder ändern?

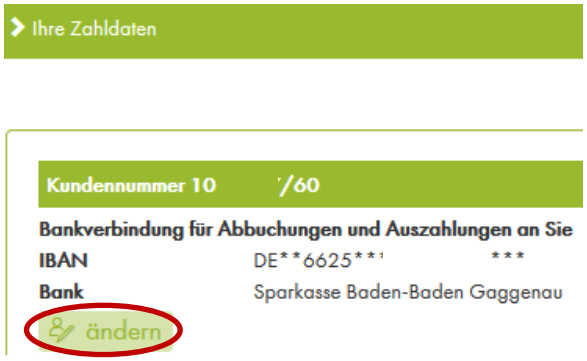
Klicken Sie auf das Feld „Daten“.



Wählen Sie das Feld „Zahldaten ändern“ aus.



Durch den Button „ändern“ kommen Sie auf die Übersicht der bisher genutzten Bankverbindung/en für die Abbuchungen und Auszahlungen.



Anschließend können Sie bei „Bankverbindung für Auszahlungen an Sie“ das Aufklappmenü betätigen und dort auf „Neue Bankverbindung hinzufügen“ klicken.



Hier können Sie nun die erforderlichen Felder (IBAN und Kontoinhaber) pflegen und den Vorgang abschließend speichern.



17.) Warum kann ich meinen Namen über das Portal nicht ändern?

Für eine Namensänderung benötigen wir Ihre schriftliche Information zusammen mit dem Grund der Änderung. Daher bitten wir Sie, uns eine Nachricht über das Kontakt-Center zukommen zu lassen.

18.) Wo kann ich einen Umzug mitteilen?

Bitte schreiben Sie uns dafür eine Nachricht über das Kontakt-Center mit folgenden Angaben:

- Datum Ihres Auszugs
- Zählerstand zum Auszugsdatum
- Neue Postadresse
- Falls vorhanden, den Nachmieter der Wohnung. Falls es keinen Nachmieter gibt, den Namen des Eigentümers (mit Anschrift)



Sie können auch gerne über die Funktion „Umzug“ auf unserer Homepage Ihren Umzug melden.

19.) Sie haben weitere Fragen?

Bitte teilen Sie uns jegliche Fragen gerne über unser Kontakt-Center mit oder rufen Sie uns über die **07225 9885-500** an.

Wir sind zu folgenden Tagen und Uhrzeiten für Sie erreichbar:

Montag:	8 – 17 Uhr
Dienstag - Donnerstag:	8 – 12 Uhr und 14 – 16 Uhr
Freitag:	8 – 12 Uhr

Gerne sind wir auch persönlich für Sie da. Sie finden uns zu oben genannten Öffnungszeiten in der Theodor-Bergmann-Straße 44 in Gaggenau.