

FAQ – Häufig gestellte Fragen zur Heizkostennovelle, Übermittlung und Bedeutung der Daten

Warum sind im Portal noch keine Daten hinterlegt?

- Nutzer, die über **Techem** abgerechnet werden, sollten bereits Daten im Portal haben
- Nutzer, die über **KALO** abgerechnet werden, erhalten bis auf Weiteres keine monatlichen Verbrauchsdaten. Die Geräte haben noch nicht die vollumfängliche Funkfähigkeit, wie sie nach der EED-Richtlinie gefordert wird. Eine Umstellung muss bis Ende 2026 erfolgen
- Nutzer, die über **ista** abgerechnet werden, sollten zeitnah Daten erhalten. Aufgrund des weltweiten Chipmangels hat ista fernauslesbare Geräte erst ab dem Spätsommer einbauen können

Warum wird speziell in den Sommermonaten ein Wert bei „Heizung“ ausgewiesen, obwohl diese ausgestellt war?

- In nahezu allen Objekten sind Heizkostenverteiler in Form der sogenannten „2-Fühler-Geräte“ verbaut. Diese erfassen die Temperatur der Heizkörper-Oberfläche und die der Raumluft. Sie beginnen zu zählen, sobald zwischen Heizkörpersensor und Raumluftsensor eine Temperaturdifferenz von mindestens 4 °C besteht. Dies tritt vermehrt in den Sommermonaten auf. Durch die intensive Sonneneinstrahlung werden die Räume stark aufgeheizt. Diese Hitze erreicht irgendwann auch die Heizkörperoberfläche. Wird dann am Abend gelüftet, sinkt die Temperatur der Raumluft schneller ab, als die an der Heizkörperoberfläche. Kommt es dann zu den o. g. 4 °C - Unterschied zwischen Raumluft und Heizkörperoberfläche registriert der Heizkörper Wärme. Unterhalb von 23 °C am Heizkörper erfolgt jedoch keine Zählung.
- Laut Abrechner wird die Differenz aus den 2-Fühlern im Heizkostenverteiler dann bei der jährlichen Betriebskostenabrechnung rausgerechnet und somit nicht auf die Nutzer umgelegt. Diese zwei Einschaltsschwellen am Heizkostenverteiler sind Teil der Zulassungsbedingungen.

Warum ist ein Wert bei „Heizung“, aber nicht bei „Warmwasser“ ausgewiesen, obwohl die Heizung ausgestellt war und Warmwasser verbraucht wurde?

- Das ist immer dann der Fall, wenn in den Wohnungen Wärmemengenzähler statt Heizkostenverteiler und Warmwasserzähler verbaut sind
- Hier zählt der Wärmemengenzähler den Durchfluss an Energie, unabhängig davon, ob sie für Heizung oder Warmwasser entsteht. Daher ist eine getrennte Erfassung und Darstellung der Heizungs- und Warmwasserwerte nicht möglich
- Aus EDV-technischen Gründen wird der Wert dann in der Zeile "Heizung" ausgewiesen

Gibt es einen getrennten Ausweis der Verbräuche für Heizung und Warmwasser?

- Ja, generell schon, wenn keine Wärmemengenzähler verbaut sind
- Bei den Wohnungsstationen, die es in einigen Häusern gibt, geht dies jedoch nicht, da es hier nur einen Wärmemengenzähler gibt, der den Verbrauch für Heizung und Warmwasser zusammen erfasst.
- Eine Differenzierung ist hier nicht möglich

FAQ – Häufig gestellte Fragen zur Heizkostennovelle, Übermittlung und Bedeutung der Daten

Warum wird das Warmwasser in Kilowattstunden angegeben?

- Gemäß § 6a Abs. 2 Nummer 1 und § 9 Abs. 2 Satz 2 der neuen Heizkostenverordnung besteht hier eine gesetzliche Verpflichtung jegliche Verbrauchswerte in Kilowattstunden anzugeben. Die Umrechnung erfolgt durch den jeweiligen Abrechner mittels folgender Umrechnungsformel – $Q=1,163 \times \text{Verbrauch} \times 50$.

Was ist ein normierter Nutzer?

- Hier liegt das Verbrauchsverhalten eines Nutzers in einer vergleichbaren Wohnung zugrunde.
- Allerdings werden nur Kennzahlen wie die Größe der Wohnung in m² miteinander in Vergleich gebracht. Weitere Kennzahlen (wie z. Bsp. Lage der Wohnung, Anzahl der Personen im Haushalt, Baujahr des Hauses) werden dabei nicht berücksichtigt.*

Warum ist mein Verbrauch deutlich höher als bei dem normierten Nutzer?

- Die Geräte funken mehrmals im Monat die aktuellen Verbrauchsdaten. Die Abrechnungsdienstleister erkennen durch interne Plausibilisierungen daher ggf. frühzeitig einen Gerätedefekt
- Die monatlichen Verbrauchsinformationen sollen dem Nutzer Aufschluss über sein individuelles Verbrauchsverhalten geben. Oft wird davon ausgegangen, dass man immer das gleiche Verbrauchsverhalten hat. Dies kann sich jedoch aufgrund verschiedener Umstände (Krankheit, Urlaub, längere Abwesenheit) verändern
- Auch das Lüftungsverhalten oder die ungünstige Positionierung von Möbeln, beispielsweise vor der Heizung beeinflussen den Verbrauch
- Auch die Lage der Wohnung (mittig, Außenseite, o.a.) spielt eine Rolle
- Die allgemeine Witterung über mehrere Tage kann Ebenso das Verbrauchsverhalten beeinflussen

Was muss ich tun, wenn ich vermute, dass meine Werte nicht korrekt sind und der Zähler defekt ist?

- Die Geräte funken in der Regel fehlerfrei und werden regelmäßig durch den Messdienstleister geprüft*
- Sollte eine Fehlfunktion vorliegen geht beim Messdienstleister eine entsprechende Fehlermeldung ein*
- Sollten Sie dennoch eine Überprüfung wünschen, kann dies nur auf Anfrage und auf eigene Kosten erfolgen. Die Kosten belaufen sich auf € 120 bis € 150*
- Sollte der Zähler tatsächlich defekt sein, übernimmt die Charlotte im Nachgang natürlich die Kosten
- Es kann auch sein, dass Ihre Werte geschätzt wurden. Sollten Sie einen monatlichen Brief erhalten, ist dies an dem Vermerk „(1)“ erkennbar. Sollten Sie Ihre Werte im Portal einsehen, müssen Sie mit der Computermouse über die entsprechenden Balken gehen, dann erscheint ein Kästchen, in dem weitere Erläuterungen vorhanden sind.
- Der Abrechner für Heizung und Warmwasser weist zum Teil Schätzwerte aus, wenn ein Zähler nicht vorhanden ist. Hier ist es aus systemtechnischen Gründen nicht möglich einen Nullwert statt eines Schätzwertes auszuweisen.
- Für die jährliche Betriebskostenabrechnung ist jedoch nur der Wert zum 31.12. eines Jahres entscheidend. Die Schätzwerte fließen nicht in die Abrechnung.

FAQ – Häufig gestellte Fragen zur Heizkostennovelle, Übermittlung und Bedeutung der Daten

Warum stimmt der abgelesene Wert auf meinem Messgerät nicht mit dem übermittelten Wert überein?

- Es handelt sich um zwei unterschiedliche Messwerte, die nicht miteinander vergleichbar sind

Von wem erhalte ich meinen Registrierungscode, wenn ich mich im CRM-Portal anmelden möchte?

- Sie schreiben eine E-Mail an: portal@charlotte1907.de
- Wir übersenden Ihnen den Registrierungscode, aus Sicherheitsgründen, per Post

Können sich Gewerbemieter im Portal registrieren?

- Auch Gewerbemieter können sich im CRM-Portal anmelden

Meine Wohnung wird mit einer Gasetagenheizung betrieben und ich rechne direkt mit dem Gasversorger ab. Erhalte ich auch ein monatliches Informationsschreiben?

- Nein
- Die Abrechnung erfolgt direkt mit dem Versorger

Stand: 18.09.2023. Wir sind bemüht diese Informationen stetig zu aktualisieren.

Sollten Sie darüber hinaus Fragen haben, kontaktieren Sie uns gerne telefonisch während unserer Sprechzeit:
unter der Telefonnummer: 030 – 322 911 - 0.

Ihre Charlotte