

## FAQs und Standardantworten zur unterjährigen Heizkostenverbrauchsinformation (UVI)

Sie haben Fragen zur neuen unterjährigen Heizkostenverbrauchsinformation? Hier haben wir für Sie die häufigsten und wichtigsten Themen rund um die neue Verordnung zusammengestellt. Sollte etwas fehlen, schicken Sie uns eine Mail an [bwv@bwv-zk.de](mailto:bwv@bwv-zk.de). Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass die UVI für die Wärmemessdienstleister (WMD) und uns ein umfangreiches neues Aufgabenfeld darstellt, in dem sich die Abläufe noch einspielen müssen. Wir haben die folgenden Informationen nach bestem Wissen und Gewissen verfasst. Die Fragen werden einmal monatlich aktualisiert.

### A.) Allgemeine Informationen

1. Gesetzeslage/Novellierung der Heizkostenverordnung
2. Ziel der Heizkostenverordnung / Warum erhalte ich die Verbrauchsinformation?

### B.) Per Post oder digital: Fragen zur Übersendung der Daten

1. Welche Möglichkeiten gibt es, die Information zu erhalten?
2. Ich habe keine E-Mail, möchte aber die Kosten der postalischen Zusendung sparen. Wie kann ich mir helfen lassen?

### C.) Fragen zum Inhalt der UVI

1. Allgemeine Fragen zum Verbrauch: Wenden Sie sich an die Hotline der Wärmemessdienstleister
2. Welche Informationen sind in der Wärmeverbrauchsnachricht enthalten?
3. Wie wird der Vergleichswert zu anderen Nutzern ermittelt?
4. Auf meinem Wasserzähler stehen nur die verbrauchten Kubikmeter und auf der Verbrauchsinformation stehen die verbrauchten Kilowattstunden. Kann ich die Werte kontrollieren?
5. Wie kann ich den Wärmeverbrauch für die Heizung kontrollieren?

### D.) Datenschutz / Datenverarbeitung

1. Kann ich der Übersendung der Verbrauchsinformation widersprechen?
2. Was kann ich tun, wenn meine Mailadresse für die Verbrauchsinformation nicht mehr verwendet werden soll?

### E.) Kosten der neuen Verbrauchsinformation

1. Kostet die neue Verbrauchsinformation uns als Mieter/Nutzer was?
2. Werden die Kosten der postalischen Zusendung auf die entsprechenden Nutzer umgelegt?

## F.) Technische Probleme (Stand August 2022)

1. Probleme bei der Anmeldung im Techem-Portal
2. Wann startet ISTA mit Ihrer Verbrauchsinformation?
3. Wann startet Kalo mit dem Versand der Verbrauchsinformation?
4. Ich hatte mich bei Techem für den digitalen Erhalt der UVI angemeldet. Nach den ersten Monaten mit digitaler Zusendung erhalte ich die UVI jetzt weder per Post. Wie ist das zu erklären?

## A. Allgemeine Informationen

### 1. Gesetzeslage/Novellierung der Heizkostenverordnung:

Die Novelle der HeizkostenV setzt die Verpflichtungen der novellierten EU-Energieeffizienzrichtlinie (**EED-Richtlinie**) von 2018 um. Diese sieht folgendes vor:

- Ab 01. Januar 2022 müssen Gebäudeeigentümer, in deren Objekten fernablesbare Ausstattungen zur Verbrauchserfassung installiert sind, ihren Nutzern **monatliche** Abrechnungs- oder Verbrauchsinformationen für Heizung und Trinkwarmwasser auf der Grundlage des tatsächlichen Verbrauchs oder der Ablesewerte von Heizkostenverteilern mitteilen (Mitteilungspflicht)
- Bis zum 31. Dezember 2026 sind fernauslesbare Ausstattungen grundsätzlich nachzurüsten

### 2. Ziel der Heizkostenverordnung. Warum gibt es die Novellierung? Warum erhalte ich die monatliche Übersicht überhaupt?

In Europa ist die europäische Energieeffizienz-Richtlinie (EED) in Kraft getreten. Das Ziel: Der Energieverbrauch von privaten Haushalten innerhalb der EU soll sich reduzieren. Bewohnerinnen und Bewohner sollen regelmäßig und transparent über ihren Verbrauch informiert werden, um so bewusster mit Ressourcen umgehen zu können.

## B. Fragen zur Übersendung der Daten

### 1. Welche Möglichkeiten gibt es, die Information zu erhalten?

Die monatliche Information kann **per Post** oder **digital** zugestellt werden. Für die papierlose Zusendung erhalten die Nutzer einen Registrierungscode (techem) bzw. einen Freischaltcode (ISTA), mit dem das Einloggen im jeweiligen Portal des Wärmemessdienstleisters möglich ist.

Nachteil der postalischen Zusendung ist der zusätzliche Ressourcenverbrauch (Papier, bei uns im Höchstfall 5.400 Schreiben jeden Monat) und die Portokosten. Die Kosten für den Papierversand werden den betreffenden Nutzern im Rahmen der Betriebskostenabrechnung in Rechnung gestellt.

### 1.a. Wie erfolgt die Anmeldung bei neuen wohnenden Mitgliedern?

**ISTA:** Die Nutzer erhalten automatisch von ISTA ein Anschreiben mit dem Freischaltcode.

**Techem:** Bei Abschluss des Mietvertrages wird die Zustimmung zum digitalen Erhalt der UVI abgefragt.

### 2. Ich habe keine E-Mail, möchte aber die Kosten der postalischen Zusendung sparen. Wie kann ich mir helfen lassen?

Nicht Jede/r hat eine E-Mail, gerade ältere Menschen sind noch analog unterwegs. Trotzdem möchten einige von ihnen die zusätzlichen Kosten sparen und können zugleich auf das Vorliegen einer Übersicht in Papierform verzichten. In diesem Fall wird empfohlen, sich von Kindern, Enkeln oder befreundeten Personen helfen zu lassen.

Bei **Techem-Kunden** erfolgt die Registrierung über die Genossenschaft mit einer formlosen E-Mail an [digital@bwv-zk.de](mailto:digital@bwv-zk.de). In dieser kann für den Empfang der UVI die E-Mail der Kinder bzw. Enkel oder Freunde angegeben werden. Dies gilt auch für den Fall, dass diese ebenfalls beim BWV wohnen und bereits eine eigene UVI erhalten. Später beim Empfang der UVI, kann über ein Auswahlmenü zwischen den beiden Adressen gewechselt werden.

**ISTA-Kunden** loggen sich mittels des Freischaltcodes im Portal der ISTA ein und geben hier eine E-Mailadresse für den Empfang an. Ist die E-Mail bereits an einen registrierten Nutzer vergeben, kann keine doppelte Eingabe erfolgen. In diesem Fall müssten die Kinder/ Enkel/ Freunde eine neue E-Mail-Adresse angeben bzw. eine neue für diesen Zweck einrichten.

## C.) Fragen zum Inhalt der UVI

### 1. Allgemeine Fragen zum Verbrauch

Für Informationen zum persönlichen Verbrauch wenden sich unsere Wohnungsnutzer bitte an die Wärmemessdienstleister.

Techem-Kunden finden auf [www.techem.com](http://www.techem.com) FAQ`s rund um die UVI.

ISTA-Kunden finden ebenfalls die FAQs auf der Homepage auf [www.ista.com](http://www.ista.com). Zusätzlich steht die ISTA-Hotline unter Tel. 0201/ 94 66 84 50 sowie ein Kontaktformular zur Verfügung.

### 2. Welche Informationen sind in der Wärmeverbrauchsnachricht enthalten?

Nach § 6a Abs. 2 HeizkostenV müssen folgende Informationen enthalten sein:

1. Verbrauch des Nutzers im letzten Monat in **Kilowattstunden**
2. Vergleich dieses Verbrauchs **mit dem Vormonat** desselben Nutzers sowie mit dem entsprechenden **Monat des Vorjahres** (wenn Wert vorhanden)
3. Vergleichswert mit dem Verbrauch eines normierten oder durch Vergleichstests ermittelten **Durchschnittsnutzers derselben Nutzerkategorie**

Hinweis: Es wird der Verbrauch in Kilowattstunden angegeben, daher handelt es sich nicht um eine Heizkosten**abrechnung** (Angabe über Kosten). Bitte beachten Sie, dass die Werte

umgerechnet werden und daher auch nicht mit den Einheiten auf den Ablesegeräten abgeglichen werden können.

Eine grafische Darstellung wird nicht verlangt. Insofern ist eine tabellarische oder textliche Darstellung ausreichend.

### 3. Wie wird der Vergleichswert zu anderen Nutzern ermittelt?

Auf Basis der Wohnungsgröße in qm und den Durchschnittsverbräuchen in Deutschland wird ein Vergleichsverbrauch ermittelt. Grundlage für diese Vergleichswerte pro qm sind die eigenen **Energiekennwert-Studien der Messdienstleister**. Bitte beachten Sie, dass der individuelle Verbrauch maßgeblich von Faktoren wie Gebäudedämmung, Anzahl der Personen im Haushalt und dem aktuellen Klima beeinflusst wird und somit deutlich vom Vergleichswert abweichen kann.

Folgende Daten werden bei der **Vergleichsanalyse nicht berücksichtigt**. Die eigene Verbrauchsinformation kann daher mitunter zu starken Abweichungen zu anderen Nutzern führen:

- Über die **Bewohnerzahlen** haben die Messdienstleister keine Information, was einen Vergleich mit anderen Haushalten der gleichen Wohnungsgröße sehr schwierig macht.
- Das Vorhandensein einer **Badewanne oder einer Dusche**. Dies kann den Verbrauch von Warmwasser sehr verändern.
- **Nutzungsverhalten** der Bewohner. Es ist für die Verbräuche ausschlaggebend, ob die Bewohner der einzelnen Wohnungen sich größtenteils im Home-Office befinden oder viel verreist sind.

### 4. Auf meinem **Wasserzähler** stehen nur die verbrauchten Kubikmeter und auf der Verbrauchsinformation die verbrauchten Kilowattstunden. Wie kann ich die Werte kontrollieren?

**Warmwasserzähler:** Die Verbrauchsinformation zeigt nicht die verbrauchten Kubikmeter an Wasser, sondern die verbrauchten Kilowattstunden (kWh), welche für die Erwärmung des Warmwassers benötigt worden sind. Dies macht Ihren Vergleich von Zählern und Verbrauchsinformation schwierig, da auf dem Zähler nur die verbrauchten Kubikmeter Wasser ersichtlich sind.

Um die Werte umzurechnen, benötigen Sie als erstes Ihre letzte vorliegende Heizkostenabrechnung. In der letzten Heizkostenabrechnung erkennen Sie den Wert für den benötigten Energieverbrauch für das Warmwasser vom gesamten Haus. Mit diesem und den aktuellen nachfolgenden Werten können Sie die verbrauchten Kubikmeter (cbm) in Kilowattstunden umrechnen:

Benötigter Energieverbrauch für das Warmwasser vom gesamten Haus  
verbrauchten Kubikmeter Warmwasser vom gesamten Haus

**= Anlagenempfindlichkeit Warmwasser**

Anlagenempfindlichkeit Warmwasser \* verbrauchte Kubikmeter pro Gerät

**= Verbrauch in kWh**

- **Info:** Sollte der Wert über den benötigten Energieverbrauch für Warmwasser nicht vorliegen (z.B. bei Neubauten oder Objekte mit einer neuen Heizungsanlage), wird der Wert 125 kWh / cbm als Berechnungsgrundlage verwendet.

## 5. Wie kann ich den Wärmeverbrauch für die Heizung kontrollieren?

Bei Wärmemengenzählern ist der Vergleich mit der Verbrauchsinformation meist relativ unkompliziert, da die meisten Wärmemengenzähler den Verbrauch auf dem Gerät direkt in Kilowattstunden anzeigen.

Bei einigen Wärmemengenzählern wird der Verbrauch in Megawattstunden (MWh) angegeben. In diesem Fall nutzt man die folgende Formel um die verbrauchten Kilowattstunden zu ermitteln:

$$\frac{\text{Megawattstunde}}{1.000} = \text{Kilowattstunde}$$

Die Berechnung der verbrauchten kWh bei angebrachten Heizkostenverteilern an den Heizkörpern ist nicht möglich.

## D.) Datenschutz / Datenverarbeitung

### 1. Kann ich dem Erhalt der Wärmeverbrauchsnachricht widersprechen?

Nein, der Gesetzgeber hat gem. § 6a Absatz 1 HeizkostenV eine Informationspflicht des Vermieters festgelegt.

Im Jahr 2024/2025 werden der Nutzen und der Aufwand für das neue Gesetz ausgewertet und bewertet, eventuell ergeben sich hier Änderungen.

### 2. Was kann ich tun, wenn meine Mailadresse für die Verbrauchsinformation nicht mehr verwendet werden soll?

Gerne können Sie jederzeit die Verwendung Ihrer E-Mailadresse widerrufen. ISTA Kunden nehmen diese Änderung im Portal der ISTA vor, Techem-Kunden melden die Änderungen an [digital@bwv-zk.de](mailto:digital@bwv-zk.de) Im Fall Ihres Widerrufs erhalten Sie die monatliche Verbrauchsinformation per Post. Für diese Variante würden pro Nutzer zusätzliche Gebühren anfallen.

## E.) Kosten der neuen Verbrauchsinformation

### 1. Kostet die neue Verbrauchsinformation uns als Mieter/Nutzer etwas?

Ja, je nach Messdienstleister fallen für die Erstellung der UVI 3,50 €–5,89 € pro Einheit und Jahr an. Zusätzlich müssen sich Nutzer, die den Postversand gewählt haben, auf Kosten für Porto und Papier einstellen. Die Kosten für die Erstellung und gegebenenfalls den Versand werden gem. Heizkostenverordnung §7 Abs. 2 mit der jährlichen Betriebskostenabrechnung auf die Mieter umgelegt

### 2. Werden die Kosten der postalischen Zusendung auf die entsprechenden Nutzer umgelegt?

Ja, das ist vorgesehen. Nach ersten Rechnungen kann die zusätzliche Belastung bei bis zu 30 € pro Jahr liegen.

## F.) Technische Probleme (Stand August 2022)

### 1. Probleme bei der Anmeldung im Techem-Portal

Häufige Fragen:

- Ich habe meine E-Mail bereits übermittelt, kann mich aber nicht einloggen.
- Ich habe keinen Zugangscode erhalten. Das Setzen eines neuen Kennwortes funktioniert nicht.
- Meine Nachricht ist ohne Inhalt (weißer Bildschirm).

#### Unsere Hinweise:

- ➔ Bitte schauen Sie auch im Spamordner nach, ob hier eine Nachricht von Techem eingegangen ist.
- ➔ Über die LogIn-Seite können Sie sich einen neuen Code schicken lassen, diesen eingeben und anschließend ein neues Kennwort setzen.
- ➔ Da uns von anderen Nutzern Probleme im Zusammenhang mit der Nutzung von Smartphones gemeldet wurden, empfehlen wir die Anmeldung an einem PC mit einem aktuellen Browser durchzuführen.
- ➔ Techem empfiehlt zusätzlich keinen privaten Surf-Modus zu nutzen.

#### Gehen Sie bitte wie folgt vor:

1. Die Internetseite <https://mieter.techem.de> aufrufen
2. „Login“ anklicken
3. „Kennwort vergessen?“ anklicken
4. Ihre E-Mail Adresse eintragen und auf „Verifizierungscode senden“ klicken
5. E-Mail von Techem abwarten mit dem Prüfcode (ggf. auch den Spam Ordner überprüfen)
6. Prüfcode eingeben auf der Techemseite für die Passwortrücksetzung
7. Passwort ändern

Sobald Sie Ihren Code erhalten haben, können Sie diesen dann „überprüfen“ lassen und ein neues Kennwort setzen.

Zeitweise liegen auch Störungen im Portal von Techem vor. Es lohnt sich daher, das Einloggen in ein paar Stunden nochmals zu probieren.

## **2. Wann startet ISTA mit Ihrer Verbrauchsinformation?**

Im April wurden die ersten Nutzer von ISTA über das weitere Vorgehen informiert. Durch das schnelle Inkrafttreten der Gesetzesänderungen, wurden die Messdienstleister vor große Herausforderungen gestellt. Leider konnten nicht alle Plattformen und neuen Abläufe so kurzfristig den Nutzern zur Verfügung gestellt werden.

Sollten Sie noch keine Information der ISTA erhalten haben, folgt diese in den folgenden Wochen. Den genauen Zeitpunkt können wir Ihnen leider nicht nennen, da wir auf die ISTA-internen Prozesse keinen Zugriff haben.

## **3. Wann startet Kalo mit dem Versand der Verbrauchsinformation?**

Derzeit haben noch keine Nutzer von Kalo eine Verbrauchsinformation erhalten. Dies liegt an den verwendeten Zählern bzw. Datensammlern der Firma Kalo.

Die Firma Kalo hat in die Liegenschaften keine fernablesbaren Funkzähler verbaut. In den Einheiten wurden lediglich Funkzähler eingerichtet. Für die Datensammlung der nicht fernablesbaren Funkzähler ist es notwendig, dass ein Mitarbeiter von Kalo in die Objekte fährt und die Daten im Treppenhaus per Funkverbindung sammeln kann. Bisher war dies nur einmal im Jahr notwendig. Der Personal- & Kostenaufwand für die monatliche Datensammlung für diese Methode ist zu hoch und würde dem Wirtschaftlichkeitsgrundsatz § 5 GEG widersprechen.

Für diese Fälle hat der Gesetzgeber eine Übergangsfrist bis zum Jahr 2026 für den Einbau neuer Zähler gewährt.

Derzeit ist geplant, dass unsere Kalo-Liegenschaften zu einem anderen Messdienstleister wechseln. Der Wechsel ist noch für das Jahr 2022 vorgesehen.

## **4. Ich hatte mich bei Techem für den digitalen Erhalt der UVI angemeldet. Nach den ersten Monaten mit digitaler Zusendung erhalte ich die UVI jetzt weder per Post. Wie ist das zu erklären?**

Bei techem wurden bereits registrierte Nutzer aus dem System wieder entfernt. Leider können wir keine nähere Auskunft zu den Gründen geben. Wir sind aber bemüht, den Vorgang mit techem zu klären.