

Hier finden Sie Antworten auf die häufigsten Fragen der Themenbereiche Lieferantenwechsel, Gastarife, Abrechnung und Verträge. Wir hoffen, Ihnen hiermit einen Großteil Ihrer Fragen beantworten zu können – falls nicht, stehen Ihnen unsere Berater über die **kostenlose Service-Hotline 0800 3441427** gerne zur Verfügung.

## Zum Lieferantenwechsel

### Wer kann bei DIG Kunde werden?

Generell kann jeder private oder gewerbliche Gasverbraucher innerhalb der Grenzen der Bundesrepublik Deutschland Kunde bei DIG werden – Privathaushalte oder Gewerbekunden wie beispielsweise Betriebe aus Gewerbe, Handel und Handwerk, öffentliche Institutionen und Organisationen. Großabnehmer, wie Industriebetriebe die mit Gas produzieren oder leistungsgemessene Großkunden werden können auch durch uns beliefert werden.

### Mein Haus ist noch im Bau. Kann ich dennoch bereits jetzt zur DIG wechseln?

Ja. Ein Wechsel zu DIG ist bereits vor Ihrem Einzug möglich. Neben den im Auftrag geforderten Angaben ist hier allerdings wichtig, dass Sie uns Ihren geplanten Einzugstermin nennen. Bis zum Einzug erhalten Sie dann selbstverständlich Gas vom Grundversorger, damit Ihr Haus auch trocken wird.

### Ich ziehe grade um. Kann ich jetzt zur DIG wechseln?

Selbstverständlich. Sofern Sie vertraglich nicht bei einem anderen Gasanbieter gebunden sind, können wir Sie pünktlich zum Einzug beliefern. Geben Sie hierzu lediglich das Umzugsdatum bei der Anmeldung an (bitte bei der Anmeldung unter Neueinzug „Ja“ angeben).

### Ich wohne zur Miete kann ich auch zur DIG wechseln?

Sofern Sie einen eigenen Gaszähler haben, können Sie zur DIG wechseln. Sollte dies nicht der Fall sein, weil Sie z.B. über einen Gemeinschaftszähler in einem Mehrfamilienhaus versorgt werden, raten wir Ihnen Ihren Vermieter oder Ihre Hausverwaltung auf einen Wechsel zur DIG anzusprechen. Gerne übernehmen auch wir das für Sie. Stellen Sie uns hierzu lediglich den Kontakt zu Ihrer Hausverwaltung zur Verfügung. Wir übernehmen den Rest für Sie.

### Kann ich nur online zur DIG wechseln?

Nein, unsere Tarife können Sie im Internet unter [www.dig-gas.de](http://www.dig-gas.de) abschließen, ein Abschluss über unsere Kundenbetreuung ist ebenfalls möglich. Gerne berechnen wir Ihnen Ihr persönliches Einsparpotenzial und beraten Sie. Hierzu steht Ihnen unser kompetenter Kundenservice unter der Telefonnummer 0800 344 14 27 (kostenfrei aus dem Festnetz) zur Verfügung. Die Hotline ist Montag bis Freitag von 09:00 bis 18:00 Uhr für Sie zu erreichen. Wenn Sie Ihre alte Gasabrechnung parat halten, können wir Sie noch besser beraten.

### Wie lange dauert der Wechsel?

Der Wechsel kann zu jedem Monatsersten vollzogen werden und dauert ca. 6 bis 10 Wochen. Leider kann der Wechsel nicht schneller vollzogen werden, da wir gesetzlich verpflichtet sind, mindestens einen vollen Kalendermonat als „Wechselzeit“ dem früheren Netzbetreiber einzuräumen. Bereits kurz nach dem Eingang Ihres Auftrages erhalten Sie von uns eine Bestätigung. Rechtzeitig vor Lieferbeginn senden wir Ihnen dann die Vertragsdaten und alle notwendigen Informationen zu. Wenn Sie bei Ihrem Vorversorger per Vertrag längerfristig gebunden sind, kann der Wechselprozess allerdings erst nach Ablauf des alten Vertrages bzw. nach Einhaltung der Kündigungsfrist erfolgen. Wichtig: Während der Wechselzeit werden Sie unterbrechungsfrei mit Gas beliefert – das ist garantiert und staatlich geregelt.

### Wie funktioniert der Lieferantenwechsel zu DIG?

Nach dem Sie über den Tarifrechner den für Ihr Gebiet (PLZ) und Ihren Verbrauch günstigsten Tarif ausgewählt haben, füllen Sie einfach den Online-Auftrag zur Gaslieferung auf unserer Homepage [www.dig-gas.de](http://www.dig-gas.de) aus oder sen-

den das ausgefüllte Wechselformular per Post oder Fax an die angegebene Adresse. Sie können den Auftrag selbstverständlich mit Ihrem Energie- oder Vertriebsberater gemeinsam ausfüllen. Alles Weitere übernimmt DIG für Sie. Kontaktieren Sie uns auch über unsere kostenlose Service-Hotline, wenn Sie hierzu noch Fragen haben.

## **Ist der Wechsel zu DIG kostenlos?**

Ja. Ein Wechsel zu DIG kostet Sie nichts. Es fallen weder Gebühren noch sonstige Kosten an. Unsere Endpreise enthalten bereits alle Abgaben und Steuern sowie die Gebühren Ihres Netzbetreibers.

## **Was muss ich bei der Kündigungsfrist beachten?**

Erstmals ist der Vertrag mit Ablauf der für den gewählten Tarif geltenden Mindestvertragsdauer unter Einhaltung einer Frist von 6 Wochen zum Monatsende kündbar. Wird die Kündigung nicht fristgerecht vorgenommen, verlängert sich das Vertragsverhältnis automatisch um ein weiteres Jahr. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen.

## **Kann ich bei Ihnen auch Strom bestellen?**

Leider noch nicht. Die DIG hat sich bislang ausschließlich auf den Vertrieb von Erdgas spezialisiert.

## **Was geschieht mit meinen bisher geleisteten Abschlagszahlungen an den Vorversorger?**

Ihr Vorversorger wird Sie auffordern, Ihren Gaszähler am Tag der Vertragsbeendigung abzulesen. Ihre bis dahin geleisteten Abschlagszahlungen werden mit dem tatsächlichen Verbrauch verrechnet. Die Schlussrechnung, die Sie dann von Ihrem Vorversorger erhalten, führt somit je nach Verbrauch zu einer Nach- oder Rückzahlung. Wir beginnen dann gemeinsam bei Null. Alle zukünftigen Anzahlungen werden mit dem zukünftigen Verbrauch nach der ersten Endabrechnung verrechnet.

## **Kann während des Wechsels eine Unterbrechung meiner Gasversorgung auftreten?**

Der Lieferantenwechsel zu DIG geht nahtlos, ohne dass Sie etwas davon merken. Unterbrechungen Ihrer Gasversorgung während des Wechselprozesses treten zu keiner Zeit auf. Das ist garantiert und staatlich geregelt.

## **Kommt es bei einem Wechsel zu DIG zu technischen Umbauarbeiten?**

Nein, der Wechsel zu DIG vollzieht sich automatisch und geräuschlos. Da DIG die in Ihrem Haushalt installierten Geräte (Leitungen und Messstellen) zur Gasversorgung von Ihrem bisherigen Anbieter „mietet“, müssen keinerlei technische Arbeiten bei Ihnen durchgeführt werden. Wichtig ist zu wissen, dass bei Störfällen nach wie vor der regionale Netzbetreiber zuständig ist, da die DIG das Netz und die Zähler gemietet hat. Der regionale Netzbetreiber hat als „Vermieter“ die Funktionsfähigkeit und Sicherheit der Versorgung sicherzustellen und bleibt Ihr Ansprechpartner bei Problemfällen.

## **Muss ich meinen bisherigen Gasversorger selber kündigen?**

Die Kündigung Ihres Anschlusses bei dem bisherigen Anbieter übernehmen wir für Sie. Sie brauchen nachdem Sie den Auftrag zur Gasbelieferung an uns gesendet haben, nichts mehr unternehmen. Sollten Sie jedoch vor Ihrem Auftrag zur Gasbelieferung an die DIG selbst bei Ihrem Versorger gekündigt haben, müssen wir das wissen. Informieren Sie uns bitte darüber. So können frühzeitig Verzögerungen des Lieferbeginns vermieden werden.

## **Was passiert mit meinem Zähler?**

An Ihrem Zähler ändert sich nichts. Er ist weiterhin Eigentum Ihres Netzbetreibers und wird einmal im Jahr abgelesen.

## **Was muss ich beim Ausfüllen des Antragsformulars beachten und wen kann ich Fragen?**

Das Ausfüllen des Antragsformulars ist ganz einfach. Befolgen Sie einfach die jeweiligen Schritte auf den Bildschirm. Sollten Sie dabei Fragen haben oder sich unsicher sein, steht Ihnen unser kompetenter Kundenservice unter der kostenlosen Hotline 0800 344 14 27 von Montag bis Freitag 08:00 bis 18:00 Uhr zur Verfügung.

## Zu den DIG-Gastarifen

### Was ist der DIG Direkt Tarif?

Die DIG bietet den Kunden einen exklusiven, variablen Tarif an (DIG-Direkt), mit der Möglichkeit an Marktveränderungen direkt zu partizipieren. Nähere Informationen zum Tarif können dem Tarifblatt entnommen werden, welches auf der Homepage [www.dig-gas.de](http://www.dig-gas.de) zum Download bereit steht. Der Unterschied zwischen Privatkunden- und Geschäftskunden-Tarif ist nur die bei Privatkunden ausgewiesene Umsatzsteuer (Bruttotarif). Netto sind die Tarif für Privat- und Geschäftskunden identisch.

### Beliefert DIG auch Groß- und Industriekunden?

DIG beliefert Privatkunden, Großabnehmer und Bündelkunden wie Hausverwaltungen, Filialisten und Handelsketten ebenso mit Gas wie Industriekunden mit einer registrierenden Leistungsmessung. Für leistungsgemessene Kunden bieten wir individuelle Tarife an.

### Beliefert DIG auch Hausverwaltungen?

DIG beliefert auch Hausverwaltungen und hat sich auf deren Anforderungen in der Abrechnung und im Service spezialisiert. Fragen Sie bei DIG nach den Spezialisten für Hausverwaltungen.

### Was ist ein variabler Tarif?

Bei flexiblen bzw. variablen Tarifen kann während der Vertragslaufzeit eine Preisanpassung erfolgen. Im Falle einer Preisänderung werden unsere Kunden mindestens 6 Wochen vorher schriftlich informiert. DIG-Kunden haben dann das Recht, den Vertrag innerhalb von 2 Wochen ab Zugang der Benachrichtigung auf den Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisänderung zu kündigen.

### Wie kann ich sehen, wie viel ich mit dem DIG-Direkt-Tarif spare?

Mit unserem Online-Tarifrechner auf [www.dig-gas.de](http://www.dig-gas.de) haben Sie die Möglichkeit, den DIG-Direkt Tarif mit dem Ihres Grundversorgers direkt zu vergleichen. Unser Tarifrechner zeichnet sich durch eine besonders einfache Handhabung aus: Mit der Eingabe der Postleitzahl und des geschätzten Jahresverbrauchs können Sie Ihre persönliche Ersparnis durch einen Wechsel zur DIG mit wenigen Clicks errechnen.

### Heizleistung: was bedeutet das?

Unter Heizleistung ist die bereitgestellte Leistung eines Gasanschlusses (i.d.R. in Kilowatt (KW)) gemeint. Der Wert der Heizleistung kann aus unterschiedlichen Gründen variieren. Welche Heizleistung Sie besitzen, können Sie z.B. aus Ihrer letzten Gasrechnung entnehmen. Welche Heizleistung Sie benötigen hängt vom Verwendungszweck des Erdgases ab. Die Größe Ihres Hauses / Ihrer Wohnung und die jeweilige Dämmung spielt ebenfalls eine große Rolle.

### Gibt es eine Preisgarantie im DIG-Direkt-Tarif?

Nein. Der Tarif „DIG-Direkt“ ist ein variabler Tarif, der es unseren Kunden ermöglicht an Marktveränderungen zu partizipieren.

### Welche Kündigungsfristen gelten für den DIG-Direkt?

Erstmals ist der Vertrag mit Ablauf der für den gewählten Tarif geltenden Mindestvertragsdauer unter Einhaltung einer Frist von 6 Wochen zum Monatsende kündbar. Wird die Kündigung nicht fristgerecht vorgenommen, verlängert sich das Vertragsverhältnis automatisch um ein weiteres Jahr. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen.

### Habe ich ein Widerrufsrecht nach Abschluss des Vertrages?

Selbstverständlich haben Sie als Privatkunde die gesetzlich gültigen Widerrufsrechte. Diese sind ausführlich in unserem Antragsformular beschrieben.

## Zur Abrechnung bei DIG

### **In welchem Turnus sind meine Abschläge zu entrichten, monatlich, quartalsweise oder jährlich?**

Ihre Abschläge sind jeweils am Ende eines jeden Belieferungsmonats bequem per Lastschrift zahlbar. Wir garantieren Ihnen, dass es bei uns keine Vorkasse, keine Kautionen und keine eingerechneten Boni geben wird. Wir sind ein seriöser Partner mit fairen Tarifen.

### **Kann ich meine Abschlagszahlungen ändern lassen?**

Ja, sollte sich Ihr Gasverbrauch ändern, können Sie Ihre Abschlagszahlungen von uns an Ihren geänderten Verbrauch anpassen lassen. Wenden Sie sich hierzu einfach an unsere kostenlose Hotline unter 0800 344 14 27.

### **Wie werden die Abschlagszahlungen berechnet?**

Die Abschlagszahlungen setzen sich aus zwei zentralen Bestandteilen zusammen: Dem Arbeitspreis (pro Kilowattstunde) und dem Grundpreis (pro Zähler). Ihre individuelle Jahresverbrauchsprognose berechnen wir auf Basis Ihrer Verbrauchsdaten, die wir von Ihrem Netzbetreiber erhalten. Der so ermittelte Jahresverbrauch multipliziert mit dem DIG-Arbeitspreis pro Kilowattstunde plus dem Grundpreis für ein Jahr bestimmt die Höhe Ihrer monatlichen Abschlagszahlungen.

### **Wo finde ich meinen Gasverbrauch?**

Ihren Gasverbrauch können Sie auf Ihrer letzten Gasabrechnung entnehmen. Alternativ dazu können Sie auch Ihren Zählerstand selbst ablesen und mit dem Stand vom Vorjahr vergleichen.

### **Wie teile ich DIG meinen Zählerstand mit?**

Ihren Zählerstand können Sie uns bequem online unter [www.dig-gas.de](http://www.dig-gas.de) über unser Online-Formular mitteilen.

### **Bekomme ich meine Rechnung per Post?**

Selbstverständlich senden wir Ihnen Ihre Rechnung per Post. Zusätzlich haben Sie die Möglichkeit im Kundenportal Ihre letzte Gasabrechnung digital einzusehen und auszudrucken.

### **Wie setzt sich der Gaspreis zusammen?**

Der Gaspreis setzt sich aus einem verbrauchsabhängigen Arbeitspreis und einem monatlichen Grundpreis zusammen. Während der Arbeitspreis sämtliche mit dem Gasverbrauch zusammenhängenden Kosten wie z.B. Beschaffungskosten des Gases, Netzentgelte, Konzessionsabgaben, Steuern und Abgaben beinhaltet, ist der Grundpreis eine monatliche Pauschale, die unabhängig vom jeweiligen Verbrauch zu entrichten ist. Letzterer enthält u.a. die an den Netzbetreiber abgeführten Kosten für den Messstellenbetrieb, Messung und Abrechnung der Netznutzung, die vom Netzbetreiber auch monatlich uns in Rechnung gestellt werden.