

FAQ – Frequently Asked Questions

Häufig gestellte Fragen zum
REWAG Online-Service

Inhaltsübersicht

Allgemeines

- Was ist der REWAG Online-Service und welche Vorteile habe ich durch die Nutzung?
- Welche Voraussetzungen gibt es für die Nutzung des Online-Services?
- Werden meine Daten sicher übertragen?
- Welche Voraussetzungen muss mein Web-Browser erfüllen?
- Welche Einstellungen muss ich in meinem Web-Browser vornehmen?
- Mir sind mehrere Vertragskonten zugewiesen. Wo kann ich das relevante Vertragskonto auswählen bzw. warum kann ich unter Umständen nicht alle Vertragskonten einsehen?
- Ich möchte den REWAG Online-Service nicht mehr nutzen. Was muss ich tun?

Registrierung

- Wo finde ich die Daten zu Zählernummer, Benutzerkennung und Vertragskontonummer, damit ich mich registrieren kann?
- Ich habe den Registrierungsvorgang abgeschlossen. Was passiert mit meinen Daten?

Adress- & Kontaktdaten

- Was geschieht, wenn ich meine Kontaktdaten ändere?
- Warum wurde meine Namensänderung abgelehnt?

Bankverbindung und Bankeinzug

- Ich möchte eine Einzugsermächtigung erteilen. Wie gehe ich dabei vor?
- Warum wird mir die Meldung angezeigt, dass mein Konto zur Abbuchung nicht genutzt wird, obwohl eine Einzugsermächtigung vorliegt?

Bezahlte Abschläge

- Warum steht mir die Funktion in der Navigationsleiste nicht zur Verfügung?

Offene Forderungen

- Warum steht mir die Funktion in der Navigationsleiste nicht zur Verfügung?

Rechnungen anzeigen

- Wie erhalte ich detaillierte Informationen zu einer Rechnung?
- Wie kann ich eine Anfrage zu einer Rechnung stellen?

Online-Rechnung aktivieren

- Was für Folgen hat die Aktivierung der Online-Rechnung?

Abschlagsplan

- In welchen Umfang kann ich meinen Abschlagsplan anpassen?
- Wie oft kann ich meinen Abschlagsplan anpassen?
- Warum stehen mir diverse Optionen zur Anpassung nicht zur Auswahl?

Zählerstände

- Wie oft kann ich meinen Zählerstand mitteilen?
- Wieso meldet das System, dass meine angegebenen Zählerstände noch bearbeitet werden?

Ablesung & Verbrauch

- Wo finde ich einen Überblick über meinen Energie- und Trinkwasserverbrauch?
- Wie erfahre ich den nächsten Ablesetermin?

Anmeldung und Abmeldung

- Wo finde ich die Zählernummer?
- Wie muss ich vorgehen, wenn ich keine konkreten Angaben zum Vormieter bzw. Eigentümer machen kann?
- Ich ziehe die nächsten Tage bereits aus meinen Gewerberäumen aus, die Schlüsselübergabe findet jedoch erst in ein bis zwei Monaten statt – kann ich mich schon jetzt abmelden?

Kontakt

- Für was kann ich die Kontaktfunktion nutzen?

Allgemeines

Was ist der REWAG Online-Service und welche Vorteile habe ich durch die Nutzung?

Hierbei handelt es sich um den Online-Service der REWAG Regensburger Energie- und Wasserversorgung AG & Co KG. Über das Portal des Online-Service können Sie jederzeit ganz bequem von Ihrem Büro aus selbstständig Ihre Daten pflegen und verwalten. Sie können Meldungen zu Zählerständen, sowie An- und Abmeldungen selbst - ganz papierlos - durchführen. Sie sind unabhängig von den Öffnungszeiten des REWAG Kundencenters und des telefonischen Kundenservice. Für Rückfragen zu den einzelnen Funktionen des Online-Services stehen Ihnen selbstverständlich unsere Mitarbeiter des telefonischen Kundenservice, Tel.: **0800 601 601 0** (kostenfrei aus dem deutschen Fest- und Mobilfunknetz) oder unter Tel.: **0941 601-2222** (falls ihr Flatrate-Vertrag 0800-Nummern ausschließt) Mo.-Do. 8 - 18 Uhr, Fr. 8-14 Uhr, oder im REWAG Kundencenter zur Verfügung.

Welche Voraussetzungen gibt es für die Nutzung des Online-Services?

Um den Online-Service der REWAG nutzen zu können, müssen Sie zunächst Kunde der REWAG sein. Sind Sie noch kein Kunde, können Sie sich über die Login-Seite → „Kunde der REWAG werden“ schnell und unkompliziert die Versorgung mit Strom, Gas und Wasser durch die REWAG sichern – gegebenenfalls erhalten Sie von uns Vertragsunterlagen zugeschickt. Darüber hinaus sollten Sie sich zur Nutzung registrieren - hier benötigen wir lediglich einige persönliche Daten, um die Sicherheit für Ihre Kundendaten gewährleisten zu können. Bitte beachten Sie die Hinweise zur Registrierung sowie die Nutzungsbedingungen. Besonders wichtig ist die Angabe Ihrer korrekten E-Mail-Adresse, weil wir Ihnen im Rahmen der Registrierung eine Bestätigungs-E-Mail senden, ohne die Sie Ihre erste Anmeldung nicht aktivieren können.

Werden meine Daten sicher übertragen?

Vorausgesetzt, die Adresse in Ihrem Browser ist vom Typ `https://`, werden Ihre Daten sicher übertragen. Wir verwenden die Verschlüsselungsmethode SSL (Secure Sockets Layer). Sie schützt alle Daten wie z. B. Vertragskontonummer, Bankleitzahl, Bankkontonummer, Name und Adresse, damit diese bei der Übertragung im Internet nicht von Unbefugten entschlüsselt werden können.

Welche Voraussetzungen muss mein Web-Browser erfüllen?

Um die Funktionen des REWAG Online-Services nutzen zu können, benötigen Sie einen aktuellen Web-Browser. Wir empfehlen Microsoft Internet Explorer ab Version 8.0 oder Mozilla Firefox ab Version 3.0. Der Internet Browser sollte folgende Voraussetzungen erfüllen:

- 128 Bit SSL wird unterstützt
- Javascript ist aktiviert
- Cookies sind aktiviert

Welche Einstellungen muss ich in meinem Web-Browser vornehmen?

Sie sollten bestimmte Browser-Optionen für Scripting und Cookies aktivieren, um die korrekte Ausführung des REWAG Online-Service zu gewährleisten. Abhängig von Ihrem Browser-Typ sollten Sie folgendermaßen vorgehen:

1. Internet Explorer (ab Version 8.0)

Wählen Sie unter Windows Start → Einstellungen → Systemsteuerung → Internetoptionen.

Wählen Sie im Dialogfenster Internetoptionen die Registerkarte „Sicherheit“.

Überprüfen Sie im Dialogfenster Sicherheitseinstellungen, ob der Auswahlknopf für die folgenden Optionen markiert ist:

- Cookies → Cookies pro Sitzung annehmen (nicht gespeichert)
- Scripting → Active Scripting

Empfehlung: Wählen Sie die Registerkarte „Allgemein“. Wählen Sie Einstellungen im Abschnitt „Temporäre Internetdateien“. Wählen Sie für den Parameter „Neuere Versionen der gespeicherten Seiten suchen“ die Option „Automatisch“.

Um Ihre Einstellungen zu sichern, wählen Sie „OK“.

Schließen Sie das Dialogfenster „Internetoptionen“, indem Sie „OK“ wählen.

2. Mozilla (ab Version 3.0)

Wählen Sie in Mozilla Bearbeiten → Einstellungen...

Gehen Sie im linken Bereich des Dialogfensters auf die Kategorie „Erweitert“ und klicken Sie auf „Skripte & PlugIns“. Markieren Sie unter JavaScript aktivieren für die Option Navigator und bestätigen Sie Ihre Eingabe mit „OK“.

Wählen Sie im linken Bereich des Dialogfensters die Kategorie „Datenschutz & Sicherheit“ aus und klicken Sie auf „Cookies“. Markieren Sie im rechten Bereich „Cookies nur von der Original-Website akzeptieren“ und bestätigen Sie Ihre Eingabe mit „OK“.

Mir sind mehrere Vertragskonten zugewiesen. Wo kann ich das relevante Vertragskonto auswählen bzw. warum kann ich unter Umständen nicht alle Vertragskonten einsehen?

Ihrer Benutzerkennung sind alle Vertragskontonummern zugewiesen, die wir eindeutig identifizieren konnten. Sie können unmittelbar nach Ihrem Login und über den Navigationspunkt „Vertragskontenübersicht“ das relevante Vertragskonto auswählen.

Fehlende Vertragskonten schalten Sie sich über den Navigationspunkt „Vertragskonto hinzufügen“ zu Ihrer Benutzerkennung hinzu.

Ich möchte den REWAG Online-Service nicht mehr nutzen. Was muss ich tun?

Der Account kann jederzeit ohne Angabe von Gründen gekündigt werden. Die Kündigung muss in Textform erfolgen. Die Beendigung des letzten zwischen den Vertragspartnern bestehenden Liefervertrages führt nach einem Jahr ebenfalls zur Löschung des Accounts.

Registrierung

Wo finde ich die Daten zu Zählernummer und Vertragskontonummer, damit ich mich registrieren kann?

Ihre Zählernummer ist auf Ihrem Zähler vermerkt. Außerdem finden Sie diese Nummer zusammen mit Ihrer Vertragskontonummer auf Ihrer Vertragsbestätigung sowie auf Ihrer letzten Rechnung.

Ich habe den Registrierungsvorgang abgeschlossen. Was passiert mit meinen Daten?

Ihre Daten werden selbstverständlich vertraulich behandelt und nicht an Dritte weitergegeben. Ihre Daten dienen lediglich dazu, Sie eindeutig als Nutzer des Online-Services für Ihre Verbrauchsstelle zu identifizieren.

Kontakt Daten

Was geschieht, wenn ich meine Kontaktdaten ändere?

Sichern Sie Ihre geänderten Daten unmittelbar nach dem Ändern über den Button Speichern. Geänderte Kontaktdaten sind ab dem Zeitpunkt der Änderung gültig. Für die telefonische Kommunikation können Sie mehrere Einträge hinterlegen. Es wird zunächst immer die neue Telefonnummer als Standard definiert. Dies kann jedoch durch einen Klick im Feld Standard angepasst werden. Die Eingabemöglichkeiten beschränken sich bei Faxnummer und E-Mail-Adresse auf einen Eintrag, der sogleich als Standard hinterlegt wird.

Warum wurde meine Namensänderung abgelehnt?

Namensänderungen, die Sie im Online-Service durchführen, werden vorerst von der REWAG geprüft. Bitte berücksichtigen Sie, dass wir Änderungen nur aufgrund von Korrekturen der Schreibweise des Vertragspartnernamens sowie eines geänderten Familienstands durchführen. Eine Ablehnung hat meist den Hintergrund, dass die gewünschte Namensänderung zum Wechsel unseres Vertragspartners führt oder eine Änderung der Firmierung beinhaltet.

Bankverbindung und Bankeinzug

Ich möchte eine Einzugsermächtigung erteilen. Wie gehe ich dabei vor?

Im Navigationsmenü finden Sie unter dem Navigationspunkt „Rechnungen & Zahlungen“ den Unterpunkt „Rechnungen anzeigen“.

Wählen Sie den Navigationspunkt „Bankverbindung und Bankeinzug“.

Haben Sie uns schon früher einen Auftrag zur Lastschrift erteilt, so wird Ihnen dieser hier angezeigt und kann geändert werden. Sie können die vorhandene Bankverbindung auswählen oder eine Neue hinzufügen. Bitte bestätigen Sie, dass Sie der REWAG eine Einzugsermächtigung erteilen und klicken Sie abschließend auf „sichern“.

Erteilen Sie uns erstmals eine Einzugsermächtigung, haben Sie nun die Möglichkeit, über den Button „neue Bankverbindung hinzufügen“ uns Ihre Kontodaten mitzuteilen. Bitte tragen Sie in die freien Felder die erforderlichen Daten für Ihre Einzugsermächtigung ein. Bestätigen Sie, dass Sie der REWAG eine Einzugsermächtigung erteilen und klicken Sie abschließend auf „sichern“.

Die Änderung erfolgt natürlich nur für das zuvor ausgewählte Vertragskonto, welches Sie bearbeiten.

Warum wird mir die Meldung angezeigt, dass mein Konto zur Abbuchung nicht genutzt wird?

Sie befinden sich entweder im Navigationspunkt „Allgemeine Daten“ oder „Bankverbindung und Bankeinzug“ und Ihnen wird bei Ihrer Bankverbindung die Meldung angezeigt, dass Ihre Bankverbindung derzeit nicht zur Abbuchung genutzt wird.

Dies kann folgende Gründe haben:

- Der Lastschrifteinzug konnte aufgrund mangelnder Deckung von Ihrer Bank nicht durchgeführt werden.
- Sie haben Ihre erteilte Einzugsermächtigung bei der REWAG widerrufen.

In diesen Fällen wird Ihre Einzugsermächtigung gekündigt – erteilen Sie uns einfach und bequem über den Navigationspunkt „Bankverbindung und Bankeinzug“ eine neue Einzugsermächtigung.

- Die REWAG konnte die Lastschrift, aufgrund fehlerhafter Kontodaten, nicht von Ihrem Konto abbuchen.

Bitte prüfen Sie Ihre bei uns hinterlegten Kontodaten auf ihre Richtigkeit und fügen die korrekte Bankverbindung als neue ein. Eine Korrektur der bestehenden Daten kann nur durch einen Mitarbeiter unseres Kundenservice erfolgen.

Bezahlte Abschläge

Warum steht mir die Funktion in der Navigationsleiste nicht zur Verfügung?

Diese Funktion soll Ihnen Auskunft über die Ihrerseits während des aktuellen Abrechnungsjahres geleisteten Abschlagszahlungen geben.

Sollten systemseitig keine Daten vorliegen, die Ihnen angezeigt werden können, so wird die Auswahl der Funktion ausgeblendet.

Sicherlich liegt es auch in Ihrem Interesse, dass wir es Ihnen ersparen, Ihnen ansonsten blanke Seiten darzustellen.

Offene Forderungen

Warum steht mir die Funktion in der Navigationsleiste nicht zur Verfügung?

Diese Funktion soll Ihnen Auskunft über die noch ausstehenden Forderungen und/oder die in den nächsten 14 Tagen fälligen Forderungen zum jeweiligen Tagesdatum geben und Ihnen somit einen Überblick über Ihren Kontenstand verschaffen.

Sollten systemseitig keine Daten vorliegen, die Ihnen angezeigt werden können, so wird die Auswahl der Funktion ausgeblendet.

Sicherlich liegt es auch in Ihrem Interesse, dass wir es Ihnen ersparen, Ihnen ansonsten blanke Seiten darzustellen.

Rechnungen anzeigen

Wie erhalte ich detaillierte Informationen zu einer Rechnung?

Alle Rechnungen sind als PDF-Datei über den REWAG Online-Service abrufbar. Im Navigationsmenü finden Sie unter dem Navigationspunkt „Rechnungen & Zahlungen“ den Unterpunkt „Rechnungen anzeigen“.

Als vorgelegte Option werden die Rechnungen der letzten zwei Jahre zur Auswahl angezeigt – gerne können Sie sich auch Ihre gesamten Rechnungen anzeigen lassen.

Klicken Sie auf das Icon in der betreffenden Rechnungszeile, um die PDF-Datei zu öffnen und die Rechnung einzusehen. Hierzu benötigen Sie den Acrobat-Reader, der Ihnen auf der folgenden externen Seite als kostenfreier Download zur Verfügung steht: <http://get.adobe.com/de/reader/>

Sie können die Rechnung im Acrobat-Reader nun drucken oder eine Kopie davon im PDF-Format abspeichern.

Sollten Sie weiterführende Informationen benötigen oder sollte Ihnen etwas unklar sein, wenden Sie sich bitte an unseren Kundenservice – wir helfen Ihnen gerne weiter.

Wie kann ich eine Anfrage zu einer Rechnung senden?

Für Anfragen zu Rechnungen oder sonstigen Anliegen (wie z. B. zu Ihrem Abschlagsplan, oder Ihren Produkten) nutzen Sie bitte unsere Kontakt-Funktion – mit dieser können Sie unter Angabe des Grunds Ihres Anliegens eine direkte Nachricht an unseren Kundenservice schicken.

Die Kontakt-Funktion finden Sie unter dem Navigationspunkt „Kontakt“.

Online-Rechnung aktivieren

Was für Folgen hat die Aktivierung der Online-Rechnung?

Sollten sie sich für unseren Service der Online-Rechnung entscheiden, so stellen wir den Versand von Papier-Rechnungen ein und benachrichtigen Sie zukünftig über neue Rechnungen per Mail.

Diese Option können Sie jederzeit beliebig an und abwählen – Sie haben dadurch keinerlei Nachteile.

Abschlagsplan

In welchem Umfang kann ich meinen Abschlagsplan anpassen?

Der REWAG Online-Service umfasst folgende Möglichkeiten der Anpassung Ihres Abschlagsplans:

- **Abschlagsbetrag anpassen**
Sie können innerhalb vorgegebener Grenzen Ihren Gesamtbetrag beliebig anpassen.
- **Abschlagszyklus anpassen**
Hiermit ändern Sie das Intervall Ihrer Abschlagsanforderungen. Sie haben die Auswahl zwischen einem monatlichen und einem zweimonatlichen Zyklus.
- **Fälligkeitsdatum anpassen**
Durch Auswahl dieser Option teilen Sie uns Ihr zukünftig gewünschtes Fälligkeitsdatum mit. Dieses wird automatisch für die Zukunft hinterlegt. Die Anpassung der Fälligkeiten des aktuellen Abschlagsplans erfolgt nachträglich durch unsere Mitarbeiter.

Für darüber hinausgehende Änderungswünsche nutzen Sie bitte unsere Kontakt-Funktion. Diese finden Sie unter dem Navigationspunkt „Kontakt“.

Wie oft kann ich meinen Abschlagsplan anpassen?

Sie können Ihren Abschlagsbetrag zweimal und den Zyklus sowie das Fälligkeitsdatum einmal im laufenden Abrechnungszeitraum anpassen.

Warum stehen mir diverse Optionen zur Anpassung nicht zur Auswahl?

Sollten Sie die Anzahl der maximalen Möglichkeiten der Anpassung ausgeschöpft haben, stehen Ihnen die einzelnen Optionen bis zum Ende des Abrechnungszeitraums nicht mehr zur Verfügung.

Sofern alle Änderungsoptionen ausgeschöpft wurden, steht der gesamte Navigationspunkt „Abschlagsplan“ nicht mehr zur Auswahl.

Sollte der Gültigkeitszeitraum Ihres Abschlagsplans überschritten sein, wird Ihnen die Funktion ebenfalls nicht zur Auswahl angezeigt. In diesem Fall erhalten Sie demnächst Ihre Turnusabrechnung und den daraus resultierenden Abschlagsplan für die kommende Abrechnungsperiode.

Zählerstände

Wie oft kann ich meinen Zählerstand mitteilen?

Sie können jederzeit selbstständig für Ihre Geräte Zählerstände erfassen. Die Anzahl der Erfassungsmöglichkeiten schlüsselt sich wie folgt zu den jeweiligen Ablesegründen auf:

- Jährlich eine Ablesung wegen Jahresverbrauchsabrechnung
- Jährlich bis zu vier Ablesungen zur Kontrolle
- Jährlich bis zu fünf Ablesungen wegen Preisänderung

Darüber hinaus erfahren Sie aus der tabellarischen Übersicht relevante Daten zu Ihrem Zähler und dem vorherigen Zählerstand.

Wieso meldet das System, dass meine angegebenen Zählerstände noch bearbeitet werden?

Aufgrund Ihres bisherigen Verbrauchsverhaltens hat das System einen zu erwartenden Verbrauch kalkuliert. Der von Ihnen eingegebene Wert weicht von diesem ab. Bitte überprüfen Sie noch einmal den Zählerstand. Ist er korrekt, wählen Sie die am ehesten zutreffende Begründung aus und klicken auf „weiter“.

Der gemeldete Zählerstand wird intern noch mal überprüft und gegebenenfalls freigegeben. Sollten Unstimmigkeiten oder Ähnliches auftreten, werden wir auf Sie zukommen.

Ablesung & Verbrauch

Wo finde ich einen Überblick über meinen Energie- und Trinkwasserverbrauch?

Im Navigationsmenü finden Sie unter dem Navigationspunkt „Zählerstände & Verbrauch“ den Unterpunkt „Ablesung & Verbrauch“.

Hier erhalten Sie im Reiter „Verbrauchshistorie“, zu dem jeweils ausgewählten Vertrag, einen Überblick über Ihre Jahresverbrauchswerte.

Wie erfahre ich den nächsten Ablesetermin?

Im Navigationsmenü finden Sie unter dem Navigationspunkt „Zählerstände & Verbrauch“ den Unterpunkt „Ablesung & Verbrauch“.

Hier sehen Sie im gleichnamigen Reiter „Ablesetermin“ die gewünschte Information zum Termin der nächsten Turnusablesung.

Anmeldung und Abmeldung

Wo finde ich die Zählernummer?

Ihre Zählernummer ist auf Ihrem Zähler vermerkt. Bitte schauen Sie auf Ihrem Zähler nach - dort sollten Sie die Nummer finden. Außerdem finden Sie diese Nummer auf Ihrer Vertragsbestätigung und natürlich auf Ihrer letzten Rechnung.

Wie muss ich vorgehen, wenn ich keine konkreten Angaben zum Vormieter/Nachmieter bzw. Eigentümer machen kann?

Diese Angaben sind nicht zwingend erforderlich, jedoch erleichtern Sie uns die Bearbeitung eventueller Anfragen. Falls Ihnen Informationen zum Vormieter/Nachmieter oder Eigentümer vorliegen, bitten wir Sie, uns diese mitzuteilen.

Ich ziehe die nächsten Tage bereits aus meinen Gewerberäumen aus, die Schlüsselübergabe findet jedoch erst in ein bis zwei Monaten statt – kann ich mich schon jetzt abmelden?

Wie bereits in unseren An- und Abmeldungsformularen ersichtlich, ist für uns das Schlüsselübergabedatum ausschlaggebend. Die Entnahme von Wasser und Energie kann Ihnen ab diesem Zeitpunkt nicht mehr zugelastet werden. Des Weiteren sind für den betroffenen Zeitraum unter Anderem auch die Grundgebühr/en für die Messeinrichtung/en an die REWAG zu entrichten.

Kontakt

Für was kann ich die Kontaktfunktion nutzen?

Unsere Kontaktfunktion steht Ihnen für alle Anliegen zur Verfügung – Sie können somit direkt über unseren Online-Service mit uns in Kontakt treten.

Ein weiterer Vorteil für Sie: Sie können über die Beantwortung Ihres Anliegens auf Wunsch ebenfalls per Mail benachrichtigt werden; des Weiteren können Sie innerhalb der Kontakt-Funktion die Historie Ihrer Anfragen einsehen – diese ist chronologisch geordnet und die erfolgten Antworten sind direkt unter Ihren jeweiligen Anfragen einsehbar.