

Kundeninformation

Informationsblatt über Ihre Rechte gemäß ELWG

Gemäß § 46 Abs 3 ELWG haben Lieferanten Haushaltskunden sowie Kleinunternehmen Informationen zu bestimmten Themen einfach und unmittelbar zugänglich im Internet sowie im Rahmen eines einmal jährlich einer Rechnung beizulegenden Informationsblattes kostenlos zur Verfügung zu stellen.

Sie finden diese Informationen auch auf unserer Website unter www.goldgas.at/downloads

Wahlrecht zwischen monatlicher Rechnung und Jahresrechnung

Sie können zwischen einer monatlichen verbrauchsgenauen Abrechnung und einer Jahresabrechnung mit gleichmäßigen Teilbeträgen wählen.

Bei einer Monatsrechnung wissen Sie laufend, wie hoch Ihre tatsächlichen Kosten sind. Veränderungen beim Verbrauch, aber auch bei den Preisen, sind dadurch schnell sichtbar. Sie zahlen jeden Monat das, was Sie tatsächlich verbrauchen. Damit fallen monatlich unterschiedlich hohe Beträge an.

Bei einer Jahresabrechnung zahlen Sie unter dem Jahr gleich hohe Teilbeträge. Einmal im Jahr erhalten Sie eine Abrechnung. Dabei werden die bezahlten Teilbeträge mit Ihren tatsächlichen Kosten gegengerechnet. Je nachdem, wie viel Sie verbraucht haben und wie sich Ihre Preise entwickelt haben, kann es zu einer Nachzahlung oder einem Guthaben kommen.

Teilen Sie uns mit, ob Sie lieber eine monatliche Rechnung oder (wie bisher) eine Jahresabrechnung erhalten wollen.

Recht auf eine Verbrauchs- und Abrechnungsinformation (§ 45 Abs. 2 ELWG)

Wenn Ihr Verbrauch nicht mit einem intelligenten Messgerät (Smart Meter) erfasst wird, haben Sie das Recht, vierteljährlich Zählerstände bekannt zu geben und eine kostenlose Verbrauchs- und Abrechnungsinformation zu erhalten. Ihren Zählerstand können Sie uns und Ihrem Netzbetreiber bekanntgeben. Nützen Sie dafür unsere Website www.goldgas.at oder kontaktieren Sie uns dazu per E-Mail.

Recht auf Ratenzahlung (§ 28 ELWG)

Sie haben das Recht, eine Ratenzahlung zu beantragen. Kontaktieren Sie uns rasch, wenn Sie Zahlungsschwierigkeiten haben. Wir informieren Sie über Lösungsmöglichkeiten. Beachten Sie diesbezüglich Punkt 7.2 der ALB.

Recht auf Nutzung eines Vorauszahlungszählers (§ 29 ELWG)

Bei Zahlungsschwierigkeiten können Sie auch die Nutzung eines Vorauszahlungszählers verlangen. Dabei wird für die Stromversorgung im Voraus bezahlt, und es kann damit eine Stromabschaltung verhindert werden.

Gestützter Preis („Sozialtarif“) (§ 36 ELWG)

Bestimmte Haushalte haben Anspruch auf einen günstigen, gesetzlich geregelten Strompreis, sofern die Voraussetzungen erfüllt sind. Das betrifft Haushalte, die vom ORF-Beitrag befreit sind. Ob Sie Anspruch auf den gestützten Preis haben und wie Sie diesen erhalten, erfahren Sie beim ORF-Beitrags Service unter www.obs.at/kontakt

Recht auf Grundversorgung (§ 30 ELWG)

Als Haushaltskunde bzw. Kleinunternehmen haben Sie das Recht auf Grundversorgung.

Wenn Sie als Haushaltskunde oder Kleinunternehmen Probleme haben, einen Lieferanten zu finden, der einen Vertrag mit Ihnen abschließt, können Sie die Grundversorgung nützen. Teilen Sie dem Lieferanten mit, dass Sie die Grundversorgung in Anspruch nehmen wollen. Der Lieferant muss Ihnen dann einen Vertrag anbieten, der auf dem Preis für Neukunden basiert. Nähere Informationen, z.B. zur maximalen Höhe einer Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung, finden Sie auf den Websites der Lieferanten und unter www.e-control.at/grundversorgung

goldgas bietet ebenfalls die Grundversorgung an. Kontaktieren Sie uns, wenn Sie in der Grundversorgung von uns beliefert werden möchten.

Meldung von Zahlungserfahrungen

Kommt es im Rahmen des Vertragsverhältnisses mit goldgas zu einer Nichtzahlung der Endabrechnung, sind wir – ebenso wie von uns beauftragte Dienstleister – vertraglich verpflichtet, den Kunden betreffende Zahlungserfahrungsdaten an die CRIF GmbH, Rothschildplatz 3/Top 3.06.B, 1020 Wien zu übermitteln. Dazu zählen insbesondere Informationen über die Einhaltung von Zahlungszielen sowie über unbestrittene, nach Eintritt der Fälligkeit weiterhin offene Forderungen. Dies erfolgt auf Grundlage eines berechtigten Interesses nach Art 6 Abs 1 lit f DSGVO, um goldgas und andere Marktteilnehmer vor Zahlungsausfällen zu schützen und durch transparente Informationen über das Zahlungsverhalten zur Vermeidung von Überschuldung beizutragen. Dieses Interesse überwiegt das Geheimhaltungsinteresse des Kunden, da ausschließlich tatsächlich eingetretene, negativ dokumentierte Zahlungserfahrungen gemeldet werden und die Verarbeitung dem Schutz sowohl der Wirtschaft als auch der Verbraucher dient.

Kunden haben gemäß Art 21 DSGVO das Recht, der Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten zu diesem Zweck zu widersprechen. Ein Widerspruch führt jedoch nicht automatisch zur Einstellung der Datenverarbeitung, sofern goldgas zwingende schutzwürdige Gründe nachweisen kann, die die Interessen des Kunden überwiegen. Die von goldgas zur Meldung an die CRIF GmbH verwendeten Zahlungserfahrungsdaten werden entsprechend der in Punkt 3.1.6 genannten Vorgaben der Datenschutzerklärung aufbewahrt. Diese kann unter dem Link <https://goldgas.at/datenschutz/> abgerufen werden.

Sie haben weiterhin das Recht, Auskunft über die zu Ihrer Person gemeldeten Daten unter datenschutz@goldgas.at zu verlangen. Im Übrigen wird auf unsere Datenschutzerklärung unter <https://goldgas.at/datenschutz/> verwiesen.

Die Erhebung Ihrer Messdaten (§§ 54 und 57 ElWG)

Wenn bei Ihnen ein intelligentes Messgerät (Smart Meter) installiert ist, erfasst, speichert und übermittelt dieses Viertelstundenenergiewerte sowie den höchsten Viertelstundenleistungswert z.B. für die Abrechnung, sofern dies gesetzlich vorgesehen ist oder vertraglich vereinbart wurde. Näheres zur Erfassung von Energiewerten sowie Ihren Rechten erfahren Sie bei Ihrem Netzbetreiber.

Die Daten werden zu Zwecken der Verrechnung und für die Verbrauchs- und Abrechnungsinformation verarbeitet. Näheres finden Sie dazu in den §§ 54 und 57 ElWG.

Stromkennzeichnung (§ 86 ElWG)

Ihren Lieferantenmix finden Sie unter www.goldgas.at/downloads unter dem Punkt „Strom und Stromkennzeichnung goldgas GmbH“.

Kontakt Kundenservice

Bei Fragen zu Ihrem Vertrag oder bei Zahlungsschwierigkeiten kontaktieren Sie uns werktags von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr unter unserer österreichweit kostenlosen Service-Hotline 0800 203 204 oder jederzeit per E-Mail unter service@goldgas.at

Stand: 01.08.2026