swb-Kundenservice

SWB LEICHT GEMACHT

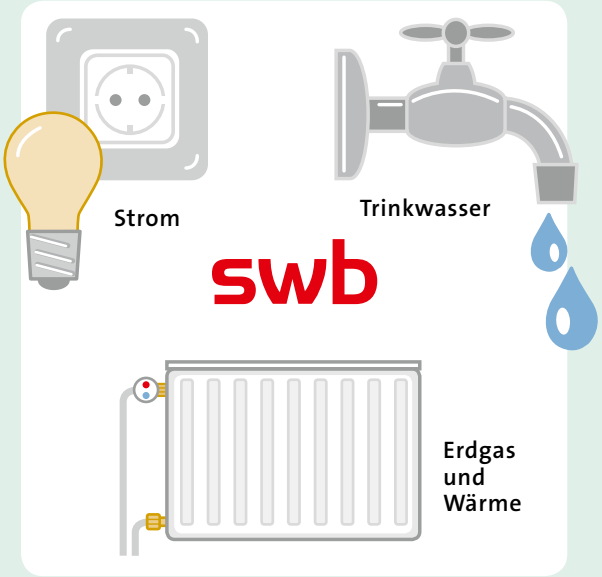
Wir von swb versorgen Sie in Bremen und Bremerhaven mit Strom, Erdgas, Trinkwasser und Wärme

swb

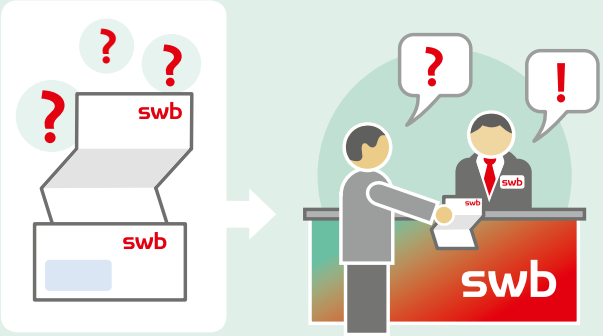
FÜR HEUTE. FÜR MORGEN. FÜR MICH.

Wer ist swb?

swb ist der Energieversorger in Bremen und Bremerhaven. Sie erhalten von uns mit diesem Informationsblatt einen Überblick über alles, was Sie wissen müssen, damit wir Sie mit Strom, Erdgas und Trinkwasser beliefern können.



In den swb-Kundencentern beantworten wir Ihnen gern Ihre Fragen zur Energie- und Trinkwasserversorgung von der Anmeldung bis zur Jahresrechnung.



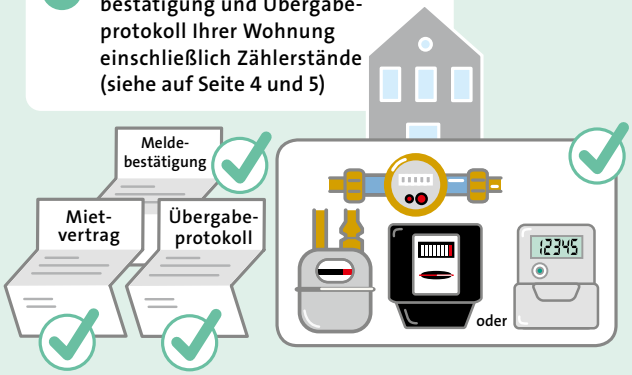
Wie melden Sie sich bei swb an?

Mit einer eigenen Wohnung können Sie sich bei swb anmelden. Besuchen Sie eins der swb-Kundencenter und bringen Sie folgende Unterlagen mit.

Für die Anmeldung brauchen Sie:

1. Einen gültigen Ausweis

2. Mietvertrag mit Meldebestätigung und Übergabeprotokoll Ihrer Wohnung einschließlich Zählerstände (siehe auf Seite 4 und 5)

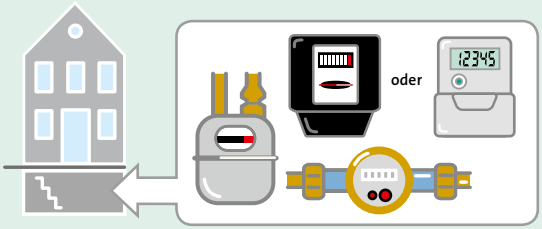


3. Bringen Sie bitte einen Dolmetscher mit zu uns oder halten Sie telefonisch Kontakt zu ihm.*

* Corona-Hinweis siehe Seite 8.

Was braucht swb noch von Ihnen?

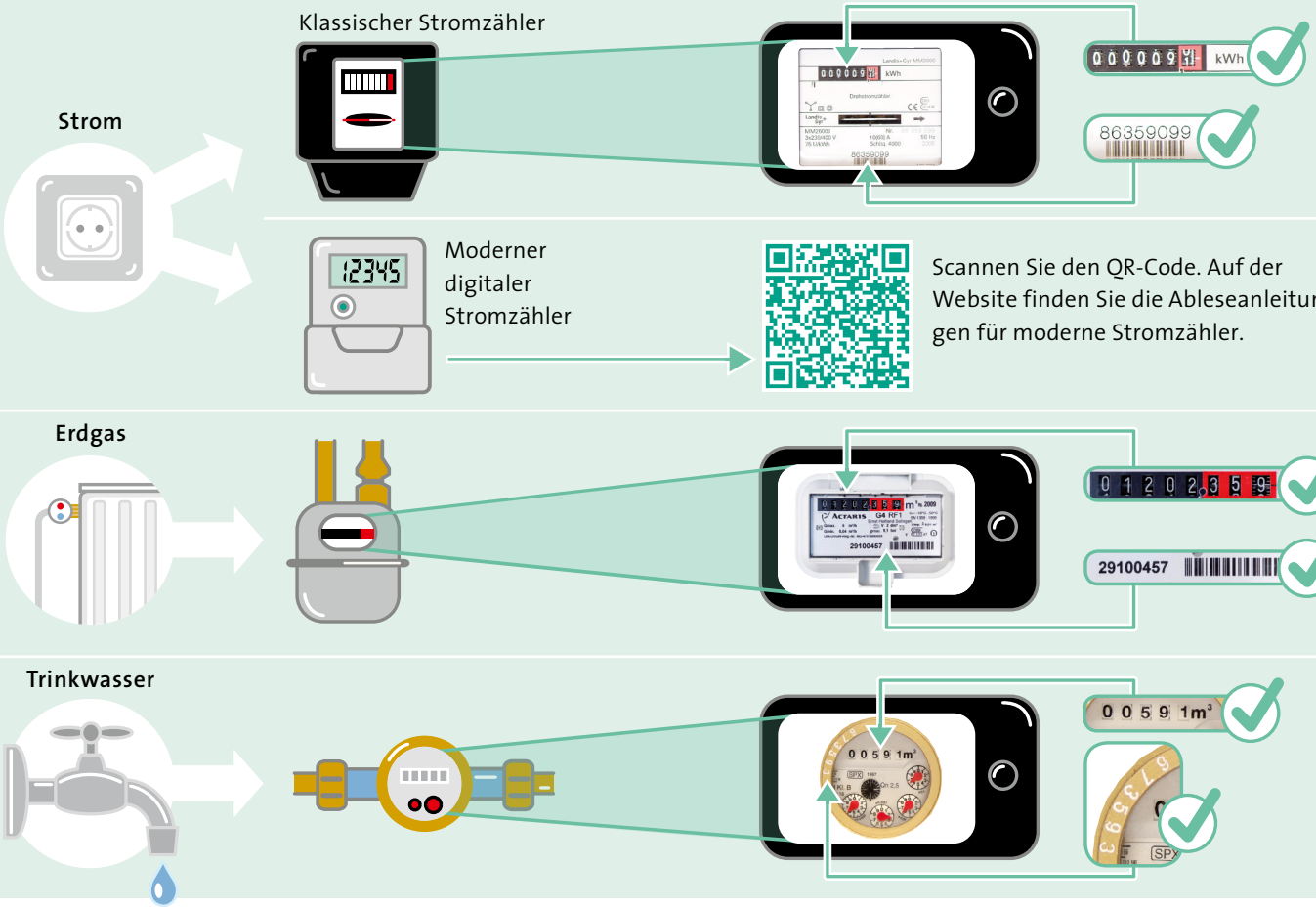
- Zählerstand Strom, Erdgas und Trinkwasser
- Anzahl der im Haushalt lebenden Personen
- Ihre Bankverbindung



So nehmen Sie die Zählerstände auf

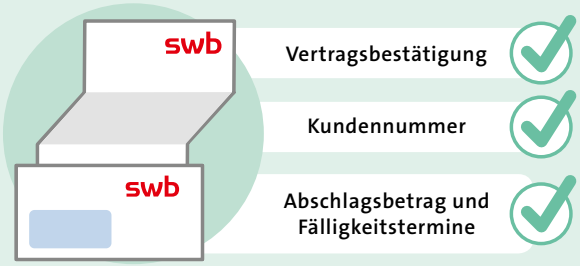
Bevor Sie zu uns kommen, machen Sie einfach mit Ihrem Smartphone ein Foto von den Zählerständen oder notieren Sie sich diese. Wir brauchen die Zählerstände, damit wir Ihren Verbrauch einmal pro Jahr abrechnen können.

Achten Sie bitte darauf, dass die Nummer der Zähler wie auf den Beispielen unten zu sehen sind. Die Zähler sind oft im Keller eines Hauses untergebracht. Wenn Sie nicht wissen, welcher Zähler zu Ihrer Wohnung gehört, fragen Sie bitte Ihren Vermieter.

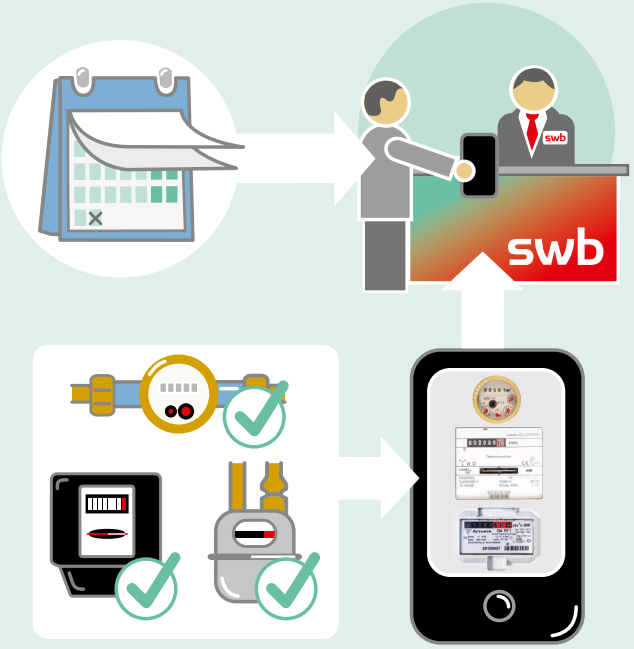


Wie geht es weiter?

Nachdem Sie sich bei swb angemeldet haben, bekommen Sie Post von uns. Der Brief enthält die Vertragsbestätigung, Ihre Kundennummer, die Höhe der Abschlagsbeträge und die Fälligkeitstermine.



Nach drei Monaten sollten Sie bitte mit Ihren aktuellen Zählerständen (siehe Seite 4 und 5) nochmal in das swb-Kundencenter kommen. Dann überprüfen wir, ob die Höhe der monatlichen Abschläge zu Ihrem Verbrauch passt.



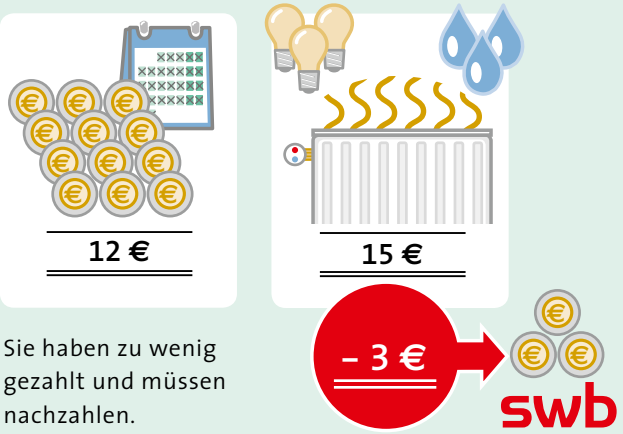
Was sind Abschlagszahlungen?

Sie zahlen monatlich einen Abschlagsbetrag, der auf der Grundlage eines von uns angenommenen Verbrauchs beruht. Der Verbrauch ist abhängig von der Personenzahl in Ihrem Haushalt und Ihren Verbrauchsgewohnheiten. Einmal pro Jahr erstellt swb eine Jahresabrechnung und es wird festgestellt, ob die Summe der monatlichen Zahlungen mit dem tatsächlichen Verbrauch übereinstimmt. Es gibt dann zwei Möglichkeiten:

1. Sie haben zu viel gezahlt

Sie haben zu viel gezahlt und haben ein Guthaben.

2. Sie haben zu wenig gezahlt



Sie haben zu wenig gezahlt und müssen nachzahlen.

So finden Sie uns

Bremen

Bremen-Mitte
Schüsselkorb 3
28195 Bremen

Bremen-Nord
Reeder-Bischoff-Straße 61
28757 Bremen

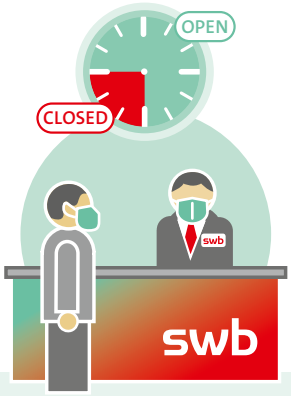
Bremerhaven

Bürgermeister-Smidt-Straße 49
27568 Bremerhaven

Öffnungszeiten

Unsere aktuellen Öffnungszeiten finden Sie unter swb.de/termin.

Corona-Hinweis: Auf der Website finden Sie auch die derzeit gültigen Coronaregeln.



Was bedeutet das?

Abschlagsbetrag: Sie zahlen für Ihre Energie pro Monat einen Abschlagsbetrag an swb. Die Höhe des Betrags ergibt sich aus Ihrem Stromverbrauch im Jahr. Sind Sie neu bei uns, wird Ihr Verbrauch zuerst geschätzt (siehe Seite 7).

Rechnung: Einmal im Jahr erhalten Sie von swb eine Rechnung über Ihren Verbrauch. Hier steht, ob Sie Geld zurückbekommen (Guthaben) oder nachzahlen müssen (verbleibender Zahlbetrag). Sie erfahren auch die Höhe Ihrer neuen monatlichen Abschlagsbeträge.

Bankeinzug: Erteilen Sie swb eine Bankeinzugsermächtigung (SEPA-Mandat), werden die Abschlagsbeträge monatlich von Ihrem Konto abgebucht.

Mahnung und Energiesperre: Trifft der Zahlbetrag nicht pünktlich (Fälligkeitstermin) bei swb ein, erhalten Sie nach einer Woche eine Mahnung. Zahlen Sie dann nicht, wird die Energieversorgung vier Wochen später unterbrochen.

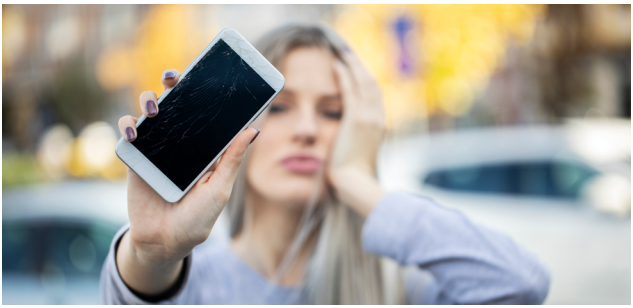
Zählernummer: Jeder swb-Zähler hat eine Nummer. Es gibt diese Zählernummer nur einmal. Mit ihr identifizieren wir den für Ihre Verbrauchsstelle gültigen Zähler (siehe Seite 5).

Zählerstände: Für die Jahresrechnung braucht swb Ihre Zählerstände. Dafür kommt ein Ableser von swb zu Ihnen. Oder Sie erhalten von uns eine Karte. Tragen Sie hier bitte Ihre Zählerstände ein und schicken Sie uns die Karte zurück.

Verbrauch: Ihr Verbrauch für Strom, Erdgas und Wärme wird in Kilowattstunden (kWh), für Wasser in Kubikmetern (m^3) berechnet.

Energieprodukte: swb hat viele Energieprodukte. Wenn Sie sich anmelden, bieten wir Ihnen gern das passende Produkt an.

Notizen



Mobilfunk, DSL und Glasfaser

Sie benötigen einen neuen Mobilfunktarif?
Am besten auch gleich ein neues Smartphone?
Kein Problem! Lassen Sie sich im swb-Kundencenter beraten, welcher Mobilfunktarif am besten zu Ihnen passt. Dort erhalten Sie auch Angebote zu swb DSL 25, 50, 100 oder Glasfaser.

swb Vertrieb Bremen GmbH
T 0421 359–3590

swb-Kundencenter Bremen
Schüsselkorb 3
28195 Bremen

Reeder-Bischoff-Straße 61
28757 Bremen

swb Vertrieb Bremerhaven GmbH & Co. KG
T 0471 477–1111

swb-Kundencenter Bremerhaven
Bürgermeister-Smidt-Straße 49
27568 Bremerhaven

Ihre Nachricht an uns: swb.de/kontakt

swb.de

02409_003_2022_HB/BHV