

LSW-Kunden schockiert von hohen Nachzahlungen

Für manche Verbraucher kam mit der **Jahresrechnung** der Schreck

VON BETTINA JAESCHKE

Wolfsburg. Hohe Nachzahlungen, teils sogar in vierstelliger Höhe, schockten einige Kunden der LSW, die jetzt ihre Jahresabrechnungen erhielten. In den sozialen Medien diskutierten gleich mehrere Verbraucher empört darüber, dass doch solche hohen Nachforderungen gar nicht sein könnten und äußerten ihren Unmut.

Nachzahlung in vierstelliger Höhe

„Auf meiner Rechnung steht ein fast doppelt so hoher Wärme-

verbrauch wie im vergangenen Jahr“, erzählt Britta Enders vom Wohlberg. Das Resultat: Sie muss rund 1.000 Euro nachzahlen. Dabei habe sie sich extra vor dem Winter noch smarte Heizungsventile zugelegt, sagt die 55-Jährige. An ihrem Heizverhalten habe sich auch nichts geändert. „Irgendetwas stimmt da nicht“, ist sie sich sicher.

Ein Anruf bei der LSW habe nicht weitergeführt. Nun habe sie schriftlich Widerspruch eingelegt und warte, was dieser ergibt. Über die sozialen Medien hat die Wolfsburgerin Kontakt

mit anderen Verbrauchern aufgenommen und werde diesen, wenn nötig, auch noch intensivieren.

Vermutung: Softwareproblem

Sie hält ein Softwareproblem der digitalen Zähler für möglich. „Wenn die digitalen Zähler eingebaut werden, ist die LSW auch für die Software verantwortlich“, sagt sie.

Auf Nachfrage erklärt die LSW, dass das Verhältnis zwischen Abrechnungen mit Forderungen zu denen mit Rückerstattungen in diesem Jahr an-

nähernd gleich sei. Forderungen im vierstelligen Bereich seien nicht außergewöhnlich. Deren Anteil sei jedoch äußerst gering.

Mögliche Gründe für höhere Rechnung

Gleich mehrere Faktoren spielen in diesem Jahr mit hinein, die ein Grund für Nachzahlungen sein können. Zum einen der Winter. Dieser war kälter als im Vorjahr. „Das hat in vielen Haushalten zu einem höheren Energieverbrauch geführt“, so die LSW.

Darüber hinaus ist die staatliche Energiepreisbremse für Fernwärme und Strom ausgelaufen. Auch das schlägt sich erstmals vollständig in den Abrechnungen nieder. Ein weiterer Grund ist die Anpassung der Mehrwertsteuer. Diese war für Fernwärme temporär gesenkt worden und wurde nun wieder auf den regulären Satz von 19 Prozent angehoben.

Zudem spielt das individuelle Nutzungsverhalten – wie in jedem Jahr – eine Rolle. Möglicherweise hat jemand längere Zeit geheizt, als sonst, durch bestimmte Geräte mehr Strom verbraucht oder ähnliches.

Die Umstellung auf Funk-Heizkostenverteiler steht laut LSW in keinem direkten Zusammenhang mit gestiegenen Nachzahlungen. „Die digitalen Geräte sorgen für eine genaue und automatisierte Verbrauchserfassung – Messfehler können damit vermieden werden“, teilt die LSW mit. Der Energieversorger setze bereits seit 2018 Funk-Heizkostenverteiler ein. Im Lauf der Jahre sei der gesamte Bestand umgerüstet worden.

In diesem Jahr wurden die restlichen Nutzergruppen, bei denen bisher noch Heizkosten-

verteiler nach dem Verdunstungsprinzip eingesetzt wurden, auf die neuen Geräte umgerüstet. Durch die Umrüstung könne es durch die Änderung des Messverfahrens zu geringen Verschiebungen innerhalb der Nutzergruppe kommen, Auswirkungen auf die Gesamtkosten habe die Umstellung jedoch nicht.

Abschläge auf Wunsch anpassen

„Die Abschläge wurden auf Basis der abgerechneten Werte korrekt berechnet, können jedoch auf Wunsch individuell angepasst werden“, so die LSW. Auf diese Weise würden sich unangenehme Überraschungen bei der nächsten Abrechnung vermeiden lassen. Ein Anpassen der Abschläge ist online über das Kundenportal Mein-LSW unter www.lsw.de/mein-lsw, in der LSW-App, über das Kontaktformular auf www.lsw.de oder per E-Mail an service@lsw.de möglich.

Unter der Servicrufnummer 05361/1893600 erhalten Kunden montags bis freitags von 7 bis 19 Uhr Auskünfte zu Abrechnungsfragen. Erfahrungsgemäß kommt es in den ersten Wochen nach der Rechnungsverteilung zu vermehrten Kundenanfragen. Im Zuge dessen wird der Kundenservice verstärkt, dennoch sind Wartezeiten nicht auszuschließen. Wer Zeit sparen möchten, kann alternativ sein Anliegen per E-Mail an den Onlineservice service@lsw.de senden.

Für Kunden, die ihr Anliegen persönlich klären möchten, hat das Kundenzentrum, Heßlinger Straße 1 - 5, zu folgenden Zeiten geöffnet: montags und donnerstags von 7 bis 18 Uhr, dienstags und mittwochs von 7 bis 17 Uhr, freitags von 7 bis 13 Uhr.



wobjob

DEINE ZUKUNFT BEGINNT HIER!

Komm zu unserer großen Recruiting-Messe, der WOBJOB!

Entdecke spannende Jobangebote, triff Top-Arbeitgeber und finde deinen Traumberuf!

Wann: 05. September 2025
10 bis 16 Uhr

Wo: Direkt in der Innenstadt
Wolfsburg, Porschestraße

Jetzt Chance nutzen und durchstarten!

Also: Save the date!!!
Wir freuen uns auf dich!

Präsentiert durch



Powered by



Weitere Infos und die digitale Messe findest du hier:



www.wobjob.de



Gibt es Geld zurück oder muss nachgezahlt werden? Das ist jährlich die spannende Frage, wenn die LSW ihre Jahresrechnungen verschickt.

FOTO: ALFEXE/123RF