

Einschreiben / Übergabe

Mainova Aktiengesellschaft  
Vorstand Dr. Michael Maxelon  
Solmsstraße 38

60486 Frankfurt am Main

Frankfurt, 30. Juli 2025

Kopie: Verbraucherservice der Bundesnetzagentur

Kunden-Nr. 2037 3051 961 - Beschwerde über die Wärme-Jahresabrechnung vom 29.04.2025 für den Zeitraum August 2023 bis Mai 2024

Sehr geehrter Herr Dr. Maxelon,

bei Bezug meiner ABG-Senioren-Sozialwohnung in der Mörfelder Landstraße 251 in Frankfurt wurde ich am 15.08.2023 automatisch Kundin der Mainova-Wärmeversorgung. Dass ich bei der Mainova auch Stromkundin geworden war, erfuhr ich durch eine Zahlungserinnerung vom 31.10.2023, der Forderungshöhe nach Abschlagszahlungen für Stromlieferungen, obwohl ich keinen Abschlagsplan erhalten hatte, und obwohl ich keinen Stromvertrag mit der Mainova abgeschlossen hatte, sondern mich im Gegenteil monatelang schriftlich dagegen gewehrt hatte und schließlich bei einem Anbieter in einem anderen Bundesland einen Stromvertrag abschließen musste.

Am 07.04.2025 wurde der Stromzähler gewechselt. Zwei Tage später wurde die Heiz- und Warmwasserkostenabrechnung für den Zeitraum August 2023 bis Mai 2024 erstellt und mir mit der ersten Jahresabrechnung vom 29.04.2025 zur Kenntnis gegeben, zusammen mit einer Nachzahlungsforderung über 133,39 Euro. Dieser Abrechnung ist auf S. 3 (beigefügt) zu entnehmen, dass die Verbrauchswerte von einem „eichüberfälligen Messgerät“ stammten, aber plausibel wären, wenn sie nicht wesentlich von einem mehrjährigen Mittel abweichen würden. Da es sich um meine erste Wärme-Abrechnung handelt, gibt es keine vorhergehenden Verbrauchswerte.

Auf S. 1 der Abrechnung (beigefügt) wird für die ca. 6qm große Küche ein Verbrauch von 1029 Zählern aufgeführt, obwohl diese Heizung seit Einzug auf 0 steht, weil der Heizkörper hinter einem Küchenschrank verbaut werden musste. Im Wohnzimmer mit ca. 20qm wird ein Verbrauch von 1.573 Zählern festgestellt: Das spricht für fehlende Plausibilität der Messung.

Ich beschwerte mich mit Schreiben vom 05.05.2025 und 28.05.2025, bekam aber statt einer Antwort automatisierte Mails mit Hinweis auf ein Online-Kundenkonto, das ich nicht hatte. Ich beschwerte mich mit Schreiben vom 03.06.2025 wieder und erhielt am 11.06.2025 ein Login zugemailt: Zum Kundenkonto, das für den Stromvertrag erstellt worden war. In diesem Konto entdeckte ich eine Mahnung vom 27.05.2025 über 59,27 Euro, ohne Angabe eines Rechnungsgrundes, und ohne vorhergehende Rechnung. Außerdem lag da ein neuer Abschlagsplan vom 03.06.2025 vor, wonach der Abschlag von 75 auf 76 Euro erhöht worden war: Was die Frage aufwirft, woher die Nachzahlung von 133,39 Euro kommt, ganz unabhängig von der Tatsache, dass der Verbrauchswert für die Küche ein Messfehler sein dürfte und meine Abschlagszahlungen wohl hätten gesenkt werden müssen.

Mit Schreiben vom 30.06.2025 bat ich um Zusendung der Rechnung über 59,27 Euro, die der Mahnung vorausgegangen sein musste, und fügte ein Foto des verbauten Heizkörpers bei. Außerdem wies ich auf die Möglichkeit hin, dass der unwahrscheinliche Verbrauchswert in der Küche auch Folge einer Infraschall-Manipulation sein könnte. Infraschall-Waffen werden in meinem Wohnhaus offenbar schon lange missbraucht: [infraschall-waffen.de](http://infraschall-waffen.de).

Per Mail vom 01.07.2025 (beigefügt) schickte mir Ihr Beschwerdemanagement anstelle der angeforderten Rechnung eine formlose Aufstellung, in der sonderbarerweise die Nachzahlungsforderung von 133,39 Euro mit einer Abschlagszahlung von 75 Euro verrechnet wurde, zuzüglich Mahngebühren von 0,88 Euro. Darüber hinaus verwies die Mitarbeiterin auf die Heizkostenverordnung, wonach der Wärmeverbrauch anhand früherer Abrechnungszeiträume geschätzt werden dürfe, die es nicht gibt. Alternativ könnte ich in die Nachrüstung des Zählers mit einem Fernfühler investieren, woraus hervorgeht, dass ich als Kundin für eine solche Nachrüstung hätte aufkommen müssen, was eigentlich nicht sein kann.

Ich machte in meiner Antwort vom 04.07.2025 darauf aufmerksam, dass es einen Fernfühler bereits gibt, der offenkundig auch ausgelesen worden war, und fragte wieder nach der Möglichkeit, den Zähler in der Küche einfach abzustellen, erhielt aber darauf keine Antwort. Stattdessen machte Ihre Mitarbeiterin jetzt das Argument geltend, dass ich das Messgerät zugänglich zu machen hätte, trotz des existierenden Fernfühlers, was zur Folge hätte, dass ich die Küche demontieren müsste. Solange das Messgerät nicht zugänglich sei, dürfe der Verbrauch geschätzt werden, trotz fehlenden Vergleichswerts, trotz fehlender Plausibilität, und trotz des Hinweises auf das "eichüberfällige Messgerät" in der o.g. Abrechnung.

Ich hatte im Vorfeld mehrmals bei Ihnen nach der Wärmeabrechnung gefragt, und auch die Bundesnetzagentur gefragt, ob die Pflicht zur jährlichen Abrechnung, die bei Stromlieferungen gilt, auch bei der Fernwärme-Versorgung gilt: Anscheinend nicht. Das scheint den Wildwuchs zu begünstigen, dem ich ausgesetzt bin, und der möglicherweise auch zu Korruption einlädt.

Ich bitte um Ihre Stellungnahme. Außerdem bitte ich in Zukunft um postalische Zusendung aller Mitteilungen und Dokumente, da es für mich einen hohen Aufwand darstellt, Dokumente herunterzuladen und auszudrucken.

Mit freundlichen Grüßen

Mariam Dessaive