

Mainova AG • 60623 Frankfurt am Main

Frau
Mariani Dessaive
Mörfelder Landstraße 251

60598 Frankfurt

Mainova Aktiengesellschaft
ServiceCenter
Zeil 65
60313 Frankfurt am Main

OnlineService
www.mainova.de/onlineservice

ServiceMail service@mainova.de

ServiceLine 069 800 88 0000
ServiceFax 069 213-9689594

Öffnungszeiten ServiceCenter
www.mainova.de/servicecenter

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom

Unser Zeichen
M2-VK4

Telefon
069 213-24011

Datum
07.08.2025

Kundennummer 2037 3051 961

Sehr geehrte Frau Dessaive,

wir danken Ihnen für Ihr Schreiben vom 30. Juli 2025 an den Vorstandsvorsitzenden der Mainova AG, Herrn Dr. Maxelon.

Sie hatten in den vergangenen Wochen bereits mehrfach Kontakt mit unserem Unternehmen und auch mit dem Beschwerdemanagement. Unsere Mitarbeiterinnen haben Ihnen Ihre Fragen ausführlich beantwortet.

Ich füge Ihnen die relevanten Nachrichten anliegend zu meiner Antwort noch einmal an. Unsere Mitarbeiterinnen haben Sie informiert, dass – sofern der Wärmeverbrauch in Ihrer Küche nicht durch eine Ablesung erfasst werden kann – der Verbrauch entsprechend der gesetzlich vorgesehenen Regelungen rechnerisch ermittelt wird.

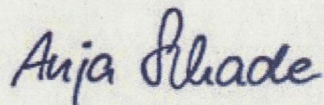
Wir bitten Sie um Ihre Akzeptanz dieser Regelung. Sofern Sie den berechneten Wert bezweifeln, bitten wir Sie, das Messgerät in der Küche zugänglich zu machen, so dass eine Ablesung erfolgen kann.

In unserer Kundenbetreuung wurde Ihnen darüber hinaus bereits bestätigt, dass Sie Unterlagen aus unserem Haus auf dem Postweg erhalten.

Wir entnehmen Ihrem Schreiben, dass Sie nach Ihrer Beschwerde eine andere Antwort aus unserem Unternehmen erwarten. Wir bitten Sie jedoch um Ihr Verständnis für die bereits erteilten Auskünfte und bestätigen Ihnen, dass das von unseren Mitarbeiterinnen genannte Vorgehen korrekt ist.

Für Rückfragens steht Ihnen unsere Kundenbetreuung gern zur Verfügung.

Freundliche Grüße
Mainova AG



Anja Schade
Beschwerdemanagement

Von:

Gesendet:

An:

Betreff:

Beschwerdemanagement_Mainova
Dienstag, 1. Juli 2025 13:16
madessaive@gmail.com
Kundennummer xxx72458746

Sehr geehrte Frau Dessaive,

gerne beantworten wir Ihre Fragen zur Wärmeabrechnung der Verbrauchsstelle Mörfelder Landstr. 251 in Frankfurt.

Unser Mahnschreiben vom 27. Mai 2025 über 59,27 EUR besteht aus der Verrechnung von Einzelbeträgen.

Jahresrechnung	29.04.2025	133,39 €
Abschlagszahlung	14.05.2025	-75,00 €
Mahngebühren	27.05.2025	0,88 €
Mahnbetrag	27.05.2025	59,27 €

Zur Berechnung der Heizleistung in der Küche verweisen wir auf bestehende Vorgaben:

Gemäß der Heizkostenverordnung haben Sie als Nutzer die Pflicht, die verbrauchsabhängige Abrechnung zu ermöglichen.

Kann der anteilige Wärmeverbrauch wegen Geräteausfall oder aus anderen zwingenden Gründen nicht ordnungsgemäß erfasst werden, sieht die Heizkostenverordnung vor, dass dieser auf der Grundlage des Verbrauches der betroffenen Räume in vergleichbaren früheren Abrechnungszeiträumen oder des Verbrauchs vergleichbarer anderer Räume im jeweiligen Abrechnungszeitraum ermittelt (also geschätzt) wird.

Dies ist auch der Fall, wenn der Heizkörper in Ihrer Küche durch eine Einbauküche verbaut ist und keine Ablesung oder ein Austausch des Messgerätes erfolgen kann.

Eine Abwägung, ob Sie einmalig in die Nachrüstung des Zählers mit einem Fernfühler investieren oder die geschätzten Verbräuche hinnehmen, obliegt Ihnen.

Falls Sie Fragen haben, sind wir gerne unter der Rufnummer 069 213 27325 oder per E-Mail beschwerdemanagement@mainova.de für Sie da.

Von: Beschwerdemanagement_Mainova
Gesendet: Dienstag, 8. Juli 2025 08:09
An: madessaive@gmail.com
Betreff: Kundennummer xxx73051961

Sehr geehrte Frau Dessaive,

wie Sie in Ihrem Schreiben vom 6. Mai 2025 mitgeteilt haben, ist der Heizkostenverteiler im Küchenbereich nicht zugänglich. Deshalb erfolgte eine berechnete Schätzung des Verbrauches.
Wie in unserem Schreiben vom 1. Juli 2025 mitgeteilt, besteht für Sie die Möglichkeit, diesen zugänglich zu machen.

Weiterhin ist es nicht möglich, eine separate Rechnung über einen Teilbetrag einer Rechnung zu erstellen. In der Tabelle wird aufgelistet, wie sich der Mahnbetrag zusammengesetzt hat.

Zu Ihrer Frage nach Ableseprotokollen verweisen wir auf das Schreiben unseres Kollegen vom 26. Juni 2025.

Falls Sie Fragen haben, sind wir gerne unter der Rufnummer 069 213 27325 oder per E-Mail beschwerdemanagement@mainova.de für Sie da.