



verbraucherzentrale

Brandenburg

# HEIZKOSTENABRECHNUNG VERSTEHEN UND PRÜFEN

Diese Broschüre hilft Ihnen.



# INHALT

<b>WEGWEISER FÜR MIETER:INNEN ZUR PRÜFUNG VON HEIZKOSTENABRECHNUNGEN.....</b>	<b>4</b>
1. Was muss eine Heizkostenabrechnung umfassen? .....	5
2. Sind der Abrechnungs- und der Nutzungszeitraum korrekt angegeben?.....	5
3. Ist die gesamte Energiemenge angegeben?.....	6
4. Liegen die Energiekosten pro Einheit in einer plausiblen Größenordnung?.....	6
5. Wurde bei Heizöl, Flüssiggas und Holzpellets das Prinzip „first in – first out“ berücksichtigt? .....	6
6. Sind die Werte für Anfangs- und Restbestand bei Heizöl und Flüssiggas plausibel? .....	8
7. Sind bei der Heizkostenabrechnung nur zulässige Positionen aufgeführt? .....	8
8. Liegen die Kosten für den Betriebsstrom der Heizungsanlage in einer plausiblen Größenordnung?.....	8
9. Liegen die Kosten für die Heizungswartung in einer plausiblen Größenordnung? .....	9
10. Wurden Kosten für die Bedienung und Pflege berechnet? .....	9
11. Wie wurde bei verbundenen Anlagen der Anteil der Gesamtkosten für die Warmwasserbereitung berechnet? .....	9
12. Ist die Aufteilung der Heizkosten in Grund- und Verbrauchsanteil korrekt? .....	10
13. Sind die Verbrauchseinheiten für die Heizung in einer plausiblen Größenordnung? .....	10
14. Sind die Verbrauchseinheiten für das Warmwasser in einer plausiblen Größenordnung?.....	11
15. Sonderfälle in der Abrechnung.....	11
16. Abrechnungs-, Einwendungs- und Zahlungsfrist .....	11
17. Belegeinsicht .....	12
18. Einwendungen gegen die Abrechnung; Zurückbehaltungsrecht .....	12
 <b>BERATUNGSSTELLEN .....</b>	<b>13</b>
Beratungsstellen zur Prüfung der Heizkostenabrechnung .....	13
Übernahme von Nachzahlungen .....	14
 <b>MUSTERABRECHNUNG.....</b>	<b>15</b>
Musterabrechnung Seite 1.....	15
Musterabrechnung Seite 2 .....	16
Musterabrechnung Seite 3 .....	17
Beispielhafte Prüfung und Auswertung der Musterabrechnung.....	18
 Impressum.....	20

# WEGWEISER FÜR MIETER:INNEN ZUR PRÜFUNG VON HEIZKOSTENABRECHNUNGEN

Mit dieser Broschüre geben wir Ihnen eine Hilfe an die Hand, um Ihre Heiz- und Warmwasserkostenabrechnung besser verstehen zu können. Sie können so Schritt für Schritt nachprüfen, ob Ihre Abrechnung plausibel ist oder ob Sie vielleicht zu viel zahlen. Wenn Sie denken, dass Ihre Abrechnung nicht stimmt, wenden Sie sich an die Verbraucherzentrale Brandenburg. Wir bieten Ihnen unabhängige Rechtsberatung zu Ihren Heiz- und Warmwasserkosten an.



**Sie haben eine ungewöhnlich hohe Nebenkostenabrechnung erhalten? Sie müssen eine hohe Nachzahlung für Ihre Heizkosten an Ihre:n Vermieter:in begleichen oder wissen nicht, worauf Sie bei der Abrechnung achten müssen?**

In der Beratung für Mieter:innen prüfen Expert:innen der Verbraucherzentrale Brandenburg die Strom-, Heiz-, und Warmwasserkosten Ihrer Nebenkostenabrechnungen, deren Abrechnungszeitraum zumindest teilweise im Jahr 2022 oder 2023 liegen muss. Bei jeder Beratung geben unsere Fachleute detaillierte, auf Ihr Problem zugeschnittene Handlungsempfehlungen. Sie schildern unseren Berater:innen Ihren Fall und erhalten dann individuelle rechtliche Hilfe. Damit können Sie Ihre Rechte selbstständig durchsetzen.

## Die Beratung bieten wir wie folgt an:

- vor Ort in unseren Beratungsstellen
- per E-Mail
- telefonisch
- per Videochat im Digimobil



Vereinbaren Sie Ihren persönlichen Beratungstermin an unserem landesweiten Servicetelefon unter **0331 / 98 22 999 5** (Mo-Fr 9–18 Uhr) oder online unter: [www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/terminbuchung](http://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/terminbuchung)

In den folgenden Abschnitten erläutern wir die wichtigsten Schritte, die Ihnen bei der Überprüfung Ihrer Heizkostenabrechnung helfen.

Im ersten Schritt müssen Sie herausfinden, ob für Ihre Abrechnung die Regeln der Heizkostenverordnung gelten. Jurist:innen sagen dazu: ob die Heizkostenverordnung für Sie „zwingend Anwendung findet“.

Dies ist dann der Fall, wenn an der Heizungsanlage mindestens drei „Nutzer:innen“ angeschlossen sind. Darunter fallen zum Beispiel Mieter:innen, Pächter:innen, Vermieter:innen und Wohnungseigentümer:innen.

Sind Sie zu dem Schluss gekommen, dass Sie sich die Heizungsanlage mit mindestens zwei weiteren Parteien teilen, können Sie nun auf der nächsten Seite weiterlesen. Dort erfahren Sie Schritt für Schritt, welche Positionen Ihre Heizkostenabrechnung enthalten sollte und wie Sie die Werte auf Plausibilität prüfen. Kommen Sie einmal nicht weiter, wenden Sie sich an eine Beratungsstelle. Nützliche Adressen und Anlaufstellen finden Sie auf den Seiten 13 und 14.



**Findet die Heizkostenverordnung für Sie hingegen keine zwingende Anwendung, können Abweichungen im Mietvertrag vereinbart werden. Auf diese Ausnahmen kann diese Broschüre nicht im Detail eingehen. Hier empfiehlt die Verbraucherzentrale eine juristische Prüfung des Mietvertrages. Entsprechende Beratungsstellen finden Sie auf der Seite 13 dieser Broschüre.**

Häufig gibt es in Mietverträgen Formulierungen wie „neben der Nettokaltmiete hat der Mieter die Betriebskosten zu tragen“ oder „der Mieter hat die Vorauszahlungen auf die Betriebs- und/oder Heizkosten zu tragen“. Mit diesen oder ähnlichen Formulierungen haben Sie einerseits einen Anspruch auf die Abrechnung der Betriebs- und/oder Heizkosten und die Auszahlung eines Guthabens, aber andererseits hat die:der Vertragspartner:in einen Anspruch auf eine Nachzahlung aus der Abrechnung. Mit dem Begriff „Vertragspartner:in“ sind in dieser Broschüre Vermieter:innen sowie Verpächter:innen gemeint.

## 1. WAS MUSS EINE HEIZKOSTEN-ABRECHNUNG UMFASSEN?

Eine Heizkostenabrechnung besteht in der Regel aus zwei Abschnitten. Im ersten Abschnitt erfolgt eine Aufstellung der insgesamt für das Wohngebäude angefallenen Kosten. Im zweiten Abschnitt werden diese Kosten auf die einzelne Wohnung nach einem in der Heizkostenverordnung festgelegten Schema verteilt. Eine Heizkostenabrechnung ist dann „formell-ordnungsgemäß“, wenn dort die nachfolgenden Angaben aufgeführt sind:

- Angaben zum Verfasser der Abrechnung;
- Benennung des abzurechnenden Objekts;
- Angabe des Abrechnungs- und Nutzungszeitraums;
- Zusammenstellung der Gesamtkosten;
- Angabe und ggf. Erläuterung der Umlageschlüssel und
- Abzug der gezahlten Vorauszahlungen.

**TIPP** **Fehlt nur eine dieser Angaben, liegt keine formell-ordnungsgemäße Heizkostenabrechnung vor und eine Nachzahlungspflicht besteht nicht.**

## 2. SIND DER ABRECHNUNGS- UND DER NUTZUNGSZEITRAUM KORREKT ANGEGEBEN?

Die Angabe des Abrechnungszeitraumes (zum Beispiel: vom 01.07.2022 bis zum 30.06.2023) sowie die Angabe des Nutzungszeitraumes, soweit er abweichend ist, dürfen nicht fehlen. Der Abrechnungszeitraum ist in der Regel ein Jahr lang. Er kann aber ausnahmsweise kürzer oder länger als ein Jahr sein. Wenn der Nutzungszeitraum wegen eines Mieter:innenwechsels kürzer ist als der angegebene Abrechnungszeitraum, sollte geprüft werden, ob das Datum des Wechsels korrekt in die Abrechnung übernommen wurde.

**TIPP** **Maßgeblich sind der im Mietvertrag genannte Vertragsbeginn bzw. das in der Kündigung angegebene Vertragsende und nicht der Ein- bzw. Auszugstag.**

Weil ein Teil der Heizkosten (30 bis 50 Prozent) in der Regel nach der Wohnfläche verteilt wird, muss eine rechnerische Aufteilung dieser sogenannten Grundkosten auf zwei oder mehrere Zeitabschnitte des gesamten Abrechnungszeitraums erfolgen. Da sich der Heizenergieverbrauch entsprechend des Witterungsverlaufs im Kalenderjahr verändert, werden die Grundkosten mit Hilfe eines festgelegten Rechenverfahrens auf die einzelnen Monate bzw. Tage verteilt. Dabei wird der langjährige durchschnittliche Witterungsverlauf berücksichtigt. Hier werden so genannte Gradtagzahlen (GTZ) verwendet.

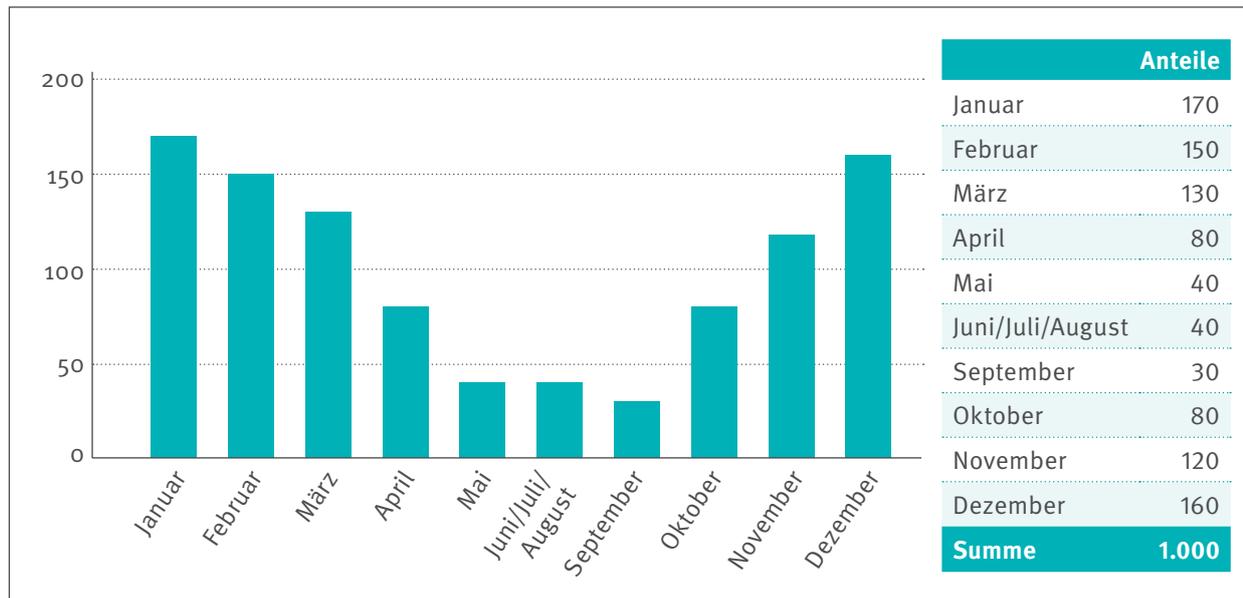
Falls beim Mieter:innenwechsel keine Zwischenabrechnung vorgenommen wurde, werden auch die Verbrauchskosten mit Hilfe dieses Verfahrens aufgeteilt.

Die Grafik auf der folgenden Seite zeigt den normierten Verlauf des Heizenergieverbrauchs über die einzelnen Monate im Jahr.

Bei der Aufteilung des Warmwasserverbrauchs auf mehrere Nutzer:innen einer Wohnung geht man von einem über das Jahr gleichmäßigen Verbrauch aus. Die Verteilung der Grundkosten erfolgt hier einfach zeitan-teilig.

## 6 | Wegweiser für Mieter:innen zur Prüfung von Heizkostenabrechnungen

### Normierte Gradtagszahl-Anteile des Heizbedarfs pro Monat



**Beispiel:** In den ersten drei Monaten des Jahres fallen witterungsbedingt  $450/1.000 = 45$  Prozent der Heizkosten des ganzen Jahres an. (Grundlage: VDI-Richtlinie 2067, Blatt 1)

### 3. IST DIE GESAMTE ENERGIEMENGE ANGEZEIGT?

Bei leitungsgebundenen Energieträgern (Erdgas, Fernwärme, Strom) ist der gesamte Energieverbrauch des Gebäudes anzugeben. Bei Energieträgern wie Heizöl, Flüssiggas oder Holz ist die Bestimmung der Energiemenge schwieriger (siehe 5.). Neben der Angabe des Energieverbrauchs der Energieträger ist der Rechnungsbetrag für den abzurechnenden Zeitraum in Euro anzugeben. Staatliche Subventionen wie die Dezemberhilfe und/oder die Preisbremse für Erdgas oder Wärme sind ebenfalls mitzuteilen.

**Tipp** Kosten für Solaranlagen dürfen nicht durch einen fiktiven Preis für eingesparte Heizkosten in der Abrechnung eingestellt werden, denn es dürfen nur tatsächlich entstandene Kosten umgelegt werden.

### 4. LIEGEN DIE ENERGIEKOSTEN PRO EINHEIT IN EINER PLAUSIBLEN GRÖSSENORDNUNG?

Um dies festzustellen, teilt man einfach die Energiekosten durch die gelieferte Energiemenge. Dabei kann

man sich an folgenden Preisen (Stand September 2023) orientieren:

- **Erdgas:** 0,12 bis 0,19 Euro pro kWh
- **Fernwärme:** 0,10 bis 0,15 Euro pro kWh
- **Heizöl:** 1,00 bis 1,50 Euro pro Liter
- **Flüssiggas:** 0,85 bis 1,00 Euro pro Liter

Werden diese Werte wesentlich überschritten, empfiehlt es sich, dass Sie bei Ihrem Vertragspartner Einsicht in zugrunde liegende Rechnungen und Verträge nehmen.

### 5. WURDE BEI HEIZÖL, FLÜSSIGGAS UND HOLZPELLETS DAS PRINZIP „FIRST IN – FIRST OUT“ BERÜCKSICHTIGT?

Da der Heizölanfangsbestand und eine oder mehrere Heizöllieferungen auf unterschiedlichen Preisen pro Liter basieren, muss es ein nachvollziehbares Verfahren bei der Kostenberechnung des Gesamtverbrauchs geben. Hier darf zum Beispiel nicht einfach ein Durchschnittswert gebildet werden. Vielmehr ist das Heizöl in der Reihenfolge seiner Anlieferung zu verbrauchen.

Wird das sogenannte „first in – first out“-Prinzip richtig angewendet, ergeben sich die passenden Werte für die Bewertung des Restbestands und damit auch

für die Kosten des Brennstoffverbrauchs. Die Tabelle unten zeigt ein Beispiel, um das Prinzip zu verdeutlichen.

## Beispielrechnung: Heizöl nach dem „first in – first out“-Prinzip

Heizöl		Heizöl: Heizwert von 10 kWh/Liter Brennstofflieferungen				
	Datum	Liter	Euro	Euro/Liter	Cent/kWh	
Anfangsbestand	01.01.2022	1.000,00	700,00	0,70	0,0700	
Lieferung	13.04.2022	5.000,00	6.500,00	1,30	0,1300	
Lieferung	01.07.2022	4.000,00	6.000,00	1,50	0,1500	
Restbestand	31.12.2022	-1.200,00	-1.800,00	1,50	0,1500	
<b>Brennstoffverbrauch</b>		<b>8.800</b>	<b>11.400,00</b>	<b>1,30</b>	<b>0,1300</b>	



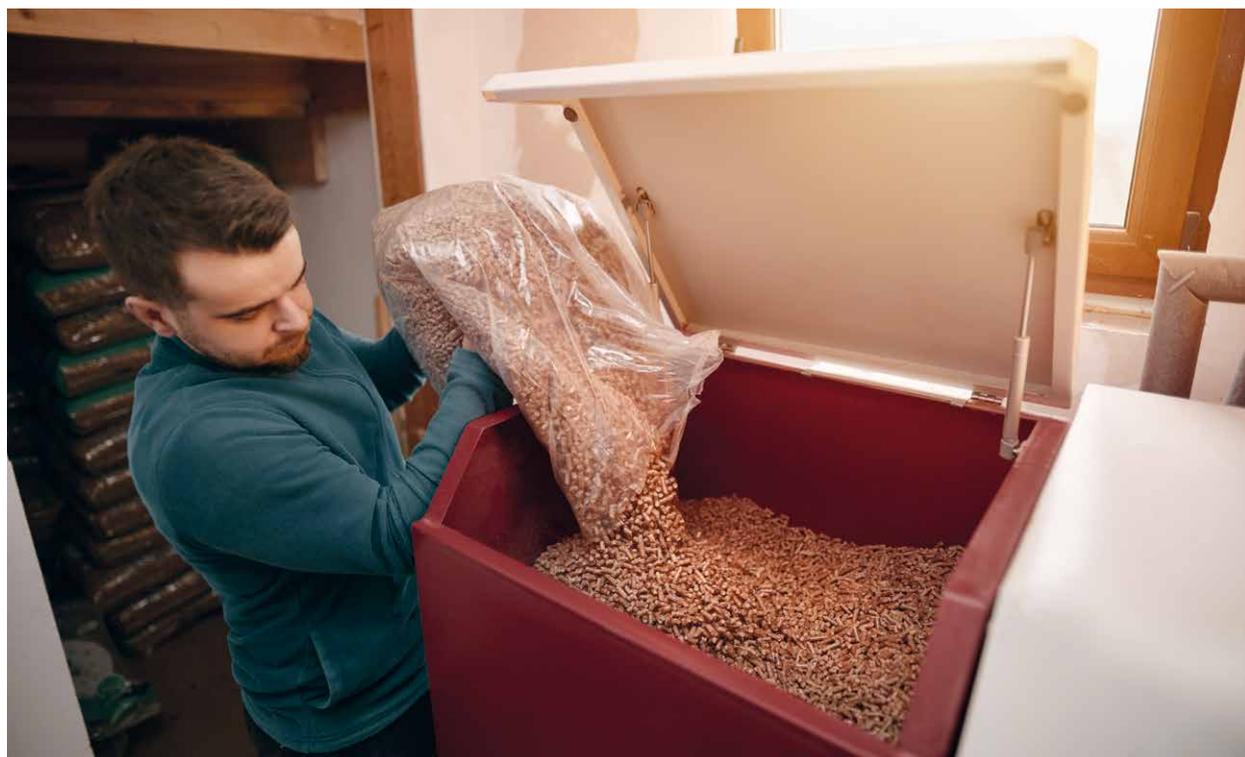
Der Brennstoffverbrauch ergibt sich aus der Summe des Anfangsbestands und der beiden Liefermengen abzüglich des Restbestands:

$1.000 \text{ Liter} + 5.000 \text{ Liter} + 4.000 \text{ Liter} - 1.200 \text{ Liter} = 8.800 \text{ Liter.}$

In den finalen 8.800 Litern sind die ersten beiden Mengen (1.000 Liter für 700,- Euro, 5.000 Liter für 6.500,- Euro) komplett enthalten.

Die dritte Menge trägt mit 2.800 Liter (4.200,- Euro) bei. Es ergibt sich damit ein Verbrauch von 8.800 Liter zu Kosten von 11.400,- Euro, woraus sich ein gewichteter Literpreis von 1,30 Euro ergibt.

Das „first in – first out“-Prinzip gilt auch bei Holzpellets. Hier füllt eine männliche Person Holzpellets in die Heizung nach. Im Hintergrund befindet sich ein Holzpelletlager.



### 6. SIND DIE WERTE FÜR ANFANGS- UND RESTBESTAND BEI HEIZÖL UND FLÜSSIGGAS PLAUSIBEL?

Es ist zum Beispiel nicht plausibel, dass der Restbestand und der Anfangsbestand jeweils bei Null liegen, oder dass jedes Jahr die gleichen Werte für Anfangs- und Restbestand genannt werden.

Vergleichen sollten Sie den Wert für den Anfangsbestand aus der aktuellen Abrechnung mit dem Wert für den Restbestand aus der vorherigen Abrechnung. Diese beiden Werte müssen übereinstimmen. Falls nicht, sollten Sie beim Vertragspartner Einsicht in die zugrunde liegenden Rechnungen nehmen.

### 7. SIND BEI DER HEIZKOSTENABRECHNUNG NUR ZULÄSSIGE POSITIONEN AUFGEFÜHRT?

In der Betriebskostenverordnung ist festgelegt, welche Kosten für die Abrechnung der Heizung und/oder des Warmwassers umgelegt werden dürfen. Dies sind neben den Brennstoffkosten des Energieträgers:

- die Kosten für den Betriebsstrom der Heizung;
- die Kosten für die Wartung der Heizungsanlage;
- die Kosten für den Schornsteinfeger inklusive der Emissionsmessung;
- die Kosten für die Bedienung und die Überwachung der Heizungsanlage;
- die Kosten für die Pflege der Anlage und die regelmäßige Prüfung der Betriebsbereitschaft und Betriebssicherheit;
- die Kosten für die Überlassung der Erfassungsgeräte (Kosten für Miete, Leasing und Eichung der Geräte);
- die Kosten für die Erstellung der Abrechnung;
- die Kosten für Abrechnungs- und Verbrauchsinformationen.

### 8. LIEGEN DIE KOSTEN FÜR DEN BETRIEBSSTROM DER HEIZUNGSANLAGE IN EINER PLAUSIBLEN GRÖSSENORDNUNG?

Die Kosten für den Betriebsstrom der Heizungsanlage werden in der Heizkostenabrechnung häufig falsch umgelegt.

Typische Fehler: Diese Kosten werden überhaupt nicht in der Heizkostenabrechnung, sondern als eigenständige Position in der Betriebskostenabrechnung abgerechnet. Oder aber der Betriebsstrom wird gemeinsam mit dem Strom des Hauses (zum Beispiel Beleuchtung des Heizungsraumes) abgerechnet. In beiden Fällen kann die Betriebskostenabrechnung um die fehlerhafte Position gekürzt werden.

Die:der Vermieter:in kann den Betriebsstrom schätzen. Die Kosten des Betriebsstroms sollten bei vier bis neun Prozent der Brennstoffkosten liegen. Sind sie höher, besteht der Verdacht, dass sonstige Stromkosten (zum Beispiel: Treppenhaus-, Aufzugs- und Außenbeleuchtungskosten) einbezogen sind. Das ist nicht zulässig. Diese Kosten müssen über die allgemeine Betriebskostenabrechnung verteilt werden.

**TIPP** Sollten Sie erkennen, dass der Betriebsstrom geschätzt wurde und die Höhe Ihnen nicht plausibel erscheint, fragen Sie Ihren Vertragspartner, auf welchen Kriterien die Schätzung beruht. Fordern Sie von Ihrem Vertragspartner eine Berechnung an, aus der hervorgeht, dass die angesetzte Prozentzahl angemessen ist.

## 9. LIEGEN DIE KOSTEN FÜR DIE HEIZUNGS- WARTUNG IN EINER PLAUSIBLEN GRÖSSENORDNUNG?

Liegen die Wartungskosten deutlich über fünf Prozent der Energiekosten, ist eine Prüfung empfehlenswert. Es besteht dann der Verdacht, dass Reparaturkosten unzulässigerweise mit einbezogen wurden. In diesem Fall können Sie sich die Rechnung und die Arbeitsnachweise über die Wartung sowie den zugrundeliegenden Wartungsvertrag zur Prüfung vorlegen lassen.

## 10. WURDEN KOSTEN FÜR DIE BEDIENUNG UND PFLEGE BERECHNET?

Kosten für die Bedienung einer Heizungsanlage fallen zum Beispiel bei einer voll automatisch laufenden Erdgasheizung nur unter bestimmten Bedingungen an. Insbesondere bei größeren Anlagen mit mehr als 50 kW Leistung wird in einigen Gerichtsurteilen zugestanden, dass Stell- und Regelarbeiten erforderlich sein können. Man sollte sich von der:dem Vermieter:in erläutern lassen, welche Bedienungsarbeiten im Einzelnen tatsächlich durchgeführt wurden. Achten Sie darauf, dass Hausmeisterkosten nicht doppelt (in der Betriebs- und der Heizkostenabrechnung) abgerechnet werden.

## 11. WIE WURDE BEI VERBUNDENEN ANLAGEN DER ANTEIL DER GESAMTKOSTEN FÜR DIE WARMWASSERBEREITUNG BERECHNET?

Häufig dient die zentrale Heizungsanlage nicht nur der Beheizung, sondern auch der Warmwasserbereitung. Die Heizkostenverordnung spricht dann von einer „verbundenen Anlage“. Bei einer verbundenen Anlage müssen die Gesamtkosten in die Bereiche Heizung und Warmwasser (WW) aufgeteilt werden. Die Heizkostenverordnung verlangt den Einbau eines Wärmemengenzählers, der die verbrauchte Energiemenge für die Wassererwärmung erfasst. Dieser Wert wird dann vom Gesamtenergieverbrauch abgezogen. Damit kann die Differenz der Heizung zugeordnet werden. Anhand des Verhältnisses der beiden Verbrauchswerte werden die Gesamtkosten auf die beiden Bereiche verteilt.



### BEISPIEL

**Gesamtenergieverbrauch des Hauses:**

100.000 kWh (100 Prozent)

**Energiebedarf für die WW-Bereitung:**

35.000 kWh (35 Prozent)

**Differenz = Anteil für Heizung:**

65.000 kWh (65 Prozent)

Die auf die zentrale Warmwasserversorgungsanlage entfallende Wärmemenge muss seit dem 31. Dezember 2013 mit einem Wärmemengenzähler gemessen werden. Sehr häufig wird diese Regel nicht umgesetzt. In vielen Gebäuden ist kein solcher Zähler verbaut. Stattdessen werden die Kosten der Warmwasserbereitung anhand von Formeln, die auf die Warmwassermenge oder die Fläche des Gesamtgebäudes abstellen, berechnet. Wenn Sie die Vermutung haben, dass mit einer Formel gerechnet wurde, fragen Sie Ihren Vertragspartner nach der Zählernummer des Wärmemengenzählers und nehmen Sie Einsicht in die Ablesebelege für den Anfangs- und Endwert.



**Von der Pflicht, einen Zähler einzubauen, kann nur in seltenen Ausnahmefällen abgewichen werden. Falls die:der Gebäudeeigentümer:in es ohne triftigen Grund versäumt, die Wärmemenge der Warmwasserbereitung zu messen, können die kompletten Heiz- und Warmwasserkosten um 15 Prozent gekürzt werden.**



### BEISPIEL

Betragen die Heiz- und Warmwasserkosten Ihrer Wohnung 1.000 Euro und wurde die verbrauchte Energiemenge für die Wassererwärmung ohne anerkannten Grund nicht mit einem Wärmemengenzähler gemessen, kann der Rechnungsbetrag um 150 Euro gekürzt werden.

## 12. IST DIE AUFTEILUNG DER HEIZKOSTEN IN GRUND- UND VERBRAUCHSANTEIL KORREKT?

Mindestens 30 und maximal 50 Prozent der Heizkosten sind nach den Flächenanteilen zu verteilen. Die Wahlfreiheit für den Verteilerschlüssel wird durch die Heizkostenverordnung aber teilweise eingeschränkt. In Gebäuden, die nicht die Anforderungen der Wärmeschutzverordnung 95 erfüllen **und** die mit einer Öl- oder Gasheizung versorgt werden **und** in denen

die freiliegenden Leitungen der Wärmeverteilung überwiegend gedämmt sind, dürfen maximal 30 Prozent der Heizkosten nach der Fläche verteilt werden. Wichtig ist hier die Feststellung, dass alle Bedingungen erfüllt sein müssen. Eine Bedingung allein reicht für die Verpflichtung zu 30 Prozent Grundkosten zu 70 Prozent Verbrauchskosten nicht aus.

Die Tabelle gibt einen Überblick über die möglichen Varianten.

Bedingungen	Verteilerschlüssel		
	30:70	40:60	50:50
Anforderungen der Wärmeschutzverordnung vom 16. August 1994 nicht erfüllt und Öl- oder Gasheizung und freiliegende Leitungen der Wärmeverteilung überwiegend gedämmt.	muss	nicht zulässig	nicht zulässig
alle anderen	zulässig	zulässig	zulässig

Zulässige Verteilerschlüssel nach §7 Abs. 1 der Heizkostenverordnung.

## 13. SIND DIE VERBRAUCHSEINHEITEN FÜR DIE HEIZUNG IN EINER PLAUSIBLEN GRÖSSENORDNUNG?

Vergleichen Sie den Anteil Ihres individuellen Verbrauchs an der Gesamtsumme mit dem Anteil Ihrer Wohnfläche an der Gesamtfläche.

Wenn der Anteil an den Verbrauchseinheiten mehr als 20 Prozentpunkte über dem Wohnflächenanteil liegt, gibt es Klärungsbedarf. In diesem Fall kann es sich lohnen, sich die Ableseprotokolle sämtlicher Nutzer:innen zur Prüfung vorlegen zu lassen. Dies darf nicht mit dem Hinweis auf den Datenschutz verweigert werden.



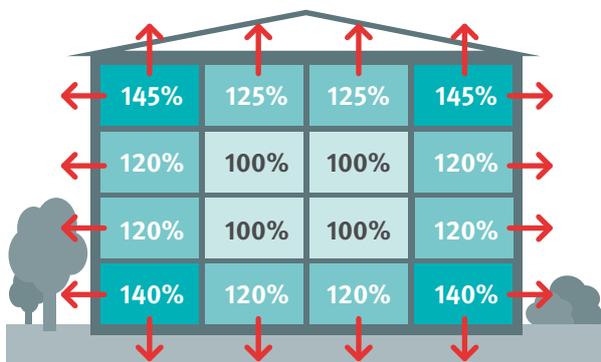
### BEISPIEL

Der Flächenanteil einer Wohnung liegt bei 10 Prozent der Gesamtfläche im Haus, der Anteil an den Gesamteinheiten jedoch bei 35 Prozent.

Bei der Prüfung muss auch ein eventueller Wohnungsleerstand berücksichtigt werden. Auch in leerstehenden Wohnungen muss eine Ablesung erfolgen. Die Kosten hierfür muss normalerweise die:der Gebäudeeigentümer:in tragen. Auch die Lage einer Wohnung kann vor allem in schlecht gedämmten Häusern zu einem überdurchschnittlichen Verbrauch führen.

Die folgende Grafik (siehe Seite 11) zeigt die Größenordnung von Verbrauchsunterschieden allein aufgrund der Lage einzelner Wohnungen in einem Mehrfamilienhaus. Die im obersten und untersten Geschoss liegenden Wohnungen haben wegen der größeren Außenflächen einen höheren Verbrauch. Dieser Effekt wirkt umso stärker, je schlechter das Haus gedämmt ist und umgekehrt.

**Größeres Gebäude mit einzelnen Wohnungen und erhöhten Heizkosten aufgrund exponierter Lage.**



Quelle: Minol, leicht überarbeitet

## 14. SIND DIE VERBRAUCHSEINHEITEN FÜR DAS WARMWASSER IN EINER PLAUSIBLEN GRÖSSENORDNUNG?

Der Durchschnittsverbrauch für Warmwasser liegt bei 35 bis 40 Liter (bei 60 Grad Celsius) pro Person und Tag oder 13 bis 15 m<sup>3</sup> (Kubikmeter) pro Person und Jahr. Ein Vergleich mit dem Gesamtwasserverbrauch, der meist in der Betriebskostenabrechnung angegeben wird, ist hilfreich. Rund 30 Prozent des Gesamtwasserverbrauchs lässt sich dem Warmwasser zuordnen. Bei unplausibel hohen Werten gibt es Erläuterungsbedarf seitens des Vertragspartners. Auch hier kann sich ein Blick in sämtliche Ableseprotokolle lohnen.

## 15. SONDERFÄLLE IN DER ABRECHNUNG

In der Heizkostenabrechnung können auch Sonderfälle auftreten. Zum Beispiel können ein oder mehrere Verbrauchswerte von Zählern nicht abgelesen, sondern geschätzt worden sein. Das muss angegeben werden. Die Verbraucherzentrale empfiehlt, sich in solchen Fällen die Belege aller Nutzer:innen der Heizungsanlage anzusehen und den Vertragspartner nach der Schätzmethode und dem Grund für diese Schätzung zu fragen. Zur Plausibilitätsprüfung einer sachgerechten Schätzung können Sie den Durchschnittswert der letzten drei Abrechnungsjahre für den betreffenden Zähler ansetzen.

In der Abrechnung kann es auch vorkommen, dass Nutzer:innengruppen im Haus gebildet wurden. In die-

sen Fällen sollte eine juristische Prüfung durch fachkundiges Personal erfolgen, da dieser Bereich sehr fehleranfällig ist.

Fand im Abrechnungszeitraum ein Ein- oder Auszug statt, werden in der Abrechnung häufig Nutzer:innenwechselgebühren in Rechnung gestellt. Auch hier sollte eine juristische Prüfung erfolgen, da es auf die vertragliche Regelung ankommt, ob diese von Ihnen verlangt werden dürfen. Hier können die Expert:innen der Verbraucherzentrale helfen.

## 16. ABRECHNUNGS-, EINWENDUNGS- UND ZAHLUNGSFRIST

Die:der Vermieter:in ist verpflichtet, seinen Mieter:innen spätestens bis zum Ablauf des zwölften Monats nach Ende des Abrechnungszeitraums die Abrechnung mitzuteilen (sog. Abrechnungsfrist). Nach Ablauf der Frist sind Nachforderungen von Vermieter:innen ausgeschlossen, es sei denn, sie haben die Verspätung nicht zu vertreten.

Einwendungen gegen die Abrechnung können Sie Ihrer:m Vermieter:in spätestens bis zum Ablauf des zwölften Monats nach Zugang der Abrechnung mitteilen. Nach Ablauf dieser Frist sind Einwendungen ausgeschlossen, es sei denn, Sie haben die verspätete Geltendmachung nicht zu vertreten.



**Eine Verkürzung der Abrechnungs- oder der Einwendungsfrist kann im Wohnraummietrecht vertraglich nicht vereinbart werden.**

Unabhängig von der Abrechnungs- und Einwendungsfrist gibt es die Zahlungsfrist, die festlegt, bis zu welchem Datum die Nachzahlung beglichen werden muss. Der Vertragspartner kann dieses Fristende beliebig setzen. Sofern eine formell-ordnungsgemäße Abrechnung vorliegt (siehe 1.) und Sie keine konkreten Einwendungen gegen die Abrechnung erhoben haben, sollten Sie die Zahlungsfrist zur Begleichung der Nachzahlung einhalten. Haben Sie die Befürchtung, dass das Vertragsverhältnis wegen Nichtzahlung beendet wird (zum Beispiel durch Kündigung)? Auch dann sollten Sie im Zweifel zunächst bezahlen und die Abrechnung danach prüfen.

## 12 | Wegweiser für Mieter:innen zur Prüfung von Heizkostenabrechnungen

Im Überweisungsträger sollten Sie in den Verwendungszweck den Text: „Zahlung unter Vorbehalt der Rückforderung“ aufnehmen.

**Tipp** Auch bei hohen Nachzahlungsforderungen sollten Sie keine Ratenzahlungen mit der:dem Vermieter:in/der Hausverwaltung vereinbaren, bevor die Betriebskostenabrechnung geprüft wurde. Denn mit Abschluss der Ratenzahlungsvereinbarung können Sie keine Einwendungen mehr gegen die Abrechnung erheben.

### 17. BELEGEINSICHT

Die Heizkostenabrechnung enthält eine Aufstellung der Gesamtkosten. Sie haben das Recht, Belege zu abgerechneten Kosten einzusehen. Mit der Belegeinsicht haben Sie die Möglichkeit, die abgerechneten Kosten zu überprüfen.

**Tipp** Die:der Vermieter:in muss Ihnen Einsicht in die Originalbelege gewähren. Sie müssen sich um einen Termin beim Vertragspartner kümmern. Am besten schlagen Sie drei Termine mit Tag und Startzeit vor.

Ein Anspruch auf Zusendung von Kopien sämtlicher Rechnungen und Unterlagen besteht nur dann, wenn Ihnen die Einsichtnahme im Büro der:s Vermieter:in und der Verwaltung nicht zuzumuten ist (aufgrund von Entfernung, Alter oder Krankheit).

Am Tag der Belegeinsicht müssen Sie nicht in den Unterlagen und Ordnern nach Belegen suchen. Dies ist die Aufgabe des Vertragspartners. Sie dürfen die Originalbelege abfotografieren. Datenschutzgründe sind nicht zu beachten. Sollten Unterlagen bei einem Dritten liegen (zum Beispiel: Steuerberater:in), ist die Belegeinsicht für diese Position nicht erfolgt. Zudem dürfen Sie auch eine Person zur Belegeinsicht mitnehmen oder sich durch sie vertreten lassen.

**Tipp** Es empfiehlt sich, in jedem Fall ein Protokoll anzufertigen, wenn Belege nicht herausgegeben werden oder Sie nicht fotografieren dürfen.

Nach Einsicht in die Belege haben Sie in der Regel einen Monat Zeit für die Prüfung, um weitere und/oder konkretere Einwendungen gegen die Abrechnung zu erheben.

### 18. EINWENDUNGEN GEGEN DIE ABRECHNUNG; ZURÜCKBEHALTUNGSRECHT

Folgende Punkte sollten Sie beachten, wenn Sie Einwände gegen Ihre Abrechnung erheben wollen.

Es gilt der Grundsatz, dass Sie erst die Belege einsehen und auswerten müssen, um konkrete Einwendungen zu erheben. Das gilt nicht:

1. wenn durch die Belege Ihre Fragen und Ihre verlangten Erläuterungen nicht geklärt werden können (zum Beispiel: Verständnisfragen zur Abrechnung oder zum Umlageschlüssel), oder
2. wenn ein rechtlicher Verstoß vorliegt, für den keine Belegeinsicht notwendig ist – beispielsweise, wenn kein Wärmemengenzähler eingebaut ist (siehe Seite 9).

**Tipp** Besteht keine Ausnahme, sollten Sie schriftlich unter konkreter Bezeichnung der jeweiligen Position die Belege einfordern und Ihr Schreiben als Einwurfeinschreiben an Ihren Vertragspartner versenden.

Sollten Sie einen Nachzahlungsbetrag haben, den Sie nicht bezahlen wollen, müssen Sie ein sogenanntes „Zurückbehaltungsrecht wegen fehlender Belegeinsicht“ bereits im Schreiben aussprechen. Bitte beachten Sie, dass nur für die angeforderten Belege ein Zurückbehaltungsrecht besteht. Soweit keine Belege angefordert und keine Einwendungen gegen eine Kostenposition erhoben werden, gilt die Position als nicht beanstandet und der Teilbetrag für diese Position ist zu zahlen.

# BERATUNGSSTELLEN

Auf den folgenden beiden Seiten sind Beratungsstellen zum Thema Heizkostenabrechnung sowie Anlaufstellen für die Kostenübernahme von Nachzahlungen aufgeführt. Bitte beachten Sie, dass diese Broschüre die nachfolgenden Angaben zum Zeitpunkt des Drucks berücksichtigt. Es kann somit sein, dass Beratungsstellen nicht mehr bestehen oder neue Beratungsstellen geschaffen wurden. Außerdem übernehmen wir keine Haftung für die Richtigkeit der Inhalte auf den Webseiten von Dritten.

## ... BERATUNGSSTELLEN ZUR PRÜFUNG DER HEIZKOSTENABRECHNUNG

### a) Beratung bei der Verbraucherzentrale Brandenburg

Die Verbraucherzentrale Brandenburg bietet eine kostenfreie Prüfung der energiebezogenen Kostenpositionen der Betriebskostenabrechnung an. Dieses Projekt wird durch das Land Brandenburg gefördert und ist derzeit bis zum 31.12.2024 befristet.

Informationen zum Projekt finden Sie auf der Webseite der Verbraucherzentrale Brandenburg unter: [verbraucherzentrale-brandenburg.de/node/88413](https://verbraucherzentrale-brandenburg.de/node/88413)

Darüber hinaus finden Sie weitere Informationen zur Prüfung der Betriebs- und Heizkostenabrechnung auf der Webseite der Verbraucherzentrale Brandenburg unter:

[verbraucherzentrale-brandenburg.de/node/29217](https://verbraucherzentrale-brandenburg.de/node/29217)

Buchen Sie Ihren persönlichen Termin online unter: [verbraucherzentrale-brandenburg.de/terminbuchung](https://verbraucherzentrale-brandenburg.de/terminbuchung)

oder über unser landesweites Service-Telefon: montags bis freitags 9 bis 18 Uhr unter der Telefonnummer **0331 / 98 22 999 5**

### b) Beratung bei den Mietervereinen

Neben der Beratung bei der Verbraucherzentrale bieten die Mietervereine ihren Mitgliedern eine Prüfung der Heizkostenabrechnung an. Auf der Webseite des Dachverbandes der Mietervereine, DMB, finden Sie den nächstgelegenen Mieterverein. Bitte beachten Sie, dass die Mitgliedschaft in einem Mieterverein mit einem Mitgliedsbeitrag verbunden ist.

Weitere Informationen: [mieterbund.de](https://mieterbund.de)

### c) Beratung bei einer Rechtsanwältin/ einem Rechtsanwalt

Sie können Ihre Heizkostenabrechnung kostenpflichtig durch eine Rechtsanwältin oder einen Rechtsanwalt prüfen lassen.

Auf der Webseite der Rechtsanwaltskammer Brandenburg finden Sie Rechtsanwälte mit dem Schwerpunkt Mietrecht: [rak-brb.de/rechtssuchende/anwaltssuche.html](https://rak-brb.de/rechtssuchende/anwaltssuche.html)

Unter Umständen ist bei finanziellen Notlagen die Übernahme der Kosten möglich. Wenden Sie sich hierzu an die Rechtsantragsstelle Ihres zuständigen Amtsgerichts, um „Beratungshilfe“ zu beantragen. Mit einem Beratungshilfeschein können Sie sich dann von einer Rechtsanwältin oder einem Rechtsanwalt beraten lassen.

### ... ÜBERNAHME VON NACHZAHLUNGEN

#### a) Leistungen vom Sozialamt oder Jobcenter (Sozialhilfe/Hilfe zum Lebensunterhalt/Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung bzw. Bürgergeld)

Als Empfänger:in von Leistungen vom Sozialamt oder Jobcenter müssen Sie die Betriebskostenabrechnung so schnell wie möglich bei der zuständigen Behörde einreichen. Nur so bekommen Sie einen Anspruch auf Übernahme der Kosten.

**Weitere Informationen sowie einen Musterbrief finden Sie online unter:**  
[energie-hilfe.org](https://energie-hilfe.org)

#### b) Unterstützung vom Sozialamt oder Jobcenter ohne vorherigen Bezug von Leistungen

Auch wenn Sie bereits Wohngeld, Kinderzuschlag, Rente, Arbeitslosengeld I, Krankengeld, Auszubildende mit Lehrgeld, Ausbildungsvergütung, Berufsausbildungsbeihilfe oder Schüler:innen-BaföG bekommen, kann ein Anspruch auf aufstockende Leistungen von der zuständigen Behörde bestehen.

**Weitere Informationen sowie einen Musterbrief finden Sie online unter:**  
[energie-hilfe.org](https://energie-hilfe.org)

#### c) Studierende mit BaföG

Studierende mit BaföG haben unter Umständen einen Anspruch auf Übernahme der Kosten. Abhängig ist dies vor allem davon, ob sie innerhalb der elterlichen Wohnung leben oder nicht und ob das 25. Lebensjahr vollendet wurde.

**Weitere Informationen sowie einen Musterbrief finden Sie online unter:**  
[energie-hilfe.org](https://energie-hilfe.org)

#### d) Wohngeld

Können Sie die Kosten für Ihre Wohnung nicht mehr bezahlen? Dann könnte ein Anspruch auf Wohngeld für Sie in Betracht kommen. Das Wohngeld beantragen Sie direkt bei Ihrer Kommune. Dort werden Sie auch beraten.

#### e) Schuldner:innenberatung

Kompetente und individuelle Beratung bei Verschuldung bieten die ortsansässigen Schuldnerberatungsstellen.

**Eine Liste anerkannter geeigneter Verbraucherinsolvenzberatungsstellen finden Sie auf der Internetseite des Landesamtes für Soziales und Versorgung Brandenburg (LASV) unter:**  
[lasv.brandenburg.de/lasv/de/soziales/verbraucherinsolvenz](https://lasv.brandenburg.de/lasv/de/soziales/verbraucherinsolvenz)



# MUSTERABRECHNUNG

Die drei folgenden Seiten zeigen eine Beispielabrechnung, in der es um eine verbundene Anlage im Objekt geht. Der Umlageschlüssel für Heizung und Warmwasser ist mit jeweils 30% nach Wohnfläche und 70 % nach Verbrauch vorgegeben. Auf Seite 18 sind Erläuterungen zur Beispielabrechnung aufgelistet.

## Musterabrechnung Seite 1

<b>1.</b>				<b>Tage</b>	<b>Gradtagszahlen</b>
<b>Abrechnungszeitraum:</b>	01.01.2022	bis	31.12.2022	365	1000
<b>Ihr Nutzungszeitraum:</b>	01.01.2022	bis	31.08.2022	243	610

<b>Kostenaufstellung</b>					
Aufstellung der Brennstofflieferungen <b>2.</b>					
<b>Heizöl</b>	<b>Heizöl: Heizwert von 10kWh/Liter Brennstofflieferungen</b>				
	<b>Datum</b>	<b>Liter</b>	<b>Euro</b>	<b>Euro/Liter</b>	<b>Cent/kWh</b>
Anfangsbestand	01.01.2022	1.000,00	700,00	0,70	0,0700
Lieferung	13.04.2022	5.000,00	6.500,00	1,30	0,1300
Lieferung	01.07.2022	4.000,00	6.000,00	1,50	0,1500
Restbestand	31.12.2022	-1.200,00	-1.800,00	1,50	0,1500
<b>Brennstoffverbrauch</b>		<b>8.800</b>	<b>11.400,00</b>	<b>1,30</b>	<b>0,1300</b>

<b>Brennstoffkosten</b>				<b>Umzulegender Betrag</b>
<b>Brennstoffverbrauch</b>	<b>Kosten</b>	<b>Preis pro Einheit</b>		
Heizöl 8.800,00 Liter <b>4.</b>	11.400,00 Euro	1,30 Euro <b>5.</b>		11.400,00 Euro

<b>Heizungsbetriebskosten <b>6.</b></b>		
Betriebsstrom:	600,00 Euro <b>7.</b>	
Wartung:	550,00 Euro <b>8.</b>	
Schornsteinfeger:	80,00 Euro	
Emmissionsmessung:	60,00 Euro	
Bedienung, Überwachung, Pflege:	00,00 Euro <b>9.</b>	
Kosten Verbrauchsanalyse:	00,00 Euro	
Verbrauchserfassung gesamt:	600,00 Euro	
<b>Zwischensumme</b>	<b>1.890,00 Euro</b>	
<b>Einheitlich entstandene Gesamtkosten</b>	<b>13.290,00 Euro</b>	

Musterabrechnung Seite 2

Trennung der Kosten in Heizung und Warmwasser		
Der Energieverbrauch für die Erwärmung des Warmwassers wird über einen zentralen Wärmemengenzähler gemessen.		
<b>10.</b>	Gemessene Wärmemenge für Warmwasser: Q =	<b>23.500 kWh</b>
	Gesamtenergieverbrauch für Heizung und Warmwasser:	<b>8.800 Liter Heizöl</b> (1 Liter Heizöl entspricht 10 kWh)
	entspricht	<b>88.000 kWh</b>
	Anteil Warmwasser	<b>26,7 Prozent der Gesamtkosten</b>
	Anteil Heizung	<b>73,3 Prozent der Gesamtkosten</b>
<b>Anteilige Heizkosten:</b>		
<b>73,30 Prozent von 13.290,00 Euro</b>	ergibt	<b>9.741,57 Euro</b>
	Miete Erfassungsgeräte HZG	<b>1.000,00 Euro</b>
	<b>Gesamtheizkosten</b>	<b>10.741,57 Euro</b>
<b>Anteilige Warmwasserkosten:</b>		
<b>26,70 Prozent von 13.290,00 Euro</b>	ergibt	<b>3.548,43 Euro</b>
	Miete Erfassungsgeräte WW	<b>500,00 Euro</b>
	<b>Gesamtwarmwasserkosten</b>	<b>4.048,43 Euro</b>
<b>Auf alle Nutzer zu verteilende Gesamtkosten:</b>	<b>Summe</b>	<b>14.790,00 Euro</b>



## Musterabrechnung Seite 3

Verteilung der Kosten					
				Tage	Gradtagszahlen
Abrechnungszeitraum:	01.01.2022	bis	31.12.2022	365	1000
Ihr Nutzungszeitraum:	01.01.2022	bis	31.08.2022	243	610
			Ihr Zeitanteil	0,6658	0,6100

Ihre Heizkosten					
		Gesamt- anteile	Betrag je Einheit	Ihre Einheiten	Ihre Kosten
<b>Gesamtheizkosten</b>	<b>10.741,57 Euro</b>	davon	<b>Euro</b>	<b>12.</b>	<b>Ihr Zeitanteil</b>
30 Prozent nach der Wohnfläche	3.222,47 Euro	: 700	= 4,6035286	x 80	x 0,6100 = 224,65 Euro
70 Prozent nach Verbrauch	7.519,10 Euro	: 70000	= 0,1074157	x 5216,0	= 560,28 Euro
					Summe Heizung = 784,93 Euro
Ihre Warmwasserkosten					
		Gesamt- anteile	Betrag je Einheit	Ihre Einheiten	Ihre Kosten
<b>Gesamtwarmwasserkosten</b>	<b>4.048,43 Euro</b>	davon	<b>Euro</b>	<b>13.</b>	<b>Ihr Zeitanteil</b>
30 Prozent nach der Wohnfläche	1.214,53 Euro	: 700	= 1,73504286	x 80	x 0,6658 = 92,42 Euro
70 Prozent nach Verbrauch	2.833,90 Euro	: 1000	= 2,83390000	x 60	= 170,03 Euro
					Summe Warmwasser = 262,45 Euro
					Gesamtsumme Ihrer Heiz- und Warmwasserkosten 1.047,38 Euro
					Nutzerwechselkosten --,- Euro
					<u>Summe 1.047,38 Euro</u>
					Ihre Vorauszahlung 750,00 Euro
					Erstattungsbetrag -297,38 Euro

## Beispielhafte Prüfung und Auswertung der Musterabrechnung

1. Abrechnungs- und Nutzungszeitraum und zugehörige Tage sowie Gradtagszahlen sind korrekt angegeben. Dem Nutzungszeitraum von 1.1. bis 31.8. lassen sich 610/1000 Anteile (entspricht 61 Prozent) des Verbrauchs für die Heizung anrechnen. Dies geht als Faktor bei der Berechnung der Grundkosten ein.

Bei den Grundkosten für das Warmwasser beträgt der Faktor 243/365 Tage, was einem Faktor von 0,6658 entspricht.

2. Das Prinzip „first in – first out“ wurde korrekt berücksichtigt.
3. Die Werte für den Anfangs- und Restbestand sind plausibel.
4. Die Gesamtenergiebezugsmenge sowie die Einzellieferungen und die zugehörigen Kosten sind angegeben.
5. Die Energiebezugskosten liegen mit 1,30 Euro pro Liter Heizöl in einer plausiblen Größenordnung.
6. Alle aufgeführten Heizungsbetriebskosten sind zulässig.
7. Die Betriebsstromkosten liegen mit 5,3 Prozent der Brennstoffkosten in einer plausiblen Größenordnung.
8. Die Kosten der Heizungswartung liegen mit 4,8 Prozent der Brennstoffkosten in einer plausiblen Größenordnung.
9. Kosten für Bedienung und Pflege wurden keine berechnet.
10. Die Aufteilung der Gesamtkosten in die Anteile für Heizung und Warmwasser erfolgte auf Basis einer Messung eines Wärmengenzählers an der zentralen Warmwasserversorgungsanlage für die Warmwasserbereitung.
11. Die Aufteilung der Heizkosten und der Warmwasserkosten in Grund- und Verbrauchsanteil erfolgte korrekt.
12. Der Flächenanteil der Musterwohnung liegt bei 7 Prozent (80 m<sup>2</sup> von insgesamt 700 m<sup>2</sup>). Da die flächenbezogenen Grundkosten aufgrund des Nutzer:innenwechsels Ende August mit Hilfe der Gradtagszahlen verteilt werden, muss hier der rechnerisch reduzierte Flächenanteil von  $80 \text{ m}^2 \times 0,61 = 48,8 \text{ m}^2$  betrachtet werden. Dieser Wert entspricht einem Anteil von 7 Prozent (48,8 m<sup>2</sup> von insgesamt 700 m<sup>2</sup>).

Der Anteil an den Verbrauchseinheiten bei der Heizung liegt für den Nutzzeitraum 1.1. bis 31.8.22 bei 7,5 Prozent (5.216 von insgesamt 70.000). Im Vergleich zum Flächenanteil ist das eine plausible Größenordnung. Beim Nutzer:innenwechsel hat eine Zwischenablesung stattgefunden. Hier sollte immer geprüft werden, ob der Ablesewert, der bei der Übergabe erfasst wurde, korrekt in die Abrechnung übernommen wurde.

13. Eine Bewertung des Anteils an der Warmwasserbereitung lässt sich nur mit Kenntnis der Personenzahl in der Wohnung und der Gesamtpersonenzahl im Haus vornehmen, da der Warmwasserverbrauch wesentlich von der Personenzahl und nur sehr bedingt von der Wohnfläche abhängt.



## IMPRESSUM

### Herausgeberin

Verbraucherzentrale Brandenburg e.V.  
Babelsberger Str. 12  
14473 Potsdam  
[www.verbraucherzentrale-brandenburg.de](http://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de)

Texte und Grafiken wurden teilweise aus der Broschüre  
„Angst vor der Heizkostenabrechnung?“  
der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.  
übernommen mit freundlicher Genehmigung der  
Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.  
Seppel-Glückert-Passage 10, 55116 Mainz  
[www.verbraucherzentrale-rlp.de](http://www.verbraucherzentrale-rlp.de)

**Bilder:** AdobeStock/penofoto (Titelbild),  
AdobeStock/AlexGo (S. 7), AdobeStock/Maria Fuchs (S. 14)

**Gestaltung:** Henrike Ott, Visuelle Kommunikation

**Druck:** DieUmweltdruckerei

**Stand:** Oktober 2023

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier  
© Verbraucherzentrale Brandenburg e.V.

Gefördert durch:



LAND  
BRANDENBURG

Ministerium für Soziales,  
Gesundheit, Integration  
und Verbraucherschutz

verbraucherzentrale

Brandenburg