

Fragen und Antworten

- **Allgemeines**
- **Anmeldung/Zugang zum Kundencenter**
- **Preise Zahlungsmodalitäten und Vertragsgestaltung**
- **Abrechnungsverfahren**
- **Sicherheit**

Allgemeines

Was bedeutet der Name eddi24?

eddi steht für Energieabrechnungs Dienstleistung für Deutschland im Internet. Die "24" symbolisiert die Rund-um-die Uhr Verfügbarkeit unseres Dienstleistungsangebotes.

Was ist nötig um das eddi24-Programm zu nutzen ?

Die eddi24-Software ist kein Programm, welches Sie auf Ihrem Rechner installieren müssen. Sie benötigen lediglich einen Internet-Webbrowser (z.B. Internet Explorer oder Netscape) und einen Internet-Zugang.

Was bedeutet der Begriff Heizkostenabrechnung online ?

Heizkostenabrechnung online steht für die Möglichkeit Heiz- und Hausnebenkostenabrechnungen von einem beliebigen an das Internet angeschlossenen PC zu einem beliebigen Zeitpunkt durchzuführen. Insbesondere bedeutet es den nahezu sofortigen Erhalt der Abrechnungsunterlagen - völlig unabhängig von der momentanen Arbeitsbelastung einer herkömmlichen Abrechnungsfirma.

Heizkostenabrechnung online funktioniert wie folgt:

Die speziell für die Internet-Nutzung entwickelte eddi24-Software bietet rund-um-die-Uhr die Möglichkeit, Liegenschaften abrechnungstechnisch anzulegen und zu verwalten. Die Software ist so gestaltet, dass sie für Neulinge und für Experten der Wohnungsverwaltung gleichermaßen geeignet ist. Spezielle DV- oder Internet-Kenntnisse sind nicht erforderlich.

Alle benötigten Daten werden auf optimierten, abrufbaren Dokumenten aufgenommen oder direkt online in die eddi24-Abrechnungs-Software eingegeben.

Die Ablesung der erforderlichen Zählerstände der Messgeräte erfolgt in Eigenregie oder durch Kooperations-Partner, ganz wie es den individuellen Gegebenheiten entspricht.

Schon während der Datenerfassung werden alle eingegebenen oder nachträglich geänderten Daten auf Plausibilität geprüft. Ist diese Prüfung erfolgreich verlaufen, wird die Abrechnungserstellung, nach einer Bestätigung der damit verbundenen Kosten, initiiert. Die generierten Abrechnungsunterlagen stehen dem Kunden innerhalb kürzester Zeit in seinem persönlichen Downloadbereich als PDF-Dateien zur Verfügung.

Die Abrechnung kann dann gesichtet, gedruckt und an den Mieter weitergereicht werden.

Was unterscheidet eddi24 von anderen Messdienstfirmen ?

Neben den Leistungen traditioneller Abrechnungsunternehmen bietet eddi24 Hauseigentümern und -verwaltern die Möglichkeit, rechtsverbindliche Abrechnungen in Eigenregie mittels Internet zu erstellen. Die nahezu nicht vorhandenen Wartezeiten bis zum Erhalt der Abrechnungsunterlagen sowie die geringen entstehenden Kosten sichern eddi24 ein Alleinstellungsmerkmal. Darüber hinaus agiert eddi24 deutschlandweit. Im Bereich des Messgeräteservice wird dies durch die Zusammenarbeit mit Partnerfirmen ermöglicht.

Warum sollten Eigentümer bzw. Hausverwalter eddi24 verwenden ?

Durch die neue Mietrechtsreform sind Eigentümer und Verwalter verpflichtet, binnen eines Zeitraumes von einem Jahr ihren Mietern eine Abrechnung der Heiz- und Hausnebenkosten zu erstellen. Um die meist langen Wartezeiten zwischen Ablesung, Dateneinreichung, Bearbeitung und Abrechnung der Liegenschaften bei herkömmlichen Abrechnungsunternehmen zu vermeiden, bietet eddi24 die Möglichkeit, die fertigen Abrechnungen i.d.R. ca. eine Stunde nach Eingabe der Verbrauchs- und Kostendaten in Ihrem persönlichen Downloadbereich abzurufen.

Warum soll ich eddi24 einer Kauflösung vorziehen ?

Hier gibt es mehrere Gründe:

Zunächst ist für jede Kauflösung eine Anfangsinvestition erforderlich, die nicht im Rahmen der Heizkostenabrechnung auf die Nutzer verteilt werden kann. Dagegen sind die durch die Nutzung von eddi24 entstehenden Kosten gemäß Heizkostenverordnung als Kosten der Verbrauchserfassung auf die Nutzer umlegbar.

Weiter kann es Ihnen passieren, dass Sie - aus welchen Gründen auch immer - die Kauflösung auf Ihrem System nicht zum Laufen bringen. Was dann bleibt ist kostspieliger Support oder Resignation. Mit eddi24 sind Sie zudem immer aktuell. Erwerb und Installation von Updates sowie Kosten für Software-Wartung entfallen komplett. Eines der wichtigsten Argumente gegen ein gekauftes Programm ist jedoch die mangelnde Akzeptanz durch die Mieter. Den Abrechnungen haftet immer der Beigeschmack einer selbstgestrickten Bastellösung an. Mit der eddi24-Firmierung auf allen Abrechnungsunterlagen dokumentieren Sie dagegen die Seriosität eines professionellen Abrechnungsunternehmens.

Ist eddi24 auch für Laien verständlich ?

Ja, eddi24 ist so konzipiert, dass auch DV-Einsteiger auf Anhieb mit der Bedienung zurecht kommen. Sollten Sie einmal nicht weiterkommen, steht unsere persönliche Hilfe per E-Mail info@eddi24.de oder Telefon [0561 - 70164970](tel:0561-70164970) zur Verfügung.

Anmeldung/Zugang zum Kundencenter

Welche technische Ausstattung benötige ich, um bei eddi24 im Internet abrechnen zu können ?

Sie benötigen lediglich einen Internetzugang und eine E-Mail-Adresse.

Wenn Sie diese Zeilen der eddi24 Homepage lesen, verfügen Sie mit sehr großer Wahrscheinlichkeit bereits über die komplette benötigte technische Ausstattung.

Um Ihre Abrechnungsunterlagen betrachten und ausdrucken zu können, brauchen Sie die frei verfügbare Software Adobe Acrobat Reader. Sollten Sie diese noch nicht auf Ihrem Rechner installiert haben, so können Sie dies durch Anklicken des zugehörigen Links auf unserer Homepage sofort nachholen. Kosten entstehen Ihnen dafür nicht.

Als Internet-Browser empfehlen wir

- Microsoft Internet Explorer, Version mindestens 5.0
- Netscape Navigator, Version mindestens 6.0

Wie funktioniert der Anmeldevorgang ?

Um das eddi24 Kundencenter benutzen zu können, müssen Sie sich mit einem Login-Namen und einem Passwort anmelden. Wenn Sie sich das erste Mal anmelden möchten, geben Sie einen frei wählbaren Login-Namen und Ihre E-Mail Adresse im Bereich "Erstzugang" ein und klicken Sie auf "Kostenlos Registrieren". eddi24 überprüft daraufhin, ob Ihr Login-Name nicht bereits anderweitig vergeben wurde und schickt Ihnen im Erfolgsfall das Passwort an die von Ihnen angegebene E-Mail Adresse. Nach Erhalt der E-Mail mit dem Passwort können Sie sich sofort anmelden. Die komplette Erstregistrierung dauert im Regelfall nur wenige Minuten. Sollte der von Ihnen gewählte Login-Name bereits vergeben worden sein, so erhalten Sie einen entsprechenden Hinweis. Versuchen Sie es dann mit einem anderen Login-Namen erneut.

Bitte beachten Sie, dass Sie sich mit unseren allgemeinen Geschäftsbedingungen einverstanden erklären, wenn Sie eine Erstregistrierung vornehmen.

Kann ich mein Passwort ändern ?

Ja, im Kundencenter unter "Login" ist diese Möglichkeit vorgesehen.

Kann ich meine E-Mail Adresse ändern ?

Ja, eine Änderung der bestehenden E-Mail Adresse ist möglich, jedoch nur über den eddi24 Support.

Ich habe mein Login-Namen und/oder mein Passwort vergessen - was ist zu tun ?

Aus Sicherheitsgründen können Sie diesen Vorgang nicht vollautomatisch durchführen. Schicken Sie uns eine Mail mit dem Betreff "Passwort vergessen" über die E-Mail-Adresse, mit der Sie sich bei eddi24 registriert haben. eddi24 schickt die fehlenden Informationen nach Überprüfung an Ihre E-Mail Adresse.

Entstehen mir bereits bei der Anforderung von Zugangsdaten zum Kundencenter Kosten?

Nein, kostenpflichtig ist bei eddi24 lediglich das erstmalige Ausführen einer Heiz- oder Hausnebenkostenabrechnung innerhalb der abzurechnen Abrechnungsperiode. In jedem Fall werden Sie auf entstehende Kosten unmissverständlich hingewiesen. Sie haben stets die Möglichkeit eine Abrechnung abzubrechen bevor sie kostenpflichtig wird.

Muss ich etwas bezahlen, wenn ich mich beim Kundencenter anmelde ?

Nein, die Anmeldung beim Kundencenter sowie die Inanspruchnahme aller dort gebotenen Dienste mit Ausnahme des Erstellens von Abrechnungen sind kostenfrei. Insbesondere können Sie ohne Kosten Liegenschaften anlegen, zugehörige Daten eingeben, neue Abrechnungsperioden vorbereiten sowie Gesamtkostenaufstellungen und Wohnungslisten erstellen und herunterladen.

Preise und Zahlungsmodalitäten

Welches Gebührenmodell verwendet eddi24 ?

Die einzige kostenpflichtige Internet-Dienstleistung bei eddi24 ist das jeweils erstmalige Berechnen einer Heiz- oder Hausnebenkostenabrechnung. Hierfür gibt es je einen festen Preis für eine Heizkostenabrechnung je Nutzer und eine Hausnebenkostenabrechnung je Nutzer. Grundgebühren, gesonderte Nutzerwechselgebühren etc. sind nicht vorhanden. Sie bestimmen, welche Abrechnungsart durchgeführt wird. Neben beiden Abrechnungsarten ist auch die alleinige Durchführung nur einer Abrechnungsart möglich. Hat sich im nachhinein ein Fehler herausgestellt, weil Sie z.B. eine Kostenposition nicht berücksichtigt haben oder ein Zählerstand falsch übermittelt wurde, so können Sie den Fehler jederzeit korrigieren und die Abrechnung wiederholen. Dies können Sie beliebig oft in der jeweiligen Abrechnungsperiode durchführen.

Ab welchem Zeitpunkt sind die Dienstleistungen von eddi24 kostenpflichtig ?

Kostenpflichtige Dienstleistungen können nur dann entstehen, wenn Sie für eine Liegenschaft die Berechnung anstoßen. Dies geschieht durch Anklicken der Schaltfläche "Heizkostenabrechnung durchführen", und/oder "Nebenkostenabrechnung durchführen". In jedem Fall erfolgt ein expliziter Hinweis auf die Kostenpflichtigkeit der beabsichtigten Abrechnung mit einer Anzeige des resultierenden Rechnungsbetrages.

Kann es passieren, dass ich aus Versehen eine kostenpflichtige Dienstleistung in Anspruch nehme ?

eddi24 hat bei der Konzeption seiner Internetsoftware größten Wert darauf gelegt, dass dies nicht passieren kann. Nur nach einer ausdrücklichen Bestätigung Ihrerseits wird eine kostenpflichtige Abrechnung durchgeführt. Bevor Sie bestätigen, wird Ihnen der aus der Durchführung der Abrechnung resultierende Rechnungsbetrag angezeigt. Bis zu diesem Punkt haben Sie jederzeit die Möglichkeit, den Vorgang abzubrechen.

Arbeitet eddi24 mit 0190 Nummern ?

Nein, eddi24 benutzt keine 0190 Nummern. Weder zur Vergebührung einer erstellten Abrechnung noch für die Inanspruchnahme unserer Hotline werden 0190 Nummern verwendet. Für unsere Hotline entstehen Ihnen lediglich die Kosten für ein Telefongespräch nach Kassel (Vorwahl 0561).

Wie bezahle ich bei eddi24 ?

eddi24 arbeitet vollständig auf Vertrauensbasis. Mit der E-Mail, die Sie von der Fertigstellung Ihrer Abrechnung benachrichtigt, erhalten Sie im Falle einer kostenpflichtigen Abrechnung Ihre Rechnung von eddi24 als Anhang (PDF-Format). Zusätzlich wird die Rechnung im Downloadbereich bereit gestellt. Rechnungen von eddi24 sind innerhalb von 10 Tagen ohne Abzug fällig. Auf Wunsch sind auch andere Zahlungsmodalitäten, wie Bankeinzug etc. möglich.

Muss ich meine Kreditkartennummer übermitteln oder eine Einzugsermächtigung erteilen, um bei eddi24 abrechnen zu können ?

Nein, Sie erhalten eine Rechnung von eddi24.

Gibt es bei eddi24 eine Mindestvertragslaufzeit ?

Nein, Sie bezahlen nur für tatsächlich durchgeführte Erstabrechnungen in der abzurechnen Abrechnungsperiode. Sie können zu jedem beliebigen Zeitpunkt Ihre Abrechnungen bei eddi24 beginnen, ruhen lassen und wiederaufnehmen. eddi24 informiert Sie per E-Mail rechtzeitig vor dem Ende Ihrer individuellen Abrechnungsperiode, alles weitere bleibt Ihnen überlassen.

Abrechnungsverfahren

Welche Abrechnungen kann ich bei eddi24 erstellen lassen ?

eddi24 gestattet Ihnen die Durchführung von Heizkostenabrechnungen mit oder ohne Warmwasserberechnung und von Hausnebenkostenabrechnungen. Sie können für eine Liegenschaft alle genannten Abrechnungsarten durchführen lassen oder nur die Heizkostenabrechnung oder nur die Hausnebenkostenabrechnung, ganz wie es Ihren Erfordernissen entspricht.

Wie führe ich eine Online-Abrechnung bei eddi24 durch ?

Verschaffen Sie sich zunächst durch eine Registrierung Zugang zu unserem Kundencenter. Legen Sie dann die abzurechnende Liegenschaft mittels unserer komfortablen Eingabemasken an. Hier sind einige, Ihre Liegenschaft beschreibende Informationen nötig, die Sie nur bei der ersten Abrechnung eingeben müssen. Vervollständigen Sie als nächstes Ihre Eingaben mit den zu verteilenden Kosten- und den jeweiligen Verbrauchswerten. Starten Sie dann die Abrechnung, wobei das weitere Verfahren nicht mehr im unmittelbaren Dialog mit den eddi24 Internetseiten stattfindet. Sie können nach dem Start einer Abrechnung bereits Dateneingaben für eine weitere Liegenschaft vornehmen, Ihren PC für andere Zwecke verwenden oder verlassen. In der Zwischenzeit wird auf dem eddi24 Server Ihre Abrechnung erstellt. Unverzüglich nach deren Fertigstellung erhalten Sie per E-Mail eine Benachrichtigung. Sollte die Abrechnung gebührenpflichtig gewesen sein, erhalten Sie als Anhang zur Benachrichtigungs-E-Mail die Rechnung für die Inanspruchnahme unserer Dienstleistung. Ihre Abrechnungsunterlagen stehen in Ihrem persönlichen Downloadbereich auf dem eddi24 Server als PDF-Dateien zur Verfügung. Von dort können Sie mit wenigen Mausklicks auf Ihren Rechner kopiert und mittels Adobe Acrobat Reader betrachtet und ausgedruckt werden.

Gehen meine Daten verloren, wenn ich die Arbeit mit eddi24 unterbreche ?

Nein, alle Daten sind permanent bei eddi24 gespeichert und stehen so lange zur Verfügung, wie Sie es wünschen. Sie können jederzeit Ihre Arbeit mit eddi24 unterbrechen und beliebig lange ruhen lassen. Nach einem erneuten Login im eddi24 Kundencenter setzen Sie Ihre Arbeit dann genau da fort, wo Sie diese verlassen haben. Auch wenn Sie ein Jahr lang keinen Kontakt mit dem eddi24 Kundencenter gehabt haben, können Sie sofort wieder auf Ihre Liegenschaftsdaten zugreifen und die aktuelle Abrechnung vorbereiten. In der Zwischenzeit kümmert sich eddi24 um die Sicherheit Ihrer Daten.

Wie lange dauert es bis ich alle zur Durchführung einer Abrechnung erforderlichen Daten eingegeben habe ?

Das hängt wesentlich davon ab, ob Sie eine Liegenschaft erstmalig abrechnen oder bereits eine Abrechnung für diese Liegenschaft durchgeführt wurde. Vor der erstmaligen Abrechnung ist die Liegenschaft mit allen erforderlichen Daten anzulegen. Dieser Schritt entfällt bei weiteren Abrechnungen vollständig, Ihre Eingaben reduzieren sich hierbei auf die zu verteilenden Gesamtkosten sowie die Verbrauchswerte und eventuelle Mieterwechsel. Weiter wird die Eingabedauer von der Größe Ihrer abzurechnenden Liegenschaft beeinflusst. Zwei Wohneinheiten bedeuten einen geringeren Eingabeaufwand als zwanzig Wohneinheiten. Für eine Liegenschaft mit fünf Wohneinheiten und einen PC-Nutzer mit durchschnittlichen Kenntnissen gelten folgende Angaben als Richtwert für die Eingabedauer: Erstanlage: 20 Minuten Weitere Abrechnungen: 10 Minuten Eine wesentliche Voraussetzung für eine zügige Eingabe ist die Verfügbarkeit aller benötigten Daten. Sollten Sie nicht alle Daten zur Hand haben, so können Sie die Online-Eingaben an jedem beliebigen Punkt unterbrechen und später wieder aufnehmen. Dazwischen ist ein Verlassen der eddi24 Webseite, des Internets oder ein Abschalten Ihres Rechners möglich. In jedem Fall setzen Sie Ihre Eingaben an dem Punkt fort, an dem Sie diese unterbrochen haben.

Wie lange dauert es bis meine Abrechnung erstellt ist und ich meine Abrechnungsunterlagen erhalte ?

Im Regelfall erhalten Sie bereits nach wenigen Minuten per E-Mail die Benachrichtigung, dass Ihre Abrechnung fertiggestellt ist.

Benötige ich eine spezielle Messgeräteausstattung, um bei eddi24 online abrechnen zu können ?

Nein, eddi24 gestattet Ihnen die Online-Abrechnung aller handelsüblichen Messgeräte.

Kann ich bei eddi24 Heizkostenverteiler online abrechnen ?

Ja, die Online-Abrechnung von elektronischen Heizkostenverteilern und von Verdunstern ist möglich. Informieren Sie sich bitte auch in dem Dokument Abrechnen von Heizkostenverteilern.

Kann ich bei eddi24 Nutzergruppen abrechnen ?

Ja, das komfortable Eingabeverfahren von eddi24 ermöglicht sogar eine sehr einfache Abrechnung von Nutzergruppen. Informieren Sie sich bitte auch in dem Dokument Nutzergruppen.

Ich habe eine Abrechnung mit falschen Angaben durchgeführt. Kann ich diese Abrechnung mit korrekten Angaben wiederholen ?

Ja, eine Abrechnung ist jederzeit mit geänderten Angaben möglich.

Muss ich für eine wiederholte Abrechnung noch einmal bezahlen ?

Nein, die Nutzungsgebühren fallen für eine Abrechnungsperiode nur einmal an. Somit können Sie Ihre Abrechnung mit geänderten Daten jederzeit kostenfrei neu erstellen. Erst nach der Umstellung auf die nächste Abrechnungsperiode ist die erste Abrechnung wieder kostenpflichtig.

Kann ich schon innerhalb der Abrechnungsperiode bereits bekannte Daten wie Kosten und Nutzerwechsel eintragen ?

Ja, dies wird sogar sehr empfohlen. Zur Unterstützung der kontinuierlichen Datenpflege stellt eddi24 Nutzer- und Kostenlisten zur Verfügung, die den aktuellen Eingabe-Stand wiedergeben oder auch als Blanks-Vorlage zur Offline-Datenaufnahme dienen.

Erinnert mich eddi24 rechtzeitig an die Ablesung für die nächste Abrechnungsperiode ?

Ja, rechtzeitig vier Wochen vor Abrechnungsende sendet eddi24 eine Erinnerung an Ihre E-Mail Adresse.

Erinnert mich eddi24 rechtzeitig an den Ablauf der Eichzeit meiner Messgeräte ?

Ja, unter der Voraussetzung die dafür notwendigen Daten wurden bei eddi24 eingegeben.

Kann eddi24 meine Abrechnungsdaten auch elektronisch in mein Hausverwaltungsprogramm einpflegen (Datenträgertausch) ?

Grundsätzlich kann eddi24 einen Datenträgertausch vornehmen. Die Erstellung des Grundaustauschpaketes (Saterstellungssoftware) ist allerdings kostenpflichtig, da viele Hausverwaltungsprogramme nicht standardisierte Sätze haben. Näheres kann persönlich über unsere Hotline geklärt werden.

Kann ich meine Daten auch von eddi24 eingeben lassen ?

Ja, eddi24 unterstützt Sie gerne dabei. Es ist gängige Praxis, dass Kunden die Erstanlage ihrer Liegenschaft durch eddi24 vornehmen lassen und die weniger umfangreichen Abrechnungsdaten selbst eingeben.

Sicherheit

Muss mein Internet-Browser Cookies akzeptieren, damit ich bei eddi24 abrechnen kann ?

Nein, die eddi24 Internet-Software wurde mit den neuesten Methoden des Software-Engineerings entwickelt und funktioniert vollständig ohne Cookies.

Muss in meinem Internet-Browser Java aktiviert sein ?

Nein, die eddi24 Internet-Software verwendet keine Applets, die eine Java Virtual Machine erfordern. Unsere komfortablen Eingabeformulare erfordern lediglich die Aktivierung von Java Script, was jedoch kein Sicherheitsrisiko auf Ihrem PC darstellt.

Kann ein anderer Nutzer meine Liegenschafts- und Abrechnungsdaten einsehen ?

Nein, nur Sie können Ihre Liegenschafts- und Abrechnungsdaten einsehen. Die Identifizierung eines Benutzers erfolgt über seinen Login-Namen, die Authentifizierung über sein Passwort. Sie sollten daher sehr sorgfältig mit diesen Informationen umgehen und das Passwort von Zeit zu Zeit wechseln.

Wie wird mit meinen personenbezogenen Daten umgegangen ?

eddi24 speichert und verwendet Ihre personenbezogenen Daten einschließlich Ihrer Haus-Adresse und Ihrer E-Mail-Adresse nur zur Durchführung Ihrer Heiz- und/oder Hausnebenkostenabrechnung. Ihre E-Mail-Adresse nutzen wir nur für Benachrichtigungen im Zusammenhang mit von Ihnen initiierten Abrechnungen. eddi24 gibt Ihre personenbezogenen Daten einschließlich Ihrer Haus-Adresse und E-Mail-Adresse nicht an Dritte weiter. Gleiches gilt selbstverständlich für alle Mieterangaben. Sie haben ein Recht auf Auskunft sowie ein Recht auf Berichtigung, Sperrung und Löschung Ihrer gespeicherten Daten. Kontaktieren Sie uns dazu bitte per E-Mail an info@eddi24.de telefonisch über [0561 - 70164970](tel:0561-70164970) oder per Telefax über [0561 - 70164978](tel:0561-70164978). Personenbezogene Daten werden ausschließlich im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) sowie des Informations- und Telemediengesetz (TMG) erhoben und gespeichert.

