

Fragen und Antworten zur Kundenkarte:

(Stand 01.08.2011)

1) Warum eine Kundenkarte?

Energiekunden (Strom, Gas oder Wärme) leisten einen Beitrag zur Erlangung von finanziellen Vorteilen im technisch-wirtschaftlichen Verbund (sogenannter Querverbund).

Mit den Tarifen **SWA+tarif** und **SWA++tarif** können die Kunden an diesen Vorteilen teilhaben. Mit der Kundenkarte wird eine Zuordnung zu den Tarifen ermöglicht.

2) Was bedeutet Querverbund?

Innerhalb der Rechtsform Stadtwerke Aalen als GmbH ist es erlaubt, die Gewinnsparten der Stadtwerke (z. B. Strom und Gas) mit den Verlustsparten (z. B. Bäder und Parkhäuser) zu verrechnen und damit den zu versteuernden Gewinn zu reduzieren. Somit müssen die Stadtwerke weniger Steuern an das Finanzamt abführen. Die Strom- und Gaspreise sind davon unberührt, diese orientieren sich am Wettbewerb.

3) Sehe ich den Tarif auf der Kundenkarte?

Nein. Mit dem individuellen Barcode auf der Kundenkarte erfolgt aktuell und elektronisch eine Zuordnung zum jeweiligen Tarif.

4) Warum erhalten diese Vorteile nur Energiekunden?

Nur die Energiekunden ermöglichen steuerliche Vorteile im Querverbund.

5) Wo erhalte ich die Bestellung für die Kundenkarte?

An den Bäderekassen der Aalener Freibäder und des Aalener Hallenbades, in den Limes-Thermen Aalen, im Stadtwerkehaus, im Internet unter www.sw-aalen.de (auch online bestellbar) und im KIZ (KundenInformationsZentrum).

6) Welche Formulare benötige ich zum Erhalt der Kundenkarte?

Das Bestellformular für die Kundenkarte.

7) Wann kommen die Parkhäuser?

Die Tiefgaragen und Parkhäuser der Aalener Innenstadt können seit 2011 mit der Kundenkarte genutzt werden.

8) Warum brauchen Kinder unter 6 Jahren keine Kundenkarte?

Kinder unter 6 Jahren haben freien Eintritt in den Freibädern und im Hallenbad.

9) Wann ist die Kundenkarte ungültig?

Die Kundenkarte wird ungültig, wenn der Kunde nicht mehr Energiekunde der Stadtwerke ist. Die Kundenkarte ist ebenso ungültig, wenn das eigene Bild auf der Kundenkarte nicht aufgeklebt wurde.

10) Wie ist der Ablauf zur Erlangung der Kundenkarte?

Der Kunde füllt die Bestellung zur Kundenkarte aus und sendet diese an die Stadtwerke. Die Stadtwerke überprüfen die Angaben. Ist alles o.k. und richtig, wird die Kundenkarte per Post zugestellt.

11) Warum gibt es 2 Tarife?

Wird nur eine Energieart (Strom oder Erdgas bzw. Wärme) bezogen, wird ein kleiner Vorteil im steuerlichen Querverbund geleistet. Werden 2 Energiearten (Strom und Erdgas bzw. Wärme) bezogen, wird ein großer Vorteil im steuerlichen Querverbund geleistet. Um eine gerechte Zuteilung der Vorteile zu ermöglichen, ist der **SWA+tarif** (nur 1 Energieart) und der **SWA++tarif** (2 Energiearten) geschaffen worden.

12) Was passiert beim Verlust der Kundenkarte?

Bei einem Verlust der Kundenkarte ist dieses sofort den Stadtwerken durch das Ausfüllen des Formulars „Verlustmeldung“ anzuzeigen. Bei einer telefonischen Sperrung füllen die Mitarbeiter der Stadtwerke das Formular aus. Die Stadtwerke werden dann die Kundenkarte sperren.

13) Wer erhält die Kundenkarte?

Alle Haushaltskunden, die mit Energieverträgen Strom, Erdgas oder Wärme von den Stadtwerken beziehen, können die Kundenkarte erhalten. Für alle Haushaltsmitglieder wird eine Kundenkarte ausgestellt, die mit dem Energiekunden der Stadtwerke in häuslicher Gemeinschaft leben. Heimbewohner erhalten auch eine Kundenkarte, wenn der Heimträger Energie bei den Stadtwerken bezieht. Gleiches gilt für Untervermietungen.

Studenten, die auswärts studieren und am Studienort wohnen (und somit dort Energie verbrauchen), erhalten keine Kundenkarte.

Wohnungsverwalter oder auch Privatpersonen, die Wohnungen vermieten, jedoch selber nicht in dem Wohnobjekt wohnen (und daher auch keine Energie von den SWA abnehmen), erhalten keine Kundenkarte.

Hinweis: Anspruch auf die Kundenkarte besteht für den Energieverbraucher!

14) Ist die Kundenkarte übertragbar?

Nein.

15) Wie groß sind die finanziellen Vorteile?

Die finanziellen Vorteile finden sich im Leistungsblatt. Sie können auch in jedem Bad, in den Limes-Thermen und im Internet auf den Preislisten aktuell eingesehen werden.

16) Wie werde ich Energiekunde?

Energiekunde bei den Stadtwerken zu werden ist einfach! Jeder in der Region (im gesamten Stromnetzgebiet der EnBW-ODR) kann OstalbStrom bei den Stadtwerken bestellen.

Sobald der Auftrag für die Stromlieferung bei den Stadtwerken eingegangen ist, ist man Energiekunde und kann die Kundenkarte bestellen und die Vorteile genießen. Dies gilt auch dann, wenn zunächst längere Kündigungsfristen abgewartet werden müssen. Mit dieser großzügigen Regelung dokumentieren die Stadtwerke Kundennähe.

17) Wo sind Vorteile mit der Kundenkarte möglich?

In den Freibädern Hirschbach, Spiesel und Unterrombach, in den Limes-Thermen Aalen, im Aalener Hallenbad, beim VfR Aalen und dem KSV Aalen, für die Kurse des Bereiches Erlebnissport bei Aalensportiv, dem Kursprogramm des Aalener Hallenbades und der Limes-Thermen Aalen, beim Theater der Stadt Aalen, beim Eiszauber Aalen, bei den Ostalb-Skiliften Aalen, in den Tiefgaragen und Parkhäusern der Aalener Innenstadt (Rathaus Tiefgarage, Parkhaus Reichsstädter-Markt, Parkhaus Spritzenhausplatz, Parkhaus Spitalstraße, Parkhaus am Bahnhof-P&R), beim Kleinkunst-Treff Aalen und beim Theaterring Aalen.

18) Kostet die Kundenkarte Geld?

Nein. Die Kundenkarte ist kostenlos.

19) Wann erhalte ich die Kundenkarte?

Erst die Bestellung ausfüllen. Diese zu den Stadtwerken senden. Nach Prüfung erhalte ich die Kundenkarte per Post.

20) Was passiert beim Umzug?

Verbleibt man Energiekunde bei den Stadtwerken nach dem Umzug, kann die Kundenkarte weiter genutzt werden.

21) Wie sieht es mit dem Datenschutz aus?

Die Datenschutzbestimmungen werden genau eingehalten. Die Stadtwerke garantieren dies.

Gerade deshalb verlangen wir vom Antragsteller seine datenschutzrechtlich erforderliche Einwilligung/Erklärung, dass wir seine Daten zur Kundenkarte elektronisch speichern und wenn erforderlich zur Erstellung und Versand der Kundenkarten an einen Dritten (Dienstleister) weitergeben dürfen. Nur für Zwecke der Kundenkarte werden die Daten verwendet. Der Dritte (Dienstleister) wurde von uns zur Einhaltung des Datengeheimnisses und sonstiger Datenschutzbestimmungen verpflichtet.

Falls jemand die Datenschutzerklärung nicht unterschreibt oder widerruft:

Wir müssen die Daten zur Kundenkarte elektronisch speichern, damit z. B. ein Abgleich mit den Kassensystemen der Bäder erfolgen kann. Für diese Speicherung ist datenschutzrechtlich die Einwilligung des Betroffenen erforderlich. Der Betroffene hat das Recht, seine Einwilligung jederzeit zu widerrufen. Damit würde jedoch die Rechtsgrundlage für die Speicherung seiner Daten zur Kundenkarte entfallen. Die Daten müssten dann gesperrt werden; die Kundenkarte würde somit ihre Gültigkeit verlieren, da ein Abgleich mit den Kassensystemen nicht mehr erfolgen darf. Ohne Unterzeichnung der Datenschutzerklärung ist eine Bearbeitung des Bestellformulars rechtlich nicht möglich und der Kunde würde dann gar keine Kundenkarte erhalten.

22) Wie funktioniert das Parken mit der Kundenkarte in den Tiefgaragen und Parkhäusern?

Mit der Kundenkarte wird (ohne Park-Coin) bargeldlos in den Tiefgaragen und Parkhäusern geparkt und eine Bezahlung am Kassenautomat entfällt. In eine Metallsäule mit der Aufschrift Kundenkarte, die unmittelbar vor den bestehenden Ein- und Ausfahrtsterminals steht, wird die Kundenkarte eingeschoben (mit Barcode voraus und nach oben). Die Schranke zum Ein- bzw. Ausfahren öffnet sich. Die Ein- und Ausfahrtszeit wird registriert und dem Abrechnungssystem der Stadtwerke Aalen übermittelt. Anhand der Einfahrts- und Ausfahrtszeit wird die Parkdauer ermittelt und daraus die Parkgebühren nach den aktuellen Tarifen errechnet. Nach dem Ablauf eines Monats wird eine Rechnung über die Parkentgelte erstellt. In dieser sind die

Einfahrts- und Ausfahrtszeiten ersichtlich. Die Rechnung wird per E-Mail als pdf-Dokument zugestellt. Papier-rechnungen sind auf Wunsch auch möglich; der Mehraufwand kostet aber 10,- Euro (inkl. der gesetzl. Mehrwertsteuer) pro Papierrechnung. Die Parkgebühren werden danach gemeinsam mit den monatlichen Energie-Abschlagszahlungen zum Monatsende per Bankeinzug abgebucht. Auf dem Bankkontoauszug sind die jeweiligen Beträge nachvollziehbar ausgewiesen (beispielsweise Abbuchungsbetrag 83,50 Euro; in der Betreffzeile steht 80,- Euro Abschlag und 3,50 Euro Parkgebühren). Um den Verwaltungsaufwand gering zu halten, ist ein Bankeinzug zwingend erforderlich. Die Parkvorgänge können auch bald auf den Internetseiten der Stadtwerke Aalen in einem Kundenportal aktuell nachvollzogen werden. Wer kein Internet zuhause hat, kann hierzu die Internetterminals im KIZ (KundenInformationsZentrum), Gmünder Straße 20, 73433 Aalen sowie im Foyer des Stadtwerkehauses, Im Hasennest 9, 73433 Aalen, nutzen.

23) Wie weise ich mich mit der Kundenkarte aus?

Die Kundenkarte muss vorgezeigt werden. Zunächst wird geprüft, ob das Bild auf der Kundenkarte mit dem Kunden, der eine Leistung beziehen will, übereinstimmt. Danach erfolgt mit einem Barcodeleser die Tarifprüfung (wie bei einer Kasse im Lebensmittelgeschäft). Danach kann man die gewünschte Leistung erwerben.

24) Was ist Wärme?

Wärme ist Fernwärme (oder Contracting), Strom für Speicherheizung, Direktheizung oder Wärmepumpen.

25) Gutscheine und Kundenkarte?

Gutscheine sind nur zum Normaltarif erwerbbar.

Um den Preisvorteil ausschließlich unseren Energiekunden zukommen zu lassen, mussten wir die Entscheidung treffen, dass Medien (wie Geschenkgutscheine), die weiter gereicht werden können, nicht zu den vergünstigten Tarifen (**SWA+tarif**, **SWA++tarif**) ausgegeben werden dürfen. Nur so kann erreicht werden, dass ausschließlich Energiekunden der Stadtwerke Aalen von den Preisvorteilen profitieren.

Anstelle der Geschenkgutscheine bieten wir verstärkt unsere Wertgutscheine an. Falls der Beschenkte Energiekunde der Stadtwerke Aalen ist, kann dieser zusammen mit seiner Kundenkarte, die Preisvorteile zum **SWA+tarif** bzw. zum **SWA++tarif** beim Besuch unserer Einrichtungen generieren.

26) Gibt es auch einen SWA+tarif und SWA++tarif beim Familienpass?

Ja.

27) Was passiert, wenn ich nicht mehr Energiekunde bin?

Die Kundenkarte ist zurückzugeben.

28) Führt die Einführung der Kundenkarte zur Tarifsteigerung in den Bädern?

Der Aufsichtsrat beschloss bereits am 27.11.2007 eine Tarifsteigerung für die Jahre 2008 und 2009 (Freibäder und Hallenbad). Der **SWA+tarif** entspricht der zweiten Stufe (Jahr 2009) des Beschlusses.

Limes-Thermen Aalen: In regelmäßigen Abständen werden die Tarife anderer Thermalbäder abgefragt. Die Tarifanpassungen der Limes-Thermen Aalen orientieren sich seit vielen Jahren am Durchschnitt dieses Vergleichs. Bereits im Jahr 2008 lag der Durchschnittstarif für einen 3-stündigen Aufenthalt bei über 9 Euro. Diese 9 Euro entsprechen dem **Normaltarif** der Limes-Thermen Aalen. Es ist unumgänglich, einen marktorientierten Tarif festzusetzen.

29) Funktioniert die Kundenkarte auch als Punkte-Karte für die Bäder?

Nein. Wenn ein Energiekunde der Stadtwerke Aalen eine Mehrfachkarte (z. B. Zehnerkarte) beispielsweise im Aalener Hallenbad erworben hat (gleiches gilt auch in den Aalener Freibädern), muss beim jeweiligen Besuch bzw. Vorzeigen der Mehrfachkarte die SWA-Kundenkarte ebenfalls gezeigt werden. Nur so ist gewährleistet, dass die vom Energiekunden der Stadtwerke Aalen gekaufte Mehrfachkarte nicht an jemanden (der beispielsweise Nicht-Energiekunde der Stadtwerke Aalen ist) weitergegeben wird und dieser dann von den Energiekunden-Vorteilen profitiert.

Hinweis im Zusammenhang des Aalener Familienpasses: Inhaber des Aalener Familienpasses müssen nicht wie bisher bei jedem Eintritt den Familienpass vorzeigen - es reicht aus, den Beleg beim Kauf der Mehrfachkarte zu erbringen.

30) Kundenkarte als Dauerkarte für die Bäder?

Die bisherigen Bäderpässe (Frei- und Hallenbad) werden für Energiekunden überflüssig. Die Vignetten werden direkt auf die Kundenkarte geklebt (Sicherheitsfolie, kann nicht zerstörungsfrei entfernt werden). Der Kunde benötigt kein weiteres Medium!

Wechselt der Energiekunde während der Laufzeit einer Dauerkarte in einen anderen Tarif, so werden die unberechtigten Rabatte zeitanteilig nachberechnet.

31) Was passiert mit ungültigen Kundenkarten?

Ungültige Kundenkarten (die Kassen zeigen den Normaltarif an) werden an der Kasse eingezogen.