

Leistungsbeschreibung

ista HeatPerfect – die Heizkostenabrechnung

(Stand 07/2025)

Diese Leistungsbeschreibung detailliert die von Ihnen und ista SE zu erbringenden Leistungen und deren Umfang.

A. ista HeatPerfect | Abrechnungsservice

1. ista Webportal

Im ista Webportal erstellen Sie Ihre Heiz- und/oder Betriebskostenabrechnungen, verfolgen Ihre Aufträge und verwalten Ihre Daten und Verträge. Alle Dokumente und Rechnungen stellen wir dort für Sie übersichtlich in Ihrer Dokumentenverwaltung zur Verfügung.

Ihre Mitwirkung

Bitte halten Sie Ihre Kontaktdaten im ista Webportal stets aktuell, damit wir Ihnen notwendige Informationen jederzeit per E-Mail oder auf dem Postweg zukommen lassen können.

2. Erstellung der Abrechnung von Heizkosten, Warmwasserkosten und Kaltwasserkosten

Sie erhalten von uns je Abrechnungszeitraum eine Gesamtabrechnung für die Immobilie und eine Einzelabrechnung für jeden Mieter/Nutzer unter Beachtung der maßgeblichen rechtlichen Vorgaben einschließlich der Heizkostenverordnung (nachfolgend HKVO) und der Betriebskostenverordnung (BetrKV).

Unser Service umfasst die termingerechte, plausible und vollständige Ermittlung der Verbrauchswerte, deren Funk-Fernablesung sowie die professionelle und individuell auf Ihre Immobilie zugeschnittene Erstellung einer verbrauchsabhängigen Abrechnung von Heiz- und Warmwasserkosten. Sofern von Ihnen die Abrechnung des Kaltwasserverbrauchs beauftragt wurde, gilt dies hierfür entsprechend. Die Einzelabrechnungen beinhalten zusätzlich detaillierte Ables- und Verbrauchswerte, die weitergehenden Abrechnungsinformationen gemäß HKVO sowie die Aufteilung der CO₂-Kosten zwischen Vermieter und Mieter/Nutzer gemäß Kohlendioxidkostenaufteilungsgesetz (CO₂KostAufG). Nach Ende des Abrechnungszeitraums informieren wir Sie, sobald alle Verbrauchswerte vorliegen und Ihre beauftragte Abrechnung vorbereitet ist – in der Regel innerhalb von 30 Tagen nach Ende des Abrechnungszeitraums.

Ihre Mitwirkung

Für die Erstellung der Abrechnung geben Sie die vollständigen Kosten- und Mieter-/Nutzerdaten für den jeweiligen Abrechnungszeitraum im ista Webportal ein.

Anschließend werden Ihre Eingaben plausibilisiert, die Gesamt- und Einzelabrechnungen erstellt und für Sie im ista Webportal direkt zum Download bereitgestellt. Sollten aufgrund zwingender Gründe keine oder nur unvollständige plausibilisierte Verbrauchsdaten zum Abrechnungszeitpunkt vorliegen, ermitteln wir die fehlenden Verbrauchswerte gemäß HKVO alternativ.

Sofern Sie einen Umsatzsteuerausweis für Gewerbeeinheiten beauftragt haben, erhalten Sie einen separaten Ausweis der gezahlten Umsatzsteuer für die entsprechenden Mieter/Nutzer. Die Erstellung des Nachweises wird gemäß gültiger „Preisübersicht Sonderleistungen“ berechnet.

Sollten Sie uns mit dem Druck und Briefversand der Abrechnung beauftragen, stellen wir Ihnen die Gesamt- und Einzelabrechnungen zusätzlich auf dem Postweg zukommen lassen. Dieser Service ist nicht für alle Immobilien und Abrechnungszeiträume verfügbar.

Die Regelungen zum Umsatzsteuerausweis und zu Druck und Versand gelten in gleicher Weise für durch uns erstellte Betriebskostenabrechnungen, vgl. Punkt 3. Um bei Mieter-/Nutzerwechseln eine HKVO-konforme verbrauchsabhängige Abrechnung zu gewährleisten, erstellen wir für die Abgrenzung der Verbräuche des ein- und ausziehenden Mieters/Nutzers getrennte Einzelabrechnungen. Die zusätzlichen Einzelabrechnungen für die einziehenden Mieter/Nutzer sowie gegebenenfalls auch für Zeiträume mit Leerstand einer Miet-/Nutzereinheit stellen wir gemäß den vereinbarten Konditionen in Rechnung.

Die Abrechnungen sind nach § 556 BGB regelmäßig innerhalb eines Jahres nach Ende des Abrechnungszeitraums an Ihre Mieter/Nutzer zu übergeben. Sollten Sie die Abrechnung innerhalb dieser Frist nicht abgerufen haben, gilt unsere Leistung dennoch als erbracht und wir stellen Ihnen Ihre Schlussrechnung für den Zeitraum zwecks Ausgleichs zur Verfügung.

3. Erstellung der Betriebskostenabrechnung inklusive Hausnebenkosten

Sofern Sie für Ihre Immobilie ein ista HeatPerfect Paket mit der Abrechnung von Hausnebenkosten beauftragt haben, erstellen wir die in Punkt 2 genannten Abrechnungen auch inklusive weiterer, von Ihnen bereitgestellter und gemäß

§ 2 BetrKV grundsätzlich umlagefähiger Betriebskosten (Hausnebenkosten). Die entsprechenden Abrechnungsdokumente stellen wir Ihnen wie beschrieben im ista Webportal bereit.

Ihre Mitwirkung

Die zusätzlichen Betriebskostenpositionen (Hausnebenkosten) geben Sie zusammen mit den in Punkt 2 erwähnten Daten für die Heiz- und Warmwasserkostenabrechnung ein. Sie sichern mit der Eingabe zu, dass die Umlage der zusätzlichen Betriebskostenpositionen (Hausnebenkosten) unter Angabe des zu verwendenden Verteiler-/Umlageschlüssels mietvertraglich vereinbart ist.

Die Abrechnung und der Ausweis von haushaltsnahen Beschäftigungsverhältnissen und Dienstleistungen gemäß § 35a EStG in den Einzelabrechnungen erfolgt in Ihrem Auftrag und von uns ungeprüft ausschließlich nach Ihren Angaben.

Die Servicegebühren für die Abrechnungen der Betriebskosten (Hausnebenkosten) sind als Verwaltungskosten grundsätzlich nicht umlagefähig; eine Ausnahme besteht bei der Servicegebühr für die verbrauchsabhängige Kaltwasser- und Müllabrechnung. Den nicht umlagefähigen Anteil der Servicegebühr weisen wir auf Ihrem Angebot und den Rechnungen aus.

4. Monatliche Verbrauchsinformation für Ihre Bewohner

Bestandteil Ihres ista HeatPerfect Abrechnungsservices ist die monatliche Verbrauchsinformation ista EcoTrend comfort für Ihre Bewohner.

Ihre Mitwirkung

Geben Sie im ista Webportal die für unsere Leistungserbringung unbedingt notwendigen Bewohnerdaten ein und halten Sie diese bitte aktuell.

Frühester Startzeitpunkt der Leistungserbringung ist der Folgemonat nach vollständiger systemseitiger Verarbeitung Ihres Auftrags. Der Service wird – sofern technisch realisierbar – gemäß HKVO erbracht. Folgende Informationen werden, unter anderen, nach Einrichtung des Services durch uns je Wohn-/Nutzereinheit monatlich ermittelt, bereitgestellt und gegebenenfalls den registrierten Bewohnern übersendet, sofern die dafür relevanten Daten vorliegen:

- Verbrauchswerte (auch in kWh) des letzten Monats für Heizung und Warmwasser
 - Vergleiche mit dem Verbrauch zum Vormonat und zum Monat des Vorjahres
 - Vergleiche mit dem Verbrauch eines Durchschnittsnutzers
- Wir schreiben alle Bewohner an, die Sie im ista Webportal hinterlegt haben und fordern sie dazu auf, sich für den EcoTrend Service zu registrieren. Sobald sie das erledigt haben, erhalten Ihre Bewohner einen Freischaltcode; zudem erinnern wir sie bei Bedarf einmal an die Registrierung. Die Statusverfolgung der Registrierungen der Mieter/Nutzer ist im ista Webportal möglich. Die monatlichen Verbrauchsinformationen übersenden wir den registrierten Bewohnern über folgende Kommunikationskanäle: ista EcoTrend App (für iOS und Android), ista EcoTrend Web-App oder E-Mail. Für Bewohner ohne Registrierung stellen wir Ihnen die Inhalte im PDF-Format im ista Webportal bereit. Diese können Sie an Ihre Bewohner weiterleiten. Damit wir den Service EcoTrend comfort für Sie und Ihre Bewohner erbringen können, müssen ergänzend folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- a) Die jeweilige Immobilie muss vollständig mit fernauslesbarer Funktechnik von ista ausgestattet sein, damit die erforderlichen Verbrauchswerte unterjährig per Funk an uns übertragen werden können.
- b) Wir benötigen zur Leistungserbringung bestimmte, stets aktuelle Bewohnerdaten von Ihnen. Sie tragen die Verantwortung für die Richtigkeit und Vollständigkeit dieser Daten und weisen uns an, die uns vorliegenden Daten insbesondere der Bewohner zur Erbringung des Services zu nutzen. Änderungen im Datenbestand und Bewohner- bzw. Nutzerwechsel nehmen Sie im ista Webportal vor. Wir weisen Sie darauf hin, dass diese Datenpflege von entscheidender Bedeutung dafür ist, dass der EcoTrend Service stets nur gegenüber in der Immobilie aktuell ansässigen Bewohnern erbracht wird.
- c) Ein Bewohner kann den Service EcoTrend comfort nur selbstständig nutzen, wenn er sich bei uns ordnungsgemäß registriert, die E-Mail-Funktion und/oder die ista EcoTrend Web-App oder die ista EcoTrend App verwendet und hierzu ein Nutzungsverhältnis mit uns eingeht. Sie weisen uns hiermit an, die von Ihnen angegebenen Bewohner zu kontaktieren, damit sie sich bei uns entsprechend registrieren. Der einzelne Bewohner legitimiert sich sodann

Leistungsbeschreibung

ista HeatPerfect – die Heizkostenabrechnung

(Stand 07/2025)

uns gegenüber und registriert sich im Rahmen des ista Registrierungsprozesses. Ihnen ist bekannt, dass die Bewohner zur Registrierung nicht verpflichtet sind und dass Sie den Bewohnern gegenüber, die sich nicht registrieren, die Verpflichtung zur Mitteilung der unterjährigen Verbrauchsinformation selbstständig zu erfüllen haben. Diese Bewohner sind im ista Webportal dargestellt, verbunden mit Dokumenten zur eigenständigen Weitergabe an die Bewohner durch Sie.

- d) Für neu einziehende Bewohner gelten vorstehende lit. b. und c. entsprechend.
- e) Der Service kann nicht erbracht werden, wenn immobilienbezogene die Abrechnung für Heizung und/oder Warmwasser zu 100 % nach Fläche erfolgt. Die Anzeige von vergleichenden Zeiträumen im Rahmen des EcoTrend Services setzt voraus, dass der Bewohner in den zu vergleichenden Zeiträumen die Wohn-/Nutzereinheit bewohnte.

Im Übrigen kann es zu zeitweisen Einschränkungen des Services kommen, wenn ables- und/oder abrechnungstechnische Voraussetzungen nicht erfüllt sind.

5. Kundenservice

Unser zentraler Kundenservice steht Ihnen bei Fragen rund um unsere Produkte und Dienstleistungen in Ihrer Immobilie zur Verfügung – in der Variante „Basic“ Montag bis Freitag von 8 Uhr bis 18 Uhr. Unsere Kontaktinformationen und gegebenenfalls aktualisierte Servicezeiten finden Sie in Ihrem Willkommensschreiben und im ista Webportal.

5.1 Erweiterter Kundenservice mit Anruf-Priorisierung

Sofern Sie für Ihre Immobilie ein ista HeatPerfect Paket inklusive erweitertem Kundenservice beauftragt haben, steht Ihnen unser Kundenservice mit längeren Servicezeiten zur Verfügung: Montag bis Freitag von 8 Uhr bis 20 Uhr sowie Samstag von 8 Uhr bis 16 Uhr. Ihre Anfragen und Anrufe beantworten wir zudem mit Vorrang, um mögliche Wartezeiten für Sie zu minimieren; eine Voraussetzung für die priorisierte Bearbeitung ist die Identifizierung mit Ihrer ista Kunden- und Liegenschaftsnummer.

5.2 Kostenloser Gerätersatz bei Verlust oder Beschädigung durch Nutzer

Sofern Sie für Ihre Immobilie ein ista HeatPerfect Paket inklusive kostenlosem Gerätersatz beauftragt haben, werden beschädigte oder verlorene Geräte der Mess-, Verteil- und Kommunikationstechnik kostenlos ausgetauscht, um die Betriebsbereitschaft wiederherzustellen. Bei nicht durch uns zu vertretenden Ursachen des Geräteausfalls übernehmen wir die Kosten für Austauschgerät, Montage und Anfahrt einmalig pro Messstelle und Mietzeitraum. Der wiederholte Austausch eines Geräts an derselben Messstelle wird gemäß gültiger „Preisübersicht Sonderleistungen“ in Rechnung gestellt, sofern diese nicht durch uns verschuldet worden sind.

5.3 Mieterhotline

Sofern Sie für Ihre Immobilie ein ista HeatPerfect Paket inklusive Mieterservice beauftragt haben, können Ihre Mieter/Nutzer sich mit Fragen direkt an unsere Mieterhotline wenden. Die Kontaktdaten für Ihre Mieter sind auf den Einzelabrechnungen und auf der monatlichen Verbrauchsinformation angegeben. Wir beantworten allgemeine Fragen zu den von uns erstellten Heiz- und Betriebskostenabrechnungen sowie zu der monatlichen Verbrauchsinformation. Fragen zu von Ihnen angegebenen Daten wie Zeiträumen, Kosten oder Umlageschlüssel können wir nicht beantworten. Eine Rechtsberatung Ihrer Mieter erfolgt nicht. Aufträge nehmen wir von Mietern nicht entgegen, sondern ausschließlich von Ihnen.

6. Trinkwasseruntersuchung auf Legionellen alle 3 Jahre nach Vorgaben der Trinkwasserverordnung

Sofern Sie für Ihre Immobilie ein ista HeatPerfect Paket beauftragt haben, das die Trinkwasseruntersuchung enthält, prüfen wir gemäß den Vorgaben der Trinkwasserverordnung (im Folgenden TrinkwV) das Warmwasser Ihrer Immobilie auf Legionellenbefall. Dazu werden in Zusammenarbeit mit ausgewählten Fachpartnern und zertifizierten Laboren folgende Leistungen erbracht: die Installation der Probenahmehähne, die regelmäßige Probenahme, deren Analyse sowie die Ergebnisdarstellung. Nach den Vorgaben der TrinkwV ist ein kritisches Ergebnis aus der Prüfung auf Legionellen unverzüglich dem zuständigen Gesundheitsamt anzuzeigen. Die Erfüllung der Informationspflicht gegenüber dem Gesundheitsamt ist ebenfalls Bestandteil der Leistungen. Die Prüfung erfolgt regelmäßig im 3-Jahres-Intervall. Ein abweichendes Intervall kann notwendig sein, wenn etwa Trinkwasser im Rahmen einer öffentlichen Nutzung der Allgemeinheit zugänglich gemacht wird. Sollten dafür zusätzliche Prüfungen anfallen, bedürfen diese Ihrer Beauftragung. Nach Leistungserbringung stellen wir diese zusätzlichen Prüfungen entsprechend gültiger „Preisübersicht Sonderleistungen“ in Rechnung.

6.1 Installation von Probenahmehähnen

Für die Montage der Probenahmehähne sind Eingriffe ins Rohrleitungsnetz vorzunehmen, wodurch es zu einer zeitweisen Unterbrechung der Warmwasserversorgung kommen kann. Sollte im Rahmen der Installation ein Entleeren der Rohrleitungen erforderlich sein, kann es nach dem Wiederbefüllen der Anlage zu verbleibender „Restluft“ in den Leitungen kommen, wodurch u. U. das Zapfen von Warmwasser anfänglich beeinträchtigt sein kann. Ein vollständiges Entlüften der Anlage ist nicht Bestandteil der Installation und muss, da dazu alle Warmwasserzapfstellen erreicht werden müssen, gegen Berechnung des Mehraufwands vor Ort separat beauftragt werden. Ist zu Montagezwecken das Entfernen von Isolierungsmaterial notwendig, wird dieses nicht neuwertig ersetzt, sondern – sofern möglich – nach Durchführung der Arbeiten unter Zuhilfenahme von Isolierkleber oder Klebeband wieder angebracht. Gipsisolierungen, Blechmantelisolierungen und Schaumglasisolierungen sind hiervon ausgenommen und können nur gegen gesonderte Berechnung der zusätzlichen Material- und Arbeitsaufwände wieder angebracht werden. Als Standardmontage gilt die Installation von Probenahmehähnen an frei zugänglichen Rohren, die weder durch Kalkablagerungen verstopft noch in anderer Form ungewöhnlich verunreinigt oder beschädigt sind. Jede andere Art der Montage ist als Sondermontage anzusehen. Für den Fall einer solchen Sondermontage behalten wir uns vor, Ihnen den zusätzlichen Material- und Arbeitsaufwand gesondert gemäß unserer aktuell gültigen „Preisübersicht Sonderleistungen“ zu berechnen. Der zusätzliche Material- und Arbeitsaufwand für Sondermontagen ist ohne vorherige Abstimmung mit Ihnen auf einen Höchstbetrag von 500,00 EUR netto bzw. 595,00 EUR brutto begrenzt. Sollten vor Ort Kunststoffrohre verbaut sein, können wir aus technischen Gründen keine Probenahmehähne installieren. In diesen Fällen erhalten Sie eine schriftliche Information, dass Ihr Auftrag nicht ausgeführt werden konnte. Sofern sich bei der Installation Verkrustungen oder Verkalkungen von der Rohrinneenseite lösen, die sich im Auslauf der Armaturen festsetzen und dadurch den Wasserdurchsatz einschränken, müssen Sie deren separat zu vergütende Beseitigung vor Ort gesondert beauftragen. Sämtliche Installationsarbeiten lassen wir für Sie durch ein zertifiziertes und eingetragenes Fachunternehmen durchführen.

6.2 Datenaufnahme und Festlegung der Probenahmestellen

Haben Sie während der Beauftragung die Datenaufnahme sowie Ermittlung und Festlegung der Probenahmestellen für die Trinkwasseruntersuchung gewünscht, erfolgt diese auf Grundlage einer Vor-Ort-Aufnahme und Dokumentation der Anlage. Dabei werden die Probenahmestellen am Boiler sowie in allen Nutzereinheiten in dem am weitesten davon entfernten Geschoss erfasst. Da sich im Regelfall der Verlauf der Steigstränge in der Immobilie durch bloße Inaugenscheinnahme vor Ort nicht zweifelsfrei feststellen lässt, wird von uns unterstellt, dass jeder Steigstrang im am weitesten entfernten Geschoss endet. Die Beprobung erfolgt an den Probenahmestellen in jeder Nutzereinheit des am weitesten entfernten Geschosses sowie am Boiler selbst.

Ihre Mitwirkung

Sollten Sie eine hiervon abweichende Vorgehensweise, z. B. die Beprobung nur ausgewählter, repräsentativer Steigstränge, wünschen, so teilen Sie uns dies bitte bereits bei der Auftragserteilung mit. Sie legen anschließend fest, welche Probenahmestellen von uns beprobt werden sollen. In diesem Fall übernehmen wir keine Haftung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Probenahmestellen.

Sollten Sie keine Datenaufnahme und Festlegung der Probenahmestellen für die Trinkwasseruntersuchung durch uns wünschen, stellen Sie uns rechtzeitig vor Durchführung der Probenahme die dafür erforderlichen Informationen und Unterlagen, insbesondere eine anlagentechnische Information bezüglich der Trinkwasserinstallation, der Entnahmestellen für die Wasserproben und sämtliche Korrespondenz mit dem zuständigen Gesundheitsamt, zur Verfügung. Wir dürfen und werden uns auf die Richtigkeit dieser Informationen und Unterlagen verlassen.

6.3 Probenahme und Trinkwasseruntersuchung

Der Termin zur Probenahme wird unter Berücksichtigung der gesetzlichen Regelungen und Fristen mit Ihnen rechtzeitig abgestimmt. Die Probenahme und die Untersuchung der Proben erfolgen durch ein von uns beauftragtes zertifiziertes Labor. Wird eine entnommene Probe durch Verschulden unseres Partners unbrauchbar, sind wir zur erneuten, für Sie kostenlosen Entnahme berechtigt.

Ihre Mitwirkung

Sie tragen dafür Sorge, dass sämtliche Probenahmestellen an den Terminen zur Probenahme zugänglich und die Wasserhähne funktionsfähig sind. Dabei muss gewährleistet sein, dass die Probenahme innerhalb von 24 Stunden an allen Probenahmestellen vollständig durchgeführt werden kann, da ansonsten die Proben unbrauchbar sind und die Probenahme kostenpflichtig zu wiederholen ist.

Leistungsbeschreibung

ista HeatPerfect – die Heizkostenabrechnung

(Stand 07/2025)

Sollten einzelne Probenahmestellen in den Nuteinheiten nicht zugänglich sein, wird nach eigenem Ermessen versucht, die Probenahmestellen in benachbarten Nuteinheiten einzurichten. Sofern der überwiegende Teil der vorgegebenen Probenahmestellen auf diese Weise erfolgreich beprobt werden konnte, wird die Untersuchung der Wasserproben durchgeführt. Sie erhalten den Prüfbericht und den gemäß den gesetzlichen Vorgaben erstellten Laborbefund. Wir archivieren gemäß den gesetzlichen Vorgaben und den Datenschutzbestimmungen die für den Auftrag maßgeblichen Unterlagen.

6.4 Stornierung oder Undurchführbarkeit von Terminen

Kann ein Vor-Ort-Termin im Zusammenhang mit der Trinkwasseruntersuchung nicht durchgeführt werden und sind die Gründe dafür nicht durch uns zu verschulden, berechnen wir Ihnen die Kosten gemäß aktuell gültiger „Preisübersicht Sonderleistungen“. Wenn geplante Termine weniger als sechs Werktage vor dem Termin storniert werden, berechnen wir eine Aufwandsentschädigung gemäß aktuell gültiger „Preisübersicht Sonderleistungen“.

7. Vertrag und Rechnung

7.1 Vertragsschluss und -laufzeit

Die Vertragslaufzeit für den ista HeatPerfect Abrechnungsservice beträgt initial zwei Jahre und beginnt zu dem im Auftrag festgelegten Zeitpunkt. Nach Ablauf der initialen Vertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag automatisch auf unbestimmte Zeit. Die entsprechenden Kündigungsfristen entnehmen Sie den allgemeinen Geschäftsbedingungen. Ein Upgrade auf ein höherwertiges ista HeatPerfect Paket bzw. einen erweiterten Leistungsumfang ist jederzeit möglich, ein Herunterstufen auf ein anderes Paket ist nach Ablauf der initialen Laufzeit mit Wirksamkeit zum nächsten Abrechnungszeitraum möglich.

7.2 Rechnungsstellung

Der Abrechnungsservice wird Ihnen pro Abrechnungszeitraum in Rechnung gestellt. Die Rechnungsstellung erfolgt im Voraus. Nachträgliche Anpassungen (z. B. aufgrund von genutzten Sonderleistungen im Laufe des Abrechnungszeitraums) werden in der Schlussrechnung verrechnet, die wir Ihnen im Rahmen der Erstellung der Heiz- oder Betriebskostenabrechnung zukommen lassen. Sie erklären sich damit einverstanden, Rechnungen im nicht strukturierten PDF-Format ohne eingebettete Daten über das ista Webportal zu erhalten. Die Zahlungsbedingungen sind den allgemeinen Geschäftsbedingungen zu entnehmen.

B. ista HeatPerfect | Mess-, Verteil- und Kommunikationstechnik

1. Miete, Montage und Inbetriebnahme von funkfähiger Mess-, Verteil- und Kommunikationstechnik

Die Miete von Mess-, Verteil- und Kommunikationstechnik umfasst die Planung und Installation sowie den Betrieb der Geräte von ista, die Sie für die individuelle Verbrauchsdatenerfassung und -übermittlung von Heiz- und Wasserkosten in Ihrer Immobilie benötigen. Wir behalten uns vor, die am besten geeigneten Geräte für die jeweiligen rechtlichen oder technischen Anforderungen auszuwählen oder durch besser geeignete Geräte zu ersetzen. Die Geräte sind funkfernablesbar, interoperabel und Smart-Meter-Gateway-kompatibel – entsprechend den aktuellen Anforderungen der HKVO. Wir erbringen während der Mietzeit insbesondere die nachstehenden Leistungen bezüglich der Geräte:

- Überwachung der Eichgültigkeit und der technischen Gerätesicherheit
- Regelmäßiger Austausch bei Ablauf der Eichgültigkeit oder nach der üblichen technischen Nutzungsdauer, soweit dafür kein Eingriff in das Leitungssystem erforderlich ist
- Sicherstellung der Funktionsfähigkeit und Austausch defekter Geräte, sofern dieser nach unserer Bewertung erforderlich ist

Die Daten der für unsere Leistungserbringung erforderlichen Mess- und Verteiltechnik lesen wir per Funk voll automatisiert und verschlüsselt aus. Die ausgelesenen Daten werden über das Mobilfunknetz übertragen. Hierzu wird mindestens eine Kommunikationseinheit in Ihrer Immobilie montiert und in Betrieb genommen.

Montagetermine werden jedem Mieter/Nutzer mindestens acht Tage zuvor angekündigt (z. B. durch eine Benachrichtigungskarte). Die ersten beiden Anfahrten zu Ihrer Immobilie zwecks Erstinstallation und Inbetriebnahme der Mess-, Verteil- und Kommunikationstechnik sind für Sie kostenfrei. Sollten weitere Anfahrten aus Gründen, die wir nicht zu vertreten haben, notwendig sein, müssen wir diese Anfahrten gesondert gemäß gültiger „Preisübersicht Sonderleistungen“ berechnen. Hierfür bedarf es Ihrerseits einer separaten Erteilung eines entsprechenden Auftrags.

Ihre Mitwirkung

Sie sind Verwender der eichpflichtigen Geräte im Sinne des Mess- und Eichgesetzes (MessEG); es obliegt Ihnen, die Voraussetzungen für die ungehinderte Montage oder den Austausch in einem Arbeitsgang zu schaffen (z. B. freie Zugänglichkeit der Montagestelle, funktionierende Absperrvorrichtungen in der Nähe der jeweiligen Zähler, ausreichend fixierte Rohrleitungen im Montagebereich, allenfalls gering korrodierte oder verkalkte Rohrleitungen und Gewinde). Bei einer Montagehöhe ab 2,50 m sind uns die für eine ungehinderte Arbeit an der Montagestelle erforderlichen Hilfsmittel bereitzustellen. Diese müssen den Vorschriften der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung entsprechen. Sie sorgen für die zur Durchführung der Montagearbeiten notwendige Unterstützung gegebenenfalls auch durch Dritte und tragen die hierfür anfallenden Mehrkosten, sofern dies etwa wegen der Größe der Geräte (in der Regel bei Durchflusssensoren $\geq$ Qp 15) erforderlich ist. Soweit für die Montage oder den Austausch unserer Geräte ein Eingriff ins Rohrleitungsnetz notwendig ist, beauftragen Sie diesen Eingriff auf Ihre Kosten bei einem Fachhandwerker.

2. Haftungsausschluss

Bei der Montage von Heizkostenverteiltern ist es für eine einwandfreie und manipulationssichere Funktionsweise des Geräts in der Regel notwendig, dessen Rückseite mittels Schweißbolzen am Heizkörper zu befestigen. Sie erklären sich mit dieser Befestigungsart einverstanden und damit, dass wir bei einem Gerätewechsel oder bei Beendigung des Mietverhältnisses diese Befestigungen und etwaige Lackschäden nicht entfernen. Weiterhin gestatten Sie uns, eine vorhandene Isolierung von Geräten zu beseitigen und erforderlichenfalls auch zu beschädigen oder zu zerstören. Eine wiederverwendbare Isolierung bringen wir nach der Montagearbeit wieder an; zur Wiederherstellung einer unbrauchbar gewordenen Isolierung sind wir nicht verpflichtet.

3. Hinweise zu §§ 9 und 12 HKVO

Wir weisen darauf hin, dass die Installation des Wärmezählers für Warmwasser nach § 9 HKVO nur in bestimmten Ausnahmefällen unterbleiben darf. Liegt abweichend zu entsprechendem Kundenwunsch eine solche Ausnahme tatsächlich nicht vor, führt dies in der Regel zu Verteilungsfehlern und zur Unrichtigkeit der Abrechnungen sowie u. a. zum Kürzungsrecht der Mieter/Nutzer nach § 12 HKVO. Auch Differenzmessungen und Pauschalabrechnungen entsprechen regelmäßig nicht den Vorgaben der HKVO und können bei entsprechender Beauftragung zu Verteilungsfehlern sowie zur Unrichtigkeit der Abrechnungen und zum Kürzungsrecht der Nutzer nach § 12 HKVO führen. Wir übernehmen daher keinerlei Haftung für die Belastbarkeit der Abrechnungen in diesen Punkten.

4. Vertrag und Rechnung

4.1 Vertragsschluss und -laufzeit

Die Vertragslaufzeit für die Miete von Mess-, Verteil- und Kommunikationstechnik beträgt sechs Jahre. Die für die Erfüllung Ihres Auftrags benötigten Geräte werden Ihnen für den ersten Montagetermin bereitgestellt. Die Vertragslaufzeit beginnt mit dem ersten Tag des Kalendermonats, der auf diesen ersten Montagetermin folgt, frühestens jedoch mit Beginn des ersten Abrechnungszeitraums. Die entsprechenden Kündigungsfristen entnehmen Sie den allgemeinen Geschäftsbedingungen. Die im Rahmen unseres Angebots dargestellten Gerätemietpreise beziehen sich auf diesen initialen Zeitraum und bleiben über die Vertragslaufzeit konstant. Nach Ablauf der Vertragslaufzeit verlängert sich der Mietvertrag automatisch um jeweils weitere sechs Jahre.

4.2 Rechnungsstellung

Die Jahresmiete der Mess-, Verteil- und Kommunikationstechnik wird Ihnen – gegebenenfalls anteilig – für jeden Abrechnungszeitraum im Voraus in Rechnung gestellt. Sollten sich Stückmengen der installierten Mess-, Verteil- und Kommunikationstechnik im Laufe des Abrechnungszeitraums ändern, erfolgt eine entsprechende Verrechnung in der Schlussrechnung, die wir Ihnen im Rahmen der Erstellung der Heiz- oder Betriebskostenabrechnung zukommen lassen. Sie erklären sich damit einverstanden, Rechnungen im nicht strukturierten PDF-Format ohne eingebettete Daten über das ista Webportal zu erhalten.

Allgemeine Geschäftsbedingungen ista HeatPerfect – die Heizkostenabrechnung

(Stand 07/2025)

1. Grundlegendes; Bedingungen des Vertrags; Ihre Mitwirkung

- a) Nachstehende Bedingungen gelten für sämtliche von uns zu erbringenden Lieferungen und Leistungen, sofern nicht etwas anderes zwischen Ihnen und uns vereinbart ist. Von unseren allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende Bedingungen unserer Kunden haben keine Gültigkeit.
- b) Der mit Ihnen geschlossene Vertrag steht unter der auflösenden Bedingung, dass wir den beauftragten Leistungsbestandteil „Funk-Fernablesung der Verbrauchswerte“ nicht erbringen können, obwohl wir die aus unserer Sicht zumutbaren technischen und wirtschaftlichen Möglichkeiten ausgeschöpft haben. Als zumutbar gelten maximal drei Ausstattungsversuche mit ista Geräten. Tritt diese Bedingung ein, informieren wir Sie in der Regel innerhalb von 30 Tagen. Wir prüfen mit Ihnen die Möglichkeit, auf anderem Wege abzurechnen, und stimmen die Rückgewähr bereits erbrachter Leistungen ab.
- c) Sie stellen Ihrerseits die ordnungsgemäße Vertragsdurchführung sicher; dazu gehört u. a., dass Sie uns vollständig und rechtzeitig alle erforderlichen Informationen und Daten sowie diesbezüglichen Änderungen, die wir benötigen, um unsere Leistungen erbringen zu können, zur Verfügung stellen. Wir und durch uns beauftragte Subunternehmer handeln stets im Einklang mit dem relevanten regulatorischen Rahmen und nach anerkannten Regeln der Technik.

2. Gefahrübergang

Die Lieferung von Sachprodukten erfolgt ab Lager. Im Falle des Versands geht die Gefahr mit deren Absenden auf Sie über.

3. Preise, Preisanpassungen

- a) Die derzeit gültigen Servicepreise (z. B. für die Heizkosten- und Nebenkostenabrechnung) und die Preise für die Geräteüberlassung ergeben sich aus dem mit Ihnen geschlossenen Vertrag und den ihm beigefügten Anlagen. Diese Preise enthalten beispielsweise die Kosten für den Vertrieb des Produkts und für die Erfassung, Analyse und Abrechnung der relevanten Daten. Bei der Erbringung der diesbezüglichen Services fallen insbesondere Verwaltungs-, Personal-, Energie-, IT- und Fahrtkosten an.
- b) Preisanpassungen werden durch uns nach billigem Ermessen gemäß § 315 BGB vorgenommen. Anlass für eine solche Preisanpassung ist ausschließlich eine Änderung der unter lit. a) genannten Kosten. Wir überwachen fortlaufend, mindestens jedoch alle zwölf Monate, die Entwicklung dieser Kosten. Der Umfang einer Preisanpassung ist auf die Veränderung der Kosten nach lit. a) seit der jeweils vorhergehenden Preisanpassung nach dieser Bestimmung oder – sofern noch keine Preisanpassung erfolgt ist – seit Vertragsschluss bis zum Zeitpunkt des geplanten Wirksamwerdens der Preisanpassung beschränkt. Kostensteigerungen und Kostensenkungen sind bei jeder Preisanpassung gegenläufig zu saldieren. Die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisanpassung sind so zu wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für Sie ungünstigeren Maßstäben Rechnung getragen wird als Kostenerhöhungen; Kostensenkungen müssen in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen.
- c) Die Preisanpassungsbestimmung nach lit. b) gilt auch, sofern künftig erhöhte und/oder neue Steuern, Abgaben oder sonstige staatlich veranlasste, unsere Lieferungen und Leistungen unmittelbar betreffende Belastungen oder Entlastungen wirksam werden. Abweichend von lit. b) werden Änderungen der Umsatzsteuer gemäß dem Umsatzsteuergesetz zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung des Umsatzsteuergesetzes an Sie weitergegeben.

4. Zahlungsbedingungen

Unsere Rechnungen sind zehn Tage nach Rechnungsdatum ohne Abzug fällig. Auch Ansprüche aus Teillieferungen oder Teilleistungen können wir vollständig fällig stellen. Ihre Zahlungen verrechnen wir im Zweifel mit der ältesten offenen Forderung. Gegen unsere Forderungen können Sie nur aufrechnen, wenn Ihre Gegenforderung rechtskräftig festgestellt oder unbestritten ist. Ihnen steht ein Zurückbehaltungsrecht zu, sofern dieses auf demselben Vertragsverhältnis beruht. Mit Eintritt des Zahlungsverzugs ist der Rechnungsbetrag mit zehn Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz p. a. verzinslich. Wir haben die Möglichkeit, einen nachweislich höheren Schaden geltend zu machen. Umgekehrt können Sie eine Herabsetzung des Zinses verlangen, wenn Sie nachweisen, dass uns ein Schaden in dieser Höhe nicht entstanden ist.

5. Gewährleistung, Mängelhaftung, Rücktritt

Binnen einer Woche nach Lieferung von Sachen sowie der Erbringung von Werk- oder Dienstleistungen haben Sie alle bei einer ordnungsgemäßen Untersuchung erkennbaren Mängel mindestens in Textform bei uns zu rügen; diese Frist gilt nicht bei einem Verbrauchsgüterkauf (§§ 474 ff. BGB). Bei nicht form- oder fristgemäßer Mängelrüge gilt die Lieferung oder sonstige Leistung insoweit als mangelfrei. Anderenfalls beheben wir den Mangel im Wege der Nacherfüllung durch Beseitigung des Mangels oder Lieferung einer mangelfreien Sache oder durch Erbringung einer mangelfreien Leistung; bei Druck-, Schreib- und Rechenfehlern werden wir den Fehler berichtigen. Sie sind dann zum Rücktritt oder zur Minderung (Herabsetzung der Vergütung) berechtigt, wenn wir die Nacherfüllung verweigern, diese fehlschlägt oder für Sie unzumutbar ist. Voraussetzung dafür ist jedoch – soweit ein Rücktritt nicht gesetzlich ausgeschlossen ist – dass eine von Ihnen gesetzte angemessene Frist zur Nacherfüllung erfolglos abgelaufen ist, es sei denn, die Fristsetzung ist nach den gesetzlichen Bestimmungen entbehrlich. Wir sind unsererseits berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, sofern die Erbringung der vereinbarten Leistung oder wesentlicher Teile davon unmöglich oder unwirtschaftlich ist, z. B. aufgrund baulicher oder technischer Gegebenheiten bauseits. In diesem Fall informieren wir Sie unverzüglich und erstatten bereits geleistete Zahlungen innerhalb von 30 Tagen zurück.

6. Haftung

Wir haften gemäß den gesetzlichen Vorgaben. Außerhalb der Verletzung wesentlicher Pflichten ist – mit Ausnahme von Verzögerungsschäden – eine Haftung für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Für Verzögerungsschäden haften wir zwar auch bei leichter Fahrlässigkeit, jedoch nur in Höhe von bis zu 5 % des mit uns vereinbarten Kaufpreises oder der Vergütung für die sonstige Leistung. Die Produkthaftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt. Gleiches gilt für die Haftung von Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

7. Eigentumsvorbehalt

Wir behalten uns das Eigentum an den gelieferten Waren bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises vor.

8. Vertragsdauer/Kündigung

Die Laufzeiten der mit Ihnen geschlossenen Verträge werden individuell vereinbart und ergeben sich aus den Vertragsunterlagen. Die Kündigungsfrist beträgt drei Monate für Gerätemietverträge und einen Monat für Werk- oder Dienstleistungsverträge. Bei einem Wechsel der Eigentumsverhältnisse an der Immobilie bleibt der ursprüngliche Auftraggeber unser Vertragspartner. Unser Einverständnis vorausgesetzt, kann der Erwerber durch schriftliche Erklärung der Übernahme der Rechte und Pflichten in die mit uns bestehenden Verträge eintreten. Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses sind wir berechtigt, jedoch nicht verpflichtet, die installierte Mess-, Verteil- und Kommunikationstechnik abzuholen. Bei einer unberechtigten außerordentlichen Kündigung durch Sie sind wir berechtigt, unsere Leistungen einzustellen und bereits erbrachte Leistungen sofort in Rechnung zu stellen – ebenso wie die im Rahmen eines Gerätemietvertrags bis zum Ende der regulären Laufzeit geschuldete Vergütung. In letzterem Fall erfolgt zu Ihren Gunsten eine Abzinsung zu banküblichen Konditionen.

9. Datenschutz

Wir beachten die einschlägigen Anforderungen hinsichtlich Datenschutz und Datensicherheit. Wir gehen davon aus, dass auch Sie sich, insbesondere gegenüber Ihren Nutzern, datenschutzkonform verhalten. Soweit wir für Sie im Rahmen unserer Geschäftsbeziehung als Auftragsverarbeiter tätig werden, gilt im Übrigen die mit Ihnen getroffene Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AVV) auf der Grundlage der Datenschutzgrundverordnung. Die Datenverarbeitung in Ihrem Auftrag beinhaltet auch die Anonymisierung personenbezogener Daten und die Verarbeitung zu statistischen Zwecken.

10. Informationen nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)

Unser Unternehmen ist nicht bereit und verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen ista HeatPerfect – die Heizkostenabrechnung

(Stand 07/2025)

Widerrufsbelehrung für Verbraucher

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen einen mit uns geschlossenen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Im Falle eines Kaufvertrags beginnt diese 14-tägige Frist ab dem Tag zu laufen, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat. Im Falle eines Vertrags über mehrere Waren, die Sie im Rahmen einer einheitlichen Bestellung bestellt haben und die getrennt geliefert werden, beginnt diese 14-tägige Frist ab dem Tag zu laufen, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat. Im Falle eines Vertrags über die Lieferung einer Ware in mehreren Teilsendungen oder Stücken, beginnt die 14-tägige Frist ab dem Tag zu laufen, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Teilsendung oder das letzte Stück in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns, die Firma ista SE, Servicecenter Kassel, Druseltalstr. 5-9, 34131 Kassel, +49 561 50658-200, infoku@ista.de mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren.

Sie können das Muster-Widerrufsformular auf unserer Webseite www.ista.de/Verbraucherinformation elektronisch ausfüllen und übermitteln, was jedoch nicht vorgeschrieben ist. Machen Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch, so werden wir Ihnen unverzüglich (z. B. per E-Mail) eine Bestätigung über den Eingang eines solchen Widerrufs übermitteln. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen 14 Tagen ab dem Tag zurückzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist. Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen 14 Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an die im Lieferschein angegebene Anschrift oder, sofern dieser nicht mehr vorliegt, an ista SE, Schanzenhof 2, 45966 Gladbeck zurückzusenden oder zu übergeben. Der Sendung ist eine Kopie des Lieferscheins beizufügen. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von 14 Tagen absenden. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist. Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.