

# ENERGIEPREISKRISE: AKTUELLE PROBLEME MIT KÜNDIGUNGEN UND GUTHABEN

Eine Analyse ausgewählter Verbraucherbeschwerden aus dem Frühwarnnetzwerk der Verbraucherzentralen und des Verbraucherzentrale Bundesverbandes (vzbv)

## EINLEITUNG

Verbraucher:innen waren in den letzten Monaten bereits vor dem Angriff Russlands auf die Ukraine auf vielfältige Weise von steigenden Preisen für Gas und Strom betroffen. Aber auch bei anderen Problemen im Zusammenhang mit dem Verhalten von Energieanbietern in der derzeitigen Energiepreiskrise suchen Verbraucher:innen Hilfe und Unterstützung bei den Verbraucherzentralen.

Leitfrage dieser Untersuchung war es, zu ergründen, welche Probleme Verbraucher:innen in der Energiepreiskrise mit Energieunternehmen im Kontext von Kündigungen und Rechnungen haben.

Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) hat insgesamt 150 Verbraucherbeschwerden, die im Zeitraum vom 1. Oktober 2021 bis 5. Februar 2022 ins Frühwarnnetzwerk der Verbraucherzentralen und des vzbv gemeldet worden sind, ausgewertet.<sup>1</sup>

Die analysierten Fälle wurden hinsichtlich Kündigungen ausgewertet, die von Energielieferanten Endkund:innen gegenüber ausgesprochen wurden, oder die von Verbraucher:innen selbst gegenüber ihren Energielieferanten ausgingen. Ebenfalls betrachtet wurden Fallkonstellationen mit Problemen rund um Rechnungen und Abrechnungen von Energielieferanten an Endkund:innen.

Die Fälle wurden inhaltlich ausgewertet, um verschiedene Problemcluster zu identifizieren und zu kategorisieren. Diese wurden anschließend beschrieben und anhand von exemplarischen Zitaten aus Unterlagen oder Fallschilderungen aus dem Frühwarnnetzwerk erläutert. Abschließend wurden, wo relevant, rechtliche Überlegungen zu den aufgetretenen Problemen hinzugefügt.

Insgesamt sind die ausgewählten Fallbeispiele nur exemplarisch für eine Vielzahl weiterer den Verbraucherzentralen und dem vzbv vorliegenden Beschwerden zu verstehen, sodass auf eine namentliche Benennung der in dieser Untersuchung betrachteten Unternehmen verzichtet wurde.

---

<sup>1</sup> Für eine ausführliche Erläuterung der verwendeten Methodik siehe letzter Abschnitt des Dokuments.

## FALLKONSTELLATIONEN AUS DEM FRÜHWARNNETZWERK

**Späte oder sogar rückwirkende Kündigung von Strom- und Gaslieferverträgen durch den Energieanbieter:** Verbraucher:innen berichten im Frühwarnnetzwerk davon, dass sie sehr kurzfristige Kündigungen ihrer Lieferverträge durch ihren Energieanbieter erhalten haben. Diese gingen nur wenige Tage vor dem Datum, zu dem der Vertrag gekündigt wurde, bei den Verbraucher:innen ein – teilweise auch erst nach dem genannten Datum. Dies erschwerte den Betroffenen den zeitnahen Wechsel zu einem neuen Versorger.

Verbraucher:innen berichten auch davon, dass sie von der Kündigung durch ihren Energieanbieter durch Vorgänge und Handlungen des Netzbetreibers oder des örtlichen Grundversorgers erfahren haben, bevor sie die eigentliche Kündigung ihres Energieanbieters erreicht hat – wie dieses Beispiel aus dem Frühwarnnetzwerk belegt:

*„Verbraucherin erhält am 15.12.21 ohne vorherige Ankündigung Aufforderung des Netzanbieters zur Ablesung des Stromzählers. Erst am 04.01.22 erhält sie eine außerordentliche Kündigung [des Anbieters] und erfährt erst im Nachgang, dass die Belieferung bereits am 22.12.22 eingestellt worden ist.“*

Auch schilderten Verbraucher:innen, dass Anbieter rückwirkend ihre Lieferverträge kündigten, wie der Auszug aus der E-Mail eines Stromanbieters vom 27.12.21 dokumentiert:

*“Wir kündigen hiermit den zwischen uns bestehenden Stromliefervertrag mit Ablauf des 21.12.2021. Zu diesem Termin haben wir die Belieferung mit Strom eingestellt. Hilfsweise erfolgt die Kündigung zum nächstmöglichen Zeitpunkt. [...] Aufgrund der Feiertage zum Ende des Jahres erreicht Sie diese Mitteilung trotz unserem größten Bemühen aus technischen Gründen möglicherweise erst nach dem Ende der Strombelieferung.“*

Die Anbieter berufen sich dabei auf das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund und begründen den Belieferungsstopp mit gestiegenen Einkaufspreisen. Preissteigerungen auf den Strom- und Gasmärkten stellen nach Meinung des vzbv ein unternehmerisches Risiko dar, was der Anbieter in seinem Geschäftsbetrieb zu tragen hat. Deshalb könnten die ausgesprochenen Kündigungen aus Sicht des vzbv nicht rechtmäßig sein.

**Mehrkosten aufgrund von Kündigungen:** Kurzfristige Kündigungen durch den Energieversorger können für die Verbraucher:innen überraschend kommen und zur Folge haben, dass diese zunächst in die Ersatzversorgung ihres örtlichen Grundversorgers fallen. Nach einer Untersuchung<sup>2</sup> des vzbv von Anfang Februar 2022 kann dies Mehrkosten für die Verbraucher:innen mit sich bringen, denn die

---

<sup>2</sup> Kurzpapier vom 10.02.2022: „Separate Grundversorgungstarife auf dem Strom- und Gasmarkt – Ein Marktcheck des vzbv“, abrufbar unter [https://www.vzbv.de/sites/default/files/2021-11/21-11-19\\_Kurzpapier\\_Preis-schock%20auf%20dem%20Energemarkt\\_KM.pdf](https://www.vzbv.de/sites/default/files/2021-11/21-11-19_Kurzpapier_Preis-schock%20auf%20dem%20Energemarkt_KM.pdf)

Tarife der Ersatzversorgung können zum Teil erheblich über den in ihrem bisherigen Vertrag vereinbarten Tarifen liegen. In diesem Zusammenhang wurde von den Verbraucher:innen auch von durch Grundversorger sehr hoch geschätzten Verbräuchen und, damit verbundenen, sehr hohen Abschlagszahlungen berichtet. Hier eine beispielhafte Fallschilderung:

*„Der Verbraucher ist durch die Insolvenz von [Anbieter] seit 12/21 in der Ersatzversorgung. Er hat einen 2-Personenhaushalt. Es wurde von den Stadtwerken ein fiktiver Jahresverbrauch von ca. 7500 KWh und ein Abschlag von über 200 € angesetzt. obwohl er in den letzten Jahren nur ca. 3100 KWh verbraucht hat.“*

Ist den Verbraucher:innen durch eine unrechtmäßige Kündigung ein finanzieller Schaden entstanden, können sie nach Auffassung des vzbv diesen unter Umständen gegenüber ihrem alten Anbieter als Schadensersatz wegen Pflichtverletzung geltend machen.<sup>3</sup>

**Formulierung „Rückschaltung des Gaszählers“ zur Ankündigung der Belieferungseinstellung:** Kund:innen eines Gasversorgers erhielten ein Anschreiben mit der Überschrift (Zitat) „Rückschaltung Ihres Gaszählers“. Im Anschreiben werden zunächst die gestiegenen Weltmarktpreise für Energie beschrieben. Weiter unten im Text heißt es dann (Zitat):

*„Eine damit verbundene Preisanpassung Ihres Gas-Tarifes unter diesen schlechten Rahmenbedingungen würde sich für Sie extrem zum finanziellen Nachteil auswirken. Aus diesem Grund werden wir die Rückschaltung Ihres Gaszählers bzw. Ihrer Lieferstelle an den regionalen Grundversorger veranlassen.“*

Hier beabsichtigt der Versorger offenbar, die Belieferung der Verbraucher:in mit Gas einzustellen, benennt dies aber nicht klar und verständlich. Dass hiermit der Liefervertrag durch den Anbieter gekündigt wird, geht für Verbraucher:innen aus dem Schreiben ebenfalls nicht verständlich hervor. Bei der "Rückschaltung Ihres Zählers" handelt es sich aus Sicht des vzbv um eine unrechtmäßige Kündigung des Energieliefervertrages.

**Pauschale Aufforderung zur (erneuten) Belieferung:** Demselben Anschreiben dieses Gasanbieters liegt ein Auftragsformular für die erneute Belieferung der Kund:innen bei. So werden diese in dem Anschreiben wie folgt aufgefordert, das Formular zu unterschreiben und an den Anbieter zurückzusenden (Zitat):

*„Sobald sich die Lage am Gasmarkt entspannt, werden wir Ihren alten Tarif wieder aktivieren. Dafür brauchen wir nur das Formular auf der Folgeseite unterschrieben zurück.“*

---

<sup>3</sup> Vergleiche hierzu den Artikel vom 23.12.2021: „Strom- und Gasanbieter stellen kurzfristig Belieferung ein“, abrufbar unter <https://www.verbraucherzentrale.de/aktuelle-meldungen/energie/strom-und-gasanbieter-stellen-kurzfristig-belieferung-ein-66020>

Aus diesem Text wird nach Auffassung des vzbv nicht klar ersichtlich, dass es sich hierbei um den Auftrag für den Wechsel zurück aus der Ersatz- bzw. Grundversorgung zum alten Gasanbieter handelt. Ebenfalls wird nicht eindeutig an die Verbraucher:innen kommuniziert, dass diese hier einen neuen Liefervertrag beauftragen und nicht lediglich ihren alten Vertrag wieder reaktivieren.

Der Zeitpunkt des Beginnes dieses Neuvertrages soll im Ermessen des Anbieters verbleiben und wird nicht auf dem beigefügten Formular benannt. Weiterhin heißt es auf dem Formular (Zitat):

*„Ich beauftrage [den Anbieter], den obigen Energietarif bereitzustellen. Dem Energieliefervertrag liegen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen [des Anbieters] und die jeweils gültige Preisliste zugrunde.“*

Auf dem Formular werden weder die Energieart, der Lieferbeginn noch der geltende Tarif oder die dann fälligen Gesamtkosten genannt. Auch der Tarifname, auf den im Text verwiesen wird, befindet sich nicht auf dem Formular. Aufgrund der fehlenden Informationen haben Verbraucher:innen keine Klarheit darüber, welche Vereinbarung genau sie hier mit ihrer Unterschrift eingehen und wie lange diese Vollmacht gültig ist. Das Anbieterschreiben ist aus Sicht des vzbv verbraucherunfreundlich gestaltet und könnte durch diese Gestaltung Verbraucher:innen zur Abgabe einer Unterschrift bewegen, dessen Reichweite unklar bleibt.

### **Sonderkündigung durch Verbraucher:innen – Extra-Bestätigung verlangt:**

Verbraucher:innen berichten im Rahmen der Energiepreiskrise immer wieder von drastischen Abschlags- und Preiserhöhungen durch ihre Strom- und Gasversorger. Bei Preiserhöhungen steht Verbraucher:innen das Recht einer Sonderkündigung zu (§ 41 Abs. 5 EnWG).

Verbraucher:innen, die von diesem Recht Gebrauch machen und ihren Energieliefervertrag kündigen, melden immer wieder, das Anbieter diese Kündigung nicht einfach akzeptieren, sondern stattdessen die Rücknahme der Preiserhöhung zu einem späteren, nicht konkret benannten Zeitpunkt anbieten oder alternativ eine Bestätigung der Kündigung verlangen (Zitat):

*„Wir wollen Sie als Kunden nicht verlieren. Deswegen haben wir beschlossen, dass wir mit dem Ende der Heizperiode ab ca. April 2022 Ihren Arbeits-, Grundpreis und den monatlichen Abschlag wieder absenken. Ab diesem Zeitpunkt werden die Beschaffungskosten für Energie auf einem niedrigeren Niveau sein. [...] Sollten Sie dennoch an ihrer Sonderkündigung festhalten, schreiben Sie uns bitte unter Angabe Ihrer Kundennummer per E-Mail an [...]“*

Bei einer Kündigung handelt es sich um eine einseitige empfangsbedürftige Willenserklärung, die mit dem Zugang beim Empfänger wirksam wird. Die Aufforderung, eine Kündigung zu bestätigen, könnte somit nach Auffassung des vzbv eine irreführende geschäftliche Handlung darstellen, die die Verbraucher:innen über ihre Rechte täuschen soll.

**Guthaben auf Rechnung nicht ausgezahlt:** Verbraucher:innen schildern bei den ins Frühwarnnetzwerk gemeldeten Fällen wiederholt, dass die auf einer Jahres- oder Schlussrechnung aufgeführten Guthaben nicht ausgezahlt werden. Diese Verzögerung kann sich trotz Mahnungen und Erinnerungen durch die Betroffenen über Monate hinziehen. Es wird von Fällen von bis zu einer dreistelligen Höhe des nicht ausgezahlten Guthabens berichtet – hier einige Beispiele aus Fallmeldungen:

*„Ich renne seit der Rechnung für Strom vom 18.06.2021 einem Guthaben von fast 350 € hinterher.“*

*„Der Vertrag wurde zum 30.9.21 beendet. Das Guthaben in Höhe von über 400 € wurde ihm bestätigt aber trotz mehrfacher Aufforderung noch nicht ausgezahlt.“*

*„[Verbraucher:in] hat aus Jahresabrechnung Guthaben über 400 €. Anbieter verspricht permanent die Auszahlung und teilt mit, dass das Guthaben auch schon angewiesen sei. Eine Gutschrift auf Konto des VB ist bis heute nicht erfolgt.“*

Ein derartiges Vorgehen der Anbieter stellt aus Sicht des vzbv einen Verstoß gegen § 40 c Abs. 3 S. 1 EnWG dar, wonach die Auszahlung von Guthaben aus Schlussrechnungen innerhalb von zwei Wochen erfolgen muss.

## **WEITERHIN PROBLEMATISCH: KOMMUNIKATIONSVERHALTEN DER ANBIETER**

Der vzbv hat im Januar 2022 das Kommunikationsverhalten von Unternehmen in den Märkten Energie, Digitales und Finanzen untersucht.<sup>4</sup> Dabei wurden Probleme im Kundenservice zur Erreichbarkeit, Qualität und der Dokumentation der Kundenkommunikation beschrieben und auf die möglichen wirtschaftlichen Nachteile, die Verbraucher:innen aus diesem Verhalten entstehen können, hingewiesen.

Auch im aktuellen Kontext der Energiepreiskrise ist eine gute Erreichbarkeit und eine schnelle Reaktion von Energieversorgungsunternehmen essentiell, um auf Verbraucheranliegen und -probleme einzugehen. So können zum Beispiel Mehrkosten abgewendet werden, die Verbraucher:innen entstehen, wenn ein Vertrags- bzw. Anbieterwechsel oder eine Bonusauszahlung verzögert werden. Wie aber auch diese Untersuchung zeigt, haben Verbraucher:innen weiterhin Probleme aufgrund des Kommunikationsverhaltens einiger Anbieter.

**Preiserhöhungen nicht erhalten:** Preiserhöhungsschreiben bzw. -mitteilungen erreichten Kund:innen laut eigener Aussagen nicht, sodass diese von erhöhten Abbuchungen von Abschlagszahlungen überrascht wurden. Auch von unspezifischen Hinweisen per E-Mail auf „Unterlagen im Online-Kundenkonto“ wurde berichtet. Hier ein paar beispielhafte Fallschilderungen aus dem Frühwarnnetzwerk:

---

<sup>4</sup> Untersuchung des vzbv vom 18.01.2022: „Kundenkommunikation nicht erwünscht - vzbv hat Verbraucherbeschwerden ausgewertet und Probleme in der Kundenkommunikation identifiziert“, abrufbar unter <https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/kundenkommunikation-nicht-erwuenscht>

*„Die [Verbraucherin] hat eine Jahresabrechnung bekommen. Der neue Abschlag wurde auf ca. 200 € festgelegt. Kurz darauf erhielt sie eine Nachricht zu einer Abschlagserhöhung. [...] sie [soll] nun einen Abschlag von fast 400 € [zahlen]. Eine Nachricht zu einer Preiserhöhung erhielt sie nicht.“*

*„Verbraucherin hat zum 01.01.2021 mit [Anbieter] Verträge für die Strom- und Gasbelieferung abgeschlossen. Es wurde eine Laufzeit von 24 Monaten und eine eingeschränkte Preisgarantie vereinbart. Im Oktober/November [be]kam sie eine Info, dass die Abschlagszahlungen erhöht werden würden, aber keine Preiserhöhung an sich. Als im Januar 2022 die Jahres-/ bzw. Endabrechnung kam, war darauf erstmals ein neuer höherer Arbeitspreis ersichtlich.“*

*„Am 24.09.21 erhielt [Verbraucher] eine E-Mail vom Stromanbieter, dass künftig wichtige Vertragsinformationen in einem Online-Kundenkonto ersichtlich wären. [...] Hierzu musste [Verbraucher] sich erstmalig registrieren. Innerhalb des Portals gab es eine Datei mit dem Namen „Preisinformation“, welche sich jedoch nicht öffnen ließ. [Verbraucher] hat sich sodann direkt über das Kontaktformular an den Anbieter gewandt und gebeten, ihm diese Datei zur Verfügung zu stellen. Am 11.11. wurde sie per Email geschickt. Am selben Tag konnte [Verbraucher] sie auch erstmalig im Kundenkonto herunterladen. Das auf den 20.09.21 datierte Schreiben enthielt eine Preiserhöhung.“*

Im § 41 Abs. 5 S. 2 und S. 3 EnWG wird geregelt, dass der Anbieter die Haushaltskunden einen Monat vor beabsichtigten Preisänderung unmittelbar informieren muss. Das Hinterlegen von Preiserhöhungsschreiben im Kundencenter kann nach Einschätzung des vzbv nicht diese Anforderungen an die Unterrichtung von Verbraucher:innen erfüllen.

**Kundenservice nicht erreichbar:** Telefonische Kundenhotlines von Anbietern sind dauerbesetzt, Anschreiben werden nicht beantwortet und auf E-Mails an den Kundenservice wird nicht reagiert – wie die folgenden beispielhaften Zitate aus Verbrauchermeldungen zeigen:

*„Die Verbraucherin versucht seit Tagen den Anbieter telefonisch zu erreichen. Auch nach einer Stunde Warteschleife bekommt sie keinen Mitarbeiter ans Telefon.“*

*„Guten Tag, Ich renne seit der Rechnung für Strom vom 18.06.2021 einem Guthaben von ca. 300 € hinterher. Die Hotline ist selbst nach Stunden in der Warteschlange nicht zu erreichen und auch auf E-Mails wird nicht reagiert. Laut Trustpilot bin ich nicht der Einzige, der dieses Problem mit dieser Firma hat.“*

## METHODISCHES VORGEHEN

In der vorliegenden Untersuchung wurden Fälle aus dem Frühwarnnetzwerk (FWN) der Verbraucherzentralen und des vzbv ausgewertet. Beim FWN handelt es sich um ein qualitatives Erfassungs- und Analysesystem für auffällige Sachverhalte aus der Verbraucherberatung. Grundlage stellt eine ausführliche Sachverhaltsschilderung durch Beratungskräfte dar, die eine Kategorisierung sowie eine anschließende qualitative Analyse ermöglicht.

Für diese Untersuchung wurden 150 Verbraucherbeschwerden, die im Zeitraum vom 01. Oktober 2021 bis 25. Februar 2022 in den Verbraucherzentralen aufgetreten sind und in das Frühwarnnetzwerk gemeldet wurden, ausgewählt, analysiert und nach vorher definierten Problembereichen kategorisiert.

Die Auswahl der Beispielfälle erfolgte nach inhaltlichen Überlegungen der Expert:innen mit dem primären Ziel, ein möglichst breites Spektrum von Auffälligkeiten des Marktes im Zusammenhang mit Kündigungen und Rechnungen von Energielieferanten abzubilden. Um eine Identifikation von einzelnen Verbraucher:innen anhand konkreter Rechnungsbeträge nicht zu ermöglichen wurden die dargestellten Beträge im Einzelfall gerundet.

Die Auswahl stellt daher kein belastbares quantitatives Kriterium für die absolute und prozentuale Höhe des Vorkommens der Probleme unter allen Verbraucherbeschwerden zu diesem Themenbereich dar.

## Kontakt

*Verbraucherzentrale  
Bundesverband e.V.*

*Team  
Marktbeobachtung Energie*

*Rudi-Dutschke-Straße 17  
10969 Berlin*

*mbe@vzbv.de*