

VERBRAUCHER:INNEN VOR UNTERGESCHOBENEN VERTRÄGEN SCHÜTZEN

Stellungnahme des Verbraucherzentrale Bundesverbandes (vzbv) zur Konsultation der Bundesnetzagentur BK5-22-024: Festlegungsverfahren für einen beschleunigten werktäglichen Lieferantenwechsel in 24 Stunden (LFW24)

2. Mai 2023

Die zur Konsultation gestellten Vorgaben sollen es sowohl Letztverbraucher:innen wie auch Anlagenbetreibern im Rahmen der vertraglich vereinbarten Kündigungsfristen ermöglichen, innerhalb eines Werktags den Lieferanten zu wechseln und bieten insbesondere Lieferanten und Netzbetreibern gleichzeitig die Option, die damit in Zusammenhang stehenden Prozesse weiter zu automatisieren.

Der vzbv begrüßt grundsätzlich die Einführung eines solchen beschleunigten Prozesses zum Lieferantenwechsel bei Energielieferverträgen. Dies ist nicht nur die fällige Umsetzung der geltenden gesetzlichen Vorschriften, sondern erleichtert vielen Verbraucher:innen den Schritt zum Anbieterwechsel.

PROBLEMATIK UNGEWOLLTER ANBIETERWECHSEL UND UNTERGESCHOBENE VERTRÄGE

Vor dem Hintergrund der gleichbleibend hohen Zahl der Beschwerden in den Beratungsstellen der Verbraucherzentralen über untergeschobene Energielieferverträge sollten bei einer Beschleunigung des Prozesses entsprechende Schutzbestimmungen eingeführt werden. Die Problematik des ungewollten Anbieterwechsels in den Energiemärkten wurde vom vzbv bereits 2018 in einer ausführlichen Studie dargestellt.¹ Auch die Bundesnetzagentur hat bereits von einem hohem Beschwerdeaufkommen berichtet und vor untergeschobenen Verträgen bei telefonischen Werbeanrufen gewarnt.²

Betroffene berichten immer wieder, dass ungewollt und ohne Zustimmung der betroffenen Verbraucher:innen ein Wechsel des Strom- oder Gasanbieters eingeleitet wurde. Möglich ist dies, da ein Anbieterwechsel bereits mit wenigen Informationen in die Wege geleitet werden kann, beispielsweise mit Namen, Adresse und der Nummer des Strom- oder Gaszählers, welche leicht in Rahmen eines telefonischen Werbeanrufs abgefragt werden können.

¹ Marktwächter Energie, 2018: Ungewollte Wechsel auf dem Strom- und Gasmarkt; <https://www.verbraucherzentrale.de/sites/default/files/2019-11/emw-ungewollter-anbieterwechsel-untersuchungsbericht.pdf>

² Bundesnetzagentur, 2021: Hohes Beschwerdeaufkommen zu unerlaubter Telefonwerbung, https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Pressemitteilungen/DE/2021/20210113_UnerlaubteTelefonwerbung.html

Bisher konnten Verbraucher:innen den Wechselvorgang vor Vollzug der Kündigung des Altvertrages innerhalb der in den Geschäftsprozessen zur Kundenbelieferung mit Elektrizität (GPKE) vorgesehenen 14-Tage-Frist stornieren, sofern sie von dem ungewollten Wechsel Kenntnis erhielten und die Kündigung nicht bereits umgesetzt wurde. In der Konsequenz besteht in solchen Fällen aktuell der Altvertrag weiter. Laut dem jetzt vorliegenden Neuentwurf der GPKE soll der Lieferantenwechsel künftig innerhalb von 24 Stunden durchgeführt werden. Bei dieser verkürzten Frist haben von einem ungewollten Anbieterwechsel betroffenen Verbraucher:innen nun auch nahezu keine Möglichkeit mehr, den Wechselvorgang rechtzeitig zu stoppen. In der Konsequenz fallen die Betroffenen aus ihrem alten Versorgungsvertrag heraus, unabhängig davon, ob sie sich erfolgreich gegen den untergeschobenen Neuvertrag zur Wehr setzen. Gerade in Zeiten der Energiepreiskrise kann der Verlust eines günstigen Bestandsvertrags zu empfindlichen Mehrkosten bei den betroffenen Energiekund:innen führen.

Aus Sicht des vzbv ist es deshalb notwendig, Schutzmaßnahmen zu entwickeln, die bei ungewolltem Lieferantenwechsel einen Rückabwicklungsprozess des Lieferantenwechsels ermöglichen. Diese Schutzmaßnahmen sollten in GPKE und später auch in die Geschäftsprozesse Lieferantenwechsel Gas aufgenommen werden.

TEIL II, ABSCHNITT 3. „KÜNDIGUNG“

In diesen use case wird eine Vorschrift für den Altlieferanten (LFA) zur auf sechs Monate befristeten Speicherung der alten Vertragsdaten mit aufgenommen. Damit soll sichergestellt werden, dass die alten Vertragsdaten und -konditionen bei einer ggf. erfolgten Rückabwicklung bzw. Stornierung des Anbieterwechsels bei einem untergeschobenen Lieferantenwechsel weiterhin zur Verfügung stehen und vom Altlieferanten wieder reaktiviert werden können. Somit würde sich keine Belieferungslücke für die Endverbraucher:innen ergeben.

TEIL IV, ABSCHNITT 5. „STORNIERUNG UND RÜCKABWICKLUNG“

Dieser use case wird um ein (automatisiertes) Verfahren für eine Stornierung bzw. Rückabwicklung des Lieferantenwechsels ergänzt, das im Falle von untergeschobenen Verträgen bzw. ungewolltem Lieferantenwechsel zum Einsatz kommt.

Kontakt

*Verbraucherzentrale
Bundesverband e.V.*

*Team
Energie und Bauen*

*Rudi-Dutschke-Straße 17
10969 Berlin*

energie@vzbv.de

*Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
ist im Deutschen Lobbyregister registriert.
Sie erreichen den entsprechenden Eintrag hier.*