

EVALUIERUNG DER UMSETZUNG DER STROM- UND GASPREISBREMSEN

Auswertung von Verbraucherproblemen 100 Tage nach Einführung durch die Bundesregierung

7. Juli 2023

Impressum

***Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände -
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.***

Team Marktbeobachtung Energie

mbe@vzbv.de

Rudi-Dutschke-Straße 17

10969 Berlin

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister registriert. Sie erreichen den entsprechenden Eintrag [hier](#).

INHALT

I. HINTERGRUND UND METHODIK	3
1. Gegenstand dieser Untersuchung	3
2. Methodik	5
II. INHALTLICHE AUSWERTUNG DER GEMELDETEN VERBRAUCHERPROBLEME	8
1. Probleme mit Verbrauchsprognosen	8
1.1 Zuständigkeit Anbieter und Netzbetreiber unklar	8
1.2 Verbrauchsprognose ist niedriger als tatsächlich abgerechneter Verbrauch	9
1.3 Verbrauchsprognose nicht (mehr) passend aufgrund von Veränderungen im Verbrauchsverhalten	10
1.4 Prognose nicht passend aufgrund von Umzug/Leerstand	12
2. Abschlagsanpassungen zum 1.03.2023	13
2.1 Abschläge zu hoch	14
2.2 Abschläge zu niedrig	14
3. Probleme mit dem Kundenservice	15
3.1 Informationsschreiben	15
3.2 Erreichbarkeit der Anbieter	16
3.3 Anbieter verweisen auf IT-Probleme	17
4. Keine Entlastung durch die Preisbremsen	17
4.1 Preis inzwischen gesenkt	17
4.2 Kein Anrecht auf Entlastung wegen Anbieterwechsels	18
5. Ungewollter Anbieterwechsel und Preisbremsen	19
III. SCHLUSSFOLGERUNGEN UND FORDERUNGEN	21
1. Unklare Formulierungen in den Preisbremsengesetzen müssen korrigiert werden	21
2. Bundesnetzagentur muss Einhaltung geltender Vorschriften durchsetzen	21
3. Verbraucher:innen müssen besser vor untergeschobenen Verträgen geschützt werden	22
IV. ABBILDUNGSVERZEICHNIS	23

I. HINTERGRUND UND METHODIK

1. GEGENSTAND DIESER UNTERSUCHUNG

Die Bundesregierung hat in der laufenden Energiepreiskrise verschiedene politische und gesetzgeberische Instrumente zur finanziellen Entlastung von Verbraucher:innen eingesetzt.¹ Angesichts der anhaltenden finanziellen Belastung von Energiekund:innen seit Beginn der Energiepreiskrise ist die pünktliche und reibungslose Umsetzung der Preisbremsen für den Schutz von Verbraucher:innen vor den negativen Konsequenzen dieser Entwicklung von besonderer Bedeutung. Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) hat daher die politische Diskussion über die Entlastungsmaßnahmen für Verbraucher:innen intensiv begleitet und die Einführung der Preisbremsen explizit begrüßt.²

Diese Untersuchung betrachtet die Umsetzung folgender Maßnahmen durch die Energieanbieter:

❖ Gaspreisbremse (mit Option bis April 2024)³

Ab März 2023, rückwirkend zum 1. Januar 2023, müssen Verbraucher:innen maximal 12 Cent pro Kilowattstunde Gas für ihren Basisverbrauch an ihren Energielieferanten bezahlen. Wenn bei dem betreffenden Haushalt der Verbrauch über ein sogenanntes Standardlastprofil⁴ ermittelt wird, wird der Basisverbrauch bei 80 Prozent der Jahresverbrauchsmenge gedeckelt, die der Energieanbieter für die Entnahmestelle im Monat September 2022 prognostiziert hat. Oberhalb dieses Kontingents gelten weiterhin die Marktpreise, also die Preise des jeweiligen Gaslieferungsvertrags. Der Differenzbetrag zwischen dem festgelegten Gaspreis für den Basisverbrauch und dem Marktpreis wird dem Energieanbieter von der Bundesregierung zurückerstattet.⁵

❖ Strompreisbremse (mit Option bis April 2024)⁶

Ab März 2023, rückwirkend zum 1. Januar 2023 müssen Verbraucher:innen für ihren Basisverbrauch maximal 40 Cent pro Kilowattstunde Strom an ihren Energielieferanten bezahlen. Falls bei dem betreffenden Haushalt der Verbrauch über ein sogenanntes

¹Für eine Übersicht aller verabschiedeten Maßnahmen siehe Bundesregierung: [„Wir entlasten Deutschland“](#), 10.05.2023.

²Vgl. unter anderem vzbv: [„Gaspreisbremse: vzbv begrüßt Abwehrschirm der Bundesregierung“](#), 29.09.2022; [„Entlastung ab Januar richtig und wichtig“](#), 22.11.2022; [„Gaspreisbremse setzt richtiges Signal“](#), 23.11.2022; [„Gaspreisbremse: Sparsamkeit belohnen, nicht benachteiligen“](#), 06.12.2022; [„Energiepreisbremsen: Verbraucher:innen müssen Entlastungen im März erhalten“](#), 15.02.2023.

³„Gesetz zur Einführung von Preisbremsen für leitungsgebundenes Erdgas und Wärme und zur Änderung weiterer Vorschriften (Erdgas-Wärme-Preisbremsengesetz – EWPPBG)“, [Bundesgesetzblatt Jahrgang 2022 Teil I Nr. 54](#), ausgegeben zu Bonn am 23. Dezember 2022.

⁴Der Stromverbrauch für Privathaushalte wird in der Regel anhand von Standardlastprofilen ohne registrierende Leistungsmessung ermittelt. Vgl. § 12, Absatz 1 [Stromnetzzugangsverordnung](#).

⁵Vgl. Verbraucherzentralen: [„Gaspreisbremse, Strompreisbremse, Dezemberabschlag: FAQ zur Energiekrise“](#).

⁶„Gesetz zur Einführung einer Strompreisbremse und zur Änderung weiterer energierechtlicher Bestimmungen (Strompreisbremsegesetz – StromPBG)“, [Bundesgesetzblatt Jahrgang 2022 Teil I Nr. 54](#), ausgegeben zu Bonn am 23. Dezember 2022.

Standardlastprofil⁷ ermittelt wird, liegt der Basisverbrauch bei 80 Prozent der Jahresverbrauchsprognose für 2023, die der Messstellenbetreiber für die Entnahmestelle im Monat September 2022 errechnet und dem Energieversorger mitgeteilt hat. Oberhalb dieses Kontingents gelten weiterhin die Marktpreise, also die Preise des jeweiligen Stromlieferungsvertrags. Der Differenzbetrag zwischen dem festgelegten Strompreis für den Basisverbrauch und dem Marktpreis wird dem Energieanbieter von der Bundesregierung zurückerstattet.³

Die Umsetzung der Strom- und Gaspreisbremsen obliegt den jeweiligen Gas- und Stromversorgern. Diese sollten die von den Verbraucher:innen einzuziehenden Abschlagszahlungen ab März 2023 den Vorschriften entsprechend neu berechnen und die in den Monaten Januar und Februar zu viel eingezogenen Abschläge umgehend an die Verbraucher:innen zurücküberweisen. Verbraucher:innen sollten spätestens bis zum 1. März 2023 über die Höhe der zu erwartenden Entlastungen informiert werden.⁸

Die Dezember-Soforthilfe ist als Übergangsmaßnahme zu den Preisbremsen zwar relevant, wird aber im Rahmen dieses Berichtes nicht näher betrachtet. Bei Gebäuden mit Gasheizung entfällt für die Gebäudeeigentümer oder für Mieter:innen mit eigenem Gasliefervertrag die eigentlich für Dezember 2022 anfallende Abschlagszahlung für den Gasverbrauch. Der betreffende Energieanbieter sollte diese Zahlung nicht abbuchen oder diese umgehend wieder zurück überweisen. In einem zweiten Schritt wird den Gaskund:innen von ihrem Versorger über die Jahresabrechnung der genaue Entlastungsbetrag ermittelt. Dieser entspricht dem im Dezember gültigen Arbeitspreis multipliziert mit einem Zwölftel des Jahresverbrauchs entsprechend der Jahresverbrauchsprognose des Versorgers. Zudem wird ein Zwölftel des Jahresgrundpreises erlassen. Die Bundesregierung erstattet den Energieversorgern die ausgefallene Zahlungssumme.⁹

Andere Entlastungsmaßnahmen der Bundesregierung im Zusammenhang mit der Energiepreiskrise, etwa die Mehrwertsteuersenkung für Gas und Fernwärme ab Oktober 2022¹⁰, die Härtefallhilfe für nicht leitungsgebundenen Energieträger¹¹ oder die Umsetzung der Preisbremse für leitungsgebundene Wärme¹², liegen außerhalb des Betrachtungszeitraumes und -umfangs dieser Untersuchung. Zu Fragen rund um die Preisgestaltung der Anbieter im Rahmen der Entlastungspakete wird auf eine derzeit parallel durchgeführte und in Kürze ebenfalls veröffentlichte Untersuchung des vzbv verwiesen.

⁷Der Gasverbrauch für Privathaushalte wird in der Regel anhand von Standardlastprofilen ohne registrierende Leistungsmessung ermittelt. Vgl. § 24, Absatz 1 [Gasnetzzugangsverordnung](#).

⁸Vgl. Bundesregierung: „[Energiepreisbremsen kommen](#)“, 24.12.2022.

⁹Vgl. Verbraucherzentralen: „[Gaspreisbremse, Strompreisbremse, Dezemberabschlag: FAQ zur Energiekrise](#)“.

¹⁰Vgl. Bundesregierung: „[Mehrwertsteuer auf Gas wird gesenkt](#)“, 30.09.2022.

¹¹Vgl. Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz: „[Härtefallhilfen für private Haushalte](#)“, 03.04.2023.

¹²Vgl. Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz: „[FAQ-Liste zur Gas- und Wärmepreisbremse](#)“, 01.03.2023.

2. METHODIK

Für diese Untersuchung wurde auf zwei Datenquellen zugegriffen: Fallmeldungen aus dem Frühwarnnetzwerk und Meldungen von Verbraucher:innen aus einem Verbraucheraufruf. Die Meldungen aus dem Frühwarnnetzwerk und dem Verbraucheraufruf werden in Teil II gemeinsam inhaltlich dargestellt und ausgewertet sowie – im Rahmen einer durch den vzbv vorgenommenen Kategorisierung nach gemeldeten Problemlagen – exemplarisch mit Fallschilderungen und Zitaten illustriert.

❖ Frühwarnnetzwerk (FWN)

Beim FWN handelt es sich um ein qualitatives Erfassungs- und Analysesystem für auffällige¹³ Sachverhalte aus der Verbraucherberatung. Grundlage stellt eine ausführliche Sachverhaltsschilderung durch Beratungskräfte dar, die eine Kategorisierung sowie eine anschließende qualitative¹⁴ Analyse ermöglicht. In der vorliegenden Untersuchung wurden 276 Fälle aus dem Frühwarnnetzwerk der Verbraucherzentralen und des vzbv ausgewertet, die vom 1. März 2023 bis zum 1. Juni 2023 in einem thematischen Zusammenhang mit den Entlastungspaketen/Preisbremsen in das FWN gemeldet worden sind. Die Fälle wurden gesichtet und eventuell vorhandene Unterlagen (Vertragsunterlagen, Abrechnungen, Anbieterkommunikation o. ä.) analysiert. Anschließend wurden die Fälle inhaltlich ausgewertet, um verschiedene Problemcluster zu identifizieren und zu kategorisieren. Die aufgefundenen Probleme wurden anschließend beschrieben und anhand von exemplarischen Zitaten aus Unterlagen oder Fallschilderungen aus dem Frühwarnnetzwerk erläutert. Diese Zitate sind mit dem Kürzel „FWN“ gekennzeichnet. Abschließend wurden, wo relevant, rechtliche Überlegungen zu den aufgetretenen Problemen hinzugefügt.¹⁵ Die ausgewählten Fallbeispiele sind nur exemplarisch für weitere den Verbraucherzentralen und dem vzbv vorliegende Beschwerden zu verstehen, sodass auf eine namentliche Benennung der in dieser Untersuchung betrachteten Unternehmen verzichtet wurde.

¹³Wann ein Fall als auffällig gilt, richtet sich nach verschiedenen Kriterien: z. B. Neuigkeit (z. B. Anbieter, Methoden, Vertriebsmethoden), Rechtsrelevanz (z. B. ungeklärte Rechtslage), Häufigkeit (z. B. Problemhäufung bei einem Anbieter in einem kurzen Zeitraum), subjektive Einschätzung (z. B. besonders „dreiste“ oder ungewöhnliche Fälle), „Dauerbrenner“ (z. B. typische Fälle), hohe Schadenssummen beziehungsweise hohe Anzahl betroffener Verbraucher sowie Zielgruppenthemen (z. B. Betroffenheit, Ausschluss oder Ausnutzung bestimmter Zielgruppen).

¹⁴Eine Quantifizierung der Daten aus dem Frühwarnnetzwerk heraus beziehungsweise ein Rückschluss auf die Häufigkeit des Vorkommens in der Verbraucherberatung oder in der Gesamtbevölkerung insgesamt ist nicht möglich.

¹⁵Die juristische Erläuterung basiert auf Fallschilderungen und Unterlagen der Verbraucher:innen, die im Rahmen der Beratung durch die Verbraucherzentralen gesichert oder im Verbraucheraufruf eingesandt wurden. Diese Unterlagen umfassen unter anderem Vertragsunterlagen, Abrechnungen, Kommunikation mit dem betreffenden Energieanbieter oder ähnliche Unterlagen. Die in dieser Untersuchung aufgeführten Zitate sind exemplarisch für die geschilderten Sachverhalte ausgewählt und sind nicht immer anhand von Originalunterlagen belegt.

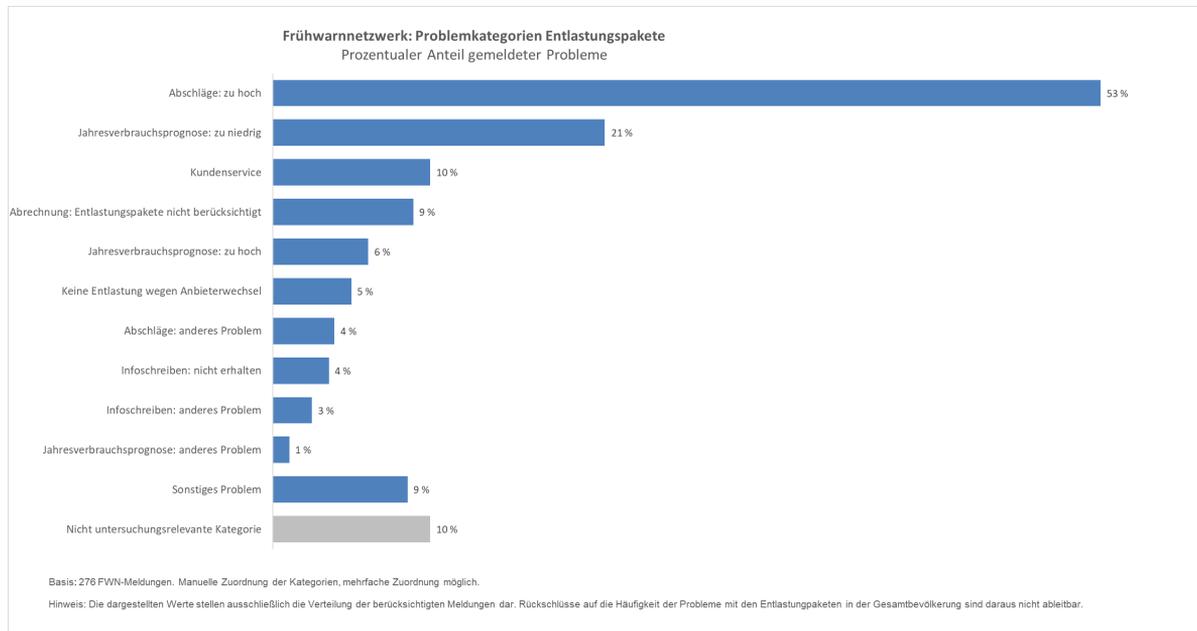


Abbildung 1: Frühwarnnetzwerk: Problemkategorien Entlastungspakete

Zu hohe Abschlagszahlungen im Zusammenhang mit den Preisbremsen wurden in 53 Prozent der von den Verbraucherzentralen im relevanten Zeitraum ins Frühwarnnetzwerk gemeldeten Fälle als Problem benannt.

Bei 21 Prozent der in diesem Zusammenhang ins Frühwarnnetzwerk gemeldeten Fälle wurde das Problem zu niedrig angesetzte Jahresverbrauchsprognose als Grundlage für die Berechnung des Entlastungsbetrages genannt.

Bei 10 Prozent der ins Frühwarnnetzwerk gemeldeten Fälle ging es um Probleme mit dem Kundenservice der Energieanbieter im Zusammenhang mit den Preisbremsen.

Die Anteile weiterer identifizierter Problemkategorien, wie etwa Probleme im Zusammenhang mit Informationsschreiben der Versorger oder Abrechnungen ohne Anrechnung der Entlastungsbeträge, sind der Grafik (Abbildung 1: Frühwarnnetzwerk: Problemkategorien Entlastungspakete) zu entnehmen.

🔗 Verbraucheraufruf

Der vzbv hat am 27. Februar 2023 die betroffenen Verbraucher:innen auf der Webseite der Verbraucherzentralen dazu aufgefordert, auftretende Probleme mit der Umsetzung der Entlastungspakete Gas, Strom und Wärme über ein Online-Formular¹⁶ zu melden und dabei den betreffenden Sachverhalt ausführlich zu schildern. Der Aufruf erzeugte eine große Resonanz: Für diese Untersuchung wurden 1.348 Meldungen von Verbraucher:innen, die bis zum 1. Juni 2023 eingegangen sind, ausgewertet. Die Fälle wurden gesichtet und eventuell vorhandene Unterlagen (Vertragsunterlagen, Abrechnungen, Anbieterkommunikation o. ä.) analysiert. Anschließend wurden die Fälle inhaltlich ausgewertet, um verschiedene Problemcluster zu identifizieren und zu kategorisieren.¹⁷ Die aufgefundenen Probleme wurden schließlich beschrieben und anhand von exemplari-

¹⁶Online-Formular, vzbv: „Ihre Erfahrungen mit den Entlastungspaketen Gas, Strom und Wärme“, abgerufen am 15.03.2023.

¹⁷Rückschlüsse auf die Häufigkeit des Vorkommens der gemeldeten Probleme in der Gesamtbevölkerung in Deutschland insgesamt sind aufgrund fehlender Repräsentativität nicht möglich.

schen Zitaten aus Unterlagen oder Fallschilderungen aus dem Verbraucheraufruf erläutert. Diese Zitate sind mit dem Kürzel „Aufruf“ gekennzeichnet. Abschließend wurden, wo relevant, rechtliche Überlegungen zu den aufgetretenen Problemen hinzugefügt.¹⁵ Die ausgewählten Fallbeispiele sind nur exemplarisch für weitere den Verbraucherzentralen und dem vzbv vorliegende Beschwerden zu verstehen, sodass auf eine namentliche Benennung der in dieser Untersuchung betrachteten Unternehmen verzichtet wurde.

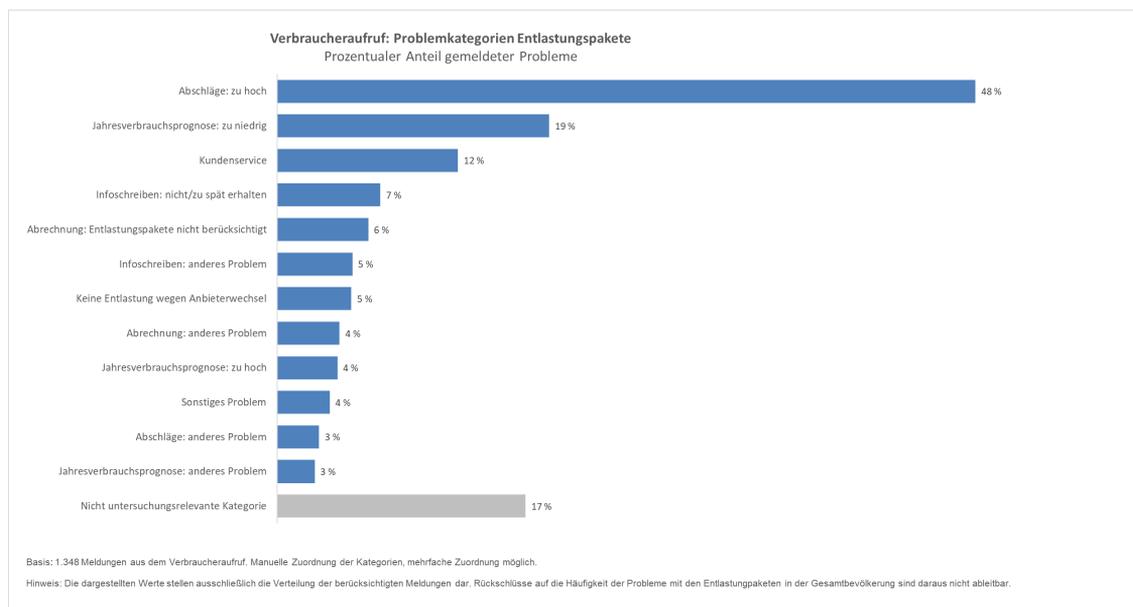


Abbildung 2: Verbraucheraufruf: Problemkategorien Entlastungspakete

Zu hohe Abschlagszahlungen im Zusammenhang mit den Preisbremsen wurden in 48 Prozent der über den Verbraucheraufruf eingegangenen Fallmeldungen als Problem benannt.

Bei 19 Prozent Fälle wurde das Problem zu niedrig angesetzte Jahresverbrauchsprognose als Grundlage für die Berechnung des Entlastungsbetrages genannt.

Bei 12 Prozent der gemeldeten Fälle ging es um Probleme mit dem Kundenservice der Energieanbieter im Zusammenhang mit den Preisbremsen.

Die Anteile weiterer identifizierter Problemkategorien, wie etwa Probleme im Zusammenhang mit Informationsschreiben der Versorger oder Abrechnungen ohne Anrechnung der Entlastungsbeträge, sind der Grafik (Abbildung 2: Verbraucheraufruf: Problemkategorien Entlastungspakete) zu entnehmen.

II. INHALTLICHE AUSWERTUNG DER GEMELDETEN VERBRAUCHERPROBLEME

1. PROBLEME MIT VERBRAUCHSPROGNOSEN

Die Berechnung des den Verbraucher:innen zustehenden Entlastungskontingents ist in § 5 und Strompreisbremsengesetz (StromPBG)¹⁸ bzw. in §§ 9 und 10 Erdgas-Wärme-Preisbremsengesetz (EWPBG)¹⁹ geregelt.

Für Stromkund:innen wird demnach der Arbeitspreis für den bezogenen Strom für 80 Prozent der für 2023 prognostizierten Verbrauchsmenge auf 40 ct/kWh gedeckelt. Bei Gaskund:innen hingegen werden 80 Prozent der für den Monat September 2022 von ihrem Anbieter prognostizierten Verbrauchsmenge hochgerechnet auf ein Jahr. Diese geschätzte Verbrauchsmenge wird dann auf den Preis von 12 ct/kWh gedeckelt.

Da die Höhe der Verbrauchsprognose die zentrale Größe für die Festlegung der Höhe des den Verbraucher:innen zustehenden Entlastungskontingents ist, sind die von Verbraucher:innen hierzu gemeldeten Probleme nach Einschätzung des vzbv besonders kritisch zu sehen.

1.1 Zuständigkeit Anbieter und Netzbetreiber unklar

Für Verbraucher:innen sind die beiden unterschiedlichen Regelungen zur Festlegung der jeweiligen Entlastung und die Zuständigkeiten für die Datenbereitstellung nach Einschätzung des vzbv schwer verständlich. Die komplexen Berechnungsmethoden stellen auch hohe Anforderungen an Anbieter und Netzbetreiber hinsichtlich der Bereitstellung der notwendigen Verbrauchsdaten, der internen und externen Koordination und der praktisch-technischen Umsetzung der Rechnungsstellung dar.

Verbraucher:innen berichten davon, dass Anbieter hinsichtlich der Verbrauchsprognose auf den Netzbetreiber verweisen und eine Korrektur der Prognose ablehnen. Netzbetreiber hingegen verweisen bezüglich einer Korrektur zurück an die Anbieter.

„Der Verbraucher beschwert sich, dass der Netzbetreiber [...] diese (falsche) Jahresverbrauchsprognose an [Anbieter] geliefert hat. [...] Mails und Anrufe haben leider nichts erreicht. [Anbieter]: "keine Ahnung was Sie verbrauchen, die Zahlen kommen von der [Netzbetreiber]". [Netzbetreiber]: "Davon haben wir nie etwas gehört, was sind denn Ihre Verbrauchsdaten?"²⁰ (FWN)

„Der Verbraucher schildert wie folgt: [Anbieter] hat neue Abschlagszahlung wegen Strompreisbremse übermittelt. [Das] Entlastungskontingent ist mit 1.600kwh/Jahr [gerundet] nicht korrekt. Denn 80 Prozent vom Vorjahr wären 1.975 kW/Jahr, laut meiner

¹⁸„Gesetz zur Einführung einer Strompreisbremse und zur Änderung weiterer energierechtlicher Bestimmungen (Strompreisbremsegesetz – StromPBG)“, Bundesgesetzblatt Jahrgang 2022 Teil I Nr. 54, ausgegeben zu Bonn am 23. Dezember 2022.

¹⁹„Gesetz zur Einführung von Preisbremsen für leitungsgebundenes Erdgas und Wärme und zur Änderung weiterer Vorschriften (Erdgas-Wärme-Preisbremsengesetz – EWPBG)“, Bundesgesetzblatt Jahrgang 2022 Teil I Nr. 54, ausgegeben zu Bonn am 23. Dezember 2022.

²⁰Zugunsten einer besseren Lesbarkeit wurden Orthografie sowie Grammatik in den Zitaten teilweise korrigiert. Der Inhalt wurde dadurch nicht verändert.

Vorjahresrechnung. Ich habe [Anbieter] aufmerksam gemacht und meine Abrechnung von 2022 geschickt. Die sagen das hat der Netzbetreiber [...] übermittelt. Dann [Netzbetreiber] angerufen, die haben meine Daten. Aussage [Netzbetreiber]: Sie können nichts machen, das macht der Computer.“ (FWN)

Dabei regelt das Gesetz eindeutig die Zuständigkeit für die Ermittlung des Entlastungsbetrages. Für Gas fertigt der Erdgaslieferant nach § 10 Abs. 1 S. 2 Nr. 1 EWPBG die Prognose für die jeweilige Entnahmestelle an. Wenn der Energielieferant nicht über diese Prognose verfügt, so wird gemäß § 10 Abs. 2 EWPBG der nach § 24 Abs. 1 und 4 Gasnetzzugangsverordnung (GasNZV)²¹ durch den örtlichen Verteilnetzbetreiber prognostizierte Jahresverbrauch bei der Berechnung des Entlastungskontingents zugrunde gelegt. Bei Strom ist die Zuständigkeit in § 6 Abs. 1 S. 2 Nr. 1 lit. a StromPBG festgelegt. Demnach bemisst sich das Entlastungskontingent nach der aktuellen Jahresverbrauchsprognose, die dem Elektrizitätsversorgungsunternehmen gemäß § 13 Abs. 1 S. 1 Stromnetzzugangsverordnung (StromNZG)²² durch den Betreiber der Elektrizitätsverteilnetze übermittelt wird. Somit ist für die Ermittlung der Jahresverbrauchsprognose bei Gas in der Regel der Energielieferant und bei Strom der Netzbetreiber zuständig.

1.2 Verbrauchsprognose ist niedriger als tatsächlich abgerechneter Verbrauch

Verbraucher:innen berichten davon, dass die von ihrem Anbieter für die Berechnung der Entlastungskontingente zugrunde gelegte Verbrauchsprognose unter dem tatsächlich für 2022 abgerechneten Verbrauch liegen.

„Der Verbraucher berichtet, die [Anbieter] hat eine falsche Jahresprognose erstellt. Die Jahresrechnung vom 09.03.2022 weist einen Verbrauch von 5.100 kWh [gerundet] auf. Die Jahresrechnung von [Ende März] 2023 weist einen Verbrauch von 3.300 kWh [gerundet] auf. Nachdem der Verbraucher die Jahresrechnung von [Anfang März], die hinsichtlich der Verbrauchs- und Prognosedaten identisch mit der Jahresrechnung vom [Ende März] ist, zweimal reklamiert hat, erhielt er folgende Antworten von [Anbieter] [...]: "Der Gesetzgeber schreibt uns genau vor, wie die staatliche Entlastung ermittelt wird: Auf Basis Ihres Gasverbrauches im September 2022 haben wir einen gewichteten Jahresverbrauch für ein Jahr prognostiziert. Wenn wir keinen Jahresverbrauch mit Stand September 2022 prognostizieren konnten, müssen wir die Jahresverbrauchsprognose verwenden, die uns Ihr Netzbetreiber mitgeteilt hat." [...]

"Der Gesetzgeber schreibt uns das genau vor. Grundlage für den Entlastungsbetrag ist die Jahresverbrauchsprognose. Ihren Wunsch, den Verbrauchswert anzupassen, verstehen wir gut. Jedoch schreibt uns der Gesetzgeber im Erdgas-Wärme-Preisbremsengesetz genau vor, wie wir die Jahresverbrauchsprognose zur Berechnung der staatlichen Entlastung zu ermitteln haben. Bei Erdgas müssen wir die vom Netzbetreiber mitgeteilte Jahresverbrauchsprognose von September 2022 zugrunde legen. Von dieser gesetzlichen Vorschrift dürfen alle Lieferanten und auch die Netzbetreiber leider nicht abweichen. Nur durch dieses einheitliche Verfahren konnte die staatliche Entlastung für die Gaspreisbremse überhaupt in kürzester Zeit allen Gaskunden ermöglicht werden. Eine nachträgliche Korrektur ist vom Gesetzgeber auch nicht vorgesehen." Auf die unrealistischen Werte geht [Anbieter] nicht ein. [...]" (FWN)

„Ich habe einen konstanten Verbrauch um die 18.000 kWh im Jahr. Die Prognose für 2023 liegt jetzt bei 12.276. Leider reagiert der Versorger nicht auf mein Schreiben. Am

²¹Verordnung über den Zugang zu Gasversorgungsnetzen (Gasnetzzugangsverordnung - GasNZV).

²²Verordnung über den Zugang zu Elektrizitätsversorgungsnetzen (Stromnetzzugangsverordnung - StromNZV).

Telefon sagte man mir, das hängt mit der Wetterprognose für 2023 zusammen.“ (Aufruf)

„Ich habe zum November 2022 den Stromanbieter gekündigt und war bis 13.4.23 in der Grundversorgung bei der [Anbieter]. Auf der Schlussrechnung der [Anbieter] ist nun der Entlastungsbetrag mit 0 kWh berechnet, da der prognostizierte Jahresverbrauch mit 0 kWh zu Grunde gelegt wurde. [...]“ (Aufruf)

Auch wenn dieses Vorgehen der Anbieter grundsätzlich den gesetzlichen Vorgaben (Verwendung der Prognose, nicht der gemessenen Verbrauchsdaten) entspricht, ist es für die betroffenen Verbraucher:innen nur schwer zu akzeptieren, wenn dies die Höhe des Entlastungskontingents wesentlich reduziert. Auch eine Anpassung der Verbrauchsprognose durch die Netzbetreiber, die prinzipiell in diesen Fällen Abhilfe schaffen könnte, ist laut im Rahmen dieser Untersuchung betrachteten Verbraucheraussagen schwer zu erreichen, wäre nach dem Gesetz aber möglich.

Nach § 13 Abs. 1 StromNZV und § 24 Abs. 4 GasNZV basiert die Jahresverbrauchsprognose in der Regel auf dem Vorjahresverbrauch. Ist die Prognose nicht plausibel, kann dieser durch die betroffenen Verbraucher:innen widersprochen und ein eigener Wert vorgeschlagen werden.

In § 9 Abs. 1 S.1 und 2 EWVPG und § 5 Abs. 1 S. 1 und 2 StromVPG wird ausgeführt, dass die jeweiligen Gesetze nicht nur Verbraucher:innen vor steigenden Energiekosten schützen sollen, sondern auch ein effektiver Wettbewerb insbesondere durch Anreize zum Anbieterwechsel gewährleistet werden soll. Wird durch Verbraucher:innen ein Wechsel zu einem günstigeren Anbieter vorgenommen, so sollte daraus aus Sicht des vzbv nach Sinn und Zweck des Gesetzes den betroffenen Verbraucher:innen kein Nachteil bei der Entlastung entstehen.

Das Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz (BMWK) führt aus, dass ein Anbieterwechsel keinen Einfluss auf das Entlastungskontingent hat: Die Verbraucher:innen müssen dem neuen Anbieter eine Rechnungskopie des alten Lieferanten vorlegen oder auf andere Art und Weise sicherstellen, dass das richtige Kontingent zugrunde gelegt wird. Bei neu eingerichteten Entnahmestellen soll die Prognose auf Erfahrungswerten basieren oder der Verbrauch geschätzt werden.²³

1.3 Verbrauchsprognose nicht (mehr) passend aufgrund von Veränderungen im Verbrauchsverhalten

Nach Beginn des Ukrainekrieges hat die Bundesregierung die Verbraucher:innen unter anderem wegen einer damals befürchteten Gasmangellage zu verstärkten Anstrengungen zum Energiesparen aufgerufen.²⁴ Verbraucher:innen berichten, diesem Aufruf gefolgt zu sein, aber die Effekte ihrer Sparbemühungen (noch) nicht in den für die Berechnung der Entlastungskontingente zugrunde gelegten Verbrauchsschätzungen berücksichtigt finden.

Insbesondere, da die Entlastungskontingente auf 80 Prozent der geschätzten Verbrauchsmengen gedeckelt worden sind, um weitere Anreize zur Energieeinsparung zu geben, monieren Verbraucher:innen die fehlende Anerkennung für ihre Sparanstrengungen im vergangenen Jahr:

²³Vgl. Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz: Frage 4 und 9 „FAQ-Liste zur Strompreisbremse“ und Frage 9, 18 und 19 „FAQ-Liste zur Gas- und Wärmepreisbremse, 06.06.2023.

²⁴Vgl. unter anderem Bundesregierung: „Aufruf zum Energiesparen von Robert Habeck“, 25.03.2022.

„Verbraucher hat einen Vertrag mit [Anbieter]. Jedes Jahr verbraucht er zwischen 26.000 kWh und 22.500 kWh. Aufgrund der Krise stellte der Verbraucher sein Leben um und schaffte es so, indem er alle Einsparmöglichkeiten prüfte und anwendete, im letzten Jahr nur 18.500 kWh [gerundet] zu verbrauchen. Von [Anbieter] erhielt der Verbraucher kein Schreiben zur Gaspreisbremse. Nur in der Rechnung gibt es einen Hinweis aufgrund der Dezemberhilfe, dass die Verbrauchsprognose mit 18.400 kWh [gerundet] berechnet wurde. Der Verbraucher fühlt sich, als würde er nun finanziell dafür bestraft werden, dass er so frugal im Verbrauch war - da 80 Prozent nur 14.720 kWh deckeln würden. Diesen Wert kann der Verbraucher nicht schaffen. [...]“ (FWN)

Auch Verbraucher:innen, die zum Teil erhebliche finanzielle Investitionen in klimafreundliche, strombasierte Technik getätigt haben, melden Probleme mit nicht passenden, unter den neuen Umständen zu niedrigen Verbrauchsprognosen.

„Der Verbraucher trägt vor, die [Anbieter] weigert sich, die Jahresprognose anzupassen. Dies wäre, aus der Sicht des Verbrauchers, bei ihm notwendig, da er sowohl ein Elektroauto gekauft, als auch eine Wärmepumpe installiert hat. Der Verbraucher hatte gegenüber dem Energieversorger auf diese Broschüre [der Bundesregierung] verwiesen. Demnach gilt gerade nicht der tatsächliche Verbrauch, sondern die Schätzung. Diese soll angepasst werden, wenn der zugrundeliegende Vorjahresverbrauch nicht sachgerecht ist. Das ist bei dem Verbraucher, ob des Elektroautos und der Wärmepumpe, der Fall.“ (FWN)

„Der prognostizierte Jahresverbrauch wurde falsch berechnet. Wir haben Mitte 2021 eine Wärmepumpe bekommen und Mitte 2022 ein E-Auto. Dadurch ist unser Stromverbrauch von 3.200 kWh [gerundet] im Jahr 2020, über 6.400 kWh [gerundet] im Jahr 2021, auf 8.900 kWh [gerundet] im Jahr 2022 gestiegen. Als prognostizierter Jahresverbrauch wurde der Wert von 2018 angenommen: 3.025 kWh. Nachdem ich auf die fehlerhafte Berechnung hingewiesen habe, kam nach mehreren Nachfragen die Antwort, dass es keine gesetzliche Grundlage für eine Neuberechnung gäbe und diese erfolgen würde, wenn die Grundlage geschaffen ist.“ (Aufruf)

Gemäß § 13 Abs. 1 S. 5 StromNZV und § 24 Abs. 4 S. 5 GasNZV kann eine Jahresverbrauchsprognose in Ausnahmefällen gemeinsam durch den Energielieferanten und den Netzbetreiber auch unterjährig angepasst werden.

Das BMWK hält in den Fällen eines absehbar stark gestiegenen Verbrauchs die Anpassung der Jahresverbrauchsprognose für Strom durch den Netzbetreiber für möglich:

„Neue Wärmepumpen und Ladeeinrichtungen für Elektroautos müssen dem Netzbetreiber ohnehin mitgeteilt werden. Sie können in der aktuellen Jahresverbrauchsprognose und somit im Entlastungskontingent berücksichtigt werden [...]. Aus Sicht des BMWK sollte ein Netzbetreiber seine Jahresverbrauchsprognose für den betreffenden Letztverbraucher anpassen, falls der bei der Jahresverbrauchsprognose des Netzbetreibers in der Regel zugrunde zu legende Vorjahresverbrauch nicht sachgerecht sein sollte. Die Möglichkeit hierzu besteht nach § 13 Absatz 1 der Stromnetzzugangsverordnung.“²⁵

Auch in Fällen, in denen der Verbrauch im vergangenen Jahr niedriger war, zum Beispiel wegen getroffener Einsparmaßnahmen, hält das BMWK eine Anpassung der Jahresverbrauchsprognose und die Korrektur der Sondereffekte für möglich.²⁶

²⁵Vgl. Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz: „FAQ-Liste zur Strompreisbremse“, 03.03.2023.

²⁶Vgl. Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz: Frage 15 „FAQ-Liste zur Strompreisbremse“ und Frage 24 „FAQ-Liste zur Gas- und Wärmepreisbremse“, 06.06.2023

Aus Sicht des vzbv gibt es die Grundlage für eine Anpassung und Korrektur der Jahresverbrauchsprognose. Verbraucher:innen, die Maßnahmen zur Energieeinsparung bereits frühzeitig ausgeschöpft, in klimafreundliche Technologien investiert oder aufgrund anderer Sondereffekte einen niedrigeren Energieverbrauch erreicht haben, sollen dadurch keinen Nachteil haben. Eine Möglichkeit zur Anpassung ist bereits gesetzlich geregelt und sollte in der Praxis umgesetzt werden.

1.4 Prognose nicht passend aufgrund von Umzug/Leerstand

In dem Fall, dass Verbraucher:innen im Berechnungszeitraum für den Entlastungsbeitrag der Preisbremsen umgezogen sind, berechnen die Anbieter die Höhe der Entlastung anhand von Verbrauchsdaten aus der vorhergehenden Nutzung der Wohnung:

„Für diesen Fall wird nicht Ihre eigene Vorjahresrechnung, sondern der bisherige Energieverbrauch der neuen Wohnung zugrunde gelegt.“²⁷

Auch im Zusammenhang mit diesen Sachverhalten melden Verbraucher:innen Probleme. Die Berechnung der Entlastungspakete konnte beispielsweise nicht erfolgen, weil aufgrund eines Leerstandes ein früheres Verbrauchprofil nicht zu ermitteln war:

„Die Verbraucherin beschwert sich darüber, dass ihr Anbieter [...] für die Berechnung des Entlastungsbeitrags/Gaspreisbremse einen viel zu niedrigen Jahresverbrauch annimmt. Angenommen werden ca. 12.000 kWh, durchschnittlich zu erwarten sind aber ca. 32.000 kWh (EF-Haus mit rund 200qm Wohnfläche, 4 Personen). Telefonisch konnte keine Klärung herbeigeführt werden. Der Telefonservice der [Anbieter] gibt lediglich die Auskunft, dass der Gesetzgeber den prognostizierten Jahresverbrauch von September 2022 für die Berechnung der Entlastung festgelegt habe, Ausnahmen nicht zugelassen. Tatsache ist jedoch, dass die Verbraucherin erst im Februar 2022 neu eingezogen ist und das Haus von 04/21-02/22 für ein Jahr leer stand. Dies begründet in den Augen der Verbraucherin, dass einerseits eine Anpassung vorgenommen werden muss und diese zumindest auf der Basis des Verbrauches eines vergleichbaren Hauses mit rund 200qm, dass von 4 Personen bewohnt wird, vorzunehmen ist. [...] Die [Anbieter] hat ferner zu keinem Zeitpunkt eine Ablesung angefordert, um den aktuellen Verbrauch zu erfahren. Bis zum Leerstand 2021 wurde das Haus 10 Jahre von einer vierköpfigen Familie bewohnt, die ebenfalls von der [Anbieter] beliefert wurde. Vergleichswerte könnten der [Anbieter] bekannt sein.“ (FWN)

Auch eine Veränderung der Anzahl der im Haushalt lebenden Personen und die entsprechenden Auswirkungen auf den Verbrauch werden laut Berichten von Verbraucher:innen nicht unbedingt bei der Jahresverbrauchsprognose berücksichtigt:

Meine Schwiegereltern bewohnten bis Oktober 2022 ein eigenes Einfamilienhaus [...]. Aus Alters- und gesundheitlichen Gründen haben wir entschieden, dass sie ab Oktober 2022 zu uns aufs Grundstück in eine leerstehende Wohnung [...] einziehen. Verständlicherweise haben wir nun einen entsprechend höheren Energieverbrauch für die zusätzlichen 80 m² Wohnraum [...] Auf Anfrage teilen mir die [Anbieter] mit, "...die Bezugnahme des Preisdeckels auf den Prognosewert im September 2022 wurde von der Bundesregierung festgelegt. Somit sind wir verpflichtet, diese Maßnahmen auch entsprechend der Vorgaben umzusetzen. Selbstverständlich können bei Regelungen für Millionen von Haushalte Besonderheiten auftreten, die nicht erfasst werden können. Eine Änderung der Bezugsgröße ist aktuell rechtlich unmöglich..." [...]“ (Aufruf)

²⁷Vgl. Bundesregierung: „Strom- und Gaspreisbremse Basisversorgung zu günstigeren Preisen“, 10.05.2023.

In anderen Fällen sind dem derzeitigen Anbieter anscheinend nicht alle für den Berechnungszeitraum relevanten Verbrauchsdaten bekannt, so dass diese nicht für die Berechnung herangezogen werden konnten:

„Der Verbraucher ist in 03/2022 umgezogen und erhält nur den Verbrauch ab diesem Zeitpunkt zur Berechnung der Strompreisbremse anerkannt. Er hält dies für nicht korrekt, da seiner Meinung nach auf das ganze Jahr hochgerechnet werden sollte. So erhält er nun keine Strompreisbremse.“ (FWN)

Gemäß § 13 Abs. 1 S. 5 StromNZV und § 24 Abs. 4 S. 5 GasNZV kann eine Jahresverbrauchsverbrauchsprognose in begründeten Ausnahmefällen gemeinsam durch den Energielieferanten und Netzbetreiber auch unterjährig angepasst werden.

Das BMWK geht in den Fällen eines Umzugs durch die Verbraucher:innen davon aus, dass entweder Verbrauchsprognosen aus der Vergangenheit (Vorbesitzer:in/Vormieter:in) oder Erfahrungswerte für eine Prognose des Gasverbrauchs vorliegen:

„Sofern der Eigentümer der neuen Wohnung den Gasliefervertrag abgeschlossen hat, wird in der Regel die Jahresverbrauchsprognose von September 2022 des Energieversorgungsunternehmens der neuen Wohnung für die Berechnung des Entlastungskontingents herangezogen [...]. Sofern Sie als Mieter der neuen Wohnung einen neuen Gasliefervertrag abschließen (z. B. im Fall einer Etagenheizung) und Ihrem Energieversorgungsunternehmen keine Jahresverbrauchsprognose von September 2022 vorliegt, wird zur Berechnung des Entlastungskontingents die Jahresverbrauchsprognose des Netzbetreibers für die Entnahmestelle (d. h. die neue Wohnung) herangezogen. Diese Jahresverbrauchsprognose des Netzbetreibers wird in Regel auf dem Vorjahresverbrauch des Vormieters oder Erfahrungswerten von vergleichbaren Wohnungen beruhen.“²⁸

Das BMWK macht allerdings keine Angaben dazu, wie eine korrekte, fristgerechte Verbrauchsprognose erstellt werden kann, wenn diese Daten nicht beim neuen Gasanbieter vorliegen. Ebenso fehlen Angaben zu Entlastungen beim Stromverbrauch bei den gleichen Sachverhalten.

Wie in Punkt 1.3 ausgeführt, sollte aus Sicht des vzbv die gesetzlich geregelte Möglichkeit zur Anpassung der Jahresverbrauchsprognose genutzt werden, damit die betroffenen Verbraucher:innen entsprechend entlastet werden.

2. ABSCHLAGSANPASSUNGEN ZUM 1.03.2023

Die Strom- und Gaspreisbremse sollen für eine zeitnahe Entlastung der von starken Preissteigerungen betroffenen Verbraucher:innen sorgen. Daher sind die Preisbremsen so konstruiert, dass Versorger zum 1. März 2023 die Abschlagszahlungen ihrer Kund:innen automatisch an das durch den Entlastungsbetrag reduzierte Preisniveau anpassen sollten. Das BMWK geht explizit von sinkenden Abschlagszahlungen aus:

„Die Entlastung erfolgt über die Stromversorger automatisch. Verbraucher:innen, Verbraucher und kleine und mittlere Unternehmen erhalten ab 1. März 2023 durch die Stromversorger quasi eine monatliche Gutschrift. Die monatlichen Abschläge sinken um den Entlastungsbetrag. Verbraucher:innen und Verbraucher müssen nichts weiter tun. Es muss kein Antrag auf Entlastung oder ähnliches gestellt werden.“²⁹

²⁸Vgl. Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz: „FAQ-Liste zur Gas- und Wärmepreisbremse“, 03.03.2023.

²⁹Vgl. Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz: „FAQ-Liste zur Strompreisbremse“, 03.03.2023.

In der Praxis melden Verbraucher:innen im Rahmen dieser Untersuchung allerdings unterschiedliche Probleme bei der Festlegung der korrekten Abschlagshöhe.

2.1 Abschläge zu hoch

Verbraucher:innen berichten von sehr stark gestiegenen Abschlägen, die offenbar nicht korrekt berechnet wurden. Die Berechnung der neuen Abschlagsbeträge lässt sich nicht aufgrund der angegebenen Verbrauchsprognose, den vertraglich vereinbarten Preisen oder der Höhe des Entlastungsbetrages nachvollziehen.

„Die Verbraucherin erhielt vom Anbieter am 18.2.23 ein Schreiben mit Berechnung ihres neuen Abschlags unter Berücksichtigung der Gaspreisbremse. Sie soll statt 200 €/Monat nun 1.273 € Monat zahlen. Dies ist für sie in keinster Weise nachvollziehbar, da sich der Verbrauch nicht geändert hat.“ (FWN)

„Verbraucher ist schon seit längerem Kunde bei [Anbieter]. Er hat der Preiserhöhung zum 1.3.2023 nicht widersprochen. Neuer Abschlag wurde mitgeteilt, dieser jedoch völlig überhöht: über 2.500,- mit Preisbremse, richtig wären ca. 38,- €.“ (FWN)

„Bei einem unstrittigen Jahresverbrauch von 7.000 kWh und einem Arbeitspreis von 0,5026 €/kWh und einem Grundpreis von 159,44 € betrug der bisherige Abschlag 100 €/Monat. Unter Berücksichtigung der Gaspreisbremse verlangt der Versorger ohne eine Preisanpassung nun 1.003 € / Monat.“ (Aufruf)

Derart stark erhöhte Abschlagsforderungen widersprechen nicht nur Sinn und Zweck der Preisbremsen, indem sie die finanziellen Belastungen für Verbraucher:innen nämlich noch steigern, sondern können durch die Höhe des geforderten monatlichen Zahlungsbetrages ein neues, zusätzliches Problem für Verbraucher:innen darstellen. Verbraucher:innen berichten sogar von einer Vervielfachung ihrer Abschlagshöhe:

„Unsere Abrechnungsperiode läuft vom 01.03. - 01.03. Am 18.02. findet sich das beigefügte Schreiben zur Umsetzung der Gaspreisbremse im Postfach. Der Abschlag wurde schlank von 375 EUR auf 2.732 EUR angehoben. Und da ist die Bremse schon berücksichtigt. [...]“ (Aufruf)

„Bis Februar habe ich einen Abschlag von 150 € im Monat gezahlt. Ab März soll ich 1.234,05 € monatlich zahlen.“ (Aufruf)

2.2 Abschläge zu niedrig

Verbraucher:innen berichten auch von Abschlägen, die zur Einführung der Preisbremsen zu stark gesenkt wurden und bei der sich die Berechnung aus ihrer Sicht ebenfalls nicht nachvollziehen lässt:

„Bisher zahlte der VB monatlich eine Abschlagszahlung von 155 Euro, die im Jahr 2021/2022 durchaus angemessen dem Jahresentgelt entsprach. Nach der neuen Berechnung der [Anbieter] soll er trotz Preiserhöhungen für Gas (von 0,06 auf 0,12 Euro) durch die Gaspreisbremse nun nur noch 0,00 Euro Abschlagszahlung mtl. über das gesamte Jahr 2023 leisten und werde lt. dem Anschreiben vom Bund im Jahr 2023 um 2.161,44 Euro (brutto) entlastet. Das ist mehr Entlastung, als er in den Vorjahren je bezahlt habe, er müsste also eigentlich noch Geld ausgezahlt bekommen. Eine Korrektur des Anschreibens soll lt. Telefonat erst im April erfolgen, d. h. wer nicht mitdenkt und das Geld schon ausgibt, wird wohl böse erwachen!“ (FWN)

„Mein neuer Abschlagsplan wurde von 83 € auf 66,50 € im Monat gesenkt. Bei einem Verbrauch von zuletzt ca. 2.900 kWh [gerundet] für einen 2 Personen Haushalt und einer Strompreisdeckelung auf 0,40 € wären das eigentlich 99,33 € im Monat. Selbst

wenn die Deckelung nur für 80 Prozent des Verbrauchs gilt, wäre das eine Nachzahlung im nächsten Jahr von fast 400 €. Ein Anruf bei [Anbieter] hat dies auch bestätigt und aus diesem Grund kann man zurzeit den Abschlag im Portal erst ab Ende Februar wieder anpassen.“ (FWN)

Auch wenn ein zu niedriger Abschlag zunächst keine unmittelbare zusätzliche Belastung für die betroffenen Verbraucher:innen darstellt, so besteht die Gefahr, dass die zu niedrige Abschlagshöhe von den Verbraucher:innen unbemerkt bleibt, da diese im Rahmen der Preisbremsen eine Reduktion ihrer Abschläge erwarten. Ein solcher, nicht registrierter, zu stark gesenkter Abschlag birgt das Risiko einer hohen, unerwarteten Nachzahlung zur turnusmäßigen Jahresabrechnung. Dies wiederum könnte eine starke und nicht zu erwartende Belastung für die betreffenden Verbraucher:innen darstellen.

3. PROBLEME MIT DEM KUNDENSERVICE

Eine gelungene Kommunikation zwischen Verbraucher:innen und Unternehmen ist die Grundlage nicht nur für ein hohes Maß an Kundenzufriedenheit und -vertrauen, sondern auch wesentliche Voraussetzung dafür, dass Verbraucher:innen ihre Rechte gegenüber dem Unternehmen durchsetzen können. Der vzbv hat immer wieder auf diesen Umstand hingewiesen und wiederholt mögliche auftretende Probleme in der Kundenkommunikation untersucht.³⁰ In diesen Untersuchungen wurden Probleme wie schwer zu erreichende Kundenhotlines und fehlende Rückmeldung bei digitaler Kontaktaufnahme identifiziert. Vergleichbare Probleme wurden von Verbraucher:innen auch im Zusammenhang mit der Umsetzung der Entlastungspakete gemeldet.

3.1 Informationsschreiben

Zur Umsetzung der Energiepreisbremsen hat die Bundesregierung auch umfangreiche Vorschriften zur Verbraucherinformation vorgeben:

„Verbraucherinnen und Verbraucher, die einen Versorgungsvertrag mit einem Gas- oder Wärmelieferanten abgeschlossen haben, werden bis spätestens zum 1. März 2023 von ihrem Gaslieferanten über ihre Entlastung informiert. [...] Der Versorger teilt dabei als wichtigste Information die bisherige und die ab dem 1. März 2023 vorgesehene Höhe der vertraglichen Abschlagszahlung oder Vorauszahlung mit. Aus der Differenz der beiden Beträge können Verbraucher Ihre finanzielle Be- und Entlastung durch die Kosten für Erdgas in kommenden Monaten ersehen. Darüber hinaus teilt der Versorger weitere Informationen mit, aus denen sich die Einzelheiten der Entlastung ergeben, so etwa den aktuell vereinbarten Brutto-Arbeitspreis pro Kilowattstunde Gas oder Wärme und den geltenden Referenzpreis, also den gebremsten Preis. Schließlich enthält die Mitteilung des Versorgers auch die Höhe des Entlastungskontingentes und den individuellen Entlastungsbetrag.“³¹

Aus den eingegangenen Meldungen und Beschwerden der Verbraucher:innen wird ersichtlich, dass nicht in allen Fällen diesen Informationspflichten nachgekommen bzw. nicht rechtzeitig nachgekommen worden ist.

Meldung aus Kalenderwoche 17: *„VB ist seit Anfang des Jahres Gas-Kunde bei [Anbieter] und hat noch keine Information über die Höhe der monatlichen Abschläge und In-*

³⁰Vgl. vzbv: [„Kundenkommunikation nicht erwünscht“](#), 18.01.2022; <https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/kundenservice-jeder-fuenfte-macht-schlechte-erfahrungen>, 23.04.2023; [„Immer wieder Probleme bei Online-Kontakt zu Anbietern“](#), 23.02.2023.

³¹Vgl. Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz: [„FAQ-Liste zur Gas- und Wärmepreisbremse“](#), 03.03.2023.

formation über die Energiepreisbremse erhalten. Seitdem erkundigte sich der Verbraucher 9 x bei der Hotline nach dem Stand der Dinge. Die Mitarbeiter des Kundenservice teilten ihm jedes Mal mit, dass sie keine Einsicht ins Vertragskonto hätten.“ (FWN)

„Bis zum heutigen Tag 14.04.23 habe ich noch keine persönliche Information zur Umsetzung der Gaspreisbremse/Entlastungspaket von meinem Gaslieferant[en] erhalten. Auf meine Chat Nachfrage hin bekomme ich die Info, dass an der Vorgabe gearbeitet wird und ich mich gedulden soll. [...] Aktuell kann ich leider eine Umsetzung nicht erkennen und zahle weiterhin massiv überhöhte monatliche Abschläge.“ (Aufruf)

In anderen Fällen wurden Verbraucher:innen von ihren Versorgern darüber informiert, dass der betreffende Anbieter es zeitlich nicht schaffen würde, die Entlastungspakete innerhalb der gesetzlichen Frist umzusetzen:

„[...] Im Februar 23 hat VB per Mail Informationen zur Preisbremse erhalten, indem sie ankündigen, dass sie die Bremse nicht fristgerecht umsetzen können, die Abschläge daher bleiben wie sie sind und sie voraussichtlich bis April über die konkrete Entlastungshöhe informieren.“ (FWN)

„Laut [Anbieter] kann die Gaspreisbremse zum 1.3.2023 nicht umgesetzt werden. Die E-Mail kam am 28.2.2023. Der Abschlag bleibt somit vorerst einmal wie bisher und man hofft, dass dies im Laufe des April geregelt werden kann.“ (Aufruf)

Energielieferanten sind nach § 3 Abs. 3 EWPBG und § 12 Abs. 2 StromPBG verpflichtet, die Verbraucher:innen bis zum 15. Februar 2023, in jedem Fall jedoch vor dem 01. März 2023, über die Entlastungsmaßnahmen zu informieren. Kommen die Anbieter dieser Pflicht nicht nach, verstoßen sie gegen diese gesetzliche Verpflichtung.

3.2 Erreichbarkeit der Anbieter

Verbraucher:innen mit Beschwerden oder Rückfragen an ihre Anbieter berichten darüber, dass sie bereits an der Kontaktaufnahme mit ihren Anbietern scheitern. Lange Wartezeiten bei telefonischen Hotlines und ausbleibende Reaktion auf gesendete E-Mails wurden dabei als konkrete Probleme benannt.

„[...] Telefonisch ist es aber unmöglich, bei [Anbieter] jemanden zu erreichen: In der Hotline wird zu jeder Tageszeit mit einer Wartezeit von 45 Minuten gedroht, in den letzten Tagen wurde man schließlich aus der Warteschleife per Ansage verabschiedet – der Andrang sei zu hoch. Auf meine schriftliche Nachfrage per E-Mail habe ich seit drei Wochen keine Antwort bekommen.“ (Aufruf)

„[...] Der neue Abschlag soll nun aber 1.095 € betragen. Von der Preisbremse keine Spur und die Hotline ist eine Katastrophe, beim ersten Mal wurde mir nach Begrüßung ein schöner Tag gewünscht und aufgelegt, ohne mein Anliegen anzuhören, beim zweiten Mal darauf verwiesen, dass sich meine Vertragsnummer geändert hätte. Auf den Hinweis, dass das nicht möglich sei, hat man mir wieder einen schönen Tag gewünscht und aufgelegt. Beim dritten Mal hat man mich darauf verwiesen, dass meine Art des Vertrages eine spezielle Abteilung bearbeitet und diese würde mich zurückrufen. Auf den Rückruf bin ich gespannt, zumal mir nicht mitgeteilt wurde, in welchem Zeitraum dieser stattfinden soll, alles sehr dubios.“ (Aufruf)

„Abschlagszahlung mehr als verdoppelt. Ich verstehe die Rechnung nicht annähernd bzw. Aufstellung von Beträgen, die ich nicht nachvollziehen oder finden kann. Die Erklärung ist sehr dürftig. Hotline ist dauerbesetzt. Bin schockiert und völlig überfordert, an wen ich mich wenden kann.“ (Aufruf)

3.3 Anbieter verweisen auf IT-Probleme

Bereits vor dem Inkrafttreten haben Vertreter der Energiebranche in öffentlichen Stellungnahmen betont, dass den internen IT-Abteilungen der Versorger und externen IT-Dienstleistern eine Schlüsselrolle bei der frist- und ordnungsgerechten Umsetzung der Entlastungspakete zukommen würde. Auch erste Zweifel, ob die notwendigen Anpassungen an der technischen Infrastruktur bei allen Energieanbietern fristgemäß umzusetzen wären, wurden bereits Mitte Februar 2023 geäußert.³²

Verbraucher:innen berichten, dass ihre jeweiligen Energieversorger auf IT-Probleme als Grund für eine nicht korrekte oder nicht fristgemäße Umsetzung der Energiepreisbremsen verweisen würden. Auch nachträgliche Korrekturen an nicht korrekt umgesetzten Entlastungsmaßnahmen wurden offenbar mit Verweis auf die elektronische Datenverarbeitung abgelehnt:

„Der Verbraucher berichtet, zum Oktober 2022 war der Abrechnungszeitraum zu Ende bei der [Anbieter]. Nach den ersten 2 Wochen Warten auf die Abschlussrechnung hat der Verbraucher die [Anbieter] telefonisch erreicht und nach der Rechnung gefragt. Aussage am Telefon "4-6 Wochen Wartezeit aufgrund von Problemen wegen Gasumlage und IT-Problemen in der Buchhaltung". Am 20.01.2023 hat der Verbraucher wieder telefonisch bei der [Anbieter] angerufen und wieder wurden die Gasumlage und IT-Probleme sowie auch die Gaspreisbremse als Problem angeführt. Nach eigenen Berechnungen hat der Verbraucher ein Guthaben von knapp 1.600 € bei der [Anbieter] und bangt darum, ob er das Geld "überhaupt noch einmal wiedersehen wird". (FWN)

„[Anbieter] hat neue Abschlagszahlung wegen Strompreisbremse übermittelt. Das Entlastungskontingent ist [...] nicht korrekt. Ich habe [den Anbieter auf das Problem] aufmerksam gemacht und meine Abrechnung von 2022 geschickt. Die sagen, das hat der Netzbetreiber [...] übermittelt. Dann [Netzbetreiber] angerufen, die haben meine Daten. Aussage [Netzbetreiber]: Sie können nichts machen, das macht der Computer.“ (FWN)

4. KEINE ENTLASTUNG DURCH DIE PREISBREMSEN

Verbraucher:innen berichten davon, dass sie von ihrem jeweiligen Energieversorger die Auskunft erhalten hätten, dass sie aufgrund bestimmter Sachverhalte keinen Anspruch auf Leistungen aus den Entlastungspaketen haben.

4.1 Preis inzwischen gesenkt

Verbraucher berichten, dass Anbieter aufgrund einer Preissenkung zum März 2023 argumentieren würden, dass den Verbraucher:innen daher auch keine Entlastung für die Monate Januar und Februar zustehen würden:

„Dem VB wird auf Anfrage beim Anbieter mitgeteilt, dass er keine Entlastung für Januar und Februar erhält, da mit Stichtag 01.03.23 der AP unterhalb der Preisbremse liegt.“ (FWN)

„Anbieterwechsel zum 01.03. von [Anbieter 1] zu [Anbieter 2]. Alter Gaspreis 24 c/kWh – neuer Gaspreis < 12 c/kWh. Es wird für Januar und Februar keine Gaspreisbremse angerechnet, da der neue Tarif zum Stichtag <12 c/kWh ist. Man wird fürs Sparen bestraft...“ (Aufruf)

³² Vgl. Verband kommunaler Unternehmen e.V.: „Alle Kunden erhalten ihre finanzielle Entlastung“, 16.02.2023; Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V.: „Kundinnen und Kunden werden ihre Entlastung erhalten“, 16.02.2023.

Da die Preisbremsen explizit vorsehen, dass sich die Entlastungen auch auf die Monate Januar und Februar 2023 beziehen und im März rückwirkend gewährt werden (vgl. § 5 Absatz 1 EWPBG bzw. § 49 StromPBG), können Unternehmen aus Sicht des vzbv nicht die Umsetzung der Entlastungsmaßnahmen verweigern, indem sie sich alleine auf die Höhe des Arbeitspreises ab März 2023 beziehen.

Das BMWK veröffentlicht aber in den FAQs auf der eigenen Website zum Inkrafttreten der Regelung und den dreifachen Entlastungen im März die folgende Aussage:

„[...] Änderungen in den Arbeitspreisen im Januar oder Februar werden nicht berücksichtigt.“³³

Dass für die Berechnung der Entlastung der Arbeitspreis aus März 2023 herangezogen werden soll, ist nicht dem Wortlaut der gesetzlichen Regelung zu entnehmen und widerspricht aus der Sicht des vzbv auch dem Sinn und Zweck der Norm.

Des Weiteren könnte die gesetzliche Entlastung durch die Energielieferanten ausgehebelt werden, wenn diese später den Arbeitspreis erhöhen und sich durch Fristablauf nicht mehr für die rückwirkende Entlastung der Verbraucher:innen zuständig erklären. Somit wären die Verbraucher:innen in verbrauchsstarken Monaten Januar und Februar durch die hohen Arbeitspreise belastet, dies entspricht nicht dem in § 9 Abs. 1 S. 1 und 2 EWPBG und § 5 Abs. 1 S. 1 und 2 StromPBG genannten Ziel des Gesetzes, die Verbraucher:innen vor steigenden Energiekosten abzusichern.

4.2 Kein Anrecht auf Entlastung wegen Anbieterwechsels

Verbraucher:innen berichten von auftretenden Problemen, wenn sie im für die Umsetzung der Entlastungspakete relevanten Zeitraum von September 2022 bis März 2023 ihren Energieanbieter gewechselt haben. Die gemeldeten Problembereiche umfassen die Berechnung der Entlastungsbeträge, der Zuordnung von Zuständigkeiten und den Austausch von Daten zwischen Energieversorgern:

„VB hat im Dezember seinen Gasanbieter gekündigt und ist in die Grundversorgung zu [Anbieter 1] gewechselt. Seit April ist er bei [Anbieter 2], was deutlich günstiger ist. Jetzt hat er von [Anbieter 1] eine Endrechnung bekommen, nach der er 409 € nachzahlen soll. Darin enthalten ist auch ein Rechnungsbetrag für den Monat Dezember. Seines Erachtens sollte der Betrag für Dezember von der Regierung übernommen werden. Nach seinem Anruf bei [Anbieter 1] wurde ihm mitgeteilt, dass das nur zutrifft, wenn man schon im September dort Kunde gewesen wäre, da man da einen prognostizierten Jahresverbrauch hätte ermitteln können. Genauso verhält es sich mit den von der Regierung vergünstigten Gaspreisen für dieses Jahr.“ (FWN)

„Lt. Website des Bundesministeriums zur Gaspreisbremse soll im März rückwirkend für Januar und Februar die Erstattung der Differenz erfolgen. Wir haben zum 1.3.23 unseren Gasvertrag umgestellt, um (trotz der Deckelung) die Kosten von 27 auf 12,8 Cent pro kWh zu reduzieren. Nun erstattet weder der alte Versorger mit der Endabrechnung noch der neue Versorger die Differenz. Auf Rückfrage beim Ministerium erhielten wir heute telefonisch per Rückruf die Auskunft, es gäbe eine Gesetzeslücke und wir bekämen jetzt gar keine Erstattung! Wie kann das sein? [...] Schließlich geht es um die beiden Wintermonate mit dem höchsten Verbrauch. Genau hier war die Entlastung angekündigt worden. [...]“ (Aufruf)

³³Vgl. Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz: Frage 6 „FAQ-Liste zur Strompreisbremse“ und Frage 20 „FAQ-Liste zur Gas- und Wärmepreisbremse“, 06.06.2023.

Gemäß § 5 Abs. 1 S. 1 EWPBG und § 49 Abs. 1 S. 1 Nr. 1 StromPBG ist für die rückwirkende Entlastung für Januar und Februar 2023 der Energielieferant zuständig, der die Verbraucher:innen am 1. März 2023 mit Energie beliefert. Wechseln die Verbraucher:innen also vor dem 1. März den Anbieter, so muss der neue Energielieferant die rückwirkende Entlastung gewähren. Wie dieser Vorgang in der Praxis abgewickelt werden soll, regelt das Gesetz nicht. Diese gesetzliche Regelung zur rückwirkenden Berücksichtigung der Entlastung ist mit vielen praktischen Schwierigkeiten verbunden. Unter anderem müssten für die Berechnung der Entlastung die im Wettbewerb stehenden Anbieter ihre Preisdaten austauschen. Oder Energielieferanten, die Arbeitspreise anbieten, die unterhalb der Preisbremsen liegen, müssten für die Wechselkunden den Aufwand, der mit der Gewährung der Entlastungen für die Monate Januar und Februar verbunden ist, auf sich nehmen.

Wie bereits in Punkt 1.2 ausgeführt, wird in § 9 Abs. 1 S.1 und 2 EWPBG und § 5 Abs. 1 S. 1 und 2 StromPBG geregelt, dass die Preisbremsengesetze auch einen effektiven Wettbewerb durch Anreize zum Anbieterwechsel gewährleisten sollen. Wechseln die Verbraucher:innen zum günstigeren Anbieter, so kann daraus aus Sicht des vzbv nach Sinn und Zweck des Gesetzes kein Nachteil bei der Entlastung entstehen. Das BMWK führt aus, dass ein Anbieterwechsel keinen Einfluss auf das Entlastungskontingent hat und sich der Wechsel zu einem preisgünstigeren Anbieter auch mit der Preisbremse lohnt.³⁴ In der Praxis berichten die Verbraucher:innen jedoch von finanziellen Nachteilen, die ihnen durch ihr Wechselverhalten entstehen, obwohl sie dadurch eigenes und Steuergeld einsparen und sich letztlich wirtschaftlich verhalten haben. Dabei berichten Verbraucher:innen im Rahmen dieser Untersuchung von dem Eindruck, dass so der aktive Wechselkunde aufgrund der bestehenden gesetzlichen Regelung bestraft und der passive belohnt würde.

5. UNGEWOLLTER ANBIETERWECHSEL UND PREISBREMSEN

Ungewollte Anbieterwechsel sind seit Jahren stark in der Beratung der Verbraucherzentralen präsent und waren bereits 2018 Gegenstand einer ausführlichen Untersuchung der Marktbeobachtung.³⁵ In der damaligen Untersuchung wurde eine typische Problemlage folgendermaßen identifiziert:

„Die Betroffenen berichten, dass ein Wechsel des Strom- oder Gasanbieters eingeleitet wurde, obwohl sie diesem gar nicht zugestimmt haben. 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. In den meisten Fällen handelt es sich um Stromverträge, die untergeschoben werden. Zudem war zu erkennen, dass die betroffenen Verbraucher:innen in der Regel am Telefon kontaktiert werden.“

Verbraucher:innen berichten auch im Zusammenhang mit den Entlastungspaketen von Telefonanrufen, bei denen die Anrufer:innen unwahre Behauptungen verwendet haben, um Verbraucher:innen zum Abschluss neuer Energielieferverträge zu bewegen:

„Die Verbraucherin berichtet, einen höchst unerfreulichen Anruf von [Anbieter 1] oder einer Agentur, die im Auftrag der [Anbieter 1], Stromkunden anruft, auch wenn sie

³⁴Vergl. Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz: Frage 9 „[FAQ-Liste zur Strompreisbremse](#)“ und Frage 19 „[FAQ-Liste zur Gas- und Wärmepreisbremse](#)“, 06.06.2023.

³⁵Vergl. vzbv: „[Ungewollte Wechsel auf dem Gas- und Strommarkt](#)“, Eine Untersuchung des Marktwächters Energie, Dezember 2018.

keine Kunden der [Anbieter 1] sind, erhalten zu haben. Die Verbraucherin wurde in diesem Gespräch gefragt, ob sie in den Genuss der Strompreisbremse kommen möchte. Diese kann nur durch die [Anbieter] an die Endkunden weitergegeben werden. Begründung: Nur die [Anbieter] als Grundanbieter wäre dazu in der Lage. Die Verbraucherin hat den Anrufer explizit gefragt, ob er ihr nur einen neuen Vertrag verkaufen will. Dies hat er verneint. Die Verbraucherin wollte dann wissen, wie das funktioniert, da sie ja einen Vertrag habe. [...] Um die Strompreisbremse zu erhalten, wollte der Anrufer dann die Stromzählernummer. [...] Der Anrufer hat der Verbraucherin eine SMS geschickt: "Ihr Auftrag: [Tarif] von [Anbieter 2] GmbH für die Verbrauchsstelle ..., zur Zählernummer ... einrichten und Ihren aktuellen Stromvertrag kündigen.[...]" (FWN)

„Der Verbraucher berichtet, die [Anbieter] versuchte mit einer falschen Information, sie würden im Auftrag der Bundesregierung arbeiten und die Stromkunden unter den Rettungsschirm der Strompreisbremse stellen, da die Versorgungsunternehmen nicht die Preisbremse weitergeben, zu einem neuen Vertragsabschluss zu bewegen. Der Verbraucher hält es für eine Abzocke per Telefon und möchte darauf aufmerksam machen.“ (FWN)

Ungewollte Anbieterwechsel sind aus Sicht des vzbv unter den derzeit gegebenen Rahmenbedingungen der Energiepreiskrise ein besonderes Problem für betroffene Verbraucher:innen. Der Verlust des alten Energieversorgungsvertrages kann zu bedeutenden Mehrkosten im Neuvertrag führen. Bei einem ungewollten Anbieterwechsel ist eine Rückabwicklung und Rückkehr zum alten Vertrag für Verbraucherinnen unter Umständen nicht möglich oder mit einem erheblichen Mehraufwand verbunden.

III. SCHLUSSFOLGERUNGEN UND FORDE- RUNGEN

Bei der Auswertung der Fallmeldungen in Frühwarnnetzwerk und Verbraucheraufruf konnten verschiedenartige, in Kapitel 2 detailliert dargestellte Problemlagen identifiziert werden. Daraus leitet der vzbv folgende Forderungen ab:

1. UNKLARE FORMULIERUNGEN IN DEN PREISBREMSENGESETZEN MÜSSEN KORRIGIERT WERDEN

Verbraucher:innen sind mit Problemen konfrontiert, die in der Konstruktion der Preisbremsengesetze selber bereits angelegt sind. Dazu gehören etwa die gesetzlich festgesetzten, für Strom und Gas unterschiedlichen Zuständigkeiten und Zeiträume der Verbrauchsprognosen für die Festsetzung des Entlastungskontingents oder die nicht eindeutig geklärten Entlastungsansprüche bei Verbraucher:innen, die ihren Energieversorger zum 01.03.2023 gewechselt haben. Hinzu kommen in der Praxis ungeklärte Zuständigkeitsfragen zwischen Anbietern und Netzbetreibern.

Als Folge dieser handwerklichen Fehler und Ungenauigkeiten haben längst nicht alle Verbraucher:innen die durch die Preisbremsen gewollten Entlastungen erhalten. Letztendlich sollte es aber auch im Interesse der Bundesregierung liegen, dass die Gesetze zur Umsetzung der Preisbremsen so geschrieben sind, dass damit alle adressierten Menschen erreicht und in der vom Gesetzgeber gewünschten Form entlastet werden. Die entsprechenden Formulierungen sollten deshalb schnellstmöglich im Gesetz klar gestellt werden.

VZBV-FORDERUNG

Der vzbv fordert, dass die in den Preisbremsengesetzen enthaltenen Uneindeutigkeiten im Rahmen einer Klarstellung korrigiert werden. Dies umfasst insbesondere die Formulierungen zu den Verbrauchsprognosen, die Rechtslücke bei Verbraucher:innen, die zum 1. März 2023 ihren Energieversorger gewechselt haben und ungeklärte Zuständigkeiten zwischen Anbietern und Netzbetreibern.

2. BUNDESNETZAGENTUR MUSS EINHALTUNG GELTENDER VORSCHRIFTEN DURCHSETZEN

Eine zweite Kategorie von geschilderten Problemen betrifft die internen Abläufe bei den Energieversorgern, die den mit dem kurzen Umsetzungszeitraum der gesetzlichen Entlastungsmaßnahmen verbundenen Herausforderungen nicht immer gerecht werden konnten. Verbraucher:innen berichteten hier von falsch berechneten Abschlägen, Problemen mit den IT-Systemen und der fehlenden Möglichkeit, falsche oder überholte Verbrauchsprognosen dem geänderten Verbrauchsverhalten der Verbraucher:innen anzupassen. Hervorzuheben sind hier besonders die Meldungen von Verbraucher:innen, die von ihren Energieanbietern entweder gar keine Auskunft zur Umsetzung der Entlastungspakete oder sogar eine aktive Ankündigung einer nicht rechtzeitigen Umsetzung durch ihre Energieanbieter erhalten haben.

VZBV-FORDERUNG

Der vzbv fordert, dass Rechtsbrüche nicht ohne Konsequenzen bleiben dürfen. Die Bundesnetzagentur muss ihrer Funktion als Aufsichtsbehörde gerecht werden und die Einhaltung geltender Vorschriften durchsetzen.

3. VERBRAUCHER:INNEN MÜSSEN BESSER VOR UNTERGESCHOBENEN VERTRÄGEN GESCHÜTZT WERDEN

In der dritten Kategorie finden sich den Verbraucherzentralen bereits bekannte, immer wieder auch in anderen Zusammenhängen von Verbraucher:innen geschilderte Probleme, wie etwa ungewollte Anbieterwechsel, schwer erreichbare Kundenhotlines oder schlechter Kundenservice allgemein. Diese Probleme tauchen nicht wegen oder lediglich im Kontext der Entlastungspakete auf. Sie wiegen aber nach Einschätzung des vzbv für die in der Energiepreiskrise besonders belasteten Verbraucher:innen besonders schwer und widersprechen dem von der Bundesregierung angestrebten Ziel der Beruhigung und Entschärfung der Situation von Verbraucher:innen und Energiekund:innen.

Der vzbv hat sich bereits in der Vergangenheit zu ungewollten Anbieterwechseln im Energiesektor geäußert und zuletzt im Mai 2023 ein Forderungspapier mit möglichen Maßnahmen veröffentlicht.³⁶

VZBV-FORDERUNG

Der vzbv fordert Maßnahmen zum Schutz von Verbraucher:innen vor einem ungewollten Lieferantenwechsel im Bereich der Energielieferverträge. Dazu könnte die Einführung eines Rückabwicklungsprozesses für Energielieferverträge gehören.

³⁶ Vgl. vzbv: Verbraucher:innen vor untergeschobenen Verträgen schützen. vzbv veröffentlicht Stellungnahme zur Konsultation der Bundesnetzagentur, 09.05.2023.

IV. ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Frühwarnnetzwerk: Problemkategorien Entlastungspakete

Abbildung 2: Verbraucheraufruf: Problemkategorien Entlastungspakete