

Smart-Meter-Rollout

Probleme und Hindernisse aus Verbrauchersicht

12. Januar 2026

Verbraucherrelevanz

Technologien der Energiewende sind mittlerweile auch in privaten Haushalten verbreitet. Laut einer repräsentativen Befragung des Verbraucherzentrale Bundesverbands aus dem Jahr 2024¹ verfügten zum Befragungszeitpunkt 17 Prozent der bundesdeutschen Haushalte nach eigenen Angaben über eine Photovoltaik-Anlage und jeweils 8 Prozent der Haushalte über eine Wallbox beziehungsweise über eine Wärmepumpe. Wer zum Beispiel mit einer Wärmepumpe heizt oder – auch im Mietverhältnis – einen dynamischen Tarif nutzen möchte, profitiert vor allem mit dem Einbau eines Smart-Meters² von finanziellen Vorteilen.

Seit dem 1. Januar 2025 können Verbraucher:innen zudem von ihrem grundzuständigen Messstellenbetreiber den Einbau eines Smart-Meters innerhalb von vier Monaten ab Beauftragung verlangen³. Allerdings zeigen die Einzelfallschilderungen aus den Beratungsstellen der Verbraucherzentralen⁴, dass es bei der Umsetzung auf Seiten der beteiligten Marktakteure und der tatsächlichen Nutzungsmöglichkeit von Smart-Metern immer wieder zu Schwierigkeiten kommt.

¹ In einer repräsentativen Haushaltsbefragung wurden 1.001 in Privathaushalten in Deutschland lebende Energie(mit)entscheider:innen ab 18 Jahren mittels computergestützter Telefoninterviews (CATI) durch forsa im Zeitraum vom 11. bis 25. Juli 2024 befragt. Die statistische Fehlertoleranz liegt bei ± 3 Prozentpunkten in der Gesamtstichprobe.

² Bei einem Smart-Meter handelt es sich um ein intelligentes Messsystem, das heißt einen digitalen Stromzähler mit digitaler Anzeige, der den tatsächlichen Energieverbrauch misst und die Daten über ein Smart-Meter-Gateway in ein Kommunikationsnetz sendet.

³ Vgl. § 34 Abs. 2 Satz 2 Nr. 1 MsbG

⁴ Bei den Einzelfallschilderungen aus den Beratungsstellen der Verbraucherzentralen handelt es sich um ausführliche Beschreibungen besonders auffälliger Sachverhalte aus der Verbraucherberatung, die qualitativ ausgewertet werden können. Rückschlüsse auf die Häufigkeit des Vorkommens entsprechender Fälle in der Verbraucherberatung oder in der Gesamtbevölkerung sind nicht möglich.

Fallschilderungen von Verbraucher:innen

Die folgenden exemplarischen Fälle aus der Verbraucherberatung verdeutlichen, welchen Problemen Verbraucher:innen beim Smart-Meter-Rollout begegnen. Die Schilderungen der Betroffenen weisen darauf hin, dass noch technische Schwierigkeiten bei der praktischen Umsetzung bestehen und insbesondere die Kommunikation zwischen den Marktakteuren nach dem Einbau von Smart-Metern verbessert werden muss. Dadurch können Verbraucher:innen finanzielle Nachteile entstehen.

*„Ich wende mich an Sie, da es bei meinem Stromzähler [Anm.: Smart-Meter]⁵ zu anhaltenden Problemen kommt, die **trotz mehrfacher Hinweise an den Messstellenbetreiber bislang nicht behoben** wurden. Der Smart Meter wurde im September 2024 installiert und konfiguriert. Seitdem werden meine tatsächlichen Verbrauchsdaten jedoch nicht an meinen Stromlieferanten (...) übermittelt. Nach meinem Kenntnisstand wurde der Smart Meter zudem **bis heute nicht ordnungsgemäß beim zuständigen Netzbetreiber angemeldet**. Ich habe den Messstellenbetreiber schriftlich aufgefordert, die Datenübermittlung unverzüglich sicherzustellen. Bislang erfolgte keine Korrektur. Da ich ohne die korrekten Messdaten keine ordnungsgemäße Abrechnung [habe], bekomme ich **völlig überteuerte Abrechnungen und monatliche Abschlaganpassungen** von meinem Stromlieferant (...).“*

(Meldung bei Verbraucherzentrale am 9.12.2025)

*„Der Verbraucher hat im Februar 2025 eine Wärmepumpe installieren lassen. Ein neuer Zähler [Smart-Meter] wurde auch im Februar 2025 eingebaut. **Bis zum heutigen Tage wurde der Zähler vom Netzbetreiber nicht angemeldet**, sodass der Verbraucher keinen Vertrag abschließen kann und somit in die **teure Grundversorgung** muss.“*

(Meldung bei Verbraucherzentrale am 5.11.2025)

„(...) Als Privatkunde, der als E-Auto Vielfahrer einen jährlichen Stromverbrauch von über 7.000 kWh aufweist, habe ich seit Anfang 2025 ja das Recht auf den Tausch des Stromzählers in einen Smartmeter. Diesen habe ich im Frühjahr beantragt und im Juli dann auch verbaut bekommen (wir wohnen in einer Mietwohnung). Auch habe ich im Frühjahr dieses Jahres meinen Stromanbieter gewechselt, da der neue (...) [Stromlieferant] schon länger einen dynamischen Stromtarif anbietet. Mein jetziger Tarif bei (...) [dem Stromlieferanten] wandelt sich automatisch in einen dynamischen Stromtarif, sobald der Messstellenbetreiber, (...), die Messung in eine registrierende Leistungsmessung umgestellt

⁵ Zitate von Verbraucher:innen wurden im gesamten Text gegebenenfalls orthografisch und/oder grammatikalisch korrigiert. Namen und – soweit möglich – Produktbezeichnungen von Anbietern wurden entfernt. Die wichtigsten Informationen wurden hervorgehoben. Darüber hinausreichende Änderungen wurden nicht vorgenommen.

*hat. Im September 2025 habe ich schriftlich bei dem Messstellenbetreiber nachgefragt, wann ich mit der Umstellung von SLP auf RLM rechnen kann. Nach weiteren zwei Wochen, habe ich schriftlich daran erinnert, dass eine Antwort noch aussteht (...). **Stand heute habe ich noch immer keine Antwort erhalten und bezahle (...) jeden Monat ca. 100€ mehr an Stromkosten als es mit dem dynamischen Stromtarif der Fall wäre.** Seit Beginn dieses Jahres habe ich das Recht auf einen dynamischen Stromtarif, kann diesen aber nicht nutzen, da der Messstellenbetreiber seit der Beantragung bis heute, 8 Monate, die Umstellung nicht schafft.“*

(Meldung bei Verbraucherzentrale am 30.10.2025)

*„Ich habe eine große PV-Anlage (11,1 KW Peak), ein Elektro-Auto mit hauseigenem Ladeanschluss und seit 03/2025 zusätzlich eine Wärmepumpe, so dass ich mich Anfang des Jahres mit der Bitte um Installation eines Smart-Meters an (...) [den Netzbetreiber] gewendet habe. Tatsächlich wurde dieses Ende März 2025 auch in unseren Stromkasten eingebaut. Zum Abschied wurde mir noch zugeworfen, dass in wenigen Wochen auch eine zugehörige App käme. Allerdings habe ich bis heute (seit also inzwischen 6 Monaten) keine weiteren Informationen mehr von (...) [dem Netzbetreiber] erhalten. Alle meine Anfragen zu einer App bzw. dem weiteren Vorgehen wurden nicht beantwortet und **auch mein Stromlieferant (...) hat noch keine Information erhalten, dass bei mir ein Smart Meter mit Wärmepumpe installiert ist (...).** Meine letzte (verzweifelte) E-Mail an (...) [den Netzbetreiber] (s.u.) wurde **erneut nicht beantwortet:** (...) Leider ist auch mein Stromlieferant (...) immer noch nicht in Kenntnis gesetzt worden, dass ich einen smarten Messzähler habe, so dass er die Kombination mit Wärmepumpe bei der **Reduktion der Netzentgelte (Modul 1 bzw. Modul 3) nicht berücksichtigen kann.**“*

(Meldung bei Verbraucherzentrale am 20.09.2025)

*„Am 03.02.2025 wurde durch (...) [den Messstellenbetreiber] ein Stromzählerwechsel [Einbau eines Smart-Meters] durchgeführt. Der zuständige Netzbetreiber (...) teilte mir jedoch mit, dass **bis heute keine Meldung über den Zählerwechsel** eingegangen ist. (...) [Der Messstellenbetreiber] kann keinen Nachweis einer erfolgten Meldung vorlegen und verweist lediglich auf interne Abläufe. Dadurch besteht die Gefahr, dass mir **Kosten und Rückforderungen** entstehen, da beim Netzbetreiber weiterhin der alte Zähler als aktiv geführt wird. Trotz mehrfacher schriftlicher Aufforderung weigert sich (...) [der Messstellenbetreiber], den Vorgang zu klären oder nachzumelden.“*

(Meldung bei Verbraucherzentrale am 20.10.2025)

*„Ich habe Ende 2024 bei (...) [dem Stromlieferanten/ Messstellenbetreiber] einen Stromvertrag abgeschlossen, der im April 2025 begonnen hat. Das besondere dieses Vertrags ist die Möglichkeit, **zwischen 0 Uhr und 5 Uhr mit einem sehr günstigen Strompreis von weniger als 22 ct laden zu können**, was für mich als Besitzer eines E-*

Autos interessant ist. Diese Möglichkeit **erfordert allerdings den Einbau eines Smartmeters**, der auch über (...) [den Stromlieferanten/ Messstellenbetreiber] bezogen wird. Der Smartmeter wurde dann auch frühzeitig (vor Vertragsbeginn) eingebaut. (...) [Der Stromlieferant/ Messstellenbetreiber] teilte mir mit, dass dieser spätestens 8 Wochen nach dem Einbau bei dem Netzbetreiber (...) registriert sein würde, so dass ich den günstigen Nachtarif nutzen könne. Mittlerweile sind 6 Monate (!) vergangen und der **Smartmeter ist noch immer nicht registriert**. Ich habe diverse telefonische und schriftliche Rückfragen bei (...) [dem Stromlieferanten/ Messstellenbetreiber] gestellt und wurde **immer wieder vertröstet**. Auch direkt bei (...) [dem Netzbetreiber] habe ich nachgefragt, aber auch dort ohne Erfolg."

(Meldung bei Verbraucherzentrale am 08.09.2025)

„Ich bin seit Juli 2024 Stromkunde bei (...) [dem Stromlieferanten]. Eigentlich hätte ich zum 30.04. dieses Jahres [2025] eine **Abrechnung erhalten müssen und somit auch Geld erstattet bekommen**. Seit August 2024 habe ich einen **smarten Stromzähler**, der über (...) [den Netzbetreiber] die Zählerstände an (...) [den Stromlieferanten] übermitteln soll. Das hat aber Ende Februar, März und April dieses Jahres [2025] **nicht geklappt**. (...) [Der Stromlieferant] akzeptiert keine manuelle Meldung, sondern beharrt darauf, dass (...) [der Netzbetreiber] ihnen die Daten liefern müsste. Da tut sich aber nichts (Ich habe selbst mit (...) [dem Netzbetreiber] mit meiner Solaranlage ein Problem und warte da schon seit 3 Jahren (!) auf eine Rückmeldung. Mir wurde da im Sommer gesagt: Wir haben 50.000 unbeantwortete Mails ...)."

(Meldung bei Verbraucherzentrale am 13.11.2025)

„(...) Im Februar 2024 wurde uns dann von (...) [dem Messstellenbetreiber] ein Smartmeter mit Mobilfunk installiert. Ende Juni 2024 wurde uns für die "erfolgreiche" Installation wie abgesprochen eine Rechnung über 300 € gestellt, die wir auch bezahlt haben. Seitdem ist der **Smartmeter jedoch nicht operabel**. Weder habe ich selbst Zugriff auf die Daten noch hat es (...) [der Stromlieferant]. Seit März 2024 konnten **nur noch Abschlagszahlungen** gestellt werden. Telefonische **Kontaktversuche** waren gänzlich **erfolglos**. Kontaktversuche per E-Mail wurden ganz sporadisch aber **lediglich vertröstend** beantwortet.“

(Meldung bei Verbraucherzentrale am 11.08.2025)

Fazit:

Die Einzelfallschilderungen machen deutlich, dass der Smart-Meter-Rollout weiterhin von technischen Problemen und mangelnder Kommunikation zwischen den Marktakteuren geprägt ist. Für Verbraucher:innen kann dies zu erheblichen Verzögerungen, Unsicherheiten und finanziellen Nachteilen führen. Besonders kritisch ist, dass Smart-Meter häufig über Monate oder Jahre hinweg nicht funktionsfähig sind und Betroffene kaum nachvollziehen können, wo der Prozess ins Stocken gerät. Die Beispiele machen daher klar, dass vor allem die Registrierung und

das Zusammenspiel der Marktakteure dringend verbessert werden müssen, damit Smart-Meter ihren Nutzen für Verbraucher:innen entfalten können.

Impressum

Herausgegeben von:

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
Rudi-Dutschke-Straße 17, 10969 Berlin

T +49 30 25800-0

MBEnergie@vzbv.de

vzbv.de

Für den Inhalt verantwortlich:

Marktbeobachtung Energie

Stand:

1/2026

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister und im europäischen Transparenzregister registriert. Sie erreichen die entsprechenden Einträge [hier](#) und [hier](#).