



MARKTWÄCHTER
ENERGIE



verbraucherzentrale

IN DIE KRISE GERATENE ENERGIELIEFERANTEN

Eine Untersuchung des Marktwächters Energie – Dezember 2019

VORWORT

Dieser Bericht wurde im Rahmen des Projekts Marktwächter Energie der Verbraucherzentralen und des Verbraucherzentrale Bundesverbandes e. V. verfasst, dessen Mittelbewilligung durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) sich über den Zeitraum vom 1. Januar 2019 bis zum 31. Dezember 2019 erstreckte.

Beteiligte Verbraucherzentralen:

- Hamburg
- Sachsen-Anhalt
- Baden-Württemberg

INHALT

ABBILDUNGSVERZEICHNIS	5
1. ZUSAMMENFASSUNG	6
2. EINLEITUNG	7
3. METHODISCHES VORGEHEN	10
3.1. Sektoranalyse	10
3.2. Online-Umfragen	10
3.2.1. Umfrage unter Beratungskräften der Verbraucherzentralen	11
3.2.2. Umfrage unter Wechseldienstleistern	11
3.3. Auswertung des Frühwarnnetzwerks	13
3.4. Experten-Interviews	13
4. AUSWERTUNG DER ONLINE-UMFRAGEN	16
4.1. Auswertung Online-Umfrage Rechtsberater der Verbraucherzentralen	16
4.1.1. Aufstellung möglicher Vorgehensweisen	16
4.1.2. Ranking der „TOP-5“-Vorgehensweisen	16
4.1.3. Chancen der Verbraucher	18
4.1.4. Verbesserungsvorschläge für Position 1 (verzögerte Auszahlung bestehendes Guthaben)	19
4.1.5. Verbesserungsvorschläge für Position 2 (verzögerte Bonuszahlungen)	19
4.1.6. Verbesserungsvorschläge Position 3 (verzögerte Berechnung von Guthaben)	20
4.1.7. Verbesserungsvorschläge Position 4 (Abschlags erhöhungen)	20
4.1.8. Verbesserungsvorschläge Position 5 (verzögerte Jahresrechnung)	20
4.1.9. Allgemeine Fragen an alle Berater	21
4.2. Fazit Auswertung Umfrage Rechtsberater der Verbraucherzentralen	22
4.3. Auswertung Online-Umfrage Wechseldienstleister	23
4.3.1. Bewertungen der gelisteten Energielieferanten	23
4.3.2. Einzelne Bewertungsfaktoren	23
4.3.3. Informationsweitergabe an Verbraucher vor Vertragsschluss	24
4.3.4. Anzeichen einer Krise	26
4.3.5. Maßnahmen zum Schutz der Kunden	26
4.3.6. Weitere Anregungen zum Thema Krise und/oder Insolvenzen von Energielieferanten	26
4.4. Fazit Auswertung Umfrage Wechseldienstleister	27
5. FALLSTUDIEN: BEV UND E:VEEN	28
5.1. Auswertung Fallbeschwerden BEV	29
5.1.1. Preiserhöhung	29
5.1.2. Kontakt zum Unternehmen	30
5.1.3. Bonus	31
5.1.4. Guthaben	31
5.1.5. Jahres- und Schlussrechnungen	32

4 | Inhalt

5.2. Auswertung Fallbeschwerden e:veen	32
5.2.1. Untergeschobener Vertrag	32
5.2.2. Guthaben	33
5.2.3. Jahres- und Schlussrechnung	33
5.2.4. Abschläge	34
5.2.5. Kontakt	34
5.3. Fazit Auswertung BEV und e:veen	34
6. GEGENÜBERSTELLUNG DER ERGEBNISSE AUS DEN ONLINE-UMFRAGEN UND FALLSTUDIEN	36
7. AUSWERTUNG EXPERTEN-INTERVIEWS	37
7.1. Auswertung: Bundesnetzagentur	37
7.1.1. Krisenanzeichen von Energielieferanten	37
7.1.2. Beschwerden und aggressive Preisstrategien als mögliche Anzeichen einer Insolvenz?	38
7.1.3. Verbraucherschutz im Fall einer möglichen Krise	38
7.2. Fazit Experten-Interview mit der Bundesnetzagentur	39
7.3. Auswertung: Vergleichsportale	40
7.3.1. Experten-Interview CHECK24	40
7.3.2. Online-Recherche Verivox	43
7.4. Fazit Experten-Interview CHECK24 sowie Online-Recherche Verivox	44
8. SCHLUSSBETRACHTUNG	45
9. LITERATURVERZEICHNIS	47

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

1	Der Strompreis für Haushalte (in Euro-Cent pro Kilowattstunde und Anteile in Prozent) für die Jahre 2006 bis 2019 (Quelle: BDEW Bundesverband der Energie und Wasserwirtschaft e. V.)	8
2	Online-Umfrage Rechtsberater – Ranking der Anzeichen einer Unternehmenskrise anhand der Vorgehensweise	16
3	Online-Umfrage Rechtsberater – Einstufung der Verbraucherchancen sich gegen Vorgehensweisen zu wehren	18
4	Online-Umfrage Wechseldienstleister – Bewertungsfaktoren	24
5	Online-Umfrage Wechseldienstleister – Anzeichen für eine kritische Situation beim Energielieferanten	25

1. ZUSAMMENFASSUNG

Mit Teldafax, FlexStrom, Care-Energy, Bayerische Energieversorgungsgesellschaft mbH, e:veen Energie eG, energycoop eG haben in der letzten Zeit bereits einige Energielieferanten einen Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens stellen müssen. Verbraucherinnen und Verbraucher¹ verlieren im Insolvenzfall oft Geld, da Boni oder Guthaben nicht mehr oder nur noch zu geringen Anteilen ausgezahlt werden. Auch die Chance auf eine spätere Erstattung ist gering und erfordert einen langen Atem von den betroffenen Verbrauchern. Häufig geht einer Insolvenz eine Unternehmenskrise voraus. Aber gibt es bestimmte Vorgehensweisen, an denen Verbraucher eine Krise des Unternehmens erkennen können?

Die vorliegende Untersuchung des Marktwächters Energie (EMW) der Verbraucherzentralen und des vzbv kommt zum Ergebnis, dass es keine eindeutige beziehungsweise singuläre Vorgehensweise von Energielieferanten gibt, anhand derer Verbraucher eine Krise mit an Sicherheit grenzender Wahrscheinlichkeit ausmachen können. Jeder Krisenverlauf und die zur Abwendung der Krise eingeleiteten Maßnahmen können sich unterscheiden.

Verbraucher, die von einer Krise bedrohte Anbieter meiden möchten, sollten Kundenbewertungen und Informationen zum Anbieter insbesondere auf das Vorliegen der folgenden Vorgehensweisen hin überprüfen:

- Verbrauchern wird am Telefon oder an der Haustür ein Vertrag untergeschoben,
- Abschlagserhöhungen werden in der laufenden Abrechnungsperiode eingefordert, obwohl zum Beispiel der Strom- und/oder Gaszähler nicht abgelesen wurde,
- vereinbarte Boni des Kunden werden (trotz mehrfachen Anmahns durch Verbraucher) nicht ausgezahlt,
- Jahres- und Schlussrechnungen werden nicht fristgerecht erstellt,
- Jahresabrechnungen mit (voraussichtlichem) Gut-

1 Die im weiteren Text gewählte männliche Form bezieht sich immer zugleich auf Personen aller Geschlechter. Wir bitten um Verständnis für den weitgehenden Verzicht auf Mehrfachbezeichnungen zugunsten einer besseren Lesbarkeit des Texts.

- haben werden verzögert oder gar nicht erstellt,
- bestehende Guthaben des Kunden werden (trotz mehrfachen Anmahns durch Verbraucher) nicht ausgezahlt,
- der Energielieferant ist telefonisch und schriftlich nur schwer zu erreichen, Beschwerden werden ausgesessen, ignoriert,
- es werden (unwirksame) versteckte Preiserhöhungen vorgenommen.

Von außen betrachtet² kann aber aus einzelnen Vorgehensweisen kein zuverlässiger Rückschluss auf eine Krise gezogen werden, da sich hierunter auch (technische) Probleme im Unternehmensablauf verbergen könnten. Die oben angeführten Vorgehensweisen müssen daher nicht zwingend auf eine Krise hinweisen.

Aus den Untersuchungsergebnissen des EMW lässt sich aber ableiten, dass ein gleichzeitiges Auftreten von mehreren der oben angeführten Vorgehensweisen ein Indikator für eine Krise eines Energielieferanten sein könnte. Gerade das gleichzeitige Auftreten von Vorgehensweisen, die monetäre Aspekte aufweisen – also Verbraucher infolge der Vorgehensweisen der Unternehmen Gelder nicht oder verzögert ausgezahlt bekommen – kann ein Krisenindikator sein.

Diesbezüglich relevante Informationen über Anbieter und deren Kundenverhalten können Verbraucher unter anderem bei den Verbraucherzentralen, dem Bund der Energieverbraucher, auf den Internetseiten von Wechseldienstleistern sowie aus den Nutzerbewertungen der Vermittlungsportale erhalten.

Konkrete Handlungsempfehlungen für Verbraucher sowie Antworten auf häufige Fragen und praktische Tipps zu dem Thema finden sich unter www.verbraucherzentrale.de. Auch alle bundesweiten Beratungsstellen sind dort verzeichnet.

2 „Von außen betrachtet“ meint hier und im Folgenden unternehmensextern, d. h. aus der Sicht von Dritten, die keinen direkten Einblick in die internen Unternehmensabläufe haben.

2. EINLEITUNG

Vor mehr als 20 Jahren wurden die Energieversorgermonopole abgeschafft, seitdem existiert in Deutschland ein liberalisierter Strom- und Gasmarkt. Energieversorgungsunternehmen erwirtschaften ihre Gewinne üblicherweise mit der Erzeugung von und dem Handel mit Energie, mit ihren Netzen und mit ihrem Servicegeschäft. Dabei wird der Energiemarkt von wenigen großen Unternehmen dominiert. Der übrige Teil ist stark fragmentiert und überwiegend durch kommunale und städtische Energieversorgungsunternehmen geprägt.³

Im Zuge der Energiewende und der Neuausrichtung der Energiewirtschaft hat die Kreditwürdigkeit vieler deutscher Energieversorgungsunternehmen abgenommen. Rund 20 Prozent der Unternehmen verfügen (Stand: 2018) nicht über eine sehr gute oder gute Bonität.⁴ Der Gewinn⁵ dieser Unternehmen hat sich im letzten Jahrzehnt von durchschnittlich 20 Prozent auf sechs Prozent verringert. Zudem wird der Verschuldungsgrad vieler Versorger als beunruhigend hoch eingeschätzt.⁶

Neben der im Zuge der Energiewende erfolgten Abkehr von fossilen Energieträgern und dem Trend zu nachhaltiger Energieversorgung werden als Ursache für diese Entwicklung auch die veränderten Kundengewohnheiten gesehen.⁷ So ermöglicht zum Beispiel die fortschreitende Digitalisierung Kunden zum Ende der Vertragslaufzeit mithilfe von Online-Diensten schnell den Anbieter zu wechseln. Dabei können sie unter einer Vielzahl von Anbietern wählen.⁸

Bei der Suche nach einem geeigneten Energieanbieter greifen Verbraucher auch auf Wechseldienstleister und Vergleichsportale zurück. Über diesen Weg wird fast jeder vierte Energieversorgungsvertrag von Haushaltskunden abgeschlossen.⁹ Für Energieanbieter scheint sich der Vertrieb über Vergleichsportale daher zu loh-

nen.¹⁰ Auf diesen werben Anbieter Neukunden häufig mit Rabatten und (Neukunden-)Boni.¹¹ Durch diese vergünstigten Angebote gelingt es ihnen, auf den vorderen Plätzen der Portale zu landen, da diese in der Regel nach dem Preis ranken. Gerade die günstigen Tarife sind im Fokus der wechselwilligen Verbraucher. Denn der Preis ist immer noch das Hauptauswahlkriterium beim Versorgerwechsel, wobei der Kundenservice zunehmend an Bedeutung gewinnt.¹²

Der Strompreis für Privatverbraucher verharrte in den letzten dreizehn Jahren allerdings auf einem hohen Preisniveau, wie Abb. 1 zeigt.¹³

Mitursächlich für die hohen Strompreise sind die Entwicklungen von Steuern, Abgaben und Umlagen, die private Verbraucher zusätzlich zum eigentlichen Strompreis zahlen müssen. Die Stromversorger haben dabei einen eher geringen Einfluss auf den Preis des Stroms, den sie liefern. Denn knapp 80 Prozent des Strompreises machen Steuern, Abgaben, Umlagen oder Netzentgelte aus, die der Versorger an den Staat oder die Netzbetreiber weitergeben muss. Das heißt, die Stromanbieter können lediglich rund 20 Prozent des Strompreises durch Energiebeschaffung, Vertrieb und Marge aktiv beeinflussen.¹⁵

3 Vgl. Henzelmann (2018): Energiewirtschaft, Neue Geschäftsmodelle gesucht. In: Sturmtief voraus? Wo Unternehmen trotz guter Konjunktur mit sektoralen Krisen rechnen müssen, Roland Berger Focus.

4 Vgl. Henzelmann (2018).

5 EBITDA-Marge (Gewinn vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen).

6 Vgl. Henzelmann (2018).

7 Ebd.

8 Im bundesweiten Durchschnitt können Haushaltskunden in ihrem Netzgebiet zwischen 98 Gaslieferanten und 124 Stromlieferanten wählen, vgl. Bundesnetzagentur (2019): Monitoringbericht 2018. S. 9, 335.

9 Bundesnetzagentur (2019): Monitoringbericht 2018. S. 478.

10 So wurden im Jahreszeitraum 2016 bis Oktober 2017 ca. 3,5 Mio. Energieverträge (Strom und Gas) über Vergleichsportale vermittelt, vgl. Bundeskartellamt (2019): Sektoruntersuchung Vergleichsportale. Erschienen im April 2019. S. 24.

11 Ob sich Bonus-Tarife für Verbraucher finanziell rentieren, sie ausreichend über die Bedingungen der Inanspruchnahme des Bonus informiert werden, sowie das Verhalten von Energieversorgungsunternehmen nach Vertragsschluss hat der EMW in einer weiteren vertiefenden Marktanalyse untersucht, vgl. Marktwächter Energie (2019): Bonustarife auf dem Energiemarkt. Veröffentlichung für Dezember 2019 geplant.

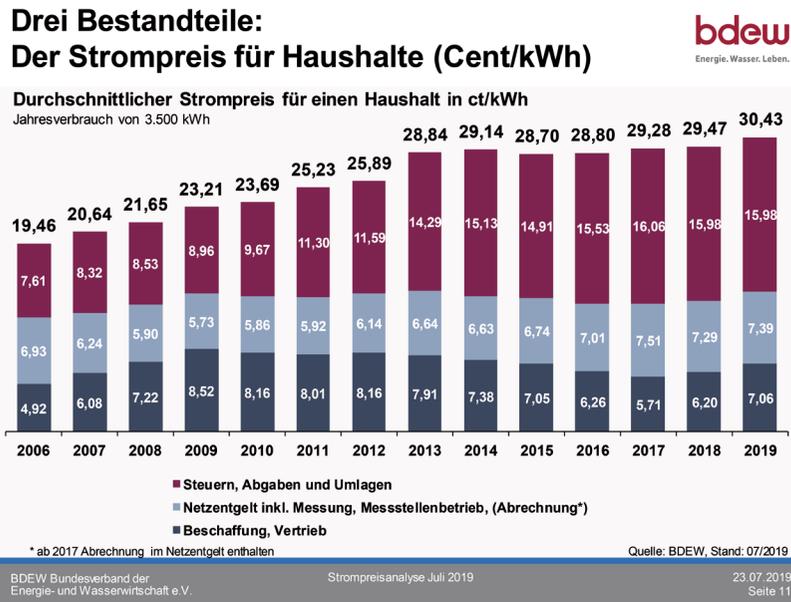
12 Kreuzer Consulting GmbH (2019): Vertriebskanalstudie Energie 2019. In: Onvista Mein Finanzportal. Erschienen am 17.07.2019. URL: <https://www.onvista.de/news/ots-kreuzer-consulting-gmbh-insolvenzweil-bei-energieversorgern-fuehrt-255665747>; Abruf am 14.08.2019.

13 Die Entwicklung der durchschnittlichen Gaspreise wird von der Bundesnetzagentur in den letzten Jahren als stabil eingestuft, vgl. Bundesnetzagentur (2019): Monitoringbericht 2018. S. 448.

14 BDEW Bundesverband der Energie und Wasserwirtschaft e. V (2019): Strompreis für Haushalte. In: BDEW-Strompreisanalyse Juli 2019: Haushalte und Industrie. URL: https://www.bdew.de/media/documents/190723_BDEW-Strompreisanalyse_Juli-2019.pdf; Abruf am 25.10.2019.

15 Die Entwicklung der durchschnittlichen Gaspreise wird von der Bundesnetzagentur in den letzten Jahren als stabil eingestuft, vgl. Bundesnetzagentur (2019): Monitoringbericht 2018. S. 279.

1 DER STROMPREIS FÜR HAUSHALTE (IN EURO-CENT PRO KILOWATTSTUNDE UND ANTEILE IN PROZENT) FÜR DIE JAHRE 2006 BIS 2019 (QUELLE: BDEW BUNDESVERBAND DER ENERGIE UND WASSERWIRTSCHAFT E. V.)¹⁴



Der harte Kampf um Marktanteile führte schon bei einigen Anbietern zu finanziellen Schwierigkeiten. Mit Teldafax, FlexStrom, Care-Energy, Bayerische Energieversorgungsgesellschaft mbH, e:veen Energie eG, energycoop eG haben in der letzten Zeit einige Energielieferanten einen Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens¹⁶ stellen müssen. Für Verbraucher kann die Insolvenz des Energieversorgungsunternehmens mit finanziellen Einbußen verbunden sein, da Boni oder Guthaben nicht mehr oder nur noch zu geringen Anteilen ausgezahlt werden. Auch die Chance auf eine spätere

¹⁶ Das Insolvenzverfahren dient dazu, die Gläubiger eines Schuldners zu befriedigen, indem das gesamte Vermögen verwertet und der Erlös verteilt oder in einem Insolvenzplan eine abweichende Regelung insbesondere zum Erhalt des Unternehmens (Veräußerung, Sanierung) getroffen wird. Allgemeiner Grund zur Eröffnung ist die Zahlungsunfähigkeit, beim Antrag des Schuldners auch die drohende Zahlungsunfähigkeit, d.h. wenn der Schuldner voraussichtlich nicht in der Lage sein wird, die bestehenden Zahlungsverpflichtungen im Zeitpunkt ihrer Fälligkeit zu erfüllen, Groh in Creifelds kompakt Rechtswörterbuch.

Erstattung ist gering und erfordert einen langen Atem von den betroffenen Verbrauchern.¹⁷

Um sich vor den finanziellen Folgen einer Insolvenz eines Energielieferanten zu schützen, sollten Verbraucher krisenbedrohte Anbieter meiden. Doch kann eine Krise¹⁸ beim Energielieferanten von außen, das heißt

¹⁷ Bei der Insolvenz des Anbieters Teldafax hatte insbesondere die Bezahlung per Vorkasse zu erheblichen Verlusten bei Verbrauchern geführt. Dies hatte anschließend Änderungen auf den Seiten der Vergleichsportale zur Folge. Vorkasse und Kauttionen sind seitdem nicht mehr voreingestellt, vgl. Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (2018): 20 Jahre Strommarkt. Erschienen im Mai 2018. URL: <https://www.verbraucherzentrale.nrw/sites/default/files/2018-05/20-Jahre-Strommarkt.pdf>; Abruf am 22.10.2019.

¹⁸ Der Begriff Krise ist nicht legal definiert. Laut Duden ist hierunter eine schwierige Lage, Situation, Zeit (die den Höhe- und Wendepunkt einer gefährlichen Entwicklung darstellt) zu verstehen. Eine Unternehmenskrise liegt vor, wenn das Unternehmen auf der Kippe steht: entweder noch unbemerkt, bereits absehbar oder ganz akut. Dabei wird zwischen Strategie-, Erfolgs- und Liquiditätskrisen unterschieden. Ein Instrument für die schnelle Selbstdiagnose von Unternehmen ist die sogenannte Früherkennungstreppe. Sie soll dem Unternehmen bei der Ermittlung des individuell dringendsten Handlungsbedarfs unterstützen, vgl. BMWI (2019): Gründer Zeiten 13 – Krisenmanagement. Erschienen im Juli 2019.

von Verbrauchern, erkannt werden? Und falls ja, an welchen Merkmalen und Vorgehensweisen ließe sich die Krise gegebenenfalls festmachen?

Die vertiefende Marktanalyse des EMW hat das Ziel, einen ersten Einblick in das Thema zu gewähren und ist als Diskussionsanstoß innerhalb dieses umfangreichen Themenkomplexes zu verstehen. Es wird daher ausdrücklich kein Anspruch auf Vollständigkeit erhoben: Eine Berechnung des volkswirtschaftlichen Schadens, der von in Krisen geratenen Energielieferanten verursacht wird, erfolgt nicht. Ebenso nimmt die Untersuchung ausschließlich die Problemlage auf dem Strom- und Gasmarkt in den Blick. Aspekte, die sich aus einer Krise ergeben können, zum Beispiel eine spätere Insolvenz des Energielieferanten und die damit einhergehenden rechtlichen Probleme, sind ebenfalls nicht Gegenstand dieser Untersuchung.

Mithilfe der vom Marktwächter Energie der Verbraucherzentralen und des vzbv bereitgestellten Informationen sollen Verbraucher vielmehr für mögliche Anzeichen einer Krise des Energielieferanten sensibilisiert werden. Die Informationen können Verbraucher auch dabei unterstützen, seriöse von unseriösen Anbietern zu unterscheiden.

Des Weiteren sollen die gewonnenen Erkenntnisse an Politik und Aufsichtsbehörden weitergegeben werden. Gegebenenfalls kann somit auch ein Dialog zwischen allen Beteiligten – auch unter Einbeziehung der Energielieferanten sowie der Vergleichs- und Wechselportale – angestoßen werden.

3. METHODISCHES VORGEHEN

Um zu erfahren, woran Verbraucher eine sich anbahnende Krise eines Energielieferanten erkennen können, wählte der EMW ein mehrstufiges Untersuchungsdesign. Zum einen wurden Online-Umfragen unter Rechtsberatern der Verbraucherzentralen und unter Wechseldienstleistern durchgeführt. Dabei sollten Erkenntnisse über mögliche Krisenindikatoren aus der Perspektive beider Akteursgruppen ermittelt werden. Zum anderen wurden die ins Frühwarnnetzwerk der Marktwächter gemeldeten Verbraucherbeschwerden über Anbieter, die kürzlich einen Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahren gestellt haben, exemplarisch ausgewertet. Dies betraf die Anbieter Bayerische Energieversorgungsgesellschaft mbH (BEV) und die e:veen Energie eG (e:veen).¹⁹ Die Auswertung von Fallbeispielen erfolgte, um mögliche Muster und Indikatoren in der Vorgehensweise aufzudecken. Schließlich wurden Experten-Interviews mit Vertretern der Bundesnetzagentur und der CHECK24 Vergleichsportale Energie GmbH (CHECK24) durchgeführt. Im Fokus dieser Interviews stand unter anderem, wie diese Akteure den Begriff Krise definieren, ab wann Maßnahmen zum Schutz von Verbrauchern eingeleitet und welche konkreten Maßnahmen dabei veranlasst werden.

3.1. SEKTORANALYSE

Im Vorfeld der Untersuchungen führte der EMW eine sogenannte Sektoranalyse²⁰ durch. Hierbei wurden ausschließlich Informationen berücksichtigt, die frei über das Internet verfügbar waren. Die dabei gewonnenen Erkenntnisse flossen in die Formulierung der Umfragen, in die Experten-Interviews sowie in die Gesamtauswertung mit ein.

¹⁹ Zum Zeitpunkt der Insolvenzen von Teldafax, FlexStrom und Care-Energy war der EMW und damit auch das Frühwarnnetzwerk noch nicht aktiv. Zu diesen und weiteren Anbietern – die einen Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahren gestellt haben – lagen keine oder nicht ausreichende Fallbeispiele von Verbraucherbeschwerden vor, um diese entsprechend den Vorgaben des Untersuchungsdesigns berücksichtigen zu können. Die exemplarische Fallauswertung konzentrierte sich daher auf die Anbieter e:veen und BEV.

²⁰ Zusammenfassung bekannter Ergebnisse über ein Thema, die vor allem auf publizierten Berichten basiert, aber auch weiterführende Informationen (z. B. Gespräche mit relevanten Akteuren für das Thema) einbezieht.

3.2. ONLINE-UMFRAGEN

Ein Teil der Empirie zur vorliegenden Untersuchung basiert auf Online-Umfragen unter zwei für das Untersuchungsthema relevanten Akteursgruppen: Beratungskräfte der Verbraucherzentralen sowie Anbieter von Wechseldienstleistungen auf dem Strom- und Gasmarkt – im Folgenden „Wechseldienstleister“ genannt.

3.2.1. Umfrage unter Beratungskräften der Verbraucherzentralen

Beratungskräfte in den Verbraucherzentralen der Bundesländer kommen im Rahmen der Verbraucherberatung regelmäßig mit dem Thema „Krisen von Unternehmen“ in Berührung. Um die dabei gesammelte Erfahrung und Expertise in diese Untersuchung einfließen zu lassen, wurde mithilfe des Umfragetools *LimeSurvey* eine Online-Umfrage durchgeführt, an der sich potenziell alle Beratungskräfte der Verbraucherzentralen (Grundgesamtheit) beteiligen konnten. Für die Teilnahme wurde an die Vorstände und Geschäftsführer der 16 Verbraucherzentralen ein Befragungslink zur Weiterleitung an die Beratungskräfte versandt.

Im Zeitraum vom 24.06.2019 bis 01.08.2019 haben insgesamt 92 Beratungskräfte aus 13 Verbraucherzentralen an der Umfrage teilgenommen und den Fragebogen komplett beantwortet.

**METHODENSTECKBRIEF****Untersuchungsmethode:**

Online-Umfrage

Vorgehen:

Online-Befragung mithilfe eines standardisierten Fragebogens über das Befragungstool *LimeSurvey*; Versand eines offenen Teilnahmelinks per E-Mail an die 16 Vorstände und Geschäftsführer der Verbraucherzentralen mit Bitte um Weiterleitung an die Energierechtsbeziehungsweise Rechtsberater

Erhebungszeitraum:

24.06.2019 bis 01.08.2019

Grundgesamtheit:

Beratungskräfte der Verbraucherzentralen

Nettostichprobe:

92 Beratungskräfte aus 13 Verbraucherzentralen

Von diesen 92 Beratungskräften haben 78 bei der Einstiegsfrage angegeben, (auch) zum Energierecht zu beraten. 13 Beratungskräfte haben dies verneint, in einem Fall wurde hierzu keine Angabe gemacht. Bestimmte Fragen der Online-Umfrage richteten sich nur an die 78 Energierechtsberater, da diese einen spezifischen Bezug zum Energiemarkt haben. Von Interesse waren aber auch die Einschätzungen und Erfahrungen der Beratungskräfte aus anderen Marktbereichen. Einige Fragestellungen richteten sich daher sowohl an Energierechtsberater als auch an jene Verbraucherberater, die keinen Beratungsschwerpunkt im Energierecht angegeben hatten.

3.2.2. Umfrage unter Wechseldienstleistern

Online-Wechseldienstleister bieten eine Schnittstellenfunktion zwischen Verbrauchern und Anbietern an. In jüngerer Vergangenheit sind diese als weiterer Marktteilnehmer auf dem Energiemarkt in Erscheinung

getreten. Die Dienstleistung von Wechseldienstleistern besteht darin, Verbraucher bei der Auswahl eines neuen Energielieferanten zu unterstützen und dabei – falls gewünscht – den Wechselprozess vollständig zu übernehmen. Dabei bieten die Dienstleister auch Pakete an, bei denen die Preise der Energielieferanten langfristig überwacht und bei Bedarf Anbieterwechsel vorgeschlagen und/oder eingeleitet werden, um so die Preise für die Kunden kontinuierlich zu optimieren.

**METHODENSTECKBRIEF****Untersuchungsmethode:**

Online-Umfrage unter Wechseldienstleistern

Vorgehen:

Online-Befragung mithilfe eines standardisierten Fragebogens über das Befragungstool *LimeSurvey*; Versand eines offenen Teilnahmelinks per E-Mail

Erhebungszeitraum:

24.06.2019 bis 01.08.2019

Grundgesamtheit:

Relevante Wechseldienstleister mit Bezug zum Energiemarkt

Nettostichprobe:

9 Wechseldienstleister

Um das Vorgehen dieser Dienstleister in solchen Fällen näher zu beleuchten, wurde unter Verwendung des Umfragetools *LimeSurvey* eine Online-Umfrage durchgeführt. Im Vorfeld wurden relevante Teilnehmer identifiziert, die für einen Erfahrungsaustausch in Betracht kommen könnten. Bei der Auswahl wurde nicht das Ziel verfolgt, alle am Markt tätigen Wechseldienstleister zu ermitteln und zu befragen. Zur Ermittlung relevanter Anbieter erfolgte im April 2019 eine Internetrecherche. Die Ergebnisse wurden mit den Unternehmenslisten der jüngsten Untersuchungen des niedersächsischen Lan-

12 | Methodisches Vorgehen

desmarktwächters Energie²¹ und der Stiftung Waren-test²² abgeglichen. Insgesamt wurden so 13 potenzielle Teilnehmer (beziehungsweise die dortigen Ansprechpartner) ermittelt und ab Ende Juni 2019 per E-Mail zur Teilnahme an der Online-Umfrage (offener Teilnahmelink) eingeladen. Im Zeitraum vom 24.06.2019 bis 01.08.2019 haben 9 dieser 13 Wechseldienstleister an der Umfrage teilgenommen und den Fragebogen komplett beantwortet, was einer Rücklaufquote von 70 Prozent²³ entspricht.

Sechs dieser Anbieter machten von der freiwilligen Nennung des Unternehmensnamens Gebrauch: Energyhopper, Stromauskunft.de, SwitchUp.de, Wechselsfabrik GbR, Wechselpilot GmbH, WECHSELSTROM (www.wechselstrom-ac.de). Die befragten Wechseldienstleister betreiben nach eigenen Angaben eine Kundenanzahl von 250 bis zu 10.000 Kunden. Die Angaben und Aussagen der einzelnen Dienstleister wurden aggregiert und anonymisiert ausgewertet.

3.3. AUSWERTUNG DES FRÜHWARNNETZWERKS

Beim Frühwarnnetzwerk handelt es sich um ein qualitatives Erfassungs- und Analysesystem für auffällige²⁴ Sachverhalte aus der Verbraucherberatung. Grundlage stellt eine ausführliche Sachverhaltsschilderung durch die Beratungskräfte der Verbraucherzentralen dar, die eine Kategorisierung sowie eine anschließende qualitative Analyse ermöglicht. Zudem werden die von den Verbrauchern über das online zugängliche Marktwächterformular (www.marktwaechter.de) eingegangenen Beschwerden ausgewertet, wobei die relevanten Fälle in das Frühwarnnetzwerk einfließen. Eine Quantifizierung der Daten, die aus dem Frühwarnnetzwerk stammen beziehungsweise ein darauf basierender

Rückschluss auf die Häufigkeit des Vorkommens in der Verbraucherberatung oder in der Gesamtbevölkerung insgesamt ist nicht möglich. Anhand der Beschwerden lassen sich typische Verbraucherprobleme allerdings gut erläutern und mit konkreten Fallbeispielen untermauern.

In der jüngeren Vergangenheit haben die Anbieter Bayerische Energieversorgungsgesellschaft mbH (BEV) und e:veen Energie eG (e:veen) einen Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahren gestellt. Zu beiden Anbietern erreichten den EMW auch Verbraucherbeschwerden. Um mögliche Muster in der Vorgehensweise aufzudecken, wurden daher die in das Frühwarnnetzwerk gemeldeten Verbraucherbeschwerden über diese beiden Anbieter exemplarisch ausgewertet. Hierfür wurden die Verbraucherbeschwerden zuvor entwickelten Kategorien zugeordnet. Auf diese Kategorien wird später noch genauer eingegangen.

21 Landesmarktwächter Energie (2018): Wechseln lassen statt selber wechseln. Erschienen am 17.05.2018. URL: https://www.marktwaechter-energie.de/wp-content/uploads/2018/05/Untersuchungsbericht_Wechselservices.pdf; Abruf am 27.09.2019.

22 Finanztest 04/2019 S. 67 ff.

23 Vor dem Hintergrund der niedrigen Fallzahlen wird die Rücklaufquote hier lediglich zu Informationszwecken aufgeführt.

24 Wann ein Fall als auffällig gilt, wird an verschiedenen Kriterien festgemacht: Neuigkeit (z. B. Anbieter, Maschen, Vertriebsmethoden), Rechtsrelevanz (z. B. ungeklärte Rechtslage), Häufigkeit (z. B. Problem bei einem Anbieter in einem kurzen Zeitraum), subjektive Einschätzung (z. B. besonders „dreiste“ oder ungewöhnliche Fälle), „Dauerbrenner“ (z. B. typische Fälle), hohe Schadenssummen bzw. hohe Anzahl betroffener Verbraucher sowie Zielgruppenthemen (z. B. Betroffenheit, Ausschluss oder Ausnutzung bestimmter Zielgruppen).

**METHODENSTECKBRIEF****Untersuchungsmethode:**

Auswertung des Frühwarnnetzwerks

Vorgehen:

Sichtung und inhaltliche Analyse sämtlicher Fallbeschreibungen, die im Erhebungszeitraum ins Frühwarnnetzwerk gemeldet wurden und sich auf die insolventen Anbieter BEV und e:veen beziehen

Erhebungszeitraum:²⁵

22.06.2017 bis 30.04.2019 (BEV)

30.10.2017 bis 30.04.2019 (e:veen)

Grundgesamtheit:

Verbraucher, die in einer der bundesweit rund 200 Beratungsstellen der Verbraucherzentralen die rechtliche Beratung zur BEV oder zu e:veen in Anspruch nahmen oder die bezüglich dieser beiden Anbieter das Beschwerdeformular auf der Internetseite der Marktwächter nutzten

Betrachtete Fälle:

1.990 (BEV: 1.850 und e:veen: 140) auffällige Fallbeschreibungen aus allen deutschen Bundesländern, darunter 440 Schilderungen, die auf Beratungen der Verbraucherzentralen zurückgehen, und 1.550 Hinweise, die über das Beschwerdeformular auf www.marktwaechter.de eingingen

**3.4. EXPERTEN-INTERVIEWS**

Weitere Erkenntnisse wurden im Rahmen von Experten-Interviews mit Vertretern der CHECK24 Vergleichsportal Energie GmbH (CHECK24) und der Bundesnetzagentur gewonnen. Dieser qualitative Ansatz zielte insbesondere auf die Ermittlung von

²⁵ Die Erhebungszeiträume decken bei beiden Anbietern die Zeitspanne von der jüngsten bis zur ältesten eingegangenen Beschwerde ab (Stand 30.04.2019). Da diese Zeitspannen nicht deckungsgleich sind, unterscheiden sich auch die Erhebungszeiträume.

Hintergrundinformationen zur Arbeitsweise und zu Erfahrungswerten der Interviewpartner ab.

**METHODENSTECKBRIEF****Untersuchungsmethode:**

Experten-Interviews

Vorgehen:

Leitfadengestützte Einzelinterviews mit Vertretern des Vergleichsportals CHECK24 und der Bundesnetzagentur, durchgeführt auf telefonischem Wege (CHECK24) und als Selbstausfüller (Bundesnetzagentur)

Zeitraum der Interviews

Telefonisches Interview mit Vertretern von CHECK24: 08.08.2019; Dauer: 30 Minuten
Schriftliches Interview mit Vertretern der Bundesnetzagentur: Übersendung des Interviewleitfadens als Word-Dokument per E-Mail am 29.07.2019; Erhalt des beantworteten Interviewleitfadens am 23.08.2019

CHECK24 wurde aufgrund der hohen Relevanz für Verbraucher bei der Wahl des Energieversorgers als Interviewpartner ausgewählt.²⁶ Das 30-minütige leitfadengestützte Interview mit Mitarbeitern von CHECK24 wurde am 08.08.2019 durch den EMW auf telefonischem Wege durchgeführt, anschließend transkribiert und anonymisiert ausgewertet – ein Rückschluss auf die teilnehmenden Mitarbeiter ist nicht möglich. Das zweite große Vergleichsportal auf dem deutschen Energiemarkt, die Verivox GmbH (Verivox), wurde ebenfalls für ein telefonisches Leitfadeninterview angefragt, stand aber dafür nicht zur Verfügung. Die Erkenntnisse zu diesem Vergleichsportal wurden daher über eine Online-Recherche gewonnen.

Die Bundesnetzagentur wurde als Interviewpartner ausgewählt, da sie als oberste deutsche Regulierungsbehör-

²⁶ CHECK24 und Verivox dominieren den Markt über die Vermittlung von Strom- und Gaslieferverträgen über Vergleichsportale. Bundeskartellamt (2019): Sektoruntersuchung Vergleichsportale. Erschienen im April 2019, S. 24.

14 | Methodisches Vorgehen

de für die Aufrechterhaltung und Förderung des Wettbewerbs auf dem Strom- und Gasmarkt zuständig ist. Zur Durchsetzung der Regulierungsziele ist die Bundesnetzagentur mit Informations- und Untersuchungsrechten²⁷ sowie abgestuften Sanktionsmöglichkeiten ausgestattet worden. Im Strom- und Gasmarkt sind diese Befugnisse im Energiewirtschaftsgesetz (EnWG) normiert. Das Experten-Interview wurde auf Wunsch der Bundesnetzagentur in schriftlicher Form durchgeführt. Hierfür wurde an die zuständige Mitarbeiterin der Bundesnetzagentur ein Interviewfragebogen per E-Mail übersendet. Die Antworten erfolgten anschließend separat zu jeder Interviewfrage.

.....
²⁷ Gegen die BEV wurde am 16.01.2019 ein Aufsichtsverfahren gemäß § 65 EnWG wegen intransparenter Zwischenabrechnungen und Nicht-Einhaltung der Anforderungen nach § 40 EnWG an Rechnungen für Energielieferungen eröffnet.

4. AUSWERTUNG DER ONLINE-UMFRAGEN

Um wiederkehrende unseriöse Vorgehensweisen zu identifizieren und falls möglich zu kategorisieren, wurden unterschiedliche Marktbeteiligte nach ihren Erfahrungswerten befragt. Im Rahmen der Untersuchung wurden hierfür zwei Fragebögen erstellt. Ein Fragebogen richtete sich an die Berater der Verbraucherzentralen. Ein weiterer Fragebogen richtete sich an Wechseldienstleister. Beide Fragebögen konnten von den Teilnehmern online ausgefüllt werden.

4.1. AUSWERTUNG ONLINE-UMFRAGE RECHTSBERATER DER VERBRAUCHERZENTRALEN

An der Online-Umfrage nahmen insgesamt 92 Berater²⁸ teil. Bestimmte Fragen der Online-Umfrage richteten sich ausschließlich an Energierechtsberater.²⁹ Die Antworten wurden anonym erhoben und ausgewertet.

4.1.1. Aufstellung möglicher Vorgehensweisen

Im Vorfeld der Untersuchung wurden zunächst Vorgehensweisen von Energielieferanten, die auf eine Krise hinweisen könnten, gesammelt. Diese Zusammenstellung der potenziellen Vorgehensweisen erfolgte auf der Grundlage der bisherigen Erfahrung aus der Beratungspraxis der Verbraucherzentralen.³⁰ Insgesamt konnten so 19 mögliche Vorgehensweisen ermittelt werden:

- Bestehende Guthaben³¹ des Kunden werden (trotz mehrfachen Anmahns durch Verbrau-

cher) nicht ausgezahlt.

- Vereinbarte Boni³² des Kunden werden (trotz mehrfachen Anmahns durch Verbraucher) nicht ausgezahlt.
- Jahresabrechnungen mit (voraussichtlichem) Guthaben werden verzögert oder gar nicht erstellt.
- Es werden Abschlagserhöhungen in der laufenden Abrechnungsperiode eingefordert, obwohl zum Beispiel der Strom- und/oder Gaszähler nicht abgelesen wurde.
- Jahres- und Schlussrechnungen werden nicht fristgerecht erstellt.
- Der Energielieferant ist telefonisch und schriftlich nur schwer zu erreichen, Beschwerden werden ausgesessen, ignoriert.
- Netzbetreiber beginnen, die Durchleitung von Energie eines Lieferanten zu unterbinden.
- Es werden (unwirksame) versteckte Preiserhöhungen vorgenommen.
- Der Energielieferant verfolgt eine aggressive Preispolitik, Verbrauchern werden Verträge mit auffällig niedrigen Preisen und/oder großzügigen Boni angeboten.
- Der Energielieferant fordert den Verbraucher auf, von dem bisherigen Lastschriftverfahren auf Überweisung³³ umzustellen.
- Verbrauchern (VB) wird am Telefon oder an der Haustür ein Vertrag untergeschoben.
- Neue Kunden werden mit teils auffallend niedrigen Preisen angelockt, trotzdem werden hohe Abschlagszahlungen verlangt.
- Widerruf oder Kündigung wird nicht akzeptiert, bearbeitet oder bestätigt.
- Der Energielieferant setzt aggressive Vertriebsmethoden ein.
- Der Energielieferant bucht, trotz Widerruf der Einzugsermächtigung, weiterhin vom Bankkonto des Verbrauchers ab.
- Der Energielieferant verlangt vom Kunden Vorkasse für ein ganzes Jahr.
- Anbieterwechsel werden vom Energielieferanten verzögert, misslingen oder werden verweigert.

28 78 Teilnehmer gaben an, dass ihr Beratungsschwerpunkt im Energierecht liegt, 13 Teilnehmer gaben an, ihren Schwerpunkt in anderen Fachbereichen zu haben, und ein Teilnehmer machte hierzu keine Angabe.

29 Vgl. Kapitel 3.2.1.

30 Mitarbeiter der Verbraucherzentralen erarbeiten in sogenannten Netzwerkgruppen Beratungsstandpunkte und weitere Materialien zur Unterstützung der Verbraucherberatung. Die darin enthaltenen Erkenntnisse über mögliche Vorgehensweisen wurden bei der Zusammenstellung berücksichtigt. Auch auf die bisherigen Erkenntnisse des Landesmarktwächters Energie in Niedersachsen wurde zurückgegriffen, vgl. Landesmarktwächter Energie (2018): Insolvenzen von Energieversorgern. Erschienen am 20.12.2018. URL: <https://www.marktwaechter-energie.de/insolvenzen-von-energieversorgern/>; Abruf am 11.09.2019.

31 Guthaben aus Jahres- oder Schlussrechnungen.

32 Vertraglich vereinbarte Boni, z. B. Sofortbonus, Neukundenbonus, Wechselbonus.

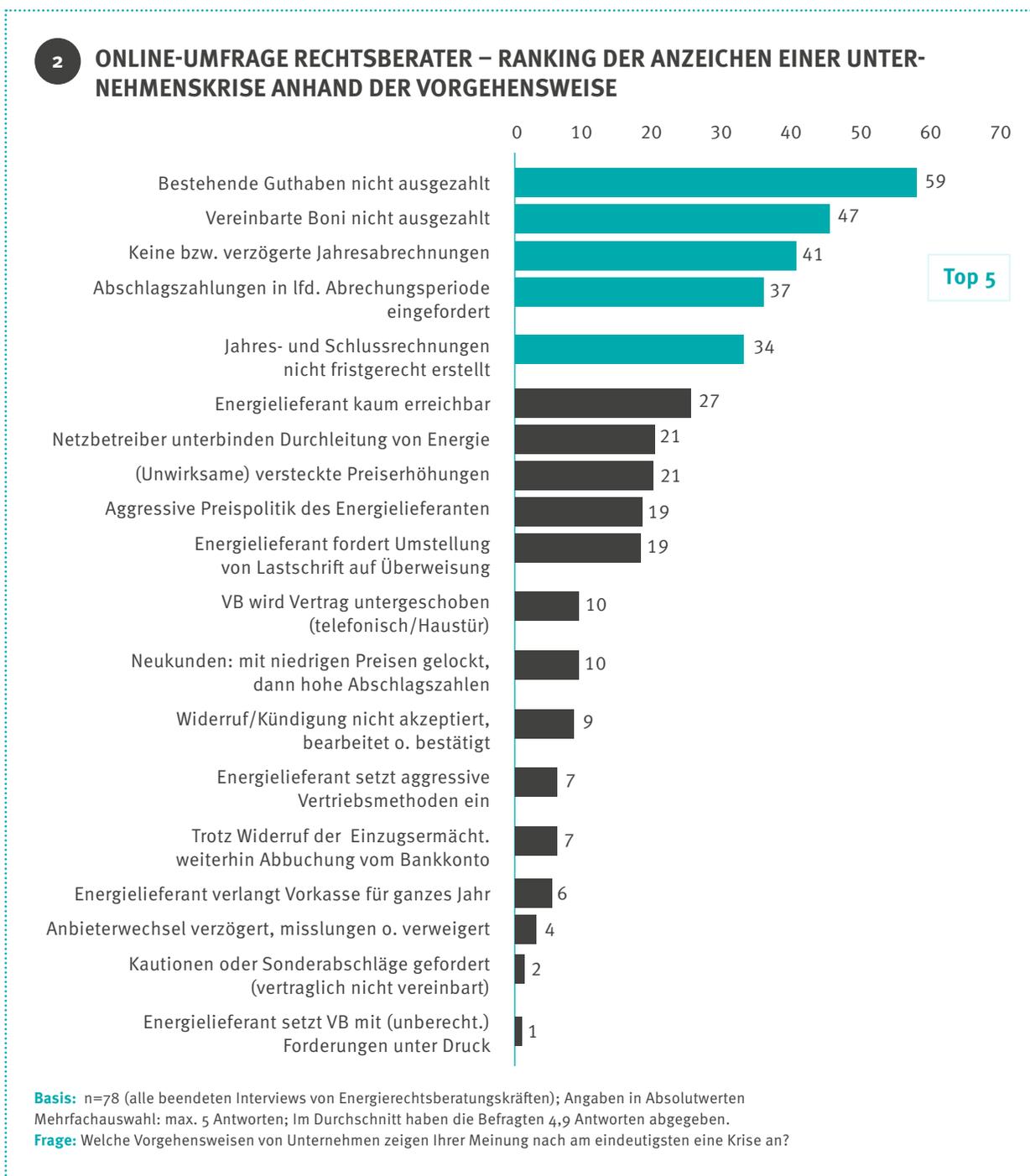
33 Umstellung auf Überweisung, um eine Rückbuchung durch den Verbraucher zu unterbinden.

16 | Auswertung der Onlineumfragen

- Es werden vom Kunden Kautionen oder Sonderabschläge gefordert, die vertraglich nicht vereinbart sind.
- Der Energielieferant setzt Verbraucher mit (unberechtigten) Forderungen unter Druck, zum Beispiel Schadensersatz wegen Verletzung von Mitwirkungspflichten.

4.1.2. Ranking der „TOP-5“-Vorgehensweisen

Im Rahmen der Online-Umfrage konnten die Energierechtsberater (n=78) aus diesen 19 Vorgehensweisen maximal jene 5 auswählen, die nach ihrer Auffassung am eindeutigsten die Vorgehensweisen von in Krisen



befindlichen Unternehmen anzeigen. Die Einstufungen der Berater zu den Vorgehensweisen können der Abbildung 2 entnommen werden.

Im Folgenden wird auf fünf von den Beratungskräften am häufigsten genannte Vorgehensweisen näher eingegangen, wobei sich die Reihenfolge (beziehungsweise die Position) an der Häufigkeit der Nennung in absteigender Reihenfolge orientiert.

Position 1: Bestehende Guthaben des Kunden werden (trotz mehrfachen Anmahns durch den Verbraucher) nicht ausgezahlt (59 von 78 Beratern)

Mit Erstellung von Jahres- oder Schlussrechnungen können sich für Verbraucher Guthaben ergeben,³⁴ zum Beispiel weil sie zu hohe Abschläge bezahlt haben. Diese werden vom Anbieter, trotz mehrfachen Anmahns durch den Verbraucher, teilweise nicht ausgezahlt. 59 der 78 befragten Energierechtsberater sind der Ansicht, dass dies eine Vorgehensweise ist, die klar auf eine bevorstehende Krise hinweist.

Position 2: Vereinbarte Boni des Kunden werden (trotz mehrfachen Anmahns durch den Verbraucher) nicht ausgezahlt (47 von 78 Beratern)

Als Anreiz für den Abschluss eines Vertrags bieten Energielieferanten den Verbrauchern auch Bonuszahlungen an (Sofortbonus, Neukundenbonus, Wechselbonus). Diesen Bonusversprechungen wird nicht immer (rechtzeitig) nachgekommen. Für 47 der 78 befragten Berater ist diese Vorgehensweise eines der eindeutigsten Zeichen für eine bevorstehende Krise des Energielieferanten.

Position 3: Jahresabrechnungen mit (voraussichtlichem) Guthaben werden verzögert oder gar nicht erstellt (41 von 78 Beratern)

Die von Energielieferanten zu erstellenden Jahresabrechnungen, aus denen sich ein Guthaben ergeben könnte, werden in manchen Fällen mit Verzögerung

.....
 34 Grundversorger müssen Guthaben unverzüglich erstatten, spätestens aber mit der nächsten Abschlagsforderung verrechnen, vgl. § 13 Abs. 2 StromGVV/GasGVV. Im Sonderkundenvertrag ergibt sich die Pflicht zur unverzüglichen und vollständigen Auszahlung bereits aus allgemeinen Rechtsgrundsätzen, vgl. OLG Düsseldorf Urteil vom 16.12.2014 Az.: I 20 U 136/14.

zugestellt oder gar nicht erstellt. Dadurch verzögern sich auch die Guthabenauszahlungen an die Verbraucher. Infolgedessen stehen dem Energielieferanten die hieraus erwachsenden finanziellen Mittel länger als gesetzlich vorgesehen zur Verfügung.³⁵ Diese Vorgehensweise zeigt für 41 der 78 Berater eine bevorstehende Krise an.

Position 4: Abschlagserhöhungen werden in der laufenden Abrechnungsperiode eingefordert, obwohl zum Beispiel der Strom- und/oder Gaszähler nicht abgelesen wurde (37 von 78 Beratern)

In der Vergangenheit kam es bereits vor, dass Energielieferanten Abschlagserhöhungen forderten, obwohl sich der Verbrauch des Kunden nicht erhöht hatte. Die Abschlagserhöhungen werden teilweise mit fadenscheinigen Argumenten (zum Beispiel witterungsbedingte Abschlagserhöhung) begründet. Diese Vorgehensweise sehen 37 der 78 befragten Berater als ein klares Anzeichen für eine Krise an.

Position 5: Jahres- und Schlussrechnungen werden nicht fristgerecht erstellt (34 von 78 Beratern)

Es kommt vor, dass sich Energielieferanten nicht an die gesetzlichen Vorgaben halten und die Jahres- und Schlussrechnungen erst zu einem späteren Zeitpunkt versenden.³⁶ Diese Vorgehensweise wurde von 34 der 78 befragten Berater als eindeutiges Vorzeichen einer Krise ausgewählt.

Bei der Betrachtung der fünf meistgenannten Vorgehensweisen fällt auf, dass die überwiegende Anzahl einen monetären Aspekt aufweist, also Verbraucher infolge der Vorgehensweisen der Unternehmen Gelder nicht oder verzögert ausgezahlt erhalten.

Die befragten Energierechtsberater (n=78) konnten im Anschluss an die geschlossene Abfrage der 19 vorgegebenen Indikatoren zudem offen auch weitere Vorgehensweisen benennen, die ihrer Erfahrung nach bei

.....
 35 Siehe Fußnote 25.
 36 Gemäß § 40 Abs. 3 EnWG sind Lieferanten verpflichtet, den Energieverbrauch nach ihrer Wahl monatlich oder in anderen Zeitabschnitten, die jedoch zwölf Monate nicht wesentlich überschreiten dürfen, abzurechnen. Dabei müssen sie sicherstellen, dass der Kunde die Abrechnung spätestens sechs Wochen nach Beendigung des abzurechnenden Zeitraums und die Abschlussrechnung spätestens sechs Wochen nach Beendigung des Lieferverhältnisses erhält.

18 | Auswertung der Onlineumfragen

einer Krise zu beobachten sind. Dabei wurden folgende zusätzliche Vorgehensweisen benannt:



- „Rechnungen und Schriftwechsel enthalten ohne Hinweis neuen Firmennamen, der sich von dem im Vertrag unterscheidet“
- „Undurchsichtiges Firmenkonstrukt“
- „(...) Nutzt der Verbraucher sein Sonderkündigungsrecht (wegen Preiserhöhung (A. d. R.)), wird ihm die Kündigung zu sofort bestätigt, sodass er nicht die notwendige Laufzeit zusammen bekommt, um den Bonus kassieren zu können.“
- „Einschreibebriefe des Verbrauchers werden in der Annahme verweigert / kommen als nicht-zustellbar wieder zurück“
- „Insolvenzverwalter erstellt (verspätet) und ohne Berücksichtigung der Verrechnung von

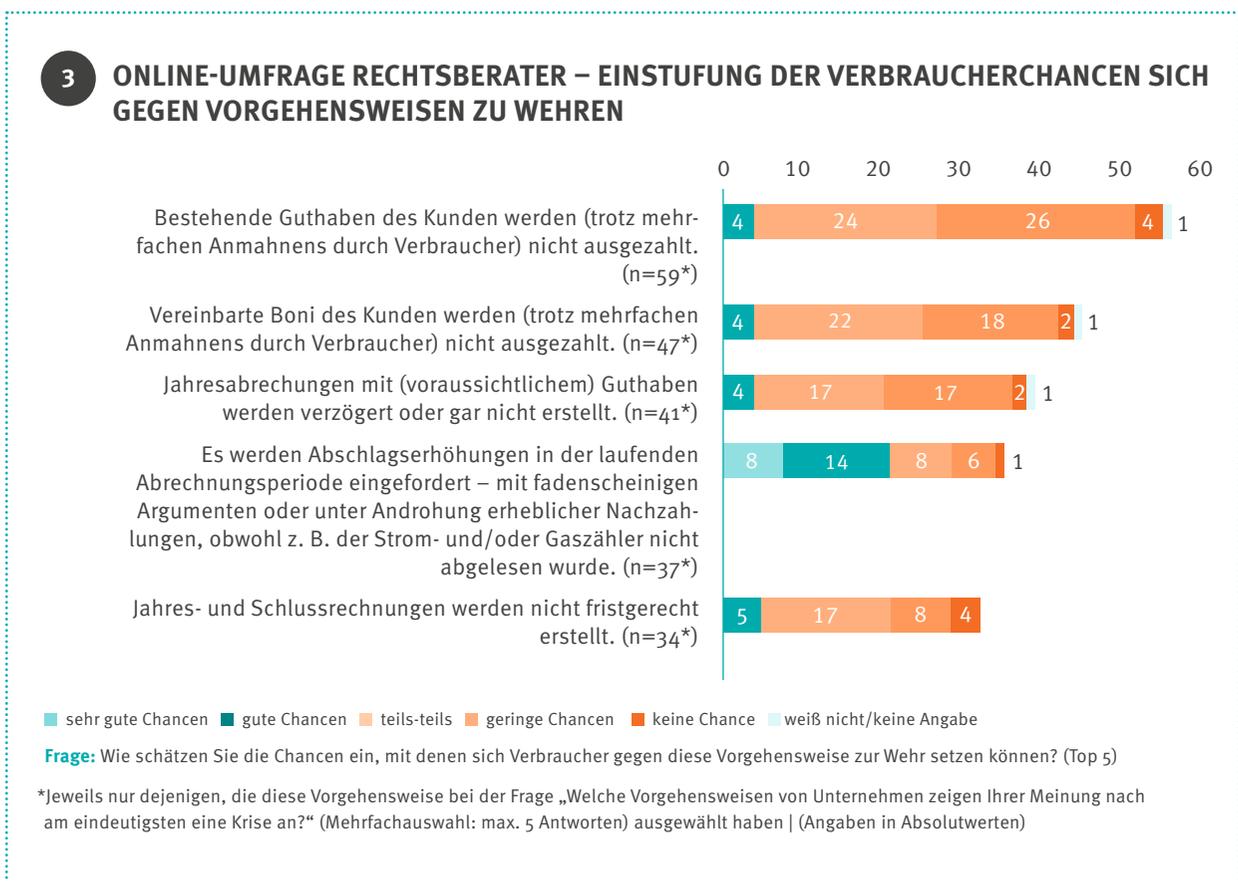
Guthaben Schlussrechnungen – Energieversorger drohen (teilweise) indirekt und/oder direkt, falls keine (unberechtigte) Forderung fristgerecht gezahlt wird, den Vorgang der Schufa etc. zu melden“

- „Zwischenabrechnungen werden erstellt, bei denen der Kunde eine Nachzahlung leisten muss.“

4.1.3. Chancen der Verbraucher

Im Anschluss an die individuelle Auswahl der fünf eindeutigsten auf eine Krise von Unternehmen hinweisenden Vorgehensweisen sollten die Energierechtsberater die Chancen einschätzen, mit denen sich Verbraucher gegen diese Vorgehensweisen zur Wehr setzen können.

Die folgende Auswertung bezieht sich wieder ausschließlich auf die unter Abs. 4.1.2 insgesamt fünf



meistgenannten Vorgehensweisen. Die Bewertung der Verbraucherchancen gegen diese Vorgehensweisen ist in der Abbildung 3 dargestellt.

Auffällig ist, dass Verbraucher – nach Einschätzung der Berater – bei 4 dieser 5 Vorgehensweisen in der Tendenz allenfalls nur zum Teil oder gar geringe Chancen haben, um sich (allein) gegen diese Vorgehensweise zur Wehr zu setzen. Die tendenziell besten Möglichkeiten, sich zu erwehren, sehen die Beratungskräfte in Bezug auf Abschlags erhöhungen in der laufenden Abrechnungsperiode: Insgesamt 22 von 37 Beratern stuften hier die Chancen für Verbraucher als sehr gut (8 von 37) beziehungsweise gut (14 von 37) ein.

Auch dieser Frage wurde eine Folgefrage angeschlossen: So sollten diejenigen Berater, die die Chancen jeweils als „gering“ oder „nicht vorhanden“ (d. h. „keine Chancen“) einschätzten, dies offen, das heißt ohne vorgegebene Antwortmöglichkeiten, näher begründen. Diese Begründungen – so wurde in der Auswertung deutlich – ähneln sich bei der überwiegenden Anzahl der Vorgehensweisen stark und wurden deshalb zusammengefasst. Die Quintessenz: Bei der überwiegenden Anzahl der Vorgehensweisen werden die „geringen Chancen“ und „keine Chancen“ für die Durchsetzung der Ansprüche durch den Verbraucher unter anderem damit begründet, dass

- der Anbieter auf die Kontaktmaßnahmen des Verbrauchers nicht mehr reagiert,
- der auf eine Insolvenz zusteuernde Anbieter kein Geld mehr hat, das er auszahlen kann,
- Verbraucher sich zu schnell verunsichern lassen beziehungsweise nicht ihre rechtlichen Möglichkeiten kennen,
- Verbraucher die Auseinandersetzung mit dem Anbieter und den Aufwand der Auseinandersetzung scheuen,
- erfahrungsgemäß Verbraucher erst mit Einschalten der Verbraucherzentrale erfolgreich sind.

4

4.1.4. Verbesserungsvorschläge Position 1 (verzögerte Auszahlung bestehendes Guthaben)

Weiterhin wurden die Energierechtsberater, die bei den fünf unter Abs. 4.1.2. meistgenannten Vorgehensweisen von Unternehmen maximal geringe Chancen für

Verbraucher einräumten, sich zur Wehr zu setzen, nach Vorschlägen für Veränderungen befragt, welche die rechtliche Situation von Verbrauchern hinsichtlich dieser jeweiligen Vorgehensweisen verbessern könnten.

Zu der Vorgehensweise „Bestehende Guthaben³⁷ des Kunden werden (trotz mehrfachen Anmahns durch Verbraucher) nicht ausgezahlt“ – machten zehn Rechtsberater konkrete Vorschläge zur Verbesserung der rechtlichen Situation von Verbrauchern. Jeweils zweimal wurde die Einleitung von Aufsichtsmaßnahmen durch die Bundesnetzagentur und die Einführung von Regelungen, die ein entsprechendes Anbieterverhalten sanktionieren, benannt. Weitere Einzelvorschläge der Berater lauteten:



- „Sonderkündigungsrecht für Verbraucher.“
- „Meldestelle für Verbraucher, damit sofort an einer Stelle auffällt, dass hier etwas nicht stimmt.“
- „Guthaben sollte auf einem Extra-Konto deponiert werden (ähnlich der Kautions im Mietrecht).“
- „Eine Regelung, die den Verbraucher berechtigt nach Fristsetzung eine Abschlagszahlung einzubehalten, ohne dass er dadurch selbst in Verzug gerät.“
- „Aufsichtsmaßnahmen der Bundesnetzagentur müssen Plichterfüllung im Rahmen des Vertrags forcieren.“

4.1.5. Verbesserungsvorschläge Position 2 (verzögerte Bonuszahlungen)

In Bezug auf „Vereinbarte Boni³⁸ des Kunden werden (trotz mehrfachen Anmahns durch Verbraucher) nicht ausgezahlt“ wurden acht Vorschläge zur Änderung angegeben, um die rechtliche Situation von Verbrauchern zu verbessern. Zwei Vorschläge benannten Veränderungsbedarf innerhalb der Rechtsprechung.

37 Guthaben aus Jahres- oder Schlussrechnungen.

38 Vertraglich vereinbarte Boni, z. B. Sofortbonus, Neukundenbonus, Wechselbonus.

20 | Auswertung der Onlineumfragen

Ein weiterer Vorschlag beinhaltete die Einrichtung einer Meldestelle für Verbraucher, damit Verdachtsfälle schneller erkannt werden können. Weiterhin werden jeweils einmal vorgeschlagen:



- „Fälle müssen gesammelt werden und Aufsichtsbehörden oder Verbraucherzentralen müssen schneller mit zum Beispiel Abmahnung reagieren.“
- „Einführung hoher Strafen (Ordnungsgeld?) für Energieversorger, wenn er Obliegenheiten wie Erstellung/Versand der Jahresabrechnung oder Auszahlung von Guthaben nicht wie gesetzlich vorgesehen vornimmt.“
- „Eine Regelung, die den Verbraucher berechtigt, nach Fristsetzung eine Abschlagszahlung einzubehalten, ohne dass er dadurch selbst in Verzug gerät.“
- „Das in Aussicht gestellte Geld für die Boni müsste getrennt von den eingehenden Beiträgen deponiert sein.“
- „Boni-System auf monatlich umstellen und Verbrauchern das Aufrechnen mit Abschlag ermöglichen“

4.1.6. Verbesserungsvorschläge Position 3 (verzögerte Berechnung von Guthaben)

Zur Vorgehensweise „Jahresabrechnungen mit (voraussichtlichem) Guthaben werden verzögert oder gar nicht erstellt“ wurden elf Vorschläge zur Änderung angegeben, um die Situation der Verbraucher zu verbessern. Die Vorschläge beinhalten dreimal die Aufklärung der Verbraucher, ihre Abschläge richtig anzupassen, um keine Guthaben anzuhäufen. Ebenfalls drei Berater schlugen vor, eine Meldestelle für Verbraucher einzurichten. Weiterhin wird jeweils einmal von den Beratern vorgeschlagen:



- „Verbraucher sollten ihre Abschläge selbst anpassen können.“
- „Verbraucher dürfen ausstehende Guthaben mit zu leistenden Abschlagszahlungen verrechnen, ohne Sanktionen befürchten zu müssen.“

- „Mehr Personal bei Anbietern.“
- „Einführung hoher Strafen (Ordnungsgeld?) für Energieversorger, wenn er Obliegenheiten wie Erstellung/Versand der Jahresabrechnung oder Auszahlung von Guthaben nicht wie gesetzlich vorgesehen vornimmt.“
- „Aufsichtsmaßnahmen der Bundesnetzagentur müssen Pflichterfüllung im Rahmen des Vertrags forcieren.“

4.1.7. Verbesserungsvorschläge Position 4 (Abschlagserhöhungen)

Für die Vorgehensweise „Es werden Abschlagserhöhungen in der laufenden Abrechnungsperiode eingefordert, obwohl zum Beispiel der Strom- und/oder Gaszähler nicht abgelesen wurde“ wurden drei Vorschläge zur Änderung angegeben, um die Situation der Verbraucher zu verbessern:



- „Eine Regelung, in der vorgeschrieben wird, dass eine Erhöhung nur dann berechtigt ist, wenn der Versorger dies nachweisen kann.“
- „Anbieterschreiben dürfen keinen einlullenden Text haben, Meldestelle für Verbraucher, damit sofort an einer Stelle auffällt, dass hier etwas nicht stimmt.“
- „Zurückbehaltungsrecht sollte auch schon bei niedrigeren Rückständen aufgrund unterjähriger Abschlagserhöhung, Preiserhöhung etc. bestehen.“

4.1.8. Verbesserungsvorschläge Position 5 (verzögerte Jahresrechnung)

Zur Vorgehensweise „Jahres- und Schlussrechnungen werden nicht fristgerecht erstellt“ machten sechs Energierechtsberater Änderungsvorschläge, um die Situation der Verbraucher zu verbessern. Dreimal wurde vorgeschlagen, die Anbieter zu sanktionieren, wenn diese Rechnungen nicht fristgerecht erstellen. Die Schaffung einer gesetzlich verpflichtenden Regelung, bis wann

der Energieanbieter die Rechnung erstellen muss, wurde zweimal benannt.³⁹

4.1.9. Allgemeine Fragen an alle Berater

Alle befragten Rechtsberater konnten offen, das heißt ohne vorgegebene Antwortmöglichkeiten, angeben, welche bestehenden Regelungen aus anderen Fachbereichen ihrer Einschätzung nach auf das Energierecht übertragbar wären, um Verbraucher besser vor den Folgen von Insolvenzen zu schützen. 39 von 92 Befragten haben hierzu konkrete Angaben gemacht. Diese Angaben wurden für die Auswertung zu Kategorien zusammengefasst:

24 Befragte schlagen Sicherungsmechanismen vor, zum Beispiel eine Verpflichtung von Energielieferanten zum Abschluss einer Insolvenzversicherung oder die Einführung von Sicherungsrücklagen und Sicherungsscheinen.⁴⁰ Zweimal wurde die Übertragung von mietrechtlichen Regelungen auf das Energierecht vorgeschlagen.⁴¹

Daneben wurden an dieser Stelle von den Rechtsberatern noch allgemeine Aspekte angeführt, die dazu beitragen könnten, Verbraucher besser vor den Folgen von Insolvenzen zu schützen. Aus informatorischen Gründen werden an dieser Stelle ausgewählte Vorschläge angeführt:

Um den finanziellen Schaden für Verbraucher zu minimieren, wurde von jeweils zwei Befragten vorgeschlagen, dass Verbraucher mehr Rechte bei der Bestimmung der Abschlagshöhe bekommen und ihnen bezüglich ihrer Abschläge auch ein Zurückbehaltungsrecht eingeräumt werden sollte. Zwei Berater schlugen vor, dass Energielieferanten im Falle von verspäteten Rechnungen Geldstrafen zahlen sollten. Einmal wurde

39 Bisher müssen Energielieferanten lediglich sicherstellen, dass der Verbraucher die Abrechnung spätestens sechs Wochen nach Beendigung des abzurechnenden Zeitraums erhält, vgl. § 40 Abs. 4 EnWG.

40 Ähnlich wie bei der Einlagensicherung der Banken oder der Sicherungsscheine im Reiserecht, § 651r BGB.

41 Einmal die Einführung eines Zustimmungserfordernisses des Verbrauchers zur Preiserhöhung des Energielieferanten in Anlehnung an die Regelung des § 558b BGB. Ein weiterer Vorschlag betraf eine Ausschlussfrist für Ansprüche des Energielieferanten nach Maßgabe des § 556 Abs. 3 S. 3 BGB. Demnach muss der Vermieter die Betriebskostenabrechnung dem Mieter spätestens bis zum Ablauf des zwölften Monats nach Ende des Abrechnungszeitraums mitteilen. Nach Ablauf dieser Frist ist die Geltendmachung einer Nachforderung durch den Vermieter ausgeschlossen.

vorgeschlagen, dass die Regulierungsbehörde bereits bei „insolvenzverdächtigem“ Verhalten eines Anbieters einschreiten müsse, um Verbraucher vor einer Insolvenz zu schützen. Ebenfalls ein Berater schlug vor, dass Netzbetreiber eine Warnung aussprechen könnten, wenn Zahlungsunregelmäßigkeiten festgestellt werden.

Weiterhin sollten alle Befragten angeben, ob ein Verbraucher ihrer Erfahrung nach das Risiko minimieren kann, Kunde eines Unternehmens zu werden, das während der Vertragslaufzeit einen Insolvenzantrag stellt. 54 der 92 befragten Rechtsberater gehen davon aus, dass dies möglich ist, 17 Befragte schließen es aus. Weitere 21 Befragte machten hierzu keine Angaben.

Die 54 Befragten, die Möglichkeiten zur Risikominimierung sehen, konnten in einer offenen Abfrage zusätzlich darlegen, von welchen Möglichkeiten Verbraucher ihrer Ansicht nach Gebrauch machen könnten. Einige Befragte gaben auch mehrere Risikominimierungshinweise.

Von den 54 Beratern waren 24 der Ansicht, dass der Verbraucher die Preispolitik des Anbieters kritisch betrachten und sich zum Beispiel nicht von Lockpreisen, hohen Boni beziehungsweise einer aggressiven Preispolitik leiten lassen sollte.



Ausgewählte Nennungen:

- „Keine Lockangebote wählen, die in der Rankingliste ganz oben stehen, keine Unternehmen mit Bonuszahlungen wählen (...).“
- „Sich nicht von extrem günstigen Preisen locken lassen.“
- „Nicht immer das billigste Angebot wählen.“
- „Finger weg von (aggressiven) Billiganbietern.“

24 von 54 Beratern empfehlen vor Abschluss eines Vertrags, über den Anbieter im Internet, bei den Verbraucherzentralen oder anderen unabhängigen Stellen, wie dem Bund der Energieverbraucher, Informationen einzuholen.

22 | Auswertung der Onlineumfragen



Ausgewählte Nennungen:

- „Sich nicht blind auf die Einschätzung von Vermittlungsportalen verlassen. Bewertungen und Erfahrungsberichte von Kunden lesen. Preiswert ist nicht gleich gut.“
- „Rechtsberatung bei der Verbraucherzentrale zum Energieanbieterwechsel. Da wir übliche Kandidaten und Hinweise erkennen können.“

17 von 54 Beratern weisen darauf hin, dass der Verbraucher sein Risiko minimieren kann, indem er Überzahlungen vermeidet, zum Beispiel durch regelmäßige Kontrolle seines Verbrauchs, Ausschluss von Pakettarifen sowie Tarifen mit Vorauszahlungen, Vereinbarung kurzer Abrechnungsintervalle⁴² und angemessener Abschlagshöhen.



Ausgewählte Nennungen:

- „(...) Abschläge müssen zu Verbrauch und Preis passen, diese Faktoren regelmäßig kontrollieren.“
- „Verträge mit Vorauszahlung vermeiden.“ Gemäß § 40 Abs. 3 S. 2 EnWG sind Energielieferanten verpflichtet, Letztverbrauchern eine monatliche, vierteljährliche oder halbjährliche Abrechnung anzubieten.
- „(...) gegebenenfalls kürzere Abrechnungsintervalle.“

8 von 54 Befragten glauben, dass gute Vertragskonditionen zum Beispiel hinsichtlich Vertragslaufzeit, Kündigungsmodalitäten und Abrechnungsintervallen das Risiko minimieren können.



Ausgewählte Nennungen:

- „(...) Auswahl günstiger Vertragsbedingungen (kurze Laufzeit, kurze Vertragsverlängerungsregelung) (...)“

⁴² Gemäß § 40 Abs. 3 S. 2 EnWG sind Energielieferanten verpflichtet, Letztverbrauchern eine monatliche, vierteljährliche oder halbjährliche Abrechnung anzubieten.

- „(...) Vermeiden von langen Laufzeiten, denn bei monatlicher Kündigungsmöglichkeit kann der Verbraucher bei unberechtigt hohen Abschlägen vorzeitig aussteigen.“

4 der 54 befragten Berater sind der Auffassung, dass ein Vertrag mit einem örtlichen Anbieter oder dem Grundversorger das Risiko für die Verbraucher verringert.



Ausgewählte Nennungen:

- „Nicht immer das billigste Angebot wählen. Unternehmen vor Ort wählen (...)“
- „Nicht Unternehmen mit „preisbrecherischen“ Bedingungen und Boni wählen. Stadtwerke wählen (...)“



4.2. FAZIT AUSWERTUNG UMFRAGE RECHTSBERATER DER VERBRAUCHERZENTRALEN

Unter den fünf von den befragten Beratern am häufigsten genannten Vorgehensweisen fanden sich diese drei: unzulässige Abschlagserhöhungen, die verzögerte Erstellung von Jahresrechnungen sowie die verzögerte Auszahlung von (voraussichtlichen) Guthaben und Boni. Aus diesen drei Vorgehensweisen geht hervor, dass die überwiegende Anzahl der von den Rechtsberatern als eindeutige Anzeichen einer Krise eingestuft Vorgehensweisen einen monetären Aspekt aufweist, also die Auszahlung von Geldern an Verbraucher nicht oder verzögert erfolgt. Die Wahrscheinlichkeit der Auszahlung wird von den Beratern dabei eng mit der Zahlungsfähigkeit des Energielieferanten verknüpft.

Aus der Umfrage ergab sich, dass Berater eine Lösungsmöglichkeit für eine Verringerung der finanziellen Schäden für Verbraucher darin sehen, die Gelder der Kunden abzusichern (zum Beispiel in Form von Sicherungsrücklagen und Sicherungsscheinen, einer Insolvenzversicherung der Energielieferanten), die Gelder auf Anderkonten⁴³ zu depo-

⁴³ Bankrechtlich wird ein offenes Treuhandkonto als Anderkonto bezeichnet. Auf diesem müssen Fremdgelder verwaltet werden, vgl. Feurerich/Weyland/Brüggemann BORA § 4 Rn. 2 ff.

nieren oder aber die gesetzlichen Vorschriften für ein Zurückbehaltungs- oder Aufrechnungsrecht⁴⁴ der Kunden zu verbessern.

Die befragten Berater sehen für Verbraucher bei allen „TOP-5“-Vorgehensweisen nur bedingt Chancen, ihre Ansprüche durchzusetzen beziehungsweise sich gegen die Vorgehensweise des Energielieferanten zur Wehr zu setzen. Zum einen, weil Unternehmen die Kontaktaufnahme des Verbrauchers einfach ignorieren und erst nach Einschaltung von externer Hilfe (zum Beispiel Rechtsanwalt, Verbraucherzentralen) reagieren. Zum anderen aber auch, weil Verbraucher ihre rechtlichen Möglichkeiten nicht kennen und die Auseinandersetzung mit dem Energielieferanten scheuen. Nach Einschätzung der Berater scheuen Verbraucher auch den Aufwand, ihre Ansprüche auf dem Rechtsweg durchzusetzen.

Einige der befragten Berater sehen einen Lösungsansatz darin, eine zentrale Aufsichtsbehörde zu schaffen, die Daten zu Beschwerden sammelt und bei Bedarf Sanktionen verhängt. Denkbar wäre auch eine zentrale Meldestelle, um schneller reagieren zu können.

Die Berater liefern auch Hinweise darüber, wie Verbraucher selbst handeln können, um ihr Schadensrisiko zu minimieren. So könne die Position des Verbrauchers vor allem dadurch gestärkt werden, dass er sein Verbrauchsverhalten kennt und gut informiert Energielieferverträge abschließt.

Um sich gegen die Folgen einer Krise wappnen zu können, sollten Verbraucher zudem bereits bei der Vertragsanbahnung auf eine kurze Vertragslaufzeit, kurze Kündigungsfristen und eine angemessene Abschlagshöhe – diese sollte auch den tatsächlichen zu erwartenden Stromkosten entsprechen – achten. Verträge mit Paketpreisen und Vorauszahlungsvereinbarungen sollten gemieden werden. Generell sollten Verbraucher ihre Entscheidung nicht allein nach dem Preis ausrichten und Lockangebote sowie Angebote mit hohen Bonusversprechen kritisch prüfen. Das gilt auch für das

44 Gemäß § 17 Abs. 3 StromGVV können Verbraucher gegen Ansprüche des Grundversorgers nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufrechnen. Infolgedessen können Verbraucher mit Guthabenansprüchen, die vom Grundversorger nicht akzeptiert wurden, nicht aufrechnen. Auch viele Sonderverträge enthalten eine gleichlautende Regelung.

Ranking auf Vergleichsportalen. Hier sollten Verbraucher, nach Ansicht der befragten Berater, kritisch auf die Topplatzierungen schauen und auch die Kundenbewertungen zum Anbieter sichten.

4.3. AUSWERTUNG ONLINEUMFRAGE WECHSELDIENSTLEISTER

Neben der Beraterbefragung in den Verbraucherzentralen wurde eine weitere Onlineumfrage mit sogenannten Wechseldienstleistern⁴⁵ durchgeführt. Neun Wechseldienstleister nahmen an der Onlineumfrage teil. Die Angaben und Aussagen der einzelnen Dienstleister wurden für den vorliegenden Bericht anonymisiert ausgewertet.

4.3.1. Bewertungen der gelisteten Energielieferanten

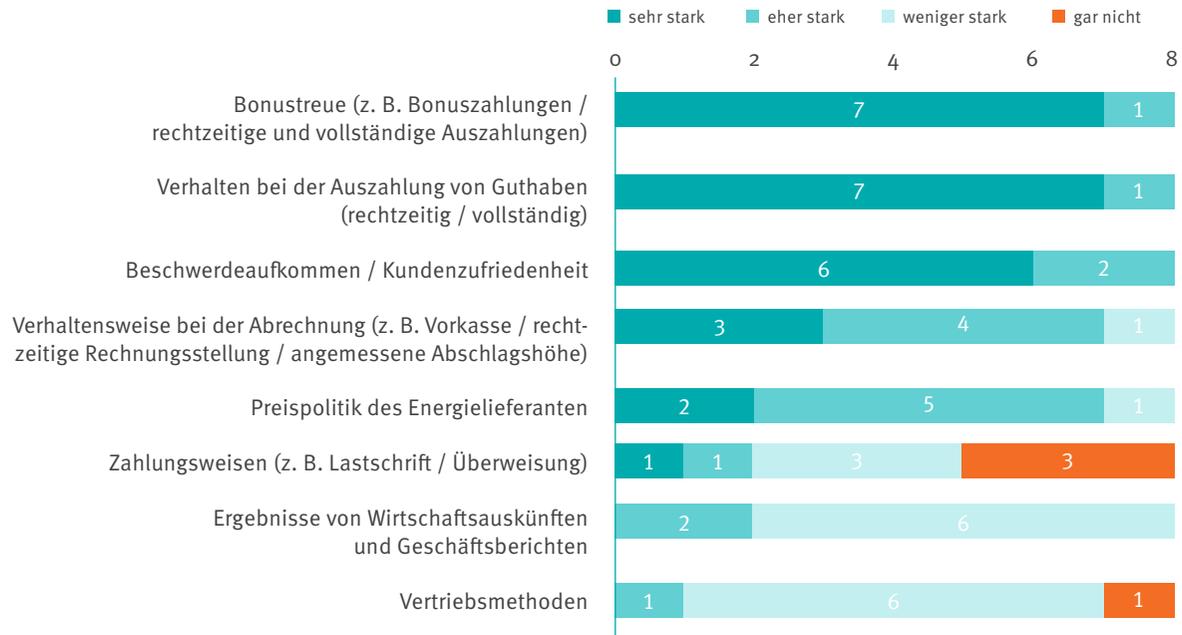
Zunächst interessierte, ob die befragten Unternehmen die von ihnen vermittelten Energielieferanten einer Bewertung unterziehen. 8 der 9 Unternehmen nehmen Bewertungen der von ihnen gelisteten Energielieferanten vor. Ein Unternehmen gibt an, dies nicht zu tun. Von den acht Unternehmen, die Bewertungen vornehmen, bewertet ein Unternehmen die bei ihm gelisteten Energielieferanten im wöchentlichen Turnus. Jeweils zwei Unternehmen bewerten die Energielieferanten monatlich beziehungsweise quartalsweise. Drei Unternehmen gaben an, die gelisteten Energielieferanten jeweils anlassbezogen zu bewerten.

4.3.2. Einzelne Bewertungsfaktoren

Diejenigen Wechseldienstleister, die Bewertungen vornehmen (n=8), sollten anhand einer Skala von „sehr stark“ bis „gar nicht“ einstufen, wie stark bestimmte vorgegebene Faktoren in die Bewertung der Energielieferanten einfließen. Der Stellenwert der einzelnen Faktoren ist in Abbildung 4 dargestellt.

45 Online-Wechseldienstleister bieten eine Schnittstellenfunktion zwischen Verbrauchern und Anbietern an. Die Dienstleistung von Wechseldienstleistern besteht darin, Verbraucher bei der Auswahl eines neuen Energielieferanten zu unterstützen und sich dabei um den Wechselprozess zu kümmern. Dabei bieten die Dienstleister auch Pakete an, bei denen die Preise der Energielieferanten langfristig überwacht und bei Bedarf Anbieterwechsel vorgeschlagen und/oder eingeleitet werden, um so die Preise für die Kunden zu optimieren.

4 ONLINE-UMFRAGE WECHSELDIENSTLEISTER – BEWERTUNGSFAKTOREN



(Angaben in Absolutwerten)

Frage: Wie stark fließen die folgenden Faktoren in die Bewertung der von Ihnen gelisteten Unternehmen mit ein?

Filter: Nur diejenigen, die eine Bewertung der gelisteten Energielieferanten vornehmen (n=8)

Es zeigt sich, dass die Faktoren, bei denen es um direkte Geldzahlungen an die Kunden/Verbraucher geht, im Vergleich am stärksten in die interne Bewertung der befragten Wechseldienstleister eingehen. So werden Bonustreue und das Verhalten bei der Auszahlung von Guthaben jeweils von 7 der 8 Befragten als sehr starker Bewertungsfaktor eingestuft. Sollten direkte Zahlungen wie Boni und Guthaben durch einen Energielieferanten nicht rechtzeitig oder gar nicht erfolgen, müsste sich dies in den Bewertungen der Wechseldienstleister also deutlich auswirken.

Auch die Gewichtung des Faktors Kundenzufriedenheit beziehungsweise Beschwerdeaufkommen lässt auf eine deutliche Auswirkung auf die Unternehmensbewertung schließen: 6 von 8 Befragten geben an, dass dieser Faktor sehr stark in die Bewertung der von ihnen gelisteten Unternehmen einfließt.

Etwas weniger relevant sind Verhaltensweisen bei der Abrechnung (zum Beispiel rechtzeitige Rechnungsstel-

lung) sowie die Preispolitik des Energielieferanten: Bei 3 von 8 beziehungsweise 2 von 8 Befragten gehen diese Faktoren sehr stark in die Unternehmensbewertungen ein.

Ergebnisse von Wirtschaftsauskünften und Geschäftsberichten sowie Vertriebsmethoden spielen bei den befragten Wechseldienstleistern im Vergleich zu den anderen abgefragten Faktoren hingegen kaum eine Rolle bei der Bewertung von Unternehmen.

4.3.3. Informationsweitergabe an Verbraucher vor Vertragsschluss

Im Weiteren sollten die Wechseldienstleister angeben, ob sie Verbraucher vor Vertragsschluss auf ihrem Portal über Nutzerbewertungen und/oder eigene Erfahrungen mit dem Energielieferanten informieren – Mehrfachnennungen waren dabei möglich. Hier zeigt sich ein ambivalentes Bild: 4 von 9 Wechseldienstleistern gaben an, ihre Kunden vor Vertragsschluss weder über

5

ONLINE-UMFRAGE WECHSELDIENSTLEISTER – ANZEICHEN FÜR EINE KRITISCHE SITUATION BEIM ENERGIELIEFERANTEN



Basis: n=9 (alle beendeten Interviews): Angaben in Absolutwerten

Frage: Welche sind Ihrer Erfahrung nach die 5 wichtigsten Anzeichen, damit ihr Wechselportal die Situation eines Energielieferanten als kritisch einstuft? (Mehrfachauswahl: max. 5 Antworten*)

*Alle Befragten wählten 5 Anzeichen aus.

26 | Auswertung der Onlineumfragen

Nutzerbewertungen noch über eigene Erfahrungen mit dem Energielieferanten zu informieren. Ebenfalls 4 von 9 Unternehmen informieren Verbraucher nach eigenen Angaben hingegen über eigene Erfahrungen mit den Energielieferanten, drei Unternehmen stellen ihren Kunden zudem Nutzerbewertungen als Informationsquelle zur Verfügung. Ein Unternehmen machte hierzu keine Angabe.

4.3.4. Anzeichen einer Krise

Die befragten Wechseldienstleister (n=9) wurden nach ihrer Einschätzung nach wichtigsten Anzeichen für eine kritische Situation eines Lieferanten befragt. Dabei konnten sie aus 22 vorgegebenen Anzeichen maximal 5 auswählen. Das Ranking der wichtigsten Anzeichen kann der Abbildung 5 entnommen werden.

Die wichtigsten Anzeichen für die Krise eines Energielieferanten sind nach Auffassung der Wechseldienstleister

- Vereinbarte Boni des Kunden werden (trotz mehrfachen Anmahns durch Verbraucher) nicht ausgezahlt.
- Bestehende Guthaben des Kunden werden (trotz mehrfachen Anmahns durch Verbraucher) nicht ausgezahlt.
- Jahresabrechnungen mit (voraussichtlichem) Guthaben werden verzögert oder gar nicht erstellt.
- Es werden (unwirksame) versteckte Preiserhöhungen vorgenommen.
- Der Energielieferant ist telefonisch und schriftlich nur schwer zu erreichen, Beschwerden werden ausgesessen.
- Warnmeldungen von Verbraucherzentralen

Nach Ansicht der befragten Wechseldienstleister können sich Anzeichen für eine Krise also insbesondere aus Kriterien ergeben, die direkte finanzielle Auswirkungen für Kunden haben können. Hierzu zählen verzögerte oder nicht ausgezahlte Boni (7 von 9 Befragten) und Guthaben (5 Befragte) sowie verspätete Jahresrechnungen und versteckte Preiserhöhungen (jeweils 3 Befragte). Auch eine schlechte Erreichbarkeit des Anbieters und eine verzögerte Bearbeitung von Beschwerden kann nach Auffassung einiger Befragter ein wichtiges Indiz für eine Krise darstellen (jeweils 3 Befragte). Zudem sind Warnmeldungen von Verbraucherzentralen

für 3 von 9 Befragten ein wichtiges Anzeichen für eine Krise von Energielieferanten.

4.3.5. Maßnahmen zum Schutz der Kunden

Fast alle befragten Wechseldienstleister gaben an (8 von 9 Befragten), bei einem Verdacht auf eine Krise eines Energielieferanten Maßnahmen zum Schutz der Kunden/Verbraucher einzuleiten – Mehrfachnennungen waren dabei möglich.

Zwei Maßnahmen sind dabei am relevantesten: Zum einen erklärten 7 Befragte, ihre Kunden durch Auslistung des auffälligen Energielieferanten zu schützen. Ebenfalls 7 Befragte gaben an, dass Kunden in diesem Fall die Kündigung des Vertragsverhältnisses empfohlen wird beziehungsweise dass im Namen des Kunden die Kündigung beim Energielieferanten erfolgt.

Etwas seltener – bei 5 Wechseldienstleistern – werden Bestandskunden bei Verdacht einer Krise eines Energielieferanten informiert. In 4 Fällen werden (auch) Neukunden darüber in Kenntnis gesetzt.

In jeweils 1 Fall wird der EMW und/oder die Verbraucherzentrale informiert beziehungsweise werden andere Maßnahmen eingeleitet.

4.3.6. Weitere Anregungen zum Thema Krise und/oder Insolvenzen von Energielieferanten

Am Schluss der Befragung hatten die Teilnehmer die Gelegenheit, Anmerkungen zu machen und Kommentare zum Thema Krise und/oder Insolvenzen von Energielieferanten abzugeben. 3 Wechseldienstleister haben diese Gelegenheit genutzt:



- „Für den massiven Schaden, der Endverbrauchern von Strom- und Gas durch die genannten Insolvenzen entstanden ist, sind auch die Preisvergleichsportale verantwortlich, welche offensichtlich unseriöse Lieferanten als sehr empfehlenswert auf den ersten Rängen listen. Die auf den Portalen angezeigte Kundenbewertung von vier Sternen suggeriert einen guten Versorger, obwohl es sich hier lediglich um Bewertungen zum (simplen und stark standardisierten) Wechselprozess zu dem Versorger

handelt. Natürlich sind die Kunden in den ersten Monaten in der Regel zufrieden. Erst bei der ausbleibenden Bonuszahlung / falscher Abrechnung etc. nach Ablauf eines Lieferjahres werden die Probleme erkannt.“

- „Bislang wird viel zu spät reagiert, obwohl in den meisten jüngsten Fällen (z. B. BEV) über Jahre absehbar war, dass hier potenziell etwas passieren kann. Daher haben wir BEV auch bereits seit Jahren nicht mehr empfohlen und Wechsel dahin organisiert.“
- „Wir haben ein eigenes Label entwickelt, um unsere Kunden vor unseriösen Anbietern zu schützen.“

4.4. FAZIT AUSWERTUNG UMFRAGE WECHSELDIENSTLEISTER

Sowohl die von den befragten Wechseldienstleistern benannten Faktoren zur Bewertung von Unternehmen als auch deren gesammelte Erfahrungswerte mit Krisen von Energielieferanten legen den Schluss nahe, dass Wechseldienstleister den Fokus auf finanzielle Sicherheit für ihre Kunden legen.

Im Rahmen der Umfrage wurde die rechtzeitige Auszahlung von Guthaben- und die Bonustreue als wichtiges Bewertungskriterium für die Leistung von Energielieferanten genannt. Die Unternehmen berücksichtigen bei ihren internen Anbieterbewertungen nach eigenen Angaben aber auch das Beschwerdeaufkommen und die Abrechnungsmodalitäten der Energielieferanten, wie Abschlagshöhe, Vorkasse und rechtzeitige Abrechnung.

Nach Auffassung der Wechseldienstleister können aus den Verhaltensweisen des Energielieferanten gegenüber seinen Kunden auch Rückschlüsse gezogen werden. Analog zu den Beratungskräften sehen auch die befragten Wechseldienstleister Anzeichen für eine Krise in Vorgehensweisen des Anbieters, die direkte finanzielle Auswirkungen für Kunden haben können. Hierzu zählen unter anderem verzögert oder nicht ausgezahlte Boni und Guthaben.

Die Verteilung der Nennungen zeigt aber auch, dass es nach Ansicht der Wechseldienstleister keine eindeutige Vorgehensweise von Energielieferanten gibt, anhand derer eine Krise mit an Sicherheit grenzender Wahrscheinlichkeit ausgemacht werden kann.

Insgesamt lässt sich daher festhalten, dass es nach Einschätzung der befragten Wechseldienstleister nicht ein bestimmtes beziehungsweise singuläres Anzeichen gibt, anhand dessen eine Krise eines Energielieferanten ausgemacht werden kann. Neben Zahlungsschwierigkeiten werden von einzelnen Dienstleistern unterschiedliche Verhaltensweisen des Energielieferanten angeführt, aus denen eine Krise abgeleitet werden könnte. Hierbei gibt es Anzeichen, die aus dem Umgang des Energielieferanten mit seinen Kunden heraus auftreten (zum Beispiel Preiserhöhungen, keine Erreichbarkeit, fehlende Abrechnung), aber auch Anzeichen von außen (zum Beispiel Warnmeldungen der Verbraucherzentralen, Reaktion der Netzbetreiber, Klageverfahren).

Auffällig ist zudem: Die an der Umfrage beteiligten Unternehmen tauschen sich nach eigenen Angaben bisher nicht mit Aufsichtsbehörden aus. Vereinzelt gibt es Kontakt zu Verbraucherschützern.

5. FALLSTUDIEN: BEV UND E:VEEN

Um einen praktischen Einblick in die Vorgehensweise von in eine Krise geratenen Energielieferanten gewinnen zu können, wurden zwei relevante Anbieter näher betrachtet: In der jüngeren Vergangenheit haben die Bayerische Energieversorgungsgesellschaft mbH (BEV) und e:veen Energie eG (e:veen) einen Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens gestellt, sodass beide Anbieter für eine Fallstudie in Betracht kamen.

Die BEV wurde im Jahr 2013 gegründet und konnte während ihrer Geschäftstätigkeit einen Kundenstamm von circa 640.000 Kunden aufbauen. Nach Medienberichten hatte die BEV ihre Kunden auch über die bekannten Vergleichsportale Verivox und CHECK24 akquiriert.⁴⁶ Hier war sie, aufgrund des günstigen Gesamtpreises (inklusive Boni), auch auf den vorderen Plätzen gelistet. Zeitweise wurde die BEV auf den Portalen auch mit exklusiven Tarifmodellen und/oder Werbeaktionen beworben.⁴⁷

Die Wochenzeitschrift Wirtschaftswoche berichtete darüber, dass der Energiekonzern BP mit der Muttergesellschaft der BEV – der Genie Holding AG – 2017 eine Vereinbarung zur Lieferung von Erdgas und Strom geschlossen hatte.⁴⁸ Hinter der Zusammenarbeit vermutete die Wirtschaftswoche sogar eine „strategische Partnerschaft“, welche auch finanzielle Unterstützung bei eventuellem Liquiditätsbedarf vorsah. Die Partnerschaft⁴⁹ sei nach den Recherchen der Wirtschaftswoche aber zum Jahresende 2018 von BP gekündigt worden.⁵⁰ Fast zeitgleich erhöhte die BEV ihre Preise. Nach eigener Aussage zwangen gestiegene Beschaffungskosten

die BEV zu diesem Schritt. Vermutlich spekulierte die BEV darauf, dass die überwiegende Anzahl der Kunden trotz Preiserhöhung die Verträge nicht kündigen würde beziehungsweise die Preiserhöhung akzeptieren würde. Diese Strategie schien aber nicht aufzugehen. Etwa 200.000 Kunden haben aufgrund der Preiserhöhung ihr Sonderkündigungsrecht ausgeübt und das Vertragsverhältnis beendet.⁵¹

Im Januar 2019 beantragte die BEV die Eröffnung des Insolvenzverfahrens.⁵² Im Zuge dessen wurde auch die Belieferung mit Energie eingestellt. Die Gründe vermutet der vorläufige Insolvenzverwalter in den einerseits billigen Tarifen bei gleichzeitig steigenden Strompreisen im Einkauf und hohen Bonusversprechen. Die BEV hätte im Jahr 2018 einen immensen Verlust erlitten. Von den Folgen der Insolvenz sind circa 250.000 Kunden betroffen.⁵³

Insbesondere die Verbraucher, die kurz vor dem Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens mit dem Anbieterwechsel zur BEV erhofft hatten, durch die Wahl eines günstigen Tarifs Energiekosten einzusparen, müssen diese Hoffnung vermutlich aufgeben. Gegenüber der Presse gab der vorläufige Insolvenzverwalter an, dass der Konkursantrag der Muttergesellschaft der BEV – die Genie Holding AG – für die Kunden der BEV bedeuten würde, dass sich ihre Aussichten auf eine Befriedigung ihrer Forderungen erheblich verschlechtern würde.⁵⁴

46 Hoyer (2019): Skandal-Stromanbieter BEV ist pleite. In: Wirtschaftswoche. Erschienen am 30.01.2019. URL: <https://www.wiwo.de/unternehmen/dienstleister/strommarkt-skandal-stromanbieter-bev-ist-pleite/23928822.html>; Abruf am 27.08.2019.

47 So bewarb Verivox die BEV auch innerhalb von TV-Werbespots. Bei CHECK24 wurden Tarife der BEV mit dem Zusatz „Nur bei CHECK24“ beworben.

48 Hoyer (2019): BP half Skandal-Stromanbieter BEV. In: Wirtschaftswoche. Erschienen am 25.01.2019. URL: <https://www.wiwo.de/unternehmen/energie/strommarkt-bp-half-skandal-stromanbieter-bev/23907148.html>; Abruf am 22.08.2019.

49 Hoyer (2019): ebd.

50 Lauckenmann (2019): BEV Energie Erfahrungen: Interview mit Verbraucherschutz.de zu Preisanpassungen. In: Verbraucherschutz.de. Erschienen am 04.01.2019. URL: <https://verbraucherschutz.de/bev-energie-im-interview-mit-verbraucherschutz-de-zu-preisanpassungen/>; Abruf am 02.09.2019.

51 Witch (2019): BEV Kunden warten nach Insolvenz auf fast 80 Millionen Euro. In: Handelsblatt. Erschienen am 09.02.2019. URL: https://bev-inso.de/assets/downloads/20190209_pa.pdf; Abruf am 11.09.2019.

52 Witch (2019): BEV Kunden warten nach Insolvenz auf fast 80 Millionen Euro. In: Handelsblatt. Erschienen am 09.02.2019. URL: https://bev-inso.de/assets/downloads/20190209_pa.pdf; Abruf am 11.09.2019.

53 Erst im Dezember 2018 wurde der Anbieter auf eigenen Wunsch von den Vergleichsportalen CHECK24 und Verivox aufgelistet, vgl. Hoyer (2018): Massenhaft Beschwerden über Billig-Stromanbieter BEV. In: Wirtschaftswoche. Erschienen am 21.12.2018. URL: <https://www.wiwo.de/unternehmen/energie/bayerische-energieversorgungsgesellschaft-massenhaft-beschwerden-ueber-billig-stromanbieter-bev/23792316.html>; Abruf am 11.09.2019.

54 Wirtschaftswoche (2019): BEV-Muttergesellschaft ist auch insolvent. Erschienen am 20.02.2019. URL: <https://www.wiwo.de/unternehmen/energie/bayerische-energieversorgungsgesellschaft-bev-muttergesellschaft-ist-auch-insolvent/24018870.html>; Abruf am 03.09.2019.

Das zweite für diese Untersuchung näher betrachtete Fallbeispiel für ein in die Krise geratenes Energieunternehmen ist **e:veen**. Dieses Unternehmen wurde im Jahr 2011 als Genossenschaft gegründet. Noch im Jahr 2017 zählte das Unternehmen mit über 100 Millionen Euro Jahresumsatz zu den erfolgreichsten Neugründungen im Raum Hannover.⁵⁵ Nur etwa ein Jahr später, am 09. Juli 2018, stellte das Unternehmen einen Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens. Im Gegensatz zur BEV wurde die Belieferung mit Energie zunächst fortgesetzt. Gegenüber der Presse benannte der vorläufige Insolvenzverwalter von e:veen zwei Gründe für die Schieflage des Unternehmens. Zum einen habe das Unternehmen nicht mit dem Anstieg der Strompreise gerechnet – die Erhöhung habe man nicht an die Kunden weitergeben können. Für Maßnahmen zur Preisabsicherung sei die nötige Liquidität nicht vorhanden gewesen. Zum anderen habe eine interne Auseinandersetzung die Genossenschaft daran gehindert, Kapitalgeber von außen anzuwerben. Interessierte Investoren hätten auf einer Umwandlung in eine GmbH oder Aktiengesellschaft bestanden – diesen Schritt habe ein Genossenschaftsmitglied jedoch blockiert.⁵⁶

In der Zwischenzeit wurde e:veen von der Change! Energy GmbH – einem hundertprozentigen Tochterunternehmen der NATURSTROM AG – übernommen. Diese hat auch ab dem 01.03.2019 die Belieferung der e:veen Kunden übernommen.⁵⁷

Im Rahmen der Untersuchung wurden knapp 2.000 Verbraucherbeschwerden über die BEV und e:veen, die im Zeitraum von Juni 2017 bis April 2019 in das Frühwarnnetzwerk der Verbraucherzentralen gemeldet wurden, analysiert.

Ziel der Fallstudien war es, ein Abbild über die Vorgehensweisen dieser beiden Unternehmen aus der Sicht-

55 Wirtschaftsfoerderung Hannover (2017): Vom Startup zum Durchstarter Die e:veen Energie eG wächst weiter. Erschienen am 13.06.2017. URL: <https://www.wirtschaftsfoerderung-hannover.de/Aktuelles/Die-e-veen-Energie-eG-waechst-weiter>; Abruf am 11.09.2019.

56 Heitmann (2018): Versorger e:veen ist insolvent. In: Hannoversche Allgemeine. Erschienen am 13.07.2018. URL: <https://www.haz.de/Nachrichten/Wirtschaft/Niedersachsen/Hannover-Versorger-e-veen-ist-insolvent>; Abruf am 27.08.2019.

57 Verbraucherzentrale Niedersachsen (2019): Von e:veen zu Change! Belieferung trotz Kündigung? In: Verbraucherzentrale Niedersachsen Energie & Bauen. Erschienen am 01.03.2019. URL: <https://www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/themen/energie-bauen/bev-veen-insolvenzen-energieversorger>; Abruf am 12.08.2019.

weise von Verbrauchern zu erhalten. In einem ersten Schritt wurden daher die in den Sachverhaltsschilderungen der einzelnen Beschwerden im Frühwarnnetzwerk von Verbrauchern immer wieder genannten Beschwerdegründe zu 14 Kategorien verdichtet:

- Vorkasse/Kautions/Sonderabschlag
- Netzbetreiber
- untergeschobener Vertrag
- Abschläge
- Jahres- und Schlussrechnungen
- Guthaben
- Bonus
- Preiserhöhung
- Lastschrift
- Kontakt
- Anbieterwechsel
- Widerruf/Kündigung
- unberechtigte Forderungen/Schadensersatz
- Sonstige

Im zweiten Schritt wurden alle Beschwerdemeldungen zu den beiden Anbietern BEV (aus dem Zeitraum 22.06.2017 bis 30.04.2019) und e:veen (aus dem Zeitraum vom 30.10.2017 bis 31.03.2019) „kodierte“, das heißt einer oder mehrerer der oben aufgeführten 14 Beschwerdekategorien zugewiesen.

Die fünf Beschwerdekategorien, die den Fallbeschwerden zur BEV und zu e:veen jeweils am häufigsten zugewiesen wurden, werden im Folgenden näher beleuchtet.

5.1. AUSWERTUNG FALLBESCHWERDEN BEV

Die im Untersuchungszeitraum ins Frühwarnnetzwerk gemeldeten 1.850 Verbraucherbeschwerden über den Anbieter BEV konnten am häufigsten den Kategorien Preiserhöhung, Kontakt zum Unternehmen, Bonus, Guthaben und Jahres- und Schlussrechnungen zugeordnet werden. Nachfolgend werden diese Kategorien einzeln ausgewertet.

5.1.1. Preiserhöhung

Bei der Auswertung der Beschwerden im Frühwarnnetzwerk zeigte sich, dass betroffene Verbraucher im Dezember 2018 offenbar Preiserhöhungsschreiben mit teilweise erheblichen Preissteigerungen von der BEV

erhielten. So sollten beispielsweise in einem Fall der Grundpreis von 17,39 Euro auf 39,48 Euro und der Arbeitspreis um 4,23 Cent/kWh Euro steigen. In einem weiteren Fall sollte der Grundpreis von 12,95 Euro auf 32,28 Euro erhöht werden.

In den Beschreibungen im Frühwarnnetzwerk fanden sich immer wieder Beispiele dafür, dass Preiserhöhungsschreiben auch an Verbraucher verschickt wurden, die mit der BEV für den Zeitraum eine gültige Preisgarantie vereinbart hatten. Der EMW stufte das Vorgehen der BEV als unzulässig ein und mahnte das Unternehmen hierfür ab.⁵⁸ Zudem wurde im Frühwarnnetzwerk von Verbrauchern berichtet, dass sie aufgrund der Preiserhöhungen mit dem Gedanken gespielt hatten, von ihrem Sonderkündigungsrecht Gebrauch zu machen. In diesem Fall liefen sie jedoch Gefahr, den Anspruch auf ihren Jahresbonus in Höhe von 15 bis 25 Prozent des Jahresverbrauchs zu verlieren. Auffällig ist, dass in den untersuchten Fällen die rechtswidrigen Preiserhöhungsschreiben kurz vor der Stellung des Insolvenzantrags verschickt worden sind. Auch die Presse berichtete über massiven Protest der Verbraucher beim Anbieter.⁵⁹ Kurze Zeit später nahm das Unternehmen die Preiserhöhungen zurück und teilte schriftlich mit, dass die Preiserhöhung freiwillig von den Verbrauchern gezahlt werden solle. Die sogenannte „freiwillige“ Preiserhöhung sollte nach einem Schreiben des Versorgers zumindest solange gelten, solange der Verbraucher nicht aktiv der Erhöhung widersprochen hatte. Die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen sah hierin eine unlautere geschäftliche Handlung und mahnte daraufhin die BEV ab.⁶⁰ Die gesamte Problematik fasst eine Verbraucherbeschwerde aus dem Januar 2019 gut zusammen:

.....

58 Marktwächter Energie (2019): BEV verunsichert Kunden mit zweifelhaften Preiserhöhungen. In: Marktwächter Energie. Erschienen am 25.01.2019. URL: <https://www.marktwaechter.de/pressemeldung/bev-verunsichert-kunden-mit-zweifelhaften-preiserhoehungen>; Abruf am 15.08.2019.

59 Hoyer (2019): Aufsicht wird gegen Discount-Stromanbieter BEV aktiv. In: Wirtschaftswoche. Erschienen am 16.01.2019. URL: <https://www.wiwo.de/unternehmen/energie/bayerische-energieversorgungsgesellschaft-aufsicht-wird-gegen-discount-stromanbieter-bev-aktiv/23874330.html>; Abruf am 14.08.2019.

60 Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (2019): Energieversorger BEV abgemahnt: Rote Karte für Preiserhöhung trotz Preisgarantie. In: VZ Nordrhein-Westfalen. Erschienen am 23.01.2019. URL: https://www.verbraucherzentrale.nrw/sites/default/files/2019-01/PI_BEV-Abmahnung.pdf; Abruf am 08.09.2019.



„Sehr geehrte Damen und Herren,

die BEV hat zum 01.02.2019 ihren Grundpreis von bisher 22,68/Monat auf 58,15/Monat erhöht und den Arbeitspreis von 28,19 Cent/kWh auf 32,63 Cent/kWh. Daraufhin habe ich gekündigt – mit Einwurfeinschreiben. Daraufhin habe ich ein wirres Schreiben bekommen, in dem u. a. steht: „Bitte beachten Sie: Wenn Sie mit der vorzeitigen freiwilligen Erhöhung nicht einverstanden sind, können Sie uns natürlich jederzeit - auch nach dem 01.03.2019 - mitteilen, dass Sie dies nicht wünschen. Wir werden Ihnen dann selbstverständlich - jeweils für die Dauer der eingeschränkten Preisgarantie - unverzüglich die volle etwaige eingezogene Differenz zwischen den bisherigen und den dann erhöhten Abschlägen erstatten und auch im Rahmen der Jahresrechnung die bisherigen Vertragskonditionen zu Grunde legen.“ Auf meine Kündigung sind die nicht eingegangen. Habe ich jetzt gekündigt oder nicht - kann ich nun wechseln oder nicht. Gern schicke ich Ihnen die Schreiben zu und mit der Veröffentlichung einverstanden.“ (Verbraucherbeschwerde vom 17.01.2019)

Von Verbrauchern, die der Preiserhöhung widersprochen hatten, wurde im Frühwarnnetzwerk berichtet, dass sie von der BEV eine Kündigungsbestätigung erhielten, obwohl sie tatsächlich gar keine Kündigung ausgesprochen hatten. In der Folge wäre bei betroffenen Verbrauchern die Vertragslaufzeit verkürzt und die Auszahlung des Jahresbonus verweigert worden.

5.1.2. Kontakt zum Unternehmen

Der Kategorie „Kontakt“ wurden alle Beschwerden zugeordnet, in denen Verbraucher schilderten, dass sie das Unternehmen entweder nicht erreichen konnten oder das Anliegen überhaupt nicht bearbeitet wurde. Verbraucher berichteten von langen Wartezeiten am Telefon und davon, dass sie von Mitarbeitern der BEV nur getröstet wurden und von ihnen teilweise sogar falsche Aussagen erhielten. Exemplarisch sei hier auf die nachfolgende Beschwerde verwiesen:



„Guten Abend,

Ich bin Kunde der BEV München und warte seit über 2 Monaten auf meine Abrechnung und mein Guthaben. Leider wurde ich bisher stets vertröstet, am Telefon wurde stets gesagt, alles in bester Ordnung, die Gutschrift kommt. Auch meine Kündigung Ende des Jahres wurde bisher nicht bestätigt obwohl ordnungsgemäß per Einschreiben erfolgt und mündlich gemäß Anfrage bestätigt. Mittlerweile sagt das Call-Center selber, es sei am besten schriftlich alles zu machen, die Gesellschaft gebe keinerlei Auskunft mehr. Noch nie sowas erlebt!“ (Verbraucherbeschwerde vom 17.01.2019)

Ab Januar 2019 beschwerten sich Verbraucher auch darüber, dass die Faxnummer der BEV nicht erreichbar war und Einschreiben mit Rückschein vom Unternehmen nicht bei der Post abgeholt wurden.

5.1.3. Bonus

Die BEV bot unter anderem Tarife mit Sofort- und/oder Neukundenbonus an. Der Sofortbonus sollte spätestens nach sechs Wochen Vertragslaufzeit ausgezahlt werden. Der Neukundenbonus sollte nach dem ersten Vertragsjahr ausgezahlt werden. Die Höhe des Neukundenbonus betrug 15 oder 25 Prozent des Jahresumsatzes. Des Weiteren führte die BEV anlässlich der Fußballweltmeisterschaft 2018 eine Werbeaktion durch. Neukunden sollte demnach für jeden Sieg der deutschen Nationalmannschaft ein Extra-Bonus in Höhe von 10,00 Euro gewährt werden. Dieser WM-Bonus sollte 60 Tage nach Belieferungsbeginn auf das Konto der Kunden ausgezahlt werden.⁶¹

Bei der Auswertung der Fallbeschwerden zeigte sich, dass sich Verbraucher immer wieder über die verzögerte Auszahlung von Boni beschwerten. In einigen Fällen wurde der Bonus erst nach mehrfachen Kontaktversuchen und Mahnschreiben ausgezahlt. Exemplarisch hierfür ist die nachfolgende Verbraucherbeschwerde:

61 Vgl. Lanzerath (2018): WM-Tarif: Gas oder Stromanbieter wechseln und Siegprämie abstauben! In: Computerbild.de. Erschienen am 09.08.2018. URL: <https://www.computerbild.de/artikel/cb-News-WM-Tarif-Siegpraemie-fuer-Strom-Gaskunden-BEV-21822687.html>; Abruf am 09.08.2019.



„Guten Tag,

ich möchte Sie über meine Erfahrungen mit dem Energieversorger BEV Bayerische Energieversorgungsgesellschaft mbH informieren: Am 31.3.2018 endete mein Stromliefervertrag bei der BEV. Als Neukundenbonus wurde mir eine Summe in Höhe von insgesamt 439 € zugesagt. Diese Summe wurde mir nicht wie erwartet zeitnah nach Vertragsende bzw. nach dem ersten Lieferjahr gezahlt. Nachdem meine Anfragen erfolglos blieben, habe ich massive Beschwerden über Reclabox, der Schlichtungsstelle Energie und CHECK24.de eingereicht. Erst dann, Monate später (26.7. und 9.8.2018), wurde das von BEV gezahlt.“ (Verbraucherbeschwerde vom 20.8.2018)

In den Beschreibungen im Frühwarnnetzwerk fanden sich auch immer wieder Beschwerdefälle, laut denen Verbrauchern von der BEV mitgeteilt wurde, dass die Auszahlung des Jahresbonus nur nach Aufforderung und Mitteilung der Bankverbindung gewährt werden könne. Eine Verrechnung mit offenen Forderungen aus der Jahresrechnung sei nicht möglich: Zunächst sollten die betroffenen Verbraucher die offene Rechnung begleichen und erst danach den Bonus ausbezahlt bekommen.

5.1.4. Guthaben

Immer wieder beschwerten sich Verbraucher darüber, dass Guthaben von der BEV erst nach mehreren Mahnungen ausgezahlt wurden. Die Guthaben seien unter anderem auch deshalb zustande gekommen, weil der monatliche Abschlag von der BEV sehr hoch und somit über dem tatsächlichen Verbrauch angesetzt wurde. Regelmäßig schilderten Verbraucher in ihrer Beschwerde, dass ein Guthaben von mehreren hundert Euro angefallen sei. Beispielhaft hierfür ist die folgende Verbraucherbeschwerde:



„Hallo

Ich war Kunde der BEV Energie bis Juni 2018. Ich habe meine Endabrechnung am 08.08.2018 erhalten. Ich habe in der Summe ein Guthaben von knapp 440 Euro. Leider wurde das Guthaben trotz mehrmaliger Aufforderungen bis dato

nicht ausgezahlt.“ (Verbraucherbeschwerde vom 02.11.2018)

Einige Verbraucher berichteten auch, dass die Auszahlung des Guthabens erst nach Einschaltung der Schlichtungsstelle Energie erfolgte. Nahezu aussichtslos wurde die Situation für Verbraucher ab dem 25. Januar 2019. An diesem Tag stellte die BEV einen Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens. Infolgedessen wurde auch die Auszahlung von Guthaben eingestellt.

5.1.5. Jahres- und Schlussrechnungen

Auch das Thema Jahres- und Schlussrechnungen beschäftigte die Kunden der BEV. Bei der Auswertung des Frühwarnnetzwerks zeigte sich, dass die BEV Jahres- oder Schlussrechnungen immer wieder nicht innerhalb der gesetzlichen Frist von sechs Wochen nach Beendigung des abzurechnenden Zeitraums beziehungsweise nach Beendigung des Lieferverhältnisses erstellt hatte. Betroffene Verbraucher berichteten zudem von nicht ordnungsgemäßer Berücksichtigung der bezahlten Abschläge. So wurden teilweise nur elf anstatt der bezahlten zwölf Abschläge in den Abrechnungen aufgeführt. Außerdem beschwerten sich Verbraucher darüber, dass im Rahmen der Abrechnung von falschen Zählerständen ausgegangen wurde. Zudem hat die BEV offenbar Rechnungen erst zugestellt, nachdem sich betroffene Verbraucher massiv beschwerten. Die folgende Verbraucherbeschwerde fasst diese Problematik gut zusammen:



„Sehr geehrte Damen, sehr geehrte Herren,

ich möchte mich gerne bei Ihnen über die BEV Bayerische Energieversorgungsgesellschaft mbH beschweren. Leider habe ich vor einem Jahr dieses Unternehmen als Stromlieferant ausgewählt. Eine dumme Idee, ich wurde von den zahlreichen positiven Kommentaren beeinflusst und hatte mein Gehirn nicht eingeschaltet. Vertragsende war 31 Juli 18, allerdings durch Sonderkündigungsrecht wegen Änderung der AGBs. Davor gab es Probleme beim Wechsel zum neuen Anbieter. Meine Zählernummer wäre nicht korrekt oder die Anschrift nicht bekannt, so die BEV. Ich hatte dann den Endzählerstand über NetzeBW an das neue Unternehmen und auch an die BEV über-

mittelt. Die BEV hat mir bis heute (fast acht Wochen) noch keine Endabrechnung erstellt. Man versucht weiter den Abschlag von meinem Konto einzuziehen. Auch mein Sofortbonus wurde bis heute noch nicht bezahlt. Kontaktversuche über Email, Post (Einschreiben mit Rückschein), Facebook und Trustpilot ohne Erfolg. Man erhält einfach keine Antwort. Telefonisch ebenfalls ohne Erfolg. Da ich mittlerweile mehrere dutzend Einträge mit derselben Problematik gefunden habe, kann man hier schon von einem gewissen System sprechen. Vielleicht können Sie ja etwas Druck aufbauen?“ (Verbraucherbeschwerde vom 24.09.2018)



5.2. AUSWERTUNG FALLBESCHWERDEN E:VEEN

Ebenso wurden 140 ins Frühwarnnetzwerk gemeldete Verbraucherbeschwerden über den Energielieferanten e:veen ausgewertet. Auch hier wurden die Beschwerden den zuvor entwickelten Kategorien zugeordnet.

Im Ergebnis konnten die ins Frühwarnnetzwerk gemeldeten Beschwerden am häufigsten den Kategorien untergeschobener Vertrag, Guthaben, Jahres- und Schlussrechnungen, Abschläge oder Kontakt zum Energielieferanten zugeordnet werden. Die Auswertungsergebnisse dieser fünf gewichtigsten Kategorien werden im Folgenden näher erläutert.

5.2.1. Untergeschobener Vertrag

Immer wieder beschwerten sich Verbraucher darüber, dass sie von e:veen (ohne vorherige ausdrückliche Einwilligung) telefonisch kontaktiert wurden und ihnen ein Stromvertrag angeboten wurde. Nach den Schilderungen der Verbraucher hat das Unternehmen kurz nach den Telefonaten den bereits bestehenden Stromvertrag des Verbrauchers gekündigt und eine Vertragsbestätigung zugesendet, obwohl die Verbraucher im Gespräch lediglich ein Angebot angefordert hätten. Tatsächlich berief sich e:veen aber mit Übersendung der Vertragsbestätigung bereits auf den Abschluss eines Vertrags. Dabei wurden die von e:veen im Namen der Verbraucher ausgesprochenen Kündigungen von den bisherigen Versorgern akzeptiert, ohne dass eine nochmalige Rücksprache mit den Verbrauchern erfolg-

te. Vielmehr erhielten betroffene Verbraucher (unverhofft) ein Schreiben vom Altlieferanten, in dem die Kündigung des Vertrags bestätigt wurde. Die folgende Verbraucherbeschwerde bietet einen guten Einblick in die Problematik:



„Vor einigen Wochen wurden wir ungewollt angerufen. Dieses Gespräch wurde angeblich im Auftrag der Stadtwerke Ratingen (unser aktueller Stromanbieter) geführt und man wollte uns einen günstigeren Tarif anbieten. e:veen kannte sogar unsere Bankverbindung. Obwohl nicht von uns so gewollt, wurde uns ein scheinbar im Rahmen des Telefonats abgeschlossener Vertrag zugesandt. Diesen haben wir dann direkt schriftlich widerrufen, was uns seitens e:veen auch so bestätigt wurde. Nur leider hatte e:veen zwischenzeitlich (trotz Bestätigung des Widerrufs) an diesem Fall weitergearbeitet und den bestehenden Stromliefervertrag bei den Stadtwerken Ratingen gegen unseren Willen gekündigt. Jetzt sind wir also dran, das wieder zu korrigieren, da der bestehende Vertrag auch weiterhin bestehen soll.“ (Verbraucherbeschwerde vom 24.08.2018)

In einigen Fällen schien der Wechsel zu scheitern, weil Verbraucher noch in langfristigen Verträgen gebunden waren. Einige Verbraucher schilderten, dass e:veen in diesen Fällen von ihnen Schadensersatz für den misslungenen Wechsel forderte.

5.2.2. Guthaben

Auch beim Anbieter e:veen fanden sich im Frühwarnnetzwerk immer wieder Beschwerden von Verbrauchern über eine nicht fristgemäße Auszahlung von Guthaben. Verbraucher beschwerten sich darüber, dass das Guthaben aus der Schluss- beziehungsweise Jahresrechnung erst nach massiven Beschwerden ausgezahlt wurde. Exemplarisch hierfür ist die folgende Beschwerde:



„Am 28.03.2018 (nach fast 4 Wochen Verspätung) erhielt ich meine Jahresabrechnung (Strom). Diese weist ein Restguthaben von 275,75 Euro aus. Auf dieses Guthaben warte ich heute noch. Etliche Nachfrage via E-Mail und Telefon führten bisher zu gar nichts. Zugleich wollte man mir aufgrund des relativ ge-

ringen Verbrauchs die Abschlagszahlung auf 16 Euro senken, was mir (auch für meinen unterdurchschnittlichen Verbrauch) als zu gering erschien. Ich rief an und erhöhte diese um 20 Euro, was problemlos zeitnah schriftlich bestätigt und umgesetzt wurde. Das Anliegen mit der ausstehenden Rückzahlung wollte man zudem an die entsprechende Abteilung weiterleiten. Aber die Auszahlung des Restguthabens verweigert man weiterhin hartnäckig. Eine Verbraucherbeschwerde nach § 111a EnWG per Fax beantwortete e:veen ein paar Tage später am 18.04.2018 mit folgendem Text: Vielen Dank für Ihre Nachricht. Ihr Anliegen bezüglich Ihres Guthabens wurde an die entsprechende Abteilung zur Bearbeitung weitergeleitet. Wir bitten um etwas Geduld sowie die aktuelle Verzögerung zu entschuldigen. Bis heute natürlich kein Geldeingang auf meinem Konto. Ich habe e:veen mittlerweile eine Frist von circa drei Wochen gesetzt (läuft am 25.05.2018 ab). Danach werde ich die Schlichtungsstelle einschalten.“ (Verbraucherbeschwerde vom 17.05.2018)

5.2.3. Jahres- und Schlussrechnung

Zudem beschwerten sich Verbraucher darüber, dass e:veen die Jahres- und Schlussrechnung nicht innerhalb der gesetzlichen Frist von sechs Wochen nach Beendigung des abzurechnenden Zeitraums beziehungsweise nach Beendigung des Lieferverhältnisses erstellt hat. Es wurde berichtet, dass Rechnungen erst nach zahlreichen Mahnungen erstellt wurden. Die folgende Verbraucherbeschwerde fasst diesen Beschwerdegund gut zusammen:



„Sehr geehrte Damen und Herren,

seit beinahe 4 Monaten warte ich auf Schlussrechnungen der e:veen Energie eG aus Hannover. Es waren 2 Verträge (Strom und Gas) gebucht, der Vertrag wurde zu Februar 18 gekündigt. Ich nehme an, es ist eine recht hohe Gutschrift für mich entstanden. Das Unternehmen reagiert jedoch nicht auf Nachfragen nach Schlussrechnungen/Gutschriften, trotz Fristsetzung. Dies scheint eine gängige Praxis zu sein, was aus diversen Foren zu vernehmen

ist. Kennen Sie eine Lösung, welche zum Erfolg führt? Freundliche Grüße“ (Verbraucherbeschwerde vom 11.06.2018)

Nach den Schilderungen von Verbrauchern wiesen Abrechnungen auch Fehler auf, sodass zunächst eine Rechnungskorrektur angefordert werden musste. Verbraucher waren auch darüber verärgert, dass die Korrektur der Rechnungen sehr lange dauerte und mehrfach angemahnt werden musste.

5.2.4. Abschläge

Der Kategorie „Abschläge“ wurden Verbraucherbeschwerden über den Anbieter e:veen zugeordnet, die zu hoch kalkulierte Abschläge betrafen. Verbraucher schilderten, dass hierfür fadenscheinige Begründungen angeführt wurden. Die Verbraucherzentrale Niedersachsen mahnte e:veen für die „witterungsbedingte Anpassung“ der Abschläge ab und erhielt vom Unternehmen eine entsprechende Unterlassungserklärung.⁶² Die folgende Verbraucherbeschwerde ist hierfür exemplarisch:



„Aus nicht nachvollziehbaren Gründen sollen die Abschlagszahlungen für einen Gasvertrag von 66 Euro auf 86 Euro hochgesetzt werden (kalter Winter). Nachdem der Verbraucher sich gewehrt hat, wird das Schreiben für gegenstandslos erklärt.“ (Verbraucherbeschwerde vom 15.12.2017)

5.2.5. Kontakt

Verbraucher beschwerten sich auch darüber, dass ihre Anliegen bei e:veen einfach ignoriert wurden. Sie schilderten, dass das Unternehmen zwar telefonisch erreichbar war, die Beschwerden aber verzögert bearbeitet wurden. Es wurde von Verbrauchern auch berichtet, dass auf schriftliche Anfragen keine Reaktion erfolgte. Exemplarisch sei hier auf folgende Verbraucherbeschwerde verwiesen:

62 Landesmarktwächter Energie (2018): Abschläge witterungsbedingt anpassen? In: Verbraucherzentrale Niedersachsen Marktwächter Energie. Erschienen am 01.03.2018. URL: <https://www.marktwaechter-energie.de/witterungsbedingte-aenderung-von-abschlaegen/>; Abruf am 30.08.2019.



„Bereits bei der Rechnungsstellung nahm man sich viel Zeit und hatte je einen Abschlag „versehentlich“ nicht berücksichtigt. Die Korrektur der Rechnungen dauerte sehr lange und seit der Zeit zahlt e:veen unstrittiges Guthaben (kein Bonus, nur Guthaben aus Minderverbrauch) trotz mehrfacher schriftlicher Aufforderung nicht aus. Lässt Fristen ohne Reaktion verstreichen. Die Mitarbeiter an der Hotline vertrösten einen und es wird die Wahrheit gedehnt, wie es gerade noch möglich ist. Entgegen den eigenen AGB's verrechnet man unser Guthaben von ca. 150 € nicht mit den Abschlagszahlungen der neuen Laufzeit.“ (Verbraucherbeschwerde vom 23.04.2018)



5.3. FAZIT AUSWERTUNG BEV UND E:VEEN

Im Rahmen der Auswertung der Fallbeschwerden konnten zwischen den Vorgehensweisen der beiden in die Krise (beziehungsweise Insolvenz) geratenen Anbieter BEV und e:veen sowohl Gemeinsamkeiten als auch Unterschiede festgestellt werden. Dies mag auch darin begründet sein, dass beide Unternehmen auf unterschiedlichen Wegen versuchten, ihre Krise abzuwenden.

So ging es bei der relativen Mehrheit der 140 untersuchten Frühwarnnetzwerk-Beschwerden zum Anbieter e:veen um untergeschobene Verträge. Es liegt die Vermutung nahe, dass das Unternehmen versuchte, der Krise durch eine Marketing- und Vertriebsoffensive entgegenzuwirken.⁶³

Beim Anbieter BEV ging es bei der relativen Mehrheit der 1.850 untersuchten Frühwarnnetzwerk-Beschwerden um Preiserhöhungen. Hieraus lässt sich schlussfolgern, dass das Unternehmen versuchte, die gestiegenen Preise an seine Kunden weiterzugeben, um eine Krise abzuwenden.

Bei beiden Anbietern beschwerten sich Verbraucher darüber, dass Guthaben und Boni verzögert und erst

63 So wird auch zur Abwendung einer Erfolgskrise vom BMWI u. a. empfohlen, ein aggressives Marketingkonzept zu entwickeln vgl. BMWI (2019): Gründer Zeiten 13 – Krisenmanagement. Erschienen im Juli 2019.

als Reaktion auf mehrfache Anmahnen ausgezahlt wurden. Gleiches gilt für die Erstellung der Abschluss- oder Jahresrechnungen. Auch die Erreichbarkeit des Anbieters und die Bearbeitung der Beschwerden wurden von Verbrauchern kritisiert.

Die exemplarische Fallauswertung konzentrierte sich auf die Anbieter e:veen und BEV, da zum Zeitpunkt der Insolvenzen von zum Beispiel Teldafax, FlexStrom und Care-Energy der EMW und damit auch das Frühwarnnetzwerk noch nicht aktiv war.

Allgemeine Grundsätze lassen sich aus den vorliegenden Ergebnissen zwar nicht ableiten, da die untersuchte Anzahl an Unternehmen hierfür nicht ausreichend ist. Dennoch liefern die Fallstudien einen ersten Einblick in die Vorgehensweisen von in eine Krise geratenen Unternehmen. Die untersuchten Anbieter weisen auch unterschiedliche Gesellschaftsformen auf. Bei e:veen handelte es sich zum Zeitpunkt vor Eröffnung des Insolvenzantrags um eine Genossenschaft. Bei der BEV um eine Kapitalgesellschaft, die wiederum Bestandteil einer Holding (Genie Holding AG mit Sitz in Tägerwilen/Schweiz) ist. Inwiefern aus der jeweiligen Gesellschaftsform und/oder der Unternehmensstruktur weitere Erkenntnisse abgeleitet werden können, wäre auch aus Verbrauchersicht ein interessanter Aspekt für eine vertiefende Betrachtung. Ließen sich dabei Muster erkennen, könnte dies ein einfacher Anhaltspunkt für Verbraucher bei der Wahl eines Energieversorgers sein.

6. GEGENÜBERSTELLUNG DER ERGEBNISSE AUS DEN ONLINE-UMFRAGEN UND FALLSTUDIEN

Ziel dieser Untersuchung ist es, bestimmte Vorgehensweisen von Energieunternehmen zu ermitteln, die den externen Betrachter auf eine Krise eines Unternehmens hinweisen könnten. Aus einer Vielzahl verschiedener Vorgehensweisen, die im Rahmen der beiden Online-Umfragen unter Beratungskräften der Verbraucherzentralen sowie unter Wechseldienstleistern abgefragt worden sind, haben sich – auf Grundlage der vorliegenden Umfrageergebnisse – die folgenden Vorgehensweisen als am relevantesten beziehungsweise „eindeutigsten“ herausgestellt:

- Verbrauchern wird am Telefon oder an der Haustür ein Vertrag untergeschoben.
- Bestehende Guthaben des Kunden werden (trotz mehrfachen Anmahns durch Verbraucher) nicht ausgezahlt.
- Vereinbarte Boni des Kunden werden (trotz mehrfachen Anmahns durch Verbraucher) nicht ausgezahlt.
- Jahresabrechnungen mit (voraussichtlichem) Guthaben werden verzögert oder gar nicht erstellt.
- Abschlagserhöhungen werden in der laufenden Abrechnungsperiode eingefordert, obwohl zum Beispiel der Strom- und/oder Gaszähler nicht abgelesen wurde.
- Jahres- und Schlussrechnungen werden nicht fristgerecht erstellt.
- Der Energielieferant ist telefonisch und schriftlich nur schwer zu erreichen, Beschwerden werden ausgesessen, ignoriert.
- Es werden (unwirksame) versteckte Preiserhöhungen vorgenommen.

Diese Vorgehensweisen fanden sich auch in den beiden exemplarischen Fallstudien zu den in die Insolvenz geratenen Energieunternehmen BEV und e:veen wieder. Im Ergebnis unterstützen die ins Frühwarnnetzwerk gemeldeten Verbraucherbeschwerden somit die Einschätzungen der befragten Beratungskräfte und Wechseldienstleister.

In Bezug auf beide Anbieter waren die Verbraucherbeschwerden immer wieder dadurch gekennzeichnet,

dass die Rechnungen verspätet erstellt, Guthaben und Boni verzögert ausgezahlt wurden und die Kontaktaufnahme für Verbraucher schwierig war. Daneben fanden sich in den Fallstudien auch Beschwerden über (unwirksame) versteckte Preiserhöhungen⁶⁴ und untergeschobene Verträge am Telefon.⁶⁵

Die Ergebnisse zeigen auch, dass als Vorgehensweisen überwiegend Maßnahmen der Energielieferanten ermittelt werden konnten, die Verbrauchern die Durchsetzung von Zahlungsansprüchen erschweren.

Letztlich muss aber auch festgehalten werden, dass es keine eindeutige beziehungsweise singuläre Vorgehensweise von Energielieferanten gibt, anhand der eine Krise eines Energielieferanten mit an Sicherheit grenzender Wahrscheinlichkeit ausgemacht werden kann. Jeder Krisenverlauf und die zur Abwendung der Krise eingeleiteten Maßnahmen können sich unterscheiden. Dies geht auch aus den Fallstudien zur BEV und zu e:veen hervor. Von außen betrachtet kann daher auch aus einzelnen Vorgehensweisen kein zuverlässiger Rückschluss auf eine Krise gezogen werden, da sich hierunter zum Beispiel auch (technische) Probleme im Unternehmensablauf verbergen könnten. Die oben angeführten Vorgehensweisen müssen daher nicht zwingend auf eine Krise hinweisen.

Es liegt aber nahe, dass ein gleichzeitiges Auftreten von mehreren der oben angeführten Vorgehensweisen ein Indikator für eine Krise sein könnte. Gerade das gleichzeitige Auftreten von Vorgehensweisen, bei denen Verbraucher Gelder nicht oder verzögert ausgezahlt erhalten, kann in der Summe ein gewichtiger Krisenindikator sein.

64 Vgl. 5.1.1.

65 Vgl. 5.2.1.

7. AUSWERTUNG EXPERTEN-INTERVIEWS

7.1. AUSWERTUNG: BUNDESNETZAGENTUR

Seit dem Projektstart des EMW wurde ein stetiger Austausch zur Aufsichtsbehörde aufgebaut und gepflegt. Im Kontext dieser Untersuchung sollte darüber hinaus insbesondere in einem Experten-Interview der Frage nachgegangen werden, welche Rolle die Bundesnetzagentur⁶⁶ in Bezug auf Energielieferanten in der Krise einnimmt und ob sie Maßnahmen ergreift, um in eine Krise geratene Energielieferanten zu erkennen.

Im Experten-Interview, welches auf Wunsch der Bundesnetzagentur in schriftlicher Form erfolgte, stellt diese der Beantwortung der Fragen zunächst voran, dass sie als Regulierungs- und Aufsichtsbehörde die Aufgabe habe, einen diskriminierungsfreien Zugang zur Netzinfrastruktur zu ermöglichen sowie die Bedingungen sicherzustellen, zu denen Strom- und Gaslieferanten die Netze nutzen und die Entgelte zu regulieren. Gegenüber Verbrauchern fungiere die Bundesnetzagentur als Ansprechpartnerin und Informationsquelle über deren Rechte.

7.1.1. Krisenanzeichen von Energielieferanten

Gefragt nach Krisen von Energielieferanten, einer Definition des Begriffs Krise, möglichen Anzeichen für eine solche und deren Gewichtung teilt die Bundesnetzagentur mit, dass es eine derartige Klassifizierung

.....
 66 Im EnWG finden sich die Zuständigkeitsregelungen für die Regulierungsbehörde in § 54 EnWG. Die Aufgaben der Regulierungsbehörde werden durch die Bundesnetzagentur wahrgenommen, es sei denn, dass die Landesregulierungsbehörden zuständig sind. Die Verfahrensregelungen sind in §§ 65 ff. EnWG geregelt. Die Bundesnetzagentur nimmt im Energiebereich eine Vielzahl von Aufgaben wahr, einige der Aufgaben beziehen sich auf Energielieferanten. So müssen Energieversorgungsunternehmen, die Haushaltskunden mit Energie beliefern, die Aufnahme und Beendigung der Tätigkeit sowie Änderungen ihrer Firma bei der Regulierungsbehörde (hier die Bundesnetzagentur) unverzüglich anzeigen. Mit der Anzeige der Aufnahme der Tätigkeit ist das Vorliegen der personellen, technischen und wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit sowie der Zuverlässigkeit der Geschäftsführung darzulegen. Die Regulierungsbehörde (Bundesnetzagentur) kann die Ausübung der Tätigkeit jederzeit ganz oder teilweise untersagen, wenn die Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit nicht gewährleistet ist, vgl. § 5 EnWG. Ferner kann die Regulierungsbehörde Unternehmen verpflichten, ein Verhalten abzustellen, das den Bestimmungen des EnWG entgegensteht, § 65 EnWG. Dies sind aber nur einige der Aufgaben der Bundesnetzagentur.

des Begriffs „Krise von Unternehmen“ bei der Bundesnetzagentur nicht gebe. Die Behörde prüfe primär, ob grundlegende energierechtliche Vorschriften eingehalten werden.

Die Bundesnetzagentur setze bei der Identifizierung von Energielieferanten, die in einen „finanziell kritischen Zustand geraten sein könnten“ auf ein Zusammenwirken von Verbrauchern, (Regulierungs-) Behörden, Verbraucherschutzstellen und anderen Marktbeteiligten. Hierbei sei sie auf entsprechende Hinweise von Verbrauchern und anderen Marktbeteiligten angewiesen. Einzelne Verbraucherzentralen und die Schlichtungsstelle Energie e. V. stünden bereits im Austausch mit der Bundesnetzagentur. Auch am Markt tätige Energielieferanten sowie Netzbetreiber meldeten der Bundesnetzagentur Verstöße von Unternehmen gegen das Energierecht.

Nach Auffassung der Bundesnetzagentur können überdurchschnittlich viele Beschwerden und Hinweise (jeweils in Relation zur Kundenzahl des Unternehmens) zu Verstößen auf Unregelmäßigkeiten innerhalb des betreffenden Unternehmens hindeuten. Spezifische Verhaltensweisen, aus denen sich zwangsläufig ein Rückschluss auf eine drohende Insolvenz ergibt, können von der Bundesnetzagentur aber nicht benannt werden. Bereits bei Markteintritt hätten die Lieferanten unterschiedliche Gesellschaftsstrukturen, finanzielle Voraussetzungen und Unternehmensstrategien. Dies führe auch dazu, dass die Unternehmen sich sehr individuell im Markt platzieren. Die Ursachen für Insolvenzen können daher vielfältig sein und ebenso die von Unternehmen ergriffenen Maßnahmen zur Abwendung einer solchen.

7.1.2. Beschwerden und aggressive Preisstrategien als mögliche Anzeichen einer Insolvenz?

Verbraucher können sich mit Fragen rund um das Thema Energie an den Verbraucherservice Energie der Bundesnetzagentur wenden. Dieser Service steht Verbrauchern schriftlich und telefonisch für Anfragen und

Beschwerden zur Verfügung. Von weiterem Interesse war daher auch, welche Erkenntnisse die Behörde aus den Verbraucherbeschwerden zu den Anbietern e:veen und BEV sammeln konnte.

Hierzu berichtet die Bundesnetzagentur, dass die Quote der eingegangenen Anfragen – das heißt die Anzahl der Anfragen zum Anbieter in Relation zur gemeldeten Kundenzahl – jeweils unter 0,4 Prozent lag. Kunden der BEV hätten sich unter anderem über falsche Abrechnungsinhalte, verspätete oder ausbleibende Auszahlung von Boni und Guthaben oder missverständliche Schreiben beschwert. Da es sich bei Verbrauchereingaben beim Verbraucherservice Energie aber nicht nur um Beschwerden handelt, sondern auch um Anfragen mit allgemeinem Informationsbedarf oder auch Beschwerden ohne Nennung von Anbieternamen, sei der Zahl der Eingaben von Verbrauchern zu einem bestimmten Unternehmen lediglich eine Indizwirkung zuzuschreiben.

In der Presse wurden die gestiegenen Großhandelspreise für Strom und Gas als ein Grund für die erhöhte Insolvenzgefahr von Stromanbietern genannt. Gerade Energielieferanten mit einer aggressiven Preispolitik könnten schnell in die Krise geraten, wenn sie keine Vorkehrungen treffen und stattdessen auf stabile oder fallende Großhandelspreise setzen.⁶⁷

Dass die Änderungen von Großhandelspreisen eine mögliche Insolvenz beeinflussen oder ein Hinweis auf eine solche sein könnten, schließt die Bundesnetzagentur nicht aus, legt sich darauf aber auch nicht fest. Ob sich Änderungen der Großhandelspreise auswirken, hänge maßgeblich von den Beschaffungsstrategien und der Finanzlage der Lieferanten ab. Tarifmodelle und Preisstrategien von Energielieferanten würden aber nicht überwacht werden.

Vielmehr weist die Bundesnetzagentur darauf hin, dass sich die Unternehmen, um ein breites und günstiges Angebotsspektrum für Verbraucher zu gewährleisten, mit ihrer Preisgestaltung im freien Wettbewerb befänden. Preis- und Tarifkontrollen gäbe es auf dem deut-

67 Wallstreet:online (2019): Turbulenzen am Energiemarkt – Weiteren Stromanbietern droht die Pleite. In Wallstreet:online. Erschienen am 05.03.2019. URL: <https://www.wallstreet-online.de/nachricht/11286404-turbulenzen-energiemarkt-stromanbietern-droht-pleite/all>; Abruf am 04.09.2019.

schen Strom- und Gasmarkt daher nicht. Das gleiche gelte für eine hypothetische Kontrolle der Unternehmensstrategie auf Rentabilität – auch diese könnte sich nach Auffassung der Bundesnetzagentur negativ auf das Angebotsspektrum und die Verbraucherpreise auswirken.

Laut Bundesnetzagentur könne aus den angebotenen Tarifen auch kein Hinweis auf die Tragfähigkeit von Unternehmensstrategien abgeleitet werden. Das Inkaufnehmen negativer Bilanzen könne auch ein probates Mittel für neue Unternehmen sein, sich zunächst am bestehenden Markt zu etablieren. Nach Auffassung der Bundesnetzagentur habe sich die deutsche Politik daher gegen eine anlasslose Überwachung der Finanzlage und der Beschaffungsstrategien der Energielieferanten aufgrund des freien Wettbewerbs entschieden.

7.1.3. Verbraucherschutz im Fall einer möglichen Krise

Die Bundesnetzagentur setzt vor allem auf einen informierten Verbraucher, der durch eigenständige Recherche selbst in der Lage sein sollte, finanzielle Schäden durch eine mögliche Insolvenz des Vertragspartners zu verhindern. Durch leicht zugängliche, fundierte und neutrale Informationen und Hinweise sollten Verbraucher in die Lage versetzt werden, einen Energielieferanten zu wählen, der ein solides und nachhaltiges Geschäftsmodell betreibt. Da die Versorgung mit Energie durch die Ersatzversorgung stets gesichert ist, sollten Verbraucher vor allem auf die Vertragskonditionen und ihren Verbrauch achten, um finanzielle Einbußen im Falle der Insolvenz eines Anbieters zu vermeiden. Für die Auswahl eines Energieanbieters stellt die Bundesnetzagentur Verbrauchern eine Broschüre mit weiteren Hinweisen zur Verfügung.⁶⁸ Für eine vorsorgliche Überprüfung der Geschäftsmodelle der Energielieferanten sei sie aber nicht zuständig.

Die Bundesnetzagentur sieht alle Marktbeteiligten in der Pflicht, Lieferanten, die in finanzielle Schwierigkeiten geraten, möglichst schnell zu identifizieren und

68 Bundesnetzagentur (2015): Wechsel des Strom- oder Gaslieferanten: Worauf Sie achten sollten. In: Bundesnetzagentur Flyer. Erschienen im Juni 2015. URL: https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Allgemeines/Bundesnetzagentur/Publikationen/service/WechselStromGasliefer.pdf?__blob=publicationFile&v=7; Abruf am 04.09.2019.

finanzielle Auswirkungen zu beschränken. Deshalb habe die Bundesnetzagentur sämtliche Marktakteure aufgefordert, ihrer Marktrolle als „ordentlicher Kaufmann“ nachzukommen. Sie hätte daher auch Netzbetreiber dazu aufgerufen und darin bestärkt, offene Forderungen gegen Energielieferanten durchzusetzen und diesen bei Nichtleistung den Netzzugang zu entziehen. Nach Auffassung der Bundesnetzagentur können Netzbetreiber Zahlungsausfälle sehr rasch identifizieren und durch den Entzug des Netzzugangs weitere Außenstände des Unternehmens verhindern und damit Verbraucher schützen.

Die Bundesnetzagentur selbst könne Warnungen hingegen nur aussprechen und Energielieferanten die Tätigkeit untersagen, wenn die personelle, technische oder wirtschaftliche Leistungsfähigkeit oder die Zuverlässigkeit eines Unternehmens nicht gewährleistet sind. Wegen des grundrechtlich gewährleisteten Schutzes der Tätigkeit und des Eigentums seien die Hürden für eine Untersagung sehr hoch und nur nach Abwägung der betroffenen Interessen, unter Beachtung des Verhältnismäßigkeitsgrundsatzes und in Ausübung des pflichtgemäßen Ermessens möglich.

Generell sieht die Bundesnetzagentur in behördlichen Aufsichtsmaßnahmen kein Patentrezept zur Vorbeugung von Insolvenzen. Im Gegenteil – unter Umständen könne die Bekanntgabe einer Aufsichtsmaßnahme sogar die Gefahr mit sich bringen, dass der Eintritt einer Insolvenz beschleunigt werden würde. Die Behörde würde daher jede Aufsichtsmaßnahme auch unter Berücksichtigung von Unternehmensinteressen, insbesondere dem Eigentumsschutz aus Art. 14 GG, abwägen.

Nach Auffassung der Bundesnetzagentur gebe es bereits durch den Einsatz verschiedener Institutionen wie Verbraucherzentralen, der Schlichtungsstelle Energie, des Bunds der Energieverbraucher und der Bundesnetzagentur eine großflächige Marktbeobachtung. Ein Zusammenwirken und ein stetiger Austausch der oben genannten Akteure seien aber notwendig, um mehr Effektivität zu erzielen. Sollte eine umfangreiche Marktaufsicht politisch beschlossen werden, wäre auch eine Ausweitung der entsprechenden gesetzlichen Grundlagen, Befugnisse und personellen Ausstattungen notwendig. Die Bundesnetzagentur gibt aber zu bedenken, dass eine Ausweitung der Aufsicht auch

zwangsläufig zu einer Einschränkung des Prinzips der freien Marktwirtschaft führen würde.

7.2. FAZIT EXPERTEN-INTERVIEW MIT DER BUNDESNETZAGENTUR

Die Bundesnetzagentur hält Verbraucherinformationen für ein wichtiges, präventives Mittel, um Verbraucher vor einer Insolvenz des Energielieferanten zu schützen. Laut den Hinweisen der Bundesnetzagentur sollte der Preis für Verbraucher nicht das alleinige Entscheidungskriterium für einen Lieferantenwechsel sein. Diese sollten sich auch im Internet oder in der Presse darüber informieren, welche Erfahrungen andere Kunden mit diesem Lieferanten gesammelt haben.⁶⁹ Die Bundesnetzagentur stellt entsprechende Informationen aber nicht zur Verfügung. Auch in dem von der Bundesnetzagentur veröffentlichten Verbraucherradar finden sich keinerlei Hinweise. Die Aufführung von Anbieternamen beziehungsweise eine Zuordnung von Beschwerdegründen zu bestimmten Anbietern erfolgt nicht. Aus Verbraucherschutzsicht wäre es aber wünschenswert, wenn die Bundesnetzagentur nicht nur eine Empfehlung an Verbraucher aussprechen würde, sondern sich auch dafür einsetzen würde, dass Verbraucher relevante Daten an einer zentralen Stelle finden können. Aus der Verbraucherschutzperspektive begrüßenswert erscheint der Vorschlag der Bundesnetzagentur, eine mögliche Steigerung der Effektivität in einer umfassenderen Zusammenarbeit und Abstimmung unter allen Marktbeteiligten anzustreben. Eventuell könnten auf diesem Wege weitere verbraucherschützende Maßnahmen angestoßen werden.

Aus dem Interview mit der Bundesnetzagentur kann der Schluss gezogen werden, dass diese ihre Aufsichtsbefugnisse an den Grundsätzen des freien Wettbewerbs ausrichtet. Sie sieht sich nicht in der Verantwortung, die Geschäftsmodelle von Energielieferanten fortlaufend zu prüfen, um Verbraucher besser vor der Gefahr einer Insolvenz warnen zu können. Die Bundesnetzagentur führt an mehreren Stellen an, dass eine solche Kontrolle und gegebenenfalls ein Eingreifen

.....
69 Bundesnetzagentur (2015): Wechsel des Strom- oder Gaslieferanten: Worauf Sie achten sollten. In: Bundesnetzagentur Flyer. Erschienen im Juni 2015. URL: https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Allgemeines/Bundesnetzagentur/Publikationen/service/WechselStromGasliefer.pdf?__blob=publicationFile&v=7; Abruf am 04.09.2019.

mit den Grundsätzen der freien Marktwirtschaft nicht vereinbar wäre. Strengere Maßnahmen könnten den Wettbewerb einschränken, was sich wiederum negativ auf den Preiswettbewerb auswirken könnte. Nicht unerwähnt bleiben soll aber an dieser Stelle, dass aktuell auch von einzelnen Marktteilnehmern Kritik an der Wettbewerbssituation im Strommarkt geäußert wird. Demnach würde der deutsche Wettbewerb der Stromtarife nicht den Gesetzen eines fairen und funktionsfähigen Wettbewerbs entsprechen, da hoch defizitäre und unwirtschaftliche Tarife den Wettbewerb dominieren würden.⁷⁰

Die Bundesnetzagentur sieht die Netzbetreiber in der Pflicht, Lieferanten, die in finanzielle Schwierigkeiten geraten, möglichst schnell zu identifizieren und finanzielle Auswirkungen zu beschränken. Einzelne Netzbetreiber sehen demgegenüber die Bundesnetzagentur in der Pflicht. So erlitten die Technischen Werke Schusental Netz (TWS Netz) infolge der jüngsten Insolvenzen hohe Einbußen. Die Geschäftsführung der TWS Netz zum Beispiel fordert die Bundesnetzagentur daher auf, neue Energievertriebe kritischer zu prüfen und insbesondere „die wirtschaftliche Tragfähigkeit näher abzuklopfen“. Nach Auffassung des Netzbetreibers müsse ein neuer Anbieter entweder plausibel darlegen, dass er extrem günstige Beschaffungskonditionen habe, über einen starken Partner an der Seite verfüge oder aber „eine andere Sicherheit habe, die es ihm ermögliche, mindestens ein Jahr lang in Unterdeckung zu fahren“.⁷¹

7.3. AUSWERTUNG: VERGLEICHSPORTALE

Bei der Wahl eines neuen Energieanbieters nutzen Verbraucher auch Vergleichsportale. Im Bereich Energie dominieren die Vergleichsportale CHECK24 und Verivox den Markt.⁷² Nach Medienberichten wurden viele Verbraucher über Vergleichsportale wie CHECK24 und Veri-

vox an die BEV vermittelt.⁷³ Aus diesen Gründen wurden die auf dem Energiemarkt führenden Vergleichsportale Verivox und CHECK24 für Experten-Interviews angefragt. CHECK24 kam dieser Bitte nach.

Verivox stand für ein Interview nicht zur Verfügung. Gleichwohl lassen sich aus den allgemeinen Informationen auf den Portalseiten und aus Pressemitteilungen Aussagen entnehmen, die zur Betrachtung des Themas „In die Krise geratene Energielieferanten“ und der Rolle der Marktbeteiligten, hier Verivox als Vergleichsportal, Rückschlüsse zulassen.

7.3.1. Experten-Interview CHECK24

Das telefonische Experten-Interview wurde mit Vertretern der CHECK24 Vergleichsportal Energie GmbH (CHECK24) geführt. Diese betreibt das Angebot zum Strom- und Gasvergleich auf www.CHECK24.de.

Der EMW wollte wissen, welche Prüfmaßnahmen CHECK24 vor einer Listung eines Energieanbieters unternimmt. Hierzu gab das Portal an, dass neu auf dem Markt befindliche Anbieter sich grundsätzlich noch nicht so gut einschätzen ließen. CHECK24 habe sich aber die Zielsetzung gegeben, den vollen Markt abzudecken. Daher würden grundsätzlich auch neue und bisher unbekannte Anbieter im Portal gelistet. CHECK24 gehe davon aus, dass ein neuer Marktteilnehmer, der die energierelevanten Anforderungen⁷⁴ erfüllt, auch gelistet werden kann. Nur wenn es einen sehr starken Grund gebe, werde eine Listung des Unternehmens genauer geprüft und eventuell verweigert. Ein Anlass für eine Prüfung könne zum Beispiel gegeben sein, wenn das Unternehmen seinen Sitz nicht in Deutschland hätte oder der Geschäftsführer straffällig geworden ist. Allgemein informiere sich CHECK24 über Energieanbieter im Bundesanzeiger oder auf Firmendatenbanken. Auch bei der Creditreform⁷⁵ würden Anfra-

70 Hirt (2019): Untersuchung eines potenziellen Verdrängungswettbewerbs im Rahmen der Stromtarife in Deutschland. In: EWERK.

71 ZFK (2019): Vorauskasse für dubiose Energiediscounter? Erschienen am 19.05.2019.

72 Bundeskartellamt (2019): Sektoruntersuchung Vergleichsportale. Erschienen im April 2019. S.2.

73 Hoyer (2019): Skandal-Stromanbieter BEV ist pleite. In: Wirtschaftswoche. Erschienen am 30.01.2019. URL: <https://www.wiwo.de/unternehmen/dienstleister/strommarkt-skandal-stromanbieter-bev-ist-pleite/23928822.html>; Abruf am 27.08.2019.

74 Anmeldung bei der Regulierungsbehörde gem. § 5 EnWG, Anm. der Red.

75 Unternehmen können über potenzielle Geschäftspartner Bonität und Risikobewertungen bei sogenannten Wirtschaftsauskunfteien einholen. Die Wirtschaftsinformationen sollen den Unternehmen die Abwägung der geschäftlichen Risiken und Chancen erleichtern. Die Creditreform ist ein Anbieter, bei dem Wirtschaftsauskünfte über Unternehmen angefragt werden können, Anm. der Red.

gen gestellt. Erfahrungsgemäß könne aber aus diesen Daten in der Regel nichts Konkretes abgeleitet werden. Insbesondere habe CHECK24 keine Informationen über Kapitalstrukturen von Anbietern und könne diese ohne triftigen Grund auch nicht einfordern.

Den EMW interessierte auch, wie CHECK24 den Begriff Krise definiert und welche Anzeichen auf die Krise eines Energielieferanten hindeuten könnten.

So geht CHECK24 nach eigenen Angaben von einer Krise aus, wenn der Eindruck entstehe, dass der Anbieter seinen vertraglichen Verpflichtungen nicht nachkommt. Speziell wurde hier die Verpflichtung genannt, den Kunden in eine Belieferung zu bringen. Bei verstärkten Beschwerden von Kunden über eine Verzögerung des Anbieterwechsels schließt das Portal auf größere operative Probleme, sofern vonseiten des Anbieters keine plausible Erklärung vorliegt.

Auf diese Schieflagen wird das Portal durch entsprechende Kundenbewertungen aufmerksam, welche fortlaufend in einer Übersicht dokumentiert und ausgewertet werden. Kunden von CHECK24 haben die Möglichkeit, nach dem Vertragsabschluss auf dem Portal zwei Bewertungsanfragen zu beantworten. Die erste Anfrage würden Kunden ca. 4 Monate nach dem Wechselprozess erhalten. In dieser würden die Kunden gefragt, ob sie mit dem Wechselprozess zufrieden waren. Nach ca. 14 Monaten würden Kunden die zweite Anfrage erhalten. In dieser können Kunden eine Bewertung zum ersten Vertragsjahr abgeben. Nach Angaben des Portals können auch Portalkunden eine Bewertung abgeben, die von einem Anbieter abgelehnt, also nicht beliefert wurden.⁷⁶

Die Bewertungen würden grundsätzlich im Wortlaut auf dem Portal veröffentlicht. Es würden nur beleidigende Äußerungen entfernt werden. Ansonsten würde die Bewertung nicht inhaltlich bearbeitet. Anbieter hätten sich auch schon über „ungerechtfertigte“ Bewertungen beim Portal beschwert und gefordert, dass diese entfernt werden. Hierauf geht CHECK24 nach eigenen Angaben derzeit nicht ein, da das Portal hinsichtlich der Kundenbewertungen keine Einzelfallentscheidung treffen wolle.

⁷⁶ Dies gelte aber nicht für Fallgestaltung, in denen Kunden wegen mangelnder Bonität vom Anbieter abgelehnt wurden.

Aus den Bewertungen der Kunden wird eine Weiterempfehlungsquote für jeden Anbieter gebildet. Sofern die Weiterempfehlungsquote unter 70 Prozent fällt, erhält der Anbieter von CHECK24 einen Warnhinweis (roter Kreis mit einem „i“ Stand August 2019)⁷⁷, welcher direkt im Vergleichsangebot des Anbieters auf dem Portal zu sehen ist.

Sollten bei einem Anbieter fortlaufende Probleme identifiziert werden oder dieser die Voraussetzungen des Warnhinweises erfüllen, würde CHECK24 mit der Geschäftsführung des Unternehmens Kontakt aufnehmen. Mit dem Gesprächsangebot versuche das Portal dann weitere Erkenntnisse über die Problemlage und deren Ausmaße zu gewinnen. Auf den Portalseiten erfolge für Verbraucher aber kein gesonderter Hinweis, wenn CHECK24 aufgrund von Erkenntnissen über Problemlagen Kontakt zu einem Energielieferanten aufgenommen hat.

Auf die Frage, wann CHECK24 die Situation eines Energielieferanten als kritisch einstuft, erwiderte der Interviewpartner, dass es sehr schwer sei, eine solche harte Grenze zu ziehen. Sollten mit einem Anbieter bereits mehrfach Probleme diskutiert worden sein und sollten die zuvor verabredeten Maßnahmen nicht umgesetzt werden, könnte dies für die Prüfung einer Auslistung relevant sein. In einem solchen Prozess sei aber immer der Einzelfall zu betrachten. Es komme auch vor, dass Anbieter für eine kurze Zeit vom Portal genommen werden, wenn eine Unsicherheit besteht. Das Portal befände sich dabei nach eigener Aussage aber auf einem sehr schmalen Grat, da es keine Einsicht in die Bilanzen eines Energielieferanten nehmen könne. Das Portal stellte außerdem klar, dass es sich nicht als Regulator für den Energiemarkt verstehe.

Im Gespräch wurde auch auf die Anbieter BEV und e:veen Bezug genommen. Dabei interessierte den EMW

⁷⁷ Wie schnell Veränderungen auf Plattformen vorgenommen werden können, zeigt sich auch in diesem Bericht. Zwischen Interview (August 2019) und Berichterstellung (Oktober 2019) hat CHECK24 Änderungen hinsichtlich der Darstellung der Weiterempfehlungsquote vorgenommen. Mittlerweile verwendet CHECK24 nicht mehr den im Interview noch angesprochenen „roten Kreis mit einem „i““ als Warnhinweis, sondern stellt die Weiterempfehlungsquote zentral neben dem Anbieternamen oberhalb des Angebots – und damit für den Verbraucher noch besser sichtbar – dar. Dabei wird die Höhe der Weiterempfehlungsquote in Prozent angegeben und mit einem Smile bewertet.

insbesondere die Erfahrungen im Zusammenhang mit dem Beschwerdeaufkommen zur BEV.

Auch das Portal hätte zum damaligen Zeitpunkt vermehrt Kundenbeschwerden wahrgenommen, die sich auf eine mitgeteilte Preiserhöhung während der Preisgarantie bezogen. CHECK24 hätte sich deshalb mit dem Geschäftsführer der BEV telefonisch in Verbindung gesetzt. Nach Aussage des Portals hätte die BEV daraufhin sofort eingelenkt und die Preiserhöhung gegenüber den eigenen Kunden zurückgenommen. Nach der Insolvenz der BEV hätte das Portal „extra Schichten einführen müssen“, um alle Kundenanfragen bearbeiten zu können. Im Nachgang hätte das Portal daher seine Prozesse verbessert, um den Kunden von CHECK24 im Falle einer Insolvenz des Energielieferanten schnellstmöglich helfen zu können. CHECK24 machte aber keine Angaben dazu, welche Prozesse konkret geändert wurden beziehungsweise welche neuen Prozesse entwickelt wurden.

Weiter führt CHECK24 aus, dass es an dieser Stelle die Bundesnetzagentur in der Pflicht sehen würde, dafür zu sorgen, dass Insolvenzen von Energielieferanten nicht mehr so oft vorkommen. Als Regulator könne die Bundesnetzagentur gewisse Informationen wie Kapitalstruktur oder Verschuldungen von Unternehmen anfordern. CHECK24 hingegen sei nur Marktteilnehmer. Das Portal schlägt vor, dem Regulator die Befugnisse zu verschaffen, die erforderlich sind, um offiziell Einsicht in die Finanzen von Unternehmen nehmen zu können. In diesem Fall könnte sich die Aufsichtsbehörde ein Bild von der finanziellen Situation des Anbieters machen. Bei der Gestaltung der Befugnisse könne man sich an den aufsichtsrechtlichen Regelungen im Bankensektor orientieren. Für den Fall, dass in den Finanzen eines Unternehmens Unregelmäßigkeiten festgestellt würden, stellt das Portal in Aussicht, könnte die Aufsichtsbehörde auch weitere Informationen zum Anbieter direkt bei CHECK24 anfragen. Unter Berücksichtigung datenschutzrechtlicher Regelungen sei das Portal dazu bereit, die Behörde in vollem Umfang zu unterstützen.

Im Rahmen der Untersuchung interessierte weiterhin, ob CHECK24 bestimmte Energielieferanten, vor allem solche, die mit einer aggressiven Preispolitik am Markt auftreten, beobachtet.

Auch an dieser Stelle hebt CHECK24 erneut deutlich hervor kein Regulator zu sein. CHECK24 stelle stark auf die Kundenbewertungen und die daraus gebildete Weiterempfehlungsquote ab. Es würde auch das Gespräch mit denjenigen Anbietern gesucht, welche mit dem Warnhinweis gekennzeichnet sind. Es müsse aber immer mit „Augenmaß“ agiert werden, da CHECK24 einen Anbieter nicht aufgrund geringfügiger Verdachtsmomente auslisten könne. Derartige Schritte bedürften immer belegbarer Fakten. Welche das konkret sind, wurde im Rahmen des Interviews nicht näher ermittelt.

CHECK24 habe als Ziel, eine größtmögliche Marktabdeckung mit Transparenz für die Kunden des Portals zu schaffen. Darüber hinausgehende Aufgaben könne nur die Bundesnetzagentur wahrnehmen. Die Bereitschaft von CHECK24 für eine konstruktive Zusammenarbeit mit der Bundesnetzagentur bestehe.

Im Interview wurde auch die Sektoruntersuchung zu Vergleichsportalen des Bundeskartellamts angesprochen. Dabei ging es dem EMW hauptsächlich darum, ein Statement bzgl. der Relevanz für den Verbraucher und den Umgang des Portals mit der sogenannten „Position o“ sowie den Kundenbewertungen zu erhalten. Nach dem Untersuchungsbericht hätte CHECK24 zusammen mit dem Bitkom⁷⁸ und anderen Portalen vor, eine Selbstverpflichtung zu formulieren. Der Entwurf sei in Arbeit und das Bundeskartellamt sowie das Bundesjustizministerium seien bereits darüber informiert worden. Hinsichtlich der Kritik an der „Position o“ weist das Portal darauf hin, dass sämtliche Positionen in den Anbietervergleichslisten beratende Leistungen seien. Die „Position o“ könne nicht gekauft werden und müsse daher auch nicht als Werbung oder Anzeige gekennzeichnet werden. BEV hätte auch bei CHECK24 angefragt und attraktive Konditionen geboten, um im Ranking in die „Position o“ zu gelangen. Das Portal hätte dieses Angebot aber abgelehnt, da es sich nicht in Form einer CHECK24-Empfehlung hinter die BEV stellen könne und die Position o auch nicht käuflich erworben werden könne.

78 Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V., Anm. der Red.

7.3.2. Online-Recherche Verivox

Da Verivox nicht zu einem Interview bereit war, erfolgte eine Recherche auf den Internetseiten des Portals. Das Vergleichsportal berichtet davon, dass Daten über Preis- und Marktentwicklungen seit Bestehen von Verivox (1998) gesammelt werden und diese Daten seit Jahren deutschen Behörden, Medien und Unternehmen zur Verfügung gestellt würden.⁷⁹ Das Unternehmen suche auch aktiv den Dialog mit Behörden.⁸⁰

Der Begriff Krise eines Energielieferanten wird im Online-Auftritt von Verivox nicht thematisiert. Auch legt sich Verivox in seinen Informationen und Richtlinien nicht fest, welche konkreten Anzeichen auf eine Krise eines Energielieferanten hindeuten könnten. Das Portal sammle nach eigenen Angaben Kundenbewertungen, welche den Preis, Vertragskonditionen, Service und Kundenzufriedenheit beinhalten und stelle diese für die Nutzer des Portals dar.⁸¹ Diese hätten aber keinen Einfluss auf das Ranking. Die Sortierung der Angebote erfolge streng mathematisch basierend auf den Kosten.⁸²

Weiterhin teilt das Unternehmen auf seiner Seite mit: „Kritik und Feedback von Verbrauchern ist uns sehr wichtig. Bei massiven Beschwerden seitens der Verbraucher oder der Verbraucherverbände behält sich Verivox das Recht vor, einzelne Anbieter oder Tarife mit Warnhinweisen zu kennzeichnen oder als nicht unseren Richtlinien entsprechend einzustufen oder aus dem Tarifvergleich zu entfernen.“⁸³ Leider lassen sich auf den Seiten keine Informationen darüber finden, was das Unternehmen konkret unter „massiven Beschwerden“ versteht.

Ferner listet Verivox nach eigenen Angaben keine Tarife mit sogenannten unverhältnismäßig hohen Boni und keine Tarife mit Preisgestaltungen, die den Ver-

braucher über die langfristigen Kosten des Angebots täuschen können. Es werden auch Beispiele angeführt, ab wann das Unternehmen einen Bonus als unverhältnismäßig einstuft.⁸⁴ An gleicher Stelle teilt Verivox auch mit, dass die von Energielieferanten versprochenen Leistungen nicht überprüft werden, sondern davon ausgegangen wird, dass diese gewährt werden. Im „Bonusversprechen“⁸⁵ nimmt Verivox außerdem davon Abstand, sich für die Auszahlung des Bonus im Falle einer Insolvenz eines Energieversorgers für den Kunden einzusetzen.

Damit konnten zwar Informationen für die Listung von Tarifen gefunden werden. Konkrete Anhaltspunkte, nach welchen Katalogtatbeständen Verivox Energielieferanten nicht mehr in den Angebotslisten aufführt, wurden hingegen nicht gefunden. Auf den Webseiten von Verivox findet sich lediglich der Hinweis, dass sich das Portal vorbehalte, einzelne Anbieter aus dem Tarifvergleich zu entfernen. Verbraucher erhalten aber keine Informationen darüber, bei welchem Anbieter diese Maßnahme durchgesetzt wurde.

Die Recherchen auf den Internetseiten von Verivox lassen den Rückschluss zu, dass das Unternehmen seine vordergründige Aufgabe darin sieht, den Markt möglichst komplett darzustellen. Verbrauchern werden Informationen zu Preisen, Vertragskonditionen und Kundenbewertungen zur Verfügung gestellt. Unter Berücksichtigung dieser Informationen liegt es beim Verbraucher, seine Anbietersauswahl autonom zu treffen.

Verivox bezog auch öffentlich zum Anbieter BEV Stellung. Demnach hätte es bis Dezember 2018 keine Anzeichen gegeben, die auf Schwierigkeiten des Unternehmens hinwiesen. Das Portal betont dabei auch,

79 Verivox: Wir sind transparent und neutral. URL: <https://www.verivox.de/company/wir-sind-unabhaengig/>; Abruf 28.10.2019.

80 Verivox: Unsere Qualität ist mehr als eine Behauptung. URL: <https://www.verivox.de/company/testsieger/>; Abruf 28.10.2019

81 Eine tiefergehende Analyse der Kundenbewertungen wurde nicht vorgenommen. Weitere Ausführungen können an dieser Stelle daher nicht gemacht werden.

82 Verivox: EU-Prinzipien für Vergleichsportale. URL: <https://www.verivox.de/company/eu-prinzipien/>; Abruf 28.10.2019.

83 Verivox: Richtlinien der Verivox Preisvergleiche für Strom, Gas und Heizstrom. URL: <https://www.verivox.de/company/tarifrechnergrundlage-energie/>; Abruf am 28.10.2019.

84 Boni, die auf ein Jahr hochgerechnet 100 Euro (brutto) nicht übersteigt, gelten als verhältnismäßig. Sofortboni, die innerhalb von 60 Tagen vollständig ausgezahlt werden, sind in ihrer Höhe nicht begrenzt. Boni, bei denen der Bonusbetrag unmittelbar auf die monatlichen Abschläge angerechnet wird („Sofortboni auf die Abschlagszahlungen“), gelten dann als verhältnismäßig im Sinne dieser Richtlinien, wenn sie 25 Prozent des Jahresbruttoendpreises (Gesamtkosten ohne Bonus) übersteigen. Alle weiteren Boni sind unverhältnismäßig, wenn sie 15 Prozent des Jahresbruttoendpreises (Gesamtkosten ohne Bonus) übersteigen („Jahresboni“) ebd.

85 Verivox: Jetzt neu: Das Verivox-Bonusversprechen. URL: <https://www.verivox.de/bonusversprechen/>; Abruf am 28.10.2019.

dass es nur Energielieferanten vergleichen würde, die von der Bundesnetzagentur gelistet seien.⁸⁶



7.4. FAZIT EXPERTEN-INTERVIEW CHECK24 SOWIE ONLINE-RECHERCHE VERIVOX

Verivox und CHECK24 führen Bewertungen der von ihnen auf den Portalen gelisteten Unternehmen durch. CHECK24 sieht aber die Bundesnetzagentur in der Pflicht, dafür zu sorgen, dass das Auftreten von Insolvenzen bei Energielieferanten zukünftig verringert wird.

Beide Portale gewähren zunächst allen (neuen) Anbietern, die von der Bundesnetzagentur gelistet werden, pauschal die Aufnahme in ihr Vergleichsportal. Sie sehen ihre vordergründige Aufgabe darin, ihren Kunden eine größtmögliche Marktabdeckung anzubieten. Die Auslistung von Anbietern ist nur in Ausnahmefällen vorgesehen. Hierfür wendet jedes Unternehmen eigene Standards und Vorgehensweisen an.

Auch die von den Portalen bereitgestellten Kundenbewertungen kommen auf unterschiedliche Weise zustande. Gemein ist aber beiden Portalen, dass sogenannte geschlossene Bewertungssysteme verwendet werden. D. h., dass diejenigen Portalkunden, die eine Vertragsbeziehung zum Energieversorger über das Portal eingegangen sind, auch eine Bewertung abgeben können.⁸⁷ CHECK24 wertet diese Kundenbewertungen aus und trifft daraufhin eine interne Entscheidung über die Einleitung weiterer Maßnahmen, zum Beispiel die Kontaktaufnahme zur Geschäftsführung eines Anbieters. Einen Katalog für Krisenanzeichen gibt es aber nicht. Das Portal versucht in einem ersten Schritt über den Austausch mit den Energielieferanten ein genaueres Bild von der Lage zu erhalten.

Nach Ansicht von CHECK24 muss der Kunde beim Auswahlprozess die von den Portalen bereitgestellten Informationen sichten und gewichten, um sich besser

vor einer Krise von Energielieferanten wappnen zu können. Hierfür wäre es aber hilfreich, wenn Verbraucher auch die genauen Hintergründe der Entstehung der Bewertungen kennen würden. Denn nur so würden sie in die Lage versetzt, auch eine fundierte Entscheidung zu treffen.

Erschwerend kommt hinzu, dass es keine einheitlichen Standards hinsichtlich Nutzerbewertungen gibt. Die Darstellung der Ergebnisse, der Umfang der Bewertung, der jeweilige Zeitpunkt zur Abgabe einer Bewertung sowie der Zeitraum, innerhalb dessen die Bewertungen berücksichtigt werden⁸⁸, unterscheiden sich bei CHECK24 und Verivox. Entsprechend können auch die Ergebnisse, die aus den Bewertungen von den Portalen zur Verfügung gestellt werden, nur eingeschränkt miteinander verglichen werden. Denn es macht einen Unterschied, ob sich die Gesamtbewertung aus der Gesamtschau aller Bewertungen (Verivox) oder aber aus der Zusammenfassung der Bewertungen der letzten Monate (CHECK24) ergibt.

CHECK24 empfiehlt seinen Kunden, sich hinsichtlich der Zuverlässigkeit eines Anbieters an der Weiterempfehlungsquote zu orientieren und „warnt“ bei niedrigen Quoten mit einem roten Button. Bei Verivox findet sich keine „Warnung“. Stattdessen erhalten Anbieter mit einer niedrigen Kundenempfehlungsquote (unter 70 %) nicht den Button „Verivox geprüft“. Zudem handelt es sich bei beiden Portalen um geschlossene Bewertungssysteme. Die Kundenempfehlungen basieren daher lediglich auf den Erfahrungen der Portalkunden. Infolgedessen bilden sie auch nur einen Teil der Markterfahrungen aller Kunden des Lieferanten ab.

Nach Ansicht der Portale liegt es allein in der Verantwortung des Kunden zu entscheiden, ob er zu einem bestimmten Anbieter (ggf. mit niedriger Wechselquote) wechseln möchte. Beide Portale sehen sich nicht in der Rolle, den Markt hinsichtlich drohender Krisen oder Insolvenzen zu überwachen. Dies würde auch den eigenen Unternehmenszielen, dem Kunden eine möglichst breite Marktabdeckung zu bieten, entgegenstehen.

86 Knapp (2019): Preiskampf stürzt Energieversorger in die Pleite. In: Neue Westfälische Zeitung. Erschienen am 28.02.2019. URL: https://www.nw.de/nachrichten/wirtschaft/22388776_Preiskampf-stuerzt-Energieversorger-in-die-Pleite.html; Abruf am 20.09.2019.

87 Nach Angaben von CHECK24 können unter bestimmten Bedingungen aber auch Portalkunden eine Bewertung abgeben, die von einem Anbieter abgelehnt, also nicht beliefert wurden. Dies gelte aber nicht für Fallgestaltungen, bei denen der Kunde mangels Bonität vom Anbieter abgelehnt wurde.

88 Bei CHECK24 setzt sich die Gesamtbewertung aus dem Durchschnitt der Bewertungen der letzten 12 Monate zusammen. Verivox berücksichtigt bei seinen Berechnungen alle Bewertungen.

8. SCHLUSSBETRACHTUNG

Im Rahmen der Umfragen und Fallstudien konnte keine eindeutige beziehungsweise singuläre Vorgehensweise von Energielieferanten ermittelt werden, anhand derer eine Krise eines Energielieferanten mit an Sicherheit grenzender Wahrscheinlichkeit ausgemacht werden kann.

Einzelne Vorgehensweisen, aus denen zwangsläufig ein Rückschluss auf eine drohende Insolvenz möglich ist, können auch von der Bundesnetzagentur nicht benannt werden. Die Aufsichtsbehörde verfügt über keinen Kriterienkatalog, anhand dessen die Krise eines Energielieferanten bestimmt werden kann.

Auch für CHECK24 ist es nach eigenen Angaben sehr schwer, eine Grenze zu ziehen, ab der die Situation eines Energielieferanten als kritisch einzustufen ist.

Letztlich muss daher festgehalten werden, dass es keine eindeutige beziehungsweise singuläre Vorgehensweise von Energielieferanten gibt, die Verbraucher dazu in die Lage versetzen, eine Krise mit an Sicherheit grenzender Wahrscheinlichkeit auszumachen. Jeder Krisenverlauf und die zur Abwendung der Krise eingeleiteten Maßnahmen können sich unterscheiden.

Aus den Online-Umfragen und Fallstudien konnten aber Vorgehensweisen ermittelt werden, die von außen betrachtet auf die Krise eines Energielieferanten hinweisen könnten. An dieser Stelle sei aber betont, dass die nachfolgende Auflistung kein Ranking der Vorgehensweisen darstellt:

- Verbrauchern wird am Telefon oder an der Haustür ein Vertrag untergeschoben.
- Es werden Abschlagserhöhungen in der laufenden Abrechnungsperiode eingefordert, obwohl zum Beispiel der Strom- und/oder Gaszähler nicht abgelesen wurde.
- Vereinbarte Boni des Kunden werden (trotz mehrfachen Anmahns durch Verbraucher) nicht ausgezahlt.
- Jahres- und Schlussrechnungen werden nicht fristgerecht erstellt.
- Jahresabrechnungen mit (voraussichtlichem) Guthaben werden verzögert oder gar nicht erstellt.

- Bestehende Guthaben des Kunden werden (trotz mehrfachen Anmahns durch Verbraucher) nicht ausgezahlt.
- Der Energielieferant ist telefonisch und schriftlich nur schwer zu erreichen, Beschwerden werden ausgesessen, ignoriert.
- Es werden (unwirksame) versteckte Preiserhöhungen vorgenommen.

Dennoch lässt sich damit kein zuverlässiger und eindeutiger Rückschluss auf eine Krise ziehen, da sich hierunter zum Beispiel auch (technische) Probleme im Unternehmensablauf verbergen könnten. Die oben angeführten Vorgehensweisen müssen daher nicht zwingend auf eine Krise hinweisen.

Es liegt jedoch der Verdacht nahe, dass ein gleichzeitiges Auftreten von mehreren der oben angeführten Vorgehensweisen ein Indikator für eine Krise sein könnte. Gerade das gleichzeitige Auftreten von Vorgehensweisen, die monetäre Aspekte aufweisen, also Verbraucher infolge der Vorgehensweisen der Unternehmen Gelder nicht oder verzögert ausgezahlt erhalten, kann ein Krisenindikator sein.

Im Rahmen der Untersuchung wurden von den Rechtsberatern der Verbraucherzentrale auch Hinweise zur Verbesserung der Situation für Verbraucher abgefragt. Einige der genannten Vorschläge waren auch bereits Bestandteil von Debatten.⁸⁹ Die Erkenntnisse dieser Untersuchung sollen als Gesprächsgrundlage für den weiteren Austausch zwischen den Akteuren dienen, um langfristig die Situation für Verbraucher zu verbessern. Zu den relevanten Akteuren zählen insbesondere die Bundesnetzagentur, die Verbraucherzentralen und der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv), die Schlichtungsstelle Energie, der Bund der Energieverbraucher und weitere Marktakteure wie zum Beispiel Vergleichsportale, Wechseldienstleister und Netzbetreiber. Die Erarbeitung von praktischen Lösungsvorschlägen könnte daher einen wichtigen Aspekt des zukünftigen Austauschs darstellen.

.....
89 So wurde schon in der Vergangenheit bereits über die Möglichkeit von Sicherungsmaßnahmen von Kundengeldern diskutiert. Hierbei konnten bisher aber keine praktikablen bzw. für Verbraucher kostenneutralen Lösungswege gefunden werden.

Hinsichtlich der (frühzeitigen) Einstufung von auffälligen Unternehmen ist noch Folgendes anzumerken. Zwar kann die Gegenüberstellung der Beschwerdeanzahl im Vergleich zur Kundenanzahl – wie sie die Bundesnetzagentur vornimmt – grundsätzlich ein probates Mittel für eine marktrelevante Einschätzung darstellen. Jedoch kann es auch zu Fehleinschätzungen oder verzögerten Maßnahmen kommen, wenn ein aufsichtsrechtliches Einschreiten allein auf der Grundlage des Verhältnisses der Beschwerdeanzahl zur Kundenanzahl getroffen wird: Zum einen muss nicht jeder Kunde von der Vorgehensweise⁹⁰ betroffen sein. Zum anderen werden aktuell Beschwerden von Verbrauchern sehr dezentral (zum Beispiel an Vergleichsportale, Verbraucherzentralen, Bundesnetzagentur, Energieversorger, Schlichtungsstelle Energie) gemeldet.

Hinzu kommt, dass sich nicht jeder betroffene Verbraucher zwingend bei einer der oben genannten Stellen über das Vorgehen eines Energielieferanten beschwert. Auch das stützt die Beförderung eines regelmäßigen und systematischen Austauschs aller Marktakteure als wichtige Basis, um auffällige Anbieter schneller identifizieren zu können. Gleichzeitig könnte die Behörde durch den Austausch auch die für die Einleitung einer Aufsichtsmaßnahme benötigten Hinweise erhalten und die dabei gewonnen Erkenntnisse allen Akteuren zur Verfügung stellen.

Ein effektiverer Austausch über auffälliges Anbieterverhalten und Beschwerden von Verbrauchern würde sich auch positiv auf die Einhaltung von energierechtlichen Vorschriften auswirken.

Bei einem verbesserten Austausch sollte es aber nicht belassen werden. Wie oben dargestellt, ist die Bundesnetzagentur der „Single point of contact“ (SPOC). Sie ist daher grundsätzlich in der Lage, einen umfassenden Überblick über das Marktgeschehen zu gewinnen und damit auffälliges Anbieterverhalten frühzeitig zu erkennen. Aus Sicht des vzbv wäre es daher auch ihre Aufgabe, über Risiken zu informieren.

Auch in der Vergangenheit gab es im Vorfeld von Insolvenzen regen Austausch zwischen Verbraucherschützern

⁹⁰ Zum Beispiel dürften von einer verzögerten Auszahlung der Sofortboni allenfalls Neukunden betroffen sein, von der verzögerten Auszahlung von Neukundenboni und Guthaben nur diejenigen Kunden, die eine Jahres- oder Schlussrechnung erwarten.

und der Bundesnetzagentur. Der vzbv sieht aber Defizite im Vollzug der Aufsichtsrechte durch die Bundesnetzagentur. Diese sollte im Rahmen der Gefahrenabwehr im Bereich der Daseinsvorsorge Energieversorgungsunternehmen den Geschäftsbetrieb frühzeitig teilweise oder vollständig untersagen, wenn deren Verhaltensweise Verbraucher gefährdet. Grundsätzlich scheinen die hierfür notwendigen Befugnisse auch normiert zu sein. So ermächtigt § 5 EnWG die Bundesnetzagentur die Ausübung der Tätigkeit eines Energieversorgungsunternehmens jederzeit ganz oder teilweise zu untersagen, wenn die personelle, technische oder wirtschaftliche Leistungsfähigkeit oder Zuverlässigkeit nicht gewährleistet ist. Bisher leitet die Bundesnetzagentur hieraus nicht die Verantwortung ab, die Geschäftsmodelle von Energielieferanten fortlaufend zu prüfen. Dies erscheint aber notwendig, um Verbraucher besser vor der Gefahr einer Insolvenz warnen und schützen zu können.

Insbesondere Verbraucherbeschwerden über nicht ausgezahlte Boni und Guthaben sowie verspätete Jahresrechnungen können eine wichtige Rolle bei der Identifizierung von auffälligen Energielieferanten spielen. Sollte durch die Marktbeobachtung festgestellt werden, dass ein Anbieter Verbraucher durch mehrere (der beispielweise oben genannten) Vorgehensweisen benachteiligt, sollte dieser Anbieter einer strengeren Aufsicht unterliegen und die Einleitung von aufsichtsrechtlichen Maßnahmen zum Verbraucherschutz auch frühzeitig geprüft werden. Grundsätzlich muss das Verhalten des Anbieters auch eine gewisse Evidenz aufweisen. Diese sollte aber nicht allein aus dem Verhältnis Kundenanzahl zur Beschwerdeanzahl abgeleitet werden. Wichtige Hinweise über auffälliges Verhalten von einzelnen Anbietern könnte die Marktbeobachtung der Verbraucherzentralen und des vzbv liefern. Ferner müssten die gesetzlichen Regelungen für die Erweiterung entsprechender aufsichtsrechtlicher Maßnahmen angepasst beziehungsweise konkretisiert werden.

Nicht zuletzt sollten Verbraucher auch von anderen Marktteilnehmern, zum Beispiel Beschwerdeportale, Schlichtungsstelle Energie, Vergleichsportale und Wechseldienstleister, auf die Marktbeobachtung der Verbraucherzentralen und des vzbv aufmerksam gemacht werden. Damit könnte ein wichtiger Beitrag dazu geleistet werden, dass Verbraucher vermehrt von dieser Möglichkeit Gebrauch machen, was wiederum zu einer besseren Einschätzung des Marktgeschehens beitragen würde.

9. LITERATURVERZEICHNIS

Brüggemann in Feuerich/Weyland/, Bundesrechtsanwaltsordnung (BRAO), 9. Auflage 2016, Verlag Franz Vahlen München, BORA § 4 Rn. 2 ff.

Bundeskartellamt (2019): Sektoruntersuchung Vergleichsportale. Erschienen im April 2019.

Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) (2019): Gründer Zeiten 13 – Krisenmanagement. Erschienen im Juli 2019.

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen BN (2015): Wechsel des Strom- oder Gaslieferanten: Worauf Sie achten sollten. In: Bundesnetzagentur Flyer. Erschienen im Juni 2015. URL: https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Allgemeines/Bundesnetzagentur/Publikationen/service/WechselStromGasliefer.pdf?__blob=publicationFile&v=7; Abruf am 04.09.2019.

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (Bundesnetzagentur) (2019): Anzahl der Unternehmen am Energiemarkt in Deutschland nach Bereichen im Jahr 2019. In: Statista GmbH. URL: <https://de-1statista-1com-1007e56tdo229.erf.sbb.spk-berlin.de/statistik/daten/studie/173884/umfrage/zahl-der-unternehmen-in-den-einzelnen-marktbereichen-des-energiemarktes/>; Abruf am 16.08.2019.

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (2019): Monitoringbericht 2018. Erschienen am 29.05.2019. URL: https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Allgemeines/Bundesnetzagentur/Publikationen/Berichte/2018/Monitoringbericht_Energie2018.pdf?__blob=publicationFile&v=3; Abruf am 24.10.2019.

Bürgerliches Gesetzbuch (BGB): online abrufbar unter <http://www.gesetze-im-internet.de/bgb/>

BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V. (2019): BDEW-Strompreisanalyse Juli 2019: Haushalte und Industrie. Erschienen am 23. Juli 2019. URL: https://www.bdew.de/media/documents/190723_BDEW-Strompreisanalyse_Juli-2019.pdf; Abruf am 25.10.2019.

Energiewirtschaftsgesetz (EnWG): online abrufbar unter https://www.gesetze-im-internet.de/enwg_2005/

Gasgrundversorgungsverordnung (GasGVV): <https://www.gesetze-im-internet.de/gasgvv/>

Groh in Creifelds kompakt, Rechtswörterbuch, 1. Edition, Verlag C.H. Beck München, 2019.

Hirt, T. (2019): Untersuchung eines potenziellen Verdrängungswettbewerbs im Rahmen der Stromtarife in Deutschland. In: EWeRK 2019, S. 84 ff.

Heitmann, J. (2018): Versorger e:veen ist insolvent. In: Hannoversche Allgemeine. Erschienen am 13.07.2018. URL: <https://www.haz.de/Nachrichten/Wirtschaft/Niedersachsen/Hannover-Versorger-e-veen-ist-insolvent>; Abruf am 27.08.2019.

Henzelmann, T. (2018): Energiewirtschaft, Neue Geschäftsmodelle gesucht. In: Sturmtief voraus? Wo Unternehmen trotz guter Konjunktur mit sektoralen Krisen rechnen müssen, Roland Berger Focus. Erschienen im Mai 2018. URL: <https://www.rolandberger.com/de/Media/Trotz-blendender-Konjunktur-droht-deutschen-Schl%C3%BCsselindustrien-wie-dem-Automobi-2.html>; Abruf am 25.10.2019.

Hoyer, N. (2018): Massenhaft Beschwerden über Billig-Stromanbieter BEV. In: Wirtschaftswoche. Erschienen am 21.12.2018. URL: <https://www.wiwo.de/unternehmen/energie/bayerische-energieversorgungsgesellschaft-massenhaft-beschwerden-ueber-billig-stromanbieter-bev/23792316.html>; Abruf am 11.09.2019.

Hoyer, N. (2019): Aufsicht wird gegen Discount-Stromanbieter BEV aktiv. In: Wirtschaftswoche. Erschienen am 16.01.2019. URL: <https://www.wiwo.de/unternehmen/energie/bayerische-energieversorgungsgesellschaft-aufsicht-wird-gegen-discount-stromanbieter-bev-aktiv/23874330.html>; Abruf am 14.08.2019.

Hoyer, N. (2019): BP half Skandal-Stromanbieter BEV. In: Wirtschaftswoche, Erschienen am 25.01.2019. URL: <https://www.wiwo.de/unternehmen/energie/strommarkt-bp-half-skandal-stromanbieter-bev/23907148.html>; Abruf am 22.08.2019.

Hoyer, N. (2019): Skandal-Stromanbieter BEV ist pleite. In: Wirtschaftswoche. Erschienen am 30.01.2019. URL: <https://www.wiwo.de/unternehmen/dienstleister/strommarkt-skandal-stromanbieter-bev-ist-pleite/23928822.html>; Abruf am 27.08.2019.

Knapp, D. (2019): Preiskampf stürzt Energieversorger in die Pleite. In: Neue Westfälische Zeitung. Erschienen am 28.02.2019. URL: https://www.nw.de/nachrichten/wirtschaft/22388776_Preiskampf-stuerzt-Energieversorger-in-die-Pleite.html; Abruf am 20.09.2019.

Kreutzer Consulting GmbH (2019): Vertriebskanalstudie Energie 2019. In: Onvista Mein Finanzportal. Erschienen am 17.07.2019. URL: <https://www.onvista.de/news/ots-kreutzer-consulting-gmbh-insolvenzwellen-bei-energieversorgern-fuehrt-255665747>; Abruf am 14.08.2019.

Landesmarktwächter Energie (2018): Abschlüge witterungsbedingt anpassen? In: Verbraucherzentrale Niedersachsen Marktwächter Energie. Erschienen am 01.03.2018. URL: <https://www.marktwaechter-energie.de/witterungsbedingte-aenderung-von-abschlaegen/>; Abruf am 30.08.2019.

Landesmarktwächter Energie (2018): Insolvenzen von Energieversorgern. Erschienen am 20.12.2018. URL: <https://www.marktwaechter-energie.de/insolvenzen-von-energieversorgern/>; Abruf am 11.09.2019.

Lanzerath, C. (2018): WM-Tarif: Gas oder Stromanbieter wechseln und Siegprämie abstauben! In: Computerbild.de. Erschienen am 09.08.2018. URL: <https://www.computerbild.de/artikel/cb-News-WM-Tarif-Siegpraemie-fuer-Strom-Gaskunden-BEV-21822687.html>; Abruf am 09.08.2019.

Lauckenmann, G. (2019): BEV Energie Erfahrungen: Interview mit verbraucherschutz.de zu Preisanpassungen. In: Verbraucherschutz.de. Erschienen am 04.01.2019. URL: <https://verbraucherschutz.de/bev-energie-im-interview-mit-verbraucherschutz-de-zu-preisanpassungen/>; Abruf am 02.09.2019.

Marktwächter Energie (2019): BEV verunsichert Kunden mit zweifelhaften Preiserhöhungen, In: Marktwächter Energie. Erschienen am 25.01.2019. URL: <https://www.marktwaechter.de/pressemeldung/bev-verunsichert-kunden-mit-zweifelhaften-preiserhoe-hungen>; Abruf am 15.08.2019.

Marktwächter Energie (2019): Bonustarife auf dem Energiemarkt. Erscheinung für Dezember 2019 geplant.

OLG Düsseldorf Urteil vom 16.12.2014 Az.: I 20 U 136/14

Stromgrundversorgungsverordnung (StromGVV): online abrufbar unter <http://www.gesetze-im-internet.de/stromgvv/>

Verbraucherzentrale Niedersachsen (2019): Von e:veen zu Change!: Belieferung trotz Kündigung? In: VZ Niedersachsen Energie & Bauen. Erschienen am 01.03.2019. URL: <https://www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/themen/energie-bauen/bev-veen-insolvenzen-energieversorger>; Abruf am 12.08.2019.

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (2019): Energieversorger BEV abgemahnt: Rote Karte für Preiserhöhung trotz Preisgarantie. In: VZ Nordrhein-Westfalen. Erschienen am 23.01.2019. URL: https://www.verbraucherzentrale.nrw/sites/default/files/2019-01/PI_BEV-Abmahnung.pdf; Abruf am 08.09.2019.

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (2018): 20 Jahre Strommarkt: Entwicklung, Erfolge, Perspektiven der Marktliberalisierung seit 1998 aus Verbrauchersicht. In: VZ Nordrhein-Westfalen. Erschienen im Mai 2018. URL: <https://www.verbraucherzentrale.nrw/sites/default/files/2018-05/20-Jahre-Strommarkt.pdf>; Abruf am 22.10.2019.

Verivox: EU-Prinzipien für Vergleichsportale. URL: <https://www.verivox.de/company/eu-prinzipien/>; Abruf 28.10.2019.

Verivox: Jetzt neu: Das Verivox-Bonusversprechen, URL: <https://www.verivox.de/bonusversprechen/>; Abruf am 28.10.2019.

Verivox: Unsere Qualität ist mehr als eine Behauptung. URL: <https://www.verivox.de/company/testsieger/>; Abruf 28.10.2019.

Verivox: Richtlinien der Verivox Preisvergleiche für Strom, Gas und Heizstrom. URL: <https://www.verivox.de/company/tarifrechnergrundlage-energie/>; Abruf am 28.10.2019.

Verivox: Wir sind transparent und neutral. URL: <https://www.verivox.de/company/wir-sind-unabhaengig/>; Abruf 28.10.2019.

Wallstreet:online (2019): Turbulenzen am Energiemarkt – Weiteren Stromanbietern droht die Pleite. In Wallstreet:online. Erschienen am 05.03.2019. URL: <https://www.wallstreet-online.de/nachricht/11286404-turbulenzen-energiemarkt-stromanbietern-droht-pleite/all>; Abruf am 04.09.2019.

Witch, K. (2019): BEV Kunden warten nach Insolvenz auf fast 80 Millionen Euro. In: Handelsblatt. Erschienen am 09.02.2019. URL: https://bev-inso.de/assets/downloads/20190209_pa.pdf; Abruf am 11.09.2019.

Wirtschaftsförderung Hannover (2017): Vom Startup zum Durchstarter Die e:veen Energie eG wächst weiter. Erschienen am 13.06.2017. URL: <https://www.wirtschaftsfoerderung-hannover.de/Aktuelles/Die-e-veen-Energie-eG-waechst-weiter>; Abruf am 11.09.2019.

Wirtschaftswoche (2019): BEV-Muttergesellschaft ist auch insolvent. Erschienen am 20.02.2019. URL: <https://www.wiwo.de/unternehmen/energie/bayerische-energieversorgungsgesellschaft-bev-muttergesellschaft-ist-auch-insolvent/24018870.html>; Abruf am 03.09.2019.

Zeitung für kommunale Wirtschaft (ZFK) (2019): Vorkasse für dubiose Energiediscounter? In: Zeitung für kommunale Wirtschaft. Erschienen am 19.05.2019.





IMPRESSUM

Herausgeber

Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv)
Vorstand: Klaus Müller
Rudi-Dutschke-Straße 17
10969 Berlin
Tel.: (030) 25800-0
Fax: (030) 25800-518
E-Mail: marktwaechter@vzbv.de
www.marktwaechter.de
Twitter: @Marktwaechter

Autoren: Daniel Astorga, Matthias Bauer, Stefan Borchardt, Jan Bornemann, Michael Hell, Sabine Lund, Anja Reckleben, Diane Rocke, Fabian Tief, Simone Wilczek

Mitarbeit: Nicole Klodda

Redaktion: Fabian Tief

Titelillustration: Svenja Limke

Gestaltung: Svenja Limke

Stand: Dezember 2019

© Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

verbraucherzentrale