

SONDERKÜNDIGUNGEN: PROBLEME MIT DEM LIEFERANTENWECHSEL

ZUSAMMENFASSUNG

Eine Untersuchung des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) zum Thema „Sonderkündigungen: Probleme mit dem Lieferantenwechsel“ hat mittels AGB- und Webseiten-Check festgestellt, dass Verbraucherinformationen zum Lieferantenwechsellervice von Energieversorgern mitunter lückenhaft sind. Damit kann sich die Nutzung eines angebotenen Lieferantenwechsellervice im Zuge einer Sonderkündigung für Verbraucherinnen und Verbraucher¹ nachteilig auswirken. Für den Fall, dass der Lieferantenwechsel scheitert, stecken Verbraucher entweder weiter in ihrem teureren alten Vertrag fest oder sie werden bis zum Vollzug des Wechsels zunächst in der durchschnittlich teureren Grundversorgung beliefert.

Ein gescheiterter Lieferantenwechsel hat für die Verbraucher nicht nur monetäre Auswirkungen, oftmals ist er auch mit einem zeitlichen Aufwand verbunden. Dieser kann für Verbraucher dann entstehen, wenn sie im Nachgang einen erneuten Wechsel beauftragen müssen und für die Prüfung ihrer Ansprüche bei den Energieversorgern Informationen über die Gründe des Scheiterns einholen müssen.

Die Aufsichtsbehörde Bundesnetzagentur (BNetzA) sieht keinen Änderungsbedarf für prozessuale Anpassungen.

Der vzbv fordert, dass

- Verbrauchern keine finanziellen Nachteile entstehen dürfen, wenn sie das Angebot eines Lieferantenwechsellervice von Energieversorgern nutzen,
- die Energieversorger auf ihren Webseiten und in ihren AGB die Informationen zum Lieferantenwechsellervice transparent und verbindlich aufführen,
- Verbraucher umfassend über die Möglichkeiten des Lieferantenwechsellervice informiert werden – in diesem Kontext bittet der vzbv die BNetzA um Aktualisierung des Serviceheftes „Wechsel des Strom- und Gaslieferanten“,
- § 20a EnWG dahingehend geändert wird, dass Klarheit darüber besteht, wem gegenüber Verbraucher ihre Ansprüche geltend machen müssen und eventuelle Verzögerungen für Verbraucher klar nachvollzogen werden können.

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 Textes.

IM EINZELNEN

Erfahrungen von Verbrauchern

„Wir übernehmen Ihre Kündigung“ – das Versprechen eines Energieversorgers klingt verlockend. Die Praxis ist aber nicht immer unproblematisch.

Der vzbv erhält immer wieder Beschwerden von Verbrauchern, die ihren Strom- bzw. Gasvertrag aufgrund einer Preiserhöhung kündigen möchten. Dabei können sich jedoch für Verbraucher Schwierigkeiten ergeben, ihr Recht auf Sonderkündigung auch durchzusetzen. In dem Zusammenhang vertrauen Verbraucher auch auf den angebotenen Wechselservice des neu gewählten Energieversorgers, der damit wirbt, die Kündigung des aktuellen Vertrags zu übernehmen. Auf das Versprechen können sich Verbraucher jedoch nicht immer verlassen. So kann es passieren, dass ihr Energievertrag entweder gar nicht oder nicht zum gewünschten Zeitpunkt gekündigt wird, sondern erst Monate später zum Ende der eigentlichen Vertragslaufzeit.

Auswertung von Verbraucherstimmen

Im Frühwarnnetzwerk² der Verbraucherzentralen und des vzbv berichten Verbraucher immer wieder von praktischen Problemen bei der Ausübung des Sonderkündigungsrechts im Rahmen eines Lieferantenwechsels³. Demnach wird beispielsweise die vom neuen Lieferanten ausgesprochene Sonderkündigung vom alten Lieferanten nicht akzeptiert. Ebenso berichten Verbraucher, dass der Wechsel nicht nahtlos funktioniert hat und sie daher für eine gewisse Zeit in die durchschnittlich teurere Grundversorgung „gefallen“ sind.

Zwei Fallbeispiele⁴ aus dem Frühwarnnetzwerk

„Über das Internet habe ich einen neuen Anbieter⁵ gefunden (...) Überall wird darauf hingewiesen, dass [Name des neuen Energieversorgers] sich um die Kündigung des alten Anbieters kümmert. (...) Auf der Internetseite (...) gibt es bei Vertragsabschluss keinerlei Hinweis, dass die Kündigung nicht für Sonderkündigungsrechte möglich ist. Dies habe ich auf Nachfrage (...) erfahren.“

² Beim Frühwarnnetzwerk (FWN) der Verbraucherzentralen und des vzbv handelt es sich um ein qualitatives Erfassungs- und Analysesystem für auffällige Sachverhalte aus der Verbraucherberatung. Grundlage stellt eine ausführliche Sachverhaltsschilderung durch Beratungskräfte dar, die eine Kategorisierung sowie eine anschließende qualitative Analyse ermöglicht. Eine Quantifizierung der Daten aus dem FWN heraus bzw. ein Rückschluss auf die Häufigkeit des Vorkommens in der Verbraucherberatung oder in der Gesamtbevölkerung insgesamt ist daher nicht möglich.

³ Sichtung und inhaltliche Analyse sämtlicher Fallbeschreibungen, die im genannten Zeitraum ins Frühwarnnetzwerk gemeldet wurden und sich auf Beschwerden in Bezug auf das Sonderkündigungsrecht bei Strom- und Gasverträgen beziehen; Erhebungszeitraum 11.12.2017 bis 23.04.2020; Grundgesamtheit: Verbraucher, die in einer der bundesweit rund 200 Beratungsstellen der Verbraucherzentralen eine rechtliche Beratung zum Thema Sonderkündigung in Anspruch genommen haben, sowie Verbraucher, die aus dem gleichen Grund das Beschwerdeformular auf der Internetseite der Verbraucherzentrale genutzt haben.

⁴ Eine Quantifizierung der Daten aus dem Frühwarnnetzwerk heraus, beziehungsweise ein Rückschluss auf die Häufigkeit des Vorkommens in der Gesamtbevölkerung ist insgesamt nicht möglich. Dennoch wird die Problemlage durch die gemeldeten Fälle sehr deutlich.

⁵ Name der Energieversorger wurde hier und in der folgenden Beschwerde anonymisiert.

„NACH dem Termin für die Sonderkündigung, behauptet [Name des alten Energieversorgers] in einer E-Mail:

"Eine Sonderkündigung dürfen nur Sie als Kunde beanspruchen und kein anderer Lieferant. Aus diesem Grund haben wir die einzige Anfrage Ihres neuen Lieferanten am 19.02.2020 wegen Vertragsbindung abgelehnt. Da Sie die Möglichkeit hatten, Ihre Sonderkündigung bis spätestens 31.03.2020 zu beanspruchen, bitten wir um Verständnis, dass wir diese nicht mehr berücksichtigen können."

Wie die Fallbeschreibungen aufzeigen, können die Informationen zum Wechselservice und den Wechselmodalitäten bei Sonderkündigungen auf den Webseiten der Energieversorger nur ungenügend dargestellt und aus Verbrauchersicht undurchsichtig sein.

Um zusätzliche Erkenntnisse über die Erfahrungen von Verbrauchern bei Sonderkündigungen im Rahmen eines Lieferantenwechsels zu gewinnen, schaltete der vzbv online einen Verbraucheraufruf⁶, mit dem Verbraucher gesucht wurden, die in den letzten drei Jahren von ihrem Energieversorger ein Preiserhöhungsschreiben erhalten und im Zuge dessen von ihrem Sonderkündigungsrecht Gebrauch gemacht haben. Auch die Auswertung der Verbraucherstimmen aus dem Verbraucheraufruf weist auf Probleme hin: Entweder wurde der alte Energievertrag zwar gekündigt, jedoch erst zum Ende der eigentlichen Vertragslaufzeit oder aber der alte Vertrag wurde nicht gekündigt, weder vor Inkrafttreten der Preiserhöhung noch zum Ende der eigentlichen Vertragslaufzeit.

Als Begründung für die nicht zum gewünschten Zeitpunkt erfolgte Kündigung, wurde dem Verbraucher in einem Fall vom neuen Energieversorger mitgeteilt, der Verbraucher hätte die Kündigung selbst vornehmen müssen.

Aussage des Verbrauchers:

„Der neue Anbieter hat anscheinend nur ordentlich gekündigt, Grund laut telefonischer Auskunft des neuen Versorgers: Bei Sonderkündigungsrechten sei im Energiebereich generell keine Stellvertretung erlaubt, diese könnten nur vom Kunden persönlich ausgeübt werden.“

In einem anderen Fall wurde vom alten Energieversorger behauptet, der neu gewählte Energieversorger hätte die Kündigung formal falsch ausgesprochen.

Aussage des Verbrauchers:

„Als ich weiter nachfrage sagten sie [der Kundenservice des alten Energieversorgers], der neue Lieferant hätte unrichtig gekündigt zum 27.2.2020 und nicht zum 29.2.2020. Daher wäre die Sonderkündigung nicht rechters.“

⁶ Befragung mithilfe eines strukturierten Fragebogens, der von den betroffenen Verbrauchern auf der Internetseite der Marktwächter/Marktbeobachtung selbst ausgefüllt wurde; Erhebungszeitraum: 18.10.2019 bis 23.04.2020.

An den Aussagen der Verbraucher wird deutlich, dass es für die Verbraucher nicht nur unklar bleibt, an welcher Stelle der Lieferantenwechselprozess scheitert. Weit- aus gravierender ist, dass es für die Verbraucher auch völlig unklar bleibt, an wen sie sich im Falle des Scheiterns wenden können und welcher der Beteiligten für et- waige finanzielle Nachteile die Verantwortung trägt.

Laut Energiewirtschaftsgesetz (§ 20a EnWG) darf ein Lieferantenwechsel nicht länger als drei Wochen dauern. Gerechnet wird hier ab dem Zeitpunkt des Zu- gangs der Anmeldung zur Netznutzung durch den neuen Lieferanten bei dem Netzbetreiber, an dessen Netz die Entnahmestelle angeschlossen ist. Verbraucher haben einen Anspruch auf Schadensersatz, wenn der Lieferantenwechsel nicht in- nerhalb dieser vorgesehenen Frist stattfindet (§ 20a Abs. 4 EnWG). Anspruchs- gegner wäre der Lieferant oder Netzbetreiber, der die Verzögerung zu vertreten hat. Die Beweislast, dass er die Verzögerung nicht zu vertreten hat, liegt beim Netzbetreiber oder Lieferanten. Die Praxistauglichkeit des 20a Abs. 4 EnWG wird aber in der Fachliteratur bezweifelt. Demnach müssen Kunden aufgrund der Be- weislastumkehr zwar das Verschulden des Netzbetreibers oder Lieferanten nicht beweisen. Für den Letztverbraucher sei aber weder klar, wem gegenüber er sei- nen Anspruch geltend machen muss, noch kann er exakt sagen, wann tatsächlich eine Verzögerung eingetreten ist.⁷ Die oben aufgeführten Fallbeispiele dokumen- tieren, dass Verbraucher in der Praxis mit dieser Hürde zu kämpfen haben.

WEBSEITEN- UND AGB-CHECK

Webseiten und AGB von 15 ausgewählten Unternehmen wurden untersucht⁸

Eine vom vzbv stichprobenartig erfolgte Überprüfung der AGB und Webseiten von 15 Energieversorgungsunternehmen in den fünf bevölkerungsreichsten Städten Deutschlands ergab, dass die Verfahrensweisen von Energieversorgern bei Son- derkündigungen im Zuge eines Lieferantenwechsels derzeit nicht einheitlich und klar beschrieben sind.

Elf der 15 Energieversorger werben auf ihren Webseiten damit, dass sie die Kündi- gung des alten Vertrags (zum nächstmöglichen Termin) übernehmen. So wird bei- spielsweise potentiellen Neukunden der Q Cells GmbH in den auf der Webseite veröffentlichten FAQs zugesichert „*Sie brauchen sich also um nichts mehr zu küm- mern.*“⁹, Shell Privatenergie wirbt auf seiner Startseite mit dem Satz „*Alle Wechsel- formalitäten übernehmen wir für Sie*“¹⁰ und auch bei der Yello Strom GmbH ist der

⁷ Vgl. Schenk, RdE2012, 145; Theobald/Kühling/Hartmann/Wagner EnWG § 20a Rn. 16.

⁸ Internetrecherche: Erfassung und Auswertung der jeweils ersten fünf im (Erst-)Ranking angezeigten Energiever- sorgern auf den Vergleichsportalen Check24 und Verivox in den fünf bevölkerungsreichsten Städten in Deut- schland mit jeweils anschließender Recherche auf den Internetportalen der Stromanbieter; Auswahlkriterien: Regio- nale Streuung: Berlin, Hamburg, München, Köln und Frankfurt am Main; zugrunde gelegter jährlicher Verbrauch: 3.500 kWh; keine Veränderung der von den Vergleichsportalen voreingestellten Filtereinstellungen; Erhebungs- zeitraum: 11.11.2019 bis 15.11.2019; Nettostichprobe: 15 Energieversorger

⁹ Hanwha Q CELLS GmbH (2020): URL: <https://energie.q-cells.de/qenergy/faq/>, abgerufen am 06.10.2020

¹⁰ Shell Energy Retail GmbH (2020): URL: <https://www.shellenergy.de/>, abgerufen am 06.10.2020

Wechsel für die Verbraucher vermeintlich „ganz einfach“. Auf der Serviceseite zum Anbieterwechsel finden potentielle Neukunden „alles, was sie wissen müssen“. Bei Yello wird unmissverständlich klar gemacht: „Wir kündigen Ihren aktuellen Stromvertrag.“¹¹.

Nichtsdestotrotz geht keiner der ausgewählten Energieversorger konkret auf die Verfahrensweise bei Sonderkündigungen ein.

Lediglich anhand der Formulierung wurde in drei der 15 Fälle erkennbar, dass die Übernahme von Sonderkündigungen tendenziell abgelehnt wird. So wird Neukunden der eprimo GmbH „empfohlen“¹², die Kündigung im Falle einer Preiserhöhung selbst vorzunehmen. Bei Grünwelt Energie „sollten“¹³ Neukunden aufgrund der knapp bemessenen Zeit selbst kündigen und die Maingau Energie GmbH verweist darauf, dass Verbraucher ihren Vertrag im Falle einer Sonderkündigung bei ihrem aktuellen Versorger selbst kündigen „müssen“¹⁴.

Auch innerhalb der AGB wird nicht konkret auf die Verfahrensweise bei Sonderkündigungen eingegangen. Lediglich einer der überprüften Energieversorger verweist in seinen AGB auf die besondere Mitteilungspflicht des Verbrauchers über den Zeitpunkt, zu dem der bisherige Vertrag gekündigt werden kann.¹⁵

Aufgrund der eingehenden Verbraucherbeschwerden im Frühwarnnetzwerk und der Aussagen der Verbraucher aus dem Verbraucheraufruf ist davon auszugehen, dass lückenhafte Angaben bei Energieversorgern zum Lieferantenwechsel im Zuge von Sonderkündigungen keine Einzelfälle sind.

BEWERTUNG DURCH DIE BRANCHE UND DIE AUFSICHTSBEHÖRDE

Einschätzung von Energieversorgern¹⁶

Der vzbv hat im Nachgang des AGB-Checks und der Webseitenanalyse die 15 Energieversorger¹⁷ danach gefragt, welche Erfahrungen sie als Energielieferant beim Lieferantenwechselprozess im Zuge einer fristlosen Verbraucherkündigung kurz vor Wirksamwerden der Vertragsanpassung machen. An der Befragung haben fünf Unternehmen teilgenommen. Die Auswertung erfolgte anonymisiert.

¹¹ Yello Strom GmbH (2020): URL: <https://www.yello.de/service/wechselinfo-strom/>, abgerufen am 06.10.2020

¹² Emprimo GmbH (2020): URL: <https://www.eprimo.de/hilfe/eprimo-kunde-werden/voraussetzungen/muss-ich-selbst-bei-meinem-alten-energieversorger-kuendigen/10ccf863487fb3e201489daf853b1c91/>, abgerufen am 06.10.2020

¹³ Grünwelt Wärmestrom GmbH (2020): URL: <https://www.gruenwelt.de/faq-strom.html>, abgerufen am 06.10.2020

¹⁴ Maingau Energie GmbH (2020): URL: <https://www.maingau-energie.de/service/faq>, abgerufen am 06.10.2020

¹⁵ AGB-Check im Zeitraum vom 11.11.2019 bis 15.11.2019

¹⁶ Online-Befragung (anonymisiert); Erhebungszeitraum: 12.05.2020 - 30.06.2020; Grundgesamtheit: 15 Energieversorger, bei denen der AGB-Check und die Webseitenanalyse durchgeführt wurde (siehe AGB-Check und Webseitenanalyse); Nettostichprobe: 5 Energieversorger

¹⁷ Es handelt sich um dieselben Unternehmen wie beim Webseiten- und AGB-Check

Die Unternehmen sind sich weitestgehend einig, dass die heute bestehenden Vorlauffristen im Falle einer fristlosen Verbraucherkündigung zu einem erhöhten Abwicklungsaufwand bei den Energieversorgern führen können. Vier von fünf Unternehmen haben dies angegeben.

Die Frage an welchem Punkt bzw. welchen Punkten im Prozess dieser erhöhte Abwicklungsaufwand entsteht und wie er sich darstellt, beantwortete ein Energieversorger mit den derzeitigen gesetzlichen Vorgaben, nach denen „*der Netzbetreiber sieben Werktage im Voraus zur Bearbeitung*“ verlangt. Der höhere Aufwand wurde von einem anderen Unternehmen mit einem „*Mehraufwand im automatisierten Kündigungsprozess und damit eventuell erhöhtes Clearing bei Unklarheiten im Markt z. B. Dateninkonsistenz*“ beschrieben.

Ein Energieversorger hat den erhöhten Abwicklungsaufwand im Prozess wie folgt dargestellt und damit die Problematik für den Verbraucher auf den Punkt gebracht:

„Kunde kündigt fristlos beim Vorversorger, z. B. wegen einer Preisanpassung. Kunde stellt bei neuem Lieferanten einen Lieferantrag mit Starttermin ein Tag nach Wirksam werden der fristlosen Kündigung. Neuer Lieferant meldet zu diesem Datum beim Netzbetreiber an. Vorversorger lehnt zu diesem Datum ab, weil er die Kündigung wegen der Preisanpassung als ordentliche Kündigung gedeutet hat. Neuer Lieferant muss Wechselprozesse erneut anstoßen.“

Alle fünf Unternehmen bieten einen Wechselservice für potenzielle Neukunden an, wenn diese ihren Vertrag beim alten Anbieter fristlos kündigen möchten. Lediglich zwei der Energieversorger geben an, potenzielle Neukunden auf etwaige Problemlagen oder Verzögerungen im Lieferantenwechselprozess im Falle der fristlosen Kündigung des alten Vertrags hinzuweisen.

Die Einschätzung, dass sich die aktuellen Rahmenbedingungen für den Wechselprozess im Zuge einer Sonderkündigung finanziell negativ auf Verbraucher auswirken, z. B. weil Verbraucher in die Grund- oder Ersatzversorgung fallen können, teilen ebenfalls zwei der fünf Unternehmen.

Auf die Frage, welche prozessualen Anpassungen die Unternehmen als notwendig erachten, antwortete nur ein Unternehmen. Es gab als Musterlösung den „*24 h Lieferantenwechsel in der Zukunft*“ an.

Einschätzung des BDEW¹⁸

Analog zu den Energieversorgern wurden auch Vertreter des Bundesverbands der Energie- und Wasserwirtschaft (BDEW) nach ihrer Einschätzung zum Thema Sonderkündigung befragt.

Obgleich die Mehrheit der befragten Energieversorger der Meinung ist, dass die heute bestehenden Vorlauffristen zu einem erhöhten Abwicklungsaufwand führen können, werden die bestehenden Fristen vom BDEW für angemessen gehalten.

¹⁸ Online-Befragung (anonymisiert); Erhebungszeitraum: 20.07.2020 – 10.08.2020; Grundgesamtheit: 2 Unternehmensverbände der Energiewirtschaft; Nettostichprobe: 1 Unternehmensverband

Die Aufnahme eines neuen Prozessschrittes in die „Geschäftsprozesse zur Kundenbelieferung mit Elektrizität (GPKE) und Geschäftsprozesse und Datenformate beim Wechsel des Lieferanten bei der Belieferung mit Gas (GeLi Gas), der das Vorgehen für die mit der Kündigung beauftragten Energieversorger in Folge eines Sonderkündigungsrechts explizit abbildet, wird für nicht erforderlich gehalten. Laut BDEW können sich die aktuellen Rahmenbedingungen für den Wechselprozess im Zuge einer Sonderkündigung nicht finanziell negativ auf Verbraucher auswirken.

Gleichwohl wird vom BDEW die Ansicht vertreten, dass Verbraucher von den Unternehmen in den AGB oder auf der Webseite auf ihre Mitwirkungspflichten hingewiesen werden sollten.

Position der Aufsichtsbehörde¹⁹

Um ein vollständiges Bild zu erhalten, wurden im Rahmen der Untersuchung auch Vertreter der BNetzA um ihre Sichtweise zum Thema Sonderkündigung gebeten.

In den aktuellen Geschäftsprozessen der BNetzA ist unter dem Punkt „Basis Prozesse Kündigung“²⁰ der Lieferantenwechsel bei Sonderkündigungen derzeit nicht explizit abgebildet.

Grundsätzlich darf das Verfahren für den Wechsel des Lieferanten drei Wochen, gerechnet ab dem Zeitpunkt des Zugangs der Anmeldung zur Netznutzung durch den neuen Lieferanten bei dem zuständigen Netzbetreiber, nicht überschreiten (vgl. § 20a Abs. 2 EnWG). Während dieser Zeitraum bei ordentlichen Kündigungen ausreichend erscheint, kann er bei einer Sonderkündigung des Vertrags nur wenige Tage vor Eintritt einer Preis- oder Vertragsänderung zu kurz sein. Hierdurch können in der Praxis für die Verbraucher die oben beschriebenen Probleme entstehen.

Auf Nachfrage zu den Prozessen bei Sonderkündigungen erläuterten Vertreter der BNetzA, dass auf diese die gleichen Geschäftsprozesse anzuwenden sind, wie auf eine ordentliche Kündigung.

Eine Differenzierung zwischen den beiden Kündigungsarten ist aktuell nicht geplant. Gleichwohl wurde in dem Zusammenhang auf die Mitteilung Nr. 59 zur Umsetzung der Beschlüsse der 6. und 7. Beschlusskammer (Az. BK6-06-009; Az. BK7-06-067)²¹ aus dem Jahre 2017 verwiesen, welche anerkennt, dass es im Fall des Ausspruchs einer fristlosen Verbraucherkündigung kurz vor Wirksamwerden der Vertragsanpassung zu erhöhtem Abwicklungsaufwand bei Lieferanten kommen kann.

¹⁹ Schriftliches Interview (E-Mail-Versand); Erhebungszeitraum: 28.01.2020 (Interviewanfrage) - 17.02.2020 (Antwort BNetzA)

²⁰ Vgl. Bundesnetzagentur: Geschäftsprozesse zur Kundenbelieferung mit Elektrizität, S. 16 ff.

²¹ Vgl. Mitteilung Nr. 59 zur Umsetzung der Beschlüsse der 6. und 7. Beschlusskammer (Az. BK6-06-009; Az. BK7-06-067)

Ob das beschriebene Szenario Anlass geben muss, „prozessuale Veränderung in Betracht zu ziehen“²², wird die BNetzA im Austausch mit den Verbänden der Energiewirtschaft verifizieren.

Anlass aus Sicht des vzbv würde sich zumindest schon dadurch ergeben, dass sich – wie oben aufgezeigt – die aktuellen Prozesse nachteilig für die Verbraucher auswirken können.

FAZIT UND FORDERUNGEN DES VZBV

Die eingangs exemplarisch dargestellten Verbraucherstimmen zeigen, dass sich die Nutzung eines angebotenen Lieferantenwechselservice im Zuge einer Sonderkündigung für den Verbraucher nachteilig auswirken kann. Für den Fall, dass der Lieferantenwechsel scheitert, stecken Verbraucher entweder weiter in ihrem teureren alten Vertrag fest – welchen sie ja gerade aufgrund einer Preiserhöhung kündigen wollten – oder sie werden bis zum Vollzug des Wechsels zunächst in der durchschnittlich teureren Grundversorgung beliefert. Ein Drei-Personen-Haushalt mit einem Verbrauch von 3.500 Kilowattstunden zahlt laut Monitoringbericht der BNetzA im Grundversorgungstarif durchschnittlich knapp 52 Euro mehr pro Jahr als mit einem Sondervertrag²³. Zum Stichtag 1. April 2020 soll sich diese Zahl noch einmal drastisch erhöht haben, sie liegt nun bei rund 90 Euro pro Jahr.²⁴ Die Belieferung in der Grundversorgung wäre für die Verbraucher in dem Fall mit monatlichen Mehrkosten in Höhe von rund 7,50 Euro verbunden.²⁵

Ein gescheiterter Lieferantenwechsel hat für die Verbraucher nicht nur monetäre Auswirkungen, oftmals ist er auch mit einem zeitlichen Aufwand verbunden. Dieser kann für Verbraucher dann entstehen, wenn sie im Nachgang einen erneuten Wechsel beauftragen müssen und für die Prüfung ihrer Ansprüche bei den Energieversorgern Informationen über die Gründe des Scheiterns einholen müssen.

Der Aufsichtsbehörde ist bekannt, dass der Ausspruch einer fristlosen Verbraucherkündigung bei den Energieversorgern zu einem erhöhten Abwicklungsaufwand führen kann. Auch die Mehrzahl der befragten Energieversorger berichtet von erhöhten Abwicklungsaufwänden. Zudem teilen zwei Unternehmen die Einschätzung des vzbv, dass sich die aktuellen Rahmenbedingungen für den Wechselprozess im Zuge einer Sonderkündigung finanziell negativ auf Verbraucher auswirken können.

²² ebd.

²³ Vgl. Bundesnetzagentur (2019): Monitoringbericht 2019, S. 301

²⁴ Vgl. Zeit Online (2020): Lieferantenwechsel hilft gegen hohe Strompreise, 12.11.2020, URL: <https://www.zeit.de/news/2020-11/12/lieferantenwechsel-hilft-gegen-hohe-strompreise>, abgerufen am 23.11.2020

²⁵ Mindestens 21 Mio. Verbraucher waren in den letzten drei Jahren von einer Strompreiserhöhung betroffen. Angenommen, es traten im Wechselprozess nur bei 1% dieser Verbraucher Probleme auf, dann waren 210.000 Verbraucher von Schwierigkeiten betroffen.

In den letzten drei Jahren wurde in sechs von zehn Haushalten mindestens einmal der Strompreis erhöht.²⁶ Folglich ist davon auszugehen, dass mindestens 21 Millionen Haushalte in Deutschland innerhalb der letzten drei Jahre von einer Strompreiserhöhung betroffen waren.²⁷ All jene Verbraucher hätten im Zuge der Preiserhöhung potentiell von ihrem Sonderkündigungsrecht – welches ihnen in diesem Fall grundsätzlich zusteht – Gebrauch machen können. Eine Preiserhöhung gibt Verbrauchern immer die Gelegenheit, sich vorzeitig von einem teuren Strom- bzw. Gasanbieter zu lösen und zu einem preislich attraktiveren Energieversorger zu wechseln.

Dass die Anzahl der Lieferantenwechsel immer auch einen Effekt auf den Wettbewerb im Energiemarkt hat, weiß auch die BNetzA, so [sind] *„Wechselquoten und Wechselprozesse wesentliche Indikatoren für die Intensität des Wettbewerbs“*.²⁸

Tatsächlich stagniert jedoch die Zahl der Haushalte, die sich – außerhalb von Umzügen – für einen Lieferantenwechsel entscheiden seit 2016. Laut Monitoringbericht der BNetzA liegt die Lieferantenwechselquote bezogen auf die Anzahl der Haushaltskunden derzeit bei 10,2 Prozent.²⁹ Aufgrund der aktuell bestehenden *„Wechselträgheit“* der Verbraucher *„ist der Wettbewerb um Neukunden und die wechselbereiten Kunden kritisch für die Wettbewerbsdynamik des gesamten Marktes“*.³⁰

Voraussetzung für einen wirksamen Wettbewerb ist auch das Vertrauen der Verbraucher in einen wirksamen Lieferantenwechsel. Die derzeit nicht einheitlich und klar beschriebene Verfahrensweise von Energieversorgern bei Sonderkündigungen im Zuge eines Lieferantenwechsels schafft unnötige Unsicherheiten bei Verbrauchern. Verbraucher, die einmal auf den angebotenen Wechselservice eines neu gewählten Energieversorgers vertraut haben, könnten durch das Scheitern desselbigen auf künftige Wechselmöglichkeiten eher zögerlich reagieren. Wettbewerbspotentiale werden so nicht ausgeschöpft.

Die BNetzA gibt mit ihrem Serviceheft *„Wechsel des Strom- und Gaslieferanten“*³¹ Verbrauchern unter anderem eine Hilfestellung zur Kündigung ihres alten Vertrags. Hier werden Verbraucher auch darüber informiert, dass *„in der Regel“* der neue Energielieferant die Kündigung des Vertrags übernimmt. Was genau mit *„in der Regel“* gemeint ist, welche Kriterien die Ausnahme von der Regel erfüllen und welche Probleme für den Verbraucher im Zuge des Lieferantenwechsels bei Sonderkündigungen entstehen können, wird von der BNetzA jedoch offengelassen. Aus Sicht des vzbv wäre eine entsprechende Überarbeitung des im Jahre 2015 veröffentlichten Serviceheftes wünschenswert.

²⁶ Vgl. Forsa (2020): Repräsentative Bevölkerungsumfrage im Auftrag des vzbv – Marktbeobachtung Energie

²⁷ Vgl. Statisches Bundesamt (2011): Zensus 2011, Zahl der Privathaushalte nach dem "Konzept des gemeinsamen Wohnens"

²⁸ Vgl. Bundesnetzagentur (2019): Monitoringbericht 2019, S. 269

²⁹ aaO., S. 275

³⁰ Stöhr, A., Budzinski, O. & Jasper, J. Die Neue E.ON auf dem deutschen Strommarkt – Wettbewerbliche Auswirkungen der innogy-Übernahme. *List Forum* 45, 295–317 (2020), S.299

³¹ Vgl. Bundesnetzagentur (2015): Wechsel des Strom- oder Gaslieferanten: Worauf Sie achten sollten.

Ferner sollte es auch im Interesse der Energieversorger liegen, potentiellen Neukunden die Informationen zum angebotenen Lieferantenwechsellervice verbraucherfreundlich, das heißt verbindlich und transparent darzustellen. Wie bereits oben beschrieben, findet sich bei lediglich einem der untersuchten Unternehmen in den AGB ein besonderer Hinweis. Der vzbv ist der Ansicht, dass Verbraucher von den Unternehmen in den AGB und auf der Webseite auf ihre Mitwirkungspflichten im Falle einer Sonderkündigung hingewiesen werden sollten. Ähnlich sieht es auch der BDEW. Eine schnelle Überarbeitung ihrer bisher ungenügenden Verbraucherinformationen zum Lieferantenwechsellervice im Falle einer fristlosen Verbraucherkündigung seitens der Energieversorger ist hier ebenfalls wünschenswert.

Forderungen des vzbv

Der vzbv fordert, dass Verbrauchern keine finanziellen Nachteile entstehen dürfen, wenn sie das Angebot eines Lieferantenwechsellervice von Energieversorgern nutzen. Verbraucher müssen sich auf diesen Service verlassen können.

Der vzbv fordert, dass die Energieversorger auf ihren Webseiten und in ihren AGB die Informationen zum Lieferantenwechsellervice transparent und verbindlich aufführen.

Der vzbv fordert, dass Verbraucher umfassend über die Möglichkeiten des Lieferantenwechsellervice informiert werden und der vzbv bittet die Bundesnetzagentur um Aktualisierung des Serviceheftes „Wechsel des Strom- und Gaslieferanten“. Zu einer umfassenden Darstellung gehört dabei auch, Verbraucher über bereits bekannte Problemlagen bei der Nutzung des Lieferantenwechsels im Zuge einer Sonderkündigung transparent zu informieren.

Der vzbv fordert, § 20a EnWG dahingehend zu ändern, dass Klarheit darüber besteht, wem gegenüber Verbraucher ihre Ansprüche geltend machen müssen und dass eventuelle Verzögerungen von den Verbrauchern klar nachvollzogen werden können. Gerade im Hinblick auf den letzten Punkt wäre eine gesetzliche Änderung des § 20a Abs. 2 EnWG wünschenswert. Der Fristbeginn sollte nicht mehr an den Zeitpunkt des Zugangs der Anmeldung zur Netznutzung geknüpft und damit dem Belieben des Neulieferanten unterstellt werden. Für eine bessere Nachvollziehbarkeit sollte die Frist zu dem Zeitpunkt beginnen, an dem der Antrag des Verbrauchers beim neuen Lieferanten eingeht.

Kontakt

*Verbraucherzentrale
Bundesverband e.V.*

*Thomas Engelke
Team Energie und Bauen*

*Sabine Lund
Team Marktbeobachtung Energie*

*Rudi-Dutschke-Straße 17
10969 Berlin*

presse-marktbeobachtung@vzbv.de