

GEMEINSAM HINSCHAUEN – BESSER DURCHBLICKEN

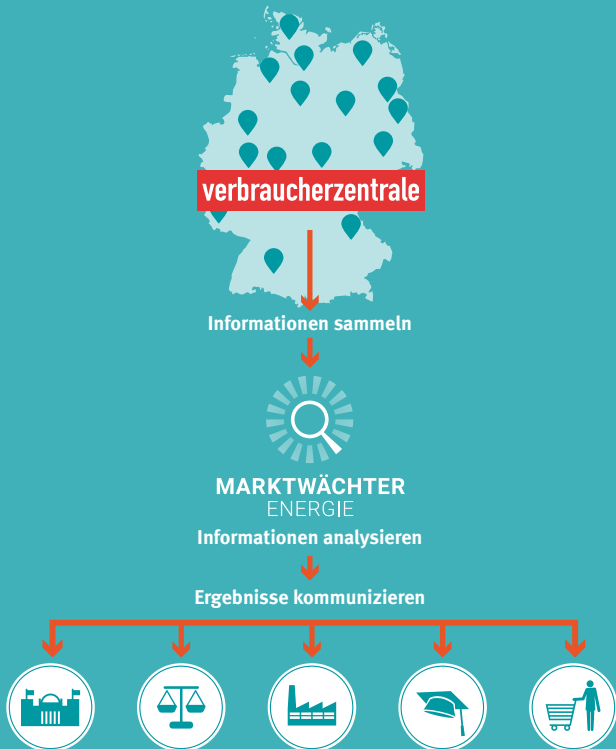
Der Marktwächter Energie ist ein Frühwarnsystem, mit dem der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und die Verbraucherzentralen den Energiemarkt aus Perspektive der Verbraucher beobachten und analysieren. Deshalb sind die Verbraucherbeschwerden und Beratungsgespräche aus den 16 Verbraucherzentralen sowie empirische Untersuchungen die Grundlage unserer Arbeit.

ERKENNEN – INFORMIEREN – HANDELN

Erkennen: Verbraucherbeschwerden aus dem Energiemarkt gezielt auf systematische Problemfälle untersuchen

Informieren: Politik, Behörden, Verbände, Wissenschaft und Zivilgesellschaft über die Erkenntnisse der Marktbeobachtung aus Sicht der Verbraucher informieren

Handeln: Mit den gewonnenen Erkenntnissen Verbraucher vor Fehlentwicklungen auf dem Energiemarkt schützen



IMPRESSUM

Herausgeber

Verbraucherzentrale
Bundesverband e.V.
Rudi-Dutschke-Straße 17
10969 Berlin
Tel. (030) 258 00-0
Fax (030) 258 00-518
marktwaechter@vzbv.de
www.marktwaechter.de/energie

Für den Inhalt verantwortlich:

Klaus Müller, Vorstand des vzbv

Redaktion: Kathrin Ida Krockenberger

Gestaltung: Henrike Ott, Visuelle Kommunikation

Titelbild: shutterstock/piscari

Druck: Köllen Druck + Verlag GmbH

Stand: August 2019

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier

© Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

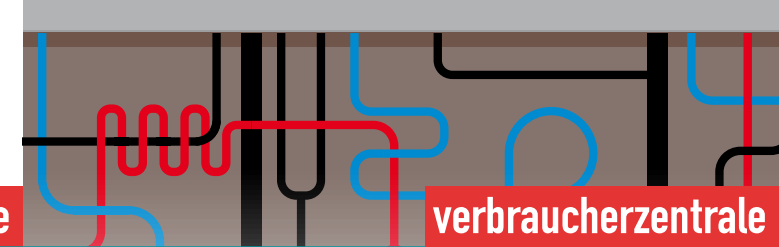
Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



MARKTWÄCHTER
ENERGIE



verbraucherzentrale

verbraucherzentrale

FERNWÄRME: VERSTEHEN SIE IHREN VERTRAG?

Helfen Sie dem Marktwächter Energie, Probleme bei Anbietern von Fernwärme aufzudecken.

VERBRAUCHER OHNE DURCHBLICK UND DRUCKMITTEL

Nutzer von Fernwärme haben kaum eine Wahl – anders als bei Strom und Gas können sie ihren Lieferanten faktisch nicht frei wählen. Gründe dafür sind die regionale Monopolstellung der Versorger sowie ein häufig bestehender Anschluss- und Benutzungszwang.

Da Verbraucherschutzstandards, wie sie in anderen Bereichen des Energiemarkts bestehen, fehlen, haben Verbraucher bislang wenige Möglichkeiten, sich gegen die Praxis der Unternehmen zu wehren. Dieses Ungleichgewicht birgt die Gefahr, dass Verbraucher auf Dauer ihr Vertrauen in Fernwärme als wichtigen Energieträger verlieren.

MARKTWÄCHTER ENERGIE UNTERSUCHT DEN FERNWÄRMEMARKT

Das Marktwächter-Team im vzbv hat im Jahr 2018 den Fernwärmemarkt, insbesondere Preisänderungen der Anbieter, untersucht.¹ Dabei zeigte sich, dass knapp die Hälfte der 325 vom Marktwächter Energie untersuchten Anbieter Informationen zur Preisänderung nicht über ihre Internetseiten veröffentlicht und somit den Zugang zu diesen wichtigen Angaben erschwert.

NUR TRANSPARENZ SCHAFFT VERTRAUEN

Der vzbv fordert eine bundesweite Pflicht zur Veröffentlichung der allgemeinen Versorgungsbedingungen sowie der dazugehörigen Preisregelungen und Preislisten im Internet. Auch müssen zwingend einheitliche Begrifflichkeiten für die komplizierten berechnungsrelevanten Faktoren in den Preisänderungsklauseln etabliert werden.

.....
¹ Untersuchung „Fernwärme: Preisänderungen in bestehenden Kundenverhältnissen“. (https://www.marktwaechter.de/sites/default/files/downloads/mwe_bericht_fernwaerme_2018.pdf)

PREISANPASSUNGEN: SO INFORMIEREN DIE VERSORGER



PREISÄNDERUNGSKLAUSEL

Die vom Marktwächter-Team untersuchten Fernwärmeverträge wurden überwiegend mit einer Laufzeit von zehn Jahren abgeschlossen. In fast allen Verträgen sind Klauseln enthalten, die es dem Versorger ermöglichen, den Preis bei sich ändernden Rahmenbedingungen einseitig anzupassen. Die Untersuchung zeigt auch: Versorger beriefen sich bei Preisänderungen auf diese Preisänderungsklausel. Dieser Verweis reichte aber nicht aus – Verbraucher fühlten sich in den untersuchten Fällen bei Preisänderungen schlecht informiert, ein Sonderkündigungsrecht hatten sie nicht.



VERWEIS AUF § 24 Abs. 4 AVBFernwärmeV

Preisänderungsklauseln dürfen nicht beliebig gestaltet werden. Vorschriften dazu finden sich in § 24 Absatz 4 der Verordnung über Allgemeine Bedingungen für die Versorgung mit Fernwärme – kurz: AVBFernwärmeV. Demnach sollen sich Preisänderungen an der tatsächlichen Kostenentwicklung orientieren und zudem vollständig und verständlich sein. Der Marktwächter Energie belegt, dass diese Vorschriften nicht von allen Versorgern eingehalten werden.



NÄHERE INFORMATIONEN? FEHLANZEIGE!

Fast jeder zehnte untersuchte Versorger ließ seinen Kunden gar keine Information über die Hintergründe der Preisänderung zukommen. Insgesamt zeigte die Untersuchung des Marktwächters Energie: Beim Thema Fernwärme ist in Sachen Verbraucherschutz noch viel zu tun.

DAS FRÜHWARNSYSTEM

Verbraucherschutzstandards, die in anderen Bereichen selbstverständlich sind, gelten nicht auf dem Fernwärmemarkt. Da Kunden ihren Versorger in der Regel nicht einfach wechseln können und eine zentrale Anlaufstelle für Probleme fehlt, bleiben Verbrauchern kaum Handlungsmöglichkeiten.

Meldungen an das Frühwarnnetzwerk des Marktwächters Energie können dabei helfen, problematische Vorgehensweisen von Anbietern frühzeitig zu erkennen und dagegen vorzugehen. Der Marktwächter Energie untersucht den Fernwärmemarkt aus Verbrauchersicht und kann dabei auf direkte Erfahrungen im Marktgeschehen zurückgreifen. Verbraucher und Behörden profitieren von den gewonnenen Erkenntnissen.



SO KÖNNEN SIE DEM MARKTWÄCHTER HELFEN, PROBLEME FRÜHZEITIG ZU ERKENNEN:

Teilen Sie uns Ihre Erfahrungen mit Ihrem Fernwärmeverstorger mit! Melden Sie Ihre Probleme mit Verträgen oder Ihrem Anbieter auf www.marktwaechter.de oder bei Ihrer Verbraucherzentrale vor Ort.



VERBRAUCHERBERATUNG BEI KONKRETEN PROBLEMEN:

Sollten Sie eine persönliche Beratung sowie Empfehlungen für Ihr weiteres Vorgehen wünschen, können Sie sich an die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale in Ihrem Bundesland wenden. Auf www.verbraucherzentrale.de finden Sie eine Beratungsstelle in Ihrer Nähe.