



GESETZLICHE VORGABEN FÜR ENERGIERECHNUNGEN: ERHALTEN VERBRAUCHER ALLE VORGESCHRIEBENEN INFORMATIONEN?

Hintergrundpapier zur Auswertung von 30 Strom- und Gasrechnungen im
Rahmen des Projekts *Marktwächter Energie für Niedersachsen*

August 2017

Impressum

Verbraucherzentrale Niedersachsen e. V.

Projekt „Marktwächter Energie für Niedersachsen“

Herrenstraße 14 | 30159 Hannover

marktwaechter-energie@vzniedersachsen.de

Gefördert durch:



Niedersächsisches Ministerium
für Ernährung, Landwirtschaft
und Verbraucherschutz

INHALT

1. Ausgangssituation	2
2. Vorgehen.....	3
3. Ergebnisse.....	8
3.1 Zentrale Ergebnisse im Überblick	8
3.2 Erläuterungen zur Bewertung	11
4. Fazit und Schlussfolgerungen	20

1. AUSGANGSSITUATION

Welche Angaben muss eine Strom- oder Gasrechnung enthalten, damit sie den gesetzlichen Anforderungen entspricht? Die Antwort auf diese Frage ist in den vergangenen Jahren immer komplexer geworden. Durch wiederholte Änderungen des Energiewirtschaftsgesetzes (EnWG) ist die Zahl der Pflichtangaben für Energierechnungen inzwischen auf mehr als 25 angewachsen. Strom- und Gasrechnungen sind damit so stark reguliert wie kaum eine andere Rechnungsart. Insbesondere bei der EnWG-Novelle 2011 wurde die Zahl der Pflichtangaben deutlich ausgeweitet.

Ziel des Gesetzgebers war es, die Transparenz für Verbraucher¹ zu erhöhen und auf diese Weise ihre Rechte zu stärken.² So sollen Kunden in den Unterlagen beispielsweise Informationen finden, die es ihnen erleichtern, ihren aktuellen Vertrag mit anderen Angeboten zu vergleichen und zu einem anderen Anbieter zu wechseln.³ Konkret heißt das, dass Energieversorger in jede Rechnung Angaben wie die aktuellen Preise, die verbleibende Vertragslaufzeit, den nächstmöglichen Kündigungstermin und die Kündigungsfrist aufnehmen müssen.

Zudem gibt es eine Reihe von Pflichtangaben, die es Verbrauchern erleichtern sollen, ihren Energieverbrauch zu beobachten und mit anderen Haushalten zu vergleichen. Dies soll, so die Überlegung des Gesetzgebers, die Kunden zum Energiesparen animieren und so letztlich dem Umweltschutz dienen.⁴

So sinnvoll jedes dieser Ziele für sich genommen auch ist, die Konsequenz für Energieabrechnungen ist zweifelsohne eine beachtliche Fülle von Informationen. Es stellt sich daher die Frage, ob Energieversorger den umfangreichen gesetzlichen Vorgaben tatsächlich in Gänze nachkommen oder ob es möglicherweise auch Rechnungen gibt, in denen entscheidende Angaben fehlen bzw. unzureichend umgesetzt werden. Um dieser Frage nachzugehen, hat die Verbraucherzentrale Niedersachsen im Rahmen ihres Projekts *Marktwächter Energie für Niedersachsen* 30 aktuelle Strom- und Gasrechnungen ausgewertet. Die wichtigsten Ergebnisse werden im Folgenden dargestellt.

¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Dies stellt keine Wertung dar und umfasst stets beide Geschlechter.

² Entwurf eines Gesetzes zur Neuregelung energiewirtschaftsrechtlicher Vorschriften der Fraktionen der CDU/CSU und FDP vom 06.06.2011 (BT-Drucks. 17/6072), S. 1 f. URL: <http://dip21.bundestag.de/dip21/btd/17/060/1706072.pdf>

³ Vgl. ebenda (ebd.), S. 83

⁴ Vgl. ebd.

2. VORGEHEN

Um die Energierechnungen untersuchen zu können, mussten zunächst entsprechende Unterlagen zusammengetragen werden. Aus diesem Grund rief die Verbraucherzentrale Niedersachsen Strom- und Gaskunden auf verschiedenen Wegen dazu auf, Schreiben ihres Energieversorgers einzureichen und für eine Untersuchung zur Verfügung zu stellen. Die anschließende Auswertung erfolgte anonymisiert und unabhängig vom Einzelfall.

Insgesamt wurden bei der Untersuchung 30 Rechnungen berücksichtigt. In 19 Fällen handelte es sich um reine Strom- und in vier Fällen um reine Gasrechnungen. Die übrigen sieben Dokumente waren an Kunden adressiert, die von ihrem Versorger sowohl Strom als auch Gas beziehen. Eine Übersicht über die untersuchten Rechnungen findet sich auf der folgenden Seite in Abbildung 1.

Pflichtangaben für Strom- und Gasrechnungen überwiegend identisch

Da die gesetzlichen Vorgaben für Strom- und Gasrechnungen weitestgehend identisch sind, konnte die Untersuchung für die verschiedenen Rechnungsarten grundsätzlich gemeinsam erfolgen. Gelegentlich gibt es zwar durchaus Pflichtangaben, die ausschließlich für die Lieferung einer bestimmten Energieform gelten, dies sind jedoch Einzelfälle. Um welche Informationen es sich genau handelt, ist in Abbildung 2 auf Seite 6 und 7 dargestellt. Gleichzeitig liefert die Tabelle einen grundsätzlichen Überblick über die gesetzlichen Vorgaben für Energierechnungen und zeigt somit auf, auf welcher Grundlage die Auswertung der Pflichtangaben erfolgte.

Die Ergebnisse der Untersuchung werden schließlich in Abschnitt 3 vorgestellt. Dies erfolgt zunächst überblicksartig in Form von Grafiken, anschließend finden sich zu einigen Pflichtangaben noch weitergehende Erläuterungen, in denen die für die Bewertung relevanten Abwägungen und Detailfragen dargestellt werden.

Abb. 1: Liste der ausgewerteten Energierechnungen

Nr.	Name des Energieversorgers	Vertriebsmarke	Produkt	Rechnungsmonat
1	365 AG	almado-ENERGY	Strom	März 2017
2	BEV Bayerische Energieversorgungsgesellschaft mbH		Strom	Dezember 2016
3	BSJENERGY Braunschweiger Versorgungs-Aktiengesellschaft & Co. KG		Strom	Oktober 2016
4	envia Mitteldeutsche Energie AG	enviaM	Strom	Januar 2017
5	E.ON Energie Deutschland GmbH		Strom & Gas	April 2017
6	eprimo GmbH		Gas	Januar 2017
7	EVD EnergieVersorgung Deutschland GmbH		Strom	März 2017
8	e:veen Energie eG	Kiss me green	Strom	März 2017
9	EWE VERTRIEB GmbH		Strom & Gas	Januar 2017
10	ExtraEnergie GmbH	extraenergie	Strom	März 2017
11	Fuxx-Die Sparenergie GmbH		Strom	November 2016
12	gas.de Versorgungsgesellschaft mbh	Grünwelt ENERGIE	Gas	April 2017
13	GEW Wilhelmshaven GmbH		Strom & Gas	Oktober 2016
14	Greenpeace Energy eG		Strom	Oktober 2016
15	innogy SE		Gas	Mai 2017
16	LSW Energie GmbH & Co. KG		Strom	Juli 2017
17	MAINGAU Energie GmbH		Gas	März 2017
18	NaturEnergie+ Deutschland GmbH		Strom	Februar 2017

19	Nienburg Energie GmbH		Strom & Gas	Januar 2017
20	Städtische Werke AG		Strom & Gas	März 2017
21	Stadtwerke Bad Hersfeld GmbH		Strom	Januar 2017
22	Stadtwerke Hannover AG	enercity	Strom & Gas	Mai 2017
23	Stadtwerke Osnabrück AG		Strom	Dezember 2016
24	Stadtwerke Schwerin GmbH (SWS)		Strom	März 2017
25	Stadtwerke Stade GmbH		Strom	Dezember 2016
26	Stromio GmbH	Grünwelt ENERGIE	Strom	Januar 2017
27	SVO Vertrieb GmbH		Strom	Januar 2017
28	Vattenfall Europe Sales GmbH		Strom	Mai 2017
29	Wirtschaftsbetriebe der Stadt Norden GmbH Stadtwerke Norden		Strom & Gas	Januar 2017
30	Yello Strom GmbH		Strom	September 2016

Abb. 2: Pflichtangaben in Energierechnungen

Pflichtangabe(n)	Rechtsgrundlage
Name und Adresse des Kunden	§ 40 Abs. 1 EnWG i.V.m. § 259 BGB, § 14 UStG
Lieferantendaten (Name, ladungsfähige Anschrift, zuständiges Registergericht, Telefonnummer und E-Mail-Adresse)	§ 40 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 EnWG
Abrechnungszeitraum	§ 40 Abs. 2 Satz 1 Nr. 4 EnWG
Verbrauch im Abrechnungszeitraum	§ 40 Abs. 2 Satz 1 Nr. 4 EnWG
Gezahlte Abschläge	§ 259 BGB
Rechnungsbetrag	§ 259 BGB
Rechnungsnummer	§ 14 Abs. 4 Nr. 4 UStG
Vertragsdauer	§ 40 Abs. 2 Satz 1 Nr. 2 EnWG
Geltende Preise	§ 40 Abs. 2 Satz 1 Nr. 2 EnWG
Nächstmöglicher Kündigungstermin	§ 40 Abs. 2 Satz 1 Nr. 2 EnWG
Kündigungsfrist	§ 40 Abs. 2 Satz 1 Nr. 2 EnWG
Zählpunktbezeichnung	§ 40 Abs. 2 Satz 1 Nr. 3 EnWG
Anfangs- und Endzählerstand *	§ 40 Abs. 2 Satz 1 Nr. 4 EnWG
Für die Forderung maßgebliche Berechnungsfaktoren (z.B. Preise während des Abrechnungszeitraums; bei Gasrechnungen zudem: Brennwert und Zustandszahl)	§ 40 Abs. 1 Satz 2 EnWG
Codenummer des Netzbetreibers	§ 40 Abs. 2 Satz 1 Nr. 3 EnWG
Messstellenbetreiber	§ 40 Abs. 2 Satz 1 Nr. 3 EnWG
Vorjahresverbrauch	§ 40 Abs. 2 Satz 1 Nr. 5 EnWG
Konzessionsabgabe	§ 40 Abs. 2 Satz 1 Nr. 7 EnWG
Netzentgelte und ggf. darin enthaltene Entgelte für Messstellenbetrieb und Messung	§ 40 Abs. 2 Satz 1 Nr. 7 EnWG
nur bei Gasrechnungen: Hinweis auf steuerbegünstigtes Energieerzeugnis	§ 14 Abs. 4 Nr. 8 UStG
Grafik zur Einordnung des Energieverbrauchs *	§ 40 Abs. 2 Satz 1 Nr. 6 EnWG
Kontaktinformationen zu Verbraucherorganisationen, Energieagenturen oder ähnlichen Einrichtungen	§ 4 Abs. 2 EDL-G
Hinweis auf Beschwerdestelle im Unternehmen inkl. Kontaktdaten *	§ 40 Abs. 2 Satz 1 Nr. 8 EnWG

Hinweis auf Schlichtungsstelle Energie inkl. Kontaktdaten *	§ 40 Abs. 2 Satz 1 Nr. 8 EnWG
Hinweis auf Verjährungshemmung durch Schlichtungsverfahren *	§ 40 Abs. 2 Satz 1 Nr. 8 EnWG
Hinweis auf Verbraucherservice der Bundesnetzagentur inkl. Kontaktdaten *	§ 40 Abs. 2 Satz 1 Nr. 8 EnWG
nur bei Stromrechnungen: Grafik zur Stromkennzeichnung (Energieträgermix) <i>(Daten können in der Rechnung selbst oder in einer Anlage der Rechnung angegeben werden)</i>	§ 42 Abs. 1 Satz 1 Nr. 1 EnWG
nur bei Stromrechnungen: Umweltauswirkungen <i>(Daten können in der Rechnung selbst oder in einer Anlage zur Rechnung angegeben werden)</i>	§ 42 Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 EnWG
Begriffserklärungen (Definition der maßgeblichen Berechnungsfaktoren)	§ 40 Abs. 6 EnWG

* gilt nur bei Haushaltskunden

Informationen zu Vertragsbestimmungen ⁵ (Vertragsdauer, Kündigungstermine, Zahlungsweise, Haftungsregeln usw. (Informationen nach § 41 Absatz 1 Satz 2 EnWG) wichtig: § 41 EnWG gilt nur für Verträge außerhalb der Grundversorgung, die entsprechenden Angaben müssen also nur bei Kunden mit einem Sondervertrag gemacht werden <i>(Daten können in der Rechnung selbst oder in einer Anlage der Rechnung angegeben werden)</i>	§ 41 Abs. 4 EnWG i.V.m. § 41 Abs. 1 Satz 2 EnWG
--	--

⁵ Da es sich bei den genannten Vertragsbestimmungen ebenfalls um eine Pflichtangabe für Energierechnungen handelt, wurde dieser Punkt der Vollständigkeit halber in die obige Übersicht aufgenommen. In der anschließenden Untersuchung wird dieses Rechnungselement jedoch nicht weiter vertieft, da es wie beschrieben nur für Verbraucher mit einem Sondervertrag und somit nur für einen Teil der Strom- und Gaskunden relevant ist. Da bei der Analyse der vorliegenden Rechnungen das Vertragsverhältnis jedoch oftmals nicht zu erkennen war, konnte nicht zweifelsfrei bewertet werden, ob es sich im konkreten Einzelfall um eine Pflichtangabe handelte oder nicht.

3. ERGEBNISSE

3.1 Zentrale Ergebnisse im Überblick

Abb. 3: Fehlende Pflichtangaben

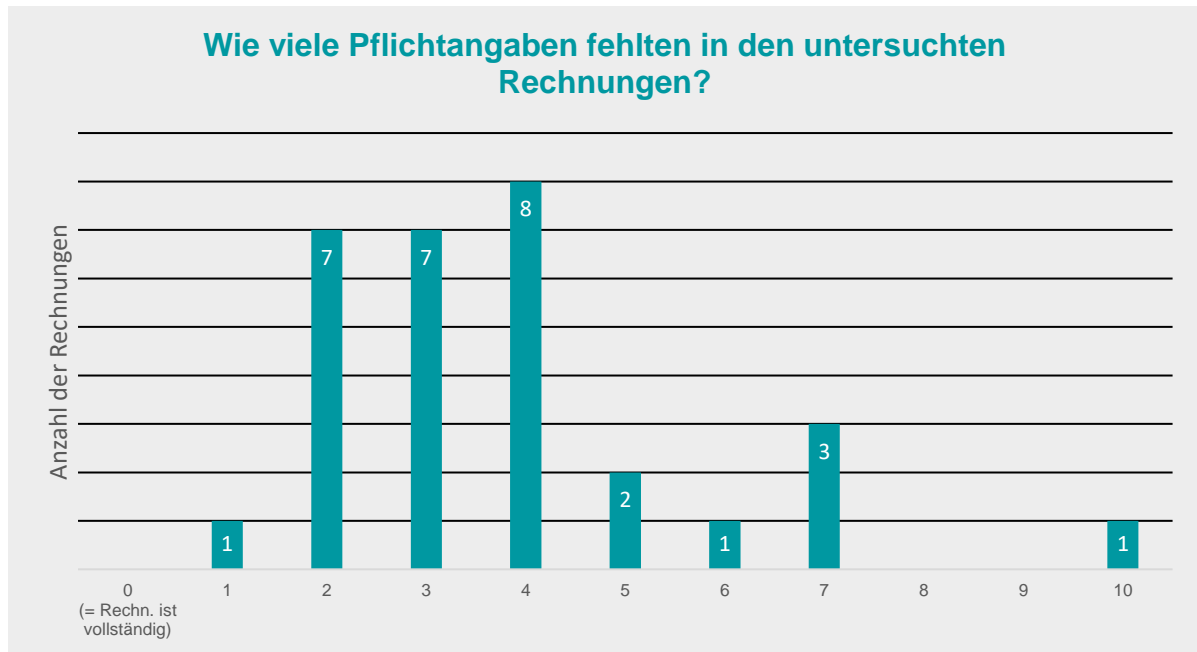


Abb. 4: Fehlende und mangelhaft umgesetzte Pflichtangaben

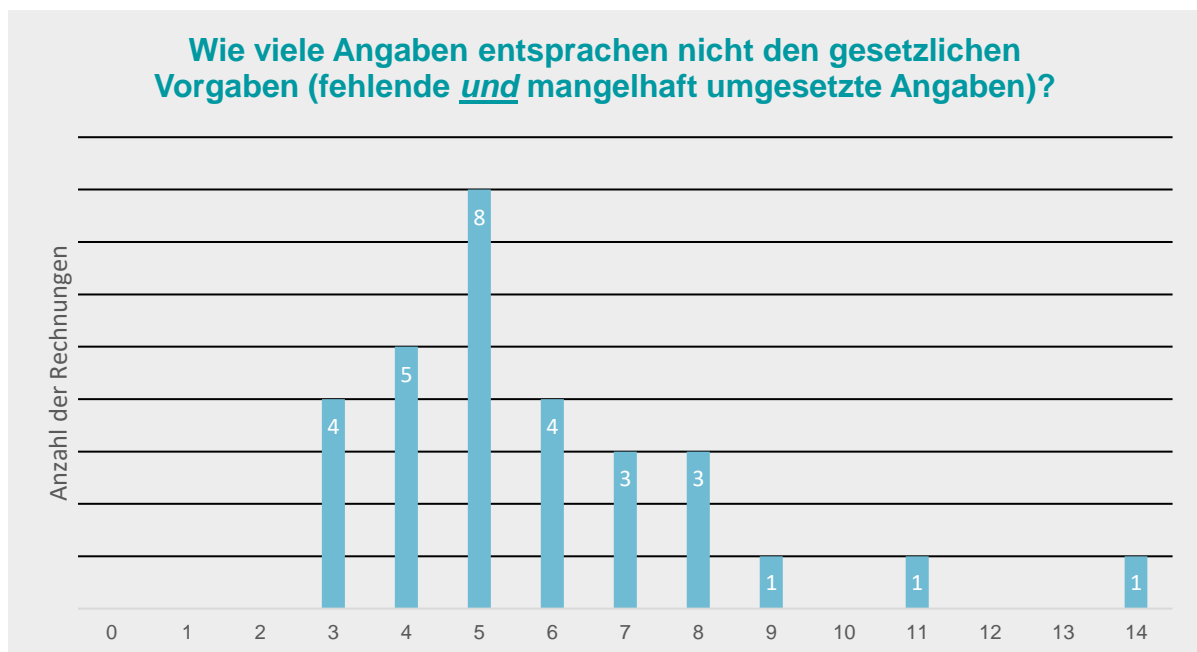
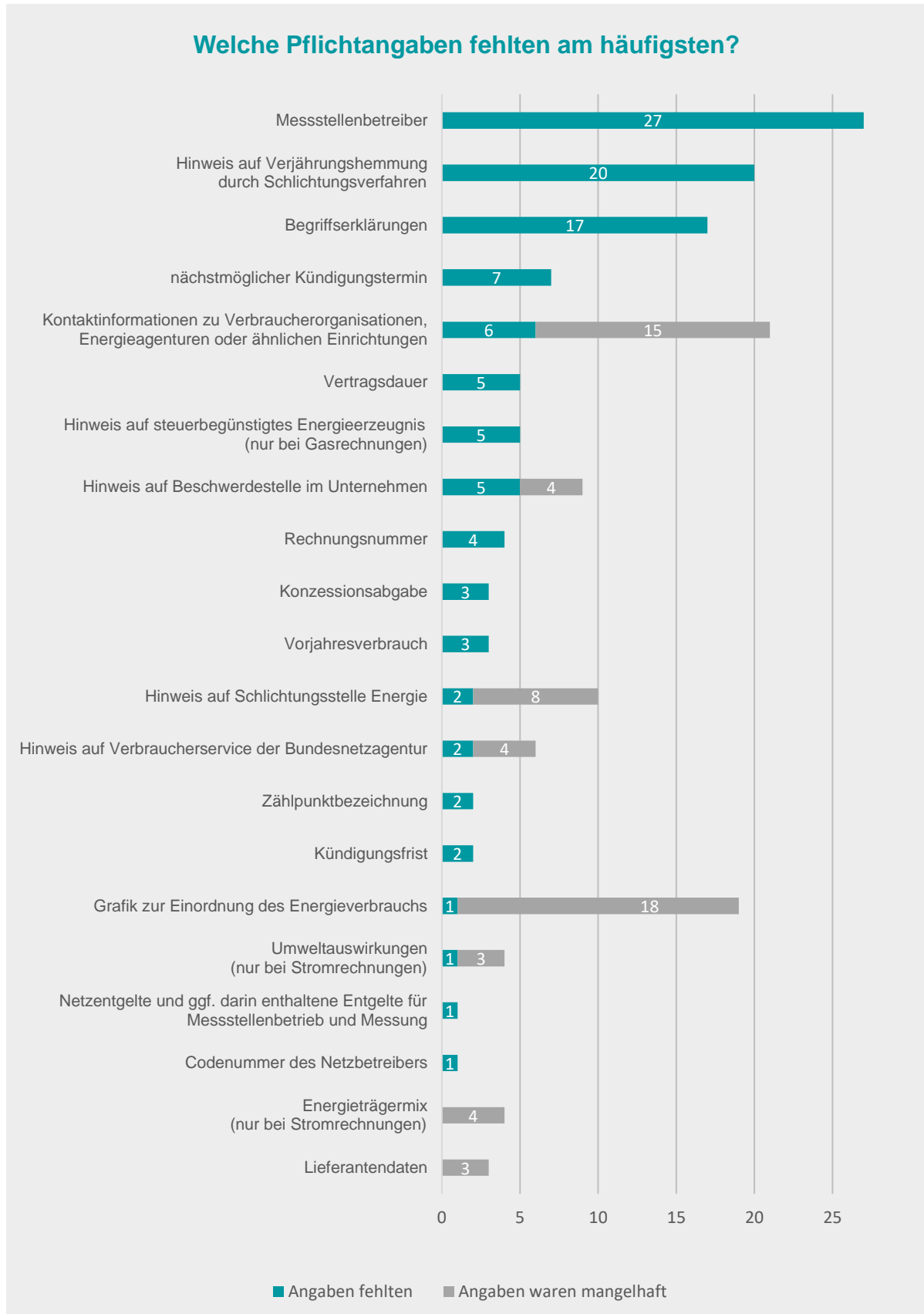


Abb. 5: Anbieter mit der höchsten Zahl von fehlenden/mangelhaften Pflichtangaben



Abb. 6: Umsetzung einzelner Pflichtangaben



3.2 Erläuterungen zur Bewertung

Da die vom Gesetz geforderten Pflichtangaben zum Teil recht komplex sind, war es bei der Auswertung nicht möglich, sämtliche Hinweise ausschließlich in die Kategorien „vorhanden“ bzw. „nicht vorhanden“ einzuordnen. Mitunter wurden die vorgeschriebenen Informationen in den Unterlagen zwar genannt, waren jedoch so lückenhaft aufbereitet, dass sie nicht geeignet schienen, um die vom Gesetzgeber genannten Ziele zu erreichen. In diesem Fall wurde die entsprechende Angabe als „mangelhaft“ bewertet (vgl. Grafiken im vorausgegangenen Abschnitt). Die Kriterien, die zu einer solchen Einordnung führten, werden im Folgenden erläutert.

Lieferantendaten

Wie in der Übersichtstabelle auf Seite 6 bereits dargestellt, handelt es sich bei den Lieferantendaten um einen Überbegriff, unter dem gleich mehrere Pflichtangaben zusammengefasst werden. Sowohl der Name des Versorgers, seine ladungsfähige Anschrift als auch das zuständige Registergericht werden im EnWG explizit aufgelistet. Darüber hinaus werden im Gesetz Angaben gefordert, die eine schnelle elektronische Kontaktaufnahme ermöglichen.⁶ Aus der Gesetzesbegründung ergibt sich, dass darunter sowohl die Telefonnummer als auch die E-Mail-Adresse des Energieversorgers zu verstehen sind.⁷ Dementsprechend wurde der Punkt „Lieferantendaten“ bei der Auswertung als mangelhaft gewertet, wenn eine oder mehrere der fünf genannten Angaben fehlte(n).

Nächstmöglicher Kündigungstermin

Eine Besonderheit von Strom- und Gasverträgen besteht darin, dass es zwei unterschiedliche Arten der Belieferung gibt: Verbraucher, die ihren Lieferanten oder Tarif noch nie gewechselt, sondern Strom oder Gas einfach aus dem örtlichen Netz entnommen haben, befinden sich in der Regel in der sogenannten Grundversorgung. Dem gegenüber stehen Kunden, die sich bewusst für einen Tarif oder einen Versorger entschieden haben und von diesem zu speziellen Preisen und Konditionen außerhalb der Grundversorgung beliefert werden (Verbraucher mit einem Sondervertrag).

Da sich die rechtlichen Vorgaben für die beiden Kundengruppen unterscheiden, ergeben sich im Verhältnis zwischen Energieversorger und Verbraucher immer wieder Unterschiede – je nachdem, in welchem Vertragsverhältnis die Kunden zu ihrem Anbieter stehen. Im speziellen Fall der Abrechnungen fällt dieser Unterschied jedoch nicht weiter ins Gewicht, weil die Vorgaben für die Rechnungen der verschiedenen Kundengruppen fast identisch sind.

⁶ Vgl. § 40 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 EnWG

⁷ Vgl. BT-Drucks. 17/6072, S. 83

Eine Ausnahme bilden lediglich die Regelungen nach Paragraph 41 Absatz 4 EnWG, die ausschließlich für Kunden mit einem Sondervertrag gelten und daher in der vorliegenden Untersuchung nicht näher betrachtet wurden (vgl. Fußnote 5 auf Seite 7).

Auch die gesetzliche Vorgabe, dass in Energierechnungen auf den nächstmöglichen Kündigungstermin eingegangen werden muss, gilt grundsätzlich sowohl für Kunden in der Grundversorgung als auch für Verbraucher mit einem Sondervertrag. Allerdings ergibt sich an dieser Stelle eine Besonderheit bei der praktischen Umsetzung: Da Kunden in der Grundversorgung ihren Vertrag zu jeder Zeit mit einer Frist von zwei Wochen kündigen können, ist es den Versorgern in diesem Fall praktisch nicht möglich, den nächstmöglichen Kündigungstermin konkret zu benennen. Hintergrund: Der entsprechende Termin müsste mit einer Differenz von exakt 14 Tagen auf jenen Termin folgen, an dem der Kunde die Rechnung per Post erhält. Liegen die Unterlagen dem Verbraucher am 1. Februar vor, wäre also beispielsweise der 15. Februar der nächstmögliche Kündigungstermin. Der der Energieversorger jedoch nicht genau wissen kann, wie viel Zeit der Versand per Post in Anspruch nimmt, ist eine solch exakte Angabe praktisch nicht möglich.⁸

Gleichzeitig ist es dem Lieferanten auch nicht erlaubt, vorsorglich von einer besonders langen Postlaufzeit auszugehen und auf diese Weise eine zeitliche Reserve einzuplanen. Würde der Kunde – um beim obigen Beispiel zu bleiben – seine Rechnung etwa am 1. Februar erhalten, jedoch auf den 20. Februar als nächstmöglichen Kündigungstermin verwiesen werden, wäre diese Angabe schlicht falsch und damit unzulässig.

Mit Blick auf diese spezielle Konstellation kann aus Sicht der Verbraucherzentrale Niedersachsen bei Kunden in der Grundversorgung auf eine Angabe des nächstmöglichen Kündigungstermins verzichtet werden. Allerdings sollte stattdessen eine andere zeitliche Einordnung erfolgen, die dem Kunden verdeutlicht, dass es neben der Kündigungsfrist keine weiteren Voraussetzungen für die Vertragsbeendigung gibt und der Vertrag zu jedem beliebigen Zeitpunkt gekündigt werden kann. Anbieten würde sich an dieser Stelle beispielsweise eine Formulierung mit dem Begriff „jederzeit“.

Lag ein solcher oder ähnlicher Hinweis vor, wurde das Kriterium „Nennung des nächstmöglichen Kündigungstermins“ bei der Bewertung der Grundversorgungsrechnungen als erfüllt angesehen. Gab es dagegen keinerlei Erläuterungen zur zeitlichen Dimension, ging die entsprechende Angabe als fehlend in die Wertung ein.

⁸ Eine Alternative wäre theoretisch noch der Rechnungsversand per E-Mail, der einen taggenauen Zugang gewährleisten könnte. Dies wird in der Grundversorgung jedoch in der Regel nicht genutzt, da die E-Mail-Adresse eines Kunden dem Versorger üblicherweise nur vorliegt, wenn sie beim Abschluss eines Sondervertrags gezielt in Erfahrung gebracht wurde.

Geltende Preise

An gleicher Stelle wie den zuvor betrachteten Aspekt nennt das Energiewirtschaftsgesetz noch weitere Vorgaben für Energierechnungen: Neben dem nächstmöglichen Kündigungs-termin sollen Lieferanten gegenüber ihren Kunden auch die Kündigungsfrist, die Vertragsdauer sowie die geltenden Preise ausweisen.⁹ Wie die gemeinsame Erwähnung der Preise mit den anderen drei Punkten bereits andeutet, ist der Hinweis auf die Kosten ebenfalls vor dem Hintergrund eines vereinfachten Anbieterwechsels zu sehen:¹⁰ Mithilfe der Preise sollen die Kunden ihre aktuellen Konditionen leichter mit den Angeboten anderer Lieferanten vergleichen können und entscheiden, ob sich ein Wechsel lohnt.

Aus diesem Grund kann es aus Sicht des *Marktwächters Energie* auch keinen Zweifel geben, dass mit den „geltenden Preisen“, von denen im Gesetz die Rede ist, die „aktuell geltenden Preise“ gemeint sind und nicht etwa die während des vergangenen Abrechnungszeitraums geltenden Preise. Bei der Auswertung zeigte sich jedoch, dass die meisten Versorger (21 Anbieter) in ihren Rechnungen nicht explizit auf ihre aktuellen Konditionen hinweisen, sondern das Thema Preise lediglich in der allgemeinen, meist auf der zweiten Seite platzierten Abrechnungstabelle aufgreifen.

Das Problem: Bei dieser Tabelle handelt es sich um eine Übersicht, die ausschließlich den Verbrauch und die Kosten während der zurückliegenden Abrechnungsperiode darstellt. Für den Kunden ergibt sich dadurch die Schwierigkeit, dass ihm zwar grundsätzlich Preise mitgeteilt werden, er jedoch nicht erkennen kann, ob die in der Tabelle genannten Beträge nur während des zurückliegenden Abrechnungszeitraums galten oder nach wie vor aktuell sind. Da eine Rechnung natürlicherweise immer erst nach Ende der Abrechnungsperiode erstellt werden kann, ergibt sich zwischen dem letzten Tag des Abrechnungszeitraums und der Zustellung der Rechnung zwangsläufig ein gewisser zeitlicher Abstand. In dieser Phase könnten sich die Preise bereits wieder geändert haben.

Für die Auswertung der vorliegenden Rechnungen bedeutet das: Um beurteilen zu können, welche Darstellung im Einzelfall angemessen gewesen wäre, hätten zunächst weitergehende Informationen zu den aktuellen Belieferungskonditionen vorliegen müssen. Nur anhand der Abrechnungstabelle in den Rechnungen war nicht zu erkennen, ob die dort genannten Preise noch aktuell waren oder ob sich die Kosten zwischenzeitlich möglicherweise geändert hatten und somit ein zusätzlicher Hinweis auf die aktuellen Preise erforderlich gewesen wäre. Da dementsprechend keine abschließende Einordnung möglich war, wurde die Pflichtangabe „geltende Preise“ in der vorliegenden Untersuchung standardmäßig als vorhanden gewertet, sobald die Rechnungen grundsätzlich einen Hinweis auf die Preise enthielten (also auch bei ausschließlicher Erwähnung in der Kostentabelle für den zurückliegenden Abrechnungszeitraum). Gleichwohl weist die Verbraucherzentrale Nieder-

⁹ Vgl. § 40 Abs. 2 Satz 1 Nr. 2 EnWG

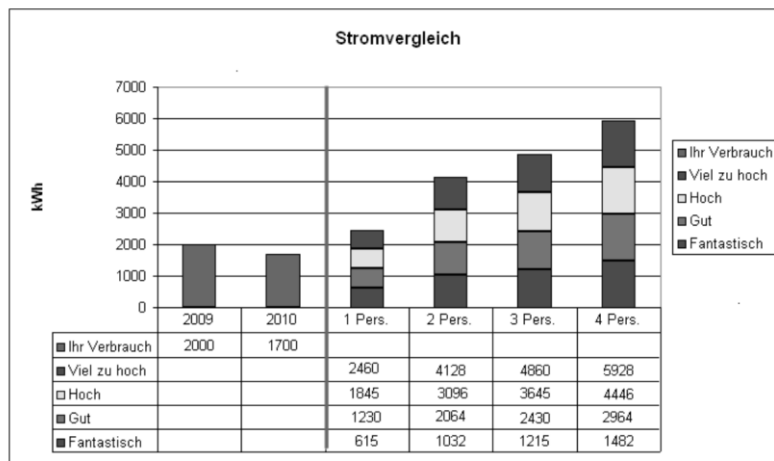
¹⁰ Vgl. BT-Drucks. 17/6072, S. 83

sachsen ausdrücklich darauf hin, dass sie eine entsprechende Darstellung unter Transparenzgesichtspunkten für unzureichend hält. Aus Kundensicht kann nur ein expliziter Hinweis Klarheit und Sicherheit schaffen. Dies gilt sowohl für Situationen, in denen die Preise nach Ende des Abrechnungszeitraums konstant geblieben sind, als auch für auch für Fälle, in denen sich die Preise tatsächlich geändert haben.

Grafik zur Einordnung des Energieverbrauchs

Eine Pflichtangabe, zu der der Gesetzgeber ungewöhnlich detaillierte Erläuterungen gibt, ist die in Paragraph 40 Absatz 2 Nummer 6 EnWG genannte Grafik. Aus der Darstellung sollen Haushaltskunden ablesen, wie sich ihr eigener Jahresverbrauch zum Jahresverbrauch von Vergleichskundengruppen verhält. Die Gesetzesbegründung enthält an dieser Stelle sogar ein konkretes Muster:¹¹

Abb. 7: Vorlage für die Verbrauchsgrafik in der Gesetzesbegründung



Sowohl aus der Vorlage als auch aus den dazugehörigen Erläuterungen geht klar hervor, dass in der Grafik sowohl der eigene Verbrauch des Kunden als auch die Verbrauchsdaten von verschiedenen Vergleichsgruppen anzugeben sind. Zudem muss eine Einordnung/Bewertung erfolgen, durch die der Kunde erkennen kann, in welchen Fällen es sich um einen niedrigen und in welchen Fällen um einen hohen Verbrauch handelt (beispielsweise mit Begriffen wie „gut“, „hoch“, „niedrig“ usw.; der Gesetzgeber spricht in diesem Zusammenhang auch von „Verbrauchsklassen“).¹²

In der Praxis finden sich jedoch häufig Beispiele, in denen ein Teil dieser Angaben fehlt: So wurde in den vorliegenden Rechnungen beispielsweise häufig nur die Verbrauchsdaten vergleichbarer Haushalte, nicht jedoch der eigene Verbrauch grafisch dargestellt. Auf diese Weise wird dem Kunden die Möglichkeit eines schnellen optischen Vergleichs genommen.

¹¹ Vgl. ebd.

¹² Vgl. ebd.

In anderen Fällen finden sich in den Diagrammen zwar grundsätzlich alle erforderlichen Säulen, es fehlt jedoch eine Einteilung in die Verbrauchsklassen „gut“, „hoch“ o.ä. All dies wurde bei der Auswertung als mangelhafte Umsetzung der Pflichtangabe gewertet.

Kontaktinformationen zu Verbraucherorganisationen, Energieagenturen oder ähnlichen Einrichtungen

Wie in der Übersichtstabelle auf Seite 6 dargestellt, stammen die Vorgaben für Strom- und Gasrechnungen zwar überwiegend aus dem Energiewirtschaftsgesetz, jedoch nicht ausschließlich. Zum Teil enthalten auch andere Gesetze Regelungen, die sich auf die Gestaltung von Energierechnungen auswirken. Dies gilt beispielsweise für Paragraph 4 Absätze 1 und 2 des Energiedienstleistungsgesetzes (EDL-G), in denen geregelt ist, dass Kunden regelmäßig auf die Wirksamkeit von Energieeffizienzmaßnahmen sowie auf Einrichtungen hingewiesen werden müssen, bei denen sie sich über entsprechende Maßnahmen informieren können.

Die Vorgaben nach Paragraph 4 Absatz 1 sind allerdings nicht als direkte Pflichtangaben zu werten, da sie zwar im Rahmen der Jahresrechnung umgesetzt werden *können*, jedoch nicht *müssen*. Entsprechende Hinweise blieben bei der Auswertung daher unberücksichtigt. Anders verhält es sich mit den Regelungen aus Absatz 2: Die dort genannten „Kontaktinformationen zu Verbraucherorganisationen, Energieagenturen oder ähnlichen Einrichtungen“ müssen in Energierechnungen auf jeden Fall angegeben werden.

Bei der Auswertung ließ sich allerdings häufig eine Vermischung mit den Regelungen nach Absatz 1 und damit eine unzureichende Darstellung beobachten. Hintergrund: Der Hinweis auf die Wirksamkeit von Effizienzmaßnahmen gemäß Absatz 1 kann laut Gesetz unter anderem dadurch erfolgen, dass die Kunden auf eine Anbieterliste hingewiesen werden, die auf der Internetseite der Bundesstelle für Energieeffizienz (BfEE) verfügbar ist. Dies führte dazu, dass manche Energielieferanten die verschiedenen Vorgaben zusammenzogen und ausführten, dass Kunden auf der Website der BfEE auch Kontaktdaten zu Verbraucherorganisationen, Energieagenturen oder ähnlichen Einrichtungen finden könnten. Dies ist jedoch nicht der Fall; die BfEE weist auf ihrer Website selbst ausdrücklich darauf hin, dass ein Hinweis auf *www.bfee-online.de* nicht ausreicht, um die Vorgaben aus Paragraph 4 Absatz 2 EDL-G zu erfüllen.¹³

Hinzu kommt, dass ein solcher „Umweg“ über eine anderes Medium nicht im Sinne des Gesetzgebers sein dürfte: Aus Sicht des *Marktwächters Energie für Niedersachsen* ergibt sich aus dem Gesetzeswortlaut eindeutig, dass die oben dargestellten Organisationen direkt in

¹³ Vgl. Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle: Häufig gestellte Fragen. Informationspflichten und Anforderungen des Energiedienstleistungsgesetzes. Mit welchen konkreten Formulierungen kann § 4 (2) EDL-G umgesetzt werden? URL: <http://www.bfee-online.de/bfee/informationsangebote/faq/index.html#sm9734390-anker>

der Rechnung namentlich und inklusive ihrer Kontaktdaten genannt werden müssen. Dem-entsprechend ist auch ein Hinweis auf weiterführende Informationen und Kontaktdaten auf der Website des Energieversorgers selbst nicht ausreichend – eine weitere Umsetzungsvariante, die viele Lieferanten wählten.

Zusammenfassend lassen sich somit folgende Kriterien für die Bewertung festhalten:

- In der Rechnung muss der Name von mindestens einer Verbraucherorganisation, Energieagentur oder ähnlichen Einrichtung ausdrücklich genannt werden.
- Der Hinweis muss um die Information ergänzt werden, wie die entsprechende Einrichtung zu erreichen ist (postalisch, telefonisch oder online). Sofern eine Internetseite genannt wird, muss die entsprechende Adresse funktionieren und tatsächlich zu einem passenden Internetauftritt der angegebenen Institution führen.¹⁴

Konnten die untersuchten Angaben diesen Kriterien nicht genügen, wurden sie als mangelhaft bewertet.

Informationen zur Streitbeilegung inklusive Kontaktdaten

Auch beim nächsten Punkt spielt das Thema Kontaktdaten eine zentrale Rolle: Seit der EnWG-Novelle 2011 sind Kunden in Energierechnungen darauf hinzuweisen, welche Rechte ihnen zustehen, falls es zu Konflikten mit dem Lieferanten kommen sollte. Anzugeben sind unter anderem die Kontaktdaten von drei Einrichtungen, an die sich Kunden mit ihren Beschwerden wenden können:

- die zuständige Stelle beim Energieversorger selbst
- die Schlichtungsstelle Energie, bei der Verbraucher ein Schlichtungsverfahren beantragen können
- der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur

Um welche Kontaktdaten es sich dabei genau handeln soll, wird sowohl im Gesetzestext als auch in der Gesetzesbegründung nicht ganz eindeutig bzw. nicht einheitlich beschrieben. In beiden Texten ist jedoch klar zu erkennen, dass sowohl der postalischen als auch der telefonischen und elektronischen Kontaktaufnahme eine große Bedeutung beigemessen wird. Aus Sicht des *Marktwächters Energie* sind die geforderten Kontaktinformationen daher einheitlich so auszulegen, dass in allen Fällen sowohl die Postanschrift, die Telefonnummer als auch eine Form der elektronischen Kontaktaufnahme (Internetseite und/oder

¹⁴ Diese Einschränkung mag zwar auf den ersten Blick wie eine Selbstverständlichkeit wirken, war bei der Auswertung jedoch durchaus von Bedeutung, da in einigen Rechnungen veraltete Links genannt wurden, die entweder gar nicht mehr funktionierten oder den Nutzer auf eine andere Website weiterleiteten.

E-Mail-Adresse¹⁵) genannt werden müssen. Abweichungen von diesem Grundsatz wurden bei der Untersuchung folglich als mangelhafte Umsetzung der Pflichtangaben gewertet.

Definition zentraler Begriffe

Eine große Schwierigkeit beim Verständnis von Energierechnungen sind für viele Verbraucher die verwendeten Fachbegriffe. Egal ob Arbeitspreis, Zählpunktbezeichnung oder Offshore-Haftungsumlage – die Liste der verwendeten Fachwörter ist in der Regel lang. Da die Begriffe zur Beschreibung der erbrachten Leistung vielfach unumgänglich sind, ist es Energieversorgern jedoch auch nicht möglich, auf Fachausdrücke gänzlich zu verzichten; teilweise werden sie vom Gesetz sogar ausdrücklich vorgegeben (vgl. beispielsweise die Pflicht, die Konzessionsabgabe oder die Netzentgelte auszuweisen¹⁶).

Die Lösung für dieses Problem beschreibt das Energiewirtschaftsgesetz in Paragraph 40 Absatz 6: Dort ist festgehalten, dass Energieversorger die maßgeblichen Berechnungsfaktoren definieren müssen. Sofern die Lieferanten bei der Berechnung der entstandenen Kosten Fachwörter nutzen, müssen sie dafür also Erklärungen anbieten. In der Regel setzen Versorger diese Vorgabe mithilfe eines Glossars um, in dem die wichtigsten Begriffe erläutert werden.

Bei genauer Berücksichtigung der gesetzlichen Anforderungen müsste eine solche Übersicht sämtliche Fachwörter enthalten, die in der jeweiligen Rechnung verwendet werden und für die Berechnung der Kosten von Bedeutung sind. Oder anders ausgedrückt: Das Glossar muss exakt zu den jeweils genutzten Begriffen passen; Energieversorger können für unterschiedliche Rechnungsarten nicht ein und dieselbe Vorlage nutzen. Eine so detaillierte Einzelfallprüfung war jedoch im Rahmen der vorliegenden Auswertung nicht möglich. Die Pflichtangabe „Begriffserklärung“ wurde daher standardmäßig als vorhanden gewertet, sobald in der jeweiligen Rechnung Definitionen angeboten wurden.

Energieträgermix und Umweltauswirkungen

Zum Schluss soll schließlich noch auf zwei Informationen eingegangen werden, denen bei den gesetzlichen Vorgaben eine besondere Rolle zukommt: den Energieträgermix und die sich daraus ergebenden Umweltauswirkungen. Anders als andere Pflichtangaben müssen die beiden Aspekte nicht zwingend in der Rechnung selbst aufgeführt, sondern können stattdessen auch in einer Anlage zur Rechnung dargestellt werden.¹⁷ Bei der Auswertung

¹⁵ Eine Ausnahme bei den Angaben zur elektronischen Kontaktaufnahme bildet lediglich der Hinweis auf die Schlichtungsstelle Energie, für den in der Gesetzesbegründung explizit die Internetseite vorgesehen ist (vgl. BT-Drucks. 17/6072, S. 84). Dementsprechend wurden die Kontaktdaten in diesem Fall nur als vollständig gewertet, wenn ein Hinweis auf die Website erfolgte; die bloße Angabe der E-Mail-Adresse war an dieser Stelle nicht ausreichend.

¹⁶ Vgl. § 40 Abs. 2 Satz 1 Nr. 7 EnWG

¹⁷ Vgl. § 42 Abs. 1 EnWG

stellte sich daher die Frage, ob die entsprechenden Vorgaben überhaupt gleichberechtigt mit anderen Pflichtangaben überprüft werden konnten, da es durchaus vorstellbar war, dass beim Einreichen der Unterlagen nicht alle Anlagen berücksichtigt worden und die vorliegenden Unterlagen somit nicht immer vollständig waren. Die Ergebnisse zeigten jedoch, dass diese Sorge unbegründet war: In keiner der vorliegenden Stromrechnungen fehlte die Stromkennzeichnung komplett – eine Verzerrung der Ergebnisse aufgrund unvollständiger Unterlagen ist somit ausgeschlossen.¹⁸

Was bei den untersuchten Rechnungen allerdings durchaus zu beobachten war, war das Fehlen einzelner Elemente und somit eine mangelhafte Darstellung der Stromkennzeichnung. Hintergrund: Laut Paragraph 42 Absätze 1 und 2 des Energiewirtschaftsgesetzes muss der Kunde bei der Kennzeichnung mindestens über zwei unterschiedliche Aspekte informiert werden: die Frage, aus welchen Energieträgern sich der von seinem Lieferanten genutzte Strommix in der Vergangenheit zusammengesetzt hat („Unternehmensmix“), und der Frage, welchen Anteil die jeweiligen Energieträger an der Stromerzeugung in Deutschland haben („Deutschlandmix“). Weiterhin ist vorgegeben, dass die Darstellung mithilfe einer Grafik erfolgen muss.

Energieversorger, die ihre Kunden mit einem speziellen Produkt beliefern, dessen Zusammensetzung vom allgemeinen Unternehmensmix abweicht (beispielsweise Ökostrom), müssen darüber hinaus auch diesen speziellen Produktmix ausweisen. Zudem ist in diesem Fall auf die Zusammensetzung des verbleibenden Energieträgermixes für die anderen Produkte einzugehen, den so genannten Residualmix.¹⁹

Bei der Untersuchung zeigte sich jedoch, dass die Vorgaben oftmals nicht komplett umgesetzt wurden. So gab es beispielsweise Fälle, in denen nur der Unternehmensmix ohne Deutschlandmix dargestellt wurde. In anderen Unterlagen erfolgte ein Hinweis auf den Produktmix ohne die dazugehörigen Erläuterungen zum Residualmix. In einem Fall wurden zwar die Werte genannt, es fehlte jedoch an einer grafischen Umsetzung. All dies wurde als mangelhaft gewertet.

Eine direkte Folge der unvollständigen Stromkennzeichnung war zumeist, dass auch die Darstellung der Umweltauswirkungen mangelhaft war. Die Pflicht zur Ausweisung der Umweltfolgen besagt, dass Energieversorger in ihren Rechnungen darstellen müssen, wie viel Kohlendioxidemissionen und wie viel radioaktiver Abfall durch die Stromproduktion entstanden sind. Jeder der dargestellten Energieträgermixe ist also um Angaben zu den jeweiligen Umweltauswirkungen zu ergänzen. Fehlt ein Teil der Stromkennzeichnung, hat dies in der

¹⁸ Bei den Umweltauswirkungen ergab sich ein minimal anderes Bild: Sie fehlte in einer Stromrechnung komplett. Da der Hinweis auf den Energieträgermix und die Umweltauswirkungen jedoch in aller Regel zusammen erfolgt, kann auch hier weitgehend ausgeschlossen werden, dass es noch weitere Unterlagen gab, die der Verbraucherzentrale nicht vorlagen.

¹⁹ Vgl. § 42 Abs. 3 EnWG

Regel zur Folge, dass der Lieferant auch keine Angaben zu den dazugehörigen ökologischen Folgen macht.

Etwas widersprüchliche Vorgaben finden sich zu der Frage, wie die Darstellung der Umweltauswirkungen genau erfolgen muss: Der Gesetzestext fordert hier eigentlich – genau wie bei der Darstellung des Energieträgermixes – eine „grafisch visualisierte Form“.²⁰ Auch in der entsprechenden Vorlage in der Gesetzesbegründung werden die ökologischen Folgen mithilfe einer Grafik illustriert.²¹ Im Text der Gesetzesbegründung heißt es dagegen, dass die Vorgaben zur Darstellungsform (also die grafisch visualisierte Darstellung) sich nur auf die Angabe nach Absatz 1 Nummer 1 sowie gegebenenfalls nach Absatz 3 beziehen. Dies könnte so gedeutet werden, dass die entsprechenden Regelungen für die in Absatz 2 genannten Umweltauswirkungen gerade nicht gelten.

Ein Blick in die Gesetzeshistorie zeigt jedoch, dass dies eine Fehlinterpretation wäre: Die Idee, die grafische Darstellung der Angaben aus Paragraph 42 EnWG einzuschränken bzw. ganz darauf zu verzichten, geht offenbar auf eine entsprechende Empfehlung des Bundesrates zurück.²² Diese hat der Gesetzgeber in seiner Erwiderung jedoch ausdrücklich abgelehnt.²³ Insofern ist die oben zitierte Formulierung in der Gesetzesbegründung aus Sicht des *Marktwächters Energie für Niedersachsen* nicht als verbindliche Interpretation, sondern eher als redaktionelle Unschärfe zu werten. Entscheidend ist der Wortlaut des Gesetzes selbst, der klar vorgibt, dass auch die Umweltauswirkungen mithilfe einer Grafik darzustellen sind. Die entsprechende Formulierung wurde 2011 in das Gesetz aufgenommen und seitdem trotz mehrerer Novellen nicht mehr verändert – auch dies unterstreicht, dass sie genau in dieser Form der Intention des Gesetzgebers entspricht.

Nichtsdestotrotz erscheint es sinnvoll, bei der Auswertung der Rechnungen die insgesamt unübersichtliche Situation und die aus Anbietersicht möglicherweise verwirrenden Erläuterungen in der Gesetzesbegründung zu berücksichtigen. Aus diesem Grund wurde die Darstellung der Umweltauswirkungen weniger streng bewertet als andere Pflichtangaben und die Frage nach der grafischen Umsetzung nicht separat erfasst. Die unter Punkt 3.1 dargestellten Ergebnisse geben somit lediglich einen Überblick darüber, ob überhaupt ein Hinweis auf die Umweltauswirkungen erfolgte; die genaue Gestaltung blieb bei der Auswertung dagegen außen vor.

²⁰ Vgl. § 42 Abs. 2 EnWG

²¹ Vgl. BT-Drucks. 17/6072, S. 86

²² Vgl. Entwurf eines Zweiten Gesetzes zur Neuregelung des Energiewirtschaftsrechts. Empfehlungen der Ausschüsse vom 13.09.2004 (BR-Drucks. 613/1/04), S. 34 f. URL: <http://dipbt.bundestag.de/doc/brd/2004/0613-1-04.pdf>

²³ Vgl. Entwurf eines Zweiten Gesetzes zur Neuregelung des Energiewirtschaftsrechts. Gegenäußerung der Bundesregierung zu der Stellungnahme des Bundesrates (BT-Drucks. 15/4068), S. 7. URL: <http://dip21.bundestag.de/dip21/btd/15/040/1504068.pdf>

4. FAZIT UND SCHLUSSFOLGERUNGEN

Die Untersuchung hat gezeigt, dass viele Energieversorger Rechnungen nutzen, die nicht den gesetzlichen Vorgaben entsprechen. Von den 30 ausgewerteten Dokumenten enthielt nicht eine Rechnung sämtliche vorgeschriebenen Informationen. Im Schnitt fehlten den Rechnungen zwischen drei und vier Pflichtangaben. Hinzu kamen Angaben, die in den Unterlagen zwar grundsätzlich erwähnt wurden, jedoch so lückenhaft aufbereitet waren, dass sie den Vorgaben des Gesetzgebers ebenfalls nicht entsprachen. Berücksichtigt man die mangelhaft umgesetzten Pflichtangaben bei der Gesamtbilanz ebenfalls, erhöht sich die Zahl der defizitären Angaben pro Rechnung auf durchschnittlich fünf bis sechs.

Keine einzige Rechnung entsprach den gesetzlichen Vorgaben

Die Angabe, die in den untersuchten Rechnungen am häufigsten fehlte, war der Name des Messstellenbetreibers (27 Mal). Dies dürfte darauf zurückzuführen sein, dass die entsprechende Information erst im vergangenen Jahr ins Energiewirtschaftsgesetz aufgenommen wurde und erst seit dem 2. September verpflichtend genannt werden muss. Viele Energieversorger haben ihre Dokumente anscheinend noch nicht an diese neuen Vorgaben angepasst.

Ebenfalls sehr häufig fehlte es den Rechnungen an einem Glossar, in dem Fachbegriffe definiert wurden (17 Fälle), und an dem Hinweis, dass ein Verfahren bei der Schlichtungsstelle Energie die gesetzliche Verjährung hemmt (20). Schon mit einem gewissen Abstand, aber immer noch mit einer recht hohen Zahl von Nicht-Nennungen folgten der nächstmögliche Kündigungstermin (7 Mal nicht erwähnt) und die Vertragsdauer (5 Mal). Zu den Vorgaben, die besonders oft unzureichend umgesetzt wurden, gehörten die Grafik zur Einordnung des Energieverbrauchs (18 Mal mangelhaft) sowie Kontaktinformationen zu Einrichtungen, bei denen sich Kunden über das Thema Energieeffizienz informieren können (15 Mal mangelhaft). Damit laufen ausgerechnet jene Vorgaben oftmals in Leere, die der Gesetzgeber bei der EnWG-Novelle 2011 gezielt aufgenommen hat, um Verbraucher zum Energiesparen zu animieren und somit einen Beitrag zum Klimaschutz zu leisten.

Marktwächter spricht sich für stärkere Vereinheitlichung aus

Die zahlreichen Defizite zeigen: Die Vorgaben für Energierechnungen sind inzwischen so komplex, dass sie vom einzelnen Energieversorger offenbar kaum mehr zufriedenstellend umgesetzt werden können. Gerade kleinere Anbieter scheinen mit der Aufgabe, eine Rechnung zu entwickeln, die alle Pflichtangaben enthält, jedoch zugleich einfach und verständlich ist, wie es das Gesetz ebenfalls vorgibt,²⁴ oftmals überfordert. Der *Marktwächter Energie für Niedersachsen* ist daher der Ansicht, dass es an der Zeit ist, Rechnungen für Strom und Gas stärker zu vereinheitlichen.

²⁴ Vgl. § 40 Abs. 1 EnWG

Die Grundlage für ein solches standardisiertes Format ist im Energiewirtschaftsgesetz bereits vorhanden: In Paragraph 40 Absatz 7 EnWG wird der Bundesnetzagentur die Möglichkeit eingeräumt, genauere Vorgaben zum Inhalt von Rechnungen zu machen.²⁵ Auch diese Regelung wurde bei der EnWG-Novelle 2011 neu aufgenommen. Gleichzeitig hat der Gesetzgeber jedoch darauf verzichtet, Rechnungen schon zum damaligen Zeitpunkt zu vereinheitlichen. Stattdessen findet sich in der Gesetzesbegründung der Hinweis, dass eine individuelle Gestaltung von Rechnungen für Energieversorger wichtig sein könnte, um sich im Wettbewerb mit anderen Anbietern zu positionieren. Wörtlich heißt es: „Die Ausgestaltung von Rechnungen kann auch künftig als spezifisches Abgrenzungs- und auch Qualitätserkennungsmerkmal des jeweiligen Unternehmens wirken.“²⁶

Qualität von Rechnungen kann nicht dem Markt überlassen werden

Aus Sicht der Verbraucherzentrale Niedersachsen kann dies inzwischen jedoch nicht mehr als Argument gegen eine weitergehende Vereinheitlichung von Rechnungen dienen. Die oben dargestellten Untersuchungsergebnisse zeigen eindeutig, dass die meisten Anbieter offenbar nicht darauf setzen, sich durch besonders gelungene Rechnungen von ihren Konkurrenten abzuheben. Zudem könnte die Rechnungsgestaltung nur dann zu einem relevanten Wettbewerbskriterium werden, wenn Kunden in diesem Bereich Vergleichsmöglichkeiten hätten. Tatsächlich hat der einzelne Verbraucher jedoch in der Regel keinen Überblick, wie andere Anbieter ihre Rechnungen gestalten – es sei denn, er begibt sich im Internet gezielt auf die Suche nach Beispielrechnungen. Selbst wenn ein Kunde diesen Aufwand auf sich nehmen sollte, wäre ein Wechsel des Energieversorgers aufgrund der Rechnungsgestaltung immer noch sehr fraglich. Denn das ausschlaggebende Kriterium für einen Anbieterwechsel sind in aller Regel die Energiekosten.²⁷

Zudem darf bezweifelt werden, ob ein so wichtiges Merkmal wie die Ausgestaltung einer Rechnung überhaupt dem Markt überlassen werden sollte. In der Beratungspraxis der Verbraucherzentralen zeigt sich immer wieder, dass Fehler in Energierechnungen häufiger vorkommen, als man zunächst vermuten könnte. Daher ist es wichtig, dass alle Kunden die Möglichkeit haben, die Angaben in ihren Rechnungen nachzuvollziehen und zu überprüfen – und nicht nur jene Verbraucher, deren Lieferanten viel Wert auf eine gelungene Gestaltung legen.

²⁵ Vgl. § 40 Absatz 7 EnWG sowie Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (2010): Eckpunkte zur EnWG-Novelle 2011, S. 8. URL: https://www.clearingstelle-eeg.de/files/Eckpunkte_EnWG_Novelle_2011_BMWi.pdf

²⁶ Vgl. BT-Drucks. 17/6072, S. 84

²⁷ Vgl. Verbraucherzentrale Bundesverband (2017): Umfrage: Nur wenige Verbraucher wechseln den Energieversorger. URL: www.vzbv.de/pressemitteilung/umfrage-nur-wenige-verbraucher-wechseln-den-energieversorger

Festes Format könnte sowohl Vollständigkeit als auch Verständlichkeit verbessern

Da die Branche selbst diesen einheitlichen Qualitätsstandard bisher nicht realisieren konnte, sollten nun klarere Vorgaben durch die Bundesnetzagentur oder den Gesetzgeber geprüft werden. Durch eindeutige Standards und Vorlagen könnte sichergestellt werden, dass sich in Zukunft alle Kunden einer vollständigen Rechnung gegenübersehen und die vom Gesetzgeber beabsichtigte Stärkung der Verbraucherrechte tatsächlich erreicht wird. Gleichzeitig könnte die Vorgabe eines standardisierten Formats dazu beitragen, dass die Pflichtangaben auf eine Weise umgesetzt werden, die für Verbraucher problemlos nachvollziehbar ist. Die Frage der genauen Gestaltung stand zwar nicht im Zentrum der vorliegenden Untersuchung, dennoch zeigen die unter Punkt 3.2 beschriebenen Mängel bereits sehr deutlich, dass es nicht nur darauf ankommt, dass eine Pflichtangabe umgesetzt wird, sondern auch, wie dies geschieht.

Umfrage zeigt: Verbraucher unterstützen Einheitsrechnung

Die Kunden selbst scheinen einem einheitlichen Rechnungsformat jedenfalls durchaus aufgeschlossen gegenüber zu stehen. Das zeigen die Ergebnisse einer repräsentativen Online-Befragung, bei der der *Marktwächter Energie für Niedersachsen* Anfang 2017 verschiedene Themen aus dem Bereich Energie aufgriff.²⁸ Von den befragten 234 Strom- und Gaskunden sprachen sich 74 Prozent dafür aus, dass Energieversorger verpflichtet werden, eine einheitliche Rechnung zu verwenden (siehe Grafik).

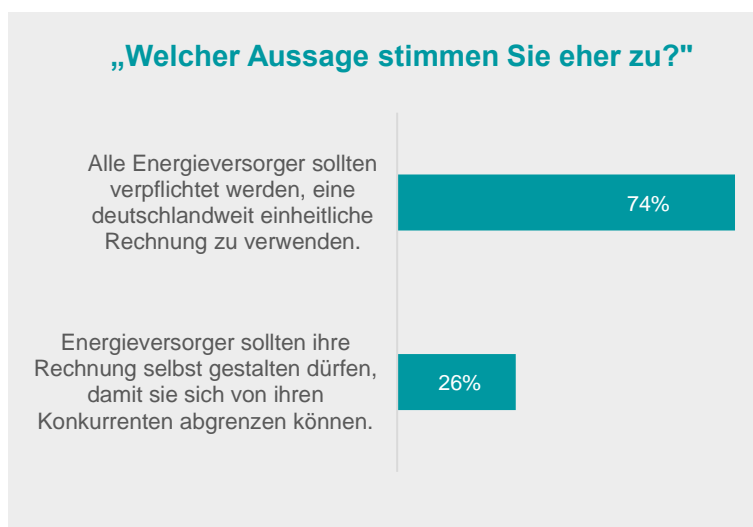


Abb. 8: Einschätzungen zur Einheitsrechnung

Quelle: Online-Umfrage im Auftrag des Marktwächters; n = 234

Die Zustimmung konnte durch eine Einordnung zwischen zwei „Polen“ zum Ausdruck gebracht werden (vgl. nachfolgende Abbildung):

²⁸ Die Online-Umfrage wurde im Januar 2017 vom Meinungsforschungsinstitut *NORDLIGHT research* durchgeführt und richtete sich an Privatpersonen in ganz Deutschland. Befragt wurden ausschließlich Verbraucher ab 18 Jahren, die sich in ihrem Haushalt mit den Themen Energieversorgung und Rechnungen befassen (Haushaltsentscheider bzw. Haushaltsmitentscheider). Im Rahmen der Befragung wurden Kunden unter anderem gebeten, bestimmte Unterlagen zu bewerten, die in der Kommunikation zwischen Energieversorgern und Verbrauchern eingesetzt werden. Aus diesem Grund wurden Personen, die beruflich mit Energie zu tun haben, von der Untersuchung ausgeschlossen.

Fehlt in einer Gasrechnung der Hinweis, dass es sich um ein steuerbegünstigtes Energieerzeugnis handelt, kann dies mit einem Bußgeld von bis zu 5.000 Euro geahndet werden.²⁹

Für welchen Weg sich der Gesetzgeber auch entscheidet – Ziel sollte es aus Sicht der Verbraucherzentrale Niedersachsen auf jeden Fall sein, die rechtlichen Rahmenbedingungen so zu ändern, dass der Druck auf Energieversorger steigt, sich gesetzeskonform zu verhalten. Andernfalls besteht die Gefahr, dass die vielen Pflichtangaben für Energierechnungen aus Kundensicht letztlich nicht mehr sind als ein zahloser Tiger.³⁰

²⁹ Vgl. §§ 111 Abs. 2 Nr. 15; 107 Abs. 2 EnergieStV i. V. m. § 381 Abs. 1 Nr. 2 AO

³⁰ Der Vollständigkeit halber sei an dieser Stelle darauf verwiesen, dass es neben den bereits angesprochenen rechtlichen Möglichkeiten auch noch die Option gibt, mit Hilfe des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb gegen unvollständige Rechnungen vorzugehen. Das Abmahnen von Wettbewerbsverstößen ist jedoch nur Wettbewerbern, also anderen Unternehmen, oder sogenannten qualifizierten Einrichtungen, die im Wege des Verbandsklageverfahrens gegen das Verhalten vorgehen können, möglich (zum Beispiel den Verbraucherzentralen). Dem einzelnen Kunden steht dieser Weg nicht zur Verfügung.