

Anbieterwechsel beim Heizstrom optimieren

Auswertung einer Umfrage unter Anbietern
und Forderungen zur weiteren Verbesserung

August 2017

Herausgeber:

Verbraucherzentrale NRW e.V.

Mintropstraße 27

40215 Düsseldorf

energie@verbraucherzentrale.nrw

www.facebook.com/vznrw.energie

www.twitter.com/vznrw_energie

Inhalt

1 Der Heizstrommarkt	1
2 Die Bedeutung reibungsloser Wechselprozesse für Verbraucher	1
3 Die Umfrage	2
4 Die Ergebnisse	2
4.1 Hoher Abstimmungsbedarf mit Verbraucherinnen und Verbrauchern	3
4.2 Unnötig hoher Abstimmungsbedarf mit Netzbetreibern	3
4.3 Zusammenarbeit mit Wechselportalen	3
5 Verbesserungsmöglichkeiten	4
5.1 Transparenz und Vereinheitlichung bei Konzessionsabgaben und Netznutzungsentgelten	4
5.2 Qualität des Datenbestands bei den Netzbetreibern	4
6 Fazit und Forderungen der Verbraucherzentrale NRW	4
6.1 Eindeutige Regelung zur Höhe der anzusetzenden Konzessionsabgabe	5
6.2 Zeitnaher Erlass einer Verordnung nach §14a EnWG zu reduzierten Netznutzungsentgelten	5
6.3 Verpflichtung zum einheitlichen Ausweis der Netzentgelte	6
6.4 Offene Diskussion um die Vereinfachung des Datenabrufs beim Netzbetreiber	6
Anhang: Unternehmen, die an der Umfrage teilgenommen haben	7

Ansprechpartnerinnen bei der Verbraucherzentrale NRW:

Christina Wallraf

Telefon 0211/3809 309

christina.wallraf@verbraucherzentrale.nrw

Uta Büchel

Telefon 0211/3809 745

uta.buechel@verbraucherzentrale.nrw

1 Der Heizstrommarkt

Der Strommarkt ist bereits seit knapp 20 Jahren liberalisiert, doch der Wettbewerb für Heizstrom kam erst deutlich später in Schwung. Erst ab etwa 2013 hat sich wirklich eine gewisse Anbietervielfalt etabliert und Verbraucherinnen und Verbrauchern echte Alternativen zum örtlichen Grundversorger eröffnet. Mittlerweile gibt es einen Wettbewerb unter zahlreichen Anbietern, die teils bundesweit liefern. Viele von ihnen sind auch in den beiden großen Tarifportalen Verivox und Check24 gelistet.

Obwohl die erzielbaren finanziellen Einsparungen im Heizstrombereich erheblich sein können und die grundsätzliche Idee des Stromanbieterwechsels bekannt ist, bleibt das Wechselverhalten beim Heizstrom eher zögerlich. Erst knapp 7 Prozent aller Heizstromkunden wurden 2015 von einem Unternehmen beliefert, das nicht der örtliche Grundversorger ist – beim Haushaltsstrom waren es 24,9 Prozent.¹

Heizstromtarife kommen in zwei grundverschiedene Anwendungsgebieten zum Einsatz: Auf der einen Seite gibt es die Nachtspeicherheizungen, deren Wärmespeicher mit dem vergünstigtem Strom geladen werden. Mehr als 400.000 Wohnungen werden auf diese Weise allein in NRW beheizt.² Als Neuinstallationen aber spielen diese Systeme derzeit so gut wie keine Rolle. Ganz anders die Wärmepumpen auf der anderen Seite: Die Geräte, die Umgebungswärme nutzbar machen, werden insbesondere in Neubauten häufig eingesetzt. Knapp jeder vierte Neubau in Deutschland wurde 2016 mit einer Wärmepumpe ausgestattet.³ Die Anzahl an Wärmepumpen soll auch im Bestand im Zuge der viel diskutierten Sektorkopplung deutlich angehoben werden. Agora Energiewende sieht für eine funktionierende Wärmewende einen Bedarf an bundesweit fünf bis sechs Millionen Wärmepumpen bis 2030.⁴

In diesem wachsenden Segment haben verlässliche Rahmenbedingungen für Verbraucher – insbesondere hinsichtlich der Möglichkeit, überhaupt einen vergünstigten Heizstromtarif zu beziehen –, Transparenz und funktionierender Wettbewerb große Bedeutung. Der Anbieterwechsel muss letztlich auch hier zum Normalfall werden.

2 Die Bedeutung reibungsloser Wechselprozesse für Verbraucher

Ein entscheidender Faktor bei der Entscheidung für einen Anbieterwechsel ist das Vertrauen der Heizstromkunden in den reibungslosen Ablauf. Werden durch einen Umstieg Probleme befürchtet, gerade im sensiblen Bereich der Energieversorgung, steigt die Hemmschwelle für diesen ökonomisch sinnvollen Schritt.

Problemlose Anbieterwechsel-Prozesse sind deshalb aus Sicht der Verbraucherzentrale NRW aus zwei Gründen essentiell: Zum einen natürlich, damit einzelnen Verbraucherinnen und Verbrauchern im Rahmen ihrer Wechsel keine Nachteile entstehen. Und zum anderen, damit das generel-

¹ Vgl. Monitoringbericht 2016 der Bundesnetzagentur, S. 225.

² Quelle: Statistisches Bundesamt (2016), Bauen und Wohnen, Mikrozensus – Zusatzerhebung 2014.

³ Quelle: BDEW, Pressemitteilung „Deutschland heizt mit Gas“ vom 14.3.2017

⁴ Vgl. Agora Energiewende (2017), „Wärmewende 2030“.

le Vertrauen in den Anbieterwechsel weiter wächst und mehr Kundinnen und Kunden ihre Chancen auf dem Markt nutzen.

Die Erfahrung in der Verbraucherberatung zeigt, dass das Gebiet des Heizstroms besondere Herausforderungen bereits im Vorfeld des eigentlichen Wechselprozesses bereithält. So ist etwa die Kenntnis der Messweise Voraussetzung für einen geeigneten Vertrag. Hier sowie beim Thema der Ausgleichsmengen fehlen Verbraucherinnen und Verbrauchern oft Informationen. Die Suche nach dem passenden Tarif ist beim Heizstrom deshalb beratungsintensiver als beim Haushaltsstrom.

Vor dem Hintergrund dieser grundsätzlichen Entwicklungen und der Erfahrungen auf Verbraucherseite lohnt der Blick auf die wechselbezogenen Abläufe hinter den Kulissen, den eine Befragung der beteiligten Unternehmen ermöglicht.

3 Die Umfrage

Im März 2017 hat die Verbraucherzentrale NRW bei Heizstromanbietern in NRW eine Tarifabfrage durchgeführt und diese mit einer weiterführenden, schriftlichen Umfrage verbunden. Gegenstand waren die Erfahrungen mit der Wettbewerbssituation auf dem Heizstrommarkt: Die Anbieter sollten schildern, welche Erfahrungen sie beim Anbieterwechsel ihrer Kundinnen und Kunden gemacht haben, welche Probleme aus ihrer Sicht bestehen und welche Verbesserungsmöglichkeiten sie sehen.

Angeschrieben wurden circa 60 Unternehmen, die Heizstromtarife anbieten und keine Grundversorger in der betreffenden Gemeinde sind. 33 Anbieter haben – teilweise sehr ausführlich – geantwortet.⁵ Drei der angeschriebenen Unternehmen haben das überregionale Heizstromangebot mittlerweile eingestellt.

4 Die Ergebnisse

Liegen alle Daten für einen Anbieterwechsel vor, unterscheidet sich der Vorgang des Anbieterwechsels beim Heizstrom nicht von dem des normalen Haushaltsstroms. Es handelt sich um einen standardisierten Vorgang mit Prozesssicherheit.

Allerdings gelingt der Wechsel bei einigen Anbietern ihren Angaben zufolge häufiger nicht reibungslos, und der Aufwand ist höher als beim Haushaltsstrom. Die geschätzte Problemhäufigkeit variiert dabei beträchtlich: Manche Anbieter sprechen von „0 Prozent“, während andere berichten, dass bis zu 50 Prozent der Fälle zu sogenannten Klärfällen werden.

Die Ergebnisse der befragten Unternehmen unterscheiden sich teilweise auch in Abhängigkeit von der Anzahl der belieferten Netzgebiete: Unternehmen, die in mehrere unterschiedliche Netzgebiete oder gar bundesweit liefern, sehen häufiger Probleme im Vorfeld des Anbieterwechselprozesses. Sowohl die Kommunikation mit dem Verbraucher über die vorliegende Messart als auch die Kommunikation mit den Netzbetreibern werden hier als Gründe genannt.

⁵ Die Unternehmen sind im Anhang aufgeführt.

4.1 Hoher Abstimmungsbedarf mit Verbraucherinnen und Verbrauchern

Fast alle Anbieter sehen einen vergleichsweise hohen Beratungsaufwand, überwiegend aufgrund der verschiedenen möglichen Messarten (getrennte Messung/gemeinsame Messung und Eintarif-/Zweitartifizähler). Bei diesen für die Tarifbestimmung unverzichtbaren Klärungen bestünden bei den Kunden oft Unkenntnis oder Unsicherheit. Wird das falsche Produkt bestellt, führt das zu aufwändigen Rückabwicklungen.

4.2 Unnötig hoher Abstimmungsbedarf mit Netzbetreibern

- a. **Netznutzungsentgelte und Konzessionsabgabe:** Klärungsbedarfe bezüglich der angesetzten Netznutzungsentgelte und der erhobenen Konzessionsabgabe sind die am häufigsten genannten Gründe für einen Abstimmungsbedarf mit dem Netzbetreiber.
- b. **Temperaturabhängige Lastprofile (TLP):** Die Anbieter sind überwiegend zufrieden mit der Verfügbarmachung der TLP durch die Netzbetreiber. Mehrere Anbieter berichten allerdings von großen Unterschieden zwischen den Netzbetreibern. Es wird vereinzelt bemängelt, dass es keinen einheitlichen Standard für TLP gebe, die Datenbefüllung der Profile unvollständig und somit die Qualität der Profile schlecht sei oder dass insbesondere kleinere Netzbetreiber gar nicht mit TLP sondern mit Standardlastprofilen arbeiteten. Einige Anbieter schildern, dass es teils zeitaufwändig sei, die nötigen Daten zu bekommen.
- c. **Wärmepumpen:** Insbesondere kleinere Netzbetreiber verfügen den Anbietern zufolge nicht über TLP für Wärmepumpen und arbeiten stattdessen mit Standardlastprofilen. In diesen Netzgebieten kann der Verbraucher keinen Wärmepumpentarif abschließen, auch nicht durch einen Anbieterwechsel.
- d. **Stammdaten:** Mehrere Anbieter berichten, dass bei Netzbetreibern nachrecherchiert werden müsse, weil falsche Stammdaten hinterlegt seien und die Angaben des Verbrauchers nicht mit den Daten des Netzbetreibers übereinstimmten. Dies führe dazu, dass der ausgewählte Tarif nicht zu den technischen Voraussetzungen passe, die beim Netzbetreiber hinterlegt seien, und der Vertrag rückabgewickelt werden müsse.

4.3 Zusammenarbeit mit Wechselportalen

Die Zusammenarbeit mit den Online-Wechselportalen wird überwiegend positiv bewertet. Die Hälfte der Unternehmen verzichtet allerdings auf die Zusammenarbeit mit den Tarifrechnern, was im Vergleich zum Haushaltsstrommarkt ein sehr hoher Anteil ist.

5 Verbesserungsmöglichkeiten

In der Umfrage kristallisierten sich insbesondere folgende Punkte zur Verbesserung der Wechselabläufe heraus:

5.1 Transparenz und Vereinheitlichung bei Konzessionsabgaben und Netznutzungsentgelten

Insbesondere bei der gemeinsamen Messung gehen Netzbetreiber den Anbietern zufolge zurzeit unterschiedlich vor, was die Ausweisung und Berechnung von Konzessionsabgaben (KA) und Netznutzungsentgelten (NNE) für Heizstrom anbelangt.

Die abweichenden Vorgehensweisen sind nach Einschätzung der Anbieter unter anderem darin begründet, dass die Netzbetreiber aufgrund einer nicht eindeutigen Rechtslage unterschiedliche Auffassungen vertreten und zum Teil selbst verunsichert sind. Die Anbieter halten daher neben einer transparenten Ausweisung eine rechtliche Klarstellung für erforderlich, unter welchen Voraussetzungen reduzierte NNE und KA anzusetzen sind.

5.2 Qualität des Datenbestands bei den Netzbetreibern

Den befragten Unternehmen zufolge wird der Anbieterwechselprozess dadurch erschwert, dass Daten und Lieferstelleninformationen bei Netzbetreibern manuell erfragt werden müssen. Mehrfach benannt wurde daher Handlungsbedarf zur Verbesserung bei der Datenübermittlung und Erhöhung der Transparenz.

Als eine mögliche Lösung wird eine Informationsplattform genannt, auf der die notwendigen Daten aller Netzbetreiber hinterlegt sein müssen. Weitere Vorschläge sind der automatische Versand von aktualisierten Profildefinitionslisten oder die Möglichkeit, Lieferstelleninformationen bereits vor dem Lieferantenwechsel beim Netzbetreiber abzufragen.

6 Fazit und Forderungen der Verbraucherzentrale NRW

Ein zuverlässiger Wechselprozess ist eine wichtige Voraussetzung für die Wechselneigung der Verbraucherinnen und Verbraucher und damit für die Wahrnehmung ihrer Chancen als Marktteilnehmerinnen und -teilnehmer. Vor diesem Hintergrund ist die von den Anbietern geschilderte, grundsätzlich vorangeschrittene Standardisierung und Verbesserung des reinen Wechselprozesses in den vergangenen Jahren zu begrüßen.

Die Empfehlung für den Anbieterwechsel kann offenbar ohne Bedenken ausgesprochen werden. Verbesserungen bei der Klärung der vorliegenden Messweise auf Seiten der Verbraucherinnen und Verbraucher können durch optimierte Informationsangebote auch der Verbraucherzentralen angestrebt werden.

Da es aber durch erforderliche Abstimmungsprozesse der beteiligten Marktpartner auf Anbieterseite offenkundig immer wieder zu Verzögerungen und teils Rückabwicklungen kommt, die Nach-

teile für Verbraucherinnen und Verbraucher mit sich bringen und das Vertrauen in den Anbieterwechsel insgesamt schmälern können, ergeben sich aus Sicht der Verbraucherzentrale NRW folgende Forderungen:

6.1 Eindeutige Regelung zur Höhe der anzusetzenden Konzessionsabgabe

Die Tatsache, dass Netzbetreiber Konzessionsabgaben (KA) uneinheitlich ansetzen, ist nicht neu: Bereits 2010 stellte das Bundeskartellamt (BKartA) in seiner Sektoruntersuchung fest, dass keine eindeutige Praxis beim Ansatz der KA herrsche. Eine eindeutige Festsetzung der Konzessionsabgabe erleichtere aber den Marktzutritt für neue Anbieter, begründete das Bundeskartellamt und verpflichtete 17 Heizstromanbieter zum Ansatz der geringen Konzessionsabgabe für Sonderverträge.

Die Höhe der Konzessionsabgabe richtet sich nach der Einstufung des Vertragsverhältnisses als Sondertarif. Für Sondertarife gilt nach § 2 Abs.3 KAV eine Konzessionsabgabe in Höhe von maximal 0,11 ct/kWh. Dies ist zumindest die aktuelle Auffassung des Bundeskartellamts, der sich auch die Bundesnetzagentur anschließt.⁶ Das BKartA verweist in seiner Sektoruntersuchung allerdings auch darauf, dass eine „eindeutige, klärende Regelung angezeigt“ erscheint.⁷ Der Leitfaden des BDEW bildet hingegen zwei verschiedene Möglichkeiten des Ansatzes des KA ab.⁸ Zusätzlich können sich Unklarheiten bezüglich der Höhe der KA ergeben, wenn Haushaltsstrom und Heizstrom über einen gemeinsamen Zähler abgerechnet werden.

Die Umfrage bei den Heizstromanbietern bestätigt, dass es immer noch zu einem unterschiedlichen Ansatz von KA kommt. Eine eindeutige, rechtsverbindliche Regelung ist daher nötig, die die Höhe der KA bei Heizstromverträgen festlegt und auch auf die gemeinsame Messung von Haushaltsstrom und Heizstrom über einen Zähler eingeht.

6.2 Zeitnahe Erlass einer Verordnung nach §14a EnWG zu reduzierten Netznutzungsentgelten

Rechtsgrundlage für reduzierte Netzentgelte ist §14a EnWG. Dieser Paragraph wurde im vergangenen Jahr überarbeitet, seit September 2016 gilt eine neue Fassung.

Der bisherige §14a EnWG sprach von „unterbrechbaren Verbrauchseinrichtungen“ und verpflichtete den Netzbetreiber eindeutig, Lieferanten sowie Verbraucherinnen und Verbrauchern ein reduziertes Netznutzungsentgelt anzubieten, sofern diese ihm als Gegenleistung die Möglichkeit zur Steuerung von Wärmepumpe oder Nachtspeicherheizung anbieten.

Der aktuelle §14a EnWG lässt hingegen Interpretationsspielräume zu. Darin wird nicht ausdrücklich die Pflicht zum Angebot reduzierter Netzentgelte formuliert. Stattdessen haben VNBs der Neufassung zufolge reduzierte Netzentgelte anzubieten, wenn „[...] mit ihnen im Gegenzug die

⁶ Vgl. Monitoringbericht der Bundesnetzagentur 2016, S.229. Auch in einem Telefonat zwischen der Bundesnetzagentur und der Verbraucherzentrale NRW am 26.6.2017 erneuerte die Bundesnetzagentur diese Rechtsauffassung.

⁷ Vgl. Bundeskartellamt (2010), Sektoruntersuchung Heizstrom, S.18.

⁸ Vgl. BDEW (2010), Leitfaden Konzessionsverträge und Konzessionsabgaben in der Strom- und Gasversorgung, S.62.

netzdienliche Steuerung von steuerbaren Verbrauchseinrichtungen vereinbart wird“. Ob aber eine Pflicht des Netzbetreibers besteht, eine solche Vereinbarung einzugehen, ist unklar. Auch nach unverbindlicher Einschätzung der Bundesnetzagentur ist der §14a EnWG im Moment so zu interpretieren, dass Netzbetreiber ein Angebot reduzierter Netzentgelte von der Netzdienlichkeit der Steuerung abhängig machen können und reduzierte Netzentgelte somit trotz Steuerbarkeit beim Verbraucher anbieten können, aber nicht müssen.⁹ §14a EnWG sieht die Verabschiedung einer Verordnung vor, die nähere Angaben machen und auch die Höhe der Netznutzungsentgelte regeln soll. Diese ist bislang nicht erlassen worden.

Aktuell ist deshalb unklar, ob bereits vorhandene Nachtspeicherheizungen und Wärmepumpen unter den Anwendungsbereich des §14a EnWG fallen und Netzbetreiber reduzierte NNE anbieten können, aber nicht müssen. Zurzeit gewähren Netzbetreiber, die auch bisher reduzierte NNE angeboten haben, wohl nach Gewohnheitsrecht weiterhin reduzierte Netzentgelte.

Um hier Rechtsklarheit und verlässliche Rahmenbedingungen für Investitionen in Wärmepumpen und andere Anwendungen der Sektorkopplung zu schaffen, fordert die Verbraucherzentrale NRW den zeitnahen Erlass der ausstehenden Verordnung. Zudem sollte diese Bestandsschutz hinsichtlich der reduzierten Netzentgelte oder Übergangslösungen für bereits eingebaute Stromheizungen beinhalten. Das aktuelle Regelungsdefizit ist in diesem zukunftssträchtigen Markt nicht hinnehmbar.

6.3 Verpflichtung zum einheitlichen Ausweis der Netzentgelte

Die Umfrage hat ergeben, dass es eine unnötige Verwirrung bezüglich der Angaben der Netzbetreiber gibt, da die Netzentgelte nicht für alle Messarten ausgewiesen werden. Zukünftig sollte daher die Pflicht bestehen, die Netzentgelte für beide Messarten in Arbeitspreis und Grundpreis auszuweisen. Dies könnte ebenfalls im Rahmen der ausstehenden Verordnung zu §14a EnWG geregelt werden.

6.4 Offene Diskussion um die Vereinfachung des Datenabrufs beim Netzbetreiber

Die Umfrage gibt zumindest Hinweise darauf, dass bundesweit tätige Anbieter durchschnittlich mehr Klärfälle haben könnten und dieser erhöhte Abstimmungsaufwand durch die Vielzahl an uneinheitlich agierenden Netzbetreibern entsteht. Ein vereinfachter und einheitlicher Datenabruf sollte daher unter den beteiligten Marktpartnern diskutiert werden.

Hier stehen in erster Linie die Anbieter selbst in der Pflicht, Lösungen zur Vereinfachung ihrer Prozesse zu entwickeln und mit den Netzbetreibern zu vereinbaren. Der Bundesnetzagentur könnte hier im Namen des fairen Netzzugangs und der Optimierung der Wechselprozesse eine moderierende Rolle zukommen.

⁹ Unverbindliche Einschätzung der Bundesnetzagentur im Telefonat mit der Verbraucherzentrale NRW am 26.06.2017.

Anhang: Unternehmen, die an der Umfrage teilgenommen haben

Avia
BeSte Stadtwerke
DeBE Deutsche Bürgerenergie eG
EnBW
Energiehandel Dresden
enewa
eon Deutschland
e-regio (Regionalgas Euskirchen)
E Wie Einfach
Fair Energie
Gaspar (rhenag)
Gelsenwasser
Gemeindewerke Bad Sassendorf
Grünwelt
Hochsauerlandenergie
Lichtblick
Logo Energie (e-regio)
M4Energy
MANN Naturenergie
Maingau Energie
natürlich grün
Pader Energy
Relax Strom (Optimization GmbH)
SC Turbine (Städtische Werke Magdeburg)
Stadtwerke Castrop-Rauxel
Stadtwerke Lemgo
Stadtwerke Rösrath
Städtische Werke Kassel
Evita (Meinheizstrom.de)
Stadtwerke Troisdorf (Energieversprechen)
Stiebel Eltron Umwelt Strom Plus(Digital Energy Solution)
Viessmann grundgrüner Wärmestrom (Digital Energy Solution)
Westfalica