



Dr. Annabel Oelmann
Vorständin der
Verbraucherzentrale Bremen

Die Verbraucherzentrale Bremen informiert



Unfair!

gas.de und Stromio beenden Verträge und stellen Lieferung von Gas und Strom ein

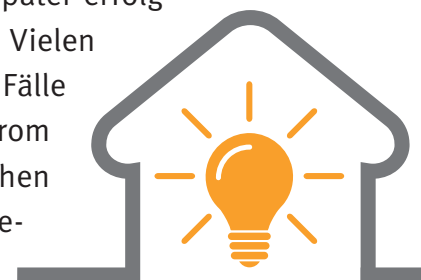
Der Gasversorger gas.de hat zum 2. Dezember 2021 sämtliche Gaslieferungen eingestellt und dies allen Kunden per E-Mail rückwirkend mitgeteilt. Vor Weihnachten folgte dann Stromio und beendete die Versorgung mit Strom. Dass weitere Anbieter folgen, ist zu befürchten. Was jetzt zu tun ist, weiß Dr. Annabel Oelmann, Vorständin der Verbraucherzentrale Bremen.

Was ist passiert?

gas.de und Stromio beendeten deutschlandweit Verträge mit Preisgarantie. Zahlreiche Verbraucher sind betroffen. Viele Menschen erfuhren von diesem Belieferungsstopp erst durch die Medien und durch ein Schreiben des Ersatzversorgers, der automatisch einspringt.

So etwas haben wir noch nicht erlebt. Wie in anderen Branchen auch, gab es immer ein-

mal wieder Insolvenzen, das heißt, Energieanbieter waren pleite und konnten Strom und Gas nicht mehr liefern. Den Betroffenen wurden die Verträge außerordentlich gekündigt und kurze Zeit später erfolgte der Lieferstopp. Vielen sind sicherlich noch Fälle von Teldafax, Flexstrom oder der Bayerischen Energieversorgungsgesellschaft (BEV)



bekannt. Doch im aktuell vorliegenden Fall sieht es anders aus. Es erfolgte ein Belieferungsstopp, von dem die Verbraucher erst im Nachhinein erfuhren – teilweise erst aus den Medien und viel später von ihrem Lieferanten. Dabei fragten sich die Betroffenen dann, was denn ein „Belieferungsstopp“ ist und ob zu einem späteren Zeitpunkt die Belieferung zu den alten, in der Regel sehr günstigen Konditionen wieder aufgenommen wird. Das Wort „Kündigung“ erschien in den Schreiben nicht. Das hatte zur Folge, dass die Verbraucher eine Fortführung der Belieferung forderten. Da das aber dem Unternehmen nicht möglich war, geht es nun um die Frage, ob Schadensersatz gefordert werden kann und in welcher Höhe.

Tatsächlich ist der Schaden besonders hoch für die Betroffenen, deren Verträge noch eine lange Laufzeit hätten. Denn die Energiepreise sind explodiert. War es bis Mitte 2021 durchaus noch möglich, in den Wechselportalen günstige Strom- und Gaspreise zu finden, ist aktuell Schluss damit. Nicht selten finden sich dort deutlich höhere Preise. Erstaunlicherweise sind es nun die Grundversorger vor Ort, die günstigere Angebote machen.

Die gute Nachricht: Verbraucher saßen weder im Dunkeln noch im Kalten. Unbemerkt sprangen die Grundversorger ein. Doch mit diesen tausenden „unfreiwilligen“ Neukunden haben die Grundversorger nicht gerechnet. Plötzlich sitzen auch die Grundversorger nicht mehr so sicher im Sattel, denn woher diese zusätzlichen Strom- und Gasmengen nehmen? Müs-

sen sie die Strom- und Gasmengen zu



den aktuellen Bedingungen neu dazukaufen, werden sie die Preise nicht lange halten können. Einige örtliche Energieversorger reagierten auf die Neukunden entsprechend mit höheren Tarifen in der Ersatzversorgung. Die ehemaligen Kunden bei den Strom- und Gasdiscountern hatten somit doppelten Grund, sich zu ärgern: erstens der Ärger über den Belieferungsstopp und zweitens der Ärger über die hohen Tarife aus der Ersatzversorgung. Und da es andere günstige Angebote am Markt aktuell nicht mehr gibt, bleibt man an hohen Kosten hängen.

Was sollten Betroffene jetzt tun?

Verbraucher, die einen Belieferungsstopp erhalten haben, sollten unverzüglich handeln.

- **Zählerstand ablesen:** Wenn Sie Kunde von gas.de oder Stromio sind, müssen Sie nur für die Gaslieferung bzw. Stromlieferung bezahlen, die Sie auch von dort erhalten haben. Daher sollten Sie jetzt unbedingt Ihren Zählerstand notieren. Anhand der Differenz zwischen dem Zählerstand zum Zeitpunkt der Aufnahme der Gas-/Stromlieferung bzw. dem Zählerstand aus der letzten Jahresabrechnung und dem heutigen Zählerstand können Sie Ihren Verbrauch für die Jahresabrechnung ermitteln.
- **Zahlung stoppen:** Wenn die erhaltene Energielieferung durch die Abschlagszahlungen schon vollständig bezahlt sein sollte, dann stoppen Sie weitere Zahlungen an den alten Anbieter sofort. Entweder Sie kündigen den eingerichteten Dauerauftrag oder Sie erteilen den schriftlichen Widerruf der erteilten Einzugsermächtigung. Unberechtigte Abbuchungen können Sie durch Ihre Bank innerhalb von sechs Wochen zurückbuchen lassen.

i

Ihr Anbieter hat Ihnen mitgeteilt, dass er Sie ab einem bestimmten Zeitpunkt nicht mehr mit Gas oder Strom beliefern wird und hat vorab die Lieferung gestoppt? Diesen Vertragsbruch müssen Sie nicht hinnehmen. Mit einem Musterbrief können Sie der Kündigung widersprechen. Einen Musterbrief der Verbraucherzentrale zum kostenlosen Download finden Sie hier: www.verbraucherzentrale.de, Suchbegriff: **musterbrief-lieferstopp-energieversorger**

Mit dem Musterbrief fordern Sie den alten Energieanbieter dazu auf, die Belieferung mit Gas oder Strom wieder aufzunehmen, zumindest aber das Vertragsverhältnis binnen sechs Wochen, gerechnet ab Datum dieses Schreibens, ordnungsgemäß abzurechnen.

- **Schadensersatz:** Zusätzlich können Sie von Ihrem alten Energieanbieter verlangen, dass er Ihnen den Schaden erstattet, der Ihnen durch teurere Versorgungspreise während der vereinbarten Vertragslaufzeit entsteht.
- **Und auch ganz wichtig: Stellen Sie die Zahlung an den neuen Versorger sicher!** Der neue Versorger übernimmt nicht Ihren alten Vertrag. Er ist der Grundversorger vor Ort und beliefert Sie automatisch mit der Ersatzversorgung. Aber der neue Anbieter hat nicht automatisch eine Vollmacht für den Lastschriftzug. Deshalb müssen Sie die Zahlung sicherstellen.

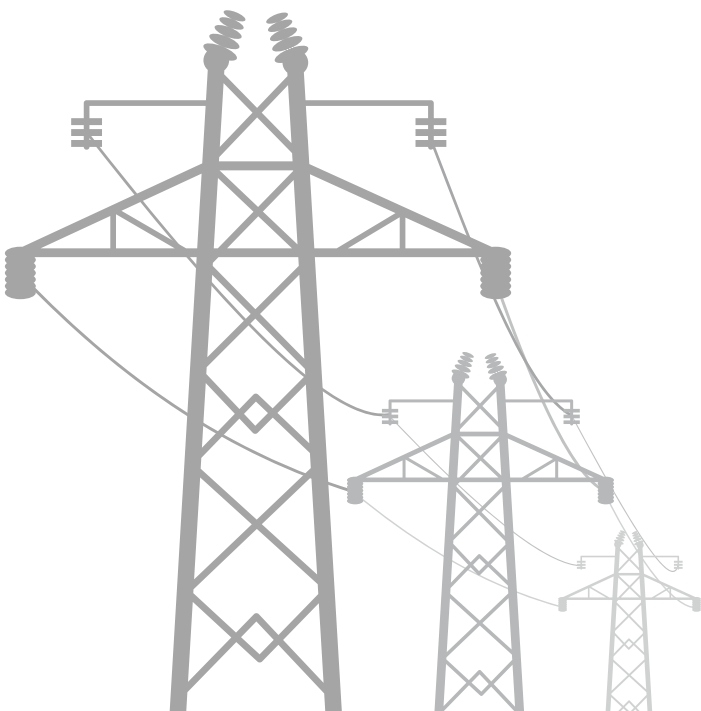
Der nächste Schritt: Wechsel aus der Ersatzversorgung

Wir empfehlen, möglichst schnell aus der teuren Ersatzversorgung auszusteigen. Am besten wenden Sie sich an den zuständigen Grundversorger und fragen im Kundencenter nach Alternativen. Sonderverträge werden in der Regel mit einer festen Laufzeit versehen. Wechselwillige Kunden sind dann erst einmal für einen bestimmten Zeitraum gebunden.

In diesem Zusammenhang werden wir immer wieder gefragt, wie lange sich Verbraucher an einen Vertrag binden sollten. Auch wir haben keine Glaskugel. Wir können also nicht vorher-sagen, wie die Preise sich entwickeln. Laufzei-ten von 6 oder 12 Monaten sind in Ordnung.

Wie erkennt man, ob Unternehmen in Schieflage geraten sind?

In den letzten Wochen war zu beobachten, dass immer mehr Energieversorger höhere monatliche Abschläge gefordert haben. Teilweise wurden die Abschläge sogar verdoppelt. Das geht so natürlich nicht. Es gibt klare Regelungen für die Ermittlung der Abschläge. Haben Verbraucher z. B. für ihre Jahresrechnung 1.200 Euro bezahlt, wird dieser Betrag durch 12 Zahlungen geteilt. Daraus resultiert





Vorsicht: Manchmal wird der Verbrauch für die Jahresrechnung geschätzt, d. h., es gab keinen Ablesewert oder er wurde in der Rechnung nicht berücksichtigt. Leider passiert es dann oft, dass die Schätzung deutlich unter dem tatsächlichen Verbrauch liegt. Die daraus resultierenden zukünftigen monatlichen Abschläge werden dann ebenfalls viel zu niedrig angesetzt sein – und das dicke Ende folgt mit der nächsten Jahresabrechnung.

Tipp: Bitte prüfen Sie Ihre Strom- und Gasrechnung. Enthält sie abgelesene Werte? Die Kürzel hinter dem Ablesewert geben Hinweise im Kleingedruckten wie „rechnerisch ermittelt“, „Ablesung MSB“ (Messstellenbetreiber) oder „Kundenablesung“.

ein monatlicher Abschlag von 100 Euro. Doch es gibt auch Energieversorger, die mit 11 monatlichen Abschlägen rechnen, weil sie im 12. Monat dann die Jahresrechnung erstellen. In diesem Fall läge dann der monatliche Abschlag bei knappen 110 Euro.

Fordert also ein Energieversorger im Laufe des Jahres deutlich höhere Abschläge, muss dafür eine Begründung vorliegen und Verbraucher sollten hellhörig werden. Lässt die Jahresabrechnung auf sich warten und ist mit einem

Guthaben zu rechnen, kann dies ebenfalls ein Indiz für eine sich anbahnende Schieflage des Energieanbieters sein.

Preiserhöhungen bei Strom und Gas – was ist erlaubt?

Es ist wichtig, jeden Brief und jede E-Mail des Strom- oder Gasanbieters genau durchzulesen, auch wenn das Schreiben zunächst unwichtig wirkt! Es kann immer sein, dass darin auf eine Preiserhöhung hingewiesen wird. Natürlich darf eine Preiserhöhung nicht irgendwo in einer Jahresrechnung versteckt werden oder in einer Mail, die eher wie eine Werbemail wirkt. Prüfen Sie also immer, ob eine Preiserhöhung ordnungsgemäß mitgeteilt wurde oder ob die alten Preise für Sie weiterhin gelten. Preisänderungen bieten die Möglichkeit, den Vertrag außerordentlich zu kündigen. Das muss rechtzeitig vor Inkrafttreten der neuen Preise erfolgen. Also bitte die Kündigung nicht auf die lange Bank schieben. Auch wenn Sie gerade erst den Anbieter gewechselt haben, ist eine Preissteigerung schon kurz nach Vertragsschluss möglich. Die Preiserhöhungen sind teils erheblich, 30 Prozent sind keine Seltenheit.



Bei Problemen oder Fragen wenden Sie sich gerne an Ihre Verbraucherzentrale vor Ort. Eine Übersicht mit den örtlichen Beratungsstellen der Verbraucherzentralen finden Sie im Internet unter: www.verbraucherzentrale.de/beratung

Die kostenlose Energieberatung der Verbraucherzentralen informiert zum Strom- und Gasanbieterwechsel, bietet Onlinevorträge an oder bei unerklärlich hohem Strom- und Gasverbrauch Energie-Checks vor Ort. Dank der Förderung durch das Bundesministerium für Energie und Klimaschutz gibt es dieses Angebot bundesweit: www.verbraucherzentrale-energieberatung.de