

Marktwächter
Energie

verbraucherzentrale

Niedersachsen

MARKTRAUMUMSTELLUNG AUS SICHT DES VERBRAUCHERSCHUTZES

3. Forum Marktraumumstellung, 18. April 2018, Bonn
Ass. jur. Tiana Preuschoff, Referentin Energierecht

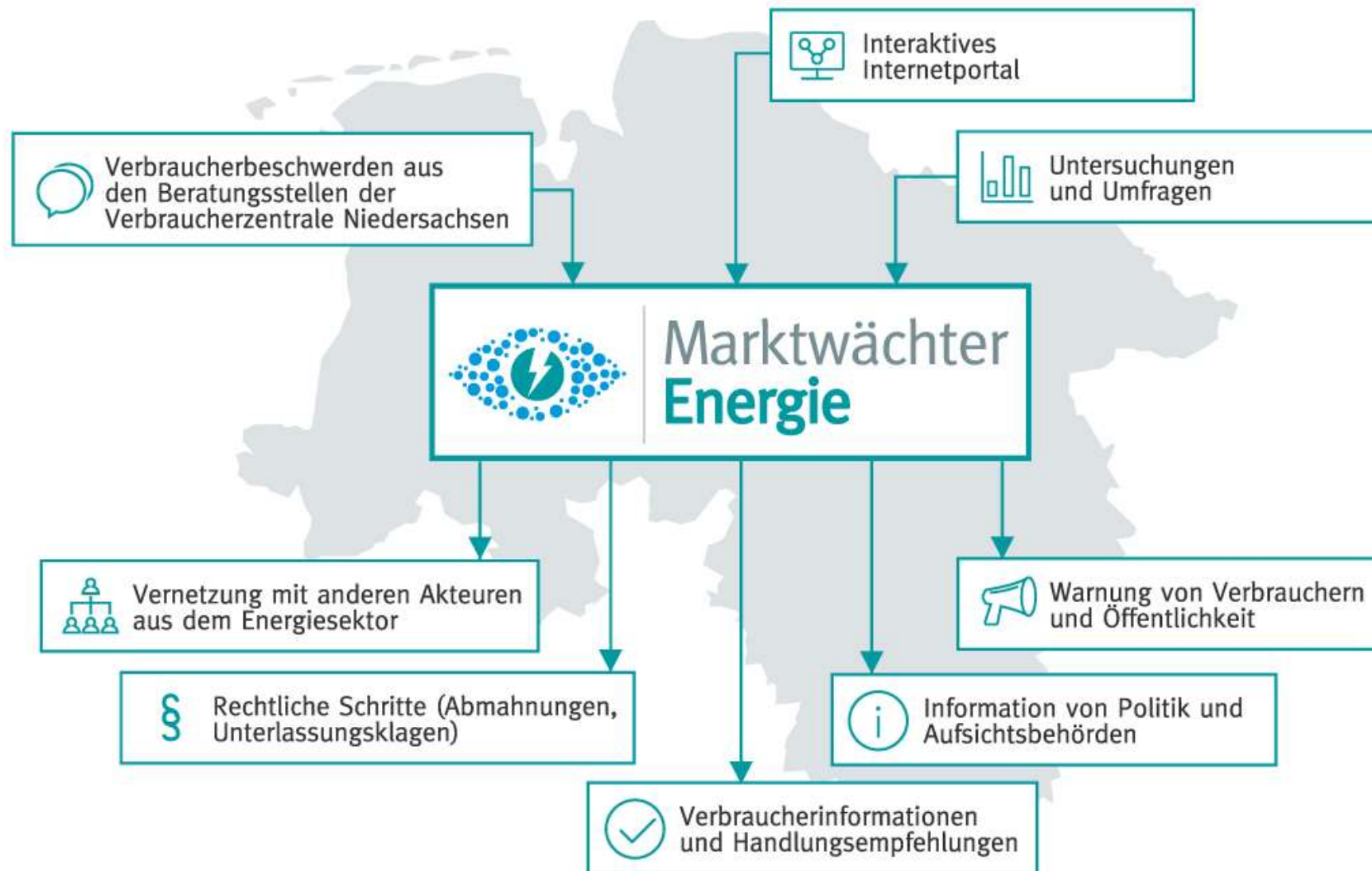
Übersicht

- I. Projekt Marktwächter Energie für Niedersachsen
- II. Überblick über bisherige Aktivitäten der Verbraucherzentralen
- III. Erfahrungsbericht
- IV. Erstes Fazit
- V. Appell

I. Projekt Marktwächter Energie für Niedersachsen

- Projekt der Verbraucherzentrale Niedersachsen, das den gleichen Prinzipien folgt wie die bundesweiten Marktwächterprojekte der Verbraucherzentralen
- Gefördert vom Niedersächsischen Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz
- Bundesprojekt befindet sich parallel im Aufbau, enge Zusammenarbeit

I. Projekt Marktwächter Energie für Niedersachsen



II. Überblick über bisherige Aktivitäten der Verbraucherzentralen

- Stellungnahmen im Gesetzgebungsverfahren, Mitwirkung in Arbeitskreisen
- Information und Aufklärung: allgemeine Informationstexte auf Internetseiten, zusätzlich anlassbezogene Warnungen (Beispiel: Phishing-Mails)
- Beratung von Verbrauchern und ggfs. Kommunikation mit Anbieterseite, insbesondere Netzbetreiber und Gerätehersteller
- Aufruf an Verbraucher, Beispiel:
www.marktwaechter-energie.de/aenderung-der-gasversorgung/

III. Erfahrungsbericht

- Marktraumumstellung in Niedersachsen noch in den Anfängen
- Verbraucher sind skeptisch; Zeit- und Kostenaufwand, ohne dass sie einen nennenswerten Vorteil erkennen können
- Vermehrte Anfragen zu alternativer Heiztechnik, die von Verbrauchern offen mit Angst vor der Änderung der Gasqualität begründet werden
- Kommunikation entscheidet über Erfolg und Akzeptanz der Marktraumumstellung

III. Erfahrungsbericht

- Beispiele für Verbraucherbeschwerden:
 - Termintreue der Monteure; Schwierigkeiten bei der Vereinbarung eines Ersatztermins
 - Qualität der eingerichteten Hotline; unverständliche Auskünfte
 - Streit über Anpassbarkeit von Geräten und Richtigkeit der Liste des DVGW; Übernahmeerklärungen Dritter

III. Erfahrungsbericht

- Beispiele für Verbraucherbeschwerden:
 - Durchführung von Emissionsmessungen bei Verbrauchern, deren Geräte gerade erst gewartet/vom Schornsteinfeger geprüft wurden, unter Zugrundelegung abweichender Grenzwerte
 - Streit über Möglichkeiten der Nachbesserung nach Beschädigung von Geräten bei der Anpassung

IV. Erstes Fazit

- Erstmalige Erfassung von Geräten, die keiner Wartungspflicht unterliegen (Sicherheit)
- Verteilung der Kosten der Marktraumumstellung auf alle Netznutzer bundesweit
- Erkennbare Bemühungen um umfassende Aufklärungsarbeit

IV. Erstes Fazit

- Kundenanschriften, Informationstexte und -broschüren sind teilweise so lang, dass Sie den Verbraucher zusätzlich verwirren und letztendlich nicht gelesen werden
- Striktes Festhalten an DVGW-Liste wird für Verbraucher zum Ärgernis, wenn diese Fehler enthält und dadurch Kosten entstehen
- Übernahmeerklärung bei Vornahme der scheinbar nicht möglichen Anpassung durch Dritte: Erstattungsansprüche? Haftungsrisiko?
- Höhe der bestehenden Erstattungsansprüche teilweise nicht ausreichend, Antragsformulare zur Kostenerstattung: missverständlich

IV. Appell

- Transparente und nachvollziehbare Kommunikation, Verständnis für Situation der Verbraucher, Qualitätssicherung im Hinblick auf Hotlines
- Effiziente Aufklärungsarbeit: Wesentliches in den Vordergrund rücken
- Verbraucherfreundliche und gerechte Regelungen über Kostenerstattungen für Gasgeräte
- Klare Regelungen über Haftungsfragen und Erstattungsansprüche im Falle der Anpassung durch vom Verbraucher beauftragte Dritte

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Verbraucherzentrale Niedersachsen e.V.
Projekt „Marktwächter Energie für Niedersachsen“
Herrenstraße 14
30159 Hannover

marktwaechter-energie@vzniedersachsen.de
www.marktwaechter-energie.de

verbraucherzentrale

Niedersachsen

Gefördert durch:



**Niedersächsisches Ministerium
für Ernährung, Landwirtschaft
und Verbraucherschutz**