



# FEHLER IN HEIZKOSTENABRECHNUNGEN

Verbraucher können durch gezielte Aufklärung in den Verbraucherzentralen und anderen Beratungseinrichtungen Fehler in der eigenen Heizkostenabrechnung selbst identifizieren. Es erscheint darüber hinaus sinnvoll,

- kritische und schwer nachvollziehbare technische Details der Heizkostenabrechnung zu konkretisieren,
- Musterabrechnungen mit Erläuterungen sowie verbrauchergerechte Checklisten zur Verfügung zu stellen,
- Qualitätsstandards für die Erstellung von Heizkostenabrechnungen einzuführen sowie
- Messdienstunternehmen aufzufordern, Eigentümer auf offensichtliche Fehler hinzuweisen.

Die rechtliche Grundlage für die Erstellung von Heizkostenabrechnungen bildet die Heizkostenverordnung. Sie gilt in der Regel dann, wenn die Kosten des Betriebs einer zentralen Heizungsanlage auf mehrere Nutzer verteilt werden müssen. Die verbrauchsabhängige Messung und Abrechnung soll den Verbraucher zum Sparen anregen. Diese muss jedoch den gesetzlichen Vorgaben und den tatsächlichen Gegebenheiten sowie dem Verbrauch folgen, damit sie nicht an Akzeptanz in der Bevölkerung verliert.

## › VIELE DER GEPRÜFTEN HEIZKOSTENABRECHNUNGEN SIND FEHLERHAFT

Das Projekt „Aufbau eines Marktwächters Energie“ prüfte 1.046 Heizkostenabrechnungen aus den Jahren 2011 bis 2017. Diese wurden der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz von Verbrauchern zugeschickt und hinsichtlich des Vorliegens, der Art und der Häufigkeit von Fehlern überprüft.

Ergebnis: Mehr als 2/3 aller untersuchten Heizkostenabrechnungen sind fehlerhaft bzw. klärungsbedürftig (vgl. Infografik 1 auf der Rückseite).

Bereits im Jahr 2010 waren knapp 2/3 der untersuchten Heizkostenabrechnungen fehlerhaft bzw. klärungsbedürftig, wie der Vergleich zu einer Untersuchung der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz zeigt. Fehlerhafte bzw. klärungsbedürftige Heizkostenabrechnungen stellen damit bereits seit langem ein Problem dar.

Die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern untersuchte darüber hinaus exemplarisch 329 ihr vorliegende Heizkostenabrechnungen aus den Jahren 2014 bis 2017 auf fünf von der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz identifizierte Fehler.

Ergebnis: Mehr als die Hälfte der untersuchten Heizkostenabrechnungen waren fehlerhaft bzw. klärungsbedürftig.

## › DIE 10 HÄUFIGSTEN FEHLERARTEN

Infografik 2 (siehe Rückseite) zeigt die von der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz im Jahr 2010 und 2017 identifizierten Fehlertypen, die bei den eindeutig fehlerhaften Heizkostenabrechnungen auftraten.

Je geprüfter Abrechnung konnten ein oder mehrere Fehler auftreten. Sank die Fehlerhäufigkeit in manchen Fällen bzw. blieb sie relativ konstant, traten auch neue Fehler auf, die zu großen Teilen auf eine fehlerhafte Umsetzung der seit 2014 anzuwendenden Reform der Erfassung von Warmwasserkosten zurückzuführen sein könnten.

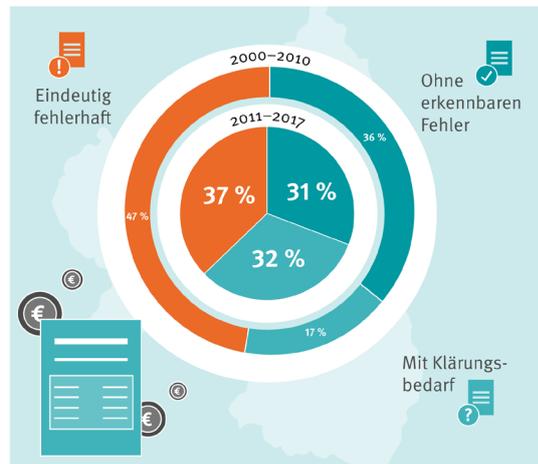
Die zehn häufigsten Fehlerarten in der Untersuchung der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz im Jahr 2017 waren:

1. Fehlerhafte Berechnung des Warmwasseranteils
2. Fehlerhafte Abrechnung des Brennstoffverbrauchs bei nicht leitungsgebundenen Brennstoffen
3. Unzulässige Heizungsbetriebskosten
4. Verteilung der Kosten bis zu 100 Prozent nach der Fläche statt einer verbrauchsabhängigen Abrechnung
5. Fehlerhafte oder fehlende Nutzergruppentrennung
6. Unzulässige Verteilung des Warmwasserverbrauchs nach Kopfteilen oder Personenzahlen
7. Fehlende Angaben
8. Falsche Berechnung der Verbrauchseinheiten
9. Abrechnung zu mehr als 70 % nach Verbrauch
10. Fehlerhafte Abrechnung des Gesamtbrennstoffverbrauchs

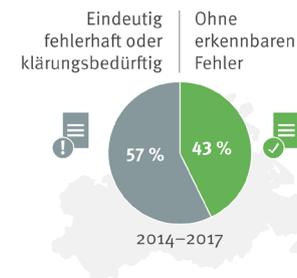
# FEHLER IN HEIZKOSTENABRECHNUNGEN

## HEIZKOSTEN: 2/3 DER UNTERSUCHTEN ABRECHNUNGEN FEHLERHAFT ODER KLÄRUNGSBEDÜRFTIG

Untersuchungen der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz (2010/2017)



Untersuchung der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern (2017)

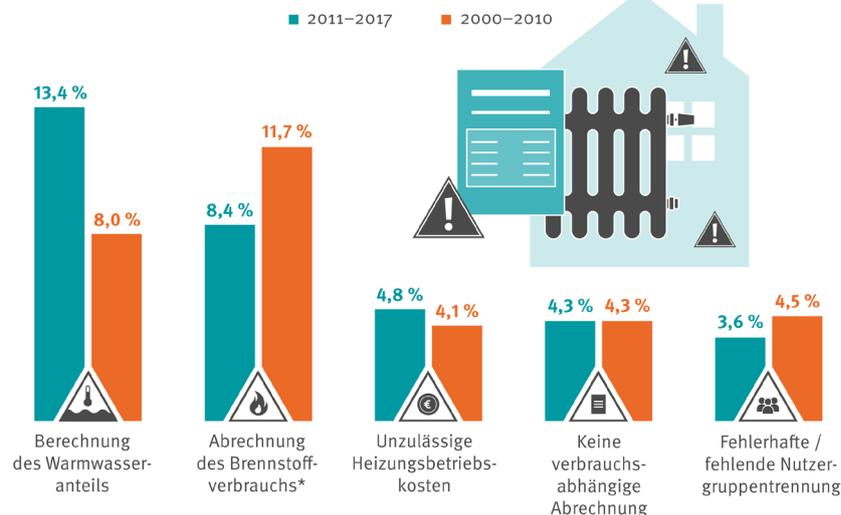


verbraucherzentrale

Quelle und Methodik: Eigene Erhebung der jeweiligen Verbraucherzentrale basierend auf von Verbrauchern zur Prüfung eingereichten Heizkostenabrechnungen. Anteile fehlerfreier, fehlerhafter und klärungsbedürftiger der Verbrauchzentrale Rheinland-Pfalz 2011 bis 2017 (Stichprobe n = 1.046) und 2000 bis 2010 (n = 648) vorgelegter Heizkostenabrechnungen sowie Anteile fehlerfreier und fehlerhafter/klärungsbedürftiger der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern 2014 bis 2017 (n = 329) vorgelegter Heizkostenabrechnungen.

## HÄUFIGSTE FEHLER IN HEIZKOSTENABRECHNUNGEN

Die auffälligsten Fehlertypen in den Untersuchungen der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz 2010 und 2017



\* bei nicht leitungsgebundenen Brennstoffen

verbraucherzentrale

Quelle und Methodik: Eigene Erhebung der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz basierend auf von Verbrauchern in den Zeiträumen 2011 bis 2017 (Stichprobe n = 1.046) und 2000 bis 2010 (n = 648) zur Prüfung eingereichten Heizkostenabrechnungen.

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages

Stand: August 2018

verbraucherzentrale

IMPRESSUM:

Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.  
Vorstand Klaus Müller  
Markgrafenstraße 66  
10969 Berlin

Die Untersuchung Fehler in Heizkostenabrechnungen wurde im Rahmen des Projektes Aufbau eines Marktwächters Energie durchgeführt.