

MAHNENTGELTE, SPERRKOSTEN & CO. IN DER STROMGRUNDVERSORGUNG

I. HINTERGRUND DER RECHERCHE

Bei der Regulierung von Zahlungsrückständen aus der Energierechnung ist für einkommensbenachteiligte Haushalte nicht alleine die Begleichung der Hauptforderung eine besondere Herausforderung. Vielmehr verursacht das Eintreiben von vielfältigen Nebenforderungen, die durch den Zahlungsverzug entstehen oder aber auf dieser Basis von Energieversorgern in Rechnung gestellt werden, zusätzlich finanzielle Probleme.

Die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen hat sich im Rahmen einer umfangreichen Recherche bereits im Jahr 2013 intensiv mit den Preisblättern, Ergänzenden Bedingungen und Homepages der in Nordrhein-Westfalen ansässigen Grundversorgungsunternehmen auseinandergesetzt und diverse Kostenpositionen nach einem einheitlichen Raster ermittelt. Vier Jahre nach der ersten Bestandsaufnahme hat die Verbraucherzentrale NRW erneut die Knackpunkte „Mahnkosten, Sperr- und Entsperrkosten sowie weitere Entgelte“ (Stand: 2. bis 10. Januar 2017) unter die Lupe genommen.

Die Ergebnisse der Recherche aus diesem Jahr zeigen, dass Handlungsbedarf in folgenden Bereichen besteht:

- Der Klassiker: hohe Mahnkosten,
- extrem unterschiedliche Kosten für die Versorgungsunterbrechung sowie die Wiederaufnahme der Versorgung,
- Unübersichtlichkeit von einzelnen Kostenpositionen,
- Erhebung der Umsatzsteuer/Mehrwertsteuer bei der Versorgungsunterbrechung.

II. RECHERCHEERGEBNISSE

1. Transparenz

Die aktuelle Analyse zeigt, dass es nach wie vor sehr schwierig ist, Informationen zu den aufgeführten Kostenpositionen zu ermitteln. Von 109 Grundversorgern in Nordrhein-Westfalen konnten bei 12 Energieversorgern im Rahmen der Recherche keinerlei Angaben zu den Kosten rund um den Zahlungsverzug ermittelt werden, obwohl es nach unserer Ansicht hierzu eine gesetzliche Verpflichtung gibt. Bei anderen wurden nur vereinzelt Informationen zu den entsprechenden Preisen gefunden. Ebenso wie im vorherigen Erhebungszeitraum ist es auffällig, dass die Kostenpositionen vielfältig sind und aus den einzelnen Bezeichnungen nicht eindeutig hervorgeht, wie diese definiert sind bzw. aus welchem Grund diese in Rechnung gestellt werden.



2. Ausgewählte Ergebnisse im Überblick

	Schwankungsbreite		Durchschnittliche Kosten	Median
	von	bis		
Unterbrechung der Versorgung (n=78)	12,50 € Stadtwerke Kleve	95,20 €^{*1}	45,48 €	44,95 €
Wiederherstellung der Versorgung (n=79)*	11,78 € Stadtwerke Rhede	104,72 € Elektrizitätsgesellschaft Levern eG	56,03 €	53,55 €
Sperrankündigung (n=14)	2,50 € Energieversorgung Beckum	30,00 € lekker Energie	5,40 €	8,03 €
Mahnung (n=95)	1,50 € Stadtwerke Kleve	7,00 € Stadtwerke Lippstadt	3,66 €	3,50 €

*Dargestellt sind die einfachen Bruttopreise ohne Zusatzbepreisung für den Wiederanschluss außerhalb der Geschäftszeiten.

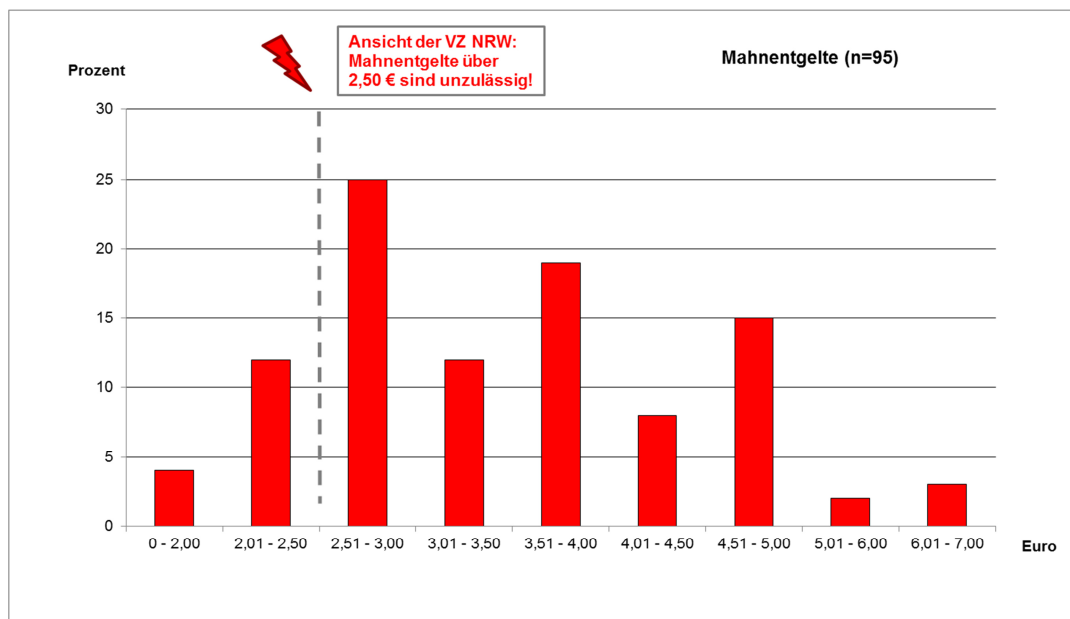
Auffällig ist, dass die jeweilige Schwankungsbreite bei den verschiedenen Kostenpositionen signifikant ist. Während die günstigste Stromsperre lediglich mit 12,50 € berechnet wird, kostet die teuerste Stromsperre 95,20 €¹, der Medianwert für eine Versorgungsunterbrechung liegt dabei bei 44,95 €. Ähnlich sieht es auch bei den Kosten für die Wiederherstellung der Versorgung aus, wo die Schwankungsbreite zwischen 11,78 € und 104,72 € liegt und der Medianwert sich bei knapp 54,00 € befindet. Was die Wenigsten wissen ist, dass die Stromsperre sowie die Wiederherstellung der Versorgung durch den Netzbetreiber durchgeführt wird und dieser auch die Kosten festlegt. Anschließend stellt der Energieversorger dem Verbraucher die Kosten des Netzbetreibers für Sperrung und Entsperrung in Rechnung. Auch wenn es regionale und strukturelle Unterschiede beim Aufwand für die Durchführung des Sperr- und Entsperrvorgangs der Netzbetreiber geben mag, erklären sich derartige Schwankungsbreiten bei den Kosten nicht. Die Kostenspanne bei den Entgelten für Mahnung und Sperrankündigung ist ebenfalls erheblich. Während eine Mahnung im günstigsten Fall 1,50 € kostete und im

¹ Hierzu hat lekker Energie erklärt, dass die Kosten in Höhe von 95,20 Euro für die Unterbrechung inkl. der Wiederherstellung der Versorgung berechnet werden.

teuersten Fall 7,00 €, variieren die Schwankungsbreiten bei der Sperrankündigung zwischen 2,50 und 30,00 €.

3. Mahnkosten

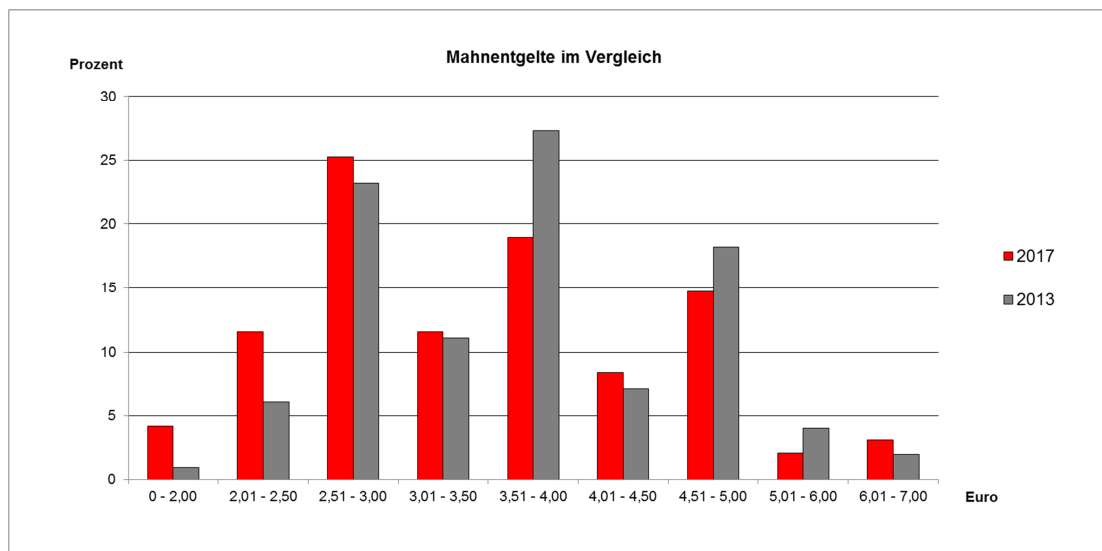
Verteilung der Entgelte für Mahnungen in 2017



Die Recherche hat ergeben, dass die durchschnittlichen Mahnkosten bei 3,66 € liegen. Lediglich 16 % der Grundversorger stellen ihren säumigen Kunden bis maximal 2,50 € für eine postalische Mahnung in Rechnung. Nach Auffassung der Verbraucherzentrale NRW sind Mahnentgelte oberhalb von 2,50 € jedoch zu hoch, wenn man unterstellt, dass in der Mahnung lediglich die Kosten für Porto, Papier, Briefumschlag und den Druck berücksichtigt werden dürfen. Dennoch nimmt das Gros mit 84 % der Energieversorger ein höheres bis teilweise deutlich höheres Entgelt. Ein Grund dafür ist vermutlich die sehr unterschiedliche Rechtsprechung der Amts- und Landgerichte, die gerade für Entgelte zwischen 2,50 € und 4,50 € nicht einheitlich ist. Obergerichtlich ist jedoch anerkannt, dass Kosten in Höhe von 5,00 € pro Mahnung zu viel sind (BGH, Beschluss vom 20. September 2016, VIII ZR 239/15). Diese 5,00 € werden dennoch pauschal von zwölf Versorgern für eine Mahnung genommen. 5 Unternehmen berechnen sogar mehr als 5,00 € bis zu 7,00 €. Darüber hinaus erhebt ein Energieversorger laut Preisblatt, „Ergänzenden Bedingungen“ bzw. der Internetpräsenz gestaffelte

Mahnkosten, für die erste Mahnung 2,50 € für jede weitere Mahnung 5,00 €. Ein weiterer Energieversorger gibt an, für eine Mahnung 2,00 € zu berechnen. Wird die Mahnung allerdings per Einschreiben versendet, werden 5,00 € in Rechnung gestellt.

Verteilung der Entgelte für Mahnungen im Vergleich 2017/2013



Verglichen mit 2013 erheben die Energieversorger in 2017 tendenziell geringere Entgelte für eine Mahnung. Von den 88 Energieversorgern, bei denen sowohl 2013 als auch 2017 Angaben ermittelt werden konnten, senkten 10,2 % ihre Mahnentgelte im Zeitraum 2013 - 2017; 4,6 % erhöhten diese. Die Anzahl der Energieversorger, die zwischen 1,50 € und 3,50 € für eine Mahnung berechnen, ist angestiegen.

4. Entgelte für die Stromsperre und Wiederherstellung der Versorgung

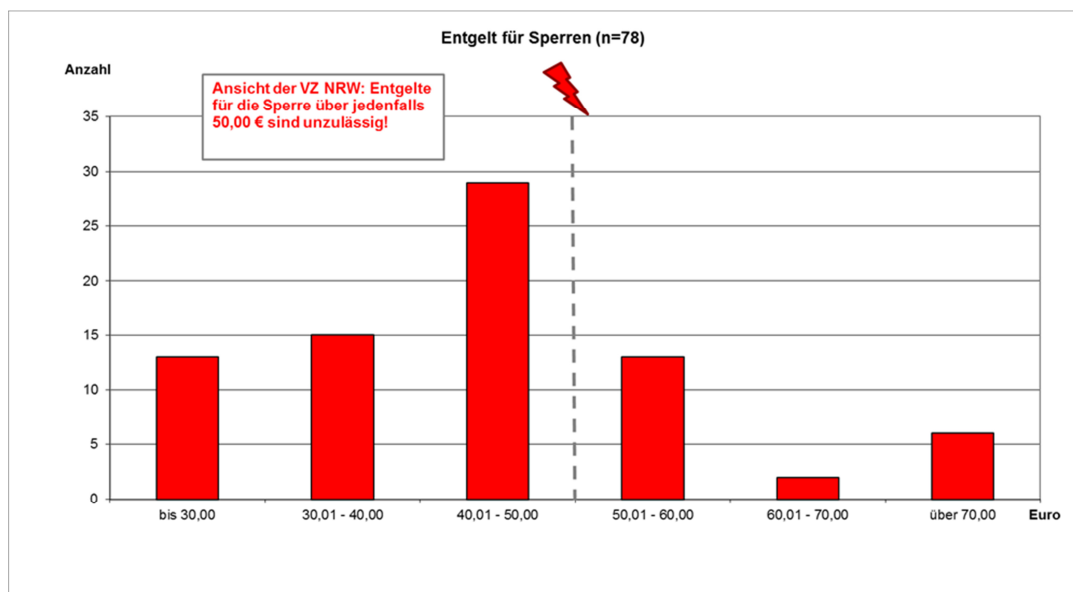
Vor allem bei der Recherche zu den Entgelten für die Stromsperre und die Wiederherstellung gab es erhebliche Schwierigkeiten bei der Datenerfassung. Zudem stellte sich heraus, dass die Art der Berechnung dieser Kosten ebenfalls sehr unterschiedlich insoweit ist, als dass Pauschalen ebenso wie die tatsächliche Aufwandentschädigung in Rechnung gestellt werden. So konnten bei 14 Unternehmen keinerlei Angaben zu Sperrentgelten und bei 13 Unternehmen zu

den Kosten der Wiederherstellung der Versorgung gefunden werden. Wenig transparent sind Kostendarstellungen, bei denen das Entgelt für die Sperre bzw. Wiederherstellung der Versorgung nicht als Einzelkosten, sondern in einer Summe dargestellt werden. Diese Variante ist bei fünf Energieversorgern aufgefunden worden, wobei die Gesamtkosten für beide Vorgänge zwischen 31,00 € und 159,46 € liegen. Ein Energieversorger verweist für die Kosten für Sperre und Entsperrung lediglich auf einen Weiterberechnungslohnstundensatz. Weitere drei Unternehmen berechnen die Kosten der Sperre / Entsperrung je nach Aufwand, wobei einer von ihnen mindestens 32,00 €/ 38,08 € in Rechnung stellt. Drei Grundversorger verweisen bzgl. der Kosten auf die Netzbetreiber, bei denen die entsprechenden Angaben nicht ermittelt werden konnten. Fünf Energieversorger berechnen bei einer Versorgungsunterbrechung bzw. bei der Wiederherstellung zusätzlich eine eigene Aufwandspauschale (welche zwischen 5,00 € und 27,80 € bzw. 35,70 € liegt) und verweisen darüber hinaus auf die Kosten des Netzbetreibers. Bei diesen Verweisen kamen die unterschiedlichsten Ergebnisse heraus. Nach den Angaben der Netzbetreiber werden sowohl „angemessene Kosten“, als auch konkreten Zahlen (zwischen 20,00 € und 58,67 €) in Rechnung gestellt. Teilweise konnte auf der Homepage des Netzbetreibers auch keine entsprechende Angabe gefunden werden.

Ferner weisen einige Energieversorger in ihren Bedingungen auch Sperr- bzw. Entsperrkosten innerhalb und außerhalb der regulären Öffnungszeiten aus. Dabei sind die Entgelte außerhalb der regulären Öffnungszeiten deutlich höher, bspw. stellt ein Unternehmen innerhalb der Öffnungszeiten 34,51 € und außerhalb der Öffnungszeiten 155,00 € für eine Wiederaufnahme der Versorgung in Rechnung. In den folgenden Grafiken wurden nur die Kosten innerhalb der regulären Öffnungszeiten berücksichtigt.

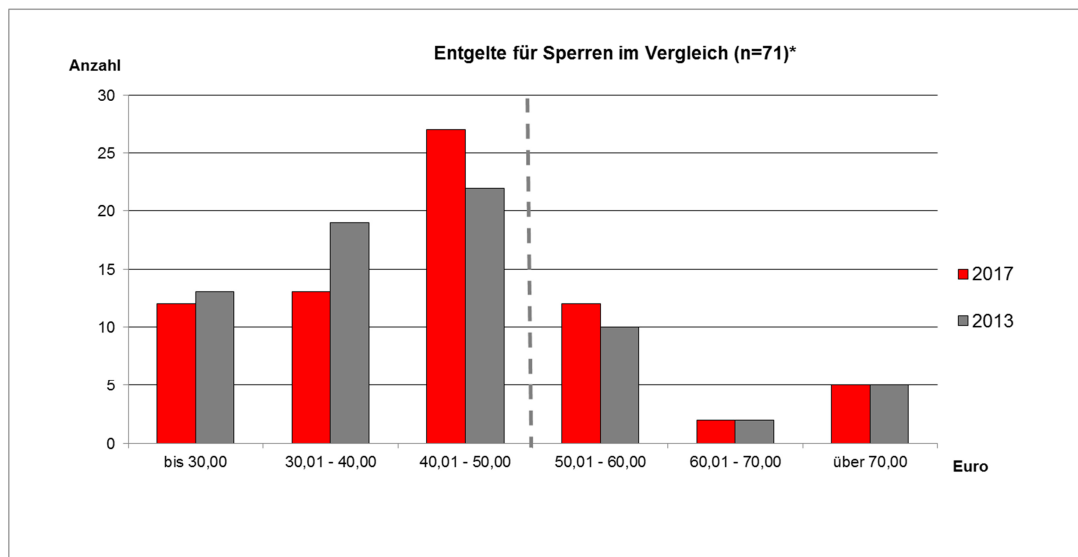
Letztlich blieben für die Sperre 78 und für die Entsperrung 79 Energieversorger übrig, von denen statistisch verwertbare Zahlen gefunden werden konnten. Von diesen verweisen 13 Unternehmen auf die Kosten des Netzbetreibers. Die Kosten, die dem Verbraucher tatsächlich in Rechnung gestellt werden, konnten demnach erst ermittelt werden, als der zuständige Netzbetreiber festgestellt und bei diesem weiter recherchiert wurde.

Verteilung der Entgelte für die Unterbrechung der Versorgung in 2017



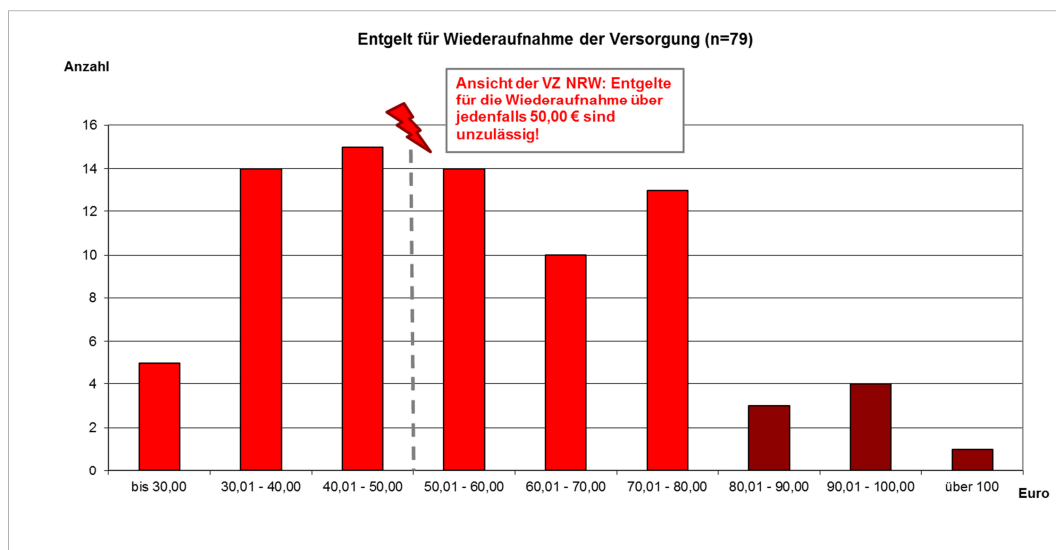
Bei 78 der 109 Energieversorger konnten konkrete Angaben zu den Entgelten für eine Versorgungsunterbrechung recherchiert werden. Bei den Sperrkosten liegen immerhin 73 % der Grundversorger in einem Entgeltbereich zwischen 12,50 € und 50,00 €. Lediglich 27 % der Energieversorger liegen gemäß der Recherche mit einem Entgelt von über 50,00 € über dem von der Verbraucherzentrale NRW als gerade noch nachvollziehbar und für angemessenen angesehenen Entgelt. Acht Energieversorger weisen gemäß den Bedingungen und Preisblättern die Sperrkosten mit der gesetzlichen Umsatz-/Mehrwertsteuer aus, obwohl nur die Entsperrkosten umsatz-/mehrwertsteuerpflichtig sind.

Verteilung der Entgelte für die Unterbrechung der Versorgung im Vergleich 2017/ 2013



Bei 71 Energieversorgern liegen der Verbraucherzentrale NRW sowohl für das Jahr 2013 als auch für das Jahr 2017 auswertbare Daten zu den Entgelten für Sperren vor, welche als Grundlage für einen Vergleich genutzt werden können. 17 (23,6 %) der Energieversorger, deren Angaben sowohl im Jahr 2017 als auch 2013 ausgewertet werden konnten, erhöhten demnach ihr Entgelt für Sperren, wohingegen 6 (8,3 %) Energieversorger die Entgelte senkten. Im Vergleich zum Jahr 2013 stellt die Grafik einen Anstieg der Sperrentgelte zwischen 40,00 € und 50,00 € bei gleichzeitiger Abnahme der Sperrentgelte bis 30,00 € dar. Bei rund 68 % der Energieversorger sind die Entgelte für die Energiesperre konstant geblieben. Der Medianwert für eine Versorgungsunterbrechung ist von 40,00 € im Jahr 2013 auf 44,95 € im Jahr 2017 angestiegen.

Verteilung der Entgelte für die Wiederherstellung der Versorgung in 2017



Konkrete Angaben über die Kosten, die bei der Wiederaufnahme der Versorgung entstehen, liegen bei 79 der 109 Energieversorger vor. Dabei gibt es Entgeltschwankungen zwischen 11,78 € und 104,72 €. Der Durchschnitt liegt bei 56,03 €. Fast die Hälfte dieser Energieversorger (34 Unternehmen) berechnen für den Sperr- und Entsperrvorgang die gleichen Entgelte (zzgl. MwSt/ USt bei der Entsperrung). Bei 19 Unternehmen ist die Entsperrung sogar günstiger als die Sperre. Allerdings sind bei 25 die Entsperrkosten höher bis deutlich höher als die Kosten der Sperre. Insgesamt 8 Energieversorger berechnen für die Entsperrung über 80 €.

5. Entgelte für einen Ratenplan

16 Energieversorger machen in ihren Preisblättern explizit Angaben zu Entgelten bei Ratenplänen. Die Schwankungsbreite liegt für die Vereinbarung einer Ratenzahlung zwischen 8,25 € und 25,00 €. Ein Energieversorger berechnet für einen Ratenplan zwischen ca. 10,00 € bis 15,00 €.

III. ZUSAMMENFASSUNG

Im direkten Vergleich der Rechercheergebnisse aus dem Jahr 2013 mit den Erkenntnissen aus dem Jahr 2017 ist aufgefallen, dass es in den letzten Jahren keine wesentlichen Veränderungen in der Entgeltpolitik der Versorgungsunternehmen im Zusammenhang mit u. a. Mahn- und Sperrkosten gegeben hat. Obwohl tendenziell geringere Mahnentgelte verlangt werden, nimmt der Großteil aller Unternehmen Mahnentgelte über 2,50 €, was aus Sicht der Verbraucherzentrale NRW unzulässig ist. Darüber hinaus sind die Sperrkosten bei 68 % der Energieversorger konstant geblieben, wenngleich sich der Median von 40,00 € auf 44,95 € erhöht hat. Besondere Schwierigkeiten bereiten nach wie vor die Ermittlung der Kosten im Zusammenhang mit dem Zahlungsverzug und wofür diese Kosten letztlich berechnet werden.

Kontakt

Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen e.V.

Projekt „NRW bekämpft Energiearmut“

Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf

stephanie.kosbab@verbraucherzentrale.nrw
claudia.romberg@verbraucherzentrale.nrw