

UNTERGESCHOBENE ENERGIEVERTRÄGE

Ein Rückblick: 2019 bis 2023

30. November 2024

Impressum

**Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände –
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.**

Team Marktbeobachtung Energie

MBEnergie@vzbv.de

Rudi-Dutschke-Straße 17
10969 Berlin

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister und im europäischen Transparenzregister registriert. Sie erreichen die entsprechenden Einträge [hier](#) und [hier](#).

INHALT

VERBRAUCHERRELEVANZ	3
I. HINTERGRUND	4
1. Einleitung	4
II. STUDIEN UND STELLUNGNAHMEN ZUM THEMA	4
1. Untersuchung Ungewollte Wechsel auf dem Strom- und Gasmarkt – Dezember 2018	4
2. Stellungnahme im Rahmen einer Konsultation der Bundesnetzagentur zum 24h-Anbieterwechsel – Mai 2023	5
3. Kommunikation der Bundesnetzagentur zu untergeschobenen Verträgen	6
4. Gesetzesänderungen Textformerfordernis	7
5. Befragungen zum Thema	7
5.1 Befragung im September/Oktober 2019	7
5.2 Befragung im Juli 2020	8
5.3 Befragung im Oktober 2022	8
5.4 Befragung im April/Mai 2023	9
6. Interner Kurzbericht: Die Energiepreiskrise in strukturschwachen Gebieten Januar 2023	9
7. Verbraucheraufruf 2023: Probleme beim telefonischen Energieanbieterwechsel	10
8. Auswertung Frühwarnnetzwerk	13
9. Auswertung Vorgangserfassung	15
III. SCHLUSSFOLGERUNGEN	16
IV. ABBILDUNGSVERZEICHNIS	17

VERBRAUCHERRELEVANZ

Die liberalisierten Strom- und Gasmärkte basieren nicht zuletzt auf funktionierenden Prozessen und dem daraus resultierenden Vertrauen der Verbraucher:innen in diesen Wirtschaftszweig. Gerade in Zeiten starker Verunsicherung und schwankender Energiepreise ist eine zuverlässige Energieversorgung daher essentiell. Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) beobachtet immer wieder Anbieter, die ungewollte Wechsel forcieren oder Verträge unterschieben. Dies gefährdet das Vertrauen und könnte aus Sicht des vzbv die Bereitschaft reduzieren, sich auf den Prozess eines Energieanbieterwechsels einzulassen. Das wiederum kann sich negativ auf die Dynamik in den entsprechenden Endkundenmärkten auswirken und zur Verunsicherung von Verbraucher:innen beitragen. Ein funktionierender Wettbewerb im Energiesektor benötigt jedoch den Wechselwillen der Verbraucher:innen.

I. HINTERGRUND

1. EINLEITUNG

Immer wieder berichten Verbraucher:innen in den Beratungsstellen der Verbraucherzentralen davon, dass ihnen am Telefon oder an der Haustür Verträge für Energielieferungen, also Strom- und Gasverträge, untergeschoben wurden. Nach vorliegenden Berichten¹ sind von diesem Vorgehen immer wieder auch besonders vulnerable Verbraucher:innen wie etwa ältere Personen und Verbraucher:innen mit geringen Deutschkenntnissen betroffen. Auch berichten diese im Zusammenhang mit untergeschobenen Verträgen von unerlaubten Werbeanrufen.

Kommt es durch einen untergeschobenen Energievertrag zu einem ungewollten Anbieterwechsel, ist das grundsätzlich problematisch – in den Zeiten der Energiepreiskrise mit stark gestiegenen Energiepreisen stellte das für betroffene Verbraucher:innen ein besonderes Problem dar. Der Verlust des alten Energieversorgungsvertrages könnte zu bedeutenden Mehrkosten geführt haben. Auch die psychologische Belastung aufgrund von Verunsicherung und Mehraufwand zeitgleich zu den Belastungen, die durch Systemkrisen wie die Corona-Pandemie, den russischen Angriffskrieg auf die Ukraine, Inflationsangst, Wirtschaftskrise und so weiter ausgelöst wurden, sind aus Verbrauchersicht nicht zu unterschätzen.

Dieser Bericht führt alle Erkenntnisse zu untergeschobenen Verträgen zusammen, die in den vergangenen Jahren in der Marktbeobachtung Energie des Verbraucherzentrale Bundesverbandes (vzbv) gewonnen und gesammelt wurden. Dabei werden verschiedene Quellen wie das Frühwarnnetzwerk und die Beschwerdestatistik der Verbraucherzentralen und des vzbv, repräsentative Umfragen, Stellungnahmen und andere Berichte ausgewertet. Das Ziel des Berichtes besteht darin, einen Gesamtüberblick über die andauernd aktuelle Problematik von untergeschobenen Verträgen zu verschaffen.

II. STUDIEN UND STELLUNGNAHMEN ZUM THEMA

1. UNTERSUCHUNG UNGEWOLLTE WECHSEL AUF DEM STROM- UND GASMARKT – DEZEMBER 2018

Bereits im Jahr 2018 hat das Vorgängerprojekt der Marktbeobachtung Energie eine ausführliche Untersuchung zu untergeschobenen Verträgen auf dem Strom- und Gasmarkt durchgeführt.² Der Bericht zur Untersuchung enthält neben typischen Fallbeschreibungen aus Verbraucherperspektive und einer Evaluierung des Vorgehens von Anbietern auch eine juristische Einordnung der Probleme rund um untergeschobene

¹ In der vorliegenden Untersuchung wurden Fälle aus dem Frühwarnnetzwerk (FWN) der Verbraucherzentralen und des vzbv ausgewertet. Beim FWN handelt es sich um ein qualitatives Erfassungs- und Analysesystem für auffällige Sachverhalte aus der Verbraucherberatung. Grundlage stellt eine ausführliche Sachverhaltsschilderung durch Beratungskräfte dar, die eine Kategorisierung sowie eine anschließende qualitative Analyse ermöglicht.

² Ungewollte Wechsel aus dem Strom- und Gasmarkt - Eine Untersuchung des Marktwächters Energie – Dezember 2018, <https://www.verbraucherzentrale.de/marktbeobachtung/ungewollte-wechsel-auf-dem-strom-und-gasmarkt-41610>, abgerufen am 29.08.2024.

Verträge. Auch denkbare politische Handlungsoptionen, wie Verbraucher:innen möglicherweise besser vor ungewolltem Anbieterwechsel zu schützen wären, sind Gegenstand des Berichts.

Die bereits seinerzeit im Bericht identifizierten typischen Problemlagen von Verbraucher:innen (siehe folgender Auszug) sind so oder in ähnlicher Form immer noch zu beobachten:

„[...] Die Betroffenen berichten, dass ein Wechsel des Strom- oder Gasanbieters eingeleitet wurde, obwohl sie diesem gar nicht zugestimmt haben. Möglich ist dies, da ein Anbieterwechsel bereits mit wenigen Informationen in die Wege geleitet werden kann, beispielsweise mit Namen, Adresse und der Nummer des Strom- oder Gaszählers. [...]

„[...] In den meisten Fällen handelt es sich um Stromverträge, die untergeschoben werden. Zudem war zu erkennen, dass die betroffenen Verbraucher:innen in der Regel am Telefon kontaktiert werden. [...]“³

Im Bericht wurden die von der Bundesnetzagentur (BNetzA) vorgegebenen Rahmenbedingungen für die technischen Datenaustauschsysteme der Anbieter als ein wesentlicher Faktor identifiziert, welcher das Vorgehen unseriöser Anbieter bei untergeschobenen Verträgen wesentlich erleichtert.⁴ Diese Rahmenbedingungen sind nach wie vor durch die BNetzA in den Regelungen „Geschäftsprozesse zur Kundenbelieferung mit Elektrizität (GPKE)“⁵ und „Geschäftsprozesse Lieferantenwechsel Gas (GeLi Gas)“⁶ kodifiziert. Die Schlussfolgerungen aus dem Bericht wurden zuletzt 2023 in aktuellen politischen Forderungen des vzbv aufgegriffen – vergleiche Kapitel II.2.

Im Rahmen der damaligen Untersuchung wurde auch eine bevölkerungsrepräsentative Befragung durchgeführt.⁷ In der Zeit vom 28. März bis 3. Mai 2018 wurden 1.009 Personen befragt, die ungewollt am Telefon oder an der Haustür zum Thema Energie kontaktiert worden waren. Nach dieser Umfrage wurden zum damaligen Stand fast drei von zehn Bürger:innen (28 Prozent) ab 18 Jahren schon einmal ungewollt zum Thema Energie angerufen oder zu Hause aufgesucht.

2. STELLUNGNAHME IM RAHMEN EINER KONSULTATION DER BUNDESNETZAGENTUR ZUM 24H-ANBIETERWECHSEL – MAI 2023

Im Frühjahr 2023 führte die BNetzA die Konsultation „BK5-22-024: Festlegungsverfahren für einen beschleunigten werktäglichen Lieferantenwechsel in 24 Stunden (LFW 24)“ durch. Die zur Konsultation gestellten Vorgaben sollten es sowohl Letztverbraucher:innen als auch Anlagenbetreibern im Rahmen der vertraglich vereinbarten Kündigungsfristen ermöglichen, innerhalb eines Werktags den Lieferanten zu wechseln.

³ Vergl. vzbv, Ungewollte Wechsel auf dem Gas- und Strommarkt, S. 5.

⁴ Vergl. vzbv, Ungewollte Wechsel auf dem Gas- und Strommarkt, S. 13ff.

⁵ Abrufbar unter https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Beschlusskammern/BK06/BK6_83_Zug_Mess/831_gpke/20200527_Anlage1_GPKE.pdf abgerufen am 29.08.2024.

⁶ Abrufbar unter https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Beschlusskammern/BK07/BK7_76_Messw/WiM/Mitteilung_Nr_1/WiM_Mitt_1_An15_GeLiGas_Anlage_konsolidiert.pdf abgerufen am 29.08.2024.

⁷ Vergl. vzbv, Ungewollte Wechsel auf dem Gas- und Strommarkt, S. 34ff.

Gleichzeitig bieten sie insbesondere Lieferanten und Netzbetreibern die Option, die damit in einem Zusammenhang stehenden Prozesse weiter zu automatisieren.⁸

Am 2. Mai 2023 hat der vzbv in diesem Konsultationsverfahren eine Stellungnahme abgegeben.⁹ Der vzbv begrüßte darin grundsätzlich die Einführung eines beschleunigten Prozesses zum Lieferantenwechsel bei Energielieferverträgen, wies allerdings darauf hin, dass sich hierdurch das immer schwerwiegender werdende Problem ungewollter Lieferantenwechsel aufgrund untergeschobener Verträge verschärfen könnte. Aus Sicht des vzbv ist es nach wie vor wichtig, Schutzmaßnahmen zu entwickeln, die bei ungewolltem Lieferantenwechsel einen Rückabwicklungsprozess des Lieferantenwechsels ermöglichen.

Am 21. März 2024 hat die BNetzA einen neuen Beschluss zur „Festlegung für einen beschleunigten werktäglichen Lieferantenwechsel in 24 Stunden (LFW24)“¹⁰ erlassen, in dem die Forderungen des vzbv keine Berücksichtigung fanden.

3. KOMMUNIKATION DER BUNDESNETZAGENTUR ZU UNTERGESCHOBENEN VERTRÄGEN

Die BNetzA führt in ihrer Funktion als Verbraucherschutzbehörde¹¹ auf ihrer Webseite Empfehlungen an Verbraucher:innen auf, denen ein Energievertrag untergeschoben wurde. Die BNetzA warnt in diesen unter anderem davor, Daten im Zusammenhang mit Energieverträgen an unbekannte Personen weiterzugeben.¹²

Am 13. Januar 2021 warnte die BNetzA per Pressemitteilung vor einem erhöhten Aufkommen von untergeschobenen Verträgen und unerlaubter Telefonwerbung:¹³

„Auch hinsichtlich der Art und Weise der Gesprächsführung musste die Bundesnetzagentur besonders schwere Verstöße feststellen. So kam es vermehrt dazu, dass Verbraucherinnen und Verbrauchern am Telefon oder im Nachgang ungewollt Verträge untergeschoben wurden. In anderen Fällen verschleierten die Anrufer systematisch die Identität ihrer Auftraggeber oder traten sogar als Behördenvertreter auf, um das Vertrauen der Angerufenen zu erschleichen. Wieder andere Anrufer schüchterten ihre Gesprächspartner mit aggressiven Beschimpfungen ein und überzogen diese mit dutzenden Anrufen.“

⁸ Mehr Informationen zum Verfahren unter Bundesnetzagentur, Eröffnung eines Festlegungsverfahrens für einen beschleunigten werktäglichen Lieferantenwechsel in 24 Stunden (LFW24) vom 14.02.2023, abrufbar unter https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Beschlusskammern/1_GZ/BK6-GZ/2022/BK6-22-024/BK6-22-024_Eroeffnung-Verfahren.html?nn=1101068, abgerufen am 11.09.2024.

⁹ Siehe vzbv, Verbraucher:innen vor untergeschobenen Verträgen schützen vom 09.05.2023, abrufbar unter <https://www.vzbv.de/publikationen/verbraucherinnen-vor-untergeschobenen-vertraegen-schuetzen>, abgerufen am 11.09.2024.

¹⁰ https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Beschlusskammern/BK06/BK6_83_Zug_Mess/8353_Lieferantenwechsel/BK6_Lieferantenwechsel24h_node.html, abgerufen am 29.08.2024.

¹¹ Siehe Bundesnetzagentur, Über uns, <https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Allgemeines/DieBundesnetzagentur/ueberuns/start.html>, abgerufen am 29.08.2024.

¹² Siehe Bundesnetzagentur, Was kann ich tun, wenn mir ein Energieliefervertrag untergeschoben wurde, den ich gar nicht wollte?, abrufbar unter <https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Vportal/Energie/KuendigungLieferantenwechsel/Kuendigung/Widerruf-table.html#FAQ697556>, abgerufen am 29.08.2024.

¹³ Siehe Bundesnetzagentur, Hohes Beschwerdeaufkommen zu unerlaubter Telefonwerbung vom 13.01.2021, abrufbar unter https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Pressemitteilungen/DE/2021/20210113_UnerlaubteTelefonwerbung.html, abgerufen am 29.08.2024.

Ebenfalls wurde in der Pressemeldung berichtet, dass die BNetzA 2020 einen Eingang von 63.273 schriftlichen Beschwerden zu diesem Sachverhalt verzeichnete, dabei neben Beschwerden zu Werbeanrufen zu Versicherungs- und Finanzprodukten besonders häufig zu Energieversorgungsprodukten.

4. GESETZESÄNDERUNGEN TEXTFORMERFORDERNIS

Im Juni 2021 wurde durch Bundesregierung und Bundestag eine Novellierung des Energiewirtschaftsgesetzes (EnWG) beschlossen. Die Vorschriften sind am 27. Juli 2021 in Kraft getreten. Der im Zuge dieser Novellierung neugeschaffene § 41b Abs. 1 Satz 1 EnWG regelt, dass Sonderverträge mit Haushaltskund:innen und deren Kündigung durch den Energielieferanten einem Textformerfordernis unterliegen.¹⁴ Die Textform ist in § 126b Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) geregelt. Demnach muss die Vertragserklärung, in der die Person des Erklärenden genannt ist, lesbar sein und auf einem dauerhaften Datenträger übermittelt werden. Die Textform stellt das einfachste gesetzlich geregelte Formerfordernis dar und kann ansonsten auch durch die Schriftform oder die elektronische Form erfüllt werden. Die Nichteinhaltung der gesetzlich vorgeschriebenen Form hat nach § 125 S. 1 BGB die Nichtigkeit des Vertrages zur Folge.¹⁵ Das neue eingeführte Formerfordernis bei Abschluss von Sonderverträgen sollte die Transparenz des Vertragsschlusses stärken und untergeschobenen Verträgen entgegenwirken.¹⁶ § 41b Abs. 1 S.1 EnWG mit der Anordnung der Textform bei Kündigung von Sonderverträgen stellt eine Spezialnorm zu § 312h BGB dar, welcher die Textform der Kündigung und der Vollmacht zur Kündigung bei Dauerschuldverhältnissen regelt.

5. BEFRAGUNGEN ZUM THEMA

Im Rahmen von Untersuchungen gibt der vzbv immer wieder repräsentative Bevölkerungsbefragungen in Auftrag. Abgefragt wurden dabei in der Vergangenheit auch die Themen Wechselbereitschaft von Verbraucher:innen bezogen auf Energieanbieter, ungewollter Anbieterwechsel im Strom- und Gasmarkt und Probleme mit untergeschobenen Verträgen. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse werden nachfolgend zusammengefasst.

5.1 Befragung im September/Oktober 2019

- Bevölkerungrepräsentative Telefonbefragung von forsa im Auftrag des vzbv
- Basis: 1.002 bundesweit befragte deutschsprachige Personen ab 18 Jahren
- Erhebungszeitraum: 18. September bis 4. Oktober 2019
- Statistische Fehlertoleranz: ± 3 Prozentpunkte in der Gesamtstichprobe

¹⁴ EnWG § 41b Abs. 1 Satz 1: „Energielieferverträge mit Haushaltskunden außerhalb der Grundversorgung und deren Kündigung durch den Energielieferanten bedürfen der Textform.“

¹⁵ BGB, § 126b: „Ist durch Gesetz Textform vorgeschrieben, so muss eine lesbare Erklärung, in der die Person des Erklärenden genannt ist, auf einem dauerhaften Datenträger abgegeben werden. Ein dauerhafter Datenträger ist jedes Medium, das 1. es dem Empfänger ermöglicht, eine auf dem Datenträger befindliche, an ihn persönlich gerichtete Erklärung so aufzubewahren oder zu speichern, dass sie ihm während eines für ihren Zweck angemessenen Zeitraums zugänglich ist, und 2. geeignet ist, die Erklärung unverändert wiederzugeben.“

¹⁶ Deutscher Bundestag, Drucksache 19/27453, S.127, abrufbar unter <https://dip.bundestag.de/drucksache/entwurf-eines-gesetzes-zur-umsetzung-unionsrechtlicher-vorgaben-und-zur-regelung/252542>, zuletzt abgerufen am 29.08.2024.

- Veröffentlichung: 17. März 2020 – Energieverträge zwischen Tür und Angel nicht erwünscht¹⁷
- Auszug aus den Ergebnissen:
 - 83 Prozent der befragten Verbraucher:innen hielten eine persönliche Kontaktaufnahme von Strom- beziehungsweise Gasanbieter an der Haustür, um über Produkte zu informieren oder Angebote zu unterbreiten, für eher oder gar nicht vertrauenswürdig.
 - 86 Prozent der befragten Verbraucher:innen hielten eine telefonische Kontaktaufnahme von Strom- bzw. Gasanbietern, um über Produkte zu informieren oder Angebote zu unterbreiten, für eher oder gar nicht vertrauenswürdig.
 - 83 Prozent der befragten Verbraucher:innen hielten den Vertrieb von Strom- bzw. Gasprodukten an der Haustür ohne vorherige Ankündigung für eher oder überhaupt nicht gut.
 - 14 Prozent der befragten Verbraucher:innen wurden bereits einmal, 12 Prozent wurden bereits mehrfach ohne Zustimmung von Strom- bzw. Gasanbietern an ihrer Haus- oder Wohnungstür kontaktiert. 31 Prozent der unangekündigt Besuchten hielten das in diesem Zusammenhang an sie unterbreitete Angebot für gar nicht vertrauenswürdig.

5.2 Befragung im Juli 2020

- Haushaltsrepräsentative Telefonbefragung von forsa im Auftrag des vzbv
- Basis: 1.000 bundesweit befragte deutschsprachige Energie(mit)entscheider:innen in Privathaushalten ab 18 Jahre
- Erhebungszeitraum: 24. September bis 9. Oktober 2020
- Statistische Fehlertoleranz: ± 3 Prozentpunkte in der Gesamtstichprobe
- Veröffentlichung: 16. November 2020 – Handy, Strom oder Zeitung: Jeder Fünfte hat ungewollte Verträge¹⁸
- Auszug aus den Ergebnissen:
 - Fast jeder fünfte Haushalt (19 Prozent) hatte in den vergangenen 24 Monaten mindestens einen Vertrag abgeschlossen, den er in der Form nicht abschließen wollte.
 - Am häufigsten wurden diese ungewollten Verträge online (43 Prozent) oder am Telefon (38 Prozent) abgeschlossen. Vertragsabschlüsse an der Haustür kamen bei gut jedem zehnten Haushalt (12 Prozent) mit ungewollten Abschlüssen vor.

5.3 Befragung im Oktober 2022

- Haushaltsrepräsentative Telefonbefragung von forsa im Auftrag des vzbv
- Basis: 1.000 bundesweit befragte deutschsprachige Energie(mit)entscheider:innen in Privathaushalten ab 18 Jahre
- Erhebungszeitraum: 5. bis 21. Oktober 2022

¹⁷ Abrufbar unter <https://www.vzbv.de/meldungen/energievertraege-zwischen-tuer-und-angel-nicht-erwuentscht>, abgerufen am 11.09.2024

¹⁸ Abrufbar unter <https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/handy-strom-oder-zeitung-jeder-fuenfte-hat-ungewollte-vertraege>, abgerufen am 29.08.2024

- ❖ Statistische Fehlertoleranz: ± 3 Prozentpunkte in der GesamtstichprobeAuszug aus den Ergebnissen:
 - 24 Prozent der Haushalte gaben an, in den vergangenen 12 Monaten mindestens einmal ungewollt wegen eines Strom- oder Gasanbieterwechsels kontaktiert worden zu sein. 21 Prozent der davon Betroffenen berichteten von der Aufforderung einer Bestätigung in Textform – etwa durch eine E-Mail oder durch eine SMS – sieben Prozent berichteten von einer Behauptung des Anbieters, einen Vertrag ohne bewusste Zustimmung der jeweiligen Verbraucher:in während des Gesprächs abgeschlossen zu haben.

5.4 Befragung im April/Mai 2023

- ❖ Haushaltsrepräsentative Telefonbefragung von forsa im Auftrag des vzbv
- ❖ Basis: 1.001 bundesweit befragte Personen, Energie(mit)entscheider in Privathaushalten ab 18 Jahre
- ❖ Erhebungszeitraum: 17. April bis 5. Mai 2023
- ❖ Statistische Fehlertoleranz: ± 3 Prozentpunkte in der Gesamtstichprobe
- ❖ Auszug aus den Ergebnissen:
 - 51 Prozent der befragten Haushalte, die mit Gas heizen oder kochen, fühlten sich zum Zeitpunkt der Befragung stark oder sehr stark von den Preissteigerungen bei Gas und 44 Prozent der Haushalte von den seit Herbst 2021 gestiegenen Strompreisen in der Energiepreiskrise belastet.
 - 57 Prozent der Haushalte berichteten, dass ihr Anbieter den Strompreis seit Januar 2023 erhöht hatte. 42 Prozent der Haushalte mit Gasbezug berichteten, dass ihr Anbieter den Gaspreis seit Januar 2023 erhöht hatte.
 - Sieben Prozent der Haushalte hatten seit Januar 2023 den Stromanbieter gewechselt, zwei Prozent hatten den Wechsel bereits beauftragt und acht Prozent planten einen Wechsel. Unter den Gaskunden-Haushalten hatten zum Befragungszeitpunkt vier Prozent seit Januar 2023 den Gasanbieter gewechselt, sechs Prozent planten einen Wechsel.
 - 15 Prozent der Haushalte, die keinen Stromanbieterwechsel durchgeführt, beauftragt oder geplant hatten, begründeten dies mit der Sicherheit und Zuverlässigkeit ihres aktuellen Anbieters. Bei sechs Prozent der befragten Haushalte mit Gasbezug, die keinen Gasanbieterwechsel durchgeführt oder geplant hatten, war dies ebenfalls der Fall.

6. INTERNER KURZBERICHT: DIE ENERGIEPREISKRISE IN STRUKTURSCHWACHEN GEBIETEN JANUAR 2023

Das Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ (VsiQ) des vzbv und der Verbraucherzentralen bat seit September 2017 regelmäßige Informations- und Unterstützungsangebote in Quartieren strukturschwacher Stadtteile an.¹⁹

¹⁹ Mehr Informationen zum Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ finden sich unter <https://www.vzbv.de/ueber-uns/projekte/verbraucher-staerken-im-quartier> und <https://www.verbraucherzentrale.de/quartiersprojekt>, abgerufen am 11.09.2024.

Das Projekt VsiQ führte bundesweit vom 7. bis 13. November 2022 in zehn aktiven Projektquartieren eine Aktionswoche zur Energiepreiskrise durch. Um gefährdete Verbraucher:innen während der Energiepreiskrise zu den Themen „Energie sparen“ und „steigende Energiekosten“ zu erreichen, wurden durch die Projektmitarbeiter:innen vor Ort verschiedene Aufklärungsmaßnahmen durchgeführt und Informationsangebote bereitgehalten.

Nach Abschluss der Aktionswoche schilderten die beteiligten Mitarbeiter:innen aus den zehn teilnehmenden Quartieren²⁰ des Projektes dem vzbv per Videokonferenz die durchgeführten Maßnahmen und berichteten im freien Vortrag von ihren Erlebnissen und Eindrücken in der Begegnung mit den Bewohner:innen während der Aktionswoche. Die zusammengefassten Schilderungen lauten wie folgt: Die vor Ort aktiv erreichten Quartiersbewohner:innen würden nach Eindruck der befragten Projektmitarbeiter:innen die Entwicklungen rund um die Energiepreiskrise bewusst wahrnehmen und seien entsprechend verunsichert und/oder frustriert. Zum Zeitpunkt der Aktionswoche seien aber in neun von zehn Quartieren die zu erwartenden Preissteigerungen und die entsprechenden Konsequenzen in Form von sozialen Härten noch nicht in vollem Umfang spürbar bei den betroffenen Verbraucher:innen angekommen.

Die Quartiere seien laut Rückmeldung der teilnehmenden Quartiersmitarbeiter:innen unterschiedlich stark von der Problematik untergeschobener Verträge von Strom- beziehungsweise Gasanbietern betroffen. Von einer starken Betroffenheit von Verbraucher:innen diesbezüglich berichteten sechs von zehn Quartieren, (fast) gar nicht betroffen seien hingegen Bewohner:innen in vier von zehn Quartieren.

7. VERBRAUCHERAUFRUF 2023: PROBLEME BEIM TELEFONISCHEN ENERGIEANBIETERWECHSEL

Der vzbv hat zwischen dem 27. März 2023 und 16. Januar 2024 in Form eines Verbraucheraufrufs auf der Webseite der Verbraucherzentralen betroffene Verbraucher:innen dazu aufgefordert, ihre Erfahrungen bei Werbeanrufen zum Anbieterwechsel sowie auftretende Probleme beim telefonischen Wechsel ihres Strom- oder Gasbieters über ein Online-Formular zu melden und dabei den betreffenden Sachverhalt ausführlich zu schildern.

Für diese Untersuchung wurden die eingegangenen Meldungen gesichtet und inhaltlich ausgewertet, um verschiedene Problemcluster zu identifizieren. Die identifizierten Probleme werden nachfolgend kurz beschrieben und anhand von exemplarischen Zitaten aus den Fallschilderungen aus dem Verbraucheraufruf erläutert. Die ausgewählten Fälle sind nur exemplarisch für weitere den Verbraucherzentralen und dem vzbv vorliegende Beschwerden zu verstehen (vergleiche Kapitel II.8.2), sodass auf eine namentliche Benennung der in dieser Untersuchung betrachteten Unternehmen verzichtet wurde.

Im Laufe des Aufrufes wurden 114 Fälle zu 21 verschiedenen Anbietern von Verbraucher:innen gemeldet. In 84 Prozent der geschilderten Fälle kannten die angerufenen Verbraucher:innen den Anbieter nicht vor dem Werbeanruf. In über der Hälfte der geschilderten Fälle (53 Prozent) bekamen die angerufenen Verbraucher:innen während des Gesprächs einen neuen Versorgungsvertrag angeboten.

²⁰ Zum Zeitpunkt der Untersuchung waren folgende Quartiere im Projekt aktiv: Berlin – Moabit Ost, Bremen – Schweizer Viertel, Cottbus – Sandow, Darmstadt Pallaswiesen-/Mornewegviertel, Gera – Bieblach, Kieler Ostufer, Mannheim – Neckarstadt-West, München – Neuaubing-Westkreuz, Rostock – Groß Klein und Wilhelmshaven – Tonndeich.

7.1 Immer wieder besonders verletzte Verbraucher:innen betroffen

Den Fallschilderungen ist zu entnehmen, dass immer wieder besonders verletzte Verbrauchergruppen von Problemen bei ungewollten Werbeanrufen, bei denen es zu ungewollten Energieanbieterwechseln kommen kann, betroffen waren. Zu diesen Gruppen gehören unter anderem Senior:innen, Jugendliche, Migrant:innen mit geringen Deutschkenntnissen oder Menschen mit geringen Einkommen.²¹ Diesen Verbraucher:innen fällt es besonders schwer, auf einen überraschenden Anruf zu reagieren und sich gegen einen untergeschobenen Energievertrag zu wehren.

„Mein Vater (über 80 Jahre alt) [wurde] komplett überrollt.“

„Wahrscheinlich wurde unserer 90-jährigen und dementen alleinlebenden Mutter per Telefon ein Stromanbieter-Wechsel untergeschoben.“

„Das Telefonat hat mit meiner 14-jährigen Tochter stattgefunden, weil ich keine Sprachkenntnis habe.“

7.2 Verbraucher:innen werden überrumpelt

Aus den Fallschilderungen ist ersichtlich, dass immer wieder Anrufer:innen die Verbraucher:innen bedrängten, möglichst schnell einen neuen Vertrag abzuschließen. Die Verbraucher:innen berichten von einer unangenehmen Gesprächssituation, in der ihre Überraschung durch den unerwarteten Anruf ausgenutzt und Druck zum Abschluss eines Vertrages auf sie ausgeübt wurde.

„Ein Herr der mir einen Wechsel des Stromanbieters empfohlen hat und sofort konkrete Angaben zum neuen Anbieter gemacht hat, mich regelrecht gedrängt hat, sofort zuzustimmen, ich war verunsichert und wollte das Telefonat schnell hinter mich bringen.“

„Er redete sehr schnell und fordernd. Ich habe einige Zeit gebraucht, um zu verstehen mit wem ich eigentlich rede.“

„Sehr penetrant. Als ich die SMS nicht einfach bestätigen wollte hat der Chef mich weiter penetriert. [...] Mir wurde gedroht, wie teuer das wird, wenn ich nicht wechsele.“

„...fühlte mich überrumpelt und unter Druck gesetzt!“

„Nachdem ich mich weigerte die Mail sofort zu bestätigen, wurde der Anbieter frech und versuchte mich unter Druck zu setzen“

7.3 Persönliche Daten und/oder Vertragsdaten waren der Anrufer:in schon bekannt

Verbraucher:innen berichteten in den Meldungen davon, dass den Anrufer:innen wesentliche Daten aus ihren Energieverträgen, wie etwa die Nummern der betreffenden Energiezähler, bereits bekannt waren. Auch kannten die Anrufer:innen persönliche Daten wie den vollständigen Namen oder die Kontonummer der angerufenen Verbraucher:innen. Die Anrufer:innen nutzten diese Informationen immer wieder als Einstieg in das Gespräch und dafür, einen seriösen Eindruck zu vermitteln und eventuelle Bedenken auf Seiten der Verbraucher:innen zu zerstreuen.

²¹ Vergleiche Bala, Christian und Müller, Klaus: Der verletzte Verbraucher, S. 9, in Beiträge zur Verbraucherforschung Band 2, Die sozialpolitische Dimension der Verbraucherpolitik, Bala, Christian und Müller, Klaus (Hrsg.), 2014, abrufbar unter <https://www.verbraucherforschung.nrw/beitraege-zur-verbraucherforschung/band-2-der-verletzte-verbraucher-11614>, zuletzt abgerufen am 29.08.2024

„Der Mann am Telefon hatte meine Nummer und Anschrift schon und meinte, er [wäre] ein Vertreter von meinem aktuellen Stromanbieter und [ich habe ihm geglaubt], weil er meine Nummer, Anschrift, Email und Geburtsdatum hatte.“

„Unsere Zählernummer und die Kontonummer standen auf dem neuen Vertrag der Firma [Anbieter], wurden aber von uns nicht angegeben.“

„Besonders wundert uns auch, dass die Firma [Anbieter] sogar die Zählernummer bekannt ist obwohl unsere demente Mutter diese nicht kennt und auch am Telefon diese nicht mitteilen könnte.“

„Es wurde meine Zählernummer abgefragt und der Dame lagen meine Adressdaten, Geburtsdatum, sowie Mail-Adresse vor.“

„Die Anruferin hatte alle meine Daten, inklusive Zählernummer und Kontonummer.“

7.4 Widerruf scheitert: Keine Bestätigung / Keine Reaktion

Betroffene Verbraucher:innen schildern in den gemeldeten Fällen, wie sie versucht haben, einen untergeschobenen Energievertrag innerhalb der gesetzlich garantierten Frist zu widerrufen und damit aus Sicht der Verbraucher:innen scheiterten. Anbieter bestätigten den Widerruf nicht oder stark verspätet und waren nicht oder nur schwer über übliche Kommunikationswege wie Post, E-Mail oder Telefon zu erreichen.

„Der untergeschobene Vertrag wurde innerhalb der gesetzlichen Frist von 14 Tagen widerrufen, ohne von [Anbieter] eine Bestätigung erhalten zu haben.“

„Den Widerruf habe ich vorletzten Samstag verschickt und habe bis heute keine Kündigungsbestätigung vom betreffenden Anbieter.“

„Keinerlei Reaktion zum Widerruf, auf Emails oder gar Anrufversuche. Irgendwann nach Drohung mit Klage trudelte nach Wochen die Widerrufsbestätigung ein.“

7.5 Verbraucherunfreundliche Umsetzung des Textformerfordernisses

Nach Meldungen von Verbraucher:innen haben Anbieter das Textformerfordernis (vergl. Kapitel II.4) auf eine Art umgesetzt, die die vom Gesetzgeber intendierte Schutzwirkung unterläuft. Verbraucher:innen erhielten während des laufenden Telefonats die Aufforderung, auf eine ihnen gerade zugesandte E-Mail oder SMS mit der Vertragsbestätigung zu antworten. Dabei wurden sie nach eigener Aussage zu einer sofortigen Antwort ohne Prüf- oder Bedenkzeit gedrängt.

„Habe eine E-Mail bekommen während des Telefonats und musste eine Vollmacht abschicken.“

„Leider hat er auf eine SMS mit Hilfe des Anrufers mit Ja geantwortet. Somit kam ein Stromvertrag zustande.“

„Hat die Kosten per Mail geschickt, aber eine klein gedruckte Seite ordentlich zu studieren und zu vergleichen sprengt den Rahmen eines Telefongesprächs.“

„Nachdem ich mich weigerte, die Mail sofort zu bestätigen, wurde der Anbieter frech und versuchte mich unter Druck zu setzen.“

8. AUSWERTUNG FRÜHWARNNETZWERK

8.1 Methodisches Vorgehen

Für diesen Bericht wurden Fälle aus dem Frühwarnnetzwerk (FWN) der Verbraucherzentralen und des vzbv ausgewertet. Dabei handelt es sich um ein qualitatives Erfassungs- und Analysesystem für auffällige Sachverhalte aus der Verbraucherberatung. Grundlage stellt eine ausführliche Sachverhaltsschilderung durch Beratungskräfte dar, die eine Kategorisierung sowie eine anschließende qualitative Analyse ermöglicht.

Es wurden 1.638 in das FWN gemeldete Verbraucherbeschwerden ausgewählt und analysiert, die im Zeitraum vom 1. Januar 2020 bis 31. Dezember 2023 in den Verbraucherzentralen erfasst und in das Frühwarnnetzwerk gemeldet wurden.²²

8.2 Inhaltliche Auswertung

Die geschilderten Sachverhaltsdarstellungen sind vergleichbar mit den aus dem Verbraucheraufruf stammenden Problembeschreibungen. Die Schilderungen reichen von der Ausnutzung einer Überrumpelungssituation, Angaben zu Preisen und Abschlägen, die von denen in der Vertragsbestätigung abweichen, über die Nichteinhaltung der Textform bis zu Problemen beim Widerruf. Auch die Betroffenheit besonders schutzbedürftiger Verbrauchergruppen lässt sich anhand der Fallschilderungen nachvollziehen.

Die folgenden Beispiele sollen einige der Probleme veranschaulichen.

„Verbraucher erhält vom Grundversorger eine Kündigung. Auf Nachfrage beim Netzbetreiber bekommt er die Auskunft, wer der neue Versorger sei. Auf die telefonische Nachfrage beim neuen Anbieter wurde dem Verbraucher erklärt, dass am 30.07.23 bei einem Vertreterbesuch ein Vertrag gezeichnet wurde. VB war an diesem Tag gar nicht zu Hause und hat daher Unterlagen angefordert. Auf den zugesandten Unterlagen stimmte lediglich die Adresse und die Zählernummer (Stromzähler sind frei zugänglich). Weitere Angaben, wie Geburtsdatum, Telefonnummer und E-Mail-Adresse waren falsch und die Unterschrift wurde auch gefälscht - gleicht nicht annähernd der eigenen Unterschrift.“

Diese Fallschilderung deutet nach Einschätzung des vzbv darauf hin, dass hier die Vertragserklärung des Verbrauchers gefälscht wurde. Dem vzbv und den Verbraucherzentralen werden immer wieder Fälle gemeldet, bei denen es sowohl bei telefonischen als auch bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen zu solchen Situationen kommt. In einigen Fällen wird dann die Kündigung seitens des alten Versorgers vollzogen und es kommt zu einem ungewollten Vertragswechsel.

Selbst wenn Verbraucher:innen reagieren, indem sie den Vertragsschluss bestreiten und hilfsweise widerrufen, bleiben mitunter die Kündigungen ihrer alten Verträge bestehen. Das hat zur Folge, dass diese Verbraucher:innen in die Grundversorgung fallen und einen neuen Energieversorgungsvertrag abschließen müssen. In der Energiepreiskrise war dies teilweise mit zusätzlichen finanziellen Belastungen verbunden, weil das Preisniveau für Neuverträge in diesem Zeitraum deutlich höher war.

²² Die Auswahl der Beispielfälle erfolgte nach inhaltlichen Überlegungen der Expert:innen mit dem primären Ziel, ein möglichst breites Spektrum von Auffälligkeiten des Energiemarktes im Zusammenhang mit untergeschobenen Verträgen abzubilden. Um eine Identifikation von einzelnen Verbraucher:innen anhand konkreter Preise oder Tarifbezeichnungen zu verhindern, wurden die gemeldeten Beträge im Einzelfall gerundet oder entfernt. Die Auswahl stellt kein belastbares quantitatives Kriterium für die absolute und prozentuale Höhe des Vorkommens der Probleme unter allen Verbraucherbeschwerden zu diesem Themenbereich dar.

„Verbraucher erhielt Anfang Dezember 2022 einen Anruf von einer unbekanntem Person. Diese stellte dem Verbraucher Fragen zu seinem aktuellen Strom- und Gasvertrag - speziell zu den Abschlägen. Der Anrufer erklärte ihm, es könne für Gas und Strom viel weniger zahlen. Nachdem der Verbraucher das Angebot vermittelt wurde, stimmte er zu. Ende Dezember (nach Weihnachten) erhielt der Verbraucher dann die Vertragsbestätigung, jedoch datiert auf den 22.12. Als er sich die Vertragskonditionen genauer anschaute, erkannte er, dass er mehr als das 3-fache für Gas und mehr als das doppelte für Strom zahlen muss. Er widerrief den Vertrag innerhalb der Widerrufsfrist. Doch der neue Anbieter erkannte dies nicht an, mit der Begründung, dass der Vertrag ab dem 22. Dezember gilt. Verbraucher wird auf den Widerruf reagieren und widersprechen, da er erst um dem 28. Dezember das Schreiben erhalten hatte. Zudem widersprach er den Abschlagspreisen.“

Auch diese Fallschilderung enthält einige immer wieder auftretende Probleme bei untergeschobenen Verträgen. In den gemeldeten Sachverhalten wird darüber berichtet, dass die Verbraucher:innen bei den Gesprächen Probleme haben, die Preise für die Energieversorgung im Neuvertrag einzuordnen. Denn mitunter geht es im Verkaufsgespräch nur um den Abschlag und dessen Höhe. Welcher Verbrauch zugrunde gelegt wird, bleibt nicht selten unklar, sodass Verbraucher:innen die Höhe des angebotenen Preises pro Verbrauchseinheit (Euro pro Kilowattstunde) nur schwer nachvollziehen können. Allerdings liegen dem vzbv auch Fälle vor, in denen von den Anrufer:innen falsche Preise genannt wurden und Verbraucher:innen die Abweichung erst in der Vertragsbestätigung feststellen konnten.

Wie im oben geschilderten Fall berichten Verbraucher:innen auch davon, dass der Zeitpunkt des Einganges von Vertragsbestätigung und Widerrufsbelehrung sowie das Datum des Schreibens selbst weit auseinanderfallen. Das kann dazu führen, dass die Anbieter die Widerrufe der Verbraucher:innen nicht anerkennen und auf die abgelaufene Widerrufsfrist verweisen. Für den Beginn der Widerrufsfrist ist jedoch der Zugang der Widerrufsbelehrung bei den Verbraucher:innen ausschlaggebend.

„Verbraucher bekommt Anruf von Anbieter und es werden ihm Strom- und Gasverträge angeboten. Am 05.12.22 werden Verträge bestätigt und Anbieter verweist auf in Textform erhaltenen Vertragsinformationen am 30.11.22. Verbraucher hat weder E-Mail noch SMS über Vertragsinformationen erhalten. Verträge werden jeweils mit 24 Monaten Laufzeit abgeschlossen.“

„Verbraucher erhielt im Juli Anruf von einem Energieversorger, dieser hat sich zunächst als sein Strom und Gasanbieter ausgegeben und ihm erzählt, dass sie ihm einen neuen günstigeren Tarif anbieten können. Der Verbraucher hat im Gespräch nichts schriftlich erhalten. Nach dem Gespräch wurde ihm ein Vertrag zugeschickt, dem hat er schriftlich nicht zugestimmt. Dennoch hat der neue Anbieter den Gasanbieter gewechselt und bucht ohne Lastschriftmandat ab. Der Wechsel zum Stromanbieter konnte zum Glück noch rechtzeitig gestoppt werden.“

Weiterhin wird in den Fallbeschreibungen davon berichtet, dass die vorgeschriebene Textform nicht eingehalten wurde (vergleiche Kapitel II.4). Dies hat zwar zur Folge, dass kein wirksamer Vertragsschluss vorliegt, der Wechsel des Gasvertrages wurde jedoch trotzdem eingeleitet. Der Wechsel des Stromanbieters konnte jedoch verhindert werden. Der betroffene Verbraucher könnte zwar gerichtlich gegen den Vertragsschluss bei Gas vorgehen, doch stellt dieser Schritt nach Erfahrung der vzbv-Expert:innen eine große Hürde für die Betroffenen dar.

„Die Verbraucherin erhielt am 7.10. einen Werbeanruf. Es wurde behauptet, dass nur die Daten zu ihrem Stromvertrag abgeglichen werden müssen. Deshalb hat sie alles genannt. Sie hat eine SMS erhalten mit den Vertragsdaten und der Vollmacht zur Kündigung ihres alten Anbieters. Diese hat sie nicht bestätigt und nicht mehr reagiert.“

Wiederholt wird in den gemeldeten Sachverhalten beschrieben, dass bei den Anrufen die Vertragsdaten, wie Name und Zählernummer, mittels falscher Behauptungen den Verbraucher:innen entlockt werden. Mit diesen Daten lassen sich unbeauftragte Vertragswechsel einleiten.

9. AUSWERTUNG VORGANGSERFASSUNG

Für diesen Bericht wurde die Vorgangserfassung²³ von Januar 2022 bis Juni 2024 monatsweise ausgewertet. Dabei wurden die Beschwerdezahlen zu telefonisch untergeschobenen Strom- und Gasverträgen betrachtet, da dieser Vertriebsweg von Verbraucher:innen als die häufigste Art der Kontaktaufnahme im betrachteten Sachzusammenhang benannt wurde.²⁴

Insgesamt wurden in diesem Zeitraum über 8.000 Beschwerden zu telefonisch untergeschobenen Strom- und Gasverträgen bei den Verbraucherzentralen erfasst, davon über 1.100 zu Gasverträgen.

In 2022 wurden über 3.500 Beschwerden zu telefonisch untergeschobenen Verträgen erfasst, in 2023 fast 3.500 Beschwerden. In den ersten sechs Monaten 2024 wurden über 1.000 Beschwerden erfasst. Die Beschwerdezahlen sind im 1. Halbjahr also nicht mehr ganz so hoch wie in den beiden Vorjahren, bewegen sich aber weiterhin auf recht hohem Niveau.

Bei der Betrachtung des monatlichen Zeitverlaufs fällt ein Anstieg der Beschwerdezahlen für Stromverträge ab November 2022 bis zum Höhepunkt Januar 2023 auf, gefolgt von einem Rückgang der Zahlen bis zum Juli 2023 und einer anschließenden Stabilisierung der Beschwerdezahlen. Bei Gasverträgen lässt sich eine ähnliche Entwicklung auf insgesamt niedrigerem Niveau mit einem nicht so starken Anstieg im gleichen Zeitraum feststellen.

²³ Die Auswertungen der Beschwerdestatistik basieren auf der Vorgangserfassung aller 16 Verbraucherzentralen in den insgesamt rund 200 Beratungsstellen in Deutschland. Die Vorgangserfassung stellt die statistische Erfassung der Verbraucherkontakte im Beratungsalltag dar, aller Verbraucheranliegen dar, die an die Verbraucherzentralen herangetragen werden. Direkte Rückschlüsse auf die Häufigkeit des Vorkommens bestimmter Verbraucherprobleme in der Gesamtbevölkerung sind daraus jedoch nicht ableitbar. Aufgrund einer Anpassung des Erfassungsprozesses zum Jahreswechsel 2022/23 sind die Beschwerdezahlen der VZ Baden-Württemberg (BW) nicht mit denen vor diesem Zeitpunkt vergleichbar. Deshalb ist BW bei dieser Datenauswertung nicht berücksichtigt.

²⁴ Vergl. Kapitel II, 5 und die Ergebnisse der dort ausgewerteten Befragungen.

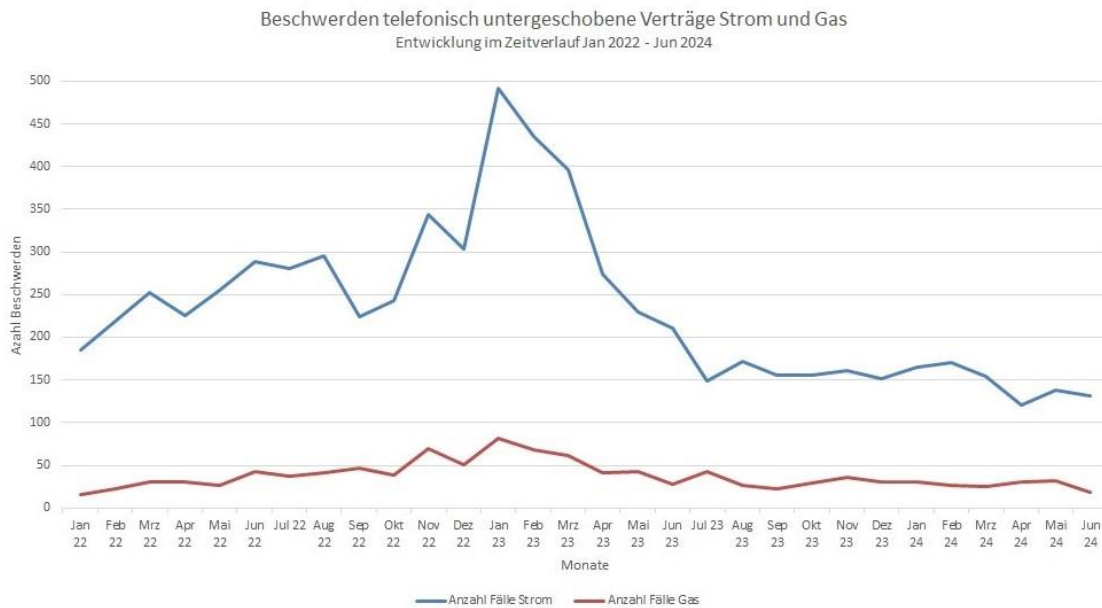


Abbildung 1: Beschwerdezahlen telefonisch untergeschobene Verträge Strom und Gas

Während der Energiepreiskrise – und damit in einer von großer Unsicherheit und hoher finanzieller Belastung geprägten Zeit – wurden im Winter 2022/2023 bei den Verbraucherzentralen besonders viele Beschwerden zu telefonisch untergeschobenen Verträgen erfasst.

Ein möglicher Grund könnte aus Sicht des vzbv darin bestehen, dass Verbraucher:innen wegen der gesamtpolitischen Lage sowie den unklaren Verhältnissen auf dem Energiemarkt sehr stark verunsichert waren und damit eine geringe Bereitschaft zum Wechsel ihres Strom- und Gasversorgers bestand. Das wiederum könnte einen entsprechend erhöhten Vertriebsdruck bei einigen Anbietern ausgelöst haben. Außerdem erhielt laut repräsentativer forsa-Befragung die Mehrheit der Haushalte zwischen Januar und Mai 2023 eine Strompreiserhöhung, was bei den betroffenen Verbraucher:innen zu Missfallen geführt haben wird und von unseriösen Anbietern bei Vertriebsgesprächen gegebenenfalls genutzt wurde, um neue Verträge unterzuschieben.²⁵

III. SCHLUSSFOLGERUNGEN

Die Energiepreiskrise mit der sich schnell wechselnden Nachrichtenlage und einer Vielzahl von eilig erlassenen neuen gesetzlichen Vorschriften haben eine Verunsicherung in den Energiemärkten für alle Beteiligten, aber vor allem für Endverbraucher:innen hervorgerufen. Nach Einschätzung des vzbv könnten diese Umstände von unseriösen Anbietern als Anlass für ein Telefongespräch und den Versuch, einen ungewollten Anbieterwechsel herbeizuführen, genutzt worden sein.

An den Beschwerdezahlen der Vorgangserfassung zeigt sich ein deutlicher Anstieg der Beschwerden zu telefonisch untergeschobenen Stromverträgen im Januar 2023. Die Regelung des § 41b Abs. 1 Satz 1 EnWG mit Verpflichtung zur Textform trat am

²⁵ Vergl. dazu vzbv, Strom- und Gaspreiserhöhungen. Ergebnisse einer repräsentativen Befragung zu Energiepreiserhöhungen und Wechselverhalten von Verbraucher:innen im Zuge der Energiepreisbremsen-Gesetze vom 13.07.2023, abrufbar unter <https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/wechselbereitschaft-bei-strom-und-gas-gering>, abgerufen am 29.08.2024

27. Juli 2021 in Kraft und hatte das Ziel, die Anzahl der untergeschobenen Verträge zu reduzieren. Der Anstieg der Beschwerden fiel in einen Zeitraum, als die neue Schutzvorschrift bereits ihre Wirkung entfalten sollte.

In der Praxis zeigten sich Defizite bei der im EnWG neu eingeführten gesetzlichen Regelung. Zwar werden nach allgemeinen Regeln des BGB die Anforderungen an einen Vertragsschluss geregelt, die Formulierung der Norm des § 41b Abs. 1 S. 1 EnWG lässt aber Zweifel offen, zu welchem Zeitpunkt des Anbieterwechselprozesses die Vertragserklärung von Verbraucher:innen erfolgen soll. In der Praxis stellt sich somit die Frage, ob die gesetzlichen Anforderungen und der Schutzzweck der Textform des § 41b Abs. 1 S. 1 EnWG erfüllt wurden, wenn die Vertragserklärung der Verbraucher:in während eines unerwarteten Verkaufsgesprächs am Telefon erfolgte. Aus Sicht des vzbv kann das Ziel des Gesetzes, untergeschobene Verträge zu verhindern, nur erfüllt werden, wenn Verbraucher:innen ihre Vertragserklärung nach Beendigung einer möglichen Überrumpelungssituation, zum Beispiel nach dem Telefonat, abgeben.

Weiterhin ist die Rechtsfolge bei Nichteinhaltung der Textform in § 125 BGB geregelt, nämlich die Nichtigkeit des Vertrages. Durch den schnell eingeleiteten Anbieterwechsel entfaltet der neue juristisch unwirksame Vertrag allerdings in der Praxis seine Wirkung. Um die juristische Folge der Unwirksamkeit des neuen Vertrages durchzusetzen, müssen Verbraucher:innen durch außergerichtliche Rechtsvertretung oder in einem gerichtlichen Verfahren ihre Rechte durchsetzen, was mit entsprechenden Risiken und Aufwänden verbunden ist. Aus den Fallschilderungen geht hervor, dass der Wechselprozess ohne die Kündigungsvollmacht, die ebenfalls der Textform unterliegt, eingeleitet wird. Da der alte Vertrag in diesen Fällen bereits gekündigt ist, sind betroffene Verbraucher:innen dazu gezwungen, sich einen neuen Vertragspartner zu suchen.

Eine weitere Schwierigkeit zeigt sich darin, dass Verbraucher:innen die „unterzeichnete“ und abgegebene Erklärung nicht dauerhaft zur Verfügung steht. Verbraucher:innen berichteten davon, dass ihnen noch während eines Telefonats eine SMS oder E-Mail mit einem Link zugesendet wurde. Die Verbraucher:innen wurden dann aufgefordert, den Link anzuklicken, ohne dass es im Nachhinein überprüft oder nachvollzogen werden konnte, was genau die Verbraucher:innen dort angeklickt und somit bestätigt haben.

Aus diesen Gründen scheint der neu eingeführte § 41b Abs. 1 S. 1 EnWG aus Sicht des vzbv sein gesetztes Ziel nicht erreicht zu haben.

IV. ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Beschwerdezahlen telefonisch untergeschobene Verträge Strom und Gas