

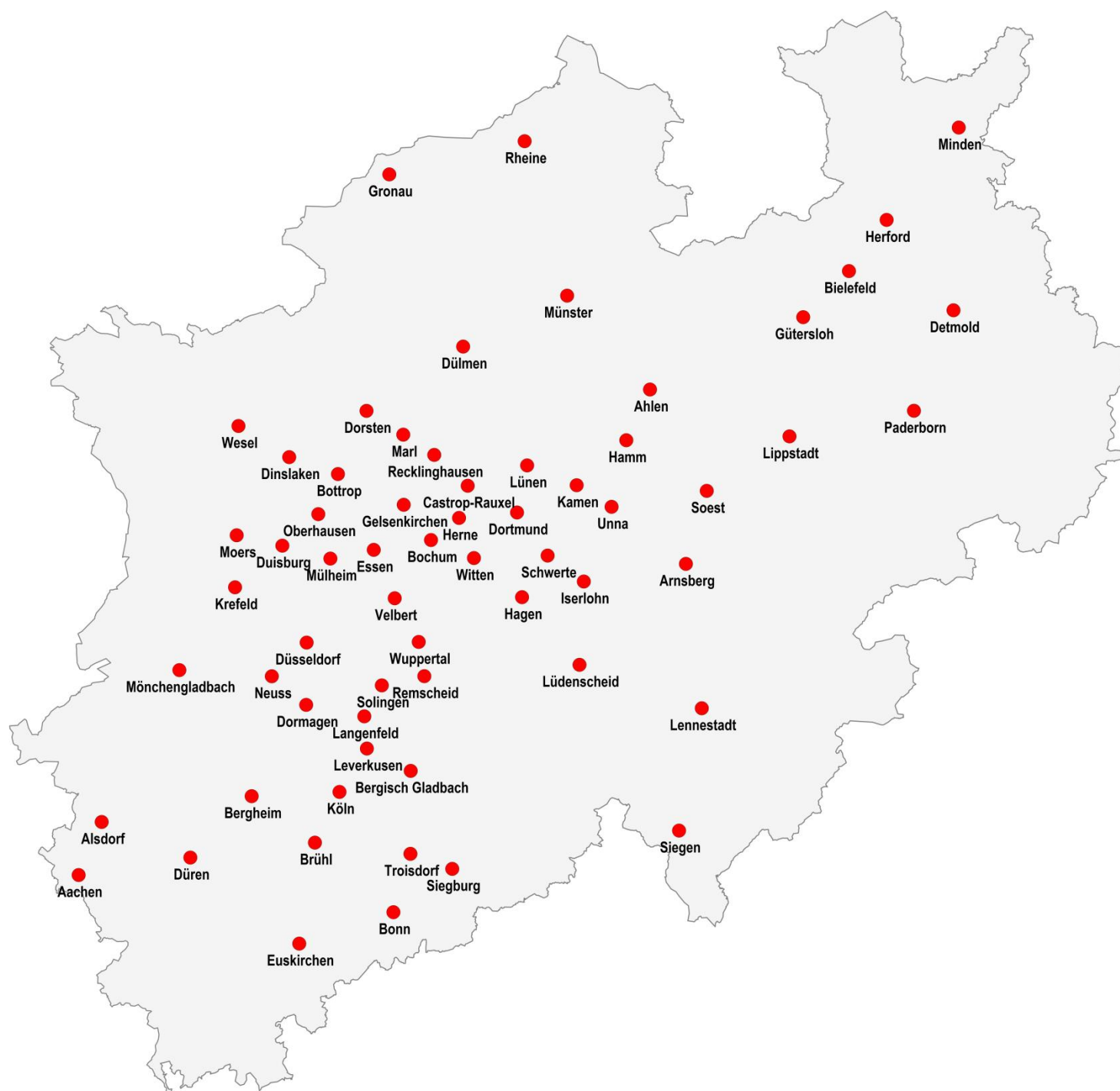
Marktraumumstellung aus Verbraucherschutzsicht

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen

5.Forum Marktraumumstellung
24.3.2021

Christina Wallraf / Referentin Energiemarkt



Unsere Rolle bei der MRU

- Informieren und Beraten
 - Beratung von Haushalten zur Umstellung
 - Energieberatung über ein zukunftsfähiges Heizungssystem & Fördermöglichkeiten
 - www.verbraucherzentrale.nrw/marktraumumstellung
- Austausch mit Netzbetreibern und Vermittlerrolle zwischen Verbraucher:innen und Netzbetreibern
- Politische und energiewirtschaftliche Interessenvertretung von Verbraucher:innen

Ihre Erfahrungen mit der Umstellung von L-Gas auf H-Gas

Gab es Probleme bei der Anpassung Ihres Gasgerätes? Ist Ihr Gerät nicht anpassbar gewesen? Welche Maßnahmen hat der Netzbetreiber unternommen, bevor er dieses für nicht umstellbar erklärt hat? Wie zufrieden sind Sie mit den Arbeiten Ihres Netzbetreibers? Wurden Sie rechtzeitig über die Marktraumumstellung und über die Termine bei Ihnen zu Hause informiert? Hier können Sie uns Ihre Erfahrungen mitteilen.

<https://www.verbraucherzentrale.nrw/aktuelle-meldungen/energie/hgas-statt-lgas-melden-sie-uns-probleme-bei-der-marktraumumstellung-44352>

Netzbetreiber in NRW	Anzahl zu erhebender Gasgeräte im Gesamtzeitraum
Rheinische Netzgesellschaft	500.000
Netzgesellschaft Düsseldorf	155.000
Westnetz	140.000
NEW Netz AG	139.800
SWB Netz GmbH	94.000
Gelsenwasser Energienetze GmbH	88.000
Rhein Sieg Netz	80.000
Stadtnetze Münster	80.000
Bonn-Netz GmbH	77.000
Westfalen Weser Netz GmbH	74.000
NGN (Krefeld)	65.000
ARGE Sauerland (Iserlohn, Schwerte, Menden, Hemer)	60.000
e Regio	70.000
SVS Netze Solingen GmbH	44.500
ENERVIE Vernetzt GmbH	36.000
EWR Remscheid	34.500
Stadtwerke Neuss	33.500
.... (plus ca. 60 weitere Netzbetreiber)	

Verbraucheranfragen im Überblick

- ca. 40% aller Verbraucheranfragen thematisieren die **Nicht-Anpassbarkeit** der Heizung oder damit verbundene Probleme
- ca. 30% sind unzufrieden mit der **Kommunikation** des Netzbetreibers
- ca. 15% der Beschwerden **melden Defekte an der Heizung** im Rahmen der MRU

Unzufriedenheit mit der Kommunikation und Organisation

- mehrere Anpassungstermine, wenn mehrere Gasgeräte
- keine oder sehr späte Reaktion auf Anfrage/Beschwerde
- Heizungsneuanschaffung:
 - während der Heizperiode
 - zu kurze Fristen, um sich um Anschaffung einer neuen Heizung oder Düsentausch zu kümmern
- schlechte Qualität der Hotline
- insgesamt drei Schreiben über Nicht-Anpassbarkeit bei vier Gasgeräten innerhalb von zwei Monaten
- Anpassungstermin: Verbraucher wurde vergessen und musste übergangsweise mit Strom heizen

Verbraucher recherchieren Ersatzteilspezialisten für Fröling-Heizgeräte



Die Umstellung auf H-Erdgas aus Russland ist für die meisten Heizgeräte unproblematisch – aber es gibt Problemfälle. Foto: dpa

Gefunden ist die Russland-Düse

Auch Besitzer von Fröling-Heizgeräten können auf das neue Gas umgestellt werden

VON CLAUD BOELEN-THEILE

Bergisch Gladbach. Auf die „Russland-Düse“ ist Martin Sahler nicht gut zu sprechen. Der Refrathener braucht so eine für seinen 23 Jahre alten Gaskessel „Fröling Rendanova“. Ab Januar 2020 strömt bei Sahler das neue H-Erdgas aus Russland durch die Leitungen, und ohne Düsen-Einbau kann der Fröling-Kessel nach der Erdgas-Umstellung nicht weiterarbeiten. „Ich sollte meinen Heizkessel austauschen und für viel Geld einen neuen installieren“, zeigt Sahler eine Mit-

Martin Sahler an seinem Fröling-Heizkessel. Das benötigte Einbauteil kann eine Gladbacher Firma liefern. Fotos: Christopher Arlinghaus

DIE GESCHICHTE VON FRÖLING

Nach 124 Jahren die Firmengeschichte in Overath. Es war innerhalb der zweiten Pleite 150 Mitarbeiter das Unternehmen hatten die Beschlüsse, mit Grün Heiz- und Trink-

Betroffen von der „Russland- Die kleine Düse hebt auf den Service Team au



HS
Service Team GmbH
Der Umwelt zuliebe

Hersteller von Druckbehältern nach AD 2010 zertifiziert
www.hs-service.de

Font: +49 (0) 22 02 / 1 88 77-0
Fax: +49 (0) 22 02 / 1 88 77-66
E-Mail: info@hs-serviceteam.de

Die Spezialisten für Service und Ersatzteile aller Produkte der Firma Fröling Overath

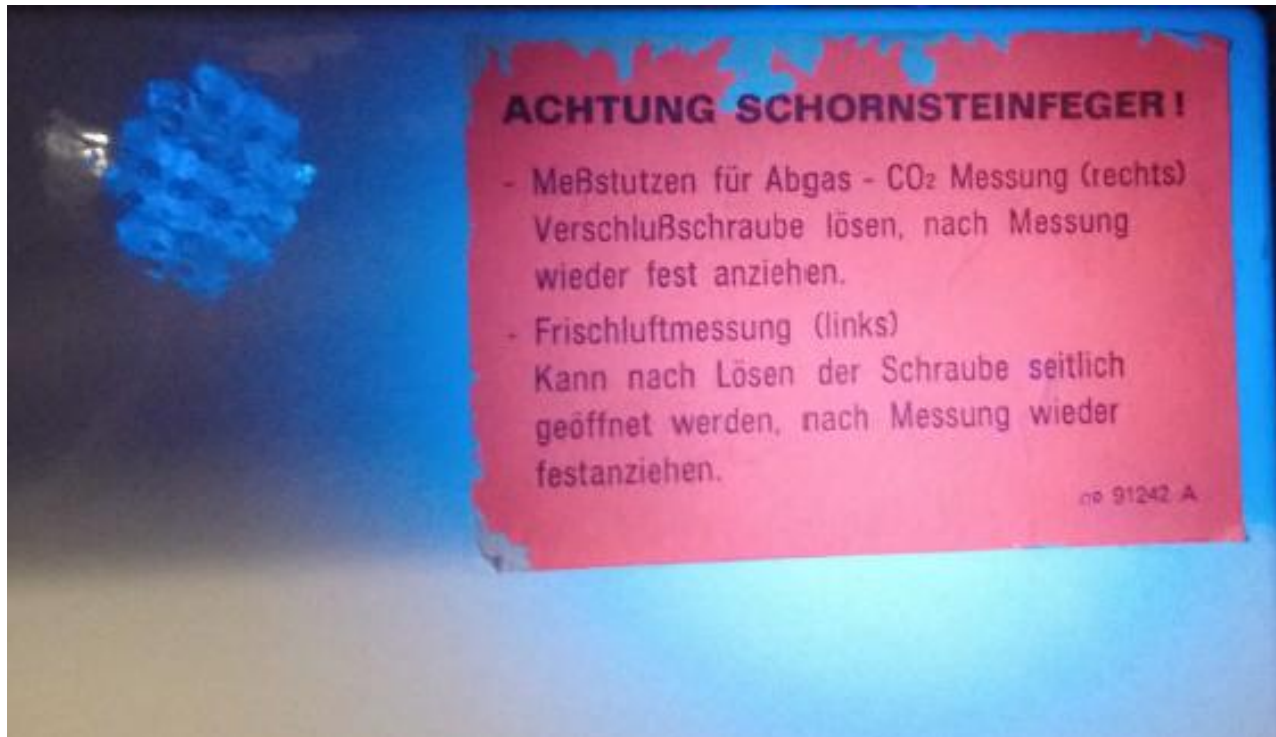
[Jetzt Beraten lassen und Angebot anfordern](#)

Startseite Team Produkte Service Ersatzteilservice Downloads Links

Unzufriedenheit mit der Kommunikation und Arbeit der Monteur:innen

- Monteur tätigt bei Erhebung die Aussage, Gerät sei anpassbar, die sich später als falsch herausstellt.
- Monteur legt Heizung still, ohne es zu kommunizieren. Erst als es kalt wird, entdeckt Verbraucher den roten Aufkleber.
- Abdeckung von Gasgerät wird nicht wieder angebracht.
- Unzufriedenheit mit der Qualität der Erhebung.

Vom Monteur erfasster roter Aufkleber stellt sich als harmlos heraus



Netzbetreiber:

„Bei einem Gerät wurde vom Schornsteinfeger ein roter Warnaufkleber angebracht.“

Verantwortungsübernahmeerklärung: für Verbraucher:innen oft schwer verständlich

- „Ist die Heizung nun anpassbar oder nicht?“
- „Ich konnte passende Düsen beschaffen – warum baut der Netzbetreiber diese nicht selbst ein?“
- Verbraucher:innen sind verunsichert, welches Risiko sie eingehen, wenn sie selbst eine Anpassung veranlassen.
- Verbraucher:innen ist unklar, ob und wie sie die Kosten erstattet bekommen.

Fehlfunktion nach Anpassung oder Umstellung auf H-Gas

- Probleme nach der Anpassung durch den VNB:
 - „sehr laute Knallgeräusche“ beim Anspringen der Therme
 - Heizung „bringt keine Leistung mehr“
 - „Heizung lässt sich nur noch manuell starten, springt dann auf Störung“
- Anpassung der Heizung sollte nach dem Umstellungstermin erfolgen. Nach Umstellung auf H-Gas:
 - Fehlfunktion der Heizung, Knallgeräusche
 - defekter Brenner
 - Explosion der Heizung

→ Problem des Nachweises der Kausalität für Verbraucher:innen

Verbraucherbeschwerden zur Stilllegung

- Stilllegungsgrund „zu hohe Abgaswerte“ kann nicht nachvollzogen werden, da bei der Heizung erst kürzlich eine Messung der Abgaswerte vom Installateur:in oder Schornsteinfeger:in durchgeführt wurde
- Monteur:in möchte Heizung wegen fehlendem Typenschild stilllegen. Verbraucher:in protestiert, kann Datenblatt zur Heizungsanlage vorlegen.
- Stilllegung während der Heizperiode

Aktuelle Probleme aus Sicht der Verbraucherzentrale Bremen

- Gerät laut DVGW-Liste nicht anpassbar, laut Hersteller aber schon!
- Gerät ist nach der Anpassung defekt? Wer zahlt? Nachweis für Verbraucher:innen schwierig.
- Zeitwertermittlung / Schadenshöhe bei defektem Gasgerät? Verbraucher:in sollen nachweisen, welchen Wert das Gasgerät hatte.
- Die 100 Euro Förderung gibt es nur bei selbstregulierenden Geräten; dabei kann ein Heizungsbauer doch bestätigen, dass Neugerät auf H-Gas angepasst wurde.

15. März 2021

Energieversorger Wesernetz dreht Bremerhavener Haushalten das Gas ab

- Gasversorgung in Bremerhavener Haushalten wird umgestellt
- Rund 400 Haushalte waren nicht für Kontrolle erreichbar
- Sperre kann noch umgangen werden



Quelle: Buten un binnen

Wie klappt´s eigentlich mit den Netzbetreibern?

- Austausch VZ NRW / Netzbetreiber im Vorfeld der Erhebung vorteilhaft:
 - Klärung eines Verbraucherproblems kann direkt an Ansprechpartner:in weitergeleitet werden
 - Gemeinsame Aktionen wie PI oder ähnliches möglich
- Sofern Sie Netzbetreiber sind und bald mit der Erhebung oder Umstellung beginnen: Kommen Sie gern zwecks Austausch auf uns zu!

marktraumumstellung@verbraucherzentrale.nrw

Zwischenfazit MRU

- Verbraucher:innen haben z.T. große Verständnisprobleme mit der „Verantwortungsübernahmeerklärung“:
 - zusätzlich zur schriftlichen Information sollte Telefonat zur Erläuterung / Ausräumung von Missverständnissen stattfinden
- Bei Nichtanpassbarkeit:
 - Wurde sich wirklich bemüht, die Nicht-Anpassbarkeit zu verhindern? Lösung von Spezialfällen?
 - verstärkte Qualitätskontrollen sinnvoll, um korrekte Erhebung sicherzustellen?
- Bei Kundenkommunikation noch Luft nach oben

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Kontakt:

Christina.Wallraf@verbraucherzentrale.nrw