



© ronkos77 - Fotolia.com

**verbraucherzentrale**  
*Niedersachsen*

# MARKTRAUMUMSTELLUNG AUS SICHT DES VERBRAUCHERSCHUTZES

4. Forum Marktraumumstellung, 10. April 2019, Bonn  
Ass. jur. Tiana Preuschoff, Referentin Energierecht

# Übersicht

- I. Vorstellung – über die Verbraucherzentrale
- II. Überblick über bisherige Aktivitäten der verschiedenen Verbraucherzentralen
- III. Erfahrungsbericht
- IV. Erstes Fazit
- I. Appell/Vorschläge

# I. Vorstellung – über die Verbraucherzentrale

**Verbraucher-  
schutz**

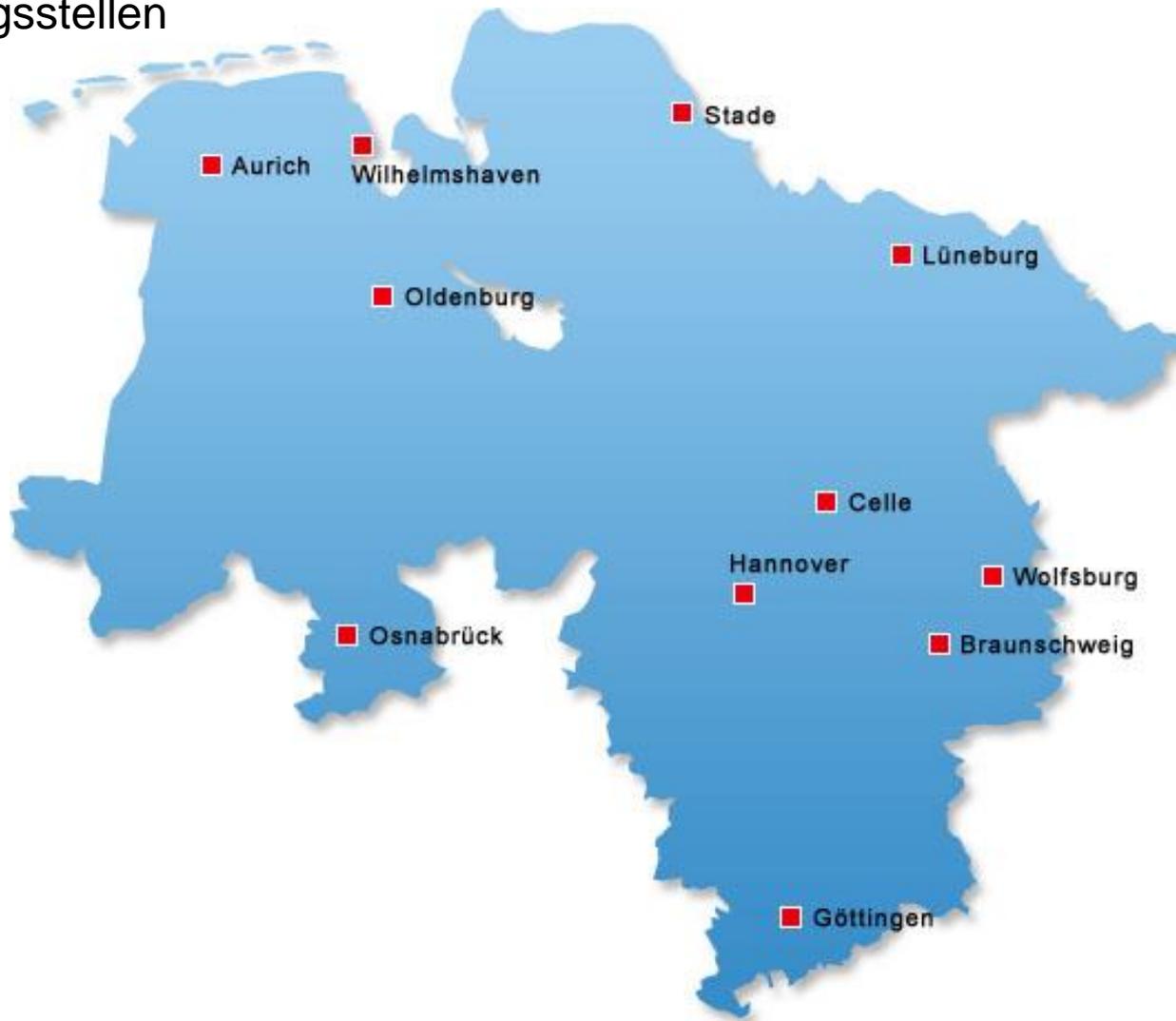
**Beratung und  
Information**

**Interessen-  
Vertretung**

- Gemeinnützige Organisation (eingetragener Verein), parteipolitisch und konfessionell neutral
- 15 Mitgliedsverbände (u. a. Gewerkschaften, Frauen-, Mieter-, Umwelt-, Fahrgast- und Wohlfahrtsverbände)
- Finanziert durch öffentliche Mittel, durch eigene Einnahmen (u. a. Beratungsentgelte) und Spenden

# I. Vorstellung – über die Verbraucherzentrale

11 Beratungsstellen



## II. Überblick über bisherige Aktivitäten der verschiedenen Verbraucherzentralen

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

## II. Überblick über bisherige Aktivitäten der verschiedenen Verbraucherzentralen

Beispiel für Informationstext und Aufruf:

### Änderung der Gasversorgung

---

Im Nordwesten Deutschlands hat die Marktraumumstellung, die Umstellung von L-Gas auf H-Gas, bereits begonnen. In den nächsten zehn Jahren wird sie zahlreiche Haushalte in Niedersachsen erreichen. Der *Marktwächter Energie für Niedersachsen* erklärt, was dahinter steckt und was betroffene Verbraucher beachten sollten.

Quelle: [www.marktwaechter-energie.de/aenderung-der-gasversorgung/](http://www.marktwaechter-energie.de/aenderung-der-gasversorgung/)

# II. Überblick über bisherige Aktivitäten der verschiedenen Verbraucherzentralen

## Hintergrund

In Deutschland sind zurzeit zwei verschiedene Erdgassorten im Einsatz: L-Gas und H-Gas. Sie unterscheiden sich in ihrer Beschaffenheit und werden in zwei unterschiedlichen Netzen transportiert.

Etwa ein Viertel der deutschen Privatkunden wird aktuell mit L-Gas versorgt, das aus deutschen und niederländischen Quellen stammt. Doch die Förderung geht zurück: Voraussichtlich ab Oktober 2029 wird kein niederländisches Gas mehr zur Verfügung stehen, so dass nach und nach auf H-Gas umgestellt werden muss. Es stammt überwiegend aus Norwegen, Russland und Großbritannien.

Um H-Gas nutzen zu können, müssen die Netze bis 2030 umgestellt und alle angeschlossenen Verbrauchsgeräte – wie Gasthermen, -herde, -öfen und Heizungsanlagen – angepasst werden. Das ist erforderlich, da H-Gas einen höheren Brennwert hat. Das heißt: Für die Energieerzeugung wird weniger Gas benötigt. Damit die richtige Menge Gas im Brenner ankommt, müssen die Geräte umgerüstet werden – andernfalls kann es zu Funktionsstörungen und Schäden kommen.

## II. Überblick über bisherige Aktivitäten der verschiedenen Verbraucherzentralen

### Wie erfolgt die Umstellung?

Für die Umstellung sind mehrere Vor-Ort-Termine im Haushalt notwendig: Circa ein Jahr vor der eigentlichen Umstellung wird zunächst der Bestand an Gasgeräten von Fachleuten erfasst. Dafür beauftragt der Netzbetreiber eine Firma, die dem Kunden einen Termin mitteilt. Im nächsten Schritt findet die eigentliche Umrüstung der Geräte statt. Auch hierfür wird vorab ein Termin vereinbart. In circa zehn Prozent der Haushalte findet nach erfolgter Umrüstung ein weiterer Termin zur Qualitätssicherung statt.

## II. Überblick über bisherige Aktivitäten der verschiedenen Verbraucherzentralen

### Das sollten Sie wissen:

- Ob und wann Sie von der Marktraumumstellung betroffen sind, können Sie bei Ihrem Netzbetreiber erfragen.
- Sie sind verpflichtet, die vom Netzbetreiber beauftragen Geräteerfasser oder Gasmonteure in Ihre Wohnung/Ihr Haus zu lassen, um die erforderlichen Arbeiten durchzuführen.
- Keine Firma kommt unangekündigt zu Ihnen! Der Termin muss Ihnen spätestens drei Wochen vorher mitgeteilt werden. Ist ein Termin für Sie nicht möglich, erhalten Sie einen Ersatztermin.
- Lassen Sie keine Fremden in Ihr Haus/ Ihre Wohnung. Mitarbeiter Ihres Netzbetreibers/beauftragte Monteure können sich ausweisen. Kontaktieren Sie Ihren Netzbetreiber, wenn Sie Zweifel haben!
- Die Geräteerfassung und -umrüstung ist für Sie gratis. Sie erhalten KEINE Rechnung. Die Kosten trägt zunächst der Netzbetreiber. Über die Netzentgelte werden sie dann auf alle Erdgaskunden umgelegt.

## II. Überblick über bisherige Aktivitäten der verschiedenen Verbraucherzentralen

- Wird durch Neuanschaffung die Anpassung alter Geräte überflüssig, kann der Eigentümer/Kunde eine Förderung von 100 Euro erhalten. Ein Zuschuss von bis zu 500 Euro ist zudem möglich, wenn sich ein Gasgerät nicht anpassen lässt – was jedoch nur rund zwei Prozent aller Geräte betreffen soll. Nähere Informationen zur Förderung gibt die [Bundesnetzagentur](#).
- Nicht geprüfte beziehungsweise umgerüstete Gasgeräte sollten nach der Umstellung auf H-Gas nicht weiter betrieben werden.
- Der Netzbetreiber kann Gasanschlüsse sperren – wenn Kunden den Zutritt zur Wohnung verweigern oder die Umrüstung behindern. Die mit der Sperrung verbundenen Kosten trägt der Kunde.

Weitere Informationen zur Marktraumumstellung hat die [Bundesnetzagentur](#) zusammengestellt.

### Schicken Sie uns Ihre Beschwerden!

Der *Marktwächter Energie* verfolgt aufmerksam, welche Erfahrungen Verbraucher während der Marktraumumstellung in Niedersachsen machen. Sollte es bei Ihnen zu Problemen kommen, können Sie gern unser [Beschwerdeformular](#) nutzen.

### III. Erfahrungsbericht

- Marktraumumstellung in Niedersachsen immer 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 – im Hinblick auf Kosten der Marktraumumstellung:

- Befürchtung von Mehrkosten durch Belieferung mit H-Gas
- Widerspruch zwischen Kostenfreiheit der Umstellung und MRU-Umlage
- Höhe der Umlage kann nicht nachvollzogen werden
- Befürchtung steuerlicher Nachteile, wenn nicht direkt mit Monteur abgerechnet wird

# III. Erfahrungsbericht

Beispiele für Verbraucherbeschwerden – vor oder bei der der Erfassung/im Rahmen der Ankündigung:

- Zu viel Information, nicht nachvollziehbare Schwerpunktsetzung (Warnung vor falschen Monteuren statt inhaltlicher Erläuterungen)
- Streit über Anpassbarkeit von Geräten und Richtigkeit der Anpassungsdatenbank des DVGW; Übernahmeerklärungen Dritter
- Beschränkung von Eigentumsrechten für Verbraucher nur schwer verständlich
- Nicht alle Geräte im Haushalt werden erfasst/teilw. übersehen

# III. Erfahrungsbericht

Beispiele für Verbraucherbeschwerden – vor oder bei der der Erfassung/im Rahmen der Ankündigung:

- Kurze Fristen, um nicht anpassbare Heizungen auszutauschen
  - neue Heizung in den Wintermonaten?
  - Fehlende Handwerksbetriebe/ Termenschwierigkeiten
  - Beantragung von Fördermitteln
- Zuständigkeiten im Fall von Vermietung

# III. Erfahrungsbericht

Beispiele für Verbraucherbeschwerden – nach der Erfassung/bei der Anpassung I:

- Durchführung von Emissionsmessungen bei Verbrauchern, deren Geräte gerade erst gewartet/ vom Schornsteinfeger geprüft wurden, unter Zugrundelegung abweichender Grenzwerte/Geräte werden derart „verstellt“, dass Verbraucher sie im Anschluss nicht mehr nutzen können
- Abbruch von Anpassungsversuchen durch Monteure ohne Erläuterung

# III. Erfahrungsbericht

Beispiele für Verbraucherbeschwerden – nach der Erfassung/bei der Anpassung II:

- Feststellung eines erhöhten L-Gasverbrauchs nach der Anpassung, keine Möglichkeit der Aufklärung
- Beschädigung von Geräten bei der Anpassung: gegenseitige Schuldzuweisungen; Verbraucher haben keinen Ansprechpartner

# III. Erfahrungsbericht

Beispiele für Verbraucherbeschwerden – nach der Anpassung/bei der Qualitätskontrolle:

- Verbraucher werden gebeten, an einer freiwilligen Qualitätskontrolle teilzunehmen ohne über deren mögliche Konsequenzen aufgeklärt zu werden
- Stilllegung von Geräten/Unterbrechung der Gasversorgung wird pauschal mit „Gefahr für Leib und Leben“ begründet/Auch auf Nachfrage kaum verständliche Erläuterungen

# III. Erfahrungsbericht

Beispiele für Verbraucherbeschwerden – generell:

- Datenschutz- und Sicherheitsbedenken
- Termintreue der Monteure; Schwierigkeiten bei der Vereinbarung eines Ersatztermins
- Qualität der eingerichteten Hotline; unverständliche Auskünfte

# III. Erfahrungsbericht

Beispiele für Verbraucherbeschwerden – häufige Fragen:

- Duldungspflichten?
- Möglichkeiten, wenn Geräte „bedingt anpassbar“?
- Möglichkeiten, wenn Geräte nicht anpassbar?
- Konsequenzen, wenn Geräte ohne Anpassung weiterbetrieben werden?

# III. Erfahrungsbericht

- Erstmalige Erfassung von Geräten, die keiner Wartungspflicht unterliegen (Sicherheit)
- Verteilung der Kosten der Marktraumumstellung auf alle Netznutzer bundesweit
- Transparente und nachvollziehbare Kommunikation ist entscheidend
- Erkennbare Bemühungen um umfassende Aufklärungsarbeit
- Kundenanschreiben, Informationstexte und -broschüren sind teilweise so lang, dass Sie den Verbraucher zusätzlich verwirren und letztendlich nicht gelesen werden

# III. Erfahrungsbericht

- Kommunikation durch Monteure:
  - Verbraucher kennen teilweise den genauen Umstelltermin nicht
  - Verbraucher sind teilweise nicht sicher, ob ihre Geräte angepasst wurden
  
- 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 in Härtefällen nicht ausreichend, Antragsformulare zur Kostenerstattung missverständlich

# V. Appell/Vorschläge

- Effiziente Aufklärungsarbeit: Wesentliches in den Vordergrund rücken
- Bedarfsgerechte Information in Spezialfällen: Wie ist bei Problemen vorzugehen/Was ist zu tun wenn...?
- Widersprüchliche Aussagen gegenüber Verbrauchern unbedingt vermeiden
- Verständnis für Situation der Verbraucher, Qualitätssicherung im Hinblick auf Hotlines

# V. Appell/Vorschläge

- Fristsetzung nur unter Berücksichtigung tatsächlicher Gegebenheiten
- 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*

Verbraucherzentrale Niedersachsen e.V.  
Herrenstraße 14  
30159 Hannover

[info@vzniedersachsen.de](mailto:info@vzniedersachsen.de)  
[www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de](http://www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de)

Gefördert durch:



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