



# FERNWÄRME: PREISANPASSUNGEN IN BESTEHENDEN KUNDENVERHÄLTNISSEN

Preis- und Vertragsänderungen sind für Kunden weder verständlich noch nachvollziehbar



Den Verbraucherzentralen liegt eine Vielzahl von Beschwerden vor, bei denen Fernwärmekunden von einseitigen Preisanpassungen betroffen waren, die wiederum zu sprunghaften Erhöhungen der Fernwärmepreise führten. Verbraucherschützer fordern bundesweit einheitliche Veröffentlichungspflichten und Begrifflichkeiten.

Der Marktwächter Energie hat das Geschäftsgebaren von Fernwärmeversorgern bei Preisanpassungen sowie Fragen rund um die Verständlichkeit und Transparenz von Preisänderungen untersucht.<sup>1</sup>

## ... FLICKENTEPPICH VON MINI-MONOPOLEN

Mit seiner monopolistischen Anbieterstruktur nimmt der Fernwärmemarkt auf dem Energiemarkt eine besondere Stellung ein. Lieferanten, die i.d.R. zugleich die Betreiber lokaler Fernwärmenetze sind, kommt ein bislang nicht kontrollierter Gestaltungsspielraum zu. Anders als bei Strom und Gas können Verbraucher auf Preiserhöhungen oder Änderungen des Preissystems nicht mit einem Anbieterwechsel reagieren. Das verhindern in vielen Fällen lange Vertragslaufzeiten von üblicherweise zehn Jahren oder die Pflicht zum Bezug von Fernwärme über einen Anschluss- und Benutzungszwang.

## ... VERBRAUCHER OHNE DURCHBLICK UND DRUCKMITTEL

Viele Lieferanten haben in den letzten Jahren die Vertragsbedingungen in laufenden Vertragsverhältnissen entweder einseitig geändert und/oder für die Verbraucherinnen und Verbraucher nicht nachvollziehbare Berechnungsfaktoren und Formeln verwendet. Für vergleichbare Preiskomponenten werden oft unterschiedliche Bezeichnungen verwendet.

Auch die formale Begründung der Preisanpassungen erfolgt je nach Anbieter unterschiedlich. Die Untersuchung von über das Internet öffentlich zugänglichen Vertragsunterlagen von 325 Fernwärmeversorgern zeigt, dass die Anpassungen am häufigsten mit Hilfe einer Preisänderungsklausel vorgenommen werden. In zahlreichen Fällen enthielt das Schreiben an die Kunden nur einen Verweis auf § 4 Abs. 2 der Verordnung über Allgemeine Bedingungen für die Versorgung mit Fernwärme (AVBFernwärmeV) oder die Versorger teilten gar

nicht mit, worauf sie ihr vermeintliches Recht zur Preisanpassung stützten. Nur bei etwas mehr als der Hälfte der untersuchten Versorger war die Vorgehensweise anhand von öffentlich zugänglichen Informationen erkennbar.

Die Verbraucherzentralen und der vzbv gehen immer wieder auch juristisch gegen Fernwärmelieferanten vor, die einseitige Anpassungen der Preisänderungsklausel und der Preise während der Vertragslaufzeit vornehmen. Doch bis die jeweiligen Gerichtsentscheidungen rechtskräftig sind, bleiben Verbrauchern kaum Handlungsmöglichkeiten.

## ... NUR TRANSPARENZ SCHAFFT VERTRAUEN

Verbraucherschutzstandards, die in anderen Sektoren selbstverständlich sind, gelten nicht auf dem Fernwärmemarkt. Auch fehlt es an regelmäßigen Preiskontrollen sowie einer Instanz, an die sich Fernwärmekunden bei Problemen wenden können. Es besteht die Gefahr, dass Verbraucher ihr Vertrauen in verlässliche und vorhersehbare Vertragsverhältnisse bzw. generell in Fernwärme als für die Energiewende wichtigen Energieträger verlieren.

Daher fordert der Verbraucherzentrale Bundesverband eine bundesweite Pflicht zur Veröffentlichung der allgemeinen Versorgungsbedingungen sowie der dazugehörigen Preisregelungen und Preislisten im Internet, zum Beispiel nach dem Muster des Gesetzes zur Energiewende und zum Klimaschutz in Schleswig-Holstein. Außerdem müssen auch einheitliche Begrifflichkeiten für die Faktoren in den Preisänderungsklauseln etabliert werden.

verbraucherzentrale

<sup>1</sup>Der ausführliche Ergebnisbericht sowie Details zum methodischen Vorgehen finden sich unter <https://www.marktwaechter.de/fernwaerme-preisanpassungen-bestehenden-kundenverhaeltnissen>

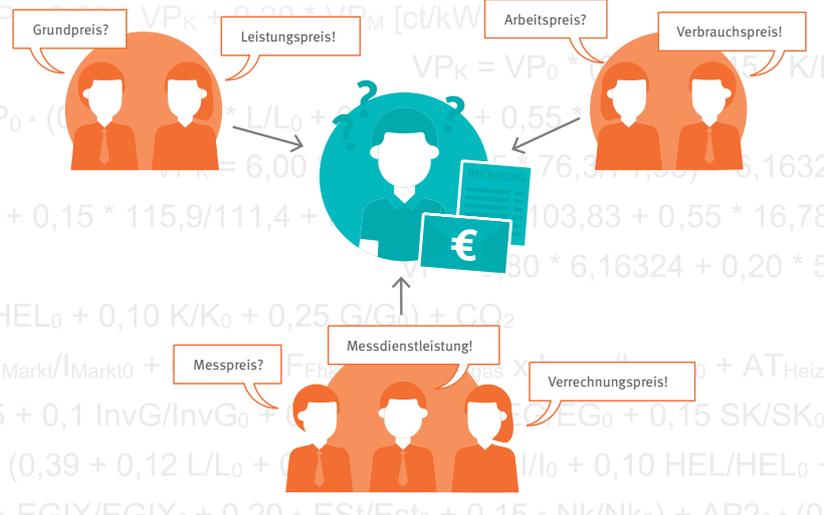
# FERNWÄRME: PREISANPASSUNGEN IN BESTEHENDEN KUNDENVERHÄLTNISSEN

## BABYLONISCHE PREISVERWIRRUNG

Für Fernwärmekunden sind Preisänderungsklauseln oft nicht nachvollziehbar. Versorger bezeichnen die jeweiligen Komponenten unterschiedlich. Das erschwert den Vergleich der Berechnungen.



MARKTWÄCHTER  
ENERGIE



**Quelle und Methodik:** Untersuchung „Fernwärme: Preisanpassungen in bestehenden Kundenverhältnissen“, Marktwächter Energie, Januar 2019. Im Rahmen einer systematischen Internetrecherche und Analyse von bundesweit öffentlich zugänglichen Vertragsunterlagen vorgefundene Preisbestandteile.

**Basis:** 90 untersuchte Fernwärmeversorger, bei denen Preisanpassungen mit Hilfe einer Preisänderungsklausel vorgenommen wurden.

## FERNWÄRME: FLICKENTEPPICH VON MINI-MONOPOLEN

Die formale Begründung von Preisanpassungen in Fernwärmeverträgen erfolgt je nach Anbieter unterschiedlich.

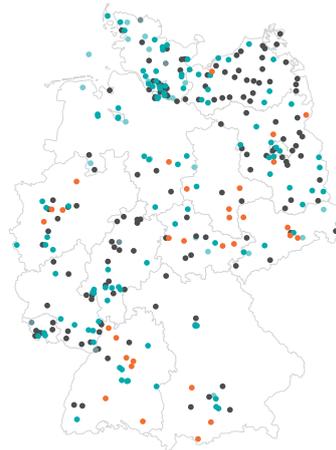
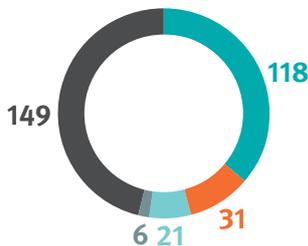


MARKTWÄCHTER  
ENERGIE

### Art der Preisanpassung

- Preisänderungsklausel
- Nach § 4 Abs. 2 der Fernwärme-Verordnung (AVBFernwärmeV)
- Preisinformation (ohne Begründung)
- Sonstiges
- Keine öffentlich zugänglichen Informationen

### Geografische Verteilung der Begründungsarten



**Quelle und Methodik:** Untersuchung „Fernwärme: Preisanpassungen in bestehenden Kundenverhältnissen“, Marktwächter Energie, Januar 2019. Im Rahmen einer systematischen Internetrecherche und Analyse von bundesweit öffentlich zugänglichen Vertragsunterlagen vorgefundene Begründungen von Preisanpassungen.

**Basis:** 325 untersuchte Fernwärmeversorger.

Gefördert durch:



Bundesministerium  
der Justiz und  
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

Stand: Januar 2019

verbraucherzentrale

### IMPRESSUM:

Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.  
Vorstand: Klaus Müller  
Markgrafenstr. 66  
10969 Berlin

Die Untersuchung „Fernwärme: Preisanpassungen in bestehenden Kundenverhältnissen“ wurde im Rahmen des Projekts Aufbau eines Marktwächters Energie durchgeführt.