



Marktwächter  
Energie

verbraucherzentrale

*Niedersachsen*

# WELCHE ERFAHRUNGEN MACHEN VERBRAUCHER BEI DER UMSTELLUNG DER GASVERSORGUNG?

Eine Untersuchung im Rahmen des Projekts Marktwächter Energie für Niedersachsen

# INHALT

Kurzfassung.....	2
1. Ausgangssituation und Zielsetzung .....	4
2. Methodisches Vorgehen.....	6
3. Hintergrund: Ablauf des Umstellungsprozesses .....	8
3.1 Betroffene Gebiete und Akteure.....	8
3.2 Information der Kunden und Vor-Ort-Termine .....	11
3.3 Probleme bei der Anpassung und Erstattungsmöglichkeiten .....	17
4. Ergebnisse.....	21
4.1 Information der betroffenen Verbraucher .....	21
4.2 Ankündigung der Vor-Ort-Termine.....	28
4.3 Ablauf der Vor-Ort-Termine.....	39
4.4 Bilanz der Umrüstungsmaßnahmen .....	43
5. Fazit und Handlungsempfehlungen .....	59
6. Anhang .....	69
6.1 Abbildungsverzeichnis.....	69
6.2 Literaturverzeichnis .....	71
6.3 Fragenkatalog der Online-Umfrage .....	74

## KURZFASSUNG

In Tausenden Haushalten in Niedersachsen wird in den nächsten Jahren die Gasversorgung umgestellt. Damit Heizungen, Herde und andere Gasgeräte danach weiter problemlos funktionieren, muss jedes einzelne Gerät von einem Monteur<sup>1</sup> überprüft und gegebenenfalls angepasst werden. Auf viele Gaskunden kommen daher Hausbesuche und Umrüstungen zu. Niedersachsen ist eines der ersten Bundesländer, in denen die sogenannte Marktraumumstellung umgesetzt wird – erste Pilotprojekte starteten hier bereits im Jahr 2015. Bundesweit werden bis zum Jahr 2029 rund vier Millionen Kunden von der Umstellung betroffen sein. Die Kosten werden über eine Umlage auf alle Gaskunden verteilt.

Im Rahmen der vorliegenden Untersuchung hat die Verbraucherzentrale Niedersachsen genauer analysiert, welche Erfahrungen betroffene Haushalte bislang mit der Umstellung gemacht haben. Dies geschah mithilfe einer Online-Umfrage, die auf der Internetseite des Projekts *Marktwächter Energie für Niedersachsen* veröffentlicht wurde. Insgesamt beteiligten sich 180 Personen an der Umfrage.

Wie die Ergebnisse zeigen, sehen die Erfahrungen mit der Gasumstellung bislang offenbar sehr unterschiedlich aus. Während einige Verbraucher mit dem Verlauf sehr zufrieden waren, berichteten andere von einem hohen zeitlichen Aufwand, unzureichenden Informationen oder erheblichen Verzögerungen bei der Umrüstung. Dies deutet darauf hin, dass die Betreiber der örtlichen Gasnetze den Umstellungsprozess offenbar recht unterschiedlich organisieren. Eine wichtige Rolle scheint dabei auch die Zusammenarbeit mit möglichen Partnern zu spielen. Hintergrund: Da der Aufwand der Umstellung sehr hoch ist, lagern viele Netzbetreiber einen Teil der Arbeiten aus und lassen beispielsweise die Vor-Ort-Termine sowie die damit verbundene Terminvergabe von anderen Unternehmen durchführen. Durch die Vielzahl der beteiligten Akteure kann es jedoch zu Abstimmungsproblemen kommen. So berichteten Verbraucher während der Umfrage beispielsweise immer wieder von nicht weitergegebenen Informationen, falschen Auskünften oder davon, dass sie bei Fragen von einem Unternehmen zum anderen verwiesen wurden.

Für Kritik sorgte zudem das Vorgehen bei der Vergabe der Vor-Ort-Termine. In der Regel wird jeder betroffene Haushalt zweimal von einem Monteur aufgesucht – zunächst zur Erfassung der Geräte, später dann für deren Umrüstung. Wie die Umfrage zeigte, arbeiteten die meisten Unternehmen nicht mit festen Uhrzeiten, sondern mit Zeitfenstern von mehreren Stunden, in denen die Kunden zu Hause warten sollten. In der Folge war es den Betroffenen oftmals nicht möglich, den ursprünglich festgelegten Termin wahrzunehmen, sondern sie mussten einen Ersatztermin ausmachen. Auch dies wurde jedoch zum Teil durch Abstimmungsschwierigkeiten und eine schlechte Erreichbarkeit der Verantwortlichen erschwert. Zudem klagten einige Verbraucher über eine fehlende Flexibilität bei der Terminvergabe, da sie beispielsweise keine Möglichkeit hatten, eine bevorzugte Tageszeit anzugeben.

---

<sup>1</sup> Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Bericht auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Dies stellt keine Wertung dar und umfasst stets alle Geschlechter.

Insgesamt zeigte sich bei der Untersuchung zudem eine Tendenz zur relativ kurzfristigen Terminankündigung. Laut gesetzlicher Vorgaben müssen Verbraucher eigentlich drei Wochen vor den Besuchen in ihrem Haushalt informiert werden. Offenbar wird diese Frist in der Praxis jedoch oftmals unterschritten: So gab etwa ein Viertel der Befragten an, dass der Abstand zwischen Ankündigung und Erfassung zwei Wochen oder weniger betrug. Bei der Anpassung lag dieser Wert sogar bei über einem Drittel.

Weiter schilderten die Verbraucher, dass es in einigen Fällen nicht bei zwei Besuchen blieb, sondern dass weitere Vor-Ort-Termine erforderlich wurden, beispielsweise weil den Monteuren beim ersten Anpassungstermin nicht alle Daten oder Ersatzteile vorlagen. Generell fiel bei der Auswertung der Umfrage auf, dass die Umrüstung oftmals nicht auf Anhieb gelang, sondern dass die Kunden immer wieder von Problemen und Verzögerungen berichteten. Die dabei beschriebenen Details ließen zum Teil erhebliche Zweifel am Vorgehen und an der Qualifikation der Beteiligten aufkommen. Auch in Branchenkreisen sind die Fachkenntnisse der Monteure in der Vergangenheit bereits kritisiert worden. Insgesamt zeigt sich also, dass es in einigen Fällen offenbar noch einen erheblichen Schulungsbedarf gibt.

Ein weiteres Problem: Kommt es während der Umrüstung zu Schwierigkeiten, müssen sich die Betroffenen zum Teil selbst um eine Lösung kümmern. So berichteten mehrere Verbraucher, dass sie von ihrem Netzbetreiber keine Unterstützung erfahren hätten und letztlich auf eigene Kosten einen anderen Fachbetrieb beauftragen mussten. Aus Sicht der Verbraucherzentrale Niedersachsen wären hier klarere Regelungen und Zuständigkeiten wünschenswert: Treten bei der Anpassung Probleme auf, darf sich der Netzbetreiber nicht einfach aus dem Umstellungsprozess zurückziehen und alle weiteren Schritte dem Verbraucher überlassen. Das Gleiche gilt bei der Umrüstung von sogenannten bedingt anpassbaren Geräten, für die keine Original-Ersatzteile mehr verfügbar sind. Wie die Ergebnisse der Umfrage zeigen, fürchteten die Unternehmen hier offenbar ein erhöhtes Haftungsrisiko und versuchten daher teilweise, die Verantwortung für mögliche Schäden auf den Kunden oder andere Akteure zu übertragen.

Weiter zeigt die Untersuchung aus Sicht der Verbraucherzentrale Niedersachsen, dass es verschiedene Themen rund um die Gasumstellung gibt, zu denen Verbrauchern mehr Informationen zur Verfügung gestellt werden sollten. Dazu gehört beispielsweise die Möglichkeit, sich noch vor der Umrüstung ein Neugerät anzuschaffen und dafür einen Zuschuss in Höhe von 100 Euro zu erhalten. Laut den Umfrageergebnissen ist diese Erstattungsmöglichkeit offenbar bislang nur einer Minderheit bekannt. Zudem sollten die Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme verbessert, klare Ansprechpartner für jede Art von Rückfragen benannt und die Ergebnisse der Erhebung zeitnah mitgeteilt werden. Diese und weitere Handlungsempfehlungen werden auch ausführlich im letzten Teil der Studie dargestellt (vgl. Kapitel 5).

# 1. AUSGANGSSITUATION UND ZIELSETZUNG

Die deutsche Gaswirtschaft steht vor einem der größten Infrastrukturprojekte ihrer Geschichte: Bis 2029 soll in vielen Regionen Deutschlands die Versorgung mit Erdgas umgestellt werden. Damit Heizungen, Herde und andere Gasverbrauchsgeräte danach weiter problemlos funktionieren, muss jedes einzelne Gerät von einem Fachbetrieb überprüft und gegebenenfalls angepasst werden. Auf Millionen Verbraucher kommen daher Hausbesuche und Umrüstungen zu. Die Bundesnetzagentur schätzt, dass insgesamt rund 4,3 Millionen Privatkunden und Gewerbetreibende betroffen sind.<sup>2</sup>

Nötig wird die sogenannte Marktraumumstellung (MRU), da in Deutschland bislang zwei verschiedene Erdgasarten genutzt werden: L-Gas und H-Gas. Die beiden Sorten unterscheiden sich in ihrer chemischen Zusammensetzung und werden daher in unterschiedlichen Netzen transportiert. Entscheidendes Merkmal ist der Energiegehalt des Gases, der sogenannte Brennwert: L-Gas steht für „low caloric gas“ (niedrigerer Brennwert), H-Gas steht für „high caloric gas“ (höherer Brennwert). Wie hoch der Brennwert im Einzelfall ist, hängt von der Herkunft des Rohstoffs ab. H-Gas wird beispielsweise in Norwegen und Russland gefördert, L-Gas stammt aus Deutschland oder den Niederlanden.

## *Niedersachsen als eines der ersten Bundesländer betroffen*

Da die Förderung aus deutschen und niederländischen Quellen jedoch stark zurückgeht, sollen die mit L-Gas versorgten Gasnetze in den nächsten Jahren schrittweise auf H-Gas umgestellt werden. Aktuell wird etwa ein Viertel der deutschen Haushaltskunden mit L-Gas beliefert, vor allem im Norden und Westen des Landes.<sup>3</sup> Niedersachsen ist eines der ersten Bundesländer, in denen die Marktraumumstellung umgesetzt wird – erste Pilotprojekte starteten hier bereits im Jahr 2015.

Die Verbraucherzentrale Niedersachsen hat dies zum Anlass genommen, sich im Rahmen ihres Projekts *Marktwächter Energie für Niedersachsen* ausführlicher mit der Marktraumumstellung zu befassen. Ziel ist es – gerade mit Blick auf die wachsende Bedeutung des Themas in den kommenden Jahren – einen ersten Überblick zu erhalten, ob die gesetzlichen Vorgaben für den Umstellungsprozess eingehalten werden und ob Verbraucher mit dem Verlauf der Arbeiten an ihrem Wohnort zufrieden sind.

Erste Hinweise, die dem *Marktwächter Energie* vorliegen, deuten darauf hin, dass es durchaus Konfliktpotential gibt: So beklagten betroffene Kunden im Gespräch mit der Verbraucherzentrale beispielsweise Schwierigkeiten bei der Vereinbarung der Vor-Ort-Termine und der Anpassbarkeit ihrer Geräte. Im Regelfall wird jeder betroffene Haushalt zweimal von einem

---

<sup>2</sup> Vgl. Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen: Warum kommt die sogenannte Marktraum-Umstellung? URL: <https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/FAQs/DE/Sachgebiete/Energie/Verbraucher/Energielexikon/Marktraumumstellung.html>

<sup>3</sup> Vgl. Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen: Umstellung von L- auf H-Gas. URL: <https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Sachgebiete/ElektrizitaetundGas/Verbraucher/NetzanschlussUndMessung/UmstellungGasbeschaffenheit/UmstellungGasqualitaet-node.html>

Monteur aufgesucht – zunächst um die vorhandenen Gasgeräte zu erfassen, später um diese an die neue Gasqualität anzupassen. Dieses bedeutet sowohl für die beteiligten Fachbetriebe als auch für die Kunden, die während dieser Termine zu Hause sein müssen, einen hohen zeitlichen Aufwand. Zudem handelt es sich aus Kundensicht um einen Vorgang, mit dem die Betroffenen keinerlei Erfahrungen haben und der somit im hohen Maße erklärungsbedürftig ist. Ohne ausreichende Informationen über die Hintergründe der Umstellung dürfte es betroffenen Kunden daher schwerfallen, Verständnis für die wiederholten Hausbesuche aufzubringen.

Im Zentrum der vorliegenden Untersuchungen standen daher vor allem vier Fragestellungen:

1. Fühlen sich betroffene Verbraucher ausreichend über die Umstellung der Gasversorgung an ihrem Wohnort informiert?
2. Welche Erfahrungen machen Kunden bei der Ankündigung der Vor-Ort-Termine?
3. Wie bewerten die Betroffenen den Ablauf der Vor-Ort-Termine?
4. Gelingt die Umrüstung der Geräte oder kommt es zu Problemen?

Um den Fragen möglichst umfassend nachgehen zu können, war eine gezielte Befragung von betroffenen Verbrauchern erforderlich. Dies geschah mithilfe einer Online-Umfrage, die im März 2019 auf der Internetseite des Projekts *Marktwächter Energie für Niedersachsen* veröffentlicht wurde.

Weitere Informationen zur Befragung und zum methodischen Vorgehen finden sich im zweiten Teil dieses Berichts. Im Anschluss werden einige Hintergründe dargestellt, die für das Verständnis des Umstellungsprozesses und für die Auswertung der Umfrage erforderlich sind (Kapitel 3). Kapitel 4 gibt schließlich einen Überblick über die Ergebnisse der Umfrage; im Fazit werden diese abschließend noch einmal zusammengefasst und mit konkreten Handlungsempfehlungen verknüpft.

## 2. METHODISCHES VORGEHEN

Bei der genauen Planung der Untersuchungsmethodik stellte sich zunächst die Frage, wie Verbraucher aus den Umstellungsgebieten am besten erreicht und zu ihren Erfahrungen befragt werden können. Da die Marktraumumstellung wie beschrieben erst am Anfang steht, konzentriert sich die Zahl der betroffenen Kunden in Niedersachsen bislang auf einzelne Städte und Gemeinden. Hinzu kommt, dass sich die betroffenen Regionen in unterschiedlichen Phasen des Umstellungsprozesses befinden: Während einige Verbraucher gerade erst davon erfahren haben, dass sich die Gasversorgung an ihrem Wohnort ändert und die Geräte erfasst werden sollen, ist die Anpassung in anderen Teilen Niedersachsens bereits in vollem Gange oder sogar schon abgeschlossen.

Um diese heterogene Zielgruppe bestmöglich zu erreichen, erschien es sinnvoll, betroffene Kunden mithilfe einer Online-Umfrage zu befragen. Dies bot zum einen den Vorteil, dass das Angebot sehr niedrigschwellig war und von jedem beliebigen Standort abgerufen werden konnte. Zum anderen konnte die Abfolge der eingeblendeten Fragen bzw. die Länge der Befragung so variiert werden, dass sie exakt zur Situation der jeweiligen Befragten passte. Gab ein Verbraucher beispielsweise an, dass in seinem Haushalt bislang nur die Erfassung der Geräte, nicht jedoch die Anpassung stattgefunden hatte, wurden ihm im weiteren Verlauf der Umfrage nur Fragen zum bereits durchgeführten Termin angezeigt.

### *Durch Online-Umfrage konnte breite Zielgruppe erreicht werden*

Ein weiterer Vorteil der Online-Umfrage war, dass sich die Untersuchung – anders als beispielsweise bei einer Befragung direkt in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale – nicht nur auf Personen beschränkte, die die Verbraucherzentrale bereits wegen eines konkreten Problems aufgesucht hatten. Damit war die Zielgruppe potentiell breiter angelegt und bot mehr Raum, um auch Kunden mit positiven Erfahrungen zu Wort kommen zu lassen.

Einschränkend muss allerdings darauf hingewiesen werden, dass sich die ermittelten Werte trotzdem nur bedingt verallgemeinern lassen. Hintergrund: Wie bei jeder frei zugänglichen Online-Umfrage ergab sich auch bei der Befragung des *Marktwächters* die Schwierigkeit, dass der Kreis der Teilnehmer nur in geringem Maße beeinflusst werden und es dadurch zu Verzerrungen kommen konnte. So ist es beispielsweise möglich, dass Internetnutzer, die Probleme bei der Umstellung hatten, häufiger auf die Umfrage aufmerksam wurden als Kunden, bei denen alles planmäßig verlief. Auf der anderen Seite ist jedoch auch zu berücksichtigen, dass die Dateneingabe bei der Umfrage schneller abgeschlossen werden konnte, wenn es keine Schwierigkeiten bei der Umstellung gab, die gesondert erläutert werden mussten – dies könnte bei den Ergebnissen wiederum zu einer Verschiebung zugunsten der weniger komplexen Fälle führen.

Für die Aussagekraft der Studie spielen all diese Faktoren jedoch nur eine untergeordnete Rolle: Wie eingangs bereits beschrieben, bestand das Ziel der Untersuchung ausschließlich

darin, einen ersten Überblick über den Ablauf des Umstellungsprozesses und mögliche Problemfelder zu gewinnen. Der vorliegende Bericht führt die Schilderungen der Verbraucher daher beispielhaft auf und gibt einen Überblick über die Bandbreite der Antworten – die quantitative Auswertung der Umfrage steht dagegen klar im Hintergrund.

### *Fragen an Teilnehmer hingen von jeweiliger Situation ab*

Analog zu den eingangs formulierten Leitfragen gliederte sich die Umfrage in vier große Themenbereiche: die Information der betroffenen Verbraucher, die Vereinbarung der Vor-Ort-Termine, der Ablauf der Vor-Ort-Termine und die Bilanz der Umrüstungsmaßnahmen. Insgesamt umfasste der Erhebungsbogen 41 Fragen; keiner der Teilnehmer durchlief jedoch alle Punkte, sondern die Zahl der eingeblendeten Fragen variierte wie beschrieben in Abhängigkeit vom Antwortverhalten. Bei der Darstellung der Ergebnisse in Kapitel 4 ist daher zu beachten, dass die Anzahl der vorliegenden Antworten von Frage zu Frage unterschiedlich aussieht; gekennzeichnet wird dies durch den Hinweis auf die jeweilige Grundgesamtheit („n = ...“). Eine Komplettversion des Erhebungsbogens mit sämtlichen Fragen ist im Anhang ab Seite 74 dargestellt.

Die Umfrage wurde auf der Internetseite des Projekts *Marktwächter Energie für Niedersachsen* ([www.marktwaechter-energie.de](http://www.marktwaechter-energie.de)) veröffentlicht und zugleich über das zentrale Online-Portal der Verbraucherzentrale Niedersachsen ([www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de](http://www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de)) und über die dazugehörigen Social-Media-Kanäle bekannt gemacht. Zudem erfolgte eine gezielte Pressearbeit in jenen Regionen Niedersachsens, die bereits von der Marktraumumstellung betroffen sind. Insgesamt nahmen 180 Personen an der Umfrage teil. Erhebungszeitraum war die Zeit vom 27. März bis zum 27. Juni 2019.



### 3. HINTERGRUND: ABLAUF DES UMSTELLUNGSPROZESSES

#### 3.1 Betroffene Gebiete und Akteure

Da L-Gas wie eingangs beschrieben nur in Teilen Deutschlands genutzt wird, sind nicht alle Bundesländer von der Umstellung der Gasversorgung betroffen. Vornehmlich handelt es sich um Regionen im Norden und Nordwesten, da die L-Gas-Netze in der Vergangenheit in der Nähe zu deutschen L-Gas-Vorkommen und entlang der niederländischen Importleitungen entstanden sind.<sup>4</sup> Konkret betroffen sind daher die Bundesländer Niedersachsen, Bremen, Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz, Sachsen-Anhalt und Hessen. Die Bundesnetzagentur hat dazu die nebenstehende Übersicht veröffentlicht (vgl. Abbildung 1).

Insgesamt müssen laut Schätzungen zwischen fünf und sechs Millionen Endgeräte angepasst werden. Die genaue Zahl ist nicht bekannt, da es keine exakten Statistiken darüber gibt, wie viele Gasgeräte in den einzelnen Haushalten genutzt werden.<sup>5</sup>



Abb. 1 L-Gas-Gebiete in Deutschland  
(Quelle: Bundesnetzagentur)

Aufgrund der hohen Zahl von betroffenen Geräten wird sich der Umstellungsprozess über Jahre erstrecken, nach aktuellem Stand bis ins Jahr 2029. Der Großteil der Umstellungen soll dabei in der Mitte der 2020er-Jahre anfallen, wie Abbildung 2 auf der nächsten Seite verdeutlicht.

Das Diagramm gibt den aktuellen Planungsstand wider, der im April 2019 von den Betreibern der deutschen Gasnetze veröffentlicht wurde.<sup>6</sup> Die Netzbetreiber sind sowohl für die Umstellung selbst als auch für alle damit verbundenen Vorbereitungen und Anpassungsmaßnahmen verantwortlich. Konkreter Ansprechpartner für Verbraucher vor Ort ist stets der Betreiber des örtlichen Gasnetzes, der sogenannte Verteilnetzbetreiber. Insgesamt gibt es in Deutschland mehr als 700 regionale Verteilnetzbetreiber für Gas.<sup>7</sup> Sie stehen im engen Austausch mit den 16 Fernleitungsnetzbetreibern, die sich wiederum um den überregionalen und

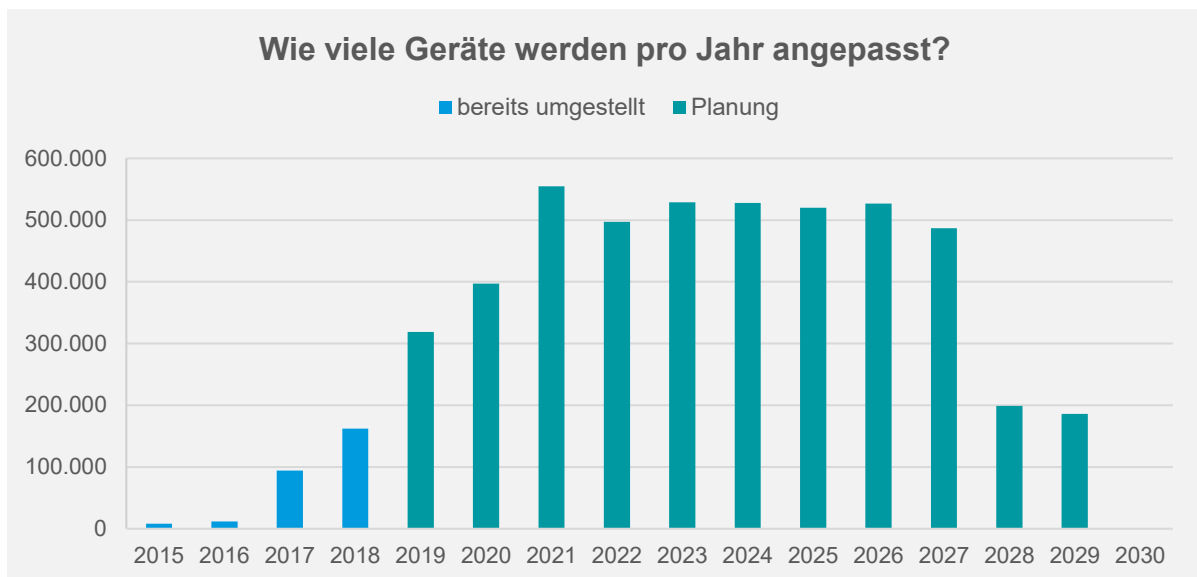
<sup>4</sup> Vgl. Bundesnetzagentur: Umstellung

<sup>5</sup> Vgl. Bommert (2017): Hintergründe und Problemfelder der Marktraumumstellung, S. 44. URL: [https://www.gwf-gas.de/fileadmin/GWFGasEnergie/gwf\\_gas\\_Ausgaben/gwf\\_gas\\_2017/gwf\\_gas\\_3\\_17/GE\\_03\\_2017\\_fb\\_Bommert.pdf](https://www.gwf-gas.de/fileadmin/GWFGasEnergie/gwf_gas_Ausgaben/gwf_gas_2017/gwf_gas_3_17/GE_03_2017_fb_Bommert.pdf)

<sup>6</sup> Vgl. Vereinigung der Fernleitungsnetzbetreiber Gas e.V. (2019): Umsetzungsbericht zum Netzentwicklungsplan Gas 2018-2028 der Fernleitungsnetzbetreiber. URL: [https://www.fnb-gas.de/files/2019\\_04\\_01\\_umsetzungsbericht\\_2019.pdf](https://www.fnb-gas.de/files/2019_04_01_umsetzungsbericht_2019.pdf)

<sup>7</sup> Vgl. Bundesnetzagentur/ Bundeskartellamt (2019): Monitoringbericht 2018, S. 338.

URL: [https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Allgemeines/Bundesnetzagentur/Publikationen/Berichte/2018/Monitoringbericht\\_Energie2018.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=6](https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Allgemeines/Bundesnetzagentur/Publikationen/Berichte/2018/Monitoringbericht_Energie2018.pdf?__blob=publicationFile&v=6)



**Abb. 2** Anzahl der jährlich anzupassenden Verbrauchsgeräte  
 (Eigene Darstellung; Datenquelle: Angaben der Fernleitungsnetzbetreiber im USB zum NEP Gas 2018-2028)

grenzüberschreitenden Gastransport kümmern und somit die Anbindung der lokalen Verteilnetze sicherstellen.

Wann genau die Gasversorgung in einer Stadt oder Gemeinde umgestellt wird, wird von den beteiligten Netzbetreibern detailliert geprüft und abgestimmt – gegebenenfalls auch in Absprache mit großen Industriekunden, die ebenfalls an das jeweilige Netz angeschlossen sind. Tendenziell werden die Termine eher in die verbrauchsärmeren Monate zwischen April und Oktober gelegt.<sup>8</sup> Eine Grobplanung der Umstellungsgebiete findet sich im sogenannten Netzentwicklungsplan (NEP), den die Fernleitungsnetzbetreiber alle zwei Jahre herausgeben müssen.<sup>9</sup> In den Jahren, die denen kein NEP veröffentlicht wird, sind die Fernleitungsnetzbetreiber stattdessen verpflichtet, einen sogenannten Umsetzungsbericht (USB) vorzulegen, in dem die Planung aus dem NEP überprüft und falls nötig aktualisiert wird.<sup>10</sup> Die derzeit aktuellsten Daten zur Marktraumumstellung in Deutschland stammen daher aus dem USB 2019.

### *Kosten werden auf alle Gaskunden umgelegt*

Eine weitere wichtige Rolle, die den Netzbetreibern im Umstellungsprozess zukommt, ist die Verteilung bzw. Weitergabe der entstandenen Kosten. Um zu vermeiden, dass einzelne Kunden übermäßig belastet werden, hat der Gesetzgeber festgelegt, dass die Umstellung der Gasversorgung von allen Gaskunden gemeinsam finanziert wird.<sup>11</sup> Daher werden die Kosten für die Umrüstung nicht den Eigentümern der jeweiligen Geräte in Rechnung gestellt, sondern zunächst vom örtlichen Netzbetreiber getragen. In einem zweiten Schritt werden sie

<sup>8</sup> Vgl. ebd., S. 355

<sup>9</sup> Vgl. § 15a Abs. 1 Energiewirtschaftsgesetz (EnWG)

<sup>10</sup> Vgl. § 15b EnWG

<sup>11</sup> Vgl. § 19a Abs. 1 EnWG

dann über eine bundesweite Umlage auf alle Gaskunden verteilt (sogenannte Kostenwälzung). Die MRU-Umlage wird zusammen mit den Netznutzungsentgelten<sup>12</sup> erhoben und jedes Jahr neu festgelegt. Dazu müssen die Netzbetreiber der zuständigen Regulierungsbehörde<sup>13</sup> bis zum 31. August eines jeden Jahres mitteilen, welche Kosten ihnen im vorherigen Kalenderjahr entstanden sind und welche Kosten voraussichtlich im folgenden Jahr entstehen werden.<sup>14</sup> Anschließend prüfen die Behörden, ob alle Ausgaben notwendig waren und gewälzt werden können.<sup>15</sup>

Allerdings ist zu beachten, dass die oben beschriebene Kostenweitergabe über die Umlage nur solange gilt, wie bei der Umstellung keine Probleme auftreten und alle vorhandenen Geräte an die neue Gasqualität angepasst werden können. Sollte die Umrüstung eines Geräts nicht möglich sein, müssen betroffene Verbraucher in der Regel auf eigene Kosten ein neues Gerät anschaffen. Dabei kommen zwar verschiedene Zuschüsse in Frage, diese dürften die Anschaffungskosten in der Regel jedoch nicht decken. Auf die Details wird in den Abschnitten 3.2 und 3.3 eingegangen.

Weiterhin ist beim Thema Ausgaben festzuhalten, dass die Umstellung der Versorgung in den betroffenen Haushalten – anders als oft befürchtet – nicht zu höheren Gaskosten führen sollte. H-Gas hat zwar wie beschrieben einen höheren Energiegehalt und ist daher etwas teurer, dafür wird von dem Gas aber auch weniger verbraucht, sodass die Bilanz schlussendlich wieder ausgeglichen ist.<sup>16</sup> Damit der Verbrauch der jeweiligen Gasart richtig zugeordnet werden kann, ist es allerdings wichtig, dass betroffene Verbraucher am Tag der Umstellung den Stand ihres Gaszählers ablesen und diesen an den Netzbetreiber übermitteln.

---

<sup>12</sup> Weitere Informationen zu den Netzentgelten finden sich in Fußnote 76 auf Seite 27.

<sup>13</sup> Bei Unternehmen mit einem Gasnetz, das sich nur auf ein Bundesland beschränkt und an das weniger als 100.000 Kunden angeschlossen sind, ist dies die jeweilige Landesregulierungsbehörde; für alle anderen Netzgebiete sowie bei Bundesländern ohne eigene Regulierungsbehörde ist die Bundesnetzagentur zuständig.

<sup>14</sup> Vgl. § 19a Abs. 2 Satz 1 EnWG

<sup>15</sup> Weitere Details zu den wälzungsfähigen Kosten und zur Berechnung der Umlage werden in einer Kooperationsvereinbarung zwischen den Netzbetreibern geregelt; vgl. Kooperationsvereinbarung zwischen den Betreibern von in Deutschland gelegenen Gasversorgungsnetzen. Änderungsfassung vom 30. April 2019, Inkrafttreten am 1. Juni 2019.  
URL: [https://www.bdew.de/media/documents/20190429\\_Hauptteil\\_KoV\\_X-1\\_Anpassungen\\_clean\\_1.pdf](https://www.bdew.de/media/documents/20190429_Hauptteil_KoV_X-1_Anpassungen_clean_1.pdf)

<sup>16</sup> In der Rechnung für den Endkunden dürfte dieser Unterschied ohnehin kaum auffallen, da der Gasverbrauch vor Ermittlung der Kosten von Kubikmetern (m<sup>3</sup>) in Kilowattstunden (kWh) umgerechnet wird. Das bedeutet, dass Verbraucher nicht für das Volumen des Erdgases zahlen, das am Gaszähler gemessen wurde, sondern für die darin enthaltene Menge Energie. Durch die Umrechnung wird der unterschiedliche Energiegehalt von L- und H-Gas ausgeglichen, sodass sich letztlich unabhängig von der Art des genutzten Gases eine vergleichbare Zahl an Kilowattstunden ergeben muss. In der Praxis ist allerdings zu beachten, dass der Energieverbrauch eines Haushaltes in der Regel von Jahr zu Jahr Schwankungen unterliegt, insbesondere wenn das Gas zum Heizen genutzt wird. Dies erschwert den Vergleich zwischen zwei Abrechnungszeiträumen. Zudem sollte bei einem Vergleich der jährlichen Kosten berücksichtigt werden, dass sich der Gaspreis (also der Preis pro Kilowattstunde) verändert haben könnte.

## 3.2 Information der Kunden und Vor-Ort-Termine

Damit Verbraucher rechtzeitig von der Änderung der Gasversorgung an ihrem Wohnort erfahren, ist gesetzlich genau geregelt, wann und wie die Umstellung bekannt gegeben werden muss. So sind Betreiber von Verteilnetzen verpflichtet, den jeweiligen technischen Umstellungstermin – also den Tag, an dem zum ersten Mal H-Gas ins Netz eingespeist wird – zwei Jahre zuvor auf ihrer Internetseite zu veröffentlichen.<sup>17</sup> Zudem müssen die Netzbetreiber betroffene Kunden auch schriftlich informieren.<sup>18</sup>

Weiterhin sieht das Gesetz vor, dass das **Informationsschreiben an die Verbraucher** einen Hinweis darauf enthalten muss, dass betroffene Kunden unter bestimmten Umständen einen Zuschuss für die Anschaffung eines Neugeräts erhalten können.<sup>19</sup> Hintergrund ist die Überlegung, dass einige Verbraucher vielleicht ohnehin über den Kauf eines neuen Gasgeräts nachdenken. Setzen sie diesen Plan noch vor der Umstellung in die Tat um, besteht die Möglichkeit, sich für ein Produkt zu entscheiden, das bereits mit H-Gas kompatibel ist und daher nicht mehr angepasst werden muss. Für den zuständigen Netzbetreiber bedeutet das: Er muss keine Umrüstung vornehmen und spart somit einen Teil der Kosten. Diese Einsparung soll daher laut Gesetz an die Kunden weitergegeben werden – über eine Erstattung in Höhe von 100 Euro pro Gerät.<sup>20</sup> Zudem versprach sich der Gesetzgeber von dem Austausch auch einen umweltpolitischen Nutzen, da effiziente Neugeräte in der Regel weniger Energie verbrauchen als die zuvor genutzte Technik.<sup>21</sup>

Um den Zuschuss von 100 Euro zu erhalten, müssen Kunden diesen beim zuständigen Netzbetreiber beantragen. Voraussetzung für die Zahlung ist, dass die Installation des Neugeräts *nach* Veröffentlichung des technischen Umstellungstermins und *vor* Anpassung des vorhandenen Geräts erfolgt. Zudem müssen die Kunden gegenüber ihrem Netzbetreiber die Anschaffung des Neugeräts und auch die ordnungsgemäße Verwendung des Altgeräts nachweisen. Durch Letzteres soll verhindert werden, dass der Zuschuss auch bei Geräten gezahlt wird, die ohnehin ausgetauscht werden müssten, beispielsweise aufgrund einer fehlenden Zulassung.<sup>22</sup>

### *Umstellung setzt sich aus vier großen Schritten zusammen*

Nachdem die Kunden von ihrem Netzbetreiber erstmals über die anstehende Gasumstellung informiert wurden, folgen wie eingangs bereits beschrieben mehrere Vor-Ort-Termine direkt bei den Betroffenen zu Hause. Insgesamt setzt sich der Umstellungsprozess aus Sicht von Verbrauchern somit aus vier großen Schritten zusammen:

---

<sup>17</sup> Vgl. § 19a Abs. 1 Satz 5 EnWG

<sup>18</sup> Vgl. ebd.

<sup>19</sup> Vgl. ebd.

<sup>20</sup> Vgl. § 19a Abs. 3 EnWG

<sup>21</sup> Vgl. Entwurf eines Gesetzes zur Änderung von Vorschriften zur Bevorratung von Erdöl, zur Erhebung von Mineralöldata und zur Umstellung auf hochkalorisches Erdgas vom 12.10.2016 (BT-Drucks. 18/9950), S. 16 u. 30.

URL: <http://dip21.bundestag.de/dip21/btd/18/099/1809950.pdf>

<sup>22</sup> Vgl. ebd., S. 30

1. Die erstmalige Information der betroffenen Kunden
2. Die Erfassung aller Gasgeräte in den betroffenen Haushalten
3. Die technische Anpassung der Gasgeräte
4. Die abschließenden Qualitätskontrollen (stichprobenartig)

Verantwortlich für den gesamten Prozess ist der jeweilige Verteilnetzbetreiber. Dabei steht es ihm grundsätzlich frei, ob er die anfallenden Aufgaben ausschließlich von eigenen Mitarbeitern erledigen lässt oder – zumindest zum Teil – auslagert.<sup>23</sup> Angesichts der Vielzahl von anzupassenden Geräten entscheiden sich offenbar die meisten Unternehmen für die zweite Variante und lassen die Vor-Ort-Termine sowie die damit verbundene Terminvergabe durch externe Dienstleister durchführen. Allerdings zeigen die bisherigen Erfahrungen, dass auch diese Fachbetriebe mitunter an personelle Grenzen stoßen: So gab es in der Vergangenheit mehrfach Berichte über einen Mangel an qualifizierten Monteuren und sich daraus ergebende Terminengpässe.<sup>24</sup>

Um die Umstellungsarbeiten durchführen zu können, müssen Monteure spezielle Schulungen durchlaufen. Zudem gibt es einen Zertifizierungsprozess für die beteiligten Fachbetriebe. Innerhalb der Branche wurden jedoch bereits Zweifel geäußert, ob diese Weiterbildungsangebote aktuell konsequent genug genutzt bzw. umgesetzt werden. So heißt es beispielsweise in einer Analyse des Gas- und Wärme-Instituts Essen e.V., einer Forschungseinrichtung der deutschen Gasbranche, die selbst Schulungen und Dienstleistungen rund um die Gasumstellung anbietet: „Der dringend erforderliche Personalaufbau in Verbindung mit einer entsprechend hochwertigen Qualifikation kommt weiterhin nicht voran. (...) Nach Schätzungen des Gas- und Wärmeinstituts sind zurzeit lediglich bis zu 350 Monteure in den Anpassungsprojekten eingebunden. Um ab dem Jahr 2020 die hohen Zahlen von jährlich bis zu 550.000 Gasgeräten bewältigen zu können, wären mindestens bis zu 550 Monteure (...) erforderlich.“<sup>25</sup> Zudem üben die Autoren deutliche Kritik an der Qualifikation vieler eingesetzter Monteure und bewerten diese als „absolut unzureichend“<sup>26</sup>.

Ob sich diese Kritik in der vorliegenden Studie bestätigt, soll bei der späteren Auswertung der Ergebnisse untersucht werden. An dieser Stelle wird zunächst die Übersicht über die verschiedenen Schritte des Umstellungsprozesses fortgeführt:

---

<sup>23</sup> Vgl. Becker Büttner Held Consulting AG (BBHC) / Arbeitsgemeinschaft Erdgasumstellung (ARGE EGU): Der Umstellungsprozess. Der Gasnetzbetreiber im Fokus. URL: <https://erdgas-umstellung.de/informationen/verbraucherinformationen/der-umstellungsprozess-beim-netzbetreiber/>

<sup>24</sup> Vgl. z.B. Genath (2018): Gasnetzbetreiber drücken bei der L-/H-Gas-Umstellung aufs Tempo. URL: <https://www.ikz.de/nc/detail/news/detail/gasnetzbetreiber-druecken-bei-der-l-h-gas-umstellung-aufs-tempo/> und Lohmann (2019): Fehlende Monteure als Risiko der Marktraumumstellung. URL: <https://www.energate-messenger.de/news/190913/fehlende-monteure-als-risiko-der-marktraumumstellung>

<sup>25</sup> Albus / Naendorf (2019): Aktueller Stand der Marktraumumstellung, S. 31 u. 33. URL: [https://www.gwf-gas.de/fileadmin/GWFGasEnergie/gwf\\_gas\\_Ausgaben/gwf\\_gas\\_2019/gwf\\_gas-4\\_2019/GE\\_04\\_2019\\_fb\\_Albus.pdf](https://www.gwf-gas.de/fileadmin/GWFGasEnergie/gwf_gas_Ausgaben/gwf_gas_2019/gwf_gas-4_2019/GE_04_2019_fb_Albus.pdf)

<sup>26</sup> ebd., S. 31

### *Bei Erfassung verschaffen sich Monteure Überblick*

Der erste Termin, der in den betroffenen Haushalten ansteht, ist die sogenannte **Erfassung**. Dabei handelt es sich um eine Art Bestandsaufnahme, bei der zunächst überprüft wird, wie viele Gasgeräte vorhanden sind und um welche es sich handelt. Eine wichtige Informationsquelle für die Einordnung der Daten sind die Hinweise des Deutschen Vereins des Gas- und Wasserfachs e.V. (DVGW). Der Verein betreibt eine Datenbank, in der die meisten in Deutschland genutzten Gasgeräte aufgeführt und Angaben zu ihrer Umrüstbarkeit hinterlegt sind. Laut DVGW wird die Datenbank täglich aktualisiert und enthält derzeit Informationen für die Anpassung von ca. 22.000 unterschiedlichen Gasgerätetypen (Stand: Januar 2019).<sup>27</sup> Allerdings zeigen die bisherigen Erfahrungen, dass im Rahmen der Umstellung auch immer wieder einzelne Geräte auftauchten, die bislang noch nicht in der Übersicht erfasst waren und deren Daten ergänzt werden mussten.<sup>28</sup>

Weiterhin kümmert sich der DVGW um die Erarbeitung eines technischen Regelwerks, in dem die Branche einheitliche Standards und Vorgehensweisen für ihre Arbeit festhält. Neben vielen anderen Tätigkeiten werden hier auch die verschiedenen Maßnahmen beschrieben, die im Rahmen der Marktraumumstellung durchzuführen sind. Zudem enthält das Regelwerk Vorgaben für die oben erwähnten Schulungs- und Zertifizierungsprozesse.

Im Normalfall dauert der Termin zur Erhebung der Geräte nur wenige Minuten. Dabei werden unter anderem der Hersteller, die Seriennummer und das Baujahr erfasst und per Foto dokumentiert.<sup>29</sup> Sollte es sich jedoch um komplexere Anlagen handeln, beispielsweise bei zusammengesetzten Geräten, die nicht allein anhand ihres Typenschildes identifiziert werden können, kann die Erhebung auch schon mal etwas mehr Zeit in Anspruch nehmen.<sup>30</sup>

### *Erhebung kann schon zwei Jahre vor der Umstellung beginnen*

Laut Angaben der Bundesnetzagentur findet die Erfassung in der Regel etwa ein Jahr vor der Umstellung der Gasversorgung statt.<sup>31</sup> Die Arbeitsgemeinschaft Erdgasumstellung (ARGE EGU), ein Zusammenschluss von mehr als 40 Verteilnetzbetreibern, der auf der gemeinsamen Internetplattform [www.erdgas-umstellung.de](http://www.erdgas-umstellung.de) über den Umstellungsprozess informiert, verweist dagegen darauf, dass es aus Sicht der Netzbetreiber durchaus sinnvoll sein kann, die Erhebungsphase auszuweiten und bis zu zwei Jahre vor der Umstellung damit zu

---

<sup>27</sup> Vgl. Maksimenko (2019): Dietzsch: „Wir haben die derzeit vollständigste Anpassungsdatenbank“. URL: <https://www.energate-messenger.de/news/190436/dietzsch-wir-haben-die-derzeit-vollstaendigste-anpassungsdatenbank->

<sup>28</sup> Vgl. Maksimenko (2019): Panne bei L-Gasumstellung in Bad Nauheim. URL: <https://www.energate-messenger.de/news/190116/panne-bei-l-gasumstellung-in-bad-nauheim> und Freie Hansestadt Bremen: Antwort des Senats auf die Kleine Anfrage der Fraktion Bündnis 90/DIE GRÜNEN vom 30. Mai 2018. „Umstellung von L- auf H-Gas in Bremen“, S. 7 f. URL: <https://www.finanzen.bremen.de/sixcms/media.php/13/AdS%2BUmstellung%2Bvon%2BL-%2BAuf%2BH-Gas%2Bin%2BBremen.pdf>

<sup>29</sup> Vgl. Deutscher Verein des Gas- und Wasserfaches e.V. (DVGW): Technische Regel - Arbeitsblatt DVGW G 680 (A). Umstellung und Anpassung von Gasgeräten. Entwurf vom Mai 2019, S. 15

<sup>30</sup> Vgl. Bommert (2017): a.a.O., S. 47

<sup>31</sup> Vgl. Bundesnetzagentur: Umstellung

beginnen.<sup>32</sup> Auch verschiedene Informationstexte auf den Internetseiten niedersächsischer Netzbetreiber deuten darauf hin, dass die Erhebung in der Praxis oft früher beginnt.<sup>33</sup>

### *Termine für Erhebung und Anpassung müssen rechtzeitig angekündigt werden*

Eine zeitliche Vorgabe, bei der es wenig Spielraum gibt, ist dagegen der Vorlauf, mit dem die Vor-Ort-Termine angekündigt werden: Laut Energiewirtschaftsgesetz müssen Verbraucher mindestens drei Wochen, bevor der Termin stattfindet, über den Besuch informiert werden.<sup>34</sup> Weiter heißt es: „Die Benachrichtigung kann durch schriftliche Mitteilung an die jeweiligen Anschlussnehmer oder -nutzer oder durch Aushang am oder im jeweiligen Haus erfolgen. (...) [M]indestens ein kostenfreier Ersatztermin ist anzubieten.“<sup>35</sup>

Um Probleme und Verzögerungen bei der Marktraumumstellung zu vermeiden, sieht das Gesetz zudem ein sogenanntes Betretungsrecht des Netzbetreibers vor: Das bedeutet, dass Verbraucher im Umstellungsgebiet verpflichtet sind, dem Netzbetreiber oder den von ihm beauftragten Dienstleistern Zutritt zu ihren Grundstücken bzw. Gebäuden zu gewähren.<sup>36</sup> Dies gilt sowohl für Eigentümer als auch für Mieter – je nachdem, von wem die betroffenen Räume genutzt werden. Im Notfall kann das Betretungsrecht auch gerichtlich durchgesetzt werden.<sup>37</sup> Der Netzbetreiber oder seine Beauftragten sind wiederum verpflichtet, sich während der Vor-Ort-Termine auszuweisen und den Verbrauchern somit eine eindeutige Identifikation zu ermöglichen.<sup>38</sup>

### *Aufwand der Anpassung kann sehr unterschiedlich sein*

Nachdem die vorhandenen Geräte und ihre technischen Merkmale vom Netzbetreiber ermittelt wurden, können sie im nächsten Schritt an die neue Gasqualität angepasst werden. Dazu muss ein weiterer Vor-Ort-Termin angesetzt werden – auch hier sind die oben beschriebene Frist von drei Wochen sowie die weiteren Vorgaben für die Ankündigung zu beachten. Der Aufwand der **Anpassung** hängt vom jeweiligen Gerätetyp ab und kann sehr unterschiedlich sein. In der Regel müssen eine oder mehrere Düsen ausgetauscht werden, um die Gaszufuhr an die neue Gasqualität anzupassen. In anderen Fällen ist es dagegen ausreichend, wenn lediglich die Geräteeinstellungen verändert werden.<sup>39</sup> Gelegentlich kann sogar ganz auf einen Termin zur Anpassung verzichtet werden, da die Erhebung ergeben hat, dass

---

<sup>32</sup> Vgl. BBHC / ARGE EGU: Der Umstellungsprozess. Prozessschritte im Überblick. URL: <https://erdgas-umstellung.de/informationen/verbraucherinformationen/die-kernprozesse-der-gasgeraeteanpassung/>

<sup>33</sup> Vgl. z.B. SWO Netz GmbH: Hi, Gas! – Osnabrück legt den Hebel um. Erhebung der Gasgeräte beginnt im Januar. URL: <https://www.swo-netz.de/unternehmen/meldungen/nachricht/artikel/hi-gas-osnabrueck-legt-den-hebel-um.html> und Braunschweiger Netz GmbH: Gasumstellung. Mehr Energie fürs Gas. URL: <https://www.bs-netz.de/gasumstellung/>

<sup>34</sup> Vgl. § 19a Abs. 4 Satz 4 EnWG

<sup>35</sup> § 19a Abs. 4 Satz 3 u. 4 EnWG

<sup>36</sup> Vgl. § 19a Abs. 4 Satz 1 EnWG

<sup>37</sup> Vgl. Bundesnetzagentur: Umstellung

<sup>38</sup> Vgl. § 19a Abs. 4 Satz 5 EnWG

<sup>39</sup> Vgl. BBHC / ARGE EGU: Der Umstellungsprozess. Wie wird ein Gasgerät angepasst? URL: <https://erdgas-umstellung.de/informationen/verbraucherinformationen/wie-wird-ein-gasgeraet-angepasst/>

es sich um ein Gerät handelt, das sich selbst auf die neue Gasqualität einstellt (sogenannte selbst-adaptierende oder gasadaptive Geräte). Solche Geräte sind jedoch eher selten.<sup>40</sup>

### *Zeitpunkt der Umrüstung richtet sich nach den Geräten*

Auch der Zeitpunkt der Anpassung kann variieren, da technische Geräte unterschiedlich auf eine Veränderung der Gasqualität reagieren: Während einige Anlagen unbedingt zeitnah zum Umstellungstermin umgerüstet werden müssen, da bei einer H-Gas-Nutzung ohne technische Veränderungen Schäden drohen, sind andere Geräte weit weniger empfindlich und können bereits Wochen, bevor oder nachdem sie das erste Mal mit H-Gas betrieben werden, an die neue Gasqualität angepasst werden.<sup>41</sup> Für den Netzbetreiber kann sich dadurch die Möglichkeit ergeben, einen Teil der Anpassungen vorzuziehen bzw. später anzusetzen und somit Engpässe zum Zeitpunkt der technischen Umstellung zu vermeiden. Für betroffene Verbraucher wiederum bedeutet dies: Der Zeitpunkt, an dem die eigenen Geräte angepasst werden, muss keinesfalls identisch sein mit jenem Tag, an dem zum ersten Mal H-Gas durch die Leitungen fließt. Wenn ganz allgemein von einer „Umstellung der Geräte“ die Rede ist, muss daher stets genau unterschieden werden, ob lediglich die Umrüstung einzelner Haushalte (also die Anpassung) oder die Umstellung der gesamten Versorgung, also der technische Schaltzeitpunkt, gemeint ist.

Weiterhin ist zu beachten, dass die Anpassung der Technik nur dann vorgenommen werden kann, wenn sich die Geräte in einem ordnungsgemäßen Zustand befinden und einwandfrei funktionieren.<sup>42</sup> Sollten bei der Erfassung technische Mängel festgestellt werden, werden die Eigentümer vom Netzbetreiber zunächst aufgefordert, diese beseitigen zu lassen. Dazu erhalten sie eine sogenannte Mängelkarte, auf der die Probleme genauer beschrieben werden und mit der sich die Verbraucher dann an einen Fachbetrieb wenden können, der dazu berechtigt ist, im Gebiet des Netzbetreibers entsprechende Reparaturarbeiten durchzuführen (sogenannte Vertragsinstallateure).<sup>43</sup> Bei besonders schwerwiegenden Problemen kann es auch vorkommen, dass die Geräte aus Sicherheitsgründen außer Betrieb genommen werden und somit bis zur Behebung der Mängel nicht mehr genutzt werden können.<sup>44</sup>

### *Anschluss kann aus Sicherheitsgründen gesperrt werden*

Eine Stilllegung ist aus Sicht der Netzbetreiber auch die letzte Option, falls es bis zum Schaltzeitpunkt Geräte geben sollte, die nicht an die neue Gasqualität angepasst werden

---

<sup>40</sup> Vgl. Bommert (2017): a.a.O., S. 47

<sup>41</sup> Vgl. ebd., S. 46 und DVGW (2019): a.a.O., S. 14

<sup>42</sup> Vgl. Deutscher Verein des Gas- und Wasserfaches e.V. (DVGW): Technische Regel – Arbeitsblatt DVGW G 680 (A). Umstellung und Anpassung von Gasgeräten. Veröffentlichung vom November 2011, S. 10

<sup>43</sup> Hintergrund zur Rolle der Vertragsinstallateure: Arbeiten an elektrischen sowie an gas- und wassertechnischen Anlagen dürfen nicht von jedem Unternehmen durchgeführt werden, sondern nur von Installationsunternehmen, die ihre fachliche Eignung gegenüber dem jeweiligen Netzbetreiber nachgewiesen haben. Der Netzbetreiber führt dazu ein sogenanntes Installateurverzeichnis, in dem die Vertragsinstallateure aufgelistet sind.

<sup>44</sup> Vgl. EWE NETZ GmbH: Erdgasumstellung. Informationen für Vertragsinstallateure und Schornsteinfeger, S. 7. URL: [https://www.ewe-netz.de/~media/ewe-netz/downloads/2019\\_02\\_01\\_mru\\_info\\_installateure\\_a4\\_8seiten\\_2019\\_ansichtsdatei.pdf](https://www.ewe-netz.de/~media/ewe-netz/downloads/2019_02_01_mru_info_installateure_a4_8seiten_2019_ansichtsdatei.pdf) und DVGW (2019): a.a.O., S. 15 f.



konnten. Dazu kann es beispielsweise kommen, wenn der Zutritt zu betroffenen Haushalten verweigert wurde oder Eigentümer, deren Geräte nicht umgerüstet werden konnten, trotz entsprechender Aufforderung keine Ersatzgeräte angeschafft haben. Da nicht umgestellte Geräte mit Beginn der H-Gas-Lieferung nicht mehr sicher betrieben werden können und somit im schlimmsten Fall eine Gefahr für Leib und Leben besteht, räumt das Gesetz den Netzbetreibern für solche Fälle ausdrücklich das Recht ein, den Anschluss an das Gasnetz zu unterbrechen und die Geräte somit außer Betrieb zu setzen.<sup>45</sup> Die damit verbundenen Kosten müssen – genau wie die Kosten für die Aufhebung der Sperre – vom Kunden getragen werden.<sup>46</sup>

### *Bei abschließender Qualitätskontrolle wird Arbeit der Monteure überprüft*

Wurden Erfassung und Anpassung erfolgreich abgeschlossen, ist der Umstellungsprozess damit aus Sicht der meisten Kunden beendet. Auf einige Verbraucher kommt jedoch noch ein dritter oder sogar ein vierter Termin zu. Hintergrund: Um die Qualität der durchgeführten Arbeiten zu sichern, werden stichprobenartig mindestens zehn Prozent der Erhebungs- und Anpassungsvorgänge überprüft.<sup>47</sup> Für diese **Qualitätskontrolle** kommt eine weitere, unabhängige Fachfirma zu den Betroffenen nach Hause und begutachtet die Maßnahmen, die zuvor von einem anderen Unternehmen durchgeführt wurden.<sup>48</sup> Auch dieser Termin muss den Verbrauchern rechtzeitig mitgeteilt werden.

---

<sup>45</sup> Vgl. § 19a Abs. 4 Satz 7 EnWG

<sup>46</sup> Vgl. Bundesnetzagentur: Umstellung

<sup>47</sup> Vgl. ebd.

<sup>48</sup> Vgl. BBHC / ARGE EGU: Prozessschritte

### 3.3 Probleme bei der Anpassung und Erstattungsmöglichkeiten

Zu Abweichungen vom oben beschriebenen Ablauf kann es kommen, wenn bei der Erfassung festgestellt wird, dass die Verbrauchsgeräte nicht oder zumindest nicht ohne Weiteres an die neue Gasqualität angepasst werden können. Dies ist vor allem dann der Fall, wenn der Hersteller nicht mehr existiert und/oder keine Ersatzteile mehr geliefert werden können. Auch der Gesamtzustand des Geräts kann einer Anpassung entgegenstehen, insbesondere wenn aufgrund von Mängeln zusätzlich zu den umzurüstenden Geräteteilen weitere Bauteile ersetzt werden müssen.<sup>49</sup>

Nach Angaben des DVGW liegt die Quote der nicht anpassbaren Geräte erfahrungsgemäß zwischen einem und zwei Prozent;<sup>50</sup> andere Quellen sprechen von bis zu 2,5 Prozent.<sup>51</sup> Gehört ein Gerät zu dieser Gruppe, sind die betroffenen Haushalte gezwungen, es austauschen zu lassen – andernfalls droht nach der Umstellung der Gasversorgung wie oben beschrieben eine Stilllegung. Bei Mietern fällt der Austausch der Geräte häufig in die Zuständigkeit des Vermieters,<sup>52</sup> Eigentümer müssen die Kosten dagegen selbst tragen.

Da sich durch die plötzliche und unvermeidbare Anschaffung eine besondere Belastung ergibt, sieht das Gesetz in einem solchen Fall weitere Erstattungsmöglichkeiten vor – zusätzlich zu dem unter Punkt 3.2 bereits erläuterten Zuschuss von 100 Euro.<sup>53</sup> Der Betrag richtet sich nach dem Alter des auszutauschenden Geräts und liegt zwischen 100 und 500 Euro. Durch die Staffelung soll der Tatsache Rechnung getragen werden, dass jüngere Geräte normalerweise eine längere Nutzungsdauer haben und den Eigentümern durch den Austausch somit höhere Wertebüßen entstehen.<sup>54</sup> Für Geräte, die älter als 25 Jahre sind, entfällt der Zuschuss. Die genaue Aufteilung der Altersklassen und Beträge ist in Abbildung 3 dargestellt.

Alter des Geräts	Erstattungsbetrag
jünger als 10 Jahre	500 Euro
10 – 20 Jahre	250 Euro
20 – 25 Jahre	100 Euro
über 25 Jahre	keine Erstattung

*Abb. 3 Erstattung bei Heizgeräten, die nicht angepasst werden können*

<sup>49</sup> Vgl. Freie Hansestadt Bremen: a.a.O., S. 4 f.

<sup>50</sup> Vgl. Maksimenko (2019): Dietzsch

<sup>51</sup> Vgl. Bundesministerium für Wirtschaft und Energie: Verordnung zu Kostenerstattungsansprüchen für Gasgeräte (GasGKErstV). URL: <https://www.bmwi.de/Redaktion/DE/Artikel/Service/gasgkerstv.html> und Albus / Naendorf (2019): a.a.O., S. 34

<sup>52</sup> Dies gilt vor allem für Geräte zum Heizen und zur Warmwasserbereitung, da diese in der Regel Teil der vermieteten Wohnung sind. Hat ein Kunde dagegen beispielsweise einen Gasherd selbst einbauen lassen, weil die Wohnung ohne Einbauküche vermietet wurde, so wird er auch für den Austausch des Gasherds selbst aufkommen müssen.

<sup>53</sup> Vgl. § 1 Gasgerätekostenerstattungsverordnung (GasGKErstV) i.V.m. § 19a Abs. 3 Satz 5 EnWG

<sup>54</sup> Vgl. Bundesministerium für Wirtschaft und Energie: a.a.O.

Zu beachten ist allerdings, dass die zusätzliche Erstattungsmöglichkeit ausschließlich für Heizgeräte gilt und nicht für andere Verbrauchsgeräte wie beispielsweise Warmwasserbereiter oder Gasherde.<sup>55</sup> Zudem dürfte der Zuschuss – selbst bei Zahlung der maximalen Summe von 500 Euro – immer nur einen kleinen Teil der Ausgaben decken, da für den Austausch einer Heizung in der Regel eine deutlich größere Summe erforderlich ist. So weist das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie, das die entsprechende Verordnung erlassen hat, auf seiner Internetseite selbst darauf hin, dass die Investitionskosten für eine neue Gasheizung mindestens bei 4.000 Euro liegen dürften.<sup>56</sup> Je nachdem, ob neben dem eigentlichen Heizgerät auch Heizkörper und andere Teile der Anlage ausgetauscht werden müssen, können die Kosten sogar bis in den fünfstelligen Bereich steigen.<sup>57</sup>

### *Grenzfall „bedingt anpassbare Geräte“ / „handwerklicher Umbau“*

Neben Geräten, die überhaupt nicht an die neue Gasqualität angepasst werden können, gibt es auch noch die Gruppe der sogenannten bedingt anpassbaren Geräte. Hierbei handelt es sich um Objekte, für die zwar laut DWVG-Datenbank eigentlich keine Original-Ersatzteile mehr lieferbar sind, die unter bestimmten Bedingungen aber dennoch so umgerüstet werden können, dass eine Nutzung von H-Gas möglich ist. Konkret bedeutet dies beispielsweise, dass statt der Originaldüsen baugleiche Düsen anderer Hersteller oder von einem anderen Gerät desselben Herstellers eingesetzt werden.<sup>58</sup> Eine andere Option ist die Nutzung einer Vorsatzdüse oder das Aufbohren der vorhandenen Düsen. Zusammenfassend werden all diese Maßnahmen auch als „handwerklicher Umbau“ bezeichnet.<sup>59</sup>

Bei welchen Geräten ein solcher Umbau möglich ist und wie dabei genau vorgegangen werden sollte, ist jedoch nicht immer klar ersichtlich und scheint häufig von der individuellen Bewertung und der Erfahrung der eingesetzten Monteure abzuhängen.<sup>60</sup> Auch in den Hinweisen des DVGW finden sich dazu keine konkreten Empfehlungen – bislang wird der handwerkliche Umbau im Regelwerk lediglich kurz erwähnt, jedoch nicht näher definiert.<sup>61</sup> Allerdings wird das entsprechende Arbeitsblatt aktuell überarbeitet und soll in Kürze durch eine neue Ausgabe ersetzt werden.

Im Entwurf des neuen Dokuments zeichnet sich bereits ab, dass sogenannte Bewertungsfälle<sup>62</sup> – das bedeutet Geräte, bei denen eine Identifizierung oder Umrüstung nicht ohne Wei-

---

<sup>55</sup> Der genaue Wortlaut der Verordnung lautet: „Gasgeräte zum primären Zweck der zentralen oder dezentralen Beheizung von Räumen in der häuslichen oder vergleichbaren Nutzung“ (vgl. § 1 Abs. 1 Satz 2 GasGKErstV)

<sup>56</sup> Vgl. Bundesministerium für Wirtschaft und Energie: a.a.O.

<sup>57</sup> Vgl. Bommert (2017): a.a.O., S. 46

<sup>58</sup> Vgl. ebd.

<sup>59</sup> Vgl. ebd. und Deutscher Verein des Gas- und Wasserfaches e.V. (DVGW): Projektsteckbrief „Qualitätskriterien Gasgeräteanpassung“, S. 4. URL: [https://www.dvgw.de/medien/dvgw/forschung/steckbrief/g201724\\_gasgeraete\\_anpassung\\_qualitaetskriterien.pdf](https://www.dvgw.de/medien/dvgw/forschung/steckbrief/g201724_gasgeraete_anpassung_qualitaetskriterien.pdf)

<sup>60</sup> Vgl. Bommert (2017): a.a.O., S. 48

<sup>61</sup> Vgl. DVGW (2011): a.a.O., S. 9

<sup>62</sup> Die Begriffe „Bewertungsfall“ und „bedingt anpassbares/umstellbares Gerät“ werden im gesamten Entwurf durchgängig genutzt. Der Begriff „handwerklicher Umbau“ taucht in der neuen Ausgabe des Arbeitsblattes dagegen nicht mehr auf, wird in diesem Bericht jedoch weiterhin verwendet, da er in der Öffentlichkeit sowie in Fachkreisen nach wie vor sehr gebräuchlich ist.

teres möglich ist und daher genauer geprüft werden muss – künftig mehr Raum einnehmen werden.<sup>63</sup> So wird beispielsweise detaillierter beschrieben, welche Probleme auftreten können, wie Monteure und Netzbetreiber daraufhin vorgehen sollten und aus welchen Quellen sie weitere Informationen erhalten können.<sup>64</sup> Auch ist festgehalten, welche Anforderungen ein Unternehmen erfüllen muss, das damit beauftragt wird, eine nicht mehr erhältliche Düse nachzubauen oder eine vorhandene Düse zu überarbeiten.<sup>65</sup>

### *Monteure sind auf Informationen der Hersteller angewiesen*

All diese Leitlinien ändern jedoch nichts daran, dass Anpassungsunternehmen und Netzbetreiber bei ihrem Vorgehen weiterhin einen gewissen Spielraum haben und zudem ein nicht zu unterschätzendes Maß an Eigeninitiative erforderlich ist, um die nötigen Nachforschungen überhaupt anzustellen. Zudem sind die beteiligten Akteure im hohen Maße auf die Informationen der Gerätehersteller angewiesen, die ihnen laut Entwurf des neuen Arbeitsblatts beispielsweise bestätigen sollen, wenn Ersatzteile von einem bestimmten Gerät auch für die Umrüstung eines anderen Geräts geeignet sind.<sup>66</sup>

Die Rolle der Hersteller stellt jedoch oftmals eine weitere Schwierigkeit im Umgang mit bedingt anpassbaren Geräten dar: So herrscht in der Branche Uneinigkeit darüber, wie intensiv die Möglichkeit eines handwerklichen Umbaus überhaupt genutzt und im Einzelfall vorangetrieben werden soll. Während Befürworter argumentieren, dass es sich um einen wichtigen Ansatz handelt, die Zahl der nicht anpassbaren Geräte gering zu halten und somit Verbraucher vor unnötigen Kosten zu bewahren, verweisen Kritiker vor allem auf ungeklärte Haftungsfragen und Sicherheitsbedenken.<sup>67</sup> Beispielhaft sei hier auf das folgende Zitat eines Mitarbeiters der Firma *Vaillant* im Gespräch mit der Fachzeitschrift *IKZ Haustechnik* verwiesen: „Sollten Hersteller schon seit Jahren nicht mehr existieren, dann müssen die Geräte einfach raus. Wir finden es nicht gut, dass einige Netzbetreiber, die sich mit dem Endkunden nicht anlegen wollen, für Uraltgeräte von nicht mehr auf dem Markt aktiven, aber auch von nach wie vor aktiven Firmen, Umbausätze von Drittherstellern verwenden. Das ist nicht zulässig. Denn damit erlischt die Bauartzulassung.“<sup>68</sup>

### *Forschungsprojekt zum handwerklichen Umbau*

Um mehr Klarheit über den Graubereich des handwerklichen Umbaus zu bekommen, hat der DVGW dazu im Jahr 2018 ein Forschungsprojekt gestartet, dessen Ergebnisse auch in die Überarbeitung des oben beschriebenen Arbeitsblatts eingeflossen sind.<sup>69</sup> Der Abschlussbericht lag zum Zeitpunkt der Erstellung dieser Untersuchung noch nicht vor, allerdings deuten

---

<sup>63</sup> Vgl. DVGW (2019): a.a.O.

<sup>64</sup> Vgl. ebd., S. 22 - 26

<sup>65</sup> Vgl. ebd., S. 25

<sup>66</sup> Vgl. ebd., S. 24

<sup>67</sup> Vgl. Bommert (2017): a.a.O., S. 48, DVGW: Projektsteckbrief, S. 4 und Lohmann (2017): Marktraumumstellung ist „operativ zufriedenstellend“. URL: <https://www.energate-messenger.de/news/174857/marktraumumstellung-ist-operativ-zufriedenstellend>

<sup>68</sup> Herbert Kuschel, bei Vaillant mit der Umrüstung betraut, zitiert nach [www.ikz.de](http://www.ikz.de); vgl. Genath (2018): a.a.O.

<sup>69</sup> Vgl. DVGW: Projektsteckbrief

erste Veröffentlichungen des DVGW bereits darauf hin, dass sich auch hier das Bild eines sehr komplexen Themenfeldes ergeben hat, bei dem einheitliche Vorgehensweisen oder Empfehlungen grundsätzlich schwierig sind. So heißt es in einem Artikel in der Fachzeitschrift *energie | wasser-praxis*, dem offiziellen Vereinsorgan des DVGW: „Im Forschungsprojekt wurden unterschiedliche im Markt existierende Gasgeräte mit Umrüstsätzen, die nicht vom Gerätehersteller stammen, umgebaut und anschließend das Gelingen der Anpassung mit verschiedenen Prüfungen bewertet. Ein Ergebnis ist, dass jeder untersuchte Umbau einen Einzelfall darstellt: Einige Gasgeräte konnten erfolgreich angepasst werden, andere fielen durch unterschiedliche Störfaktoren aus. Ein Muster für eine sichere und technisch einwandfreie Vorgehensweise über alle Gasgeräte konnte dabei nicht verifiziert werden.“<sup>70</sup>

Gleichzeitig weist der DVGW in den allgemeinen Informationen zu seinem Forschungsprojekt deutlich darauf hin, wie wichtig es trotz aller Schwierigkeiten ist, dass Hersteller und Monteure zu einer gemeinsamen Linie finden: „Das Problem ist dringlich, da es derzeit in der Branche praktisch eine Blockade gibt. Geräte werden folglich als nicht anpassungsfähig erklärt, was aus Perspektive des Verbraucherschutzes zu einer inakzeptablen Situation führt.“<sup>71</sup>

Vor dem Hintergrund dieses Spannungsfeldes war bei der vorliegenden Untersuchung von besonderem Interesse, ob bei der Umfrage des *Marktwächters* ebenfalls von bedingt anpassbaren Geräten berichtet wurde und welche Erfahrungen die betroffenen Verbraucher im konkreten Fall gemacht haben. Diese und weitere Ergebnisse werden im nächsten Teil des Berichts vorgestellt.

---

<sup>70</sup> Vgl. Dietzsch / Klein / Fricke (2019): Aktuelle Informationen zum Prozess der L-/H-Gas-Marktraumumstellung, S. 39

<sup>71</sup> DVGW: Projektsteckbrief, S. 4

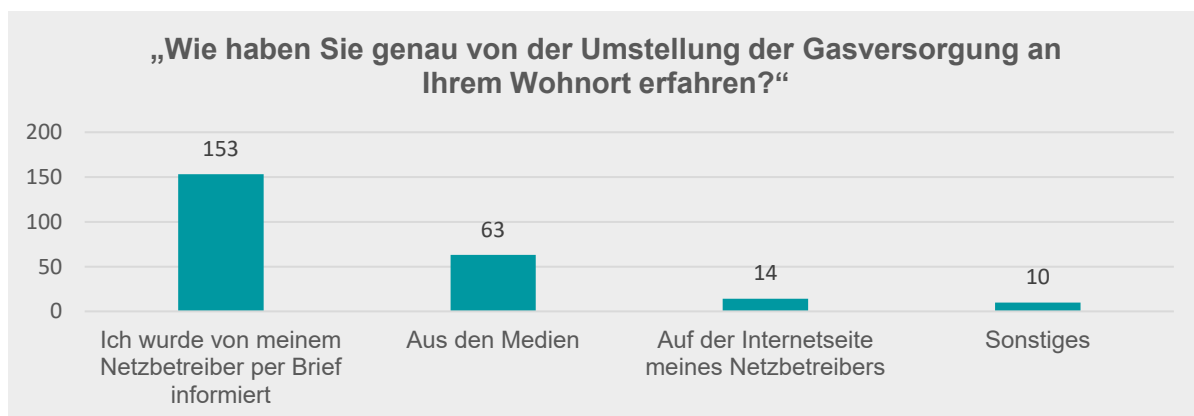
## 4. ERGEBNISSE

### 4.1 Information der betroffenen Verbraucher

Den ersten Untersuchungsschwerpunkt stellte wie beschrieben die Frage dar, ob sich Verbraucher ausreichend über die Umstellung der Gasversorgung an ihrem Wohnort informiert fühlen. Um sich diesem Aspekt zu nähern, wurde bei der Online-Umfrage zunächst ermittelt, wie die Betroffenen von der anstehenden Umstellung erfahren haben. Der Großteil der Teilnehmer gab an, dass er von seinem Netzbetreiber per Brief informiert wurde (153 von 180 Befragten; vgl. Abbildung 4). Dies zeigt, dass die Betreiber der Verteilnetze ihrer unter Punkt 3.2 beschriebenen Informationspflicht offenbar weitgehend nachkommen und schriftliche Hinweise zur bevorstehenden Umstellung verschicken.<sup>72</sup>

Zudem fiel auf, dass die Schreiben der Netzbetreiber in mehr als der Hälfte der Fälle (108) die einzige Quelle waren, die von den Befragten angegeben wurde. Dies verdeutlicht, wie wichtig eine direkte Ansprache der Betroffenen für die Verbreitung der Umstellungsinformationen ist. Die zweithäufigste Quelle, die Berichterstattung in den Medien, folgte dagegen schon mit deutlichem Abstand (63 Nennungen, darunter 19 Fälle, in denen die Befragten angaben, ausschließlich über die Medien informiert worden zu sein).

Eine eher geringe Relevanz scheinen in der Praxis die Informationen auf den Internetseiten der Netzbetreiber zu haben, die im Gesetz ebenfalls ausdrücklich erwähnt werden: Lediglich 14 Befragte gaben an, auf diese Weise von der Umstellung erfahren zu haben; darunter ein Verbraucher, der ausschließlich diese Quelle benannte. Zudem gab es noch einige Gaskunden, die bei der Befragung die Rubrik „Sonstiges“ wählten und eine freie Texteingabe vornahmen. Hierbei wurde vor allem auf Quellen aus dem persönlichen Umfeld verwiesen, beispielsweise Nachbarn oder Bekannte (sechs Fälle).



**Abb. 4** Informationsquellen betroffener Verbraucher  
Quelle: Online-Umfrage, Mehrfachnennungen möglich; n = 180

<sup>72</sup> Die wenigen Abweichungen von diesem Ergebnis müssen dabei nicht zwingend darauf hindeuten, dass in den übrigen 27 Fällen keine Anschreiben verschickt wurden. So könnten die Betroffenen diese auch übersehen oder vergessen haben bzw. ihre Teilnahme an der Umfrage erfolgte zu einem Zeitpunkt, an dem die Gasumstellung am jeweiligen Wohnort noch so weit in der Zukunft lag, dass noch keine schriftliche Kundeninformation erfolgt war.

## Zuschuss für Neugeräte ist wenig bekannt

Eine weitere gesetzliche Vorgabe ist, dass Verbraucher in den Informationsschreiben der Netzbetreiber sowie auf deren Internetseiten auf die Möglichkeit hingewiesen werden müssen, sich noch vor der Umstellung ein Neugerät anzuschaffen und dafür einen Zuschuss in Höhe von 100 Euro zu erhalten. Die Umfrage zeigte jedoch, dass dieser Erstattungsanspruch bei den Kunden offenbar wenig bekannt ist: So gab lediglich ein Drittel der Befragten an, davon schon einmal gehört zu haben (62 Fälle; vgl. Abbildung 5).

Worauf diese Unkenntnis zurückzuführen war, lässt sich an dieser Stelle nicht abschließend beantworten. Möglich erscheint sowohl, dass in den Informationen der Netzbetreiber nicht ausreichend auf den Erstattungsanspruch hingewiesen wurde, als auch, dass die Erläuterungen zwar vorhanden, jedoch sehr kompliziert waren und daher von den Verbrauchern kaum gelesen bzw. schnell wieder vergessen wurden. Fest steht jedenfalls, dass die Möglichkeit, einen Zuschuss zu erhalten, bislang offenbar wenig im Bewusstsein der Verbraucher angekommen ist, und somit das Ziel des Gesetzgebers, Verbraucher zum Kauf eines effizienten Neugeräts zu animieren, nur eingeschränkt erreicht werden kann. Zugleich besteht die Gefahr, dass weniger Verbraucher von dem Zuschuss profitieren, als es eigentlich möglich wäre. Wie die folgende Schilderung verdeutlicht, kann dies im Extremfall sogar dazu führen, dass Kunden, die eigentlich einen Anspruch auf die Zahlung haben, aufgrund ihrer Unkenntnis darauf verzichten:

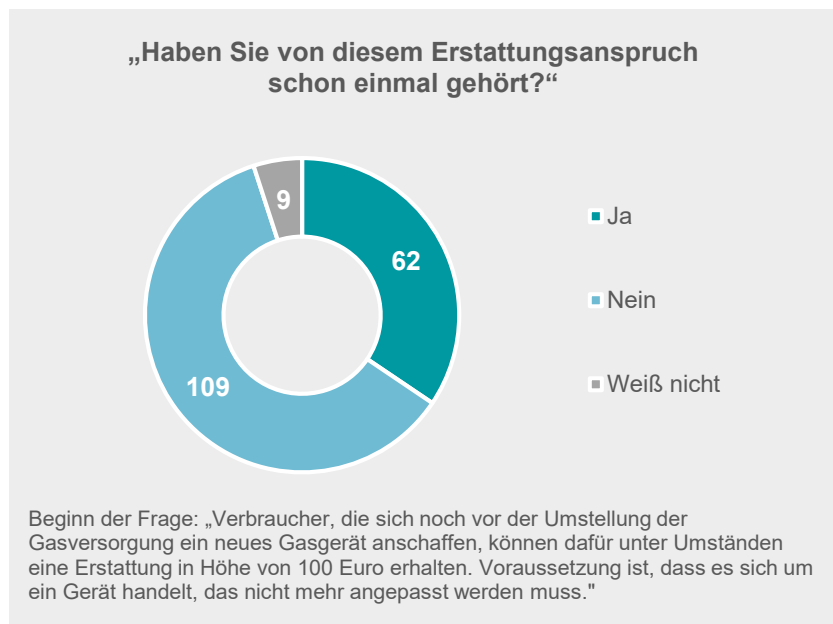


Abb. 5 Kenntnis des Erstattungsanspruchs  
Quelle: Online-Umfrage; n = 180



### Antwort aus der Umfrage

„Ich habe eine neue Gasheizung installieren lassen, welche sich laut Angaben des Herstellers automatisch anpasst. (...) Von einem Bonus von 100 Euro höre ich hier zum ersten Mal.“

Eine andere Antwort aus der Umfrage zeigt zudem, wie wichtig es ist, die Kunden nicht nur ganz allgemein auf die Erstattung hinzuweisen, sondern zugleich über die genauen Voraussetzungen zu informieren (wie in Abschnitt 3.2 beschrieben, wird der Zuschuss nicht bei al-

len Neugeräten gewährt, sondern nur in Fällen, in denen das Gerät nicht mehr an die neue Gasqualität angepasst werden muss):



#### Antwort aus der Umfrage

„Ich habe ein Neugerät angeschafft, es war aber trotzdem eine Anpassung erforderlich. Mein Neugerät stellt sich scheinbar nicht automatisch um. Dauer der Umstellung: 5 Minuten. Dafür keine 100 Euro erhalten.“

Die Überlegung, ob die Verbraucher alle relevanten Details kannten, leitet zugleich über zu der Frage, wie zufrieden die Kunden generell mit den Informationen waren, die sie von ihrem Netzbetreiber erhalten haben. Auch dieser Punkt wurde in der Umfrage ausdrücklich angesprochen – dabei wurden die Befragten gebeten, sowohl schriftliche Informationen als auch Auskünfte am Telefon oder in Besucherzentren in ihre Bewertung einzubeziehen. Die Ergebnisse zeigen, dass die Informationsangebote der Netzbetreiber aus Sicht vieler Verbraucher durchaus verbesserungswürdig sind: So gaben insgesamt 61 Befragte an, mit den erhaltenen Informationen nicht oder weniger zufrieden zu sein. Dies entspricht etwa einem Drittel aller Personen, die die entsprechende Frage beantwortet haben (n = 169, vgl. Abbildung 6).

Um mehr über die Hintergründe dieser Unzufriedenheit zu erfahren, wurden die Befragten, die sich kritisch geäußert hatten, in einem zweiten Schritt gebeten, ihre Bewertung zu begründen. Dabei ergab sich ein sehr gemischtes Bild, das verdeutlicht, welche vielfältigen Herausforderungen sich Netzbetreiber bzw. die von ihm beauftragten Dienstleister bei der Gasumstellung gegenübersehen. So können etwa fehlende Informationen zum Umstellungsprozess genauso zu einer negativen Wahrnehmung des Netzbetreibers führen wie der Zeitpunkt, an dem über Termine informiert wird, die mangelnde Erreichbarkeit von Ansprechpartnern oder fehlende Erklärungen in Fällen, in denen es bei der Anpassung zu Problemen gekommen ist.

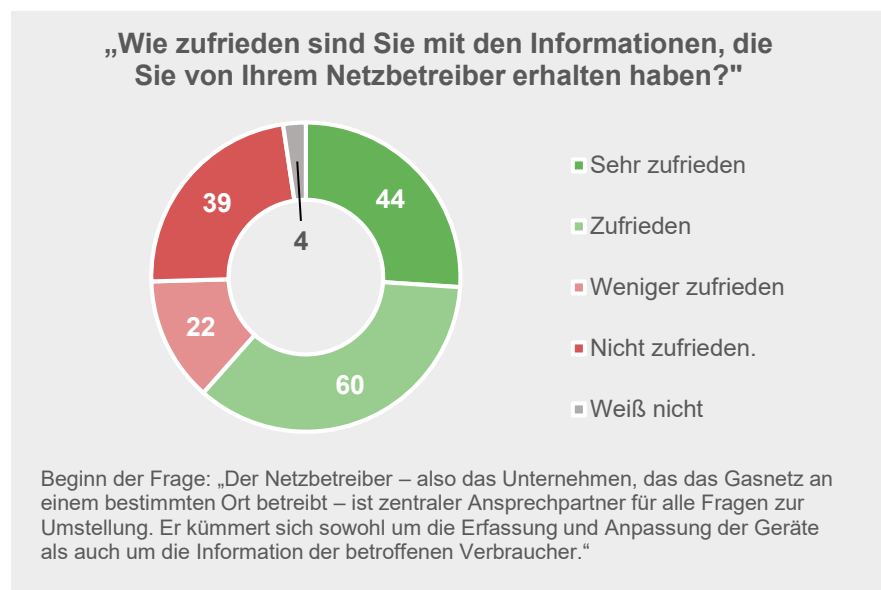


Abb. 6 Bewertung der bereitgestellten Informationen  
Quelle: Online-Umfrage; n = 169



Um die Ergebnisse der Umfrage zu strukturieren, wird an dieser Stelle zunächst nur auf Antworten eingegangen, die sich mit dem Umfang, der Übermittlung oder dem Inhalt der bereitgestellten Informationen auseinandersetzen. Schilderungen, die einen direkten Bezug zur Terminvergabe oder zum Verlauf der Vor-Ort-Termine haben, werden dagegen in den nachfolgenden Kapiteln betrachtet.<sup>73</sup>

### *Verbraucher wünschen sich mehr Hintergrundinformationen*

Ein wichtiger Punkt, der bei der Bewertung der Informationen wiederholt angesprochen wurde, war zunächst der Umfang der Angaben. So kritisierten mehrere Befragte, dass die bereitgestellten Informationen nicht ausreichten und sie sich mehr Erläuterungen zu den Hintergründen oder technischen Details der Umrüstung gewünscht hätten:



#### **Antworten aus der Umfrage**

„In dem Schreiben des Netzbetreibers werden ausschließlich die technischen Kürzel „L-Gas“ und „H-Gas“ verwendet, nicht jedoch, wofür die Kürzel stehen, geschweige denn, dass der Heizwert des H-Gases wesentlich höher ist und deswegen Düsen von Verbrauchsgeräten umgestellt werden müssen.“

„Es gab keinerlei Informationen, wieso die Therme neue Düsen braucht etc.“

„Die Informationen waren zu oberflächlich.“

Insbesondere der genaue Ablauf der Vor-Ort-Termine wäre aus Sicht der Befragten erläuterungsbedürftig gewesen – unter anderem, weil sich einige von ihnen fragten, ob sie spezielle Vorbereitungen treffen mussten:



#### **Antworten aus der Umfrage**

„Es wurde im Vorfeld nicht gesagt, was genau an meinen Geräten gemacht wird.“

„Ärgerlich finde ich, dass (...) nicht genau erläutert wird, wie die Umstellung KONKRET vonstattengeht (wäre z.B. auch der Zähler betroffen, müsste der Wäschekeller zusätzlich freigeräumt werden).“

Manche Verbraucher schilderten auch, dass sie sich aufgrund der lückenhaften Angaben direkt an ihren Netzbetreiber wandten und um weitere Informationen baten. Auch diese Erfahrungen sorgten jedoch teilweise für Unmut: So berichteten gleich mehrere Teilnehmer, dass sie auf ihre Anfragen keine oder zumindest keine zufriedenstellende Antwort erhalten hätten. In der Kritik standen dabei insbesondere Telefon-Hotlines, die offenbar zwar oftmals als Kontakt für Rückfragen angegeben wurden, an denen jedoch häufig keine fachlichen Auskünfte erteilt werden konnten. Zu berücksichtigen ist in diesem Zusammenhang sicherlich auch,

<sup>73</sup> Vgl. Abschnitte 4.2 und 4.3

dass – wie in Abschnitt 3.2 beschrieben – viele Netzbetreiber die Kommunikation mit dem Kunden und die Durchführung der Umrüstungsmaßnahmen an einen oder mehrere Dienstleister auslagern und sich dadurch ein erhöhter Koordinationsaufwand zwischen den beteiligten Unternehmen ergibt. Wie die folgenden Schilderungen zeigen, können diese unterschiedlichen Zuständigkeiten aus Kundensicht jedoch für Unverständnis sorgen und die Beantwortung von Fragen erschweren:



#### Antworten aus der Umfrage

„Über die angegebene Telefonnummer habe ich immer ein Callcenter dran gehabt, das meine Frage nicht beantworten konnte. Man wollte meine Frage weiterleiten und sagte, man würde sich wieder melden. Ist aber nie passiert. Nach dem 5. Mal habe ich aufgegeben.“

„Netzbetreiber hat mehrere Subunternehmer aus weit entfernten Teilen Deutschlands mit der Umstellung beauftragt. Unklarheit, wer welche Auskünfte geben kann, man ist von einem zum anderen verwiesen worden.“

„Unfreundliche Telefonate (...), kein Service, da Drittanbieter beauftragt. Fragen wurden nicht beantwortet, falsch verbunden, lange Rückmeldezeit.“

„Auf meine Fragen (...) kam die Antwort ‚keine Ahnung, gebe es an das Projektteam weiter, melden sich‘. Nichts mehr gehört.“

Einige Verbraucher machten während der Umfrage auch genauere Angaben, warum sie sich an ihren Netzbetreiber bzw. dessen Dienstleister gewandt hatten. Dabei zeigte sich, dass es offenbar gerade im Anschluss an den Erfassungstermin zu einer gewissen Verunsicherung und damit einem erhöhten Informationsbedürfnis kommen kann. So berichteten mehrere Verbraucher, dass ihr Gerät zwar erhoben wurde, sie danach jedoch keine Rückmeldung erhalten hätten, ob und wann dieses angepasst werden muss. Dies deutet darauf hin, dass einige Netzbetreiber offenbar nur dann zeitnah über das Erfassungsergebnis informieren, wenn sich bei der Einordnung der Geräte Besonderheiten ergeben haben, beispielsweise wenn es sich um ein nicht anpassbares Gerät handelt oder wenn Mängel festgestellt wurden, die vor der Umstellung behoben werden müssen. Im Normalfall eines anpassbaren Geräts erfährt der Kunde dagegen häufig erst Monate später – mit der Mitteilung des Anpassungstermins – dass sein Gerät umgerüstet werden muss.

Aus Sicht der Netzbetreiber ist dieses Vorgehen durchaus nachvollziehbar, da es sich bei einer Anpassung wie dargestellt um den Normalfall handelt und die Kunden in der Regel schon mit dem ersten Informationsschreiben darüber informiert werden, dass zumeist zwei Termine erforderlich sind.<sup>74</sup> Viele Verbraucher sind mit den Details des Umstellungsprozesses

<sup>74</sup> Hinzu kommt, dass das Gesetz keine ausdrücklichen Regelungen dazu vorsieht, ob, wie und wann Verbraucher über das Ergebnis der Erhebung zu informieren sind. Auch in der Kooperationsvereinbarung zwischen den Netzbetreibern finden sich dazu keine genauen Angaben, sondern es wird lediglich allgemein darauf verwiesen, dass der Netzbetreiber nach abgeschlossener Erhebung „die erforderlichen und notwendigen Anpassungsmaßnahmen [veranlasst]“ (Kooperationsvereinbarung zwischen den Betreibern von in Deutschland gelegenen Gasversorgungsnetzen, S. 25).

ses jedoch weit weniger vertraut und haben daher offenbar die Erwartung, zeitnah über das Ergebnis der Erhebung informiert zu werden:



#### Antworten aus der Umfrage

„Zu wenig Infos über den genauen Ablauf. Nach Aufnahme der Geräte keine Info mehr über weiteres Vorgehen. Bei Gasherd ist mehr als unklar, ob überhaupt umgebaut werden kann.“

„Keine Information, wann die Anpassung erfolgt. (...) Schließlich habe ich nach über acht Monaten erfahren, dass mein Gerät nach Umstellung auf H-Gas angepasst wird. Dafür müsste ich dann insgesamt fünf Mal versuchen, jemanden, der sachkundig ist, ausfindig zu machen. Das ist Hohn und Spott für mich als Endverbraucher.“

„Es wurden Termine für die Umstellung gemacht, aber nur die Gastherme fotografiert und nichts umgestellt. Jetzt weiß ich nicht, wie es weitergeht.“

Vergrößert wurde die Unsicherheit der Verbraucher mitunter auch dadurch, dass sie an anderer Stelle gelesen hatten, dass der technische Schaltzeitpunkt bereits kurz bevorstand, und sich daraufhin nicht erklären konnten, warum ihr eigenes Gerät bislang nicht umgestellt wurde. Bei einem Kunden führte dies sogar zu der Angst, dass das Gerät gewissermaßen „vergessen“ wurde und nun eine Gefahrensituation bestehe:



#### Antwort aus der Umfrage

„Die Anpassung erfolgte erst nach der Gasumstellung. Hätte ich den Kessel nicht vorsorglich abgeschaltet, hätte der Kessel beschädigt werden können.“

Wie das Beispiel deutlich zeigt, fehlt es in einem solchen Fall offenkundig an Hintergrundinformationen zu den unterschiedlichen Arten von Gasgeräten und der Tatsache, dass nicht alle Objekte zum gleichen Zeitpunkt umgestellt werden müssen.<sup>75</sup> Dies unterstreicht einmal mehr, wie unbekannt und damit erklärungsbedürftig der gesamte Prozess der Marktraumumstellung aus Kundensicht ist.

#### *Abgrenzung zwischen Netzbetreiber und Lieferant kann für Verwirrung sorgen*

Zu den Informationen, die bei den Betroffenen Fragen aufwerfen, gehört offenbar auch die besondere Rolle, die der Netzbetreiber im Umstellungsprozess einnimmt, sowie die Abgren-

<sup>75</sup> Vgl. Ausführungen in Abschnitt 3.2

zung zwischen Netzbetreiber und Gaslieferant:<sup>76</sup> So deuteten einige Antworten darauf hin, dass den Kunden nicht immer bewusst war, dass sie es mit zwei unterschiedlichen Unternehmen zu tun hatten und der Gaslieferant – anders als der örtliche Netzbetreiber – in der Regel frei gewählt werden kann.<sup>77</sup> Besonders unübersichtlich kann die Situation werden, wenn Netzbetreiber und Energieversorger unter demselben Markennamen auftreten:



#### Antworten aus der Umfrage

„In meiner Wohngegend gibt es etwas Verunsicherung dadurch, dass der Gasnetzbetreiber dieselbe Marke nutzt wie ein großer Gaslieferant (EWE NETZ und EWE VERTRIEB). (...) Viele meiner Nachbarn, die keine EWE-Gaskunden sind, fürchten um Nachteile. (...) Der Netzbetreiber sollte deutlich machen, dass er nicht nur für EWE-Kunden arbeitet. Tatsächlich nutzt EWE wohl eher diese Verunsicherung und wirbt überall für ‚Sicherheit‘ mit EWE.“

„Die Informationen sollten neutral erfolgen und nicht in Verbindung mit einem Gaskonzern. (...) Man arbeitet wohl wieder am Monopol.“

„Doof finde ich, dass andere Gasanbieter außen vor sind und ich wieder zu EWE zurückwechseln musste.“

Auch die bereits angesprochene Beauftragung von externen Dienstleistern und die Tatsache, dass hierfür nur ganz bestimmte, qualifizierte Unternehmen in Frage kommen, ist aus Kundensicht offenbar erklärungsbedürftig. So brachten mehrere Befragte ihre Verwunderung darüber zum Ausdruck, dass die Hausbesuche von ortsfremden Unternehmen durchgeführt wurden statt von Fachbetrieben aus der Region, die sich in vielen Fällen ohnehin um die Wartung der Anlagen kümmerten. Auch Bedenken bezüglich der Datenweitergabe an externe Anbieter wurden in diesem Zusammenhang geäußert.

<sup>76</sup> Als Netzbetreiber werden wie beschrieben jene Unternehmen bezeichnet, die das Strom- und Gasnetz in einer bestimmten Region besitzen und instand halten. Energieversorger bzw. Energielieferanten sind dagegen jene Unternehmen, die die Netze zur Durchleitung ihrer Energie nutzen und damit die Kunden versorgen. Dafür müssen sie eine Gebühr an die Netzbetreiber zahlen, die sogenannten Netzentgelte. Über den Strom- und Gaspreis werden diese an die Kunden weitergegeben.

Um einen diskriminierungsfreien Zugang zu den Netzen zu gewährleisten, sieht das Gesetz eine Trennung zwischen Netz und Vertrieb vor (das sogenannte „unbundling“; vgl. §§ 6 - 10 EnWG). Ein und dasselbe Unternehmen darf also nicht zugleich als Netzbetreiber und Energieversorger agieren – Ausnahmen von dieser Regel gelten nur für sehr kleine Netzbetreiber. Vor der Liberalisierung des Energiemarktes war dies anders. In der Praxis führte die Neuregelung häufig dazu, dass die ehemaligen Monopolisten ihre Geschäftsfelder aufteilten und in unterschiedliche Tochterunternehmen überführten. Auf diese Weise ist es möglich, dass die vom Gesetz geforderte Trennung zwar grundsätzlich eingehalten wird, aber dennoch beide Unternehmen zum selben Mutterkonzern gehören und in der Öffentlichkeit unter sehr ähnlichen Namen auftreten.

<sup>77</sup> Voraussetzung für die freie Wahl des Gaslieferanten ist, dass Kunden über einen eigenen Gaszähler verfügen und somit einen eigenen Vertrag mit dem Versorger schließen können. In Mietshäusern muss dies nicht immer der Fall sein: Wird das Gas beispielsweise ausschließlich zum Betreiben einer Zentralheizung genutzt, hat in der Regel nur der Vermieter einen Vertrag mit dem Lieferanten.

## 4.2 Ankündigung der Vor-Ort-Termine

Im nächsten Abschnitt geht es um die Erfahrungen, die Verbraucher bei der Festlegung der Termine zur Erhebung und Anpassung gemacht haben. Da die Auswertung zeigte, dass sich die Antworten zu den beiden unterschiedlichen Terminarten grundsätzlich stark ähneln, werden die Ergebnisse weitestgehend zusammen dargestellt.<sup>78</sup> Sollten sich in einzelnen Fällen dennoch Unterschiede zwischen Erhebung und Anpassung zeigen, wird darauf gesondert hingewiesen. Zudem können die vollständigen Daten stets den Abbildungen entnommen werden.

Zunächst wurde untersucht, auf welchem Weg Verbraucher über die geplanten Termine informiert wurden. Fast alle Befragten gaben bei diesem Punkt an, einen Brief von ihrem Netzbetreiber erhalten zu haben (146 von 154 bzw. 78 von 85 Fällen; vgl. Abbildung 7). Von der im Gesetz ebenfalls beschriebenen Möglichkeit, die Gaskunden über einen Aushang im Haus zu informieren, wurde dagegen nur sehr wenig Gebrauch gemacht: Lediglich vier Verbraucher verwiesen auf diese Art der Ankündigung (drei Mal bei der Erfassung, einmal bei der Anpassung). Zudem gab es einige wenige Verbraucher, die sich für die Rubrik „Sonstiges“ entschieden und dort beispielsweise berichteten, dass die Termine am Telefon oder bei einem persönlichen Besuch durch den Netzbetreiber ausgemacht wurden. Dies waren jedoch wie dargestellt absolute Einzelfälle.

### Vorlaufzeit von drei Wochen wurde oft unterschritten

Ein weniger eindeutiges Bild ergab sich bei der Frage, zu welchem Zeitpunkt die Verbraucher über die geplanten Termine informiert wurden. Auch hier gibt es klare gesetzliche Vorgaben – wie unter Punkt 3.2 dargestellt, muss die Ankündigung mindestens drei Wochen vor dem Termin erfolgen. Laut den Ergebnissen der Umfrage werden diese Vorlaufzeiten jedoch

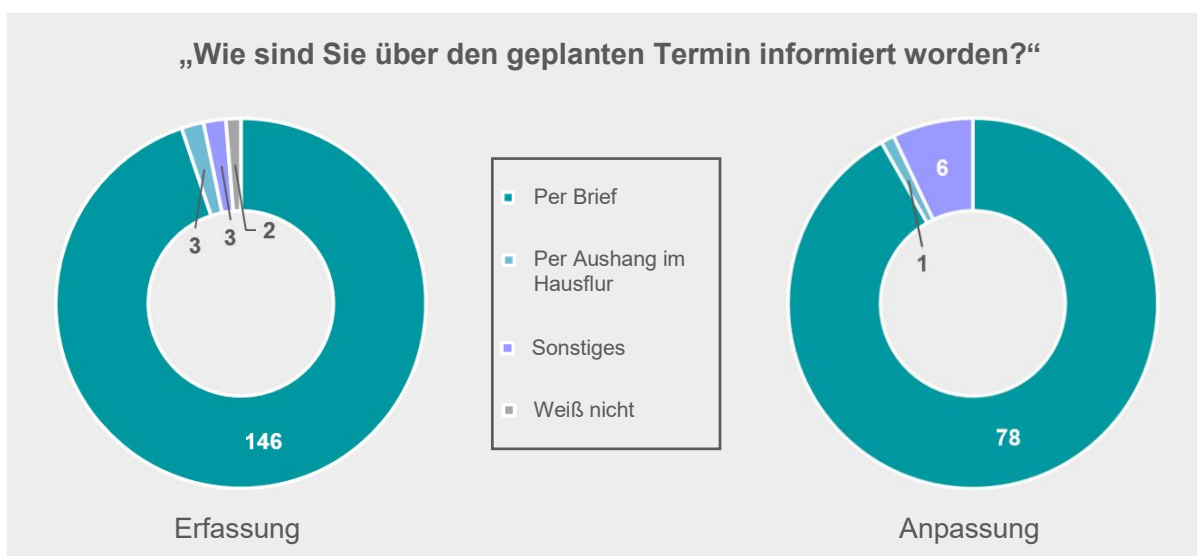
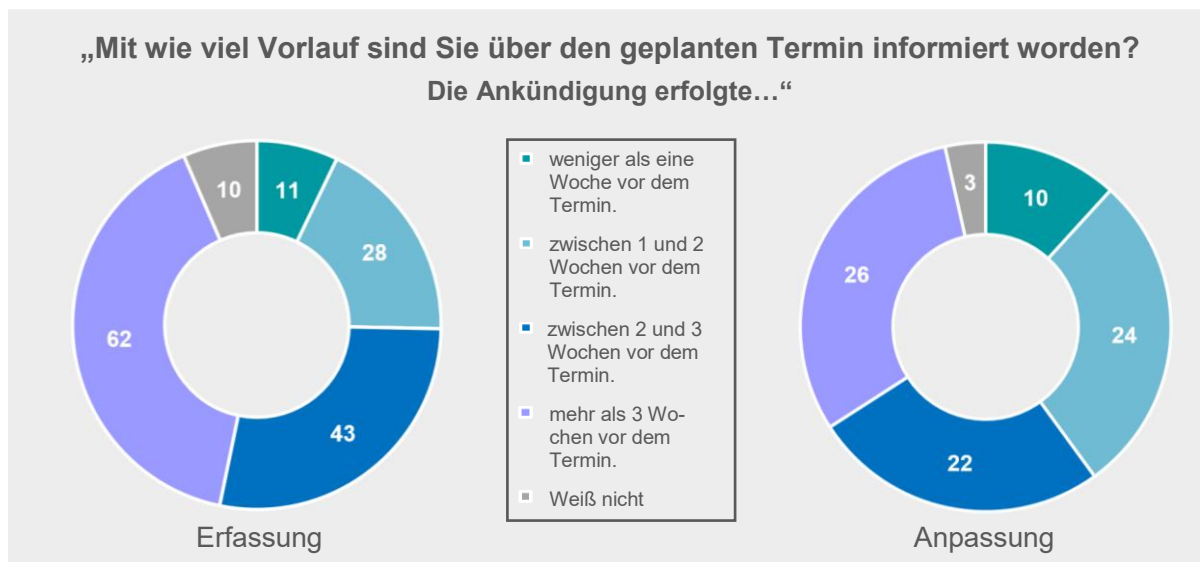


Abb. 7 Art der Terminankündigung

Quelle: Online-Umfrage; n = 154 (Erfassung) bzw. 85 (Anpassung)

<sup>78</sup> Dies gilt auch für das anschließende Kapitel 4.3.



**Abb. 8** Zeitpunkt der Terminankündigung  
Quelle: Online-Umfrage; n = 154 (Erfassung) bzw. 85 (Anpassung)

offenbar häufig nicht eingehalten: So gab nur etwa ein Drittel der Befragten an, dass der Abstand zwischen Ankündigung und Termin mehr als drei Wochen betrug (vgl. Abbildung 8).

Selbst wenn man berücksichtigt, dass sich vermutlich nicht alle Teilnehmer der Umfrage auf den Tag genau an den Erhalt der Briefe erinnern konnten und sich daher auch in der Kategorie „zwischen 2 und 3 Wochen vor dem Termin“ einige Fälle befinden könnten, in denen die Ankündigung eigentlich rechtzeitig erfolgte, sprechen die Ergebnisse insgesamt für eine regelmäßige Unterschreitung der vorgesehenen Frist. Dazu reicht bereits ein Blick auf die beiden anderen, noch kurzfristigeren Kategorien „zwischen 1 und 2 Wochen vor dem Termin“ und „weniger als eine Woche vor dem Termin“: Zählt man die entsprechenden Antworten zusammen, zeigt sich, dass etwa ein Viertel der Befragten angab, dass der Abstand zwischen Erfassungstermin und Ankündigung lediglich zwei Wochen oder weniger betrug (39 von insgesamt 154 Fällen). Bei den Terminen zur Anpassung lag der entsprechende Anteil sogar noch etwas höher (34 von 85 Fällen; 40 Prozent), was insbesondere auch auf die Kategorie „weniger als eine Woche“ zurückzuführen war. Offenbar gab es also gerade bei den Anpassungsterminen eine Tendenz zur kurzfristigen Ankündigung; dies verdeutlicht auch die Gegenüberstellung beider Terminarten in Abbildung 8.

#### *Extrembeispiel: Ankündigungsbrief wurde erst nach dem Termin zugestellt*

Zu den Ergebnissen der gerade dargestellten Frage passt, dass die Teilnehmer der Umfrage auch in den freien Textfeldern und Bewertungen immer wieder darauf eingingen, dass die Vor-Ort-Termine aus ihrer Sicht zu kurzfristig angekündigt wurden und es ihnen dadurch an Vorbereitungszeit fehlte. Ein besonders extremes Beispiel stellte dabei der folgende Fall dar, bei dem die Vorlaufzeit offenbar nicht einmal ausreichte, um die übliche Dauer des Postversands abzudecken:



#### Antwort aus der Umfrage

„Beim ersten Termin kam der Monteur vor dem Ankündigungsbrief, sodass ich nicht zu Hause war.“

Ein anderer Verbraucher kritisierte, dass ihm immer wieder neue Termine mitgeteilt worden seien und es dadurch schwierig war, sich auf die Besuche einzustellen:



#### Antwort aus der Umfrage

„x verschiedene Schreiben erhalten, für jedes Gerät ein Brief, teilweise doppelt erhalten, mal mit Termin, Tage später dann Mitteilung, dass Anpassung doch erst im 2./3. Quartal stattfindet. Eine Woche später neuer Termin... Eine einzige Katastrophe.“

Zudem gab es zwei Fälle, in denen die Verbraucher berichteten, dass es überhaupt keine Terminankündigung gegeben habe, sondern die Erfassung bei einer Art Spontanbesuch stattfinden sollte. Auch von einem unangekündigten Besuch zur Qualitätssicherung wurde berichtet. Wie die nachfolgende Schilderung zeigt, kann es sich dabei durchaus um eine bewusste Strategie der beteiligten Akteure handeln:



#### Antwort aus der Umfrage

„Der Monteur fuhr mehrere Tage durch unser Wohngebiet. Ich hatte das Firmenfahrzeug bereits zwei Tage zuvor bemerkt und wunderte mich über eine auswärtige Firma, welche nicht nur an einem Objekt arbeitete. Als es dann an unserer Tür klingelte und mir der Monteur bei der Erfassung sagte, dass er die Haushalte ‚abklappere‘ und aufgrund der wenigen Anwesenden kaum Erfolg hätte, war ich doch etwas verwundert. Auf meine Nachfrage, warum denn keine Termine gemacht würden, meinte er: Es geht so trotz allem schneller...“

Auch wenn der betroffene Monteur aus eigener Perspektive gute Gründe für sein Vorgehen hatte, ist ein solches Verhalten aus Verbrauchersicht zweifelsohne kritisch zu sehen: Es wird damit nicht nur eindeutig gegen gesetzliche Vorgaben verstoßen, sondern den Verbrauchern zugleich auch jede Möglichkeit genommen, sich auf den Termin einzustellen und den ausführenden Fachbetrieb anhand des angekündigten Zeitfensters zu identifizieren. In der Vergangenheit wurde bereits vereinzelt über Trickbetrüger berichtet, die sich als mit der Umrüstung beauftragte Monteure ausgaben und so versuchten, sich Zutritt zu fremden Häusern zu verschaffen.<sup>79</sup> Kommt es auch bei der regulären Erfassung zu Spontanbesuchen, kann dies somit ein Sicherheitsrisiko darstellen – für Verbraucher wird es dann immer schwieriger, Trickbetrüger von echten Monteuren zu unterscheiden.

<sup>79</sup> Vgl. Adameck (2019): Trickbetrug in der Wesermarsch. Wen lasse ich da ins Haus? URL: [https://www.nwzonline.de/wesermarsch/wirtschaft/brake-trickbetrug-in-der-wesermarsch-wen-lasse-ich-da-ins-haus\\_a\\_50,4,1784357745.html](https://www.nwzonline.de/wesermarsch/wirtschaft/brake-trickbetrug-in-der-wesermarsch-wen-lasse-ich-da-ins-haus_a_50,4,1784357745.html)

Dies gilt auch dann, wenn es sich wie im folgenden Beispiel eher um eine Bitte handelt, da eigentlich bereits ein anderer Termin vereinbart war:

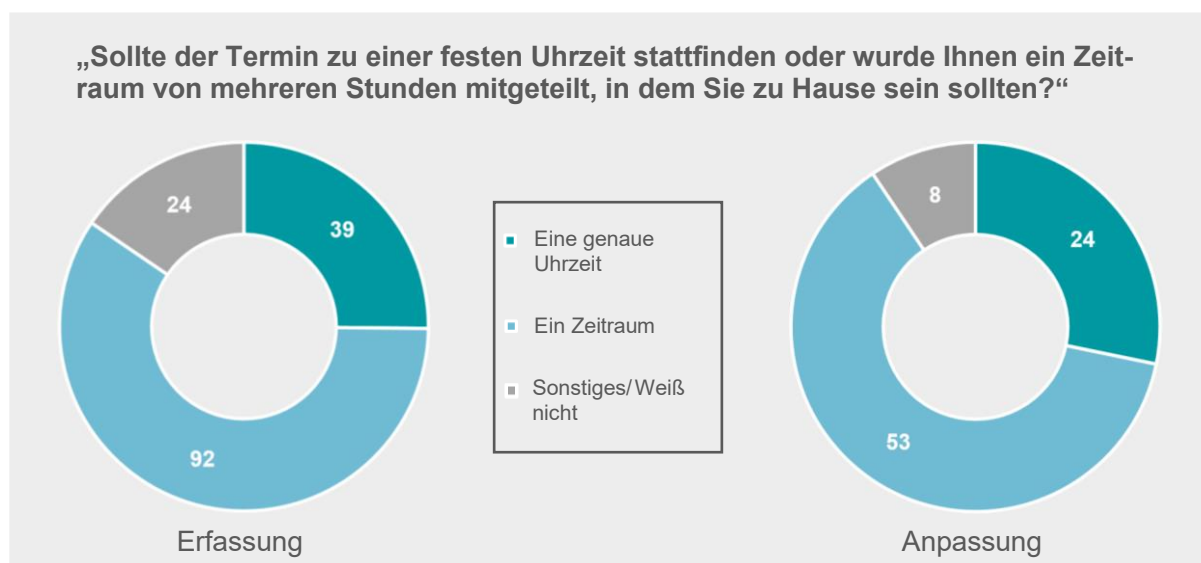


### Antwort aus der Umfrage

„Eine Terminvereinbarung war angekündigt. Die Partnerfirma war jedoch in der Nachbarschaft und fragte an der Haustür, ob der Termin auch an diesem Tag stattfinden kann, da sie früher fertig geworden sind. Da jemand zu Hause war, war das kein Problem. Wir hätten aber auch einen anderen Termin vereinbaren können.“

Ein weiterer Aspekt, der mithilfe der Umfrage untersucht werden sollte, war die Frage, wie viel Zeit die Verbraucher genau aufbringen mussten, um die Erhebungs- und Anpassungsmaßnahmen in ihrem Haushalt zu ermöglichen. Zu diesem Zweck sollten die Teilnehmer zunächst angeben, ob der angekündigte Termin zu einer festen Uhrzeit stattfinden sollte oder ob sie aufgefordert wurden, während eines längeren Zeitraums zu Hause zu bleiben und auf die Monteure zu warten. Wie die Ergebnisse zeigen, arbeiten die meisten Fachbetriebe offenbar lieber mit Zeitfenstern als mit exakten Terminen: Sowohl bei den Erfassungs- als auch bei den Anpassungsterminen gaben jeweils knapp zwei Drittel der Befragten an, dass ihnen eine Zeitspanne von mehreren Stunden mitgeteilt worden war (vgl. Abbildung 9).

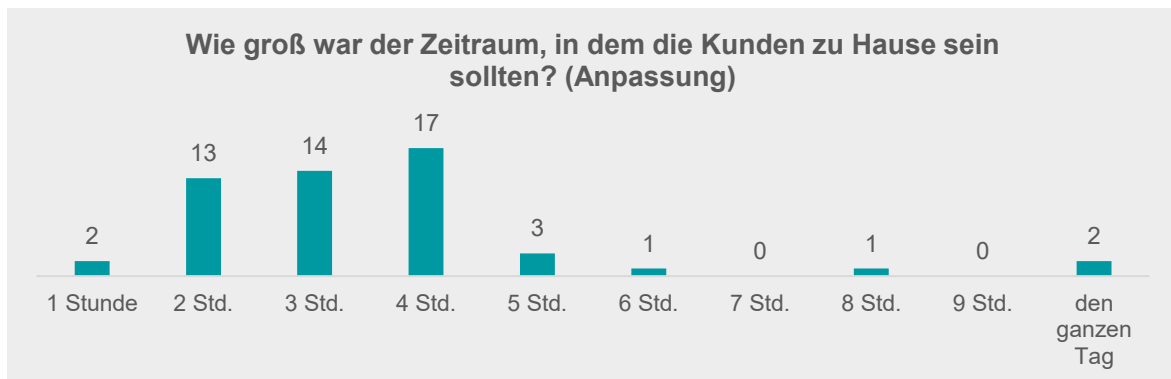
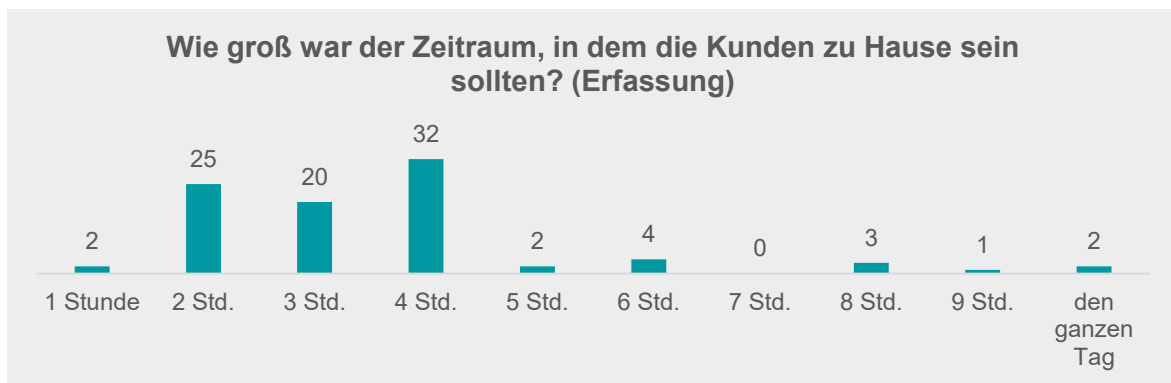
Weiter zeigte die Auswertung, dass sich die Betroffenen in der Regel einen Zeitraum zwischen zwei und vier Stunden freihalten sollten, wobei die meisten Nennungen jeweils auf eine Dauer von vier Stunden entfielen (vgl. Abbildungen 10 und 11). Im Schnitt lag die angekündigte Zeitspanne für die Erfassungstermine bei 3,6 Stunden; bei der Anpassung war sie mit 3,5 Stunden minimal kürzer. Es gab jedoch auch einige Extrembeispiele, bei denen den Kunden ein Zeitraum von sechs, acht oder sogar neun Stunden genannt wurde und sie somit



**Abb. 9** Zeitliche Rahmenbedingungen der Termine

Quelle: Online-Umfrage; n = 155 (Erfassung) bzw. 85 (Anpassung)





**Abb. 10 und 11** Zeitspanne, die für die Termine angesetzt war  
 Quelle: Online-Umfrage; n = 91 (Erfassung) bzw. 53 (Anpassung)

gezwungen waren, sich den Großteil des Tages für die Termine freizuhalten. Zudem gab es insgesamt vier Fälle (zwei Mal Erfassung, zwei Mal Anpassung), in denen die Betroffenen keine genaue Stundenzahl nannten, sondern berichteten, dass sie den ganzen Tag verfügbar sein sollten.

Vor diesem Hintergrund überrascht es wenig, dass auch die angekündigten Termine in den Kommentaren auf Kritik stießen. Neben den langen Wartezeiten bemängelten die Befragten vor allem die ausschließliche Vergabe von Terminen unter der Woche sowie eine mangelnde Flexibilität im Hinblick auf die Tageszeit:



#### Antworten aus der Umfrage

„Termine für Arbeitnehmer sehr schlecht, alles vormittags.“

„Unrealistischer Termin, tagsüber muss auch ich arbeiten.“

„Termine werden viel zu kurzfristig anberaumt.....immer wieder anrufen.....neuen Termin machen.....immer in der Arbeitszeit vom Netzbetreiber.....also immer früher gehen.....nicht flexibel für Berufstätige....und Samstag schon gar nicht.“

„Es war kein Termin täglich ab 13 Uhr möglich. Nur vormittags ohne genaue Eingrenzung.“

Besonders irritierend kann es für Verbraucher sein, wenn ihnen wie im folgenden Beispiel zunächst eine sehr große Zeitspanne mitgeteilt wird, sie während des Termins jedoch den Eindruck gewinnen, dass diese auch problemlos hätte eingrenzt werden können:



#### **Antwort aus der Umfrage**

„Monteur ist pünktlich um 10 erschienen, nach ca. 20 Minuten war er wieder weg. Dafür extra Urlaub genommen...“

Auch die Termine zur Qualitätskontrolle stießen bei den Befragten teilweise auf Unverständnis. Wie die folgenden Beschreibungen zeigen, kann hier, ohne ausreichende Erläuterungen, offenbar schnell der Eindruck entstehen, dass bei den ersten Terminen nicht ordnungsgemäß gearbeitet wurde oder die zuständigen Betriebe vor allem aus eigenem Interesse weitere Hausbesuche vornehmen:



#### **Antworten aus der Umfrage**

„Zwei Wochen später war noch ein Mitarbeiter da, angeblich um den ersten zu überprüfen – und das bei allen in der Straße.“

„Es leuchtet ein, dass diese Prüfung notwendig ist, aber DREI Termine, wobei der 3. Monteur erklärte, dass er nur die Arbeit der beiden vorangegangenen Monteure kontrollieren musste, fanden wir sehr seltsam und empfanden es als Arbeitsbeschaffungsmaßnahme. Zumal alle Monteure davon sprachen, dass sie für die nächsten zehn Jahre ihren Job sicher hätten!“

Ein anderer Verbraucher schilderte, dass ein zusätzlicher Besuch erforderlich wurde, weil es beim ersten Termin tatsächlich zu Problemen gekommen war:



#### **Antwort aus der Umfrage**

„Der Monteur musste zweimal zur Erfassung erscheinen, weil der Netzbetreiber meine erfassten Daten gelöscht hatte, somit durfte ich den ganzen Kram zweimal machen.“

Zudem fanden sich auch einige Kommentare, in denen Kunden von Zusatzterminen berichteten, die sich dadurch ergeben hatten, dass in ihrem Haushalt mehrere Geräte umgestellt werden mussten. In den meisten Fällen beschrieben die Verbraucher, dass die Geräte zwar gemeinsam erfasst wurden, dann jedoch separate Termine für die Anpassung folgten. Es gab jedoch auch zwei Beispiele, die darauf schließen ließen, dass selbst die Erhebung getrennt erfolgte:



#### Antworten aus der Umfrage

„Im Haushalt sollten Gasherd und Heizung umgestellt werden. Es gab für jedes Gerät einzelne Termine. Wäre schön gewesen, wenn die Geräte parallel untersucht/umgestellt worden wären.“

„Es gab insgesamt vier Termine. Erfassung Gasherd, Erfassung Gastherme, (...) Justierung Gasherd, Justierung Gastherme. Das hätte man auch zusammenfassen können. Von Leuten, die jeden Tag nichts anderes machen, hätte ich mir mehr erwartet.“

Von einer besonders erstaunlichen Häufung von Zusatzterminen berichtete ein Verbraucher, in dessen Haushalt gleich drei Geräte umgestellt werden mussten: Wie er auf Nachfrage der Verbraucherzentrale schilderte,<sup>80</sup> wurden die verschiedenen Geräte nicht nur zu unterschiedlichen Zeiten angepasst, sondern zwischen Erfassung und Anpassung gab es zudem noch drei weitere Termine, bei denen die erforderlichen Ersatzteile geliefert und bei ihm zu Hause platziert wurden:



#### Antwort aus der Umfrage

„Erst war im September letzten Jahres Bestandsaufnahme, da musste ich den ersten Termin ausmachen. Hierbei wurden alle Geräte erfasst. Dann kam im Januar das dreiteilige Fiasko, dass für jedes der Geräte die zugehörige Düse geliefert wurde – natürlich zu drei verschiedenen Terminen mit drei verschiedenen Monteuren, jeweils in einem Zeitrahmen von 4 bis 5 Stunden, weshalb ich immer freinehmen musste. (...) Die Düsen wurden bei mir an den Geräten mitsamt des Plastiksackerls (...) festgeklebt und erst zu späteren Terminen eingebaut. (...) Das waren dann wieder drei Termine mit drei verschiedenen Monteuren.“

Eine Erklärung für dieses Vorgehen hat der betroffene Verbraucher nach eigener Auskunft nicht erhalten.

Auch im folgenden Beispiel gab es neben den erwartbaren Terminen Erfassung, Anpassung und im konkreten Fall auch Qualitätssicherung offenbar noch einen weiteren Termin, der nicht ohne Weiteres nachzuvollziehen ist. Der Verbraucher beschrieb ihn während der Umfrage als „Feststellung der Umbauteile“ und übernahm damit nach eigenen Angaben die Formulierung, die auch im Ankündigungsbrief angegeben worden war. Eine Erklärung für den zusätzlichen Termin habe jedoch auch er nicht erhalten.



#### Antwort aus der Umfrage

„Es waren im Vorfeld zu viele Termine, Erfassung der Geräte, Kontrolle der Erfassung, Feststellung der Umbauteile und letztens Endes Umbau der Geräte. Zwei Termine für Erfassung und dann Umbau wären ja wohl ausreichend gewesen.“

<sup>80</sup> Alle Verbraucher, die sich an der Umfrage des *Marktwächters Energie* beteiligt haben, wurden am Ende der Online-Erhebung gefragt, ob sich die Verbraucherzentrale im Fall von Rückfragen bei ihnen melden darf und um eine Kontaktadresse gebeten (E-Mail). Im vorliegenden Fall wurde von dieser Kontaktmöglichkeit Gebrauch gemacht.

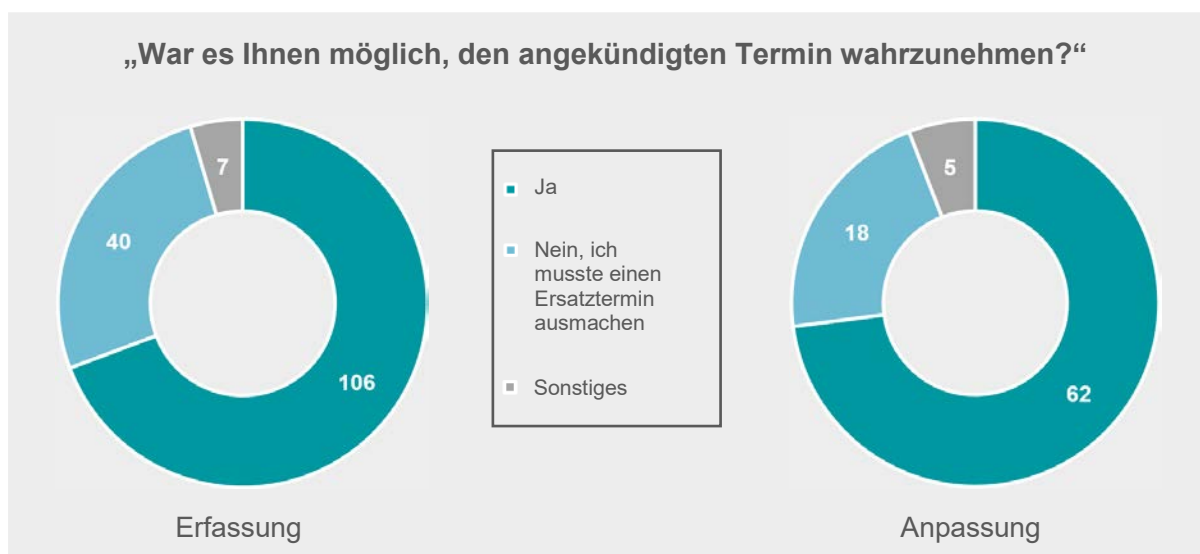
Die zuletzt genannten Beispiele verdeutlichen: Für Verbraucher ist oft nicht nachvollziehbar, was bei den Vor-Ort-Terminen genau geschieht und warum diese erforderlich sind. Selbst wenn es für die oben beschriebenen Zusatztermine eine plausible Erklärung gegeben haben sollte, so hat sich in den konkreten Fällen offenbar niemand darum gekümmert, diese an die Kunden weiterzugeben. Für die Betroffenen blieb damit der Eindruck eines undurchschaubaren Prozesses zurück, der sie viel Zeit kostete und den sie mit einem gewissen Unbehagen verfolgten.

### Schwierigkeit, Ersatztermine zu vereinbaren

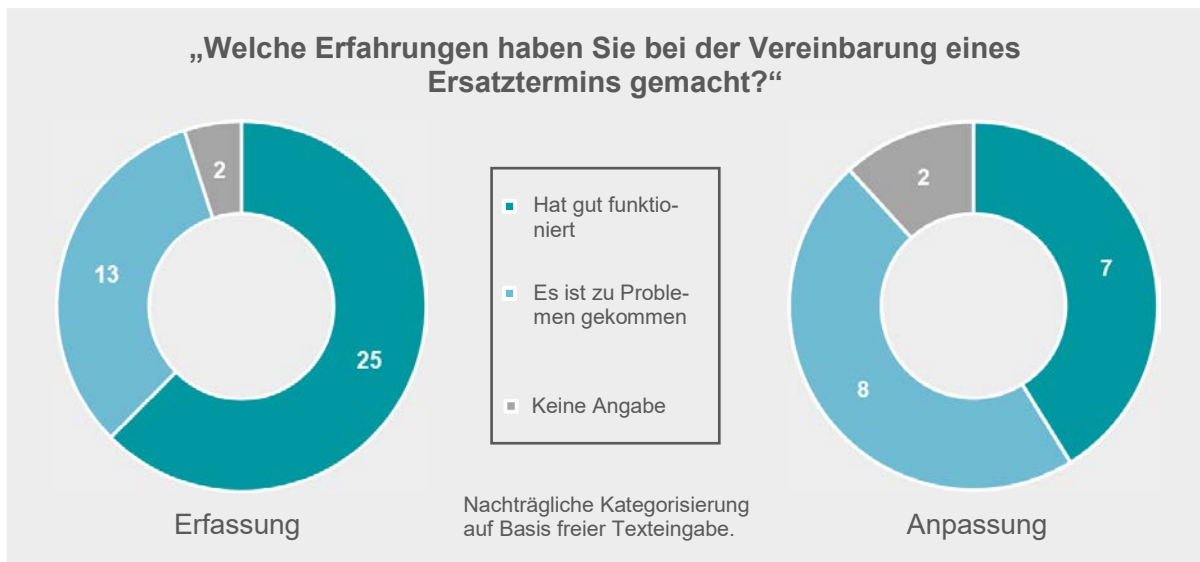
Angesichts der beschriebenen Schwierigkeiten bei der Terminankündigung wundert es nicht, dass eine Reihe von Verbrauchern angab, dass sie den ursprünglich vorgesehenen Termin nicht wahrnehmen konnte, sondern stattdessen einen Ersatztermin ausmachen musste. Bei der Erfassung betraf dies etwa ein Viertel der befragten Personen, bei der Anpassung ca. ein Fünftel (vgl. Abbildung 12).

Wie eine ergänzende Nachfrage bei den Betroffenen zeigte, gestaltete sich die Vereinbarung dieser Ersatztermine allerdings nicht immer einfach. Fasst man die abgegebenen Kommentare und Schilderungen grob in die beiden Kategorien „hat gut funktioniert“ und „es ist zu Problemen gekommen“ zusammen, zeigt sich, dass ein erheblicher Teil der Betroffenen von Problemen berichtete, insbesondere beim Anpassungstermin (vgl. Abbildung 13). Einschränkend ist dabei allerdings auf die geringen Fallzahlen ( $n = 40$  bzw.  $n = 17$ ) hinzuweisen, aufgrund derer die Ergebnisse nur als erste Tendenz gewertet werden sollten.

Konkret bemängelten die Verbraucher in ihren Schilderungen vor allem die schlechte Erreichbarkeit der zuständigen Mitarbeiter und das komplizierte Prozedere bei der Vergabe der Ersatztermine (siehe Beispiele auf der nächsten Seite).



**Abb. 12** Wahrnehmung der angekündigten Termine  
Quelle: Online-Umfrage;  $n = 153$  (Erfassung) bzw.  $85$  (Anpassung)



**Abb. 13** Zufriedenheit mit der Vereinbarung von Ersatzterminen  
 Quelle: Online-Umfrage; n = 40 (Erfassung) bzw. 17 (Anpassung)



#### Antworten aus der Umfrage

„Extrem umständlich: Man muss einen Ersatztermin anfordern, kann ihn aber nicht vereinbaren, sondern kriegt nach Wochen einfach einen aufs Auge gedrückt, den man dann eventuell wieder absagen muss.“

„30 Minuten Wartezeit im Callcenter, nach zig Versuchen.“

„Die Hotline war schlichtweg überfordert.“

„Ganz schlechte Erfahrung: Man bestand auf den ersten Termin und ich sollte doch später in den Urlaub fahren. (...) Ich musste mehrere Anrufe tätigen, bis ich schließlich einen Ersatztermin bekam, und habe oftmals keinen erreicht.“

Auch in einem anderen Fall berichtete ein Kunde von Problemen aufgrund einer Urlaubsreise: So seien ihm zwar Ersatztermine angeboten worden, jedoch nur in einem sehr beschränkten Zeitfenster, das größtenteils ebenfalls mit dem Urlaub kollidierte:



#### Antwort aus der Umfrage

„Es war online nur möglich, einen Termin innerhalb von vier Tagen abweichend vom ursprünglichen Termin zu vereinbaren. Obwohl wir nur 12 Tage im Urlaub sind, blieb uns nur ein ‚möglicher‘ Tag (...), nämlich der Tag nach der Rückkehr aus dem Urlaub. Als wir diesen notgedrungen angegeben hatten, erhielten wir Tage später eine E-Mail: Dieser Termin sei nicht verfügbar, ob es nicht einen Tag früher gehe.“

Der Vollständigkeit halber ist an dieser Stelle allerdings darauf hinzuweisen, dass der enge Zeitrahmen im konkreten Fall auch darauf zurückzuführen sein könnte, dass es sich um ein sehr empfindliches Gerät handelte, bei dem die Anpassung kurz vor oder kurz nach dem

Schaltzeitpunkt erfolgen musste. Sollte dem so sein, hätten zusätzliche Informationen und Erklärungen jedoch sicherlich helfen können, den Vorgang für den Kunden transparenter und nachvollziehbarer zu gestalten.

Gleichzeitig verweist das zuletzt genannte Beispiel auch noch auf ein anderes Problem, von dem die Teilnehmer der Umfrage immer wieder berichteten: Offenbar kam es vor, dass bereits verschobene Termine von Seiten der Fachfirmen erneut verlegt wurden – teilweise sogar mehrfach. Nicht immer wurden solche kurzfristigen Änderungen jedoch an alle Projektbeteiligten weitergegeben, sodass die Betroffenen mitunter dennoch Besuch von einem Monteur bekamen. Dies galt insbesondere auch bei Terminabsagen, die von den Kunden selbst ausgingen:



#### Antworten aus der Umfrage

„Termin wurde von mir abgesagt, dies aber nicht an Drittanbieter weitergegeben, (...) sodass trotzdem jemand vor der Tür stand. Dieser konnte dann erfassen, gab das aber auch nicht weiter, sodass noch einmal jemand kam, der trotz meiner Mitteilung erneut erfassen wollte und das bereits morgens um 7 Uhr.“

„Ich hatte dem Netzbetreiber drei Tage vor dem angekündigten Termin per E-Mail mitgeteilt, dass ich an dem Tag aus gesundheitlichen Gründen verhindert wäre. Die Fachfirma ist trotzdem erschienen und hat vor verschlossener Tür gestanden.“

An dieser Stelle zeigen sich offenbar erneut die unter Punkt 4.1 bereits angesprochenen Koordinationsprobleme zwischen Netzbetreibern und externen Dienstleistern. Auch wenn die Verantwortung dafür im Einzelfall variieren mag, ist dies ein Ergebnis, das vor allem aus Sicht der Netzbetreiber nicht zufriedenstellen kann. Denn wie die folgende Schilderung deutlich zeigt, fallen die Probleme in der Wahrnehmung der Kunden meist direkt auf die Betreiber der Netze zurück:



#### Antwort aus der Umfrage

„Katastrophales Management der Stadtwerke. (...) Behaupten in der Öffentlichkeit gerne, dass alles super läuft. Wenn man aber mal mit Monteuren spricht, erfährt man von dem Chaos. Zusätzlich natürlich das bereits beschriebene Chaos bei uns persönlich. Alles in allem eine schlimme Erfahrung, die Stadtwerke (...) sind offensichtlich über Strecken damit überfordert.“

Zu beachten ist allerdings, dass es sich bei all diesen Erfahrungen und Schilderungen immer nur um einzelne Beispiele handelt. Genauso gut gab es bei der Umfrage auch Stimmen, die berichteten, dass sie problemlos einen Ersatztermin erhalten hätten und mit dem Vorgehen der beteiligten Personen und Unternehmen zufrieden waren. Beispielhaft sei hier etwa auf folgende Schilderungen verwiesen:



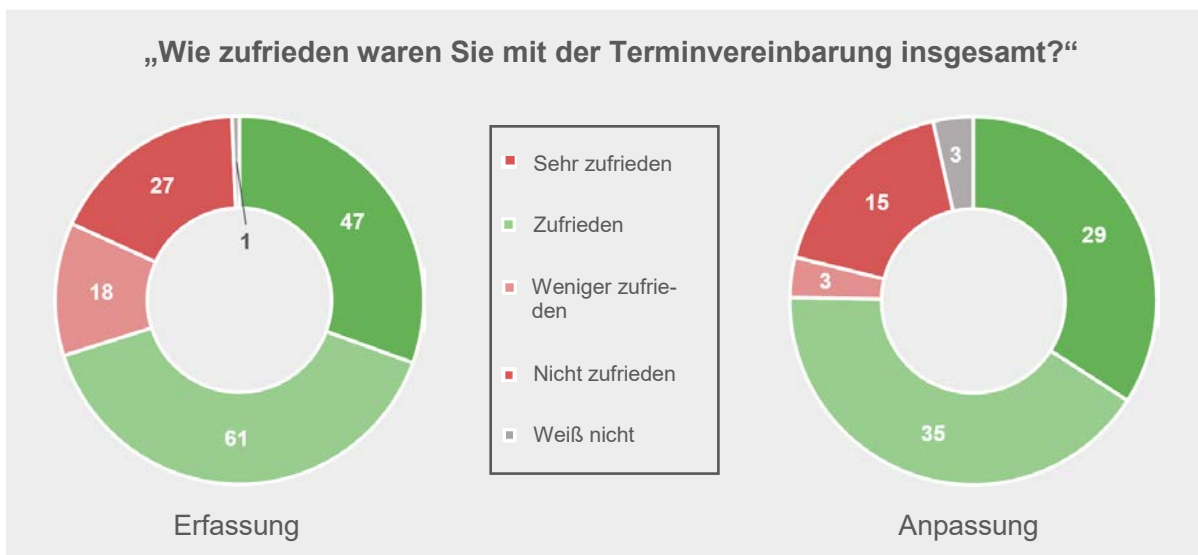
### Antworten aus der Umfrage

„Gute Erfahrung. Meine Terminwünsche wurden aufgenommen und ich habe eine neue Benachrichtigungskarte erhalten.“

„Problemlos, das beauftragte Unternehmen war sehr flexibel.“

„Ein Ersatztermin konnte ohne Probleme per Hotline vereinbart werden.“

Zu dieser insgesamt gemischten Bilanz passt, dass sich auch bei der abschließenden Bewertung der Terminvereinbarung ein differenziertes Bild ergab. So sollten die Verbraucher bei der letzten Frage zu diesem Themenfeld angeben, wie zufrieden sie mit der Vereinbarung der Vor-Ort-Termine insgesamt waren. Etwa zwei Drittel der Teilnehmer entschieden sich hier für die Antworten „zufrieden“ oder „sehr zufrieden“; ein Drittel gab dagegen an, nicht oder weniger zufrieden zu sein (vgl. Abbildung 14).



**Abb. 14** Gesamtzufriedenheit mit der Terminvereinbarung

Quelle: Online-Umfrage; n = 154 (Erfassung) bzw. 85 (Anpassung)

### 4.3 Ablauf der Vor-Ort-Termine

Nach der Ankündigung der Vor-Ort-Termine wurde im nächsten Schritt der konkrete Verlauf der Besuche in den Blick genommen. Dabei war zunächst von Interesse, ob die Termine so stattfanden, wie im Vorfeld angekündigt, oder ob es zu Verspätungen, Ausfällen oder anderen Problemen kam. Wie die Ergebnisse zeigen, hielten sich solche Abweichungen insgesamt in Grenzen – die meisten Fachbetriebe besuchten die Haushalte also zur vereinbarten Zeit bzw. in den vereinbarten Zeitfenstern (vgl. Abbildung 15).

Nicht berücksichtigt werden in der Grafik allerdings Terminverschiebungen, die dem eigentlichen Besuch möglicherweise bereits vorausgegangen waren. Wie unter Punkt 4.2 bereits erwähnt, berichteten die Befragten immer wieder, dass ursprünglich ein anderer Termin vorgesehen war, dieser vom Netzbetreiber bzw. seinen Dienstleistern jedoch (kurzfristig) wieder verschoben wurde. Zudem zeigen die Reaktionen der Verbraucher, dass in jenen Fällen, in denen die Termine trotz der insgesamt positiven Bilanz nicht eingehalten wurden, der Aufwand für die Betroffenen oft sehr groß war:



#### Antworten aus der Umfrage

„Leider kam zum vereinbarten Termin kein Monteur, ein Tag Urlaub weg. Seitdem hat sich, trotz mehrerer Telefonate mit dem Anbieter, nichts getan.“

„Durch fehlende Termintreue gab es einen hohen zeitlichen Aufwand, Wartezeiten, Urlaubstage wurden dadurch verplempert.“

„... und dann kam der Monteur auch noch fünf (!! ) Stunden zu spät!“

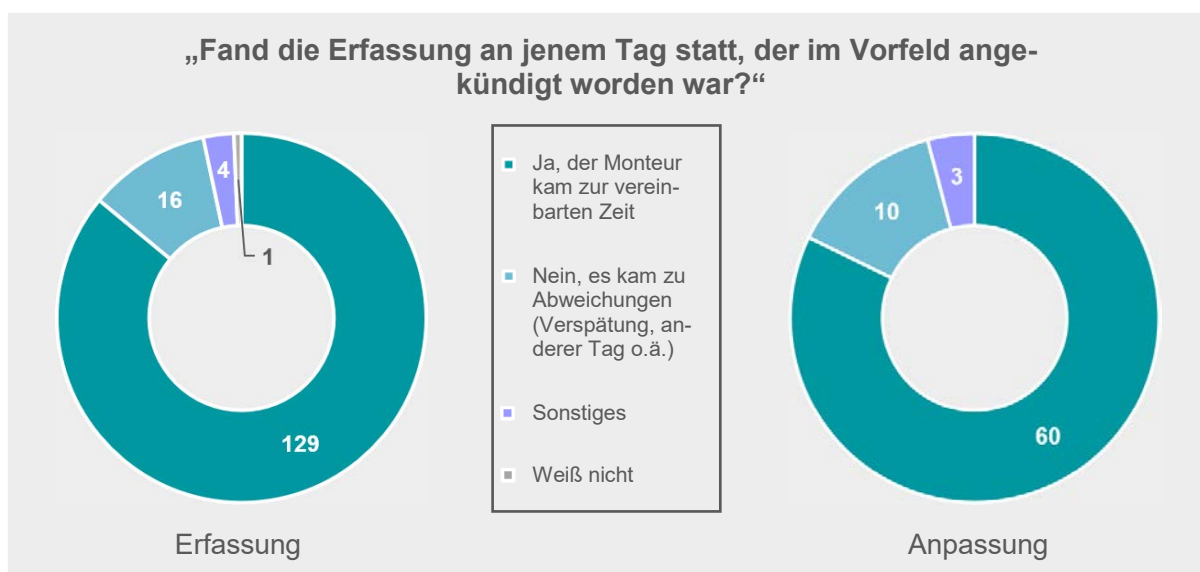


Abb. 15 Einhaltung der Termine

Quelle: Online-Umfrage; n = 150 (Erfassung) bzw. 73 (Anpassung)



Einige Verbraucher berichteten sogar von gleich mehreren gescheiterten Terminen:



#### Antworten aus der Umfrage

„Diverse Termine wurden vereinbart und nicht eingehalten. (...) Der 5. oder 6. Termin klappte nach diversen Telefonaten.“

„Große Katastrophe! Termine werden mehrfach nicht eingehalten. (...) Immer wieder Terminvereinbarungen nötig.“

Besonders unverständlich waren die Abweichungen aus Sicht der Betroffenen, wenn der Termin im Vorfeld ohnehin bereits verschoben worden war. Auch die Kombination aus Verspätung und bereits recht großzügig kalkulierten Zeitfenstern stieß auf Unverständnis:



#### Antworten aus der Umfrage

„Zwei Stunden Verspätung, bei Zeitfenster von vier Stunden.“

„Sehr kurzfristige Ankündigung, Termin wurde dann mehrfach telefonisch von Subunternehmer je einen Tag verschoben, dann Zeitfenster um eine Stunde überzogen.“

Ein ähnliches Bild wie bei der Pünktlichkeit ergab sich bei der Frage, wie zufrieden die Verbraucher mit dem Verhalten der Monteure waren: Auch hier zeigen die Ergebnisse, dass grundsätzlich der Großteil der Befragten zu einem positiven Urteil gelangte und das Auftreten der Monteure für angemessen hielt (vgl. Abbildung 16). In den wenigen Fällen, in denen die Verbraucher nicht zufrieden waren, fiel die Kritik jedoch sehr deutlich aus. Dies deutet darauf hin, dass es neben vielen Unternehmen, bei denen der Kundenkontakt bereits sehr professionell abläuft, offenbar auch einzelne Betriebe gibt, die ihre Mitarbeiter in dieser Hinsicht noch deutlich besser schulen könnten.

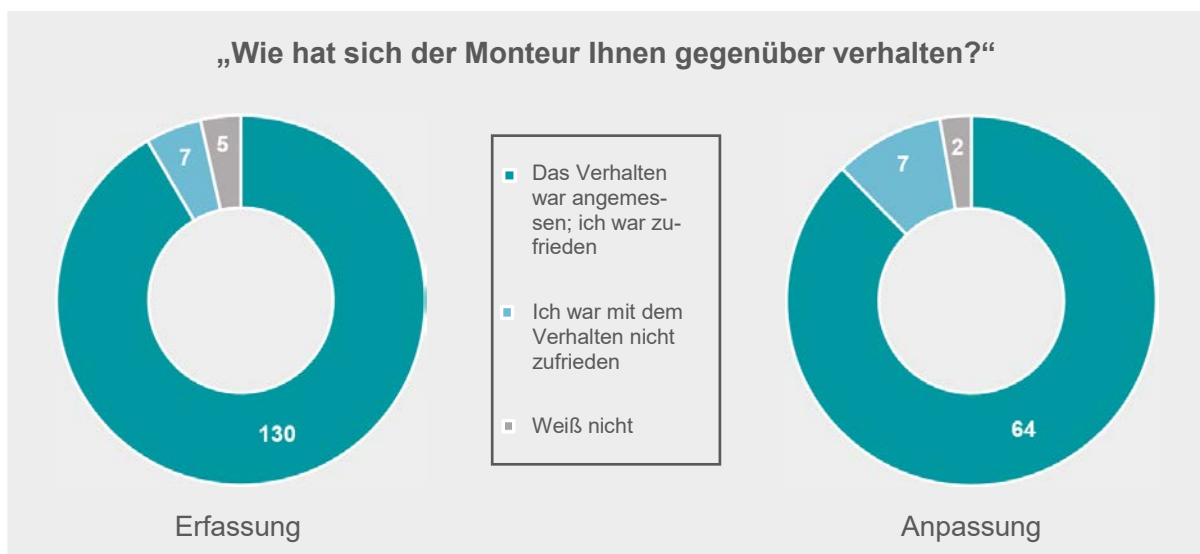


Abb. 16 Zufriedenheit mit dem Verhalten der Monteure  
Quelle: Online-Umfrage; n = 142 (Erfassung) bzw. 73 (Anpassung)



### Antworten aus der Umfrage

„Unhöflicher Techniker.“

„Ruppig und unhöflich.“

„Monteur drohte mit Stilllegung der Heizung, obwohl die Werte noch im Normbereich waren. Ich habe mich bei dem Anbieter beschwert, dass ich mich (...) genötigt fühle. Man hat zugegeben, dass die Androhung der Stilllegung wohl zu hart gewesen sei!“

„Mitarbeiter war genervt, weil bei uns Gaseinzelöfen zu erfassen waren. Zu viel Arbeit...“

„Beantwortete keine Fragen, ich sollte ihn bei seiner Arbeit in Ruhe lassen.“

„Klangen genervt. (...) Auf Fragen wurde nur kurz und knapp geantwortet.“

Gerade der zuletzt angesprochene Aspekt, das fehlende Eingehen auf Kundenfragen bzw. die nur sehr knappe Beantwortung, wurde in den Kommentaren der Verbraucher immer wieder erwähnt. Dies ist sicher auch in Zusammenhang mit der unter Punkt 4.1 beschriebenen Tatsache zu sehen, dass die Kunden oft lange warten mussten, bis sie über das Ergebnis der Erfassung informiert wurden. Wie dort bereits festgestellt, passt diese Praxis anscheinend nicht zur Erwartungshaltung der Verbraucher, da viele Betroffene zeitnah wissen möchten, ob ihre Geräte angepasst werden können oder nicht. Offensichtlich sprechen sie daher auch die Monteure, die die Erfassung vornehmen, auf diesen Punkt an und fragen sie nach ihrer Einschätzung.

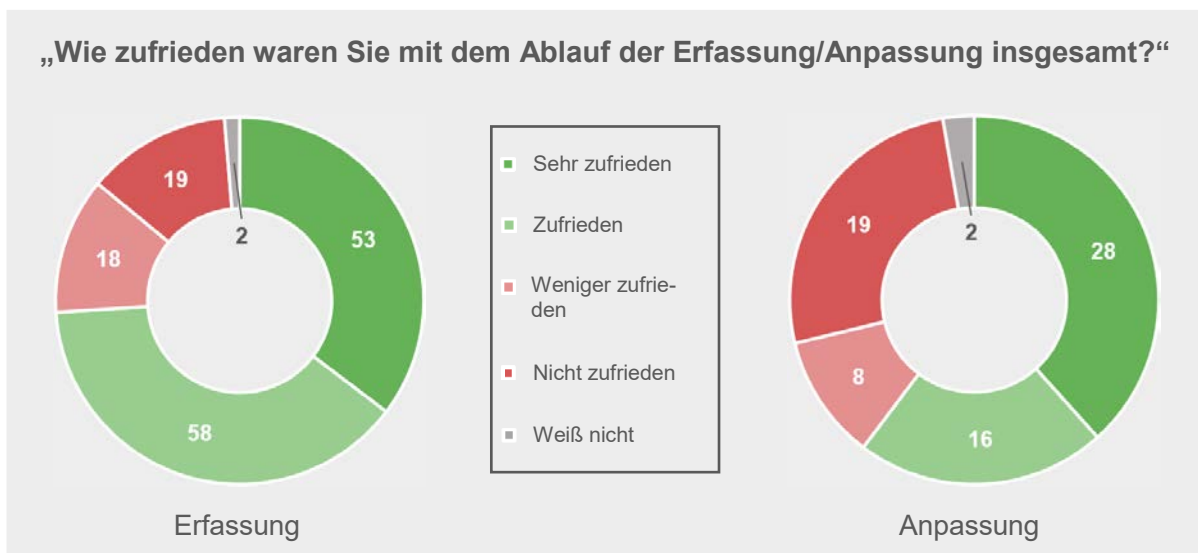
#### *Monteure vor Ort sind für Verbraucher natürliche Ansprechpartner*

Erhalten die Verbraucher darauf keine zufriedenstellende Antwort, kann dies dazu führen, dass die Monteure als unhöflich oder wortkarg wahrgenommen werden. Dabei wird jedoch übersehen, dass eine Bewertung der Anpassbarkeit zum Zeitpunkt der Erfassung unter Umständen noch gar nicht möglich ist, da die Fachbetriebe vor Ort erst einmal nur die erforderlichen Daten zusammentragen – der Abgleich der Daten und die endgültige Bewertung der Geräte kann dagegen auch später erfolgen. Dies können Verbraucher jedoch nur nachvollziehen, wenn die Abläufe transparent dargestellt und von den Monteuren bei Rückfragen erläutert werden.

Weiter zeigten die Kommentare, dass die Auskünfte der Monteure offenbar noch einen zweiten wichtigen Aspekt berühren: die Zuschreibung von Kompetenz. So wurden fehlende Antworten teilweise auch als Indiz für eine fehlende Qualifikation angesehen. Dieser Aspekt wird an dieser Stelle des Berichts jedoch nicht weiter vertieft, da im vorliegenden Kapitel zunächst nur das Verhalten der Monteure betrachtet werden soll. Auf die fachliche Eignung der Beteiligten wird dagegen unter Punkt 4.4 („Bilanz der Umrüstungsmaßnahmen“) eingegangen, da das Thema eng mit der Frage verknüpft ist, ob die durchgeführten Arbeiten letztlich zum Erfolg führten. Zu berücksichtigen ist dabei allerdings, dass dies eine Unterteilung ist, die sich vor allem bei der Auswertung und Analyse anbietet. In der Wahrnehmung der betroffenen

Verbraucher könnte die Frage, ob die Geräte letzten Endes angepasst werden konnten, dagegen durchaus die Gesamtwahrnehmung des Monteurs bzw. der Vor-Ort-Termins beeinflussen.

Zu dieser Überlegung passt auch ein Blick auf die letzte Frage aus dem Themenblock „Termine“, in der die Verbraucher angeben sollten, wie zufrieden sie mit dem Ablauf von Erhebung bzw. Anpassung insgesamt waren. Auffällig war hier, dass der Anteil der kritischen Stimmen deutlich höher ausfiel als bei allen anderen Fragen im vorliegenden Abschnitt 4.3 und damit anscheinend nicht allein mit fehlender Termintreue oder dem Verhalten der Monteure erklärt werden kann. So gab insgesamt etwa ein Viertel der Befragten an, dass es mit dem Ablauf des Erhebungstermins nicht oder weniger zufrieden war (37 von 150 Fällen, vgl. Abbildung 17). Beim Anpassungstermin lag der entsprechende Anteil sogar bei mehr als einem Drittel (27 von 73 Befragten).

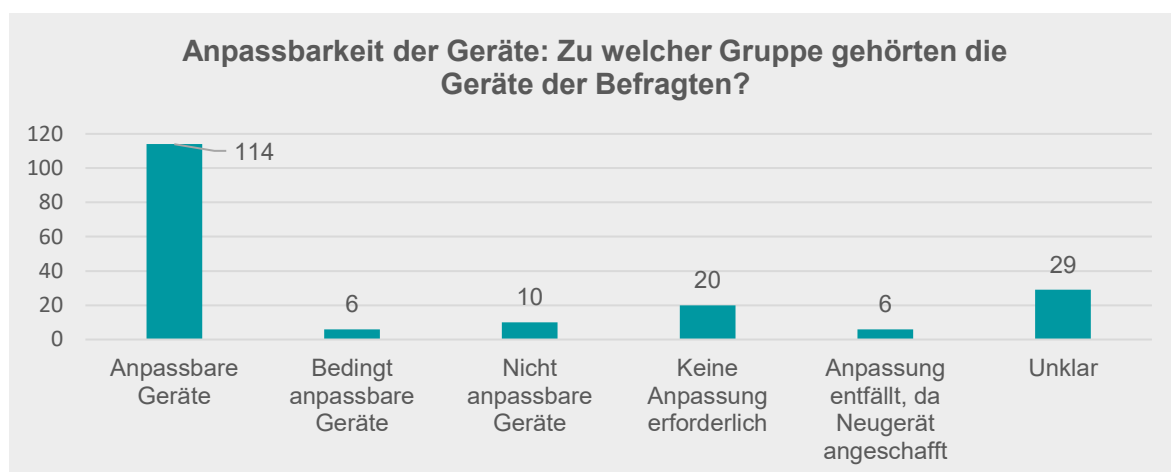


**Abb. 17** Gesamtzufriedenheit mit dem Verlauf der Vor-Ort-Termine  
 Quelle: Online-Umfrage; n = 150 (Erfassung) bzw. 73 (Anpassung)

## 4.4 Bilanz der Umrüstungsmaßnahmen

Der letzte Aspekt, der bei der Untersuchung genauer betrachtet werden sollte, war schließlich die Frage, ob die Umrüstung der Gasgeräte wie geplant durchgeführt werden konnte oder ob es bei der Umstellung zu Problemen kam. Dazu wurden zunächst die Angaben zu sämtlichen Geräten ausgewertet, die im Rahmen der Online-Umfrage gemacht worden waren. Dies können – je nach Haushalt – auch mehrere Geräte sein. Gleichzeitig gab es auch Teilnehmer, zu deren Geräten überhaupt keine Daten vorlagen, da sich die Verbraucher noch in einer sehr frühen Phase des Umstellungsprozesses befanden und die Umfrage somit endete, bevor die Fragen zum Erhebungstermin bzw. zu dessen Ergebnis eingeblendet wurden.

Insgesamt konnte bei der Bilanz auf die Daten von 151 Befragten zurückgegriffen werden, die Angaben zu 185 verschiedenen Geräten gemacht hatten.<sup>81</sup> Gemäß der Beschreibungen wurden die Geräte den eingangs vorgestellten Kategorien „anpassbar“, „nicht anpassbar“, „bedingt anpassbar“ und „keine Anpassung erforderlich“ zugeordnet (vgl. Abbildung 18).<sup>82</sup> Darüber hinaus sind in der Grafik auch Fälle dargestellt, in denen die Anpassung entfiel, weil sich die Verbraucher freiwillig zum Kauf eines Neugeräts entschieden hatten, das nicht mehr angepasst werden musste. Die letzte Kategorie bildete schließlich die Gruppe der Geräte, bei denen keine eindeutige Zuordnung möglich war („unklar“). Dies kann entweder darauf zurückzuführen sein, dass die Schilderungen unvollständig oder widersprüchlich waren oder dass die Verbraucher selbst angaben, das Ergebnis der Erhebung (noch) nicht zu kennen.



**Abb. 18** Ergebnisse der Erfassung

Quelle: Online-Umfrage; n = 185

<sup>81</sup> Die Zahl der Geräte, zu denen Angaben gemacht wurden, ist dabei nicht zwingend gleichzusetzen mit der Zahl der in den Haushalten insgesamt vorhandenen Geräte. So ergab sich aus der Systematik des Fragebogens, dass Teilnehmer in bestimmten Fällen nur generelle Hinweise zur Anpassbarkeit geben konnten, ohne die genaue Zahl der Geräte zu beziffern (beispielsweise bei der Antwortmöglichkeit „Die Erhebung hat ergeben, dass keine Änderungen an den Geräten erforderlich sind“). In anderen Fällen kam es vor, dass die Verbraucher zwar gebeten wurden, genauer zu beschreiben, um welche und wie viele Geräte es sich handelte, dieses Feld jedoch nicht ausfüllten. In all diesen Situationen lagen somit keine exakten Informationen darüber vor, wie viele Geräte betroffen waren. Sofern dies nicht aus anderen Teilen des Fragebogens abgeleitet werden konnte, wurde daher standardmäßig mit einem Wert von 1, also mit einem Gerät kalkuliert. Bei Formulierungen im Plural wurde von zwei Geräten ausgegangen. Da dies eher konservativ gerechnet ist, liegt die tatsächliche Zahl der Geräte in den betroffenen Haushalten vermutlich höher.

<sup>82</sup> Vgl. Erläuterungen in den Abschnitten 3.2 und 3.3

Wie ein genauerer Blick auf die Zahlen zeigt, war vor allem Letzteres häufig der Fall (21 von insgesamt 29 Geräten in der Kategorie „unklar“). Dies unterstreicht noch einmal die bereits mehrfach angesprochene Beobachtung, dass unter den Teilnehmern der Umfrage offenbar viele Kunden waren, bei denen die Erfassung bereits stattgefunden hatte, die jedoch nicht zeitnah über die Ergebnisse informiert worden waren.

In die gleiche Richtung deutet der vergleichsweise hohe Wert in der Kategorie „keine Anpassung erforderlich“. Hierbei handelt es sich um Fälle, in denen die Verbraucher angegeben haben, dass ihre Geräte laut Erhebung nicht umgestellt werden mussten. Die Kategorie zielte somit auf die unter Punkt 3.2 beschriebenen selbst-adaptierenden Gasverbrauchsgeräte. Da diese jedoch eher selten sind, liegt die Vermutung nahe, dass einige Verbraucher die Antwortkategorie falsch verstanden haben bzw. nach der Erfassung einem Trugschluss aufgesessen sein könnten: Aufgrund der ausbleibenden Rückmeldung zum Erhebungsergebnis könnten sie davon ausgegangen sein, dass nur Verbraucher mit anpassungsbedürftigen Geräten benachrichtigt werden und in ihrem eigenen Haushalt somit keine Umrüstungen erforderlich sind.

### *Auch bei anpassbaren Geräten kann es zu Problemen kommen*

Weiter zeigten die Ergebnisse der Umfrage, dass – wie zu erwarten – die meisten betrachteten Anlagen zur Gruppe der anpassbaren Geräte zählten (114 von 185). Nicht oder bedingt anpassbare Vorrichtungen machten dagegen nur einen überschaubaren Anteil der Fälle aus (10 bzw. 6 Nennungen). Damit bestätigten sich grundsätzlich die Hinweise der Hersteller, dass die meisten Geräte angepasst werden können. Zwar liegt die Quote der nicht anpassbaren Geräte in der vorliegenden Auswertung mit über fünf Prozent etwas höher als die von der Branche üblicherweise genannten Werte von ein bis 2,5 Prozent,<sup>83</sup> solche Schwankungen können jedoch auch auf die besonderen methodischen Rahmenbedingungen der Erhebung zurückzuführen sein und sollten daher nur mit Vorsicht interpretiert werden.<sup>84</sup>

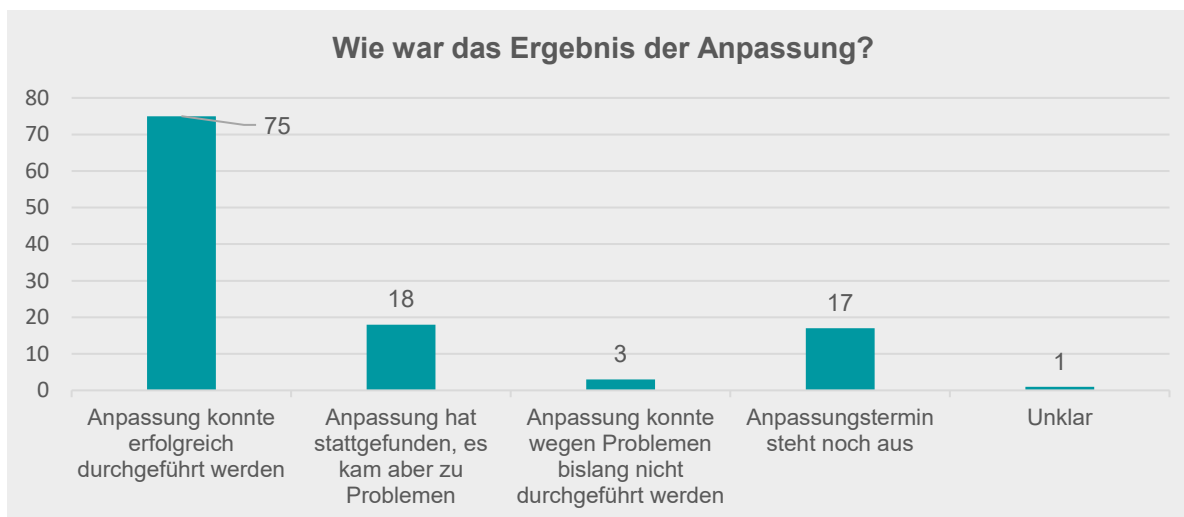
Auffällig war allerdings, dass es unter den Befragten eine Reihe von Verbrauchern gab, die schilderte, dass ihre Geräte zwar grundsätzlich anpassbar waren, es während oder nach der Umrüstung jedoch zu Problemen kam. Daher wurde die Gruppe der anpassbaren Geräte in einem zweiten Schritt noch einmal genauer analysiert und eine Detailbetrachtung zur Bilanz der Anpassungsmaßnahmen vorgenommen (vgl. Abbildung 19). Wie die Grafik zeigt, konnten die Umrüstungsmaßnahmen zwar in den meisten Fällen erfolgreich durchgeführt werden, bei etwa einem Fünftel der Geräte kam es jedoch zu Problemen.

Eine typische Schwierigkeit, von der die Befragten berichteten, war beispielsweise, dass die Anpassung nicht beim ersten Termin gelang, sondern dass weitere Vor-Ort-Termine erforderlich waren. In mehreren Fällen war dies offenbar darauf zurückzuführen, dass es beim ersten Besuch an den benötigten Ersatzteilen mangelte. Beispielhaft sei hier auf die beiden

---

<sup>83</sup> Vgl. Ausführungen in Abschnitt 3.3

<sup>84</sup> Bezieht man die zehn nicht anpassbaren Geräte nur auf jene Objekte, für die ein klares Ergebnis vorliegt (n = 156), rechnet also die Gruppe „unklar“ aus dem Ergebnis heraus, steigt der Anteil sogar noch leicht auf über sechs Prozent.



**Abb. 19** Bilanz der Anpassungsmaßnahmen

Quelle: Online-Umfrage; n = 114

folgenden Schilderungen verwiesen, in denen die Betroffenen sogar von gleich mehreren gescheiterten Anpassungsterminen berichteten:



#### Antworten aus der Umfrage

„Es war ein großer Mist. Drei Termine insgesamt (1 x Erfassung, 2 x Anpassung) und nichts ist gemacht. Die Monteure hatten beide Male bei der Anpassung nicht die richtigen Düsen dabei und somit läuft zwar das neue Gas schon, aber meine Heizung ist noch nicht angepasst.“

„Leider konnte die Umstellung noch nicht stattfinden, da an dem ersten Termin der Monteur nicht die Düsen dabei hatte. Danach wurde ich von zwei verschiedenen Leuten angerufen, um einen neuen Termin zu vereinbaren. Auch an diesem Termin hatte der Monteur nur die Düse für ein Gerät dabei, die Umrüstung fand nicht statt. Ich habe jetzt darum gebeten, dass ich nur noch schriftlich informiert werde, da mir diese Telefoniererei zu viel wurde. Mittlerweile ist die Umstellung sehr anstrengend geworden, da man sich als arbeitende Bevölkerung auch nicht immer frei nehmen kann!“

Warum die Ersatzteile in den beschriebenen Fällen nicht vorlagen, lässt sich anhand der Schilderungen nicht abschließend bewerten. Möglich erscheint jedoch, dass sich auch hier die bereits mehrfach angesprochenen Abstimmungsprobleme zwischen den beteiligten Unternehmen zeigten. In einem anderen Fall, in dem es bei der Anpassung zu Problemen kam, wies der betroffene Verbraucher ausdrücklich darauf hin, dass die erforderlichen Daten nicht weitergegeben worden waren:



#### Antwort aus der Umfrage

„Der Monteur, der kam, war von einem Subunternehmen und hatte überhaupt keine Unterlagen über unsere Heizung vom Netzbetreiber bekommen. Wir haben ihm dann unsere Betriebsanleitung gegeben und ihm die Seiten gezeigt, auf denen die Umstellung erklärt war. Danach hat er dann gearbeitet. Eine umfassende Vorbereitung sieht anders aus. Wieso wurden die Geräte dann Monate vorher erhoben???? (...) Eine Anfrage diesbezüglich beim Netzbetreiber ergab keine Antwort.“

Auch die nächsten beiden Schilderungen deuten darauf hin, dass es zu einem Fehler im Prozess der Datenweitergabe bzw. -verarbeitung gekommen ist:



#### Antworten aus der Umfrage

„Geräte wurden erfasst. Bei der Umstellung war dann aber plötzlich unsere alte Heizung auf dem Arbeitsplan, die schon weit vor der Erfassung erneuert worden war. Das führte dann zu einem weiteren Umstelltermin.“

„Uns wurde mitgeteilt, dass es für unsere Gastherme keine Düsen gibt, die für die Umstellung erforderlich waren. Wir mögen bei den hiesigen Handwerksbetrieben nachfragen, ob diese entsprechende Düsen vorrätig haben. (...) Als die Monteure zur Umstellung ins Haus kamen, hatten sie die Düsen jedoch dabei und konnte sie problemlos in die Gastherme einbauen. Von einem Schreiben, dass diese Düsen nicht mehr zu bekommen seien, wussten sie nichts. Da hatten wir viel Aufregung, eventuell hohe Anschaffungskosten befürchtet, und dann löste sich plötzlich alles in Wohlgefallen auf.“

Ein besonders extremes Beispiel, wozu ein fehlender Austausch zwischen den beteiligten Akteuren führen kann, stellte schließlich der folgende Fall dar. Wie die betroffene Verbraucherin sowohl in der Online-Umfrage als auch später in mehreren E-Mails an die Verbraucherzentrale Niedersachsen schilderte, kam es bei ihr nicht nur während des Anpassungstermins selbst zu einer Reihe von Problemen, sondern vor allem auch in der Folge:



#### Antwort aus der Umfrage

„Am vereinbarten Tag kam der Monteur fünf Stunden zu spät, hatte kein Material, musste eigentlich auch weg. Sah meine Anlage und staunte, weil er die nicht kannte. Trotz Bedienungsanleitung hatte er keine Ahnung. Sein Tablet und auch die Bedienungsanleitung sagten, er müsse nichts austauschen, das war aber wohl bei der Erfassung nicht notiert worden. Er wollte dennoch alles auseinanderbauen, um nachzusehen, ob das stimmt. (...) Ich schickte ihn dann weg, er wollte einen neuen Termin machen. (...) Ich habe auf eigene Kosten meinen Heizungsbauer kommen lassen, der bestätigt hat, dass nur der Druck neu geregelt werden muss, und dies gleich erledigt hat.“

(...) Der Monteur hat sich nicht mehr gemeldet. Stattdessen bekam ich ein Einschreiben der Stadtwerke, die mir nun androhten, die Versorgung mit Gas einzustellen und mir sämtliche dadurch entstehenden Kosten aufzuerlegen, weil die Monteure mehrfach vergeblich versucht hätten, bei mir die Umstellung vorzunehmen, und ich sie nicht reinlasse! Ich war darüber sehr wütend und habe auch direkt eine Beschwerde an die Stadtwerke geschrieben.

(...) Natürlich hat zunächst niemand reagiert. Dann sagte man mir, die beauftragte Firma habe telefonisch einen Termin mit mir gemacht. Wenn dieser nicht eingehalten würde, solle ich mich direkt melden. Leider hatte aber niemand einen Termin gemacht. Das schrieb ich auch direkt zurück mit der Frage, was man benötigt, damit klar ist, dass mein Gerät bereits umgestellt ist. Leider keine Antwort.

(...) Also schrieb ich wieder, dass ich noch immer nichts gehört habe, und fragte, ob die Angelegenheit nun erledigt sei. Daraufhin schrieb man mir, der Geschäftsführer der Firma hätte sich bei mir melden sollen, aber nun hätte man mit meinem Installateur gesprochen. Dieser habe bestätigt, dass mein Gerät eingestellt sei, und man werde mir die Gaszufuhr nicht einstellen (wie großzügig!). Mit einem letzten Halbsatz war auch eine etwas halbherzige Entschuldigung dabei.“

Der Fall leitet zugleich über zu einem weiteren Punkt, der bei der Auswertung der Ergebnisse auffiel: Genau wie die Verbraucherin im zuletzt genannten Beispiel beschrieben die Befragten immer wieder, dass sie während der Vor-Ort-Termine den Eindruck gewonnen hätten, dass es den beteiligten Monteuren an den nötigen Fachkenntnissen fehlte. Einige besonders kritische Stimmen werden im Folgenden aufgeführt:



#### Antworten aus der Umfrage

„Monteur wirkte unprofessionell, wie angelernt.“

„Keine Ahnung der aufnehmenden Personen von der Technik.“

„Der Monteur teilte mir mit, es gäbe keinerlei Probleme, alles könne umgestellt werden. Sechs Monate später erhielt ich Post, ich müsse einen neuen Herd kaufen.“

„Es ist zwar noch nicht umgestellt, jedoch kann bei meinem Gerät nur die Gebläsedrehzahl geändert werden, um eine optimale Verbrennung des Gases zu gewährleisten. Das habe ich auf Nachfrage bei einer fachkundigen Firma in meinem Ort erfahren, nicht von den Monteuren, die da waren. Die waren der Meinung, ich hätte Düsen verbaut, die ausgetauscht werden müssten. Also wenn das Fachkundige sind... Von denen möchte ich mein Gerät auch nicht umstellen lassen. Die sollten ja schließlich wissen, wovon sie reden.“

„Die Umsteller sind nicht richtig geschult. Fängt schon an mit Fragen wie zum Beispiel ‚Wie stelle ich das Gerät an oder aus?‘.“

„Fehlerhafte Messung durch den Monteur. Erst beim 4. Versuch hat er es geschafft, das Messgerät richtig zu bedienen.“

Auch wenn solche Schilderungen natürlich immer mit einer gewissen Vorsicht zu betrachten sind, weil es im Rahmen der Umfrage nicht möglich war, weitere Informationen einzuholen und auch die andere Seite zu Wort kommen zu lassen, so fiel bei der Durchsicht der Antworten doch die bemerkenswerte Häufung von Fällen auf, in denen an der Qualifikation bzw. der Vorgehensweise der Monteure gezweifelt wurde. Damit bestätigte sich in der vorliegenden Studie jene Kritik, die auch in Branchenkreisen bereits geäußert wurde.<sup>85</sup> In einigen Antworten spiegelte sich dabei deutlich das Unverständnis der Betroffenen wider:



#### Antworten aus der Umfrage

„Im Vorfeld hatte ich dem Netzbetreiber mitgeteilt, dass mehrere Verbrauchsgeräte in einer Höhe von ca. vier Metern angebracht sind und der Monteur eine entsprechend lange Anlegeleiter oder sogar einen Hubsteiger benötigen würde. Dieser Hinweis wurde geflissentlich ignoriert. Der Monteur hat bei der Erhebung nur ein Foto von einem der Geräte gemacht, mit dem die kürzlich angereisten Monteure im Zuge der eigentlichen Umrüstung natürlich nichts anfangen konnten. Außerdem hat der Monteur am Tag der Erhebung beim Ablesen der Typennummer unseres Heizkessels einen Zahlendreher eingearbeitet – zufällig gibt es von dem Hersteller auch einen Heizkessel mit dieser Nummer. Dementsprechend hatten die Monteure neulich falsche Düsen dabei.“

„Wie sich später herausgestellt hat, hat der Monteur die Erfassungsdaten für die spätere Umstellung auf Thermopapier ausgedruckt und an heißen Stellen der Heizgeräte geklebt. Der Monteur der Umstellung (anderer Subunternehmer) konnte mit den unbrauchbar gewordenen Datenträgern nichts mehr anfangen.“

<sup>85</sup> Vgl. Ausführungen in Abschnitt 3.2



Neben der Vorgehensweise während der Termine wurde in einigen Fällen auch das Ergebnis der Umrüstungsmaßnahmen hinterfragt. So beschrieben mehrere Befragte, dass es im Anschluss an die Anpassung zu Problemen an ihren Geräten gekommen sei. Die Spanne reichte dabei von kleineren Veränderungen, die die Funktion kaum beeinträchtigten, bis hin zu Schäden, in deren Folge die Geräte ausgetauscht werden mussten:



#### Antworten aus der Umfrage

„Heizung macht seit der Umstellung Geräusche.“

„Die Verkleidung wurde nicht korrekt installiert. Sie wird nun nur noch von einer statt von zwei Schrauben gehalten.“

„Die Monteure haben unseren Gasherd dermaßen verstellt, dass ich ihn selbst wieder justieren musste. Die hatten offenbar überhaupt keine Ahnung, was sie da taten.“

„Am Nachmittag nach der Umstellung ging die Heizung aus und war nicht mehr betriebsbereit. Es hat drei Tage gedauert, bis ein Termin zur Fehlerbeseitigung gemacht werden konnte (drei Tage ohne Heizung und Warmwasser).“

„Therme war nach der Umrüstung defekt und musste gegen ein anderes Modell getauscht werden.“

„Die Heizung lief im Anschluss nicht mehr. Eine Reparatur von 300 Euro war erforderlich.“

Ein Verbraucher führte die Probleme ausdrücklich darauf zurück, dass sein Gerät Monate vor dem technischen Schaltzeitpunkt umgerüstet worden war:



#### Antwort aus der Umfrage

„Unsere Therme wurde im Oktober 2018 umgestellt, das neue Gas kam erst im März 2019. Wir haben in der Übergangszeit permanent auf höchster Stufe heizen müssen, um nicht in einer kalten Wohnung zu sitzen. Die Therme brauchte 4 bis 5 Mal, um zu zünden, zeigte ständig Fehlermeldungen und ging mehrfach am Tag einfach aus. Unser Monteur ist absolut unzuverlässig und wir warten bereits wieder seit vier Wochen, dass er mal vorbeikommt und weitere Anpassungen vornimmt. Eine Katastrophe. Mir graut es vor der Abrechnung über den Verbrauch.“

Der Hinweis auf den weiteren Anpassungstermin leitet über zu der Frage, wie sich Verbraucher in Fällen, in denen es bei der Umrüstung zu Problemen kommt, verhalten können und inwieweit sie Unterstützung von ihrem Netzbetreiber oder dem Anpassungsunternehmen erfahren. Offenbar ist das Vorgehen der verschiedenen Unternehmen an dieser Stelle recht unterschiedlich bzw. die Maßnahmen hängen stark vom Einzelfall ab: Während einige Verbraucher berichteten, dass es durchaus zu Nachbesserungsterminen durch das umrüstende Unternehmen gekommen sei, schilderten andere, dass sie bislang vergeblich auf Rückmeldung warteten oder dass ihnen erklärt worden sei, der Schaden stehe in keinem Zusammenhang mit der Umrüstung und sie müssten sich daher selbst um die Beseitigung kümmern. Letzten Endes sahen sich offenbar viele Betroffene gezwungen, sich an einen anderen

Fachbetrieb zu wenden und diesen mit der Nachbesserung zu beauftragen. Mehrfach wurde dabei auch von Fällen berichtet, in denen der hinzugezogene Fachbetrieb die ursprüngliche Diagnose des Erhebungs- bzw. Anpassungsunternehmens nicht bestätigen konnte. Dies unterstreicht erneut die oben beschriebenen Zweifel am Vorgehen einiger Monteure.



#### Antworten aus der Umfrage

„Während der Erhebung prüfte der Monteur auch die CO<sub>2</sub>-Werte und teilte mir mit, dass die Werte viel zu hoch seien und die Heizung nicht korrekt funktioniere. Daraufhin bestellte ich eine Firma, welche die Heizung erneut überprüft hat. Diese teilte mit, dass die Heizung korrekt funktioniere und auch die CO<sub>2</sub>-Werte im normalen Bereich liegen würden. (...) Bei den Monteuren, welche zur Erhebung der Gasumstellung eingesetzt werden, handelt es sich laut der von mir beauftragten Fachfirma um Laien, welche in einem ‚Crashkurs‘ auf Gasgeräte geschult wurden und somit keine wirklichen Fachleute seien. Das Problem habe die Fachfirma seit der Erhebung sehr häufig.“

„Der Monteur hat das Warmwassergerät nicht eingeschaltet bekommen, offensichtlich wegen mangelnder Fachkenntnisse. Stattdessen wurde das Gerät von ihm als defekt deklariert und ich habe eine Mängelkarte bekommen, die ich von meinem Heizungsfachbetrieb auf eigene Kosten bearbeiten lassen musste. Der Heizungsfachbetrieb hat den ordnungsgemäßen Zustand des Geräts bescheinigt und die mangelnde Fachkenntnis des Subunternehmers nachgewiesen. Ein anderes Subunternehmen des Energieversorgers hat später bei einem weiteren Termin die Umstellung ordnungsgemäß vorgenommen. Die Kosten für den Heizungsfachbetrieb sind weder vom Energieversorger noch vom verursachenden Subunternehmen übernommen worden.“

Mit dem letzten Satz seiner Schilderungen spricht der Befragte eine weitere wichtige Frage an, die sich im Zusammenhang mit den Nachbesserungsterminen stellt: Wer trägt die Kosten für jene Arbeiten und Besuche, die ausschließlich deshalb erforderlich werden, weil es bei den ursprünglichen Umstellungsversuchen zu Beschädigungen, falschen Vorgehensweisen oder unzutreffenden Diagnosen gekommen ist?

Wie die Schilderungen der befragten Verbraucher zeigten, war das Vorgehen auch hier recht unterschiedlich. Eine Kundin berichtete, dass sie nach einem (letztlich überflüssigen) Kontrollbesuch durch ihren Vertragsinstallateur Tankgutscheine erhalten habe, die die entstandenen Kosten annähernd deckten. Andere Verbraucher hatten dagegen ähnliche Erfahrungen gemacht wie der zuvor zitierte Kunde und vergeblich versucht, sich die Kosten für Kontrolltermine oder Nachbesserungsarbeiten erstatten zu lassen. In einem Fall berichtete ein Verbraucher sogar, dass er sich nach mehreren gescheiterten Umrüstungsversuchen eine komplett neue Heizungsanlage anschaffen und diese Kosten allein tragen musste.

#### *Zentrale Frage bei der Haftung: Gab es bereits eine Vorschädigung?*

Ein typisches Argument, mit dem Kostenübernahme verweigert wurde, schien offenbar der Hinweis zu sein, dass die Probleme nicht auf die Umstellung selbst zurückzuführen waren, sondern die Geräte sich bereits zuvor in einem nicht einwandfreien Zustand befunden hätten. Berufen sich Unternehmen auf eine solche Vorschädigung, beispielsweise aufgrund fehlender Wartung, kann dies aus rechtlicher Perspektive ein Grund sein, die Haftung abzu-

lehnen. Würden die Beteiligten dagegen offen einräumen, dass der Schaden bei der Umrüstung verursacht wurde, müssten sie nach geltendem Recht auch für die Beseitigung aufkommen bzw. Schadensersatz leisten. Anders als die anderen Kosten der Marktraumumstellung wären diese Ausgaben allerdings wohl vom Unternehmen selbst zu tragen, da Aufwendungen für Nachbesserungen und Reparaturen nicht zu jenen Kosten gehören, die über die Marktraumumlage auf alle Gaskunden verteilt werden dürfen.<sup>86</sup>

Insgesamt zeigt sich also, dass sich für die Unternehmen aus wirtschaftlichen Gründen ein gewisser Anreiz ergibt, sich im Zweifelsfall eher auf eine Vorschädigung zu berufen. Für die betroffenen Verbraucher ist dies eine problematische Konstellation, da es ihnen im Streitfall schwerfallen dürfte, die Darstellung der Unternehmen zu entkräften und zu beweisen, dass der Schaden eindeutig auf die durchgeführten Arbeiten zurückzuführen ist. Sollte der Netzbetreiber bzw. sein Dienstleister nicht von sich aus einlenken, müssten die Kunden zudem bereit sein, ihre Forderungen im Zweifelsfall auch gerichtlich durchzusetzen. Dies wäre aufgrund des ungewissen Ausgangs jedoch mit einem hohen Prozesskostenrisiko verbunden.

Wie groß der Unmut der Betroffenen sein kann, wenn sich der Netzbetreiber auf eine Vorschädigung beruft, verdeutlicht der folgende Kommentar:



#### **Antwort aus der Umfrage**

„Heizung wurde kaputt hinterlassen. Sie soll schon defekt gewesen sein – eine Lüge! Der Netzbetreiber redet sich raus. Kosten von Fachfirma zur Reparatur müssen wir tragen.“

Andere Kunden schilderten, dass sie aufgrund der anhaltenden Schwierigkeiten bei der Umstellung und Terminabstimmung letztlich so resigniert waren, dass sie gar nicht erst den Versuch unternahmen, den Netzbetreiber wegen einer Kostenübernahme zu kontaktieren – offenbar aus Sorge vor weiteren Komplikationen.

Wie lang der Weg bis zu einem finanziellen Entgegenkommen sein kann, verdeutlicht der Fall einer Verbraucherin, die sich zunächst über die Umfrage und später per E-Mail an die Verbraucherzentrale Niedersachsen wandte: Auch sie berichtete, dass sie nach der Anpassung einen anderen Fachbetrieb mit einer Nachbesserung bzw. Kontrolle beauftragt hatte – und zwar deshalb, weil ihr der Monteur während der Anpassung ausdrücklich dazu geraten hatte. Dem zuständigen Netzbetreiber lagen jedoch nach eigenen Angaben keine Informationen über eine solche Empfehlung vor; dementsprechend weigerte er sich, die Kosten zu übernehmen. Letzten Endes erhielt die Kundin zwar einen Teil der gezahlten Summe zurück – jedoch nur die Hälfte, erst nach zahlreichen Beschwerden und nachdem sie auf Anraten der Verbraucherzentrale einen Schlichtungsantrag bei der Schlichtungsstelle Energie gestellt hatte.

<sup>86</sup> Vgl. Bommert (2017): a.a.O., S. 48 und Kooperationsvereinbarung zwischen den Betreibern von in Deutschland gelegenen Gasversorgungsnetzen, S. 24 - 27

## Sonderfall handwerklicher Umbau

Von besonderem Interesse waren bei der Auswertung der Umfrage Fälle mit sogenannten bedingt anpassbaren Geräten, da deren Umstellung wie unter Punkt 3.3 beschrieben einen gewissen Graubereich darstellt und mit vielen Unsicherheiten verbunden ist. Wie die Schilderungen der befragten Verbraucher zeigen, führt dies in der Praxis offenbar dazu, dass Netzbetreiber und Monteure aktuell sehr unterschiedlich mit der Möglichkeit des handwerklichen Umbaus und den damit verbundenen Haftungsrisiken umgehen. Dies beginnt offenbar bereits bei der Frage, ob die erforderlichen Maßnahmen überhaupt vom Netzbetreiber bzw. dem von ihm beauftragten Dienstleister durchgeführt werden sollten oder ob ein anderer Fachbetrieb hinzugezogen werden muss. Im folgenden Beispiel war dieser Punkt offenbar noch nicht einmal innerhalb des betroffenen Anpassungsunternehmens abschließend geklärt:



### Antwort aus der Umfrage

„Im Oktober hieß es, mein Kessel wäre nicht umbaufähig. Ich habe innerhalb von 30 Minuten einen Umbausatz bei einem zugelassenen Händler gefunden und bestellt. Das habe ich der Umrüstungsfirma mitgeteilt. Nachdem ich nach vier Wochen noch keine Antwort erhalten habe, habe ich sie noch einmal angeschrieben – wieder keine Reaktion. (...) Nach einigem Schriftverkehr haben sich anscheinend die Stadtwerke eingeschaltet – ein Monteur der Firma tauschte die Düsen aus, ohne allerdings Gasmenge und Düsendruck zu verändern. Nach ein paar Stunden gab der Kessel laute Pfeifgeräusche von sich, also habe ich ihn abgeschaltet. Der Notdienst der Firma war zwar nach einigen Stunden hier, allerdings sagte der Monteur, er hätte nicht einmal die Düsen einbauen dürfen, da es ‚Fremdmaterial‘ sei. Für alles weitere müsse ich jetzt selbst einen Installateur beauftragen...“

Klarer schienen die Abläufe und Zuständigkeiten dagegen im folgenden Fall: Hier wurde dem betroffenen Verbraucher direkt mitgeteilt, dass ein handwerklicher Umbau nur dann möglich sei, wenn er selbst einen Fachbetrieb mit der Umsetzung beauftrage. Die Kosten würde dagegen der Netzbetreiber übernehmen. Voraussetzung für dieses Vorgehen: Das betreffende Unternehmen sollte gegenüber dem Netzbetreiber schriftlich bestätigen, dass es die Anpassung vorgenommen habe und die Verantwortung für den Betrieb des Geräts übernehme. Dies war in einem vom Netzbetreiber veröffentlichten Vordruck, einer sogenannten Meldekarte, festgehalten, die der Kunde der Verbraucherzentrale auf Nachfrage ebenfalls zur Verfügung stellte (vgl. Abbildung 20).



### Antwort aus der Umfrage

„Im März wurde mitgeteilt, dass das Gerät nicht umgestellt werden kann. Grund: Hersteller existiert nicht mehr, kein Material verfügbar. Da das Gerät früher schon mal von H- auf L-Gas umgestellt wurde, sind die benötigten Düsen aber vorhanden. Eine einfache Umrüstung ist also möglich. Dies wurde auch durch den Monteur bei der Erfassung bestätigt. EWE Netz hat telefonisch bestätigt, dass es kein Problem sein sollte, die Heizung umzustellen. EWE Netz kann das aber nicht selbst durchführen. Es wurde mir ein Monteur genannt, den ich beauftragen soll. Die Kosten trägt EWE. Ich habe zwei Wochen lang versucht, diesen Monteur zu erreichen. Ohne Erfolg. Nun wollte ich unseren Monteur beauftragen. Der möchte aber die GVG-Meldekarte nicht unterschreiben. Dann habe ich einen anderen zugelassenen Monteur beauftragt. Der hat kein Problem mit der Meldekarte. Leider hat er erst später einen Termin frei.“

**EWE NETZ GmbH**  
 Erdgasbüro  
 Cloppenburger Str. 302  
 26133 Oldenburg

 Per Fax an:  
**0441 4808-5595**

**Bescheinigung der ordnungsgemäßen Anpassung eines Gasverbrauchsgeräts (GVG) auf H-Gas (Nutzung Sonderregelung)**

Hiermit bestätigen wir, dass wir vom unten genannten Auftraggeber mit der fachgerechten Anpassung des GVG für den Betrieb mit H-Gas beauftragt wurden. Vom Hersteller ist kein Material zur Anpassung mehr erhältlich. Da Material bei uns verfügbar ist oder am Gerät vorhanden war, sind wir in der Lage, diese Arbeit durchzuführen.

Unmittelbar nach Abschluss der Anpassung werden wir diese Bestätigung mit Stempel und Unterschrift per Fax (0441 4808-5595) an EWE NETZ senden.

- Wir übernehmen die Verantwortung für den Betrieb des GVG mit H-Gas und bestätigen, dass von dem GVG im H-Gas-Betrieb weder Gefahren für Leib oder Leben ausgehen noch Rückwirkungen zu erwarten sind. Ein sicherer Betrieb ist gewährleistet.
- Wir übernehmen die Verantwortung für die Anpassung des aufgeführten GVG nach Rücksprache mit EWE NETZ über den Anpassungszeitpunkt zum: \_\_\_\_\_

Auftraggeber		
EWE-Nummer vom Kundenscheiben (Bitte bei Rückfragen immer mit angeben!)		Datum der Beauftragung
Name Auftraggeber		
Straße/Hausnummer		PLZ/Ort
Gasverbrauchsgerät		
Hersteller	Geräteart	Typ
Auftragnehmer		
Name Firma		Ausweisnummer
Unterschrift		Firmenstempel
Name in Druckbuchstaben		

EWE NETZ GmbH | Cloppenburger Str. 302 | 26133 Oldenburg | [www.ewe-netz.de/erdgasumstellung](http://www.ewe-netz.de/erdgasumstellung)

Abb. 20 Bescheinigung des Netzbetreibers EWE NETZ GmbH

Wie der Text in Abbildung 20 zeigt, verfolgte die *EWE Netz GmbH* mit der Bescheinigung offenbar das Ziel, das eigene Haftungsrisiko zu minimieren. Sollte es nach der Umstellung des bedingt anpassbaren Geräts zu Problemen kommen, wäre dafür laut dem Wortlaut der Karte nicht der Netzbetreiber, sondern ausdrücklich das vom Kunden beauftragte Unternehmen verantwortlich.

Neben dem soeben geschilderten Beispiel fand sich im Rahmen der Umfrage noch ein weiterer Fall, bei dem ein Verbraucher von einem bedingt anpassbaren Gerät und der oben dargestellten Bescheinigung von *EWE* berichtete. Auch dieser hatte nach eigenen Angaben zunächst Probleme, einen Monteur zu finden, der bereit war, das Dokument zu unterschreiben und die Umstellung vorzunehmen. Gleichzeitig brachte der Kunde sein Unverständnis über das gesamte Vorgehen zum Ausdruck:



#### Antwort aus der Umfrage

„Eins verstehe ich nicht: Warum muss ich einen Installateur besorgen? Die EWE Netz hat doch eigene, bei den neuen Anlagen machen die das ja auch. Wollen die keine Verantwortung übernehmen?“

Während das Gelingen des handwerklichen Umbaus im Fall von *EWE* also vor allem von der Eigeninitiative der betroffenen Verbraucher und von den beteiligten Fachbetrieben abhing, wählten andere Netzbetreiber offenbar ein anderes Vorgehen. So wurde im Rahmen der Umfrage auch von einem Fall berichtet, in dem nicht der beteiligte Fachbetrieb, sondern der Verbraucher selbst ein Dokument unterschreiben sollte, das den Netzbetreiber von möglichen Schadensersatzansprüchen freistellte (vgl. Abbildung 21 auf der nächsten Seite). Das Haftungsrisiko sollte in diesem Fall also auf den einzelnen Kunden übertragen werden. Um die Beauftragung der Monteure und die Kosten der Umstellung schien sich dagegen der Netzbetreiber zu kümmern.

Ein wiederum etwas anderes Vorgehen wählte schließlich der Netzbetreiber *Westnetz GmbH*, von dem ebenfalls ein Fall übermittelt wurde: Er informierte den betroffenen Kunden zunächst per Brief über die Nicht-Anpassbarkeit seines Geräts, ermunterte ihn jedoch im selben Schreiben ausdrücklich, sich bei örtlichen Fachbetrieben zu erkundigen, ob es nicht doch eine Umstellungsmöglichkeit geben könnte (vgl. Abbildung 22 auf der übernächsten Seite). Auch in diesem Fall, so *Westnetz* weiter, würde der Netzbetreiber die Kosten übernehmen. Angaben zu einer möglichen Haftungsübertragung wurden in dem Schreiben nicht gemacht und weder der betroffene Verbraucher noch das mit der Anpassung beauftragte Fachunternehmen konnten sich auf Nachfrage der Verbraucherzentrale Niedersachsen daran erinnern, ein entsprechendes Dokument unterzeichnet zu haben.

**EINVERSTÄNDISERKLÄRUNG**  
ZUM ALTERNATIVEN UMBAU EINES NICHT ANPASSBAREN GASVERBRAUCHSGERÄTES IM RAHMEN DER  
ERDGASUMSTELLUNG DER MITTELHESSEN NETZ GMBH VON L-GAS AUF H-GAS

zwischen

\_\_\_\_\_  
Name, Vorname

\_\_\_\_\_  
Straße HNr, PLZ Ort  
(im nachfolgenden Kunde genannt)

und

**der Mittelhessen Netz GmbH,**  
Lahnstraße 31, 35398 Gießen  
(im Folgenden „Netzbetreiber“ genannt).

Das Gasverbrauchsgerät \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ welches im Rahmen der Erdgas-umstellung vom  
maßgeblichen technischen Regelwerk des Deutschen Vereins des Gas- und Wasserfaches  
(DVGW) als nicht anpassbar für den Betrieb mit H-Gas eingestuft wurde, da keine ent-  
sprechenden Ersatzteile verfügbar sind.

Der Kunde ist vom Netzbetreiber darüber in Kenntnis gesetzt worden, dass eine alterna-  
tive Anpassung mittels fachgerecht durchgeführten handwerklichem Umbau in Betracht  
kommt. Sofern das Gerät des Kunden auf diese Weise umgerüstet werden kann und ein  
sicherer Betrieb möglich ist, veranlasst der Netzbetreiber auf Wunsch des Kunden die  
Umrüstung und trägt die anfallenden Kosten. Sollte eine alternative Anpassung nicht  
möglich sein oder das Gerät bei der Anpassung Schaden nehmen, muss der Kunde auf  
eigene Kosten ein Neugerät anschaffen.

Hiermit bestätigt der Kunde,

- (1) dass der Netzbetreiber ihn ausdrücklich über erhöhten Risiken eines Ausfalls  
seines Gasgerätes infolge des alternativen Umbaus und eine dann nötige In-  
stallation eines neuen Gasgerätes hingewiesen hat, und
- (2) dass im Falle von Sachschäden am Gasverbrauchsgerät infolge der techni-  
schen Umrüstung dem Kunden keine Schadensersatzansprüche gegen den  
Netzbetreiber bzw. die von ihm mit der Umrüstung beauftragten Dienstleister  
zustehen, auch nicht für eventuelle Folgeschäden, sofern die technische Um-  
rüstung ordnungsgemäß erfolgt ist. Dies gilt nicht für Personenschäden, die  
auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung des Netzbetreibers oder einer fahrlässi-  
gen- oder vorsätzlichen Pflichtverletzung des Dienstleisters beruhen. Ferner  
gilt dies nicht für sonstige Schäden, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtver-  
letzung des Netzbetreibers oder einer grob fahrlässigen oder vorsätzlichen  
Pflichtverletzung des Dienstleisters beruhen. Mögliche gesetzliche Ersatzen-  
sprüche bleiben unberührt.

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum



\_\_\_\_\_  
Unterschrift Kunde

**Abb. 21** Einverständniserklärung des Netzbetreibers Mittelhessen Netz GmbH

Teil von innogy




Wir sind für Sie da:

Telefonisch erreichen Sie uns unter der  
kostenlosen Rufnummer 0800-**Wichtig!** Erinnerung „Nicht anpassungsfähiges Gasgerät“  
Ihre Lieferstelle: 

Sehr geehrte Damen und Herren,


wie bereits von Ihrem Netzbetreiber, der WESTNETZ GmbH angekündigt, führen wir als ESK GmbH zusammen mit unserem Partner Gatter 3 Technik GmbH die Erhebung und Anpassung aller Gasgeräte im Erdgasnetz  durch.


Wie wir Ihnen bereits schriftlich mitgeteilt haben, mussten wir bei der Erfassung Ihres Gasgerätes  leider feststellen, dass dieses nach heutigem Stand nicht auf den Betrieb mit H-Gas angepasst werden kann.

Jedoch besteht die Möglichkeit, dass Ihr Vertragsinstallateur vor Ort eine Lösung für Sie bereithält. Fragen Sie ihn doch einfach nach einer Ummstellungsmöglichkeit für das o. g. Gasgerät von L- auf H-Gas. Auch diese Kosten übernimmt die Westnetz GmbH für Sie.

Leider haben wir diesbezüglich noch keine Rückmeldung von Ihnen erhalten (siehe dazu: „Rückmeldebogen: Erdgasumstellung - Nicht anpassungsfähiges Gasgerät“ auf Seite 3). Bitte füllen Sie dieses Formular aus und senden Sie es bis zum  entweder per Post oder eingescannt per Mail an [egu.westnetz@esk-projects.com](mailto:egu.westnetz@esk-projects.com) zurück.

Wir bitten Sie um dringende Rückmeldung bis zum **Bitte beachten Sie:**

Wir möchten Sie an dieser Stelle darauf hinweisen, dass der weitere Betrieb Ihres nicht angepassten Altgerätes nach der Umstellung am  auf H-Gas unzulässig ist. In diesem Fall sind wir gezwungen, aus Sicherheitsgründen Ihren Gasanschluss zu sperren. (Berechtigung nach §19a Abs. 4 S. 7 EnWG).

Falls Sie Fragen zu diesem Schreiben oder zum weiteren Vorgehen haben, rufen Sie uns bitte unter der kostenlosen Rufnummer 0800- an. Gerne unterstützen wir Sie bei einer Erneuerung Ihres Gasgerätes mit Tipps und Informationen.

ESK GmbH  
Flamingoweg 1  
44139 Dortmund  
| [www.innogy.com/esk](http://www.innogy.com/esk)Geschäftsführung:  
Klaus Engelbertz  
Dirk Sattur  
Sitz der Gesellschaft:  
DortmundAmtsgericht Dortmund  
Handelsregister-Nr.  
HR B 12838Bankverbindung:  
Commerzbank Essen  
BIC COBADEFF360  
IBAN DE84 3604 0039  
0140 9093 00Gläubiger-IdNr.  
DE16ZZZ00000109485

USt.-IdNr. DE 205 495 090

Abb. 22 Schreiben des Netzbetreibers Westnetz GmbH bzw. des Dienstleisters ESK GmbH



Weiter berichtete der betroffene Verbraucher, dass er über die Aussage des Netzbetreibers, dass es sich um ein nicht anpassbares Gerät handle, sehr verwundert war, weil sich die Suche nach Ersatzteilen seiner Wahrnehmung nach nicht besonders schwierig gestaltete:



#### Antwort aus der Umfrage

„Uns wurde mitgeteilt, dass es keine Düsen für unsere Therme geben würde. (...) Ich habe beim Hersteller nachgefragt und beim örtlichen Installateur. Beide waren über die Aussage des Netzbetreibers sehr überrascht, da diese Düsen ja teilweise extra für die älteren Thermen hergestellt wurden. Es ist ja schon ein riesen Unterschied, ob ich eine neue Heizung benötige oder nur die Düsen. Wer weiß, wie viele Haushalte so eine falsche Benachrichtigung erhalten haben?“

Diese Schilderungen werfen die Frage auf, auf welcher Grundlage Netzbetreiber im Einzelfall zu dem Ergebnis kommen, dass ein Gerät nicht anpassbar ist, und ob einige Anlagen möglicherweise vorschnell als nicht umrüstbar abgeschrieben werden. Eine zentrale Rolle bei der Beurteilung spielen wie dargestellt die Daten aus der DVGW-Anpassungsdatenbank, die jedoch immer wieder vereinzelte Lücken aufweisen. Eine andere Frage ist, ob die zuständigen Netzbetreiber in Fällen, in denen laut Datenbank keine Ersatzteile verfügbar sind, eine zusätzliche Recherche anstellen und ergänzende Quellen heranziehen. In den aktualisierten Empfehlungen des DVGW wird ein solches Vorgehen wie dargestellt ausdrücklich beschrieben.<sup>87</sup> Wie die folgende Schilderung aus der Umfrage zeigt, sah die Praxis bislang offenbar nicht immer so aus:



#### Antwort aus der Umfrage

„Falsche Erhebung von Gerätedaten, Einstufung als ‚nicht anpassbar‘ in drei Fällen, zwei davon unzutreffend (ein Gerät falsch erhoben, ein Gerät beurteilt als ‚Ersatzteile nicht zu bekommen‘). Ein Anruf von uns beim Hersteller in Deutschland löste das Problem, Stadtwerke waren dazu aber nicht in der Lage. Hätten wir ohne Rückfrage auf die Stadtwerke gehört, wären Austauschkosten im mittleren 4-stelligen Bereich angefallen.“

Eine weitere Frage, die sich im Zusammenhang mit dem handwerklichen Umbau stellt, ist, zu welchem Zeitpunkt Verbraucher über die fehlende Anpassbarkeit ihrer Geräte informiert werden und ob den Kunden dann noch ausreichend Zeit bleibt, eigene Erkundigungen anzustellen. Auch hier legten die Beschreibungen nahe, dass es in einigen Fällen offenbar noch Verbesserungsbedarf gibt:

<sup>87</sup> Vgl. Ausführungen in Abschnitt 3.3



### Antworten aus der Umfrage

„Im März haben wir das Schreiben erhalten, dass unsere Heizung nicht anpassbar ist. Die Erfassung war in 2018. In den verbleibenden ca. drei Wochen ist es nahezu unmöglich, eine neue Heizung einzubauen. Ich habe es in der Zeit noch nicht einmal geschafft, einen Monteur zu finden, der die vorhandenen Düsen tauscht.“

„Das Gerät wurde vor einem Jahr erfasst (Mai 2018). Im März 2019 bekam ich einen Anruf, dass meine Anlage nicht umgestellt werden kann, weil es die Firma nicht mehr gibt, um die Originalteile einzubauen. (...) Bis zum 02.04.2019 muss meine Anlage umgebaut sein. (...) Ich frage mich: Hätte man uns nicht vor einem halben Jahr eine Nachricht schicken können, wie es um unsere Heizungsanlage steht?“

Auch bei Geräten, die definitiv nicht anpassbar sind und ausgetauscht werden müssen, ist eine rechtzeitige Information der betroffenen Verbraucher wichtig, damit diese ausreichend Zeit haben, Angebote einzuholen und die Neuanschaffung in die Wege zu leiten. Wie das folgende Beispiel zeigt, kann es zudem zu der besonderen Konstellation kommen, dass bei einem nicht anpassbaren Gerät bereits bei der Erhebung Mängel festgestellt werden und es zu einer Stilllegung kommt. In einem solchen Fall wäre eine schnelle Reaktion des Netzbetreibers besonders wichtig, um dem Kunden unnötige Reparaturkosten zu ersparen:



### Antwort aus der Umfrage

„Mein Gasherd wurde abgeklemmt, weil mit dem Lecksuchgerät eine kleine Undichtigkeit festgestellt wurde. Für die Reparatur musste ich selbst sorgen – keine Info vom Netzbetreiber. Zu guter Letzt teilte man mir mit, dass der Herd nicht umgerüstet werden kann und entsorgt werden muss. Das Geld für den Handwerker war somit vergebens!“

Der letzte Aspekt, der in diesem Kapitel näher betrachtet werden soll, ist schließlich die Frage, welche Erfahrungen jene Haushalte machten, bei denen keine Anpassung mehr erforderlich war, weil sie von der unter Punkt 3.2 beschriebenen Erstattungsregelung Gebrauch gemacht und sich noch vor der Umrüstung ein Neugerät angeschafft hatten. Wie in Abbildung 18 bereits dargestellt, betraf dies grundsätzlich nur einen kleinen Teil der befragten Personen (sechs Fälle). Dementsprechend liegen auch nur wenige Kommentare zu den Erfahrungen mit der Erstattungsregelung vor.

In der Mehrheit der Fälle berichteten die Verbraucher, dass die Beantragung des Zuschusses beim Netzbetreiber reibungslos verlief und die Summe zeitnah ausgezahlt wurde. In einem Fall kam es allerdings zu Problemen, weil die Information über die Neuanschaffung offenbar nicht an alle relevanten Akteure des Unternehmens bzw. des Projektteams weitergegeben worden war. Wie die Beschreibungen des betroffenen Verbrauchers deutlich zeigen, sind solche internen Kommunikationsprobleme aus Sicht der betroffenen Verbraucher nicht nur sehr ärgerlich, sondern können auch zu einem hohen Aufwand führen:



#### Antwort aus der Umfrage

„Ich brauchte einen neuen Herd. Den habe ich dann angeschafft und die Erstattung beantragt. Mir wurde danach immer wieder angedroht, dass das Gas abgedreht würde, wenn ich mir keinen neuen Herd anschaffe. Das ging monatelang. Irgendwann habe ich beim Netzbetreiber jemanden aus der Führungsetage ans Telefon bekommen, der das Problem endlich löste. Das glich weder den Stress aus, noch reichen 100 Euro für einen neuen Herd.“

Der letzte Kritikpunkt des Verbrauchers, die Höhe der Förderung, wurde auch von einigen anderen Befragten kritisch hervorgehoben. Beispielhaft sei hier auf die folgenden beiden Kommentare verwiesen:



#### Antworten aus der Umfrage

„100 Euro und eine neue Heizung kostet 7000 Euro – ist doch ein Witz.“

„Eine neue Therme kostet über 5000 Euro, da sind 100 Euro Beihilfe einfach lächerlich.“

## 5. FAZIT UND HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN

Von L-Gas zu H-Gas: In vielen niedersächsischen Haushalten kann aktuell bereits beobachtet werden, was in den nächsten zehn Jahren auf Millionen Gaskunden zukommt. Da die Förderung von L-Gas stark zurückgeht, muss die Versorgung in weiten Teilen Deutschlands auf eine andere Gassorte umgestellt werden. Für die betroffenen Haushalte bedeutet dies: Jedes einzelne Gerät muss von einem Fachbetrieb überprüft und gegebenenfalls angepasst werden. Insgesamt sind davon laut Schätzungen bis zu sechs Millionen Geräte bzw. rund 4,3 Millionen Kunden betroffen.

Mit Blick auf die wachsende Bedeutung des Themas hat die Verbraucherzentrale Niedersachsen ein erstes Zwischenfazit gezogen und niedersächsische Kunden zu ihren Erfahrungen mit der Marktraumumstellung befragt. Dabei ergab sich ein recht gemischtes Bild: Während einige Verbraucher mit dem Verlauf der Arbeiten sehr zufrieden waren, berichteten andere von erheblichen Problemen bei der Terminvereinbarung, der Informationsweitergabe oder der Umrüstung ihrer Geräte.

Insgesamt beteiligten sich 180 Personen an der Online-Umfrage der Verbraucherzentrale. Im Folgenden werden die wichtigsten Ergebnisse noch einmal überblicksartig zusammengefasst. Zudem wird bei jedem Untersuchungsschwerpunkt der Frage nachgegangen, worauf die geschilderten Probleme zurückzuführen sind und wie die Situation der betroffenen Verbraucher künftig verbessert werden könnte.

### *Information der betroffenen Verbraucher*

Zentraler Ansprechpartner für alle Fragen zur Marktraumumstellung ist der Betreiber des örtlichen Gasnetzes. Er ist sowohl dafür verantwortlich, betroffene Verbraucher über die anstehende Umstellung zu informieren als auch – gegebenenfalls unterstützt durch externe Dienstleister – die für die Erfassung und Anpassung erforderlichen Termine zu koordinieren. Wie die Ergebnisse der Umfrage zeigen, gibt es bei diesen Kommunikationsprozessen jedoch offenbar noch Verbesserungsbedarf: So gab gut ein Drittel der Befragten an, mit den vom Netzbetreiber erhaltenen Informationen nicht oder weniger zufrieden zu sein. Die Gründe dafür waren vielfältig und schienen auch nicht in allen Fällen unmittelbar beim Netzbetreiber zu liegen – so wurde beispielsweise immer wieder das Verfahren zur Terminvergabe kritisiert, das jedoch oftmals von externen Dienstleistern organisiert wird. Gleichzeitig zeigten die Beschreibungen jedoch auch, dass solche organisatorischen Details den Betroffenen in der Regel nicht bewusst waren und die meisten Kommunikationsprobleme aus Kundensicht somit direkt auf den Netzbetreiber zurückfielen.

Ein weiterer Kritikpunkt der Befragten war, dass sie sich mehr Hintergrundinformationen zum Umstellungsprozess und insbesondere zum Verlauf der Vor-Ort-Termine gewünscht hätten. Zudem wurde immer wieder von Problemen bei der Kontaktaufnahme mit dem Netzbetreiber bzw. seinen Dienstleistern berichtet. In der Kritik standen dabei insbesondere Telefon-Hot-

lines, bei denen es offenbar häufig zu langen Wartezeiten kam, keine inhaltlichen Fragen beantwortet werden konnten oder eine Rückmeldung versprochen wurde, die letztlich nie erfolgte.

Ein Grund, warum sich die Befragten an ihren Netzbetreiber wandten, war häufig die Frage, zu welchem Ergebnis die Erfassung der Geräte geführt hatte. Dies zeigt, dass viele Netzbetreiber anscheinend nicht separat über das Erhebungsergebnis informieren, sondern die Kunden im Regelfall eines anpassbaren Geräts erst später, durch die Ankündigung des Anpassungstermins, von der erforderlichen Umrüstung erfahren. Dies löste bei einigen Befragten Unsicherheit aus und führte offenbar teilweise auch zu der falschen Schlussfolgerung, dass keine Anpassung nötig sei. Verschärft wurde dieses Problem, wenn Verbraucher gleichzeitig aus anderen Quellen erfahren hatten, dass der technische Schaltzeitpunkt bereits kurz bevorstand, und sich somit nicht erklären konnten, warum ihr eigenes Gerät bislang nicht umgestellt wurde.

Auch die besondere Rolle des Netzbetreibers und die Abgrenzung zwischen Netzbetreiber und Energieversorger schien bei einigen Kunden Fragen aufzuwerfen. Das Gleiche galt für die Tatsache, dass vielfach ortsfremde Unternehmen mit den Umstellungsarbeiten betraut wurden, obwohl es auch vor Ort entsprechende Fachbetriebe gab, die den Verbrauchern teilweise seit Jahren durch die Wartung ihrer Geräte bekannt waren. Bei all diesen Punkten besteht also offensichtlich noch Aufklärungsbedarf.

Das Gleiche gilt für die finanzielle Unterstützung, die Verbraucher erhalten können, falls sie sich noch vor der Umstellung ihrer Anlage ein Neugerät anschaffen, das nicht mehr umgerüstet werden muss: Lediglich ein Drittel der Befragten gab an, von dem Erstattungsanspruch in Höhe von 100 Euro schon einmal gehört zu haben – obwohl Netzbetreiber verpflichtet sind, in den Informationsschreiben für Verbraucher darauf hinzuweisen. Da gleichzeitig die deutliche Mehrheit der Befragten berichtete, einen entsprechenden Brief erhalten zu haben (153 von 180 Personen), deutet dies darauf hin, dass der Hinweis in den Schreiben entweder fehlte oder so unverständlich aufbereitet war, dass er schnell wieder in Vergessenheit geriet. Damit läuft das Ziel des Gesetzgebers, Verbraucher bei ihren Investitionen zu unterstützen und zum Kauf eines effizienten Neugeräts zu animieren, derzeit offenbar vielfach ins Leere. Zudem kann es vorkommen, dass Verbraucher zwar ein Neugerät anschaffen, aufgrund ihrer Unkenntnis jedoch auf eine Zahlung verzichten, die ihnen eigentlich zusteht.

Zusammenfassend ergibt sich aus Sicht der Verbraucherzentrale Niedersachsen somit an folgenden Stellen **Verbesserungsbedarf**:

- Betroffene Kunden benötigen für alle Fragen und Anliegen rund um die Gasumstellung einen eindeutigen und kompetenten Ansprechpartner – egal, ob es sich um inhaltliche Aspekte handelt oder um Fragen der Terminabstimmung. Die Beauftragung verschiedener Dienstleister durch den Netzbetreiber darf nicht dazu führen, dass das

Anliegen des Verbrauchers letztlich zwischen verschiedenen Zuständigkeiten auf der Strecke bleibt. Für solche internen Abstimmungsprobleme haben Verbraucher genauso wenig Verständnis wie für lange Wartezeiten oder einen schlechten Service an den eingerichteten Telefon-Hotlines. All dies fällt letztlich negativ auf den Netzbetreiber zurück und gefährdet die Akzeptanz des Umstellungsprozesses insgesamt.

- Verbraucher sollten grundsätzlich zeitnah über die Ergebnisse der Erfassung informiert werden. Dies gilt nicht nur in Sonderfällen, in denen bei der Erhebung Mängel festgestellt wurden oder die Geräte nicht anpassbar sind, sondern auch im Regelfall eines anpassbaren Geräts. Andernfalls kann es bei den Betroffenen zu Verunsicherung oder – falls der technische Schaltzeitpunkt bereits kurz bevorsteht – sogar zu Ängsten kommen.
- Der Unterschied zwischen technischem Schaltzeitpunkt (also dem Tag, an dem zum ersten Mal H-Gas durch die Leitungen fließt) und individuellem Anpassungstermin (also der Umrüstung in den einzelnen Haushalten) sollte in der Kommunikation generell besser herausgearbeitet werden. Das Gleiche gilt für die Tatsache, dass nicht alle Geräte direkt am Schalttag umgerüstet werden müssen, sondern die Anpassung in einigen Fällen auch deutlich davor oder danach erfolgen kann.
- Auch zum Ablauf der Vor-Ort-Termine, zu den technischen Hintergründen und zur Rolle des Netzbetreibers bzw. des Energieversorgers sollten den Verbrauchern mehr Hintergrundinformationen angeboten werden. Um Verbraucher, die sich einen schnellen Überblick mit weniger Details wünschen, nicht abzuschrecken, könnte dies etwa durch optionale Vertiefungsangebote wie den Informationsschreiben beiliegenden Flyern oder FAQs auf den Internetseiten der Netzbetreiber erfolgen.
- Auch die Informationen über den Erstattungsanspruch bei der Anschaffung eines Neugeräts sollten verbessert werden. Dazu ist sowohl sicherzustellen, dass in den Informationsschreiben der Netzbetreiber überhaupt auf die finanzielle Unterstützung hingewiesen wird, als auch, dass diese Information verständlich erfolgt und für den Leser ersichtlich wird, an welche Voraussetzungen die Förderung geknüpft ist. Zudem sollte der Hinweis auf die Erstattung in den Schreiben klar hervorgehoben und von den oben beschriebenen Zusatz- und Hintergrundinformationen abgegrenzt werden.
- Sollte sich ein Netzbetreiber dafür entscheiden, ein oder mehrere externe Unternehmen mit den Umstellungsarbeiten zu beauftragen, sollte in der Kommunikation mit den Kunden transparent darauf hingewiesen werden. Andernfalls kann die Vielzahl der beteiligten Akteure den Verbraucher verunsichern oder Zweifel an der Kompetenz wecken. Zudem erscheint ein Hinweis sinnvoll, dass für die Umstellungsarbeiten nicht jeder Fachbetrieb in Frage kommt, sondern in der Regel nur zertifizierte Unternehmen beauftragt werden.

### *Ankündigung der Vor-Ort-Termine*

Ein ähnliches Bild wie bei den zur Verfügung gestellten Informationen ergab sich bei der Ankündigung der Vor-Ort-Termine: Auch hier äußerten sich grundsätzlich viele Verbraucher positiv; rund ein Drittel der Befragten war mit der Ankündigung jedoch nicht oder weniger zufrieden. Für Kritik sorgten insbesondere kurze Vorlaufzeiten sowie Schwierigkeiten bei der Vereinbarung von Ersatzterminen.

Laut Gesetz müssen Verbraucher mindestens drei Wochen vor den Erfassungs- und Anpassungsterminen über den Besuch in ihrem Haushalt informiert werden. Die Ergebnisse der Umfrage deuten jedoch darauf hin, dass diese Frist offenbar regelmäßig unterschritten wird: So berichtete etwa ein Viertel der Befragten, dass der Abstand zwischen Ankündigung und Erfassung zwei Wochen oder weniger betrug. Bei der Anpassung war es sogar mehr als ein Drittel – darunter eine Reihe von Fällen, in denen die Vorlaufzeit sogar bei weniger als einer Woche lag. In insgesamt vier Fällen wurde zudem berichtet, dass Termine ganz ohne Ankündigung stattfinden sollten – es kam also zu einer Art Spontanbesuch durch die zuständigen Monteure.

Weiter zeigten die Ergebnisse, dass die beauftragten Fachbetriebe bei ihren Terminen in der Regel nicht mit festen Uhrzeiten, sondern mit Zeitfenstern von mehreren Stunden arbeiteten (ca. zwei Drittel aller Fälle). Im Schnitt sollten sich die Betroffenen einen Zeitraum von etwa dreieinhalb Stunden für die Termine freihalten, allerdings gab es auch Extrembeispiele, bei denen die Verbraucher von Zeitspannen von sechs bis neun Stunden oder sogar dem kompletten Tag berichteten.

Aufgrund der beschriebenen Umstände konnten viele Befragte den ursprünglich angekündigten Termin nicht wahrnehmen, sondern mussten einen Ersatztermin ausmachen (etwa ein Viertel aller Fälle bei der Erfassung und ein Fünftel bei der Anpassung). Auch hier waren die Erfahrungen recht unterschiedlich: Während sich einige Kunden sehr zufrieden über die Terminabsprachen äußerten, zeigten sich in anderen Fällen offenbar erneut die bereits im vorausgegangenen Abschnitt thematisierten Kommunikationsprobleme mit dem Netzbetreiber bzw. seinen Dienstleistern. So bemängelten die Befragten beispielsweise eine schlechte Erreichbarkeit der zuständigen Mitarbeiter oder ein kompliziertes Vorgehen bei der Vergabe der Termine, das ihnen kaum Mitsprachemöglichkeiten bot oder nur minimale Abweichungen vom ursprünglichen Termin zuließ. Auch wurde mehrfach über Fälle berichtet, in denen Termine eigentlich abgesagt worden waren, die Monteure jedoch trotzdem zum ursprünglich angekündigten Zeitpunkt vor der Haustür standen. Generell äußerten viele Verbraucher den Wunsch, dass der Prozess der Terminvergabe kundenorientierter und flexibler sein sollte – beispielsweise durch Zeitfenster auch später am Tag oder am Wochenende.

Auf Unverständnis stieß bei den Befragten zudem, wenn mehr Besuche als die standardmäßig vorgesehenen zwei Termine für Erfassung und Anpassung angekündigt wurden. Dies war zum Beispiel der Fall, wenn in den betroffenen Haushalten mehrere Geräte umgestellt werden mussten. Teilweise berichteten die Verbraucher aber auch von Zusatzterminen, deren Inhalt überhaupt nicht nachvollziehbar war – etwa wenn die Ersatzteile noch mal bei einem gesonderten Termin abgeglichen oder vorbeigebracht werden sollten. Auch die Termine

zur Qualitätssicherung, die standardmäßig bei einem Teil der Erfassungen und Anpassungen durchgeführt werden, sorgten teilweise für Irritationen.

Insgesamt ergeben sich somit folgende **Handlungsempfehlungen**:

- Die gesetzlich vorgegebene Frist zur Ankündigung der Vor-Ort-Termine muss auf jeden Fall eingehalten und Verbrauchern somit die Möglichkeit gegeben werden, sich auf die Besuche einzustellen. Die einzige Situation, in der es verständlicherweise einmal zu kurzfristigeren Festlegungen kommen kann, sind Ersatztermine für Anpassungen, die aus technischen Gründen nur in einem sehr kurzen Zeitfenster möglich sind. Hier sollte es jedoch vorab zu Absprachen mit den betroffenen Haushalten kommen, bei denen die Kunden auch über die Gründe für das enge Zeitfenster informiert werden.
- Generell wäre es sinnvoll, die Belange der Verbraucher bei der Terminplanung stärker zu hören und zu berücksichtigen. Das teilweise beschriebene Verfahren, dass die Betroffenen auch bei der Vereinbarung von Ersatzterminen keine Präferenzen äußern können, sondern die Zeiten ein weiteres Mal zugewiesen werden, scheint nicht nur wenig serviceorientiert, sondern auch eine immer neue Abfolge von abgesagten Terminen und wiederum erforderlichen Ersatzterminen zu produzieren.
- Auf Spontanbesuche ohne Ankündigung sollte in jedem Fall verzichtet werden. Diese nehmen dem Verbraucher nicht nur jede Möglichkeit der Vorbereitung, sondern erschweren auch die Identifikation der beauftragten Monteure und können somit ein Einfallstor für Trickbetrüger sein.
- Die für die Termine angesetzten Zeitfenster sollten eine Dauer von zwei bis drei Stunden nicht überschreiten. Dies gibt den Monteuren einerseits eine gewisse Flexibilität – je nachdem, wie viel Zeit die vorausgehenden Termine in Anspruch nehmen – andererseits ist es den Verbrauchern zumindest eingeschränkt möglich, die Besuche mit ihrem normalen Tagesablauf und einer Berufstätigkeit zu vereinbaren.
- Sofern in einem Haushalt mehrere Geräte angepasst werden müssen, sollten die Erfassungs- und Anpassungstermine nach Möglichkeit zusammengelegt werden, um den Aufwand für die Betroffenen gering zu halten. Wenn dies aufgrund der technischen Besonderheiten der Geräte oder unterschiedlicher Zeiträume für die Anpassung nicht möglich ist, sollte dies gegenüber den Kunden zumindest offen kommuniziert werden, damit sie die Zahl der erforderlichen Termine nachvollziehen können.
- Auch jede andere Art von Zusatztermin sollte gegenüber dem Verbraucher transparent dargestellt und begründet werden, um die Akzeptanz zu erhöhen. Dies gilt auch für die bei einem Teil der Umstellungen vorgesehenen Qualitätssicherungen sowie die Tatsache, dass diese von einem anderen Unternehmen durchgeführt werden müssen als die Erfassung/Anpassung selbst. Grundsätzlich ist die Zahl der Vor-Ort-Termine auf ein Minimum zu beschränken.



### *Ablauf der Vor-Ort-Termine*

Während es bei der Ankündigung der Termine offenbar immer wieder zu Problemen kam, wurde die Einhaltung der Termine von den Befragten insgesamt recht positiv dargestellt. Zwar gab es vereinzelt Fälle, in denen von Verspätungen oder ausgefallenen Terminen berichtet wurde, die meisten Verbraucher gaben jedoch an, dass die angekündigten Zeiten oder Zeitfenster eingehalten wurden.

Auch mit dem Verhalten der Monteure waren die Befragten weitestgehend zufrieden – auch hier fanden sich jedoch einige Ausnahmen, in denen von Unhöflichkeit, Genervtheit oder einseitigen Antworten berichtet wurde. Letzteres stand dabei anscheinend in engem Zusammenhang mit der bereits beschriebenen Beobachtung, dass sich Verbraucher zeitnah eine Rückmeldung zum Ergebnis der Erhebung wünschen und sich daher auch bei den Monteuren vor Ort erkundigen, ob ihre Geräte angepasst werden können.

Deutlich häufiger als das Auftreten der Monteure wurden ihre Arbeitsweise und ihre fachliche Eignung kritisiert (vgl. Ausführungen im nächsten Abschnitt). Dies dürfte sich auch auf die Gesamtbewertung der Termine ausgewirkt haben. Denn obwohl Termintreue und Verhalten der Monteure wie beschrieben überwiegend positiv gesehen wurden, gab etwa ein Viertel der Befragten an, mit dem Ablauf des Erhebungstermins nicht oder weniger zufrieden zu sein. Beim Anpassungstermin lag dieser Wert sogar bei mehr als einem Drittel.

Als **Verbesserungsvorschläge** sind somit festzuhalten:

- Die beteiligten Unternehmen sollten sich darüber bewusst werden, welche zentrale Rolle den Monteuren nicht nur auf technischer Seite, sondern auch bei der öffentlichen Wahrnehmung der Gasumstellung zukommt. Für die Kunden sind sie oftmals der einzige Ansprechpartner, zu dem sie einen direkten, persönlichen Kontakt haben. Damit prägt ihr Auftreten in erheblichem Maße die Wahrnehmung des Gesamtprozesses. Folglich sollten für die Umstellungsarbeiten nur Personen eingesetzt werden, die im Kundenkontakt geschult wurden.
- Zudem sollte innerhalb der Fachbetriebe bzw. nach Rücksprache mit den Netzbetreibern genau geregelt werden, wie sich die Monteure im Fall von Nachfragen zur Anpassbarkeit zu verhalten haben. Wie bereits dargestellt, haben viele Verbraucher offenbar den Wunsch, zeitnah über das Ergebnis der Erhebung informiert zu werden. Sofern die Monteure die Umrüstbarkeit zum Zeitpunkt der Erhebung noch nicht abschließend beurteilen können, sollte dem Verbraucher zumindest ein klares Verfahren aufgezeigt werden, wann und wie er darüber informiert wird bzw. an wen er sich wenden kann. Dies gilt auch, falls der Verbraucher andere Fragen hat, die vom Monteur nicht beantwortet werden können. Vorschnelle Einschätzungen, die sich im Nachhinein als falsch erweisen, sind dagegen unbedingt zu vermeiden.

## *Bilanz der Umrüstungsmaßnahmen*

Im letzten Teil der Untersuchung wurde schließlich das Ergebnis der Umstellungsarbeiten ausgewertet. Wie zu erwarten, gehörten die meisten betrachteten Objekte zur Gruppe der anpassbaren Geräte (114 von insgesamt 185 Geräten, auf die die Befragten hingewiesen haben). Auffällig war allerdings, dass es bei etwa einem Fünftel der grundsätzlich anpassbaren Geräte während oder nach der Umrüstung zu Problemen kam. So berichteten die Verbraucher beispielsweise, dass die Anpassung aufgrund fehlender Ersatzteile nicht beim ersten Versuch gelang, sondern weitere Vor-Ort-Termine erforderlich wurden. In anderen Fällen führten offenbar fehlende Absprachen dazu, dass den zuständigen Monteuren bei der Umrüstung nicht alle erforderlichen Informationen vorlagen oder dass Verbraucher immer wieder mit Terminankündigungen kontaktiert wurden, obwohl die Anpassung oder der Austausch der Geräte längst erfolgt war. Zudem wurde wiederholt von technischen Problemen berichtet, die Zweifel an der Vorgehensweise und der fachlichen Eignung der beteiligten Monteure aufkommen ließen. Damit bestätigte sich bei der Umfrage eine Kritik, die auch in Branchenkreisen bereits geäußert wurde: Offenbar verfügen nicht alle der aktuell eingesetzten Monteure über eine ausreichende Qualifikation.

In einigen Fällen berichteten die Kunden auch, dass die Geräte nach den Umstellungsarbeiten nicht mehr einwandfrei funktionierten. Dies führte teilweise dazu, dass sich die Verbraucher selbst um die Nachbesserung kümmern und einen anderen Fachbetrieb beauftragen mussten – entweder weil sie von den ursprünglich zuständigen Unternehmen keine Rückmeldung erhalten hatten oder diese es abgelehnt hatten, den Schaden selbst zu beheben. Mehrfach wurde dabei auch von Fällen berichtet, in denen die hinzugezogenen Installateure die ursprüngliche Diagnose des Erhebungs- oder Anpassungsunternehmens nicht bestätigen konnten und zu einem anderen Ergebnis kamen. Insgesamt zeigte sich, dass der Umgang mit bei der Anpassung entstandenen Schäden oder Fehleinschätzungen derzeit offenbar einen gewissen Graubereich darstellt, der stark vom Einzelfall bzw. von der individuellen Bewertung des jeweiligen Netzbetreibers abhängt. Nur vereinzelt wurde berichtet, dass die Kosten für die Nachbesserungen bzw. Kontrollbesuche vom Netzbetreiber oder seinen Dienstleistern getragen wurden. Häufiger schienen dagegen Fälle, in denen die Betroffenen selbst für die Beseitigung der Schäden aufkommen mussten. Je nach Höhe der Investition kann dies mit einer erheblichen finanziellen Belastung verbunden sein.

Ein typisches Argument, mit dem die Unternehmen die Haftung für Schäden ablehnten, war offenbar der Hinweis, dass sich das Gerät bereits vor der Umrüstung in einem nicht einwandfreien Zustand befunden habe. Beruft sich ein Unternehmen auf eine solche Vorschädigung, ist es für die Betroffenen in der Regel sehr schwierig zu beweisen, dass der Schaden eindeutig auf die Anpassungsmaßnahmen zurückzuführen ist. Die Kunden sind bei Problemen während der Umrüstung somit letztlich auf das Entgegenkommen der Netzbetreiber angewiesen.

Diesem Entgegenkommen scheinen jedoch die derzeitigen Regelungen zur Berechnung der MRU-Umlage entgegenzustehen: So gehören Kosten für Nachbesserungen nicht zu jenen Ausgaben, die vom Netzbetreiber gewälzt und auf alle Gaskunden verteilt werden dürfen.

Entscheidet sich ein Netzbetreiber also, die Reparatur selbst zu übernehmen oder in Auftrag zu geben, muss er damit rechnen, dass die Kosten im eigenen Unternehmen verbleiben.

Auch bei der Umrüstung von sogenannten bedingt anpassbaren Geräten (handwerklicher Umbau) schienen Haftungsfragen eine große Rolle zu spielen. So fürchteten einige Netzbetreiber bei Geräten, für die es laut Hersteller keine Original-Ersatzteile mehr gab, offenbar ein erhöhtes Beschädigungsrisiko und versuchten daher, die Haftung auf andere Akteure zu übertragen. In zwei Fällen wurde berichtet, dass der vom Kunden beauftragte Fachbetrieb eine entsprechende Verantwortungsübernahme unterschreiben sollte, in einem Fall der Kunde selbst.

Für die betroffenen Verbraucher ist dies eine zwiespältige Situation: Einerseits würden sie durch die Verantwortungsübernahme ein erhebliches Risiko eingehen, dessen technische Hintergründe und mögliche Folgen sie kaum überblicken können. Andererseits kann die Verantwortungsübernahme eine Möglichkeit sein, überhaupt eine Anpassung zu erreichen und somit teure Neuanschaffungen zu umgehen.

Generell zeigten die Ergebnisse, dass viele Netzbetreiber beim Thema handwerklicher Umbau offenbar eher zurückhaltend agieren. So berichteten mehrere Verbraucher, ihr Netzbetreiber habe ihnen zunächst mitgeteilt, dass ihr Gerät nicht anpassbar sei und ausgetauscht werden müsse. Bei ihren eigenen Recherchen konnten die Kunden jedoch schnell herausfinden, dass es doch eine Möglichkeit zur Umrüstung gab. Nur in einem Fall schilderte ein Verbraucher, dass er von seinem Netzbetreiber von vornherein offensiv auf den handwerklichen Umbau hingewiesen und zur Nachfrage bei anderen Unternehmen animiert worden war.

Zudem wurde von den Betroffenen kritisiert, dass sie oft erst sehr spät über die (vermeintlich) fehlende Anpassbarkeit ihrer Geräte informiert wurden und somit kaum Zeit hatten, eigene Erkundigungen anzustellen, einen Handwerker zu beauftragen oder einen Austausch zu veranlassen. Im Extremfall kann die späte Rückmeldung der Netzbetreiber sogar dazu führen, dass den Betroffenen in der Zwischenzeit zusätzliche Kosten entstehen: So berichtete ein Verbraucher, dass sein Gerät bei der Erhebung wegen Mängeln stillgelegt wurde und er daraufhin auf eigene Kosten eine Reparatur veranlasste. Erst deutlich später erfuhr der Betroffene vom Netzbetreiber, dass das Gerät nicht anpassbar war und ohnehin ausgetauscht werden musste.

Zusammenfassend ergeben sich somit folgende **Handlungsempfehlungen**:

- Entscheidende Voraussetzung für den Erfolg der Umrüstungsmaßnahmen und für die Akzeptanz des Umstellungsprozesses ist die Qualifikation der beauftragten Monteure und Fachbetriebe. Daher ist es wichtig, dass die beteiligten Unternehmen insgesamt noch mehr Einsatz bei der Schulung und Weiterbildung ihrer Mitarbeiter zeigen – vor allem mit Blick auf die Jahre ab 2020, in denen die Zahl der jährlich anzupassenden Geräte spürbar steigen wird. Wie die Schilderungen bei der Umfrage deutlich zeigen,

realisieren Verbraucher schnell, wenn die beteiligten Akteure mit den Arbeiten überfordert sind. Zudem entsteht den Kunden ein hoher Aufwand, wenn aufgrund von Problemen immer wieder neue Termine erforderlich werden oder andere Fachbetriebe mit Nachbesserungen beauftragt werden müssen. Dies kann die Akzeptanz der Marktraumumstellung insgesamt gefährden.

- Auch bei diesem Untersuchungsaspekt zeigte sich, wie schnell ein mangelnder Informationsaustausch zu Problemen bei der Umstellung führen kann. Daher müssen Netzbetreiber und Erhebungsunternehmen unbedingt sicherstellen, dass die Gerätedaten richtig an die umrüstenden Betriebe übermittelt werden. Diese wiederum müssen dafür Sorge tragen, dass die Netzbetreiber genau darüber informiert werden, wie die Vor-Ort-Termine verlaufen sind, und auf mögliche Fragen und Beschwerden der Kunden angemessen reagieren können.
- Sollte es trotz allem einmal zu Problemen oder Schäden kommen, muss ein einheitliches, verlässliches und praktikables Verfahren zur Nachbesserung bzw. Kostenübernahme gefunden werden. Die derzeitige Situation, in der offenbar häufig die Kunden für die Reparaturen und Kontrolltermine aufkommen müssen, ist aus Verbrauchersicht inakzeptabel. Wie dargestellt haben die Netzbetreiber jedoch aktuell wenig Anreiz, die Kosten selbst zu tragen, da sie fürchten müssen, dass diese nicht gewälzt werden können. Daher sollte eine Ausweitung der Kosten, die über die MRU-Umlage finanziert werden, geprüft werden. Dies würde nicht nur Härtefälle bei einzelnen Kunden vermeiden, sondern zugleich auch dem Grundgedanken der Umstellung Rechnung tragen, dass es sich um ein bundesweites Infrastrukturprojekt handelt, das weder die Netzbetreiber noch die Gaskunden zu verantworten haben und das somit für den einzelnen Verbraucher so wenig Kosten wie möglich verursachen sollte.

Voraussetzung für eine solche Ausweitung der wälzungsfähigen Kosten wäre jedoch, dass Schäden und Probleme, die sich erst im Laufe der Umrüstungsmaßnahmen ergeben, genau definiert und von Fällen abgegrenzt werden, in denen die Geräte von vornherein nicht anpassbar waren. Zudem müssten die zuständigen Regulierungsbehörden intensiv von ihren Kontrollmöglichkeiten Gebrauch machen und prüfen, dass es nicht zur Abrechnung von unnötigen Terminen und Arbeiten kommt. Ein weiterer Ansatz, um Missbrauch vorzubeugen, könnte darin bestehen, Reparaturkosten, die durch grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz verursacht werden, von der Wälzbarkeit auszunehmen. Sollte ein Unternehmen also bewusst nachlässig arbeiten – etwa um sich Folgeaufträge zu sichern – müsste es für die entstehenden Schäden weiterhin selbst aufkommen.

- Auch beim handwerklichen Umbau sollte eine einheitliche Regelung und Vorgehensweise für Haftungsfragen gefunden werden. Eine einseitige Verlagerung von kaum abschätzbaren Risiken auf den Verbraucher ist genauso wenig akzeptabel wie eine vorschnelle Einstufung von Geräten als „nicht anpassbar“, weil die Beteiligten vor den Haftungsrisiken zurückschrecken. Um die Akzeptanz der Umstellung nicht zu gefährden, muss die Zahl der nicht anpassbaren Geräte insgesamt so gering wie möglich

gehalten werden. Das bedeutet auch, dass in jedem Einzelfall gründlich nach Möglichkeiten für eine Umrüstung gesucht werden sollte – auch wenn laut Anpassungsdatenbank keine Original-Ersatzteile für ein Gerät verfügbar sind. Damit die Netzbetreiber dazu bereit sind, muss jedoch das Haftungsrisiko verringert werden. Daher sollte auch hier geprüft werden, ob und wie die Kosten für mögliche Reparaturen über die MRU-Umlage gewälzt werden können. Dabei gelten jedoch die gleichen Bedingungen wie beim zuvor genannten Punkt.

- Im Gegenzug sollten die Netzbetreiber beim Thema handwerklicher Umbau mehr Initiative zeigen und in jedem Fall ergänzende Informationen beim Hersteller einholen, wenn für ein Gerät laut Anpassungsdatenbank keine Ersatzteile verfügbar sind. Verbraucher dürfen mit der Frage, ob ihre Geräte umrüstbar sind oder nicht, nicht allein gelassen werden. Gleichzeitig kann es sinnvoll sein, die Kunden in Zweifelsfällen transparent über die Situation zu informieren und ihnen so die Möglichkeit zu geben, ebenfalls Recherchen anzustellen. In jedem Fall sollten die Informationen zeitnah übermittelt werden, um den Kunden ausreichend Zeit zur Reaktion zu geben.
- Generell sollten Verbraucher über den Sonderfall „handwerklicher Umbau“ umfassender und transparenter informiert werden. Bislang scheinen sich sowohl die verwendeten Beschreibungen und Begriffe als auch die dem Verbraucher zur Verfügung gestellten Unterlagen und Informationsmaterialien deutlich zu unterscheiden.
- Da der handwerkliche Umbau einzelner Geräte wie beschrieben mit vielen Fragen und Abwägungen verbunden ist, erscheint es sinnvoll, die vorhandenen Informationen und Erfahrungswerte stärker zu bündeln. Dies wäre beispielsweise durch eine engere Zusammenarbeit zwischen Netzbetreibern, Herstellern und auf diesem Gebiet bereits erfahrenen Fachbetrieben möglich. Denkbar wäre auch, dass sich einzelne Unternehmen auf Beratungen oder Dienstleistungen zu bedingt anpassbaren Geräten spezialisieren und so eine Expertise entwickeln, die ihnen eine deutlich schnellere Beurteilung ermöglicht als anderen Betrieben, die nur gelegentlich mit dieser Art von Geräten konfrontiert werden.
- Wird ein Gerät im Rahmen der Erhebung stillgelegt, sollte dies ein beschleunigtes Verfahren zur Prüfung der Anpassbarkeit auslösen. Ziel muss es sein, dem Verbraucher das Erhebungsergebnis mitzuteilen, noch bevor er eine – möglicherweise überflüssige – Reparatur in die Wege leitet. Damit der Kunde sein weiteres Vorgehen planen kann, sollte er über dieses Verfahren zudem bereits bei der Erhebung informiert werden.

## 6. ANHANG

### 6.1 Abbildungsverzeichnis

Abb. 1:	L-Gas-Gebiete in Deutschland .....	8
Abb. 2:	Anzahl der jährlich anzupassenden Verbrauchsgeräte .....	9
Abb. 3:	Erstattung bei Heizgeräten, die nicht angepasst werden können.....	17
Abb. 4:	Informationsquellen betroffener Verbraucher.....	21
Abb. 5:	Kenntnis des Erstattungsanspruchs .....	22
Abb. 6:	Bewertung der bereitgestellten Informationen .....	23
Abb. 7:	Art der Terminankündigung .....	28
Abb. 8:	Zeitpunkt der Terminankündigung .....	29
Abb. 9:	Zeitliche Rahmenbedingungen der Termine .....	31
Abb. 10:	Zeitspanne, die für die Termine angesetzt war (Erfassung).....	32
Abb. 11:	Zeitspanne, die für die Termine angesetzt war (Anpassung).....	32
Abb. 12:	Wahrnehmung der angekündigten Termine.....	35
Abb. 13:	Zufriedenheit mit der Vereinbarung von Ersatzterminen .....	36
Abb. 14:	Gesamtzufriedenheit mit der Terminvereinbarung .....	38
Abb. 15:	Einhaltung der Termine .....	39
Abb. 16:	Zufriedenheit mit dem Verhalten der Monteure.....	40

Abb. 17: Gesamtzufriedenheit mit dem Verlauf der Vor-Ort-Termine.....	42
Abb. 18: Ergebnisse der Erfassung .....	43
Abb. 19: Bilanz der Anpassungsmaßnahmen.....	45
Abb. 20: Bescheinigung des Netzbetreibers EWE NETZ GmbH.....	52
Abb. 21: Einverständniserklärung des Netzbetreibers Mittelhessen Netz GmbH .....	54
Abb. 22: Schreiben des Netzbetreibers Westnetz GmbH bzw. des Dienstleisters ESK GmbH.....	55

## 6.2 Literaturverzeichnis

Adameck, Freya: Trickbetrug in der Wesermarsch. Wen lasse ich da ins Haus? Artikel vom 09.04.2019. URL: [https://www.nwzonline.de/wesermarsch/wirtschaft/brake-trickbetrug-in-der-wesermarsch-wen-lasse-ich-da-ins-haus\\_a\\_50,4,1784357745.html](https://www.nwzonline.de/wesermarsch/wirtschaft/brake-trickbetrug-in-der-wesermarsch-wen-lasse-ich-da-ins-haus_a_50,4,1784357745.html) (zuletzt abgerufen am 19.08.2019)

Albus, Rolf/ Naendorf, Bernhard (2019): Aktueller Stand der Marktraumumstellung. In: gwf Gas + Energie, Heft 4/2019, S. 34 - 36. URL: [https://www.gwf-gas.de/fileadmin/GWF\\_GasEnergie/gwf\\_gas\\_Ausgaben/gwf\\_gas\\_2019/gwf\\_gas-4\\_2019/GE\\_04\\_2019\\_fb\\_Albus.pdf](https://www.gwf-gas.de/fileadmin/GWF_GasEnergie/gwf_gas_Ausgaben/gwf_gas_2019/gwf_gas-4_2019/GE_04_2019_fb_Albus.pdf) (zuletzt abgerufen am 19.08.2019)

Becker Büttner Held Consulting AG (BBHC) / Arbeitsgemeinschaft Erdgasumstellung (ARGE EGU): Der Umstellungsprozess. Der Gasnetzbetreiber im Fokus. URL: <https://erdgas-umstellung.de/informationen/verbraucherinformationen/der-umstellungsprozess-beim-netzbetreiber/> (zuletzt abgerufen am 19.08.2019)

Becker Büttner Held Consulting AG (BBHC) / Arbeitsgemeinschaft Erdgasumstellung (ARGE EGU): Der Umstellungsprozess. Prozessschritte im Überblick. URL: <https://erdgas-umstellung.de/informationen/verbraucherinformationen/die-kernprozesse-der-gasgeraeteanpassung/> (zuletzt abgerufen am 19.08.2019)

Becker Büttner Held Consulting AG (BBHC) / Arbeitsgemeinschaft Erdgasumstellung (ARGE EGU): Der Umstellungsprozess. Wie wird ein Gasgerät angepasst? URL: <https://erdgas-umstellung.de/informationen/verbraucherinformationen/wie-wird-ein-gasgeraet-angepasst/> (zuletzt abgerufen am 19.08.2019)

Bommert, Martin (2017): Hintergründe und Problemfelder der Marktraumumstellung. In: gwf Gas+Energie, Heft 3/2017, S. 44 - 48. URL: [https://www.gwf-gas.de/fileadmin/GWFGasEnergie/gwf\\_gas\\_Ausgaben/gwf\\_gas\\_2017/gwf\\_gas\\_3\\_17/GE\\_03\\_2017\\_fb\\_Bommert.pdf](https://www.gwf-gas.de/fileadmin/GWFGasEnergie/gwf_gas_Ausgaben/gwf_gas_2017/gwf_gas_3_17/GE_03_2017_fb_Bommert.pdf) (zuletzt abgerufen am 19.08.2019)

Braunschweiger Netz GmbH: Gasumstellung. Mehr Energie fürs Gas. URL: <https://www.bs-netz.de/gasumstellung/> (zuletzt abgerufen am 19.08.2019)

Bundesministerium für Wirtschaft und Energie: Verordnung zu Kostenerstattungsansprüchen für Gasgeräte (GasGKErstV). URL: <https://www.bmwi.de/Redaktion/DE/Artikel/Service/gasgerstv.html> (zuletzt abgerufen am 19.08.2019)

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen: Warum kommt die sogenannte Marktraum-Umstellung? URL: <https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/FAQs/DE/Sachgebiete/Energie/Verbraucher/Energielexikon/Marktraumumstellung.html> (zuletzt abgerufen am 19.08.2019)

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen: Umstellung von L- auf H-Gas. URL: <https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Sachgebiete/ElektrizitaetundGas/Verbraucher/NetzanschlussUndMessung/UmstellungGasbeschaffenheit/UmstellungGasqualitaet-node.html> (zuletzt abgerufen am 19.08.2019)



Bundesnetzagentur/ Bundeskartellamt (2019): Monitoringbericht 2018.  
URL: [https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Allgemeines/Bundesnetzagentur/Publikationen/Berichte/2018/Monitoringbericht\\_Energie2018.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=6](https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Allgemeines/Bundesnetzagentur/Publikationen/Berichte/2018/Monitoringbericht_Energie2018.pdf?__blob=publicationFile&v=6) (zuletzt abgerufen am 19.08.2019)

Deutscher Verein des Gas- und Wasserfaches e.V.: Projektsteckbrief „Qualitätskriterien Gasgeräteanpassung“. URL: [https://www.dvgw.de/medien/dvgw/forschung/steckbrief/g201724\\_gasgeraeteanpassung\\_qualitaetskriterien.pdf](https://www.dvgw.de/medien/dvgw/forschung/steckbrief/g201724_gasgeraeteanpassung_qualitaetskriterien.pdf) (zuletzt abgerufen am 19.08.2019)

Deutscher Verein des Gas- und Wasserfaches e.V. (DVGW): Technische Regel – Arbeitsblatt DVGW G 680 (A). Umstellung und Anpassung von Gasgeräten. Veröffentlichung vom November 2011

Deutscher Verein des Gas- und Wasserfaches e.V. (DVGW): Technische Regel - Arbeitsblatt DVGW G 680 (A). Umstellung und Anpassung von Gasgeräten. Entwurf vom Mai 2019

Dietzsch, Frank/ Klein, Dennis/ Fricke, Daniel (2019): Aktuelle Informationen zum Prozess der L-/H-Gas-Marktraumumstellung. In: energie | wasser-praxis, Heft 4/2019, S. 39 - 43

Entwurf eines Gesetzes zur Änderung von Vorschriften zur Bevorratung von Erdöl, zur Erhebung von Mineralöldaten und zur Umstellung auf hochkalorisches Erdgas vom 12.10.2016 (BT-Drucks. 18/9950). URL: <http://dip21.bundestag.de/dip21/btd/18/099/1809950.pdf> (zuletzt abgerufen am 19.08.2019)

EWE NETZ GmbH: Erdgasumstellung. Informationen für Vertragsinstallateure und Schornsteinfeger. URL: [https://www.ewe-netz.de/~media/ewe-netz/downloads/2019\\_02\\_01\\_mru\\_info\\_installateure\\_a4\\_8seiter\\_2019\\_ansichtsdatei.pdf](https://www.ewe-netz.de/~media/ewe-netz/downloads/2019_02_01_mru_info_installateure_a4_8seiter_2019_ansichtsdatei.pdf) (zuletzt abgerufen am 19.08.2019)

Freie Hansestadt Bremen, der Senator für Finanzen: Antwort des Senats auf die Kleine Anfrage der Fraktion Bündnis 90/DIE GRÜNEN vom 30. Mai 2018. „Umstellung von L- auf H-Gas in Bremen“. URL: <https://www.finanzen.bremen.de/sixcms/media.php/13/AdS%2BUmstellung%2Bvon%2BL-%2Bauf%2BH-Gas%2Bin%2BBremen.pdf> (zuletzt abgerufen am 19.08.2019)

Genath, Bernd: Gasnetzbetreiber drücken bei der L-/H-Gas-Umstellung aufs Tempo. Artikel vom 09.11.2018. URL: <https://www.ikz.de/nc/detail/news/detail/gasnetzbetreiber-druecken-bei-der-l-h-gas-umstellung-aufs-tempo/> (zuletzt abgerufen am 19.08.2019)

Kooperationsvereinbarung zwischen den Betreibern von in Deutschland gelegenen Gasversorgungsnetzen. Änderungsfassung vom 30. April 2019, Inkrafttreten am 1. Juni 2019. URL: [https://www.bdew.de/media/documents/20190429\\_Hauptteil\\_KoV\\_X-1\\_Anpassungen\\_clean\\_1.pdf](https://www.bdew.de/media/documents/20190429_Hauptteil_KoV_X-1_Anpassungen_clean_1.pdf) (zuletzt abgerufen am 19.08.2019)

Lohmann, Heiko: Fehlende Monteure als Risiko der Marktraumumstellung. Artikel vom 11.04.2019. URL: <https://www.energate-messenger.de/news/190913/fehlende-monteure-als-risiko-der-marktraumumstellung> (zuletzt abgerufen am 19.08.2019)

Lohmann, Heiko: Marktraumumstellung ist „operativ zufriedenstellend“. Artikel vom 14.06.2017. URL: <https://www.energate-messenger.de/news/174857/marktraumumstellung-ist-operativ-zufriedenstellend-> (zuletzt abgerufen am 19.08.2019)

Maksimenko, Artjom: Dietzsch: „Wir haben die derzeit vollständigste Anpassungsdatenbank". Artikel vom 25.03.2019. URL: <https://www.energate-messenger.de/news/190436/dietzsch-wir-haben-die-derzeit-vollstaendigste-anpassungsdatenbank-> (zuletzt abgerufen am 19.08.2019)

Maksimenko, Artjom: Panne bei L-Gasumstellung in Bad Nauheim. Artikel vom 12.03.2019. URL: <https://www.energate-messenger.de/news/190116/panne-bei-l-gasumstellung-in-bad-nauheim> (zuletzt abgerufen am 19.08.2019)

SWO Netz GmbH: Hi, Gas! – Osnabrück legt den Hebel um. Erhebung der Gasgeräte beginnt im Januar. URL: <https://www.swo-netz.de/unternehmen/meldungen/nachricht/artikel/hi-gas-osnabrueck-legt-den-hebel-um.html> (zuletzt abgerufen am 19.08.2019)

Vereinigung der Fernleitungsnetzbetreiber Gas e.V.: Aufstellung der verbindlich angekündigten Umstellungsbereiche. Stand: 01.04.2019. URL: [https://www.fnb-gas.de/files/2019\\_04\\_01\\_liste\\_der\\_verbindlich\\_angekuendigten\\_umstellungsbereiche\\_veroeffentlichung.pdf](https://www.fnb-gas.de/files/2019_04_01_liste_der_verbindlich_angekuendigten_umstellungsbereiche_veroeffentlichung.pdf) (zuletzt abgerufen am 19.08.2019)

Vereinigung der Fernleitungsnetzbetreiber Gas e.V.(2019): Umsetzungsbericht zum Netzentwicklungsplan Gas 2018-2028 der Fernleitungsnetzbetreiber. URL: [https://www.fnb-gas.de/files/2019\\_04\\_01\\_umsetzungsbericht\\_2019.pdf](https://www.fnb-gas.de/files/2019_04_01_umsetzungsbericht_2019.pdf) (zuletzt abgerufen am 19.08.2019)

## 6.3 Fragenkatalog der Online-Umfrage

### Frage 1

Wie haben Sie genau von der Umstellung der Gasversorgung an Ihrem Wohnort erfahren? (Mehrfachnennungen möglich)

- Aus den Medien.
- Auf der Internetseite meines Netzbetreibers.
- Ich wurde von meinem Netzbetreiber per Brief informiert.
- Sonstiges, nämlich (bitte eintragen):

NÄCHSTE FRAGE

*Einblenden, falls 1 = c<sup>88</sup>*

### Frage 2

Wann genau haben Sie den Brief von Ihrem Netzbetreiber erhalten?

- Mehr als zwei Jahre vor der Umstellung der Gasversorgung.
- Zwischen einem und zwei Jahren vor der Umstellung.
- Zwischen sechs Monaten und einem Jahr vor der Umstellung.
- Weniger als sechs Monate vor der Umstellung.
- Weiß nicht.

NÄCHSTE FRAGE

### Frage 3

Der Netzbetreiber – also das Unternehmen, das das Gasnetz an einem bestimmten Ort betreibt – ist zentraler Ansprechpartner für alle Fragen zur Umstellung. Er kümmert sich sowohl um die Erfassung und Anpassung der Geräte als auch um die Information der betroffenen Verbraucher. Wie zufrieden sind Sie mit den Informationen, die Sie von Ihrem Netzbetreiber erhalten haben? (dies können sowohl schriftliche Infos als auch Auskünfte am Telefon oder in einem Besucherzentrum sein)

- Sehr zufrieden.
- Zufrieden.
- Weniger zufrieden.
- Nicht zufrieden.
- Weiß nicht.

NÄCHSTE FRAGE

<sup>88</sup> Die angegebenen Buchstaben entsprechen jeweils der Reihenfolge der Antworten bei der entsprechenden Frage, das heißt „erste Antwort = a“, „zweite Antwort = b“ usw.

*Einblenden, falls 3 = c oder d*

#### Frage 4

Bitte erläutern Sie kurz die Gründe für Ihre Bewertung:

 Bitte eintragen

NÄCHSTE FRAGE

#### Frage 5

Verbraucher, die sich noch vor der Umstellung der Gasversorgung ein neues Gasgerät anschaffen, können dafür unter Umständen eine Erstattung in Höhe von 100 Euro erhalten. Voraussetzung ist, dass es sich um ein Gerät handelt, das nicht mehr angepasst werden muss. Haben Sie von diesem Erstattungsanspruch schon einmal gehört?

- Ja.
- Nein.
- Weiß nicht.

NÄCHSTE FRAGE

*Einblenden, falls 5 = a*

#### Frage 6

Haben Sie von der Möglichkeit zur Erstattung Gebrauch gemacht oder haben Sie dies vor?

- Ja, ich habe ein Neugerät angeschafft und eine Erstattung beantragt.
- Ich denke über die Anschaffung eines Neugeräts nach.
- Nein.
- Sonstiges, nämlich (bitte eintragen):

NÄCHSTE FRAGE

*Einblenden, falls 6 = a*

#### Frage 7

Bitte schildern Sie kurz, welche Erfahrungen Sie mit der Erstattung bzw. ihrer Beantragung gemacht haben.

 Bitte eintragen

NÄCHSTE FRAGE

### Frage 8

Nun geht es um die Erfassung der Geräte. Um herauszufinden, wie groß der Anpassungsbedarf ist, muss sich der Netzbetreiber zunächst ein genaues Bild von der technischen Ausstattung machen. Daher müssen Fachleute zu jedem einzelnen Kunden nach Hause kommen und die vorhandenen Geräte erfassen. Haben Sie bereits einen Termin für diese Erfassung erhalten?

- Ja.
- Nein.
- Weiß nicht.

NÄCHSTE FRAGE

*Einblenden, falls 8 = a*

### Frage 9

Wie sind Sie über den geplanten Termin informiert worden?

- Per Brief.
- Per Aushang im Hausflur.
- Weiß nicht.
- Sonstiges, und zwar (bitte eintragen):

NÄCHSTE FRAGE

*Einblenden, falls 8 = a*

### Frage 10

Mit wie viel Vorlauf sind Sie über den geplanten Termin informiert worden? Die Ankündigung erfolgte...

- weniger als eine Woche vor dem Termin.
- zwischen 1 und 2 Wochen vor dem Termin.
- zwischen 2 und 3 Wochen vor dem Termin.
- mehr als 3 Wochen vor dem Termin.
- Weiß nicht.

NÄCHSTE FRAGE

Einblenden, falls 8 = a

### Frage 11

Sollte der Termin zu einer festen Uhrzeit stattfinden oder wurde Ihnen ein Zeitraum von mehreren Stunden mitgeteilt, in dem Sie zu Hause sein sollten?

- Eine genaue Uhrzeit.
- Sonstiges/Weiß nicht.
- Ein Zeitraum, nämlich (genaue Stundenzahl bitte eintragen):

NÄCHSTE FRAGE

Einblenden, falls 8 = a

### Frage 12

War es Ihnen möglich, den angekündigten Termin wahrzunehmen?

- Ja.
- Nein, ich musste einen Ersatztermin ausmachen.
- Sonstiges, nämlich (bitte eintragen):

NÄCHSTE FRAGE

Einblenden, falls 12 = b

### Frage 13

Welche Erfahrungen haben Sie bei der Vereinbarung eines Ersatztermins gemacht?

 Bitte eintragen

NÄCHSTE FRAGE

Einblenden, falls 8 = a

### Frage 14

Wie zufrieden waren Sie mit der Terminvereinbarung zur Erfassung Ihrer Geräte insgesamt?


- Sehr zufrieden.
- Zufrieden.
- Weniger zufrieden.
- Nicht zufrieden.
- Weiß nicht.

NÄCHSTE FRAGE

Einblenden, falls 14 = c oder d

### Frage 15

Bitte erläutern Sie kurz die Gründe für Ihre Bewertung:

 Bitte eintragen

NÄCHSTE FRAGE

Einblenden, falls 8 = a

### Frage 16

Nun folgen einige Fragen zum Ablauf der Erfassung. Dafür müssen wir zunächst wissen, ob die Geräte in Ihrem Haushalt bereits erfasst wurden, also ob ein Mitarbeiter einer Fachfirma (im Folgenden: Monteur) bei Ihnen zu Hause war und sich die Geräte angeschaut hat.

*Anmerkung: Bei dieser und den folgenden Fragen ist der Einfachheit halber stets von „einem Monteur“ die Rede. Es ist natürlich genauso möglich, dass die beauftragte Fachfirma mehrere Personen zu Ihnen nach Hause geschickt hat.*

- Ja, der Termin zur Erfassung hat bereits stattgefunden.
- Nein, der Termin liegt in der Zukunft.
- Weiß nicht.

NÄCHSTE FRAGE

*Einblenden, falls 16 = a*

### Frage 17

Fand die Erfassung an jenem Termin statt, der im Vorfeld angekündigt worden war?

- Ja, der Monteur kam zur vereinbarten Zeit.
- Nein, es kam zu Abweichungen (Verspätung, anderer Tag o.ä.).
- Sonstiges.
- Weiß nicht.

NÄCHSTE FRAGE

*Einblenden, falls 17 = b oder c*

### Frage 18

Bitte beschreiben Sie die Abweichungen oder Umstände näher.

 Bitte eintragen

NÄCHSTE FRAGE

*Einblenden, falls 16 = a*

### Frage 19

Wie hat sich der Monteur Ihnen gegenüber verhalten?

- Das Verhalten war angemessen; ich war zufrieden.
- Weiß nicht.
- Ich war mit dem Verhalten nicht zufrieden, und zwar aus folgenden Gründen (bitte eintragen):

NÄCHSTE FRAGE



Einblenden, falls 16 = a

### Frage 20

Wie zufrieden waren Sie mit dem Ablauf der Erfassung insgesamt?

- Sehr zufrieden.
- Zufrieden.
- Weniger zufrieden.
- Nicht zufrieden.
- Weiß nicht.

NÄCHSTE FRAGE

Einblenden, falls 20 = c oder d

### Frage 21

Bitte erläutern Sie kurz die Gründe für Ihre Bewertung:

 Bitte eintragen

NÄCHSTE FRAGE

Einblenden, falls 16 = a

### Frage 22

Nun zum Ergebnis der Erfassung: Haben Sie bereits erfahren, wie viele Geräte in Ihrem Haushalt von der Umstellung der Gasversorgung betroffen sind? Das heißt, an wie vielen Geräten muss eine Änderung (z.B. Umbau, Austausch des Geräts) vorgenommen werden?

**wichtig:** *Nicht gemeint ist an dieser Stelle die Behebung von technischen Mängeln, die zwar bei der Erfassung der Geräte bemerkt wurden, jedoch in keinem direkten Zusammenhang mit der Gasumstellung stehen.*

- Ich habe noch nicht erfahren, ob Änderungen an den Geräten erforderlich sind.
- Die Erhebung hat ergeben, dass keine Änderungen an den Geräten erforderlich sind.
- Es muss(te) ein Gerät umgestellt/ausgetauscht werden.
- Es müssen/mussten mehrere Geräte umgestellt/ausgetauscht werden.
- Sonstiges/Weiß nicht.

NÄCHSTE FRAGE

Einblenden, falls 22 = c oder d

### Frage 23

Um welches Gerät/welche Geräte handelt(e) es sich?

 Bitte eintragen

NÄCHSTE FRAGE

Einblenden, falls 22 = c

### Frage 24

In aller Regel können Gasgeräte durch kleinere technische Änderungen an die neue Gasqualität angepasst werden, zum Beispiel durch einen Wechsel der Düsen. Es gibt jedoch auch Geräte, die nicht anpassbar oder nur bedingt anpassbar sind. Wie sieht/sah das bei Ihrem Gerät aus?

- Das Gerät kann/konnte angepasst werden.
- Das Gerät kann/konnte nicht angepasst werden und muss(te) ausgetauscht werden.
- Das Gerät kann/konnte nicht ohne Weiteres angepasst werden, es ist/war jedoch ein Umbau möglich, durch den die Anpassung letztlich doch erreicht werden soll(te) (sogenannte bedingt anpassbare Geräte).
- Sonstiges.
- Weiß nicht.

NÄCHSTE FRAGE

Einblenden, falls 24 = b, c oder d

### Frage 25

Bitte beschreiben Sie die Details bzw. die Schwierigkeiten mit dem Gerät näher: Was wurde Ihnen genau mitgeteilt? Wie haben Sie darauf reagiert? Was war das Ergebnis?

 Bitte eintragen

NÄCHSTE FRAGE

Einblenden, falls 22 = d

### Frage 26

In aller Regel können Gasgeräte durch kleinere technische Änderungen an die neue Gasqualität angepasst werden, zum Beispiel durch einen Wechsel der Düsen. Es gibt jedoch auch Geräte, die nicht anpassbar oder nur bedingt anpassbar sind. Wie sieht/sah das bei Ihren Geräten aus?


- Alle Geräte können/konnten angepasst werden.
- Die Geräte können/konnten nicht angepasst werden und müssen/mussten ausgetauscht werden.
- Die Geräte können/konnten nicht ohne Weiteres angepasst werden, es ist/war jedoch ein Umbau möglich, durch den die Anpassung letztlich doch erreicht werden soll(te) (sogenannte bedingt anpassbare Geräte).
- Die Situation war von Gerät zu Gerät unterschiedlich.
- Sonstiges.
- Weiß nicht.

NÄCHSTE FRAGE

Einblenden, falls 26 = b, c, d oder e

### Frage 27

Bitte beschreiben Sie die Details bzw. die Schwierigkeiten mit den Geräten näher: Was wurde Ihnen genau mitgeteilt? Wie haben Sie darauf reagiert? Was war das Ergebnis?

 Bitte eintragen

NÄCHSTE FRAGE

Einblenden, falls 22 = a oder e,

falls 24 = a, d oder e

oder falls 26 = a, d, e oder f

### Frage 28

Im letzten Teil der Befragung geht es schließlich um den Termin, bei dem die Geräte an die neue Gasqualität angepasst werden soll(t)en. Haben Sie bereits einen Termin für die Anpassung Ihres Geräts/Ihrer Geräte erhalten?

- Ja.
- Nein.
- Weiß nicht.
- Der Termin ist/war nicht mehr nötig, da ich mir ein Neugerät angeschafft habe, das nicht angepasst werden muss.

NÄCHSTE FRAGE

*Einblenden, falls 28 = a*

### Frage 29

Wie sind Sie über den geplanten Termin informiert worden?

- Per Brief.
- Per Aushang im Hausflur.
- Weiß nicht.
- Sonstiges, und zwar (bitte eintragen):

NÄCHSTE FRAGE

*Einblenden, falls 28 = a*

### Frage 30

Mit wie viel Vorlauf sind Sie über den geplanten Termin informiert worden? Die Ankündigung erfolgte...

- weniger als eine Woche vor dem Termin.
- zwischen 1 und 2 Wochen vor dem Termin.
- zwischen 2 und 3 Wochen vor dem Termin.
- mehr als 3 Wochen vor dem Termin.
- Weiß nicht.

NÄCHSTE FRAGE

*Einblenden, falls 28 = a*

### Frage 31

Sollte der Termin zu einer festen Uhrzeit stattfinden oder wurde Ihnen ein Zeitraum von mehreren Stunden mitgeteilt, in dem Sie zu Hause sein sollten?

- Eine genaue Uhrzeit.
- Sonstiges/Weiß nicht.
- Ein Zeitraum, nämlich (genaue Stundenzahl bitte eintragen):

NÄCHSTE FRAGE

*Einblenden, falls 28 = a*

### Frage 32

War es Ihnen möglich, den angekündigten Termin wahrzunehmen?

- Ja.
- Nein, ich musste einen Ersatztermin ausmachen.
- Sonstiges, nämlich (bitte eintragen):

NÄCHSTE FRAGE

*Einblenden, falls 32 = b*

### Frage 33

Welche Erfahrungen haben Sie bei der Vereinbarung eines Ersatztermins gemacht?

 Bitte eintragen

NÄCHSTE FRAGE

*Einblenden, falls 28 = a*

### Frage 34

Wie zufrieden waren Sie mit der Terminvereinbarung zur Anpassung Ihrer Geräte insgesamt?

- Sehr zufrieden.
- Zufrieden.
- Weniger zufrieden.
- Nicht zufrieden.
- Weiß nicht.

NÄCHSTE FRAGE

*Einblenden, falls 34 = c oder d*

### Frage 35

Bitte erläutern Sie kurz die Gründe für Ihre Bewertung:

 Bitte eintragen

NÄCHSTE FRAGE

*Einblenden, falls 28 = a*

### Frage 36

Zum Schluss haben wir noch einige Fragen zum Ablauf der Anpassung. Dafür müssen wir zunächst wissen, ob die Geräte in Ihrem Haushalt bereits angepasst wurden.

- Ja, der Termin zur Anpassung hat bereits stattgefunden.
- Nein, der Termin liegt in der Zukunft.
- Weiß nicht.

NÄCHSTE FRAGE

*Einblenden, falls 36 = a*

### Frage 37

Fand die Anpassung an jenem Termin statt, der im Vorfeld angekündigt worden war?

- Ja, der Monteur kam zur vereinbarten Zeit.
- Nein, es kam zu Abweichungen (Verspätung, anderer Tag o.ä.).
- Sonstiges.
- Weiß nicht.

NÄCHSTE FRAGE

*Einblenden, falls 37 = b oder c*

### Frage 38

Bitte beschreiben Sie die Abweichungen oder Umstände näher.

 Bitte eintragen

NÄCHSTE FRAGE

*Einblenden, falls 36 = a*

### Frage 39

Wie hat sich der Monteur Ihnen gegenüber verhalten?

- Das Verhalten war angemessen; ich war zufrieden.
- Weiß nicht.
- Ich war mit dem Verhalten nicht zufrieden, und zwar aus folgenden Gründen (bitte eintragen):

NÄCHSTE FRAGE

*Einblenden, falls 36 = a*

### Frage 40

Wie zufrieden sind Sie mit dem Ablauf der Anpassung insgesamt?

- Sehr zufrieden.
- Zufrieden.
- Weniger zufrieden.
- Nicht zufrieden.
- Weiß nicht.

NÄCHSTE FRAGE

*Einblenden, falls 40 = c oder d*

### Frage 41

Bitte erläutern Sie kurz die Gründe für Ihre Bewertung:

 Bitte eintragen

NÄCHSTE FRAGE

## Freifeld

### Wir sind nun fast am Ende der Umfrage angelangt

Wenn Sie noch weitere Erfahrungen gemacht haben, die Sie uns gern mitteilen möchten, können Sie dafür das folgende Freifeld nutzen. Auch können Sie gern Ihre Postleitzahl angeben, damit wir wissen, auf welches Netzgebiet sich Ihre Antworten beziehen.

Ansonsten klicken Sie bitte auf das Feld ganz unten, um zur letzten Frage zu gelangen und die Umfrage abzuschließen.

NÄCHSTE FRAGE

## Abschlussseite

Darf Sie das Team des Marktwächters Energie für Niedersachsen per E-Mail kontaktieren, falls es Rückfragen zu Ihrem Fall geben sollte?

- Nein.
- Ja (bitte Mail-Adresse eintragen):

Hinweise zur Nutzung von E-Mail-Adressen und anderen personenbezogenen Daten finden Sie in unserer [Datenschutzerklärung](#).

Ich habe die Datenschutzerklärung gelesen.

UMFRAGE ABSCHLIESSEN UND ABSENDEN



## IMPRESSUM

Herausgeber

Verbraucherzentrale Niedersachsen e.V.

Herrenstraße 14

30159 Hannover

Tel.: (05 11) 9 11 96-0

Fax: (05 11) 9 11 96-10

**Autorin:** Christina Peitz

**Mitarbeit:** Patrick Meyerdierks,  
Tiana Preuschoff

**Titelfoto:** © fotosr52/Fotolia.com

**Stand:** August 2019

© Verbraucherzentrale Niedersachsen e.V.

Gefördert durch:



Niedersächsisches Ministerium  
für Ernährung, Landwirtschaft  
und Verbraucherschutz

verbraucherzentrale

*Niedersachsen*