



Foto: yunava1 / Fotolia

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen

3.11.2021

**Marktraumumstellung:
aktueller Stand aus Sicht der Verbraucherzentrale
NRW**

Christina Wallraf / Referentin Energiemarkt

Wie klappt es mit der MRU in NRW?

- ca. 70 Beschwerden in den letzten 12 Monaten
 - Umstellung verläuft überwiegend problemlos
- die häufigsten Fälle:
 - 1/3 der Beschwerden beziehen sich auf Mängel an der Heizung nach Umstellung
 - Nicht zugelassene Gasherde
 - Techniker kommt nicht zu Termin / Probleme bei Terminabsprache
 - Verbraucher wissen nicht, wie sie VIUs finden sollen, die Anpassung ggf. übernehmen könnten

lange Wartezeit auf Termine

„Wir haben bisher immer noch keinen Termin zur Gas Umstellung erhalten. Ein ausgemachter Termin wurde seitens der Netzgesellschaft wegen Krankheit abgesagt. Auf mehrmalige telefonische Anfragen wurde uns gesagt, man melde sich. Heute erneut dort angerufen und nach einem Termin gefragt, nun seien keine Termine mehr im September möglich und wir sollen zum Ende des Monats die Heizung abstellen und warten bis wir einen Termin bekommen. Das kann doch so nicht richtig sein?“

Zählerausbau trotz neuer Heizung

„Guten Tag, habe seit Monaten Ärger mit der XY.

Durch die Gas Umstellung musste ich meine Heizung austauschen, damit wurde ich leider nicht bis zum Stichtag (01.07) fertig, das war allerdings absehbar und telefonisch abgeklärt. Drei Tage nach dem Stichtag lag der Sperrbescheid im Briefkasten. Zwei Tage später standen, trotz Anruf und Email, zwei Kollegen der XY vor der Tür, die mir netterweise den Zähler ausbauten, obwohl zu dem Zeitpunkt die neue Heizung schon montiert war.

Seit dem habe ich ca. 5 Stunden in den Warteschlangen der XY verbracht um meinen Zähler wieder zu bekommen [..]“

Defekte Heizungsanlage

„Seit der Umstellung auf H-Gas und dem Beginn der Heizperiode sendet unsere Heizanlage ständig Fehlermeldungen und schaltet ab. Durch den Reset Schalter können wir dann wieder starten und wiederholen das ständig. In 3 Tagen kommt ein Monteur.“

Problem: Verbraucher beauftragen häufig direkt Monteur, ohne sich zunächst an den Netzbetreiber zu wenden.

Teilweise ist die Erreichbarkeit des Netzbetreiber allerdings auch nicht gegeben, so dass sie sich in der Heizsaison an einen Monteur wenden.

Kein Hinweis auf Möglichkeit der Verantwortungsübernahme

„Wir haben mittlerweile erfahren, dass unsere Heizung bereits für H-Gas ausgelegt ist und es auch die erforderlichen Wechseldüsen von L- auf H-Gas im Internet verfügbar sind (87 Euro). Wir sind sehr verwundert, dass uns diese Information seitens der XY nicht zur Verfügung gestellt wurde, und haben deshalb die XY über die Verfügbarkeit der Materialien informiert und haben auch darum gebeten, dass die Kosten für das Wechseln der Düsen durch die XY übernommen werden. Vielleicht haben Sie hierzu Hinweise, ob wir dies verlangen dürfen.“

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen