

AZ: sse-12633/23

Schlichtungsempfehlung

I.

Die Beteiligten streiten über die Wirksamkeit einer Preiserhöhung.

Die Beschwerdegegnerin belieferte den Beschwerdeführer vom 01.01.2022 bis zum 23.02.2023 zu den Konditionen eines Normsonderkundenvertrages mit Erdgas. Der gewählte Tarif beinhaltete eine Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten mit automatischer Verlängerung auf unbestimmte Zeit, sofern der Vertrag nicht unter Einhaltung einer Frist von einem Monat zum Ende der Vertragslaufzeit gekündigt wird. Im Fall der Verlängerung konnte der Vertrag jederzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden. Der Vertrag unterlag ferner einer Preisgarantie für zwölf Monate ab Lieferbeginn.

Mit Preisanpassungsschreiben vom 11.11.2022 teilte die Beschwerdegegnerin mit, dass sie die Preise zum 01.01.2023 anheben werde. Insgesamt sollte sich der Arbeitspreis um 18,02 Cent brutto pro Kilowattstunde erhöhen. Der Grundpreis hingegen blieb gleich.

§ 5 Abs. 4 und § 21 Abs. 2 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) über formale Mitteilungspflichten im Fall einer Preisanpassung lauteten:

„§ 5 Preisänderungen (4) Änderungen der Preise werden erst nach brieflicher Mitteilung in verständlicher und einfacher Weise unter Hinweis auf Anlass, Voraussetzungen und Umfang der Preisänderung an den Kunden wirksam, die mindestens einen Monat vor der beabsichtigten Änderung erfolgen muss. Sofern der Kunde sich im OS-Portal nach § 21 registriert hat (...) gilt für die Art und Weise der Mitteilung § 21 Abs. 2.

§ 21 Portal Online Service (2) Anstatt Rechnungen, Kündigungen und sonstigen Schreiben schriftlich zu übersenden, wird der Lieferant diese jeweils im OS-Portal hinterlegen. (...) Mitteilungen zu Änderungen der Preise nach § 5 Abs. 4 erhält der Kunde in Textform. Die Mitteilung muss mindestens einen Monat vor der beabsichtigten Änderung erfolgen. Über die Verfügbarkeit von Rechnungen, Kündigungen und sonstigen Schreiben erhält der Kunde jeweils eine E-Mail-Benachrichtigung an seine im OS-Portal angegebene E-Mail-Adresse. Der Kunde verpflichtet sich, die Rechnungen bzw. sonstigen Schreiben dort abzurufen. (...)

(3) Rechnungen, Kündigungen und sonstige im OS-Portal hinterlegte Schreiben des Lieferanten gelten dann als dem Kunden zugegangen, wenn der Kunde vom Lieferanten durch eine E-Mail informiert wurde, dass neue Nachrichten bzw. Dokumente im OS-Portal hinterlegt wurden. Dies gilt nicht, wenn das OS-Portal aufgrund einer technischen Störung nicht erreichbar ist. In diesem Fall tritt der Zugang erst nach Behebung der technischen Störung ein.“

Der Beschwerdeführer registrierte sich am 21.11.2021 im Kundenportal der Beschwerdegegnerin. Telefonisch reklamierte er am 23.01.2023 nach Kenntnismahme einer Abrechnung erfolglos die

Preisanpassung der Beschwerdegegnerin zum 01.01.2023 und kündigte taggleich das Vertragsverhältnis. Die Beschwerdegegnerin bestätigte das Vertragsende zum 23.02.2023.

Der Beschwerdeführer trägt vor, dass die Mitteilung zu Änderungen der Preise in Textform zu erteilen sei. Ihm sei keine Post zugesendet worden und die Preisanpassungsmitteilung habe ihn erst nachträglich erreicht. Erst mit der Abrechnung vom 17.01.2023 sei der neue Preis erkennbar gewesen. Er habe am 11.11.2022 auch keine E-Mail der Beschwerdegegnerin mit dem Hinweis auf die im Kundenportal womöglich hinterlegte Preisanpassung erhalten. Er bestreite zudem ausdrücklich, dass das Preisänderungsschreiben überhaupt rechtzeitig im Kundenportal hinterlegt worden sei. Das Preisänderungsschreiben der Beschwerdegegnerin mit Datum vom 11.11.2022 habe er erst Anfang 2023 erhalten. Die Beschwerdegegnerin müsse ihn daher zu den bis zum 31.12.2022 gültigen Preisen bis zum Vertragsende weiterbeliefern.

Der Beschwerdeführer beantragt, bis zum Vertragsende mit den vor der Preisanpassung geltenden Preisen abgerechnet zu werden.

Die Beschwerdegegnerin lehnt dies ab.

Sie ist der Auffassung, die Preisanpassung sei nach Anmeldung des Beschwerdeführers zum Online Kunden-Portal korrekt erfolgt. Sie habe am 11.11.2022 ein inhaltlich hinreichendes Preisanpassungsschreiben ins Kundenportal eingestellt und dem Beschwerdeführer entsprechend § 22 Abs. 2 AGB am gleichen Tag an die angegebene E-Mail-Adresse eine Nachricht zur Preisanpassung übersandt. Diese habe gelautet:

„Anpassung des Preises für Ihren Gasliefervertrag

Sehr geehrter Herr [Beschwerdeführer],

für Ihre Gasbelieferung unter der Vertragskontonummer [xxx] haben wir wichtige Informationen zur Anpassung des Gaspreises für Sie. (...) Schauen Sie gleich in unseren Online Service, um die Neuigkeiten zu lesen.“

Unter diesem Text sei ein Button „Jetzt einloggen“ platziert gewesen.

In ihrem Datenbestand seien weiterhin Nachweise vorhanden, die belegen könnten, dass der Beschwerdeführer diesen Hinweis auf das Preisänderungsschreiben sowohl am 12.11.2022 um 06:51 Uhr sowie am 14.11.2022 um 09:34 Uhr tatsächlich geöffnet habe. Insgesamt seien vier Öffnungen zu verzeichnen. Die Beschwerdegegnerin beruft sich auf einen Auszug aus den bei ihr gespeicherten Daten über E-Mail-Verläufe. Dieser weist unter anderem einen Eintrag auf:

„Empfänger-ID: [E-Mail-Adresse Beschwerdeführer]

Empfängerliste: EMAIL-Dokumentenmail

Mailing-ID: [Nummer der ID]

Gestartet: 2019-10-02

Mailing: Spezial

Mailing-Name: EMAIL-Transaktionsmail

Betreff: Freibetreff

Versendet: 2022-11-11 15:20:38

Versandstatus: Versendet

Öffnungen: 4

Öffnung: 2022-11-14 09:34:20; 2022-11-12 06:51:57"

Damit habe sie bewiesen, dass der Beschwerdeführer die E-Mail-Benachrichtigung nicht nur erhalten, sondern auch einen Tag später geöffnet habe. Sie habe sich in den AGB vorbehalten, Online-Kunden alle Schriftstücke im Wege des Zugriffs über das Kundenportal zur Verfügung zu stellen. Rechnungen, Kündigungen und Schreiben des Lieferanten gälten dann dem Kunden als zugegangen, wenn der Kunde vom Lieferanten durch eine E-Mail informiert worden sei, dass neue Nachrichten bzw. Dokumente im Portal hinterlegt worden seien. Dies erfasse auch Preiserhöhungserklärungen. Der Beschwerdeführer habe von der Preiserhöhungsmittelung im Kundenportal Kenntnis nehmen können. Diese gelte als zugegangen.

II.

Der Schlichtungsantrag ist unbegründet.

Die Beschwerdegegnerin hat die Preise zum 01.01.2023 vor dem Hintergrund der vertraglichen Vereinbarungen unter § 5 der AGB und den hiernach einzuhaltenden formalen Mitteilungspflichten grundsätzlich wirksam erhöhen können.

Preisanpassungen im vorliegenden Normsonderkundertarifvertrag rechtfertigen sich inhaltlich zunächst nur über eine vertragliche Vereinbarung. Diese ist in § 5 der übergebenen AGB enthalten. Auch einzuhaltende formale Mitteilungspflichten werden regelmäßig in entsprechenden Vereinbarungen, insbesondere sog. AGB aufgenommen. Letztendlich definiert § 41 Abs. 5 EnWG die Unterrichtungspflichten von Energieversorgern bei einseitigen Änderungen der Preise.

Die vorgelegte Preisanpassungsklausel knüpft die einseitige Leistungsbestimmung zunächst an die Ausübung eines billigen Ermessens und berechtigt die Beschwerdegegnerin zumindest nach Ablauf der Preisgarantie zur Weitergabe von Preissteigerungen. Sie verpflichtet in gleicher Weise jedoch auch zur Weitergabe von Kostensenkungen bzw. deren Saldierung im Fall einer Preiserhöhung. Ferner werden die relevanten Preisbestandteile definiert, welche zu entsprechenden Anpassungen führen können. Parallel wird die Wirksamkeit der Änderung an bestimmte Unterrichtungspflichten geknüpft und die Berechtigung zur Kündigung zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der jeweiligen Änderung eingeräumt. Vor diesem Hintergrund ist die vorgelegte und unwidersprochen einbezogene Preisanpassungsklausel zunächst nicht zu beanstanden.

Die Beschwerdegegnerin hat den Beschwerdeführer über die Preisänderung mit Schreiben vom 11.11.2022 inhaltlich - entsprechend der Schlichtungspraxis für im Jahr 2022 übersendete Anpas-

sungsschreiben - hinreichend über Anlass, Umfang und Voraussetzungen der Preisanpassung informiert.

Die verschärften Transparenzanforderungen an Preiserhöhungsmitteilungen nach § 41 Abs. 5 Satz 3 EnWG sind jedenfalls für den Bereich der energierechtlichen Schlichtung erst dann zu beachten, sofern es sich um Preisänderungsmitteilungen handelt, die nach dem Erlass und Bekanntwerden des Urteils des Bundesgerichtshofs vom 21.12.2022, Az. VIII ZR 199/20 versandt worden sind. Für die Zeit davor wird angenommen, dass auf eine Gegenüberstellung der einzelnen Preisbestandteile beim Arbeits- und ggf. Grundpreis verzichtet werden durfte. Im Anpassungsschreiben wurde zumindest das Alt- und Neupreisniveau in Gesamtheit gegenübergestellt. Damit war dem Beschwerdeführer ein transparenter Konditionenvergleich möglich. Weiterhin wurde auf die Sonderkündigung zum Wirksamwerden der Preisanpassung hingewiesen.

Mit einer Einstellung der Preisanpassungsinformation ins Kundenportal am 11.11.2022 sowie der zeitgleich übermittelten Informations-E-Mail über die Einstellung des Anpassungsdokuments dürfte die Beschwerdegegnerin auch den weiteren formalen Mitteilungsanforderungen genügt haben. Bzgl. der Einstellung des formalen Änderungsschreibens ins Kundenportal sowie hinsichtlich des Zugangs der Informations-E-Mail bestehen nach aktueller Sachlage keine Bedenken.

Der Beschwerdeführer hat sich unwidersprochen am 21.11.2021 im Kundenportal der Beschwerdegegnerin angemeldet und für die Korrespondenz diejenige E-Mail-Adresse angegeben, die die Beschwerdegegnerin daraufhin für Mitteilungen verwendet hat. Diese entsprach auch der im Schlichtungsverfahren angegebenen Adresse.

Die Beschwerdegegnerin hat sich in § 21 Abs. 2 ihrer AGB vorbehalten, Online-Kunden alle Schriftstücke einschließlich von Preiserhöhungen über das Kundenportal zur Verfügung zu stellen. Ausdrücklich sieht § 21 Abs. 2 S. 3 und 4 der AGB vor, die Ankündigung der Preiserhöhung in Textform und einen Monat vor der beabsichtigten Änderung im Sinne des § 126b Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) vorzunehmen. Über die Verfügbarkeit werde per angegebener E-Mail kommuniziert.

Mit einer Einstellung der Preisänderungsmitteilung ins Kundenportal selbst hätte die Beschwerdegegnerin zunächst der vereinbarten Textform genügt. Im Kundenportal hinterlegte Dokumente ermöglichen es dem Empfänger grundsätzlich, diese an ihn persönlich gerichteten Erklärungen so aufzubewahren oder zu speichern, dass sie ihm während eines für ihren Zweck angemessenen Zeitraums zugänglich sind und zusätzlich geeignet sind die Erklärung unverändert wiederzugeben. Der Beschwerdeführer hat zwar im Verfahren bestritten, dass das Preiserhöhungsschreiben vom 11.11.2022 jedenfalls am gleichen Tag auch im Online-Kundenportal verfügbar war. Die Beschwerdegegnerin hat das genutzte und personalisierte Anpassungsschreiben im Verfahren jedoch vorgelegt und auch mehrfach die ordnungsgemäße Einstellung bekundet. Anhaltspunkte dafür, dass die Beschwerdegegnerin an dieser Stelle wahrheitswidrig vorträgt, sind dem Sachverhalt nicht zu entnehmen. An der Einstellung des Preisanpassungsschreibens ins Kundenportal bestehen daher keine wesentlichen Bedenken.

Die Änderungsmitteilung dürfte dem Beschwerdeführer auch im Rahmen der vereinbarten Fristen zugegangen sein. Das konkrete Anpassungsschreiben selbst hat der Beschwerdeführer nach seinen

Angaben erst nachträglich im Jahr 2023 erhalten bzw. zur Kenntnis genommen, als der neue Preis in der Jahresabrechnung vom 23.01.2023 abgerechnet wurde.

Die Preisanpassungsmitteilung der Beschwerdegegnerin muss aber gleichwohl als fristgerecht zugegangen gelten, da die Beschwerdegegnerin den Beschwerdeführer wie ebenso in § 21 Abs. 2 S. 5 der AGB vorgesehen, am 11.11.2022 rechtzeitig, d. h. entsprechend § 21 Abs. 2 S. 4 AGB einen Monat vor dem Wirksamwerden der Preiserhöhung per Hinweis-E-Mail darüber in Kenntnis gesetzt hat, dass die Preiserhöhungsmitteilung zum Abruf im Kundenportal bereitstand. Grundsätzlich gehen auf elektronischem Wege übersandte einseitige empfangsbedürftige Willenserklärungen nach § 130 Abs 1 BGB dem Empfänger zu, wenn sie so in dessen Machtbereich gelangt sind, dass dieser unter normalen Umständen von ihnen Kenntnis nehmen konnte. Dies ist bei Empfängern, die im Rechtsverkehr mit ihrer E-Mail-Adresse auftreten, dann der Fall, wenn die E-Mail in der Mailbox des Empfängers oder des Providers abrufbar gespeichert ist.

Das Preisanpassungsschreiben selbst war der Hinweis-E-Mail vom 11.11.2022 nach dem Sachverhalt nicht beigelegt. Grundsätzlich reicht nach Auffassung der Schlichtungsstelle Energie -bei entsprechender Vereinbarung- für eine hinreichende Preisänderungsmitteilung jedoch die Kombination aus Einstellung des formal korrekten Anpassungsschreibens in ein aktiviertes Kundenportal, mit der gleichzeitig übermittelten Information per E-Mail, dass ein entsprechendes Anschreiben zum Abruf bereitgestellt wurde, aus. Die Schlichtungsstelle orientiert sich hierbei an der Rechtsprechung des OLG Frankfurt am Main Urteil vom 19.10.2017 Az. 6 U 110/17.

Der Beschwerdeführer bestreitet zwar ebenso den Zugang der Hinweis-E-Mail vom 11.11.2022, die Schlichtungsstelle muss nach derzeitigem Sachstand aber ebenso davon ausgehen, dass die E-Mail dem Beschwerdeführer dennoch tatsächlich zugegangen ist. Die Beschwerdegegnerin beruft sich auf bei ihr hinterlegte Daten, die belegen sollen, dass der Beschwerdeführer die E-Mail-Nachricht vom 11.11.2022 nicht nur erhalten, sondern darüber hinaus am Folgetag den 12.11.2022 um 06:51 Uhr auch erstmals geöffnet habe. Gegen die Öffnung durch den Beschwerdeführer und damit rechtzeitigen Zugang der relevanten Hinweis-E-Mail bestehen im Rahmen der vorzunehmenden Streitschlichtung ebenso keine wesentlichen Bedenken.

In einem Schlichtungsverfahren, in dem keine Beweisaufnahme möglich ist und daher auch keine Sachverständigengutachten zu technischen Fragestellungen eingeholt werden können, muss an die Nachweispflicht ein praktisch handhabbarer Grad an Belegbarkeit ausreichen, um der Schlichtungsstelle eine Einschätzung des Tatsachenvortrags zur Begründung eines Schlichtungsvorschlages zu ermöglichen. Nach Kenntnis der Schlichtungsstelle ist es grundsätzlich möglich, E-Mail-Nachrichten z. B. unter Verwendung von Tracking-Verfahren oder schlichtweg durch Aufnahme und Aktivierung des eingefügten Links zum Internetportal so auszugestalten und zu versenden, dass der Absender personalisierte Informationen mit Zeitstempel über die Zustellung der Mitteilung an die E-Mail-Adresse des Empfängers sowie über zahlreiche weitere Informationen über Hardware, Software und Nutzerverhalten, insbesondere auch das Öffnen durch den Empfänger erhält.

Die Beschwerdegegnerin beruft sich dementsprechend auf die nachgewiesene Öffnung der Mitteilung und damit einen hinreichenden Zugangsnachweis. Der Schlichtungsstelle liegen wiederum keine Erkenntnisse darüber vor, dass die Beschwerdegegnerin im vorliegenden Fall Belege zu ihren Gunsten manipuliert oder erstellt haben könnte. Der fortwährende abgebildete Kommunikationsablauf ist

durchaus plausibel. Die Schlichtungsstelle muss im Rahmen der eingeschränkten Überprüfbarkeit im Schlichtungsverfahren davon ausgehen, dass der fristgerechte Zugang der E-Mail vom 11.11.2022 spätestens mit Öffnung vom 12.11.2022 und damit hinreichend belegt ist und dem Vorbringen der Beschwerdegegnerin zumindest nicht mit weiterem einfachen Bestreiten innerhalb des Schlichtungsverfahrens begegnet werden kann.

Die E-Mail-Nachricht der Beschwerdegegnerin war zudem auch inhaltlich geeignet, den Beschwerdeführer hinreichend darauf hinzuweisen, dass ihn im Kundenportal eine Preisanpassung und damit eine wesentliche Information zur Vertragsänderung erwarte. Der Betreff sowie die farblich deutlich hervorgehobene Überschrift der E-Mail „*Anpassung des Preises für Ihren Gasliefervertrag*“ weist zumindest auf anstehende veränderte Preise hin. Im Zusammenhang mit der weiteren Information, dass die Preise für den bestehenden Gasliefervertrag angepasst werden und entsprechende Informationen im „Online Service“ unter dem eingebetteten Link bereitliegen, musste dem Empfänger der E-Mail zumindest hinreichend deutlich sein, dass es notwendig war, zeitnah das entsprechende Dokument im Kundenportal abzurufen, um die anstehenden neuen Preise zu prüfen und über einen Verbleib im Vertrag zu entscheiden.

Die Beschwerdegegnerin muss sich sodann nicht zurechnen lassen, dass der Beschwerdeführer das bereitgestellte Dokument erst später zur Kenntnis genommen hat. Der Beschwerdeführer sollte die Preisanpassung der Beschwerdegegnerin daher anerkennen. Wenn er die vorgeschlagene Einigung nicht annehmen möchte, kann der Beschwerdeführer eine gerichtliche Klärung veranlassen. In einem Gerichtsverfahren bestünde die Möglichkeit, durch ein Sachverständigengutachten zu klären, ob die streitige E-Mail dem Beschwerdeführer zugegangen ist und das Anpassungsschreiben im Kundenportal hinterlegt wurde.

Unter Abwägung der vorgetragenen Meinungen und in Würdigung der Rechtslage wird daher empfohlen, dass sich die Beteiligten wie folgt einigen:

Empfehlung

Der Beschwerdeführer erkennt die Preiserhöhung der Beschwerdegegnerin zum 01.01.2023 an und akzeptiert die hierauf basierende Schlussrechnung.

III.

Die gemäß § 111b Abs. 6 Satz 1 und 3 EnWG in Verbindung mit § 4 Abs. 6 Satz 1 der Kostenordnung für die Schlichtungsstelle zu erhebende Kostenpauschale ist von der Beschwerdegegnerin zu tragen.

Berlin, den 19. September 2024

Jürgen Kipp
Ombudsmann