

AZ: 4031/16

Schlichtungsempfehlung

I.

Die Beteiligten streiten über einen Schadensersatzanspruch des Beschwerdeführers wegen eines gescheiterten Lieferantenwechsels.

Der Beschwerdeführer wurde bis Ende Juli 2015 von der Beschwerdegegnerin 1 unter der Lieferanschrift mit der Hausnummer 11 c mit Strom beliefert. Ab August 2015 wechselte er zur aktuellen Lieferantin, der Beschwerdegegnerin 2. Der Liefervertrag mit diesem Unternehmen ist jährlich mit einer Frist von sechs Wochen zum 31.07. kündbar. Am 20.05.2016 beauftragte er erneut die Beschwerdegegnerin 1, ihn unter der Lieferanschrift Hausnummer 11 mit Strom zu versorgen. Eine entsprechende Kündigungsanfrage über den standardisierten Datenaustausch wurde von der Beschwerdegegnerin 2 abgelehnt. Die Beschwerdegegnerin 1 übersandte dem Beschwerdeführer am 29.06.2015 eine Anfrage per E-Mail, die der Beschwerdeführer am gleichen Tage mit dem Hinweis beantwortete, die eigentliche Lieferstelle, d. h. der Stromzähler befinde sich in Hausnummer 11, er wohne aber in Hausnummer 11 c. Die daraufhin abgesandte Kündigungsanfrage der Beschwerdegegnerin 1 für die Lieferstelle Hausnummer 11 lehnte die Beschwerdegegnerin 2 erneut ab. Nachdem die Beschwerdegegnerin 2 auch eine weitere Kündigung mit der Angabe 11 c unter Hinweis auf eine Vertragsbindung bis zum 31.07.2017 abgelehnt hatte, stornierte die Beschwerdegegnerin 1 den Lieferauftrag des Beschwerdeführers.

Der Beschwerdeführer trägt vor, durch das Verhalten der Unternehmen sei ihm ein Schaden in Form von Mehrkosten entstanden, die er unter Einbeziehung eines Bonus von 205,00 EUR mit 315,19 EUR beziffert. Beide Unternehmen hätten eigentlich über die vollständige und korrekte Lieferanschrift Hausnummer 11 c verfügt. Nur weil in dem Lieferauftrag an die Beschwerdegegnerin 1 vom Mai 2016 versehentlich der Annex „c“ nicht enthalten gewesen sei, hätte die Beschwerdegegnerin 2 die Kündigung nicht ablehnen dürfen. Die Lieferstelle sei eindeutig identifizierbar gewesen. Die Beschwerdegegnerin 1 habe es versäumt, die Daten des neuen Auftrages mit ihrer Kundendatenbank abzugleichen oder rechtzeitig bei ihm per E-Mail oder telefonisch die richtige Anschrift zu erfragen. Eine angeblich im Kundenportal eingestellte Nachricht habe er nicht erhalten. Auch weil die Beschwerdegegnerin 1 ihn erst nach vier Wochen kontaktiert habe, sei sie zum Ersatz des entstandenen Schadens verpflichtet.

Der Beschwerdeführer verlangt von der Beschwerdegegnerin 1 einen Schadensersatz in Höhe von 315,19 EUR.

Die Beschwerdegegnerin 1 lehnt die Forderung des Beschwerdeführers ab.

Sie treffe kein Verschulden am Scheitern des Lieferantenwechsels. Die Beschwerdegegnerin 1 habe lediglich die Angaben im Auftrag des Beschwerdeführers umgesetzt und deshalb zunächst eine Kündigung für die Lieferstelle Hausnummer 11 versandt. Auf ihre Rückfrage über das Kundenportal vom 23.05.2016 habe der Beschwerdeführer nicht geantwortet, obwohl er sich bereits am 21.05.2016 als Nutzer registriert gehabt habe. Eine Bitte um Datenabgleich per Briefpost an die Anschrift Hausnummer 11 habe sie zurück erhalten und daraufhin am 29.06.2016 noch einmal per Mail beim Beschwerdeführer die richtige Lieferanschrift erfragt. Die Antwort des Beschwerdeführers habe sie so verstehen müssen, dass Lieferanschrift und Postanschrift des Beschwerdeführers nicht identisch seien. Der Beschwerdeführer sei jedenfalls mit verantwortlich dafür, dass der Lieferantenwechsel nicht zustande gekommen sei. Es sei zudem unverständlich, dass die Beschwerdegegnerin 2 zunächst die Kündigung zur Lieferstelle 11 c abgelehnt, aber dann die schlussendlich mit der Lieferanschrift Hausnummer 11 c versandte Kündigungsanfrage unter Abänderung der Lieferanschrift auf Hausnummer 11 bestätigt habe.

Die Beschwerdegegnerin 2 ist der Auffassung, in ihrem Unternehmen sei die Kündigung des Beschwerdeführers korrekt bearbeitet worden. Weil diese nicht fristgerecht bei ihr eingegangen sei, habe sich der Liefervertrag mit dem Beschwerdeführer um ein Jahr verlängert.

II.

Der zulässige Schlichtungsantrag ist teilweise begründet.

Sowohl der Beschwerdeführer als auch die Beschwerdegegnerin 1 haben Ursachen für das Scheitern des angestrebten Lieferantenwechsels gesetzt.

Der Beschwerdeführer hat in seinem Auftragsformular vom Mai 2016, anders als offenbar in den früheren Lieferaufträgen an beide Beschwerdegegnerinnen, die Lieferstelle mit Hausnummer 11 bezeichnet. Ihm war möglicherweise nicht bewusst, dass die Lieferstelle, die sich wohl tatsächlich in dieser Hausnummer befindet, bei allen beteiligten Versorgungsunternehmen bereits seit mehreren Jahren unter der Anschrift Hausnummer 11 c registriert ist. Bei der Bestellung gab er als Kundennummer seines bisherigen Versorgers auch nicht die Kundennummer der Beschwerdegegnerin 2, sondern die Kundennummer der Beschwerdegegnerin 1 an.

Die Beschwerdegegnerin 1 war nicht verpflichtet, die Daten der neuen Bestellung vor Umsetzung des Kündigungsauftrages mit den Daten der früheren Belieferung abzugleichen. Grundsätzlich durfte sie auf die Angaben des Beschwerdeführers im Lieferauftrag vertrauen. In einem standardisierten Massengeschäft ist es regelmäßig nicht möglich, jeden neuen Lieferauftrag vor der Netzanmeldung umfassend auf Plausibilität zu prüfen. Dies wäre auch nicht im Interesse der Energiekunden, die in vielen Fällen wegen einzuhaltender Kündigungsfristen eine rasche Umsetzung ihrer Lieferaufträge wünschen. Die Beschwerdegegnerin 1 hat aber im vorliegenden Fall dadurch ihre Sorgfaltspflicht aus dem Lieferauftrag verletzt, dass sie ohne weitere Benachrichtigung ihre Rückfrage zur Lieferanschrift vom 23.05.2016 nach eigenen Angaben in das Kundenportal des Beschwerdeführers einstellte. Auch wenn der Beschwerdeführer sich am 21.05.2016 bereits in diesem Kundenportal registriert hatte, konnte und durfte die Beschwerdegegnerin nicht damit rechnen, dass der Beschwerdeführer zeitnah von

ihrer Nachricht Kenntnis nehmen würde. Der Beschwerdeführer hatte insbesondere noch vor dem geplanten Lieferbeginn keine Veranlassung, im Kundenportal an ihn gerichtete Nachrichten zu vermuten oder dieses regelmäßig hinsichtlich eventueller Posteingänge zu kontrollieren.

Soweit die Beschwerdegegnerin 1 im Juni 2016 ein postalisches Schreiben an die Anschrift mit der Hausnummer 11 versandt hat, ist dieses Vorgehen nicht ganz verständlich, weil der Beschwerdeführer im Auftragsformular z. B. als Anschrift des Kontoinhabers seine Wohnanschrift mit der Hausnummer 11 c angegeben hatte. Die Beschwerdegegnerin hatte auch bereits die Kündigung zur Lieferanschrift Hausnummer 11 abgelehnt. Nicht zu beanstanden ist, dass die Beschwerdegegnerin 1 nach Erhalt der Rückmeldung des Beschwerdeführers am 29.06.2016 zunächst erneut eine Kündigung für die Lieferanschrift Hausnummer 11 versucht hat. Die Mitteilung des Beschwerdeführers durfte sie so verstehen, dass dies die korrekte Lieferanschrift war. Die Beschwerdegegnerin 1 hätte aber den Lieferauftrag des Beschwerdeführers jedenfalls früher, d. h. nicht erst nach ca. vier Wochen weiter bearbeiten müssen.

Als die Beschwerdegegnerin 1 im Juni 2016 versuchte, mit dem Beschwerdeführer Kontakt aufzunehmen, war die Kündigungsfrist bei der Beschwerdegegnerin 2 bereits abgelaufen, so dass ihre Bemühungen nicht mehr zum angestrebten Erfolg führen konnten.

Die Sorgfaltspflichtverletzung der Beschwerdegegnerin 1 hat im vorliegenden Fall auch zu dem Schaden des Beschwerdeführers in Form der Mehrkosten der Weiterbelieferung durch die Beschwerdegegnerin 2 geführt.

Weil die Schadensberechnung des Beschwerdeführers auf einer Verbrauchsprognose beruht, ist noch unklar, wie hoch die Preisdifferenz einschließlich des entgangenen Bonus tatsächlich sein wird.

Unter Berücksichtigung der Mitverantwortung des Beschwerdeführers für die Verzögerungen wird im Interesse einer gütlichen Einigung vorgeschlagen, dass die Beschwerdegegnerin 1 dem Beschwerdeführer die Hälfte des geforderten Betrages von 315,19 EUR, d. h. aufgerundet 158,00 EUR ersetzt.

Die Beschwerdegegnerin 2 ist dem Beschwerdeführer nicht zum Schadensersatz verpflichtet.

Sie hat keine Sorgfaltspflicht verletzt, indem sie die erste Kündigungsanfrage der Beschwerdegegnerin 1 ablehnte. Die Lieferstelle war nicht eindeutig identifizierbar. Weder stimmte die Angabe zur Hausnummer mit den bei der Beschwerdegegnerin 2 sowie beim Netzbetreiber registrierten Daten (Hausnummer 11 c) überein, noch wurde der Beschwerdegegnerin 2 eine zutreffende Kundennummer oder Vertragskontonummer mit übermittelt. Die im Lieferauftrag genannte Kundennummer wurde der Beschwerdegegnerin 2 ausweislich der Auszüge aus dem Datenbestand der Beschwerdegegnerin 1 bei der Kündigung vom 20.05.2016 auch mit übermittelt. Weil es sich bei der angegebenen Kundennummer 122504683 jedoch nicht um die Kundennummer bei der Beschwerdegegnerin 2, sondern die Kundennummer bei der Beschwerdegegnerin 1 handelte, konnte die Beschwerdegegnerin 2 als Empfängerin der Kündigung auch dieses Merkmal nicht zur Identifizierung der Lieferstelle verwenden.

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

Empfehlung

Die Beschwerdegegnerin 1 erstattet dem Beschwerdeführer einen Betrag in Höhe von 158,00 EUR. Damit sind alle Ersatzansprüche des Beschwerdeführers, gleich ob bereits bekannt oder noch nicht bekannt, abgegolten.

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 1 zu tragen.

Berlin, den 2. Januar 2017

Jürgen Kipp
Ombudsmann