

AZ: sse-13549/23

Schlichtungsempfehlung

I.

Die Beteiligten streiten über die Wirksamkeit einer Preiserhöhung.

Die Beschwerdegegnerin belieferte den Beschwerdeführer seit dem 01.01.2020 zu den Konditionen eines Normsonderkundenvertrages mit Elektrizität. Der zuletzt gewählte Tarif beinhaltete eine Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten mit automatischer Verlängerung um weitere 12 Monate, sofern der Vertrag nicht unter Einhaltung einer Frist von sechs Wochen zum Ende der Vertragslaufzeit gekündigt wird. Der Vertrag unterlag einer Preisgarantie für 24 Monate ab Lieferbeginn.

Mit Preisanpassungsschreiben vom 14.12.2022 teilte die Beschwerdegegnerin mit, dass sie die Preise zum 01.02.2023 anheben werde. Insgesamt sollte sich der Arbeitspreis um 14,90 Cent brutto pro Kilowattstunde erhöhen. Der Grundpreis sollte ebenso um 1,50 EUR/Monat erhöht werden.

§ 5 Abs. 4 und § 26 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 sechs Wochen vor der beabsichtigten Änderung erfolgen muss. Sofern der Kunde sich im OS-Portal nach § 26 der AGB registriert hat (...) gilt für die Art und Weise der Mitteilung § 26 Abs. 2.

§ 26 Portal Online Service (2) Anstatt die Rechnungen 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 sechs Wochen vor der beabsichtigten Änderung erfolgen. Über die Verfügbarkeit von Rechnungen 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. (...)

[4) Rechnungen, Kündigungen und sonstige 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 08.01.2020 im Kundenportal der Beschwerdegegnerin. Er reklamierte spätestens am 17.05.2023 erfolglos die Preisanpassung der Beschwerdegegnerin zum 01.02.2023 und kündigte das Vertragsverhältnis. Die Beschwerdegegnerin bestätigte das Vertragsende zum 31.12.2023.

Der Beschwerdeführer trägt vor, dass die Mitteilung zur Änderung der Preise lediglich über das Kundenportal kommuniziert worden sei. Er habe am 16.12.2022 keine E-Mail der Beschwerdegegnerin mit dem Hinweis auf die taggleich im Kundenportal hinterlegte Preisanpassung erhalten. Das Preisänderungsschreiben der Beschwerdegegnerin mit Datum vom 14.12.2022 habe er erst wesentlich später, nämlich nach der Einsichtnahme in das Kundenportal im Jahr 2023 erhalten bzw. zur Kenntnis genommen. Die jeweils vereinbarten Mitteilungs- bzw. Bekanntgabefristen seien hier bereits abgelaufen gewesen. Die Beschwerdegegnerin müsse ihn daher zu den ursprünglichen bis zum 01.02.2023 gültigen Preisen bis zum Vertragsende weiterbeliefern. Er zweifle insbesondere an, dass das übergebene Datendokument der Beschwerdegegnerin mit der Auflistung aller versendeten E-Mails und deren Öffnung rechtssicher und nachweisbar die Übermittlung auch der Preisanpassungsinformation vom 16.12.2022 sowie deren Öffnung am 17.12.2022 dokumentiere.

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 16.12.2022 ein inhaltlich hinreichendes Preisänderungsschreiben ins Kundenportal eingestellt und dem Beschwerdeführer entsprechend § 26 Abs. 2 der AGB am gleichen Tag an die angegebene E-Mail-Adresse eine Nachricht zur Preisanpassung übersandt. Diese habe gelautet:

„Neuer Preis Ihres Stromtarifs, gültig ab 01.02.2023

Sehr geehrter Herr [Beschwerdeführer],

die Preise für Ihren Stromliefervertrag mit der Vertragskontonummer [xxx] werden zum 01.02.2023 angepasst. Die Informationen zu unseren Preisen liegen für Sie im Online Service bereit.“

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

In ihrem Datenbestand seien weiterhin Nachweise vorhanden, die belegen könnten, dass der Beschwerdeführer diese Preisinformation sowohl am 17.12.2022 um 07:13 Uhr sowie am 17.05.2022 um 14:18 Uhr tatsächlich geöffnet habe. Insgesamt seien zwei Öffnungen zu verzeichnen. Die Beschwerdegegnerin beruft sich auf einen Auszug aus den bei ihr gespeicherten Daten über E-Mail-Verläufe. Dieser weise 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- Preisanpassung

Betreff: Freibetreff

Versendet: 2022-12-16 15:35:42

Versandstatus: Versendet

Öffnungen: 2

Öffnung: 2022-12-17 07:13:51; 2023-05-17 14:18:53"

Damit habe sie hinreichend nachgewiesen, 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 bzw. bei entsprechender Registrierung alle Schriftstücke im Wege des Zugriffs über das Kundenportal zur Verfügung zu stellen. Rechnungen, Kündigungen und Schreiben des Lieferanten gelten dann dem Kunden als zugegangen, wenn der Kunde vom Lieferanten durch eine hinreichende E-Mail informiert worden sei, dass neue Nachrichten bzw. Dokumente im Portal hinterlegt worden seien. Dies erfasse auch Preiserhöhungserklärungen. Der Beschwerdeführer habe von der Preiserhöhungsmitteilung im Kundenportal Kenntnis nehmen können. Diese gelte damit als zugegangen.

II.

Der Schlichtungsantrag ist unbegründet.

Die Beschwerdegegnerin hat die Preise zum 01.02.2023 vor dem Hintergrund der vertraglichen Vereinbarungen unter § 5 der AGB und den hiernach einzuhaltenden formalen Mitteilungspflichten grundsätzlich wirksam erhöhen können.

Preisanpassungen im vorliegenden Normsonderkudentarifvertrag 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 i.V.m. § 41b Abs. 4 EnWG die Unterrichtsverpflichtungen 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 14.12.2022 - entsprechend der Schlichtungspraxis für im Jahr 2022 übersendete Anpassungsschreiben - inhaltlich 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 der Einstellung der Preisanpassungsinformation ins Kundenportal am 16.12.2022 sowie der zeitgleich übermittelten Informations-E-Mail über die Einstellung des Anpassungsdokuments hat die Beschwerdegegnerin auch den weiteren formalen Mitteilungsanforderungen genügt.

Der Beschwerdeführer hat sich unwidersprochen am 08.01.2020 im Kundenportal der Beschwerdegegnerin angemeldet und für die Korrespondenz diejenige E-Mail-Adresse angegeben, die die Beschwerdegegnerin daraufhin für Mitteilungen verwendet hat.

Die Beschwerdegegnerin hat sich in § 26 Abs. 2 ihrer AGB vorbehalten, Online-Kunden alle Schriftstücke einschließlich von Preiserhöhungen über das Kundenportal zur Verfügung zu stellen. Ausdrücklich sieht § 26 Abs. 2 S. 3 und 4 der AGB vor, die Ankündigung der Preiserhöhung in Textform und sechs Wochen vor der beabsichtigten Änderung im Sinne des § 126b Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) vorzunehmen. Über die Verfügbarkeit werde per angegebener E-Mail kommuniziert.

Mit der Einstellung der Preisänderungsmitteilung ins Kundenportal selbst hat 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. Nach den unwidersprochenen Angaben der Beschwerdegegnerin war das Preiserhöhungsschreiben vom 14.12.2022 jedenfalls am 16.12.2022 in den Online-Kundenportalen verfügbar. Anhaltspunkte dafür, dass die Beschwerdegegnerin an dieser Stelle wahrheitswidrig vorträgt, sind dem Sachverhalt nicht zu entnehmen.

Die Änderungsmitteilung dürfte dem Beschwerdeführer auch im Rahmen der vereinbarten Fristen zugegangen sein. Das konkrete Anpassungsschreiben selbst hat der Beschwerdeführer nach seinen Angaben erst im Jahr 2023 erhalten bzw. zur Kenntnis genommen, als er sich selbst zu Abrechnungszwecken ins Online-Kundenkonto einloggte. Die Preisanpassungsmitteilung der Beschwerdegegnerin muss aber gleichwohl als fristgerecht zugegangen gelten, da die Beschwerdegegnerin den Beschwerdeführer wie ebenso in § 26 Abs. 2 S. 5 der AGB vorgesehen, am 16.12.2022 rechtzeitig, d. h. entsprechend § 26 Abs. 2 S. 4 AGB sechs Wochen 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 sind.

Das Preisanpassungsschreiben selbst war der Hinweis-E-Mail vom 16.12.2022 nach dem Sachverhalt nicht beigefügt. 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 den Zugang der Hinweis-E-Mail vom 16.12.2022, die Schlichtungsstelle muss nach derzeitigem Sachstand aber 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 16.12.2022 nicht nur erhalten, sondern darüber hinaus am Folgetag den 17.12.2022 um 07:13 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 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 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. Die Schlichtungsstelle muss im Rahmen der eingeschränkten Überprüfbarkeit im Schlichtungsverfahren davon ausgehen, dass der fristgerechte Zugang der E-Mail vom 16.12.2022 spätestens mit Öffnung vom 17.12.2022 und damit hinreichend belegt ist und diesem 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 „*Neuer Preis Ihres Tarifs, gültig ab 01.Februar 2023*“ weist zumindest auf anstehende veränderte Preise hin. Im Zusammenhang mit der weiteren Information, dass die Preise für den bestehenden Stromliefervertrag zum 01.02.2023 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.

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

Empfehlung

Der Beschwerdeführer akzeptiert die Preiserhöhung der Beschwerdegegnerin zum 01.02.2023.

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 16. September 2014

Jürgen Kipp
Ombudsmann