Gasgespenst

E.ON jubelt Unbeteiligtem einen Gasanschluss unter

Von Energieversorgern erwartet man eine gewisse Sorgfalt beim Umgang mit Anschlussdaten in ihrem Versorgungsgebiet. Das Unternehmen E.ON wird dieser Verantwortung offenbar nicht gerecht.

Von Tim Gerber

Mitte September trat bei Bernd S. eine ganz persönliche Energiewende ein: erstmals in seinem Leben erhielt er Post von E.ON. „Wichtige Informationen zu Ihrem Erdgasvertrag“, stand fett über dem Schreiben, mit dem der Energieversorger eine einseitige Preiserhöhung für die Verbrauchsstelle Godeffroystraße Nummer 23 im noblen Hamburger Stadtteil Blankenese ankündigt.

Das Problem: Weder ist Bernd S. Kunde dieses Energiekonzerns, noch war er es jemals zuvor in seinem Leben. Er wohnt etwa zweieinhalb Kilometer entfernt in Groß Flottbek. Dorthin hat E.ON ihm die Gasrechnung für die Godeffroystraße 23 geschickt. Mit dieser Anschrift hat Bernd B. noch nie etwas zu schaffen gehabt. In der Godeffroystraße Nummer 29 war er früher einmal als Facharzt niedergelassen. Aber das ist zwölf Jahre her und außerdem wurde dort mit Öl geheizt, wie auch an seiner Privatanschrift in Flottbek.

Zunächst hielt Bernd S. das Ganze noch für einen einmaligen Irrläufer. Doch schon wenige Tage später flatterte ihm eine Mahnung und Androhung der Unterbrechung seiner Gasversorgung in der Godeffroystraße 23 ins Haus. Demnach sollte er 108,30 Euro an E.ON zahlen, um eine Sperrung des ihm unbekannten Anschlusses zu vermeiden.

Doch wie kam der Energiekonzern ausgerechnet auf ihn als Inhaber des Gasanschlusses in einem ihm gänzlich unbekannten Haus? Um dieser Frage auf den Grund zu gehen und den Irrtum aufzuklären, rief Bernd S. am 22. September die Kundenhotline von E.ON an. Der Dame am Telefon teilte er mit, dass er noch nie in seinem Leben Gas bezogen habe und noch nie irgendeine Geschäftsbeziehung oder sonstigen Kontakt mit E.ON hatte. Woher E.ON überhaupt seine Daten, seinen Namen und seine private Anschrift bezogen habe, wollte Bernd S. wissen. Darauf wollte man ihm nicht antworten. Immerhin versprach man ihm, der Sache nachzugehen. Er werde keine Post von E.ON mehr erhalten, versicherte die Sachbearbeiterin.

Wenige Tage später erreichten ihn gleich zwei Schreiben mit Datum vom 22. September. In einem hieß es, dass man seinen Vertrag zum 11. August beendet habe. Er möge Zählerstand und seine neue Anschrift mitteilen, um eine Schlussrechnung zu bekommen. Wie E.ON auf dieses Datum kam, weiß man nicht. In einem zweiten Schreiben hieß es, man habe seine Anmeldung korrigiert, wisse, dass es nicht richtig gewesen sei, ihn zum 1. Januar 2022 für die Verbrauchsstelle Godeffroystraße 23 angemeldet zu haben. Man bedauere den Fehler und habe nun „alles in Ordnung gebracht“.

Bernd S. glaubte tatsächlich, dass nun alles bereinigt sei. Doch da hatte er sich geirrt. Drei Tage später flatterte ein

Persönliches PDF für alle Leser der c't Special aus 30625 Hannover

freundliches Begrüßungsschreiben ins Haus. Man freue sich, ihn ab 12. August mit Gas zu beliefern. Laut Unterlagen des Energiekonzerns sei er als Eigentümer der Verbrauchsstelle Godeffroystraße 23 „hinterlegt“, hieß es nun. Wie der Konzern auf darauf kam, blieb ebenfalls rätselhaft.

Mitte Oktober informierte E.ON den vermeintlichen Gaskunden Bernd S. über den Wegfall der geplanten Gasumlage und dass die bereits angekündigten Preiserhöhungen damit ebenfalls passé seien. Und natürlich erhielt er laufend Rechnungen und Mahnungen, die er in den Papierkorb beförderte. Als Mitte Dezember eine weitere Preiserhöhung mitgeteilt wurde und er zudem einen „Rückmeldebogen“ mit der Aufforderung erhielt, darin Angaben zu den Eigentumsverhältnissen der Verbrauchsstelle Godeffroystraße 23 zu machen, die er nicht kannte, rief er am 15. Dezember erneut bei E.ON an und forderte ultimativ die Löschung seiner dort widerrechtlich gespeicherten Daten.

Erneut versprach man Besserung und tatsächlich flatterte in den nächsten Tagen wieder ein Berichtigungsschreiben herein mit denselben Textbausteinen, die er noch vom September kannte. An dem Umstand, dass er bei E.ON als Eigentümer der Verbrauchsstelle geführt wurde, änderte sich auch diesmal nichts. Kurz nach der Entschuldigung kamen neue Begrüßungsschreiben, Rechnungen und Mahnungen.

Zum Jahresende flatterte ihm eine Rechnung vom 21. Dezember ins Haus, der zufolge er nun gut 2400 Euro an den Energiekonzern zahlen sollte für Gas, das er nie erhalten hatte und mit dessen Verbrauch er nichts zu schaffen hatte. Am 3. Januar rief er deshalb ein drittes Mal bei E.ON an und versuchte, den Konzern von seiner Geisterfahrt abzubringen.

Einziger Erfolg war eine erneute Korrektur der Anmeldung mit anschließender Schlussrechnung und alsbald folgendem neuen Begrüßungsschreiben im Laufe des Januar. Am 31. Januar wandte sich der langjährige Abonnent deshalb hilfesuchend an c’t und übermittelte kurz darauf die zum damaligen Zeitpunkt jüngsten Schreiben von E.ON, wonach er monatliche Abschläge von über 2000 Euro zu zahlen habe.

Versehen mit System

Wir fragten die Unternehmenskommunikation von E.ON am 2. Februar nach dem Fall von Bernd S. und wollten wissen, woher der Konzern dessen Daten überhaupt bezogen habe, da er ja nach seinen Aussagen zuvor noch nie mit E.ON oder der Verbrauchstelle etwas zu tun gehabt hatte. Am 8. Februar antwortete uns eine Sprecherin des Konzerns, man habe Bernd S. irrtümlicherweise im Rahmen einer sogenannten Leeranlagenrecherche als Nutzer des Gasanschlusses in der Godeffroystraße Nummer 23 identifiziert. Dies sei nun korrigiert.

Wir warteten nun ein wenig ab, ob sich der Konzern direkt bei Bernd S. ebenfalls entschuldigen würde und die Sache nun endgültig ausgestanden sei. Da sich weiter nichts tat, fragten wir am 20. Februar erneut bei der Sprecherin nach, wie von solchen Irrtümern Betroffene denn selbst erwirken können, dass E.ON sich um Aufklärung und Korrektur kümmert? Denn genau das war Bernd S. ja trotz mehrfacher Versuche nicht gelungen. Man hatte ihm stets eine Korrektur zugesagt, doch statt einer Löschung seiner Daten kamen immer neue Rechnungen und Zahlungsaufforderungen.

Die Rückabwicklung gestalte sich im Fall von Bernd S. „leider etwas komplexer“. Man werde sich in Kürze mit einem Zwischenstand bei ihm melden, teilte die Sprecherin uns noch am selben Tage mit. Auch die Energiekrise musste als Ausrede herhalten, deretwegen man „eine starke Zunahme des Anfragevolumens auf allen Kanälen“ verzeichne.

In der Zwischenzeit erhielt Bernd S. weiter Post von E.ON. Eine Abschlagsanpassung in Folge der Gaspreisbremse und eine auf den 16. Februar datierte Bestätigung, dass man seine Anmeldung zum 12. August 2022 rückgängig gemacht habe.

Nachdem er in den letzten Monaten schon einige solche Schreiben erhalten hatte, traut Bernd S. dem Frieden nicht so recht. Bis Redaktionsschluss trafen allerdings keine weiteren Schreiben des Energiekonzerns mehr bei ihm ein. Doch um endlich Ruhe vor den Gasverkäufern zu bekommen, der völlig zu Unrecht seine Anschrift wer weiß woher beschafft und über Monate verarbeitet hatte, musste der Kunde letztlich die c’t bemühen.

Zahnloser Datenschutz

Als nicht hilfreich hat sich in diesem Fall auch die zuständige Datenschutzaufsicht erwiesen. In Bayern, wo E.ON seinen Sitz hat, kümmert sich darum kein unabhängiger Beauftragter wie in anderen Ländern, sondern eine Behörde: das Landesamt für Datenschutzaufsicht (LDA). Dorthin hatte sich Bernd S. bereits im Oktober mit einer Beschwerde gewandt und geschildert, dass der Konzern seine Daten widerrechtlich verarbeiten würde. Doch außer einer Eingangsbestätigung hörte er weiter nichts. Und statt sich an den Konzern zu wenden und um Aufklärung zu bitten, ließen die bayerischen Datenschützer die Sache einfach liegen. Erst am 13. Februar wurde das LDA tätig, untersuchte den Fall aber noch immer nicht, sondern forderte stattdessen Bernd S. mit Fristsetzung auf, seinen Schriftwechsel mit E.ON vorzulegen. Die glaubhafte Schilderung, mit diesem Konzern nichts zu schaffen zu haben, genügte der Behörde für ein Tätigwerden offenbar nicht.

Das sollte es allerdings, denn der Fall von Bernd S. ist bei weitem kein Einzelfall. In ähnlicher Weise Betroffene finden sich nahezu überall dort, wo der Konzern als Grundversorger tätig ist. Und immer wieder schaffen es solche Fälle auch in die Medien. So berichtete der NDR erst kürzlich, dass E.ON einer Verbraucherin einfach einen zweiten Zähler untergejubelt hatte (ct.de/y4px). Weitere ähnliche Fälle sind der Redaktion bekannt.

Das bayerische Datenschutzamt sieht offenbar trotzdem keinen Anlass, E.ONs laxen Umgang mit vermeintlichen Kundendaten einmal genauer unter die Lupe zu nehmen. Auch wird das Amt von der CSU-geführten Landesregierung offenbar finanziell zu kurzgehalten, um die Anforderungen aus der DSGVO erfüllen zu können. So bewegt sich die Zahl der Fälle, in denen die Bearbeitungsfrist von drei Monaten überschritten wird, laut Auskunft des LDA im höheren zweistelligen Bereich. Zudem steige die Zahl sogenannter Untätigkeitsklagen. Ein Abbau der weiter steigenden Bearbeitungsrückstände sei mit der derzeitigen Ausstattung nicht möglich, heißt es aus der Behörde. Von diesem zahnlosen bayerischen Datenschutzlöwen hat der Konzern also sicher nichts zu befürchten und kann weiterhin völlig Unbeteiligte wie Bernd S. mit seinen Geisterrechnungen behelligen.

(tig@ct.de) c't

NDR-Beitrag erfundener Zähler:
ct.de/y4px

Persönliches PDF für alle Leser der c't Special aus 30625 Hannover