Niedersachsen

Kunden klagen über H-Gas-Umstellung

[22.08.2019] Kunden in Niedersachsen beklagen Verzögerungen und Schwierigkeiten bei der Umstellung von L- auf H-Gas. Das berichtet die Verbraucherzentrale Niedersachsen. Die Verbraucherschützer mahnen deswegen Verbesserungen für den Umstellungs-Hochlauf in den nächsten Jahren an.

In Tausenden Haushalten in Niedersachsen wird aktuell die Gasversorgung von niederkalorischem L-Gas auf höherkalorisches H-Gas umgestellt. Jedes Gerät muss dabei von einem Monteur überprüft und ein Großteil der Anlagen umgerüstet werden. Doch die Umstellung verläuft nach einem Bericht der Verbraucherzentrale Niedersachsen schleppend. Vonseiten der Verbraucher werden erhebliche Verzögerungen, Kommunikationsprobleme oder technische Schwierigkeiten beklagt. Die Verbraucherzentrale mahnt deshalb Verbesserungsbedarf an, bevor die Umstellung in den nächsten Jahren ihre Hochphase erreicht.

Die Verbraucherschützer befragten dazu 180 Personen. „Während einige Kunden mit den Abläufen sehr zufrieden waren, übten andere deutliche Kritik“, berichtet Christina Peitz, Energieexpertin der Verbraucherzentrale Niedersachsen. Dies zeige, dass die Unternehmen bei der Umstellung bislang offenbar recht unterschiedlich vorgingen.

Zentraler Ansprechpartner für die Umstellung vor Ort sei immer der Betreiber des örtlichen Gasnetzes. Oft beauftrage er weitere Unternehmen, ihn bei den Arbeiten zu unterstützen. „Aus Kundensicht können diese unterschiedlichen Zuständigkeiten jedoch zum Problem werden“, sagt Peitz. Die Verbraucher berichteten von nicht weitergegebenen Daten, falschen Auskünften oder davon, bei Fragen von einem Unternehmen zum anderen verwiesen zu werden.

Einer der Hauptkritikpunkte der Befragten war die Kommunikation. Bemängelt wurden fehlende Informationen, schlecht erreichbare Hotlines sowie die kurzfristige Ankündigung der Vor-Ort-Termine. „Laut Gesetz sind die Netzbetreiber eigentlich verpflichtet, die Termine mindestens drei Wochen vorher anzukündigen“, erläutert Peitz. Offenbar werde diese Frist jedoch regelmäßig unterschritten.

Hintergrund: Die Umstellung der Gasversorgung ist nötig, weil in Deutschland bislang zwei unterschiedliche Erdgassorten genutzt werden: L-Gas und H-Gas. Da die Förderung von L-Gas stark zurückgeht, sollen bis 2029 alle deutschen Gasnetze auf H-Gas umgestellt werden (wir berichteten). Bundesweit sind davon laut Schätzungen bis zu sechs Millionen Geräte betroffen. Die Kosten werden über eine Umlage auf alle Gaskunden verteilt. Niedersachsen ist eines der ersten Bundesländer, in denen die so genannte Marktraumumstellung umgesetzt wird – erste Pilotprojekte starteten hier bereits 2015.

(ur)

Stichwörter: Erdgas, H-Gas, L-Gas, Niedersachsen, Umstellung, Verbraucherzentrale