



MARKTWÄCHTER
ENERGIE

Wasser- und wärmezähler
Heizkostenverteiler
EDV-Ablesung

EX
Zentrale Hohent

HEIZKOSTENABRECHNUNG

Objekt-Nr. 420350.046 Nutzer-Nr. 0012.01 Lage 10Gr

Nutz
So
(E
So
07

AUFSTELLUNG DER BETRIEBSKOSTEN HEIZUNG

BRENNSTOFF	Datum
Bezug Erdgas	04.12.2009

BRENNSTOFFMENGE/-KOSTEN

NEBENKOSTEN HEIZUNG

Rechnung Ablesung	28.10.20
Betriebsstrom (Stand: 14438 kWh)	31.12
Schornsteinfeger	18.0
Wartung/Heizungsanlage	17

verbraucherzentrale

FEHLER IN HEIZKOSTENABRECHNUNGEN

Eine Untersuchung der Verbraucherzentralen – August 2018

FEHLER IN HEIZKOSTENABRECHNUNGEN

Projekt
Aufbau eines Marktwächters Energie
(A_MWE 2017/2018)

Beteiligte Verbraucherzentralen:

- VZ Rheinland-Pfalz e.V. (Federführung)
- VZ Mecklenburg-Vorpommern e.V.
- VZ Bremen e.V.



MARKTWÄCHTER
ENERGIE

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

VORWORT ZUM PROJEKT „AUFBAU DES MARKTWÄCHTERS ENERGIE“ IN ZUSAMMENHANG MIT DIESEM BERICHT

Dieser Bericht wurde im Rahmen des Projekts „Aufbau eines Marktwächters Energie“ (A-MWE) verfasst. Er ist in der Aufbaugruppe 2 (AG 2) entstanden, die sich ausschließlich mit verbraucherrelevanten Schwerpunkten zum Thema „Heizkostenabrechnungen und Oligopol von Ablesediensten“ befasst hat. Die Projektphase der AG 2 erstreckte sich über den Zeitraum der Mittelbewilligung durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) vom 24. Juli 2017 bis zum 15. Juni 2018.

Die AG 2 hat innerhalb des umfangreichen Themas „Heizkostenabrechnungen und Oligopol von Ablesediensten“ insgesamt drei Themenkomplexe konkreter beleuchtet:

- Themenkomplex 1: Fehlerstatistik Heizkostenabrechnungen
- Themenkomplex 2: Zur Verhältnismäßigkeit von Ablesedienstkosten
- Themenkomplex 3: Weitere wichtige Brennpunkte und damit potenzielle Handlungsfelder für einen vollwertigen Marktwächter Energie (EMW) im Bereich Heizkostenabrechnung

Der vorliegende Bericht behandelt den Themenkomplex 1: Fehlerstatistik Heizkostenabrechnungen.

INHALT:

1	Zusammenfassung	4
2	Einleitung.....	6
3	Methodisches Vorgehen	10
4	Untersuchung der Heizkostenabrechnungen in Rheinland-Pfalz.....	13
5	Untersuchung der Heizkostenabrechnungen in Mecklenburg-Vorpommern	19
6	Schlussfolgerung	22
	Anhang: Fehlerarten im Einzelnen	25

ABBILDUNGEN:

- Abbildung 1: Anteile fehlerfreier, fehlerhafter und klärungsbedürftiger der Verbrauchzentrale Rheinland-Pfalz 2000 bis 2010 (Stichprobe n = 648) vorgelegter Heizkostenabrechnungen..... 14
- Abbildung 2: Anteile fehlerfreier, fehlerhafter und klärungsbedürftiger der Verbrauchzentrale Rheinland-Pfalz 2011 bis 2017 (Stichprobe n = 1.046) vorgelegter Heizkostenabrechnungen..... 14
- Abbildung 3: Anteile fehlerfreier sowie fehlerhafter und klärungsbedürftiger Heizkostenabrechnungen (Mecklenburg-Vorpommern; N = 329).**Fehler! Textmarke nicht definiert.**
- Abbildung 4: Grafische Darstellung der Berechnung der Kosten für den einzelnen Nutzer 26
- Abbildung 5: Grafische Darstellung der Aufteilung der Kosten für Heizung und Warmwasser nach Grund- und Verbrauchskosten 33
- Abbildung 6: Grafische Darstellung der Größenordnung von Verbrauchsunterschieden. Die roten Pfeile stellen die Wärmeverluste über die Außenbauteile dar..... 38

1 ZUSAMMENFASSUNG

Die verbrauchsabhängige Abrechnung sensibilisiert den Verbraucher für den eigenen Energieverbrauch und regt zum Sparen an. Erfassung und Abrechnung müssen allerdings den gesetzlichen Vorgaben und den tatsächlichen Gegebenheiten sowie dem Verbrauch folgen, damit die verbrauchsabhängige Messung und Abrechnung nicht an Akzeptanz in der Bevölkerung verliert.

Das Projekt „Aufbau eines Marktwächters Energie (A-MWE 2017/2018)“ prüfte 1.046 Heizkostenabrechnungen aus den Jahren 2011 bis 2017, die der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz vorlagen, hinsichtlich des Vorliegens, der Art und der Häufigkeit von Fehlern.¹ Ergebnis: Mehr als 2/3 aller untersuchten Heizkostenabrechnungen sind fehlerhaft bzw. klärungsbedürftig. Fehlerhafte bzw. klärungsbedürftige Heizkostenabrechnungen stellen damit weiterhin ein Problem dar, wie bereits eine Untersuchung der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz aus dem Jahr 2010 offenbarte.

Eine erste exemplarische Untersuchung von 329 Heizkostenabrechnungen auf fünf der von der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz identifizierten Fehler, die der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern seit 2014 bis 2017 vorlagen, zeigt darüber hinaus, dass mehr als die Hälfte der von der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern untersuchten Heizkostenabrechnungen fehlerhaft bzw. klärungsbedürftig waren.

Neben der gezielten Befähigung der Verbraucher durch Aufklärung in den Verbraucherzentralen und anderen Beratungseinrichtungen, mögliche Fehler in der eigenen Heizkostenabrechnungen selbst zu identifizieren, erscheint es zukünftig sinnvoll,

- kritische und schwer nachvollziehbare technische Details der Heizkostenabrechnung zu konkretisieren,

¹ 20 Prozent der von der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz untersuchten Heizkostenabrechnungen stammen aus dem gesamten Bundesgebiet, die vom Bund der Energieverbraucher e.V. zur Verfügung gestellt wurden. Sowohl in der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz als auch in der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern wurden nur Abrechnungen berücksichtigt, die Verbraucher zum Zwecke der Überprüfung übermittelten. Die Ergebnisse der vorliegenden Studie sind nicht repräsentativ für alle Heizkostenabrechnungen in Deutschland.

- Musterabrechnungen mit Erläuterungen sowie verbrauchergerechte Checklisten zur Verfügung zu stellen,
- Qualitätsstandards für die Erstellung von Heizkostenabrechnungen einzuführen
- sowie Messdienstunternehmen aufzufordern, Eigentümer auf offensichtliche Fehler und fehlende Plausibilität der Daten hinzuweisen.

2 EINLEITUNG

Mehr als zwei Drittel der Treibhausgasemissionen, die in privaten Haushalten entstehen, sind auf die Wärmeversorgung zurückzuführen.² Um Energie und Emissionen einzusparen, führte der Gesetzgeber im Jahr 1981 die verbrauchsabhängige Messung und Abrechnung der Heiz- und Warmwasserkosten ein. Damit erhoffte er sich Einsparungen in der Wärmeversorgung von bis zu 15 Prozent.³ Die verbrauchsabhängige Abrechnung sensibilisiert den Verbraucher⁴ für den eigenen Energieverbrauch und regt zum Sparen an. Der Anreiz zur Einsparung kann allerdings nicht allein über den Kostendruck erzeugt werden. Erfassung und Abrechnung müssen den gesetzlichen Vorgaben, den tatsächlichen Gegebenheiten und dem Verbrauch folgen. Fehlerfreie Heizkostenabrechnungen sind demnach wichtig, damit die verbrauchsabhängige Abrechnung nicht an Akzeptanz verliert.

Das Projekt „Aufbau eines Marktwächters Energie (A-MWE 2017/2018)“ untersucht im vorliegenden Bericht Heizkostenabrechnungen hinsichtlich des Vorliegens, der Art und der Häufigkeit von Fehlern. Bereits im Jahr 2010 erstellte die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz eine vergleichbare Fehlerstatistik, worin sie auf das Problemfeld fehlerhafter Heizkostenabrechnungen hinwies. Seit dem Jahr 2010 haben sich die Anforderungen an die Erstellung von Heizkostenabrechnungen unter anderem mit Inkrafttreten der Novellierung der Heizkostenverordnung (HeizkostenV) im Jahr 2009 und durch neue Regeln zur Berechnung des Warmwasseranteils im Jahr 2014 verändert. Bislang

² <https://www.umweltbundesamt.de/daten/private-haushalte-konsum/wohnen/energieverbrauch-privater-haushalte-und-http://www.bmwi.de/Redaktion/DE/Infografiken/Energie/Energiedaten/Energiegewinnung-und-Energieverbrauch/energiedaten-energiegewinnung-verbrauch-09.html>; zuletzt aufgerufen am 18.02.2018.

³ Siehe Bundesrat Drucksache 632/80.

⁴ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im vorliegenden Text mit „Verbraucher“ eine verkürzte geschlechtsneutrale Formulierung verwendet. Der Text richtet sich daher sowohl an Verbraucherinnen als auch an Verbraucher. Diese Formulierungsregel gilt für den gesamten vorliegenden Bericht.

fehlt es jedoch an Arbeiten, welche diese neuen gesetzlichen Anforderungen an die Erstellung der Heizkostenabrechnung untersuchen.

Der von „co2online“⁵ im Jahr 2016 veröffentlichte „Heizspiegel“⁶ wertet mehr als 60.000 Gebäudedaten zentral beheizter Wohngebäude aus ganz Deutschland in Bezug auf Kosten und Energieverbrauch aus. Der Heizkostenspiegel erlaubt jedoch nur die vergleichende Betrachtung der Kennzahlen Verbrauch (kWh/m² und Jahr) und Kosten (€/m² und Jahr). Der vorliegende Bericht nimmt dagegen die Fehlerhäufigkeit und die verschiedenen Fehlerarten von Heizkosten in den Blick.

Innerhalb der Fachliteratur werden darüber hinaus aus technischer Sicht Fragen bezüglich der Art der Erfassung und der Transparenz von Heizkostenabrechnungen behandelt. So veröffentlichte das Umweltbundesamt im Jahr 2016 den Bericht „Informative und transparente Heizkostenabrechnungen als Beitrag für den Klimaschutz“⁷ und die Deutsche Energie-Agentur⁸ den Abschlussbericht ihres Modellvorhabens „Bewusst heizen, Kosten sparen. Verbrauchsauswertung

⁵ co2online ist eine gemeinnützige Beratungsgesellschaft, die mit mehr als 40 Energie- und Kommunikationsexperten onlinebasierte Informationskampagnen, Energiespar-Checks, Wettbewerbe und Praxistests erarbeitet. Mit diesen Angeboten soll Verbrauchern beim Energiesparen und beim Reduzieren ihrer CO₂-Emissionen geholfen werden. Ein zentraler Teil der Arbeit von co2online ist der jährlich erscheinende Heizspiegel. Unterstützt wird co2online von der Europäischen Kommission und dem Bundesumweltministerium.

⁶ <https://www.heizspiegel.de/fileadmin/hs/heizspiegel/heizspiegel-pdf/Heizspiegel-Deutschland-2017.pdf>; zuletzt aufgerufen am 04.05.2018

⁷ <https://www.umweltbundesamt.de/publikationen/informative-transparente-heizkostenabrechnung-als>; zuletzt aufgerufen am 04.05.2018

⁸ Die Deutsche Energie-Agentur GmbH (dena) ist eine in 2000 gegründete Dienstleistungsgesellschaft, welche unter anderem in den Bereichen Gebäude, Strom und Verkehr die Energiewende mit Projekten, Studien und Veranstaltungen begleitet und voranbringen will. Seit 2017 sind alleinige Gesellschafter der Bund und die KfW Bankengruppe. Die Gesellschaft setzt maßgeblich auf marktwirtschaftliche Instrumente und einen ganzheitlichen Ansatz, um die Ziele der Bundesregierung in der Klimapolitik zu erreichen. Sie kann auf Projektbeteiligungen und Aufträge aus unterschiedlichen Bereichen der Privatwirtschaft (z.B. Unternehmen der Bau-, der Energie- und der Automobilwirtschaft, Unternehmen der Erneuerbare-Energien-Branche und des Maschinen- und Anlagenbaus) zurückgreifen.

und Mieterbefragung in den Heizperioden 2012 – 2016“⁹ im Jahr 2017. Fehleranalysen wurden aber von beiden Akteuren nicht durchgeführt. Einzig aus der Beratungsstatistik des Deutschen Mieterbundes¹⁰ ist ersichtlich, dass das höchste Aufkommen der vom Deutschen Mieterbund durchgeführten Rechtsberatungen Betriebskosten betrifft, zu denen auch die Heizkosten zu zählen sind. Allerdings werden die Heizkosten innerhalb der Betriebskosten dargestellt. Eine genaue Betrachtung der Fehlerarten in der Heizkostenabrechnung erfolgt entsprechend nicht.

Die Ausführungen zeigen, dass es insgesamt an detaillierten Auswertungen zu Fehlern in Heizkostenabrechnungen unter Berücksichtigung der durch die Gesetzesänderung und die einschlägige Rechtsprechung vorgegebenen aktuellen Mindestanforderungen fehlt. Aus diesem Grund nimmt sich der A-MWE dieses Themas unter gezielter Einbeziehung und Fortsetzung der zurückliegenden rheinland-pfälzischen Untersuchung erneut an. Er untersucht mit Hilfe der im Rahmen der Berichterstellung durchgeführten Analysen die Fehlerhäufigkeit und die verschiedenen Fehlerarten der überprüften Heizkostenabrechnungen, die überwiegend aus Rheinland-Pfalz, und ansonsten aus dem übrigen Bundesgebiet stammen. Des Weiteren greift die vorliegende Untersuchung exemplarisch auf Zahlen aus Mecklenburg-Vorpommern zurück. Damit besteht die Möglichkeit aufzuzeigen, ob fehlerhafte Heizkostenabrechnungen auch außerhalb des Bundeslandes Rheinland-Pfalz auftreten.

Bislang lagen keine Informationen darüber vor, ob Heizkostenabrechnungen weiterhin fehlerhaft sind. Um Aussagen darüber zu treffen, inwieweit bestimmte Fehler seit 2010 wiederholt aufgetreten sind und ob neue Fehler bei der Abrechnung der Heizkosten identifiziert werden können, werden die Ergebnisse der vorliegenden Studie mit denen der Untersuchung aus dem Jahr 2010 verglichen.

Mit Hilfe der im vorliegenden Bericht bereitgestellten Informationen sollen alle Verbraucher, sowohl Mieter als auch Eigentümer, für das Problemfeld fehlerhafter Heizkostenabrechnungen sensibilisiert

⁹ <https://shop.dena.de/sortiment/detail/produkt/abschlussbericht-modellvorhaben-bewusst-heizen-kosten-sparen/>; zuletzt aufgerufen am 04.05.2018

¹⁰ <https://www.mieterbund.de/dmb/beratungsstatistik.html>; zuletzt aufgerufen am 04.05.2018

werden: Mietern ermöglicht der Bericht, Fehler in der eigenen Heizkostenabrechnung leichter aufzuspüren. Eigentümer und Hausverwaltungen können bereits bei der Erstellung der Heizkostenabrechnung auf potenzielle Fehler achten und versuchen, die in diesem Bericht identifizierten Fehler zukünftig zu vermeiden.

3 METHODISCHES VORGEHEN

Die rechtliche Grundlage für die Erstellung von Heizkostenabrechnungen bildet die HeizkostenV. In dieser werden die Regularien und Auflagen für eine verbrauchsabhängige Abrechnung der Heizkosten festgehalten. Die HeizkostenV gilt immer dann, wenn die Kosten des Betriebs einer zentralen Heizungsanlage auf mehrere Nutzer (Mieter oder Eigentümer) verteilt werden müssen. Ausgenommen von der Pflicht der verbrauchsabhängigen Messung und Abrechnung der Heizkosten sind Gebäude mit nicht mehr als zwei Wohnungen, von denen eine der Eigentümer selbst bewohnt (§ 2 HeizkostenV), sowie Wohnungen, die eine eigene Etagenheizung für Heizung und Warmwasser besitzen und alle in § 11 HeizkostenV abschließend aufgeführten Ausnahmen. Individuelle Vereinbarungen, die zum Beispiel im Mietvertrag festgehalten sind, können die Vorschriften der HeizkostenV nicht außer Kraft setzen.

Von der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz wurden 1.046 Heizkostenabrechnungen aus den Jahren 2011 bis 2017 geprüft. Etwa 20 Prozent dieser 1.046 Heizkostenabrechnungen stammen aus dem gesamten Bundesgebiet. Sie wurden der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz im Rahmen einer Kooperation vom Bund der Energieverbraucher e.V. zur Verfügung gestellt. Die übrigen 80 Prozent wurden direkt von Verbrauchern an die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz mit der Bitte um Überprüfung geschickt. Das Untersuchungsdesign der vorliegenden Studie sieht somit einen Untersuchungszeitraum von sieben Jahren vor. Die Ergebnisse der Untersuchung aller 1.046 Heizkostenabrechnungen können allerdings keine Repräsentativität beanspruchen, da sie aus von Verbrauchern zum Zwecke der Überprüfung zugesandten Abrechnungen stammen.

Die der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz vorliegenden Heizkostenabrechnungen werden mit Hilfe eines von ihr entwickelten computergestützten Modells ausgewertet. Dieses überprüft systematisch die Einhaltung der rechtlichen Vorgaben bezüglich der Erfassung und Kostenverteilung von Heiz- und Warmwasserkosten sowie deren Darstellung. Es analysiert nach Eingabe der Daten, die direkt aus den Heizkostenabrechnungen stammen, ob sie den in der HeizkostenV hinterlegten Formeln und Vorgaben entsprechen und ob die durch Rechtsprechung und Gesetz vorgegebenen Grenzwerte überschritten werden. Rechnerische Fehler werden durch

die computergestützte Auswertung unmittelbar erkannt. Kennzahlen und Durchschnittsverbrauch werden ebenfalls analysiert und zur Auswertung herangezogen. Daraus erfolgt die Identifizierung und Auswertung der für den vorliegenden Bericht untersuchten Fehler in den der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz vorliegenden Heizkostenabrechnungen.

Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz unterscheidet in ihrer Analyse zwischen Heizkostenabrechnungen ohne erkennbaren Fehler, Heizkostenabrechnungen mit Klärungsbedarf und eindeutig fehlerhaften Heizkostenabrechnungen. Eine Abrechnung wurde als ohne erkennbaren Fehler erfasst, wenn sich keine Hinweise auf Fehler ergaben. Als eindeutig fehlerhaft wurden solche Heizkostenabrechnungen klassifiziert, welche mindestens einen der unten aufgeführten oder einen sonstigen Fehler nachweislich aufwiesen. Wurde aus den Unterlagen nicht eindeutig ersichtlich, ob alle gesetzlichen Vorgaben eingehalten oder Fehler bei der Ermittlung des Rechnungsbetrages gemacht wurden, wurden die Heizkostenabrechnungen als klärungsbedürftig eingestuft.

Im Rahmen des A-MWE war es im Zuge des vorliegenden Berichts darüber hinaus auch möglich, auf erste Daten aus Mecklenburg-Vorpommern zurückzugreifen. Die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern erfasst seit 2007 jährlich bestimmte Kennziffern aus den Heizkostenabrechnungen der beiden größten Städte des Landes, Rostock und Schwerin. Hierbei standen zunächst Kosten und Verbrauchswerte im Mittelpunkt der Analyse, die dann in den jeweiligen kommunalen Heizkostenspiegeln abgebildet wurden. Dabei wurden auch rechtliche und inhaltliche Fehler identifiziert, die über die Städte Schwerin und Rostock hinausgehen und damit auch überregionale Relevanz haben können.

Da die Anwendung des rheinland-pfälzischen Tools komplex und die Einarbeitung von Fällen in das System sehr zeitaufwändig ist, ließ es sich innerhalb der Projektlaufzeit der Arbeitsgruppe 02 des A-MWE nicht realisieren, die Heizkostenabrechnungen aus Mecklenburg-Vorpommern in das computergestützte Tool der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz einzupflegen. Auch ist die Fehlerhaftigkeit in vielen Fällen nur durch Hinzuziehung weiterer Dokumente zu ermitteln, wie zum Beispiel von Miet-, Brennstoffliefer- und Dienstleistungsverträgen. Dass diese Dokumente nicht

vorlagen, erschwerte die genaue Fehlerzuordnung. Darüber hinaus unterscheidet die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern im Gegensatz zur Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz nicht zwischen fehlerhaften und klärungsbedürftigen Heizkostenabrechnungen. Stattdessen wurde eine Kategorie gebildet, die sowohl eindeutig fehlerhafte als auch klärungsbedürftige Heizkostenabrechnungen umfasst. Eine Abrechnung wurde als ohne erkennbaren Fehler erfasst, wenn sich aus der händischen Prüfung eines Verbraucherzentralen-Mitarbeiters keine Hinweise auf Fehler ergaben. Fehlerhafte und klärungsbedürftige Heizkostenabrechnungen sind solche, die mindestens einen Fehler nachweislich aufwiesen und bei denen aus den Unterlagen nicht eindeutig ersichtlich war, ob alle gesetzlichen Vorgaben eingehalten oder Fehler bei der Ermittlung des Rechnungsbetrages gemacht wurden.

Um trotzdem einen ersten Eindruck davon zu erhalten, ob fehlerhafte beziehungsweise klärungsbedürftige Heizkostenabrechnungen auch in anderen Bundesländern gehäuft auftreten, suchte die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern nach fünf der von der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz identifizierten Fehler. Darunter fallen unter anderem Fehler, die auf die Nichteinhaltung neuer gesetzlicher Regelungen zurückzuführen sein könnten und solche, die bereits seit 2000 fortwährend in Rheinland-Pfalz registriert werden. Konkret handelt es sich um Fehler bzw. Auffälligkeiten hinsichtlich „fehlerhafte Berechnung des Warmwasseranteils“, „unzulässige Heizungsbetriebskosten“, „keine verbrauchsabhängige Abrechnung, sondern Verteilung der Kosten bis zu 100 Prozent nach der Fläche“, „fehlerhafte Abrechnung des Gesamtbrennstoffverbrauchs“ und „fehlende Angaben“.

Insgesamt überprüfte die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern 329 Heizkostenabrechnungen aus den Jahren 2014 bis 2017. Aufgrund der unterschiedlichen Erfassungsmethodik werden die Ergebnisse im Folgenden getrennt aufgeführt.

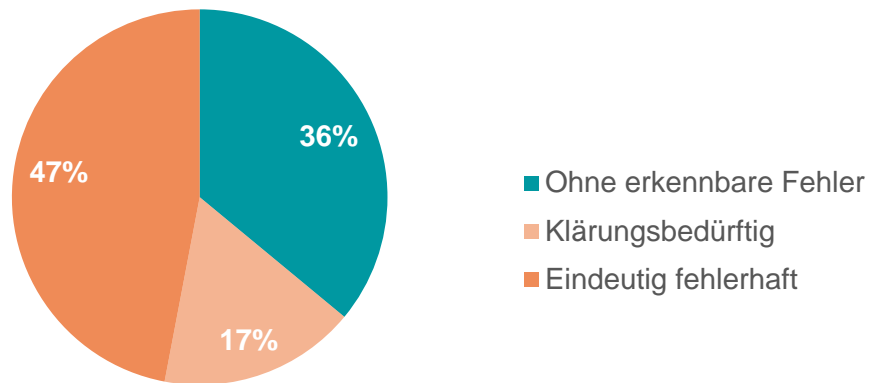
4 UNTERSUCHUNG DER HEIZKOSTENABRECHNUNGEN IN RHEINLAND-PFALZ

1. Fehlerhafte Heizkostenabrechnungen in Rheinland-Pfalz: Vergleich der Untersuchungsergebnisse aus dem Jahr 2010 und dem Jahr 2017

Der Vergleich der Zahlen aus den Jahren 2000 bis 2010 (im Folgenden „Ergebnisse aus dem Jahr 2010“; Abbildung 1) mit denen aus den Jahren 2011 bis 2017 (im Folgenden „Ergebnisse aus dem Jahr 2017“; Abbildung 2) zeigt, dass fehlerfreie Heizkostenabrechnungen in Rheinland-Pfalz weiterhin in der Minderheit sind.

Laut der Ergebnisse aus dem Jahr 2010 waren 64 Prozent der von der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz untersuchten Heizkostenabrechnungen eindeutig fehlerhaft (47 Prozent) oder klärungsbedürftig (17 Prozent). Die Ergebnisse aus dem Jahr 2017 zeigen, dass 69 Prozent der von der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz untersuchten Heizkostenabrechnungen eindeutig fehlerhaft (37 Prozent) oder klärungsbedürftig (32 Prozent) sind. Nur rund ein Drittel aller von der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz untersuchten Heizkostenabrechnungen sind ohne erkennbaren Fehler. Damit ist die Zahl fehlerfreier Heizkostenabrechnungen leicht gesunken.

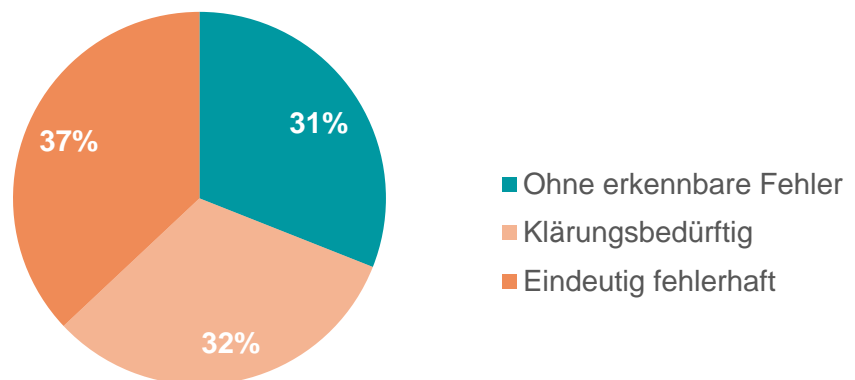
Fehlerhafte und klärungsbedürftige Abrechnungen (Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz, 2010)



Erhebung der VZ Rheinland-Pfalz, Stichprobe n = 648

Abbildung 1: Anteile fehlerfreier, fehlerhafter und klärungsbedürftiger der Verbrauchzentrale Rheinland-Pfalz 2000 bis 2010 (Stichprobe n = 648) vorgelegter Heizkostenabrechnungen.

Fehlerhafte und klärungsbedürftige Abrechnungen (Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz, 2017)



Erhebung der VZ Rheinland-Pfalz, Stichprobe n = 1.046

Abbildung 2: Anteile fehlerfreier, fehlerhafter und klärungsbedürftiger der Verbrauchzentrale Rheinland-Pfalz 2011 bis 2017 (Stichprobe n = 1.046) vorgelegter Heizkostenabrechnungen.

Die abweichenden Werte zwischen klärungsbedürftigen und fehlerhaften Heizkostenabrechnungen könnten dabei auf eine Gesetzesänderung und die neuere Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs zurückzuführen sein. Letztere besagt, dass die Angaben in der Betriebskostenabrechnung es dem juristisch und betriebswirtschaftlich nicht geschulten Mieter zwar ermöglichen müssen, die zur Verteilung anstehenden Kostenpositionen zu erkennen und den auf ihn entfallenden Anteil an diesen Kosten gedanklich und rechnerisch nachprüfen zu können. An diese sogenannte formelle Rechtmäßigkeit dürfen aber, laut aktueller Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs, keine zu hohen Anforderungen gestellt werden. Vielmehr müsse der Mieter hinnehmen, dass aufgrund der Struktur und Komplexität der Heizkostenabrechnung die Berechnung der Wärmekosten nicht notwendigerweise verständlich dargestellt wird. Intransparente Heizkostenabrechnungen seien daher nicht dem Eigentümer anzulasten.

Um Unklarheiten zu beseitigen, verweisen die Berater in den Verbraucherzentralen daher vermehrt auf das Recht der Einsichtnahme des Mieters in weitere Unterlagen (z. B. Abrechnungen des Energieversorgers, Wartungs- oder auch Mietverträge). Nach § 259 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) muss unter anderem die Zusammenstellung der Gesamtkosten oder die Angabe und gegebenenfalls Erläuterung des Abrechnungsmaßstabs aufgeführt werden. Abseits der zwingend erforderlichen Vorgaben kann eine fehlende Angabe, die die Nachvollziehbarkeit der Abrechnung beeinträchtigt, allerdings nicht zwingend als Fehler angesehen werden. Es ist daher davon auszugehen, dass viele Fragen der Darlegung und Darstellung innerhalb der Abrechnung, welche im Zeitraum 2000 bis 2010 zu einer formellen Unwirksamkeit und somit zu einem eindeutigen Fehler führten, nach derzeitiger Rechtslage als materielle Fragen zu bewerten und daher im Zweifel nachzuforschen sind. Sie fallen dadurch in die Kategorie klärungsbedürftig.

Des Weiteren sind unter die Gruppe der klärungsbedürftigen Heizkostenabrechnungen diejenigen zu fassen, in denen die Einhaltung des Wirtschaftlichkeitsgebots fraglich ist. Im Mietrecht des preisfreien Wohnraums gilt gemäß § 556 Abs. 3 BGB das allgemeine Wirtschaftlichkeitsgebot. Dies schützt den Mieter vor Umlagen unwirtschaftlich entstandener Kosten. Im preisgebundenen, sozialen Wohnungsbau ist festgeschrieben, dass nur solche Kosten umgelegt werden dürfen, die bei gewissenhafter Abwägung aller Umstände und ordentlicher Geschäftsführung gerechtfertigt

sind (siehe § 20 Absatz 1 Verordnung über die Ermittlung der zulässigen Miete für preisgebundene Wohnungen (NMW) und § 24 Absatz 2 Verordnung über wohnungswirtschaftliche Berechnungen nach dem Zweiten Wohnungsbaugesetz (Zweite Berechnungsverordnung - II. BV)).

Ein Verstoß gegen das Wirtschaftlichkeitsgebot ist aufgrund einer uneinheitlichen Rechtsprechung und in Folge tatsächlicher Unwägbarkeiten jedoch schwierig festzustellen. Gerade in der Beurteilung der Kosten, die bei der Beschaffung des Brennstoffs und der Beauftragung von Messdienstfirmen entstehen, fehlt es an festen Kennzahlen, bei deren Überschreiten von einem eindeutigen Fehler gesprochen werden kann. Ist die Faktenlage zu Kosten des Brennstoffs noch recht leicht zu recherchieren, mangelt es an einer tatsächlichen Datenbasis zu Kosten des Mess- und Abrechnungsdienstes. Dies erschwert es im letzteren Fall zusätzlich, zu eindeutigen Ergebnissen zu kommen. Nicht zuletzt wurden Heizkostenabrechnungen in die Kategorie klärungsbedürftig eingeordnet, die hinsichtlich des Verbrauchs auffällig waren. Im Zuge der Reform der Erfassung von Warmwasserkosten kamen hier vermehrt Fälle hinzu. In einigen Fällen betrug der gemessene Energieaufwand für die Warmwasserbereitung ein Vielfaches des durch die bisher hinterlegte Formel zu vermutenden Aufwands.

2. Die Fehlerarten im Detail

Je geprüfter Abrechnung konnten kein, ein oder mehrere Fehler auftreten. Tabelle 1 zeigt die Fehlertypen, die bei den als eindeutig fehlerhaft identifizierten Heizkostenabrechnungen der Untersuchungen aus den Jahren 2010 und 2017 auftraten. Blieb die Häufigkeit einzelner Fehlerarten relativ konstant (zum Beispiel Fehler 4), sank die Fehlerhäufigkeit bei manchen Fehlern im Vergleich zu den Ergebnissen aus dem Jahr 2010 (zum Beispiel Fehler 2). Dafür traten zwischen 2011 und 2017 in der Praxis neue Fehler auf (siehe zum Beispiel Fehler 6) beziehungsweise stieg die Fehlerhäufigkeit (zum Beispiel Fehler 1). Diese neuen Fehler sind zu großen Teilen, wie soeben beschrieben, auf die noch fehlerhafte Umsetzung der seit 2014 anzuwendenden Reform zurückzuführen.

Kategorie	2011 bis 2017 (n = 1.046)		2000 bis 2010 (n = 648)	
	Häufigkeit des Fehlers in Rheinland-Pfalz	Prozentuale Häufigkeit des Fehlers bezogen auf alle HKA in Rheinland-Pfalz	Häufigkeit des Fehlers in Rheinland-Pfalz	Prozentuale Häufigkeit des Fehlers bezogen auf alle HKA in Rheinland-Pfalz
(1) Fehlerhafte Berechnung des Warmwasseranteils	140	13,4%	52	8,0%
(2) Fehlerhafte Abrechnung des Brennstoffverbrauchs bei nicht leitungsgebundenen Brennstoffen	88	8,4%	76	11,7%
(3) Unzulässige Heizungsbetriebskosten	50	4,8 %	27	4,1%
(4) Keine verbrauchsabhängige Abrechnung, sondern Verteilung der Kosten bis zu 100 Prozent nach der Fläche	45	4,3%	28	4,3%
(5) Fehlerhafte oder fehlende Nutzergruppentrennung	38	3,6%	29	4,5%
(6) Unzulässige Verteilung des Warmwasserverbrauchs nach Kopfteilen oder Personenzahlen	37	3,5%	k.A.	k.A.

(7) Fehlende Angaben	24	2,3%	25	3,9%
(8) Falsche Berechnung der Verbrauchseinheiten	18	1,7%	15	2,3%
(9) Abrechnung zu mehr als 70 % nach Verbrauch	17	1,6%	39	6,0%
(10) Fehlerhafte Abrechnung des Gesamtbrennstoffverbrauchs	13	1,2%	46	7,1%
(11) Sonstige	94	9,0%	92	14,2%
Gesamt: Fehler	564		485	

Tabelle 1: Darstellung der Ergebnisse der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz aus dem Jahr 2010 und dem Jahr 2017. Detaillierterläuterungen zu den einzelnen Fehlertypen sind in Anhang A aufgeführt.

5 UNTERSUCHUNG DER HEIZKOSTENABRECHNUNGEN IN MECKLENBURG-VORPOMMERN

Die Heizkostenabrechnungen, die der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern vorliegen, wurden exemplarisch auf fünf der von der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz identifizierten Fehler hin untersucht (siehe Tabelle 2).

Bei der Analyse durch die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern wurde, anders als in Rheinland-Pfalz, nicht zwischen fehlerhaften und klärungsbedürftigen Abrechnungen differenziert. Stattdessen wurde eine Kategorie gebildet, die sowohl eindeutig fehlerhafte als auch klärungsbedürftige Heizkostenabrechnungen umfasst. Drei Fehler wurden von den beiden Verbraucherzentralen unterschiedlich definiert.

Die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern hat solche Heizkostenabrechnungen unter den Punkt „Fehlende Angaben“ subsummiert, bei denen Angaben zur Art und Weise von Schätzungen, zur Anwendung der VDI-Richtlinie 2077, Beiblatt „Verbrauchskostenabrechnung für die Technische Gebäudeausrüstung; Verfahren zur Berücksichtigung des Rohrwärmeanteils“¹¹ und andere Angaben zu betreffenden Liegenschaften fehlten. Diese Fehler hat die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz einzeln betrachtet oder in vielen Fällen als klärungsbedürftig eingestuft. Zudem wurden in der Analyse der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern unter der Kategorie „Keine verbrauchsabhängige Abrechnung, sondern Verteilung der Kosten bis zu 100% nach der Fläche“ auch Fehler oder Auffälligkeiten miteinbezogen, bei denen der Wert durch ein Schätzverfahren ermittelt wurde. Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz hingegen hat Fehler im Schätzverfahren als eigene Kategorie ausgewertet (siehe Anhang, Kapitel 12). Die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern hat es darüber hinaus unter dem Punkt

¹¹ <https://www.vdi.de/nc/technik/fachthemen/bauen-und-gebaeudetechnik/fachbereiche/facility-management/richtlinien/richtlinienreihe-vdi-2077-verbrauchskostenabrechnung-fuer-die-technische-gebaeudeausruestung/>; zuletzt aufgerufen am 30.05.2018.

„Fehlerhafte Abrechnung des Gesamtbrennstoffverbrauchs“ als Fehler bzw. klärungsbedürftig angesehen, wenn Angaben zu Anfangs- und Endbeständen (ganz) fehlten. Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz behandelt dies als eigenen Fehler (siehe Anhang, Kapitel 2).

Die Analyse der von der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern insgesamt überprüften 329 Heizkostenabrechnungen seit September 2014 zeigt, dass rund 57 Prozent dieser fehlerhaft beziehungsweise klärungsbedürftig sind (Abbildung 3). 43 Prozent der untersuchten Heizkostenabrechnungen enthielten dagegen keinen erkennbaren Fehler. Der vorliegende Bericht zeigt somit, dass fehlerhafte beziehungsweise klärungsbedürftige Heizkostenabrechnungen auch in Mecklenburg-Vorpommern in beachtlichem Umfang vorkommen.

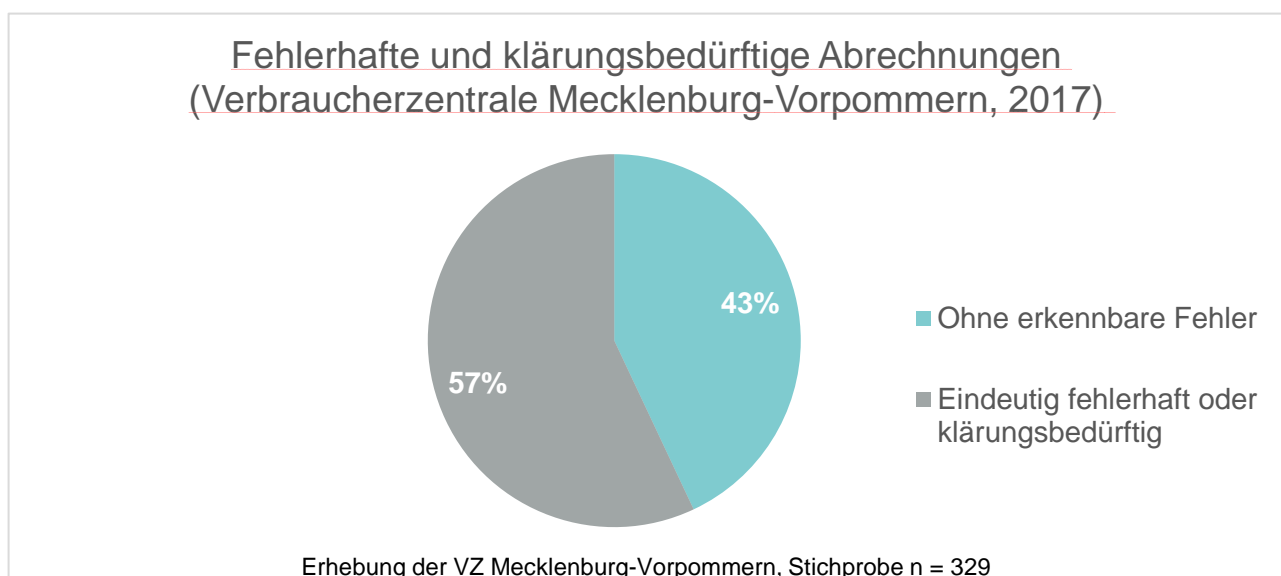


Abbildung 3: Anteile fehlerfreier sowie fehlerhafter bzw. klärungsbedürftiger der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern 2014 bis 2017 vorgelegter Heizkostenabrechnungen (Stichprobe n = 329).

Tabelle 2 enthält die im Rahmen der Analyse durch die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern exemplarisch betrachteten fünf Fehler und ihre jeweilige Häufigkeit. Je geprüfter Abrechnung konnten kein, ein oder mehrere Fehler auftreten. In Mecklenburg-Vorpommern wurden 329 Heizkostenabrechnungen analysiert, von denen 188 fehlerhaft oder klärungsbedürftig waren. In diesen traten insgesamt 235 Fehler auf.

Art des Fehlers	2014 bis 2017 (n = 329)	
	Häufigkeit	Anteil
Fehlerhafte Berechnung des Warmwasseranteils	107	32,5%
Unzulässige Heizungsbetriebskosten	44	13,4%
Keine verbrauchsabhängige Abrechnung, sondern Verteilung der Kosten bis zu 100% nach der Fläche	2	0,6%
Fehlerhafte Abrechnung des Gesamtbrennstoffverbrauchs	8	2,4%
Fehlende Angaben	74	22,5%
Gesamt: Fehler	235	

Tabelle 2: Darstellung der Ergebnisse der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern seit September 2014

6 SCHLUSSFOLGERUNG

Ziel des vorliegenden Berichts war es, ein erstes aktualisiertes und detailliertes Bild über das Vorliegen, die Art und die Häufigkeit von Fehlern in Heizkostenabrechnungen zu gewinnen. Zuletzt wurde durch die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz im Jahr 2010 eine Auswertung für den Zeitraum 2000 bis 2010 vorgenommen. Bis dato mangelte es daher an Erkenntnissen darüber, ob und wenn ja, welche Fehler bei der Abrechnung von Heizkosten auch weiterhin nach 2010 aufgetreten sind. Der vorliegende Bericht erweitert die Untersuchungen nun auf ein zweites Bundesland im Detail (Mecklenburg-Vorpommern) und ermöglicht durch die Auswertung bundesweit eingeschickter Heizkostenabrechnungen an die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz zudem auch eine bundesweite Perspektive.

Die Analyse von 1.046 Heizkostenabrechnungen durch die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz zeigt, dass die untersuchten Heizkostenabrechnungen mehrheitlich fehlerhaft beziehungsweise klärungsbedürftig sind. Legen die Ergebnisse aus Rheinland-Pfalz aus dem Jahr 2017 mit bundesweitem Bezug offen, dass mehr als zwei Drittel aller überprüften Heizkostenabrechnungen eindeutig fehlerhaft beziehungsweise klärungsbedürftig sind, so zeigt die exemplarische, erste Untersuchung der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern, dass es in Mecklenburg-Vorpommern deutlich mehr als die Hälfte sind.

Darüber hinaus zeigt sich, dass die fünf der in Rheinland-Pfalz vorkommenden Fehler, auf die die Heizkostenabrechnungen in Mecklenburg-Vorpommern untersucht wurden, auch dort vorkommen. Diese sind:

- Fehlerhafte Berechnung des Warmwasseranteils
- Unzulässige Abrechnung von Heizungsbetriebskosten
- Keine verbrauchsabhängige Abrechnung, sondern Verteilung der Kosten bis zu 100 Prozent nach der Fläche
- Fehlerhafte Abrechnung des Gesamtbrennstoffverbrauchs
- Fehlende Angaben

Positiv zu bewerten ist, dass die Fehlerhäufigkeit mancher Fehler im Vergleich zu den Ergebnissen aus dem Jahr 2010 offenbar sank. Auf der anderen Seite wurden Fehler, wie die Verteilung der Kosten bis zu 100 Prozent nach Fläche, weiterhin gemacht. Auch scheinen neue Fehler aufzutreten, die aber wahrscheinlich zu großen Teilen auf die fehlerhafte Umsetzung der eingangs beschriebenen neuen gesetzlichen Anforderungen zurückzuführen sind. So wurden die neuen Vorgaben zur Berechnung des Warmwasseranteils in der Praxis bislang zum Beispiel nur zögerlich umgesetzt. Inwieweit sich die identifizierten Unterschiede zwischen den Bundesländern auf regionale Besonderheiten zurückführen lassen oder ob Handlungsbedarf für Politik und Aufsichtsbehörden auf Bundesebene besteht, muss weiter untersucht werden.

Es stellt sich die Frage, wie die Anzahl fehlerhafter beziehungsweise klärungsbedürftiger Heizkostenabrechnungen langfristig verringert werden kann, damit die verbrauchsabhängige Messung und Abrechnung nicht an Akzeptanz in der Bevölkerung verliert. Werden Verbraucher durch gezielte Aufklärung in den Verbraucherzentralen und anderen Beratungseinrichtungen dazu befähigt, mögliche Fehler in der eigenen Heizkostenabrechnungen selbst zu identifizieren, erscheint es darüber hinaus sinnvoll, kritische und schwer nachvollziehbare technische Details der Heizkostenabrechnung zukünftig in einem gesonderten Anhang zur HeizkostenV zu konkretisieren. Gleichzeitig könnten Musterabrechnungen mit Erläuterungen als Broschüre herausgegeben sowie verbrauchergerechte Checklisten zur Verfügung gestellt werden. Solche Veröffentlichungen zur Verbraucherinformation können sowohl seitens des zuständigen Ministeriums als auch durch die Verbraucherzentralen erfolgen.

Qualitätsstandards für die Erstellung von Heizkostenabrechnungen könnten im Rahmen einer gemeinsamen Arbeitsgruppe von Verbänden (Arbeitsgemeinschaft Heiz- und Wasserkostenverteilung e.V., VZBV und Verbraucherzentralen) und zuständigen Ministerien (BMJV, BMWi) formuliert werden. Anschließend könnten diese Standards bei allen wichtigen Akteuren wie Hauseigentümer, Hausverwaltungen und Messdienstunternehmen bekannt gemacht werden. Dieser Bericht kann als Grundlage für die Formulierung von Standards dienen. Ein

wichtiger Ansatz zur Verbesserung der Qualität von Heizkostenabrechnungen wäre eine Verpflichtung für die Messdienstunternehmen, Hauseigentümer und -verwaltungen auf offensichtliche Fehler und mangelnde Plausibilität bei der Angabe von Daten hinzuweisen.

Festgehalten werden kann, dass fehlerhafte beziehungsweise klärungsbedürftige Heizkostenabrechnungen weiterhin ein großes Problem für den Verbraucher darstellen. Darauf sollten Politik und Aufsichtsbehörden reagieren. Da davon auszugehen ist, dass Heizkostenabrechnungen bundesweit vergleichbar aufgebaut sind und ähnliche Kostenbestandteile beinhalten, ist damit zu rechnen, dass fehlerhafte beziehungsweise klärungsbedürftige Heizkostenabrechnungen nicht nur ein überregionales, sondern auch ein bundesweites Phänomen darstellen.

Weitere Untersuchungen sind notwendig, um zu zeigen, ob, und wenn ja, welche Fehler bundesweit und welche länderspezifisch auftreten. Unterschiede müssen aufgezeigt und mögliche Gründe für diese herausgearbeitet und benannt werden, damit Politik und Aufsichtsbehörden darauf reagieren können. Für den Fall eines Ausbaus des A-MWE Projekts zu einem vollwertigen „Marktwächter Energie (EMW)“ empfiehlt sich daher die Anwendung des rheinland-pfälzischen computergestützten Analysetools in allen Landesverbraucherzentralen. Mit Unterstützung des vzbv und der 16 Verbraucherzentralen könnten Heizkostenabrechnungen aus allen Bundesländern mit weiterführenden Unterlagen, die für die Bestimmung einzelner Fehler notwendig sind, gesammelt und einheitlich analysiert werden. Eine fortlaufende, mehrjährige Auswertung von Heizkostenabrechnungen in allen Verbraucherzentralen ermöglicht es des Weiteren, die von der Bundesregierung angestoßenen Qualitätssicherungsmaßnahmen auf ihre Wirkung hin zu überprüfen. Kritische Entwicklungen ließen sich im Detail nachvollziehen und konkrete Gegenmaßnahmen erarbeiten.

ANHANG: FEHLERARTEN IM EINZELNEN

Dieses Kapitel führt die im Rahmen der Analyse identifizierten Fehler im Einzelnen auf. Diese Darstellung soll dem Verbraucher im Rahmen einer ersten Plausibilitätsprüfung helfen, Fehler selbstständig zu erkennen. So können Mieter Fehler in der eigenen Heizkostenabrechnung leichter aufspüren, Eigentümer und Hausverwaltungen können bereits bei der Erstellung der Heizkostenabrechnung versuchen, die in diesem Bericht identifizierten Fehler zu vermeiden. Eine tiefergehende Prüfung setzt juristische Kenntnisse voraus und ist damit nur im Rahmen einer qualifizierten Beratung möglich.

Als Mieter hat man das Recht zur Prüfung sämtlicher Rechnungen und Unterlagen, die die Grundlage für die Kostenaufstellung sind. Der Eigentümer muss auf Verlangen Einsicht in die Originalbelege gewähren oder unter Umständen auch eine Kopie sämtlicher Rechnungen und Unterlagen zusenden, wofür er allerdings Kopierkosten verlangen darf.¹² Die Berechnung der Heizkosten für den einzelnen Nutzer ist in Abbildung 4 dargestellt.

¹² Ein Anspruch auf Zusendung von Kopien sämtlicher Rechnungen und Unterlagen besteht jedoch nur dann, wenn dem Mieter die Einsichtnahme im Büro des Vermieters oder der Verwaltung nicht zuzumuten ist (Entfernung, Alter, Krankheit).

Kosten für die Heizung = X % der Gesamtkosten			Kosten für das Warmwasser = Y % der Gesamtkosten		
Grundkosten €/ m ²	Verbrauchs- kosten €/ Einheit		Grundkosten €/ m ²	Verbrauchs- kosten €/ m ³	
X	X		X	X	
Wohnfläche	Einheiten		Wohnfläche	Einheiten	
=	=		=	=	
Grundkosten Heizung	Verbrauchs- kosten Heizung	ggf. Sonder- kosten Nutzer- wechsel	Grundkosten Heizung	Verbrauchs- kosten Heizung	
Gesamtkosten des Nutzers					

Abbildung 4: Grafische Darstellung der Berechnung der Kosten für den einzelnen Nutzer

1. Fehlerhafte Berechnung des Warmwasseranteils

Rund 30 Prozent des Gesamtwasserverbrauchs lässt sich dem Warmwasser zuordnen.¹³ Der Durchschnittsverbrauch für Warmwasser (60 Grad Celsius) liegt bei 35 Litern bis 40 Litern pro Person und Tag beziehungsweise 13 Kubikmetern bis 15 Kubikmetern pro Person und Jahr. Bei nicht plausiblen hohen Werten lohnt sich ein Blick in sämtliche Ableseprotokolle. Auch ein Vergleich mit dem Gesamtwasserverbrauch, der meist in der Nebenkostenabrechnung angegeben wird, ist hilfreich.

Wohngebäude sind in der Regel mit sogenannten verbundenen Anlagen ausgestattet. Dies sind Anlagen, bei denen die Versorgung mit Heizwärme und die Versorgung mit Warmwasser durch dieselbe Anlage erfolgt. Nach § 9 der HeizkostenV sind die einheitlich entstandenen Kosten des Betriebs der Anlage aufzuteilen, damit die beiden Kostenarten (Heizwärme und Warmwasser) getrennt voneinander abgerechnet werden können.

Seit dem 31. Dezember 2013 ist gemäß § 9 Abs. 2 HeizkostenV der Energieanteil für die Warmwasserbereitung mit einem Wärmemengenzähler zu messen. Über die Verwendung von Wärmemengenzählern soll die möglichst genaue Erfassung der verbrauchten Energie zur Aufbereitung von Warmwasser sichergestellt werden.

Es reicht aus, nur einen Zähler zu installieren, der den Energieaufwand für die Warmwasserbereitung erfasst. Der so gewonnene Wert wird von der Gesamtenergiemenge abgezogen, um den Anteil der Heizenergie zu ermitteln. Der Anteil der zentralen Anlage zur Versorgung mit Wärme ergibt sich somit aus dem gesamten Verbrauch nach Abzug des Verbrauchs der zentralen Warmwasserversorgungsanlage.

Die Pflicht, lediglich einen Wärmezähler für die Erfassung des Wärmeanteils der Warmwasserbereitung zu installieren, hat zur Folge, dass alle Betriebsverluste der Heizanlage und Messungenauigkeiten dem Energieanteil der Raumwärme zugeschlagen werden. Wenn nur ein

¹³ <https://www.energie-lexikon.info/warmwasser.html> und Erfahrungen aus der Energieberatung

Zähler, der den Energieanteil der Warmwasserbereitung misst, eingebaut wird, muss der Energieanteil der Heizanlage berechnet werden. Der durch Messung ermittelte Anteil der Warmwasserbereitung wird von dem Gesamtverbrauch abgezogen. Der Rest der verbrauchten Energie inklusive der Verluste wird dem Heizanteil zugeschlagen. Um eine genaue Kostenaufteilung zu erreichen, ist der Einbau eines zweiten Wärmehzählers, der den Energieverbrauch der Heizanlage erfasst, nötig. Dies hat der Gesetzgeber jedoch nicht vorgesehen.

Ausgenommen von der Einbaupflicht von Wärmemengenzählern sind Gebäude, in denen die Ausstattung mit Wärmemengenzählern einen aus technischer oder baulicher Sicht zu hohen Aufwand erfordern. Kann die Wärmemenge nur mit einem unzumutbar hohen Aufwand gemessen werden, kann sie nach folgender Gleichung bestimmt werden (§ 9 Abs. 2 HeizkostenV):

$$Q = 2,5 \times \frac{\text{kWh}}{\text{m}^3 \times \text{K}} \times V \times (t_w - 10 \text{ }^\circ\text{C})$$

Dabei sind zu Grunde zu legen: 1) das gemessene Volumen des verbrauchten Warmwassers (V) in Kubikmetern und 2) die gemessene oder geschätzte mittlere Temperatur des Warmwassers (t_w) in Grad Celsius. Wenn in Ausnahmefällen weder die Wärmemenge noch das Volumen des verbrauchten Warmwassers gemessen werden können, kann die auf die zentrale Warmwasserversorgungsanlage entfallende Wärmemenge nach folgender Gleichung bestimmt werden (§ 9 Abs. 2 HeizkostenV). Dabei ist die durch die zentrale Anlage mit Warmwasser versorgte Wohn- oder Nutzfläche (A_{Wohn}) zu Grunde zu legen:

$$Q = 32 \times \frac{\text{kWh}}{\text{m}^2 \text{ A}_{\text{Wohn}}} \times A_{\text{Wohn}}$$

In der Praxis zeigt sich, dass viele Eigentümer der Einbaupflicht eines Wärmemengenzählers nicht nachkommen. Vielfach wurde beobachtet, dass kein Wärmemengenzähler zur Erfassung des Energieverbrauchs der Warmwasserbereitung eingebaut wurde, obwohl kein Ausnahmetatbestand vorlag. Stattdessen wurden die gerade genannten, nur nachrangigen und in Ausnahmefällen

zugelassene Formeln für die Messung für die Erstellung der Heizkostenabrechnung herangezogen. Nicht zuletzt wurden in der Anwendung der in § 9 Abs. 2 HeizkostenV genannten Formeln Fehler gemacht. Diese Berechnungsfehler sind in die vorliegende Statistik mit eingeflossen. Meist traten diese Berechnungsfehler zusätzlich zu dem oben genannten Verstoß gegen die Einbaupflicht eines Wärmezählers auf, so dass auf eine getrennte Aufführung der Fehlerarten verzichtet wurde.

2. Fehlerhafte Abrechnung des Brennstoffverbrauchs bei nicht leitungsgebundenen Brennstoffen

Es dürfen nur die „Kosten der verbrauchten Brennstoffe“ (§ 7 Abs. 2 HeizkostenV) in der Heizkostenabrechnung abgerechnet werden. Es dürfen, nach dem in dieser Vorschrift niedergelegten Leistungsprinzip nur diejenigen Brennstoffkosten in Rechnung gestellt werden, die im entsprechenden Abrechnungsjahr tatsächlich angefallen sind. Bei nicht leitungsgebundenen Energieträgern wie Heizöl, Flüssiggas, Holz, Holzpellets, etc. gibt es zu Beginn und am Ende des Abrechnungszeitraums einen Anfangs- beziehungsweise einen Restbestand. Dieser ist nach § 7 Abs. 2 HeizkostenV zu erfassen.

In der Praxis ist der häufigste Fall eines auf Bestellung gelieferten Energieträgers Heizöl für die Ölzentralheizung. Am einfachsten und genauesten lassen sich Bestandsmengen mit sogenannten Ölstandsanzeigern feststellen. Möglich ist zum Beispiel auch der Einsatz eines Peilstabes. Da der Heizölanfangsbestand und eine oder mehrere Heizöllieferungen auf unterschiedlichen Preisen pro Liter basieren, muss es ein nachvollziehbares Verfahren bei der Kostenberechnung des Gesamtverbrauchs geben. Hier darf zum Beispiel nicht einfach ein Durchschnittswert gebildet werden, sondern man geht davon aus, dass das Heizöl in der Reihenfolge seiner Anlieferung verbraucht wird. Wird das sogenannte „first in – first out“ Prinzip richtig angewendet, ergeben sich die passenden Werte für die Bewertung des Restbestands und damit auch für die Kosten des Brennstoffverbrauchs. Tabelle 3 zeigt ein Beispiel, um das Prinzip zu verdeutlichen:

Heizöl – Heizwert: 10 kWh/Liter					
Brennstofflieferungen					
	Datum	Liter	€	€/Liter	€/kWh
Anfangsbestand	01.01.2017	1.000	700,00	0,7000	0,0700
1. Lieferung	13.04.2017	2.000	1.300,00	0,6500	0,0650
2. Lieferung	01.07.2017	1.000	600,00	0,6000	0,0600
Restbestand	31.12.2017	300	180,00	0,6000	0,0600
Brennstoffverbrauch		3.700	2.420,00	0,65405	0,0654

Tabelle 3: Beispiel zur Bewertung des Brennstoffverbrauchs bei nicht leitungsgebundenen Brennstoffen

Der Brennstoffverbrauch ergibt sich aus der Summe des Anfangsbestands und der beiden Liefermengen abzüglich des Restbestands:

$$1.000 \text{ Liter} + 2.000 \text{ Liter} + 1.000 \text{ Liter} - 300 \text{ Liter} = 3.700 \text{ Liter.}$$

In den finalen 3.700 Litern sind die ersten beiden Mengen (1.000 Liter für 700,- Euro, 2.000 Liter für 1.300,- Euro) komplett enthalten. Die dritte Menge trägt 700 Liter (420,- Euro) bei. Es ergibt sich damit ein Verbrauch von 3.700 Liter zu Kosten von 2.420,- Euro, woraus sich ein gewichteter Literpreis von 0,654 Euro ergibt.

Die Analyse der Heizkostenabrechnungen zeigte, dass die fehlerhafte Abrechnung des Brennstoffverbrauchs bei nicht leitungsgebundenen Brennstoffen mit ca. 8 Prozent am zweithäufigsten in den durch die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz geprüften Abrechnungen auftrat, obwohl nur bei einem Teil der Abrechnungen Heizöl überhaupt der Brennstoff war. So fehlten Angaben zum Anfangs- oder Restbestand, beziehungsweise der Anfangs- und Restbestand wurde jeweils entweder mit null Litern oder aber über mehrere Zeiträume immer mit den gleichen Werten angegeben. Auch traten Fehler bei der Berechnung der Kosten der verbrauchten Menge auf. So müssen die Werte für den Anfangsbestand mit den Werten für den Restbestand der vorherigen Abrechnung übereinstimmen. Sind die ersten drei Punkte wahrscheinlich auf die Eigentümer zurückzuführen, ist für den letzten Fehler das Abrechnungsunternehmen verantwortlich.

3. Unzulässige Heizungsbetriebskosten

§ 7 Abs. 2 der HeizkostenV nennt die Kosten des Betriebs der zentralen Heizungsanlage einschließlich der Abgasanlage, die über die Heizkostenabrechnung abgerechnet werden dürfen. Dazu gehören die Kosten

1. der verbrauchten Brennstoffe und ihrer Lieferung,
2. des Betriebsstromes,
3. der Bedienung, Überwachung und Pflege der Anlage, der regelmäßigen Prüfung ihrer Betriebsbereitschaft und Betriebssicherheit einschließlich der Einstellung durch eine Fachkraft, der Reinigung der Anlage und des Betriebsraumes,
4. der Messungen nach dem Bundes-Immissionsschutzgesetz,
5. der Anmietung oder anderer Arten der Gebrauchsüberlassung einer Ausstattung zur Verbrauchserfassung sowie
6. der Verwendung einer Ausstattung zur Verbrauchserfassung einschließlich der Kosten der Eichung sowie der Kosten der Berechnung, Aufteilung und Verbrauchsanalyse.

Diese Aufzählung ist abschließend; das heißt, dass an dieser Stelle keine weiteren Kostenarten für die Heizungsbetriebskosten abgerechnet werden dürfen.

Bei der Analyse der Heizkostenabrechnungen zeigte sich, dass Eigentümer folgende Heizungsbetriebskosten unzulässig abrechneten: 1) die Wartung der Hebeanlage, 2) die Wartungskosten für Feuerlöscher, 3) die Kosten für eine Öltankversicherung, 4) die Kosten für das Umlageausfallwagnis, 5) Kontoführungsgebühren sowie 6) Kosten für die Legionellenprüfung. Diese Heizkostenabrechnungen gelten als fehlerhaft.

4. Keine verbrauchsabhängige Abrechnung, sondern Verteilung der Kosten bis zu 100 Prozent nach der Fläche

Der Mieter hat laut § 4 Abs. 4 HeizkostenV Anspruch auf eine verbrauchsabhängige und ordnungsgemäße Heizkostenabrechnung. Dies setzt die Ausstattung mit Erfassungsgeräten voraus. Die Kosten werden in der Regel nach einem Verteilungsschlüssel in einen verbrauchsabhängigen und einen verbrauchsunabhängigen Anteil auf die Nutzer umgelegt. Gemäß § 7 Abs. 1 HeizkostenV sind die Kosten für Heizung und Warmwasser mit einem Anteil zwischen 50 Prozent und 70 Prozent nach Verbrauch auf den einzelnen Nutzer umzulegen. Demgemäß ist entweder nach Fläche oder dem umbauten Raum ein Anteil zwischen 30 Prozent und 50 Prozent verbrauchsunabhängig zu verteilen (siehe Abbildung 5).

Die gerade aufgeführten Bedingungen gelten für Abrechnungszeiträume ab dem 01.01.2009. Ausgenommen von dieser Pflicht sind Gebäude mit nicht mehr als zwei Wohnungen, von denen eine der Eigentümer selbst bewohnt (§ 2 HeizkostenV) und alle in § 11 HeizkostenV abschließend aufgeführten Ausnahmen.

Kosten für die Heizung = X % der Gesamtkosten			Kosten für das Warmwasser = Y % der Gesamtkosten	
Grundkosten	Verbrauchs- kosten		Grundkosten	Verbrauchs- kosten
30 %	70 %	Auswahl	30 %	70 %
40 %	60 %		40 %	60 %
50 %	50 %		50 %	50 %

Abbildung 5: Grafische Darstellung der Aufteilung der Kosten für Heizung und Warmwasser nach Grund- und Verbrauchskosten

Die Auswahl des eigentlichen Verteilungsmaßstabs trifft der Gebäudeeigentümer unter Berücksichtigung der in Tabelle 4 aufgeführten Bedingungen. Die Berechnung der eigentlichen Kosten für den einzelnen Nutzer ist in Abbildung 5 dargestellt.

Bedingungen	Verteilerschlüssel im Verhältnis Grund- zu Verbrauchskosten		
	30:70	40:60	50:50
Das Gebäude erfüllt <u>nicht</u> die Anforderungen der Wärmeschutzverordnung vom 16.8.1994 <u>und</u> es ist eine Öl- oder Gaszentralheizung installiert <u>und</u> freiliegende Verteilleitungen für Wärme sind überwiegend gedämmt.	Muss	Nicht zulässig	Nicht zulässig
Alle anderen Gebäude	Zulässig	Zulässig	Zulässig

Tabelle 4: Bedingungen zur Auswahl des Verteilerschlüssels nach § 7 Abs. 1 HeizkostenV

In der Praxis zeigt sich, dass eine Verteilung der Kosten nur anhand der Flächenanteile stattfindet, obwohl die HeizkostenV dies nicht vorsieht beziehungsweise zulässt. Die Kosten für Heizung und/oder Warmwasser wurden zu 100 Prozent nach der Wohnfläche berechnet.

5. Fehlerhafte oder fehlende Nutzergruppentrennung

Die HeizkostenV sieht eine Nutzergruppentrennung zwingend vor, wenn in einem Gebäude unterschiedliche Erfassungssysteme wie Wärmemengenzähler und Heizkostenverteiler installiert sind (§ 5 Abs. 2 HeizkostenV). Dann muss eine Vorerfassung des Verbrauchs der einzelnen Nutzergruppen mit gleichen Erfassungssystemen mit Hilfe von Wärmemengenzählern erfolgen. Der Gebäudeeigentümer kann auch nach eigenem Ermessen bei unterschiedlichen Nutzungsarten (Wohnen, Gewerbe) eine Vorerfassung durchführen. Die vorgenommene Vorerfassung und

Nutzergruppentrennung muss durch entsprechende Angaben der Daten und des Verfahrens nachvollziehbar sein. Hierzu müssen sowohl die Gesamtflächen als auch der Gesamtverbrauch sämtlicher Nutzergruppen angegeben sein.

In der Praxis zeigt sich, dass bei einer vorgenommenen Nutzergruppentrennung häufig Daten fehlen, die die vorgenommene Trennung nachvollziehbar machen. Auch wird der Gesamtverbrauch für einen Teil des Gebäudes oder für eine Nutzergruppe pauschal abgezogen, ohne dass erkennbar ist, woraus sich der angewandte Abzugswert ergibt. Es liegt die Vermutung nahe, dass eine pauschale Annahme anstelle einer Messung vorgenommen wurde. In einzelnen Fällen wird darüber hinaus nur der Verbrauch einer Nutzergruppe mit Hilfe eines Wärmezählers gemessen und dieser Wert vom Gesamtenergieverbrauch abgezogen. Die Differenz wird dann der zweiten Nutzergruppe zugeordnet. Dieses Vorgehen ist nicht zulässig. Es muss auch bei nur zwei unterschiedlichen Nutzergruppen eine Messung für jede Nutzergruppe erfolgen. Andernfalls gingen die Wärmeerzeugungs- und Verteilungsverluste nur zu Lasten einer Gruppe.

6. Unzulässige Verteilung des Warmwasserverbrauchs nach Kopfteilen oder Personenzahlen

Ebenfalls in der Praxis anzutreffen ist die unzulässige Verteilung des Warmwasserverbrauchs nach Kopfteilen oder Personenzahlen, obwohl kein erkennbarer Ausnahmetatbestand vorliegt. Denn auch hier ist wie beim Heizenergieverbrauch nach verbrauchsabhängigem und verbrauchsunabhängigem Anteil aufzuschlüsseln. Der Verbrauch selbst ist mittels Warmwasserzähler zu messen.

Der Eigentümer kann auf den Einbau von Warmwasserzählern verzichten, wenn der Einbau unwirtschaftlich wäre. Die HeizkostenV bezweckt ein Einsparziel von 15 Prozent. Dementsprechend ist der Kostenaufwand für den Einbau des Messgeräts in das Verhältnis dieses Einsparzieles zu setzen. Das heißt die Kosten für die Anschaffung und den Einbau des Messgerätes müssten Einsparungen im Bereich der Warmwasserversorgung von 15 Prozent innerhalb eines Zeitraums in der Regel von zehn Jahren übersteigen. Ähnlich wie bei den Wärmemengenzählern ist jedoch nicht davon auszugehen, dass die Kosten für die Anschaffung und den Einbau von Warmwasserzählern

die Beträge der anzusetzenden Einsparung maßgeblich übersteigen und der Einbau somit unwirtschaftlich wäre. In der Praxis ist in vielen Fällen der Einbau ohne Hinweise auf eine solche Ausnahme unterblieben.

7. Fehlende Angaben

Die Heizkostenabrechnung muss nach ständiger Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs eine geordnete Zusammenstellung der Einnahmen und Ausgaben enthalten. Dem Nutzer muss eine formal ordnungsgemäße und nachprüfbare Heizkostenabrechnung vorgelegt werden, welche die allgemeinen Anforderungen des § 259 BGB erfüllt. Wesentliche Voraussetzung für die Nachprüfbarkeit ist eine vollständige Angabe aller relevanten Daten. Die Abrechnung muss somit eine Zusammenstellung der Gesamtkosten, die Angabe und gegebenenfalls Erläuterung des Abrechnungsmaßstabs, die Berechnung des Anteils des Mieters und den Abzug der von ihm geleisteten Vorauszahlungen enthalten.

Die Analyse der Heizkostenabrechnungen zeigte, dass die letztgenannten Angaben fehlten. Auch wurden keine detaillierten Angaben wie zum Beispiel zur Gesamtfläche, zu den insgesamt erfassten Verbrauchseinheiten sowie zur Berechnung des Brennstoff- und Kostenanteils der Warmwasserbereitung gemacht. In diesen Fällen war die Abrechnung rechnerisch nicht mehr nachzuvollziehen und die allgemeinen Anforderungen des § 259 BGB somit nicht erfüllt, weswegen diese Heizkostenabrechnungen von der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz als fehlerhaft eingestuft wurden.

8. Falsche Berechnung der Verbrauchseinheiten

Die Verbrauchseinheiten für Heizung und Warmwasser werden für jede Wohnung mit Hilfe von Erfassungsgeräten oder Wärmemengenzähler für den betreffenden Abrechnungszeitraum erfasst. Diese Werte werden im Rahmen eines Ablesetermins durch einen Mitarbeiter des Messdienstunternehmens in jeder Nutzeinheit protokolliert und für die Erstellung der Abrechnung weitergegeben. Alternativ werden auch mit Hilfe von Funksystemen Einzelwerte auf ein Zentralgerät im Gebäude übertragen.

Die Analyse der Heizkostenabrechnungen zeigt, dass die bei der Ablesung protokollierten Werte manchmal nicht mit denen auf der Heizkostenabrechnung übereinstimmen, die Erfassung ganz unterlassen oder erfasste Werte nicht der Abrechnung zu Grunde gelegt wurden.

Um mögliche Fehler zu erkennen, sollte der Anteil der individuellen Verbrauchswerte an der Gesamtsumme mit dem Anteil der Wohnfläche an der Gesamtfläche verglichen werden. Überschreitet der Anteil an den Gesamteinheiten den Anteil an der Gesamtfläche um mehr als 100 Prozent, lässt sich das oft nicht mehr allein mit einem Lagenachteil der Wohnung oder mit ungünstigem Nutzerverhalten erklären. In diesem Fall kann es sich lohnen, sich die Ableseprotokolle sämtlicher Wohneinheiten zur Prüfung vorlegen zu lassen.¹⁴ Zudem muss bei der Prüfung ein eventueller Wohnungsleerstand berücksichtigt werden.

Auch in leer stehenden Wohnungen ist eine Ablesung vorzunehmen. Die Kosten hierfür hat in der Regel der Hausbesitzer zu tragen. Abbildung 6 zeigt die Größenordnung von Verbrauchsunterschieden allein aufgrund der Lage einzelner Wohnungen:

¹⁴ Siehe auch BGH Urteil vom 07.02.2018, Az.: VIII ZR 189/17.



Abbildung 6: Grafische Darstellung der Größenordnung von Verbrauchsunterschieden.¹⁵

9. Abrechnung zu mehr als 70 Prozent nach Verbrauch

Die HeizkostenV schreibt vor, dass sowohl bei den Kosten für die Heizung als auch für das Warmwasser maximal 70 Prozent der Gesamtkosten verbrauchsabhängig verteilt werden dürfen. Eine Überschreitung dieses Wertes ist nur zulässig, wenn dies schriftlich zwischen Eigentümer und Mieter vereinbart wurde (zum Beispiel im Mietvertrag). In der Praxis zeigt sich, dass die Kosten für Heizung und/oder Warmwasser zu mehr als 70 Prozent nach Verbrauch abgerechnet werden, ohne dass eine entsprechende Vereinbarung vorliegt.

¹⁵ Quelle: Minol; leicht überarbeitet. Die roten Pfeile stellen die Wärmeverluste über die Außenbauteile dar.

10. Fehlerhafte Abrechnung des Gesamtbrennstoffverbrauchs

Gemäß § 7 Abs. 2 HeizkostenV gehören zu den Kosten des Betriebs der zentralen Heizungsanlage insbesondere die Kosten der verbrauchten Brennstoffe. Diese stellen den zentralen Kostenfaktor der Heizkostenabrechnung dar und dürfen auf den Nutzer umgelegt werden. Es darf allerdings nur der im genannten Abrechnungszeitraum verbrauchte Brennstoff abgerechnet werden (Leistungsprinzip). Bei einer Diskrepanz zwischen dem Abrechnungszeitraum des Energieversorgers und dem Abrechnungszeitraum für die Heizkostenabrechnung darf der Eigentümer seine Abschlagszahlungen an den Energieversorger nicht als Berechnungsgrundlage heranziehen und auf den Mieter abwälzen. Auch nicht, wenn der Eigentümer diese Umlage im folgendem Jahr (im neuen Abrechnungszeitraum) mit der neuen Abrechnung des Energieversorgers ausgleicht. Der Mieter kann bei einem Verstoß gegen das Leistungsprinzip eine neue Heizkostenabrechnung vom Eigentümer verlangen.

In der Praxis sind immer wieder Fälle zu beobachten, bei denen Brennstoffkosten trotz klarer Vorgaben unrechtmäßig auf die Mieter umgelegt werden. So wurden zum Beispiel nur Abschlagszahlungen als Brennstoffkosten angesetzt. In anderen Fällen wurden den Abrechnungen der Energieversorger nur geschätzte Verbräuche zu Grunde gelegt und anhand dieser Schätzung die Heizkostenabrechnungen erstellt. Des Weiteren fiel bei der Analyse der Heizkostenabrechnungen auf, dass der Abrechnungszeitraum der Versorger nicht mit dem Abrechnungszeitraum der Heizkostenabrechnung übereinstimmte. Auch fehlten Mengenangaben zur Brennstoff- oder Wärmelieferung.

Manche der in diesem Abschnitt genannten Fehler können nur nach Einsicht in die der Heizkostenabrechnung zu Grunde liegenden Abrechnungen der Versorgungsunternehmen geprüft werden. Einsicht in die Abrechnungen der Versorger wird der Eigentümer allerdings nur nach Aufforderung hierzu ermöglichen. In zahlreichen den Verbraucherzentralen vorliegenden Heizkostenabrechnungen fehlten die entsprechenden Unterlagen. Es ist davon auszugehen, dass viele Verstöße gegen § 7 Abs. 2 der HeizkostenV deswegen überhaupt nicht erkannt werden.

11. Schätzung von Verbrauchseinheiten

Die Schätzung von Verbrauchseinheiten ist nur aus zwingenden Gründen erlaubt, zum Beispiel, wenn Geräte aufgrund einer technischen Störung ausfallen oder wenn der Verbrauch aufgrund der Abwesenheit des Nutzers nicht abgelesen werden konnte. Dann ist die Ermittlung des Verbrauchs in zwei abgestuften Verfahren zulässig.

Das individuelle Vergleichsverfahren ist vorrangig anzuwenden. Dafür greift der Eigentümer auf bereits erfasste Verbrauchswerte für einzelne Räume aus früheren, mit dem jetzigen Zeitraum vergleichbaren Perioden zurück. Das generelle Vergleichsverfahren kommt nur dann zur Anwendung, wenn eine individuelle Schätzung des Verbrauchs nicht möglich ist. Dabei greift der Eigentümer auf vergleichbare Räume im selben Zeitraum zurück.

Die Analyse der Heizkostenabrechnungen zeigte, dass häufig das generelle Vergleichsverfahren ohne Angabe von Gründen durchgeführt wurde, auch wenn eine individuelle Schätzung möglich gewesen wäre. Es kam auch vor, dass die Schätzung nachweisbar fehlerhaft war, wenn zum Beispiel ein fehlerhafter Vorjahresverbrauch unterstellt wurde.

12. Missachtung der HeizkostenV

Darüber hinaus wurden auch solche Fälle erfasst, in denen die HeizkostenV überhaupt nicht berücksichtigt und angewandt wurde. Neben dem Verstoß gegen die Pflicht, Angaben zu machen, traten weitere schwere Fehler wie die verbrauchsunabhängige Umlage der Kosten, die Einstellung unzulässiger Kostenarten oder die Abrechnung überlanger Zeiträume auf.

13. Falsch bemessener Abrechnungszeitraum

Abgerechnet werden darf nur der Zeitraum, in welchem die Wohnung auch genutzt wurde. Bei manchen Heizkostenabrechnungen war der Abrechnungszeitraum des Weiteren länger als ein Jahr oder falsch bemessen. Hinsichtlich des Abrechnungszeitraumes ist in den §§ 556 Abs. 3 BGB und 20 Abs. 3 NMV jedoch eine jährliche Abrechnung vorgeschrieben, sodass der Abrechnungszeitraum nicht länger als ein Jahr ausfallen darf. Wird dieser Zeitraum überschritten,

stellen, von seltenen Ausnahmefällen abgesehen, die über den Jahreszeitraum hinausgehenden Verteilungen der Heizkosten eine nicht ordnungsgemäße Abrechnung dar.

14. Fehler bei der Gesamtflächenangabe oder bei der Angabe der Einzelfläche

Es wurden Fehler bei der Gesamtflächenangabe oder bei der Angabe der Einzelfläche identifiziert. Nach § 7 der HeizkostenV sind mindestens 30 Prozent und höchstens 50 Prozent der Kosten nach der Wohn- und Nutzfläche oder nach dem umbauten Raum zu verteilen. Es kann auch nur die Fläche (Quadratmeter) oder der Raum (Kubikmeter) der beheizten Räume zugrunde gelegt werden. In den meisten Fällen wird Bezug auf die Fläche und nicht auf den Raum genommen. Hierfür kommen die Werte aus dem Mietvertrag, die Werte nach Berechnung auf Basis der Wohnflächenverordnung oder nach der überholten DIN 283 Blatt 2 in Frage. Auf jeden Fall muss eine einheitliche Berechnungsart gewählt werden.

In der Praxis wichen die in der Abrechnung verwandten Flächenwerte jedoch vom Wert im Mietvertrag ab und stimmten auch nicht mit den vom Nutzer gemessenen Flächenwerten überein. Auch änderten sich Gesamtflächenangaben plötzlich ohne Grund.

15. Nutzerwechsel

Findet während des Abrechnungszeitraums ein Nutzerwechsel statt, verlangt die HeizkostenV bei der Ermittlung der flächenbezogenen Grundkosten für die Heizung eine Berechnung mit Hilfe der sogenannten Gradtagzahlen.

Gradtagzahlen sind ein Maß für die klimatischen Bedingungen am Standort eines Gebäudes, welches den jährlichen Heizwärmebedarf beeinflusst. Wenn beim Nutzerwechsel keine Zwischenablesung vorgenommen wurde, müssen die für das ganze Jahr erfassten Werte für den Heizenergieverbrauch mit Hilfe der Gradtagzahlen auf die einzelnen Nutzer rechnerisch aufgeteilt werden. Bei dieser Berechnung wird berücksichtigt, dass die einzelnen Monate je nach Witterung unterschiedlich stark zu Buche schlagen, da zum Beispiel im Dezember wesentlich mehr Heizenergie verbraucht wird als etwa im Mai. Jedem Monat sind festgelegte Gradtagzahlen zugeordnet. Die Gradtagzahlen eines ganzen Jahres ergeben zusammen einen Wert von 1.000.

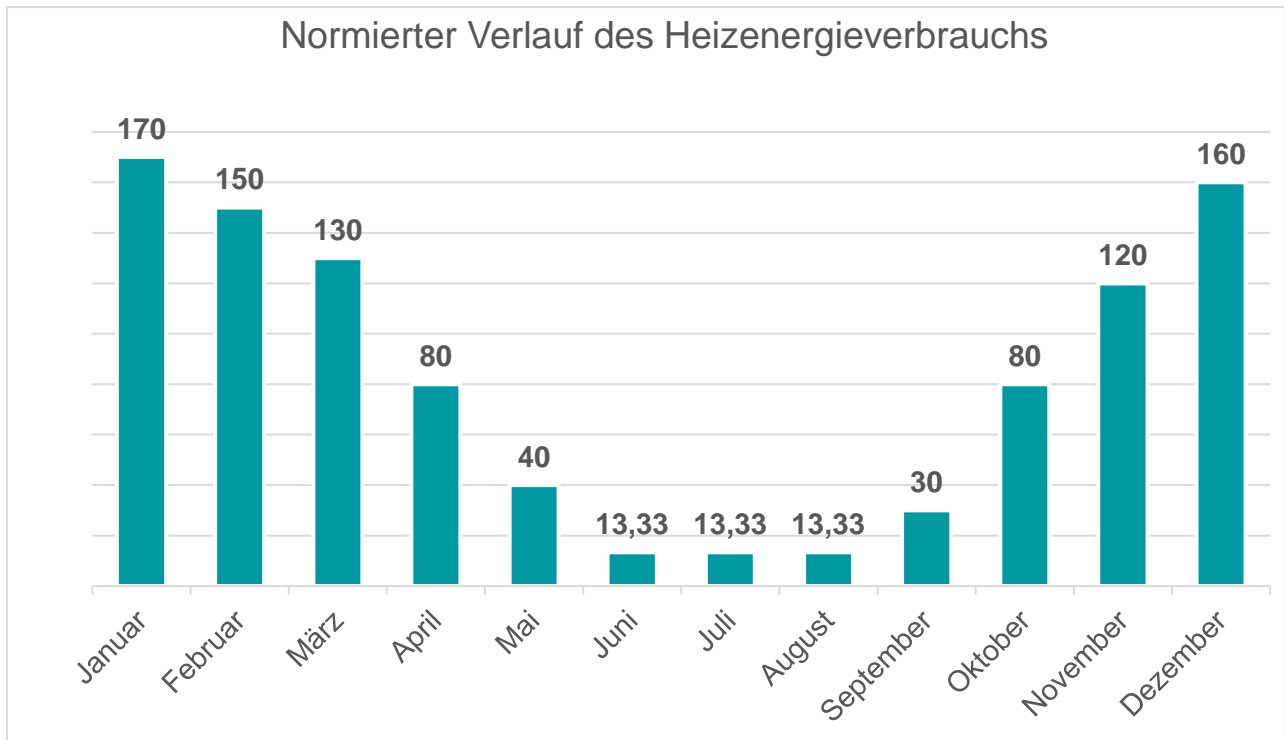


Abbildung 7: Quelle: VDI-Richtlinie 2067, Blatt 1; Grafische Darstellung des normierten Verlaufs des Heizenergieverbrauchs über die einzelnen Monate im Jahr.

Beispiel (Tabelle 5): Geht die Nutzungsdauer von Januar bis Ende Mai, entspricht dies einem Gradtagzahlenwert von $(170 + 150 + 130 + 80 + 40) = 570$ von 1000. Die Grundkosten, die anhand der Fläche verteilt werden, werden für diesen Nutzer mit dem Faktor $0,57 (=570/1000)$ multipliziert. Die Grundkosten für die Warmwasseraufbereitung werden anhand des reinen Zeitanteils berechnet, da der Warmwasserverbrauch unabhängig von der Witterung ist.

In der Praxis zeigte sich, dass weder eine Zwischenablesung noch eine rechnerische Aufteilung der Gesamteinheiten stattfand. Die Wohnfläche wurde nicht rechnerisch korrekt mit Hilfe der Gradtagzahlen reduziert. Damit lag ein Fehler beziehungsweise eine falsche, zeitanteilige Berechnung bei Nutzerwechsel vor. Ist der Nutzungszeitraum kürzer als der Abrechnungszeitraum, ist das Datum des Wechsels zu überprüfen.

16. Zu spät erstellte Abrechnung

Des Weiteren zeigte sich, dass die Abrechnung zu spät erstellt und damit die gesetzlich vorgeschriebene Abrechnungsfrist überschritten wurde. Da die Heizkosten Bestandteil der Mietnebenkosten (Betriebskosten) sind und die HeizkostenV keine Aussage zur Abrechnungsfrist macht, richtet sich hier die Frist nach den mietrechtlichen Bestimmungen des BGB. Nach § 556 Abs. 3 BGB muss dem Nutzer innerhalb einer Frist von 12 Monaten nach Beendigung des Abrechnungszeitraums eine formell ordnungsgemäße Abrechnung zugegangen sein. Nur wenn der Eigentümer eine mögliche Verspätung über diese Frist hinaus nicht zu vertreten hat, greift diese Ausschlussfrist nicht. Es werden jedoch nur wenige Gründe für eine Verspätung anerkannt. Die Ausschlussfrist betrifft nur Nachforderungen des Eigentümers, nicht jedoch Rückzahlungsansprüche des Mieters. Der Eigentümer ist für den fristgerechten Zugang der Abrechnung beim Mieter beweispflichtig.

17. Vertauschte Nutzeinheit

In der Praxis stellte sich in einem Fall heraus, dass die Nutzeinheit vertauscht wurde. Ein offensichtlicher Fehler.

18. Kosten für Bedienung und Pflege, Heizungswartung und Betriebsstrom

Kosten für die Bedienung einer Heizungsanlage fallen nur unter ganz bestimmten Bedingungen an, insbesondere bei Anlagen, die mit Erdgas oder Heizöl betrieben werden und in der Regel vollautomatisch laufen. Einige Gerichtsurteile gestehen vor allem bei größeren Anlagen mit mehr als 50 kW Leistung zu, dass Stell- und Regelarbeiten erforderlich sein könnten. Auch eine Funktionskontrolle sowie die Vornahme von Schalt- und Stellvorgängen können darunter fallen.

Werden Kosten für die Bedienung der Anlage auch bei Gas- oder Ölzentralheizungen aufgeführt, ohne dass erkennbar wäre, um welche konkreten Bedienungsarbeiten es sich handelt, könnte ein Fehler vorliegen. Bei einem angestellten Hausmeister ist zu prüfen, ob er fachkundig oder zumindest in die Bedienvorgänge eingewiesen ist. Keinesfalls darf es zu einer Doppelberechnung von Hausmeisterkosten kommen, insbesondere dann, wenn diese bereits in den sonstigen Mietnebenkosten aufgeführt sind.

Darüber hinaus dürfen nur Kosten für die Wartung der Heizungsanlage und nicht für Reparaturen abgerechnet werden. Dazu gehören die Einstellung der Feuerungseinrichtung, die Überprüfung der zentralen Regelungseinrichtungen, die Reinigung der Kesselheizflächen, die Entlüftung der Anlage und das Nachfüllen von Wasser sowie Instandhaltungskosten. Letztere sind von Instandsetzungskosten (Reparaturkosten) zu unterscheiden. Bei Instandhaltungskosten geht es um den vorbeugenden Austausch von Verschleißteilen zur Aufrechterhaltung des fehlerfreien Betriebszustands. Als grober Orientierungsmaßstab kann ein Wert für diese Kosten in Höhe von 5 Prozent der Brennstoffkosten gelten. Wird dieser Wert deutlich überschritten, sollte die Rechnung dahin gehend überprüft werden, ob unzulässige Reparaturkosten enthalten sind.

Eine Heizungsanlage benötigt des Weiteren Strom für Steuerung und Regelung sowie für die Pumpen zur Verteilung des Heizwassers und Trinkwarmwassers im Gebäude. Erfahrungsgemäß betragen die Betriebsstromkosten dafür etwa 3 bis 6 Prozent der Brennstoffkosten. Diese Spanne ist naheliegend, da ein höherer Brennstoffverbrauch mit längeren Laufzeiten verbunden ist und automatisch mehr erzeugte Wärme bedeutet, die verteilt werden muss. Wenn die Betriebsstromkosten einen Wert von 6 Prozent deutlich übersteigen, besteht der Verdacht, dass noch sonstiger allgemeiner Stromverbrauch, zum Beispiel für Treppenhaus- oder Außenbeleuchtung, mit einbezogen wurde. Diese Kosten dürfen jedoch nicht über die Heizkostenabrechnung sondern nur als sonstige Mietnebenkosten abgerechnet werden, wenn dies im Mietvertrag so vereinbart wurde.

IMPRESSUM

Herausgeber

Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv)
Vorstand Klaus Müller
Markgrafenstr. 66
10969 Berlin
Tel. (030) 258 00-0
Fax (030) 258 00-518
marktwaechter@vzbv.de
www.marktwaechter.de
Twitter: @marktwaechter

Autoren: Max Müller, Fabian Fehrenbach, Hans Weinreuter,
Barbara Saerbeck und Svenja Gesemann

Mitarbeit: Jürgen Fischer, Cornelia Rolfs, Parsya Baschiri

Titelbild: M. Schuppich / Fotolia

Gestaltung: Dániel Fehér

Stand: August 2018

© Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

verbraucherzentrale