



- Der Präsident -

Bundesnetzagentur • Postfach 80 01 • 53105 Bonn

Herrn
Dr. Aribert Peters
Bund der Energieverbraucher e. V.
Frankfurter Str. 1
53572 Unkel am Rhein

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom
12.07.2011

Mein Zeichen, meine Nachricht vom
BK6-11-158
BK6d

☎ (02 28)
14-5772
oder 14-0

Bonn
22.08.2011

FlexStrom

Sehr geehrter Herr Dr. Peters,

Ihr Schreiben vom 12.07.2011 habe ich erhalten. Darin bitten Sie, aufgrund ansteigender Kundenzufriedenheit das Geschäftsgebaren der Firma FlexStrom AG im Hinblick auf das Vorliegen deren Zuverlässigkeit gem. § 5 EnWG zu überprüfen.

Die Bundesnetzagentur setzt als Wettbewerbsbehörde zuvorderst auf die Kräfte des Wettbewerbs und die Funktion von Marktmechanismen. Dies bedeutet, dass solche Unternehmen, deren Angebot entweder wirtschaftlich nicht darstellbar ist oder aber nicht den Bedürfnissen der Verbraucher in Bezug auf Preis, Vertragskonditionen, wie z. B. Zahlungsart, Vertragslaufzeit, etc., oder Kundenservice entspricht, sich langfristig nicht am Markt halten können und entweder freiwillig oder im Wege der Insolvenz den Markt verlassen.

Insoweit sollte jeder Verbraucher eigenverantwortlich bei der Wahl eines neuen Energielieferanten die Konditionen der Angebote aufmerksam prüfen. Gegenwärtig existieren dazu im Internet verschiedene Vergleichsportale, die es Verbrauchern ermöglichen, unter Auswahl bestimmter Kriterien wie, Vertragslaufzeit, Verzicht auf Vorkasse etc., entsprechende Angebote zu finden und – wie die Anlage Ihres Schreibens zeigt – sich auch über die Servicequalität des Anbieters und Erfahrungen anderer Kunden mit dem Anbieter zu informieren.

Gleichwohl nimmt die Bundesnetzagentur die Aufgabe des Verbraucherschutzes äußerst ernst. So leistet der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur nicht nur die Beratung von Verbrauchern zu energiewirtschaftsrechtlichen Fragestellungen sondern auch Unterstützung und Sachverhaltsaufklärung bei Beschwerden von Verbrauchern bspw. zu Problemen im Rahmen der Lieferantenwechselprozesse.

Sollten für die Bundesnetzagentur Anhaltspunkte erkennbar sein, dass Unternehmen den Vorschriften des EnWG oder auch behördlicherseits festgelegten Vorgaben nicht entsprechen, wird deren Verhalten überprüft und soweit keine freiwillige Verhaltensänderung erwirkt werden kann, die Einhaltung der entsprechenden Verpflichtungen im Rahmen behördlicher Aufsichtsmaßnahmen durchgesetzt. Diese Kompetenzen hat die Bundesnetzagentur bereits in der Vergangenheit auch gegenüber Energielieferanten genutzt und wird in entsprechender Weise auch in der Zukunft agieren.

Bitte haben Sie jedoch Verständnis, dass die auf Basis von Kundenbewertungen auf dem Internetportal Verivox dargestellte Unzufriedenheit mit dem Stromanbieter FlexStrom ein Eingreifen der Bundesnetzagentur nicht rechtfertigt.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Matthias Kurth'. The signature is written in a cursive style with a large initial 'M'.

Matthias Kurth