„Die hohe Summe bricht mir das Genick“

Die Jahresabrechnung der N-Ergie bringt einen Kunden in Existenznot — Kein Einzelfall

VON ALEXANDER BROCK

Zu hohe Nachzahlungen und ein schlechter Service — keine seltenen Vorwürfe von Kunden gegenüber dem regionalen Energieversorger N-Ergie. Viele Verbraucher können die hohen Jahresabrechnungen aber nicht bezahlen.

Udo Sabatka lief es kalt den Rücken runter, als er kürzlich seine Jahresabrechnung für 2005 in den Händen hielt: 4588,90 Euro verlangt der Konzern für Strom und Gas, das er in seiner 55 Quadratmeter kleinen Wohnung verbraucht haben soll. Die Schuld müsse er innerhalb von 14 Tagen begleichen.

Den größten Posten macht das Erdgas aus. Die N-Ergie verlangt von dem Hartz-IV-Empfänger dafür eine Summe von 4370,22 Euro. „Ich habe aber nur eine Gasheizung. Herd und Warmwasser laufen über Strom“, sagt Sabatka. Zudem heize er nur das Wohnzimmer und bei Kälte das Bad.

Verbrauch stieg sprunghaft an

Gewundert hat er sich, als er die Jahresabrechnung mit denen der Vorjahre verglich (die Dokumente liegen der Redaktion vor). Der Verbrauch von Gas lag bei 3074 Kilowattstunden (kWh) für 2004. Im folgenden Jahr schnellte der Verbrauch allerdings auf 59 274 kWh hoch. Nach eigenen Angaben hat Sabatka aber jedes Jahr der N-Ergie nach Aufforderung die Zählerstände per Telefon mitgeteilt. Nun steigt seine monatliche Abschlagszahlung von 55 auf 371 Euro. „Ich habe aber nur 340 Euro zum Leben“, klagt er. Wie der hohe Verbrauch zu Stande kam, kann sich Sabatka nicht erklären. „Die hohe Summe bricht mir das Genick.“ Schließlich ist der gelernte Kfz-Mechaniker gerade dabei, im Berufsleben wieder Fuß zu fassen. Er nimmt an einer Weiterbildungsmaßnahme teil, die die Arbeitsagentur trägt.

Als er den Kunden-Service in der N-Ergie-Zentrale aufsuchte, habe man ihm dort Ratenzahlungen und niedrigere Abschläge in Aussicht gestellt. Abgesehen davon, dass auch diese Möglichkeit sein Budget übersteigen würde, steht Sabatka nach wie vor auf dem Standpunkt, diese Mengen an Energie gar nicht verbraucht zu haben.

„Das ist wirklich eine ungewöhnlich hoher Verbrauch“, gesteht Markus Erlbacher, Leiter der Kundenabteilung der N-Ergie. Es sei aber schwer, aus der Ferne die Ursachen zu diagnostizieren. Der Nutzer könne zwar den Zählerstand per Telefon durchgeben. „Der übliche Weg ist aber die Postkarte, die wir verschicken und die der Kunde uns mit Zählerstand wieder zurücksendet“, so Erlbacher. Von Udo Sabatka habe man lediglich den Eingangszählerstand im Jahre 2003 und den vom vergangenen März registriert.



Udo Sabatka in seiner Wohnung vor dem Gas-Zähler. Foto: Willi Bauer

Ohne Zählerstand schätzt die N-Ergie den Verbrauch, wie auch bei Udo Sabatka. Ein Vorgang, den Erlbacher als üblich bezeichnet. Erst mit den jüngst registrierten Daten, die Sabatka angab, habe sich der gravierende Unterschied des geschätzten vom tatsächlichen Verbrauch herausgestellt.

Pressesprecherin Heidi Willer bestätigt, dass von den 650 000 Kunden der N-Ergie in den vergangenen drei Monaten rund 130 Beschwerde-Anrufe eingegangen sind, die sich auf die Jahresabrechnung beziehen. Auch hier geben Verbraucher zu hohe Rechnungsbeträge an.

Ein anderer Kunde der N-Ergie ist das Stadtteilzentrum Desi. Von ihm forderte der Konzern im vorigen Jahr 11 000 Euro Nachzahlung. Das Kultur-Haus stand deswegen kurz vor dem Aus. „Die N-Ergie hat falsch abgelesen“, erzählt Mitarbeiterin Elisabeth Ramthun. Daraufhin sei der monatliche Abschlag gesunken. Den Fehler gab der Konzern zu und hat 1000 Euro erlassen, so die Sozialpädagogin.

„Wir hatten auch ein wenig Schuld“, gesteht sie. „Der niedrigere Abschlag hätte uns stutzig machen müssen.“ Die Mitarbeiter arbeiteten daraufhin kurz. Damit wurden die Personalkosten für den Trägerverein gesenkt und der Überschuss für die Nachzahlung verwendet. Zudem gingen Spenden ein, so dass sich der Rückstand auf 3000 Euro verringerte.

Nachzahlung von 11 000 Euro

Auch bei Ragip Ajdinovec flatterte unangenehme Post von der N-Ergie ins Haus. Der Familienvater, der bei einer Zeitarbeitsfirma arbeitet, soll nun für den Verbrauch von Strom 11 000 Euro nachzahlen. „Das ist aber unmöglich“, erklärt Angela Duscher, die der Familie mit Rat und Tat zur Seite steht. Ajdinovec wohnt seit 1999 mit seiner Frau und zwei Kindern in einer 100 Quadratmeter großen Wohnung. „Die heizen nur mit Kohle und Öl“, sagt Duscher.

Sie wundert sich auch darüber, dass die Familie über Jahre hinweg einen monatlichen Abschlag von rund 70 Euro bezahlt und die N-Ergie jährlich etwas zurückerstattet hat. „Die Postkarten für den Zählerstand hat immer der Hausmeister bekommen“, dieser habe dann die Zahlen zuverlässig an den Konzern weitergeleitet. Am kommenden Montag will die N-Ergie nun den Strom sperren, sagt sie.

(Siehe StandPunkt auf Seite 10)