Gemeinderatsfraktion
Bolko Graf Schweinitz
c/o Tonnenpütz 24
53347 Alfter

Mail – bolko.schweinitz@kompetenz-fuer-alfter.de
Web – www.kompetenz-fuer-alfter.de

Alfter, den 28.11.2025

Antrag: Mangelhafte Leistungen beim Netzbetreiber Westnetz

Sehr geehrter Herr Lanzrath,
sehr geehrte Kolleginnen und Kollegen des Gemeinderates,

von verschiedenen Seiten sind uns wiederholt Probleme mit dem Netzbetreiber Westnetz gemeldet worden. In mehreren Fällen wurden Stromzähler gar nicht oder nur mit erheblicher Verzögerung eingebaut. In Verbindung mit langen Bearbeitungszeiten, unzureichender Kommunikation, mehrfachen Neuanläufen desselben Vorgangs, einem verspäteten Abrechnungsbeginn von PV-Anlagen und einer erkennbar schwachen Abstimmung mit Partnerunternehmen führt dies zu erheblichen Belastungen und finanziellen Nachteilen für die Betroffenen.

Kundinnen und Kunden sehen sich gezwungen, über Monate hinweg selbst aktiv nachzufassen, Beschwerden zu schreiben und externe Stellen wie die Bundesnetzagentur oder Schlichtungsstellen einzuschalten, um Leistungen zu erhalten, die für einen zuverlässigen Netzbetreiber selbstverständlich sein sollten (Zählermontage, Inbetriebnahme von Anlagen, korrekte Abrechnung). Im Anhang finden Sie anonymisierte Fallbeispiele aus unserer Gemeinde, die diese Problematik verdeutlichen.

Die Fraktion „Kompetenz für Alfter" beantragt daher:

Die Firma Westnetz bezieht Stellung zu den genannten Problemen.
Die Firma Westnetz wird in den zuständigen Fachausschuss eingeladen. Im Ausschuss sollen insbesondere folgende Punkte erörtert werden:

- Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenfreundlichkeit und Erreichbarkeit
- Klare und transparente Prozessabläufe bei der Beantragung und Montage neuer Stromzähler

• Eine verlässliche Zusammenarbeit und Schnittstellenkoordination zwischen Westnetz und ausführenden Unternehmen
• Möglichkeiten, wie künftig lange Verzögerungen und wiederholte Prozessneuanläufe vermieden werden können

Insbesondere soll der Westnetz die Möglichkeit gegeben werden, darzustellen, wie sie sich einen funktionierenden Kundenservice in Zukunft vorstellt.

Fallbeispiele:

Fall 1 – Photovoltaikanlage, Zählermontage und chaotischer Prozessablauf

Installateur meldet Anschlussnehmer Anfang 2024 bei Westnetz an; Kontaktdaten werden gespeichert.
Erste Reklamation wegen Stromzähler; Kunde erhält nur eine automatische Standardantwort mit Hinweis auf lange Bearbeitungszeiten.
Wiederholung der Reklamation, ohne erkennbare konkrete Bearbeitung.
Beschwerde an die Geschäftsführung wegen unpassender und wenig hilfreicher Standardmail.
Westnetz begründet Verzögerung mit angeblich fehlenden Informationen des Elektrikers.
Danach beginnt der Prozess faktisch von vorne: erneute Mitteilung, der Installateur habe den Anschlussnehmer gemeldet.
Mehrfache Aufforderung, den Elektriker erneut als „zuständigen" Installateur anzumelden; neue Vorgangsnummer, obwohl die Anlage bereits in Betrieb ist.
Erst nach weiterer Eskalation und Einbindung des Energieversorgers erfolgt Bewegung in der Zählermontage.
Parallel dazu zusätzliche Korrespondenz zur Vereinheitlichung der Betreiberdaten (abweichende Namen) sowie Klärung einer geschätzten Jahresrechnung, weil über einen langen Zeitraum kein Stromzähler vorhanden war.
Positiv: Nach Aktivierung des „kurzen Dienstwegs" zwischen Netzbetreiber und Energieversorger wird die fehlerhafte Stromrechnung korrigiert, Guthaben erstattet und der Abschlag deutlich reduziert.

Fall 2 – Erneuerung einer Zähleranlage, monatelanger Zähleraustausch und mangelhafte Erreichbarkeit

Im Rahmen der Erneuerung der Zähleranlage werden alte Zähler entfernt, neue Zähler aber über viele Monate nicht eingebaut.
Ein Wechsel des Stromanbieters ist in dieser Zeit nicht möglich, da die Zähler fehlen. Eine E-Mail des Kunden an Westnetz bleibt unbeantwortet.
Der benannte Ansprechpartner ist telefonisch nicht erreichbar; die angegebene Rufnummer ist ungültig.
Der Kunde führt zahlreiche Telefonate mit der Elektrofirma, versucht vergeblich, Westnetz zu erreichen, kontaktiert schließlich die Bundesnetzagentur und wendet sich an die Schlichtungsstelle. Erst nach Einschaltung der Schlichtungsstelle kommt es zur Terminvereinbarung mit dem ausführenden Unternehmen und zum Einbau von Zählern. Es werden allerdings weniger Zähler eingebaut, als ursprünglich beantragt.

Fall 3 – Verzögerter Zählerwechsel nach Installation einer PV-Anlage

Nach Installation einer Photovoltaikanlage wird der notwendige Zählerwechsel bei Westnetz beauftragt.
Mehrfache Erinnerungen und Kontaktaufnahmen im Verlauf des Jahres bleiben ohne zeitnahe Umsetzung.
Erst rund ein Jahr nach der Installation wird der Zählerwechsel ausgeführt und die Anlage in Betrieb genommen.
Finanzielle Folgen:
Fehlende bzw. verspätete Abrechnung der Einspeisung führt zu einem Schaden von etwa 250 Euro.

Fall 4 – Halbjährige Verzögerung beim Einbau eines beantragten Zählers

Ein vom Elektriker beantragter Zähler wird erst nach etwa sechs Monaten eingebaut. Als Ursache werden Kommunikationsprobleme zwischen Westnetz (Auftraggeber) und dem ausführenden Unternehmen genannt.
E-Mail-Nachfragen des Elektrikers an Westnetz bleiben unbeantwortet bzw. ohne Reaktion.

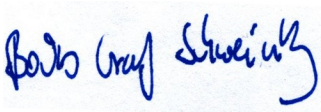
Fall 5 – Verzögerter Zählertausch und entgangene Einspeisevergütung

Der Inbetriebnahmezeitpunkt der PV-Anlage ist Januar 2024; die Anlage wurde von einem Generalunternehmer installiert.
Westnetz reagiert wochenlang nicht auf den Vorgang. Erst nach mehrfachen persönlichen Nachfragen des Anschlussnehmers wird der Auftrag zum Zählertausch an RheinEnergie weitergegeben.

Auch bei RheinEnergie ist zunächst keine Aktivität erkennbar; erneut muss der Anschlussnehmer persönlich nachhaken, um eine Bearbeitung zu erreichen.
Der Zählertausch findet schließlich erst im Juli 2024 statt. Erst ab diesem Datum erfolgt die Vergütung der Einspeisung.

Finanzielle Folgen:
Durch die verzögerte Bearbeitung und den späten Zählertausch entgehen dem Anschlussnehmer nach eigener Berechnung rund 160 Euro Einspeisevergütung.
Ohne die wiederholten hartnäckigen Nachfragen wäre nach Einschätzung des Anschlussnehmers mit einer noch deutlich späteren Zählerinstallation und einem entsprechend höheren Schaden zu rechnen gewesen.

Mit freundlichen Grüßen,



Bolko Graf Schweinitz
Fraktionsvorsitzender

Sandra Semrau
Stellvertretende Fraktionsvorsitzende