

Fragen und Antworten

Sitzung	Stadtwerkeausschuss 12.03.2014
Thema	Bericht Störung Gasversorgung
Anfrage	Herr Schröder (FDP-Fraktion) – Anfrage im Stadtwerkeausschuss am 12.03.2014
Beantwortung	Werkleitung: Axel Gengelbach

Frage:

„Nachstehende Fragen bitten wir im Rahmen des Berichtes zum Störfall zu berücksichtigen und gesondert schriftlich zu beantworten:

Am Wochenende vom 24. bis 26.01.2014 kam es zu einer Verunreinigung des Gasnetzes verbunden mit mehreren Heizungsausfällen.“

1. *Wie ist der Störfall aus Sicht der Stadtwerke abgelaufen, wie viele Heizungsanlagen waren nach Auffassung der Stadtwerke betroffen und in welchen Straßen kam es zu Heizungsausfällen?*

Im gleichen Zeitraum kam es auch im weiteren Stadtgebiet vorzugsweise zwischen Heidbergstraße und Kabelstieg zu Heizungsausfällen, die von den hinzugezogenen Handwerkern auf die Verschmutzung des Gases zurückgeführt wurden.

2. *Wie viele Fälle sind den Stadtwerken bekannt geworden?*
3. *Wie erklären die Stadtwerke diese Schadensfälle?*
4. *Werden in den Leitungen bei höherem Gasdurchfluss Schmutzteile gelöst, so dass der Verschmutzungsgrad bei niedrigeren Außentemperaturen steigt?*
5. *Wonach bemisst sich der zulässige Verschmutzungsgrad?*
6. *Warum wird einigen Kunden geraten, Vorfilter einzubauen, anderen aber nicht?*
7. *Wie wird sichergestellt, dass der Verschmutzungsgrad nicht überschritten wird?*
8. *Wie dokumentieren die Stadtwerke die Funktionsfähigkeit der Filter und des Netzes?*
9. *Welche haftungsrechtlichen Folgen hätte ein Überschreiten?*

Fragen und Antworten

10. *Warum schließen die Stadtwerke eine Haftung nach § 823 BGB aus?*
11. *Wann und wie wurde dem Kunden mitgeteilt, dass bei der Produkthaftung ein Eigenanteil von 500 € zu leisten ist?*
12. *Welche Möglichkeiten haben die Stadtwerke als städtischer Eigenbetrieb, den Kunden – also quasi Miteigentümern – besondere Kulanz zu gewähren?*
13. *Erklärt sich daraus der einigen Kunden angebotene Entschädigungsbetrag von 300 €?*
14. *Haben sich auch Betroffene gemeldet, die nicht Kunden der Stadtwerke sind?*
15. *Wie erklärt es sich, dass – obwohl sich die Heizungsanlagen in mittelbarer räumlicher Nachbarschaft befinden – unterschiedliche Angebote von Ablehnung über Verweis auf das Produkthaftungsgesetz bis hin zur teilweisen Entschädigung gemacht wurden?*
16. *Wie wollen die Stadtwerke sicherstellen, dass solche Schäden, nach Angaben der Betroffenen zum Teil zum fünften Mal in Folge, nicht mehr auftreten?*
17. *Wie werden die Stadtwerke die telefonische Erreichbarkeit, bzw. die Übermittlung von Informationen zum Schadensfall in Zukunft verbessern?*
18. *Wie werden die Stadtwerke sicherstellen, dass schriftliche Aussagen zu den Schadensersatzforderungen in angemessener Zeit erteilt werden oder zumindest eine schriftliche Eingangsbestätigung erfolgt?*
19. *Ist Ihnen bekannt, ob ähnliche Probleme bei anderen Netzbetreiber oder Gaslieferanten aufgetreten sind?*

Fragen und Antworten

Erläuterungen der Werkleitung

Frage 1:

Wie ist der Störfall aus Sicht der Stadtwerke abgelaufen, wie viele Heizungsanlagen waren nach Auffassung der Stadtwerke betroffen und in welchen Straßen kam es zu Heizungsausfällen?

Antwort:

Am Wochenende vom 24. zum 26. Januar 2014 kam es in einem Teil des Norderstedter Gasversorgungsnetzes zu einer Störung¹ durch einen sogenannten Filterdurchschlag in der Gasregelstation Rüsternweg. Das bedeutet, der Filter ist zerrissen, so dass das Erdgas ungefiltert in das angeschlossene Netz eingeströmt ist. Dieser Filter hat auf Grund eines technischen Defektes versagt. Dadurch ist es wahrscheinlich zu erhöhter Staubkonzentration in diesem Teil unseres Versorgungsnetzes gekommen. In Folge dessen besteht die Möglichkeit, dass auch Heizungsanlagen seitens der Kunden nicht mehr einwandfrei funktioniert bzw. eine Störung gemeldet haben.

Frage 2:

Wie viele Fälle sind den Stadtwerken bekannt geworden?

Antwort:

Bis Stand 7. März Februar 2014 haben sich insgesamt 146 Kunden bei den Stadtwerken gemeldet. Von diesen 146 Kunden liegen 127 in dem oben genannten Teil des vom Filterdurchschlag in der Gasregelstation Rüsternweg wahrscheinlich betroffenen Versorgungsnetzes der Stadtwerke Norderstedt. 74 dieser Kunden befinden sich davon im Bereich zwischen Heidbergstraße, Buchenweg, Rüsternweg und Platanenweg, 53 in dem südlich davon gelegenen Gebiet Forstweg, Weg am Sportplatz und Dahlienstieg also östlich und westlich der Ulzburger Straße. Aus dem übrigen Norderstedter Gasnetzgebiet gab es dann noch weitere 19 Meldungen.

Frage 3:

Wie erklären die Stadtwerke diese Schadensfälle?

Antwort:

Nach aktuellem Sachstand resultieren 127 der 146 angezeigten Schadensfälle wahrscheinlich aus dem Filterdurchschlag am Gasregler Rüsternweg, wie unter der ersten Antwort beschrieben. Für weitergehende und abschließende Untersuchungen sind diese

¹ Begrifflich ist von einer „Störung“ zu sprechen. Eine Störung ist eine Abweichung vom normalen Betriebszustand. Von einem „Störfall“ wird bei Störungen in der chemischen Industrie oder in der Kerntechnik gesprochen.

Fragen und Antworten

Kunden gebeten worden, den Stadtwerken ihre defekten Gasarmaturen zur Überprüfung bei einem unabhängigen Institut zur Verfügung zu stellen.

Ziel ist es, die Ausfallursache der Heizungsanlagen bzw. der Gasarmaturen im gesamten Stadtgebiet zu ergründen. Erst wenn die Ursachen bekannt sind, können gezielte Abhilfemaßnahmen eingeleitet werden.

Frage 4:

Werden in den Leitungen bei höherem Gasdurchfluss Schmutzteile gelöst, so dass der Verschmutzungsgrad bei niedrigeren Außentemperaturen steigt?

Antwort:

Bei niedrigen Außentemperaturen und damit erhöhtem Wärmebedarf in den Häusern nimmt der Gasdurchfluss entsprechend in den Anlagen zu. Dabei ist es nicht ausgeschlossen, dass zum Beispiel bei metallischen Leitungen Ablagerungen gelöst werden können. Aus diesem Grund gibt es in den Gaszählerreglern im Netz wie auch in den Armaturen bei den Kunden Grobfiltereinrichtungen. Setzen sich diese Filter zu, so schalten die Heizungsanlagen wegen Gasmangels bzw. Unterdruck automatisch ab.

Frage 5:

Wonach bemisst sich der zulässige Verschmutzungsgrad?

Antwort:

Erdgas ist ein natürliches Produkt. Bei der Produktion, Aufbereitung und auch bei der Verteilung von Erdgas können Nebel und Staub anfallen, insbesondere ist eine korrosions- und abriebbedingte Staubbildung in den Rohrleitungen nicht völlig vermeidbar.

Das von den Stadtwerken Norderstedt gelieferte Erdgas entspricht in seiner Zusammensetzung den Anforderungen des Arbeitsblattes G 260 des DVGW „Gasbeschaffenheit“. Des Weiteren entspricht auch das eigentliche Gasversorgungsnetz dem Stand der Technik und den Anforderungen des DVGW-Regelwerkes.

Frage 6:

Warum wird einigen Kunden geraten, Vorfilter einzubauen, anderen aber nicht?

Antwort:

Kunden im betroffenen Teil unseres Gasversorgungsnetzes empfehlen wir dringend den Einbau eines Vorfilters. Hiermit soll bewirkt werden, dass der störungsfreie Weiterbetrieb der Heizungsanlagen bis zum Sommer sichergestellt ist.

Fragen und Antworten

Darüber hinaus möchten wir auf das DVGW Regelwerk G 600 / TRGI 2008 (technisches Regelwerk für die Hausinstallation) aufmerksam machen. Speziell unter 5.2.17 „Sonstige Bauteile“ ist beschrieben, wenn ein bestimmter Gasgerätebrenner oder dessen Stell- oder Steuerelemente eine gewisse Partikel-/Schwebstofffreiheit benötigen, ist ein entsprechender Filter vorzusehen.

Die Stadtwerke Norderstedt empfehlen deshalb den Installateuren für derartige Fälle des wiederholten Ausfalls von Gasgeräten deren Ursache auf Gasstaub zurückzuführen ist, bzw. das Gasgerät eine gewisse Partikel- bzw. Schwebstofffreiheit erfordert, einen entsprechenden Partikelfilter hinter der Hauptabsperreinrichtung (HAE), zusätzlich einzubauen.

Frage 7:

Wie wird sichergestellt, dass der Verschmutzungsgrad nicht überschritten wird?

Antwort:

Physikalisch beziehen die Stadtwerke Norderstedt ihr Erdgas über sieben Übergabestationen aus dem vorgelagerten Hochdrucknetz. Die Übergabestationen leiten das Erdgas an 57 Gasregelstationen weiter, wo der Gasdruck auf den für die Heizungsanlagen erforderlichen Versorgungsdruck geregelt wird.

In den Übergabestationen und den Gasregelstationen sind immer zwei parallele Leitungen mit entsprechenden Filtern, wobei eine Leitung jeweils für den aktuellen Betrieb zuständig ist. Auf die zweite Leitung kann für Arbeits- und Wartungszwecke umgeschaltet werden.

Im Regler Rüsternweg schaltet im Normalbetrieb bei zu großem Filterwiderstand, die zweite Leitung dazu und übernimmt die Versorgung. Bei dem Schadensfall erfolgte diese Zuschaltung nicht, weil der entsprechende Filter durchgebrochen ist und sich deshalb keine Druckdifferenz aufbauen konnte.

Frage 8:

Wie dokumentieren die Stadtwerke die Funktionsfähigkeit der Filter und des Netzes?

Antwort:

Die Stadtwerke dokumentieren dies gemäß dem DVGW Arbeitsblatt G 495. Vor der Störung wurden am Freitag, den 24. Januar 2014, wegen der angekündigten starken Temperaturabsenkung die entsprechenden Reglerstationen überprüft. Bei dieser Überprüfung durch unser Fachpersonal gab es keine Auffälligkeiten.

Fragen und Antworten

Frage 9:

Welche haftungsrechtlichen Folgen hätte ein Überschreiten?

Antwort:

In diesem Fall mit dem in den vorstehenden Antworten beschriebenen zugrundeliegenden Sachverhalt kommt nur eine Haftung der Stadtwerke Norderstedt in ihrer Rolle eines Gasnetzbetreibers nach dem Produkthaftungsgesetz (ProdHaftG) in Frage. In den Stellungnahmen gegenüber unseren Gasanschlusskunden haben wir diese Verpflichtung grundsätzlich bestätigt, obwohl sie erst am 25. Februar 2014 in mündlicher Verhandlung erstmalig durch den Bundesgerichtshof bejaht worden ist. Nach § 1 ProdHaftG haften die Stadtwerke Norderstedt verschuldensunabhängig, sobald ein Sachschaden bei dem jeweiligen Kunden nachweislich durch verunreinigtes Gas entstanden ist. Hierbei ist aber durch den Gesetzgeber eine „Selbstbeteiligung“ des Kunden gem. § 11 ProdHaftG von 500,- € vorgesehen.

Eine andere Haftung der Stadtwerke liegt mangels Verschuldens nicht vor. Die Stadtwerke haften gemäß § 18 Niederdruckanschlussverordnung für Sachschäden, sofern der Schaden durch vorsätzliches oder fahrlässiges Handeln verursacht worden ist. Ein Netzbetreiber handelt beispielsweise fahrlässig, wenn er die anerkannten Regeln der Technik nicht beachtet bzw. einhält. Die Stadtwerke haben die Filteranlagen entsprechend dieser Regeln dimensioniert, errichtet und gewartet.

Frage 10:

Warum schließen die Stadtwerke eine Haftung nach § 823 BGB aus?

Antwort:

§ 823 Abs. 1 und Abs.2 BGB sind verschuldensabhängige Haftungsansprüche. Wie bereits oben erläutert handelten die Stadtwerke weder vorsätzlich noch fahrlässig bei dem obigen Schadensereignis und somit ohne Verschulden. Eine Haftung nach § 823 BGB scheidet demzufolge aus.

Frage 11:

Wann und wie wurde dem Kunden mitgeteilt, dass bei der Produkthaftung ein Eigenanteil von 500 € zu leisten ist?

Antwort:

Diese gesetzliche Vorschrift wurde dem Kunden aufgrund des unter Frage 9 genannten beim Bundesgerichtshof anhängigen Verfahrens bereits Anfang Februar schriftlich mitgeteilt.

Fragen und Antworten

Frage 12:

Welche Möglichkeiten haben die Stadtwerke als städtischer Eigenbetrieb, den Kunden – also quasi Miteigentümern – besondere Kulanz zu gewähren?

Antwort:

Bei Kulanzzahlungen einer Behörde und/oder eines kommunalen Unternehmens, folglich der öffentlichen Hand, an die Bürger bzw. Kunden ist Artikel 20 Abs. 3 GG zu beachten.

Die Stadtwerke dürfen, wie andere Institutionen der öffentlichen Hand, keine Gelder ohne Rechtgrundlage, bzw. ohne hierzu rechtlich verpflichtet zu sein, an die Bürger bzw. Kunden auszahlen. Die Stadtwerke sind auch zur Gleichbehandlung aller Kunden im Versorgungsgebiet gehalten.

Zwar sind die Stadtwerke berechtigt, Vergleiche bei Streitigkeiten bzw. im Rahmen der wirtschaftlichen Führung des Eigenbetriebes zu schließen, eine direkte Ermächtigungsgrundlage zur Zahlung im Rahmen einer „Kulanz“ besteht bei städtischen Eigenbetrieben hingegen nicht, wenn ihre Tätigkeit wie im vorliegenden Fall in einem öffentlich regulatorischen Rahmen² erfolgt. Eine „Kulanzregelung“ kann nur in Tätigkeitsfeldern erfolgen, in denen Wettbewerb herrscht.

Frage 13:

Erklärt sich daraus der einigen Kunden angebotene Entschädigungsbetrag von 300 €?

Antwort:

Nein, die angebotene Entschädigung basierte auf der fachlichen Annahme, dass der beim Kunden entstandene Schaden sich zusammensetzt aus der primär geschädigten Gasarmatur und daraus resultierenden Folgeschäden.

Die Annahme führt zu einer pauschalen Kalkulation der Schadenshöhe, die eine Entschädigung der Kunden nach dem ProdHaftG in der genannten Höhe zur Vermeidung von Streitigkeiten möglich gemacht hätte.

Der Haftpflichtversicherer der Stadtwerke Norderstedt folgte diesem Ansatz in seiner Rechtsauslegung jedoch nicht und war nur bereit, die nachgewiesenen Schäden an der Armatur zu regulieren.

² Gasnetzbetrieb, reguliert durch die Bundesnetzagentur nach dem Energiewirtschaftsgesetz

Fragen und Antworten

Frage 14:

Haben sich auch Betroffene gemeldet, die nicht Kunden der Stadtwerke sind?

Antwort:

An das Stadtwerkegasnetz sind 14.500 Kunden angeschlossen. Es handelt sich hierbei um Netzkunden. Von welchem Lieferanten die Betroffenen ihr Gas beziehen, ist dem Bereich Netz unbekannt und für die Behebungen von Störungen nicht relevant. Alle Netzkunden werden diskriminierungsfrei durch den Netzbetrieb der Stadtwerke betreut.

Frage 15:

Wie erklärt es sich, dass – obwohl sich die Heizungsanlagen in mittelbarer räumlicher Nachbarschaft befinden – unterschiedliche Angebote von Ablehnung über Verweis auf das Produkthaftungsgesetz bis hin zur teilweisen Entschädigung gemacht wurden?

Antwort:

Aus unserer Sicht sind die Kunden nicht ungleich behandelt worden.

Wir haben alle Kunden über die rechtliche Situation schriftlich informiert – sowohl nach der Niederdruckanschlussverordnung wie auch nach dem Produkthaftungsgesetz. Allen Kunden, die sich im betroffenen Teil unseres Gasversorgungsnetzes befinden, haben wir angeboten, die Kosten für einen Vorfilter zu übernehmen. Kunden, die deutlich außerhalb des betroffenen Teilnetzbereiches (= 19 Kunden) liegen, wurden davon ausgenommen.

Weitere Schadenersatzforderungen der Kunden werden derzeit zunächst – bis zur endgültigen technischen Klärung der Schadensursachen – zur Regulierung an den Kommunalen Schadenausgleich (Versicherung) weitergeleitet.

Frage 16:

Wie wollen die Stadtwerke sicherstellen, dass solche Schäden, nach Angaben der Betroffenen zum Teil zum fünften Mal in Folge, nicht mehr auftreten?

Antwort:

Bereits 2012 wurde vorsorglich ein sogenannter Zyklonenfilter im Leitungsabgang zum Gasdruckregler Rüsternweg eingebaut. Hierdurch erfolgt eine Vorfiltration vor dem eigentlichen Filter im Gasregler, um nicht vermeidbare Staub- und Nebelpartikel im Gasversorgungsnetz weitestgehend zu reduzieren.

In der Vergangenheit wurde bereits den Einzelfällen nachgegangen. Unter anderem wurden Untersuchungen angestoßen, die Schadensursache zu ergründen. Es galt dabei zu klären, ob die Verursachung aus dem Stadtwerkenetz resultiert, ob es Probleme mit

Fragen und Antworten

Bauteilen des Heizungsherstellers gibt oder ob die Ursachen in der Hausinstallation zu finden sind. Hierzu fanden Gespräche mit Installateuren und Heizkesselherstellern statt. Zusätzlich wurden die betroffenen Kunden gebeten, ihre Gasregelarmaturen für Untersuchungen bei einem unabhängigen Prüfinstitut zur Verfügung zu stellen. Leider war der Rücklauf mit nur vier Armaturen zu gering, um aus den Untersuchungsergebnissen Schlussfolgerungen hinsichtlich der Schadensursache zu ziehen. Bei einzelnen Kunden wurde dann noch der Hausanschluss überprüft und auch Stücke der Hauptversorgungsleitung wurden ausgebaut und überprüft. Auch hier war es nicht möglich, eine eindeutige Schadensursache zu ermitteln.

Für den aktuellen Sachverhalt sind wir aus Kunden- und auch Eigeninteresse bestrebt, die Schadensursache zu ergründen. Aus diesem Grund wurden die Kunden in Schreiben gebeten, uns ihre Gasarmaturen zur Verfügung zu stellen. Diese werden dann zur Schadensforschung an eine unabhängige Prüfstelle ausgehändigt. Bis jetzt wurde eine Stichprobe von 20 Gasarmaturen, die uns die betroffenen Kunden zur Verfügung gestellt haben, zur Untersuchung an die Prüfstelle eingeschickt.

Darüber hinaus laufen in unserem Hause die Planungen für die Sanierung des vom Filterdurchbruch betroffenen Gasteilnetzbereichs. Dazu werden die Stadtwerke die betroffenen Kunden zeitnah informieren, um die Arbeiten in den Sommermonaten durchführen zu können.

Frage 17:

Wie werden die Stadtwerke die telefonische Erreichbarkeit, bzw. die Übermittlung von Informationen zum Schadensfall in Zukunft verbessern?

Antwort:

Die Stadtwerke haben sowohl die Kunden über Ihre Homepage als auch die Presse über den Schadensfall informiert.

Zukünftig sollen noch weitere Callcenter Agenten geschult werden, um die Wartezeiten zu verkürzen. Bei einem gehäuften Telefonaufkommen und einer nicht ganz einfachen Sachlage kann es jedoch zu – wenn auch in diesem Fall nicht vertretbaren – Wartezeiten kommen.

Frage 18:

Wie werden die Stadtwerke sicherstellen, dass schriftliche Aussagen zu den Schadensersatzforderungen in angemessener Zeit erteilt werden oder zumindest eine schriftliche Eingangsbestätigung erfolgt?

Fragen und Antworten

Antwort:

Die Stadtwerke haben alle Kunden, die sich bei Ihnen gemeldet haben, angeschrieben.

Zusätzlich möchten wir darauf aufmerksam machen, dass wir kurzfristig alle betroffenen Kunden kontaktieren werden, um sie zu einer **Informationsveranstaltung zur Störung der Gasversorgung am 3. April 2014 ab 18:30 Uhr bei uns im Hause** einzuladen. Die Werkleitung wird diese Veranstaltung ausrichten und freut sich auf den Austausch mit den Kunden.

Frage 19:

Ist Ihnen bekannt, ob ähnliche Probleme bei anderen Netzbetreiber oder Gaslieferanten aufgetreten sind?

Antwort:

Es wurde über Verbände und Nachbarunternehmen gefragt, ob derartige Vorfälle dort aufgetreten sind. An dem genannten Wochenende wurden uns keine Besonderheiten mitgeteilt. Es wurde von Vorfällen von vor über 20 Jahren berichtet. Jedoch gab es hier keine Hinweise, die der Ursachenforschung dienlich waren.

Weitere Anfragen zu dieser Sachlage laufen noch.

Norderstedt, den 12. März 2014

Werkleitung