



Wechselhelfer für Strom und Gas: Viele Versprechen, wenig Garantien

Neue Online-Portale werben mit Rundum-sorglos-Paketen beim Anbieterwechsel – Studie der Verbraucherzentrale zeigt: Nutzen eher fraglich

Braunschweig, 17.05.2018 Auch 20 Jahre nach der Liberalisierung des deutschen Energiemarktes sind viele Verbraucher zurückhaltend, wenn es um den Wechsel des Strom- oder Gasanbieters geht. Zu viel Aufwand, zu viel Risiko – so die häufigsten Bedenken. Ein neues Angebot lässt da aufhorchen: Sogenannte Wechselservices oder -helfer versprechen, Kunden bei der Auswahl der Tarife zu unterstützen und bei Bedarf automatisch einen Anbieterwechsel einzuleiten. Auf diese Weise könne der Nutzer nicht nur Jahr für Jahr sparen, sondern auch sicher sein, stets zu einem seriösen Anbieter zu wechseln. Im Rahmen des Projekts *Marktwächter Energie für Niedersachsen* hat die Verbraucherzentrale Niedersachsen die neuen Angebote genauer analysiert. Ergebnis: Ein Mehrwert für Verbraucher ist oftmals nicht zu erkennen.

Insgesamt hat die Verbraucherzentrale zehn verschiedene Portale untersucht: *SwitchUp, cheapenergy24, WechselFuchs, Wechselpilot, StromAuskunft, eSave, Switchandsave, Switch Clever, HausPilot* und *Deine-Versorger.de*.

„Gemeinsames Merkmal aller Angebote ist, dass sie dem Kunden eine Art Rundum-sorglos-Paket in Aussicht stellen“, sagt Christina Peitz, Energieexpertin im Projekt *Marktwächter Energie für Niedersachsen*. Dem Nutzer werde versprochen, dass er sich künftig nicht mehr selbst um seine Verträge kümmern müsse, sondern ein professioneller Helfer die Preise beobachte und Wechsel einleite. Zudem werben die Dienstleister damit, dass sie alle Angebote einer genauen Kontrolle unterziehen und dem Nutzer ausschließlich empfehlenswerte Anbieter und Tarife vorschlagen.

„Die zentralen Versprechen lauten also Entlastung und Sicherheit“, sagt Peitz. „Bei beiden Punkten ergeben sich aus unserer Sicht jedoch erhebliche Zweifel.“ So zeigt die Analyse beispielsweise, dass sich die Kunden keineswegs komplett aus der Betreuung ihrer Verträge zurückziehen können: Bei den meisten Portalen gibt es sehr wohl Aufgaben, die der Kunde selbst übernehmen muss, etwa die Überwachung von möglichen Preiserhöhungen. Zudem sind die Geschäftsbedingungen oftmals so intransparent, dass der Kunde bei der Beauftragung gar nicht absehen kann, was genau auf ihn zukommt.

Qualitätskriterien schwammig, Testangebote unzureichend

Auch ein genauer Blick auf die empfohlenen Tarife lässt Zweifel an dem versprochenen Rundum-sorglos-Paket aufkommen: So ist bei keinem einzigen der untersuchten Wechselservices durchgehend zu erkennen, welche Kriterien bei der Auswahl der Angebote genutzt werden. Stattdessen finden sich auch hier zumeist nur vage Angaben, beispielsweise der Hinweis auf eine kurze Vertragslaufzeit. „Das allein hilft dem Kunden natürlich wenig“, kritisiert Peitz. „Es müsste klar werden, was genau der Anbieter unter einer kurzen Vertragslaufzeit versteht – ansonsten hat der Kunde keine Garantie, dass er tatsächlich einen geeigneten Vorschlag bekommt.“

Da viele Wechselservices die Möglichkeit bieten, sich ein kostenloses Probeangebot erstellen zu lassen, konnten im Rahmen der Untersuchung zudem verschiedene Testangebote ausgewertet werden. Insgesamt hat der *Marktwächter Energie* 27 Vorschläge von sieben unterschiedlichen Portalen betrachtet. Von diesen können

Marktwächter Energie
Herrenstr. 14
30159 Hannover

Tel.: (05 11) 9 11 96-12
Fax: (05 11) 9 11 96-10

www.marktwaechter-energie.de

www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de

presseinfo presseinfo presseinfo

Gefördert durch:



Niedersächsisches Ministerium
für Ernährung, Landwirtschaft
und Verbraucherschutz



jedoch lediglich zwei Tarife als empfehlenswert eingestuft werden. „Alle anderen Angebote sind entweder unvollständig oder aus unserer Sicht mit ungünstigen Konditionen verbunden, etwa langen Kündigungsfristen oder Laufzeiten“, erläutert Peitz.

Fazit: Insgesamt ergeben sich aus Sicht der Verbraucherzentrale Niedersachsen erhebliche Zweifel, ob Verbraucher tatsächlich von den versprochenen Vorteilen der Wechselservices profitieren können. „Die Ergebnisse der einzelnen Portale sind zwar durchaus unterschiedlich, unsere zentralen Kritikpunkte wie die unzureichende Qualitätssicherung betreffen jedoch alle Anbieter“, so Peitz.

Für Verbraucher bedeutet das: Wer sich für die Nutzung eines Wechselservices interessiert, sollte sich die Geschäftsbedingungen zunächst ganz genau anschauen und hinterfragen, ob sich tatsächlich ein Vorteil ergibt. Mit Blick auf den Aufwand dieser Prüfung kann der Wechsel natürlich auch direkt selbst in die Hand genommen werden. Das ist leichter, als viele Verbraucher glauben: „Wer ein paar einfache Grundregeln beachtet, kann ohne Probleme einen Tarif finden, der wirklich verbraucherfreundlich ist – und damit besser als die meisten Empfehlungen, die wir von den Wechselservices erhalten haben“, sagt Peitz.

Die komplette Untersuchung mit einer detaillierten Auswertung der einzelnen Portale ist abrufbar unter marktwaechter-energie.de/studie-wechselservices/

Informationen zum Anbieterwechsel unter marktwaechter-energie.de/wechsel/

Kontakt für Journalisten (interne Nummer – bitte nicht veröffentlichen):

Christina Peitz, Energiereferentin

Telefon (05 11) 9 11 96-72, c.peitz@vzniedersachsen.de

Über den Marktwächter Energie für Niedersachsen

Der Marktwächter Energie für Niedersachsen ist ein Projekt der Verbraucherzentrale Niedersachsen. Ziel ist es, problematische Entwicklungen auf dem Energiemarkt frühzeitig zu erkennen und an Politik, Öffentlichkeit und Aufsichtsbehörden weiterzugeben. Dafür werden Beschwerden über Strom- und Gasanbieter systematisch ausgewertet. Auch geht der Marktwächter juristisch gegen unseriöse Geschäftspraktiken vor. Das Projekt wird gefördert vom Niedersächsischen Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz.

www.marktwaechter-energie.de

www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de

Marktwächter Energie
Herrenstr. 14
30159 Hannover

Tel.: (05 11) 9 11 96-12

Fax: (05 11) 9 11 96-10

www.marktwaechter-energie.de

www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de

presseinfo presseinfo presseinfo

Gefördert durch:



Niedersächsisches Ministerium
für Ernährung, Landwirtschaft
und Verbraucherschutz