

Digitale Welt

Energie

Finanzen



BERICHTEN SIE UNS VON IHREM ÄRGER!



Erst wenn die Marktwächter viele Verbrauchereffahrungen miteinander vergleichen, können sie systematische Fehlentwicklungen schnell sichtbar machen. Auf dem Online-Portal der Marktwächter können Verbraucher über ein Beschwerdeformular mitteilen, welche Probleme sie mit Produkten oder Anbietern im Energiebereich haben.

 **Marktwächter-Beschwerdeformular**
<http://www.marktwaechter.de/beschwerde>

IMPRESSUM

Herausgeber

Verbraucherzentrale
Bundesverband e.V.
Rudi-Dutschke-Straße 17
10969 Berlin
Tel. (030) 258 00-0
Fax (030) 258 00-518
marktwaechter@vzbv.de
www.marktwaechter.de/energie

Für den Inhalt verantwortlich:

Klaus Müller, Vorstand des vzbv

Redaktion: Kathrin Ida Krockenberger

Gestaltung: Henrike Ott, Visuelle Kommunikation

Titelbild: shutterstock/Dicraftsman, Sky Designs

Druck: Köllen Druck + Verlag GmbH

Stand: August 2019

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier

© Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

verbraucherzentrale

Verbraucherberatung:

Sollten Sie eine persönliche Beratung inklusive Empfehlungen für Ihr weiteres Vorgehen wünschen, können Sie sich jederzeit an die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale in Ihrem Bundesland wenden.

Hier finden Sie den Weg dorthin:
www.verbraucherzentrale.de



verbraucherzentrale

ÄRGER MIT DEM STROM- ODER GASANBIETER?

Helfen Sie mit, Probleme mit Energieversorgern aufzudecken.

STROM- UND GASMARKT

Weit über 1.000 Energieunternehmen beliefern in Deutschland Haushalte mit Strom. Es gibt mehrere 100 Gasanbieter. Bezogen auf die einzelnen Versorgungsgebiete können die Verbraucher durchschnittlich unter 124 Stromlieferanten und 98 Gasanbietern wählen. Der Wettbewerb zwischen den Anbietern ist aus Verbrauchersicht positiv, bringt aber auch Probleme mit sich. Denn im Kampf um Neukunden setzt so mancher Energielieferant fragwürdige bis illegale Methoden ein: Seit Jahren häufen sich in den Verbraucherzentralen die Beschwerden über an der Haustür oder am Telefon untergeschobene Energielieferverträge. Auch in bewusst abgeschlossenen Verträgen gibt es einige Fallstricke: So werden mit scheinbar attraktiven Bonuszahlungen immer wieder Neukunden gelockt, in der Jahresrechnung taucht dieser Bonus dann aber nicht mehr auf.

Der Marktwächter Energie untersucht den Energiemarkt aus Verbrauchersicht. Dabei greift er auf die Erfahrungen im Marktgeschehen aus den Beratungen in den Verbraucherzentralen und über das Online-Beschwerdeformular direkt eingehende Meldungen zurück. Auf dieser Grundlage kann der Marktwächter Energie Verbraucher schnell und gezielt über mögliche Fehlentwicklungen informieren. Gleichzeitig steht er in engem Kontakt mit den zuständigen Aufsichtsbehörden – der Bundesnetzagentur und dem Bundeskartellamt.

DIE GRÖSSTEN PROBLEME MIT STROM- UND GASANBIETERN



UNGEWOLLTER ANBIETERWECHSEL

Erst kommt der Anruf, dann hat man plötzlich einen neuen Stromvertrag: Immer wieder berichten Verbraucher, dass ein Wechsel ihres Strom- oder Gasanbieters eingeleitet wurde, obwohl sie diesem gar nicht zugestimmt haben. In einer bundesweiten Studie hat der Marktwächter Energie die Maschen unseriöser Anbieter untersucht.



INSOLVENTE ENERGIELIEFERANTEN

Die Liste insolventer Energielieferanten wird immer länger. Das Problem: Geht der Strom- oder Gasanbieter pleite, verlieren Kunden häufig Geld, weil Guthaben oder Boni nicht mehr ausgezahlt werden. Der Marktwächter Energie untersucht, wie sich Krisen bei Energielieferanten erkennen lassen und wie Verbraucher damit umgehen können.



NICHT (VOLLSTÄNDIG) AUSGEZAHLTE BONI

Sofortbonus, Direktbonus, Neukundenbonus, Exklusivbonus, Treuebonus – viele Energieunternehmen und Vergleichsportale werben mit Extra-Auszahlungen um neue Kunden. Doch nicht immer zahlt sich ein Bonus auch tatsächlich finanziell aus. Gleichzeitig gibt es im Frühwarnnetzwerk des Marktwächter Energie immer wieder Beschwerden über Schwierigkeiten bei der Bonusauszahlung.

MARKTWÄCHTER-UNTERSUCHUNG ZU UNGEWOLLTEM ANBIETERWECHSEL

Um einen Anbieterwechsel in die Wege zu leiten, reichen wenige Informationen. Diese Regelung soll es Verbrauchern ermöglichen, schnell und unkompliziert den Energielieferanten zu wechseln. Das System ist aber anfällig für Missbrauch.

Der Marktwächter Energie hat Verbreitung, Ursachen und Folgen des ungewollten Anbieterwechsels untersucht und dabei herausgefunden: Die Maschen der Werber sind schwer zu erkennen, und betroffenen Verbrauchern fällt es nach einem ungewollten Anbieterwechsel oft schwer, ihre Rechte durchzusetzen.

Zur Lösung des Problems ist die Politik gefragt: So könnte eine zukünftige Regelung vorsehen, dass Energieversorger bestehende Verträge nur dann kündigen dürfen, wenn sie nachweisen, vom Kunden auch tatsächlich mit dem Wechsel beauftragt worden zu sein. Zudem könnten eine nachträgliche Bestätigung telefonisch geschlossener Verträge sowie strengere Vorgaben für die beim Lieferantenwechsel genutzten Daten zu einem besseren Schutz von Verbrauchern beitragen.

WIE ES ZUM ANBIETERWECHSEL KOMMT

Normaler Anbieterwechsel



Kunde mit Wechselabsicht

Kunde beauftragt neuen Versorger und übermittelt seine Daten



Neuer Versorger



Kunde ohne Wechselabsicht



Unseriöser Vermittler/Werber
Vermittler gelangt unter Vorwand an die Kundendaten und übermittelt diese ohne dessen Beauftragung

Ungewollter Anbieterwechsel



DATEN, DIE FÜR EINEN ANBIETERWECHSEL ERFORDERLICH SIND

Kundenname, Adresse



Nummer des Strom- oder Gaszählers oder Identifikationsnummer der Marktllokation (MaLo-ID) oder Name des bisherigen Versorgers + Kundennummer

Der Marktwächter funktioniert nach einem einfachen Prinzip:

ERKENNEN – INFORMIEREN – HANDELN

- Erkennen: Verbraucherbeschwerden aus dem Energiemarkt gezielt auf systematische Problemfälle untersuchen
- Informieren: Politik, Behörden, Verbände, Wissenschaft und Zivilgesellschaft über die Erkenntnisse der Marktbeobachtung aus Sicht der Verbraucher informieren
- Handeln: Mit den gewonnenen Erkenntnissen Verbraucher vor Fehlentwicklungen auf dem Energiemarkt schützen

