

GEMEINSAM HINSCHAUEN – BESSER DURCHBLICKEN

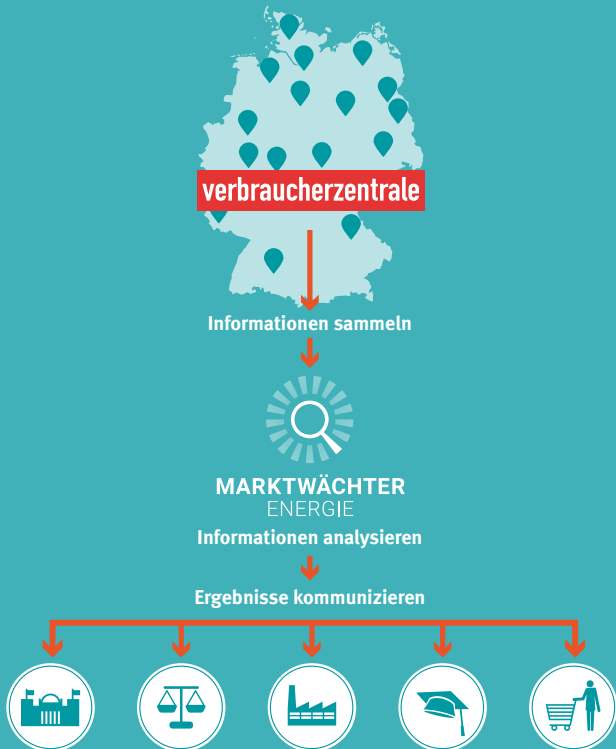
Der Marktwächter Energie ist ein Frühwarnsystem, mit dem der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und die Verbraucherzentralen den Energiemarkt aus Perspektive der Verbraucher beobachten und analysieren. Deshalb sind die Verbraucherbeschwerden und Beratungsgespräche aus den 16 Verbraucherzentralen sowie empirische Untersuchungen die Grundlage unserer Arbeit.

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



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/Julia's Art, Imichman

Druck: Köllen Druck + Verlag GmbH

Stand: August 2019

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier

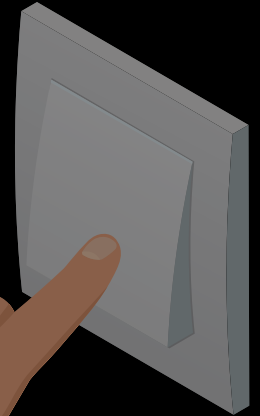
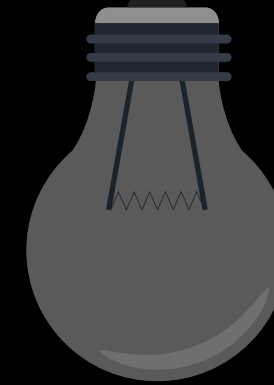
© Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

verbraucherzentrale



verbraucherzentrale

SAßEN SIE SCHON EINMAL IM DUNKELN?

Helfen Sie mit, mehr Transparenz rund um Stromsperrungen zu schaffen.

HOHE KOSTEN DURCH STROMSPERREN

Wenn am Ende des Monats nicht mehr genügend Geld für die Stromrechnung da ist, können sich Energieschulden bei Verbrauchern anhäufen. Im schlimmsten Fall führen diese Schulden dann zu einer Stromsperre. Bereits ab einem Zahlungsrückstand von 100 Euro darf ein Energielieferant die Versorgung unterbrechen. Genau das ist 2017 in Deutschland in etwa 361.000 Haushalten passiert. Wem einmal der Strom abgedreht wurde, muss nicht nur seine Schulden begleichen, um die Sperre aufzuheben. Auf die Betroffenen kommen dann zusätzliche Kosten zu, zum Beispiel durch Mahn- und Sperrentgelte. Diese Forderungen der Energielieferanten rund um den Zahlungsverzug können wahre Schuldentreiber sein. Um die Rechnungen überhaupt bezahlen zu können, benötigen Betroffene oft Unterstützung durch flexible und kulante Lösungen. Doch die Kommunikation zwischen Verbrauchern und Anbietern ist in einer solchen Situation mitunter schwierig.

MARKTWÄCHTER-TEAM ZEIGT PROBLEME RUND UM STROMSPERREN AUF

Mit Hilfe einer bundesweiten Auswertung trägt der Energiemarktwächter zur Transparenz rund um das Thema „Bezahlbarkeit von Energie“ bei und schafft so die Grundlage für die Entwicklung von Lösungsvorschlägen im Zusammenspiel zwischen Politik, Aufsichtsbehörden, Anbietern und Verbrauchern. Untersucht werden vor allem Ursachen und Folgen von Stromsperrern.

URSACHEN FÜR STROMSPERREN



HOHER VERBRAUCH

Gerade Menschen, die in unsanierten Gebäuden und ohne eingebautes Heizsystem leben, haben oft einen besonders hohen Energieverbrauch. Alte, ineffiziente Elektrogeräte verbrauchen mehr Strom als neue. Auch steigende Energiepreise können bei einem knappen Haushaltbudget schnell zum Problem werden.



SCHÄTZUNG STATT ABLESUNG

Wurde der Stromverbrauch jahrelang nur geschätzt und dementsprechend abgerechnet, kann das zum sprunghaften Anstieg der Stromrechnung führen. Denn wenn dann gemessen wird, kann sich herausstellen, dass die Abschläge zu niedrig angesetzt wurden. Die Folge können dann hohe Nachzahlungen sein.



INTRANSPARENTE PREISGESTALTUNG

Bereits beim Versand der Mahnung und Sperrandrohung entstehen Gebühren. Weitere Kosten fallen zum Beispiel an, wenn die Sperre durchgeführt und später dann wieder aufgehoben wird. Wie sich die Kosten im Einzelnen zusammensetzen und wie hoch sie sind, ist von Versorger zu Versorger unterschiedlich und für Verbraucher nicht immer transparent dargestellt.



HEIKLE KOMMUNIKATION

Die Kommunikation zwischen Energielieferanten und Versorgern verläuft teilweise holprig. Verbraucher berichten zum Beispiel, dass sie den direkten Kontakt mit dem Energielieferanten als unfreundlich und ruppig empfunden haben. Zudem ist es mitunter schwierig, für die Verbraucher umsetzbare individuelle Lösungen herbeizuführen, die eine

Stromsperre kurzfristig verhindern beziehungsweise wieder aufheben.

DAS FRÜHWARNSYSTEM

In den letzten Jahren ist die Zahl der Sperrandrohungen und durchgeführten Stromsperrern angestiegen. Es stellt sich die Frage, ob die bisherigen Lösungsansätze zum Begleich ausstehender Stromrechnungen ausreichen. Denn Stromsperrern werden von den Energielieferanten in der Auseinandersetzung mit säumigen Verbrauchern nur als äußerstes Mittel eingesetzt. Der Marktwächter Energie untersucht daher aktuell wesentliche Fragestellungen innerhalb des Themenfelds „Bezahlbarkeit von Energie“. Um weitere Aspekte dieses Themas aus Verbrauchersicht beleuchten zu können, sammelt der Marktwächter Energie dazu mit Hilfe des eigenen Frühwarnnetzwerks Beschwerden von betroffenen Verbrauchern.



SO KÖNNEN SIE DEM MARKTWÄCHTER HELFE:

Teilen Sie uns Ihre Erfahrungen mit Ihrem Energierversorger mit! Melden Sie Ihre Probleme mit Stromsperrern auf www.marktwaechter.de oder bei Ihrer Verbraucherzentrale vor Ort.



VERBRAUCHERBERATUNG BEI KONKRETEN PROBLEMEN:

Sollten Sie eine persönliche Beratung sowie Empfehlungen für Ihr weiteres Vorgehen wünschen, können Sie sich an die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale in Ihrem Bundesland wenden. Auf www.verbraucherzentrale.de finden Sie eine Beratungsstelle in Ihrer Nähe.