

Digitale Welt

Energie

Finanzen



BERICHTEN SIE UNS VON IHREM ÄRGER!



Erst wenn die Marktwächter viele Verbrauchereferenzen 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/Iakov Filimonov

Druck: Königsdruck Printmedien und digitale Dienste GmbH
Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier

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



MARKTWÄCHTER
ENERGIE

VERBRAUCHER IM ENERGIEMARKT

Strom und Wärme sind existenziell für unser tägliches Leben. Doch die Versorgung mit Energie ist bestimmt von intransparenten Tarifen und unverständlichen Rechnungen. Verbraucher fühlen sich großen Unternehmen in komplexen Verträgen oft ausgeliefert. Dabei sollten vom Wettbewerb auf diesem Markt eigentlich vor allem die Verbraucher profitieren. Zudem werden in naher Zukunft weitere Veränderungen auf dem Strom- und Gasmarkt auf Verbraucher zukommen, die mit der Sicherstellung einer nachhaltigen und weiterhin stabilen Energieversorgung verbunden sind.

In diesem Spannungsgefüge beobachtet und analysiert der Marktwächter Energie den Energiemarkt aus Sicht der Verbraucher. Die Verbraucherzentralen und der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) setzen aus den Einzelbeschwerden in den Beratungsstellen ein Gesamtbild zusammen. So können Verbraucherschützer bundesweit strukturelle Fehlentwicklungen, gesetzeswidrige oder fragwürdige Geschäftsmodelle, Vertriebspraktiken oder Tarifmodelle früh erkennen.

verbraucherzentrale

MARKTWÄCHTER ENERGIE

Gemeinsam hinschauen. Besser durchblicken.

DER MARKTWÄCHTER ENERGIE

Der Marktwächter Energie ist ein Projekt der Verbraucherzentralen und des vzbv. Grundlage für seine Arbeit sind Verbraucherbeschwerden und Beratungsgespräche aus den 16 Verbraucherzentralen. Über ein digitales Beschwerdeformular können Verbraucher Probleme oder Missstände direkt melden. In einem Frühwarnsystem werden alle Beschwerden ausgewertet. Zusätzlich führt der Marktwächter Energie empirische Untersuchungen zu ausgewählten Themen durch.

Mit einem interaktiven Internetangebot informieren die Marktwächter Verbraucher über ihre Ergebnisse und sprechen Warnhinweise aus. Sie stehen außerdem in Kontakt mit Politik, Verwaltung und Aufsichtsbehörden (zum Beispiel der Bundesnetzagentur und dem Bundeskartellamt), um auf strukturelle Fehlentwicklungen aufmerksam zu machen. Identifizieren die Marktwächter Unternehmen, die sich gesetzeswidrig verhalten, mahnen sie diese ab oder leiten weitere rechtliche Schritte ein.

Das Projekt wird gefördert vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz.

DER ENERGIEMARKT

... ❖ Unser Alltag ist ohne Energie nicht denkbar. So einfach der Zugang zu Energie ist, so komplex ist der Markt dahinter mit teils unverständlichen Tarifen und komplizierten Verträgen. Für Verbraucher ist es nicht immer leicht, den Überblick zu bewahren.

Strom- und Gasanbieter

Weit über 1.000 Energieunternehmen beliefern in Deutschland Haushalte mit Strom, es gibt mehrere 100 Gasanbieter. Der Wettbewerb zwischen diesen vielen Anbietern ist aus Verbrauchersicht positiv, bringt aber auch Probleme mit sich. Denn im Schatten vieler seriöser Anbieter tauchen immer wieder schwarze Schafe auf, die mit fragwürdigen Geschäftspraktiken um Kunden buhlen.

Bezahlbarkeit von Energie

2017 wurden ca. 4,8 Mio. Haushalten eine Stromsperre angedroht, ca. 344.000 wurde der Strom tatsächlich gesperrt. Verbrauchern, die ihre Strom- oder Gasrechnung nicht bezahlen können, drohen häufig intransparente Mahn- und Sperrentgelte der Versorger. Die Forderungen der Versorger rund um den Zahlungsverzug können wahre Schuldentreiber sein.



Heizkosten

Steigende Preise im Wärmemarkt und undurchsichtige Heizkostenabrechnungen zählen zu den häufigsten Gründen, warum sich Verbraucher über ihre Vermieter und Hausverwaltungen beschweren.



Ablesedienste

Die fünf größten Anbieter erreichten im Jahr 2014 einen gemeinsamen Umsatzanteil von 70 bis 80 Prozent. Die Strukturen, aber auch bestimmte Verhaltensweisen der Anbieter, erschweren den Kunden einen Anbieterwechsel.



Fernwärme

Knapp 5 Millionen Kunden werden in Deutschland mit Fernwärme versorgt. Viele davon nicht aus freien Stücken, da für rund ein Drittel der Fernwärmekunden Anschlusszwang ans Fernwärmenetz herrscht.

Verbraucher haben kaum Möglichkeiten, sich gegen Preiserhöhungen und unverständliche Vertragsklauseln zu wehren.

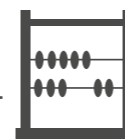
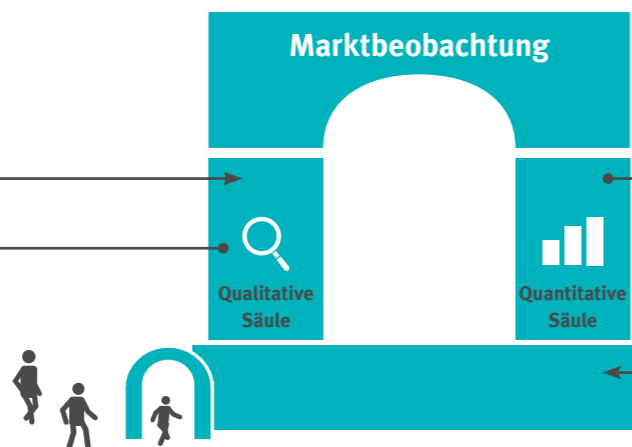
VERBRAUCHERORIENTIERTE MARKTBEOBACHTUNG IN DEUTSCHLAND



Hinweise von Verbrauchern über www.marktwaechter.de



Frühwarnnetzwerk Erfassungs- und Analysesystem für auffällige Sachverhalte, das Strukturen, Hintergründe, Details enthält



Beschwerdebilanz Häufigkeit aus der Vorgangserfassung



Vorgangserfassung Anfragen und Beschwerden von Verbrauchern in ca. 200 Beratungsstellen der Verbraucherzentralen

Der Marktwächter funktioniert nach einem einfachen Prinzip:

ERKENNEN – INFORMIEREN – HANDELN

- ... ❖ **Erkennen:** Verbraucherbeschwerden aus dem Energiemarkt gezielt auf systematische Problemfälle untersuchen
- ... ❖ **Informieren:** Politik, Behörden, Verbände, Unternehmen, 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



MARKTWÄCHTER ENERGIE Informationen analysieren

Ergebnisse kommunizieren

