



→ Vertragsgestaltung und Servicequalität der 200 wichtigsten Stromversorger im Vergleich

# Inhaltsverzeichnis

<b>1. Überblick: 200 Stromanbieter im Vergleich</b>	<b>3</b>
<b>2. Methodik</b>	<b>5</b>
<b>3. AGB-Rating</b>	<b>14</b>
3.1 Erstlaufzeit	15
3.2 Vertragsverlängerung	16
3.3 Vertragsmodus	17
3.4 Kündigungsfrist	18
3.5 Preisgarantien	18
3.6 Sonderkündigungsrecht bei Preisanpassungen	20
3.7 Veröffentlichungsfrist	21
3.8 Zahlungsmodalitäten	21
<b>4. Service-Rating</b>	<b>23</b>
4.1 Kundenberatung	24
a) Mystery Calls	24
b) Mystery Mails	25
4.2 Hotline	25
a) Verfügbarkeit der Hotline	25
b) Kosten der Hotline	27
4.3 Online-Service	28
a) Tarife und Verträge	28
b) Administration	30
c) Energieeffizienz	30
d) Online-Tarife	30
<b>5. Zusammenfassung</b>	<b>31</b>
<b>Anhänge</b>	

## 1. Überblick: 200 Stromanbieter im Vergleich

Über 950 Stromanbieter werben inzwischen mit über 10.000 Tarifen im deutschen Markt um die Gunst der Verbraucher. Dabei haben die Verbraucher durchschnittlich die Wahl zwischen 66 Stromanbietern pro Postleitzahlengebiet. Die Auswahl ist für den Verbraucher so groß wie niemals zuvor. Ebenso ist das Ersparnispotenzial durch einen Wechsel des Stromanbieters so hoch wie noch niemals zuvor.

Doch was bleibt beim Wechsel zu beachten? Entscheidend sind zunächst der Preis und die Entscheidung für oder gegen Ökostrom. Guter Service und kundenfreundliche Vertragsgestaltung sind jedoch ebenfalls wichtige Kriterien. Die Wahl des Stromanbieters erscheint dem Laien angesichts der großen Auswahl als Problem. Dabei ist der Wechsel selbst kinderleicht: Formular ausfüllen, unterschreiben, fertig. Alles andere erledigt der neue Anbieter.

Doch wie soll sich der Verbraucher entscheiden, welchen Anbieter für sich wählen? Hier bietet Verivox mit seiner Erhebung zu Vertragsgestaltung und Servicequalität der 200 wichtigsten Stromanbieter in Deutschland eine entscheidende Orientierungshilfe.

Das Ende 2009 durchgeführte Service-Rating hat 3288 Tarife der 200 wichtigsten Stromanbieter auf Servicequalität und Kundenfreundlichkeit der Vertragsgestaltung untersucht.

Bei der Untersuchung zur Vertragsgestaltung – **AGB-Rating** – wurden unter anderem Vertragslaufzeiten, Kündigungsfristen, Preisgarantien und Zahlungsweisen berücksichtigt. Benchmark waren die vom Gesetzgeber vorgeschriebenen Vertragsbedingungen für Grundversorgungstarife.

Zur Bewertung der Servicequalität – **Service-Rating** – wurden die Servicezeiten und Kosten der Hotline ermittelt sowie die Qualität der Kundenberatung durch verdeckte Anrufe bzw. E-Mails geprüft (sog. „Mystery Calls“ und „Mystery Mails“). Darüber hinaus wurden die Webseiten der Stromversorger auf Verfügbarkeit und Qualität von Informationen, Hilfen und Interaktionsmöglichkeiten untersucht.

Der Wettbewerb zwischen den Stromanbietern wird nicht mehr nur über den Preis, sondern maßgeblich auch über die Vertragsgestaltung und die Servicequalität ausgetragen. Dadurch hat sich der Wettbewerb erheblich segmentiert. Sehr preiswerte „Low-Service-Angebote“ konkurrieren heutzutage mit hochwertigen Ökostromanbietern und serviceorientierten Grundversorgern. Grundsätzlich gilt: Service kostet Geld, kundenfreundliche Vertragsgestaltung ist aus Sicht des Stromanbieters eine Risikoposition. Daher gibt es den traumhaft günstigen Tarif mit perfektem Service und optimal kundenfreundlichen Vertragsbedingungen nicht. Vielmehr bewegen sich die auf dem Markt befindlichen Produkte im Spannungsfeld genau dieser Parameter. Dennoch gibt es viele Anbieter, die im Preis-Leistungs-Test wesentlich besser abschneiden als ihre Konkurrenten. Damit Verbraucher diesen Vergleich schnell durchführen und den für sie geeigneten Anbieter finden können, erscheint die Strom-Service-Studie seit 2005 bereits zum fünften Mal.

Alle Merkmale wurden pro Tarif erhoben. Dies ist notwendig, da viele Versorger inzwischen auch Tarife mit unterschiedlichem Serviceniveau anbieten. Aus diesem Grund wurden die von Verivox entwickelten Testsiegel pro Tarif vergeben. Die Ergebnisse dieser Untersuchung werden zur besseren Orientierung der Leser direkt auf der jeweiligen Tarifdetailseite von [www.verivox.de](http://www.verivox.de) abgebildet.

Verbraucher haben hier die Möglichkeit, mit nur einem weiterführenden Klick innerhalb des Tarifrechners auch die Leistungsparameter zu Service und Vertragsgestaltung auf einen Blick zu erfassen – und diese bei ihrer Wahl des Stromanbieters zu berücksichtigen. Die Ermittlung eines Preis-Leistungsverhältnisses wird für die Verbraucher durch diese Zusatzinformationen wesentlich vereinfacht.

Die Verivox Strom-Servicestudie beleuchtet so den Wettbewerb der Stromversorger bei Vertragsgestaltung und Kundenservice. Die transparente Darstellung dieser Parameter des Strommarktes soll dazu beitragen, den Wettbewerb auf diesem Markt weiter anzukurbeln und bessere Rahmenbedingungen für die Verbraucher zu schaffen.

## 2. Methodik

### Auswahl der Versorger

Aus den über 950 im deutschen Strommarkt aktiven Stromversorgern wurden die für Haushalts- und Gewerbekunden wichtigsten 200 ausgewählt. Die Auswahl der 200 Stromanbieter erfolgte nach verschiedenen Kriterien des Auftretens im Wettbewerb. Hierzu zählen Faktoren wie Kundenanzahl, Versorgungsreichweite und Marktpräsenz. 159 der Stromanbieter (80 Prozent) sind Grundversorger, bei 41 Unternehmen (21 Prozent) handelt es sich um neue Stromanbieter ohne eigenes Grundversorgungsgebiet.

Es wurden insgesamt 3288 Tarifvarianten der 200 untersuchten Stromversorger berücksichtigt. Hiervon sind 1956 Tarife (59 Prozent) Haushaltskumentarife sowie 1332 Gewerbekumentarife (41 Prozent). 575 Tarife (18 Prozent) sind Grundversorgungstarife, hiervon fallen 288 Tarife in die Kategorie Haushaltskumentarife (50 Prozent) und 287 in die Kategorie Gewerbekumentarife (ebenfalls 50 Prozent). Für ihr Grundversorgungsgebiet bieten die Grundversorger neben den Grundversorgungstarifen 1396 Wahltarife (42 Prozent) an, diese unterteilen sich in 800 Haushaltstarife (57 Prozent) und 596 Gewerbekumentarife (43 Prozent).

1317 Tarife (40 Prozent) sind sogenannte „externe Angebote“, was bedeutet, dass es sich um das Angebot eines Anbieters außerhalb seines jeweiligen Grundversorgungsgebietes handelt bzw. um das Angebot eines neuen Anbieters ohne eigene Grundversorgung. Sie teilen sich in 868 Haushaltskumentarife (66 Prozent) und 449 Gewerbekumentarife (34 Prozent) auf. Schließlich gibt es unter den 3288 untersuchten Tarifen 1082 Ökostromtarife (33 Prozent). Hierbei sind 668 Haushaltskumentarife (62 Prozent) und 414 Gewerbekumentarife (38 Prozent).

	Haushaltskumentarife	Gewerbekumentarife
3288 Tarife insgesamt	1956	1332
davon		
575 Grundversorgungstarife	288	287
1396 Wahltarife der GVs für GV-Gebiet	800	596
1317 externe Angebote	868	449
1082 Ökostrom-Tarife	668	414

### Übersicht: Bewertete Tarife

Die dieser Studie zu Grunde liegenden Angebote entsprechen jenen Tarifen, die zum Stichtag 15.12.2009 bekannt waren. Aufgrund der schnellen Änderung der Marktverhältnisse konnten Angebotsänderungen nach diesem Zeitpunkt nicht mehr berücksichtigt werden. Um die Verbraucherfreundlichkeit und Relevanz der Angebote sicherzustellen, wurden nur Tarife untersucht, die gemäß der Richtlinien des Verivox-Preisrechners für Strom und Gas im Verivox-Strompreisvergleich abgebildet werden (Auszug):

1. Verivox berücksichtigt alle Energieversorger, die von der Bundesnetzagentur gemäß § 5 EnWG zugelassen wurden oder über eine ältere Lizenz verfügen. Bei neuen Versorgern machen wir die zufriedenstellende Beantwortung relevanter Fragen zur Voraussetzung für die Aufnahme in den Tarifrechner. Verivox behält sich ausdrücklich das Recht vor, zweifelhafte Versorger und/oder Tarife nicht abzubilden.
2. Verivox berücksichtigt alle nicht-leistungsgemessenen Neukundentarife für Privat- und Gewerbekunden, die im Internet veröffentlicht wurden. Bestandskundentarife werden nicht berücksichtigt, da diese von den Stromanbietern nicht veröffentlicht werden.
3. Die Berechnung im Tarifrechner erfolgt für den vom Benutzer abgefragten Jahresverbrauch und Standort. Tarife werden auf der Basis der Preisbestandteile (Arbeitspreis, Grundgebühr, Neukundenboni, Pakete etc.) und der regionalen Verfügbarkeit abgebildet. Basis für die Preisermittlung sind die Kosten für das erste Belieferungsjahr. Relevante Tarifänderungen werden berücksichtigt, sobald diese bekannt sind.
4. Sonderaktionen über andere Vertriebskanäle werden nur dann berücksichtigt, wenn die dazugehörigen Tarifinformationen öffentlich verfügbar sind. Nicht berücksichtigt werden Tarife für bestimmte Zielgruppen wie Sozialtarife, Wärmepumpentarife oder auch Kombitarife.
5. Pakettarife werden ab dem 01.11.2009 nur dann berücksichtigt, wenn der Anbieter eine Preisgarantie über die volle Paketlaufzeit in seinen AGB gewährt. In Zweifelsfällen behält sich Verivox vor, eine ausdrücklich klarstellende Erklärung von dem Anbieter anzufordern.

Richtlinien des Verivox-Preisrechners für Strom und Gas:

<http://www.verivox.de/company/tarifrechnergrundlage.aspx?popup=1>

## Untersuchungsbereiche

Gegenstand der Untersuchung sind die Vertragsbestimmungen und die mit den Tarifen verbundenen Serviceleistungen der Stromversorger.

Die Vertragsdokumente bestehen aus den Preisblättern, den Vertragsurkunden und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Hinzu kommen weitere herangezogene Rechtsbestimmungen wie die Stromgrundversorgungsverordnung (StromGVV).

Unter Serviceleistungen werden die Informationen und Angebote der Stromversorger im Internet und des Telefon- sowie E-Mail-Service zusammengefasst.

Zur Bewertung der Qualität des Telefonservice wurden die Servicenummern aller Stromanbieter angerufen sowie schriftliche Anfragen an den E-Mail-Support geschickt. Jedes Unternehmen wurde hierzu verdeckt zehnmal kontaktiert, wobei die geführten Gespräche sowie der elektronische Schriftverkehr mit Hilfe eines standardisierten Katalogs bewertet wurden.

Mit der vorgestellten Methode erfasst Verivox alle aus Kundensicht relevanten Parameter der Vertragsgestaltung und wesentliche Aspekte des Kundenservice. Dabei liegt der Fokus auf jenen Parametern, die für einen Kunden vor dem Wechsel des Stromanbieters relevant sind. Der faktisch vollzogene Wechselprozess ist nicht Gegenstand der Untersuchung, hierzu müssten spezielle „Mystery shoppings“ unternommen werden, was bei der Vielzahl der angebotenen Tarife nicht praktikabel ist.

Die erhobenen und offen zugänglichen Merkmale unserer Servicestudie sind jederzeit nachvollziehbar. Allein zur Bewertung einiger Parameter in geschützten Online-Portalen wurden von den Unternehmen Belege angefordert.

## Bewertungsmodell

Die Bewertung der Angebote erfolgte mittels eines mehrdimensional gewichteten Modells. Die jeweils berücksichtigten Parameter wurden klassifiziert und die Klassen gegeneinander gewichtet.

Für die einzelnen Parameter wurden entsprechend der bestehenden Bandbreite Merkmalsausprägungen definiert, denen Werte zugeordnet wurden. Der Anteil eines einzelnen Parameters am Gesamtergebnis ergibt sich aus dem Produkt des jeweils zugeordneten Wertes und den übergeordneten Gewichten. Die Summe der so ermittelten Anteile jedes Parameters ergibt die Gesamtwertung. Bedingt durch die Begrenzung der Werte auf ein Intervall zwischen 0 und 5 befinden sich auch sämtliche Gesamtwertungen in diesem Intervall. Um dem Intervall von 0 bis 5 die aus dem Schulnotensystem bekannten sechs Noten zuzuordnen, wurde es in sechs gleich große Bewertungskategorien aufgeteilt.

Im Vorfeld der Veröffentlichung wurden sämtlichen untersuchten Unternehmen die jeweils erhobenen Daten zur Prüfung übermittelt. Ziel war eine Validierung der erhobenen Parameterausprägungen der zum Stichtag gewonnenen Ergebnisse. Dieses ergänzende Erhebungsverfahren wurde zum Zweck einer optimalen Ergebnisqualität gewählt – eine nachträgliche Einflussnahme der Unternehmen blieb allerdings ausdrücklich ausgeschlossen. 137 Unternehmen (69 Prozent) haben sich bezüglich der Bewertung innerhalb der Frist zurückgemeldet und ein Feedback gegeben.

Punkte	Note	Glühlampen
4,17 – 5,00	sehr gut	
3,34 – 4,16	gut	
2,50 – 3,33	befriedigend	
1,67 – 2,49	ausreichend	
0,83 - 1,66	mangelhaft	
0,00 – 0,82	ungenügend	keine Glühlampe

### Übersicht: Notenspiegel



## Das Bewertungsmodell gliedert sich wie folgt:

AGB-Rating	
1.1 Erstlaufzeit	12%
1.2 Vertragsverlängerung	12%
1.3 Kündigungsfrist	8%
1.4 Vertragsmodus	8%
1.5 Preisgarantien	20%
1.6 Sonderkündigungsrecht bei Preisanpassungen	12%
1.7 Veröffentlichungsfrist	8%
1.8 Zahlungsmodalitäten	20%

Service-Rating	
2.1 Kundenberatung	
a) Mystery Calls	36%
b) Mystery Mails	4%
2.2 Hotline	
a) Verfügbarkeit der Hotline	15%
b) Kosten der Hotline	15%
2.3 Online-Service	
a) Tarife und Verträge	10%
b) Administration	10%
c) Energieeffizienz	5%
d) Online-Tarife	5%

### Übersicht: Bewertungsmodell

Parameter	Gewichtung Parameter				AGB					
	Haupt	Unter I	Unter II	Unter III						
<b>Laufzeiten</b>	<b>0,4</b>									
Erstlaufzeit	<b>0,3</b>				mehr als 18 Monate <b>0</b>	13 bis 18 Monate <b>1</b>	7 bis 12 Monate <b>2</b>	4 bis 6 Monate <b>3</b>	2 bis 3 Monate <b>4</b>	1 Monat <b>5</b>
Verlängerung	<b>0,3</b>				mehr als 18 Monate entfällt <b>0</b>	13 bis 18 Monate <b>1</b>	7 bis 12 Monate <b>2</b>	4 bis 6 Monate <b>3</b>	2 bis 3 Monate <b>4</b>	1 Monat <b>5</b>
Kündigungsfrist	<b>0,2</b>				mehr als 12 Wochen entfällt <b>0</b>	11 bis 12 Wochen <b>1</b>	9 bis 10 Wochen <b>2</b>	7 bis 8 Wochen <b>3</b>	5 bis 6 Wochen <b>4</b>	bis 4 Wochen <b>5</b>
Vertragsmodus	<b>0,2</b>				nicht geregelt <b>0</b>	neues Vertragsangebot <b>1</b>	Überführung in Basis-Wahltarif <b>2</b>	Überführung in Grundversorgung <b>3</b>	Automatische Verlängerung <b>5</b>	

Tabelle 1a: Kriterien AGB-Rating – Laufzeiten

Parameter	Gewichtung Parameter				AGB					
	Haupt	Unter I	Unter II	Unter III						
<b>Preis Anpassung</b>	<b>0,4</b>									
Preisgarantie	<b>0,5</b>									
<i>Dauer</i>	<b>0,4</b>				bis 3 Monate <b>0</b>	4 bis 6 Monate <b>1</b>	7 - 12 Monate <b>2</b>	13 - 18 Monate <b>3</b>	19 - 24 Monate <b>4</b>	mehr als 24 Monate <b>5</b>
<i>Umfang I</i>	<b>0,3</b>				entfällt <b>0</b>	nicht ausgewiesen <b>1</b>	nur Energieanteil <b>2</b>	nur Energieanteil & NNE <b>3</b>	inkl. St. & Abg., exkl. MwSt <b>4</b>	inkl. St. & Abg., inkl. MwSt <b>5</b>
<i>Umfang II</i>	<b>0,3</b>				entfällt <b>0</b>	nur AP / nur GP <b>1</b>				für alle Preisbestandteile <b>5</b>
Sonderkündigungsrecht	<b>0,3</b>				keines <b>0</b>			eingeschränkt entfällt (netto) <b>3</b>	uneingeschränkt entfällt (brutto) <b>4</b>	nicht relevant <b>5</b>
Veröffentlichungsfrist	<b>0,2</b>				keine Angabe <b>0</b>	entfällt <b>1</b>	bis 4 Wochen <b>2</b>	5 - 8 Wochen <b>3</b>	9 - 12 Wochen <b>4</b>	mehr als 12 Wochen <b>5</b>

Tabelle 1b: Kriterien AGB-Rating – Preis Anpassung

Parameter	Gewichtung Parameter				AGB				
	Haupt	Unter I	Unter II	Unter III					
Zahlungsmodalitäten	0,2								
Zahlungsweise	0,2				Einzugs- ermächti- gung		Einzugs- ermächti- gung oder Dauerauf- trag	Überwei- sung gegen Aufpreis	Überwei- sung möglich
					0		2	3	5
Vorauskasse	0,4				jährlich	halbjähr- lich	viertel- jährlich		nein
					0	1	2		5
Sonderabschlag	0,4				mehr als 100 Euro	bis 100 Euro	bis 50 Euro		nein
					0	1	2		5

Tabelle 1c: Kriterien AGB-Rating – Zahlungsmodalitäten

Parameter	Gewichtung Parameter				Service					
	Haupt	Unter I	Unter II	Unter III						
<b>Kundenberatung</b>	<b>0,4</b>									
Mystery Calls	<b>0,9</b>				ungenügend	mangelhaft	ausreichend	befriedigend	gut	sehr gut
					<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Mystery Mails	<b>0,1</b>				ungenügend	mangelhaft	ausreichend	befriedigend	gut	sehr gut
					<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Tabelle 2a: Kriterien Service Rating – Kundenberatung

Parameter	Gewichtung Parameter				Service					
	Haupt	Unter I	Unter II	Unter III						
<b>Hotline</b>	<b>0,3</b>									
Infrastruktur Neukunden	<b>0,4</b>									
<i>Kosten</i>	<b>0,5</b>				entfällt 14 Ct./Minute	9 Ct./Minute	20 Ct./Gespräch	Ortstarif 3,9 Ct./Minute	6 Ct./Gespräch	Freecall
					<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<i>Verfügbarkeit</i>	<b>0,5</b>									
<i>Wochentags</i>	<b>0,5</b>				entfällt	bis 19 h	20 h bis 39 h	40 h bis 59 h	60 h bis 79 h	80 h und mehr
					<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<i>Samstag</i>	<b>0,4</b>				entfällt	bis 2 h	3 h bis 5 h	6 h bis 8 h	9 h bis 11 h	12 h und mehr
					<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<i>Sonntag</i>	<b>0,1</b>				entfällt	bis 2 h	3 h bis 5 h	6 h bis 8 h	9 h bis 11 h	12 h und mehr
					<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Infrastruktur Best.kunden	<b>0,6</b>									
<i>Kosten</i>	<b>0,5</b>				entfällt 14 Ct./Minute	9 Ct./Minute	20 Ct./Gespräch	Ortstarif 3,9 Ct./Minute	6 Ct./Gespräch	Freecall
					<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<i>Verfügbarkeit</i>	<b>0,5</b>									
<i>Wochentags</i>	<b>0,5</b>				entfällt	bis 19 h	20 h bis 39 h	40 h bis 59 h	60 h bis 79 h	80 h und mehr
					<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<i>Samstag</i>	<b>0,4</b>				entfällt	bis 2 h	3 h bis 5 h	6 h bis 8 h	9 h bis 11 h	12 h und mehr
					<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<i>Sonntag</i>	<b>0,1</b>				entfällt	bis 2 h	3 h bis 5 h	6 h bis 8 h	9 h bis 11 h	12 h und mehr
					<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Tabelle 2b: Kriterien Service Rating – Hotline

Parameter	Gewichtung Parameter				Service							
	Haupt	Unter I	Unter II	Unter III								
Grad der Online-Affinität	0,05				ausschließlich online 0		teilweise online 2		Vollservice 5			
Online	0,25											
Tarife & Verträge	0,4											
Tarifrechner	0,2				nicht vorhanden 0		vorhanden 5					
Tarifrechner	0,5				nicht vorhanden 0		vorhanden 5					
Bedarfsermittlung	0,15				nicht vorhanden 0		vorhanden 5					
Vergleich	0,2				nicht vorhanden 0		vorhanden 5					
AP / GP Differenzierung	0,15				nicht vorhanden 0		vorhanden 5					
Verfügbarkeitsabfrage	0,2				nicht vorhanden 0		vorhanden 5					
AGB & Verträge	0,4				nicht vorhanden 0		nur Preise 1		teilweise vorhanden 2		vollständig vorhanden 4	
AGB & Verträge	0,4				nicht vorhanden 0		nur Preise 1		teilweise vorhanden 2		vollständig vorhanden 5	
Online Vertragsabschluss	0,2				nicht vorhanden 0		Vertragsanfrage 1		per PDF 2		Online Formular mit Registrierung 4	
Online Vertragsabschluss	0,2				nicht vorhanden 0		Vertragsanfrage 1		per PDF 2		Online Formular ohne Registrierung 5	
Administration	0,4											
Zählerstand	0,2				nicht vorhanden 0		vorhanden 5					
Datenänderung	0,2				nicht vorhanden 0		vorhanden 5					
Bankdaten	0,1				nicht vorhanden 0		vorhanden 5					
Abschlagsänderung	0,1				nicht vorhanden 0		vorhanden 5					
Online Rechnung	0,1				nicht vorhanden 0		vorhanden 5					
Rechnungserläuterung	0,1				nicht vorhanden 0		vorhanden 5					
Verbrauchshistorie	0,1				nicht vorhanden 0		vorhanden 5					
Call Back	0,1				nicht vorhanden 0		vorhanden 5					
Energieeffizienz	0,2											
Energiespartipps	0,2				nicht vorhanden 0		vorhanden 5					
Energieberatung	0,5				nicht vorhanden 0		vorhanden 5					
Förderprogramme	0,3				kein Angebot 0		Informationen 2		eigenes Angebot 5			

Tabelle 2c: Kriterien Service-Rating – Online

### 3. AGB-Rating

Im Durchschnitt haben die Verbraucher pro PLZ in Deutschland die Auswahl aus 66 verschiedenen Stromanbietern mit mindestens je einem Tarif. Einige Unternehmen bieten Tarife mit preisabhängigen optionalen Komponenten, z.B. die Erteilung einer Einzugsermächtigung oder die Nutzung des Online-Service. Da sich diese Optionen meist auf Vertragskonditionen wie Laufzeiten oder Zahlungsbedingungen beziehen und entsprechend unterschiedliche Bewertungen bewirken, werden verschiedene Optionen jeweils als eigene Tarifvariante dargestellt.

32 Stromanbieter (16 Prozent) erreichten mit mindestens einem ihrer Tarife fünf Glühlampen und somit die Note „sehr gut“ für die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Die insgesamt 139 Tarife (4 Prozent) mit fünf Glühlampen zeichneten sich alle durch sehr kurze Vertragslaufzeiten und den Verzicht auf Sonderabschläge/Kautions sowie Vorkasse aus.

1506 der untersuchten Tarife (46 Prozent) wurden mit vier Glühlampen als „gut“ bewertet. Diese Tarife unterscheiden sich von den mit „sehr gut“ bewerteten Tarifen durch längere Vertragslaufzeiten, fehlende oder sehr kurze Preisgarantien sowie eingeschränkte Zahlungsmodalitäten. Es fällt auf, dass 179 der 200 untersuchten Stromversorger (90 Prozent) mindestens einen Tarif mit dieser Bewertung aufweisen können.

1290 der bewerteten Tarife (39 Prozent) wurden mit drei Glühlampen als „befriedigend“ eingeschätzt. Im Vergleich zu Tarifen mit vier Glühlampen weisen diese Tarife in der Regel keine Preisgarantie auf, haben jedoch sehr lange Erstvertragslaufzeiten kombiniert mit langen Vertragsverlängerungen oder verlangen die Zahlung der Abschläge über mehrere Monate im Voraus. In dieser Bewertungskategorie boten 147 Anbieter (74 Prozent) mindestens einen Tarif an.

325 Tarife (10 Prozent) erhielten lediglich zwei Glühlampen. Hier finden sich Tarifvarianten ohne oder mit sehr kurzer Preisgarantie, Erstlaufzeiten von mindestens 12 Monaten und langen Vertragsverlängerungen. Hinzu kommen eingeschränkte Zahlungsmodalitäten oder fehlende Hinweise auf das Sonderkündigungsrecht bei Preisänderungen. 48 Stromanbieter (24 Prozent) erhielten für mindestens einen ihrer Tarife diese Bewertung.

24 Tarife (1 Prozent) erhielten eine Glühlampe, was in erster Linie von der langen Vertragslaufzeit ohne Preisgarantie abhängt. Diese Wertung galt für vier Stromanbieter (2 Prozent)

Vier Tarife (0,1 Prozent) erhielten überhaupt keine Glühlampe. Diese Wertung wurde deshalb vergeben, da die beiden betroffenen Stromanbieter (1 Prozent) ihre AGB für die betroffenen Tarife nicht veröffentlichen und auch auf Nachfrage nicht zur Verfügung stellten. Es handelt sich hierbei um das „Sonderabkommen GBS“ für Gewerbekunden der Dortmunder Energie- und Wasserversorgung GmbH und den Sondervertrag für Gewerbekunden der Stadtwerke Waldkraiburg sowie deren jeweilige Schwachlastvarianten.

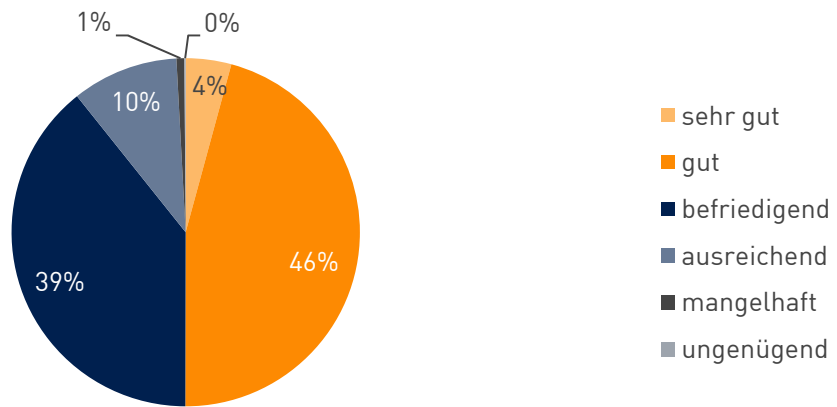


Diagramm 1: Verteilung der Ergebnisse im Bereich AGB-Rating pro Tarif

### 3.1 Erstlaufzeit

Je kürzer die Erstvertragslaufzeit, desto flexibler können Verbraucher agieren. 1219 der untersuchten Tarife (37 Prozent) erreichten die maximale Punktzahl, da sie eine Erstvertragslaufzeit von einem Monat haben. Bei 575 Tarifen (18 Prozent) handelt es sich dabei um Grundversorgungstarife, bei denen die einmonatige Vertragslaufzeit durch die StromGWV gesetzlich festgelegt ist.

Neben den Tarifen mit einmonatiger Laufzeit weisen die meisten Tarife eine Erstvertragslaufzeit von 12 Monaten (1357 Tarife, 41 Prozent) oder 24 Monaten (290 Tarife, 9 Prozent) auf. 49 der untersuchten Tarife (1 Prozent) legen eine längere Erstvertragslaufzeit als 24 Monate fest. Verträge mit einer Erstvertragslaufzeit, die 24 Monate überschreitet, sind gemäß §309 Nr. 9 BGB unzulässig.

Berücksichtigt man, dass etwa die Hälfte der Verträge mit monatlicher Laufzeit die Grundversorgung betrifft, so lässt sich für Tarife außerhalb der Grundversorgung eine deutliche Tendenz zu Jahresverträgen erkennen.

In einigen Fällen wird die Laufzeit nicht in Monaten, sondern als festes Enddatum angegeben, beispielsweise als Ende eines Kalenderjahres. Für die Erhebung wurde dann die Differenz zwischen dem Stichtag und dem angegebenen Datum der Laufzeit in Monaten als Erstvertragslaufzeit gesetzt.

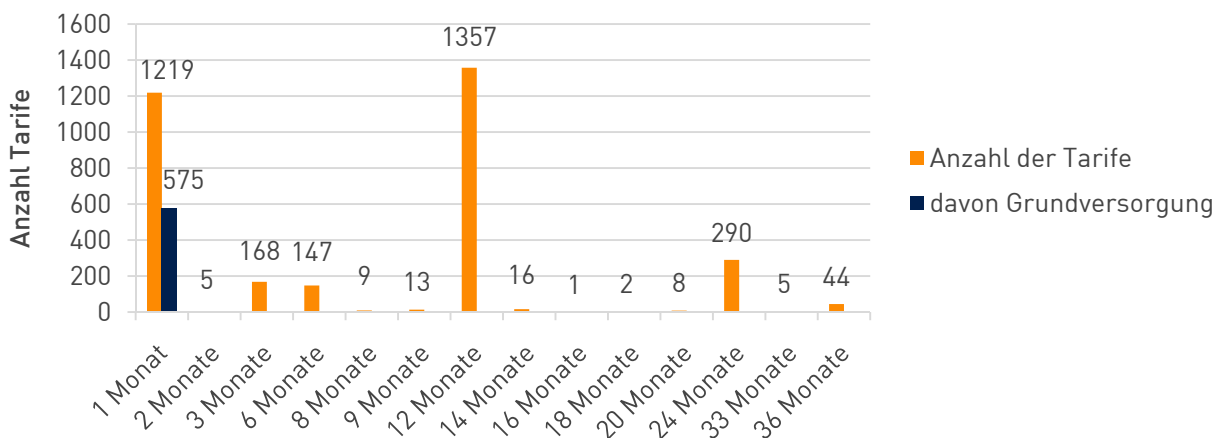


Diagramm 2: Erstvertragslaufzeiten der untersuchten Tarife

## 3.2 Vertragsverlängerung

3151 Stromlieferverträge der 3284 bewerteten Tarife (96 Prozent) sehen eine automatische Vertragsverlängerung vor, sofern der Vertrag nicht gekündigt wird. Bei 1686 Tarifen (52 Prozent) verlängert sich der Vertrag nach Ablauf der Erstlaufzeit automatisch um jeweils einen Monat. Unter diese Tarife fallen 575 Grundversorgungstarife (18 Prozent), bei denen diese Regelung gesetzlich durch die StromGVV vorgeschrieben ist.

Bei 1165 Tarifen (35 Prozent) verlängert sich der Vertrag um jeweils 12 Monate. Darunter fallen in erster Linie Tarife mit einer Erstvertragslaufzeit von 12 Monaten, die sich um den gleichen Zeitraum verlängern. Auch der Großteil der Tarife mit einer Erstvertragslaufzeit von 24 Monaten verlängert sich um jeweils 12 Monate. 44 der untersuchten Tarife (1 Prozent) legen eine automatische Vertragsverlängerung um mehr als 12 Monate fest. Verträge, die sich stillschweigend um mehr als 12 Monate verlängern, sind gemäß § 309 Nr. 9 BGB unzulässig.

Bei 133 Tarifvarianten (4 Prozent) handelt es sich um „Festpreisprodukte“. Diese Verträge unterscheiden sich von den klassischen Verträgen unter anderem darin, dass der Preis festgelegt ist und darüber hinaus Angaben zur Kündigung fehlen, da eine befristete Laufzeit angegeben wird. In den Vertragstexten wird dann darauf verwiesen, dass diese Verträge nach Ablauf der Laufzeit automatisch enden, ohne dass es einer Kündigung bedarf. Was nach Vertragsende geschieht, wird unterschiedlich festgelegt (siehe auch Kapitel 3.3).

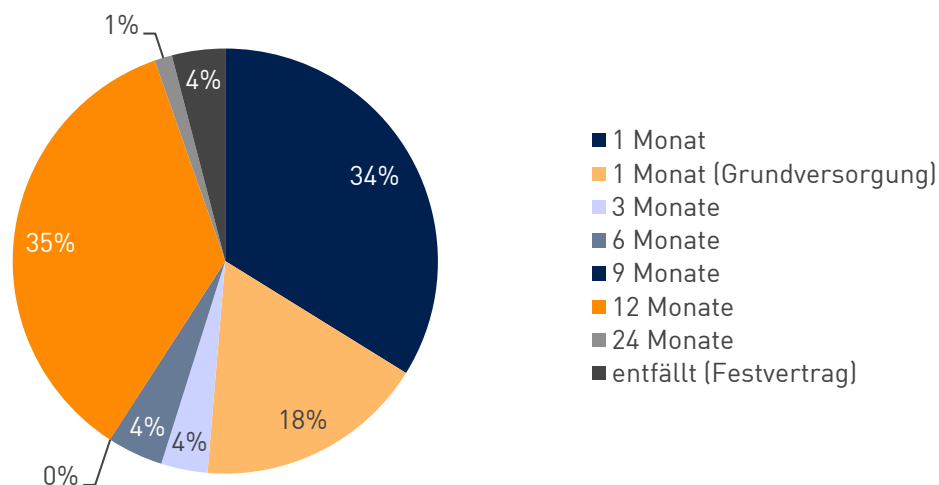


Diagramm 3: Verlängerungen der Verträge



### 3.3 Vertragsmodus

Die Frage nach dem Vertragsmodus klassifiziert die Stromverträge bezüglich der getroffenen Regelungen zum Vertragsende. Den Tarifen wurden dabei folgende Kriterien zugeordnet:

- Automatische Verlängerung – klassische Verträge, welche sich bei Nichtkündigung automatisch um eine festgelegte Laufzeit verlängern. 3151 Tarife (96 Prozent) beinhalten diesen Vertragsmodus.

Bei den 133 Tarifen (4 Prozent) ohne automatische Vertragsverlängerung gibt es die folgenden Regelungen zum Vertragsende:

- Überführung in Grundversorgung – der Vertrag endet nach Ablauf der Laufzeit. Sofern der Kunde sich nicht um einen alternativen Vertrag bemüht, wird er zu den Bedingungen der Grundversorgung weiter versorgt. Dieser Modus, der ausschließlich im eigenen Grundversorgungsgebiet gelten kann, trifft auf 10 der untersuchten Tarife zu.
- Überführung in Basis-Wahlтарif – das angebotene Tarifmodell wird als Erweiterung eines Wahlтарifes verstanden. Nach Ablauf der Laufzeit wird der Kunde zu den Bedingungen des Wahlтарifes weiter versorgt. Dies trifft auf 26 Tarife zu.
- Neues Vertragsangebot – in 87 bewerteten Fällen erhält der Kunde vor Ablauf des bestehenden Vertrages ein neues Vertragsangebot.
- Nicht geregelt – in 10 Fällen werden im Vertrag keine Angaben zu den Modalitäten am Ende der Laufzeit gemacht oder die festgelegten Bedingungen ergeben keinen Sinn.

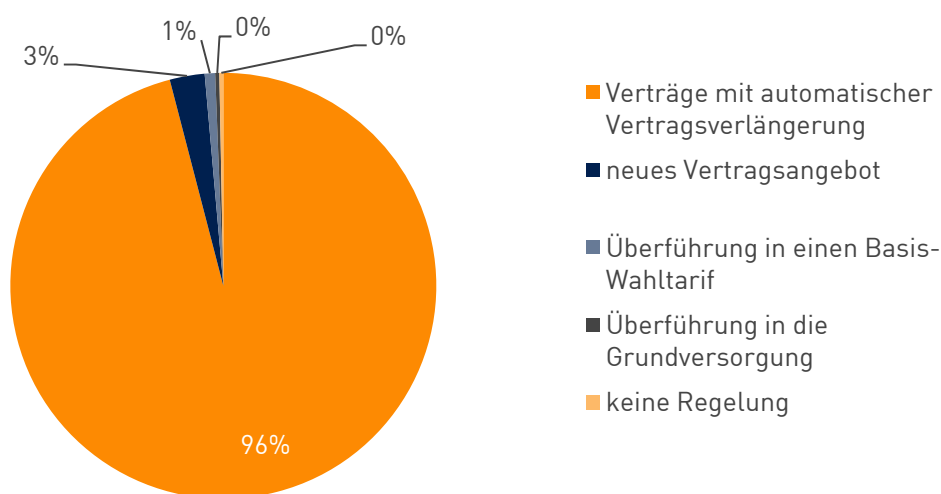


Diagramm 4: Modus der Verträge

### 3.4 Kündigungsfrist

1822 der untersuchten Angebote (56 Prozent, davon 575 Grundversorgungstarife) sehen eine Kündigungsfrist von 4 Wochen vor. 598 der untersuchten Angebote (18 Prozent) haben eine Kündigungsfrist von 6 Wochen. Bei 731 Verträgen (22 Prozent) werden Kündigungsfristen von zwei bzw. drei Monaten festgelegt. Diese Fristen finden sich vor allem bei länger laufenden Verträgen. 133 Tarife (4 Prozent) weisen keine automatische Vertragsverlängerung und somit auch keine Kündigungsfrist auf.

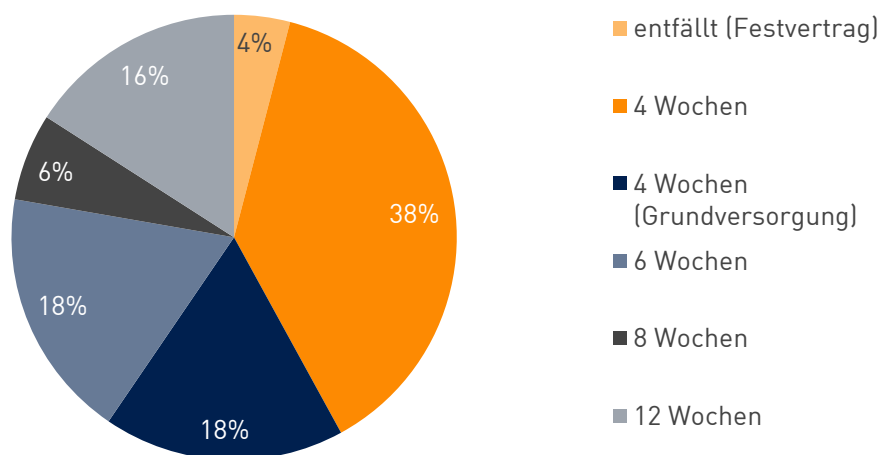


Diagramm 5: Kündigungsfristen der Verträge

### 3.5 Preisgarantien

Preisgarantien schließen Preiserhöhungen für einen bestimmten Zeitraum aus und bieten Preisstabilität für den Kunden.

Der Begriff „Preisgarantie“ wird bei Verivox eng gefasst. Eine Preisgarantie muss sich auf den Bruttoendpreis beziehen und darf höchstens etwaige Erhöhungen der Mehrwertsteuer ausschließen. Tarife, die diesen eindeutigen Gütekriterien nicht genügen und Preisbestandteile wie etwa Energiesteuern, Netznutzungsentgelte oder weitere Tarifbestandteile im Kleingedruckten ausklammern, gelten nicht mehr als Angebote mit Preisgarantie. Mit dieser klaren Kategorisierung reagiert Verivox auf die Erwartungen vieler seiner Kunden.

Tarife, die den Energieanteil des Preises (ohne Netznutzungsentgelte und Steuern) garantieren, werden als Tarife mit „Energiepreisgarantie“ gekennzeichnet. Tarife, die eine Garantie sowohl auf den Energiepreis als auch auf die Netznutzungsentgelte geben, nicht jedoch auf die Steuern, werden als Tarife mit „Preisfixierung“ bezeichnet.

Eine „echte“ Preisgarantie bieten 361 Tarife (11 Prozent), in der Regel mit einer Laufzeit von 12 Monaten. Die häufigste Variante ist die Preisfixierung (Garantie nur auf Energieanteil und Netznutzungsentgelte, nicht auf Steuern). Sie wird bei 823 Tarifen (25 Prozent) gewährt. Auch hier dominiert die Laufzeit von 12 Monaten. 33 Tarife (1 Prozent) weisen eine Energiepreisgarantie auf, die ebenfalls hauptsächlich für 12 Monate eingeräumt wird.

In einigen Fällen werden Preisgarantien nicht in Monaten, sondern mit festem Enddatum angegeben. Für die Erhebung wurde dann die Differenz zwischen dem Stichtag und dem angegebenen Enddatum der Preisgarantie in Monaten gesetzt.

2067 der untersuchten Tarife (63 Prozent) enthalten allerdings überhaupt keine Form der Preisgarantie.

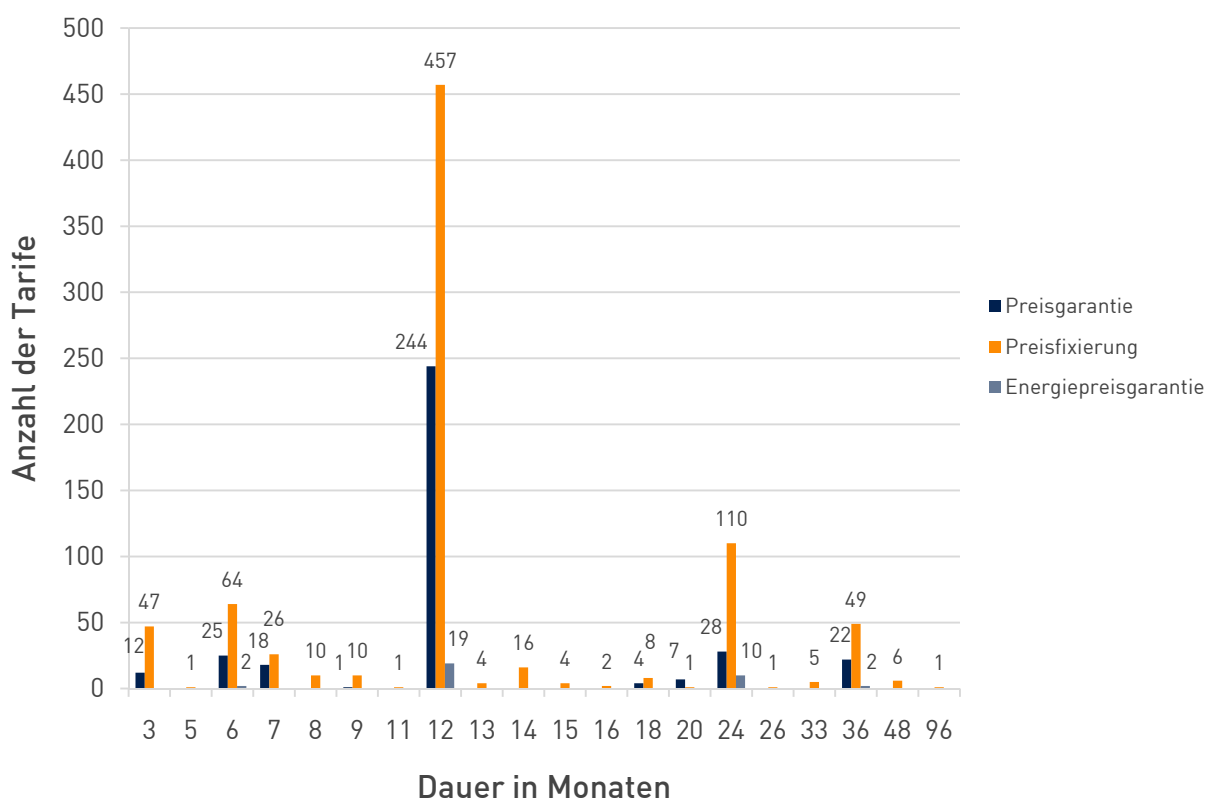


Diagramm 6: Ausgewiesene Preisgarantien der untersuchten Tarife

### 3.6 Sonderkündigungsrecht bei Preisanpassung

Wird den Verbrauchern eine Preisanpassung mitgeteilt, haben sie ein Sonderkündigungsrecht. Es wurde untersucht, wie dieses Sonderkündigungsrecht in den AGB der Stromtarife geregelt wird. Für 1218 der untersuchten Verträge (37 Prozent) ist ein Sonderkündigungsrecht bei Preisanpassung nicht relevant, da Vertragslaufzeiten bzw. Kündigungsfristen bei einem Monat liegen. Hier kann der Kunde jederzeit kündigen. Bei 168 Verträgen (5 Prozent) entfällt das Sonderkündigungsrecht in den AGB, da ein Festpreis vertraglich festgelegt wurde.

Die in den Verträgen ausgewiesenen Klauseln zum Sonderkündigungsrecht bei Preisanpassungen können danach klassifiziert werden, für welche Formen von Preisanpassungen sie Anwendung finden. Preisanpassungen können mit marktbedingten Veränderungen oder mit Änderungen von Steuern, Abgaben oder weiteren verwaltungsrelevanten Belastungen begründet werden. Für 1662 Verträge (51 Prozent), die ein Sonderkündigungsrecht festlegen, gilt dieses allein bei marktbedingten Preisanpassungen – bei steuerlichen Änderungen werden diese Sonderkündigungsrechte nicht wirksam. Bei den übrigen 182 Verträgen (5 Prozent) wird ein allgemeines Sonderkündigungsrecht beschrieben, welches bei jedweder Art von Preisanpassung gilt.

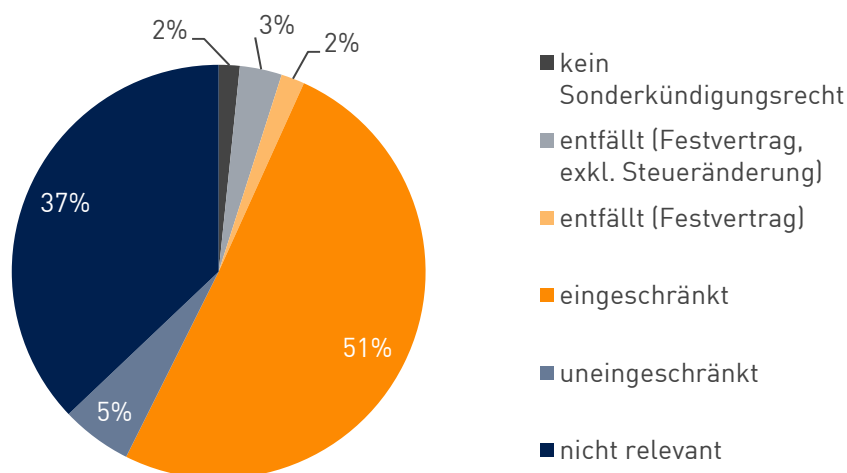


Diagramm 7: Sonderkündigungsrecht

### 3.7 Veröffentlichungsfrist

Für den Fall von Preisanpassungen ist es im Interesse der Kunden, frühzeitig darüber informiert zu werden. In den meisten Stromlieferverträgen hat sich dabei die entsprechende Regelung der StromGVV von 6 Wochen durchgesetzt. 2675 Verträge (82 Prozent) geben an, den Kunden spätestens 6 Wochen vor Inkrafttreten einer Preisanpassung zu informieren. 575 Tarife davon sind Grundversorgungstarife. 216 Tarife (7 Prozent) gehen darüber hinaus und legen eine Frist von 8 Wochen fest. In 128 Verträgen (4 Prozent) findet der Kunde allein den Hinweis, dass er informiert wird, ohne dass eine Frist genannt ist.

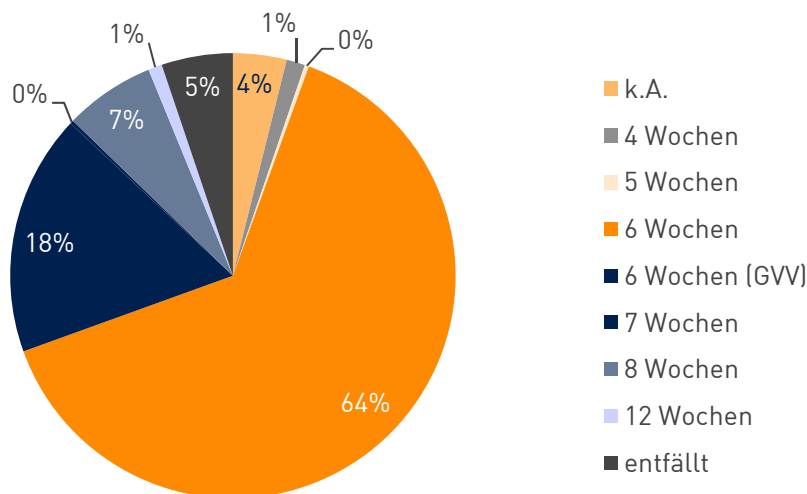
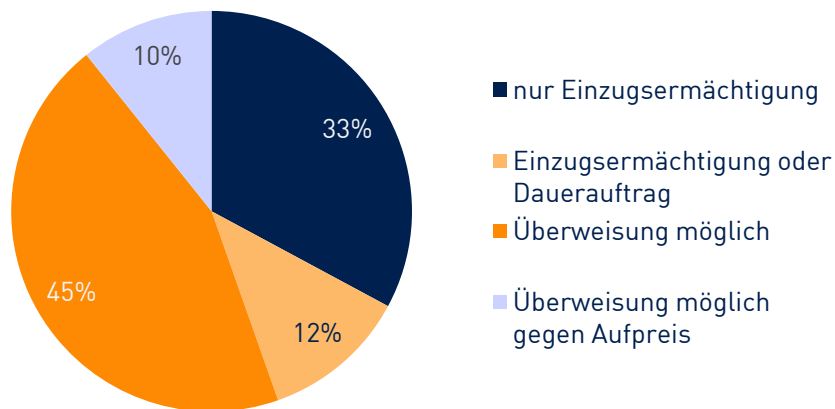


Diagramm 8: Veröffentlichungsfristen

### 3.8 Zahlungsmodalitäten

Die StromGVV legt fest (§ 16 Abs. 3), dass den Kunden in der Grundversorgung mindestens zwei mögliche Zahlungsweisen offeriert werden müssen. Diese Regelung gilt nicht für Sonderverträge, hier muss nur die Zahlungsweise angegeben und vor Vertragsabschluss mehrere Möglichkeiten der Rechnungsbegleichung angeboten werden (EnWG § 41). Bei 1079 Tarifen (33 Prozent) verpflichten die Stromversorger die Verbraucher zur Erteilung einer Einzugsermächtigung bei Vertragsabschluss. Für die Unternehmen bedeutet dies eine Kostenersparnis. Die Entscheidung zwischen Einzugsermächtigung und Überweisung bedeutet größere Wahlfreiheit für die Verbraucher. Bei 1466 Tarifen (45 Prozent) ist auch eine Überweisung ohne Aufpreis möglich.



**Diagramm 9: Angebotene Zahlungsweisen**

Die Zahlung von monatlichen Abschlägen ist nach wie vor die übliche Zahlungsweise auf dem Strommarkt, daneben gibt es Vorkassentarife, bei denen die Verbraucher für einen gewissen Zeitraum, etwa ein Jahr oder ein Quartal, im Voraus bezahlen. 276 der untersuchten Tarife (8 Prozent) hatten entsprechende Regelungen. Insgesamt bieten 25 Stromversorger (13 Prozent) Tarife mit Vorkasse an. Diese können den Verbrauchern einen Preisvorteil bieten. Dafür muss der Kunde jedoch in Vorleistung treten und trägt das Risiko einer möglichen Insolvenz des jeweiligen Stromversorgers.

Turnus	Anzahl Tarife
Jährlich	211
Halbjährlich	3
Vierteljährlich	62
Keine Vorkasse	3008

**Tabelle 3: Tarife mit Vorkasse**

Nur die Stromanbieter Flexstrom und TelDaFax bieten insgesamt 18 Tarife mit Sonderabschlag/Kautions an. Hierbei handelt es sich um Tarife, bei denen der Kunde zu Vertragsbeginn eine bestimmte Summe beim Stromanbieter hinterlegt, die nach Ende des Vertragsverhältnisses zurückerstattet wird. Es handelt es sich hierbei nicht um Kautions im engeren Sinne, weil kein Einlageschutz und keine Verzinsung der hinterlegten Summe vorliegt. Die Versorger bezeichnen diese Zahlung daher als „Sonderabschlag“. Verivox listet diese Tarife dennoch als „Tarife mit Kautions“, um den Verbrauchern eine schnellere Orientierung zu ermöglichen.

Höhe	Anzahl Tarife
bis 50 Euro	15
bis 100 Euro	2
mehr als 100 Euro	1
keine	3266

**Tabelle 4: Tarife mit Sonderabschlägen**

## 4. Service-Rating

Die besten Bewertungen bekamen Stromtarife mit einem breiten und umfangreichen Serviceangebot. 174 Tarife (5 Prozent) von 12 Unternehmen (6 Prozent) erhielten eine sehr gute Bewertung für die Qualität des Hotline-Service sowie ihres E-Mail-Supports und bieten den Kunden bezüglich Kosten und Verfügbarkeit der Hotline gute bis sehr gute Rahmenbedingungen. Darüber hinaus finden die Kunden ein umfassendes Informationsangebot zu den jeweiligen Tarifen, wie Verträge, Preisblätter und Tarifrechner sowie eine Vielzahl von Online-Services auf der Webseite der Stromanbieter. Zum Service dieser Stromtarife gehören auch Informationen und Angebote rund um das Thema Energiesparen. Auf den Internetseiten dieser Stromanbieter finden die Kunden Energiespartipps sowie Informationen und Anträge zu Förderprogrammen. Zum Serviceangebot der Lokalversorger mit Bestwertung gehört in der Regel auch die persönliche Energieberatung. Hierzu finden die Kunden entsprechende Kontaktinformationen und Anmeldeöglichkeiten auf den Webseiten der Anbieter.

Bei 5 Stromversorgern (3 Prozent) wurde bei insgesamt 102 Tarife (3 Prozent) die Wertung „mangelhaft“ vergeben. Die Gründe für diese Wertungen liegen in einem eingeschränkten Serviceangebot bei sogenannten Online-Tarifen zum einen oder einer mäßigen Qualität der Beratung am Telefon oder beim Kundenservice per E-Mail. Die Wertung „ungenügend“ wurde für keinen Tarif vergeben.

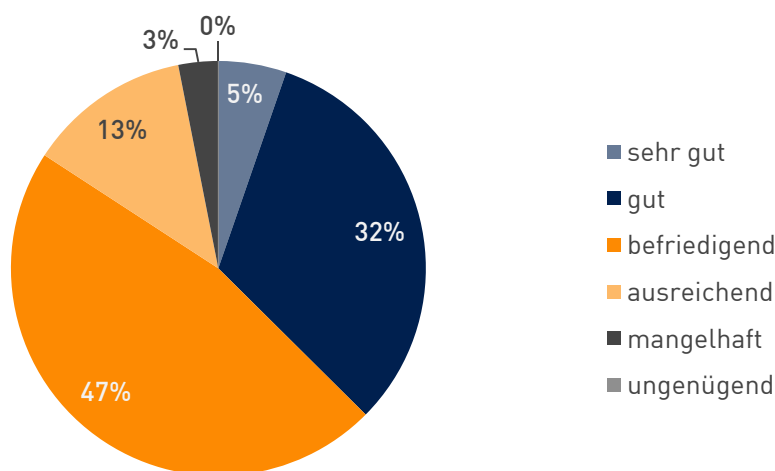


Diagramm 10: Verteilung der Ergebnisse im Bereich Service-Rating pro Tarif

## 4.1 Kundenberatung

### a) Mystery Calls

Zur Bewertung der Qualität des Kundenservice via Telefon wurden verdeckte Testanrufe durchgeführt. Im Rahmen dieser „Mystery Calls“ wurde jeder Stromanbieter insgesamt zehnmal kontaktiert. Dabei wurden Fragen zum Anbieterwechsel und Umzug gestellt. Die geführten Anrufe wurden mittels eines standardisierten Erfassungsbogens bewertet. Kernpunkte dieses Teils der Erhebung waren die tatsächliche Erreichbarkeit respektive die Wartezeit bis zum Kontakt mit den Servicemitarbeitern. Im Anschluss wurden die fachliche Beratung zu Tarifen, Preisen, Bedingungen und dem Wechselprozess sowie die persönlichen Fähigkeiten und Einstellung der Servicemitarbeiter bewertet.

Für die Testanrufe wurden die von den Unternehmen kommunizierten Servicenummern genutzt. Bei jenen Stromanbietern, die verschiedene Nummern für Neu- und Bestandskunden bereithalten, wurden die Nummern für Neukunden genutzt. Der Grund liegt im Charakter der geführten Gespräche, bei denen die Produktberatung im Vordergrund stand.

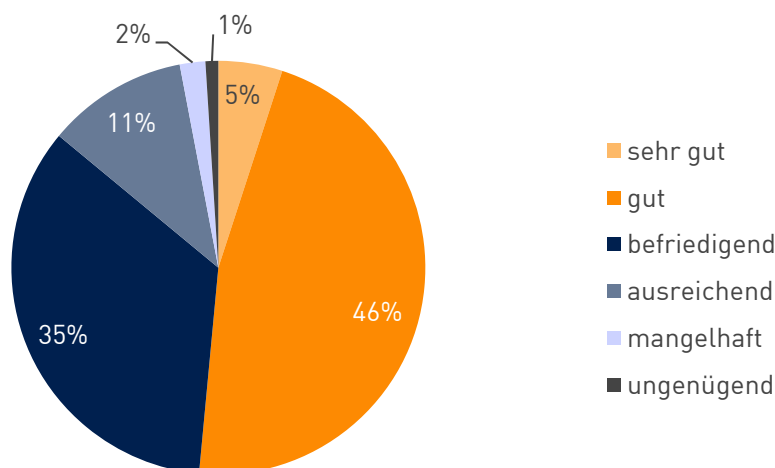


Diagramm 11: Verteilung der Ergebnisse der Testanrufe pro Anbieter

Die Auswertung der Testanrufe zeigte, dass die Unternehmen das Know-How ihrer Hotlines gut auf die Bedürfnisse ihrer Kunden eingestellt haben. 103 Unternehmen (51 Prozent) erhielten für die Kundenberatung am Telefon gute bis sehr gute Bewertungen. Der Service von 69 Unternehmen (35 Prozent) wurde immer noch mit „befriedigend“ bewertet.

22 Unternehmen (11 Prozent) erhielten die Note „ausreichend“. Der telefonische Service von 4 Unternehmen (2 Prozent) wurde mit „mangelhaft“ bewertet. Zwei Unternehmen (1 Prozent) erhielten die Note „ungenügend“. Die Gründe für diese Bewertungen liegen in Defiziten bei der Erreichbarkeit, der fachlichen Beratung bis zu den persönlichen Fähigkeiten und Einstellung der Berater. Häufig scheiterten diese Gespräche an mangelnder Offenheit gegenüber den Belangen der Kunden bzw. an fachlicher Kompetenz. Schlechte Bewertungen gab es für allgemeine Verweise auf das Internet, wo alle Informationen zu finden seien oder die fehlende Bereitschaft, den Kunden zu beraten. Ein Mystery-Call gilt als erfolglos, wenn drei Versuche der Kontaktaufnahme innerhalb von 2 Stunden fehlgeschlagen sind.



## b) Mystery Mails

In diesem Jahr wurden erstmals auch Mystery Mails versendet. Hierzu erhielten alle Unternehmen jeweils 10 Anfragen per E-Mail. Diese Anfragen enthielten typische Fragenstellungen zu Tarifberatung und Umzug. Im Rahmen der Bewertung wurde vor allem die Reaktionszeit zu Grunde gelegt. Ferner erfolgte eine inhaltliche Bewertung der Antworten. Während 11 Unternehmen (6 Prozent) hier die Wertung „sehr gut“ erreichten und 39 Stromanbieter (20 Prozent) mit „gut“ abschnitten, erhielten 94 Stromversorger (48 Prozent) die Bewertung „befriedigend“ oder „ausreichend“. 24 Stromversorger (12 Prozent) erhielten die Note „ungenügend“. Die Auswertung zeigt deutlich, dass die Stromversorger in Hinsicht auf Reaktionsgeschwindigkeit und individueller Beantwortung schriftlicher Fragen noch Nachholbedarf haben.

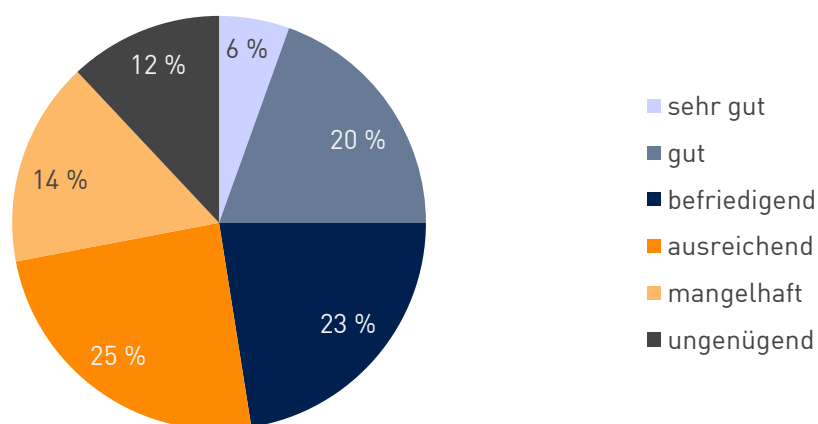


Diagramm 12: Ergebnisse der Mystery Mails im Überblick

## 4.2 Hotline

### a) Verfügbarkeit der Hotline

In der Regel steht der Kundenservice zu den allgemein üblichen Geschäftszeiten zur Verfügung. Eine Trennung zwischen Neu- und Bestandskunden findet nur bei sieben Stromanbietern (4 Prozent) statt. Bei 91 Stromanbietern (46 Prozent) ist die Hotline entsprechend mindestens 40 Stunden in der Woche erreichbar. 43 Stromanbieter (22 Prozent) halten ihre Hotline mindestens 60 Stunden in der Woche bereit, was für ein erweitertes Serviceangebot an mindestens einem Tag in der Woche spricht. 9 Unternehmen (5 Prozent) stellen ihren Kundenservice an allen Wochentagen rund um die Uhr zur Verfügung.

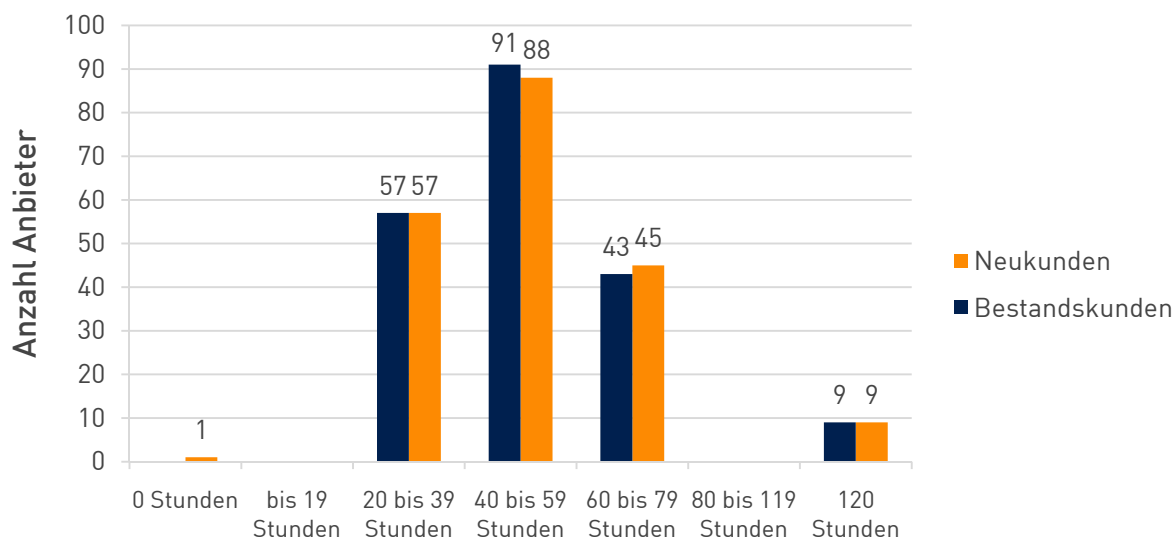


Diagramm 13: Mindestverfügbarkeit der Hotlines nach Stunden an Wochentagen

Der Service am Wochenende wird von 52 Unternehmen (26 Prozent) zur Verfügung gestellt, wobei sich dieses Angebot an die Kunden bei nur 12 Unternehmen (6 Prozent) auch auf den Sonntag bezieht. Der Stromanbieter energieGUT bietet als einziger untersuchter Stromanbieter keine Hotline für Neukunden an, weshalb die Erreichbarkeit hier auf „0 Stunden“ gesetzt wurde.

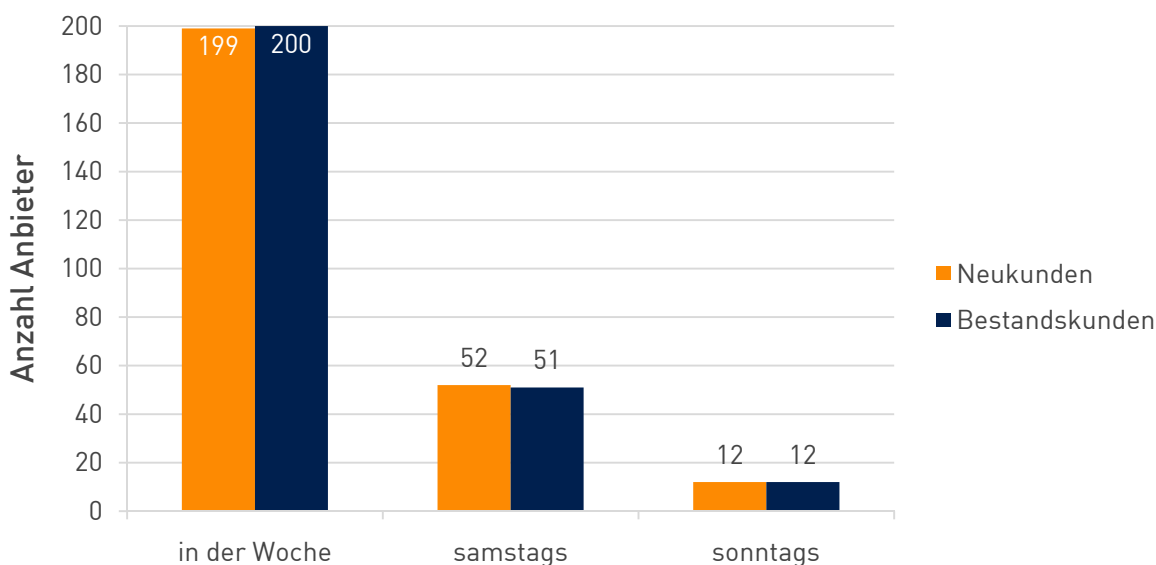


Diagramm 14: Mindestverfügbarkeit der Hotlines

## b) Kosten der Hotline

Insgesamt lässt sich feststellen, dass nur wenige Stromanbieter eine Trennung der Hotline nach Neu- und Bestandskunden oder auch verschiedenen Produktgruppen vornehmen. Nur 9 Stromanbieter (5 Prozent) gewähren Neukunden gegenüber Bestandskunden teilweise deutliche Preisvorteile bei der Nutzung ihrer Hotline. Am weitesten verbreitet ist die Abrechnung zum jeweiligen Ortstarif - mehr als die Hälfte der 200 untersuchten Stromversorger bieten sowohl für Neu- als auch für Bestandskunden eine Hotline zu diesen Kosten an. Eine vollkommen kostenlose Hotline bieten etwa ein Viertel der Stromversorger an. Nur 5 Unternehmen (3 Prozent) bieten ihren Kunden für den telefonischen Kontakt kostspielige 01805-Nummern, die 14 Cent/Minute kosten.

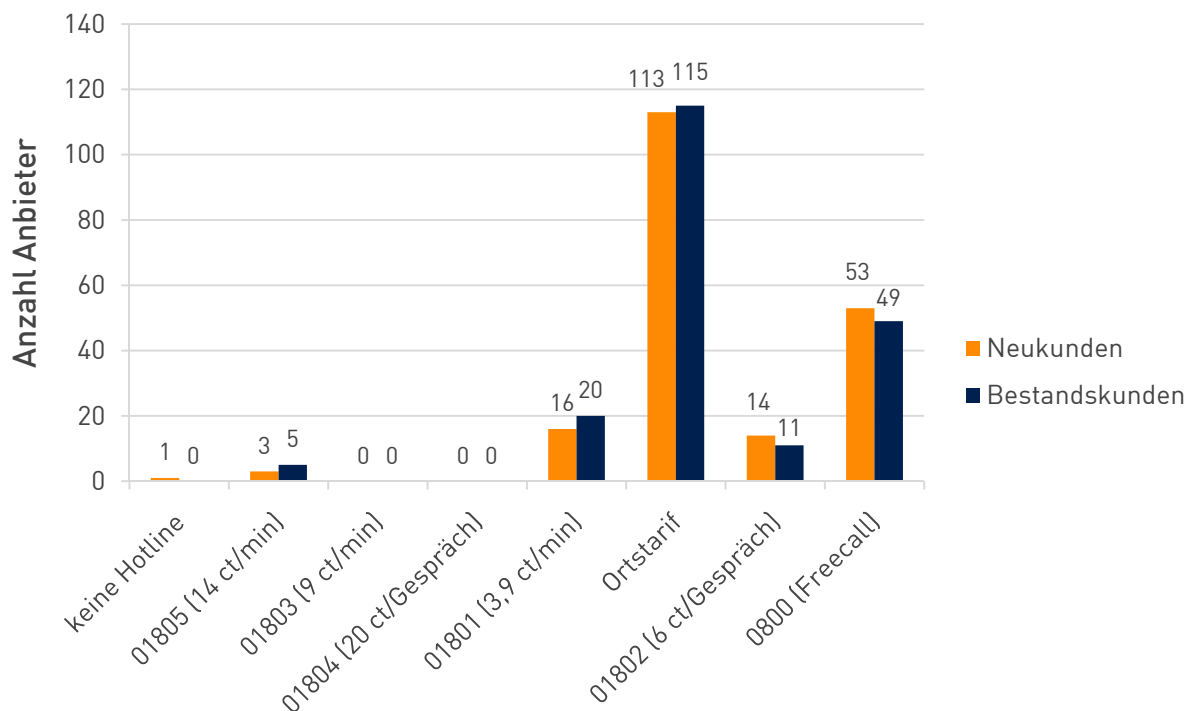


Diagramm 15: Hotline-Kosten

### 3. Online-Service

Die Bedeutung des Internets hat in den letzten Jahren stark zugenommen. Dies zeigt sich auch in der Gestaltung der Kommunikationsbeziehungen zwischen den Stromversorgern und deren Kunden. Neben der Bereitstellung vielfältiger Informationen zum Leistungsangebot gewinnen interaktive Kommunikationsplattformen immer mehr an Bedeutung. Zur Mitteilung von Zählerständen oder Änderungen von Adress- oder Bankdaten bedarf es oftmals kaum noch eines persönlichen oder postalischen Kontaktes mit dem Stromversorger.

Die Internetseiten der Stromversorger wurden unter verschiedenen Gesichtspunkten bewertet. Dazu gehören die Abwicklung von Vertragsabschlüssen, die Aufbereitung und Analyse der Vertrags- und Verbrauchsdaten sowie die Auftragserteilung bzw. Antragsstellung spezifischer Dienstleistungen im Bereich der Energieeffizienz. Die wesentlichen Aspekte der branchenüblichen Serviceangebote wurden in einen Kriterienkatalog überführt und ausgewertet. Großes Gewicht wurde auf die zur Verfügung gestellten Informationen zum Produktangebot sowie interaktive Elemente gelegt. Dies schließt die Bereitstellung eines Tarifrechners ebenso ein, wie die Informationen zu Preisen und Vertragsbedingungen oder die Möglichkeiten des Vertragsabschlusses über das Internet.

#### a) Tarife und Verträge

Das Ergebnis der Untersuchung zeigt, dass die Transparenz bezüglich der Vertragskonditionen im Vergleich zu den Erfahrungen aus den vergangenen Erhebungen stark zugenommen hat. Bei 2344 Tarifen (71 Prozent) waren die Lieferbedingungen vollständig im Internet einsehbar, bei 1607 Tarifen (49 Prozent) wurden hierzu Dokumente zusätzlich zum Download zur Verfügung gestellt.

Bei 536 Tarifen (16 Prozent) werden die Tarifkonditionen nur unvollständig dargestellt. Bei 266 der untersuchten Tarife (8 Prozent) werden lediglich die Preise veröffentlicht. 149 Angebote (5 Prozent) tauchen auf den Internetseiten der Stromversorger überhaupt nicht auf.

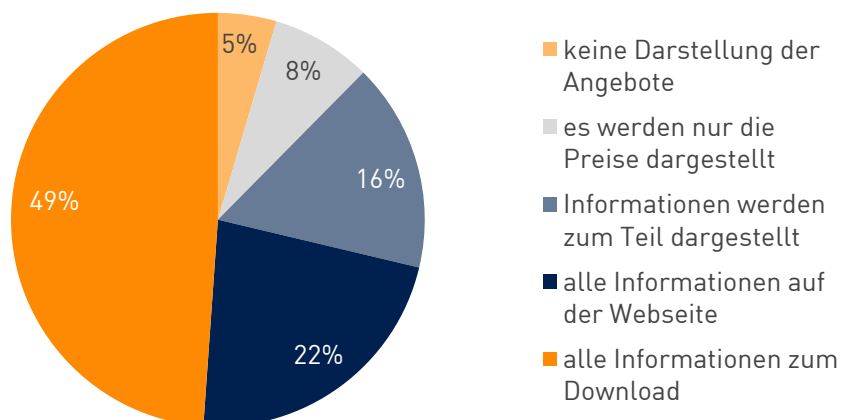


Diagramm 16: Darstellung von Tarifen und Verträgen

Auch die Möglichkeit zum direkten Vertragsabschluss per Internet wurde von den Stromversorgern ausgebaut. 1355 (41 Prozent) aller untersuchten Angebote lassen sich online abschließen (mit oder ohne vorheriger Registrierung). Bei 863 Tarifen (26 Prozent) stehen Vertragsformulare zum Download bereit. Bei immerhin 782 Tarifen (24 Prozent) gibt es keinerlei Möglichkeit, den Vertragsabschluss online in die Wege zu leiten.

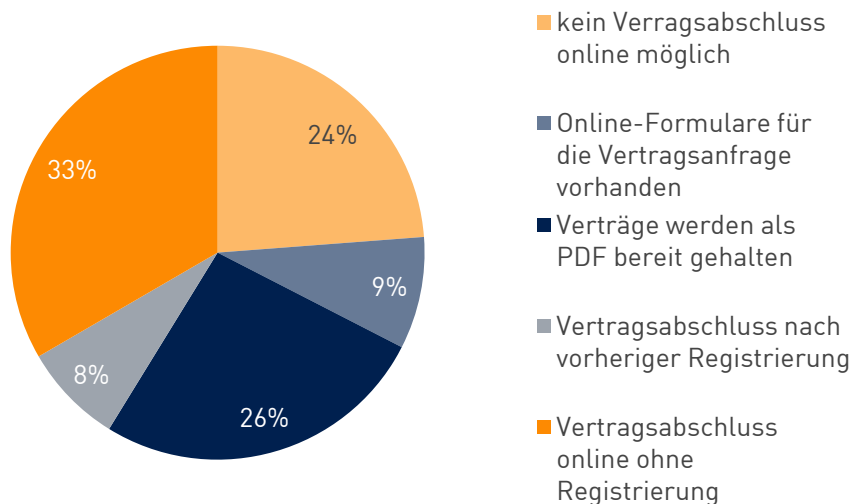


Diagramm 17: Möglichkeit eines Vertragsabschlusses per Internet

### Verfügbarkeitsprüfung

Die Möglichkeit, die Verfügbarkeit aller Angebote online mit Hilfe der Postleitzahl zu überprüfen, bieten insgesamt 40 Unternehmen (20 Prozent). In 24 Fällen handelt es sich dabei um neue Stromanbieter. Weitere 55 Unternehmen (28 Prozent) bieten diesen Service zumindest für ausgewählte Angebote an. Bei 50 dieser Stromanbieter handelt es sich um Grundversorger.

### Tarifrechner

Bei 31 Stromversorgern (16 Prozent) besteht die Möglichkeit, die Verbrauchsdaten in einen Tarifrechner einzugeben und die Kosten für den Verbrauch individuell zu berechnen. Die Berechnung ausgewählter Angebote haben weitere 109 Stromversorger (55 Prozent) auf ihren Webseiten. Bei 60 Stromversorgern (30 Prozent) besteht nicht die Möglichkeit, die individuellen Kosten zu berechnen.

## **b) Administration**

In der Strombranche haben sich einige Online-Services etabliert, darunter verschiedene Online-Formulare zur Mitteilung von Zählerständen (168 Stromanbieter, 84 Prozent), zur Mitteilung/Änderung der persönlichen Daten (150 Stromanbieter, 75 Prozent) oder die Mitteilung/Änderung von Bankdaten (148 Stromanbieter, 74 Prozent). Eine Erläuterung der Rechnung findet sich bei 106 Stromversorgern (53 Prozent).

Bei 82 Stromanbietern (41 Prozent) ist es inzwischen auch möglich, die monatlichen Abschlagszahlungen online anzupassen. Online-Rechnungen, die entweder per E-Mail verschickt oder in Online-Portalen gespeichert werden, haben 67 Unternehmen (34 Prozent) im Programm. Allerdings bieten nur 37 Stromversorger (19 Prozent) ihren Kunden im Rahmen ihrer Online-Portale auch eine Darstellung vergangener Verbrauchszahlen (Verbrauchshistorie) an.

## **c) Energieeffizienz**

Tipps rund um das Energiesparen gehören bei 151 Stromversorgern (76 Prozent) zum Online-Informationsangebot. Bei 92 Unternehmen (46 Prozent) finden die Kunden Kontaktdaten zur Terminvereinbarung für eine persönliche Energieberatung.

20 Unternehmen (10 Prozent) bieten ihren Kunden darüber hinaus Förderprogramme an. Dabei handelt es sich ausschließlich um Unternehmen, die auch Grundversorger sind. 58 Stromversorger (29 Prozent) halten Informationen über staatliche Förderprogramme bereit.

## **d) Online-Tarife**

Für die Verbraucher halten viele Unternehmen spezielle sogenannte „Online-Tarife“ bereit, deren Geschäftsbedingen die Einschränkung von Serviceleistungen vorsehen. Hierbei geht es in der Regel um die Verpflichtung, die Kommunikation zum Stromanbieter teilweise oder ausschließlich über elektronische Medien zu führen. Im Gegenzug erhalten Kunden in diesen Verträgen Preisnachlässe verschiedener Art.

Unter den bewerteten Angeboten befanden sich 339 Tarife (10 Prozent), die solche Einschränkungen vorsehen und die mit Hilfe dieses Kriteriums erfasst wurden. Hierbei handelt es sich um Angebote, deren Vertragsabschluss ausschließlich über das Internet möglich ist oder die den Kunden verpflichten, für seine Kommunikation zum Stromversorger das Internet zu nutzen.

## 5. Zusammenfassung

Nicht nur die ständig steigende Anzahl von Stromanbietern und Tarifvarianten ist ein Beleg für den in Schwung kommenden Wettbewerb auf dem Strommarkt. Auch die sich in AGB und Service widerspiegelnde Kundenorientierung der Stromversorger zeigt, dass sich der Strommarkt verändert hat. Gewiss gibt es noch reichlich Verbesserungspotenzial - aber etliche Stromanbieter dokumentieren mit ihrer Ausrichtung auf Kundenservice und Vertragsgestaltung deutlich, dass der Wettbewerbsgedanke angenommen wird.

### Ergebnisse im Bereich AGB

Bei der Untersuchung der Vertragsgestaltung zeigt sich, dass bei Tarifen außerhalb der Grundversorgung die Erstvertragslaufzeit von einem Jahr am weitesten verbreitet ist. Fast die Hälfte aller Tarife außerhalb der Grundversorgung weisen dieses Merkmal auf.

Eine Preisgarantie ist bei einem Stromtarif keine Selbstverständlichkeit. Rund zwei Drittel der untersuchten Verträge haben keine Preisgarantie. Gleichzeitig differenziert sich die Art der Preisgarantie immer weiter aus – einige Preisgarantien beziehen sich nur auf den Energieanteil der Kosten, andere schließen die Netznutzungsentgelte mit ein, klammern aber die Steuern aus. Um dieser Differenzierung Rechnung zu tragen, hat Verivox neue Begrifflichkeiten (Preisgarantie, Energiepreisgarantie, Preisfixierung) eingeführt. Hier wäre mehr Einheitlichkeit wünschenswert, denn Preisgarantien sind aufgrund der seit zehn Jahren ansteigenden Strompreise für Privatverbraucher fast immer empfehlenswert.

Die jährliche Vorauszahlung für Strom ist im Markt angekommen. Mittlerweile bieten 25 Stromversorger (13 Prozent) mindestens einen Tarif mit dieser Zahlungsweise an. Bei mehr als der Hälfte dieser Unternehmen handelt es sich um kommunale Stromversorger oder deren Töchter. Die Zahlung einer Kautions oder eines Sonderabschlags hat sich hingegen bislang nicht durchgesetzt – nur zwei Anbieter haben diese Konditionen in ihren Stromtarifen festgehalten.

### Ergebnisse im Bereich Service

Im Bereich Service fällt auf, dass die Stromversorger ihr Online-Angebot deutlich aufgerüstet haben. Rund drei Viertel der untersuchten Stromanbieter bieten ihren Kunden an, Zählerstände im Internet einzugeben und dort auch direkt ihre persönlichen Daten zu ändern. Hinzu kommen Angebote zum Tarifvergleich, Verfügbarkeitsprüfung und Beratungsangebote rund um das Thema Energieeffizienz. Damit scheint die Internet-Affinität der Branche insgesamt zu steigen.

Bemerkenswert ist auch das Ergebnis bei den Kosten des telefonischen Kundenservice. Während kostspielige Hotlines beispielsweise in der Telekommunikationsbranche eher die Regel als die Ausnahme sind, bietet der Großteil der Stromversorger diesen Service zum Ortstarif oder sogar kostenlos an. Die Stromanbieter möchten ihren Kunden keine erhöhten Telefonkosten zumuten, wobei die kommunale Ausrichtung vieler Anbieter hier sicherlich eine große Rolle spielt.

Zum ersten Mal wurden in diesem Jahr auch Anfragen per E-Mail bewertet. Bei der Beantwortung von Kunden-E-Mails tun sich die Unternehmen teilweise noch schwer. In keinem anderen Untersuchungsbereich wurden häufiger die Noten „ungenügend“ und „mangelhaft“ vergeben. Die schriftliche Beantwortung von Kundennachrichten erfordert entsprechend geschultes Personal – hier hat die Branche eindeutig noch Nachholbedarf.

## Der ideale Stromtarif

Nach dem Vergleich der existierenden Angebote im Strommarkt stellt sich die Frage, wie der ideale Stromtarif – unabhängig vom Preis – aussehen müsste. Dieser Tarif hätte eine kurze Erstvertragslaufzeit mit automatischer Verlängerung und einer monatlichen Kündigungsfrist. Dazu käme eine möglichst lange Preisgarantie, die alle Preisbestandteile abdeckt. In Verbindung mit einer kurzen Kündigungsfrist könnten die Verbraucher so auch bei Preissenkungen im Strommarkt flexibel reagieren. Über Preisänderungen würden die Kunden so früh wie möglich informiert, gleichgültig ob es sich um Preissenkungen oder -erhöhungen handelt. Die monatlichen Abschläge könnten wahlweise per Überweisung oder Lastschrift getätigt werden. Für Rückfragen stünde eine kompetente Hotline bereit, die höchstens zum Ortstarif abgerechnet wird, auch ein kompetenter E-Mail-Support wäre verfügbar. Dazu käme ein Online-Service, der nicht nur die Verwaltung der Zählerstände und der Rechnungsadresse umfasst, sondern den Verbrauchern auch detaillierten Zugriff auf Vertrags-, Rechnungs- und Verbrauchsinformationen ermöglichen würde.

Diese Idealbedingungen haben selbstverständlich Auswirkungen auf den Preis, denn ein guter Kundenservice verursacht Kosten. Da für die Verbraucher der Preis gerade bei steigenden Energiekosten ein wichtiger Faktor ist, müssen Stromversorger – wollen sie Neukunden gewinnen – günstige Produkte anbieten. Das wiederum führt häufig zu Abstrichen beim Kundenservice. Wird beispielsweise ein reiner Online-Tarif angeboten, werden Kosten bei Hotline und Abrechnung eingespart. Günstige Angebote mit eingeschränktem Service sind auf dem liberalisierten Markt vollkommen legitim und verschärfen den immer noch jungen Wettbewerb auf dem Strommarkt. Doch den Verbrauchern dürfen keine „Mogelpackungen“ untergeschoben werden, die mehr versprechen als sie letztendlich halten können.

Verbraucher müssen daher die Angebote der Stromversorger prüfen und ihre persönlichen Bedürfnisse abwägen. Mit der Strom-Servicestudie von Verivox können Verbraucher zukünftig das Verhältnis von Preis, Vertragsgestaltung und Kundenservice eines Stromangebotes deutlich besser einschätzen und die für sie beste Entscheidung treffen.