

16.05.2018

**Strompreiserhöhungen:  
Verbraucherzentrale NRW mahnt Trojaner-Schreiben  
von Strom- und Gasanbietern ab**

VZ NRW Bonusverweigerung, verschleppte Guthabenauszahlung und untergeschobene Verträge: Unseriöse Vorgehensweisen von Stromanbietern geben immer wieder Anlass für Verbraucherbeschwerden. Die Verbraucherzentrale NRW hat jetzt drei Unternehmen wegen intransparenter Preisänderungsmittelungen abgemahnt. „In den Schreiben wird der eigentliche Zweck so geschickt versteckt und verschleiert, dass der Kunde die enthaltene Preiserhöhungsankündigung kaum bemerken kann“, moniert NRW-Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski: „womit er dann auch sein Sonderkündigungsrecht für den Wechsel zu einem günstigeren Anbieter verpasst.“ Die Energieversorger Strogon, Fuxx-Die Sparenergie GmbH und EVD (EnergieVersorgung Deutschland) wurden unter anderem aufgefordert, Verbrauchern keine Preisänderungen per E-Mail anzukündigen, ohne diese im Betreff auch eindeutig als solche zu kennzeichnen. Wenn Schreiben noch weitere Informationen enthalten, seien die Informationen zu den Preisänderungen deutlich hervorzuheben.

Energieanbieter müssen ihre Kunden auf transparente und verständliche Weise über Vertragsänderungen und Preiserhöhungen unterrichten – so gibt es der Gesetzgeber vor. Eine rechtzeitige Ankündigung ist ebenso vorgeschrieben wie der Hinweis, dass Kunden bei Preisanhebungen ein Sonderkündigungsrecht haben. Phantasievoll und findig interpretieren einige Unternehmen Transparenz und Verständlichkeit in der Kommunikation mit dem Kunden jedoch auf eigene Weise. „Per E-Mail oder Post werden Schreiben mit blumig formuliertem Betreff oder vermeintliche Servicemittelungen verschickt, die über ihren tatsächlichen Anlass hinwegzutäuschen versuchen“, zeigt Schuldzinski auf: „Da ist von Energiemarktentwicklungen oder Serviceinformationen die Rede, was Kunden dazu verleiten kann, die E-Mail ungelesen wegzuklicken oder den Brief als vermeintliches Werbeschreiben ungelesen ins Altpapier zu sortieren.“

Min tropstraße 27  
40215 Düsseldorf

Tel. (0211) 38 09-101  
Fax (0211) 38 09-216

presse@verbraucherzentrale.nrw  
www.verbraucherzentrale.nrw

Tatsächlich entpuppen sich diese Schreiben jedoch als „Trojaner“: Denn nach ausführlichen Unternehmensinformationen wird eher beiläufig oder als Randnotiz über die anstehenden Preiserhöhungen informiert. Oder die höheren Strompreise werden erst offensichtlich, wenn sich der Kunde durch einige Seiten der mitgeschickten neuen allgemeinen Geschäftsbedingungen durchklickt. „Da wundert es nicht, wenn Ratsuchende in den Beratungsstellen berichten, erst beim Erhalt der nächsten Rechnung von der Preiserhöhung erfahren zu haben“, so Schuldzinski.

Drei Anbieter - Strogon, Fuxx-Die Sparenergie und EVD -, die zum Teil auch in den gängigen Vergleichsportalen beim Ranking auf den ersten Seiten erscheinen, hat die Verbraucherzentrale NRW wegen solch intransparenter Preiserhöhungsschreiben abgemahnt. „Zwar ist im Gesetz nicht detailliert geregelt, wie eine verständliche und nachvollziehbare Ankündigung aussehen muss, aber ein Betreff wie ‚Servicestark und zukunftssicher - Vertragsinformationen‘ oder ‚Energiamarktentwicklungen und -preisanpassungen‘ ist sicher nicht gemeint“, erläutert der Verbraucherzentralenvorstand.

Wenn die Anbieter das kritisierte Verfahren nicht unterlassen, wird die Verbraucherzentrale NRW klagen. „Richter müssen dann entscheiden, ob wir mit unserer Auffassung richtig liegen, dass Kunden bei einer E-Mail bereits unmittelbar im Betreff den Hinweis auf die Preiserhöhung erkennen müssen“, beschreibt Schuldzinski die weiteren Schritte.

Für eine transparente Information über Preisänderungen wäre es nach Ansicht der Verbraucherzentrale NRW auch wünschenswert, wenn alter und neuer Preis in einer Gegenüberstellung aufgeführt werden. „Denn vielfach wird nur der neue Preis genannt. Erst durch einen Vergleich mit den bisherigen Vertragsunterlagen muss der Kunde dann selbst ermitteln, wie stark dieser tatsächlich steigen wird. Da wird damit kalkuliert, dass er sich diese Mühe gar nicht erst macht und den neuen Preis akzeptiert anstatt zu vergleichen und zu einem günstigeren Anbieter zu wechseln“, so Schuldzinski.

Min tropstraße 27  
40215 Düsseldorf

Tel. (0211) 38 09-101

Fax (0211) 38 09-216

presse@verbraucherzentrale.nrw

www.verbraucherzentrale.nrw

Dass der Vorher-Nachher-Preisvergleich auf einen Blick durchaus ein praktikables Verfahren der Kundeninformation ist, machen einige Energieanbieter übrigens schon vorbildlich vor.

**Für weitere Informationen:**

Michelle Jahn

Tel. (0211) 38 09-173

michelle.jahn@verbraucherzentrale.nrw

Druckfähige Infografik und O-Töne als Video und Audio zum Thema:

[www.verbraucherzentrale.nrw/node/25969](http://www.verbraucherzentrale.nrw/node/25969)



Einen Überblick über „20 Jahre Strommarkt – Entwicklungen, Erfolge, Perspektiven der Marktliberalisierung seit 1989 aus Verbrauchersicht“ hat die Verbraucherzentrale NRW aktuell zusammengestellt:

[www.verbraucherzentrale.nrw/20jahrestrommarkt](http://www.verbraucherzentrale.nrw/20jahrestrommarkt)

Mintropstraße 27  
40215 Düsseldorf

Tel. (0211) 38 09-101

Fax (0211) 38 09-216

presse@verbraucherzentrale.nrw

[www.verbraucherzentrale.nrw](http://www.verbraucherzentrale.nrw)