

07. Oktober 2011

Anforderungsprofil für Strom- und Gas-Tarifrechner

Positionspapier
des Verbraucherzentrale Bundesverbandes und
der Verbraucherzentrale NRW

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv)
Fachbereich Bauen, Energie, Umwelt
Markgrafenstr. 66
10969 Berlin
energie@vzbv.de
www.vzbv.de

Verbraucherzentrale NRW
Bereich Energie
Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf
energie@vz-nrw.de
<http://www.verbraucherzentrale-nrw.de>

Anforderungsprofil für Strom- und Gas-Tarifrechner

Seitdem sich etwa ab 2005 ein nennenswerter Wettbewerb bei Strom und seit etwa 2009 bei Gas gebildet hat, wurden Tarifrechner zu einem wichtigen Instrument für Haushaltskunden, um Tarife bzw. Anbieter zu wechseln und so die neuen Möglichkeiten auch konsequent zu nutzen.

Gleichzeitig erhöhte sich nicht nur die Zahl der Anbieter, sondern insbesondere die der Tarifangebote – inzwischen werden z. B. im Strommarkt von etwa 1.000 Anbietern mehr als 10.000 Tarife mit einer bundesweiten Anzahl von Preisvarianten, die im siebenstelligen Bereich liegt. Es liegt auf der Hand, dass in diesem unübersichtlichen und einem schnellen Wechsel unterworfenen Markt ohne Tarifrechner kaum ein vernünftiger Preisvergleich für einen Tarif- oder Anbieterwechsel möglich ist. Tarifrechner sind also zum substantziellen Bestandteil eines funktionierenden Marktes geworden und haben inzwischen für Verbraucher ebenso wie für den Verbraucherschutz eine herausragende Bedeutung.

Trotz ihrer wichtigen Funktion werfen die gängigen Tarifrechner aber wieder neue, eigene Probleme auf:

Durch ihre Ausrichtung auf den Endpreis in Verbindung mit der Möglichkeit, Filter vor einzustellen, haben sie dazu beigetragen, dass Anbieter nach Möglichkeiten suchen, ihre Angebote möglichst günstig erscheinen zu lassen, um im Preisranking unter den ersten (zehn) Angeboten zu landen. Einzelne Anbieter haben zum Teil sogar mehrere Tochterunternehmen gegründet, um mit unterschiedlichen Angeboten möglichst oft auf den ersten Spitzenplätzen vertreten zu sein. Insbesondere wurde eine Vielzahl neuer Angebote generiert, um mit Vorkasse-, Kautions- oder/und Bonus-Regelungen auf den vorderen Plätzen im Preisranking zu landen. Dies wiederum geht eindeutig zu Lasten der Transparenz und der Seriosität der Angebote.

Gerade in Anbetracht einer der - von der Anzahl der betroffenen Kunden - größten Insolvenzen in der Geschichte der Bundesrepublik, nämlich der TelDaFax-Pleite Mitte dieses Jahres und erst recht nach den Pressemeldungen über die obskure Rolle eines großen Tarifrechners in diesem Prozess wird die Unschuld der Tarifrechner-Branche vielfach mit Fragezeichen versehen.

Der Zeitpunkt für mehr und effektiven Verbraucherschutz und Qualitätssicherung bei den Tarifrechnern für Strom und Erdgas ist gekommen.

Verbraucherzentrale NRW und Verbraucherzentrale Bundesverband halten es für erforderlich, dass Tarifrechner gewisse Mindeststandards berücksichtigen, die den Belangen des Verbraucherschutzes Rechnung tragen. Sofern es nicht gelingen sollte, die nachfolgend aufgestellten Forderungen in der Praxis durchzusetzen, müsste über die Etablierung eines neutralen, öffentlich-kontrollierten und finanzierten Tarifrechnerportals nachgedacht werden.

Die nachfolgend aufgestellten Forderungen lehnen sich inhaltlich an den confidence-code des britischen consumer-focus¹ an – versuchen aber, diesen auf die Besonderheiten des deutschen Energiemarktes abzustellen und entsprechend zu modifizieren. Zu den einzelnen Überschriften sind allgemeine Forderungen

¹ http://www.consumerfocus.org.uk/files/2010/10/Consumer_Focus_Confidence_Code.pdf

formuliert, um möglichst neuen Tarif- und Tarifrechner-Geschäftsmodellen Gestaltungsfreiheit zu lassen. In den Unterpunkten sind jedoch konkretere Forderungen formuliert, die auf die bekannten Tarifrechnerstrukturen eingehen und hier konkrete Anforderungen stellen:

1. Unabhängigkeit, Unparteilichkeit und Transparenz

Derzeit sind für den bundesdeutschen Strom- und Gasmarkt geschätzt rund 5.000 Tarifrechner im Einsatz (mit sehr unterschiedlichen Zugriffszahlen und Marktanteilen). Dem gegenüber stehen aber nur geschätzt zwischen 5 und 10 Tarifrechner, die eine eigenständige Datenpflege betreiben. Neben der Unabhängigkeit der Tarifrechner ist daher die Transparenz der Tarifrechnerbezüge untereinander von hoher Bedeutung

Die Unabhängigkeit der Tarifrechner von Energielieferanten muss gewährleistet werden. Dies soll insbesondere durch eine entsprechende Erklärung im Eingangsportal der Tarifrechner erfolgen. Dies gilt sowohl hinsichtlich des Einflusses von Energielieferanten auf die Eigentumsstrukturen der/s Betreiber/s des Tarifrechner-Portals als auch hinsichtlich der finanziellen Abhängigkeit der Rechner von Energielieferanten (insbesondere aus Provisionszahlungen). Auch sollten die Eigentümerstrukturen des jeweiligen Rechners offen gelegt werden.

- Die Tarifrechner sollen auf der Eingangsseite deutlich machen, durch welche Dienstleistungen sie sich im Rahmen der Vermittlung von Strom- und Gasangeboten finanzieren. Dabei geht es nicht um die Auflistung der Provisionshöhen, die sie für die Vermittlung von einzelnen Anbietern erhalten, sondern um eine Kenntlichmachung,
 - dass die Tarifrechner Provision für die Vermittlung von Kunden oder/und Einnahmen aus dem Verkauf von Verbrauchsprofilen, Kundendaten, Werbung etc. erzielen
 - und mit welchen Strom- und Gaslieferanten Provisions- oder/und sonstige Dienstleistungsregelungen abgeschlossen worden sind. (In der Angebots- und Preisdarstellung sollten dann im Einzelnen die Tarife besonders gekennzeichnet werden, die speziell zwischen dem Tarifrechner(-Betreiber) und dem Energielieferanten vereinbart werden, d.h. die nicht auf der Homepage des Energielieferanten aufgeführt werden und folglich die Exklusivität des jeweiligen Tarifrechners erhöhen.)
- Einzelne Tarifrechner sind mit anderen Tarifrechnern (unter anderem Namen) verbunden. Dies spiegelt scheinbar eine große Fülle unabhängiger Portale wider, ohne dass den Verbrauchern klar wird, dass für ihn (nicht erkennbar) eine Verlinkung auf ein anderes als das gewählte (Tarifrechner-)Angebot stattfindet. Die Homepages aller „Filiarechner“, deren Frame mit dem primären Tarifrechner verlinkt sind, sollen auf der Eingangsseite des „Primärrechners“ aufgelistet und von Verbrauchern eingesehen werden können. Diese Vorgabe soll auch für alle „Filiarechner“ gelten, über die eigene Einnahmen erwirtschaftet werden. Auf den Seiten der „Filiarechner“ soll deutlich aufgeführt werden, auf welchen „Primärrechner“ verlinkt wird.

2. Tarif- und Preisvergleiche

Die Betreiber der Tarifrechner sollten hinsichtlich der Anbieter und Tarife größtmögliche Aktualität und Vollständigkeit sicherstellen.

Die diversen Tarif- bzw. Preisrechner haben bislang i. d. R. keine gravierenden Mängel hinsichtlich Aktualität und Vollständigkeit der neuen Strom- und Gasangebote erkennen lassen. Das Datenmanagement läuft angesichts der gewaltigen Datenmengen verhältnismäßig gut – auch wenn sich zwischen einzelnen Preisrechnern Preise und Angebote unterscheiden.

Die Alternative wäre ein behördlicher bzw. staatlich kontrollierter („öffentlichrechtlicher“) Tarifrechner, der jedoch nach unserer Meinung mit einem vertretbaren Aufwand wahrscheinlich ebenfalls keine absolute Gewähr bezüglich Vollständigkeit und Aktualität bieten würde. Über diese Option eines staatlich finanzierten Tarifrechners muss jedenfalls nachgedacht werden, wenn es nicht gelingen sollte, die Unabhängigkeit der Tarifrechner sicherzustellen.

Tarifrechner sollten aber zu erkennen geben, wie sie ihre Tarifdaten erheben und wie ihre Auswahl der Tarife bzw. Anbieter zustande kommt. Filter- und Selektionseinstellungen sollen kenntlich gemacht werden. Verbraucher sollen gewünschte Filter- und Selektionseinstellungen **aktiv** vornehmen und über die Funktion und Wirkung der jeweiligen Voreinstellung informiert werden. Auch sollen Tarifrechner nur mit solchen Aussagen werben, die sich aus den nachfolgend aufgeführten Anforderungen ergeben; d.h. ohne spezielle, durch den Kunden vorgenommene Voreinstellungen unmittelbar erzielbar sind.

- Die Versorgungsgebiete der Grundversorger und alternativen Anbieter können zwar überwiegend über Postleitzahlbezüge abgebildet werden, aber nicht in allen Fällen gehören Kunden aus den entsprechenden Postleitzahlbereich auch zu den in Tarifrechnern angegebenen Grundversorgern bzw. liefern Alternativanbieter auch tatsächlich in alle Gebiete einer Postleitzahl. Daher sollte für den Fall, dass mehrere Grundversorger in einem Postleitzahlbereich tätig sind, z.B. über eine interaktive Abfrage der richtige Grundversorger ermittelt werden können. Bezüglich der Alternativangebote sollte ein Hinweis gegeben werden, dass ggf. eine eigene Recherche des Verbrauchers beim Anbieter sinnvoll ist, um sicherzustellen, dass dieser tatsächlich liefern kann.
- Verbraucher sollen ihre Produkte und Tarife frei wählen und konfigurieren können. Dem widerspricht die geläufige Praxis voreingestellter Sortier- und **Filterfunktionen** in eklatanter Weise. Verbraucher werden derzeit mittels Voreinstellungen i. d. R. direkt auf preiswerte aber in Sachen Service und Seriosität z. T. extrem verbraucherunfreundliche Angebote gelenkt. Es wird daher gefordert, dass zunächst sämtliche Angebote ohne Voreinstellungen gelistet sind und die zur individuellen Konfiguration notwendigen Voreinstellungen selbst mit Informationen (z.B. mouseover oder popup-Felder) ausgestattet sind, die die Risiken für Verbraucher eindeutig zum Ausdruck bringen. Auf Basis dieser Informationen sollen die Verbraucher selbst und aktiv Voreinstellungen vornehmen können.

In den meisten Tarifrechnern wird der Preisvergleich mit dem Grundversorgungsangebot als **Referenztarif** vorgenommen. Ziel aller Verbraucherschutzaktivitäten ist es jedoch, die privaten Haushalte zu bewegen, preiswertere Tarife

bzw. Angebote zu wählen. Daher sollten auch andere als die Grundversorgungsangebote als Referenztarif zur Auswahl angeboten werden. Idealerweise wird es dem Kunden ermöglicht, einen individuellen Preisvergleich zu dem von ihm bezahlten Preis durchzuführen.

- **Einzelne Tarife** sind für Neukunden nicht oder nur für bestimmte Kundengruppen zugänglich. Auch passen z. B. variable Tarife (§ 40 Abs. 3 EnWG) nur bedingt in das übliche Preisranking – hier sind u. U. präzisere Eingabemöglichkeiten für die jeweiligen Verbrauchszeiten notwendig.

Daher sollen

- Historische Tarife des Grundversorgers (die nicht mehr für Neukunden gelten)
- Variable Tarife (entsprechend § 40 Abs. 3 EnWG)
- Heizstrom-Tarife (Angebote für Elektrospeicher-Heizungen und Elektro-Wärmepumpen)
- Sozialtarife, Stromspartarife oder Tarife mit Mini-Contracting

auf eigenen Seiten oder über entsprechende Filtereinstellungen dargestellt und selektiert werden können.

- Tarife mit sog. **Preisgarantie** sollen mit einheitlichen Termini auf evtl. Einschränkungen dieser Garantie aufmerksam machen. Sofern sich die Tarifrechner-Branche nicht auf einheitliche Termini einigen kann, sollen diese ggf. von den Verbraucherverbänden vorgegeben werden können.
- Sog. **Paketangebote**, die den Ansatz von Flatrates auf den Strom- und Gasbereich übertragen, stehen den Anforderungen nach sparsamen Umgang mit Endenergieträgern diametral entgegen. Sie sollten daher nur mit entsprechenden Hinweisen dargestellt werden, dass keine Erstattung erfolgt, sofern weniger als im Paket vereinbart verbraucht wird.
- **Ökostrom-Tarife** sollen bestimmte Qualitätsanforderungen erfüllen. Es reicht nicht, die von Anbietern benannten Umweltvorteile schlicht zu übernehmen. Verbraucherschutz bedeutet an dieser Stelle, diese angeblichen Vorteile zu überprüfen und zu bewerten. Es gibt verschiedene Qualitätsanforderungen, auf die in diesem Zusammenhang zurückgegriffen werden kann.
- **Boni, frei-kWh und sonstige Rabatte** sollen nicht (wie bislang praktiziert) schon in den Preis des ersten Jahres eingerechnet sein, d.h. preissenkende Wirkung entfalten und damit den Platz im Ranking verbessern. Vielmehr sollen die Preisnachlässe nachrichtlich ausgewiesen werden. Erst über eine aktiv und vom Verbraucher frei zu wählende Voreinstellung soll die Möglichkeit eröffnet werden, die Preise incl. Abzug von Boni Rabatten etc. anzuschauen. Bei Tarifen, bei denen die Preisnachlässe im Fall der Kündigung zum Ablauf des ersten Vertrags- bzw. Lieferjahres nicht gewährt werden, muss dies im Angebot klar herausgestellt werden. Bei Tarifen mit mehr als einjähriger Laufzeit sind diese Preisnachlässe auf die Gesamtlaufzeit umzulegen (ein Neukundenbonus von

100 Euro darf bei einem Vertrag mit zweijähriger Grundlaufzeit zum Beispiel nur mit 50 Euro berücksichtigt werden).

- **Kombi-Tarife** sollen ebenfalls zunächst ohne die preislichen Vorteile dargestellt werden, die sich aus dem Abschluss eines weiteren Vertrages ergeben.
- **Online-Tarife** sind zwar in der Regel preislich vorteilhafter, bieten dafür aber merklich weniger Service. Darauf sollte in der Darstellung des Angebotes hingewiesen werden.
- Nicht selten kritisieren Verbraucher, dass die in den Tarfrechnern aufgeführten Angebote bzw. **Preise** nicht **durch die Energielieferanten bestätigt** werden. An dieser Stelle wird dringender Handlungsbedarf deutlich. Die in den Tarfrechnern angegebenen Angebotskonditionen und -preise sind stets aktuell zu halten. Ein Verbraucher, der ein Angebot auf der Grundlage eines Tarfrechners abgegeben hat, muss auch eine entsprechende Bestätigung vom Anbieter erhalten. Eine solche **Selbstverpflichtung** sollen die Betreiber der Tarfrechner von den Anbietern verlangen und zur Voraussetzung für die Darstellung im Rechner machen. Das könnte dann dazu führen, dass die Anbieter rechtzeitig geänderte Preise melden, da sie gegenüber den Kunden an den angegebenen Preis gebunden sind.
Alternativ sollen die Tarfrechner die Einschränkung ihrer Gewährleistung für die Richtigkeit der dargestellten Preise nicht nur in ihren AGB ausweisen sondern auch an prominenter Stelle auf dem aktiven Frame des Tarfrechners. Hilfreich und sinnvoll wären diesbezüglich weitere Informationen für Verbraucher, dass sie sich vor Vertragsabschluss versichern sollen, dass die im Tarfrechner genannten Preise auch tatsächlich mit dem im Vertragsentwurf genannten Preise übereinstimmen.

3. Bewertung von Qualität und Seriosität des Anbieters und des Angebotes

Tarfrechner sind dann eine wertvolle Hilfe für Verbraucher, wenn sie selbst Eckpunkte in den Verträgen (insbesondere die AGBs) mit sowie die Servicequalität des Energielieferanten untersuchen und bewerten.

- Die Verbraucherverbände sollten einen verbindlichen Kriterien- und Verfahrenskatalog entwickeln, nach dem Tarfrechner eine Vertragsprüfung vornehmen können. Anhand dieses Kriterienkataloges sollten die einzelnen Vertragsbedingungen in Gestalt einer Check-Liste dargestellt und transparent bewertet werden.
- Die Bewertung der Servicequalität – insbesondere die, die durch die Kunden selbst erfolgt (sog. Kundenbewertungen) – sollte in transparenter Weise erfolgen. D.h. die Bewertungskriterien sollen auf der Homepage offen zugänglich gemacht werden (insbesondere: welche Kunden überhaupt eine Bewertung abgeben können, wann eine Bewertung vorgenommen wird, wie lange die Bewertungen aktiv sind).
Die Kundenbewertungen müssen außerdem vor Manipulationen durch Dritte gesichert werden.

4. Zusatz-Tools, die den Nutzwert von Tarifrechnern deutlich erhöhen können

- Links und Hinweise auf Angebote und Veröffentlichungen der Verbraucherschutz-Organisationen, ohne dass dadurch der Eindruck einer Kooperation erweckt wird. Hierzu gehören Verweise auf Energiespar-Tipps ebenso wie Links auf Informationen zu bestimmten Anbietern oder Hinweise der Verbrauchermitteln zu rechtlichen Fragestellungen im Energiemarkt.
- Preisentwicklungen einzelner Tarife. Ein hilfreicher Service für die Verbraucher wäre die (tabellarische oder grafische) Darstellung der Preisentwicklung einzelner Tarife in den zurückliegenden Monaten (etwa 3-5 Jahre) und ein Vergleich zu durchschnittlichen Preissteigerungen in der Branche sowie vielleicht in Blick in die nähere Zukunft, um abschätzen zu können, ob sich Tarife mit Preisgarantie lohnen!
- Vereinfachte Tarifübersichten, die auf den konkreten Fall bezogen nach bestimmten (und transparenten) Auswahlkriterien wieder eine Reduzierung der Informationsvielfalt vornehmen können und damit eine vereinfachte Übersicht über die jeweils günstigsten Preise pro Kategorie ermöglichen.

5. Überwachung des Verbraucherschutzes bei Tarifrechnern für Strom und Gas

Mehr Wettbewerb auf den Energiemärkten ist notwendig und hilfreich für Verbraucher. Wettbewerb ist das beste Instrument, um in einem liberalisierten Markt Preisdisziplin zu realisieren. Daher kommt der Qualitätssicherung der Tarifrechner ein großer Stellenwert zu. Es wird daher gefordert, dass zumindest die marktdominierenden Tarifrechner jährlich einer Qualitätsprüfung durch geeignete Institutionen unterworfen werden. In größeren zeitlichen Intervallen (z.B. alle zwei oder drei Jahre) könnten diese Untersuchungen durch einen erweiterten Teilnehmer- und Themenkreis ergänzt werden. Sofern sich bei den vorgenannten Untersuchungen zeigen sollte, dass unhaltbare Missstände in dieser Branche nicht abgestellt werden, sollten schärfere Vorgaben des Gesetzgebers ins Auge gefasst werden.