

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen

Kurzstudie

Preisgarantien bei Stromtarifen – Mehrwert für Verbraucher?

November 2016

Autorinnen:

Christina Wallraf

Uta Büchel

Herausgeber:

Verbraucherzentrale NRW e.V.

Mintropstraße 27

40215 Düsseldorf

energie@verbraucherzentrale.nrw

Ziel und Hintergrund der Untersuchung

Eine Vielzahl an Stromtarifen ist heute mit einer Preisgarantie ausgestattet. Das bedeutet, dass ein Anbieter einen bestimmten Preis für eine vertraglich festgelegte Dauer garantiert. Üblich sind Laufzeiten von 12 oder 24 Monaten. Mitunter werden auch Tarife mit noch längeren Garantiezeiten angeboten, wobei der Kunde aber maximal 24 Monate an den Vertrag gebunden sein darf.

Allerdings umfassen diese Garantien nicht immer alle Preisbestandteile, sondern sind teilweise eingeschränkt und damit für die Kunden praktisch wertlos – sie schützen kaum vor Preiserhöhungen. Es gilt daher, Verbraucher verstärkt für das Thema Preisgarantie zu sensibilisieren und überzogene Versprechungen der Anbieter zu entlarven. Dafür müssen konkrete Aussagen zu deren Einsatz getroffen werden.

Welcher Anteil der angebotenen Preisgarantien eingeschränkt ist, ist deshalb eine der Kernfragestellungen der vorliegenden Untersuchung. Eine weitere ist, wie häufig diese Tarife mit langen Vertragslaufzeiten verknüpft sind. Denn während Anbieter von einer langen Kundenbindung profitieren, haben Verbraucher davon keine Vorteile.

Ziel der vorliegenden Untersuchung ist ein Überblick über die Verwendung von Preisgarantien. Im Fokus stehen nicht die Analysen einzelner Tarife oder Anbieter, sondern die statistische Betrachtung der Tarifmerkmale über die Gesamtheit der untersuchten Unternehmen.

Vorgehen

Aussagekräftige Daten lassen sich mittels einer gut gewählten Stichprobe erheben. Um Aussagen über Unternehmen mit möglichst vielen Kunden treffen zu können, wurden für die vorliegende Untersuchung die Tarife der Grundversorger in den Blick genommen. Da sich mit 43 Prozent der größte Anteil der Stromkunden in einem Sondertarif der Grundversorger befindet, wurden die Tarife von 25 verschiedenen Grundversorgern in den einwohnerstärksten Städten in NRW untersucht.

Für jeden Anbieter wurden sämtliche auf der Webseite des Unternehmens dargestellten Tarife in den Blick genommen. Eine Preisgarantie-Option als hinzubuchbares Merkmal bei einem Tarif wurde als eigenständiger Tarif gezählt. Weitere Kombinationen mit zusätzlich buchbaren Optionen wurden nicht betrachtet. Ebenfalls nicht erfasst wurden Heizstromtarife und zeitvariable Tarife sowie Angebote, an die weitere Dienstleistungen gekoppelt sind, und Kombinationstarife für Strom und Gas. Bei Preisberechnungen wurden einmalige Bonuszahlungen nicht einbezogen.

Die Stichprobe wurde im Oktober 2016 erhoben. Zum Tarifvergleich wurde als Postleitzahl der Sitz des Rathauses der jeweiligen Kommune gewählt, als Stromverbrauch wurden 3.600 Kilowattstunden zu Grunde gelegt.

Untersucht wurden bei jedem Anbieter folgende Merkmale:

- Anzahl der Tarife mit Preisgarantien
- Umfang der jeweiligen Preisgarantien
- Transparenz des Garantiebegriffs
- Erst- und Folgelaufzeiten der Tarife
- Transparenz der Laufzeiten
- Wortwahl zur Beschreibung der Preisgarantien
- Preisunterschied zwischen Garantietarifen und vergleichbaren Tarifen desselben Anbieters ohne Garantie
- Unterschied zwischen Vertragsbedingungen (Erst- und Folgelaufzeiten) von , Garantietarifen und von vergleichbaren Tarifen desselben Anbieters ohne Garantie

Ergebnisse

1. Preisgarantien sind weit verbreitet und oft mit längeren Vertragslaufzeiten verbunden als Tarife ohne Garantien.

Knapp drei Viertel (18 von 25) der untersuchten Stromanbieter haben mindestens einen Tarif mit Preisgarantie im Programm. Insgesamt bieten diese 18 Unternehmen 82 Tarife an, von denen 57 (70 Prozent) eine Preisgarantie haben.

Preisgarantien sind fast immer mit einer langen Erstvertragslaufzeit und/oder einer langen Folgelaufzeit verknüpft. Eine Erstlaufzeit wird als lang bewertet, wenn sie 24 Monate beträgt, eine Folgelaufzeit, wenn sie 12 Monate beträgt. Nur einer der 18 Anbieter verzichtet auf lange Laufzeiten. Besonders beliebt sind lange Folgelaufzeiten, die knapp 80 Prozent der Anbieter bei mindestens einem Tarif mit Preisgarantie anbieten. Ein gutes Viertel setzt lange Erstlaufzeiten ein. Auffällig ist darüber hinaus, dass bei Anbietern, die sowohl Tarife mit als auch ohne Preisgarantie anbieten, die Garantietarife zu 80 Prozent mit längeren Laufzeiten verbunden sind als die anderen Tarife.

Der Tarifvergleich wird häufig dadurch erschwert, dass die Unterschiede bei den Laufzeiten zwischen verschiedenen Verträgen nicht deutlich hervorgehoben werden. Zwar verfügen knapp 80 Prozent der Anbieter auf ihrer Webseite über eigene Tarifberater oder Preisrechner. Doch zwei Drittel der Anbieter mit Tarifberater, also neun von 14 Unternehmen, bilden darin die Erst- und Folgelaufzeit nicht mit ab. Dadurch wird es Verbrauchern sehr schwer gemacht, die mit einer Preisgarantie oft einhergehende längere Vertragslaufzeit auf einen Blick zu erkennen. 16 Prozent (3 Unternehmen) aller untersuchten Anbieter mit Preisgarantietarifen kommunizieren die Vertragslaufzeit sogar nur in den AGB.

2. Preisgarantien sind in der Regel Pseudogarantien, da sie zu über 80 Prozent eingeschränkt oder sogar stark eingeschränkt sind. Es gibt aber auch einige Unternehmen,

die ausschließlich oder mindestens für einen ihrer Tarife umfängliche Preisgarantien anbieten.

Die Verbraucherzentrale NRW hat die Arten der verwendeten Preisgarantien anhand der Definitionen in Tabelle 1 untersucht.

| Art der Preisgarantie | Von der Garantie umfasster Anteil des Strompreises |
|--|--|
| umfänglich Alle Preiskomponenten sind garantiert. Es darf nur eine Änderung der Mehrwertsteuer weitergegeben werden. | ca. 84 Prozent oder 100 Prozent |
| eingeschränkt Änderungen von Steuern, Abgaben und Umlagen können in vollem Umfang an den Kunden weitergegeben werden. Die Preisgarantie umfasst somit Netznutzungsentgelte und den vom Stromanbieter zu verantwortenden Preisbestandteil (Beschaffung, Vertrieb, Marge). | ca. 46 Prozent |
| stark eingeschränkt Alle Änderungen von Steuern, Abgaben und Umlagen sowie Änderungen der Netznutzungsentgelte können in vollem Umfang an den Kunden weitergegeben werden. Die Preisgarantie umfasst lediglich den vom Stromanbieter zu verantwortenden Preisbestandteil (Beschaffung, Vertrieb, Marge). | ca. 25 Prozent |

Tabelle 1: verwendete Definitionen zur Untersuchung der Preisgarantien

78 Prozent (14) der 18 untersuchten Versorger, die überhaupt Preisgarantien anbieten, haben Tarife mit eingeschränkten oder sogar stark eingeschränkten Preisgarantien im Programm. Nur vier Anbieter setzen ausschließlich auf umfängliche Preisgarantien. Immerhin jedes zweite der Unternehmen bietet mindestens einen Tarif mit umfänglicher Preisgarantie an, genauso sind allerdings auch stark eingeschränkte Garantien bei jedem zweiten Anbieter vertreten. Diese Ergebnisse decken sich im Kern mit den Aussagen des Infodienstes Strom-Report, der die ersten 30 Treffer eines Tarifvergleichsrechners zur Untersuchung von Preisgarantien herangezogen hat.¹

Viele der Unternehmen bieten verschiedene Arten von Preisgarantien an. Verbraucher müssen dann besonders genau hinsehen und die Vertragsbedingungen miteinander vergleichen. Die 57 Preisgarantien der 18 näher untersuchten Anbieter sind zu 82 Prozent eingeschränkt oder stark eingeschränkt. Am häufigsten verbreitet ist die eingeschränkte

¹ http://strom-report.de/?wysija-page=1&controller=email&action=view&email_id=93&wysijap=subscriptions, abgerufen am 03.11.2016

Preisgarantie (49 Prozent), gefolgt von der stark eingeschränkten (33 Prozent). Nur knapp jede fünfte Garantie (17 Prozent) ist umfänglich.

3. Stromanbieter verwenden sehr unterschiedliche Begriffe für die verschiedenen Preisgarantien. Ein gutes Viertel der Unternehmen weist eine Einschränkung der Preisgarantie gar nicht erkennbar aus.

Die Bezeichnungen der Preisgarantien durch die Anbieter taugen nicht als Orientierungshilfe beim Versuch, den Umfang einer Preisgarantie abzuschätzen. So werden stark eingeschränkte Preisgarantien zum Beispiel mit Begriffen wie „Preisstabilität“, „Preissicherheit“, „Festpreisgarantie für den Energiepreis“ und „Strom zum Festpreis“ beworben. Ein anderer Anbieter benutzt für eingeschränkte Preisgarantien die Bezeichnungen „stabile Preise“ und „garantierte Energiepreise“.

Eine verständliche Erläuterung des Garantie-Umfangs sollte für eine transparente Darstellung gut auffindbar auf der überblickartigen Seite der Tarifdarstellung auf der Internetseite des Anbieters (z.B. „Unsere Tarife“) verfügbar oder von dort direkt verlinkt sein. Waren die Einschränkungen schwer auffindbar oder unverständlich oder konnten Verbraucher sogar erst den AGB den Umfang der Preisgarantie entnehmen, so wurde dies als intransparent gewertet.

13 der 18 untersuchten Anbieter sind hier transparent – bei fünf Anbietern ist hingegen der Umfang der Preisgarantie nicht transparent dargestellt. Alle fünf haben mindestens einen eingeschränkten oder stark eingeschränkten Garantietarif.

4. Für Tarife mit Preisgarantie verlangt circa die Hälfte der Anbieter einen Preisaufschlag.

Sowohl Tarife mit umfänglicher Preisgarantie (55 Prozent) als auch Tarife mit eingeschränkter Preisgarantie (50 Prozent) stehen bei ungefähr der Hälfte der Anbieter vergleichbaren Tarifen ohne Garantie gegenüber, die günstiger zu haben sind. Zudem gab es zwei Beispiele für ein Upgrade von der eingeschränkten zur umfänglichen Preisgarantie gegen Aufpreis. Bei drei Anbietern werden eingeschränkte Preisgarantien teurer, je länger die Kunden sich binden. Während die Anbieter von dieser langen Kundenbindung profitieren, werden Verbraucher für nicht vorhandenen Schutz zur Kasse gebeten.

Fazit und Empfehlung für Verbraucher

Die untersuchten Preisgarantien bieten häufig keinen wirksamen Schutz vor Preiserhöhungen, weil sie in 82 Prozent der Fälle eingeschränkt oder stark eingeschränkt sind. Mehr als die Hälfte des Strompreises ist dann von der Garantie ausgenommen. Zudem handelt es sich bei den Ausnahmen um genau die Kostenpositionen der Umlagen, Abgaben und zum Teil auch der Netzentgelte, die in den vergangenen Jahren tendenziell

gestiegen sind und auch im kommenden Jahr 2017 voraussichtlich bei vielen Anbietern Anlass für eine Strompreiserhöhung sein werden. (Stark) eingeschränkte Garantien sind daher wertlos und – gerade in Verbindung mit den üblichen langen Vertragslaufzeiten – als reines Kundenbindungs- und Marketinginstrument der Anbieter zu betrachten.

Umfängliche Preisgarantien bieten zwar Schutz vor Preiserhöhungen und haben für Verbraucher den Vorteil, dass sie sich ein bis zwei Jahre nicht um den Stromtarif kümmern müssen. Allerdings binden sich die Kunden dafür oftmals vergleichsweise lange an ihren Anbieter und können nicht auf andere, günstigere Tarifangebote am Markt reagieren. Wenn Verbraucher diesen Nachteil in Kauf nehmen wollen, sollte wenigstens der Preis stimmen. Daher sollte jeder in Frage kommende Tarif vor einem Vertragsabschluss mithilfe eines Tarifrechners mit anderen Angebot am Markt verglichen werden.

Wer bereit ist, sich häufiger aktiv mit dem Strompreis auseinanderzusetzen, kann gut auf eine Garantie verzichten. Denn Verbraucher haben nach Auffassung der Verbraucherzentrale NRW bei Preiserhöhungen immer ein Sonderkündigungsrecht. Stromkunden müssen daher auch ohne Garantie Preisänderungen nie einfach hinnehmen, sondern können in solchen Fällen einfach zu einem anderen günstigen Angebot wechseln.