

Handlungsempfehlungen für den Umgang mit Vergleichsportalen für Strom- und Gasanbieter



Bundesverband

Die Verbraucher
Initiative e.V.

www.verbraucher.org

Informieren.
Motivieren.
Gestalten.

IMPRESSUM | Die VERBRAUCHER INITIATIVE e. V. (Bundesverband),
Elsenstr. 106, 12435 Berlin, Tel: 030/53 60 73-3 Fax: 030/53 60 73-45,
mail@verbraucher.org. | Text und Redaktion: Georg Abel (V.i.S.d.P.),
Christoph-Daniel Teusch (Projektdurchführung) | Wenn im Text z.B.
vom „Verbraucher“ die Rede ist, ist dies ein Zugeständnis an die
Flüssigkeit der Sprache. Gemeint sind natürlich Verbraucherinnen und
Verbraucher. (2/2016)

Das Projekt wurde gefördert vom:

**Ministerium für Klimaschutz, Umwelt,
Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz
des Landes Nordrhein-Westfalen**



INHALT

	Seite
Abkürzungen	4
Tabellen- und Abbildungsverzeichnis	4
Abstract	5
1. Einführung	6
1.1 Ausgangssituation	6
1.2 Zielsetzung	8
1.3 Methoden und Umsetzung	8
2. Konsumentenerwartung und -verhalten	9
2.1 Methode und Umsetzung	9
2.2 Ergebnisse	9
2.3 Empfehlungen	10
3. Verbraucherfreundlichkeit und Transparenz	12
3.1 Methode und Umsetzung	12
3.2 Ergebnisse	13
3.3 Empfehlungen	20
4. Vergleich der Preise und Einspareffekte für Haushalte	22
4.1 Methode und Umsetzung	22
4.2 Ergebnisse	23
4.3 Empfehlungen	31
5. Offenlegung des Geschäftsmodells	32
6. Anforderungen von Stakeholdern	33
6.1 Methode und Umsetzung	33
6.2 Ergebnisse	33
6.3 Empfehlungen	33
7. Fazit	34
7.1 Zusammenfassung der Ergebnisse	34
7.2 Empfehlungen	36
Literaturverzeichnis	38
Die VERBRAUCHER INITIATIVE e.V.	39

ABKÜRZUNGEN

Abb.	Abbildung
DISQ	Deutsches Institut für Service-Qualität
forsa	forsa Politik- und Sozialforschung GmbH
NRW	Nordrhein-Westfalen
Öko Tarif	Ökologischer Basistarif
Öko+ Tarif	Ökologisch anspruchsvolle Tarife mit Labels wie OK Power oder GSL
Tab.	Tabelle

In einigen Abbildungen und Tabellen wird der Begriff „fair“ verwendet, welcher mit „verbraucherfreundlichen Tarifkonditionen“ gleichzusetzen ist. Die verbraucherfreundlichen Tarifkonditionen werden in Kapitel 4 beschrieben.

TABELLEN- UND ABBILDUNGSVERZEICHNIS

	Seite
Abb. 1: Vertragsstruktur von Haushaltskunden für Strom, 2013	6
Abb. 2: Vertragsstruktur von Haushaltskunden für Gas, 2013	6
Abb. 3: Wechsel des Energieanbieters oder -tarifs (ohne Umzug als Hauptgrund)	9
Abb. 4: Planung eines (erneuten) Wechsels des Energieanbieters bzw. des -tarifs, Teil 1	9
Abb. 5: Planung eines (erneuten) Wechsels des Energieanbieters bzw. des -tarifs, Teil 2	10
Abb. 6: Ort des letzten Wechsels	10
Abb. 7: Gründe, die gegen einen Wechsel sprechen	11
Abb. 8: Bisher genutzte Informationsquellen für Energieanbieter und -tarife	11
Abb. 9: Wichtigkeit verschiedener Kriterien bei Energievergleichsportalen	11
Abb. 10: Verteilung der Datenbasis von Vergleichsportalen (sog. Klonportale)	12
Abb. 11: Lösungsvorschlag zur Tarifdarstellung mit und ohne Bonus	21
Abb. 12: Verteilung der Haushalte in Deutschland (Stand: September 2013)	22
Abb. 13: Häufigkeit von Stromtarifanbietern auf Top3-Positionen	29
Abb. 14: Befragung von Vergleichsportalen zur Transparenz des Provisionsmodells	32
Abb. 15: Interessensunterschiede: Portale, Anbieter und Verbraucher	32
Tab. 1: Übersicht - mehrstufiger Ansatz der vorliegenden Untersuchung	8
Tab. 2: Auswahl der zu untersuchenden Vergleichsportale	13
Tab. 3: Auswahl der Vergleichskriterien	13
Tab. 4a: Voreinstellungen der Vergleichsportale für Stromtarife, Teil 1	14
Tab. 4b: Voreinstellungen der Vergleichsportale für Stromtarife, Teil 2	15
Tab. 5: Anpassbare Filtereinstellungen der Vergleichsportale für Stromtarife	16
Tab. 6: Beispiele für Mehrmarkenanbieter	17
Tab. 7: Öffentlich verfügbare Angaben zur Finanzierung der Portale	18
Tab. 8: Versprechungen der Vergleichsportale	19
Tab. 9: Beispiele vielfältiger Bezeichnungen für Boni	20
Tab. 10: Testfähigkeit der Portale	23
Tab. 11: Empfohlene Filtereinstellungen für verbraucherfreundliche Tarifkonditionen	23
Tab. 12: Verfügbare Anzahl von Stromtarifen am Beispiel Köln	24
Tab. 13: Welcher Tarif ist günstiger?	25
Tab. 14: Einsparpotenziale über alle Portale, Standorte und Haushalte	27
Tab. 15: Einhaltung der Einsparversprechen der Vergleichsportale	28
Tab. 16: Stakeholder-Befragung: Welcher Akteur ist gefordert?	33

ABSTRACT

Seit der Liberalisierung des Strommarkts hat jeder Verbraucher das Recht, sowohl seinen Tarif als auch seinen bisherigen Anbieter zu wechseln. Verbraucher können deutlich Kosten sparen, die Umwelt schonen und einen Beitrag für mehr Wettbewerb im Energiemarkt leisten. Dennoch ist eine geringe Wechselquote von Haushaltskunden festzustellen.

Die mehrstufige Untersuchung der VERBRAUCHER INITIATIVE e.V. zeigt: Das Thema Energieanbieter- oder Tarifwechsel ist beim Verbraucher noch zu wenig angekommen. Viele Verbraucher sehen keine finanziellen Einsparpotenziale, jeder Fünfte findet den Wechselprozess sogar zu aufwendig. Gleichzeitig werden die Verbrauchererwartungen an Transparenz und Verbraucherfreundlichkeit von Vergleichsportalen nur teilweise erfüllt.

Verbraucher erwarten von Vergleichsportalen für Strom- oder Gastarife vor allem eine transparente Preisgestaltung, umfassende Tarifinformationen, eine Übersicht verfügbarer Anbieter, verbraucherfreundliche Voreinstellungen der Suchfilter und das klar ersichtlich ist, wie umweltfreundlich ein Tarif wirklich ist. Tatsächlich fand die VERBRAUCHER INITIATIVE e.V. bei ihrer Untersuchung von zehn Vergleichsportalen für Strom und Gas Werbetarife zwischen den Suchergebnissen, Tarife mit eingepreisten Boni, lange Anschlusslaufzeiten, übertriebene Einsparversprechen, zahlreiche Mehrmarken und Mehrtarife, schwammige Formulierungen zu Preisgarantien, Bonuszahlungen und Ökotarifen sowie Tarife, die im zweiten Vertragsjahr teurer sind als der Grundversorger und somit Verbraucher in die Wechselfalle führen.

Aus der Untersuchung lassen sich folgende politische Forderungen ableiten, damit die Tarifsuche für Verbraucher morgen so einfach und zeitsparend wird, wie es viele Vergleichsportale heute bereits versprechen – schnell, objektiv und unabhängig:

- Eine **wirksame Kommunikation**, die Verbraucher zum Wechseln motiviert und befähigt.
- **Mehr Transparenz** bei Vergleichsportalen durch nachvollziehbare Provisionsmodelle und Angabe der verwendeten Datenbasis.
- Eine einheitliche und portalübergreifende Verbraucherrichtlinie, damit die **Voreinstellungen und Suchergebnisse verbraucherfreundlicher werden**. Diese beinhaltet klare Vorgaben u. a. zur Darstellung der Tarifpreise ohne Bonus, Verzicht von Werbetarifen in den Suchergebnissen.
- Eine **Verbesserung der Informationsqualität** zu Tarifen und Tarifanbietern, z. B. durch einheitliche Standardbegriffe mittels eines Begriffsglossars.
- **Den Markt umfassend und genau abbilden**. Die auf Vergleichsportalen gelisteten Tarifpreise sollen mit den Preisangaben der Tarifanbieter übereinstimmen. Ein Portal soll den Markt vollständig, d. h. inkl. provisionsfreier Tarife abbilden.
- Sicherstellen, dass verbraucherrelevante Erwartungen wie umfassende Marktabdeckung und Verbraucherschutz sich nicht gegenseitig ausschließen.

1. EINFÜHRUNG

1.1 AUSGANGSSITUATION

Mit der Liberalisierung des Strommarkts im Jahr 1998 hat jeder Verbraucher das Recht, sowohl seinen Tarif als auch seinen bisherigen Anbieter zu wechseln. Ziel der Politik war es, über den Wettbewerb Verbraucher zu günstigen Konditionen mit Strom und Gas marktgerecht zu versorgen. Im Energiewirtschaftsgesetz (EnWG) wird dieses Ziel konkretisiert. Zweck des Gesetzes ist eine *„möglichst sichere, preisgünstige, verbraucherfreundliche, effiziente und umweltverträgliche leitungsgebundene Versorgung der Allgemeinheit mit Elektrizität und Gas, die zunehmend auf erneuerbaren Energien beruht.“*

Heute stehen Verbrauchern nach Angaben der Bundesnetzagentur¹ je Netzgebiet etwa 80 Stromanbieter und 30 bis 50 Gaslieferanten zur Auswahl (Bundesnetzagentur, 2015). Die Mehrheit aller Privathaushalte befindet sich nach wie vor in der Grundversorgung. 2013 wurden rund 79 Prozent der Stromkunden durch den Grundversorger bedient, 34 Prozent befanden sich noch im Grundversorgungsvertrag. Im Gasmarkt wurden 2013 sogar 86 Prozent durch den Grundversorger ver-

sorgt, während sich im Vergleich zum Strommarkt nur 26 Prozent in einem Grundversorgungsvertrag befanden.

Dabei steigt der Energieverbrauch der privaten Haushalte an – 2013 im Vergleich zu 1990 um ca. 9 Prozent, der Stromverbrauch sogar um 18 Prozent (Umweltbundesamt 2015). Steigende Energiepreise² belasten zusätzlich die Privathaushalte. Sie sind gegenüber dem Jahr 2000 um über 50 Prozent angestiegen (BMWi 2015). Die privaten Haushalte gehörten 2012 nach den Sektoren Industrie und Verkehr zu den größten Verursachern von Treibhausgasemissionen in Deutschland. Die Pro-Kopf-Emissionen eines Deutschen liegen bei etwa 11,5 Tonnen CO₂-Äquivalente pro Jahr. Davon sind etwa 1/4 der Emissionen auf Heizung und Strom zurückzuführen – ein hohes Potenzial für Veränderungen. Die Faktoren höherer Verbräuche, gestiegener Kosten, ein hohes Potenzial zur Reduzierung von Umweltbelastungen und eine höhere Anzahl verfügbarer Anbieter sollten den Wechsel eigentlich begünstigen. Dennoch ist eine geringe Wechselquote von Haushaltskunden festzustellen: Im Strommarkt mit über 1.000 Anbietern betrug 2013 die Wechselquote 5,5

Abb. 1: Vertragsstruktur von Haushaltskunden für Strom, 2013

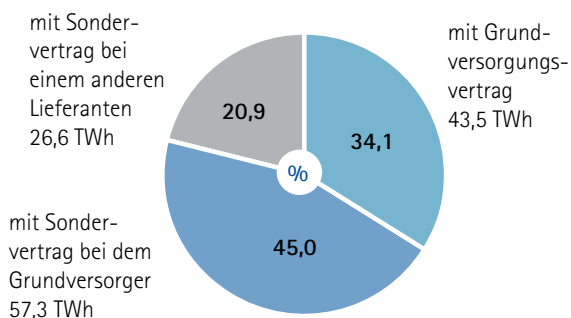
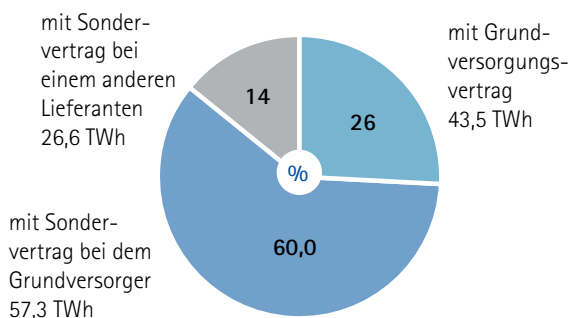


Abb. 2: Vertragsstruktur von Haushaltskunden für Gas, 2013



(Quelle: Bundesnetzagentur / Bundeskartellamt 2014)

1 Die Bundesnetzagentur arbeitet im Energiebereich auf Grundlage des Energiewirtschaftsgesetzes - EnWG und des Netzausbaubeschleunigungsgesetzes - NABEG und überwacht die Energieversorgungsnetze.

2 Die Energiepreise im Großhandel sinken seit Jahren, dennoch werden diese Einsparungen nur vereinzelt an Privathaushalte weitergereicht, teilweise erhöhen die Energieanbieter ihre Preise. Aus der Presse lassen sich dazu zwei Erklärungsversuche entnehmen: Einerseits spielt die Zusammensetzung des Energiepreises eine Rolle, der aus vielen weiteren Komponenten wie Entgelte, Steuern und Abgaben besteht (siehe S. 167, 247, Bundesnetzagentur/Bundeskartellamt 2014). Andererseits kaufen Energieanbieter auf einem Terminmarkt z. B. Gas im Voraus ein, um sich gegen Preissteigerungen abzusichern. Sinkt der Preis im Großhandel, kann diese Einkaufsstrategie nicht aufgehen (u. a. Süddeutsche Zeitung 2016). Erstmals seit zehn Jahren haben nach Angaben verschiedener Medien die Preise der Grundversorger um etwa 0,3 Cent pro Kilowattstunde im bundesweiten Durchschnitt nachgegeben – das entspräche bei einem Durchschnittshaushalt einer Einsparung von ca. 10 Euro pro Jahr (u. a. Die Welt 2015).

Prozent – die im Gasmarkt mit knapp 530 Anbietern 8,53 Prozent (S. 148, 261: Bundesnetzagentur/Bundeskartellamt 2014).

Verbraucher stehen bei einem Anbieter- oder Tarifwechsel nicht nur einer unüberschaubaren Anzahl an Versorgern, Tarifen und Tarifoptionen gegenüber. Wie bei anderen Produkten und Dienstleistungen nutzen viele Verbraucher Vergleichsportale oder Preisportale im Internet. Die erste Hürde bei einem Wechsel ist es, sich einen Überblick über die zahlreichen Vergleichsportale zu verschaffen. Gibt man in der Suchmaschine Google die Suchbegriffe „Strom“ und „Vergleich“ (Stand Oktober 2015) ein, werden über 21 Millionen Suchergebnisse angezeigt – eine Informationsflut für Verbraucher.

Verbraucher nutzen heute die im Internet oder auf den Portalen verfügbaren Kundenmeinungen bei ihrer Kaufentscheidung. Die Verbraucherkommission Baden-Württemberg weist darauf hin, dass diese auch professionell erstellt sein können und rät Verbrauchern zur Vorsicht (Verbraucherkommission Baden-Württemberg 2015).

Oft bleibt zudem das Geschäftsmodell oder Provisionsmodell der Vergleichsportale unklar. Verbraucher erfahren nicht, wie und in welchem Umfang Vergleichsportale ihr Geld verdienen. Anfang 2015 berichtete das ARD-Magazin plusminus über den Verdacht, dass beim Vergleichsportal Verivox Kunden gezielt Tarife mit den höchsten Provisionen auswählen sollten. Dem Unternehmen wurden auch Absprachen bei Preiserhöhungen vorgeworfen. Das Bundeskartellamt konnte diesen Verdacht nicht bestätigen und hat im Juni 2015 seine Ermittlungen eingestellt. Die Bestpreisklauseln mussten vom Preisportal entfernt werden. Aktuell klagt der Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute gegen Check24, da das Unternehmen sich als Preisvergleichsportal tarnen würde, aber wie ein Makler Provisionen erhalte. Ob die Auswahl der angebotenen Tarife in einem Vergleichsportal von den Provisionen abhängig ist, kann aktuell weder belegt noch widerlegt werden.

Die Verbraucherzentrale NRW weist darauf hin, dass Energieanbieter gezielt Lockangebote entwickeln würden, damit sie in den Rankings bei Vergleichsportalen vorne landen. Auch würden vereinzelt Tochterfirmen gegründet werden, damit gleich mehrere Positionen im Ranking belegt werden können. Eine Studie des Beratungsunternehmens A. T. Kearney aus dem Jahr 2012 bestätigt

die Einschätzung, dass vor allem Discountanbieter auf Mehrmarkenstrategien setzen, damit sie möglichst viele vordere Plätze auf Vergleichsportalen belegen können (A. T. Kearney 2012). Bianca Boss vom Bundesverband der Versicherten ist davon überzeugt, dass viele Verbraucher denken, dass Vergleichsportale von Verbraucherschützern betrieben würden.

Die Stiftung Warentest hat im März 2013 zehn Vergleichsportale für Stromtarife getestet und diese zwischen befriedigend und mangelhaft bewertet. Kein Portal war nach dem Testurteil für Verbraucher eine gute Wahl. Es bestehe das Risiko, dass Verbraucher einen Vertrag durch Voreinstellungen im Suchfilter abschließen, den sie sonst nicht genommen hätten. Die Stiftung Warentest warnte auch vor Tarifen mit unfairen Bedingungen – wie z. B. zu hohe Neukundenboni oder Vorkasse. Auch die Statistik der Schlichtungsstelle Energie e. V. mit jährlich rund 10.000 Schlichtungsanträgen zeigt, dass es für Verbraucher offensichtlich schwierig ist, einen verbraucherfreundlichen Anbieter zu finden. 2013 bezogen sich 47 Prozent der Anträge auf Abrechnungsthemen und 38 Prozent auf Vertragskonditionen (Schlichtungsstelle Energie 2014). Die Fälle Teldafax oder Flexstrom sowie Berichte von unzufriedenen Kunden von Discountanbietern sorgen zusätzlich dafür, dass immer noch viele Haushalte einen Wechsel scheuen. Eine Studie der Marktwächter Digitale Welt hat einen eingeschränkten Nutzen von Buchungs- und Vergleichsportalen für Verbraucher festgestellt. Einerseits können die Preise auf den Anbieterseiten günstiger sein und andererseits gehören viele Portale zum gleichen Unternehmen, was die Auswahlmöglichkeit einschränken könne. (Marktwächter 2016)

Die Bundesregierung hat in einer Antwort auf eine Kleine Anfrage der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen im Dezember 2015 klargestellt, dass sie gegenwärtig für Vergleichsportale keinen gesetzgeberischen Handlungsbedarf sieht. Für Vergleichsportale gelte die Preisangabenverordnung. Vergleichsportale böten nach Auffassung der Bundesregierung eine zusätzliche Möglichkeit des Preisvergleichs, wobei jederzeit ein Abgleich mit den Informationen aus erster Hand weiterhin möglich sei. Die Fraktion Bündnis 90/Die Grünen hatte in ihrer Anfrage u. a. darauf hingewiesen, dass Vergleichsportale oft nicht objektiv seien und dem Verbraucher unklar bliebe, nach welchen Kriterien die günstigsten Tarife herausgefiltert werden. Eine neutrale Verbraucherinformation sei nicht möglich. (Deutscher Bundestag 2015)

3 Seit 2011 können sich Verbraucher an die Schlichtungsstelle Energie wenden, die vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie und dem Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz als zentrale Schlichtungsstelle anerkannt wird. Kernaufgabe ist die außergerichtliche und einvernehmliche Lösung von individuellen Streitfällen zwischen Verbrauchern, Energieversorgungsunternehmen, Messstellenbetreibern und Messdienstleistern. (Schlichtungsstelle Energie 2014)

Verbraucher erreichen im Alltag eine Reihe unterschiedlicher Botschaften, die Fragen und auch Verunsicherung auslösen. Folgende Fragen sollen schwerpunktmäßig im Rahmen der vorliegenden Untersuchung geklärt werden.

- Wie relevant sind Vergleichsportale für Strom- und Gasstarife?
- Welche Erwartungen haben Verbraucher an Vergleichsportale?
- Hat bereits die Wahl des Vergleichsportals Einfluss auf die Tarife?
- Wie verbraucherfreundlich sind Vergleichsportale und ihre Voreinstellungen?
- Wie transparent und unabhängig sind Vergleichsportale? Welche Provision erhält ein Vergleichsportale je vermitteltem Vertrag und wird der Verbraucher informiert?
- Wie stark ist der Tarif von dem Wohnort abhängig?
- Wie einfach können Verbraucher sich für einen Öko-Tarif entscheiden?

Die Situation scheint nach wie vor intransparent, obwohl das Potenzial für mehr Transparenz vorhanden ist.

1.2 ZIELSETZUNG

Ziel der vorliegenden Untersuchung der VERBRAUCHER INITIATIVE e. V. ist es, das Potenzial von Energievergleichsportalen zur Förderung des Anbieterwechsels für Privathaushalte zu erfassen und zu bewerten. Die Kernfrage wird dabei sein, welche Elemente einen Wechsel fördern und welche hemmen.

Im Ergebnis wird die Rolle der Vergleichsportale für Strom und Gas bewertet. Es werden vor allem Handlungsempfehlungen für Politik und Vergleichsportale abgeleitet. Empfehlungen und Tipps für Verbraucher werden in einer separaten Publikation zusammengefasst.

1.3 METHODEN UND UMSETZUNG

Die Untersuchung wurde im Zeitraum vom November 2015 bis Februar 2016 durchgeführt. Für die Untersuchung wurde ein mehrstufiger Ansatz aus mehreren Perspektiven gewählt (siehe Tabelle 1).

Tab. 1: Übersicht – mehrstufiger Ansatz der vorliegenden Untersuchung

MODUL	METHODE & UMSETZUNG	KAPITEL
Konsumentenerwartung und -verhalten	Die VERBRAUCHER INITIATIVE e. V. hat forsa beauftragt, Verbraucher bundesweit zu ihrem Informations- und Wechselverhalten bei Strom- und Gasangeboten repräsentativ zu befragen.	2
Verbraucherfreundlichkeit und Transparenz	Jeweils zehn verschiedene Vergleichsplattformen für Strom- und Gasstarife wurden untersucht. Dafür wurden relevante Kriterien für die Analyse hinsichtlich Transparenz und Verbraucherfreundlichkeit entwickelt.	3
Vergleich der Preise und Einspareffekte für Haushalte	Zehn verschiedene Vergleichsportale für Stromtarife wurden aus Sicht von drei Musterhaushalten an je drei Standorten hinsichtlich Preisunterschiede, Verfügbarkeit und Einsparpotenziale untersucht.	4
Offenlegung des Geschäftsmodells	Die VERBRAUCHER INITIATIVE e. V. hat für einen Artikel des Magazins VERBRAUCHER KONKRET die Pressestellen zehn verschiedener Vergleichsportale zu ihrem Geschäfts- bzw. Provisionsmodell befragt.	5
Anforderungen von Stakeholdern	Die VERBRAUCHER INITIATIVE e. V. hat die Einschätzung wichtiger Stakeholder zum Thema abgebildet.	6

2. KONSUMENTENERWARTUNG UND -VERHALTEN

2.1 METHODE UND UMSETZUNG

Ziel der vorliegenden Untersuchung ist die Erfassung und Bewertung des Potenzials von Energievergleichsportalen zur Förderung des Anbieterwechsels für Privathaushalte. Ausgangspunkt ist daher die Erhebung des Informations- und Wechselverhaltens der Verbraucher selbst. Die VERBRAUCHER INITIATIVE e. V. hat dazu forsa beauftragt, eine repräsentative Befragung durchzuführen.

Im Rahmen der Untersuchung wurden insgesamt 1.506 nach einem systematischen Zufallsverfahren ausgewählte Personen ab 18 Jahren in der Bundesrepublik Deutschland befragt, die sich in ihrem Haushalt (allein oder gemeinsam mit anderen Personen) um den Bezug von Strom und Gas kümmern. Die Erhebung wurde vom 5. bis zum 19. Januar 2016 mit Hilfe computergestützter Telefoninterviews durchgeführt.

Hinweis: Die Antworten der Befragten zum Wechselverhalten wurden nur dann berücksichtigt, wenn nicht ein Umzug der hauptsächliche Grund des Tarif- oder Energiewechsels war. Damit wird sichergestellt, dass die Befragten aktiv und bewusst einen Energie- oder Anbieterwechsel durchgeführt haben. Die Kernergebnisse werden nachfolgend vorgestellt.

2.2 ERGEBNISSE

Verbraucher beschäftigen sich deutlich zu wenig mit dem Thema Energieanbieter bzw. -tarifwechsel. Nur eine

Minderheit der Befragten hat den Energieanbieter einmal oder mehrmals gewechselt, ohne dass der Umzug dabei der Hauptgrund war. 58 Prozent der Befragten geben an, dass sie noch nie gewechselt haben, ohne dass dabei ein Umzug der hauptsächliche Grund war. 81 Prozent der 18- bis 29-Jährigen sowie 68 Prozent der 1-Personen-Haushalte haben noch nie ihren Anbieter gewechselt.

Lediglich jeder zehnte Befragte plant, in naher Zukunft den Energieanbieter bzw. Energietarif zu wechseln. Für ein Drittel ist ein Wechsel immerhin grundsätzlich vorstellbar (siehe Abbildung 3 und 4).

Es lassen sich drei verschiedene Verbrauchertypen ableiten: Die Nichtwechsler (58 Prozent), die Einfachwechsler (22 Prozent) und die Mehrfachwechsler (19 Prozent).

Deutlich häufiger als im Durchschnitt aller Befragten wird ein Wechsel von denjenigen erwogen, die ihren Anbieter oder Tarif bereits in der Vergangenheit gewechselt haben – 17 Prozent planen einen konkreten Wechsel. Lediglich 5 Prozent derjenigen, die bisher noch nie gewechselt haben, planen in naher Zukunft einen Wechsel – für 73 Prozent kommt ein Wechsel nicht in Frage. Haushalte mit mindestens 3.000 Euro Nettoeinkommen, Männer, Haushalte mit mindestens 3 Personen und 30- bis 44-Jährige wollen überdurchschnittlich häufig wechseln (siehe Abbildung 5).

Der (letzte) Wechsel des Energieanbieters bzw. Energietarifs wurde vor allem direkt beim Tarifanbieter oder über ein Vergleichsportal im Internet durchgeführt (siehe Abbildung 6).

Abb. 3: Wechsel des Energieanbieters oder -tarifs (ohne Umzug als Hauptgrund)

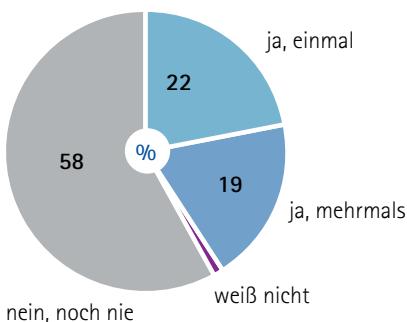
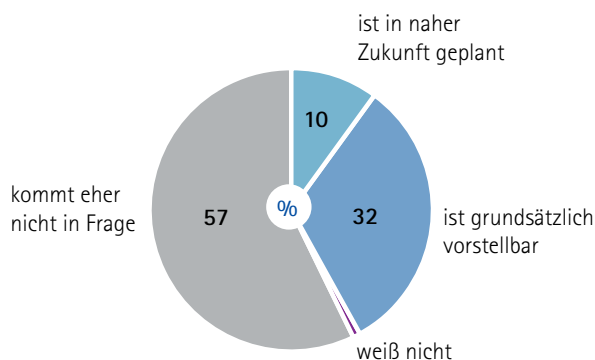


Abb. 4: Planung eines (erneuten) Wechsels des Energieanbieters bzw. des -tarifs, Teil 1



Bei der Frage nach den Gründen, die gegen einen Wechsel sprechen, wurde vor allem die Zufriedenheit mit dem momentanen Energieanbieter bzw. Energietarif genannt. Danach folgen die als gering eingeschätzten möglichen Einsparpotenziale sowie der als hoch eingeschätzte Aufwand bei der Durchführung des Wechsels. Jeder Fünfte gab an, Schwierigkeiten zu haben, einen seriösen Anbieter zu finden. Diese hohe Zufriedenheit ist beachtlich, da tatsächlich nennenswerte Einspareffekte (siehe dazu Kapitel 4) vorhanden sind. Im Ergebnis lässt sich ableiten, dass sich die Verbraucher zu wenig mit dem Thema Energieanbieter bzw. -tarifwechsel beschäftigen haben (siehe Abbildung 7).

Eine große Mehrheit der Verbraucher (59 Prozent) informiert sich auf Vergleichsportalen. Die Mehrfachwechsler nutzen diesen Kanal sehr intensiv, die Nichtwechsler unterdurchschnittlich. 50 Prozent aller Befragten informieren sich zudem auf den Internetseiten des Anbieters, gefolgt von persönlichen Gesprächen mit Familie, Freunden oder Bekannten. Nur jeder Vierte nutzt Verbraucherzeitschriften, um sich über Energieanbieter und -tarife zu informieren (siehe Abbildung 8).

Für die Mehrheit der Befragten sind eine transparente und verständliche Preisgestaltung, Datensicherheit, verfügbare Anbieter- und Tarifinformationen sowie ver-

braucherfreundliche Voreinstellungen bei der Tarifsuche wichtige Kriterien bei einem Energievergleichsportal. Befragten, die ihren Anbieter bzw. Tarif bereits gewechselt haben (Mehrfachwechsler), sind fast alle Kriterien wichtiger als Befragten, die noch keinen Wechsel vorgenommen haben. 72 Prozent der Mehrfachwechsler legen einen besonderen Wert darauf, dass die voreingestellten Suchkriterien und die Suchergebnisse verbraucherfreundlich sind (siehe Abbildung 9).

Die Mehrheit der Befragten meint, dass sich Energievergleichsportale über Anzeigen und Werbung sowie über Provisionen der Energieanbieter finanzieren. Mehrfachwechsler wussten überdurchschnittlich oft, dass Vergleichsportale Provisionen erheben.

2.3 EMPFEHLUNGEN

Folgende Empfehlungen lassen sich aus der Konsumentenbefragung ableiten:

- Die Gruppe der Nichtwechsler muss zukünftig gezielt durch eine wirksame Verbraucherkommunikation zum Energiewechsel motiviert und befähigt werden.
- Die Erwartungen der Verbraucher an Transparenz und Vergleichbarkeit bei Vergleichsportalen müssen in der Praxis erfüllt werden.

Abb. 5: Planung eines (erneuten) Wechsels des Energieanbieters bzw. des -tarifs, Teil 2

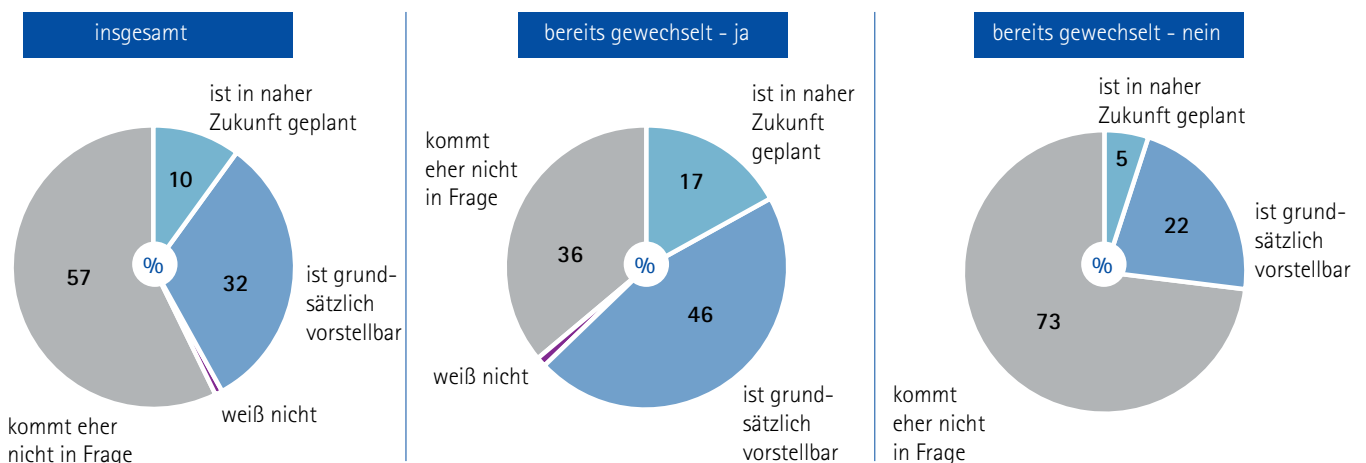


Abb. 6: Ort des letzten Wechsels

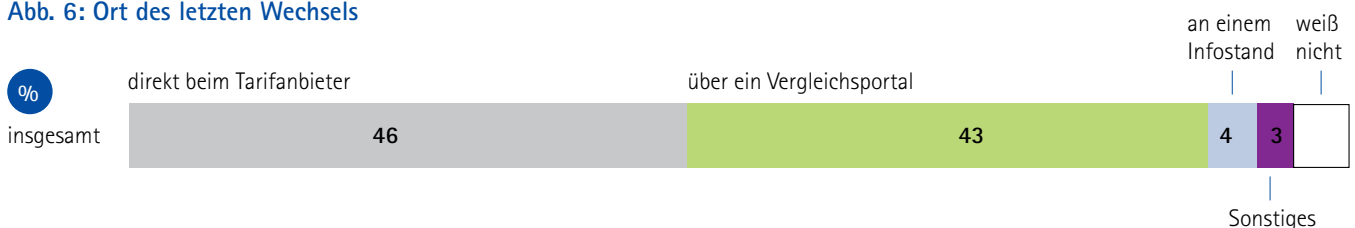


Abb. 7: Gründe, die gegen einen Wechsel sprechen

... da sie mit ihrem momentanen Anbieter bzw. Tarif zufrieden sind	69
... da sie durch einen Wechsel nicht viel Geld sparen könnten	37
... da ein Wechsel zu aufwendig ist	22
... da es schwierig ist, einen seriösen Anbieter zu finden	20
... da sie bisher noch keine Gelegenheit hatten, sich mit dem Thema zu beschäftigen	17
... da sie dieses Thema nicht interessiert	14
... da sie befürchten, nach einem Wechsel plötzlich ohne Strom oder Gas dazustehen	8

* Basis: Befragte, die ihren Energieanbieter bzw. -tarif noch nie gewechselt haben; Mehrfachnennungen möglich

Abb. 8: Bisher genutzte Informationsquellen für Energieanbieter und -tarife

	insgesamt	Nichtwechsler	Mehrfachwechsler
Vergleichsportale im Internet	59	48	81
Internetseiten von Energieanbietern	50	46	62
Gespräche mit der Familie, Freunden oder Bekannten	46	43	44
Verbraucherzeitschriften	25	22	29
Anzeigen und Werbung	24	24	21
persönliche Information in einem Servicecenter des Energieanbieters	18	17	18
Infostände	8	7	7
eine Smartphone-App	4	3	6

* Mehrfachnennungen möglich

Abb. 9: Wichtigkeit verschiedener Kriterien bei Energievergleichsportalen

... die Preisgestaltung für Strom- und Gastarife transparent und verständlich ist	70
... Ihre Daten dort sicher sind	68
... Tarifinformationen und Vertragskonditionen umfassend verfügbar sind	64
... transparent ist, welche Anbieter im Vergleichsportale berücksichtigt werden	62
...die voreingestellten Suchkriterien und die Suchergebnisse verbraucherfreundlich sind	61
... klar ersichtlich ist, wie umweltfreundlich die einzelnen Tarife sind	53
... das Portal direkte Wechselmöglichkeiten bietet	47
... die Suchergebnisse ohne Werbung angezeigt werden	43
... klar ersichtlich ist, wie sich das Vergleichsportale finanziert	42
... nutze/kenne keine Energievergleichsportale	5

* Mehrfachnennungen möglich

3. VERBRAUCHERFREUNDLICHKEIT UND TRANSPARENZ

3.1 METHODE UND UMSETZUNG

3.1.1 VOR DER TARIFSUCHE STEHT DIE SUCHE NACH EINEM VERGLEICHSPORTAL

Die erste Hürde beginnt bereits vor der Tarifsuche. Die Vergleichsportale *Check24* und *Verivox* haben im Segment Strom- und Gas tarife einen gemeinsamen Marktanteil von 95 Prozent (Bundeskartellamt 2015). Es gibt aber vermeintlich unzählige Vergleichsportale im Internet. Verbraucher können leicht den Überblick verlieren, da sie häufig nicht erkennen können, ob ein Portal eine eigene Datenbasis verwendet oder ein sogenannter Klon ist, der Tarifrechner anderer Portale oder Datendienstleister nutzt. Bei *WechselJetzt* erkennen Verbraucher auf der Startseite nicht, dass für den Tarifvergleich der Tarifrechner von *Check24* genutzt wird. *Billiger.de* hingegen nennt gut erkennbar seinen Kooperationspartner *Preisvergleich.de*. Als wesentliche Datendienstleister für Tarifrechner wurden die Unternehmen GET AG/Leipzig, e'net/Hückelhoven und Verivox/Heidelberg recherchiert (u. a. BDEW 2012).

Eine vollumfängliche Aufschlüsselung der verwendeten Datenbasis eines Vergleichsportals ist mit öffentlich zugänglichen Informationen nur schwer zu ermitteln. Die VERBRAUCHER INITIATIVE e.V. hat im November 139 Portale recherchiert. Davon haben lediglich 13 eine eigene erkennbare Datenbasis. Bei 42 Portalen war auf der Startseite nicht erkennbar, ob es sich um ein eigenständiges Vergleichsportale handelt, was die Datenbasis angeht. Betrachtet man die sogenannten Klonportale, verwenden allein 57 Portale die Datenbasis von *Verivox*

und 42 Portale die von *Check24*. Eine Mehrportalstrategie ist bei den Marktführern eindeutig erkennbar (siehe Abbildung 10).

3.1.2 ÜBERSICHT DER ZU UNTERSUCHENDEN VERGLEICHSPORTALE

Insgesamt wurden zehn Portale für Strom- und Gas tarife untersucht. Für die Auswahl wurden neben der Internetrecherche auch die Tests und Studien von Stiftung Warentest 2013 (Strom), Stiftung Warentest 2014 (Gas), A. T. Kearney Studie (2012), DISQ-Studie 2013 und DISQ-Studie 2015 berücksichtigt. Mit *Hauspilot* und *Mut zum Wechseln* wurden gezielt zwei Vergleichsportale mit in die Untersuchung einbezogen, die in den Medien als verbraucherfreundlicher gelten (siehe Tabelle 2).

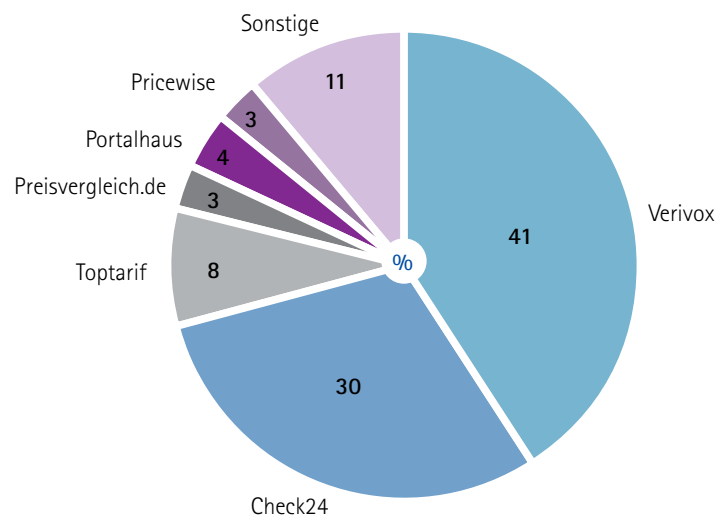
3.1.3 AUSWAHL DER VERGLEICHSKRITERIEN FÜR DIE UNTERSUCHUNG

(siehe Tabelle 3)

Für die Untersuchung der Transparenz und Verbraucherfreundlichkeit wurden rund 100 Einzelkriterien in drei Kategorien – Voreinstellungen, Suchergebnisse und Portalinformationen – abgeleitet. Leitgedanke war dabei, das jeweilige Portal aus Verbrauchersicht zu betrachten.

Nicht näher untersucht wurden der Datenschutz (Verwendung der Nutzerdaten), die Qualität des Impressums und der AGBs, die Qualität der portaleigenen Verbraucherrichtlinien sowie die Kundenmeinungen und Servicequalität von Tarifanbietern.

Abb. 10: Verteilung der Datenbasis von Vergleichsportalen (sog. Klonportale)



3.2 ERGEBNISSE

3.2.1 VOREINSTELLUNGEN

Beim Betreten eines Vergleichsportals geben Verbraucher zunächst in einer Schnellsuche ihre Postleitzahl und ihre Verbrauchsangaben an – auf allen Portalen sind diese frei wählbar. Die voreingestellten Verbrauchswerte weichen etwas von den Empfehlungen des Stromspiegels ab (siehe Stromspiegel 2015). Im Bereich Gas gibt es etwas deutlichere Abweichungen zwischen den einzelnen Portalen. Bei keinem Portal kann in der Schnellsuche der Tarif des Verbrauchers ausgewählt werden, damit gleich der tatsächliche Einspareffekt in der Tarifsuche angezeigt wird.

Entscheidend für ein verbraucherfreundliches Vergleichsportal sind die Anzahl der Filter, die entsprechenden Voreinstellungen, verständliche Beschreibungen zu den Filtern und ob er diese beeinflussen kann. Hier gibt es deutliche Unterschiede. Kein Portal entspricht dabei vollumfänglich den empfohlenen Voreinstellungen der VERBRAUCHER INITIATIVE e.V. (siehe Tabelle 11). Ver-

braucher müssen, z. B. ohne die Tarif-AGBs zu lesen, erkennen können, wie die Anschlusslaufzeit geregelt ist. Bei sechs Portalen gibt es dazu keinen Filter. Kein Portal bietet standardmäßig eine maximale Vertragsverlängerung von nur einem Monat an. Drei Portale haben die sogenannten Pakettarife voreingestellt. Überschreitet der Kunde bei einem Pakettarif die vereinbarten Verbrauchsmengen, entpuppt sich solch ein Tarif als teure Wette. Mehrmarkentarife werden häufig zugelassen und anspruchsvolle Ökotarife (Öko+) mit entsprechenden Zertifikaten sind nicht immer filterbar.

Online-Tarife gewinnen an Relevanz – viele Tarife in den Top10 sind reine Online-Tarife, aber kein Portal bietet dazu einen Filter an. Da diese zudem in der Ergebnisübersicht oft nicht als solche erkennbar sind, bleibt für den Verbraucher dabei auch unklar, dass sämtliche Kommunikation einschließlich der Mitteilung einer Abschlagserhöhung online oder via Mail erfolgt – nicht für jeden Verbrauchertyp ideal.

Tab. 2: Auswahl der zu untersuchenden Vergleichsportale

NR.	VERGLEICHSPORTAL	STROM	GAS	EIGENER TARIFRECHNER
1.	Check24	x	x	Ja
2.	Hauspilot	x	x	Ja
3.	Verivox	x	x	Ja
4.	Toptarif	x	x	Unklar (Verivox ist Eigentümer)
5.	Preisvergleich.de	x	x	Ja
6.	WechselJetzt	x	x	Nein, Check24
7.	Mut zum Wechseln	x	x	Ja
8.	Pricewise	x	x	Ja
9.	Stromauskunft	x	x	Nein, Verivox
10.	Billiger.de	x	x	Nein, Preisvergleich.de

Tab. 3: Auswahl der Vergleichskriterien

NR.	KATEGORIEN
I	Voreinstellungen
a	Schnellsuche
b	Verbraucherfreundlichkeit der Voreinstellungen und Anpassungsmöglichkeit
c	Informationen zu Voreinstellungen und Filtern (ohne Tarifvergleich zu verlassen oder Richtlinien zu lesen)
II	Suchergebnisse mit Voreinstellungen
a	Ergebnisübersicht - Übersichtlichkeit
b	Ergebnisübersicht - Top10 Check - Verbraucherfreundliche Tarife
c	Transparente Preisdetails
d	Transparente Tarifdetails
III	Portal
a	Benutzerführung
b	Versprechungen
c	Informationsqualität und Transparenz
d	Finanzierung des Portals (u.a. Provisionsmodell)

Einen Diskussionspunkt bilden Filter wie „Tarife entsprechend der Verbraucherrichtlinie“, „nur weiterempfohlene Tarife“ oder Tarife die nur „direkt abschließbar“ sind. Grundsätzlich werden dadurch besonders negativ bewertete Tarife herausgefiltert. Diese Einstellungen sorgen dafür, dass provisionsfreie Tarife direkt in der Ergebnisübersicht angezeigt werden. Die portaleigenen Verbraucherrichtlinien sind zudem unterschiedlicher

Qualität und sorgen bei *Toptarif* z.B. dafür, dass Pakettarife standardmäßig angezeigt werden (siehe dazu Kapitel 4.1).

Bis auf *Check24* bieten alle Portale keinen eigenen Filter für Sofortboni an, obwohl bei jedem Portal entsprechende Boni (bei *Mut zum Wechseln* in deutlich reduzierter Form) in den gelisteten Tarifen vorkommen (siehe Tabelle 4a und 4b).

Tab. 4a: Voreinstellungen der Vergleichsportale für Stromtarife, Teil 1

Filter	Check24	Hauspilot	Verivox	Toptarif	Preisvergleich.de
Monatliche Zahlweise	Ja	Nein	indirekt	Ja	Ja
Preisgarantie*	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja
Mindestvertragslaufzeit	Max. 12 Monate	Kein Filter	Max. 12 Monate	Max. 24 Monate	Max. 12 Monate
Kündigungsfrist max. 6 Wochen	Ja	Kein Filter	Ja	Ja	Kein Filter
Anschlusslaufzeit*	12 Monate	Kein Filter	12 Monate	Kein Filter	Kein Filter
Keine Pakettarife	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein
Nur Tarife ohne Vorkasse, Kautions-, Sonderabschlag	Ja (via Filter mtl. Zahlweise)	Nein	Ja	Ja (via 2 Filter)	Nein
Tarife ohne Neukundenbonus	Nein	Kein Filter	Nein, Filter für alle Boni	Nein, Filter für alle Boni	Nein, Filter für alle Boni
Tarife ohne Sofortbonus	Nein	Kein Filter	Kein Filter	Kein Filter	Kein Filter
Tarife pro Anbieter*	2 Tarife	Kein Filter	1 Tarif	1 Tarif	1 Tarif
Ökotarife (Basis) nicht vorausgewählt	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Öko+ Tarife nicht vorausgewählt	Ja	Kein Filter	Ja	Kein Filter	Kein Filter
Online-Tarife	Kein Filter	Kein Filter	Kein Filter	Kein Filter	Kein Filter
Vergleichstarif*	Grundtarif	Grundtarif	Grundtarif	Grundtarif	Grundtarif
Tarife nach Stiftung Warentest-Kriterien	Nein	Kein Filter	Nein	Kein Filter	Kein Filter
Hohe Marktabdeckung durch Darstellung provisionsfreier Tarife	Nein	Ja	Nein	Nein	Nein
Tarife mit Kunden-Weiterempfehlung (beeinflusst provisionsfreie Tarife)	Ja	Kein Filter	Ja	Kein Filter	Indirekt, aber kein Filter
Tarife entsprechend Portal-Verbraucherrichtlinie (beeinflusst provisionsfreie Tarife)	Richtlinie	Transparenz-Kriterien	Richtlinie	Richtlinie	Indirekt, aber kein Filter
Nur direkt abschließbare Tarife (beeinflusst provisionsfreie Tarife)	Ja	Kein Filter, auch nicht abschließbare Tarife in Ergebnisliste	Ja	Ja	Ja

* Erläuterungen

Preisgarantie: Mind. 12 Monate oder entsprechend der Mindestvertragslaufzeit, eingeschränkt oder uneingeschränkt.

Anschlusslaufzeit: Eine Vertragsverlängerung bis max. 1 Monat wird als besonders verbraucherfreundlich betrachtet, bis max. 3 Monate ist akzeptabel.

Tarife pro Anbieter: Lässt ein Portal mehr als 2 Tarife pro Anbieter zu, sollten Verbraucher diesen Filter anpassen. Ein Tarif pro Anbieter wird als besonders verbraucherfreundlich gewertet.

Betrachtet man die Informationsqualität der Beschreibungen der Filter, ist die Unterscheidung zwischen eingeschränkter und uneingeschränkter Preisgarantie teilweise schwammig formuliert oder fehlt. Die Formulierungen der Auszahlungsbedingungen bei Neukundenboni sind oft ungenau. Beim Sofortbonus erkennt der Verbraucher oft nicht, dass dieser Bonus nur für Neukunden gilt.

Check24, *Verivox* und *Stromauskunft* bieten grundsätzlich die meisten anpassbaren Filter an. Obwohl *WechselJetzt* den Tarifrechner von *Check24* verwendet, sind hier deutlich weniger Filteranpassungen möglich. *Hauspilot* bietet am wenigsten Filter und somit Einflussnahme an. Nicht jede Option ist für jeden Verbraucher gleichsam wichtig – genau deshalb sollten möglichst viele Filter einschließlich verständlicher Erklärung von einem Portal angeboten werden (siehe Tabelle 5).

Tab. 4b: Voreinstellungen der Vergleichsportale für Stromtarife, Teil 2

Filter	WechselJetzt	Mut zum Wechseln	Pricewise	Stromauskunft	Billiger.de
Monatliche Zahlweise	Ja	indirekt	indirekt	indirekt	Ja
Preisgarantie*	Ja	Nein	Gruppenfilter „Warnhinweise“	Ja	Ja
Mindestvertragslaufzeit	Max.12 Monate	Max. 24 Monate	Max. 12 Monate	Max. 12 Monate	Max. 12 Monate
Kündigungsfrist max. 6 Wochen	Ja	Kein Filter	Ja (via Gruppenfilter)	Ja	Kein Filter
Anschlusslaufzeit*	12 Monate	Kein Filter	Kein Filter	12 Monate	Kein Filter
Keine Pakettarife	Ja	Ja, gleicher Filter wie Vorkasse	Ja	Ja	Nein
Nur Tarife ohne Vorkasse, Kaution, Sonderabschlag	Ja (via Filter mtl. Zahlweise)	Ja, gleicher Filter wie Pakettarife	Ja	Ja (via 2 Filter)	Ja (via 2 Filter)
Tarife ohne Neukundenbonus	Nein	Ja, Filter für alle Boni	Nein, Filter für alle Boni	Nein, Filter für empfohlene oder alle Boni	Nein, Filter für alle Boni
Tarife ohne Sofortbonus	Kein Filter	Kein Filter	Kein Filter	Kein Filter	Kein Filter
Tarife pro Anbieter*	Kein Filter	2 Tarife	2 Tarife	1 Tarif	2 Tarife
Ökotarife (Basis) nicht vorausgewählt	Ja	Filter "ohne Atomstrom"	Ja	Ja	Ja
Öko+ Tarife nicht vorausgewählt	Kein Filter	Ja	Ja	Ja	Kein Filter
Online-Tarife	Kein Filter	Kein Filter	Kein Filter	Kein Filter	Kein Filter
Vergleichstarif	Grundtarif	Grundtarif	Grundtarif	Grundtarif	Grundtarif
Tarife nach Stiftung Warentest-Kriterien	Kein Filter	Kein Filter	Unklar	Nein	Kein Filter
Hohe Marktabdeckung durch Darstellung provisionsfreier Tarife	Nein	Nein	Ja	Nein	Nein
Tarife mit Kunden-Weiterempfehlung (beeinflusst provisionsfreie Tarife)	Kein Filter	Kein Filter	Ja, Gruppenfilter Warnungen	Ja	Indirekt, aber kein Filter
Tarife entsprechend Portal-Verbraucherrichtlinie (beeinflusst provisionsfreie Tarife)	Keine Richtlinie	Keine Richtlinie	Verbraucherschutzhinweis	Richtlinie	Indirekt, aber kein Filter
Nur direkt abschließbare Tarife (beeinflusst provisionsfreie Tarife)	Kein Filter	Ja	Kein Filter, auch nicht abschließbare Tarife in Ergebnisliste	Ja	Ja

Tab. 5: Anpassbare Filtereinstellungen der Vergleichsportale für Stromtarife

Filter	Check24	Hauspilot	Verivox	Toptarif	Preisvergleich.de	Wechsel Jetzt	Mut zum Wechseln	Pricewise	Stromauskunft	Billiger.de
Monatliche Zahlweise	✓	X	X	✓	✓	✓	X	X	X	✓
Preisgarantie	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Mindestvertragslaufzeit	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Kündigungsfrist	✓		✓	✓		✓		✓	✓	
Anschlusslaufzeit	✓		✓			✓			✓*	
Pakettarife	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vorkasse/Kautio/Sonderabschlag	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Neukundenbonus	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sofortbonus	✓									
Anzahl der Tarife pro Anbieter	✓		✓	✓	✓		✓	F	✓	F
Öko Tarif (Basis)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Öko+ Tarif (anspruchsvoll)	✓		✓				✓	✓	✓	
Kunden-Weiterempfehlung	✓		✓		✓			✓	✓	✓
Portal-Verbraucherrichtlinie	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓
Stiftung Warentest-Kriterien	✓		✓						✓	
Online-Tarife										
Direkt abschließbar	✓		✓	✓	✓		✓			✓
Auswahl Vergleichstarif	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

- ✓ Filter anpassbar
- ✓* Filter eingeschränkt nutzbar
- F Filter lässt Mehrmarken zu
- X Filter indirekt anpassbar

3.2.2 SUCHERGEBNISSE MIT VOREINSTELLUNGEN

Der tatsächliche Jahrespreis ohne Boni ist ohne weitere Aktivität des Verbrauchers in der Ergebnisübersicht so gut wie nie erkennbar. Einzige Ausnahme bildet das Portal *Mut zum Wechseln*. Zwei Portale zeigen sogar die Ersparnis gegenüber dem Grundversorger dominanter an als den Jahrespreis mit Boni. Bei fast allen Portalen findet man erst in den Preisdetails weitere Informationen.

Die Hälfte der Portale zeigt Werbetarife in der Ergebnisübersicht an. Dies verwirrt Verbraucher, da sich diese auf den ersten Blick nicht so leicht von echten Suchergebnissen unterscheiden lassen. Fünf Portale bieten zum Strom- oder Gastarif zusätzliche Extrarabatte in Form von Gutscheinen oder Deals an. Fast alle Portale stellen in der Ergebnisübersicht Kerninformationen zu einem

Tarif bereit. Eine Sortierung der Suchergebnisse außer nach dem Preis ist nur bei drei Portalen möglich. Tarife ohne Provision sind i. d. R. an einem fehlenden „Weiter-Button“ in der Ergebnisübersicht erkennbar.

Einige Portale begünstigen mit ihren Voreinstellungen besonders die Mehrmarkenstrategie vor allem von Discountanbietern (siehe auch Kapitel 4.2.3). Aber auch „Mehrtarife“ können neben Mehrmarken andere Tarifanbieter aus den Top10-Listen einer Ergebnisübersicht verdrängen. Auf dem Portal *Hauspilot* stammten bei einem Test 6 von 10 Tarifen von Vattenfall. Bei *Billiger.de* waren 8 von 10 Tarifen Mehrmarken- oder Mehrtarife. Dies ist sowohl für den Verbraucher als auch für andere Energieanbieter nachteilig - vor allem wenn Verbraucher nicht erkennen können, dass hinter zwei oder drei Marken sich immer derselbe Anbieter verbirgt.

Die VERBRAUCHER INITIATIVE e. V. hat bei allen Portalen die Prozedur des Tarifabschlusses geprüft. Bei fünf Portalen findet keine Prüfung statt, ob der Verbraucher wirklich den Anbieter wechselt oder lediglich die Marke. Das ist besonders kritisch, wenn ein Wechsel durch einen hohen Neukundenbonus ausgelöst wird, den der Verbraucher aber nicht erhalten wird, da er ja kein Neukunde ist (z. B. *Pricewise* oder *WechselJetzt*). Nur *Verivox*, *Toptarif* und *Stromauskunft* zeigen standardmäßig keine Mehrmarken oder Mehrtarife an. Bei *Preisvergleich.de* werden trotz Filtereinstellung Mehrmarken in der Ergebnisansicht gezeigt, zwei Portale bieten überhaupt keinen Filter zu Mehrmarken an (siehe Tabelle 6).

Die Anschlusslaufzeit für die Energietarife ist grundsätzlich bei keinem Portal verbraucherfreundlich voreingestellt. Nur im Portal *Mut zum Wechseln* waren bei einer Stichprobe 5 von 10 Tarifen mit einer einmonatigen Anschlusslaufzeit zu finden. Standardmäßig werden den Privathaushalten Anschlusslaufzeiten von 12 Monaten angeboten. Bei *WechselJetzt* fand sich sogar ein Tarif mit 25-monatiger Anschlusslaufzeit.

Check24 und *WechselJetzt* bieten sogenannte optionale Verlängerungen der Preisgarantien von 12 auf 24 Monate an. Dabei bleibt dem Verbraucher unklar, ob sich gleichzeitig die Mindestvertragsdauer entsprechend verlängert oder nicht. Da ein Tarif, der mit einem Bonus ausgestattet ist, im zweiten Vertragsjahr immer deutlich teurer als im ersten Vertragsjahr ist, wäre eine 24-monatige Laufzeit grundsätzlich nicht empfehlenswert.

Beim Blick auf die Preisdetails ist nur bei sechs Portalen der Jahrespreis ohne eingepreisten Boni gut erkennbar. Beim Jahrespreis mit eingepreisten Boni fehlt bei den Portalen *Verivox*, *Mut zum Wechseln* und *Stromauskunft* der Hinweis in den Preisdetails, dass der Tarifpreis nur für das 1. Jahr gilt. Verwirrend ist, dass für die monatlichen Abschlagszahlungen die Jahreskosten mal durch 12, mal durch 11 geteilt werden. Bei vier Portalen ist der voraussichtliche monatliche Abschlag überhaupt nicht sichtbar. Die Preisentwicklung eines Tarifs über z. B. 12 Monate ist bei keinem Portal dargestellt. Nur *Hauspilot* bietet eine allgemeine Preisentwicklungskurve an.

Die Qualität der Tarifdetails, der Teil in dem die Verbraucher die Tarifkonditionen abwägen, ist von Portal zu Portal sehr unterschiedlich. Während *Check24* die höchste Informationsqualität anbietet, bilden *Hauspilot*, *WechselJetzt* und *Mut zum Wechseln* das Schlusslicht. Im Gegensatz zu der Informationsqualität der Beschreibungen der Filter sind die Auszahlungsbedingungen der Boni in den Tarifdetails deutlich besser beschrieben. Bei Gastarifen fehlen oft Angaben zum Energieträgermix des Tarifs und der Vergleich zu Deutschland – bei den Stromtarifen ist die Qualität hier besser. Erläuterungen zu anspruchsvollen Ökolabels sind eher die Ausnahme als die Regel. Bei sechs Portalen vermissen Verbraucher die Tarif-AGBs in den Tarifdetails – diese sind hier erst zum Ende des Tarifwechselprozesses verfügbar. Die Informationsqualität hinsichtlich der Energieanbieter ist oftmals verbesserungsfähig – ähnlich verhält es sich mit den Erläuterungen zu den Online-Tarifen. Angaben zur Preisgarantie, Kündigungsfrist und Mindestvertragslaufzeit sind grundsätzlich erkennbar.

Tab. 6: Beispiele für Mehrmarkenanbieter

ENERGIEANBIETER	MEHRMARKEN / VETRIEBSMARKEN
Stromio GmbH	Grünwelt Energie, gas.de, stromio
ExtraEnergie GmbH	extrastrom, extragas, HitEnergie, HitStrom, HitGas, prioenergie, priostrom, priogas
Pfalzwerke AG	123energie, Herzblut-Strom
ENSTROGA AG	Enstroga, ELOGICO
365 AG	Meisterstrom, IdealEnergie (zugehörig zur Firmengruppe: immergrün!Energie, Almado-Energy)
Fuxx-Die Sparenergie GmbH	PlusStrom, Grüner Funke, Fuxx

3.2.3 PORTAL

Die Benutzerführung ist bei fast allen Portalen gut. Beim Portal *Stromauskunft* wirken die Tarifdetails jedoch etwas versteckt. Grundsätzlich sollten Benutzer die Möglichkeit haben, die Tarifdetails leicht zu finden und einzusehen, bevor der Tarifwechselprozess gestartet wird.

Die Übersichtlichkeit der Ergebnisansicht ist teils gut, teils lenkt die Werbung von den echten Suchergebnissen ab. *Pricewise* wird in puncto Übersichtlichkeit als sehr positiv wahrgenommen. Die Übersichtlichkeit der Preis- und Tarifdetails wird in der Summe eher mittelmäßig bewertet. Während *Hauspilot* sehr viele Informationen auf einmal anbietet und man viel am Bildschirm hin und her scrollen muss, werden bei *Preisvergleich.de* die Informationen in einem kleinen Extra-Fenster dargestellt, welches nicht maximiert werden kann.

Sucht ein Benutzer eines Vergleichsportals nach Informationen zur Finanzierung oder zum Provisionsmodell, findet er bei *Hauspilot* die umfangreichsten und konkretesten Angaben. Indirekt können Verbraucher sich bei jedem Tarif ausrechnen, wie hoch eine Provision pro Tarifabschluss ist – fällt diese zu gering aus, wird bei *Hauspilot* eine (anteilige) Servicepauschale erhoben. *Wechsel Jetzt*, *Pricewise* und *Stromauskunft* versichern auf ihren Webseiten, dass sie Provisionen von Tarifanbietern immer nur in gleicher Höhe erhalten.

Alle untersuchten Portale mit Ausnahme von *Hauspilot* und *Mut zum Wechseln* betreiben ein Affiliate-Programm oder sind selbst Partner eines solchen Programms. Tarifvergleiche in mehreren Portalen werden damit zunehmend schwerer und die Tarifsuche für

Verbraucher aufwendiger, weil sie sich zunächst mit der Suche nach einem Portal auseinandersetzen müssen – vor allem hinsichtlich der Datenbasis (bzw. des Tarifrechners) (siehe Tabelle 7).

Vergleichsportale machen viele Versprechungen an die Verbraucher – von der Höhe der möglichen Einsparung durch einen Tarifwechsel, über die Anzahl der verfügbaren Tarife und Anbieter bis hin zu ihrer Unabhängigkeit, welche durch zahlreiche Signalwörter wie „transparent“, „kostenlos“, „schnell“, „objektiv“, „fair“ usw. ergänzt werden. Schenkt ein Verbraucher jenen Eigendarstellungen sein Vertrauen, so wären fast alle Portale unabhängige Vergleichsportale – in einigen Fällen wie z. B. bei *Top-tarif* sogar „unabhängige Verbraucherportale“. Nur bei *Check24* findet man nicht das Signalwort „unabhängig“ – in diesem Punkt ist *Check24* vorbildhaft.

Leider ist es für Verbraucher schwierig, anhand der Eigendarstellung eines Portals die Seriosität oder Verbraucherfreundlichkeit zu ermitteln. Viele Portale werben daher mit weiteren Auszeichnungen und Tests durch Dritte. Die Aussagekraft ist aber mit Ausnahme von Stiftung Warentest oder Ökotest immer im Einzelfall zu prüfen. Daher sollten diese von Verbrauchern nur als Indiz benutzt werden. Grundsätzlich versucht jedes Portal sich unabhängiger und seriöser als die anderen Marktteilnehmer darzustellen. Verbraucher sollten das als Werbung verbuchen – die Politik wäre hier gefragt, einen einheitlichen Standard zu schaffen.

Generell können Vergleichsportale neben dem reinen Preisvergleich weitere Informationen und Tipps zum Energiesparen anbieten – einige tun das bereits durch redaktionell aufbereitete Informationen (siehe Tabelle 8).

Tab. 7: Öffentlich verfügbare Angaben zur Finanzierung der Portale

		Check24	Hauspilot	Verivox	Toptarif	Preisvergleich.de	Wechsel Jetzt	Mut zum Wechseln	Pricewise	Stromauskunft.de	Billiger.de
1	Allgemeiner Hinweis zur Finanzierung des Portals?	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein
2	Angaben zur Provision bei der Tarifsuche bzw. in Tarifdetails?	Nein	Indirekt	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
3	Information zur Höhe der Provision pro Tarifabschluss?	Nein	Ja, max. 50 Euro	Nein	Nein	Nein	Nein, aber gleiche Provisionshöhe	Nein	Nein, aber gleiche Provisionshöhe	Nein, aber gleiche Provisionshöhe	Nein
4	Kein Partner-Programm für Affiliates vorhanden bzw. sichtbar auf Portalseite?	Nein	Ja	Nein	Nein	Nein	Partner von Check 24	Ja	Nein	Partner von Verivox	Partner von Preisvergleich

Tab. 8: Versprechungen der Vergleichsportale

	Check24	Hauspilot	Verivox	Toptarif	Preisvergleich.de	WechseJetzt	Mut zum Wechseln	Pricewise	Stromauskunft.de	Billiger.de
1	Einsparversprechen bis zu:	300 Euro	1.000 Euro	550 Euro	720 Euro	350 Euro	Keine Angaben	Keine Angaben	Keine Angaben	400 Euro
2	Anzahl Tarife auf Portal, ca.	10.000	Keine Angaben	17.000	12.000	Keine Angaben	1 Million (siehe Haftungsausschluss)	Keine Angaben	13.023	Keine Angaben
3	Anzahl Anbieter auf Portal, ca.	Keine Angaben	Keine Angaben	1.000	900	Keine Angaben	1.000	Alle verfügbaren Anbieter	1.145	Keine Angaben
4	Übersicht über verfügbare Anbieter im Portal	Nein	Nein, Übersicht über Partner	Keine Info	Keine Info	„Nur hochwertige Anbieter“	Hinweis über nicht gelistete Tarife	„Keine Tarife mit undurchsichtigen Vertragsbedingungen“	Keine Info. „Deutschlands beste Stromanbieter“	Keine Info
5	Kein Unabhängigkeitsversprechen?	Nein, mit Erläuterung	Nein, mit Erläuterung	Nein, ohne Erläuterung	Nein, ohne Erläuterung	Nein, ohne Erläuterung	Nein, mit Erläuterung	Nein, mit Erläuterung	Nein, mit Erläuterung	Nein, ohne Erläuterung
6	Verwendung von Signalwörtern wie kostenloser Vergleich, neutral, unabhängig, alle Anbieter, Tiefpreis-Garantie, Verbraucherportal etc.	„100% unabhängig, individuell, besser Schutz vor Bauernfängerei - (Zitat Stiftung Warentest), sichere Orientierung“	„größtes unabhängiges Verbraucherportal, objektiv, neutral, günstigste Tarife, Testsieger“	„Verbraucherportal, unabhängig, kostenlos, schnell, transparent, übersichtlich, in nur 5 Minuten“	„kostenloser Stromvergleich, unabhängig, TÜV-geprüfte Objektivität“	„objektiv, unabhängig, kostenlos, die besten und fairsten Stromtarife, hochwertige Anbieter“	„unabhängig, fair, verbraucherfreundlich, transparent, kostenlos, sicher, schnell, keine Nullnummern, ohne Risiko, ohne versteckte Fallen, im Interesse des Verbrauchers“	„100% unabhängig, neutral, konsequenter Verbraucherschutz, transparent, fair, verständlich, kinderleicht, kostenfrei, sicher, schnell, kostenlos“	„nur seriöse Anbieter, Topbewertungen, manuell geprüft und nach Richtlinien der Stiftung Warentest und den Verbrauchertestsieger, Note sehr gut, unabhängiges Verbraucherportal, fair“	„kostenlos, unabhängig, dauert nur Sekunden, unverbindlich, einfach, schnell, übersichtlich“

Ein Strom- oder Gasarif ist preislich gesehen kein Low-Involvement-Produkt, die Qualitätsunterschiede sind groß und die Bindung beträgt i. d. R. mindestens ein Jahr. Aussagen von Portalen, dass ein Tarifwechsel nur wenige Klicks dauern würde, ist bei den gegenwärtigen nicht immer empfehlenswerten Voreinstellungen nicht der beste Rat. Verbraucher sollten sich im Gegenteil etwas mehr Zeit nehmen, um den für sie passenden und verbraucherfreundlichen Tarif zu finden.

Bonuszahlungen spielen bei Vergleichsportalen mit die entscheidendste Rolle. De Facto sind fast alle Boni nur an Neukunden gerichtet, unabhängig davon, was für einen Namen sie tragen. Üblich sind die Begriffe Neukundenbonus (Verrechnung erfolgt nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit) und Sofortbonus (Auszahlung erfolgt z. B. drei Monate nach Tarifabschluss). Es gibt aber auch weitere zahlreiche Bezeichnungen für Boni, die Verbraucher eher verwirren als helfen (siehe Tabelle 9).

3.3 EMPFEHLUNGEN

Die wichtigste Empfehlung an Portalbetreiber und Politik ist, die größte Verbrauchergruppe der „Nicht-wechsler“ mit ihren Erwartungen stärker in den Fokus zu stellen. Folgende Empfehlungen lassen sich aus den Ergebnissen ableiten:

- Die verwendete Datenbasis der Vergleichsportale muss erkennbar sein. Zusammen mit einem Mindeststandard an verbraucherfreundlichen Voreinstellungen wird der Rechercheaufwand für Verbraucher reduziert.
- Das Einsparpotenzial sollte nur angezeigt werden, wenn der Nutzer seinen tatsächlichen Vergleichstarif – idealerweise bereits in der Schnellsuche – eingegeben hat.

- Der tatsächliche Tarifpreis ohne Bonus muss in der Tarifsuche sofort erkennbar sein. Im Kreditkartenvergleich wird z. B. die Praxis angewandt, den Preis sowohl für das 1. Jahr als auch für das 2. Jahr anzuzeigen.
- Es ist notwendig, aber nicht ausreichend, dass Verbraucher Suchergebnisse durch Anpassung der Filter nachträglich ändern können. Die Voreinstellungen selbst müssen verbraucherfreundlicher werden. Dafür ist eine einheitliche und portalübergreifende (freiwillige) Verbraucherrichtlinie notwendig, welche im Rahmen eines Stakeholder-Prozesses zu entwickeln ist.
 - Kernpunkte wären: Keine eingepreisten Boni, Anschlusslaufzeit von maximal einem Monat, keine Werbetarife (Tariftipps, Empfehlungen, Anzeigen) und keine Mehrmarken oder Mehrtarife in der Ergebnisübersicht, verbindliche Prüfprozedur – ob der Verbraucher wirklich den Anbieter oder nur die Marke wechselt, einheitliche Angabe zur monatlichen Abschlagszahlung, Filter für Online-Tarife etc.
- Diskussion zur Einführung eines Meta-Labels: Vergleichsportale dürfen sich zukünftig nur dann „unabhängig“ nennen, wenn sie auf freiwilliger Basis die zu entwickelnde portalübergreifende Verbraucherrichtlinie unterzeichnen und einhalten. Diese Einhaltung müsste durch Dritte regelmäßig geprüft werden.
- Die Informationsqualität der Filterbeschreibungen, Preis- und Tarifdetails muss verbessert werden, damit Verbraucher sich durch einheitliche Standardbegriffe und Erklärungen (z. B. zu den Auszahlungsbedingungen der Boni, Preisgarantien etc.) besser zurechtfinden. Dazu ist ein standardisiertes Begriffsglossar zu entwickeln.

Tab. 9: Beispiele vielfältiger Bezeichnungen für Boni

Hauspilot	Wechselbonus, Treuebonus, Willkommensbonus, PrimaKlima Bonus, Aktionsbonus
Verivox	Eprimo-Sofortwechselbonus, Exklusivbonus, EINFACH-MAL-WECHSELN-Bonus,
Preisvergleich.de	Aktionsbonus, Treuebonus, Exklusivbonus, Cashback (nicht ausschließlich für Neukunden)
Billiger.de	PrimaKlima Bonus, Exklusivbonus
Pricewise	Erstjahresbonus, Freunde werben Freunde-Bonus, O-Bonus
Stromauskunft	Erstwechslerbonus
Mut zum Wechseln	Erstjahresbonus, Abschlussbonus

- Die Tarif-AGBs müssen verbindlich in den Tarifdetails sichtbar sein.
- Eine einheitliche, portalübergreifende Tarif-AGB-Bewertung mittels einer Kennzahl hilft vor allem unerfahrenen Verbrauchern bei der schnellen Einschätzung
- Transparenz zur Finanzierung bzw. den Provisionsmodellen ausbauen (ggf. als Bestandteil der zu entwickelnden portalübergreifenden Verbraucherrichtlinie).
- Energiewende unterstützen: Ökotarife müssen leichter erkennbar werden und Informationen zu anspruchsvollen Ökotarifen müssen verfügbar sein – vor allem bei Gastarifen. Ggf. können diese Informationen von einem unabhängigen Dritten bereitgestellt werden.
- Die Informationsqualität zu den Energieanbietern verbessern. Ggf. können diese Informationen von einem unabhängigen Dritten bereitgestellt werden.
- Vollständige Marktabdeckung inkl. provisionsfreier Tarife*
- Preisentwicklung eines Tarifs darstellen.
- Zur Verbesserung der Benutzerführung sollten Filter einheitlich skaliert sein, Beispiel: Aktivierter Filter „Tarife mit Vorauskasse ausblenden“ und gleichzeitig deaktivierter Filter „Pakettarife einblenden“.

*Zur Diskussion: Der Verbraucher muss sich derzeit zwischen vorausgewählten und provisionszahlenden Anbietern oder provisionsfreien Tarifen ohne portaleigenen Verbraucherschutz entscheiden, obwohl beide Aspekte relevante Verbrauchererwartungen darstellen.

Abb. 11: Lösungsvorschlag zur Tarifdarstellung mit und ohne Bonus

2.



Barclaycard
Germanwings
Kreditkarten Classic

- ✓ Kostenlos Bargeld abheben in der Euro-Zone
- ✓ Bonus-Punktesystem
- ✓ Rabatte auf Mietwagen

0,00 €
im 1. Jahr
19,99 €
ab 2. Jahr

Tarifdetails + 42 Kundenmeinungen ★★★★★

zum Anbieter →

(Quelle: Toptarif)

4. VERGLEICH DER PREISE UND EINSPAREFFEKTE FÜR HAUSHALTE

4.1 METHODE UND UMSETZUNG

Die VERBRAUCHER INITIATIVE e. V. hat aus Sicht von drei Musterhaushalten (Single, Paar und 3-Personen) an den drei Standorten Köln, Gladbeck und Meschede in Nordrhein-Westfalen Preise und Einspareffekte für Stromtarife auf zehn Vergleichsportalen untersucht (siehe Abbildung 12).

Es wurden mehrere Tests durchgeführt, die im Wesentlichen auf zwei Ausgangsszenarien basieren: Suchergebnisse mit voreingestellten Filtern (Ausnahme: Alle Tarife mit eingepreisten Bonus und ohne Vorkasse) und Suchergebnisse mit verbraucherfreundlichen Voreinstellungen. Nicht jedes Portal war testfähig (siehe Tabelle 10).

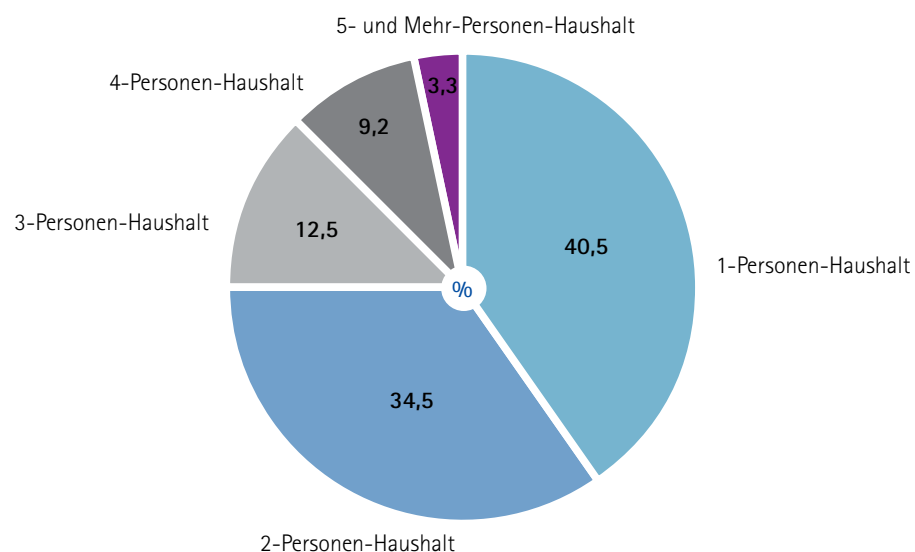
Die Kriterien für verbraucherfreundliche Filtereinstellungen stellen eine gute Ausgangsbasis für Verbraucher dar. Grundsätzlich können Anbieter einen Bonus gewähren. Wichtig ist, dass dieser nicht in den Tarifpreis eingepreist wird.

Wie im vorherigen Kapitel bereits erwähnt, sorgen die Filter „Kundenweiterempfehlung“, „portaleigene Verbraucherrichtlinien“ oder „direkte Wechselmöglichkeit“ dafür, dass provisionsfreie Tarife standardmäßig nicht in der

Ergebnisübersicht gelistet werden – und somit nicht den Markt umfassend abbilden. Es kann der Eindruck entstehen, dass es nur dann einen durch das Portal definierten Verbraucherschutz gibt, wenn eine Provision fließt. Tarife, die nicht direkt über das Portal abgeschlossen werden, können aber nicht von Kunden weiterempfohlen werden. Grundsätzlich ist es aber hilfreich, von negativen Kundenerfahrungen zu wissen. Der Verbraucher muss sich also zwischen vorausgewählten und provisionszahlenden Anbietern oder provisionsfreien Tarifen ohne Verbraucherschutz entscheiden, obwohl beide Aspekte relevante Erwartungen durch den Verbraucher darstellen. Dabei fallen die Verbraucherrichtlinien je Portal unterschiedlich aus. Bei *Toptarif* werden Pakettarife sogar als verbraucherfreundlich eingestuft. Bei *Stromauskunft* sind die Richtlinien nicht einsehbar. Wie bereits erläutert, schützen die portaleigenen Verbraucherrichtlinien auch nicht z. B. vor langen Anschlusslaufzeiten. *Pricewise* und vor allem *Hauspilot* bilden hier Ausnahmen.

Aus diesen Gründen wurden die o. g. Filter im Test deaktiviert, um Vergleichbarkeit zwischen den Portalen herzustellen. Dies führt dazu, dass man Informationen zu Servicequalität, Wirtschaftlichkeit oder Kundenerfahrungen eines Anbieters zusätzlich recherchieren muss.

Abb. 12: Verteilung der Haushalte in Deutschland (Stand September 2013)



(Quelle: S.4, BDEW 2014)

In Tabelle 11 werden die von der VERBRAUCHER INITIATIVE e. V. empfohlenen Filtereinstellungen für verbraucherfreundliche Tarifkonditionen dargestellt. Hinweis: Verbraucher mit wenig Erfahrung sollten nur die weiß hinterlegten Einstellungen vornehmen.

Folgende Tests wurden durchgeführt:

- Anzahl der verfügbaren Tarife
- Einsparpotenziale und Einsparversprechen
- Anzahl der häufigsten Anbieter für Stromtarife
- Preisunterschiede
- Richtigkeit der Suchergebnisse (Stichprobe)

4.2 ERGEBNISSE

4.2.1 ANZAHL VERFÜGBARER TARIFE

Die Portale machen recht unterschiedliche Angaben zu der Anzahl ihrer verfügbaren Tarife und Anbieter: *Hauspilot* gibt z. B. 10.000 Tarife an während *Stromauskunft* 13.000 und *Toptarif* 17.000 Tarife auflisten. In der Praxis zeigt sich, dass für jeden betrachteten Standort und Haushalt die meisten Tarife bei *Hauspilot* (über 550) angeboten werden, bei *Stromauskunft* (knapp 70) mit Abstand die wenigsten. Zur Darstellung der Marktabdeckung eines Portals wäre eine Kennzahl hilfreich, da Verbraucher nicht wissen, wie viele Tarife insgesamt auf dem Markt sind und die Angaben der Portale nur schwer

Tab. 10: Testfähigkeit der Portale

NR.	PORTALNAME	TARIFVERGLEICH MIT VOREINGESTELLTEN FILTER (JAHRESPREIS MIT BONI)	TARIFVERGLEICH MIT VERBRAUCHERFREUNDLICHEN TARIFKONDITIONEN
1.	Check24	ok	ok
2.	Hauspilot	ok	nicht testbar
3.	Verivox	ok	ok
4.	Toptarif	ok	eingeschränkt
5.	Preisvergleich	ok	nicht testbar
6.	WechselJetzt	ok	nicht testbar
7.	Mut zum Wechseln	eingeschränkt*	eingeschränkt
8.	Pricewise	ok	eingeschränkt
9.	Stromauskunft	eingeschränkt**	eingeschränkt
10.	Billiger.de	ok	nicht testbar

* Das Portal stellt standardmäßig die Tarifpreise ohne Boni dar. Für den Testfall wurden die Boni in den Tarifpreis eingerechnet.

Hier fehlen dann die Angaben zu „Jahrespreis ohne Boni“ und „Höhe der Boni“.

** Angaben zu „Jahrespreis ohne Boni“ und „Höhe der Boni“ fehlen

Tab. 11: Empfohlene Filtereinstellungen für verbraucherfreundliche Tarifkonditionen

1	Zahlweise: Monatlich
2	Tarife mit Preisgarantie (mind. 12 Monate Dauer bzw. entsprechend der Mindestvertragslaufzeit, eingeschränkt oder uneingeschränkt)
3	Mindestvertragslaufzeit: max. 12 Monate
4	Kündigungsfrist: Max. 6 Wochen
5	Vertragsverlängerung / Anschlusslaufzeit: max. 1 Monat
6	Keine Pakettarife
7	Keine Vorkasse / Kautions / Sonderabschlag
8	Boni nicht eingepreist
9	Einen Tarif pro Anbieter
10	Ökotarife (nein oder egal)
11	Öko+ Tarife mit Zertifikate (nein oder egal, aber empfehlenswert)
Um provisionsfreie Tarife in den Vergleich einbeziehen zu können, müssen folgende Filtereinstellungen wie folgt geändert werden - Verbraucher mit wenig Erfahrung sollten diese Änderungen nicht vornehmen.	
12	Weiterempfehlung von Kunden (nein oder egal)
13	Portaleigene Verbraucherrichtlinien (nein oder egal)
14	Direkte Wechselmöglichkeit (nein oder egal)

Tab. 12: Verfügbare Anzahl von Stromtarifen am Beispiel Köln

	Check24	Verivox	Hauspilot	Topstarif	Preisvergleich.de	Wechsel Jetzt	Mut zum Wechseln	Pricewise	Stromauskunft	Billiger.de
Anzahl Tarife auf Portal, ca.	12.500	Keine Angaben	10.000	17.000	12.000	Keine Angaben	„fast eine Million“	Keine Angaben	13.023	Keine Angaben
Anzahl Anbieter auf Portal, ca.	1.000	Keine Angaben	Keine Angaben	1.000	900	Keine Angaben	1000	„Alle verfügbaren Anbieter“	1140	Keine Angaben
I Köln (PLZ: 50667)										
0 Grundversorger: RheinEnergie - FairRegio Strom basis										
a Jahresverbrauch - 1 Personen Haushalt - 2.000 kW/h										
I Alle verfügbaren Tarife	386	430	556	422	420	251	425	428	68	422
II Filter voreingestellt	98	53	182	69	20	125	59	140	37	35
III Filter voreingestellt mit 1 Tarif pro Anbieter	63	53	Nicht filterbar	69	20	Nicht filterbar	36	91	37	18
IV Filter - verbraucherfreundlich eingestellt	33	30	Nicht testbar	Eingeschränkt	Nicht testbar	Nicht testbar	Eingeschränkt	Eingeschränkt	Eingeschränkt	Nicht testbar
V Filter - verbraucherfreundlich eingestellt + Öko	25	nicht getestet								
VI Filter - verbraucherfreundlich eingestellt + Öko+	5	nicht getestet								
b Jahresverbrauch - 2 Personen Haushalt - 3.500 kW/h										
I Anzahl aller verfügbaren Tarife	396	436	569	428	427	255	408	425	69	429
II Filter voreingestellt: Anzahl Tarife	102	55	186	72	20	130	58	143	39	35
III Filter voreingestellt mit 1 Tarif pro Anbieter: Anzahl Tarife	65	55	Nicht filterbar	72	20	Nicht filterbar	36	93	39	18
IV Filter - verbraucherfreundlich eingestellt	34	31	Nicht testbar	Eingeschränkt	Nicht testbar	Nicht testbar	Eingeschränkt	Eingeschränkt	Eingeschränkt	Nicht testbar
V Filter - verbraucherfreundlich eingestellt + Öko	26	nicht getestet								
VI Filter - verbraucherfreundlich eingestellt + Öko+	5	nicht getestet								
c Jahresverbrauch - 3 Personen Haushalt - 4.250 kW/h										
I Anzahl aller verfügbaren Tarife	393	436	571	430	429	253	402	423	71	431
II Filter voreingestellt: Anzahl Tarife	102	55	188	72	20	130	58	143	39	35
III Filter voreingestellt mit 1 Tarif pro Anbieter: Anzahl Tarife	65	55	Nicht filterbar	72	20	Nicht filterbar	36	93	39	18
IV Filter - verbraucherfreundlich eingestellt	34	31	Nicht testbar	Eingeschränkt	Nicht testbar	Nicht testbar	Eingeschränkt	Eingeschränkt	Eingeschränkt	Nicht testbar
V Filter - verbraucherfreundlich eingestellt + Öko	26	nicht getestet								
VI Filter - verbraucherfreundlich eingestellt + Öko+	5	nicht getestet								

einordnen können (siehe dazu Tabelle 12).

Dadurch bedingt, dass jedes Portal unterschiedliche Voreinstellungen verwendet, steht jeweils eine unterschiedliche Anzahl an Tarifen je Standort zur Verfügung. Setzt man verbraucherfreundliche Filtereinstellungen, stehen bei **Check24** und **Verivox** rund 30 Tarife pro Standort und Haushalt zur Auswahl – bei den anderen Portalen sind hier die Zahlen entweder nicht verfügbar oder mit wenig Aussagekraft, da manche Filtereinstellungen nicht vorgenommen werden konnten. Möchte man neben den verbraucherfreundlichen Tarifeigenschaften auch einen Ökotarif-Basis (d. h. ohne anspruchsvolle Zertifikate) beziehen, sinkt das Angebot auf rund 25 Tarife. Wählt man zusätzlich zu den verbraucherfreundlichen Filtereinstellungen noch Öko+ Tarifeigenschaften (anspruchsvolle Ökotarife mit Zertifikaten wie GSL oder OK Power), stehen Verbrauchern im Einzelcheck bei **Check24** etwa fünf Tarife zur Auswahl. Das größte Tarifangebot finden Verbraucher nicht in der Metropole Köln, sondern in Meschede - vor allem im 3-Personen-Haushalt mit 4.250 kW/h Jahresverbrauch.

Selbstredend steht für viele Verbraucher der Preis bei der Tarifsuche im Vordergrund. Aufgrund der unterschiedlichen Voreinstellungen der Portale ist eine Aussage über den günstigsten Tarif nicht so einfach, da oft Tarife unterschiedlicher Qualitäten miteinander verglichen werden. Gerade Pakettarife landen bei einigen Portalen oft weit oben in den Suchergebnissen, die aber für viele

Verbraucher nicht empfehlenswert sind. Zusätzlich spielt der Betrachtungszeitraum von ein oder zwei Jahren eine Rolle – insbesondere durch die Bonuszahlungen im ersten Vertragsjahr. Beispiel: Betrachtet man einen 3-Personen-Haushalt in Gladbeck, findet man z. B. auf **Check24** wie in der nachfolgenden Abbildung entsprechende Angaben vor (siehe Tabelle 13).

Ein Verbraucher könnte mit voreingestellten Filtern z. B. mit dem Tarif „Grünstrom Easy“ gegenüber dem Grundversorger 494 Euro sparen, weil der Tarif mit einem hohem Bonus ausgestattet ist. Damit er im zweiten Jahr nicht enttäuscht ist, weil der gleiche Tarif nun 414 Euro mehr kostet, wird der Verbraucher wechseln müssen. Er befindet sich in der sogenannten Wechselfalle. Würde der Verbraucher von Beginn an einen Tarif mit verbraucherfreundlicheren Tarifkonditionen wählen, wäre z. B. der Tarif „Normenergie normAll“ im ersten Jahr 166 Euro teurer. Betrachtet man auch hier das zweite Vertragsjahr, ist der Tarif in Summe 82 Euro günstiger und der Verbraucher könnte jederzeit monatlich kündigen, wenn er wollte. Der anspruchsvolle Öko+ Tarif „Flensburg eXtra Öko“ ist auf zwei Jahre betrachtet lediglich 64 Euro teurer als „Grünstrom Easy“, dafür aber 510 Euro günstiger als der Grundtarif.

Gemittelt können Verbraucher bei Tarifen mit Bonus rund 33 Prozent gegenüber dem Grundversorger sparen. Rechnet man hier den Bonus heraus, sind es nur noch 8 Prozent. Bei Tarifen mit verbraucherfreundlicheren

Tab. 13: Welcher Tarif ist günstiger?

TARIFBEISPIELE VOM PORTAL CHECK 24					
Jahresverbrauch - 3-Personen-Haushalt - 4.250 kW/h Gladbeck (PLZ: 45966)					
Grundversorger: Emscher Lippe Energie GmbH - ELE stromPlus - 1.309 Euro pro Jahr (2.618 Euro für zwei Jahre)					
Tarif	Jahrespreis 1. Jahr	Ersparnis gg. Grundversorger Euro im 1. Jahr	Ersparnis gg. Grundversorger % im 1. Jahr	Jahrespreis ohne Boni (oder 2. Jahr) in Euro	Summe 1. und 2. Jahr in Euro
Voreinstellungen - Tarifpreis mit Bonus					
Grünwelt - grünstrom easy	815 Euro	494 Euro	38 %	1.229 Euro	2.044 Euro
Voreinstellungen - Tarifpreis mit günstigstem zweiten Jahrespreis					
E.ON DirektStrom	840 Euro	469 Euro	36 %	1.100 Euro	1.940 Euro
Verbraucherfreundliche Tarifeinstellungen					
normenergie normAll	981 Euro	328 Euro	25 %	981 Euro	1.962 Euro
Verbraucherfreundliche Tarifeinstellungen und Öko					
MAINGAU StromSmart Öko (Tüv Süd)	1.013 Euro	296 Euro	23 %	1.013 Euro	2.026 Euro
Verbraucherfreundliche Tarifeinstellungen und Öko+					
Stadtwerke Flensburg - Flensburg eXtra Öko (OK Power)	1.054 Euro	255 Euro	19%	1.054 Euro	2.108 Euro

Bedingungen sparen Verbraucher gemittelt 19 Prozent. Das ist zwar eine geringere Einsparung, birgt aber auch deutlich weniger Risiken wie z. B., dass Tarife im zweiten Vertragsjahr teurer werden können als der Grundversorger.

In Köln gibt es grundsätzlich am wenigsten Sparpotenzial – hier sind die meisten Tarife mit Bonus im zweiten Jahr teurer als der Grundversorger. Der teuerste Tarif war sogar 13 Prozent teurer als der Grundversorger. Der teuerste Tarif mit verbraucherfreundlichen Einstellungen war 8 Prozent günstiger als der Grundversorger (siehe Tabelle 14).

In Gladbeck wurden von den Vergleichsportalen unterschiedliche Angaben zur Höhe des Grundtarifs festgestellt. Die prozentualen Einspareffekte beziehen sich auf die tatsächliche Einsparung gegenüber den Eigenangaben des Grundversorgers. Nur *Pricewise* und *Hauspilot* haben stets den korrekten Wert angezeigt.

Viele Tarife werden mit einem hohen Bonus beworben – wobei die Höhe keine Aussagekraft hat, bis auf Folgende: Um so höher der Bonus im 1. Jahr, desto teurer ist der Tarif im 2. Vertragsjahr. Tarife mit 24-monatiger Laufzeit sind nicht pauschal günstiger als Tarife mit einer 12-monatigen Laufzeit.

Trotz der beachtlichen Einsparpotenziale haben nur drei von sieben Portale ihr Einsparversprechen erfüllt. Auch wenn die Portale häufig mit „bis zu Betrag X sparen“ werben, wurde geprüft, ob dieser Wert erreichbar ist. *Hauspilot*, *WechselJetzt* und *Billiger.de* haben ihr Versprechen gehalten. *Verivox* hat mit seinen 1.000 Euro Einsparpotenzial deutlich übertrieben – in keinem Beispiel wurde dieser Wert ansatzweise erreicht. *Check24* ist knapp an der selbstgesteckten Marke von 500 Euro gescheitert.

Zusätzlich ist festzustellen, dass von 90 untersuchten Tarifen z. B. *Preisvergleich.de* 23 Tarife listet, die ohne Boni teurer sind als der Grundtarif des Grundversorgers – *Hauspilot* lediglich 3 Tarife. Diese Information bleibt dem normalen Wechselinteressierten aber verborgen (siehe Tabelle 15).

Tab. 14: Einsparpotenziale über alle Portale, Standorte und Haushalte

Standorte und Haushalte	Grundversorger, Höhe des Grundtarifs**	Voreingestellte Filter* (10 Portale)						Verbraucherfreundliche Tarifkonditionen (6 Portale)					
		Mittelwerte		Maximalwerte		Minimalwerte		Mittelwerte		Max		Min	
		Ersparnis gg. Grundversorger mit Bonus	Ersparnis gg. Grundversorger ohne Bonus	Ersparnis gg. Grundversorger mit Bonus	Ersparnis gg. Grundversorger ohne Bonus	Ersparnis gg. Grundversorger mit Bonus	Ersparnis gg. Grundversorger ohne Bonus	Ersparnis gg. Grundversorger ohne Bonus	Ersparnis gg. Grundversorger ohne Bonus	Ersparnis gg. Grundversorger ohne Bonus	Ersparnis gg. Grundversorger ohne Bonus	Ersparnis gg. Grundversorger ohne Bonus	Ersparnis gg. Grundversorger ohne Bonus
Köln (PLZ: 50667)													
Jahresverbrauch - 1-Personen-Haushalt - 2.000 kW/h	630 Euro	29 %	- 2 %	36 %	14 %	17 %	-13 %	12 %	18 %	8 %			
Jahresverbrauch - 2-Personen-Haushalt - 3.500 kW/h	1.038 Euro	29 %	4 %	35 %	21 %	15 %	- 5 %	16 %	21 %	12 %			
Jahresverbrauch - 3-Personen-Haushalt - 4.250 kW/h	1.242 Euro	29 %	6 %	38 %	25 %	14 %	-4 %	17 %	22 %	13 %			
Gladbeck (PLZ: 45966)													
Jahresverbrauch - 1-Personen-Haushalt - 2.000 kW/h	675 Euro	37 %	9 %	44 %	22 %	27 %	- 1 %	21 %	24 %	18 %			
Jahresverbrauch - 2-Personen-Haushalt - 3.500 kW/h	1.098 Euro	35 %	11 %	40 %	30 %	27 %	-4 %	22 %	26 %	19 %			
Jahresverbrauch - 3-Personen-Haushalt - 4.250 kW/h	1.309 Euro	34 %	12 %	41 %	30 %	25 %	-3 %	22 %	26 %	19 %			
Meschede (PLZ: 59872)													
Jahresverbrauch - 1-Personen-Haushalt - 2.000 kW/h	671 Euro	36 %	7 %	43 %	21 %	26 %	-3 %	20 %	23 %	16 %			
Jahresverbrauch - 2-Personen-Haushalt - 3.500 kW/h	1.099 Euro	35 %	10 %	39 %	29 %	26 %	-4 %	22 %	26 %	18 %			
Jahresverbrauch - 3-Personen-Haushalt - 4.250 kW/h	1.313 Euro	34 %	11 %	41 %	30 %	21 %	-3 %	22 %	27 %	19 %			
Mittelwerte für:													
Jahresverbrauch - 1-Personen-Haushalt - 2.000 kW/h		34 %	5 %					18 %					
Jahresverbrauch - 2-Personen-Haushalt - 3.500 kW/h		33 %	8 %					20 %					
Jahresverbrauch - 3-Personen-Haushalt - 4.250 kW/h		32 %	10 %					20 %					
Köln (PLZ: 50667)		29 %	3 %					15 %					
Gladbeck (PLZ: 45966)		35 %	11 %					22 %					
Meschede (PLZ: 59872)		35 %	10 %					21 %					
Gesamt		33 %	8 %					19 %					

* Pakettarife verzerren den Preisvergleich und bergen das Risiko von höheren Folgekosten, wenn das vereinbarte kWh-Pensum überschritten wird.

** In Gladbeck wurden bei einigen Portalen unterschiedliche Angaben zur Höhe des Grundtarifs gemacht. Die prozentualen Einspareffekte beziehen sich auf die tatsächliche Einsparung gegenüber den Eigenangaben des Grundversorgers.

Tab. 15: Einhaltung der Einsparversprechen der Vergleichsportale

ANZAHL DER TARIFE, DIE DAS JEWEIFLIGE EINSPARVERSPRECHEN EINES PORTALS ERFÜLLEN (voringestellte Filter, je Portal 90 untersuchte Tarife)											
Einsparversprechen	Grund- Versorger	Check24	Verivox	Hauspilot	Topstar	Preisver- gleich.de	Wechsel Jetzt	Mut zum Wechseln	Pricewise	Strom- auskunft	Billiger.de
Köln (PLZ: 50667)		500 Euro	1.000 Euro	300 Euro	550 Euro	720 Euro	350 Euro	k. A.	k. A.	k. A.	400 Euro
Jahresverbrauch - 1-Personen-Haushalt - 2.000 kW/h	630 Euro	/	/	/	/	/	/				/
Jahresverbrauch - 2-Personen-Haushalt - 3.500 kW/h	1.038 Euro	/	/	/	/	/	/				/
Jahresverbrauch - 3-Personen-Haushalt - 4.250 kW/h	1.242 Euro	/	/	1	/	/	10				3
Gladbeck (PLZ: 45966)											
Jahresverbrauch - 1-Personen-Haushalt - 2.000 kW/h	675 Euro	/	/	/	/	/	/				/
Jahresverbrauch - 2-Personen-Haushalt - 3.500 kW/h	1.098 Euro	/	/	10	/	/	10				8
Jahresverbrauch - 3-Personen-Haushalt - 4.250 kW/h	1.309 Euro	/	/	10	/	/	10				10
Meschede (PLZ: 59872)											
Jahresverbrauch - 1-Personen-Haushalt - 2.000 kW/h	671 Euro	/	/	/	/	/	/				/
Jahresverbrauch - 2-Personen-Haushalt - 3.500 kW/h	1.099 Euro	/	/	9	/	/	10				4
Jahresverbrauch - 3-Personen-Haushalt - 4.250 kW/h	1.313 Euro	/	/	9	/	/	10				10
Einspareffekte											
Von 90 Tarifen pro Portal erfüllen das Einsparversprechen:		0	0	39	0	0	50	k. A.	k. A.	k. A.	35
Anzahl der Tarife, die ohne Boni teurer sind als der Grundtarif des Grundversorgers:		17	17	3	13	23	17	k. A.	7	k. A.	20

> Die meisten Tarife, die ohne Boni teurer sind, als der Grundtarif gibt es in Köln.

> Nur 3 von 10 Portalen erfüllen im Test ihr Einsparversprechen.

> Hauspilot ist das einzige Portal, wo nur 3 von 90 Tarifen - den Bonus herausgerechnet - teurer sind als der Grundtarif.

4.2.3 ANZAHL DER HÄUFIGSTEN ANBIETER FÜR STROMTARIFE

Der Energiemarkt ist stark umkämpft. Daher versuchen manche Anbieter sich mit mehreren Marken oder Tarifen auf möglichst viele vordere Plätze der Suchergebnislisten der Vergleichsportale zu positionieren (siehe dazu auch Kapitel 3.2.2). Manchmal entscheiden wenige Cent- oder Eurobeträge, ob es ein Tarif in die Top 10 der Suchergebnisse schafft oder nicht.

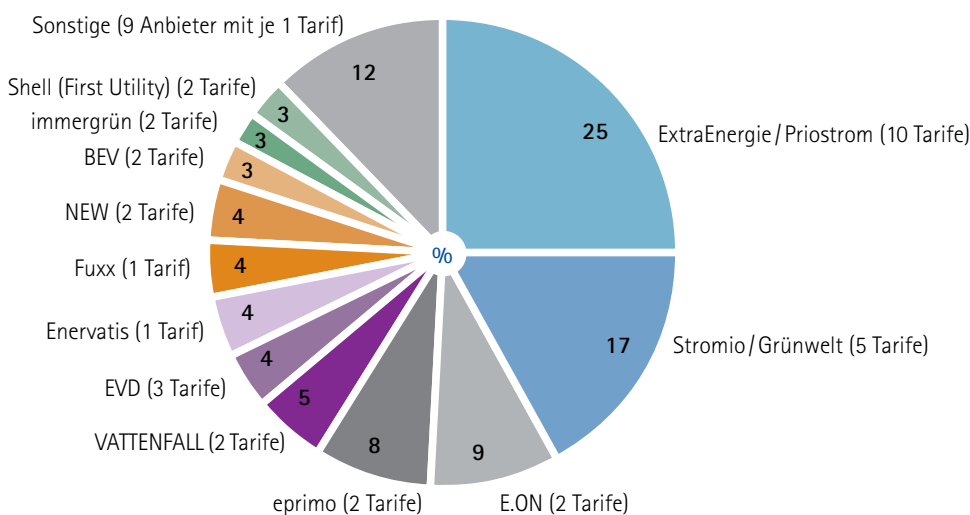
Daher hat die VERBRAUCHER INITIATIVE e.V. die sogenannte Mehrmarken- und Mehrtarifstrategie von Anbietern näher untersucht. Es wurden die besonders häufig auf den ersten drei Positionen der Suchergebnisse zu findenden Energieanbieter erfasst. Hierbei wurden die

jeweiligen voreingestellten Filter der 10 untersuchten Portale verwendet sowie drei Haushaltsgrößen und drei Standorte betrachtet. Somit flossen in Summe 270 Tarife in die Auswertung ein.

Die Ergebnisse sind in Abbildung 13 dargestellt. Die Energieanbieter ExtraEnergie, Stromio und E.ON teilen sich zu dritt portalübergreifend die Hälfte der vorderen Plätze. Dabei ist ExtraEnergie mit 2 Marken und 10 unterschiedlichen Typen von Tarifen, Stromio ebenfalls mit 2 Marken und 5 unterschiedlichen Typen von Tarifen und E.ON mit 2 unterschiedlichen Typen von Tarifen vertreten. Beispielsweise findet man auf rund 25 Prozent aller vorderen Positionen der Suchergebnisse einen Tarif des Anbieters ExtraEnergie – absolut betrachtet sind das 67 vordere Top3-Positionen auf 10 Portalen.

Abb. 13: Häufigkeit von Stromtarifanbietern auf Top3-Positionen

Im Test: 10 Portale, 3 Standorte, 3 Haushalte, Top3-Positionen, mit voreingestellten Filtern, Januar 2016



4.2.4 UNTERSCHIEDLICHES VERSTÄNDNIS VON ÖKO TARIFEN

Mit Ökostrom wird allgemein elektrische Energie bezeichnet, die aus erneuerbaren Energien stammt. Es handelt sich bei Ökostrom aber nicht um einen geschützten Qualitätsbegriff. Verbraucher haben also die Wahl zwischen Tarifen mit unterschiedlichen Ökoqualitäten, die sie anhand verschiedener Ökostrom-Labels erkennen können – dies ist aber aufgrund der vielen Labels für Verbraucher nicht immer einfach. Das Umweltbundesamt stellt zudem fest, dass der Großteil des vermarkteten Ökostroms auf einem Handel mit sogenannten Herkunftsnachweisen basiert und aus den europäischen Nachbarländern kommt. Dadurch würde vor allem eine Umverteilung und weniger der Ausbau von Anlagen zur Stromerzeugung aus erneuerbaren Energiequellen gefördert. (Umweltbundesamt 2014)

Vergleichsportale stehen vor der Herausforderung, die komplexe Thematik der Erneuerbaren Energien einfach und verständlich für den Verbraucher bei der Tarifsuche aufzubereiten. Vor allem wenn Verbraucher von einem Ökotarif eine positive Umweltwirkung erwarten, muss diese transparent erkennbar sein. Die vorliegende Untersuchung zeigt, dass Vergleichsportale unterschiedlich definieren, wann ein Ökotarif besonders anspruchsvoll ist oder eher als sogenannter „Basistarif“ bezeichnet wird. Dies erfolgt vor allem über die Auswahl und Darstellung von Ökolabels. Bei einigen Portalen war der kleinste gemeinsame Nenner die Ökolabels von OK-Power und Grüner-Strom-Label, vereinzelt auch TÜV Nord. Vereinzelt haben Verbraucher auf Portalen die Möglichkeit, gezielt nach einem Ökolabel zu filtern. Andere Portale bieten lediglich nur einen Filter für alle Ökolabels an, der keine weitere Differenzierung erlaubt. Die Labels TÜV SÜD, TÜV Rheinland, TÜV Hessen, Eco-Top-Ten oder Renewable Plus werden von den Vergleichsportalen hinsichtlich ihrer Ökoqualität unterschiedlich bewertet, was sich in den Suchfiltern widerspiegelt. Die Ökostromqualität, aber auch die Ökogasqualität, muss für Verbraucher zukünftig noch besser differenzierbar werden.

4.2.5 PREISUNTERSCHIEDE ZWISCHEN DEN PORTALEN

Die Untersuchung zeigt, dass zwischen der Verbrauchererwartung und der Realität, auf Vergleichsportalen den günstigsten Tarif zu finden, eine Lücke ist. Entsprechend andersherum finden Verbraucher auch nicht zwingend bei den Tarifanbietern immer den günstigsten Tarif.

Einerseits spielen hier die Kooperationsvereinbarungen zwischen Portalbetreiber und Tarifanbieter eine tragende

Rolle. Andererseits sind auch die Vermarktungsstrategien der einzelnen Tarifanbieter relevant. Beispielsweise ist der Tarif *extraenergie - extrastrom Sofortbonus 12* und *stromio - stromio easy* auf allen verfügbaren Portalen exakt gleich teuer. *Grünwelt - grünstrom easy* ist bei *Check24* und *WechselJetzt* rund 10 Euro günstiger als bei den Portalen *Verivox* und *Stromauskunft*. *E.ON DirektStrom* wird bei *Mut zum Wechsel* zwischen 3 und 15 Euro günstiger angeboten als bei allen anderen Portalen.

Da Verbraucher i. d. R. die Kooperationsgeflechte nicht kennen und erkennen können, bleibt ihnen an dieser Stelle nichts anderes übrig, als mit hohem Aufwand auf mehreren Portalen Tarife gleichzeitig zu recherchieren und die Ergebnisse mit den Tarifanbietern abzugleichen – eigentlich eine Kernkompetenz eines Vergleichsportals. Beim Tarif *eprimoStrom PrimaKlima* gab es die größte Preisdifferenz von 67 Euro für den Standort Gladbeck in einem 2-Personen-Haushalt.

Betrachtet man die Preisunterschiede zwischen den Portalen tarifübergreifend, gibt es für die Tarife mit Bonus auf den vordersten Positionen für 1-Personen-Haushalte ca. 40 Euro Preisunterschied, für 2-Personen-Haushalte ca. 100 Euro Preisunterschied und für 3-Personen-Haushalte einen Preisunterschied von ca. 160 Euro. Da einige Portale aufgrund der Voreinstellungen Pakettarife listen, verzerren diese den Tarifpreisvergleich. Pakettarife landen häufig, aber nicht immer auf den vordersten Plätzen.

Vergleicht man die günstigsten Tarife mit verbraucherfreundlichen Tarifkonditionen, ergibt sich diesmal kein stringentes Muster. Die Preisunterschiede liegen zwischen 10 und 40 Euro über alle Haushalte und Standorte verteilt.

Es ist zu beobachten, dass einige Vergleichsportale verstärkt auf das Thema Exklusivität setzen. Beispielsweise finden sich auf *Verivox* zunehmend sogenannte Exklusivtarife, auf *Billiger.de* und *Preisvergleich.de* werden Exklusivboni angeboten, die es nur dort und nirgends woanders gibt. Bisher betrifft dies nur einen kleinen Teil der Tarife in den Top10. Entsprechende Tarife waren vereinzelt günstiger als andere Tarife ohne diesen Exklusivfaktor, im Mittel boten sie aber keinen finanziellen Vorteil. Dem Verbraucher hilft es letztendlich nicht – der Markt wird dadurch intransparenter.

4.2.6 RICHTIGKEIT DER TARIFFPREISE

Die Überprüfung der Richtigkeit des Preises erfolgte mittels einer Stichprobe in Köln bei einem 2-Personen-Haushalt und in Meschede bei einem 3-Personen-Haushalt. Für die Stichprobe wurden die Portale *Check24*

und *Verivox* verwendet. Es wurde der Jahrespreis mit Bonus bei voreingestellten Tariffiltern als Vergleichsbasis genommen.

Im Ergebnis sind von 40 Tarifangaben 10 Tarife auf den Portalen günstiger, 11 Tarife sind direkt beim Tarifanbieter günstiger, 4 Tarife waren nur auf den Portalen aber nicht beim Tarifanbieter verfügbar. Nur 15 Tarife waren sowohl auf den Portalen als auch bei den Anbietern gleich teuer.

Beispielsweise ist *eprimoStrom PrimaKlima* auf den beiden Portalen rund 70 Euro günstiger als auf der Internetseite des Anbieters. Dagegen ist BEV Energie Strom rund 30 Euro teurer, wenn man diesen Tarif über ein Portal abschließt. Die anderen Tarifabweichungen bewegten sich preislich zwischen 1 und 10 Euro.

Dies bestätigt erneut die Schlussfolgerung, dass Verbraucher sich nicht blind auf die Preisangaben verlassen können. Der Aufwand des portalübergreifenden Tarifvergleichs sowie dem Abgleich mit den Angaben des Tarifanbieters stellt sich als sehr aufwendig, aber in der gegenwärtigen Situation als nötig heraus.

4.3 EMPFEHLUNGEN

Mal sind Tarife in einem Vergleichsportal, mal direkt beim Anbieter günstiger. Daher lässt es sich derzeit nicht vermeiden, dass Verbraucher bei der Tarifsuche einen höheren Aufwand betreiben müssen. Dies umfasst die Recherche auf mehreren Portalen und den Abgleich der Suchergebnisse mit den Tarifangaben auf den Internetseiten der Energieanbieter. Viele Portale haben unterschiedliche Voreinstellungen, viele erlauben nur eingeschränkt nach Tarifen mit verbraucherfreundlichen Konditionen zu suchen. Folgende Empfehlungen an Portalbetreiber und Politik lassen sich ergänzend zu Kapitel 3 ableiten:

- Einsparversprechen sollten erreichbaren Durchschnittswerten entsprechen.
- Einen voreingestellten Filter anbieten, der Tarife aussortiert, die im zweiten Vertragsjahr bzw. ohne Bonus teurer sind als der Grundversorger.
- Vergleichsportale müssen verbraucherfreundliche Filtereinstellungen zulassen (siehe auch Kapitel 3 – Stichwort: Portalübergreifende Verbraucherrichtlinie).
- Klare Verbraucherkommunikation, dass ein Wechsel zu einem verbraucherfreundlichen Tarif solide Einspareffekte (im Schnitt 19 Prozent) bringt.
- Statt dem reinen Preis auch Produktqualität stärker in den Vergleich einbeziehen.
- Den Markt mit seinen Tarifen und Preisen transparent abbilden und die Tarifsuche und den Rechercheauf-

wand für Verbraucher auf ein Minimum reduzieren:

- Provisionsfreie Energieanbieter standardmäßig in der Ergebnisübersicht einblenden (siehe dazu auch Kapitel 3.3).
- Mehrmarken- und Mehrtarifstrategien der Energieanbieter vorbeugen.
- Entwicklung von Exklusivboni oder Exklusivtarifen vermeiden.
- Keine Preisunterschiede zwischen Portalen beim gleichen Tarif.
- Verbraucher sollen beim Direktanbieter die gleichen Preise erhalten wie im Vergleichsportal.
- Pakettarife und andere Tarifeigenschaften sind nicht nur verbraucherunfreundlich, sondern verzerren den Preisvergleich stark.
- Einheitliche Definition für Ökobasis- und Öko+ Tarife (siehe auch Kapitel 3: Bestandteil eines Begriffsglossar). Ggf. können diese Informationen von einem unabhängigen Dritten bereitgestellt werden.
- Idealerweise können Verbraucher einzelne Ökotarif-Labels selektieren.
- Die Abschlagszahlungen pro Monat einheitlich darstellen.
- Die Anzahl verfügbarer Tarife eines Portals durch eine Kennzahl darstellen.
- Korrekte Tarifangaben des Grundtarifs vom Grundversorger.
- Zur Diskussion: Mehr Transparenz durch die Schlichtungsstelle Energie: Wie viele Verbraucher haben mit welchem Energieanbieter negative Erfahrungen gemacht. Welche Anbieter haben Verbraucherprobleme ernst genommen und gelöst, welche nicht?

5. OFFENLEGUNG DES GESCHÄFTSMODELLS

Für Verbraucher bleibt bei einem Tarifabschluss über ein Vergleichsportale für Strom- und Gastarife meistens unklar, ob und in welcher Höhe Provisionen vom Tarifanbieter an das Portal fließen. Letztendlich holt sich der Tarifanbieter diese Kosten durch Tarifbeiträge vom Verbraucher zurück. Im Kapitel 3.2.3 wurde bereits die ausbaufähige Informationsqualität der Vergleichsportale hinsichtlich der Geschäftsmodelle respektive der Provisionsmodelle erläutert. Einzige Ausnahme ist das Portal *Hauspilot*, welches hierbei besonders transparent informiert und sogar die Provisionshöhe angibt.

Eine zusätzliche, über die vorliegende Untersuchung hinausgehende Analyse erfolgte im Rahmen einer Befragung von Vergleichsportalen für das Mitgliedermagazin der VERBRAUCHER INITIATIVE e. V. im Februar 2016. Ausgangspunkt für die Befragung war vor allem die immer wieder in den Medien aufkommende Frage, welchen Einfluss Provisionszahlungen auf die Suchergebnisse haben (siehe Abbildung 14).

Auf Basis der vorliegenden Untersuchung sowie der Befragung für das Mitgliedermagazin lassen sich folgende Interessensunterschiede der Akteure festhalten (siehe Abbildung 15).

Abb. 15: Interessensunterschiede: Portale, Anbieter und Verbraucher

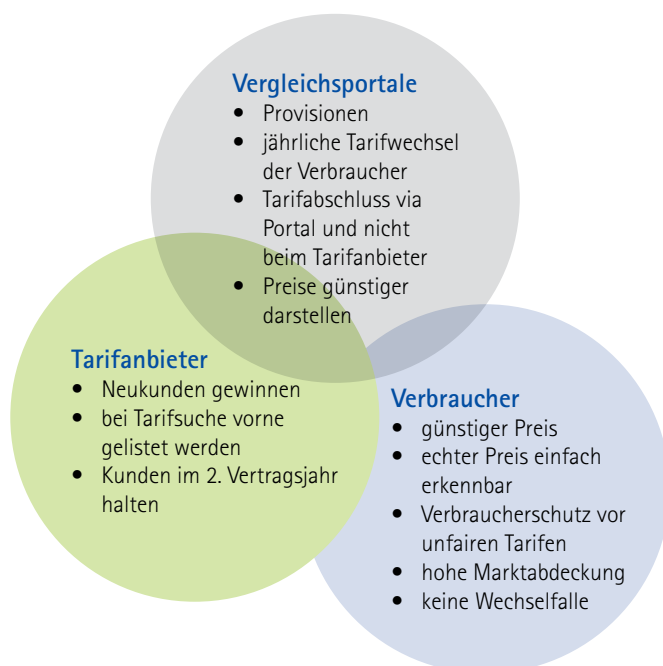


Abb. 14: Befragung von Vergleichsportalen zur Transparenz des Provisionsmodells

BEFRAGUNG VON VERGLEICHSPORTALEN ZUR TRANSPARENZ

Schließt ein Verbraucher auf einem Vergleichsportale einen Strom- oder Gastarif ab, bleibt oft unklar, in welcher Höhe Provisionen vom Tarifanbieter an das Portal fließen. Die VERBRAUCHER INITIATIVE e. V. hat dazu im Februar 2016 die Pressestellen von 10 Vergleichsportalen zu ihren Provisionsmodellen und zum Einfluss von Provisionen auf die Suchergebnisse befragt.

Alle 5 Portale, die an der Befragung teilnahmen, erhalten von Tarifanbietern Provisionen in unterschiedlicher Höhe. Nur bei *Hauspilot* finden Verbraucher standardmäßig provisionsfreie Tarife – bei den übrigen vier Portalen erst nach Anpassung der Filter. *Check24**, *Verivox* und *Toptarif* weisen darauf hin, dass portaleigene Verbraucherrichtlinien nur für direkt abschließbare Tarife gelten – das ist bei provisionsfreien Tarifen nicht der Fall. Eine Zwickmühle für Verbraucher, die hier zwischen Tarifvielfalt und Verbraucherschutz wählen müssen. Nach der Frage der Provisionshöhe gab *Hauspilot* eine Maximalhöhe von 50 Euro und *Stromauskunft* eine durchschnittliche Höhe von 35 Euro an. *Check24*, *Verivox* und *Toptarif* nannten vertragliche Vereinbarungen, die gegen eine Offenlegung der Provisionshöhen sprechen würden.

FAZIT: Provisionszahlungen beeinflussen die Suchergebnisse dahingehend, dass Vergleichsportale provisionsfreie Tarife i. d. R. standardmäßig ausblenden. Im Gegensatz zu den befragten Portalen beziehen z. B. *WechselJetzt* und *Pricewise* Provisionen immer in gleicher Höhe – das würde der häufigen Kritik der Einflussnahme auf das Ranking etwas vorbeugen. Die VERBRAUCHER INITIATIVE e. V. fordert mehr Transparenz bei Vergleichsportalen durch nachvollziehbare Provisionsmodelle – eine Möglichkeit wäre die Offenlegung der Provisionshöhe.

Geantwortet haben: Check24, Hauspilot, Verivox, Toptarif, Stromauskunft | Keine Antwort: Preisvergleich.de, WechselJetzt, Mut zum Wechseln, Pricewise | Absagen: Billiger.de

*Im Fragebogen für das Vergleichsportale *Check24* wurde die Formulierung „provisionsfreie Tarife“ in „Tarife ohne Kooperationsvereinbarung“ geändert.

6. ANFORDERUNGEN VON STAKEHOLDERN

6.1 METHODE UND UMSETZUNG

Im Januar 2016 hat die VERBRAUCHER INITIATIVE e. V. die Einschätzung wichtiger Stakeholder zum Thema „Vergleichsportale für Strom und Gas: Erwartungen, Handlungsbedarfe und Verantwortlichkeiten“ eingeholt. Die Ergebnisse fließen in die Empfehlungen der Untersuchung ein.

6.2 ERGEBNISSE

Die Stakeholder-Befragung bestätigt weitestgehend die Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung. Bei den Handlungsempfehlungen gibt es eine abweichende Haltung gegenüber den anderen Befragten.

Folgende Ergebnisse lassen sich aus der Stakeholder-Befragung zusammenfassen:

- Vergleichsportale sollen nicht nur eine Preis-, sondern auch eine Qualitätsauskunft bieten. Häufig werden Produkte unterschiedlicher Qualität (z. B. Ökotarife) miteinander verglichen.
- Voreinstellungen müssen verbraucherfreundlicher werden und vor Vertragsfallen und Tricks schützen: „Verbraucher kann man leicht dahin führen, wohin man es gerne möchte.“ „Zeigen Portale den besten Tarif für Verbraucher oder für sich?“ (Zitate, Teilnehmer der Stakeholder-Befragung).
- Portale sollen den Markt möglichst breit abdecken, d. h. inkl. provisionsfreier Tarife.
- Der Einfluss auf die Suchergebnisse durch die Verbraucher ist wichtig.
- Eine hohe Datenqualität und Aktualität sind wichtig.
- „Vergleichsportale leben von unzufriedenen Kunden, nicht von zufriedenen.“ (Zitat, Teilnehmer der Stakeholder-Befragung)

- Trennung von Anzeigen und echten Suchergebnissen.
- Die Boni sollen nicht in den Tarif eingepreist werden: „Teufelskreis aus Bonuszahlung, Tarifwechsel und Provisionszahlung durchbrechen.“ (Zitat, Teilnehmer der Stakeholder-Befragung).
- Das Geschäftsmodell (Provisionsmodell) soll klar und transparent offengelegt werden.
- Die Ökostromqualität muss besser differenzierbar sein.

Kein Stakeholder hat ein Vergleichsportal bedingungslos weiterempfohlen. Kein Stakeholder bestätigt die Selbsteinschätzung der Portale, dass diese unabhängig sind. Stattdessen wurde das unterschiedliche Verständnis des Begriffs zwischen Portalbetreiber und Portalnutzer hervorgehoben.

Geantwortet haben: VKU - Verband kommunaler Unternehmen e.V., Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V., Greenpeace Energy eG, NABU - Naturschutzbund Deutschland e.V., Grüner Strom Label e.V., Finanztip Verbraucherinformation gemeinnützige GmbH, Verbraucherkommission Baden-Württemberg; Keine Antwort: Bund der Energieverbraucher e.V., Stiftung Warentest, EnergieAgentur.NRW GmbH, BDEW - Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V.; Absage: VerbraucherService Bayern im KDFB e.V.

6.3 EMPFEHLUNGEN

Die Empfehlungen aus der Stakeholder-Befragung sind der Tabelle 16 zu entnehmen. Nach der Frage, welche Akteure gefordert sind, um Verbesserungen herbeizuführen, nannte nur ein Teilnehmer die Politik in dem Sinne, dass diese gesetzgeberisch eingreifen sollte.

Von einem weiteren Stakeholder wurde auch eine deutsche Variante des österreichischen Vergleichsportals E Control angeregt, welches durch die Regulierungsbehörde selbst betrieben wird.

Tab. 16: Stakeholder-Befragung: Welcher Akteur ist gefordert?

AKTEUR	MEHRFACH-NENNUNGEN	TO-DO
Medien/Verbraucherorganisationen	6 x	- Kontinuierlich berichten, testen - (1x) Leitfaden/ Meta-Label für Portalbetreiber
Portale	4 x	- u. a. verbraucherfreundliche Voreinstellungen bei Vergleichsportalen, Transparenz bei Provisionen
Verbraucher	3 x	- Verbraucher stärker sensibilisieren - Verbraucher sollen selbst aktiv werden
Energieanbieter	2 x	- Dialog mit Portalen
Fachverbände (VKU, BDEW)	1 x	- Dialog mit Portalen - eigene Marktmacht nutzen und ein eigenes Portal betreiben
Politik	1 x	- Politik soll gesetzlich eingreifen
Dritter Akteur	1 x	- neuer finanzstarker Portalbetreiber oder „E Control“
Öko-Label-Anbieter	1 x	- Verbraucher sollen Ökotarife leicht erkennen können

7. FAZIT

7.1 ZUSAMMENFASSUNG DER ERGEBNISSE

Die mehrstufige Untersuchung der VERBRAUCHER INITIATIVE e. V. zeigt, dass das Thema Energieanbieter- oder Tarifwechsel beim Verbraucher noch zu wenig angekommen ist. Die Verbrauchererwartungen an Transparenz und Verbraucherfreundlichkeit von Vergleichsportalen werden nur teilweise erfüllt.

KONSUMENTENERWARTUNG UND -VERHALTEN

Eine repräsentative Konsumentenbefragung, die forsa im Auftrag der VERBRAUCHER INITIATIVE e. V. Anfang des Jahres durchführte zeigt, dass nur jeder Zehnte in naher Zukunft einen Wechsel plant. 58 Prozent der Befragten haben bisher noch nie ihren Tarif oder Anbieter für Strom oder Gas gewechselt, ohne dass ein Umzug der Hauptgrund gewesen ist. Viele Verbraucher sehen vor allem keine finanziellen Einsparpotenziale, jeder Fünfte findet den Wechselprozess sogar zu aufwendig.

Verbraucher erwarten von Vergleichsportalen für Strom- oder Gastarife vor allem eine transparente Preisgestaltung, Datensicherheit, umfassende Tarifinformationen, eine Übersicht verfügbarer Anbieter, verbraucherfreundliche Voreinstellungen der Suchfilter und dass klar ersichtlich ist, wie umweltfreundlich ein Tarif wirklich ist.

VERBRAUCHERFREUNDLICHKEIT UND TRANSPARENZ

Bei der Tarifsuche stoßen Verbraucher auf eine vermeintliche Vielzahl an Portalen. Beim Großteil handelt es sich um sogenannte Klonportale, die - von Verbrauchern häufig unbemerkt - Tarifrechner anderer Portale (allen voran von *Verivox* und *Check24*) nutzen. Das erschwert den Tarifvergleich auf mehreren Portalen.

Bei den zehn untersuchten Vergleichsportalen für Strom und Gas gibt es deutliche Unterschiede hinsichtlich der Anzahl an verfügbaren Suchfiltern, verbraucherfreundlichen Voreinstellungen und Einflussmöglichkeiten durch den Verbraucher. Die derzeitigen portaleigenen Verbraucherrichtlinien reichen nicht aus, um unfaire Tarife auszulisten. Fast alle Portale preisen den Bonus ein oder listen Tarife mit langen Anschlusslaufzeiten. Nur *Mut zum Wechsel* zeigt von Beginn an Tarifpreise ohne Boni an. Einige Portale listen standardmäßig immer noch fragliche Pakettarife. Viele Portale lassen Mehrmarken oder Mehrtarife zu - Discountanbieter sichern sich so

die vorderen Plätze in den Suchergebnissen. Viele Portale prüfen beim Tarifwechselprozess nicht, ob der Verbraucher wirklich den Anbieter oder nur die Marke wechselt. Das ist besonders kritisch, weil man den Neukundenbonus bei einem bloßen „Markenwechsel“ nicht erhält.

Die Informationsqualität zu den Beschreibungen der Filter, Preis- und Tarifdetails und vor allem bei Boni und Preisgarantien sind oft schwammig. Boni tragen zudem häufig zahlreiche Bezeichnungen, obwohl sie fast immer nur für Neukunden gelten. Die Hälfte der Portale zeigt zudem Werbetarife in der Ergebnisübersicht an, die erst beim zweiten Blick als solche erkennbar sind.

Bis auf *Check24* bezeichnen sich alle Vergleichsportale als „unabhängig“, wobei die Aussage durch weitere Signalwörter wie „transparent“, „kostenlos“, „schnell“ oder „objektiv“ ergänzt wird. Verbraucher können sich auf solche Selbstdarstellungen nicht verlassen, haben aber gegenwärtig kaum eine verlässliche Methode, um auf Anhieb ein verbraucherfreundliches Portal zu erkennen. Die Aussagekraft der zahlreichen Auszeichnungen für Portale erschließt sich - mit wenigen Ausnahmen - nur selten. Eine eigene Recherche zu der Aussagekraft der einzelnen Auszeichnungen durch die Verbraucher wäre sehr müßig.

VERGLEICH DER PREISE UND EINSPAREFFEKTE FÜR HAUSHALTE

Die VERBRAUCHER INITIATIVE e. V. hat verbraucherfreundliche Voreinstellungen definiert, um Einsparpotenziale zwischen voreingestellten und verbraucherfreundlichen Sucheinstellungen miteinander zu vergleichen. Verbraucher finden dafür nur bei *Check24* und *Verivox* umfassende Filtereinstellungen vor. Vier Portale bieten immerhin eine eingeschränkte Suche nach verbraucherfreundlichen Tarifen - vier Portale waren in diesem Punkt nicht testbar.

Die Größe eines Ortes ist kein Indikator für eine hohe Anzahl verfügbarer Tarife - genauso wie die Tarifanzahl in einer Portal-Datenbank. Während *Hauspilot* pauschal etwa 10.000 Tarife und *Stromauskunft* 13.000 Tarife angeben, bot *Hauspilot* in Köln ca. 550 Tarife und *Stromauskunft* knapp 70 Tarife an. Mit verbraucherfreundlichen Einstellungen stehen bei *Check24* und *Verivox* rund 30 Tarife statt der rund 400 Ausgangstarife pro Standort zur Auswahl. Verbraucherfreundliche und ökologisch anspruchsvolle Tarife gibt es noch weniger - ca. 5 je Haushalt. Dabei verwenden Vergleichsportale unterschiedliche Definitionen für Ökotarife.

In Köln gibt es zudem das geringste Einsparpotenzial und gleichzeitig viele Tarife, die im zweiten Vertragsjahr teurer sind als der Grundversorger. Betrachtet man Tarife im Zweijahresrhythmus, können verbraucherfreundliche Tarife günstiger als Tarife mit hohen Boni und unfairen Tarifkonditionen sein. Anspruchsvolle Ökotarife sind im Zweijahresvergleich etwas teurer als ein Bonustarif, aber deutlich günstiger als der Grundversorger. Gemittelt können Verbraucher im ersten Vertragsjahr bei Tarifen mit Bonus rund 33 Prozent gegenüber dem Grundversorger sparen, bei Tarifen mit verbraucherfreundlichen Tarifbedingungen 19 Prozent – dafür mit weniger Risiken und ohne Wechselfälle. Trotz der Einsparpotenziale erfüllen nur 3 von 7 Portalen (*Hauspilot*, *Wechsel Jetzt*, *Billiger.de*) ihr Einsparversprechen. *Verivox* verfehlt sein 1.000 Euro-Versprechen deutlich. Hochgesteckte Einsparversprechen sind, wenn überhaupt nur mit hohen Bonuszahlungen zu erreichen, wodurch der Tarif im zweiten Vertragsjahr deutlich teurer wird.

Oft entscheiden wenige Cent- oder Euro-Beträge, ob ein Tarif im Ranking vorne landet. Die Mehrmarken- bzw. Mehrtarifstrategien von ExtraEnergie, Stromio und E.ON gehen besonders gut auf – zu dritt teilen sie sich 50 Prozent aller Top3-Plätze in Köln, Gladbeck und Meschede. Der Markt für verbraucherfreundliche Stromtarife ist kleiner, was die Anzahl der Tarife und Anbieter angeht.

Pauschal kann man nicht die Aussage treffen, dass Verbraucher auf Vergleichsportalen oder direkt beim Tarifanbieter grundsätzlich den günstigsten Tarif finden. Im Test waren zu gleichen Teilen mal das Portal, mal der Tarifanbieter günstiger – aber nur bei knapp 40 Prozent der Fälle waren die Preise identisch.

Mit voreingestellten Filtern betragen die Preisunterschiede zwischen den Portalen tarifübergreifend zwischen 40 Euro, 100 Euro und 160 Euro für 1-, 2- und 3-Personen-Haushalte. Bei verbraucherfreundlichen Voreinstellungen liegen die Preisunterschiede zwischen 10 Euro und 40 Euro über alle Haushalte verteilt. Die Richtigkeit der Tarifpreise wurde in Stichproben geprüft. Auch wenn viele Abweichungen gering ausfallen, gibt es einige Fälle von 70 Euro Preisunterschied zwischen Portal und Direktanbieter. *Verivox* und *Billiger.de* bieten zunehmend sogenannte Exklusivtarife oder Exklusivboni an. Ein Beispiel dafür, dass nicht nur der reine Preisvergleich im Vordergrund steht.

Verbraucherrelevante Erwartungen wie umfassende Marktdeckung und Verbraucherschutz dürfen sich nicht gegenseitig ausschließen. Bei fast allen Portalen verhindern die Voreinstellungen, dass standardmäßig

provisionsfreie Tarife gelistet und somit der Tarifmarkt möglichst umfassend abgebildet wird. Dafür sorgen maßgeblich die Filter „Tarife gemäß der Portal-Verbraucherrichtlinie“, „direkter Abschluss über das Portal“ oder „nur Tarife mit Kundenweiterempfehlung“, die wiederum für den Verbraucherschutz vorteilhafter sind. Kann ein Tarif nicht abgeschlossen werden, kann er auch nicht bewertet werden und wird daher ausgeblendet. Der Verbraucher muss sich derzeit für das ein oder andere entscheiden. *Pricewise* und vor allem *Hauspilot* bilden hier Ausnahmen.

OFFENLEGUNG DES GESCHÄFTSMODELLS (PORTALBEFRAGUNG)

Die VERBRAUCHER INITIATIVE e. V. hat über die vorliegende Untersuchung hinausgehend für ihr MitgliederMagazin zehn Vergleichsportale zur Transparenz ihres Provisionsmodells befragt – davon haben fünf Portale teilgenommen. *Hauspilot* bietet als einziges Portal umfassende Informationen zum Provisionsmodell online an. Alle befragten Portale gaben an, dass sie Provisionen in unterschiedlicher Höhe erhalten. *Stromauskunft* nannte eine durchschnittliche Provisionshöhe von 35 Euro, *Hauspilot* eine maximale Höhe von 50 Euro. *Check24*, *Verivox* und *Toptarif* machten aus vertraglichen Gründen keine Angaben. Für das Ranking sei aber nur der Tarifpreis ausschlaggebend. Außer bei *Hauspilot* werden provisionsfreie Tarife standardmäßig nicht direkt angezeigt. Die Portale *WechselJetzt*, *Pricewise* und *Stromauskunft* versichern auf ihren Internetseiten, dass sie Provisionen immer nur in gleicher Höhe⁴ erhalten würden.

ANFORDERUNGEN VON STAKEHOLDERN (STAKEHOLDERBEFRAGUNG)

Die Stakeholder-Befragung bestätigt die Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung. Kein Akteur ist gänzlich zufrieden mit der aktuellen Situation – das zeigte sich auch darin, dass niemand ein Portal uneingeschränkt weiterempfehlen würde. Medien und Verbraucherorganisationen sind nach Angaben der Stakeholder am Stärksten gefordert, durch kontinuierliche Berichte und Tests Verbesserungen bei Vergleichsportalen anzustrengen. Die Portale seien aber auch selbst in der Pflicht, genauso wie der Verbraucher, der noch stärker sensibilisiert werden muss. Nur ein Akteur sieht in der Debatte den Gesetzgeber gefordert. Ein weiterer Akteur wies auf das österreichische Vergleichsportale „E Control“ hin, welches durch die Regulierungsbehörde selbst betrieben wird. Einmal wurde ein Meta-Label für Portalbetreiber verlangt. Grundsätzlich wird mehr Dialog zwischen Portalbetreiber, Politik und Fachverbänden gefordert.

⁴ Auf Nachfrage bei Stromauskunft seien die Abweichungen bei der Provisionshöhe sehr gering.

7.2 EMPFEHLUNGEN

Die vorliegende Untersuchung hebt vor allem eine geringe Wechselbereitschaft der Verbraucher für Strom- und Gasstarife hervor. Gleichzeitig ist eine Lücke zwischen den Verbrauchererwartungen an Transparenz und Verbraucherfreundlichkeit von Vergleichsportalen und der derzeitigen Situation festzustellen. Dabei können Verbraucher mit einem Wechsel deutlich Kosten sparen, die Umwelt schonen und einen Beitrag für mehr Wettbewerb im Energiemarkt leisten. Verbraucher müssen derzeit noch selbst einen hohen Aufwand betreiben, um verlässliche Informationen für die beste Tarifwahl und den günstigsten Preis zu erhalten. Der Bundesverband spricht sich daher für mehr Transparenz und Kommunikation aus.

Aus den Ergebnissen der vorliegenden Untersuchung lassen sich folgende politische Forderungen ableiten, damit die Tarifsuche für Verbraucher morgen so einfach und zeitsparend wird, wie es viele Vergleichsportale bereits heute versprechen – einfach, schnell, objektiv und unabhängig. Die VERBRAUCHER INITIATIVE e. V. fordert daher:

- Eine wirksame **Kommunikation**, die Verbraucher zum Wechseln motiviert und befähigt.
- Mehr **Transparenz** bei Vergleichsportalen durch nachvollziehbare Provisionsmodelle und Angabe der verwendeten Datenbasis für den Tarifvergleich.
- Eine einheitliche und portalübergreifende Verbraucherrichtlinie, damit die **Voreinstellungen und Suchergebnisse verbraucherfreundlicher** werden.
- Eine Verbesserung der **Informationsqualität** zu Tarifen und Tarifanbietern, z. B. durch einheitliche Standardbegriffe mittels eines Begriffsglossars.
- **Den Markt umfassend und genau abbilden.** Die auf Vergleichsportalen gelisteten Tarifpreise sollen mit den Preisangaben der Tarifanbieter übereinstimmen. Ein Portal soll den Markt vollständig, d. h. inkl. provisionsfreier Tarife abbilden.

WIRKSAME VERBRAUCHERKOMMUNIKATION NÖTIG

- Vor allem die größte Verbrauchergruppe der Nichtwechsler soll durch eine wirksame Verbraucherkommunikation zum Energiewechsel motiviert und befähigt werden.
- Viele Verbraucher sehen keine finanziellen Einsparpotenziale durch einen Wechsel. Ein Bestandteil der Kommunikation sollte daher sein, dass ein Tarif mit verbraucherfreundlichen Konditionen durchschnittlich 19 Prozent günstiger ist als der Grundtarif des Grundversorgers.

TRANSPARENZ ZUR FINANZIERUNG UND VERWENDETER DATENBASIS AUSBAUEN

- Provisionszahlungen dürfen keinen Einfluss auf die Suchergebnisse haben. Viele Portale erhalten von den Tarifanbietern eine Provision, damit diese standardmäßig in den Suchergebnissen gelistet werden. In letzter Konsequenz holen sich die Tarifanbieter diese Kosten durch Tarifbeiträge wieder vom Verbraucher. Nachvollziehbare Provisionsmodelle und die Offenlegung der Provisionshöhe fördern die Transparenz.
- Vergleichsportale müssen garantieren, dass Provisionszahlungen vor allem in unterschiedlicher Höhe keinen Einfluss auf das Ranking haben.
- Zur Diskussion: Einführung eines Mindestversprechens, dass Portale nur Provisionen in gleicher Höhe beziehen.
- Vergleichsportale müssen einfach und verständlich darstellen, welche Datenbasis bzw. welchen Tarifrechner sie verwenden (Stichwort: White-Label Vergleichsportale oder Klonportale).
- Aktuelle Preisangaben zum Grundtarif des örtlichen Grundversorgers.

VOREINSTELLUNGEN UND SUCHERGEBNISSE MÜSSEN VERBRAUCHERFREUNDLICHER WERDEN

- Portaleigene Richtlinien reichen nicht aus, um unfaire Tarife auszulisten. Daher ist eine einheitliche und portalübergreifende Verbraucherrichtlinie nötig, damit Voreinstellungen und Suchergebnisse verbraucherfreundlicher werden. Kernpunkte der Richtlinie wären:
 - Darstellung der Tarifpreise ohne Bonus, Anschlusslaufzeit von maximal einem Monat, Verzicht auf Werbetarife (Tariftipps, Empfehlungen, Anzeigen) zwischen und über den Suchergebnissen, keine Mehrmarken oder Mehrtarife, keine Pakettarife, verbindliche Prüfprozedur für alle Portale – ob der Verbraucher wirklich den Anbieter oder nur die Marke wechselt, Mindestmaß an anpassbaren Filtereinstellungen durch Verbraucher, einheitliche Angabe zur monatlichen Abschlagszahlung, eigenen Filter für Online-Tarife, Tarife die im zweiten Vertragsjahr bzw. ohne Bonus teurer sind als der Grundversorger werden standardmäßig ausgelistet, keine sogenannten Exklusivboni oder Exklusivtarife etc.
- Verbraucherenttäuschung durch kaum erreichbare Einsparversprechen vermeiden – durch die Angabe von durchschnittlichen statt maximal möglicher Einspareffekte.
- Das konkrete Einsparpotenzial sollte nur angezeigt werden, wenn der Nutzer seinen tatsächlichen Vergleichstarif – idealerweise bereits in der Schnellsuche – eingegeben hat.

- Diskussion zur Einführung eines Meta-Labels: Vergleichsportale dürfen sich zukünftig nur dann „unabhängig“ nennen, wenn sie auf freiwilliger Basis die zu entwickelnde portalübergreifende Verbraucherrichtlinie unterzeichnen und einhalten. Diese Einhaltung müsste durch Dritte regelmäßig geprüft werden.
- Zur Diskussion: Mehr Transparenz durch die Schlichtungsstelle Energie ermöglichen: Wie viele Verbraucher haben mit welchem Energieanbieter negative Erfahrungen gemacht. Welche Anbieter haben Verbraucherprobleme ernst genommen und gelöst, welche nicht?

INFORMATIONSQLITÄT ZU TARIFEN UND TARIFANBIETERN VERBESSERN

- Die Informationsqualität der Filterbeschreibungen, Preis- und Tarifdetails muss verbessert werden, damit das Verbraucherverständnis erhöht wird. Dafür sind einheitliche Standardbegriffe und Erklärungen z. B. zu den Auszahlungsbedingungen der Boni im Rahmen eines portalübergreifenden Begriffsglossars zu entwickeln.
- Die Energiewende stärker unterstützen, indem eine portalübergreifende Definition für Ökotarife und Öko+ Tarife geschaffen wird und Ökotarife besser erkennbar werden. Vor allem bei Gastarifen besteht noch Handlungsbedarf. Verbraucher sollen gezielt einzelne Ökotarif-Labels auswählen und entsprechende Informationen direkt in den Tarifdetails abrufen können.
- Die Tarif-AGBs müssen verbindlich in den Tarifdetails verfügbar und sichtbar sein.
- Eine einheitliche und portalübergreifende Tarif-AGB-Bewertung mittels einer Kennzahl hilft vor allem unerfahrenen Verbrauchern bei der schnellen Tarifeinschätzung.
- Die Informationsqualität zu den Energieanbietern muss verbessert und ein Mindeststandard an den Informationsumfang gewährleistet werden.
- Die Darstellung der Preisentwicklung (inkl. Preisbestandteile) eines Tarifs ermöglicht Verbrauchern zu erkennen, wie häufig ein Anbieter seine Preise erhöht.
- Zur Verbesserung der Benutzerführung sollten Filter auf einem Portal einheitlich skaliert sein: Beispiel: Aktivierter Filter „Tarife mit Vorkasse ausblenden“ und gleichzeitig deaktivierter Filter „Pakettarife einblenden“ sind ungünstig.

UMFASSENDE UND GENAUE MARKTABBILDUNG

- Die auf Vergleichsportalen gelisteten Tarifpreise sollen mit den Preisangaben der Tarifanbieter identisch sein. Allein dadurch würden Verbraucher ihren Rechercheaufwand reduzieren.
- Portale sollen eine vollständige Marktabdeckung einschließlich provisionsfreier Tarife gewährleisten. Der Grad der Marktabdeckung könnte durch eine Kennzahl (Gesamtanzahl der verfügbaren Tarife vs. Anzahl verfügbarer Tarife im Portal) leicht verständlich und sichtbar gemacht werden.
- Sicherstellen, dass verbraucherrelevante Erwartungen wie umfassende Marktabdeckung und Verbraucherschutz sich nicht gegenseitig ausschließen.
- Vergleichsportale sollen neben der reinen Preisauskunft verstärkt eine bessere Qualitätsauskunft bieten. Häufig werden bedingt durch die Voreinstellungen Produkte unterschiedlicher Qualität miteinander verglichen.
- Zur Diskussion: Ist eine deutsche Variante des österreichischen Vergleichsportals E-Control sinnvoll? E-Control wird durch die Regulierungsbehörde selbst betrieben.

LITERATURVERZEICHNIS

- | A. T. Kearney (2012): Der Strom- und Gasvertrieb im Wandel. Unabhängige Anbieter am Scheideweg, Berlin
- | BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e. V. (2012): Wettbewerb 2012 – Wo steht der deutsche Energiemarkt, Berlin
- | BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e. V. (2014): Energie-Info: Stromverbrauch im Haushalt, Berlin
- | BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e. V. (2015): Wechselverhalten im Energiemarkt 2015, Berlin
- | Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen/Bundeskartellamt (2013): Monitoringbericht 2013, Bonn
- | Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen/Bundeskartellamt (2014): Monitoringbericht 2014, Bonn
- | Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (2015): verNETZt. Gegen Manipulationen beim Großhandel mit Strom und Gas – Markttransparenzstelle, Ausgabe 02/2015, Bonn
- | Bundeskartellamt (2015). Fallbericht – Erwerb der Online-Vergleichsplattform Verivox durch ProSieben-Sat.1 freigegeben, Stand 5. August 2015
- | BMWi – Bundesministerium für Wirtschaft und Energie, Arbeitsgemeinschaft Energiebilanzen, Deutsches Institut für Wirtschaftsforschung, Statistisches Bundesamt, Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft – Projektgruppe „Nutzenergiebilanzen (2015): Energiekosten der privaten Haushalte, Stand 30.9.2015, www.bmwi.de/DE/Themen/Energie/Energiedaten-und-analysen/Energiedaten/energiepreise-energiekosten.html
- | European Consumer Summit (2013): Comparison Tools, Stand 02.02.2016, http://ec.europa.eu/consumers/documents/consumer-summit-2013-msdct-report_en.pdf
- | Deutscher Bundestag (2015): Drucksache 18/7167 – Antwort der Bundesregierung auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Nicole Maisch, Renate Künast, Dr. Konstantin von Notz, weiterer Abgeordneter und der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN – Drucksache 18/6757 – Preisvergleichs- und Bewertungsportale als Verbraucherinformation
- | Die Welt (2015): Strompreise sinken erstmals seit zehn Jahren, Stand 06.05.15, www.welt.de/wirtschaft/article140546593/Strompreise-sinken-erstmals-seit-zehn-Jahren.html
- | Finanztip (2015): Test Stromversorger: Die besten Stromanbieter für zehn deutsche Großstädte, Stand 22.12.2015, www.finanztip.de/uenstige-stromanbieter
- | Marktwächter (2016): Buchungs- und Vergleichsportale – Zu wenig Nutzen für Verbraucher, Stand 25.02.2016, www.marktwaechter.de/digitale-welt/marktbeobachtung/buchungs-und-vergleichsportale
- | PWC (2015): Energiewende-Outlook: Kurzstudie Strom
- | Schlichtungsstelle Energie (2014): Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle Energie 2013, Berlin
- | Stiftung Warentest (2013): Test – Im Wirrwarr der Tarife. Stromtarifrechner, Berlin
- | Stiftung Warentest (2014): Test – Günstig heizen. Gaspreisportale, Berlin
- | Stromspiegel (2015): Stromspiegel für Deutschland: So können Sie Ihren Stromverbrauch vergleichen, Stand 21.12.2016, www.die-stromsparinitiative.de/stromspiegel/stromverbrauch-vergleichen-stromspiegel/index.html
- | Süddeutsche Zeitung (2016): Gas wird immer billiger – außer für die Kunden, Stand 04.02.2016, www.sueddeutsche.de/wirtschaft/rohstoffpreise-gas-wird-immer-billiger-ausser-fuer-die-kunden-1.2848795
- | Umweltbundesamt (2014): Marktanalyse Ökostrom – Endbericht, Dessau-Roßlau
- | Umweltbundesamt (2015): Umwelttrends in Deutschland – Daten zur Umwelt 2015, Dessau-Roßlau
- | Verbraucherkommission Baden-Württemberg (2015): Presstext – Verbrauchertäuschung durch Vergleichsportale im Internet, Stand 21.10.2015

DIE VERBRAUCHER INITIATIVE e.V.

Seit dem Jahr 1985 engagieren wir uns in der ökologischen, gesundheitlichen und sozialen Verbraucherarbeit. Aus der damaligen Gründung im Wohnzimmer von einigen wenigen ist heute ein Bundesverband geworden, der von Tausenden unterstützt wird und der mit seinen Themen Millionen erreicht. So informieren wir beispielsweise über die ökologische und soziale Produktion von Waren, motivieren Verbraucherinnen und Verbraucher, ihre „Macht“ einzusetzen. Als gemeinnützig anerkannter Verband verfolgen wir das Leitbild einer lebenswerten und nachhaltigen Gesellschaft. „Informieren. Motivieren. Gestalten.“ ist der Slogan, der unsere Verbandsphilosophie auf den Punkt bringt.

UNSERE ARBEIT

30 Jahre sind eine lange Zeit: Nach wie vor aktuell sind unsere Themenfelder Umwelt, Ernährung und Gesundheit. Geändert hat sich oft unser Vorgehen – Studien und Marktforschung waren früher undenkbar. Komplett verändert hat sich die Kommunikation – sechs Webseiten, monatlich erscheinende Themenhefte, zielgruppenspezifische Kampagnen, sendefertige Radiobeiträge etc. waren früher unvorstellbar. Selbstverständlich reden wir heute mit Vertretern aus Politik, Wissenschaft, Nichtregierungsorganisationen, Branchenverbänden und Unternehmen und gehen im Einzelfall Kooperationen ein.



UNSERE INFORMATIONEN

Wer als Verbraucher seine Macht einsetzen will, braucht Informationen. Wir stellen diese auf unterschiedlichen Wegen zur Verfügung: In unserem kostenlosen Online-Newsletter, unseren Themenheften, unserem Mitgliedermagazin oder unseren Webseiten. So bewerten wir auf label-online.de, Europas größtem Labelportal, über 600 Zeichen und bieten zusätzlich eine kostenlose App an. Auf oeko-fair.de können Sie u. a. auf 40 Themen-Specials zurückgreifen. Auf zusatzstoffe-online.de erfahren Sie, was es mit den E-Nummern auf sich hat. Einfach auf www.verbraucher.org gehen, eine unserer Webseiten anklicken und kostenlos lossurfen.



Auf Label Online, unserem kostenlosen Labelportal, finden Sie u. a. verschiedene Strom- und Gaslabels: www.label-online.de

Verbrauchertipps zum richtigen Wechsel finden Sie unter <http://www.verbraucher.org/ueber-uns/projekte/vergleichsportale>

Auf www.verbraucher.com haben Sie Zugriff auf über 100 verschiedene Themenhefte, z. B. zum Thema Energie sparen.

Bundesverband

**Die Verbraucher
Initiative e.V.**

www.verbraucher.org

Informieren.
Motivieren.
Gestalten.

Die VERBRAUCHER INITIATIVE e. V.

Elsenstr. 106, 12435 Berlin

Tel. 030 / 53 60 73 - 3

Fax 030 / 53 60 73 - 45