



UNGEWOLLTE WECHSEL AUF DEM STROM- UND GASMARKT

Im Kampf um Neukunden setzt so mancher Energielieferant fragwürdige bis illegale Methoden ein



Seit Jahren häufen sich in den Beratungsstellen der Verbraucherzentralen die Beschwerden über untergeschobene Energielieferverträge. Das ist möglich, weil ein Wechsel des Energieversorgers bereits mit wenigen Daten eingeleitet werden kann und damit anfällig für Missbrauch ist. Die Maschen der Werber sind schwer zu erkennen und betroffene Verbraucher haben es oft nicht leicht, sich zu wehren und ihre Rechte durchzusetzen.

Der Marktwächter Energie hat die Verbreitung, Ursachen und Folgen des ungewollten Anbieterwechsels untersucht. Dazu wurden zum einen Beschwerden von Betroffenen detailliert analysiert, zum anderen die Ergebnisse einer repräsentativen Bevölkerungsbefragung sowie einer Anbieterbefragung ausgewertet.

...❖ WECHSELPROZESS: UNKOMPLIZIERT, ABER FÜR MISSBRAUCH ANFÄLLIG

Verbraucher berichten immer wieder, dass ein Wechsel ihres Strom- oder Gasanbieters eingeleitet wurde, obwohl sie diesem gar nicht zugestimmt haben. Möglich ist dies, da ein Anbieterwechsel bereits mit wenigen Informationen in die Wege geleitet werden kann, beispielsweise mit Namen, Adresse und der Nummer des Strom- oder Gaszählers. Diese, von der Bundesnetzagentur ausgearbeiteten Geschäftsprozesse sollen den Datenaustausch vereinfachen und den Wechsel beschleunigen.

Allerdings ergeben sich auch Missbrauchsmöglichkeiten: So berichten Verbraucher regelmäßig, dass sie von – wie sich meist im Nachhinein herausstellt – unseriösen Vermittlern oder anderen Akteuren kontaktiert und unter einem Vorwand nach den erforderlichen Informationen gefragt werden.

...❖ TRICKS UNSERIÖSER AKTEURE

Es zeigte sich, dass ungewollte Anbieterwechsel auf dem Energiemarkt ein vielschichtiges Problem darstellen, das für Verbraucher oft schwer zu greifen ist. So variieren die Art und Weise, wie die Verträge untergeschoben werden, und oftmals werden die Betroffenen erst nach begonnener Lieferung durch einen neuen Energieversorger auf das Problem aufmerksam.

Verbreitet scheinen Fälle, in denen die Werber zunächst versuchen, die Verbraucher von einem freiwilligen Vertragsabschluss zu überzeugen. Manche Betroffene berichten dagegen, dass keinerlei Energiebezug zu erkennen war und ihre Gesprächspartner angaben, sich wegen eines Gewinnspiels oder einer Umfrage zu melden.

Interessanterweise liegen den Werbenden häufig schon vor dem Gespräch persönliche Daten vor. Dies spricht für eine sehr gezielte Auswahl der Betroffenen und für einen professionellen Datenhandel oder andere etablierte Strukturen der Informationsbeschaffung.

...❖ BETROFFENE KÖNNEN IHRE RECHTE IN DER PRAXIS NUR SCHWER DURCHSETZEN

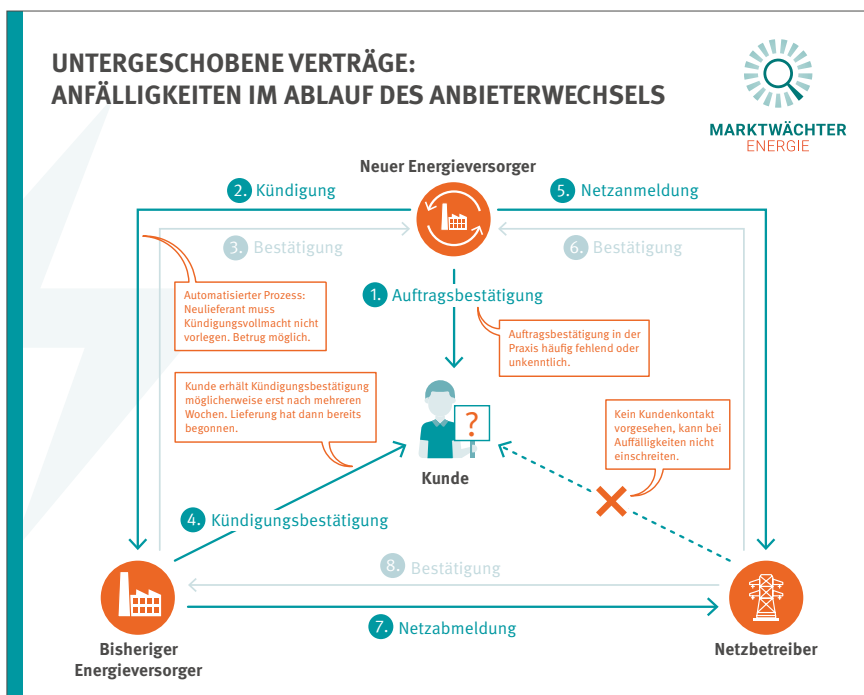
Wenngleich Verbrauchern laut Gesetz verschiedene Wege zur Verfügung stehen, sich gegen einen untergeschobenen Vertrag zur Wehr zu setzen, ist es für sie in der Praxis oft schwer, die Rechte auch durchzusetzen. Oftmals gelingt dies nur durch Hilfe von Dritten und geht mit finanziellen Einbußen einher.

Um die Zahl der ungewollten Wechsel zu reduzieren, hat der Marktwächter Energie verschiedene Handlungsoptionen erarbeitet. So könnten die Prozesse für den Lieferantenwechsel beispielsweise so geändert werden, dass Energieversorger bestehende Verträge nur dann kündigen können, wenn sie nachweisen, vom Kunden auch tatsächlich mit dem Wechsel beauftragt worden zu sein. Weitere Ansätze wären eine nachträgliche Bestätigung telefonisch geschlossener Verträge, wie das der vzbv seit langem für alle Konsumbereiche fordert, sowie strengere Vorgaben für die beim Lieferantenwechsel genutzten Daten.

UNGEWOLLTE WECHSEL AUF DEM STROM- UND GASMARKT



Quelle: Untersuchung „Ungewollte Wechsel auf dem Strom- und Gasmarkt“, Marktwächter Energie, Dezember 2018. Schematische Darstellung des Ablaufs eines normalen und eines ungewollten Anbieterwechsels (eigene Recherche).



Quelle: Untersuchung „Ungewollte Wechsel auf dem Strom- und Gasmarkt“, Marktwächter Energie, Dezember 2018. Schematische Darstellung von Anfälligkeiten im Ablauf eines Anbieterwechsels (eigene Recherche).

Gefördert durch:
 Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages

Stand: Dezember 2018

verbraucherzentrale

IMPRESSUM:
 Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.
 Vorstand: Klaus Müller
 Markgrafenstr. 66
 10969 Berlin

Die Untersuchung „Ungewollte Wechsel auf dem Strom- und Gasmarkt“ wurde im Rahmen des Aufbau eines Marktwächters Energie durchgeführt.