

Handelsblatt 20.10.2010

Billiger Strom: Der Fluch des Preisvergleichs

Jürgen Flauser, Sönke Iwersen
Düsseldorf

Das Angebot ist unschlagbar: Nur 491 Euro verlangt Teldafax in Stuttgart von einer Familie mit einem jährlichen Verbrauch von 3 300 Kilowattstunden Strom. Damit liegt der Neuling im Internet-Vergleichsportale Verivox einsam an der Spitze. Marktführer Energie Baden-Württemberg (EnBW) stellt in seinem Grundtarif fast 340 Euro mehr in Rechnung. Ganz vorn liegt Teldafax auch in anderen Städten von Hamburg bis München, von Berlin bis Frankfurt.

Die Sache hat nur einen Haken: Der Teldafax-Kunde in Stuttgart muss den Strom im Voraus zahlen - für ein ganzes Jahr. Und obendrauf verlangt der Anbieter auch noch 200 Euro Kautions.

Verbraucherschützer warnen vor solchen Geschäften. „Von Tarifen mit Vorauskasse raten wir ab“, sagt Holger Krawinkel, Energieexperte beim Verbraucherzentrale-Bundesverband (VZBV). Im Fall einer Insolvenz muss der Kunde zwar nicht im Dunkeln sitzen, denn er würde automatisch wieder Kunde des örtlichen Versorgers. Das vorgestreckte Geld aber wäre weg.

Bei niedrigen Preisen bleibt der Service oft auf der Strecke

Im Internet beschwerten sich zudem immer mehr Kunden: Die Vorauskasse sei überhöht, weil ein viel zu hoher Verbrauch unterstellt werde, und bei einer Kündigung des Vertrages dauere es lange, bis man sein Geld wieder habe. „Es werden Fantasie-Abschläge abgebucht und nicht zurückerstattet“, schreibt ein Teldafax-Kunde bei Verivox, „man wird nur hingehalten und vertröstet.“

Ein Teldafax-Sprecher räumt ein, dass es Probleme beim Service gegeben hat. Man sei eben rasant gewachsen. „Da konnten wir Kunden hin und wieder nicht schnell genug bedienen.“ Das Unternehmen arbeite daran, erneuere beispielsweise die Finanzabrechnungssoftware.

Schlechter Service verleidet inzwischen vielen Kunden den Wechsel des Stromanbieters, bei den Verbraucherzentralen laufen ständig neue Beschwerden ein. Und Teldafax ist kein Einzelfall, auch über den nicht weniger aggressiven Konkurrenten Flexstrom, der ebenfalls vorzugsweise mit hoher Vorkasse arbeitet, beklagen sich viele Kunden.

Das Marktforschungsunternehmen Deutsches Institut für Servicequalität testet einmal jährlich die überregional tätigen Stromanbieter. Das Ergebnis war bislang jedes Mal ernüchternd: Niedrige Preise sind in der Regel mit schlechtem Service verbunden. Die Kunden hängen in der Warteschleife, müssen für Anfragen bezahlen, E-Mails werden zum Teil erst nach mehreren Tagen beantwortet. Teldafax landete in der aktuellen Studie in der Kategorie Service von 28 untersuchten Anbietern auf Platz 24, Flexstrom auf Platz 25.

Für Thomas Mecke, Vorstandschef des Billiganbieters Lekker Energie, sind die Preisvergleichsportale im Internet inzwischen ein Problem: „Anfangs sorgten sie für Transparenz, jetzt sorgen sie eher für Intransparenz, weil sie dem Anbieter Anreize liefern, allein den Preis pro Kilowattstunde zu optimieren.“ Wer billig ist, steht ganz oben, die Servicequalität spielt keine Rolle.

Mecke ist schon ein Veteran auf dem Strommarkt. Seit 2006 kämpft er gegen die Branchenriesen Eon und RWE. Damals gehörte sein Unternehmen noch zum niederländischen Energiekonzern Nuon und war einer der ersten Anbieter, die den Wettbewerb mit den Branchenriesen wirklich aufnahmen. Seit wenigen Monaten gehört Lekker Energie westfälischen Kommunalversorgern.

Mecke ist Schritt für Schritt vorgegangen, baute nach und nach in großen Städten einen Kundenstamm von inzwischen über 300 000 Haushalten auf. Auf allzu aggressiv kalkulierten Preise verzichtete er, achtete neben dem Tarif auf guten Service und faire Wettbewerbsbedingungen. Er zeigt sich überzeugt: „Der Markt kann nur in Bewegung bleiben, wenn die Kunden fair behandelt werden.“

Aber: „Einige Unternehmen entwickeln eine unendliche Fantasie, um den gefühlt günstigsten Preis anzubieten - mit Vorauskasse, Kautions oder hohen Boni“, sagt Mecke.

„Aber meistens sind die Angebote nur auf den ersten Blick günstig.“

Ein Beispiel: Ein Kunde wird mit niedrigem Preis und hohem Bonus gelockt. Nach einem halben Jahr erhöht der Anbieter den Preis deutlich.

Der Kunde kann dann wechseln, verliert in der Regel aber den Anspruch auf den Bonus, weil der erst nach einem vollen Jahr ausgezahlt wird. „Auf die Dauer kann so eine Strategie nicht aufgehen“, sagt Mecke. Unzufriedene Kunden wechseln

schnell zum nächsten Anbieter. Viele Kunden haben ohnehin noch Hemmungen, den Stromanbieter zu wechseln. Die Zahlen sind zwölf Jahre nach der

87%

der privaten Haushalte beziehen ihren Strom nach wie vor von ihrem angestammten regionalen Versorger.

Quelle: Branchenschätzungen

A.T. Kearney halten das Geschäftsmodell der Billigstromanbieter denn auch nicht für nachhaltig. Sie haben aktuell ausgewählte Angebote für einen Durchschnittshaushalt analysiert: Nach Abzug von Netzentgelten, Steuern und Abgaben sowie den

Summen, die die Anbieter selbst für Strom im Großhandel zahlen müssen, ergab sich eine negative Vertriebsmarge je Kunde und Jahr von 50 bis 90 Euro. Boni und Kosten für Marketing, Kundenbetreuung und Abrechnung sind da noch gar nicht enthalten. Hanjo Arms, Berater bei A.T. Kearney, rechnet mit einer Marktberührung, denn: „Die Anbieter kommen in eine Negativspirale. Sie können nur über den Preis konkurrieren. Aber weil das alle machen, versuchen sie, sich ständig zu unterbieten.“

Bei aller Kritik, die er an unseriösen Anbietern äußert: Lekker-Energie-Chef Mecke fürchtet nichts mehr als die Pleite eines Konkurrenten: „Wenn ein Anbieter die Segel streichen müsste, wäre das der Supergau für die Branche.“ Denn dann würde die Wechselbereitschaft der Kunden wohl noch geringer.

Wir melden unsere Lieblinge bei Facebook an.

Alles verändert sich.
Sind wir reif für eine neue Zeitung?

Jetzt auch als e-Paper fürs iPad

KURZ. ANDERS. GEDRUCKT.

WELT KOMPAKT

sind-wir-reif.de

Handlage 5