



**MARKTWÄCHTER**  
ENERGIE



**verbraucherzentrale**

# BONUSTARIFE AUF DEM ENERGIEMARKT

Vertiefende Marktanalyse des Marktwächters Energie – Januar 2020

# VORWORT

Dieser Bericht wurde im Rahmen des Projekts Marktwächter Energie der Verbraucherzentralen und des Verbraucherzentrale Bundesverbands verfasst, dessen Mittelbewilligung durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) sich über den Zeitraum vom 1. Januar 2019 bis zum 31. Dezember 2019 erstreckte.

Bearbeitungsstand: September 2019

Beteiligte Verbraucherzentralen:

- Verbraucherzentrale Niedersachsen
- Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen
- Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt

# INHALT

<b>ABBILDUNGSVERZEICHNIS</b>	<b>5</b>
<b>1. ZUSAMMENFASSUNG</b>	<b>8</b>
<b>2. EINLEITUNG</b>	<b>9</b>
<b>3. METHODISCHES VORGEHEN</b>	<b>10</b>
<b>3.1 Definitionen</b>	<b>10</b>
<b>3.2 Untersuchungsgegenstand und Untersuchungsmethoden</b>	<b>11</b>
<b>4. HINTERGRUND ZU BONUSTARIFEN BEI VERGLEICHSPORTALEN</b>	<b>13</b>
<b>5. TARIFCHECK</b>	<b>16</b>
<b>5.1 Untersuchungsobjekt</b>	<b>16</b>
<b>5.2 Kriterien für die Erfassung</b>	<b>18</b>
5.2.1 Basisdaten	18
5.2.2 Filtervoreinstellungen bei den Portalen	18
<b>5.3 Grundlagen für den Preisvergleich</b>	<b>20</b>
5.3.1 Vergleichstarif: Tarife mit verbraucherfreundlichen Bedingungen	20
5.3.2 Grundversorgungstarife	20
<b>5.4 Ergebnisse des Preisvergleichs</b>	<b>21</b>
5.4.1 Bonustarife im ersten Vertragsjahr	21
5.4.2 Bonustarife im zweiten Vertragsjahr	24
5.4.3 Bonustarife in der Gesamtbetrachtung über zwei Vertragsjahre	27
<b>5.5 Tarifvergleich zwischen den Vergleichsportalen und den Anbietern</b>	<b>27</b>
5.5.1 Vergleichbarer Tarif	29
5.5.2 Abweichende Konditionen	29
5.5.3 Lohnt sich der Vertragsabschluss eher über Vergleichsportale oder Anbieter?	29
<b>6. INHALTLICHE AUSWERTUNG DES TARIFCHECKS</b>	<b>31</b>
<b>6.1 Art und Weise der Darstellung des Bonus</b>	<b>31</b>
6.1.1 Informationen der Vergleichsportale	31
6.1.2 Darstellung der Jahreskosten ohne Bonus	40
6.1.3 Darstellung von Abschlägen	42
6.1.4 Exklusive Boni	46
<b>6.2 Art und Weise der Berechnung des Bonus</b>	<b>47</b>

<b>7. ERFAHRUNGEN VON VERBRAUCHERN</b>	<b>50</b>
<b>7.1 Auswertung des Frühwarnnetzwerks</b>	<b>51</b>
7.1.1 Hindernisse beim Erhalt des Bonus	51
7.1.2 Ablehnung der Auszahlung aufgrund konkreter Versagungsgründe	52
<b>7.2 Verbraucheraufruf</b>	<b>55</b>
<b>8. FAZIT</b>	<b>56</b>
<b>9. AUSBLICK</b>	<b>57</b>
9.1 Detaillierte, europarechtliche Vorgaben zum Bonus	57
9.2 Keine Berücksichtigung des Bonus bei der Erstellung des Erstrankings	58
<b>10. LITERATURVERZEICHNIS</b>	<b>59</b>

# ABBILDUNGSVERZEICHNIS

1	Screenshot Voraussetzungen der Verivox-Preisberechnung (Quelle: Verivox v. 07/2019)	14
2	Screenshot Teilauszug aus den Verivox-Richtlinien zu Bonustarifen (Quelle: Verivox v. 04/2019)	14
3	Screenshot Teilauszug aus den Check24-Richtlinien (Quelle: Check24 v. 07/2019)	15
4	Screenshot Angebote der Position o bei Check24 (Quelle: Check24 v. 03/2019)	17
5	Screenshot Filtereinstellungen bei Verivox (Quelle: Verivox v. 04/2019)	19
6	Screenshot Filtereinstellungen bei Check24 (Quelle: Check24 v. 04/2019)	19
7	Screenshot Filtereinstellung der Tarifanzahl bei Check24 (Quelle: Check24 v. 04/2019)	19
8	Übersicht der Jahreskosten von Bonustarifen im ersten Vertragsjahr in Köln	22
Tab. 1	Mögliche durchschnittliche Ersparnis beim Wechsel in einen Bonustarif im ersten Vertragsjahr im Vergleich zum Grundversorgungstarif	23
Tab. 2	Übersicht der Ersparnis im ersten Vertragsjahr	23
9	Übersicht der Jahreskosten im zweiten Vertragsjahr in Hamburg	24
10	Mehrkosten beziehungsweise Ersparnis im Vergleich zur Grundversorgung	25
Tab. 3	Durchschnittliche Ersparnis in einem Bonustarif im zweiten Vertragsjahr im Vergleich zum Grundversorgungstarif	25
11	Vergleich der Jahreskosten im ersten und zweiten Vertragsjahr am Beispiel von Hamburg	26
12	Durchschnittliche Kosten für zwei Vertragsjahre	27
13	Schaubild der Reduzierung der vorhandenen Daten	28
14	Screenshot Ausschnitt aus der Tarifübersicht von Verivox (Quelle: Verivox v. 04/2019)	31
15	Screenshot Erstes Mouse-over-Fenster zum Neukundenbonus bei Verivox (Quelle: Verivox v. 04/2019)	32
16	Screenshot Preisinformationen auf der ersten Ebene bei Verivox (Quelle: Verivox v. 04/2019)	32
17	Screenshot Preisinformationen auf der ersten Ebene bei Verivox (Quelle: Verivox v. 04/2019)	33
18	Screenshot Preisinformationen auf der zweiten Ebene bei Verivox (Quelle: Verivox v. 04/2019)	33
19	Screenshot Detailinformationen auf der zweiten Ebene bei Verivox (Quelle: Verivox v. 04/2019)	34

## 6 | Abbildungsverzeichnis

20	Screenshot Ausschnitt aus der Tarifübersicht auf der ersten Ebene bei Check24 (Quelle: Check24 v. 04/2019)	35
21	Screenshot Erste Informationen zum Neukundenbonus auf der ersten Ebene bei Check24 (Quelle: Check24 v. 04/2019)	35
22	Screenshot Erste Informationen zum Neukundenbonus auf der ersten Ebene bei Check24 (Quelle: Check24 v. 04/2019)	36
23	Screenshot Erste Informationen auf der ersten Ebene bei Check24 (Quelle: Check24 v. 04/2019)	36
24	Screenshot Informationen zum Preis (Quelle: Check24 v. 04/2019)	37
25	Screenshot Tarifdetails/Adressdaten (Quelle: Check 24 v. 04/2019)	38
26	Screenshot Tarifinformationen (Quelle: Check24 v. 04/2019)	38
27	Screenshot Check 24 AGB von Jura Strom 11.3 Neukundenbonus (Quelle: Check24 v. 04/2019)	39
28	Screenshot Mindestvertragslaufzeit von Jura Strom in Leipzig (Quelle: Check24 v. 04/2019)	40
29	Screenshot AGB der 365 AG in Berlin (Quelle: Verivox v. 04/2019)	40
30	Screenshot Vergleichsportal Informationen zum Neukundenbonus 365 AG in Berlin (Quelle: Verivox v. 04/2019)	41
31	Screenshot Jahreskosten im ersten und zweiten Vertragsjahr mit Warnhinweis bei Verivox (Quelle: Verivox von 04/2019)	41
32	Screenshot Informationen zum Preis der Enstroga AG für 20359 Hamburg (Quelle: Check24 v. 4/2019)	42
33	Screenshot Darstellung der Abschlagshöhe bei Check24 (Quelle: Check24 v. 04/2019)	43
34	Screenshot Darstellung der Abschlagshöhe bei Verivox (Quelle: Verivox v. 04/2019)	43
35	Screenshot Abschlagszahlung der FairEnergie GmbH (Quelle: FairEnergie v. 04/2019)	44
36	Screenshot Informationen Kosten pro Monat (Quelle: FairEnergie v. 04/2019)	44
37	Screenshot Darstellung der monatlichen Kosten bei Direktstrom (Quelle: EnBW v. 04/2019)	45
38	Screenshot Shell PrivatEnergie GmbH Abschlagsdarstellung (Quelle: Shell Privat Energie v. 04/2019)	45
39	Screenshot Exklusivangebot der Shell Privatenergie GmbH zum Tarif Strom Bonus 12 in Köln (Quelle: Check24 v. 04/2019)	46
40	Screenshot Exklusivangebot Shell Privatenergie GmbH in Köln (Quelle: Verivox v. 04/2019)	46
41	Screenshot exklusiver Sofortbonus der Stromio GmbH in Köln (Quelle: Check24 v. 04/2019)	47

42	Screenshot Informationen über den Sofortbonus der Stromio GmbH in Köln (Quelle: Check24 v. 04/2019)	47
43	Screenshot Fixe Berechnung des Neukundenbonus in Berlin (Quelle: Verivox v. 04/2019)	48
44	Screenshot Bonuszahlungen von FairStrom (Quelle: Vertragsbedingungen FairStrom Online für Privatkunden, Fassung 01/2019 der FairEnergie GmbH v. 04/2019)	48
45	Screenshot Prozentuale Berechnung des Neukundenbonus Verivox Berlin (Quelle: Verivox v. 04/2019)	49
46	Grafische Auswertung: Höhe des Bonus laut Vertrag	53

# 1. ZUSAMMENFASSUNG

Energieversorgungsunternehmen bieten ihren Kunden Bonustarife an, um Strom- und Gaslieferungsverträge attraktiver zu gestalten und sich von Angeboten der Konkurrenz abzusetzen. Da den Marktwächter Energie (EMW) der Verbraucherzentralen und des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) immer wieder Beschwerden zu Boni erreichen, wurden Bonustarife und deren Modalitäten hier näher in den Blick genommen.

Im Rahmen der Untersuchung stellte sich heraus, dass Bonustarife im ersten Vertragsjahr zwar meist Einsparpotenziale bieten, die Höhe der Ersparnis war gegenüber verbraucherfreundlichen Vergleichstarifen jedoch überschaubar. Im zweiten Vertragsjahr rentierten sich die untersuchten Bonustarife nicht mehr. Zudem ergab sich, dass Verbraucherinnen und Verbraucher<sup>1</sup> Informationen zum Bonus gerade auf Vergleichsportalen an vielen unterschiedlichen Stellen finden und für sie bei Vertragsschluss nicht immer deutlich wird, dass die Auszahlung des Bonus in bestimmten Konstellationen ausgeschlossen ist.

Die gesetzlichen Vorgaben zu den Informationen über den Bonus sollten daher mit Blick auf Vergleichsportale konkretisiert werden. Der Verbraucher, das lässt sich aus der Untersuchung des EMW schlussfolgern, sollte sämtliche Informationen zu den Bonusbedingungen in einem einzelnen, herunterladbaren Dokument erhalten, das ihm auch nach Vertragsschluss zur Verfügung steht. Außerdem sollten Vergleichsportale den Bonus bei der Ermittlung des jährlichen Gesamtpreises, der das Erstranking bestimmt, in der Starteinstellung nicht berücksichtigen. Dies kann Energieversorgungsunternehmen zu einer gegenseitigen Kostenunterbietung verleiten und Anreize für defizitäre Tarifangebote schaffen. Daneben erschwert die Einbeziehung von Boni in den Gesamtpreis einen schnellen Überblick über bestehende Preisunterschiede. Transparente und gut vergleichbare Kostenübersichten fördern einen fairen Wettbewerb und dienen sowohl den Interessen der Anbieter als auch den Interessen der Verbraucher.

<sup>1</sup> Die im weiteren Text gewählte männliche Form bezieht sich immer zugleich auf Personen aller Geschlechter. Wir bitten um Verständnis für den weitgehenden Verzicht auf Mehrfachbezeichnungen zugunsten einer besseren Lesbarkeit des Textes.

## 2. EINLEITUNG

Nach wie vor ist der Preis für Verbraucher das wichtigste Kriterium bei der Entscheidung für ein neues Energieversorgungsunternehmen. Unternehmen setzen daher auf Vergünstigungen wie Bonuszahlungen, um Verbrauchern ein vermeintlich günstiges Angebot zu unterbreiten und den Kaufpreis zu reduzieren. Für Verbraucher stellt sich allerdings die Frage, ob der Abschluss eines Vertrags mit Bonustarif in monetärer Hinsicht tatsächlich günstiger ist als die Wahl eines alternativen Tarifs. Zudem könnten den finanziellen Vorteilen ungünstige Vertragsbedingungen wie zum Beispiel lange Laufzeiten und Kündigungsfristen entgegenstehen, die die Attraktivität des Angebots reduzieren. Außerdem erhalten die Verbraucherzentralen immer wieder Beschwerden, wonach die Inanspruchnahme des Bonus mit Schwierigkeiten verbunden sein kann: Verbraucher zeigen sich überrascht von Ausschlussklauseln und haben auch bei einem bestehenden Rechtsanspruch wiederholt Probleme, Boni schließlich ausgezahlt zu bekommen. So wird der Bonus zum Beispiel gar nicht oder nur zum Teil ausgezahlt. In anderen Fällen benötigen Verbraucher einen langen Atem und müssen die Energieversorgungsunternehmen immer wieder zur Zahlung auffordern. Im Rahmen dieser Untersuchung hat der EMW daher unterschiedliche Tarifgestaltungen untersucht und auch geprüft, welche Informationen dem Verbraucher bis zum Vertragsschluss zur Verfügung gestellt werden. Zudem wurden die Geschäftspraktiken der Energieversorgungsunternehmen und deren Verhalten nach Vertragsabschluss in den Blick genommen.

### 3. METHODISCHES VORGEHEN

#### 3.1 DEFINITIONEN

Um Bonustarife untersuchen zu können, muss zunächst definiert werden, was unter einem Bonus verstanden wird. Im Rahmen dieser Untersuchung beschränkt sich der Blickwinkel auf Boni, die dem Verbraucher einen eindeutigen finanziellen Mehrwert anhand eines Bonus in Euro bringen – unabhängig davon, ob der Bonus vom Anbieter oder über das Portal gezahlt wird. Tarife, die allein Einkaufsgutscheine oder Sachwerte wie zum Beispiel Zeitschriften-Abonnements bieten, sind nicht Gegenstand dieser Untersuchung. Denn bei diesen Vergünstigungen ist der Nutzen für Verbraucher subjektiv recht unterschiedlich, außerdem schwankt der finanzielle Gegenwert.<sup>2</sup> Ein Pretest im Frühjahr 2019 ergab zudem, dass sich bei den Vergleichsportalen Check24<sup>3</sup> und Verivox<sup>4</sup> kaum Tarife mit Sachwerten befanden.<sup>5</sup> Verivox rechnet diese nicht in den Bonus mit ein.<sup>6</sup> Check24 macht dazu keine genauen Angaben, definiert diese allerdings nicht explizit als Bonus.

Außerdem ist es notwendig, bezüglich der Arten von Boni zu unterscheiden. Anbieter gewähren meist einen Sofortbonus (auch Wechselbonus) oder einen Neukundenbonus (auch Treuebonus). In dieser Untersuchung wird unter einem **Sofortbonus** ein Bonus verstanden, der spätestens drei Monate nach Lieferbeginn ausge-

zahlt wird.<sup>7</sup> Ein **Neukundenbonus** wird demgegenüber in der Regel nach einem Jahr und spätestens ein Jahr nach Lieferbeginn ausgezahlt oder mit einer Gutschrift auf die erste Jahresrechnung verrechnet. Daneben existieren Wechselboni, die von den Vergleichsportalen selbst gezahlt werden<sup>8</sup>. Im Rahmen der hier erhobenen Tarife waren allerdings keine Boni vorhanden, die von den Vergleichsportalen selbst gezahlt werden.

Fast alle untersuchten Boni ließen sich aber als Sofort- oder Neukundenbonus erfassen. In einigen wenigen Fällen gab es Abweichungen hierzu. Zum Teil handelte es sich dabei nur um begriffliche Unterscheidungen.<sup>9</sup> In einem Fall wurde ein Rabatt auf den Arbeitspreis gewährt, der unmittelbar auf die monatlichen Abschläge verrechnet wird. Zudem wurde ein Treuebonus angeboten, der gezahlt wird, wenn der Verbraucher nach Ablauf der Erstvertragslaufzeit weiter vom Unternehmen beliefert wird.

2 Der Marktwächter Energie für Niedersachsen hat zudem im Jahr 2017 bereits eine eigenständige Untersuchung zu Prämien gemacht, Marktwächter Energie: Prämien zum Stromvertrag: Oft nur auf den ersten Blick attraktiv. 2017, abrufbar unter: [https://www.marktwaechter-energie.de/wp-content/uploads/2017/01/Hintergrundpapier\\_Marktcheck\\_Praemien\\_zum\\_Stromvertrag.pdf](https://www.marktwaechter-energie.de/wp-content/uploads/2017/01/Hintergrundpapier_Marktcheck_Praemien_zum_Stromvertrag.pdf) v. 26.07.2019.

3 Abrufbar unter <https://www.check24.de/> v. August 2019.

4 Abrufbar unter <https://www.verivox.de/> v. August 2019.

5 Test in jeweils vier großen Städten bei Verivox und Check24 am 04.03.2019; Test ausschließlich am Desktop in 40215 Düsseldorf, kein mobiler Zugriff auf die Seiten.

6 „Wir berechnen als Boni nur solche vom Energieversorger gewährten Vorteile, die sich direkt auf das angebotene Produkt und die jeweilige Abnahmestelle selbst beziehen (insbesondere z. B. Bonusgutschriften, Frei-kWh, Grundgebührenbefreiung, Erstjahresrabatte – nicht aber Gutscheine für andere Waren oder Dienstleistungen) und innerhalb des ersten Jahres gewährt werden.“ Abrufbar unter: <https://www.verivox.de/company/tarifrechnergrundlage-energie/> v. 01.02.2019.

7 Denkbar wäre auch an den Zeitpunkt des Vertragsschlusses anzuknüpfen. Gerade für den Verbraucher, der seinen Bonus möglichst kurzfristig erhalten möchte, wäre eine solche Definition vorteilhaft. Bezüglich der Begriffsbestimmungen scheinen weitere Definitionen aber vorzugswürdig, um möglichst alle Boni nach den Kriterien der Anbieter zu erfassen.

8 Von Wechselboni der Portale zu unterscheiden sind Wechselgarantien, wie die „100% Funktioniert-Garantie“ von Check24, abrufbar unter <https://www.check24.de/strom-gas/funktioniertgarantiebedingungen/> vom 14.08.2019, oder das „Verivox-Bonusversprechen“, abrufbar unter <https://www.verivox.de/bonusversprechen/> vom 14.08.2019.

Während am Markt bislang lediglich Versprechen existierten, sich im Falle von Streitigkeiten bzgl. des Bonus für Verbraucher einzusetzen, scheint die „100% Funktioniert-Garantie“ von Check24 einen größeren Mehrwert für Verbraucher zu versprechen: Denn mit der Garantie steht Check24 während der Vertragsdauer selbst für die Bonuszahlung des Energielieferanten ein, sofern die Verträge ab dem 01.04.2018 abgeschlossen wurden. Für den Zeitraum der Datenerhebung im Rahmen des Tarifchecks dürfte die Garantie daher schon Anwendung finden. Die zeitliche Begrenzung auf die Vertragsdauer kann den Anspruch aber erheblich beschränken: Sofern es sich um einen nicht ausgezahlten Neukundenbonus handelt und der Verbraucher sich mittlerweile in einem anderen Vertragsverhältnis befindet, greift die Garantie nicht. Ausgenommen sind außerdem Verpflichtungen aus einer Insolvenz. Erfahrungsberichte von Verbrauchern liegen dem EMW hierzu noch nicht vor.

9 So wird in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) eines Anbieters zum Beispiel zwischen einem Mengenbonus, einem Neukundenbonus und einem Sofortbonus unterschieden. Bei näherer Betrachtung wird aber deutlich, dass es sich bei dem Mengenbonus lediglich um eine verbrauchsabhängige Variante des Neukundenbonus handelt.



## 3.2 UNTERSUCHUNGSGEGENSTAND UND UNTERSUCHUNGSMETHODEN

Im Rahmen der Untersuchung befasst sich der EMW mit der Frage,<sup>10</sup>

- ob sich Bonustarife für Verbraucher finanziell rentieren,
- ob Verbraucher bei Vertragsabschluss transparent und ausreichend über die Bedingungen zur Inanspruchnahme des Bonus informiert werden und
- wie sich Energieversorgungsunternehmen nach Vertragsschluss in Bezug auf den Bonus verhalten.

Der letzte Punkt umfasst zum Beispiel die Frage, ob das Unternehmen den Bonus richtig und wie angekündigt ausbezahlt hat oder ob der Verbraucher den Bonus erst anfordern muss. Bezüglich der Transparenz ist zum Beispiel von Interesse, welche Informationen dem Verbraucher zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses zur Verfügung stehen, das heißt, aufgrund welcher Informationen er sich für oder gegen einen Vertragsschluss entscheiden kann. Untersucht wird auch, ob sich die Mitteilungen in Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und auf den Internetseiten der Vergleichsportale widersprechen oder ob weiterführende, gegebenenfalls überraschende Informationen erst in den AGB enthalten sind. Das notwendige Maß der Transparenz wird zum einen anhand der bestehenden Rechtslage definiert. Zum anderen berücksichtigt der EMW aber auch das subjektive Verständnis von Verbrauchern und stellt dar, ob Verbraucher sich aus ihrer Sicht transparent und ausreichend informiert fühlten. Die Fragen zum finanziellen Mehrwert und zur Transparenz wurden überwiegend auf Vertragsschlüsse im Internet begrenzt, da eine wesentliche Anzahl der Wechsel über das Internet stattfindet.<sup>11</sup> Aufgrund des Umstands, dass fast jeder Haushalt Strom bezieht, Gas aber demgegenüber nur von einem Teil der Haushalte bezogen wird, hat der EMW den Untersuchungsgegenstand – nach einem

<sup>10</sup> Im Vorfeld der Untersuchung führte der EMW eine sogenannte Sektoranalyse durch, bei der ausschließlich Informationen berücksichtigt wurden, die frei über das Internet zugänglich waren. Die auf diesem Wege zusammengetragenen Informationen flossen in die Untersuchungsfragen, das Untersuchungsdesign und in die Auswertung mit ein.

<sup>11</sup> Details hierzu unter Kapitel 5.1.

Pretest<sup>12</sup> – auf Stromtarife begrenzt. Es ist demzufolge nicht der Anspruch der vorliegenden Untersuchung, ein umfassendes und vollständiges Bild über die Verbreitung aller Bonustarife zu entwerfen, sondern den Fokus auf Stromtarife, wie oben aufgeführt, zu richten. Den Fragestellungen zum wirtschaftlichen Mehrwert und zur Transparenz bei Vertragsschluss nähert sich die Untersuchung mit der Durchführung und inhaltlichen Auswertung eines sogenannten Tarifchecks. Für diesen Tarifcheck hat der EMW auf den beiden meistgenutzten Vergleichsportalen Verivox und Check24 in fünf Städten jeweils die ersten zehn angezeigten Bonustarife erfasst und ausgewertet. Die Höhe der in Aussicht gestellten Boni wurde dann mit unterschiedlichen Referenzwerten verglichen. Die jeweilige Vorgehensweise wird bei der Schilderung der konkreten Methodik noch ausführlicher dargestellt. Weitere methodische Überlegungen bezüglich des Tarifchecks befinden sich in Kapitel 5.

Das Geschäftsgebaren der Stromanbieter und Fragestellungen zur Transparenz nimmt der EMW mit einer Auswertung des sogenannten Frühwarnnetzwerks in den Blick. Dabei handelt es sich um ein qualitatives Erfassungs- und Analysesystem für auffällige<sup>13</sup> Sachverhalte aus der Verbraucherberatung. Grundlage stellt eine ausführliche Sachverhaltsschilderung durch die

<sup>12</sup> Um voraussichtliche, ggf. abweichende Ergebnisse bei der Erhebung und Untersuchung von Gastarifen einschätzen zu können, führte der EMW am 04.03.2019 und 08.03.2019 einen Pretest für die Städte München und Berlin auf den Vergleichsportalen Check24 und Verivox durch (Ort der Durchführung: Düsseldorf, Browser: Firefox Quantum, 60.6.1esr (32-Bit)). In jeder Stadt wurden die ersten zehn Tarife mit Bonus bei Verivox und Check24 ausgewertet und mit dem Grundversorgungstarif und einem Durchschnittswert aus den fünf günstigsten Alternativtarifen mit verbraucherfreundlichen Bedingungen verglichen. Der Bonus bei Gastarifen fiel durchschnittlich um ein Drittel und absolut um ca. 55 Euro höher aus als bei Stromtarifen – die Gastarife waren nach den Ergebnissen des Pretests also noch attraktiver für Verbraucher. Auf der anderen Seite zeigte sich, dass die Bonustarife bei Gas noch unattraktiver sind als bei Strom, wenn man in diesen länger als ein Jahr verweilt. Es ergab sich also eine größere Fallhöhe, wenn der Verbraucher vergisst, den Anbieter nach einem Jahr zu wechseln. Diese Aussage muss allerdings vor dem Hintergrund relativiert werden, dass die Höhe des Bonus abhängig vom Verbrauch ist. Insgesamt zeigte sich, dass die Grundaussagen bei Boni von Strom- und Gastarifen dieselben sind: Im ersten Jahr sind die untersuchten Bonustarife sehr attraktiv, im zweiten Jahr deutlich teurer als andere Tarife am Markt.

<sup>13</sup> Wann ein Fall als auffällig gilt, richtet sich nach verschiedenen Kriterien: Neuigkeit (z. B. Anbieter, Maschen, Vertriebsmethoden), Rechtsrelevanz (z. B. ungeklärte Rechtslage), Häufigkeit (z. B. Problem bei einem Anbieter in einem kurzen Zeitraum), subjektive Einschätzung (z. B. besonders „dreiste“ oder ungewöhnliche Fälle), „Dauerbrenner“ (z. B. typische Fälle), hohe Schadenssummen bzw. hohe Anzahl betroffener Verbraucher sowie Zielgruppenthemen (z. B. Betroffenheit, Ausschluss oder Ausnutzung bestimmter Zielgruppen).

## 12 | Methodisches Vorgehen

Beratungskräfte dar, die eine Kategorisierung sowie eine anschließende qualitative Analyse ermöglichen. Zudem werden die von den Verbrauchern über das online zugängliche Marktwächter-Formular ([www.marktwaechter.de](http://www.marktwaechter.de)) eingegangenen Beschwerden ausgewertet, wobei die relevanten Fälle in das Frühwarnnetzwerk mit einfließen. Eine Quantifizierung der Daten, die aus dem Frühwarnnetzwerk stammen, beziehungsweise ein darauf basierender Rückschluss auf die Häufigkeit des Vorkommens in der Verbraucherberatung oder in der Gesamtbevölkerung insgesamt ist nicht möglich. Anhand der Beschwerden lassen sich typische Verbraucherprobleme allerdings gut erläutern und mit konkreten Fallbeispielen untermauern.

Außerdem hat der EMW auf seiner Internetseite unter [www.marktwaechter.de](http://www.marktwaechter.de) einen Fragebogen zu Bonuszahlungen veröffentlicht und Verbraucher dazu aufgerufen ihre Erfahrungen in diesen sogenannten „Verbraucheraufruf“ einfließen zu lassen.

## 4. HINTERGRUND ZU BONUSTARIFEN BEI VERGLEICHSPORTALEN

Verbraucher nutzen Vergleichsportale, um sich möglichst schnell einen umfassenden Eindruck über die am Markt erhältlichen Angebote zu verschaffen.<sup>14</sup> Die beiden Portale Check24 und Verivox weisen gemeinsam einen Marktanteil „von über 95 % der Vermittlungen beziehungsweise von über 85 % der Visits in diesem Bereich auf“<sup>15</sup>. Im Rahmen dieser Untersuchung geht der EMW deshalb davon aus, dass es für Energieversorgungsunternehmen von großer Bedeutung ist, auf den entsprechenden Vergleichsportalen gelistet zu werden.<sup>16</sup> Weitaus wichtiger als die Listung an sich scheint es für Unternehmen aber zu sein, eine gute Position im Erstranking zu erreichen. Das Erstranking ist „die Angebotsreihung, die dem Nutzer ohne aktive Anpassung der vom Portal festgelegten Voreinstellungen präsentiert wird.“<sup>17</sup> Hier werden nur Tarife angezeigt, für die das Portal eine Provision erhält.<sup>18</sup> Neben der Provision spielt aber auch der zu zahlende jährliche Gesamtpreis abzüglich etwaiger Vergünstigungen eine Rolle.<sup>19</sup> Denn die Angebote werden – abgesehen von der „Position“<sup>20</sup> – im Erstranking aufsteigend nach dem Preis angezeigt.<sup>21</sup> Selbst wenn die Energieanbieter Provisionen zahlen, ist es daneben augenscheinlich notwendig, sich gegenseitig im Preis zu unterbieten, um eine gute Position im Erstranking zu erhalten. Denn Verbraucher klicken Suchergebnisse auf der ersten Seite des Rankings häufiger an als weiter unten im Ranking platzierte Ergebnisse.<sup>22</sup> Den Kampf um die besten Plätze scheid-

nen Energieversorgungsunternehmen mit dem Einsatz von Bonuszahlungen zu führen. Denn Bonuszahlungen mindern in der Regel den jährlichen Gesamtpreis.

Unter bestimmten Voraussetzungen wird der Bonus von den Vergleichsportalen, die den Energiebereich dominieren, aber nicht mit in die Preisberechnung einbezogen. So sieht zum Beispiel Verivox in den Richtlinien zu Preisvergleichen für Strom, Gas und Heizstrom Folgendes vor (s. Abb. 1. auf der nächsten Seite):

14 Bundeskartellamt: Sektoruntersuchung Vergleichsportale, April 2019, S. 62.

15 Vgl. Bundeskartellamt: Sektoruntersuchung Vergleichsportale, April 2019, S. 62.

16 Die Aufnahme in die Datenbank scheint für Energieunternehmen bei Verivox und Check24 kein großes Problem zu sein: Nach der Sektoruntersuchung verfügen die Portale über eigene Datensätze und recherchieren diese zum Teil selbst. Nach eigener Einschätzung decken Verivox und Check24 über 90 Prozent aller online im Markt verfügbaren Tarife ab. Ebd. S. 24, S. 59.

17 Ebd. S. 66.

18 Ebd. S. 68.

19 Ebd. S. 82. Allerdings bezugnehmend auf einen monatlichen Effektivpreis.

20 Hierzu unter Kapitel 5.1.

21 Bei Verivox erhält der Verbraucher den Hinweis „Preis aufsteigend“. Bei Check24 werden die Ergebnisse unter dem Reiter „Empfehlung + Preis“ angezeigt.

22 Ebd. S. 79 m. w. N.

### 1 SCREENSHOT VORAUSSETZUNGEN DER VERIVOX-PREISBERECHNUNG (QUELLE: VERIVOX V. 07/2019)

2. Wenn ein Bonus nur unter Voraussetzungen gewährt wird, mit denen ein Kunde nicht zu rechnen braucht, wird er nicht in die Preisberechnung einbezogen. Solche überraschenden Voraussetzungen sind beispielsweise, dass

das Vertragsverhältnis länger als ein Jahr bestehen muss,  
der Anspruch auf einen Bonus verloren geht, wenn der Kunde vor mehr als 6 Monaten bereits Kunde beim Anbieter war,  
der Kunde Mitglied in einem Club werden muss oder der Bonus bei Unterschreiten einer bestimmten Abnahmemenge oder Ausübung eines dem Kunden zustehenden Rechts entfällt.

3. Nicht berücksichtigt werden Boni auch dann, wenn der Energieversorger durch einseitige Handlung deren Auszahlung verhindern oder verzögern kann. Weiterhin müssen Boni für den Kunden hinreichend transparent sein. Undurchsichtige Bonusregelungen, bspw. Boni, die sich anteilig aus den Jahresgesamtkosten errechnen, der Höhe nach jedoch durch den geschätzten Verbrauch gedeckelt sind, widersprechen diesen Richtlinien.

Ferner werden Boni, die eine bestimmte Summe überschreiten, von Verivox als unverhältnismäßig angesehen und ebenfalls nicht berücksichtigt (s. Abb. 2).

### 2 SCREENSHOT TEILAUSZUG AUS DEN VERIVOX-RICHTLINIEN ZU BONUSTARIFEN: (QUELLE: VERIVOX V. 04/2019)

5. Unverhältnismäßig hohe Boni und Preisgestaltungen, die den Verbraucher über die langfristigen Kosten des Angebotes täuschen können, werden nicht berücksichtigt. Boni, die auf ein Jahr hochgerechnet 100 Euro (brutto) nicht übersteigen, gelten nicht als unverhältnismäßig. Zusätzlich gilt:

- Boni, die innerhalb von 60 Tagen ab Lieferbeginn vom Anbieter in voller Höhe ausgezahlt werden, gelten als „Sofortboni“. Diese Sofortboni sind gemäß dieser Richtlinie in ihrer Höhe nicht begrenzt.
- Boni, bei denen der Bonusbetrag unmittelbar auf die monatlichen Abschläge angerechnet wird („Sofortboni auf die Abschlagszahlungen“), gelten dann als verhältnismäßig im Sinne dieser Richtlinien, wenn sie 25 Prozent des Jahresbruttoendpreises (Gesamtkosten ohne Bonus) nicht übersteigen. Werden Boni nur teilweise auf die monatlichen Abschläge angerechnet und der Rest weiterhin nur als Jahresbonus gewährt, sind diese unverhältnismäßig, wenn sie 15 Prozent des Jahresbruttoendpreises (Gesamtkosten ohne Bonus) übersteigen.
- Alle weiteren Boni sind unverhältnismäßig, wenn sie 15 Prozent des Jahresbruttoendpreises (Gesamtkosten ohne Bonus) übersteigen („Jahresboni“).

Auch Check24 teilt in seinen Richtlinien mit, in welchen Fällen Boni nicht in die Preisberechnung einbezogen werden (s. Abb. 3).

3

### SCREENSHOT TEILAUSZUG AUS DEN CHECK24-RICHTLINIEN ZU BONUSTARIFEN (QUELLE: CHECK24 V. 07/2019)

Alle Berechnungen des Vergleichsrechners erfolgen auf Basis der Angaben des Nutzers zum Postleitzahlengebiet und dem jährlichen Verbrauch. Angegeben werden die Preise für die Energielieferungen im ersten Vertragsjahr. In die Preisberechnung fließen sämtliche Preisbestandteile wie Grund- und Arbeitspreis, Boni oder Öko-Aufschläge mit ein, welche im oder nach Ablauf des ersten Vertragsjahres fällig werden, ohne dass dabei das Vertragsverhältnis länger als 12 Monate bestehen muss.

Anbieter, die die Richtlinien der beiden Vergleichsportale nicht erfüllen, werden zudem nicht in der Standard-einstellung angezeigt. Der Verbraucher kann auf diese Angebote also erst zugreifen, wenn er die Sucheinstellungen selbst verändert. Somit sorgen die untersuchten Vergleichsportale selbst für Einschränkungen bei der Preisberechnung.

## 5. TARIFCHECK

### 5.1 UNTERSUCHUNGSOBJEKT



#### UNTERSUCHUNGSMETHODE: TARIFCHECK (WEBSEITENANALYSE)

##### Vorgehen

Internetrecherche: Erfassung und Auswertung der jeweils ersten zehn im (Erst-)Ranking angezeigten Stromtarifangebote mit Bonusversprechen auf den Vergleichsportalen Check24 und Verivox in fünf Städten mit jeweils anschließender Recherche auf den eigenen Internetportalen der Stromanbieter

##### Auswahlkriterien

- Regionale Streuung: Berlin, Hamburg, Köln, Leipzig, München
- Zugrunde gelegter jährlicher Verbrauch: 3.500 kWh
- Keine Veränderung der von den Vergleichsportalen voreingestellten Filtereinstellungen (Ausnahme: Anzeige nur eines Tarifs pro Anbieter bei Check24)

##### Erhebungszeitraum

16.04.2019 bis 23.04.2019

Ziel des Tarifchecks ist es, den Mehrwert von Bonuszahlungen einzuschätzen und zu beurteilen, ob der Abschluss von Verträgen mit Bonustarifen günstiger ist als andere Tarifmodelle. Im Einzelnen wurde der Frage nachgegangen, ob sich Bonustarife für Verbraucher finanziell rentieren und wie dies in verschiedenen Zeiträumen zu bewerten ist: Wie ist der wirtschaftliche Vorteil zu bewerten, wenn Verbraucher ein Jahr in einem Bonustarif verbleiben? Ändert sich die Bewertung, wenn der Verbraucher zwei Jahre in dem Vertragsverhältnis bleibt? Zur Ermittlung des wirtschaftlichen Vorteils wurden die Bonustarife mit zwei möglichen Alternativen verglichen: Zum einen mit einem verbraucher-

cherfreundlichen Referenztarif<sup>23</sup> und zum anderen mit dem jeweils geltenden Grundversorgungstarif. Außerdem wurden Bonustarife, die über Vergleichsportale abgeschlossen werden können, mit entsprechenden Bonustarifen verglichen, die über die Internetseite der jeweiligen Anbieter<sup>24</sup> angeboten wurden<sup>25</sup>. In diesem Rahmen hat der EMW untersucht, ob Preise und Tarifbedingungen beim Portal oder auf den anbietereigenen Seiten für den Verbraucher vorteilhafter sind. Die Vorteilhaftigkeit bezieht sich dabei sowohl auf finanzielle Aspekte (Gesamtpreis inklusive Bonus im ersten Jahr, Gesamtpreis ohne Bonus) als auch auf sonstige Vertragseigenschaften (Vertragslaufzeit, Verlängerung der Vertragslaufzeit, Kündigungsfrist, Umfang der Preisgarantie).

Der Tarifcheck wurde entsprechend den Erläuterungen in Kapitel 3.2 auf die Erhebung von Stromtarifen beschränkt. Die Erhebung der Daten fand auf Basis einer Internetrecherche statt. Dabei wurden ausschließlich Vergleichsportale zur Identifizierung relevanter Tarife genutzt. Da die beiden Portale Check24 und Verivox gemeinsam einen Marktanteil „von über 95 % der Vermittlungen beziehungsweise von über 85 % der Visits in diesem Bereich aufweisen“,<sup>26</sup> wurden die Bonustarife über diese Portale ausgewählt. Bonustarife, die Verbraucher über andere Wege erhalten, hat der EMW nicht erfasst. Auf Vergleichsportalen angezeigte Tarife erreichen bei Vermittlungen insgesamt – unabhängig vom Vertriebsweg – allerdings auch einen hohen Marktanteil. Über Check24 und Verivox „[...] wurden nach den Angaben der Unternehmen im Jahreszeitraum November 2016 bis Oktober 2017 insgesamt rd. 3,5 Mio. Energieverträge (Strom und Gas) für Haushaltskunden vermittelt“.<sup>27</sup> Um die Anzahl der abgeschlossenen Verträge über die

<sup>23</sup> Vgl. hierzu Kapitel 5.3.1.

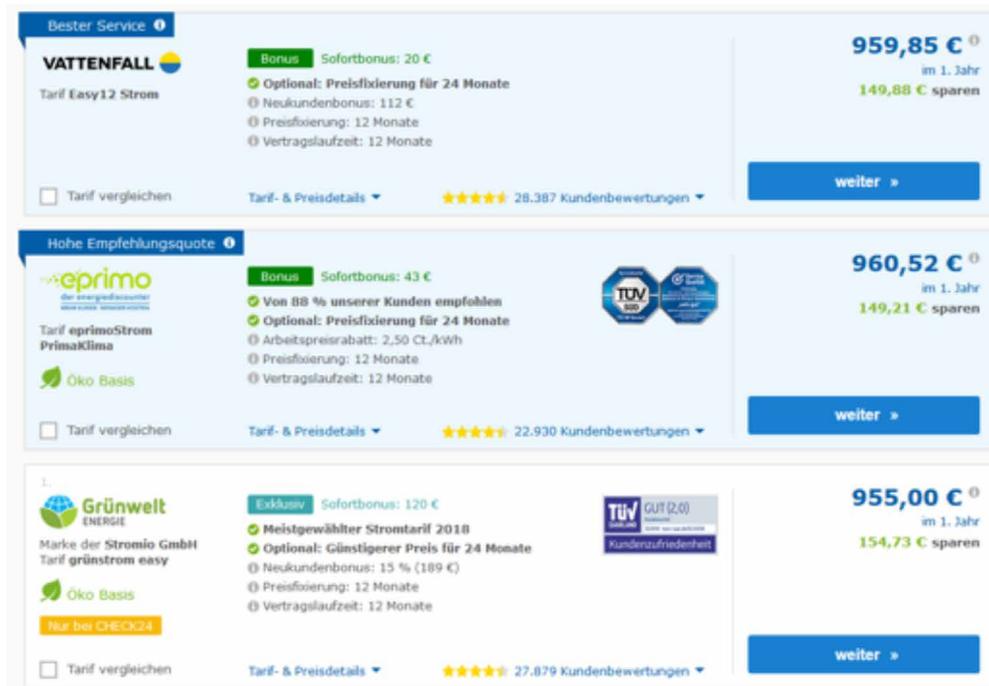
<sup>24</sup> Das Untersuchungsdesign umfasst daher keine persönlichen Angebote an Bestandskunden, Angebote von Unternehmen, die nicht in den Portalen gelistet sind und sonstige Angebote, die den Verbraucher per E-Mail, Hauswurfsendung, telefonisch, an der Haustür, in Elektrofachketten etc. erreichen. Aussagen zu möglicherweise weiteren Bonustarifen, die der Anbieter vorhält, sind ebenfalls nicht möglich.

<sup>25</sup> Dabei wurde angenommen, dass Verbraucher sich üblicherweise erst über ein Vergleichsportal informieren und den dort aufgefundenen Tarif ggf. nochmals auf der Internetseite des Anbieters überprüfen.

<sup>26</sup> Vgl. Bundeskartellamt: Sektoruntersuchung Vergleichsportale, April 2019, S. 62.

<sup>27</sup> Vgl. ebd. S. 24.

4 SCREENSHOT ANGBOTE DER POSITION 0 BEI CHECK24 (QUELLE: CHECK24 V. 03/2019)



Portale besser einordnen zu können, sollten diese im Gesamtzusammenhang aller Anbieter- und Tarifwechsel bei Strom und Gas betrachtet werden. Insgesamt gab es im Jahr 2017 in Deutschland 9,7 Millionen Wechselvorgänge<sup>28</sup> von Haushaltskunden. Etwa jeder dritte dieser Wechsler hat also einen Vertrag über eines der Portale abgeschlossen. Die beiden untersuchten Vergleichsportale platzieren aktuell Angebote oberhalb des eigentlichen Rankings der Tarife in der sogenannten „Position 0“.<sup>29</sup> Abbildung 4 zeigt zwei Angebote in

der Position 0, die mit den Zusätzen „Bester Service“ und „Hohe Empfehlungsquote“ gekennzeichnet sind.

Nach der vorläufigen rechtlichen Einschätzung des Bundeskartellamtes handelt es sich bei den Angeboten um verbotene, verdeckte Werbung, wenn die Hervorhebung auch auf zusätzlichen Zahlungen der betreffenden Anbieter beruht und der Einfluss solcher Faktoren auf die Positionierung des Angebots in der Position 0 nicht (hinreichend) gekennzeichnet wird.<sup>30</sup> Ungefähr jeder vierte Nutzer eines Vergleichsportals schließt einen Tarif über diese Position ab<sup>31</sup>. In der Regel handelt es sich bei diesen Angeboten im Untersuchungszeitraum auch

28 Im Jahr 2017 gab es bei Strom insgesamt 7,3 Millionen Wechselvorgänge, wobei es sich um 4,7 Millionen Anbieterwechselvorgänge und um 2,6 Mio. Tarifwechsel beim selben Anbieter handelte. Bei Gas gab es knapp 2,4 Millionen Wechselvorgänge, wovon es sich bei knapp 900.000 um reine Vertragswechsel beim selben Anbieter handelte. Vgl. Bundesnetzagentur/Bundeskartellamt: Monitoringbericht 2018, S. 259 ff., 432 ff.

29 Vgl. Bundeskartellamt: Sektoruntersuchung Vergleichsportale, April 2019, S. 71.

30 Bundeskartellamt: Sektoruntersuchung Vergleichsportale, April 2019, S. 124.

31 Vgl. ebd. S. 73.

um Tarife mit Bonus.<sup>32</sup> Bei der Untersuchung konnten die Angebote in der Position o jedoch aus Gründen der Vergleichbarkeit nicht einbezogen werden, da Recherchen im Vorfeld der Untersuchung zeigten, dass die Angebote je nach Standort und in Abhängigkeit des benutzten Endgerätes variieren können.<sup>33</sup> Die auf Position o dargestellten Angebote befinden sich aber meist in den vorderen Teilen des Rankings, wenn auch nicht auf den allerersten Plätzen.<sup>34</sup> Da in der vorliegenden Untersuchung jeweils die zehn günstigsten Tarife im Ranking untersucht wurden, sind die Angebote der Position o dort zum Teil enthalten, werden aber nicht separat als solche ausgewiesen.

## 5.2 KRITERIEN FÜR DIE ERFASSUNG

### 5.2.1 Basisdaten

Um Aussagen für eine möglichst große Anzahl an Verbrauchern treffen zu können, wurden Tarifangebote aus fünf großen Städten<sup>35</sup> ausgewählt, die über ganz Deutschland verteilt liegen: Berlin, Hamburg, München, Köln und Leipzig.<sup>36</sup> Eine regionale Streuung erschien auch deshalb sinnvoll, weil die Netzentgelte regional unterschiedlich hoch sind<sup>37</sup> und die Grundversorgungstarife, die als Vergleich herangezogen werden, ebenfalls eine unterschiedliche Höhe aufweisen.<sup>38</sup> Pro

32 Dies ergab sich im Rahmen der Datenerhebung. Hier wurden die Angebote in der Position o miterfasst, aber nicht mit ausgewertet.

33 Bspw. erhielt der EMW unterschiedliche Angebote in der Position o bei Eingabe der Postleitzahl von Düsseldorf am Standort Berlin als bei Eingabe derselben Postleitzahl vom Standort Düsseldorf. Denkbar ist, dass Werbefilter (Adblocker) und Pop-up-Blocker die Anzeigen je nach genutztem Endgerät (Desktop-PC, Tablet oder Smartphone) oder Browsereinstellung unterdrücken.

34 Vgl. Bundeskartellamt: Sektoruntersuchung Vergleichsportale, April 2019, S. 78.

35 Eine Mindestanzahl von fünf Städten wird für notwendig gehalten, um verlässliche Aussagen zur Wirtschaftlichkeit treffen zu können und eine Tendenz abzuleiten.

36 Da es in diesen Städten nur einen Netzbetreiber gibt und somit auch einheitliche Netzentgelte zu leisten sind, ist das Postleitzahlgebiet für die Untersuchung unerheblich. Bei allen städtespezifischen Datenerhebungen wurde dennoch jeweils dieselbe Postleitzahl verwendet.

37 Bundesnetzagentur/Bundeskartellamt: Monitoringbericht 2018, S. 391.

38 Eine Repräsentativität oder Übertragbarkeit der Ergebnisse auf alle deutschen Städte bzw. Regionen ist aufgrund der regionalen Unterschiede und der begrenzten Anzahl an Städten allerdings nicht gegeben. Städtespezifische Aussagen zur Vorteilhaftigkeit der Tarife werden ebenfalls nicht getroffen. Trotz des bestehenden Stadt-Land-(bzw. Nordost-Südwest-)Gefälles (vgl. Bundesnetzagentur/Bundeskartellamt: Monitoringbericht 2018, S. 157) wurden bewusst nur größere Städte ausgewählt, um in erster Linie Aussagen für eine möglichst große Anzahl von Verbrauchern treffen zu können.

Stadt hat der EMW beim jeweiligen Vergleichsportale die ersten zehn Treffer mit Bonus erhoben. Dabei wurde ein jährlicher Verbrauch von 3.500 Kilowattstunden (kWh) zugrunde gelegt.<sup>39</sup> Die Erhebung fand im Zeitraum vom 16.04.2019 bis zum 23.04.2019 statt.<sup>40</sup>

### 5.2.2 Filtervoreinstellungen bei den Portalen

Bei der Erfassung der für die Untersuchung relevanten Bonustarife wurden die Filtereinstellungen bei den Portalen möglichst unverändert gelassen. Dem lag die Annahme<sup>41</sup> zugrunde, dass Verbraucher die Filter häufig auch nicht verändern. Bei Verivox wurden die Filtereinstellungen deshalb so belassen, wie es das Portal im Zeitpunkt der Datenerhebung vorsah. Bei Check24 waren die Filter so voreingestellt, dass grundsätzlich zwei Tarife eines Anbieters angezeigt werden konnten. Dies hätte dazu führen können, dass mehrere Tarife desselben Anbieters unter den ersten zehn Treffern erschienen wären. Eine größere Anbietervielfalt war jedoch

39 Der durchschnittliche Verbrauch in Deutschland liegt bei ca. 2.750 kWh pro Jahr. Dies lässt sich sowohl aus dem Monitoringbericht der Bundesnetzagentur als auch aus dem Stromspiegel ableiten (vgl. Bundesnetzagentur/Bundeskartellamt: Monitoringbericht 2018, S. 261 sowie Stromspiegel, abrufbar unter: <https://www.stromspiegel.de/fileadmin/ssi/stromspiegel/Broschuere/Stromspiegel-2019-web.pdf>). Dieser Durchschnittsverbrauch repräsentiert einen Haushalt mit zwei Personen. Allerdings wählen sowohl der Bundesverband der Energie und Wasserwirtschaft als auch die Bundesnetzagentur bei Preisvergleichen üblicherweise einen Abnahmefall von 3.500 kWh (vgl. Bundesnetzagentur/Bundeskartellamt: Monitoringbericht 2018, S. 279). Wer bei Check24 einen Stromtarif für einen Zwei-Personen-Haushalt wählt, dem wird ebenfalls als Voreinstellung ein Verbrauch von 3.500 kWh vorgeschlagen. Als Vergleichstarif wird daher auch in dieser Untersuchung ein durchschnittlicher Verbrauch von 3.500 kWh zugrunde gelegt.

40 Die Erhebung erfolgte ausschließlich in der Desktop-Version (Version 60.6.1esr (32 bit) von Firefox Quantum am Standort 40215 Düsseldorf). Tarife, die bei beiden Vergleichsportalen oder beim Anbieter und mindestens einem Vergleichsportale vorkamen, wurden in der Regel unmittelbar nacheinander erhoben, zumindest aber am gleichen Tag erfasst, um Abweichungen der Daten aufgrund einer zeitlich versetzten Erhebung zu vermeiden. Das vom EMW erstellte Ranking wurde am ersten Untersuchungstag festgehalten und blieb während der gesamten Untersuchung ausschlaggebend für die zu erhebenden Tarife. Somit wurde auch ein Tarif, der am ersten Untersuchungstag beispielweise auf Platz 10 angezeigt wurde, bei der Erhebung am dritten Tag aber ggf. auf Platz 12 erschien, wurde erfasst. Aus Gründen der Nachvollziehbarkeit und Qualitätssicherung wurde bei der Erfassung und der Auswertung ein Vier-Augen-Prinzip angewandt sowie jeder Erfassungs- und Auswertungsschritt objektiv nachvollziehbar dokumentiert und abgelegt.

41 Diese Annahme beruht auf dem Hinweis in der Sektoruntersuchung Vergleichsportale, laut dem Verbraucher sich aufgrund der kurzen Verweildauer auf Portalen wohl nicht die Mühe machen, die Filter zu verstehen und zu verändern. Vgl. Bundeskartellamt: Sektoruntersuchung Vergleichsportale, April 2019, S. 68.

vorzugswürdig, um möglichst viele Anbieter in den Blick zu nehmen. Der Filter bei Check24 wurde daher so eingestellt, dass nur ein Tarif pro Anbieter angezeigt wurde. Bei diesen nicht beziehungsweise kaum veränderten Filtereinstellungen wurde die Auswahl der angezeigten Tarife maßgeblich durch die Empfehlungen der Portale bestimmt (s. Abb. 5, 6 und 7).

### 5 SCREENSHOT FILTEREINSTELLUNGEN BEI VERIVOX ZUR ERSTELLUNG DER TARIFLISTE (QUELLE: VERIVOX V. 04/2019)

Verivox Tarif-Empfehlungen (60) Tarif Schnellauswahl

Privatkunde Gewerbekunde

Bonus einberechnen

Nur Öko- und Klimatarife

Vertragslaufzeit bis 12 Monate

Preisgarantie min. 12 Monate

Kündigungsfrist bis 6 Wochen

Verlängerung bis 12 Monate

Weniger Filtereinstellungen anzeigen

Weniger Filtereinstellungen anzeigen

Vorauskasse

Kautions

Paket-Tarife

Hohe Kundenempfehlungsquote

Tarife erfüllen Verivox-Richtlinien

Nur regionale Anbieter

Direkte Wechselmöglichkeit

Tarife pro Anbieter 1

Anteil Nebenzeit 0%

### 6 SCREENSHOT FILTEREINSTELLUNGEN BEI CHECK24 ZUR ERSTELLUNG DER TARIFLISTE (QUELLE: CHECK24 V. 04/2019)

Ihre Einstellungen

Nutzung  Privat  Gewerbe

Nur Ökostrom  Ja  Nein

Bonus einberechnen  Bonus nicht einberechnen  Nur Sofortbonus  Sofortbonus und Boni bis 15%  Alle Boni

Filtereinstellungen  Empfehlung  Individuell

### 7 SCREENSHOT FILTEREINSTELLUNG DER TARIFANZAHL BEI CHECK24 (QUELLE: CHECK24 V. 04/2019)

Filtereinstellungen

Voreinstellungen

Empfohlene Einstellungen Alle Tarife Stiftung Warentest Einstellungen

Individuelle Einstellungen

Sie können jeden Filter auch einzeln, ganz nach Ihren individuellen Wünschen einstellen.

Vertragskonditionen	Tarif
Vertragslaufzeit Max. 12 Monate	kWh-Pakete <input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein
Kündigungsfrist Max. 6 Wochen	Nur Tarife gemäß den CHECK24-Richtlinien <input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein
Vertragsverlängerung Max. 12 Monate	Schwachlast/ Doppeltarifzahler Nein
Art der Preisgarantie Mind. Preisfixierung	Anbieter
Dauer der Preisgarantie Mind. 12 Monate	Tarife pro Anbieter 1
Abschlagszahlung Monatlich	Weiterempfehlungsquote Egal

neu berechnen



## 5.3 GRUNDLAGEN FÜR DEN PREISVERGLEICH

Wie finanziell attraktiv ein Tarif ist, kann nur im Vergleich zu anderen Tarifen beurteilt werden. Als Vergleich wurden daher zwei Referenztarife gebildet beziehungsweise herangezogen: zum einen ein Tarif mit verbraucherfreundlichen Vertragsbedingungen und zum anderen der Grundversorgungstarif.

### 5.3.1 Vergleichstarif: Tarife mit verbraucherfreundlichen Bedingungen

Zur Erstellung eines verbraucherfreundlichen Referenztarifs wurden über die Vergleichsportale Check24 und Verivox alternative Angebote recherchiert. Hierzu hat der EMW die Filtereinstellungen wie folgt angepasst:<sup>42</sup>

Die gewählte Erstvertragslaufzeit betrug maximal ein Jahr, die Folgelaufzeit einen Monat und die Kündigungsfrist ebenfalls einen Monat. Der Bonus wurde nicht in den Gesamtpreis eingerechnet und sämtliche möglichen Filter mit „Empfehlungen“ der Vergleichsportale waren deaktiviert.<sup>43</sup> Zudem wurde eine (mindestens) eingeschränkte Preisgarantie<sup>44</sup> gewählt, da Tarife mit noch verbraucherfreundlicheren, umfänglichen Preisgarantien mitunter teurer sind.<sup>45</sup>

42 Die Empfehlungen von Verivox und Check24 kamen hingegen nicht als Alternative in Betracht, da die Filtereinstellungen zum Beispiel bei der Folgelaufzeit nicht verbraucherfreundlich sind.

43 Eine vollständige Marktabdeckung wird dennoch nicht erreicht, da die Vergleichsportale z. B. über ihre Richtlinien schon bestimmte Tarife ausschließen.

44 Da sowohl die beiden Portale als auch die Anbieter jeweils unterschiedliche Bezeichnungen für den Umfang der gewährten Preisgarantien (umfängliche, eingeschränkte, stark eingeschränkte Preisgarantie) verwenden, hat der EMW folgende, eigene Begriffsdefinitionen entwickelt, um einen einheitlichen Maßstab anzusetzen und die Preisgarantien der verschiedenen Tarife vergleichen zu können:

1. **Umfängliche Preisgarantie** (umfasst alle Preisbestandteile bis auf Mehrwertsteuer- und Stromsteueränderungen, Verivox: Preisgarantie, Check24: Preisgarantie oder Nettopreisgarantie);
2. **Eingeschränkte Preisgarantie** (umfasst die Beschaffungskosten sowie die Netzentgelte, Verivox: eingeschränkte Preisgarantie, Check24: Preisfixierung);
3. **Stark eingeschränkte Preisgarantie** (umfasst lediglich die Beschaffungskosten, Verivox: Energiepreisgarantie, Check 24: Energiepreisgarantie).

45 Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen: Preisgarantien bei Stromtarifen – Mehrwert für Verbraucher? November 2016, abrufbar unter: [https://www.verbraucherzentrale.nrw/sites/default/files/migration\\_files/media244675A.pdf](https://www.verbraucherzentrale.nrw/sites/default/files/migration_files/media244675A.pdf) v. 07.08.2019.

### Liste verbraucherfreundlicher Filtereinstellungen:

- Erstlaufzeit: maximal 1 Jahr
- Folgelaufzeit: maximal 1 Monat
- Kündigungsfrist: maximal 1 Monat
- Bonus wird nicht in den Gesamtpreis eingerechnet
- Sämtliche Empfehlungen der Portale sind ausgestellt/deaktiviert
- Preisgarantie: mindestens eingeschränkt

Unter Zugrundelegung dieser Filtereinstellungen hat der EMW die ersten fünf Tarife in allen fünf Städten und über beide Portale erhoben.<sup>46</sup> Da die Abweichungen der bei den Portalen erhobenen Werte geringfügig waren,<sup>47</sup> wurde der Vergleichstarif mit den Werten von Check24 gebildet. Aus diesen wurde ein Durchschnittswert berechnet, der im Folgenden als Vergleichstarif herangezogen wurde.

### 5.3.2 Grundversorgungstarife

Als Vergleich zum Bonustarif wurde der am jeweiligen Standort geltende Grundversorgungstarif herangezogen. Die Grundversorgungstarife, die Verbraucher als Stromtarif beziehen können, sind meist überdurchschnittlich teuer.<sup>48</sup> Sie sind allerdings ein guter Referenzwert,<sup>49</sup> da sie von denjenigen Verbrauchern gezahlt werden, die ihren Tarif in der Regel noch nie gewechselt haben: Im Jahr 2017 befanden sich in Deutschland noch 27,6 Prozent der Haushaltskunden in der Grundversorgung.<sup>50</sup>

46 Die Daten für die Ermittlung des verbraucherfreundlichen Mittelwerts wurden am ersten Untersuchungstag erfasst.

47 Nur in Berlin war der Vergleichstarif bei Verivox knapp 10 Euro teurer als der Vergleichstarif von Check24. Die monatliche Abweichung betrug somit lediglich ca. 80 Cent und lag damit unter 1 Euro. Für die Aussagen dieser Untersuchung war diese Abweichung daher zu vernachlässigen.

48 Vgl. Bundesnetzagentur/Bundeskartellamt: Monitoringbericht 2018, S. 286 f.

49 Die Preise der Grundversorgung änderten sich bei Vattenfall (Berlin) zum 01.06.2019. Da die Erhebung im Zeitraum vom 16.04.2019 bis zum 23.04.2019 stattfand und ein Anbieterwechsel in der Regel ein paar Wochen dauert, wurde als Vergleichstarif in Berlin der Grundversorgungstarif herangezogen, der ab dem 01.06.2019 gilt.

50 Bundesnetzagentur/Bundeskartellamt: Monitoringbericht 2018, S. 31.

...  
**5.4 ERGEBNISSE DES PREISVERGLEICHS**

Bei der Erhebung über die Vergleichsportale ergaben sich zunächst 100 Tarife.<sup>51</sup> Da eine Vielzahl dieser Tarife bei beiden Portalen aufgelistet wurde, ließen sich die 100 Tarife für die weitere Auswertung zunächst auf 54 Tarife reduzieren. Zu diesem Zweck wurden die bei Check24 erhobenen 50 Datensätze um vier Tarife ergänzt, die nur über das Vergleichsportal Verivox angeboten wurden. Bei dieser Datenreduzierung wurden leichte Abweichungen aufgrund von Rundungsdifferenzen bei den Preisen toleriert.<sup>52</sup> Eine weitere Reduzierung der 54 Tarife für den Preisvergleich in Kapitel 5.4. kam nicht in Betracht, da der Preis für ein und denselben Tarif in unterschiedlichen Städten abweichen kann und die Preisvarianz für den Preisvergleich von Interesse ist.<sup>53</sup>

Die analysierten 54 Tarife auf den Vergleichsportalen wiesen einen oder mehrere Boni im Wert von insgesamt durchschnittlich rund 197 Euro auf. Die Mehrheit dieser Tarife (37 von 54 Fällen) beinhaltet mehrere Boni. Ein Sofortbonus wurde in 48 von 54 Fällen angeboten, ein Neukundenbonus in 43 von 54 Fällen. Der Anteil des Sofortbonus an der gesamten Bonussumme lag bei den analysierten 54 Tarifen bei etwa einem Drittel, der Anteil des Neukundenbonus bei etwa zwei Dritteln. Im Folgenden werden sowohl die Kosten des ersten als auch des zweiten Vertragsjahrs von Bonustarifen betrachtet, sowie abschließend die Kosten beider Vertragsjahre gemeinsam. Bei den Berechnungen wurde unterstellt, dass die Preise unverändert bleiben.

**5.4.1 Bonustarife im ersten Vertragsjahr**

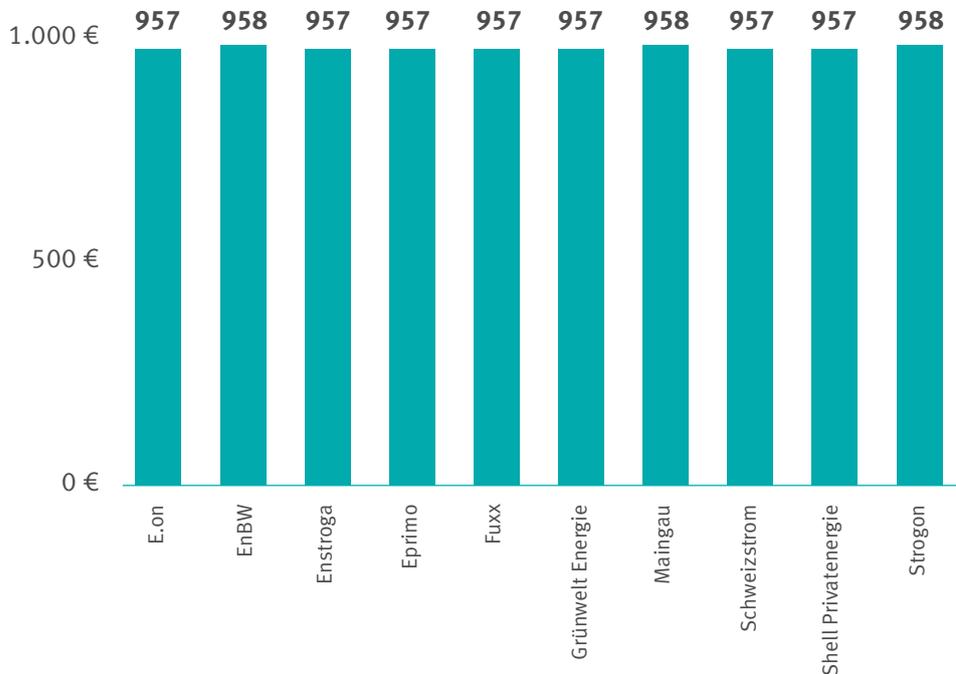
Die Jahreskosten eines Bonustarifs setzen sich – wie fast jeder Stromtarif – aus einem Arbeits- und Grund-

preis zusammen. Zusätzlich mindert der Bonus die Jahreskosten im ersten Vertragsjahr. Auffällig war, dass die Jahreskosten der ersten zehn untersuchten Tarife (einschließlich Bonus) in den einzelnen Städten kaum voneinander abwichen. In manchen Städten gab es einen „Ausreißer“<sup>54</sup>-Tarif, der circa 30 Euro preiswerter war als die anderen Tarife. In anderen Städten gibt es zwischen dem ersten Platz und dem Tarif auf Platz 10 nur eine Differenz von wenigen Euro. Am Beispiel von Köln ist zu sehen, dass sich die Jahreskosten zwischen dem erstplatzierten und dem letztplatzierten Tarif nur um einen Euro unterscheiden (s. Abb.8).

.....  
 51 Die Anzahl ergab sich, da auf zwei Vergleichsportalen in fünf Städten jeweils die zehn ersten Tarife erfasst wurden.  
 52 Beim Arbeitspreis gab es keine Abweichungen, beim monatlichen Grundpreis lediglich Abweichungen bis zu sechs Cent. Der Sofortbonus wich bei einem Anbieter in einer Stadt um 1 Euro ab, die Abweichung bezüglich des Neukundenbonus lag unter 1 Euro. Die Vertragsbedingungen (Erstlaufzeit, Folgelaufzeit, Kündigungsfrist, Art und Umfang der Preisgarantie) waren auf beiden Vergleichsportalen vollständig identisch. Bei einem Anbieter gab es eine Abweichung beim Tarifnamen (Schweizstrom 12/ Schweizstrom Natur 12).  
 53 Für den Tarifvergleich in Kapitel 5.5 und die inhaltliche Auswertung in Kapitel 6 hat der EMW die 54 Tarife auf jeweils 15 Tarife reduziert. Details hierzu folgen in Kapitel 5.5 und in Kapitel 6.

.....  
 54 In Berlin und Hamburg sind die Jahreskosten des Tarifs von Immergrün, d. h. der 365 AG (über Verivox), ca. 30 Euro günstiger.

**8 ÜBERSICHT DER JAHRESKOSTEN VON BONUSTARIFEN IM ERSTEN VERTRAGSJAHR IN KÖLN**



**Bonustarife im ersten Jahr im Vergleich zum Grundversorgungstarif**

Als Vergleich zum Bonustarif wurde, wie in Kapitel 5.1 beschrieben, der am jeweiligen Standort geltende Grundversorgungstarif herangezogen. Im ersten Vertragsjahr konnten Stromkunden, die einen der analysierten Bonustarife gewählt haben, durchschnittlich 181 Euro im Vergleich zum jeweiligen Grundversorgungstarif sparen. Die Ersparnis war umso geringer, je attraktiver die Preise des Grundversorgers sind. In München betrug die Ersparnis bei Wahl eines Bonustarifs im Vergleich zum Grundversorgungstarif im ersten Jahr „nur“ durchschnittlich 146 Euro. In Berlin waren sogar durchschnittlich 260 Euro Ersparnis möglich. Da die Jahreskosten mit Bonustarif in einer Stadt im ersten Vertragsjahr sehr dicht beieinanderliegen, handelt es sich hierbei um stabile und aussagekräftige Durchschnittswerte (vgl. Tabelle 1).

Die Ersparnis eines Bonustarifs im Vergleich zum Grundversorgungstarif in einer Stadt ist also stark da-

von geprägt, wie teuer oder günstig der Grundversorgungstarif ist.<sup>55</sup>

**Bonustarife im ersten Jahr im Vergleich zum verbraucherfreundlichen Vergleichstarif**

Beim Vergleich des jeweiligen durchschnittlichen Bonustarifs mit dem verbraucherfreundlichen Vergleichstarif ergab sich in allen Städten im ersten Vertragsjahr eine Ersparnis zugunsten des Bonustarifs. Diese war jedoch vergleichsweise gering und betrug durchschnittlich nur circa 44 Euro pro Jahr. Mit 59 Euro erreichte Hamburg noch den höchsten Wert. Innerhalb der jeweiligen Städte bewegten sich fast alle dortigen Tarife um den Durchschnittswert, sodass dieser eine

<sup>55</sup> Auch sind deutliche Ersparnisse möglich bei einem Anbieterwechsel vom Grundversorgungstarif in einen mit verbraucherfreundlichen Bedingungen, in Berlin lassen sich ca. 219 Euro sparen. Dies ist deutlich mehr als in den anderen Städten. Durch den vergleichsweise teuren Grundversorgungstarif ermöglicht der Wechsel vom Grundversorgungstarif in den Bonustarif in Berlin eine überproportional hohe Ersparnis.

**TABELLE 1: MÖGLICHE DURCHSCHNITTLICHE ERSPARNIS BEIM WECHSEL IN EINEN BONUSTARIF IM ERSTEN VERTRAGSJAHR IM VERGLEICH ZUM GRUNDVERSORGUNGSTARIF**

Stadt	Grundversorger	Jahreskosten im Grundversorgungstarif (3.500 kWh/a Verbrauch)	Jahreskosten Bonustarif im ersten Jahr (Mittelwert pro Stadt)	Durchschnittliche Ersparnis Bonustarif zum Grundversorgungstarif
Berlin	Vattenfall <sup>56</sup>	1.188 €	927 €	260 €
Hamburg	Vattenfall	1.198 €	1.007 €	191 €
Köln	Rheinenergie <sup>57</sup>	1.110 €	957 €	153 €
Leipzig	SW Leipzig <sup>58</sup>	1.128 €	974 €	154 €
München	SW München <sup>59</sup>	1.091 €	945 €	146 €
Durchschnitt		1.143 €	962 €	181 €

**TABELLE 2: ÜBERSICHT DER ERSPARNIS IM ERSTEN VERTRAGSJAHR**

Stadt	Durchschnittliche Jahreskosten Bonustarif im ersten Jahr	Durchschnittliche Jahreskosten verbraucherfreundlicher Vergleichstarif	Durchschnittliche Ersparnis Bonustarif im Vergleich zum Grundversorgungstarif im ersten Jahr	Durchschnittliche Ersparnis Bonustarif im Vergleich zum verbraucherfreundlichen Vergleichstarif im ersten Jahr
Berlin	927 €	969 €	260 €	42 €
Hamburg	1.007 €	1.066 €	191 €	59 €
Köln	957 €	988 €	153 €	31 €
Leipzig	974 €	1.021 €	154 €	47 €
München	945 €	984 €	146 €	39 €
Durchschnittswerte über alle Tarife	962 €	1.006 €	181 €	44 €

56 Vattenfall Europe Sales GmbH (im Folgenden bezeichnet als „Vattenfall“)

57 Rheinenergie AG (im Folgenden bezeichnet als „Rheinenergie“)

58 Stadtwerke Leipzig GmbH (im Folgenden bezeichnet als „SW Leipzig“)

59 SWM Versorgungs GmbH (im

Folgenden bezeichnet als „SW München“)

## 9 JAHRESKOSTEN ZWEITES VERTRAGSJAHR AM BEISPIEL VON HAMBURG



gute Aussagekraft besitzt.<sup>60</sup> Ausgewertet wurden jeweils alle Tarife, die pro Stadt zur Verfügung standen (vgl. Tabelle 2).<sup>61</sup>

Für das erste Vertragsjahr lässt sich für die untersuchten Tarife zusammenfassen: Wer noch im Grundversorgungstarif war, konnte durchschnittlich 181 Euro durch den Wechsel in einen Bonustarif sparen. Wählte der Verbraucher den Bonustarif und nicht den verbraucherfreundlichen Tarif, sparte er im Vergleich zum verbraucherfreundlichen Tarif allerdings nur 44 Euro. Der finanzielle Mehrwert eines Bonustarifs im ersten Vertragsjahr ist zwar noch gegeben. Ob der Tarif unter Berücksichtigung weiterer Faktoren wie zum Beispiel der

Vertragsbedingungen empfehlenswert ist, darf jedoch infrage gestellt werden.

### 5.4.2 Bonustarife im zweiten Vertragsjahr

Im zweiten Vertragsjahr sind die Jahreskosten der untersuchten Tarife innerhalb einer Stadt sehr unterschiedlich – ganz im Gegensatz zum ersten Vertragsjahr. Diese Aussage gilt für alle Städte. Inwieweit ein Tarif im zweiten Vertragsjahr zur „Kostenfalle“ für Verbraucher werden kann, hängt also stark vom jeweiligen Tarif ab. Die Preisschwankungen lassen sich am Beispiel von Hamburg exemplarisch nachvollziehen (s. Abb. 9).

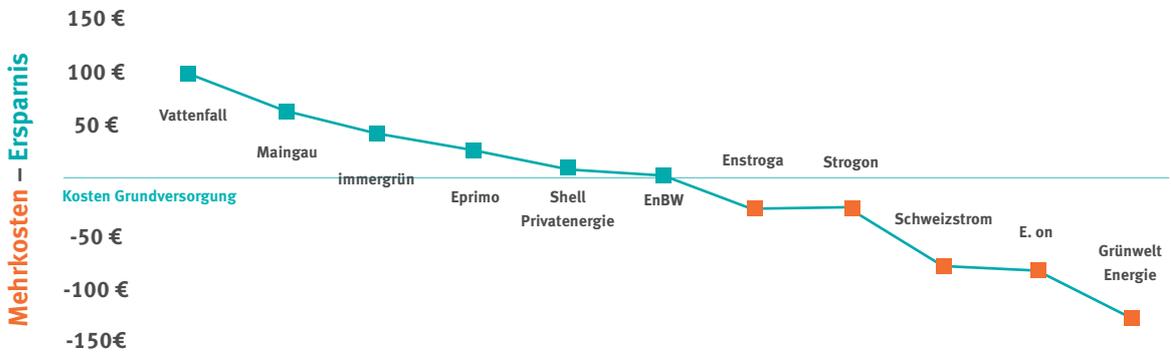
#### Bonustarife im zweiten Jahr im Vergleich zum Grundversorgungstarif

Der Vergleich zum Grundversorgungstarif zeigt: Mehr als jeder zweite (33 von 54) untersuchte Bonustarif ist im zweiten Vertragsjahr sogar teurer als der Grundversorgungstarif. Es ergeben sich jedoch deutliche Unter-

<sup>60</sup> Der Median bei den Städten weicht maximal 4 Euro von dem Durchschnittswert in den jeweiligen Städten ab.

<sup>61</sup> Dies waren zehn Tarife in Köln. In Berlin, Hamburg, Leipzig und München waren es elf Tarife, weil der zusätzliche Tarif, der nur über das Vergleichsportal Verivox auffindbar war, nur in diesen vier Städten angeboten wurde (s. Kapitel 5.4).

**10 MEHRKOSTEN BZW. ERSPARNIS IN BONUSTARIFEN IM ZWEITEN VERTRAGSJAHR IM VERGLEICH ZUR GRUNDVERSORGUNG (VERBRAUCH 3.500 KWH/A) AM BEISPIEL VON HAMBURG**



**TABELLE 3: MEHRKOSTEN BZW. ERSPARNIS IN BONUSTARIFEN IM ZWEITEN VERTRAGSJAHR IM VERGLEICH ZUR GRUNDVERSORGUNG (VERBRAUCH 3.500 KWH/A)**

Stadt	Grundversorgung	Jahreskosten im Grundversorgungstarif (3.500 kWh/a Verbrauch)	Durchschnittliche Ersparnis <sup>62</sup> in einem Bonustarif im zweiten Vertragsjahr
Berlin	Vattenfall	1.188 €	64 €
Hamburg	Vattenfall	1.198 €	-10 €
Köln	Rheinenergie	1.110 €	-51 €
Leipzig	Leipzig	1.128 €	-32 €
München	SW München	1.091 €	-53 €
durchschnittlich		1.143 €	-16 €

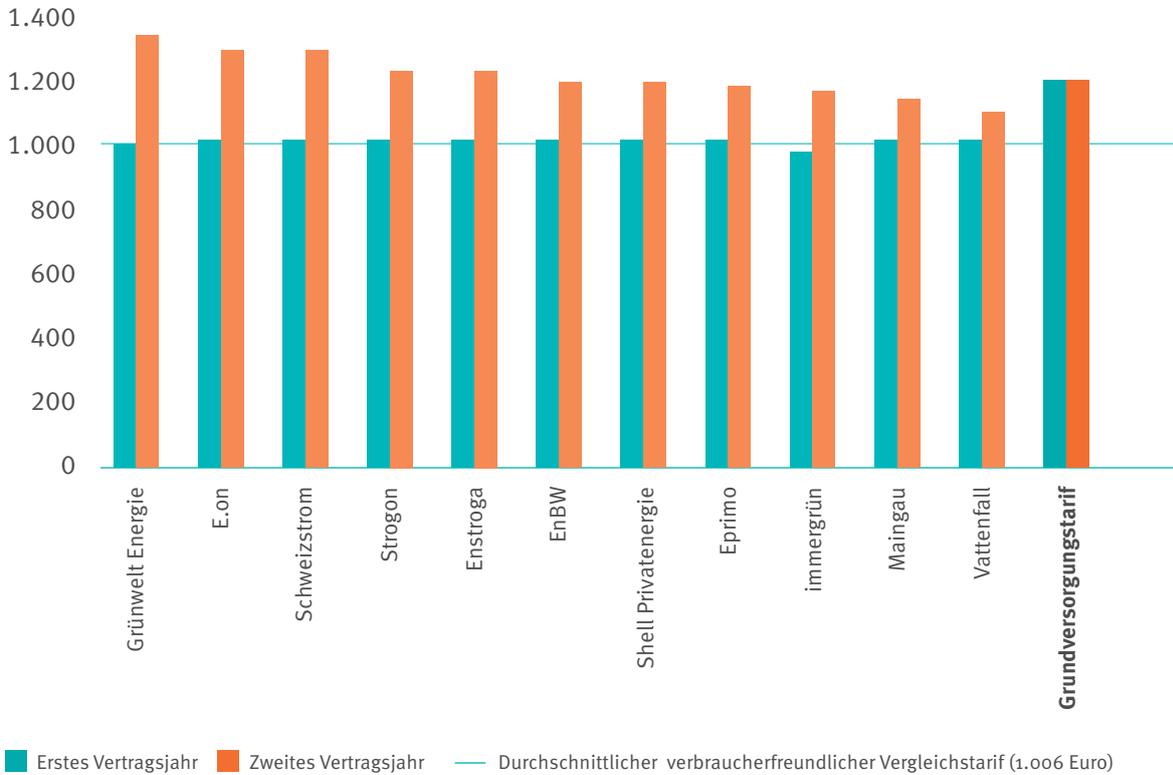
schiede zwischen den untersuchten Bonustarifen in einer Stadt. Dies wird grafisch veranschaulicht anhand der untersuchten Tarife, die in Hamburg verfügbar waren (s. Abb. 10).

Je höher der Bonus im ersten Jahr war, desto höher waren die Kosten im zweiten Vertragsjahr.<sup>62</sup> Die tatsächliche Höhe des Bonus allein ist deshalb für sich genommen kein Positivkriterium für den Verbraucher, wenn er den Vertrag zum Ablauf des ersten Jahres nicht kündigt. Vielmehr lässt ein hoher Bonus den Schluss zu, dass

<sup>62</sup> Dies ist auch auf die gewählte Systematik zurückzuführen, denn die Tarife wurden in Abhängigkeit ihres Preises im ersten Jahr über die Vergleichsportale ausgewählt. Diese Aussage gilt also bei der Wahl von Bonustarifen über ein Vergleichsportale, ist aber nicht allgemeingültig.

11

**VERGLEICH DER JAHRESKOSTEN IM ERSTEN UND ZWEITEN VERTRAGSJAHR AM BEISPIEL VON HAMBURG**



die eigentlichen Vertragskosten ohne Ermäßigung bei diesem Tarif ebenfalls hoch sind. Scheinbar verwenden die Anbieter den Bonus als künstliches Korrektiv, um die Preise für das Erstranking anzugleichen. Am Beispiel von Hamburg (s. Abb. 10) zeigt sich: Grünwelt Energie, eine Marke der Stromio GmbH, bot von den erhobenen Tarifen mit 319 Euro den höchsten Bonus an, wies aber die höchsten Gesamtkosten im zweiten Vertragsjahr auf und ist damit sogar über 100 Euro teurer als der Grundversorgungstarif. Diese deutliche Diskrepanz zwischen den in einer Stadt angebotenen Tarifen in Bezug auf die Jahreskosten im ersten und zweiten Vertragsjahr lässt sich in allen untersuchten Städten feststellen.

Der Abstand zum Grundversorgungstarif ist wiederum abhängig von der Preispolitik des Grundversorgers. So zahlt man in Berlin bei Abschluss am Erhebungstag im zweiten Vertragsjahr im Bonustarif durchschnittlich 64

Euro weniger als im Grundversorgungstarif, in München aber durchschnittlich 53 Euro mehr. Dies ergibt sich auch aus Tabelle 3.

**Bonustarife im zweiten Jahr im Vergleich zum verbraucherfreundlichen Vergleichstarif**

Vergleicht man den Bonustarif im zweiten Vertragsjahr mit dem verbraucherfreundlichen Vergleichstarif, ergibt sich auch hier ein ernüchterndes Bild. Bei allen 54 erhobenen Tarifen war der Bonustarif im zweiten Jahr teurer als ein Tarif mit verbraucherfreundlichen Bedingungen, und zwar um durchschnittlich 154 Euro. Aufgrund der unterschiedlichen Jahreskosten im zweiten Jahr ergaben sich allerdings deutliche Abweichungen von diesem Durchschnittswert. So zahlten Verbraucher – im Vergleich zum verbraucherfreundlichen Tarif – im

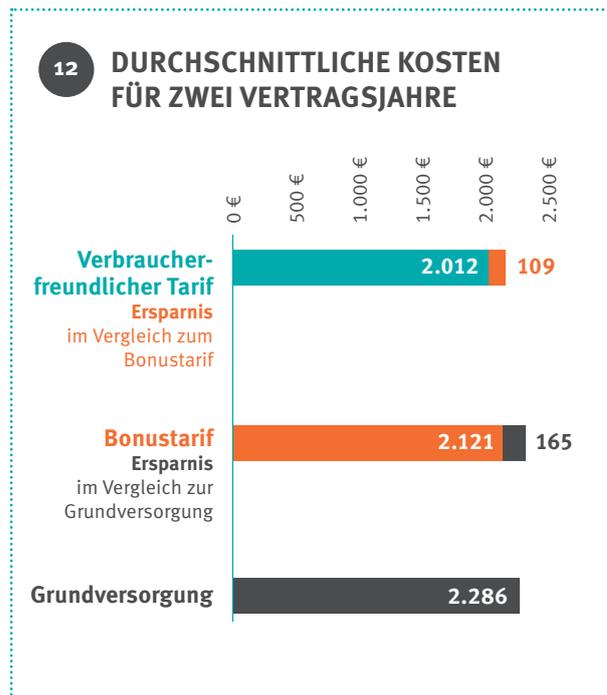
zweiten Jahr des Bonustarifs Mehrkosten in einer Spanne von 35 Euro bis 278 Euro.<sup>63</sup>

### 5.4.3 Bonustarife in der Gesamtbetrachtung über zwei Vertragsjahre

Die preisliche Spanne bei den untersuchten Tarifen ging zwischen dem ersten und zweiten Jahr deutlich auseinander. Waren die Boni im ersten Jahr hoch, so waren auch die entsprechenden Mehrkosten im zweiten Jahr hoch. Über alle untersuchten 54 Tarife hinweg zahlte ein Verbraucher im Bonustarif im zweiten Jahr durchschnittlich 20 Prozent mehr als im ersten Jahr<sup>64</sup> (s. Abb. 11).

Bezüglich der Kosten im zweiten Jahr ist für Verbraucher daher entscheidend, welchen Bonustarif sie wählen. Im Vergleich zum Grundversorgungstarif sparten Verbraucher bei den untersuchten Bonustarifen zwar insgesamt noch durchschnittlich 165 Euro in zwei Jahren. Verbraucher, die einen verbraucherfreundlichen Tarif wählten, hätten in zwei Jahren insgesamt allerdings durchschnittlich 109 Euro mehr gespart als Verbraucher, die einen Bonustarif abgeschlossen hätten (s. Abb. 12).<sup>65</sup>

Bonustarife können sich lohnen, allerdings vor allem für Verbraucher, die zuvor einen teureren Tarif gewählt hatten. Zudem lohnen sie sich in der Regel nur, wenn diese zum Ablauf des ersten Jahres gekündigt werden. Während sich die Jahreskosten der verschiedenen Bonustarife im ersten Jahr nicht nennenswert unterscheiden, gab es erhebliche Unterschiede bei den Kosten im zweiten Vertragsjahr. Da immer das Risiko besteht, die Kündigungsfrist zu versäumen, sollten Verbraucher, die sich für einen Bonustarif entscheiden, sicherheitshalber auch die Jahreskosten im zweiten Jahr vergleichen. Will ein Verbraucher nicht deutlich mehr zahlen als im ersten Jahr, sollte er nach den Ergebnissen dieser Untersuchung zum Ende des ersten Vertragsjahrs außer-



dem auf jeden Fall kündigen. Aufgrund der nur geringen Mehrkosten bei der Wahl eines verbraucherfreundlichen Tarifs sollte dieser als sinnvolle Alternative zu Bonustarifen in Betracht gezogen werden.

### 5.5 TARIFVERGLEICH ZWISCHEN DEN VERGLEICHSPORTALEN UND DEN ANBIETERN

Für den Tarifvergleich hat der EMW die 100 Tarife, die (unter Ziff. 4.4) für den Preisvergleich bereits auf 54 Tarife verdichtet wurden, auf 15 Tarife von 15 unterschiedlichen Anbietern reduziert (s. Abb. 13).<sup>66</sup> Dieses Verfahren ergab sich dadurch, dass die Vergleichsebene „Kosten“ hier weniger relevant war als beim Preisvergleich, sodass auf eine städtespezifische Unterscheidung (anhand der dortigen Kosten) verzichtet werden konnte. Die Jahreskosten ohne Bonus wurden lediglich herangezogen, um zu klären, welche Tarife auf den Vergleichsportalen und auf den Anbieterseiten überhaupt vergleichbar sind. Zudem spielte der Preis beim Tarifvergleich bezüglich der Höhe des Bonus eine Rolle. Tatsächlich variierte die Höhe des Bonus bei denselben Ta-

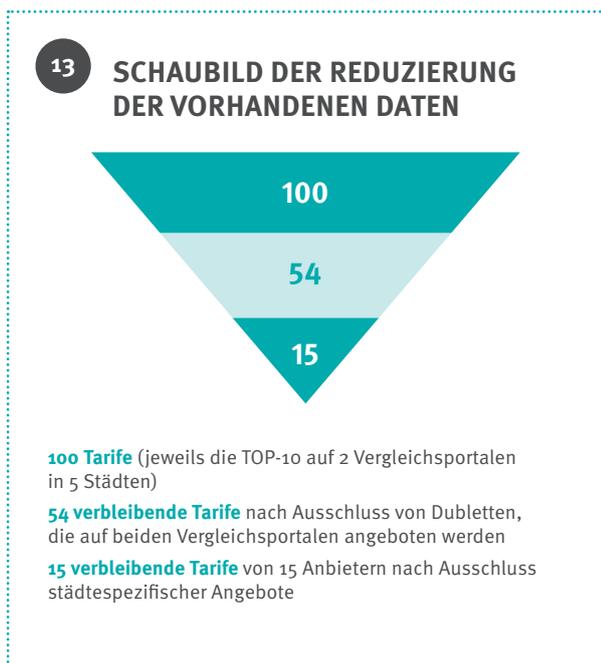
<sup>63</sup> Negative Zahlen kennzeichnen Mehrkosten.

<sup>64</sup> Die höchsten Boni in allen betrachteten Städten bot die Stromio GmbH unter der Marke „Grünwelt Energie“ im Erhebungszeitraum an: Die Boni betragen je nach Stadt zwischen 304 und 319 Euro und führten dementsprechend auch zu Mehrkosten im zweiten Jahr von 32 bis 33 Prozent, sofern der Verbraucher in diesem Tarif verblieb. Den geringsten Bonus zahlte Vattenfall in Hamburg mit 97 Euro pro Jahr – somit wurde der Tarif im zweiten Vertragsjahr um 9 Prozent teurer.

<sup>65</sup> Verbraucher mit einem verbraucherfreundlichen Tarif sparten gegenüber der Grundversorgung in zwei Jahren durchschnittlich 276 Euro.

<sup>66</sup> Die insgesamt erhobenen 100 Tarife (Top-10-Tarife aus fünf Städten auf zwei Vergleichsportalen) stammten insgesamt von 15 verschiedenen Anbietern.

rifen in unterschiedlichen Städten. Die Ergebnisse der Auswertung wurden durch diese Abweichungen jedoch nicht beeinflusst, da sich dennoch städteübergreifende Aussagen für jeden der 15 Anbieter treffen ließen.<sup>67</sup> Bis auf den Preis und die Höhe des Bonus waren die von den Vergleichsportalen in den unterschiedlichen Städten verwendeten AGB zu den Bonusklauseln in den im Untersuchungskontext relevanten Aspekten übereinstimmend, sodass eine gesonderte Betrachtung nicht erforderlich war.



Um zu klären, ob die Tarife bei einem Vertragsabschluss über das Vergleichsportale oder beim Anbieter selbst vorteilhafter<sup>68</sup> sind, hat der EMW zunächst definiert, wann

<sup>67</sup> Die Höhe des Bonus auf den Vergleichsportalen des jeweiligen Tarifs wurde in allen Städten verglichen, bevor eine vergleichende Aussage zur Höhe des Bonus auf der entsprechenden Anbieterseite getroffen wurde. Auch wenn z. B. der Neukundenbonus eines bestimmten Anbieters in München 10 Euro höher war als in Hamburg, waren sämtliche auf den Vergleichsportalen angebotenen Boni immer noch höher als auf der Anbieterseite. Der eine Tarif, der auf der Anbieterseite einen günstigeren Tarif vorsah als auf den Vergleichsportalen, fand sich ohnehin nur in Berlin (s. unten in Kapitel 5.5.2).

<sup>68</sup> Im Rahmen des Tarifchecks wurde nicht untersucht, ob Anbieter selbst auf ihrem Internetportal günstigere Bonustarife z. B. mit einer vergleichsweise langen Vertragslaufzeit von 24 Monaten anbieten. Die Beantwortung der Frage, welcher Weg für den Verbraucher zu einem günstigeren Vertragsabschluss führt, besitzt daher nur eingeschränkte Aussagekraft und ist unter Berücksichtigung des hier zugrunde gelegten Untersuchungsdesigns zu interpretieren.

ein Tarif als vergleichbar angesehen werden soll<sup>69</sup>. Das ist dann der Fall, wenn die Konditionen, zu denen der Anbieter einen Tarif anbietet, mit den nachfolgend erläuterten, wesentlichen Konditionen (weitestgehend) übereinstimmen, zu denen das Vergleichsportale den Vertragsabschluss vermittelt. Anderenfalls wurde der beim Vergleichsportale erhobene Tarif beim Anbieter als nicht vorhanden eingestuft. Als wesentliche Konditionen wurden die folgenden Kriterien definiert:

- der Tarifname,
- die Jahreskosten ohne Bonus für die identische Menge an Strom und
- die Mindestvertragslaufzeit.

Diese Kriterien mussten nicht vollständig übereinstimmen, aber zu einem gewissen Anteil, der im Folgenden noch näher erläutert wird. Neben dem Tarifnamen, der für den Verbraucher den höchsten Wiedererkennungseffekt haben dürfte, wurde der Preis ohne Berücksichtigung von Vergünstigungen gewählt. Denn der Preis für eine bestimmte Bezugsmenge ist das wichtigste Kriterium für oder gegen eine Kaufentscheidung bei einem Energielieferungsvertrag.<sup>70</sup> Außerdem ist die Mindestvertragslaufzeit nach Einschätzung des EMW bei einem Dauerschuldverhältnis<sup>71</sup> wie einem Energielieferungsvertrag ebenfalls von großer Bedeutung, da sie definiert, wie lange der Verbraucher mindestens an das Vertragsverhältnis gebunden ist.

Demgegenüber sieht der EMW Abweichungen bei Merkmalen wie der Höhe der Vergünstigung, der Kündigungsfrist sowie dem Umfang der Preisgarantie als

<sup>69</sup> Angenommen wird dabei, dass interessierte Verbraucher zunächst einen Tarifvergleich beim Portal durchführen und dann, entweder zum Abschluss des Tarifs oder zur Verifizierung der Portalangaben, die Internetseite des Anbieters aufsuchen. Dort werden sie sich am Tarifnamen und an den Preisen orientieren, um ihren Tarif zu finden.

<sup>70</sup> Kreutzer Consulting GmbH: Vertriebskanalstudie Energie 2019, abrufbar unter <https://www.onvista.de/news/ots-kreutzer-consulting-gmbh-insolvenz-welle-bei-energieversorgern-fuehrt-255665747> v. 17.07.2019.

<sup>71</sup> Um ein Dauerschuldverhältnis handelt es sich, wenn ein Vertrag auf wiederkehrende, sich über einen längeren Zeitraum wiederholende Leistungen und Gegenleistungen gerichtet ist.

weniger relevant für die Kaufentscheidung an.<sup>72</sup> Sie geben aber anschließend Aufschluss darüber, ob ein Vertragsabschluss über das Portal oder direkt beim Anbieter vorteilhafter erscheint.

Von einem vergleichbaren Tarif zwischen Anbieter und Portal ist auszugehen, wenn:

- der Tarifname identisch oder nahezu identisch ist. Ein Tarifname beim Anbieter ist nahezu identisch, wenn er gegenüber dem Tarifnamen auf dem Vergleichsportal nur einen kurzen Zusatz enthält, wie zum Beispiel „smart“ oder „online“. Ist ein Tarifname nur nahezu identisch, müssen zudem entweder die Mindestvertragslaufzeit **oder** die Jahreskosten ohne Bonus für die spezifische Abnahmemenge vollständig übereinstimmen. Denn diese Bedingungen sind nach Einschätzung des EMW die wichtigsten Kriterien für die Wahl eines Tarifs,
- der Tarifname abweichend ist, dafür aber die Mindestvertragslaufzeit vollständig **und** die Jahreskosten ohne Bonus vollständig oder nahezu übereinstimmen. Die Preise ohne Bonus sind identisch, wenn sich bei den Jahreskosten maximal Abweichungen von bis zu zwei Euro durch Rundungsdifferenzen ergeben. In allen anderen Fällen sind die Preise als nicht übereinstimmend zu bewerten.

### 5.5.1 Vergleichbarer Tarif

Von den 15 untersuchten Tarifen ließen sich 11 Tarife beim jeweiligen Anbieter wiederfinden. Die übrigen 4 Tarife ließen sich bei den Anbietern nicht identifizieren. Bei 8 der 11 Anbieter mit ähnlichen Tarifen ergab sich eine hundertprozentige Übereinstimmung zwischen

.....  
72 Allerdings ist anzunehmen, dass die Höhe der Vergünstigung in der Art und Weise, wie sie von den Vergleichsportalen und den Anbietern dargestellt wird, aus Sicht des Verbrauchers eventuell mit in die fixen Jahreskosten einbezogen wird und ggf. das „Zünglein an der Waage“ ist, das den Ausschlag für die Entscheidung für oder gegen ein Vertragsangebot darstellt. Gerade dieser Umstand wird unter Berücksichtigung der Ergebnisse dieses Berichts aber als kritisch angesehen. Daher wird in Kapitel 9 vorgeschlagen, dass die Vergleichsportale den Bonus bei der Berechnung der Jahreskosten, die die Leistung im Erstranking mitbestimmen, zukünftig ganz außen vorlassen. Im Rahmen dieser Untersuchung ist es zudem zwingend, den Bonus bei einem Vergleich der Tarife auszuschließen, da hier gerade der Mehrwert des Bonus sowie Abweichungen beim Vertragsabschluss über unterschiedliche Vertriebswege untersucht werden sollen.

dem Tarifnamen auf dem Vergleichsportal und beim Anbieter. Bei den 3 weiteren Anbietern waren die Tarifnamen fast identisch<sup>73</sup> und zudem mindestens ein weiteres wesentliches Merkmal (Preis oder Mindestvertragslaufzeit) übereinstimmend.

### 5.5.2 Abweichende Konditionen

6 der 11 Tarife waren hinsichtlich aller Eigenschaften identisch, das heißt, hier war der Vertragsabschluss weder über das Portal noch über die Anbieterseite günstiger. Die anderen 5 vergleichbaren Tarife unterschieden sich bezüglich der Bonushöhe, der Preisgarantie, der Laufzeit oder der Kündigungsfrist. Nur einmal schnitt ein auf der Anbieterseite platzierter Tarif besser ab, da der Anbieter dort einen höheren Bonus zahlte. In den anderen 4 Fällen waren die Bedingungen günstiger, die über das Vergleichsportal in Anspruch genommen werden konnten. Hinsichtlich der Bonushöhe boten diese 4 Tarife bei den Vergleichsportalen die bessere Alternative, da hier jeweils ein höherer Bonus in Aussicht gestellt wurde. Auch die Preisgarantie war bei den über die Vergleichsportale angebotenen Tarifen in 2 Fällen günstiger als auf den Anbieterseiten: Entweder bot der Anbieter eine weniger umfassende oder gar keine Garantie an. Die Mindestvertragslaufzeit und die Kündigungsfrist wichen nur bei jeweils 1 Tarifangebot auf den Anbieterseiten ab. Auch hier waren die Angebote der Vergleichsportale günstiger. Insofern wirkten sich die Richtlinien der Portale beziehungsweise deren Konkurrenzdruck günstig für die Verbraucher aus. Bei einem Tarif waren die Jahreskosten beim Vergleichsportal zwar höher, in der Summe war der Abschluss über das Vergleichsportal für den Verbraucher aber dennoch günstiger, da sämtliche über das Vergleichsportal angebotenen Boni die höheren Jahreskosten wettmachten.

### 5.5.3 Lohnt sich der Vertragsabschluss eher über Vergleichsportale oder Anbieter?

Bei gut der Hälfte (6 von 11) der untersuchten Fälle waren die Bedingungen bei Portal und Anbieter identisch. Bei der anderen Hälfte schnitten die Vergleichsporta-

.....  
73 Die Tarifnamen variierten z. B. zwischen „Spar-Fuxx Plus“ und Spar-Fuxx“ sowie „Grünstrom Easy“ und „Grünstrom Easy 24“.

le überwiegend besser ab.<sup>74</sup> Verbraucher sollten die Bedingungen auf der Anbieterseite also trotz identischer oder fast identischer Tarifnamen genau in den Blick nehmen. Hier kommt erschwerend hinzu, dass Angaben zu Vertragskonditionen wie zum Beispiel die Folgelaufzeit auf den Anbieterseiten zum Teil nur schwer zu finden sind.<sup>75</sup> Das ist für Verbraucher insbesondere dann ungünstig, wenn die Anbieter und die Vergleichsportale (fast) identische Tarifnamen verwenden,

die Konditionen beim Anbieter aber schlechter sind. Dann könnte ein Verbraucher, der sich zunächst auf dem Vergleichsportal und in der Folge auf der Internetseite des Anbieters informiert, irrtümlich davon ausgehen, dass er über die Internetseite des Anbieters einen Vertrag genau zu den gleichen Konditionen abschließen kann wie beim Vergleichsportal. Tatsächlich ist dies aber nicht immer der Fall.

74 Wie oben beschrieben, war der auf der Internetseite des Anbieters selbst beworbene Tarif nur in einem Fall finanziell günstiger als auf dem Vergleichsportal, da der Anbieter einen höheren Bonus in Aussicht stellte.

75 So weist z. B. die Strogon GmbH auf der Internetseite unter [www.strogon.de](http://www.strogon.de) keinen Arbeitspreis für den Tarif „Fest Plus“ aus (Stand April 2019). Die Folgelaufzeit wird vom Anbieter Shell Privat-Energie GmbH nicht auf seiner Internetseite unter <https://www.shell-privatenergie.de> mitgeteilt, sondern erst in den AGB.

## 6. INHALTLICHE AUSWERTUNG DES TARIFCHECKS

In diesem Kapitel wird die Darstellung von Bonustarifen und deren Berechnung in den Blick genommen: Wie transparent machen Portale und Anbieter Einschränkungen bei der Auszahlung von Boni? Mit welchen Informationen bezüglich der möglichen Ersparnis und der Auszahlungsbedingungen schließt der Verbraucher den Energielieferungsvertrag ab? Wie wird der Bonus berechnet und welche Informationen hierzu erhält der Verbraucher vor Vertragsschluss? Diese Fragen werden im Folgenden näher beleuchtet.

### 6.1 ART UND WEISE DER DARSTELLUNG DES BONUS

#### 6.1.1 Informationen der Vergleichsportale

Bei den Vergleichsportalen Verivox und Check24 werden Verbraucher auf ähnliche Weise über Stromtarife informiert: Wer sich über das Vergleichsportal Verivox über Stromverträge informiert, erhält nach Eingabe der Postleitzahl und des voraussichtlichen Verbrauchs eine Übersicht über die angebotenen Tarife (s. Abb. 14).

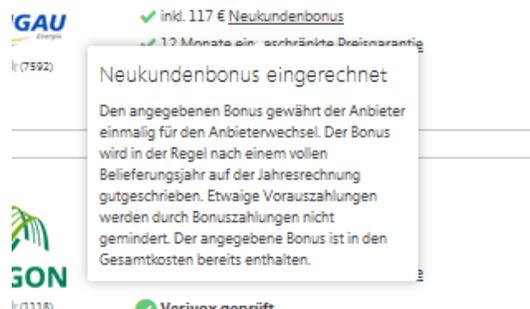
14

#### SCREENSHOT AUSSCHNITT AUS DER TARIFÜBERSICHT VON VERIVOX (QUELLE: VERIVOX V. 04/2019)

Ihre ermittelten Ergebnisse ⓘ Sortiert nach: Preis aufsteigend ▾

1. <input type="checkbox"/>	 (11142)	<b>SparSmartPremium12</b> ✓ inkl. 10 € Frühlingsbonus ✓ inkl. 15 % Neukundenbonus (172 €) ✓ 12 Monate eingeschränkte Preisgarantie ✓ <b>Verivox geprüft</b>	<b>966,60 €</b> im 1. Jahr 161,87 € <u>gespart</u> MEHR ZUM TARIF
2. <input type="checkbox"/>	 (7589)	<b>StromClever Öko</b> ✓ inkl. 122 € Neukundenbonus ✓ 12 Monate eingeschränkte Preisgarantie ✓ <b>Verivox geprüft</b>	<b>966,85 €</b> im 1. Jahr 161,62 € <u>gespart</u> MEHR ZUM TARIF
3. <input type="checkbox"/>	Top Service  (38104)	<b>eprimo PrimaKlima</b> ☎ Kostenlose Bestellhotline: 0800 1000 471 ✓ inkl. Arbeitspreisrabatt: 2,50 Cent pro kWh ✓ inkl. 65 € Sofortbonus ✓ 12 Monate eingeschränkte Preisgarantie ✓ <b>Verivox geprüft</b>	<b>977,48 €</b> im 1. Jahr 150,99 € <u>gespart</u> MEHR ZUM TARIF

## 15 SCREENSHOT ERSTES MOUSE-OVER-FENSTER ZUM NEUKUNDENBONUS BEI VERIVOX (QUELLE: VERIVOX V. 04/2019)



Bei dieser ersten Ansicht sind einige Textfelder bereits mit weiteren Informationen hinterlegt: Klickt man mit dem Cursor auf die jeweilige Bezeichnung, öffnet sich ein sogenanntes Pop-up-Fenster und der Verbraucher erhält darin ergänzende Informationen (s. Abb. 15).

Klickt der Verbraucher zum Beispiel beim Anbieter MAINGAU Energie GmbH dann auf den Reiter „Tarifdetails“ (s. Abb. 14), öffnet sich ein Feld mit weiteren Reitern, in dem zunächst ausführlicher über den Preis informiert wird (s. Abb. 16).

## 16 SCREENSHOT PREISINFORMATIONEN AUF DER ERSTEN EBENE BEI VERIVOX (QUELLE: VERIVOX V. 04/2019)

	Preis	Kostenverlauf	Vertragskonditionen	Energiequellen	Anbieter / Bewertung
Verbrauchspreis	1.047,20 € für 3.500 kWh pro Jahr	29,92 Cent pro kWh			
Grundpreis	0,00 € pro Jahr	kain Grundpreis			
Gesamtpreis ohne Bonus	1.047,20 € pro Jahr	87,27 € pro Monat (geschätzt / bei 12 Abschlägen pro Jahr)			
Neukundenbonus	117,00 €				
<b>Gesamtpreis mit Bonus</b>	<b>930,20 € im ersten Jahr</b>				
Gültig seit	13.04.2019				

Bei einem Klick auf den Reiter „Vertragskonditionen“ erscheinen die folgenden Informationen (s. Abb. 17):

**17** SCREENSHOT PREISINFORMATIONEN AUF DER ERSTEN EBENE BEI VERIVOX  
(QUELLE: VERIVOX V. 04/2019)

Preis	Kostenverlauf	Vertragskonditionen	Energiequellen	Anbieter / Bewertung
		Vertragslaufzeit: 12 Monate		 LEISTUNGSBEWERTUNG 2,3 gut
		Kündigungsfrist: 1 Monat		
		Vertragsverlängerung: 12 Monate		
		Eingeschränkte Preisgarantie: 12 Monate		
		Abschläge: monatlich		
		Kaution: keine		
		AGB zum Tarif		

Zudem kann der Verbraucher sich in dieser Ansicht (s. Abb. 17) erstmals die AGB herunterladen. Klickt der Verbraucher in der vorherigen Ansicht (Abb. 16) auf den orangenen Button „Mehr zum Tarif“, der auf dem Weg zum Vertragsschluss zwingend aufgerufen werden muss, erscheint das folgende Fenster (s. Abb. 18):

**18** SCREENSHOT PREISINFORMATIONEN AUF DER ZWEITEN EBENE BEI VERIVOX  
(QUELLE: VERIVOX V. 04/2019)

Ihr Verbrauch: 3.500 kWh, in 10117 Berlin, Vorheriger Anbieter: Vattenfall, Tarif: Berlin Basis Privatstrom [ändern](#)

**MAINGAU** StromClever Öko

Gesamtkosten für diesen Tarif:  
**930,20 € im 1. Jahr**  
 258,10 € gespart

[In 5 Minuten online wechseln](#)

- ✓ Kostenlos und bequem online wechseln
- ✓ Keine Wechselgebühr

Per Briefpost wechseln

Preis	Vertragskonditionen	Anbieter	Energiequellen
Verbrauchspreis	1.047,20 € für 3.500 kWh pro Jahr		29,92 Cent pro kWh
Grundpreis	0,00 € pro Jahr		kein Grundpreis
Gesamtpreis ohne Bonus	1.047,20 € pro Jahr		87,27 € pro Monat (geschätzt / bei 12 Abschlägen pro Jahr)
Neukundenbonus	117,00 €		
<b>Gesamtpreis mit Bonus</b>	<b>930,20 € im ersten Jahr</b>		
Gültig seit	13.04.2019		

Hier ist zunächst wieder der Reiter „Preis“ voreingestellt. Erst wenn die Reiter „Vertragskonditionen“ und dort dann „Informationen zu den Vertragsbedingungen“ angeklickt werden, öffnet sich unter den „Informationen zu den Vertragsbedingungen“ ein Feld mit Details zum Bonus (s. Abb. 19). Die beiden Reiter müssen vor dem Vertragsabschluss aber nicht zwingend aufgerufen werden.

Wenn der Verbraucher in der Ansicht der Abbildung 19 den orange hinterlegten Button „In 5 Minuten online wechseln“ anklickt, wird er auf der nächsten Internetseite zum Bestellvorgang weitergeleitet und bereits zur Eingabe seiner Daten aufgefordert.

Etwas kompakter stellt sich der Vorgang bei Check24 dar. Im Ranking erscheint ebenfalls eine Übersicht der Tarife (s. Abb. 20).

19

## SCREENSHOT DETAILINFORMATIONEN AUF DER ZWEITEN EBENE BEI VERIVOX (QUELLE: VERIVOX V. 04/2019)

Ihr Verbrauch: 3.500 kWh , in 10117 Berlin, Vorheriger Anbieter: Vattenfall, Tarif: Berlin Basis Privatstrom [ändern](#)

**MAINGAU** StromClever Öko

Neukundenbonus: **117,00 €**

Vertragslaufzeit: **12 Monate**

Eingeschränkte Preisgarantie: **12 Monate**

Gesamtkosten für diesen Tarif:  
**930,20 € im 1. Jahr**  
**258,10 € gespart**

[In 5 Minuten online wechseln](#)

✓ Kostenlos und bequem online wechseln  
 ✓ Keine Wechselgebühr

Per Briefpost wechseln

★★★★★ (7592) + [Details](#) —

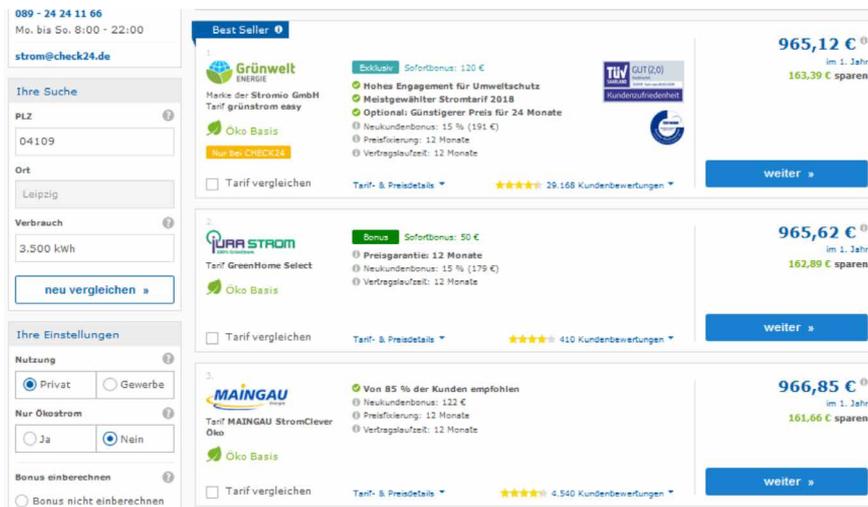
Preis	Vertragskonditionen	Anbieter	Energiequellen
Vertragslaufzeit	12 Monate	MAINGAU	
Kündigungsfrist	1 Monat		
Vertragsverlängerung	12 Monate		
Eingeschränkte Preisgarantie	12 Monate		
Abschläge	monatlich		
Kautions	keine		

**Verivox**  
LEISTUNGSBEURWERTUNG  
**2,3** gut

[AGB zum Tarif](#)  
[Informationen zu den Vertragsbedingungen](#)

Der Anbieter verspricht Ihnen als Verivox-Kunden: Sofern Sie den Belieferungsvertrag nicht selbst gekündigt haben, werden Ihnen Boni, Frei-kWh oder sonstige einmalige Rabatte, die Bestandteil des Vertrages sind, spätestens 12 Monate nach dem Start der Energie-Belieferung gutgeschrieben. Ausnahme: Sollten Sie den Vertrag aufgrund einer Preiserhöhung des Energieversorgers innerhalb des ersten Vertragsjahres kündigen, erhalten Sie Ihren Anspruch auf Bonus dennoch in der vertraglich vereinbarten Höhe, wenn es sich bei dem Angebot nicht um ein Angebot mit eingeschränkter Preisgarantie (Preiserhöhung der Netznutzungsentgelte oder Energiekosten) handelt. Übt der Energieanbieter dagegen wirksam ein außerordentliches Kündigungsrecht wegen Zahlungsverzugs aus oder beenden Sie den Vertrag wegen Umzugs innerhalb der ersten 12 Monate, so können Sie Ihren Anspruch auf den Bonus verlieren. Die Boni werden Ihnen spätestens mit der Jahresendabrechnung gutgeschrieben. Einen Anspruch auf Auszahlung des Bonus haben Sie nur gegen den Energieversorger, nicht gegen die Verivox GmbH.

20 SCREENSHOT AUSSCHNITT AUS DER TARIFÜBERSICHT AUF DER ERSTEN EBENE BEI CHECK24 (QUELLE: CHECK24 V. 04/2019)



Führt der Verbraucher dann zum Beispiel beim Anbieter MAINGAU Energie GmbH mit dem Cursor über die Bezeichnung „Neukundenbonus“, erscheint die folgende Information (sog. Mouse-over-Effekt, s. Abb. 21):

21 SCREENSHOT ERSTE INFORMATIONEN ZUM NEUKUNDENBONUS AUF DER ERSTEN EBENE BEI CHECK24 (QUELLE: CHECK24 V. 04/2019)



## 22 SCREENSHOT ERSTE INFORMATIONEN ZUM NEUKUNDENBONUS AUF DER ERSTEN EBENE BEI CHECK24 (QUELLE: CHECK24 V. 04/2019)

3. **MAINGAU Energie** ✔ Von 85 % der Kunden empfohlen

Tarif **MAINGAU StromClever Öko** Öko Basis

- Neukundenbonus: 117 €
- Preisfixierung: 12 Monate
- Vertragslaufzeit: 12 Monate

**930,20 €** im 1. Jahr  
**210,87 € sparen**

Tarif vergleichen **Tarif- & Preisdetails** ★★★★★ 4.540 Kundenbewertungen [weiter »](#)

Postleitzahl	10117
Jahresverbrauch	3.500 kWh
Abschlagszahlung	monatlich
Grundpreis	0,00 €/Monat (0,00 €/Jahr)
Arbeitspreis	29,92 Cent/kWh
Neukundenbonus	117 € einmalig
Preisgarantie	12 Monate Preisfixierung
Vertragslaufzeit	12 Monate
Verlängerung	12 Monate
Kündigungsfrist	1 Monat zum Vertragsende

**Preis im 1. Jahr** **930,20 € /Jahr**  
inkl. aller Kosten, Boni (117 € Neukundenbonus) und Rabatte für das 1. Jahr

**AGB-Bewertung durch CHECK24**  
23 von 30 Punkten [AGB zu diesem Tarif](#)

**Öko-Siegel**

Klickt er in der Ansicht der Abbildung 22 auf das Feld „Tarif- und Preisdetails“, öffnen sich vier Reiter mit weiteren Informationen. Zunächst wird dann die Tarifübersicht angezeigt, rechts davon können die AGB heruntergeladen werden.

Mit Anklicken des Reiters „Tarifinformation“ erhält der Verbraucher auch zusätzliche Informationen zum Bonus (s. Abb. 23). Hierbei handelte es sich in den untersuchten Fällen aber um dieselben Informationen wie im Mouse-over-Fenster in Abbildung 21.

## 23 SCREENSHOT ERSTE INFORMATIONEN AUF DER ERSTEN EBENE BEI CHECK24 (QUELLE: CHECK24 V. 04/2019)

3. **MAINGAU Energie** ✔ Von 85 % der Kunden empfohlen

Tarif **MAINGAU StromClever Öko** Öko Basis

- Neukundenbonus: 117 €
- Preisfixierung: 12 Monate
- Vertragslaufzeit: 12 Monate

**930,20 €** im 1. Jahr  
**210,87 € sparen**

Tarif vergleichen **Tarif- & Preisdetails** ★★★★★ 4.540 Kundenbewertungen [weiter »](#)

**Tarifinformation** Preisdetails Anbieter

**Neukundenbonus: 117 €**

Der Bonus wird spätestens nach 12 Monaten Belieferungszeit mit der dann folgenden Rechnung gutgeschrieben oder ausbezahlt. Der Bonus entfällt, wenn das Vertragsverhältnis vor Ablauf von 12 Belieferungsmonaten durch Sie oder aus von Ihnen zu vertretenden Gründen beendet wurde oder Sie in den letzten 6 Monaten vor der Beauftragung an der gleichen Verbrauchsstelle bereits von der MAINGAU Energie GmbH beliefert wurden. Hinweis: Der Bonus entfällt nicht, wenn das Vertragsverhältnis nach 12 Belieferungsmonaten endet.

24

## SCREENSHOT INFORMATIONEN ZUM PREIS (QUELLE: CHECK24 V. 04./2019)

Von 85 % der Kunden empfohlen  
 Neukundenbonus: 117 €  
 Preisfixierung: 12 Monate  
 Vertragslaufzeit: 12 Monate

**930,20 €<sup>0</sup>**  
 im 1. Jahr  
**210,87 € sparen**

weiter »

Tarif- & Preisdetails 4.540 Kundenbewertungen

Tarifübersicht | Tarifinformation | **Preisdetails** | Anbieter

**Informationen zum Preis für 10117 Berlin**

Verbrauchsannahme	3.500 kWh/Jahr
x Arbeitspreis pro kWh	29,92 Ct./kWh
= Arbeitspreis gesamt	1.047,20 €/Jahr
+ Grundpreis	0,00 €/Jahr
<b>= Gesamtpreis ohne Bonus im 1. Jahr</b>	<b>1.047,20 €/Jahr</b>
- Neukundenbonus	117,00 €
<b>= Gesamtpreis inkl. Bonus im 1. Jahr</b>	<b>930,20 €/Jahr</b>
<b>Geschätzter Abschlag</b>	<b>ca. 88 €/Monat</b>

Sie zahlen bei diesem Tarif 12 monatliche Abschläge. Der hier angegebene **geschätzte Abschlag** dient nur zur **Orientierung**.  
 Tarifversion 904627, gültig seit 13.04.2019. **Alle Preise sind Bruttopreise** und beinhalten alle Steuern und Abgaben.  
 ACHTUNG: Alle Berechnungen beziehen sich auf das erste Vertragsjahr. **Neukundenboni** werden nach Ablauf von 12 Belieferungsmonaten mit der dann folgenden Rechnung gutgeschrieben oder ausgezahlt. **Sofortboni** werden spätestens drei Monate nach Lieferbeginn ausgezahlt. In den geschätzten Abschlägen werden diese Boni nicht berücksichtigt.

Informationen zum Auszahlungszeitpunkt der entsprechenden Boni werden nach Anklicken des Reiters „Preisdetails“ angezeigt (s. Abb. 24).

Klickt der Verbraucher hier auf den Button „weiter“, erscheint eine Seite, auf der er sich entweder weitere Tarifdetails anzeigen lassen oder auf den blauen Button „weiter“ klicken kann, um danach direkt seine Daten für den Anbieterwechsel einzugeben (s. Abb. 25).

Unter den Tarifdetails (s. Abb. 26) erhält der Verbraucher zusätzliche Informationen zum Bonus, wenn er den Reiter „Tarifinformation“ anklickt.

Bei beiden Vergleichsportalen wird der Verbraucher demnach an unterschiedlichen Stellen über den Bonus unterrichtet. Hinzu kommen die AGB, die zum Download zur Verfügung stehen und teilweise weitere Klauseln zur Inanspruchnahme des Bonus enthalten. Diese unterschiedlich platzierten Informationen widersprechen sich jedoch zum Teil. Außerdem werden Einschränkungen bezüglich des Bonus nicht immer gleich im ersten Pop-up-Fenster aufgeführt, sondern manchmal sogar erst in den AGB in separaten Dokumenten. Konkrete Beispiele hierzu werden in diesem Abschnitt und in Kapitel 6.2 erläutert. Verbraucher

können sich also nicht darauf verlassen, dass alle für sie relevanten Informationen beim ersten Mouse-over-Link angezeigt werden, beziehungsweise auch nicht darauf, dass alle relevanten Einschränkungen in weiterführenden Informationen im Rahmen des Bestellvorgangs aufgelistet sind.<sup>76</sup>

Obwohl sich in den untersuchten Fällen weitere wichtige und zum Teil auch widersprüchliche Informationen mitunter erstmals in den AGB befinden, gibt es in den Mouse-over-Fenstern und den ergänzenden Vertragsbedingungen kaum Hinweise auf weiterführende Informationen in den AGB. Entsprechende Verweise wären aus Verbrauchersicht jedoch wünschenswert. Aus Sicht des EMW sind Abweichungen insbesondere dann problematisch, wenn Informationen zur Inanspruchnahme des Bonus den Eindruck erwecken, vollständig zu sein,

<sup>76</sup> Die rechtliche Einordnung des Mouse-over-Effekts ist noch nicht vollständig geklärt. Überwiegend wird aber davon ausgegangen, dass der Mouse-over-Effekt zur Aufklärung bei bestehenden Informationspflichten nicht geeignet sei, wenn der Nutzer der Webseite keine Veranlassung hat, den Cursor über den Mouse-over-Link zu bewegen. Denn dann können die zusätzlichen Informationen nicht erkannt werden und die Wahrnehmung des Inhalts hängt eher vom Zufall ab (OLG Frankfurt, Beschluss vom 23.02.2011, Az. 6 W 111/10; LG Hamburg, Urteil vom 13.06.2014, Az. 315 O 150/14, Vollmer, Stromvergleichsportale, EnWZ 2015, S. 457).

## 25 SCREENSHOT TARIFDETAILS/ADRESSDATEN (QUELLE: CHECK 24 V. 04/2019)

The screenshot shows the MAINGAU website interface. At the top, the MAINGAU logo is on the left. To its right, the tariff information is displayed: 'Tarif MAINGAU StromClever Öko', 'Ökostromtarif Ja', and 'Nutzung Privat'. The price is shown as '930,20 € im 1. Jahr'. Below this information, a button labeled 'Tarifdetails anzeigen' is circled in red. Below the button, there is a section titled 'Anbieterwechsel oder Neuanmeldung beantragen' with a 'CHECK24 100% Funktioniert Garantie' badge and three bullet points: 'Garantierte Versorgungssicherheit', 'In nur 5 Minuten online wechseln', and 'Keine Vermittlungsgebühr'. At the bottom of this section are 'zurück' and 'weiter' buttons, with the text 'Nächster Schritt: Adressdaten eingeben' below them. To the right of the main content, there is a section titled 'Anbieterwechsel oder Neuanmeldung' with detailed text about the process. At the bottom center, there is a TÜV logo and the text 'Übertragung über Sicherheitsserver'.

sodass für den Verbraucher kein Anlass besteht, sich hierzu an anderer Stelle umfangreicher zu informieren. Zum Teil sind die Informationen in den untersuch-

ten Fällen auch so platziert, dass der Verbraucher sie auf dem Weg zum Vertragsschluss nicht zwingend zur Kenntnis nehmen muss.

## 26 SCREENSHOT TARIFINFORMATIONEN (QUELLE: CHECK24 V. 04/2019)

The screenshot shows the MAINGAU website interface with the 'Tarifinformation' tab selected. The top header is identical to the previous screenshot, showing the MAINGAU logo, tariff details ('MAINGAU StromClever Öko', 'Ökostromtarif Ja', 'Nutzung Privat'), and price ('930,20 € im 1. Jahr'). Below the header, there are three tabs: 'Tarifübersicht', 'Tarifinformation' (circled in red), and 'Anbieter'. The main content area contains the following information:
 

- Neukundenbonus: 117 €**  
Der Bonus wird spätestens nach 12 Monaten Belieferungszeit mit der dann folgenden Rechnung gutgeschrieben oder ausbezahlt. Der Bonus entfällt, wenn das Vertragsverhältnis vor Ablauf von 12 Belieferungsmonaten durch Sie oder aus von Ihnen zu vertretenden Gründen beendet wurde oder Sie in den letzten 6 Monaten vor der Beauftragung an der gleichen Verbrauchsstelle bereits von der MAINGAU Energie GmbH beliefert wurden. Hinweis: Der Bonus entfällt nicht, wenn das Vertragsverhältnis nach 12 Belieferungsmonaten endet.
- Preisfixierung**  
Der Anbieter garantiert für einen gewissen Zeitraum alle Preisbestandteile ausschließlich jeglicher Steuern (MwST, Strom- bzw. Erdgassteuer) sowie staatlicher Abgaben und Umlagen (z.B. EEG-Umlage oder Konzessionsabgabe).
- Ökotarif**  
Dieser Tarif wird zu 100% aus erneuerbarer Energie bzw. Kraft-Wärme Kopplung erzeugt.

## 27 SCREENSHOT CHECK 24 AGB VON JURA STROM<sup>79</sup> 11.3 NEUKUNDENBONUS (QUELLE: CHECK24 V. 04/2019)

11.3 Der **Neukundenbonus** wird dem Kunden nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit ausbezahlt, sofern das Vertragsverhältnis während der gesamten Mindestvertragslaufzeit ununterbrochen bestanden hat, der Kunde zwölf Monate ab Lieferbeginn ununterbrochen an der gleichen Abnahmestelle durch Jura Strom mit Energie beliefert wurde und der Kunde seinen Zahlungsverpflichtung zur Zahlung der monatlichen Abschläge während des gesamten Lieferzeitraums regelmäßig nachgekommen ist. Der

Bezüglich der AGB gilt ohnehin: Selbst wenn Verbraucher die AGB tatsächlich nicht zur Kenntnis nehmen sollten, werden diese nach der aktuellen Rechtslage und der Ausgestaltung auf den beiden untersuchten Vergleichsportalen in der Regel aber dennoch wirksam in den Vertrag einbezogen. In der Folge werden die AGB dann auch Vertragsbestandteil und die Anbieter können sich auf diese berufen.

Eine andere, davon unabhängige Frage ist, ob die aktuelle Darstellung bei Check24 oder Verivox den wettbewerbsrechtlichen Anforderungen genügt. Ein Verstoß gegen das Wettbewerbsrecht hat zwar nicht die Unwirksamkeit des abgeschlossenen Vertrags zur Folge. Verbraucherschutzverbände können dann aber Unterlassungsansprüche gegenüber den Vergleichsportalen oder gegenüber den Anbietern geltend machen. Denn die Bedingungen, in denen beschrieben wird, wie die Vergünstigung erhältlich ist, müssen nach § 5a Abs. 2 UWG i. V. m. § 6 Abs. 1 Nr. 3 TMG **leicht zugänglich** sein, **klar erkennbar und unzweideutig** angegeben werden. Was unter diesen Anforderungen konkret zu verstehen ist, wird gesetzlich jedoch nicht erläutert. Die Auslegung der Vorschrift bleibt vielmehr den Gerichten überlassen: Danach sind Angebote zur Verkaufsförderung wie Boni zum Beispiel dann nicht klar als solche erkennbar, wenn die Angaben in missverständlicher oder mehrdeutiger Weise gemacht werden oder wenn offen bleibt, wie hoch die angebotenen Preisnachlässe tatsächlich sind.<sup>77</sup> Das ist vor allem bei Boni, die verbrauchsabhängig berechnet werden, in den vom EMW untersuchten Angeboten teilweise der Fall. An der leichten Zugänglichkeit fehlt es zum Beispiel, wenn Informationen auf mehreren Internetseiten verteilt sind, einzelne Angaben auf einzelnen

Seiten aber schon vollständig erscheinen und Verbraucher keinen Anlass haben, nach weiteren Informationen Ausschau zu halten.<sup>78</sup>

Nach Einschätzung der Rechtsexperten des EMW erfüllen nicht alle Angebote auf den Vergleichsportalen diese Kriterien. Die Kenntnisnahme der Informationen zum Bonus ist im Rahmen des Bestellvorgangs auch nicht zwingend notwendig, um auf die jeweils weitere Seite zu gelangen. Weitere einschränkende Informationen sind zum Teil erstmals in den AGB auffindbar. So enthält eine Klausel, die über das Vergleichsportal Check24 abgerufen wurde, erstmalig den Hinweis, dass der Bonus nur ausgezahlt wird, wenn eine ununterbrochene, zwölfmonatige Belieferung an derselben Abnahmestelle stattgefunden hat (s. Abb. 27).

<sup>77</sup> Vgl. Köhler/Bornkamm/Feddersen/Köhler: Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb: 37. Aufl. 2019, UWG § 5a Rn. 5.43.

<sup>78</sup> Hierzu gibt es zwar weitere Gegenansichten: Wenn aufgrund der wirtschaftlichen Tragweite eines Kaufentschlusses angenommen werden kann, dass der Verbraucher die Werbung so gründlich betrachtet, dass er die aufklärenden Hinweise auch an anderer Stelle ohne weiteren Verweis wie z. B. einen Sternchenhinweis wahrnehmen wird, kann auf einen Hinweis verzichtet werden (vgl. BGH, GRUR 2015, 698 Rn. 19). Ob dies bei Investitionen im noch dreistelligen Bereich bei Stromverträgen mit einem Verbrauch von 3.500 kWh bereits der Fall ist, ist fraglich. Jedenfalls greifen die Gegenansichten aber nur dann, wenn die Werbung kurz und übersichtlich gestaltet ist (vgl. OLG Stuttgart WRP 2007, 694 (696), Köhler/Bornkamm/Feddersen/Köhler: 37. Aufl. 2019, UWG § 5a Rn. 5.56). Das ist bei den Stromangeboten auf den Vergleichsportalen Verivox und Check24 nach Einschätzung des EMW aber gerade nicht der Fall. Denn zum Teil befinden sich die Informationen zum Bonus an unterschiedlichen Stellen, die nicht auf einen Blick wahrnehmbar sind. Vielmehr muss der Verbraucher sich das ganze Informationsangebot detailliert ansehen und jeden Reiter auf jeder Internetseite separat anklicken. Eine andere Ansicht würde aber wohl das LG Oldenburg, Urteil vom 30.11.2018, Az. 12 o 612/18, vertreten, das es ausreichen lässt, wenn die Information an „prominenter Stelle in dem Bereich verfügbar ist, in dem sich der Verbraucher [...] über die jeweiligen Angebote des Anbieters vorrangig informiert“. Ob die Rechtsauffassung in diesem Urteil mit den Wertungen des BGH in Einklang steht, ist fragwürdig.

<sup>79</sup> Jura Power GmbH & Co. KG.

Sollte der Verbraucher während der Mindestvertragslaufzeit umziehen, erhält er den Bonus demnach nicht – unabhängig davon, ob er an der neuen Anschrift weiterhin vom gleichen Anbieter beliefert wird oder nicht (s. Abb. 28). Aus den sonstigen Informationen, die der Verbraucher von Check24 erhält, ergibt sich diese Einschränkung nicht. Dort heißt es lediglich:

### 28 SCREENSHOT MINDESTVERTRAGSLAUFZEIT VON JURA STROM<sup>80</sup> IN LEIPZIG (QUELLE: CHECK24 V. 04/2019)

Der Bonus entfällt, wenn das Vertragsverhältnis vor Ablauf von 12 Belieferungsmonaten durch Sie oder aus von Ihnen zu vertretenden Gründen beendet wurde oder Sie in den letzten 6 Monaten vor der Beauftragung an der gleichen Verbrauchsstelle bereits von der Jura Power GmbH & Co. KG beliefert wurden.

**Hinweis:** Der Bonus **entfällt nicht**, wenn das Vertragsverhältnis nach 12 Belieferungsmonaten endet.

Der Verbraucher kann daraus bestenfalls schließen, dass er den Bonus nicht erhält, wenn eine Weiterbelieferung wegen eines Umzugs in der Mindestvertragslaufzeit nicht möglich ist. Dass dies aber auch dann der Fall sein soll, wenn der Vertrag nicht beendet wird, erschließt sich dem Verbraucher nicht. Zum Teil muss der Verbraucher während der ersten zwölf Monate sogar zwingend im selben Tarif verbleiben, um seinen Anspruch auf den Bonus nicht zu verlieren. Auch diese Einschränkung ergibt sich erst aus den AGB, wie das Beispiel in Abbildung 29 zeigt.

### 29 SCREENSHOT AGB DER 365 AG IN BERLIN (QUELLE: VERIVOX V. 04/2019)

(4) Die Gewährung des prozentualen Bonus setzt darüber hinaus voraus, dass der Kunde an derselben Abnahmestelle zwölf Monate berechtigt und ununterbrochen durch den Energieversorger im selben Tarif mit Energie beliefert worden ist. Die Gewährung des Sofortbonus sowie der Gratisenergie setzt voraus, dass der

Auf dem Vergleichsportal erhielt der Verbraucher hierzu nur die Informationen, die in Abbildung 30 zu sehen sind.

In diesem Fall wurde dem Verbraucher also mitgeteilt, dass er den Bonus verlieren könnte, wenn er den Vertrag wegen eines Umzugs beenden würde. Erst in den AGB erhielt er dann aber die Information, dass der Bonus bei einem Umzug trotz weiteren Strombezugs an einer anderen Abnahmestelle ebenfalls nicht mehr erhalten würde. Außerdem wurde er in den AGB erstmalig darüber informiert, dass er zusätzlich im selben Tarif des Anbieters beliefert werden müsste. Sicherlich ist es gerade für Vergleichsportale, die eine Vielzahl von Tarifen anzeigen, eine Herausforderung in jedem Einzelfall einen fehlerfreien Abgleich vorzunehmen. Aus Sicht des Verbrauchers, der sich auf die Angaben des Vergleichsportals verlässt, ist dies allerdings unabdingbar. Hinzu kommt, dass Abweichungen zwischen dem Angebot im Internet und den AGB für den Verbraucher oft schwer zu beweisen sind: Denn dazu müsste er bereits vor Vertragsschluss zu Dokumentationszwecken Screenshots zu sämtlichen Informationen erstellen, die er auf dem Vergleichsportal zum Bonus erhält.<sup>81</sup>

### 6.1.2 Darstellung der Jahreskosten ohne Bonus

Die Darstellung der Jahreskosten ist wichtig für Verbraucher, da diese der Kostenbelastung im zweiten Vertragsjahr entspricht, sofern es nicht zu Preiserhöhungen kommt. Auch wenn das Unternehmen Boni aus anderen Gründen, zum Beispiel wegen einer Insolvenz, nicht auszahlt, kommen die Jahreskosten ohne Bonus

80 Jura Power GmbH & Co. KG.

81 Auch auf den Anbieterseiten fanden sich Abweichungen zwischen den Informationen auf der Internetseite und in den AGB. Da über die Vergleichsportale aber deutlich mehr Verträge abgeschlossen werden als über die einzelnen Anbieterseiten, die auch jeweils unterschiedlich gestaltet sind, hat der EMW diese Abweichungen nicht näher thematisiert.

**30 SCREENSHOT VERGLEICHSPORTAL INFORMATIONEN ZUM NEUKUNDENBONUS 365 AG IN BERLIN (QUELLE: VERIVOX V. 04/2019)**

(Preiserhöhung der Netznutzungsentgelte oder Energiekosten) handelt. Übt der Energieanbieter dagegen wirksam ein außerordentliches Kündigungsrecht wegen Zahlungsverzugs aus oder beenden Sie den Vertrag wegen Umzugs innerhalb der ersten 12 Monate, so können Sie Ihren Anspruch auf den Bonus verlieren. Die Boni werden Ihnen spätestens mit der Jahresendabrechnung gutgeschrieben. Einen Anspruch auf Auszahlung des Bonus haben Sie nur gegen den Energieversorger, nicht gegen die Verivox GmbH.

zum Tragen. Zudem sind sie Grundlage zur Berechnung des monatlichen Abschlags (vgl. Kapitel 6.1.3).

**Darstellung der Jahreskosten ohne Bonus bei den Vergleichsportalen**

Verivox weist zum Untersuchungszeitpunkt unter dem Reiter „Kostenverlauf“ darauf hin, dass sich die Jahreskosten im ersten und zweiten Vertragsjahr deutlich unterscheiden werden. Klickt man in der Abbildung 31 auf das kleine „i“ im zweiten Vertragsjahr, wird zusätzlich ausgewiesen, um wie viel Prozent es im zweiten Jahr durch den Wegfall des Bonus teurer wird.

Führt der Tarif im Vergleich zum aktuellen Tarif zu Mehrkosten im zweiten Jahr, erscheint ein roter Warnhinweis. Mit dieser Darstellung problematisiert Verivox die hohen Jahreskosten von Bonustarifen im zweiten Vertragsjahr. Die Ansicht erscheint allerdings nur bei den Verbrauchern, die die entsprechenden Informationen über zwei Klicks (auf den Reiter „Tarifdetails“ und den Reiter „Kostenverlauf“) ausfindig machen. Da nicht

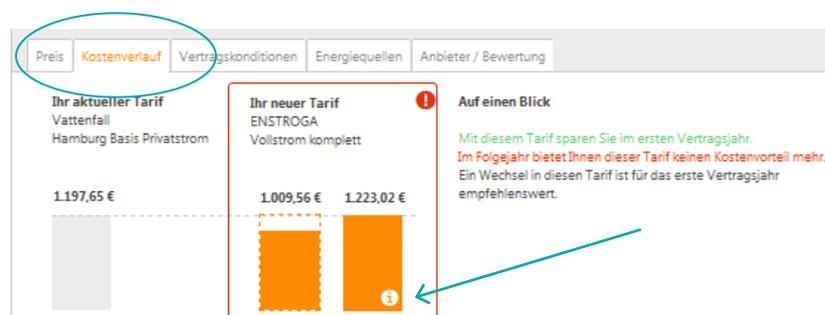
klar ist, wie viele wechselwillige Verbraucher diesen Weg wählen, scheint es daher verbraucherfreundlicher, wenn ein entsprechender Warnhinweis bereits in der Tarifübersicht erscheinen würde.

Check24 geht bei der Darstellung der Preisdetails ausschließlich auf das erste Vertragsjahr ein. Hier wird aber auch der Gesamtpreis ohne Bonus im ersten Jahr ausgewiesen. Den Verbrauchern dürfte allerdings nicht unbedingt klar sein, dass dies den Jahreskosten im zweiten Jahr entspricht (vgl. Abb. 32).

**Darstellung der Jahreskosten ohne Bonus bei den Anbietern**

Bei den meisten Tarifen der untersuchten Anbieter fehlt ein Hinweis auf die Jahreskosten im zweiten Vertragsjahr gänzlich – und erst recht eine grafische Darstellung derselben. 11 der 15 untersuchten Anbieter geben die Jahreskosten des ersten Jahres bereits abzüglich der Boni an, sodass der Verbraucher die Jahreskosten ohne Einbeziehung des Bonus überwiegend selbst be-

**31 SCREENSHOT JAHRESKOSTEN IM ERSTEN UND ZWEITEN VERTRAGSJAHR MIT WARNHINWEIS BEI VERIVOX (QUELLE: VERIVOX VON 04/2019)**



32

## SCREENSHOT INFORMATIONEN ZUM PREIS DER ENSTROGA AG FÜR 20359 HAMBURG (QUELLE: CHECK24 V. 4/2019)

Informationen zum Preis für 20359 Hamburg	
Verbrauchsannahme	3.500 kWh/Jahr
x Arbeitspreis pro kWh	30,10 Ct./kWh
= Arbeitspreis gesamt	1.053,51 €/Jahr
+ Grundpreis	169,51 €/Jahr
<b>= Gesamtpreis ohne Bonus im 1. Jahr</b>	<b>1.223,01 €/Jahr</b>
- Sofortbonus	30,00 €
- Neukundenbonus	183,45 € (15,0 %)
<b>= Gesamtpreis inkl. Bonus im 1. Jahr</b>	<b>1.009,56 €/Jahr</b>
<b>Geschätzter Abschlag</b>	<b>ca. 112 €/Monat</b>

rechnen muss. Nur 2 der 15 Anbieter weisen die Jahreskosten ohne Bonus aus.

### 6.1.3 Darstellung von Abschlägen

Ein Abschlag ist ein monatlicher Teilbetrag, den Stromkunden an ihren Energieanbieter zahlen, um nicht erst am Ende des Jahres die gesamte Summe auf einmal begleichen zu müssen. Außerdem dient die monatliche Abschlagszahlung dem Stromanbieter, der mit der Stromlieferung andernfalls ein Jahr in Vorleistung gehen würde, ohne dafür vergütet zu werden. Ein Abschlag berechnet sich, indem die Jahreskosten anhand des letzten Verbrauchs ermittelt und durch elf oder zwölf Monate geteilt werden. Bei den vom EMW untersuchten Tarifen mit Bonus reduziert der Bonus den monatlichen Abschlag in der Regel nicht. Verbraucher müssen die Abschläge also in voller Höhe zahlen. Den Bonus erhalten sie dann separat nach ein paar Wochen beziehungsweise Monaten (Sofortbonus) oder mit der ersten Jahresrechnung (Neukundenbonus). Insbesondere für einkommensschwache Haushalte spielt die Höhe des Abschlags eine wichtige Rolle, denn es ist der Betrag, der monatlich zu zahlen und daher im monatlichen Budget zu berücksichtigen ist. Doch auch für jeden anderen Stromkunden ist der Abschlag von Interesse – schließlich entspricht dieser den Stromkosten für den Fall, dass es Probleme mit der Auszahlung des Bonus gibt. Wichtig ist aus Verbrauchersicht daher, dass der monatliche Abschlag grundsätzlich transparent ausgewiesen wird.



### ANZAHL DER ABSCHLÄGE

Eine verbindliche Regelung, wie viele Abschläge der Stromanbieter im Jahr verlangen kann, existiert nicht. Üblich sind sowohl elf als auch zwölf Abschläge. § 13 StromGVV, der für die Kunden in der Grundversorgung gilt und nach Ansicht des EMW auch auf Sonderkunden Anwendung findet, macht hierzu keine Vorgaben. Nach § 13 StromGVV dürfen Abschläge aber nur für bereits verbrauchte Energie, das heißt nachträglich, erhoben werden: Der Abschlag für den Monat Januar darf daher erst Ende Januar erhoben werden. Vorauszahlungen können nur in besonderen Ausnahmefällen verlangt werden. Sofern Anbieter zwölf Abschläge fordern, weil sie die Zahlung standardmäßig vor der Belieferung erwarten, verhalten sie sich rechtswidrig.<sup>82</sup> Sofern die Abschläge aber für bereits gelieferte Energie verlangt werden, ist die Anzahl der Abschläge nicht zu beanstanden.

82 LG Köln, Urteil vom 02.07.2015, AZ: 31 O 83/15.

33 SCREENSHOT DARSTELLUNG DER ABSCHLAGSHÖHE BEI CHECK24  
 (QUELLE: CHECK24 V. 04/2019)

2. **ENSTROGA ENERGIE**  
 Tarif vollstrom komplett

**Bonus** Sofortbonus: 30 €  
 Neukundenbonus: 15 % (183 €)  
 Preisfixierung: 12 Monate  
 Vertragslaufzeit: 12 Monate

**1.009,56 €**  
 im 1. Jahr  
 188,07 € sparen

Tarif vergleichen **Tarif- & Preisdetails** ★★★★★ 1.290 Kundenbewertungen [weiter »](#)

Tarfübersicht | Tarifinformation | **Preisdetails** | Anbieter

**Informationen zum Preis für 20359 Hamburg**

Verbrauchsannahme	3.500 kWh/Jahr
x Arbeitspreis pro kWh	30,10 Ct./kWh
= Arbeitspreis gesamt	1.053,51 €/Jahr
+ Grundpreis	169,51 €/Jahr
<b>= Gesamtpreis ohne Bonus im 1. Jahr</b>	<b>1.223,01 €/Jahr</b>
- Sofortbonus	30,00 €
- Neukundenbonus	183,45 € (15,0 %)
<b>= Gesamtpreis inkl. Bonus im 1. Jahr</b>	<b>1.009,56 €/Jahr</b>
<b>Geschätzter Abschlag</b>	<b>ca. 112 €/Monat</b>

Sie zahlen bei diesem Tarif 11 monatliche Abschläge. Der hier angegebene **geschätzte Abschlag** dient nur zur **Orientierung**.

Tarifversion 906435, gültig seit 17.04.2019. **Alle Preise sind Bruttopreise** und beinhalten alle Steuern und Abgaben.

ACHTUNG: Alle Berechnungen beziehen sich auf das erste Vertragsjahr. **Neukundenboni** werden nach Ablauf von 12 Belieferungsmonaten mit der dann folgenden Rechnung gutgeschrieben oder ausgezahlt. **Sofortboni** werden spätestens drei Monate nach Lieferbeginn ausgezahlt. In den geschätzten Abschlägen werden diese Boni nicht berücksichtigt.

 34 SCREENSHOT DARSTELLUNG DER ABSCHLAGSHÖHE BEI VERIVOX  
 (QUELLE: VERIVOX V. 04/2019)

2. **SHELL PRIVATENERGIE**  
 ★★★★★ (373)

**Strom Bonus 12**  
 Kostenlose Bestellhotline: 0800 724 377 601  
 inkl. 61 € Sofortbonus  
 inkl. 10 % Neukundenbonus (109 €)  
 12 Monate eingeschränkte Preisgarantie  
 Verivox geprüft

**928,99 €**  
 im 1. Jahr  
 259,31 € gespart

[MEHR ZUM TARIF](#)

Preis | Kostenverlauf | Vertragskonditionen | Energiequellen | Anbieter / Bewertung

Verbrauchspreis	1.002,40 € für 3.500 kWh pro Jahr	28,64 Cent pro kWh
Grundpreis	97,59 € pro Jahr	8,13 € pro Monat
Gesamtpreis ohne Bonus	1.099,99 € pro Jahr	91,67 € pro Monat (geschätzt / bei 12 Abschlägen pro Jahr)
Sofortbonus	61,00 €	
Neukundenbonus	110,00 €	
<b>Gesamtpreis mit Bonus</b>	<b>928,99 € im ersten Jahr</b>	
Gültig seit	18.04.2019	

weniger ^

### Darstellung von Abschlägen bei den Vergleichsportalen

Beide untersuchten Vergleichsportale weisen die Höhe der Abschläge aus. Je nachdem, ob Anbieter elf oder zwölf Abschläge erheben, legen auch die Vergleichsportale bei ihrer Abschlagsberechnung elf oder zwölf Monate zugrunde (s. Abb. 33 und Abb. 34). Werden die Jahreskosten durch elf geteilt, sollten mit elf Zahlungen (Abschlägen) die gesamten Jahreskosten abgerechnet sein.

### Darstellung von Abschlägen bei den Anbietern

Auf den Internetseiten der Anbieter werden die Abschläge überwiegend nicht ausgewiesen: Nur 6 der 15 Anbieter<sup>83</sup> weisen Abschläge aus, 2 Anbieter allerdings nur kleingedruckt beziehungsweise versteckt. Da alle untersuchten Anbieter, die die Abschläge nicht ausweisen, auch nicht die Jahreskosten ohne Bonus ausweisen,<sup>84</sup> aus denen sich der Abschlag berechnen ließe, wird auch die eigene Berechnung für Verbraucher erschwert.

Im Rahmen der Untersuchung hat sich gezeigt, dass Anbieter statt des Abschlags mitunter einen monatlichen Preis in den Mittelpunkt ihrer Tarifdarstellung stellen. Bei diesem fließen Boni in die Berechnung ein, sodass dieser deutlich geringer ist als der tatsächlich zu zahlende Abschlag. Insbesondere bei Boni in Höhe von mehreren Hundert Euro ist die Differenz zwischen Abschlag und ausgewiesenen monatlichen Kosten beträchtlich. Die präsente Darstellung eines monatlichen Betrags, der nicht dem Abschlag entspricht, kann von Verbrauchern leicht missverstanden werden. Denn

nach Einschätzung des EMW könnten Verbraucher einen monatlich zu zahlenden Betrag automatisch mit der Abschlagszahlung gleichsetzen. Sie würden deshalb in die Irre geführt, wenn Anbieter einen anderen Betrag als den monatlichen Abschlag herausstellten. Das gilt erst recht, wenn der aufklärende Hinweis, dass der Bonus einbezogen wurde, nicht transparent mitgeteilt wird. So weist ein Anbieter zum Beispiel „73,60 Euro/Monat“ aus (s. Abb. 35). Hierbei handelt es sich jedoch um monatliche Kosten abzüglich des Bonus, nicht um den Abschlag. Die Abschlagszahlung beträgt 91 Euro/Monat.

#### 35 SCREENSHOT ABSCHLAGSZAHLUNG DER FAIRENERGIE GMBH (QUELLE: FAIRENERGIE V. 04/2019)



FairStromOnline FAIRFLIXT GÜNSTIG	
73,60 Euro/Monat ⓘ	
Verbrauchspreis:	28,05 Cent/kWh
Grundpreis:	109,48 Euro/Jahr

Beim Klick auf das „i“ in Abbildung 35 erscheint ein Hinweis, wie in Abbildung 36 ersichtlich.

Fraglich ist aber, ob dem Verbraucher mit dem Info-Zeichen „i“ ausreichend verdeutlicht wird, dass er an dieser Stelle der Webseite noch weitere Informationen erhält. Nach der Rechtsprechung kommt es hierzu auf die

#### 36 SCREENSHOT INFORMATIONEN KOSTEN PRO MONAT (QUELLE: FAIRENERGIE V. 04/2019)

Kosten pro Monat. Etwaige Bonuszahlungen sind bereits abgezogen. Bitte beachten Sie, dass der tatsächliche Abschlagsbetrag pro Monat anhand der übermittelten Daten Ihres Netzbetreibers ermittelt wird.

83 Die Darstellung der Abschläge wurde nicht nur auf den Seiten der Anbieter ausgewertet, auf denen ein vergleichbarer Tarif wie in Kapitel 5.5.1 auffindbar war, sondern bei allen 15 Anbietern.

84 Vgl. hierzu 5.1.2.

konkrete Gestaltung an: Der Mouse-over-Link sei nur als solcher erkennbar, wenn die jeweilige Werbung den Besucher der Website zwingend veranlasst, den Cursor über den als Link ausgestatteten Bestandteil der Webseite zu bewegen.<sup>85</sup> Bisher wurde ein Mouse-over-Link nur in einer Entscheidung als ausreichend erachtet, um eine Irreführung des Verbrauchers auszuschließen.<sup>86</sup> Im konkreten Fall spricht die unauffällige Farbgebung des Info-Zeichens (dunkelgrau auf hellgrauem Grund) aus Sicht des EMW eher für den Täuschungscharakter der Werbung. Die Darstellung könnte deshalb durchaus als Irreführung über den Preis im Sinne von § 5 UWG eingeordnet werden.

Ein anderer Anbieter hebt monatliche Kosten von 77,04 Euro hervor (s. Abb. 37). Die Abschlagszahlung ist jedoch auch hier mit 90,35 Euro wesentlich höher. Zwar wird nachstehend mitgeteilt, dass der Sofortbonus „im Preis inkl.“ ist. Nach Einschätzung des EMW gehen Verbraucher aber ohnehin davon aus, dass der monatliche Preis dem Abschlag entspricht. Die folgende Darstellung stützt diese falsche Annahme des Verbrauchers. Sofern überhaupt mit einem monatlichen Preis geworben wird, der nicht mit dem Abschlag identisch ist, wäre ein transparenter Hinweis auf die fehlende Übereinstimmung vorzuziehen.

**37 SCREENSHOT DARSTELLUNG DER MONATLICHEN KOSTEN BEI DIREKTSTROM (QUELLE: ENBW<sup>87</sup> V. 04/2019)**

The screenshot shows the EnBW 'Direktstrom' offer. At the top right, the price is listed as 77,04 €/Monat (Monatspreis (Brutto) für 3500 kWh/Jahr). Below this, a 'Sofort-Bonus' of 160,00 € is highlighted in orange. A table under 'Preisdetails' lists: Grundpreis (Brutto)² at 10,47 €/Monat, Verbrauchspreis (Brutto)² at 27,39 ct/kWh, and the final Monatspreis (Brutto) at 77,04 €/Monat. A 'Tarifabschluss starten' button is visible.

Andernfalls sollte wie in der Abbildung 38 nur der tatsächlich zu zahlende Abschlag hervorgehoben werden.

Ein Hinweis darauf, ob der Bonus abgezogen wurde, ist dann entbehrlich.

**38 SCREENSHOT SHELL PRIVATENERGIE GMBH ABSCHLAGSDARSTELLUNG (QUELLE: SHELL PRIVAT ENERGIE V. 04/2019)**

The screenshot shows the Shell PrivatEnergie 'Strom Bonus 12 Smart' offer. It features a yellow background with a red plug icon. The price is listed as 'Ihr Preis: ca. 93,58 € im Monat'. A breakdown shows a 'Sofortbonus' of 40,00 € and a 'Neukundenbonus' of 112,29 €. A list of 'Ihre Vorteile' includes an attractive instant bonus, 10% new customer bonus, 1,200 Shell ClubSmart points per year, 12-month contract term, 12-month limited price guarantee, and 3-week cancellation notice. The 'Ihre Vertragslaufzeit' section shows '12 Monate' selected. The 'Ihre StromPLUS Option' section shows '100% erneuerbare Energie für nur 1,05 € mehr im Monat' selected.

85 LG München, MMR 2016, 257; LG Hamburg, MMR 2014, 612.  
86 OLG Frankfurt am Main, GRUR-RR 2019, 240.

87 EnBW Energie Baden-Württemberg AG.

## 39 SCREENSHOT EXKLUSIVANGEBOT SHELL PRIVATENERGIE GMBH IN KÖLN (QUELLE: VERIVOX V. 04/2019)



### 6.1.4 Exklusive Boni

Es kann vorkommen, dass Tarife mit exklusiven Boni beworben werden, obwohl ein identischer oder höherer Bonus auch von anderer Seite angeboten wird. Dies wird etwa an den folgenden zwei Beispielen deutlich: In einem dieser Fälle bezog sich die Exklusivität nur auf den in Aussicht gestellten Sofortbonus (s. Abb. 39).

Den exklusiven Sofortbonus gab es im Erhebungszeitpunkt allerdings in identischer Höhe beim Anbieter selbst. Bei Verivox war ebenfalls der gleiche Tarif mit identischem Sofortbonus erhältlich (s. Abb. 40).

abgebildeten Darstellung könnte der Verbraucher annehmen, dass er den Sofortbonus in Höhe von 54 Euro nur bei einem Vertragsabschluss über Check24 erhält. Nach Einschätzung des EMW liegt daher ein Verstoß gegen § 5 UWG vor, da die Darstellung geeignet ist, eine Irreführung über wesentliche Merkmale der Ware beziehungsweise über den Preis zu begründen.

Ein weiterer, exemplarisch betrachteter Tarif wurde in doppelter Hinsicht als exklusiv beworben: Zum einen gab es ebenfalls einen Hinweis auf einen exklusiven Sofortbonus (s. Abb. 42) und zum anderen sei der Tarif „Nur bei Check24“ (s. Abb. 41) verfügbar. Da der Tarif

## 40 SCREENSHOT SHELL PRIVATENERGIE GMBH ABSCHLAGSDARSTELLUNG (QUELLE: SHELL PRIVAT ENERGIE V. 04/2019)



Der einzige Unterschied bestand in der Zeitschrift „Schöner Wohnen“, die man allein bei Vertragsabschluss über das Portal Check24 erhielt, sowie der Möglichkeit, Punkte zu sammeln, die man beispielsweise fürs Tanken einsetzen konnte, wenn man den Vertrag direkt beim Anbieter abschloss. Da sich die Exklusivitätsbehauptung aber nur auf den Sofortbonus bezog, kommt es auf die Sachprämien nicht an. Bei der

beim Anbieter nur mit 24-monatiger Vertragsbindung verfügbar war, ist die Aussage, dass der Tarif mit sämtlichen, identischen Bedingungen „Nur bei Check24“ angeboten wurde, wohl zutreffend. Allerdings wurde auf der Anbieterseite ein Sofortbonus angeboten, der um 5 Euro höher war als der Tarif auf der Portalseite (125 Euro vs. 120 Euro). Da diese Exklusivitätsbehauptung sich nur auf den Sofortbonus bezieht, kommt es auf

#### 41 SCREENSHOT EXKLUSIVER SOFORTBONUS DER STROMIO GMBH IN KÖLN (QUELLE: CHECK24 V. 04/2019)

Best Seller

3. **Grünwelt** ENERGIE  
Marke der Stromio GmbH  
Tarif grünstrom easy

ÖKO Basis  
Nur bei CHECK24

Tarif vergleichen

Exklusiv Sofortbonus: 120 €

- Hohes Engagement für Umweltschutz
- Meistgewählter Stromtarif 2018
- Optional: Günstigerer Preis für 24 Monate
- Neukundenbonus: 15 % (189 €)
- Preisfrierung: 12 Monate
- Vertragslaufzeit: 12 Monate

TÜV GUT (2,0) Kundenzufriedenheit

955,90 €  
im 1. Jahr  
153,83 € sparen

weiter »

Tarif- & Preisdetails

★★★★★ 29.670 Kundenbewertungen

die unterschiedliche Vertragslaufzeit nicht an. Bei rein formaler Betrachtung wäre auch die Behauptung richtig, den (geringeren) Sofortbonus gebe es nur einmalig bei Check24. Verbraucher könnten bei einer solchen Äußerung nach Einschätzung des EMW aber annehmen, dass es über einen anderen Vertriebsweg auch keinen höheren Bonus gibt. Von einer Irreführung über wesentliche Eigenschaften beziehungsweise über den Preis im Sinne des § 5 UWG wäre dann auszugehen.

Dieser kurze Einblick zeigt, dass Aussagen zur Exklusivität mit Vorsicht zu genießen sind. Selbst wenn die Aussage über die Exklusivität – isoliert betrachtet – wahr ist, bedeutet das nicht, dass der Tarif in seiner Gesamtheit günstig für den Verbraucher ist.



#### 6.2 ART UND WEISE DER BERECHNUNG DES BONUS

Problematisch für Verbraucher ist außerdem, wenn Bonuszahlungen als Fixpreis angegeben werden und erst in den AGB deutlich wird, dass es sich tatsächlich nicht um einen fixen Bonus, sondern um eine verbrauchsabhängige Vergünstigung handelt.

Bei Sofortboni bestand dieses Problem in den untersuchten Fällen nicht. Denn selbst wenn der Bonus verbrauchsabhängig berechnet wurde, war der Anknüpfungspunkt für die Berechnung der geschätzte Verbrauch im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses. Diese Summe entsprach immer dem angegebenen fixen

#### 42 SCREENSHOT INFORMATIONEN ÜBER DEN SOFORTBONUS DER STROMIO GMBH IN KÖLN (QUELLE: CHECK24 V. 04/2019)

Best Seller

3. **Grünwelt** ENERGIE

Exklusiv Sofortbonus: 120 €

Umweltschutz  
2018  
für 24 Monate  
(€)

★★★★★ 29.670 Kunden

**Sofortbonus: 120 €**

Den einmaligen Sofortbonus erhalten Sie exklusiv bei CHECK24, wenn Sie in den letzten 6 Monaten für die betreffende Verbrauchsstelle (den betreffenden Zähler) noch keinen Vertrag mit diesem Versorgungsunternehmen geschlossen haben. Der Sofortbonus wird ca. 3 Monate nach Lieferbeginn vom Versorgungsunternehmen ausgezahlt, sofern der Vertrag wirksam zustande gekommen ist und das Vertragsverhältnis zum Zeitpunkt der Bonus-Fälligkeit noch besteht.

Bonus. Anders war dies aber bei den untersuchten Neukundenboni, wo durchaus verbrauchsabhängige Berechnungen vorkamen. Gleichzeitig wurden Neukundenboni auch in einer fixen Höhe angeboten. Problematisch ist dies, wenn Anbieter diesen Neukundenbonus dann in den AGB als verbrauchsabhängig ausweisen, wie im folgenden Beispiel:

43

### SCREENSHOT FIXE BERECHNUNG DES NEUKUNDENBONUS IN BERLIN (QUELLE: VERIVOX V. 04/2019)

Im Vergleichsportale wurde der Bonus zunächst als fix angezeigt (s. Abb. 43). In den ebenfalls über das Portal abrufbaren AGB fand sich dann aber eine verbrauchsabhängige Berechnung (s. Abb. 44).

Nach Ansicht des EMW handelt es sich bei der abweichenden Regelung in den AGB um eine überraschende Klausel im Sinne des § 305c Abs. 1 BGB. Denn aufgrund des Widerspruchs zu den Angaben der Vergleichsportale ist die Klausel ungewöhnlich. Der Verbraucher muss außerdem nicht mit einer entsprechenden Abweichung in den AGB rechnen.<sup>88</sup> In der Folge würde die Regelung in den AGB nicht Vertragsbestandteil und der Verbraucher könnte sich auf den fixen Bonus berufen. Zum anderen entspricht die Darstellung nicht den wettbewerbsrechtlichen Anforderungen, die § 5a Abs. 2 UWG i. V. m. § 6 Abs. 1 Nr. 3 TMG an Anbieter von Vergünstigungen stellt: Denn das Bonusangebot darf nicht in missverständlicher oder mehrdeutiger Weise gemacht werden, was der Fall ist, wenn unklar ist,

<sup>88</sup> Vgl. Palandt: BGB, 78. Aufl. 2019, § 305c Rn. 3.

44

### SCREENSHOT BONUSZAHLUNGEN VON FAIRSTROM (QUELLE: VERTRAGSBEDINGUNGEN FAIRSTROM ONLINE FÜR PRIVATKUNDEN, FASSUNG 01/2019 DER FAIRENERGIE GMBH V. 04/2019)

5. Bonuszahlungen

Verbrauch	Wechselbonus/ Monat	Wechselbonus/ Jahr
von 1.000 kWh bis 1.499 kWh	4,00 Euro	48,00 Euro
von 1.500 kWh bis 1.999 kWh	5,50 Euro	66,00 Euro
von 2.000 kWh bis 2.499 kWh	7,00 Euro	84,00 Euro
von 2.500 kWh bis 2.999 kWh	8,50 Euro	102,00 Euro
von 3.000 kWh bis 3.499 kWh	10,00 Euro	120,00 Euro
von 3.500 kWh bis 3.999 kWh	11,50 Euro	138,00 Euro
ab 4.000 kWh	13,00 Euro	156,00 Euro

Der Kunde erhält einen Wechselbonus von bis zu 13,00 Euro/Monat, je nach Verbrauch, maximal jedoch 12 Monate lang. Maßgeblich für die Bonushöhe ist der bei der jeweiligen Abrechnung ermittelte Verbrauch im Produkt FairStromOnline an der jeweiligen Lieferstelle. Die Gutschrift erfolgt

wie hoch die angebotenen Preisnachlässe tatsächlich sind.<sup>89</sup> Außerdem sind die Informationen – erst in den AGB – nicht leicht zugänglich. Dies hat aber keine Auswirkungen auf die Wirksamkeit der Klauseln.

In der Theorie lässt sich die Problematik also gut zu Gunsten des Verbrauchers lösen. Die praktische Durchsetzung seiner Rechte wird dem Verbraucher allerdings kaum möglich sein: Denn dazu müsste er – wie unter Ziff. 5.1.1 bereits beschrieben – vor Vertragsschluss zu Dokumentationszwecken Screenshots zu sämtlichen Informationen erstellen, die er auf dem Vergleichsportale zum Bonus erhält. Andernfalls kann er die abweichende Bewerbung gegenüber dem Anbieter nicht nachweisen. Ob die notwendigen Informationen in der Vertragsbestätigung enthalten sind, ist offen. Die AGB, die dem Verbraucher nach Vertragsschluss in Textform vorliegen, helfen ihm gerade nicht weiter.

<sup>89</sup> Köhler/Bornkamm/Feddersen/Köhler: 37. Aufl. 2019, UWG § 5a Rn. 5. 43.

45

**SCREENSHOT PROZENTUALE BERECHNUNG DES NEUKUNDENBONUS VERIVOX BERLIN  
(QUELLE: VERIVOX V. 04/2019)**

Anbieter	Produkt	Preis (im 1. Jahr)	Gespart
immergrün!	SparSmartPremium12 inkl. 10 € Frühlingsbonus inkl. 15 % Neukundenbonus (161 €) 12 Monate einmal fränkische Dreiecksanleihe	902,96 €	238,09 €
SHELL PRIVATENERGIE	601 inkl. 15 % Neukundenbonus (211,06 €)	929,99 €	211,06 €

**15 % Neukundenbonus eingerechnet**

Den angegebenen Neukundenbonus gewährt der Anbieter einmalig für den Anbieterwechsel. Der Bonus wird in der Regel nach einem vollen Belieferungsjahr auf der Jahresrechnung gutgeschrieben. Etwaige Vorauszahlungen werden durch Bonuszahlungen nicht gemindert. Der angegebene Bonus ist in den Gesamtkosten bereits enthalten.

Zum Teil wird auch darauf hingewiesen, dass der Bonus prozentual berechnet wird (s. Abb. 45).

Allerdings kommt es dann vor, dass bei verbrauchsabhängiger Berechnung des Bonus konkrete Erläuterungen zur Berechnungsgrundlage fehlen: Wird der angegebene prozentuale Bonusanteil von den Gesamtkosten des tatsächlichen oder des vorab geschätzten Verbrauchs berechnet? Sind die Netto- oder die Brutto-

preise maßgeblich oder eventuell nur der Arbeitspreis? Solche wenig konkreten Angaben können bei der Auszahlung des Bonus zu Konflikten führen. Die Darstellungen von verbrauchsabhängigen Boni und der Art der Berechnung sollten daher zugunsten der Transparenz gegenüber Verbrauchern verbessert werden. Zudem bieten fixe Bonusversprechen den Vorteil, dass es später keine Konflikte zwischen Anbieter und Kunde bezüglich der Berechnung des Bonus geben dürfte.

## 7. ERFAHRUNGEN VON VERBRAUCHERN

Um die Verhaltensweisen von Stromanbietern nach Vertragsschluss in den Blick zu nehmen, hat der EMW die von den Beratern in den Verbraucherzentralen sowie von Verbrauchern über das Beschwerdeformular auf der Internetseite der Marktwächter gemeldeten Fälle im Frühwarnnetzwerk ausgewertet.



### UNTERSUCHUNGSMETHODE: AUSWERTUNG DES FRÜHWARNNETZWERKS

#### Vorgehen

Sichtung und inhaltliche Analyse sämtlicher Fallbeschreibungen, die im genannten Zeitraum ins Frühwarnnetzwerk gemeldet wurden und sich auf Beschwerden in Bezug auf Bonuszahlungen nach Vertragsabschluss bei Stromverträgen beziehen

#### Erhebungszeitraum

11.12.2017 bis 03.05.2019

#### Grundgesamtheit

Verbraucher, die in einer der bundesweit rund 200 Beratungsstellen der Verbraucherzentralen eine rechtliche Beratung zu Bonuszahlungen nach Vertragsabschluss in Anspruch genommen haben, sowie Verbraucher, die aus dem gleichen Grund das Beschwerdeformular auf der Internetseite der Marktwächter genutzt haben

#### Nettostichprobe

365 auffällige Fallbeschreibungen aus 16 Bundesländern, darunter 97 Schilderungen, die auf Beratungen der Verbraucherzentralen zurückgingen, und 268 Hinweise, die über das Beschwerdeportal auf [www.marktwaechter.de](http://www.marktwaechter.de) eingingen

Wie bereits in Kapitel 3.2 erläutert, ist eine Quantifizierung der Daten aus dem Frühwarnnetzwerk heraus beziehungsweise ein Rückschluss auf die Häufigkeit des Vorkommens in der Verbraucherberatung oder in der Gesamtbevölkerung insgesamt nicht möglich.

Durch einen auf der Internetseite der Marktwächter veröffentlichten Verbraucheraufruf sollte zudem ergänzend das Verhalten von Stromanbietern in den Blick genommen werden, die den Bonus nach Vertragsschluss (zunächst) nicht auszahlten. Außerdem sollten die Erfahrungen von Verbrauchern sowie deren Einschätzung mit in den Bericht einfließen. Zielgruppe waren Stromkunden, die in den letzten zwei Jahren (zunächst) Probleme mit der Auszahlung eines Bonus aus einem Stromvertrag hatten. Die im Rahmen der Stichprobe angesprochenen Verbraucher wurden nicht durch ein zufälliges Stichprobenverfahren selektiert, sondern die Teilnahme initiierten die betroffenen Verbraucher selbst. An der Befragung nahmen 59 Verbraucher teil. Die Befragungsergebnisse sind somit im statistischen Sinne nicht repräsentativ für alle Verbraucher in Deutschland.



### UNTERSUCHUNGSMETHODE: UNTERSUCHUNG VON RÜCKKLÄUFERN EINES VERBRAUCHERAUFRTS (ONLINE-BEFRAGUNG)

#### Vorgehen

Befragung mithilfe eines strukturierten Fragebogens, der von den Verbrauchern auf der Internetseite der Marktwächter selbst ausgefüllt wurde

#### Erhebungszeitraum

22.03.2019 bis 03.05.2019

#### Grundgesamtheit

Verbraucher, die in den letzten zwei Jahren von einem Problem im Zusammenhang mit Bonuszahlungen in Stromverträgen betroffen waren

#### Nettostichprobe

59 Befragte, die in den letzten zwei Jahren von einem Problem im Zusammenhang mit Bonuszahlungen in Stromverträgen betroffen waren und die am Verbraucheraufruf teilgenommen haben

Im Folgenden werden zunächst typische, bei der Auswertung des Frühwarnnetzwerks identifizierte Problemlagen anhand von ausgewählten Fällen dargestellt, die sich für Verbraucher im Hinblick auf versprochene Boni ergeben. Im Anschluss werden die Ergebnisse des Verbraucheraufrufs dargestellt.

## 7.1 AUSWERTUNG DES FRÜHWARNNETZWERKS

Im relevanten Erhebungszeitraum dominierten im Zusammenhang mit Beschwerden zum Thema Bonus ins Frühwarnnetzwerk gemeldete Fälle, in denen die Auszahlung des Bonus verweigert wurde. Dies ist im Zusammenhang mit der wirtschaftlichen Schieflage der BEV Bayerische Energieversorgungsgesellschaft mbH (BEV) zu sehen. Das Unternehmen hatte Anfang 2019 einen Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens gestellt.

Zudem ergab sich, dass im Erhebungszeitraum die Frühwarnnetzwerk-Meldungen zum Neukundenbonus im Vergleich zum Sofortbonus überwogen.

Im Wesentlichen ließen sich drei unterschiedliche Problemfelder erkennen, die immer wieder ins Frühwarnnetzwerk gemeldet wurden: Zum einen gab es beim Erhalt des Bonus zunächst Hindernisse, die Unternehmen verweigerten die Auszahlung aber nicht grundsätzlich (7.1.1). Zum anderen wurde die Auszahlung des Bonus zum Teil mit konkreten Begründungen abgelehnt (7.1.2), wie zum Beispiel dem Hinweis, der Verbraucher nutze den Strom an der Verbrauchsstelle auch gewerblich. In einer weiteren Konstellation fehlte es aus Sicht der Verbraucher an der Transparenz von Vertragsinhalten (7.1.3).

### 7.1.1 HINDERNISSE BEIM ERHALT DES BONUS

In dieser Konstellation, bei der die Verbraucher schildern, dass Hindernisse beim Erhalt des Bonus auftraten, lässt sich anhand der vorliegenden Informationen nicht immer einschätzen, ob die Hindernisse bei weiteren Anstrengungen der Verbraucher vollständig beseitigt werden konnten. Zum Teil entsteht aufgrund der Meldungen in das Frühwarnnetzwerk der Eindruck, Verbraucher würden bewusst hingehalten, um von ihren Bemühungen Abstand zu nehmen. So sind Unter-

nehmen verpflichtet, den Sofortbonus automatisch nach Ablauf der angegebenen Zeit zu überweisen. Die Anbieter scheinen aber immer wieder abzuwarten, bis Verbraucher sie zur Zahlung auffordern:



**FALLBEISPIEL AUS DEM FRÜHWARNNETZWERK**  
„Sofortbonus (223 Euro) wurde erst nach telefonischer Anmahnung ausgezahlt.“

Auffällig ist, dass der Bonus auch nach einer ersten Anforderung durch den Verbraucher offenbar nicht immer sofort oder vollständig gezahlt wird:



**FALLBEISPIELE AUS DEM FRÜHWARNNETZWERK**  
„In der Jahres-Schlussrechnung [...] wurde der 25-%-Bonus nicht berücksichtigt. Nach Reklamation wurde er gutgeschrieben mit dem Hinweis „in 30 Tagen erfolgt Überweisung“. Die Gutschrift ist bis heute nicht erfolgt.“

„In der ersten Jahresrechnung wurde der Bonus nicht berücksichtigt. Erst nach einigen Mailwechseln wurde der Bonus abgerechnet.“

„Es wurden Verträge für Strom und Gas abgeschlossen. Die Sofortboni wurden erst auf Nachfrage und dann auch nur teilweise ausgezahlt.“

Beschwerden wie die folgende werfen die Frage auf, ob Unternehmen es darauf anlegen, dass Verbraucher vergessen, die Zahlung des Bonus zu prüfen und einzufordern:



**FALLBEISPIEL AUS DEM FRÜHWARNNETZWERK**  
„Verbraucherin hatte Abrechnung für das erste Jahr erhalten. In dieser waren die Boni als gezahlt ausgewiesen. Zahlungen ließen sich auf dem Kontoauszug der Verbraucherin allerdings nicht entdecken. Nach Anruf bei dem Stromversorger – die Mitarbeiterin war gar nicht erstaunt und hatte auch keine Rückfragen – zahlte der Anbieter umgehend die Boni aus.“

Noch schwieriger wird es für Verbraucher, auf die fehlende Auszahlung aufmerksam zu werden, wenn der Bonus in der Rechnung gutgeschrieben wird, aber keine entsprechende Auszahlung erfolgt:



### FALLBEISPIELE AUS DEM FRÜHWARNNETZWERK

**„Verbraucher hat einen Wechselbonus versprochen bekommen; als er die Rechnung erhalten hat, habe darauf gestanden, dass der Bonus an ihn ausgezahlt worden sei, was tatsächlich nicht geschehen ist.“**

**„Verbraucherin hatte Abrechnung für das erste Jahr erhalten. In dieser waren die Boni als gezahlt ausgewiesen. Zahlungen ließen sich auf dem Kontoauszug der Verbraucherin allerdings nicht entdecken.“**

In einem Fall wurde seitens des Energieversorgers auf ein technisches Problem im Zusammenhang mit Bonuszahlungen verwiesen, weshalb Auszahlungen grundsätzlich nur erfolgen könnten, wenn der Verbraucher „sich persönlich meldet und die Auszahlung einfordert“. Dies entsprach nach Angaben des Verbrauchers nicht den vertraglichen Vereinbarungen. Hier ist auf der Grundlage der vorhandenen Informationen nicht nachvollziehbar, warum das Unternehmen nicht von sich aus tätig wurde, um das angebliche technische Problem zu beheben.

Zum Teil wird der Bonus aus Sicht des Verbrauchers auch falsch berechnet:



### FALLBEISPIELE AUS DEM FRÜHWARNNETZWERK

**„Die Berechnungsweise des zu Vertragsbeginn zugesicherten 15%igen Treuebonus erfolgte unerwartet lediglich auf den Arbeitspreis.“**

**„[...] Sofortbonus i. H. v. 225 Euro, [...] lediglich die Hälfte, also 112,50 Euro, ausgezahlt und macht die weitere Zahlung von den verbrauchten Kilowattstunden abhängig, obwohl die Auszahlung im Vertrag an keine Bedingungen geknüpft ist [...]“**

Außerdem wurde die Reduzierung des Bonus damit begründet, dass dessen Höhe verbrauchsabhängig und nicht fix berechnet werde. Nach Angaben des betroffenen Verbrauchers gab es dafür im Vertrag keine Grundlage. Die Ergebnisse des Tarifchecks legen aus Sicht des EMW nahe, dass die Berechnung der Höhe des Bonus zu Konflikten und Missverständnissen führen

kann, da die Berechnungsgrundlage im Internet nicht immer transparent, nachvollziehbar und eindeutig dargestellt ist.<sup>90</sup>

Ein weiterer Aspekt, der Verbrauchern – nicht nur bei der Einforderung von Boni – immer wieder die Durchsetzung ihrer Rechte erschwert, betrifft die fehlende Erreichbarkeit des Kundenservice:



### FALLBEISPIEL AUS DEM FRÜHWARNNETZWERK

**„Verbraucher hat schon fünf E-Mails geschrieben, keine Antwort. Telefonisch nicht zu erreichen. Eine Stunde Warteschleife, nichts passiert.“**

Besonders unangenehm ist die Situation für den Verbraucher, wenn er einen Online-Vertrag abgeschlossen hat und sich sämtliche Vertragsdaten nur noch im nicht erreichbaren Kundenportal des Anbieters befinden:



### FALLBEISPIEL AUS DEM FRÜHWARNNETZWERK

**„[...] ist der Lieferant per Internet (Kundenportal) für mich seit Wochen nicht erreichbar. [...] keine Möglichkeit meinen Vertragsstatus, Rechnungen, Zählerstand, Vertragsunterlagen sowie Stammdaten einzusehen bzw. zu bearbeiten [...]“**

In anderen Fällen berichten Verbraucher von Standardantworten, mit denen geltend gemachte Rechte zurückgewiesen werden oder die sich erkennbar nicht auf das Anliegen des Verbrauchers beziehen.

## 7.1.2 Ablehnung der Auszahlung aufgrund konkreter Versagungsgründe

Anbieter verweigern die Auszahlung von Boni auch mit konkreten Versagungsgründen. So heißt es zum Beispiel, der Verbraucher betreibe an der angegebenen Zählernummer ein Gewerbe und dies lasse den Bonusanspruch entfallen. Nicht immer lässt sich der in das Frühwarnnetzwerk gemeldeten Beschwerde eindeutig entnehmen, ob dem Verbraucher tatsächlich ein Anspruch auf den Bonus zusteht<sup>91</sup> oder ob ihm gege-

.....

<sup>90</sup> S. hierzu Ziff. 5.2.

<sup>91</sup> Hierfür kommt es auf die jeweilige vertragliche Vereinbarung und darauf an, wie der Verbraucher bei Vertragsabschluss auf den Abschlussgrund hingewiesen wurde, s. Ziff. 5.

benenfalls selbst nicht klar war, dass ein Ausschlussgrund besteht.



**FALLBEISPIEL AUS DEM FRÜHWARNNETZWERK**  
„[...] Zum Ende des Jahres erwartet Kunde den vereinbarten Bonus über 400 Euro. Dieser wird verwehrt, da Kunde ein Gewerbe für Gravuren angemeldet hat und er gemäß § 13 BGB nicht Verbraucher ist. Kunde ist Rentner (Rente 1.260 Euro mtl.) und graviert hin und wieder mal was. Es handelt sich um ein Kleingewerbe. [...]“

Die Ergebnisse des Tarifchecks legen nahe, dass Anbieter Missverständnissen vorbeugen könnten, würden sie die Ausschlussgründe bei Vertragsabschluss klar kommunizieren. Zum Teil scheint es sich aber auch um vorgefertigte Standardantworten zu handeln, die sich nicht auf den konkreten Sachverhalt beziehen. In diesen Fällen hat der Verbraucher also kein Informationsdefizit, sondern die Anbieter bearbeiten den jeweiligen Vorgang unzureichend.



**FALLBEISPIEL AUS DEM FRÜHWARNNETZWERK**  
„[...] In der Jahresabrechnung wird mir der Neukundenbonus in Höhe von 15 % verweigert mit der Begründung: „Kein Haushalt-Lastprofil (gewerbliche Nutzung)“. In unserem Privathaushalt gibt es jedoch keine gewerbliche Nutzung, es ist kein einziger Raum vermietet, es gibt keinen Mietvertrag. [...]“

Ob Anbieter es mit der Bezugnahme auf konkrete Versagungsgründe bewusst darauf anlegen, Verbrauchern bei der Durchsetzung ihrer Rechte Hindernisse in den Weg zu legen, bleibt offen.

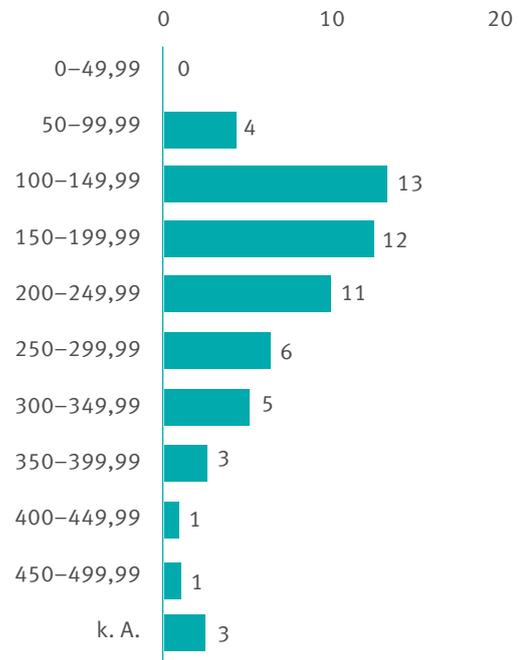
Außerdem wird der Bonus laut Meldungen ins Frühwarnnetzwerk mit der Begründung verweigert, es würde eine Photovoltaik-Anlage (PV) betrieben. Aus der folgenden Beschwerde ergibt sich, dass Anbieter wohl zum Teil auch proaktiv tätig werden, um Verbraucher zu ermitteln, bei denen der Ausschlussgrund greifen könnte.



**FALLBEISPIEL AUS DEM FRÜHWARNNETZWERK**  
„[...] In meinem Fall wurde die Bonuszahlung verweigert, weil ich anscheinend eine Photovoltaik-Anlage betreibe und eine Internetadresse mit einem Gewerbe online habe. Ich besitze

46

## HÖHE DES BONUS LAUT VERTRAG



**Basis:** Alle Teilnehmer des Verbraucheraufrufs (n=59)  
**Frage 4:** Wie hoch sollte der Bonus laut Vertrag sein?

**aber gar keine Photovoltaik-Anlage. Anscheinend suchen Mitarbeiter [...] auf Satellitenbildern nach Photovoltaik-Anlagen, um die Bonuszahlung ablehnen zu können. Bei mir wurde offensichtlich meine Solaranlage auf dem Dach für die Warmwassererzeugung als Photovoltaik-Anlage erkannt.“**

Gerade in Mehrparteienhäusern und in Mietwohnungen wäre eine Verweigerung anhand von Satellitenbildern zu pauschal, da die Partei, die die Anlage tatsächlich betreibt, so kaum ermittelt werden kann.

Auch bei diesem Versagungsgrund fühlen sich Verbraucher vor dem Vertragschluss nicht ausreichend informiert:



**FALLBEISPIEL AUS DEM FRÜHWARNNETZWERK**  
„Der Neukundenbonus von 15 % wird wegen des Betriebes einer PV-Anlage verweigert. Dem

### **Verbraucher war das bei Vertragsabschluss nicht klar.“**

Immer wieder wird außerdem gemeldet, dass Unternehmen die Auszahlung des Bonus verweigern, wenn der Verbraucher innerhalb der Erstvertragslaufzeit aufgrund einer Preiserhöhung sein Sonderkündigungsrecht in Anspruch nimmt.



**FALLBEISPIEL AUS DEM FRÜHWARNNETZWERK**  
„Verbraucher berichtet, dass Bonuszahlung nach 12 Monaten Laufzeit vereinbart war. Nach 4 Monaten erhält Verbraucher Mitteilung über Preiserhöhung und Hinweis auf Sonderkündigungsrecht. Bei Kündigung wegen Preiserhöhung beträgt die Laufzeit weniger als 12 Monate und Bonus würde entfallen.“

Außerdem kommt es vor, dass die Auszahlung des Bonus verweigert wird, wenn der Verbraucher einen Mehr- oder Doppeltarifzähler hat. Besonders misslich ist die Versagung, wenn der Anbieter – wie in dem folgenden Fall – augenscheinlich von Anfang an Kenntnis von den beiden Zählernummern hatte:



**FALLBEISPIEL AUS DEM FRÜHWARNNETZWERK**  
„[...] 15%-Neukundenbonus nicht erhalten. [...] Auf Nachfrage [...] wurde mir mitgeteilt, ein Bonus würde uns wegen eines alten HT/NT Zählers nicht zustehen. [...] nur den Haupttarif (Nachtstrom haben wir nicht) und es gab diesbezüglich auch noch nie Probleme bei anderen Anbietern. Der Vertrag, in dem ich auch beide Zählernummern angegeben habe, wurde bei Abschluss [...] auch so bestätigt und akzeptiert.“

### **7.1.3 Fehlende Transparenz**

Zum Teil kommt es vor, dass Verbraucher bei Vertragsabschluss nach ihrer Auffassung nicht auf wesentliche Vertragsinhalte hingewiesen wurden.



**FALLBEISPIEL AUS DEM FRÜHWARNNETZWERK**  
„[...] eine Endabrechnung ohne den vereinbarten Neukundenbonus. [...] wegen einer Photovoltaik Anlage verweigert wird. Bei Vertragsabschluss wurde mir ein Sofortbonus und Neukundenbonus zugesagt. Nach einer Photo-

voltaikanlage wurde nicht gefragt. [...] Wäre ich auf diese Einschränkung vorher hingewiesen worden, hätte ich den Vertrag nicht abgeschlossen. [...].“

Außerdem berichten Verbraucher von widersprüchlichen Angaben in unterschiedlichen Vertragsdokumenten.



**FALLBEISPIELE AUS DEM FRÜHWARNNETZWERK**  
„[...] Das Verfahren war folgendes: 1. Daten online erfassen. 2. Erhalt einer Bestätigungs-E-Mail – die lediglich den Inhalt des Online-Antrages wiedergeben soll. Hierin wurde der Sofortbonus aufgeführt. Weiterhin AGB usw. als Anhang. 3. Nun kam nach Wochen die Vertragsbestätigung. [...] Anhang der E-Mail [...] Bonus stillschweigend weggelassen. [...].“

„[...] Gemäß Tarifkonditionen von [...] (Portal) ist der Sofortbonus in Höhe von 172 Euro als Bestandteil des Tarifs ausdrücklich ausgewiesen. In der Bestätigung des Vertrags durch [...] (EVU) hingegen wird der Sofortbonus nicht erwähnt. Auf Nachfrage will [...] (das EVU) nicht zahlen. [...] (Portal) sagt, er wird in Kürze überwiesen. Dies geschieht aber zunächst nicht und der VB wird hingehalten.“

Diese Meldungen im Frühwarnnetzwerk unterstützen die zu dieser Thematik im Rahmen des Tarifchecks gewonnenen Erkenntnisse (s. Kapitel 6).

Für Verwirrung sorgt mitunter auch der Umstand, dass der Neukundenbonus in der Regel erst mit der ersten Jahresrechnung ausgezahlt beziehungsweise dort verrechnet wird. Für Verbraucher ist manchmal schwer zu verstehen, was dies konkret bedeutet.



**FALLBEISPIEL AUS DEM FRÜHWARNNETZWERK**  
„Der Stromlieferant [...] schickt mir [...] den Inkassodienst ins Haus. Liefervertrag ist bereits gekündigt und habe aber noch ein Neukundenbonus von 186 Euro, der mir noch nicht ausgezahlt wurde. Wir haben schon ca. 10 Mails hin und her geschickt, in denen ich auf mein Guthaben hinwies! Im Vertrag steht, der Neukundenbonus wird erst nach Beendigung des Vertrags ausgezahlt. Es ist noch eine Monatsrate von

**113 Euro, offen. Die wollte ich nun mit dem Neukundenbonus verrechnen. [...] drohen mir mit Abschaltung meines Stroms. [...]“**

**„Der Neukundenbonus wurde mir verweigert. Eine weitere Zahlung habe ich von einer Klärung des Sachverhalts und Begründung abhängig gemacht. Die Firma hat mir im Anschluss eine Mahnung geschickt. Darauf habe ich mich an die interne Schlichtungsstelle der Firma gewendet. Statt einer Antwort wurde Klage eingereicht.“**

Diese Beschwerden stehen in Zusammenhang mit der Darstellung von Abschlägen und monatlichen Kosten, vgl. Ziff. 5.1.3 Auch hier hat sich im Rahmen der Auswertung des Tarifchecks gezeigt, dass Verbesserungsbedarf für Verbraucher besteht.

## 7.2 VERBRAUCHERAUFTRUF

Beim Verbraucheraufruf erwies sich **das Fehlen der kompletten Bonuszahlung** als das Hauptproblem: 52 der 59 im Rahmen des Verbraucheraufrufs Befragten gaben dies an, während 6 Betroffene von einer Teilauszahlung des versprochenen Bonus berichteten. Auch hier spielte die Bayerische Energieversorgungsgesellschaft mbH (BEV) eine Rolle: Sie war der im Zusammenhang mit Schwierigkeiten bei Bonuszahlungen **am häufigsten genannte Anbieter**: 39 der 59 Betroffenen berichteten von Problemen mit Bonuszahlungen von diesem Unternehmen.

Um den etwaigen Schaden bei den Verbrauchern einzuschätzen, wurde auch nach der Höhe des Bonus gefragt. Nach Angaben der Betroffenen sollte der nicht beziehungsweise teilweise nicht ausgezahlte Bonus laut Vertrag überwiegend zwischen 100 und 249,99 Euro betragen: 36 von 59 der befragten Verbraucher nannten Werte in dieser Höhe.<sup>92</sup> Dabei wurden am vergleichsweise häufigsten (13 Befragte) **Bonuszahlungen zwischen 100 und 149,99 Euro** nicht beziehungsweise nur teilweise ausgezahlt. Eine im Vergleich eher niedrige Bonussumme von weniger als 100 Euro erwarteten lediglich 4 der teilnehmenden Verbraucher, wohingegen

2 Verbraucher sogar Bonuszahlungen in Höhe von 400 Euro oder mehr von ihrem Energieversorger erhalten sollten (s. Abb. 46). Die Verluste, die die betroffenen Verbraucher bei einer Nichtauszahlung des Bonus erlitten, waren nach den Erkenntnissen der genannten Erhebungen daher nicht unwesentlich.

Die betroffenen Energielieferverträge wurden mehrheitlich über **Vergleichsportale im Internet** abgeschlossen (von 53 der 59 im Rahmen des Verbraucheraufrufs befragten Betroffenen). Demgegenüber gaben nur vergleichsweise wenige Verbraucher (6 Befragte) an, ihren Vertrag direkt über einen Energieversorger abgeschlossen zu haben.

Außerdem fragte der EMW, wann die Verbraucher den Bonus laut Vertrag hätten erhalten müssen. Darauf antworteten 40 der 59 Befragten, dass der Bonus nach einem Jahr der Belieferung, ein Jahr nach Vertragsabschluss beziehungsweise mit der Jahresrechnung hätte ausgezahlt werden müssen, es sich bei ihnen also um einen **Neukundenbonus** handelte. Einen **Sofortbonus**, der laut der Definition unter Kapitel 3.1 spätestens drei Monate nach Lieferbeginn ausgezahlt wird, erwartete nur circa ein Drittel (17) der im Verbraucheraufruf Befragten. Schwierigkeiten ergeben sich demnach häufiger bei der Auszahlung von Neukundenboni. Denn nach dem Ergebnis des Tarifchecks unter Kapitel 5.4 werden Sofortboni häufiger angeboten als Neukundenboni (48 Sofortboni versus 43 Neukundenboni in den erhobenen 54 Tarifen). Wenn es genauso häufig Probleme mit der Auszahlung von Sofortboni wie mit der Auszahlung von Neukundenboni gäbe, wäre ansonsten eine höhere Beschwerdeanzahl hinsichtlich Sofortboni zu erwarten.

<sup>92</sup> Für eine bessere Auswertbarkeit der Ergebnisse über die Höhe der Gutschriften wurde eine Kategorisierung in 50-Euro-Schritten bis zu einer Gesamthöhe von 499,99 Euro vorgenommen.

## 8. FAZIT

Zwar ermöglichen Bonustarife im ersten Vertragsjahr eine Ersparnis, sofern Verbraucher sich zuvor in der eher teuren Grundversorgung befanden. Die Ersparnis im Vergleich zu verbraucherfreundlichen Tarifen war durchschnittlich deutlich geringer, zumal verbraucherfreundliche Tarife insgesamt günstigere Vertragskonditionen bieten. Im zweiten Vertragsjahr rentierten sich die untersuchten Bonustarife nicht mehr: Sie waren immer teurer als verbraucherfreundliche Tarife und meist sogar teurer als die Grundversorgung. Allerdings ergaben sich bei den Bonustarifen in diesem Zeitraum erhebliche Kostenunterschiede. Im Gegensatz dazu lagen die Jahreskosten inklusive Bonus im ersten Vertragsjahr sehr eng bei einander. Aus Verbrauchersicht ist es daher zu empfehlen, sich bei der Wahl eines Tarifs nicht zu sehr von Bonusversprechen leiten zu lassen. Verbraucher, die dennoch einen Bonustarif wählen, sollten immer auch die Kosten im zweiten Vertragsjahr näher betrachten oder sicherstellen, dass sie rechtzeitig kündigen.

Sofern es Unterschiede zwischen den betrachteten Tarifen auf den Internetseiten der Anbieter und den Vergleichsportalen gab, schnitten die Tarife auf den Anbieterseiten überwiegend schlechter ab. Die unmittelbare Konkurrenz auf den Vergleichsportalen scheint den Wettbewerbsdruck der Anbieter daher zu erhöhen und sich zunächst positiv für die Verbraucher auszuwirken.

Aus den Ergebnissen der Untersuchung lässt sich außerdem schließen, dass der Sofortbonus für Verbraucher eine größere Sicherheit bietet als der Neukundenbonus. Denn der Sofortbonus wird zu einem früheren Zeitpunkt, das heißt spätestens drei Monate nach Lieferbeginn, ausgezahlt, der Neukundenbonus wird demgegenüber in der Regel nach einem Jahr ausgezahlt beziehungsweise verrechnet. Zudem befinden sich Verbraucher bei Problemen mit der Auszahlung des Sofortbonus möglicherweise in einer besseren Verhandlungsposition, da die Vertragsbeziehung noch andauert. Der Sofortbonus scheint weniger von den Auswirkungen drohender oder eingetretener Insolvenzen betroffen zu sein: Denn bei einem Bonus, den der Anbieter regulär nur wenige Wochen nach Vertragsschluss auszahlt, ist

die Wahrscheinlichkeit einer zwischenzeitlichen Insolvenz geringer als bei einem Neukundenbonus, der erst ein Jahr nach Lieferbeginn ausgezahlt beziehungsweise verrechnet wird.

Deutlich wird zudem, dass in Aussicht gestellte Boni zum Teil in beträchtlicher Höhe nicht erstattet werden. Verbrauchern ist bei Vertragsschluss nicht unbedingt bewusst, dass die Auszahlung des Bonus in bestimmten Konstellationen ausgeschlossen ist. Informationen zum Bonus finden sich gerade auf Vergleichsportalen an vielen unterschiedlichen Stellen. Für Verbraucher ist es bisweilen kaum möglich, sich einen vollständigen Überblick zu verschaffen. Denn die Darstellungen sind zum Teil widersprüchlich und Einschränkungen zur Inanspruchnahme des Bonus befinden sich wiederholt erst in den AGB. Auch bei der Berechnung der konkreten Bonussumme tritt dieses Phänomen auf: So weichen die Angaben, ob es sich um einen fixen oder einen verbrauchsabhängigen Bonus handelt, teilweise voneinander ab oder Angaben zur verbrauchsabhängigen Berechnung fehlen vollständig. Daher ist nachvollziehbar, dass Verbraucher überrascht sind, wenn Anbieter sich später auf solche Ausschlussgründe oder Berechnungsvarianten berufen. In rechtlicher Hinsicht sind widersprüchliche Darstellungen zur Inanspruchnahme des Bonus mitunter angreifbar. Für Verbraucher sind abweichende und widersprüchliche Informationen aber nicht leicht zu beweisen, denn dazu müssten sie zu Dokumentationszwecken während des Bestellvorgangs Screenshots zu sämtlichen Informationen erstellen, die sie zum Bonus erhalten. Konkrete Handlungsempfehlungen für Verbraucher sowie Antworten auf häufige Fragen und praktische Tipps zu dem Thema finden sich unter [www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de). Auch alle bundesweiten Beratungsstellen sind dort verzeichnet.

Im Folgenden werden daher außerdem politische Handlungsoptionen aufgezeigt, die die Situation von Verbrauchern beim Abschluss von Verträgen mit Bonustarif verbessern können.

## 9. AUSBLICK

### 9.1 DETAILLIERTE, EUROPARECHTLICHE VORGABEN ZUM BONUS

Verkaufsförderungsmaßnahmen wie Bonusangebote wurden in den letzten Jahrzehnten maßgeblich liberalisiert. Das kann für Verbraucher auf der einen Seite auch Vorteile mit sich bringen. Zu Recht sehen Gerichte und Rechtsexperten bei entsprechenden Angeboten auf der anderen Seite aber ein erhebliches Preisverschleierungspotenzial.<sup>93</sup> Nach wie vor sind deshalb Transparenzvorgaben – wie unter Ziff. 5.1.1 dargestellt – auch noch im Gesetz verankert. Allerdings sind die Vorgaben aufgrund europarechtlicher Harmonisierungen und Anpassungen mittlerweile allgemeiner gefasst beziehungsweise werden in allgemeine Irreführungstatbestände mit hineingelesen. Außerdem befinden sie sich auch nicht mehr an prominenter Stelle im Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, sondern in ihrer konkreten Ausgestaltung nur noch im Telemediengesetz. Dieses Gesetz findet an sich nur Anwendung auf den elektronischen Geschäftsverkehr, wird von den Gerichten bezüglich Verkaufsförderungsmaßnahmen wie Bonustarifen aber erweiternd ausgelegt und auch außerhalb des elektronischen Geschäftsverkehrs angewandt. Die Auslegung der in § 6 Abs. 1 Nr. 3 TMG genannten Voraussetzungen, wonach Bonusangebote leicht zugänglich, klar erkennbar und unzweideutig angegeben werden müssen, bleibt ebenfalls den Gerichten überlassen. Zwar besteht mittlerweile eine ausdifferenzierte Rechtsprechung, die sich in einer Vielzahl von Entscheidungen damit beschäftigt hat, in welchen Konstellationen Vergünstigungen leicht zugänglich, klar erkennbar und unzweideutig angegeben wurden.

Basierend auf den Ergebnissen dieser Untersuchung liegt jedoch der Schluss nahe, dass es nicht empfehlenswert ist, die Konkretisierung der Transparenzvorgaben allein der Rechtsprechung zu überlassen. Denn die bislang nur rudimentär formulierten gesetzlichen Vorgaben scheinen Marktteilnehmer immer wieder zu animieren, Grenzen, die die Rechtsprechung in Einzelfällen gesetzt hat, auszutesten und möglicherweise zu

ihren Gunsten zu verschieben. Dabei sind die Gepflogenheiten und die Gestaltungen von Internetseiten einem ständigen Wandel unterworfen. Mit der Schnelligkeit dieser Entwicklungen kann auch die Rechtsprechung nicht mithalten.

Deshalb ist es für Verbraucher wichtig, dass die wesentlichen Vorgaben für Preistransparenz und Bonuszahlungen mit Blick auf Vergleichsportale deutlich präziser als bislang gesetzlich geregelt werden. Politischer Handlungsbedarf besteht insoweit in erster Linie bezüglich der Vergleichsportale, denn nach Einschätzung des EMW spielen diese für die Auswahlentscheidung des Verbrauchers eine entscheidende Rolle.<sup>94</sup> Auch in Bezug auf Vergleichsportale ist aber aktuell noch offen, in welchem politischen Prozess sich eine solche gesetzliche Regelung verankern ließe. Am aussichtsreichsten dürfte es sein, diese bei den Überlegungen der EU-Kommission für eine umfassende Plattformregulierung einzubeziehen.

Die vorliegenden Erkenntnisse des EMW zeigen, dass es insbesondere konkreter Vorgaben des Gesetzgebers zur leichten Zugänglichkeit von Bonusangeboten im Internet bedarf: Sämtliche Informationen zu den Bonusbedingungen sollten in einem einzelnen, herunterladbaren Dokument zur Verfügung gestellt werden (ähnlich einem Produktinformationsblatt gemäß §§ 1, 2 TKTransparenzV). Jeder Link, über den Informationen zum Bonus erhältlich sind, müsste direkt mit diesem Dokument verknüpft sein. So sollte außerdem sichergestellt werden, dass sich sämtliche Informationen zum Bonus an einer einzigen Stelle befinden. Dieses einzelne, herunterladbare Dokument sollte auch in den Vertrag einbezogen werden und dem Verbraucher vor und nach Vertragsschluss zur Verfügung stehen. Das Risiko widersprüchlicher oder zweideutiger Angaben wäre durch die Darstellung aller Bedingungen in einem zentralen Dokument ebenfalls reduziert: Denn wenn

93 Vgl. BGH, GRUR 2002, 976 – Voraussetzung zulässiger Koppelungsangebote nach Aufhebung der Zugabeverordnung, Köhler/Bornkamm/Feddersen: 37. Auflage 2019, UWG, § 3 Rn. 85.

94 Laut einer repräsentativen Studie der WIK-Consult GmbH nutzen 71 Prozent der Deutschen ab 18 Jahren Vergleichsportale. Von diesen Nutzern geben 62 Prozent an, dort allgemeine Informationen zu suchen, um sich einen Überblick zu verschaffen (WIK-Consult, Vergleichsportale in Deutschland, April 2018, S. 1, abrufbar unter: [https://www.wik.org/fileadmin/Studien/2018/2017\\_CHECK24.pdf](https://www.wik.org/fileadmin/Studien/2018/2017_CHECK24.pdf) v.14.08.2019).

sich alle Informationen in einer Übersicht befänden, würden Widersprüche schneller auffallen.

**9.2 KEINE BERÜCKSICHTIGUNG DES BONUS BEI DER ERSTELLUNG DES ERSTRANKINGS**

Der Gesamtpreis der untersuchten Bonustarife bewegte sich im ersten Jahr in einer ähnlichen Größenordnung (s. Kapitel 5.4.1). Die Höhe der in Aussicht gestellten Boni war allerdings sehr unterschiedlich. Es liegt daher der Schluss nahe, dass Boni bewusst eingesetzt werden, um Unterschiede bei den Jahreskosten zu nivellieren und sich mit gegenseitigen Unterbietungen einen guten Platz im Erstranking der Vergleichsportale zu erkämpfen. Die Einbeziehung von Boni in den (jährlichen) Gesamtpreis ist jedoch geeignet, den Verbraucher in die Irre zu führen und erschwert einen schnellen Überblick über tatsächliche Preisunterschiede. Zudem wird der Druck zur Preisunterbietung, der für Anbieter auf den Vergleichsportalen aufgrund der unmittelbaren Konkurrenz entsteht, noch zusätzlich befeuert.

Das Ergebnis ist wie vorstehend geschildert zum Teil erstaunlich: Im ersten Jahr sind Bonustarife günstig, im zweiten Jahr aber oftmals sogar teurer als die Grundversorgung. Fraglich ist, für wen Bonustarife tatsächlich einen Mehrwert haben. Für Verbraucher lohnen sie sich allenfalls dann, wenn sie sämtliche Bedingungen akribisch studieren und rechtzeitig kündigen. Ob Verträge sich für Energieversorgungsunternehmen finanziell rentieren, wenn Verbraucher zum Ablauf des ersten Vertragsjahres kündigen, darf bezweifelt werden.

Eine aktuelle Studie zu einem potenziellen Verdrängungswettbewerb im Rahmen der Stromtarife in Deutschland kam zu dem Ergebnis, dass knapp ein Viertel aller dominierenden Tarife (TOP 10), das heißt der im Ranking an vorderster Stelle angebotenen Tarife, defizitär ist und damit dem Versorger keinen wirtschaftlichen Nutzen bringt. Zudem zeigte sich, dass die Amortisationszeit für die Investitionen der Neukundenakquise für die dominierenden Tarife von Privatkunden durchschnittlich bis zu neun Jahre betragen kann.<sup>95</sup> Einen Nutzen bieten häufige Vertragswechsel vor allem den Vergleichsportalen, wenn sie bei jedem Vertrags-

<sup>95</sup> Hirt: Untersuchung eines potenziellen Verdrängungswettbewerbs im Rahmen der Stromtarife in Deutschland, EWeRK 2019, 84.

abschluss Provisionen<sup>96</sup> erhalten. Auch für Verbraucher können sich neben den kurzfristigen finanziellen Vorteilen Risiken ergeben, wenn Energieversorgungsunternehmen Tarife anbieten, die nicht kostendeckend sind, und sie dann in eine wirtschaftliche Schieflage geraten. Die unmittelbare Konkurrenz und die Einbeziehung von Boni in den Gesamtpreis scheint jedoch Anreize für defizitäre Angebote zu schaffen, die die Liquidität von Energieversorgungsunternehmen nicht verbessern dürfte.

Um mehr Preistransparenz für Verbraucher zu schaffen und keine weiteren Anreize für defizitäre Tarifangebote zu generieren, ist es daher erforderlich, dass Vergleichsportale den Bonus bei der Ermittlung des Gesamtpreises, der das Erstranking bestimmt, in der Starteinstellung nicht berücksichtigen.<sup>97</sup> Eindeutige und gut vergleichbare Kostenübersichten fördern einen fairen Wettbewerb und dienen sowohl den Interessen der Anbieter als auch den Interessen der Verbraucher. Zwar könnten entsprechende Preisdarstellungen Energieanbieter mitunter dazu animieren, den Gesamtpreis zu reduzieren und kurz nach Vertragsschluss Preiserhöhungen durchzuführen. Allerdings würden Verbraucher dann trotzdem nicht das Insolvenzrisiko tragen, da die Abschläge – bei einer Reduzierung des jährlichen Gesamtpreises – bereits geringer ausfallen würden und der Verbraucher mit dem (Neukunden-)Bonus nicht in Vorleistung gehen würde, um ihn nach der ersten Abrechnung gegebenenfalls zurückzuerhalten. Zudem würde er bei einer Preiserhöhung und Inanspruchnahme des Sonderkündigungsrechts während der Erstvertragslaufzeit die Vergünstigung, mit der er in den Vertrag gelockt wurde, nicht verlieren. Denn auch hier wäre der monatliche Abschlag bereits geringer, da der jährliche Gesamtpreis entsprechend niedrig kalkuliert war. Der Verbraucher hätte dann zumindest schon eine anteilige Vergünstigung bis zum Wirksamwerden der Kündigung erhalten. Die Gefahr kurzfristiger Preiserhöhungen ließe sich zudem mit der Inanspruchnahme von Preisgarantien eindämmen.

<sup>96</sup> Haupteinnahmequelle der in der Sektoruntersuchung Vergleichsportale befragten Vergleichsportale sind die von den Anbietern für Vermittlungen gezahlte Provisionen, die mit Ausnahme des Flugbereichs branchenübergreifend ca. 90 % der Einnahmen ausmachen (Bundeskartellamt: Sektoruntersuchung Vergleichsportale, April 2019, S. 2).

<sup>97</sup> Nicht ganz so weitgehend das Bundeskartellamt, das Vergleichsportale aber auch in der Pflicht sieht, „Einmalzahlungen auf einer sinnvollen zeitlichen Basis einzuberechnen“, da diese durch die Art der Berechnung des jährlichen Gesamtpreises Einfluss darauf haben, welche Tarife an oberster Stelle stehen (Bundeskartellamt: Sektoruntersuchung Vergleichsportale, April 2019, S. 97 f.).

## 10. LITERATURVERZEICHNIS

**Bundeskartellamt:** Sektoruntersuchung Vergleichsportale, April 2019.

**Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen & Bundeskartellamt:** Monitoringbericht 2018, 08.02.2018.

**Check24:** [www.check24.de](http://www.check24.de) (abgerufen am 03.07.2019).

**Hirt, Tobias:** Untersuchung eines potenziellen Verdrängungswettbewerbs im Rahmen der Stromtarife in Deutschland. EWeRK 2019.

**Kreutzer Consulting GmbH:** <https://www.onvista.de/news/ots-kreutzer-consulting-gmbh-insolvenzwelle-bei-energieversorgern-fuehrt-255665747> (abgerufen am 17.08.2019).

**Köhler/Bornkamm/Feddersen/Köhler:** Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb, 37. Aufl. 2019.

**MarktwächterEnergiefürNiedersachsen:PrämienzumStromvertrag:** Oft nur auf den ersten Blick attraktiv, 2017, abrufbar unter: [https://www.marktwaechter-energie.de/wp-content/uploads/2017/01/Hintergrundpapier\\_Marktcheck\\_Praemien\\_zum\\_Stromvertrag.pdf](https://www.marktwaechter-energie.de/wp-content/uploads/2017/01/Hintergrundpapier_Marktcheck_Praemien_zum_Stromvertrag.pdf) (abgerufen am 26.07.2019).

**Stromspiegel:** Stromspiegel für Deutschland 2019, Februar 2019, 1. Aufl., abrufbar unter: <https://www.stromspiegel.de/fileadmin/ssi/stromspiegel/Broschuere/Stromspiegel-2019-web.pdf> (abgerufen am 01.07.2019).

**Palandt:** Bürgerliches Gesetzbuch, 78. Aufl. 2019.

**Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen:** Preisgarantien bei Stromtarifen - Mehrwert für Verbraucher? November 2016, abrufbar unter: [https://www.verbraucherzentrale.nrw/sites/default/files/migration\\_files/media244675A.pdf](https://www.verbraucherzentrale.nrw/sites/default/files/migration_files/media244675A.pdf) (abgerufen am 26.07.2019).

**Verivox:** [www.verivox.de](http://www.verivox.de) (abgerufen am 03.07.2019).

**Dr. Vollmer, Miriam: Stromtarifvergleichsportale – Eine wettbewerbsrechtliche Untersuchung, in:** „EnWZ · Zeitschrift für das gesamte Recht der Energiewirtschaft“ 2015.

**WIK-Consult GmbH:** Vergleichsportale in Deutschland, April 2018, S. 1, abrufbar unter: (abgerufen am 14.08.2019).

## IMPRESSUM

### Herausgeber

Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv)

Vorstand: Klaus Müller

Rudi-Dutschke-Straße 17

10969 Berlin

Tel.: (030) 25800-0

Fax: (030) 25800-518

E-Mail: [marktwaechter@vzbv.de](mailto:marktwaechter@vzbv.de)

[www.marktwaechter.de](http://www.marktwaechter.de)

Twitter: @Marktwaechter

**Autoren:** Marie Barz, Uta Büchel, Patrick Meyerdierks, Anja Reckleben, Diane Rocke, Christina Wallraf und Simone Wilczek

**Mitarbeit:** Nicole Klodda, Sabine Lund und Christina Peitz

**Titelbild:** Lorenz Brunke

**Gestaltung:** Svenja Limke

**Stand:** Januar 2020

© Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

Gefördert durch:



Bundesministerium  
der Justiz und  
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

**verbraucherzentrale**