

Pressemitteilung:

Schlechte Noten für Strom- und Gasrechnungen

Kundenfreundlichkeit und Transparenz sind bei Strom- und Gasrechnungen der deutschen Energieanbieter weiterhin nicht vorzufinden. Nicht der hohe Preis, sondern die Unzufriedenheit der Kunden mit der (Un-) Verständlichkeit und der Aufmachung der Rechnungen sind dafür ausschlaggebend.

Düsseldorf, 07.02.2014 - Das Deutsche Institut für Energietransparenz (DIFET) veröffentlichte die Statistik zu den Verbraucherabrechnungen für 2013. Kundenfreundlichkeit und Transparenz sind danach bei Strom- und Gasrechnungen der deutschen Energieanbieter weiterhin nicht vorzufinden. Die Unzufriedenheit der Kunden mit der (Un-) Verständlichkeit und der Aufmachung der Rechnungen sind dafür ausschlaggebend. Die Durchschnittsnoten liegen nur bei befriedigend: 3,2 für die Sparte Strom und 3,0 für die Sparte Gas (nach Schulnoten-System von 1-6).

Das Deutsche Institut für Energietransparenz (DIFET) ist für Prüfung und Zertifizierung von Strom- und Gasrechnungen verantwortlich. Seit 2011 werden Strom- und Gasrechnungen von dem unabhängigen Institut geprüft und zertifiziert. Auch 2013 wurde das Gesamtbild des Energieverbrauchers meist durch immer wieder gleiche Fehler getrübt. Besonders die Bereiche „Energieeffizienzangaben und Verbraucherinformationen“ (Rubriknote: 3,9) und „Stromkennzeichnung“ (3,6) fielen durch Intransparenz, Unvollständigkeit und fehlende Kohärenz durch. Ebenfalls negativ: Kaum eine Rechnung entsprach vollständig den aktuellen gesetzlichen Ansprüchen.

Insgesamt enthielten 78% der untersuchten Rechnungen für den Kunden „nicht verständliche Angaben“, 66%: „zu bürokratische /zu amtliche Sätze und Ausdrücke“. Bei den detaillierten Verbrauchs- und Betragsermittlungen liegen die meisten Fehler in der Darstellung: 84% „zu technokratisierte Darstellung“, 72% „keine klaren Überschriften oder Darstellungserklärungen“, 58% fanden die „genutzten Abkürzungen unverständlich“.

Anhand der Rechnungsformen für Strom und Gas lässt sich zeigen, dass die deutschen Energieversorgungsunternehmen (EVU) noch immer nicht auf Kundenfreundlichkeit achten. „Leider räumen die meisten Energieversorger der Rechnung nicht die bedeutende Stellung ein, die sie beim Kunden tatsächlich besitzt. Wenige Ausnahmen bestätigen hier die Regel“ erklärt Axel Süßbrich, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Energietransparenz (DIFET).

Die Strom- und Gasrechnung ist aufgrund rechtlicher Vorgaben auf 6-7 Seiten angewachsen, so dass auch gewillte Energieverbraucher bei unverständlicher Aufmachung nach der dritten Seite aussteigen. In der Praxis zeigt sich, dass viele EVUs sich Ihrer nicht optimalen oder kundenunfreundlichen Rechnung durchaus bewusst sind. „Es werden aber lieber Gelder in Werbung und Sponsoring gesteckt, anstatt Kundenfreundlichkeit und Transparenz in die Energierechnungen zu bringen.“ so Süßbrich weiter.

Dabei ist die Strom- und Gasrechnung ein bedeutendes Schreiben. Nicht nur für die Energieanbieter und -verbraucher, sondern auch für die Politik: Die Bundesregierung nutzt es, um die klimapolitischen Ziele der Deutschlands zu erreichen. Bis 2020 sollen die energetischen Informationen auf der Rechnung bis zu 5% weniger Verbrauch führen. Dargestellte Vergleiche des aktuellen Verbrauchs zum Vorjahresverbrauch oder zu ähnlichen Verbrauchsgruppen sollen die Energieverbraucher zum sparsamen und bewussten Energieverbrauch bewegen.

Das Deutsche Institut für Energietransparenz (DIFET) befasst sich mit der Beantwortung grundlegender und tagesaktueller energiewirtschaftlicher Fragestellungen. Mit den daraus gewonnenen Kenntnissen und Lösungen berät das Institut praxisnah Energieproduzenten, -anbieter und -verbraucher. Das Institut ist parteipolitisch, ideologisch und wirtschaftlich unabhängig.

Pressekontakt:

Deutsches Institut für Energietransparenz

Citadellstr. 11

40213 Düsseldorf

Tel.: 0211 8755-7771

Fax.: 0211 8755-7772

presse@difet.de

www.difet.de

**Deutsches Institut für
Energietransparenz**
Citadellstr. 11
40213 Düsseldorf

Tel.: +49 (0)211 8755-7773
Fax.: +49 (0)211 8755-7772
email: info@defit.de
www.difet.de

Geschäftsführer
Dipl. Volksw. Axel Süßbrich
Amtsgericht Düsseldorf
SteuerNr.: 122/5290/3270

Bankverbindung
Deutsche Kredit Bank
BLZ: 120 300 00
KontoNr: 1017419027
IBAN.: DE40120300001017419027
SWIFT (BIC): BYLADEM1001