

e | m | w

Energie. Markt. Wettbewerb.

Commodities & Dienstleistungen

Bessere Kundenbeziehungen mit
fairen Energie-Vergleichsportalen

Von **Lars Quiring**, Vorstand, GET AG

Bessere

Kundenbeziehungen mit fairen Energie- Vergleichsportalen

Neues Portal für Strom- und Gastarife

Dumpingpreise und Lockvogelangebote – die großen Vergleichsportale für Energietarife machen es Versorgern oft schwer, langfristige Kundenbeziehungen aufzubauen und nachhaltige Tarife zu kalkulieren. Faire Vergleichsportale der neuen Generation bieten deshalb eine echte Chance für Versorger und Verbraucher. Voraussetzung hierfür sind nachhaltig kalkulierte Tarife und Konditionen, die sich an den Richtlinien des Verbraucherschutzes orientieren.

✎ Von **Lars Quiring**, Vorstand, GET AG

Es gibt (fast) nichts, was sich nicht auf Portalen vergleichen ließe. Flüge, Unterkünfte, Versicherungen, Energietarife, zukünftige Lebenspartner – Verbraucher lieben Vergleichsportale. Und vertrauen ihnen auch: Laut einer 2017 durchgeführten Umfrage von der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) glaubt ein Großteil der Verbraucher, dass das beste Angebot bei Online-Vergleichsportalen auch ganz oben steht: 48 Prozent sind der Meinung, dass Angebote nach aufsteigendem Preis angezeigt werden – also das günstigste zuerst. Ganz so einfach ist es allerdings oft nicht. Dennoch sind gerade die großen Vergleichsportale sehr erfolgreich. 15 Mio. Deutsche nutzen Check24 und 8 Mio. Verivox (FAZ 2017). Es häufen sich allerdings kritische Stimmen gegen das Vorgehen der großen Portale. Auch hat das Bundeskartellamt letztes Jahr eine Untersuchung von Vergleichsportalen eingeleitet und Vertreter verschiedener Branchen, etwa Versicherungskaufleute, klagen gegen Portale.

In der Tat gibt es viele versteckte Mechanismen, die den Verbrauchern oft nicht transparent genug vermittelt werden – und die es für die Energieversorger schwer machen, nachhaltige Tarife anzubieten und somit langfristige Kundenbeziehungen aufzubauen. Auch der Verbraucherschutz kritisiert diese Prozesse stark und fordert ein anderes Vorgehen. Die Leipziger GET AG sieht das genauso und plant ein neues Vergleichsportal für Strom- und Gastarife. Dieses möchte Energieversorgern, denen eine nachhaltige Tarifgestaltung wichtig ist, eine neue „Portalheimat“ bieten.

Bonuszahlungen helfen weder Verbrauchern noch Versorgern

Bonuszahlungen an Neukunden sind ein zentraler Bestandteil vieler Tarife, die auf Vergleichsportalen angeboten werden. Aus einem ganz einfachen Grund: Weil sie im ersten Jahr so günstig sind, werden sie im Ranking auch weit oben gelistet. Und Bonuszahlungen kommen gut an bei den Verbrauchern: Während diese bei Angeboten mit Paketpreisen und Vorkasse

oft zu Recht skeptisch sind, haben die Verbraucher meist keinen Einblick, wie so ein Bonus wirklich funktioniert – und dass er ja auch irgendwann wieder reingeholt werden muss. Und zwar im zweiten Jahr, wenn die entsprechenden Tarife dann plötzlich ordentlich teurer werden. Der Grund dafür ist, dass die Versorger ihre Tarife nach der gültigen Portallogik im ersten Jahr günstiger gestalten müssen, als dies die Summe aus Netzentgelten, Steuern, Abgaben, Umlagen und Beschaffungskosten erlaubt.

Wenn man sich die Energietarife, die im Ranking auf den bekannten Vergleichsportalen oben stehen, genauer ansieht, erkennt man schnell, wie sehr diese auf das jeweilige Portal als Vertriebskanal zugeschnitten sind, mit Sofortbonus, Neukundenbonus, geschalteter Werbung etc. Eine aktuelle Untersuchung von Finanztip hat ergeben, dass manche Tarife nach dem Wegfall des Bonus um bis zu 45 Prozent ansteigen. Das ist eine sehr eklatante Steigerung, die vielen Verbrauchern nicht



Die GET AG plant ein neues, faires Vergleichsportal für Energietarife.

Foto: © Dragon Images/shutterstock.com

transparent vermittelt wird, wenn sie einen Vertrag abschließen. Die Preise sind nach dem Wegfall des Bonus dann in einigen Städten sogar höher als der Grundversorgungstarif – und die Hauptmotivation vieler Wechsler ist es ja gerade, weniger als in diesem Tarif zu zahlen. Auch die Verbraucherzentralen warnen Portalnutzer auf ihrer Website explizit davor, Tarife nur nach ihrem oberen Listenplatz auszuwählen, sondern ein Augenmerk auf die Kosten im zweiten Jahr und andere unvorteilhafte Vertragsbedingungen zu haben.

Wenn ein Stromkunde im zweiten Jahr nicht in diese Kostenfalle tappen will, muss er jedes Jahr wieder in einen

neuen Tarif wechseln. Auf diese häufigen „Wechsler“ zielen die Portale ab. Natürlich gibt es Versorger, deren Modell sehr gut zu den herkömmlichen Vergleichsportalen passt: In diesen Unternehmen werden die Neukunden-Boni aus anderen Budgets bezahlt, und es wird aus strategischen Gründen hingenommen, dass die Tarife nicht mindestens kostendeckend sind. Der Fokus liegt stattdessen klar auf der Neukundengewinnung – auch wenn diese Kunden dann unterdeckt sind. Damit sich Kundengewinnungskosten überhaupt amortisieren können, muss dann der Arbeitspreis ab dem 13. Monat stark erhöht werden, wenn der Bonus wegfällt. Energieversorger dagegen, die ihre Tarife

nicht negativ kalkulieren wollen und mehr Wert auf langfristige Kundenbeziehungen legen, verzichten manchmal gleich ganz auf das Listing in solchen Portalen. Das heißt auch, dass sich Verbraucher bewusst sein müssen, dass sie nur eine bestimmte Art von Angeboten vorfinden werden.

Es geht auch anders: Fair gegenüber Versorgern und Verbrauchern

Keine Lockangebote, dafür aber die Chance auf fairen Wettbewerb und langfristige Kundenbeziehungen – Energievergleichsportale könnten auch ganz anders funktionieren. Um dies zu erreichen, sollten sich Vergleichsportale der neuen Generation klar an den Richtlinien des

Verbraucherschutz orientieren und Transparenz für den Verbraucher an erste Stelle setzen.

Neukunden-Boni von vornherein ausgeschlossen

Neukunden-Boni müssten von vornherein ausgeschlossen werden, um erst gar nicht den Anreiz zu schaffen, deckungsbeitragsnegative Tarife zu kalkulieren. Ein transparentes Portal setzt stattdessen auf nachhaltige und vergleichbare Tarife. Kunden sollten darüber hinaus vor „schwarzen Schafen“ geschützt werden. Deshalb sollte eine Bonitätsprüfung aller Anbieter stattfinden.

Auf vielen Portalen müssen Verbraucher Äpfel mit Birnen vergleichen, weil die Verträge oft unterschiedliche Laufzeiten, Kündigungsfristen oder Preisgarantien haben. Das geht auch einfacher – und zwar dann, wenn alle gelisteten Tarife ähnliche Konditionen anbieten, etwa eine Mindestvertragslaufzeit von maximal 12 Monaten mit möglichst umfassenden Preisgarantien und kurzen Kündigungsfristen. Dies entspricht den Richtlinien des Verbraucherschutzes, und genau an diesen Richtlinien wird sich das geplante Portal der GET AG orientieren. Außerdem wird es auf dem neuen Vergleichsportal ausschließlich deckungsbeitragspositive Tarife geben – dies ist eine echte Premiere im Bereich Strom- und Gas Tarifevergleich.

Ausschließlich deckungsbeitragspositive Tarife

Die Vergleichbarkeit der Tarife wird somit einfacher – die Kriterien des Rankings dagegen vielschichtiger als bei anderen Portalen. Was (scheinbar) am billigsten ist, steht ganz oben – das ist die bis jetzt vorherrschende Logik. Die GET AG dagegen plant einen Index, der neben dem Preis auch relevante Qualitätskriterien und Kundenbewertungen einbezieht, diese für den Nutzer auf den ersten Blick transparent sortiert und dabei alle Kriterien des Tarif-Rankings offenlegt.

Nachhaltige Energieanbieter sind auf großen Portalen unterrepräsentiert

Ein nachhaltiger, für beide Seiten fairer Energietarif zeichnet sich nicht durch

Billigsein um jeden Preis aus. Die Stadtwerke sind dafür ein sehr gutes Beispiel: Bei Kampfpreisen können und wollen diese gar nicht mithalten. An Stadtwerken sind Städte oder Gemeinden beteiligt. Sie unterliegen deshalb kommunalen Richtlinien und dürfen verlustträchtige Tarife gar nicht anbieten. Und sie haben auch kein Interesse daran: Ihr Fokus liegt auf qualitativ hochwertigen Angeboten und gutem Kundenservice. Und Stadtwerke betreiben beispielsweise Schwimmbäder oder unterstützen Sportangebote. Dies alles ist vielen Verbrauchern wichtig, auch wenn sie oft nicht den Schluss ziehen, dass die Tarife der Stadtwerke deshalb eine andere Kalkulationsgrundlage haben. Andere Anbieter wie Genossenschaften wiederum haben beispielsweise oftmals nicht die finanziellen Möglichkeiten für große Kundenservicecenter, bieten aber faire Tarife an. Und auch für viele private Energieanbieter haben faire Konditionen und langfristige, positive Kundenbeziehungen einen hohen Stellenwert.

Auf den herkömmlichen Vergleichsportalen werden die Verbraucher all diese Anbieter wahrscheinlich nicht auf den oberen Plätzen finden – bei einem fairen Vergleichsportal der neuen Generation mit differenzierten Kriterien aber sehr wohl. Diese Versorger möchte die GET AG mit ihrem geplanten Portal ansprechen. Die Stadtwerke Heidelberg, E wie EINFACH und GAS IN sind etwa bereits mit an Bord, momentan ist die GET AG in Gesprächen mit weiteren Partnern.

Vergleichsportale der neuen Generation: Transparente Geschäftsmodelle

Verbraucherschützer bemängeln besonders die mangelnde Transparenz vieler Portale hinsichtlich ihres Geschäftsmodells. Die meisten Vergleichsportale finanzieren sich durch Vermittlungsprovisionen oder Werbeeinnahmen, legen dieses Geschäftsmodell vor den Verbrauchern aber nicht umfassend genug offen. Natürlich müssen Portale Geld verdienen, sie sind schließlich Unternehmen und keine gemeinnützigen Vereine. Jedoch birgt dieses Geschäftsmodell gewisse Gefahren: Portalnutzer werden durch teilweise nicht klar genug gekennzeichnete Werbung innerhalb des Rankings irritiert. Viele Vergleichsportale – über alle Branchen hinweg – fordern außerdem hohe Provisionen von den teilnehmenden Firmen. Gerade für kleinere Unternehmen sind diese oft nicht zu ihren Gunsten verhandelbar, da große Portale auch eine große Marktmacht ausüben. Deshalb sind individuell ausgehandelte

Provisionen kritisch zu sehen. Verbraucherschützer fordern sogar, dass Finanzvermittler, die auf Provisionen angewiesen sind, sich nicht „Vergleichsportal“ nennen dürfen sollen.

Teilnehmergebühr statt Provisionen

Aus diesen Gründen wird die GET AG einen anderen Weg der Finanzierung gehen: Beim geplanten Portal wird jeder Energiepartner anstatt individuell ausgehandelter Provisionen die gleiche Teilnehmergebühr für den Abschluss von Verträgen zahlen. Auch Werbung innerhalb des Rankings wird es nicht geben – somit kann gar nicht erst die Gefahr einer mangelhaften Transparenz für den Verbraucher entstehen.

Vergleichsportale für Energietarife können wirklich Vorteile für beide Seiten bringen – wenn sie neue Wege gehen. Wenn sich diese Portale der neuen Generation etablieren, könnten die Tarifzwänge für die Versorger der Vergangenheit angehören. Und die Chance auf langfristige positive Kundenbeziehungen wird wesentlich größer – was auch bedeutet, dass Verbraucher „ihre“ Versorger“ mittelfristig wesentlich positiver wahrnehmen könnten, als das heute oft der Fall ist. <



LARS QUIRING

Jahrgang 1969

- Doppelstudium der Informatik (Diplom) und Französisch/Philosophie (Magister)
- 1992 bis 2002 geschäftsführender Gesellschafter der Virtuelles Kaufhaus GbR sowie der Firma Brainstorm
- 2008 bis 2012 Geschäftsführung der Meteomedia GmbH
- 2000 Gründung der GET AG, seither Mitglied des Vorstandes
- lars.quiring@get-ag.com

e | m | w

Energie. Markt. Wettbewerb.

energate gmbh

Norbertstraße 3-5

D-45131 Essen

Tel.: +49 (0) 201.1022.500

Fax: +49 (0) 201.1022.555

www.energate.de

www.emw-online.com

Bestellen Sie jetzt Ihre persönliche Ausgabe!

www.emw-online.com/bestellen

