

Pressemitteilung:

Keine Kundenfreundlichkeit bei Strom- und Gasrechnungen

Düsseldorf, 15.02.2013 - Kundenfreundlichkeit und Transparenz bei Strom- und Gasrechnungen ist weiterhin bei den deutschen Energieanbietern nicht vorzufinden. Wie das Deutsche Institut für Energietransparenz (DIFET) mitteilt, lag die Kundenfreundlichkeit und Energietransparenz der Verbraucherabrechnung auch im vergangenen Jahr 2012 bei nur befriedigend (3,2). Die Unzufriedenheit der Kunden mit der Aufmachung und der (Un-) Verständlichkeit der Rechnungen sind dafür ausschlaggebend.

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) prüft und zertifiziert seit 2011 Strom- und Gasrechnungen. Auch in 2012 wurde das Gesamtbild des Kunden meist durch die gleichen Fehler getrübt. So enthielten 78% der untersuchten Rechnungen „unsympathische Angaben“, 72% der Rechnungen sind „ohne eindeutigen/persönlichen Kontakt“, 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) in sehr unterschiedlicher Weise auf Kundenfreundlichkeit achten. Nach umfangreichen gesetzlichen Neuerungen im Jahr 2011 mussten die Energieanbieter bereits 2012 wieder ihre Rechnung ändern. Denn seit dem 1. Januar 2013 muss die Offshore Umlage ebenfalls als Preisbestandteil des Stroms mit ausgewiesen werden. „Leider gehen die meisten Energieversorger die Rechnung nicht von Grund auf neu an, obwohl Sie in den letzten Jahren dazu viel Gelegenheit gehabt hätten. Meist gibt es nur Pflicht und keine Kür. Wenige Ausnahmen bestätigen hier die Regel“ erklärt Axel Süßbrich, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Energietransparenz (DIFET).

Die Strom- und Gasrechnung ist mittlerweile auf 6-7 Seiten angewachsen, so dass auch gewillte Bürger nach der vierten Seite mit dem Lesen 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.

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

Ansprechpartner:

Dipl. Volksw. Axel Süßbrich

Geschäftsführer

Tel.: 0211 8755-7771

email: a.suessbrich@difet.de

Pressekontakt:

Deutsches Institut für Energietransparenz

Citadellstr. 11

40213 Düsseldorf

Tel.: 0211 8755-7773

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@difet.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