

Verständlichkeit von Stromrechnungen

Ergebnisse einer repräsentativen Verbraucherbefragung und
der ergänzenden Auswertung von Stromrechnungen

- Zusammenfassung -

Elke Dünnhoff, Alexandra Palm

Im Rahmen des Projektes:

„Stromverbrauch - Mehr Transparenz für Verbraucherinnen und Verbraucher
im Bereich Gerätekennzeichnung, Stromrechnung und Heizungspumpen.“

gefördert durch das

Ministerium für Wirtschaft, Klimaschutz,
Energie und Landesplanung Rheinland-Pfalz

Mainz, den 22.02.2016

Impressum

Verbraucherzentrale
Rheinland-Pfalz e.V.

Seppel-Glückert-Passage 10

55116 Mainz

Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz hat das Meinungsforschungsinstitut forsa mit der Durchführung einer Verbraucherbefragung zur Verständlichkeit von Stromrechnungen beauftragt. Ziel der Untersuchung war es, nach der Novelle des Energiewirtschaftsgesetzes im Jahr 2011 mehr Informationen über die Wahrnehmung und den Umgang der Verbraucherinnen und Verbraucher mit den Informationen auf der Stromrechnung zu erhalten. Aufgrund der aktuellen Smart-Meter-Diskussion wurden zudem Fragen zum Thema Stromzähler integriert. Im November 2015 erfolgte eine bundesweit repräsentative Befragung bei 1.539 Personen. Zur Vorbereitung wurden zwei moderierte Gruppendiskussionen durchgeführt. Ergänzend wurde von der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz eine Stichprobe von 30 Stromrechnungen hinsichtlich der Umsetzung verschiedener verbraucherrelevanter Vorgaben ausgewertet. Die wichtigsten Ergebnisse der Untersuchung werden im Folgenden dargestellt:

Stromverbrauch und Einsparpotenzial

Der durchschnittliche Stromverbrauch der Befragten lag bei 3.776 Kilowattstunden pro Jahr, der durchschnittliche monatliche Abschlag bei 84,20 Euro. Das entspricht Stromkosten von rund 1.010 Euro jährlich. Dafür erhalten mehr als 90% der Befragten nur einmal jährlich eine Stromrechnung. Insgesamt haben mehr als die Hälfte der Befragten einen „hohen“ oder „viel zu hohen“¹ Stromverbrauch und damit noch ein erhebliches Einsparpotenzial.

Verständlichkeit der Stromrechnung

Stromrechnungen müssen „einfach und verständlich“ sein.² Insgesamt ist die Art und Weise, wie Stromanbieter ihre Rechnungen aufbauen und die gesetzlichen Vorgaben berücksichtigen, sehr unterschiedlich. Mit der EnWG-Novelle hat der **Umfang der Stromrechnung zudem deutlich zugenommen** und liegt im Durchschnitt bei fünf Seiten. Werden auch Gas, Fernwärme oder Wasser abgerechnet, kann die Rechnung 10 Seiten und mehr umfassen. Für Verbraucher ist es teilweise nicht leicht, die für sie relevanten Informationen herauszulesen. Zudem sind auch die Angaben oft nicht verständlich dargestellt.

Defizite zeigten sich vor allem hinsichtlich der **Ausweisung der Brutto-Strompreise** pro Kilowattstunde (kWh). 86% der Befragten halten diese Angabe auf der Rechnung für sehr wichtig oder wichtig, aber ein Drittel (34%) kann den Brutto-Strompreis nicht oder nur schwer aus der Stromrechnung herauslesen. Mängel zeigten sich auch bei den 30 untersuchten Stromrechnungen: Hier war nur bei einem Drittel der Brutto-Strompreis pro kWh angegeben, bei einem weiteren Drittel nur der Netto-Strompreis und bei sieben Abrechnungen sogar nur ein gesplitteter Netto-Strompreis pro kWh ohne Stromsteuer, EEG-Umlage und weiteren Preisbestandteilen. Somit besteht erheblicher Handlungsbedarf bei der korrekten Preisangabe auf Stromrechnungen.

Ein weiteres Problem ist bei vielen Rechnungen die **Angabe des Stromverbrauchs**. Ein Viertel der befragten Verbraucher (26%) kannten ihren Stromverbrauch nicht. Ebenfalls ein Viertel der Befragten (23%) konnte nicht klar erkennen, ob ihr Verbrauch auf abgelesenen Werten basiert oder ganz oder teilweise geschätzt oder hochgerechnet wurde. Diese Information wird auf den untersuchten Abrechnungen in sehr unterschiedlich verständlicher Form angegeben und könnte bei vielen Rechnungen optimiert werden.

¹ Grundlage war das Bewertungsschema der Verbraucherzentrale NRW

² Dies hat der Gesetzgeber im EnWG § 40 Abs. 1 festgelegt.

Stromversorger müssen ihren Kunden Informationen zukommen lassen, die zur Transparenz des Stromverbrauchs und zur Erhöhung der Energieeffizienz beitragen sollen. Dazu gehört zum Beispiel der **Vergleich des Stromverbrauchs mit dem Vorjahresverbrauch**.³ Dies halten 80% der Befragten für eine wichtige Information, aber 30% können sie nicht oder nur schwer auf ihrer Stromrechnung finden. Auch hier zeigt die Auswertung der Stromrechnungen teilweise deutliche Verbesserungsmöglichkeiten. Problematisch war zudem, dass nach Versorgerwechseln der abgerechnete Stromverbrauch teilweise fehlte oder nicht auf ein Kalenderjahr hochgerechnet wurde und damit unsinnige oder unverständliche Vergleiche gezogen wurden. Nach Angabe des Bundesverbandes für Energie- und Wasserwirtschaft (BDEW)⁴ besteht hier eine Auskunftspflicht des Vorlieferanten, um entsprechende Daten darstellen zu können.

Grafik zur Einordnung des Stromverbrauchs

Die Grafik, wie sich der eigene Stromverbrauch zum Jahresverbrauch von Vergleichsgruppen verhält,⁵ ist weniger als der Hälfte der Befragten (44%) schon einmal auf ihrer Stromrechnung aufgefallen. Nur 30% halten diese Grafik für leicht lesbar und nur ein Viertel findet sie persönlich interessant und hilfreich. Die Auswertung von 30 Stromrechnungen ergab ebenfalls eine sehr unterschiedliche Darstellung der Vergleichsgrafiken hinsichtlich Verständlichkeit und Aussagekraft, die zum Teil stark verbesserungsbedürftig ist. Darüber hinaus wurden in drei Grafiken überhöhte Vergleichswerte zu Grunde gelegt, wodurch die Bewertung des eigenen Verbrauchs zu positiv ausfällt. Problematisch ist zudem, dass die vom BDEW und dem Verband kommunaler Unternehmen (VKU) in einem Leitfaden⁶ vorgeschlagenen Vergleichswerte für etwa ein Viertel der Haushalte nicht relevant sind, da sie sich auf Haushalte ohne elektrische Warmwasserbereitung, ohne Stromheizung und elektrische Wärmepumpe beziehen. In allen untersuchten Rechnungen fehlt dazu ein entsprechender Hinweis bei der Grafik.

Kontaktinformationen zu unabhängigen Anbietern von Energiesparberatungen

Um Stromsparpotenziale zu erschließen müssen Energieversorger ihren Haushaltstromkunden Kontaktinformationen zu Verbraucherorganisationen, Energieagenturen oder ähnlichen Einrichtungen zur Verfügung stellen.⁷ Diese Angaben sind bisher nur einem Fünftel (21%) der Befragten auf der Stromrechnung aufgefallen. Bei 22% werden sie nach Aussage der Befragungsteilnehmer nicht angegeben. 31% fänden die Kontaktinformationen aber interessant, wobei das Interesse mit zunehmendem Alter steigt.

Für die Kontaktaufnahme wünschten sich jeweils zwei Drittel der Befragten eine Internetadresse (69%) oder ein Telefonnummer (63%) und knapp die Hälfte (46%) eine Emailadresse. Die Auswertung der 30 Stromrechnungen ergab eine sehr spartanische Umsetzung der Vorgaben: In zwei Drittel der Rechnungen verwiesen die Stromanbieter lediglich auf eigene Energieberatungsangebote bzw. eigene Internetseiten. Nur bei einem Fünftel der untersuchten Rechnungen wurde die Internetadresse von Verbraucherzentralen und / oder Energieagenturen angegeben und nur bei einer einzigen Rechnung eine vollständige Adresse mit Telefonnummer eines unabhängigen Beratungsanbieters. Bei den meisten Stromrechnungen sind deshalb erhebliche Verbesserungen notwendig, um den gesetzlichen Vorgaben gerecht zu werden.

³ EnWG § 40 Abs. 2 (5)

⁴ BDEW 10/2011

⁵ EnWG § 40 Abs. 2 (6)

⁶ BDEW / VKU 12/2013, Seite 12f

⁷ EDL-G § 4 Abs. 2. Dies muss zusammen mit Verträgen, Vertragsänderungen, Abrechnungen oder Quittungen erfolgen.

Probleme mit der Stromrechnung

Von den befragten Verbrauchern erhielten 12% schon einmal eine fehlerhafte Stromrechnung, die korrigiert werden musste. Insgesamt ein Viertel hatte schon mal eine höhere Nachzahlung von mehr als 100 Euro mit der Jahresabrechnung. Von diesen hatten 1% schon einmal eine Nachzahlung von 500 bis 1.000 Euro und 0,5% von mehr als 1.000 Euro. Betroffen waren hier insbesondere Haushalte mit einem sehr hohen Stromverbrauch. Hohe Nachzahlungen mit der nur jährlich gestellten Stromrechnung können vor allem bei Haushalten mit geringem Einkommen zu Problemen führen.

10% der Befragten erhielten schon einmal eine Mahnung, 2% eine Sperrandrohung und bei 0,6% wurde eine Stromsperre umgesetzt.⁸

Die Kontaktdaten zur Schlichtungsstelle Energie⁹ sind bisher nur 16% der Befragten auf ihrer Stromrechnung aufgefallen. Nur 11% können sich vorstellen, wann sie sich an die Schlichtungsstelle Energie wenden können und nur 0,3% hatten bereits Kontakt zur Schlichtungsstelle.

Kontrolle des Stromverbrauchs

Insgesamt mehr als ein Drittel der Befragten (37%) führen zusätzliche Maßnahmen durch, um ihren Stromverbrauch zu kontrollieren. 23% lesen regelmäßig den Zählerstand ab und vergleichen ihn mit Werten auf der Rechnung, 12% berechnen sich mit den Ablesewerten regelmäßig ihren Jahresverbrauch, 2% geben die Werte auf einer speziellen Internetseite ein. 4% lassen sich bei Bedarf ihren monatlichen Abschlag anpassen.

Allerdings haben 8% der Befragten keinen oder nur eingeschränkten Zugang zu ihrem Stromzähler, um ihren Stromverbrauch oder die Rechnungsdaten zu kontrollieren. Bei den Mietern sind es sogar 16%. Nur 0,4% der Befragten nutzen bisher einen fernauslesbaren digitalen Zähler, um sich die Verbrauchsdaten im Internet abzurufen und nur 0,2% erhalten diese per Display in der Wohnung.

Häufigkeit der Stromrechnung

Energieunternehmen müssen ihren Haushaltsstromkunden aktiv eine monatliche, vierteljährliche oder halbjährliche Abrechnung anbieten¹⁰. Diese können Verbrauchern helfen, frühzeitig Verbrauchsänderungen zu erkennen und hohe Nachzahlungen am Jahresende zu vermeiden. Mehr als 90% der befragten Verbraucher bekommen ihre Stromrechnung bisher nur einmal im Jahr. Knapp 9% erhalten sie bereits häufiger, bei den unter Dreißigjährigen sind es sogar 19%.

Insgesamt 22% der Befragten mit jährlicher Stromabrechnung würden sich eine häufigere Stromrechnung wünschen, die Meisten jedoch nur unter bestimmten Bedingungen, das heißt ohne Zusatzkosten, ohne häufigere Selbstablesung und bei fernauslesbaren Zählern nur unter Einhaltung des Datenschutzes. Diese Bedingungen wurden bei 30 Stromanbietern ebenfalls recherchiert. Nur ein Drittel der Anbieter macht dazu Angaben auf ihrer Internetseite mit Kostenangaben von 5,30 Euro bis 25 Euro pro unterjähriger Rechnung, wobei die Kunden in der Regel selbst den Zählerstand ablesen müssen. Bei einem durchschnittlichen monatlichen Abschlag von rund 85 Euro für Strom entspräche dies einem Kostenanstieg von etwa 6% bis 30% bei einer monatlichen Verbrauchsabrechnung. Eine Kostenbegrenzung für häufigere Stromabrechnungen durch den Gesetzgeber fehlt hier bisher.

⁸ Dies entspricht in etwa den ermittelten Werten der Bundesnetzagentur für das Jahr 2015.

⁹ EnWG § 40 Abs. 2 (8)

¹⁰ EnWG § 40 Abs. 3

Anbieter- und Tarifwechsel

42% der Befragten haben bisher noch nie den Stromlieferanten oder den Stromtarif gewechselt und liegen damit in der relativ teuren Grundversorgung.¹¹ 29% der Nichtwechsler stellen sich den Wechsel des Stromanbieters eher kompliziert vor und 5% sogar sehr kompliziert. Diese Quote liegt bei Personen, die schon einmal den Versorger gewechselt haben, mit insgesamt 9% deutlich niedriger. Auffällig ist, dass ein Zehntel der kritischen Nicht-Wechsler befürchtet, nach einem Anbieterwechsel ohne Strom dazustehen. Hinzu kommen die genannten Probleme, die relevanten Daten wie beispielsweise den bisherigen (Brutto)Strompreis aus der Stromrechnung herauszulesen. Den Namen des aktuellen Tarifs können ein Viertel (25%) und die Kündigungsfrist mehr als die Hälfte (52%) der Befragten nur schwer oder gar nicht auf ihrer Rechnung finden.

Stromzähler

Rund 9% der Befragungsteilnehmer nutzen nach eigenen Angaben bereits einen digitalen Stromzähler. Die Möglichkeit der Fernauslesung wurde dabei nicht direkt abgefragt. 0,4% der Befragten gaben an, einen fernauslesbaren digitalen Zähler zum Abruf der Verbrauchsdaten im Internet zu nutzen und 0,2% erhalten diese per Display in der Wohnung (s.o.).

Mehr als die Hälfte der befragten Verbraucher (58%) lesen bisher ihren Zählerstand selbst ab. Bei einem Drittel (35%) wird der Zähler durch Mitarbeiter des Energieversorgers abgelesen. Zwei Drittel der Selbstableser (dies entspricht 35% aller Befragten) übermitteln ihren Zählerstand online an den Stromanbieter, ein Viertel der Befragten erhalten auch ihre Stromrechnung online.

8% der Befragten haben jedoch keinen freien Zugang zu ihrem Stromzähler, davon haben 2% gar keinen und 6% nur einen eingeschränkten Zugang. Bei den Mietern sind es sogar 16%, davon 4% ohne Zugang und 12% mit Einschränkung. Für diese Personen würde die Einführung eines digitalen Stromzählers ohne zusätzliche Auslesemöglichkeit keinen Mehrwert an Information bedeuten. Dies ist bei der Umlage der Kosten für die Einführung digitaler Stromzähler zu berücksichtigen.

Fazit

Das Bundesministerium für Wirtschaft hat Ende 2010 in einem Eckpunktepapier¹² zur EnWG-Novelle formuliert: „Die Transparenz der Rechnungen für Haushaltskunden wird erhöht, indem die Kunden Anspruch auf ein einheitliches Rechnungsformat erhalten. Ist die Branche nicht in der Lage, dies in angemessener Zeit bereitzustellen, so erhält die Bundesnetzagentur die Möglichkeit, hier Vorgaben zu setzen.“ Die Untersuchung zeigt, dass die Energiebranche von einem einheitlichen Rechnungsformat für Stromrechnungen weit entfernt ist. Insgesamt gesehen besteht bei der Umsetzung der Vorgaben der EnWG-Novelle noch deutlicher Verbesserungsbedarf. Viele Vorgaben müssen präzisiert und ihre Umsetzung überwacht werden. Nur so können sie tatsächlich zu mehr Verbraucherverständnis hinsichtlich Stromverbrauch und Stromkosten führen und eine effektive Kostenkontrolle ermöglichen. Darüber hinaus besteht großer Handlungsbedarf, damit Einsparpotenziale besser aufgezeigt werden und Hemmnisse bei Verbrauchern für einen Anbieter- oder Tarifwechsel gesenkt werden.

Die Vielfalt der untersuchten Stromrechnungen zeigt großes Potenzial bei der Vereinfachung des Rechnungslayouts. In vielen Bereichen der Stromrechnung wäre es hilfreich, wenn einheitliche und auf Verständlichkeit getestete Vorlagen verpflichtend genutzt wer-

¹¹ Bundesnetzagentur 2015, Seite 204 ff

¹² BMWI 10/2010

den müssten. Zudem wären Vorgaben zur Platzierung relevanter Informationen auf der Rechnung, zu einer (Mindest)Schriftgröße und zur Darstellungsform (z.B. Gliederung oder Fließtext) hilfreich. Verbraucher wünschen sich die für sie relevanten Informationen möglichst alle auf der ersten Seite. Aufgrund des zunehmenden Rechnungsumfanges sollten die Pflichtangaben auf Stromrechnungen kritisch auf ihre Relevanz für private Endverbraucher überprüft werden.

Eine bessere Verbrauchskontrolle durch freien Zählerzugang und ggf. häufigere verbrauchsbasierte Stromabrechnungen als nur einmal im Jahr verhindern das Auflaufen hoher Nachzahlungen und verbessern den Schutz von Stromkunden vor Zahlungsschwierigkeiten und Stromsperrern. Hierbei sind auch konkrete Beratungs- oder Schlichtungsangebote von unabhängiger Seite eine wichtige Hilfestellung.

Konkreten Handlungsbedarf ergibt sich damit bei vielen Stromanbietern in den folgenden Bereichen. Die Umsetzung sollte durch die zuständigen Aufsichtsbehörden überprüft werden:

- Angabe des vollständigen, Brutto-Strompreises pro Kilowattstunde (brutto) und des Grundpreises (brutto) auf allen Stromrechnungen, bei Preisänderungen im Abrechnungszeitraum mindestens des zuletzt berechneten Preises.
- Gut auffindbare Angabe des Stromverbrauchs und des Vergleichs mit dem Vorjahresstromverbrauch inkl. Hochrechnung der Werte auf ein Kalenderjahr.
- Verständliche Angabe zur Art der Verbrauchsermittlung bzw. Zählerstandsermittlung.
- Angabe einer leicht lesbaren Grafik zur Einordnung des Stromverbrauchs auf der Basis relevanter Vergleichswerte. Diese sollte für alle privaten Stromkunden eine Hilfestellung sein, beispielsweise auch für Haushalte mit elektrischer Warmwasserbereitung.
- Leicht auffindbare Angabe der Vertragslaufzeit und der Kündigungsfrist auf allen Stromrechnungen.
- Angabe vollständiger Kontaktinformationen zu unabhängigen Anbietern von Energiesparberatungen auf der Stromrechnung (mindestens: Name Organisation, Internet- und Emailadresse sowie Telefonnummer).
- Verständliche Erläuterung der Aufgabe und des Angebotes der Schlichtungsstelle Energie an zentraler Stelle auf der Rechnung.
- Aktives Angebot aller Energieanbieter zu häufigeren Stromverbrauchsabrechnungen als jährlich für alle Haushaltsstromkunden und zu nachvollziehbaren Kosten.

Darüber hinaus sollte der Gesetzgeber in den folgenden Bereichen aktiv werden:

- Überprüfung der rechtlichen Vorgaben hinsichtlich der oben genannten Forderungen. Beispielsweise ist die Angabe des Brutto-Strompreises pro kWh und des Grundpreises (brutto) auf Stromrechnungen bisher im Gesetz nicht ausreichend definiert.
- Sicherung eines freien Zugangs für alle Stromkunden zu Ihrem Stromzähler und möglichst wohnungsnaher Zähleranbringung, zum Beispiel in der Stromgrundversorgungsverordnung oder in der Niederspannungsanschlussverordnung.
- Kostenbegrenzung für unterjährige Stromrechnungen auf Basis der tatsächlichen, nachgewiesenen Zusatzkosten der Energieanbieter. Dabei sollten auch Vorteile für Stromanbieter wie die Minderung von Zahlungsausfällen eingerechnet werden.
- Bei einer Kostenumlage zur Einführung von Smart-Metern sollte zunächst kritisch überprüft werden, unter welchen Rahmenbedingungen wie zum Beispiel notwendiger Zählerzugang, Ablesemöglichkeit per Internet oder Display oder häufigeren (kostenfreien) Abrechnungen tatsächlich Vorteile für private Stromkunden entstehen. Die Einführung von Smart Metern sollte zudem nur auf freiwilliger Basis unter Darstellung der Vorteile für die Stromkunden erfolgen.