

Viel Licht und viel Schatten

Energie» Wer seinen Gas- oder Stromanbieter wechseln will, nutzt in der Regel Vergleichsportale. Doch nicht alle Anbieter sind gleich gut, wie unser Test zeigt

VON **SABINE HILDEBRANDT-WOECKEL**

Seit Ende vergangenen Jahres kennen die Strom- und Gaspreise erfreulicherweise nur noch eine Richtung – und die geht nach unten. Der Rückgang der Großhandelspreise an den Strombörsen und am Gas-Spotmarkt machen sich da ebenso bemerkbar wie der witterungsbedingt gestiegene Anteil kostengünstiger Stromeinspeisung aus Windenergie und Solaranlagen. Selbst die Abschaltung des letzten Atomkraftwerks konnte laut Bundesnetzagentur – vielen Unkenrufen zum Trotz – den Trend bislang nicht aufhalten.

Allerdings: Nicht alle Kunden profitieren gleichermaßen von den deutlichen Senkungen. Bei Strom beispielsweise dürfen sich Neukunden mittlerweile nicht selten über Preise freuen, die um die 30 Cent pro Kilowattstunde liegen und damit also sogar unterhalb der Strompreisbremse, die ab 40 Cent greift. Bei Bestandskunden und in der Grundversorgung sieht das dagegen anders aus. Hier werden oft Entgelte verlangt, die noch deutlich darüber liegen.

Vergleichen und wechseln

Verbraucherschützer wie Energiemarktexperten werden daher schon seit Wochen nicht müde, den Kunden zu raten, wieder Tarife zu vergleichen und gegebenenfalls zu wechseln – auch weil die Strompreisbremse voraussichtlich nur bis Ende des Jahres gilt. Mittlere bis höhere dreistellige Beträge, so zeigen es die aktuellen Vergleiche, lassen sich je nach persönlichem Bedarf sparen.

Damit schlägt wieder die Stunde der Vergleichsportale. Wie sonst auch soll der einzelne Verbraucher insgesamt rund 1200 Stromanbieter und rund 900 Gaslieferanten unterscheiden. Mit Vergleichsrechnern geht das schnell und einfach. Benötigt werden dazu nur die Postleitzahl und der Vorjahresverbrauch – und schon werden die besten Tarife angezeigt.

So zumindest das Versprechen, das die Anbieter geben. Tatsächlich ist Vergleichsportal keineswegs gleich Vergleichsportal, wie auch die aktuelle Studie zeigt, die das Deutsche Kundeninstitut (DKI) im Auftrag von Euro am Sonntag durchgeführt hat.

20 Anbieter im Test

Sowohl beim Gas als auch beim Strom beziehungsweise Ökostrom finden sich in der Qualität der 20 getesteten Portale enorme Unterschiede. Zwar erreichen immerhin bei Ersteren 14 und beim Strom 13 Anbieter die Note „Gut“ – was die Voraussetzung ist, um hier abgebildet zu werden –, es gibt aber in beiden Rankings auch die Bewertung „Ungenügend“. Und auch in den auf Seite 38/39 abgebildeten Detailauswertungen der insgesamt drei Testkategorien sieht das nicht besser aus.

Zwei Anbieter konstant vorn dabei

Insgesamt wirft die Studie einen genauen Blick auf das Preis- und Leistungsangebot der Portale, die Nutzerfreundlichkeit des Vergleichsrechners und die Informations- und Servicequalität der Anbieter. Die ersten beiden Kategorien steuern jeweils 40 Prozent zum Ergebnis bei, Information und Service dagegen nur 20 Prozent.

Punkteschema

ab Punkte	Note
91,0	Bestes/Top
85,0	Sehr gut
72,3	Gut

Gesamtsieger über alle Kategorien sowohl bei Gas als auch bei Strom ist das Portal der Unternehmensgruppe Check24, die ihren Sitz in München hat. Relativ dicht auf den Fersen ist ihr jedes Mal Verivox, ein in Heidelberg ansässiges Unternehmen, das zur ProSiebenSat.1 Media-Gruppe gehört. Beides Anbieter, die schon seit den 1990er-Jahren auf dem Markt sind und einen großen Bekanntheitsgrad haben. Und auch in der Einzelauswertung Vergleichsrechner platzieren sich diese beiden Portale an der Spitze – in gleicher Reihenfolge.

Positiv: Sowohl in den beiden Gesamtrankings als auch in der Vergleichsrechnerkategorie erreichen noch weitere Anbieter die Bewertung „Top“; diese sind jedoch weitgehend nicht dieselben. In der Gesamtwertung Strom gehören dazu WechselJetzt.de und Tarifcheck, ein Portal, das ebenfalls zur Unternehmensgruppe Check24 gehört. Beim Gas schiebt sich dagegen das Spezialportal Stromauskunft.de auf Platz 3. WechselJetzt.de kommt hier auf Platz 4. Und ganz andere Portale erreichen in der Einzelwertung Vergleichsrechner mindestens 91 Punkte und damit eine Top-Wertung: Vergleichsportal.de und Tarifo.de, der in der Verantwortung von Verivox liegt.



BESTES VERGLEICHSPORTAL GAS

Portal	Punkte	Bewertung
Check24	98,2	Bestes
Verivox	96,0	Top
Stromauskunft.de	93,6	Top
WechselJetzt.de	91,5	Top
Tarifcheck	88,8	Sehr gut
PreisVergleich.de	87,0	Sehr gut
Vergleich.de	85,6	Sehr gut
geizhals.de	83,7	Gut
Tarifo	80,8	Gut
Vergleichsportal.de	80,2	Gut
Wechselpiraten.de	77,2	Gut
Energieverbraucherportal.de	75,4	Gut
billiger.de	74,6	Gut
Mut-zum-wechseln.de	74,5	Gut

Stand: 16. Juni 2023; Quelle: DKI



BESTES VERGLEICHSPORTAL STROM

Portal	Punkte	Bewertung
Check24	96,3	Bestes
Verivox	94,9	Top
WechselJetzt.de	91,1	Top
Tarifcheck	91,0	Top
Stromauskunft.de	89,7	Sehr gut
Tarifo	87,0	Sehr gut
PreisVergleich.de	85,3	Sehr gut
Vergleich.de	85,0	Gut
geizhals.de	82,1	Gut
Stromvergleich.de	80,9	Gut
Vergleichsportal.de	78,4	Gut
Wechselpiraten.de	77,7	Gut
Energieverbraucherportal.de	74,7	Gut

Stand: 16. Juni 2023; Quelle: DKI

Strukturiert und intuitiv

Aber schauen wir uns diese Kategorie doch einmal genauer an. Alle Selektionsrechner, so die Tester, sind intuitiv zu bedienen und klar strukturiert. Zudem bieten alle verschiedene Such- und Filtermöglichkeiten, und es gibt bei allen Rechnern Hilfe- und Infotexte zu den einzelnen Eingabefeldern.

Damit allerdings hören die Gemeinsamkeiten schon fast auf. So unterscheiden sich sowohl die Anzahl der Suchmöglichkeiten als auch die der Filter. Bei den Suchmöglichkeiten warten Verivox und WechselJetzt.de mit den meisten auf, während es die größte Anzahl an Filtermöglichkeiten bei Check24 und Geizhals.de gibt. Der Vergleichsrechner von Check24 punktet auch damit, dass die Angaben zwischengespeichert werden können und die Nutzer während der Eingabe Spartipps erhalten. Zudem ist eine Beratung per Live-Chat möglich.

Vorsicht bei Voreinstellungen

Kritisch sehen die Tester, dass bei allen Vergleichsportalen Angaben bereits voreingestellt sind, teilweise sogar vollständig. Ein Punkt, den auch Verbraucherschützer regelmäßig bemängeln, weil dies die Auswahl einschränkt und so keinen umfassenden Vergleich ermöglicht. Ihr Rat: Die jeweiligen Voreinstellungen genau hinterfragen, gegebenenfalls deaktivieren und an die persönlichen Bedürfnisse anpassen.

Insbesondere die Voreinstellung „hohe Kundenempfehlungsquote“ kann sehr irreführend sein. Denn Kundenempfehlungen können nur für solche Tarife ausgesprochen werden, für die das Portal Provisionen erhält. Ebenso sollte man sich nicht nur die Tarife anzeigen lassen, zu denen man direkt über das Portal wechseln kann – auf diese Weise können günstigere oder bessere rausfliegen.

Anzahl der Tarife variiert

Der Rat der Verbraucherschützer lautet ohnehin, immer wenigstens zwei Portale heranzuziehen und darüber hinaus noch einen Blick auf die Angebote der lokalen Energieversorger zu werfen, die oft nicht gelistet sind. Überhaupt berücksichtigt kein Anbieter alle Strom- und Ökostrom- bzw. Gasanbieter. Teilweise sind es sogar erschreckend wenige, wie unser Vergleich in der Kategorie Preis- und Leistungs-Angebot zeigt.

Mit den meisten im Portal vertretenen Strom- und Ökostromanbietern wartet das Energieverbraucherportal auf. Im Gasvergleich listet Finanztip.de durchschnittlich die meisten Anbieter.

Um in dieser Kategorie insbesondere die Jahresbeiträge der von den Ver-

gleichsrechnern ausgegebenen günstigsten Tarife vergleichen zu können, arbeitet das DKI mit insgesamt fünf Musterprofilen, bei denen sich sowohl Alter als auch Familienstand und durchschnittlicher Strom- beziehungsweise Gasverbrauch unterscheiden. Dabei reicht der Verbrauch beim Strom von 1500 bis 5400 Kilowattstunden. An Gas benötigen die fiktiven Wohnungs- und Hausbewohner zwischen 5000 und 20 000 Kilowattstunden.

Interessant dabei: Die Ergebnisse fielen je nach Profil sehr unterschiedlich aus. So konnten beispielsweise für das Profil mit dem geringsten Verbrauch gleich zehn Anbieter den günstigsten Strom- und Ökostromtarif anbieten. Beim Zweitgünstigsten waren es hingegen nur vier, und teilweise war es sogar nur einer. Im Gasvergleich zeigte sich eine ähnliche Bandbreite. Je nach Profil reichte die Anzahl der günstigsten Angebote von ein bis 15.

Den Spitzenplatz beim Preis- und Leistungsangebot belegt mit 94,3 von möglichen 100 Punkten Verivox. Die Heidelberger brillierten in allen Musterfällen mit vergleichsweise niedrigen Tarifen. In Profil 1 und Profil 2 erreicht das Portal sogar die Höchstpunktzahl. Und bei den Ökotarifen heimst es bei vier von fünf Profilen die meisten Punkte ein. Nur einmal wurde die Höchstpunktzahl knapp verfehlt. Positiv vermerkten die Tester außerdem, dass alle Tarife direkt über das Portal abschließbar waren und die angebotene Ergebnisliste mit überdurchschnittlich vielen Anbietern bestückt war.

Ganz oben auf dem Treppchen beim Gasvergleich steht dagegen Vergleichsportal.de. Der Anbieter, der seinen Hauptsitz in Germering bei München hat, erreicht damit auch in der Gesamtwertung ein gutes Ergebnis. Beim Preis- und Leistungs-Angebot setzt sich das Portal in allen Musterfällen mit vergleichsweise niedrigen Tarifen durch. Bei vier von fünf Profilen erreicht Vergleichsportal.de den Gipfel. Lediglich bei Profil 1 muss sich der Anbieter knapp geschlagen geben.

Zudem gilt auch hier, dass alle Tarife direkt über das Portal abschließbar waren und die angebotene Ergebnisliste überdurchschnittlich lang war.

Unterschiedliche Wartezeiten

Auch in der Kategorie Kundenservice schaffen es die beiden Gesamtsieger nicht ganz nach vorn, sondern müssen mit Platz 2 (Verivox) und 3 (Check24) vorliebnehmen. Mit fast 100 Punkten werden sie von WechselJetzt.de überholt. Deren Mitarbeiter reagierten sowohl auf alle Mailanfragen als auch auf



BESTES PREIS-LEISTUNGS-ANGEBOT GAS

Portal	Punkte	Note
Vergleichsportal.de	97,9	Bestes
Check24	97,8	Top
Verivox	97,0	Top
Stromauskunft.de	96,2	Top
PreisVergleich.de	95,5	Top
WechselJetzt.de	93,5	Top
Wechselpiraten.de	89,6	Sehr gut
geizhals.de	88,8	Sehr gut
Tarifcheck	87,7	Sehr gut
Vergleich.de	86,9	Sehr gut
billiger.de	86,3	Sehr gut
Mut-zum-wechseln.de	82,6	Gut
Finanztip.de	81,5	Gut
Wechselpilot	78,9	Gut
Energieverbraucherportal.de	76,0	Gut

Stand: 16. Juni 2023; Quelle: DKI



BESTES PREIS-LEISTUNGS-ANGEBOT STROM

Portal	Punkte	Note
Verivox	94,3	Bestes
Vergleichsportal.de	93,5	Top
Tarifcheck	93,3	Top
Check24	93,2	Top
WechselJetzt.de	92,5	Top
PreisVergleich.de	91,3	Top
Wechselpiraten.de	90,9	Sehr gut
Stromauskunft.de	86,3	Sehr gut
Vergleich.de	85,2	Sehr gut
Tarifo	85,0	Sehr gut
geizhals.de	84,9	Gut
billiger.de	79,9	Gut
Energieverbraucherportal.de	74,3	Gut
Stromvergleich.de	74,2	Gut
Finanztip.de	72,8	Gut
Wechselpilot	72,4	Gut

Stand: 16. Juni 2023; Quelle: DKI



BESTER VERGLEICHSRECHNER

Portal	Punkte	Note
Check24	98,5	Bester
Verivox	93,6	Top
Tarifo	93,0	Top
Vergleichsportal.de	92,9	Top
Stromauskunft.de	90,1	Sehr gut
geizhals.de	87,9	Sehr gut
Stromvergleich.de	87,8	Sehr gut
Tarifcheck	86,6	Sehr gut
Wechselpiraten.de	86,3	Sehr gut
WechselJetzt.de	85,4	Sehr gut
billiger.de	81,9	Gut
Vergleich.de	81,9	Gut
PreisVergleich.de	74,1	Gut

Stand: 16. Juni 2023; Quelle: DK



BESTER SERVICE

Portal	Punkte	Note
WechselJetzt.de	99,8	Bester
Verivox	98,6	Top
Check24	98,3	Top
PreisVergleich.de	95,6	Top
Stromauskunft.de	95,4	Top
Tarifcheck	95,3	Top
Vergleich.de	90,6	Sehr gut
Energieverbraucherportal.de	89,7	Sehr gut
vergleich-dich-gruen.de	87,1	Sehr gut
Mut-zum-wechseln.de	84,4	Gut
Stromvergleich.de	80,6	Gut
Tarifo	78,8	Gut
Wechselpilot	75,6	Gut
Stromvergleich.de	74,2	Gut
Finanztip.de	72,8	Gut
Wechselpilot	72,4	Gut

Stand: 16. Juni 2023; Quelle: DK

alle Anrufe, waren dabei im Schnitt auch noch am schnellsten und wurden als freundlich, hilfsbereit und kompetent empfunden.

Die Hotline des Anbieters beispielsweise reagierte nach durchschnittlich 16 Sekunden. Wer dagegen zu Check24 oder Tarifcheck durchkommen wollte, musste fast viereinhalb Minuten warten – und damit am längsten. Im Schnitt ermittelten die Tester eine Wartezeit von einer Minute und 37 Sekunden, wobei überhaupt nur 78 Prozent der getätigten Testanrufe angenommen wurden.

In Sachen Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und Kompetenz erreichten die Hotlines der Portale durchschnittlich Werte im oberen Mittelfeld. Gemessen anhand einer Skala von eins (sehr gut) bis fünf ergab sich für die Freundlichkeit ein Wert von 2,1, bei Hilfsbereitschaft und Kompetenz von 2,2.

Durchschnittlich noch etwas schlechter schnitten die Wettbewerber beim E-Mail-Verkehr ab. Insgesamt wurden nur 70 Prozent der Anfragen beantwortet, und drei Anbieter reagierten überhaupt nicht. Die längste Antwort ließ über vier Tage und zehn Stunden auf sich warten. Im Durchschnitt harhten die Tester einen Tag, sechs Stunden und 17 Minuten einer Rückmeldung. Am schnellsten, nach durchschnittlich 43 Minuten, reagierten die Mitarbeiter von Stromvergleich.de.

Lob für die Websites

Pluspunkte gab es für den grundsätzlichen Aufbau der Websites. Alle wurden als selbsterklärend, übersichtlich und klar strukturiert empfunden. Zudem gibt es auf 19 Seiten eine Liste der berücksichtigten Anbieter, bei 17 davon mit näheren Informationen zu den Wettbewerbern. 18 Anbieter stellen zudem eine vollständige Auflistung der im Vergleich berücksichtigten Tarife bereit.

Immer genau schauen

Zum Schluss seien hier noch ein paar allgemeine Bemerkungen zum Wechsel angebracht: Da niemand weiß, wie sich die Preise mittel- und langfristig entwickeln werden, empfehlen Energieexperten, beim Abschluss eines neuen Vertrags unbedingt auf die Laufzeit zu achten. Empfohlen werden zwölf Monate, damit danach monatlich gekündigt werden kann. Gleichzeitig sollten potenzielle Wechsler auch Vorsicht walten lassen und sich weder auf Vorauskasse noch auf zu hohe Abschläge einlassen. Denn auch wenn hier noch viele Rechtsstreitigkeiten laufen, hat die Vergangenheit gezeigt, dass mancher Billiganbieter am Ende die Lieferung einstellte – und die vermeintlichen Sparfüchse die Dummen waren.

Es lohnt sich also, gerade bei günstigen Tarifangeboten auch noch auf anderen Quellen die Seriosität und Zuverlässigkeit des Lieferanten zu prüfen. Denn der ist am Ende Vertragspartner und nicht das Portal.

SO WURDE GETESTET

Das Deutsche Kundeninstitut (DKI) testet die Beratungs- und Servicequalität von Anbietern auf wissenschaftlicher Basis. In die vorliegende Untersuchung, die von April bis Juni 2023 stattfand, wurden 20 Portale einbezogen, mit denen Gas-, Strom- und Ökostromtarife verglichen werden können.

Bewertet wurden 134 Einzelkriterien aus drei Kategorien. Die Rankings erfolgten dann einmal gesamt und zusätzlich jeweils pro Kategorie. Erhoben wurden die Daten einerseits durch Anbieterbefragungen, andererseits aber auch über verdeckte Kundenanrufe und E-Mail-Anfragen sowie durch die Analyse der Onlinepräsenz der Anbieter.

In der Kategorie Preis- und Leistungs-Angebot lag der Fokus auf den Jahresbeiträgen der von den Vergleichsrechnern ausgegebenen günstigsten Tarife. Erfragt wurden diese anhand von fünf Musterprofilen. Darüber hinaus wurde überprüft, wie viele der ermittelten Tarife über das Portal selbst abgeschlossen werden und wie viele Anbieter bzw. Tarife insgesamt in den Vergleichsrechner einfließen.

Die zweite Kategorie beschäftigt sich mit der Nutzerfreundlichkeit und Ausstattung der Vergleichsrechner, also dem Kernstück der Portale. Im Rahmen der Nutzerfreundlichkeit wurde beispielsweise untersucht, mit welchen Servicemodulen die Eingabe erleichtert wird. Bei der Ausstattung ging es unter anderem darum, welche Tarifeigenschaften der Nutzer auswählen kann. Die direkte Kommunikation zwischen den Anbietern und den Kunden stand dann in der dritten Kategorie im Fokus. Dabei ging es beispielsweise um Freundlichkeit, Qualität, Form und Informationsgehalt von Antworten, die die Tester auf telefonische oder Mail-Anfragen erhielten. Außerdem wurde das Informations- und Serviceangebot der Website unter die Lupe genommen.