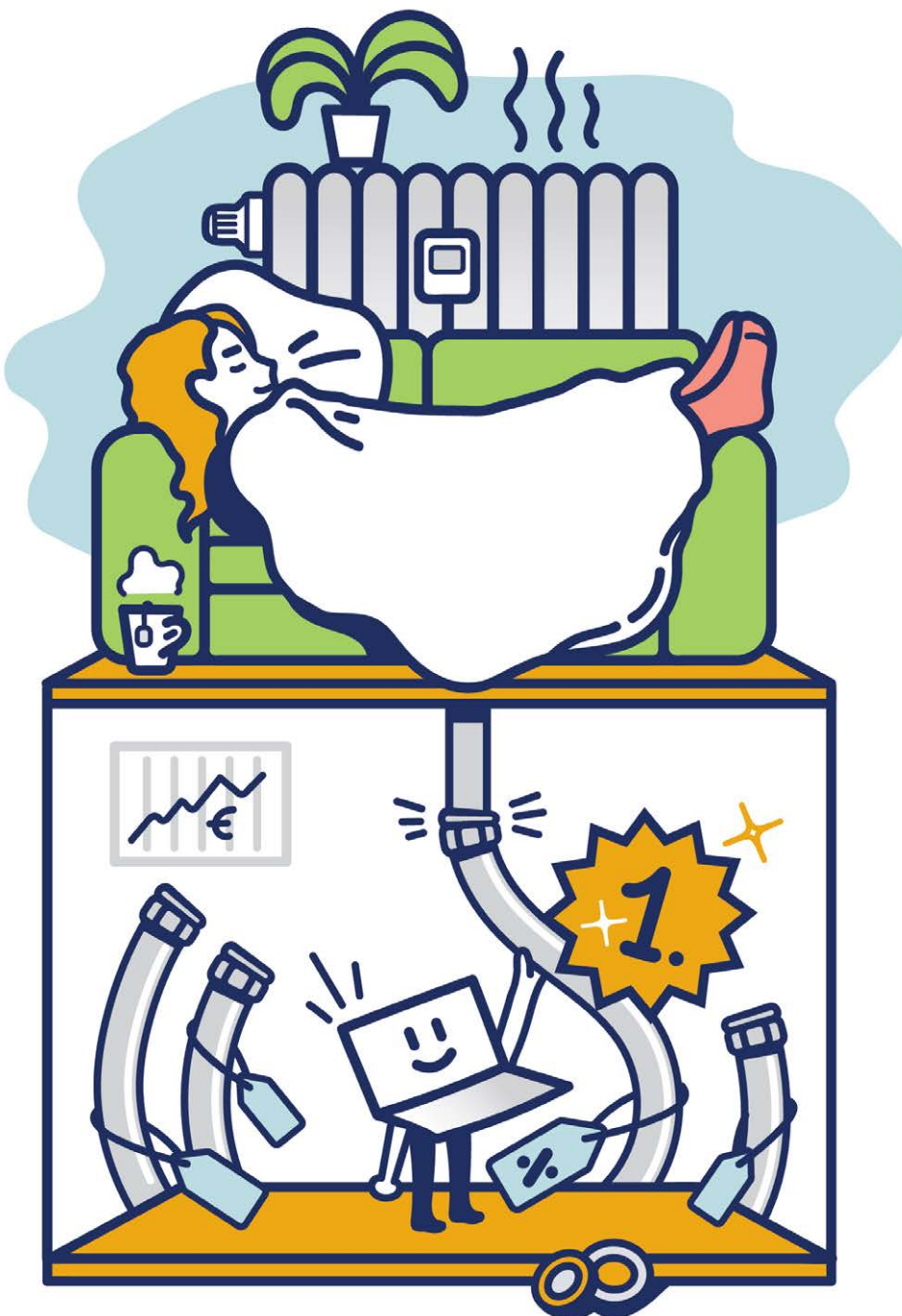


Zurücklehnen und sparen

Wechseldienste. Jährlich bequem zum günstigen Energietarif? Das bieten Wechselhelfer im Internet. Unser Test zeigt: Sie lohnen sich.



Haben Sie im vergangenen Jahr den Energieanbieter gewechselt? Wer auf diese Frage mit „Nein“ antwortet, weil er die Kündigungsfrist verpasst hat oder Tarifauswahl und Versorgerwechsel zu anstrengend findet, braucht Unterstützung von einem Profi.

Wechseldienste – auch Tarifaufpasser oder Wechselassistenten genannt – sind solche Profis. Sie suchen jedes Jahr einen günstigen Tarif, wechseln den Anbieter und vermitteln zwischen Versorger und Kunden. Mit ihrer Hilfe senken auch bequeme Menschen ihre Energiekosten, müssen dafür aber meist eine Provision von 20 bis 30 Prozent ihrer Ersparnis einplanen. Wechseldienste sind vielen Verbrauchern noch nicht bekannt.

Wir wollten wissen, wie zuverlässig arbeiten diese Helfer für den Wechsel von Gas- und Stromtarifen? Sind ihre vorgeschlagenen Tarife wirklich günstig? Welche Aufgaben nehmen sie Kundinnen und Kunden ab?

Deswegen haben wir mit einem Langzeittest – fast zwei Jahre lang – sieben dieser Assistenten geprüft. Mit ihrer Hilfe haben Testhaushalte zweimal zu einem neuen Gasanbieter gewechselt. Das Ergebnis kann sich sehen lassen: Wechselpilot erhielt die beste Bewertung Sehr empfehlenswert. Alle anderen schnitten mit Empfehlenswert ab. Unsere Ergebnisse beziehen sich zwar auf den Gas- und Stromtarifwechsel. Es gibt aber keine Anhaltspunkte, dass die Dienste bei Strom oder Heizstrom anders arbeiten.

Zwischen 57 und 401 Euro gespart

Unser Test zeigt: Alle geprüften Wechseldienste boten günstige Tarifvorschläge an, organisierten die Wechsel und leiteten im zweiten Jahr deutlich vor Ablauf der Kündigungsfrist wieder einen Anbieterwechsel ein.

Außerdem waren die empfohlenen Tarife ähnlich teuer wie die Preissieger auf den Listen von Verivox oder Check24 (siehe Kasten S. 62). Alle Testhaushalte konnten daher spa-

ILLUSTRATION: FREDERIK JURK / SEPIA

ren. Auch nach Abzug der Kundenprovision lag ihre Ersparnis im zweiten Jahr zwischen 57 Euro und 401 Euro – abhängig von Wohnort und Verbrauch und aktuellen Kosten. Das ist ein gutes Ergebnis. Es zeigt, dass sich Wechseldienste auch längerfristig lohnen.

Hinzu kommt: Bei allen Diensten waren die Provisionsrechnungen transparent, ihre Bezugsgröße richtig. Das ist wichtig, weil fünf Dienste für ihre Arbeit eine Provision zwischen 20 und 30 Prozent der Ersparnis berechnen. Wäre die Bezugsgröße nicht korrekt, würden Kunden womöglich zu viel bezahlen.

Rechnung erst nach Lieferschluss

Der Unterschied zwischen dem Testsieger Wechselpilot und seinen Mitbewerbern liegt im Detail. Nur Wechselpilot bietet einen Ablaufplan mit Zeitangaben. Das ist wichtig, weil der Kunde zum Beispiel wissen muss, wann ein neuer Tarifvorschlag kommt. Außerdem berechnet nur Wechselpilot die Provision auf Basis des tatsächlichen Verbrauchs. Bei Cheapenergy24, Esave und Wechselfabrik ist dies auch möglich, der Haushalt muss aber dafür aktiv eine Nachberechnung verlangen.

Unterschiede fanden wir auch beim zusätzlichen Service. Nur Wechselpilot und Remind.me haben ein umfangreiches Kundenportal mit archivierten Verträgen und Rechnungen.

Einige Testhaushalte wurden während der Testphase auch mal schlecht betreut. So wechselte Remind.me einen Vertrag unterjährig. Das Problem: Den Bonus erhält man nur bei einer zwölfmonatigen Belieferung. Weil der Tester nicht so lange dabei war, verlor er seinen Bonus von 100 Euro. Das bemerkte Remind.me nicht. Daher gab es bei dem Kriterium „Wechsel rechtzeitig erfolgt“ nicht die volle Punktzahl.

Switchup brauchte zwei Anläufe

Bei zwei Testhaushalten von Switchup klappte der erste Wechsel nicht fristgerecht. Das führte zum Punktabzug. Ein Haushalt rutschte überraschend für einen Monat in die Grundversorgung, weil der alte Tarif zwar gekündigt wurde, aber der neue Vertragsabschluss nicht rechtzeitig zustande kam.

Beim zweiten Haushalt verzögerte sich der Wechsel um ein Jahr. Der Tester ist daran mitschuldig. Bei ihm wurde der Zähler ausgetauscht, und er hatte Switchup versehentlich die alte Zählnummer genannt. Von einem guten Wechselservice erwarten wir aber, dass er weiß, ob der Wechsel durch-

geführt wurde und bei Schwierigkeiten nachhakt. In beiden Fällen wurde Switchup zu spät tätig und auch erst, nachdem die Tester nachfragten. Auch die Problemlösung übernahm Switchup nicht selbst, sondern gab nur Tipps, wie die Tester ihr Problem beheben können.

Anderer Wechseldienst legte sich mehr ins Zeug: Wechselfabrik setzte sich beim Versorger dafür ein, dass ein monatlicher Abschlag fast halbiert wurde und fragte aktiv nach, ob die Nutzer zu einer bestimmten Frist Unterlagen erhalten haben. Wechselpilot forderte die Tester auf, nicht mit dem Versorger zu kommunizieren, weil sie dies erledigen. Außer den drei schlechten Erfahrungen zeigte eine Befragung der Tester: Fast alle fanden Wechseldienste bequem.

Die Kundenkommunikation wurde nicht bewertet, weil wir keine Extraprobleme einbauen konnten. Die Tester haben schließlich mit ihrem Privatanschluss gewechselt und sollten keine großen Nachteile erleben. ■

So nutzen Sie einen Wechseldienst

Anbieter auswählen. Als erstes entscheiden Sie: Soll der Wechseldienst den Tarif ab dem zweiten Jahr automatisch ohne Ihre Zustimmung ändern dürfen? So arbeiten Remind.me oder Wechselstrom.eu. Oder möchten Sie Einfluss nehmen? Dies geht bei allen anderen. Wechselpilot.com hat bei fast allen Prüfkriterien volle Punktzahl. Er verlangt eine Provision. Remind.me und Switchup.de kosten nichts, schneiden aber schlechter ab.

Tarifvorschlag. Geben Sie auf der Internetseite des Dienstes Daten wie Jahresverbrauch und Postleitzahl ein. Dann erhalten Sie einen oder mehrere Tarifvorschläge, entweder direkt auf der Internetseite oder per E-Mail.

Auftrag. Beauftragen Sie den Dienst mit dem Versorgerwechsel. Hierfür benötigen Sie Ihre Zählnummer. Diese finden Sie in einer alten Rechnung. Sollten Sie versehentlich eine falsche Zählnummer nennen oder Ihren Partner (möglicherweise mit anderem Nachnamen) als Vertragspartner ange-

Unser Rat

Auswahl. Wollen Sie sich nicht selbst um einen günstigeren Strom- oder Gastarif kümmern, können Sie einen der sieben Wechseldienste im Test nutzen. Testsieger ist der sehr empfehlenswerte **Wechselpilot**, er betreute Kunden am besten.

Vermieter. Alle Dienste sind auch für Mietshäuser mit Gaszentralheizung nutzbar (manchmal gibt es eine Verbrauchsgrenze).

Aufgaben. Der Dienst erledigt zwar die ganze Arbeit. Sie müssen aber per E-Mail erreichbar sein und diese regelmäßig checken. Sollte Ihr Versorger Ihnen Briefe schreiben – etwa wegen einer Preiserhöhung –, müssen Sie diese an den Wechseldienst weiterleiten.

ben, obwohl Sie den alten Vertrag abgeschlossen haben, kann der Wechsel stocken. Unsere Erfahrung: Ist diese Hürde einmal genommen, laufen künftige Wechsel problemlos. Manche Dienste ermöglichen das Hochladen der alten Rechnung. Das ist empfehlenswert. So vermeiden Sie Fehler.

Wechsel. Der neue Dienst wechselt für Sie den Versorger. Dieser begrüßt Sie per E-Mail oder Brief und teilt das Datum für den Lieferbeginn mit.

Provision. Fünf Dienste berechnen eine Provision zwischen 20 bis 30 Prozent – bezogen auf Ihre Ersparnis: Grundlage ist der Preis, den Sie bezahlen müssten, wenn sich Ihr alter Vertrag verlängert hätte. Bei Bonustarifen ist das der Preis des ersten Jahres plus Neukundenvergünstigungen wie Sofort- oder Neukundenbonus. Denn die Boni gibt es nur im ersten Vertragsjahr.

Folgevertrag. Per E-Mail gibt es etwa drei bis sieben Monate vor Ablauf der Kündigungsfrist neue Tarifvorschläge.

So haben wir getestet

Auswahl

Für den Langzeittest haben wir im Juli 2019 Wechseldienste für Gastarife im Internet recherchiert. Sieben davon sind noch am Markt tätig.

Praxistest

Unsere Tester, die alle mit Gas heizen, haben die Wechseldienste verdeckt zwischen November 2019 und Juli 2021 genutzt. Ihr Verbrauch lag zwischen 5 100 und 62 000 Kilowattstunden pro Jahr. Wir haben 21 Tester (3 pro Wechselservice) vom ersten Kontakt mit dem Wechselservice über den ersten Versorgerwechsel bis zum zweiten Wechsel begleitet. Sobald ein Tester ein Wechselangebot erhielt, haben wir bei den Vergleichsportalen Verivox und Check24 Preise abgefragt und so geprüft, ob die Wechseldienste marktgerechte Tarife empfehlen. Zusätzlich haben wir im August 2021 die Wechseldienste erneut verdeckt genutzt, um Kosten und Darstellung der Tarifempfehlung aktuell auszuwerten.

Zu zahlende Provision

Diese Kosten entstehen dem Kunden für die Nutzung des Wechseldienstes.

Finanztest-Bewertung

Anbieter, die die Testkriterien zu mehr als 90 Prozent erfüllen, sind sehr empfehlenswert, von 90 bis 50 Prozent vergaben wir ein Empfehlenswert, darunter ein Nicht empfehlenswert. Anbieter mit gravierenden Mängeln in der Datenschutzerklärung können nicht sehr empfehlenswert sein, auch wenn sie mehr als 90 Prozent der Testkriterien erfüllen.

1. Wechsel

Eingabe des aktuellen Preises. Der Kunde muss seine individuelle Ersparnis durch Eingabe seines aktuellen Preises als Vergleichsgröße ermitteln können.

Tarifvorschlag vollständig. Der Tarifvorschlag muss Folgendes enthalten: Anbietername, Arbeits- und Grundpreis, Höhe und Art der Boni, Vertragslaufzeit.

Günstiger Tarifvorschlag. Der vorgeschlagene Tarif darf höchstens 5 Prozent teurer sein als der günstigste

te Tarif der Vergleichsrechner oder nicht teurer sein als der Tarif auf Platz fünf.

Richtige Bezugsgröße bei der Ersparnisberechnung. Der aktuelle Tarif des Testers muss zur Berechnung der Ersparnis herangezogen werden.

Ersparnis abzüglich Provision dargestellt. Das Angebot muss die Ersparnis nach Abzug der Provision nennen. Ablaufplan mit Zeitangaben. Der Kunde muss informiert werden, wann nächste Schritte erfolgen, zum Beispiel in welchem Zeitraum er ein neues Angebot für den zweiten Wechsel erhält.

Organisation eines reibungslosen Wechsels. Der Wechsel zum neuen Anbieter hat funktioniert. Mögliche Probleme werden vom Wechseldienst rechtzeitig behoben.

2. Wechsel

Rechtzeitig erfolgt. ■ = Das Angebot für das zweite Jahr muss dem Kunden rechtzeitig vorliegen. Der Wechsel muss so durchgeführt werden, dass der Schlussbonus nicht verloren geht.

■ = Der Wechsel hat bei allen Testern geklappt. Doch der Neukundenbonus floss nicht immer, weil durch einen zu frühen Wechsel die Bedingungen hierfür nicht erfüllt wurden.

Transparente Preisdarstellung. Eine Gegenüberstellung von altem und neuem Preis muss für einen Preisvergleich vor Vertragsabschluss einsehbar sein.

Günstiger Tarifvorschlag. Der vorgeschlagene Tarif darf höchstens 5 Prozent teurer sein als der günstigste Tarif der Vergleichsrechner oder nicht teurer sein als der Tarif auf Platz fünf.

Provision

Transparente Abrechnung. Die Provisionsrechnung muss die Ersparnis und die zu zahlende Provision nennen.

Berechnung bezieht sich auf tatsächlichen Verbrauch. ■ = Die Provision wird erst am Ende des Vertragsjahres anhand des Verbrauchs aus der Schlussrechnung ermittelt.

■ = Die Provision wird auf Basis des Verbrauchs im Vorjahr berechnet. Bei einem geringeren Verbrauch kann der Haushalt die Provision nachträglich reduzieren lassen.

Information zur Versorgerprovision. Sofern der Wechseldienst eine Provision vom Versorger erhält, muss auf seiner Internetseite, in den Geschäftsbedingungen (AGB) oder unter den FAQ transparent stehen, wie er damit umgeht.

Kundenportal

Kunden finden archivierte Verträge und Rechnungen. Ermöglicht Gesamtüberblick über Zeitplan und Wechselprozess.

Mängel in der Datenschutzerklärung und in den allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)

Juristen haben im Juni 2021 geprüft, ob unzulässige Klauseln oder unzulässige Mängel vorliegen, die Kunden benachteiligen.

Weitere Prüfungen


Ein Experte hat im Juni 2021 untersucht, ob die übermittelten Daten ausreichend verschlüsselt werden. Das war bei allen der Fall.



Bequeme Kundinnen und Kunden nutzen Wechseldienste

21 Testhaushalte haben mit ihrem privaten Gastarif einen Wechseldienst ausprobiert und zweimal den Anbieter gewechselt. Unser Test lief fast zwei Jahre. Bewertet haben

wir nicht nur, ob der Wechsel rechtzeitig klappt und die Tarife günstig sind, sondern auch, ob alle Unterlagen so transparent sind, dass sie für bequeme Haushalte geeignet sind.

Anbieter	Wechselpilot.com	Cheapenergy24.de	Esave.de	Remind.me	Switchup.de	Wechselfabrik.de	Wechselstrom.eu
Zu zahlende Provision (Prozent der Ersparnis)	20	30/25/20 ⁴⁾	30	Keine	Keine	30 ¹⁾	30
Wie wird der Wechsel des Versorgers im zweiten Jahr ausgelöst?	Automatisch. Es sei denn, der Kunde reagiert innerhalb einer Frist nach der Tarifempfehlung.	Automatisch. Es sei denn, der Kunde reagiert innerhalb einer Frist nach der Tarifempfehlung.	Automatisch. Es sei denn, der Kunde reagiert innerhalb einer Frist nach der Tarifempfehlung.	Automatisch, ohne Zustimmung vor dem Wechsel. Der Kunde wird über den anstehenden Wechsel informiert.	Wahlweise Erinnerungsservice oder automatisch – es sei denn, der Kunde reagiert innerhalb einer Frist nach der Tarifempfehlung.	Wahlweise mit Zustimmungsfrist für den Kunden vor dem Wechsel oder gleich automatisch.	Automatisch, ohne Zustimmung vor dem Wechsel. Der Kunde wird über den anstehenden Wechsel informiert.
Wechselangebot für	Gas, Strom, Heizstrom ²⁾	Gas, Strom, Heizstrom ⁵⁾	Gas, Strom, Heizstrom ⁵⁾	Gas, Strom ⁵⁾	Gas, Strom, Heizstrom ⁵⁾	Gas, Strom, Heizstrom ⁵⁾	Gas, Strom, Heizstrom ²⁾
 BEWERTUNG	SEHR EMPFEHLENSWERT	EMPFEHLENSWERT	EMPFEHLENSWERT	EMPFEHLENSWERT	EMPFEHLENSWERT	EMPFEHLENSWERT	EMPFEHLENSWERT

Die folgenden Kriterien sind in die Finanztest-Bewertung eingeflossen:

1. Wechsel	Eingabe des aktuellen Preises	■	■	■	□	■	■	■
	Tarifvorschlag vollständig	■	■	■	□	■	■	■
	Günstiger Tarifvorschlag	■	■	■	■	■	■	■
	Richtige Bezugsgröße bei der Ersparnisberechnung	■	■	■	■	■	■	■
	Ersparnis abzüglich Provision dargestellt	□	■	■	–	–	■	■
	Ablaufplan mit Zeitangaben	■	□	□	□	□	□	□
	Organisation eines reibungslosen Wechsels	■	■	■	■	□	■	■
2. Wechsel	Rechtzeitig erfolgt	■	■	■	▣ ⁹⁾	■	■	■ ⁹⁾
	Transparente Preisdarstellung	■	■	■	■ ⁹⁾	■	■	■ ⁹⁾
	Günstiger Tarifvorschlag	■	■	■	■ ⁹⁾	■	■	■ ⁹⁾
Provision	Transparente Abrechnung	■	■	■	–	–	■	■
	Berechnung bezieht sich auf den tatsächlichen Verbrauch	■	▣ ⁶⁾	▣	–	–	▣	□
	Information zur Versorgerprovision	– ³⁾	– ³⁾	– ³⁾	■ ⁷⁾	■ ⁸⁾	■ ¹⁾	– ³⁾
Kundenportal	■	□	□	■	□	□	□	
Mängel in der Datenschutzerklärung	geringe	gravierende	gravierende	geringe	gravierende	gravierende	gravierende	
Mängel in den AGB	keine	keine	sehr geringe	keine	keine	sehr geringe	keine	

Sehr empfehlenswert = mehr als 90 Prozent der möglichen Punkte.

Empfehlenswert = 90 bis 50 Prozent der Punkte.

Nicht empfehlenswert = unter 50 Prozent.

Sortiert nach der Bewertung, bei gleicher Bewertung Reihenfolge nach Alphabet.

Mängel in der Datenschutzerklärung: keine, geringe, gravierende.

Mängel in den AGB: keine, sehr geringe, geringe, deutliche, sehr deutliche.

Die Datenverschlüsselung war auf allen Webseiten sicher.

■ = Ja. ▣ = Eingeschränkt. □ = Nein.

– = Entfällt.

1) Provisionen der Versorger werden an den Kunden weitergereicht und reduzieren die vom Kunden zu zahlende Provision.

2) Angebote auch für Gewerbe und Industrie.

3) Anbieter erhält keine Provision von den Energieversorgern. Daher wurde dieses Kriterium nicht bewertet.

4) Die Provision sinkt: 1. Wechsel / 2. Wechsel / ab dem 3. Wechsel. Im ersten Jahr fällt eine Provision erst bei einer Ersparnis von 100 Euro an.

5) Angebote auch für Gewerbe.

6) Die Provision wird zunächst standardmäßig anhand des Vorjahresverbrauchs berechnet. Der Kunde kann aber später seine Abrechnung dauerhaft auf den tatsächlichen Verbrauch umstellen lassen.

7) Anbieter wird nicht vom Kunden bezahlt, sondern erhält von Energieversorgern eine Provision. In bestimmten Fällen wird sie teilweise an den Kunden weitergegeben.

8) Anbieter wird nicht vom Kunden bezahlt, sondern erhält von Energieversorgern eine Provision.

9) Die Bewertung bezieht sich auf den vorgenommenen automatischen Wechsel und die Informationen dazu.

Stand: August 2021