

Auf der Suche nach schwarzen Schafen

Der Verbraucher-Dienst hat seinen Neubau in Barrien bezogen und hilft beim Strom- und Gasanbieterwechsel



Des VBD neue Wände: Vertriebsassistentin Sonja Huhnold und Geschäftsführer Christian Eilers vor dem Neubau im Handwerkerhof 11 in Barrien. Hier stehen sie ab sofort ihren Kunden mit Rat und Tat zur Seite
FOTO: JANINA RAHN

VON DOMINIK ALBRECHT

Syke-Barrien. Baumaterial liegt vor den Türen des neuen, mit Holz verkleideten Gebäudes am Handwerkerhof 11 in Barrien. Noch informiert nur ein Pappschild über den neuen Sitz des Verbraucherdienstes (VBD), doch bald soll ein abgerundetes Erscheinungsbild auf die Kundschaft warten. Da die Räumlichkeiten in der Sudweyer Straße zu klein wurden, folgte der Umzug ins neu gebaute Haus im Barrier Mischgebiet, wo Geschäftsführer Christian Eilers mit seinem Team ab sofort seine Kunden betreut.

Der gelehrte Außenhandelskaufmann Christian Eilers kann auf über zehn Jahre Erfahrung zurückblicken. Seit die ersten Stromanbieter die Option für einen Wechsel eingeführt haben, sei er als Vermittler tätig. „2003 haben wir das Potenzial erkannt und waren als selbstständige Vermittler tätig“, geht er auf die Anfänge ein. 2009 folgte die Gründung einer GmbH, die Hauptzentrale in Barrien wurde gegründet. Beim VBD können sowohl Gewerbetreibende als auch Privatpersonen den Strom- und Gasanbieterwechsel in die Hände der Fachleute geben.

Das Unternehmen analysiert für seine Kunden alle potenziellen Anbieter und filtert sie nach diversen Kriterien. Jeder Kunde erteilt dem VBD mittels einer Vollmacht die Möglichkeit in ihrem Namen tätig zu werden, um alte Verträge zu kündi-

gen, aber auch neue abzuschließen. „Am Anfang gab es einige Bedenken, aber unsere Neukunden werden anfangs informiert, warum wir die Vollmacht benötigen und sind eher erleichtert, dass wir dann alles übernehmen“, so Eilers. Und mit „alles“ ist im wahrsten Sinne des Wortes „alles“ gemeint. Der VBD behält die Entwicklungen auf dem Markt im Blick und sucht stets den günstigsten Anbieter. „Hat sich beispielsweise etwas bei den Pauschalsätzen ins Negative geändert, kündigen wir im Namen unserer Kunden den Vertrag und schließen einen neuen bei dem billigeren Anbieter ab“, skizziert Eilers das Vorgehen. Dem Kunden obliege nur die Ablesung des Stromzählers und die Bezahlung der Stromrechnungen.

Um den Unterschied zu Vergleichsportalen deutlich zu machen, setzt sich Christian Eilers an seinen Computer. Er besucht im Internet ein viel umworbeneres Vergleichsportale und erhält nach Angabe der Postleitzahl prompt eine Liste vermeintlich günstiger Anbieter. Gleich den ersten Eintrag entlarvt Christian Eilers als Marketingtrick. „Was hier den Anschein des günstigsten Angebots weckt, ist vielmehr eine Werbeanzeige. Für den Verbraucher ist das meist erst auf den zweiten Blick ersichtlich“, klärt der Fachkundler auf. Und auch unter die eigentlichen Top zehn der Anbieter haben sich seiner Meinung nach schwarze Schafe geschlichen. „Hier ist zum Beispiel ein Discount-Anbieter dabei, der offiziell

von Stiftung Warentest als unseriöses Unternehmen deklariert wird“, weist Christian Eilers auf die beliebte Taktik hin. Über Lockangebote und augenscheinlich billige Monatszahlungen erreichen diese Firmen eine hohe Platzierung in solchen Listen, die eben nur die Preise, aber nicht Folgekosten oder Service vergleicht. Eine Masche, die bei Christian Eilers nicht funktioniert. „Wir recherchieren, welche Anbieter unseriös oder zu teuer sind und bieten unseren Kunden schließlich eine bereinigte Auswahl an.“ Stromanbieter, die eine Vorauszahlung für ein ganzes Jahr fordern, blitzen ohnehin eiskalt bei ihm ab.

Und sollten Neukunden bereits ins Fettnäpfchen getreten sein, steht der VBD auch hier zur Seite. „Wenn unsere Kunden Ärger mit ihrem momentanen Anbieter haben oder auf Lockangebote reingefallen sind, vermitteln wir sie mit der Schlichtungsstelle Energie und helfen bei formellen Schritten“, so Christian Eilers. Auf Kundenwünsche nehme der VBD ohnehin besondere Rücksicht. „Wir haben die Möglichkeit, bei jedem Kunden Vermerke zu machen. Wenn er zum Beispiel bei keinem großen Konzern unterkommen möchte, achten wir bei der Auswahl darauf.“

Ein Rundum-Service für einen Strom- oder Gasanbieterwechsel kostet neun Euro pro Jahr, für beides verdoppelt sich der Preis. Doch kann ein so geringer Beitrag seriös für eine hochwertige Leistung sein? Ja,

meint Christian Eilers: „Wir leben selbstverständlich nicht von Luft und Liebe alleine. Wir erhalten von den Stromanbietern eine Art Provision für die Vermittlung, der Kunde bekommt davon nichts mit“, erklärt der Geschäftsführer die niedrigen Beiträge. Die Mischung aus Service und niedrigem Preis, scheint sowohl bei Jung als auch bei Alt Anklang zu finden. Im Kundentamm der Firma seien sowohl Jugendliche als auch Senioren. „Die jüngeren haben keine Lust, sich ständig selber zu informieren, ältere Menschen sind überfordert oder haben Angst, den Anbieter über das Internet zu wechseln“, skizziert Christian Eilers die Beweggründe seiner Kunden.

Für alle, die auf eigene Faust wechseln möchten, hat Christian Eilers auch ein paar Tipps. Zunächst solle man sich den letztmöglichen Kündigungszeitpunkt im Kalender notieren, um nicht ein weiteres Jahr unnötig gebunden zu sein. „Darüber hinaus sollten Kündigungen immer als Einschreiben versendet werden. Es gibt viele Fälle, in denen die Kündigung aus verschiedensten Gründen nicht zugegangen ist“, warnt der Spezialist. Beim Vergleich der einzelnen Anbieter sollten Boni keine oder nur wenig Beachtung geschenkt werden. Seine Meinung: „Ein Bonus ist oft nur Augenwischerei von den Firmen und soll Kunden locken.“

Wer sich näher über den VBD informieren möchte, findet unter www.verbraucherdienst.de weitere Informationen.