

Auch wer seinen Stromanbieter wechselt, bleibt von Preiserhöhungen nicht verschont – und erkaufte die vermeintliche Ersparnis oft mit jede Menge Ärger. Viele markt-Zuschauer berichten davon, dass gerade die Firma Teldafax zwar sehr schnell fällige Abschläge abbucht, Jahresabrechnungen und Rückzahlungen von zu viel bezahltem Geld dann aber monatelang auf sich warten lassen.

Hans Schumacher aus Alpenrod im Westerwald ist sparsam. Deshalb suchte er sich Mitte 2007 über einen Online-Preisvergleich den günstigsten Stromanbieter – und landete bei Teldafax. Die Firma verlangt eine Vorauszahlung von 200 Euro, die zunächst nicht mit den monatlichen Abschlagszahlungen verrechnet wird. Sie wird erst zum Vertragsende gutgeschrieben. Dafür sollte der Gesamtpreis bei seinem Verbrauch von gut 6000 KIlowattstunden im Jahr dann aber rund 150 Euro billiger sein, als beim örtlichen Grundversorger. Weil Hans Schumacher noch mehr sparen wollte, begann er seinen Haushalt von Grund auf umzukrempeln. Er ersetzte Halogenstrahler und Glühlampen durch Energiesparbirnen schaffte einen neuen Kühlschrank mit deutlich geringerem Stromverbrauch an und stellte die Heizungspumpen auf geringstmöglichen Stromverbrauch um.

Nach einem Jahr erhöhte Teldafax die Preise, Hans Schumacher beschloss den Liefervertrag zu kündigen und erneut einen billigeren Lieferanten zu suchen. Kurz danach erhielt er Post von Teldafax. Er möge bitte innerhalb von 14 Tagen seinen Zählerstand ablesen und melden, andernfalls müsse man die Endabrechnung mit einer geschätzten Verbrauchsmenge vornehmen. Kein Problem, dachte Herr Schumacher, las seinen Zähler ab und erlebte den Lohn seiner Stromspar-Bemühungen. Sein Verbrauch war rund ein Fünftel kleiner als im Vorjahr, er hatte für rund 100 Euro weniger Strom verbraucht, als er bezahlt hatte. Zusammen mit der Sondervorauszahlung von 200 Euro, die zum Vertragsende verrechnet werden sollte konnte er sich auf eine Rückzahlung von mehr als 300 Euro. Freuen. Doch die kam nicht, wochenlang. Es kam nicht einmal eine Jahresabrechnung. Es kam: nichts. Auch Anrufe bei der Service-Hotline blieben vergeblich. Entweder hing Hans Schumacher in einer endlos langen Warteschleife, oder ein Hotline-Mitarbeiter konnte ihm keine konkreten Auskünfte geben, sondern nur versprechen, die Bitte um Abrechnung an die zuständige Abteilung weiterzuleiten. Doch eine Abrechnung kam trotzdem nicht.

Herr Schumacher steht nicht alleine da.

In den vergangenen Wochen erhielt die markt-Redaktion eine Vielzahl von Mails und Briefen erboster Teldafax-Kunden, denen es ähnlich erging. So zum Beispiel Volker Juhrich aus Elsdorf. Auch er hatte wegen einer Preiserhöhung den Anbieter nach einem Jahr gewechselt, wartete nun auf die Schlussabrechnung und hatte nach Ablesen des Zählerstandes festgestellt, dass er zusammen mit der Sondervorauszahlung mindestens 300 Euro zurückerhalten müsste. Auch er wartete vergeblich. Im August war sein Liefervertrag beendet. Bis Ende Dezember hatte er immer noch keine Abrechnung. Auch er hatte es vergeblich bei der Hotline versucht, hatte Mails Geschrieben und Briefe – zuletzt gar per Einschreiben. Doch er wurde nicht einmal vertröstet. Es gab keinerlei Rückmeldung.

Es geht doch: Prompte Reaktion von Teldafax

Anders als Kunden muss ein Journalist nicht die Hotline-Warteschlange durchleiden, sondern kann sich direkt an die Pressestelle von Teldafax wenden. Und der dort Pressesprecher redete nicht lang um den heißen Brei herum: Es stimmt, man habe mit den Abrechnungen technische Probleme, Das betreffe zur Zeit rund 5000 Kunden, und nicht nur solche, die Geld zurück erhalten, sondern auch solche, die Geld nachzahlen müssten. Und wenn er die Namen der von uns recherchierten Fälle erhielte, würde er dafür sorgen, dass die ehemaligen Kunden Ihre Abrechnung so schnell wie möglich bekämen. Zwei Tage später hatten beide tatsächlich eine Abrechnung im Briefkasten und einen weiteren Tag später das Geld auf ihrem Konto, doch damit allein waren wir noch nicht zufrieden. Wir wollten wissen, warum es zu diesen monatelangen Verspätungen kam und warum die Kunden weder bei Hotlineanrufe noch nach Mails oder Briefen irgendeine Mitteilung von Teldafax erhalten hatten. Ein Interview dazu lehnte Teldafax ab, schrieb aber unter anderem: „Wir haben viele Prozesse automatisiert, um unsere Strukturen schlank zu halten und unseren Kunden damit sehr günstige Preise anbieten zu können.... Wir sind der Meinung, dass auch uns die Möglichkeit eingeräumt werden muss, uns noch zu entwickeln“ Und zur Ursache des ganzen Problems: „Die Verzögerungen bei der Erstellung von Endabrechnungen sind in der Mehrzahl der Fälle darauf zurückzuführen, dass uns die Anfangs- bzw. Endzählerstände im Zuge des Lieferantenwechsels von den Netzbetreibern entweder gar nicht, fehlerhaft oder nicht unter Verwendung des vorgeschriebenen Nachrichtentyps mitgeteilt worden sind“

Verbleibende Merkwürdigkeiten.

Volker Juhrich aus Elsdorf kommt die Begründung merkwürdig vor. Aus gutem Grund: Zum einen fragt er sich, warum Teldafax erst ein Jahr nach Vertragsbeginn feststellt, dass der frühere Versorger den Anfangszählerstand nicht ordnungsgemäß an Teldafax gemeldet hat? Denn natürlich hatte er beim Wechsel zu Teldafax seinen Zählerstand an den örtlichen Versorger gemeldet – und zwar am selben Tag, wie ein Freund, der wenige Straßen weiter wohnte und absolut zeitgleich ebenfalls zu Teldafax wechselte. Der hatte nach Ablauf des ersten Jahres eine Abrechnung erhalten – und weil er etwas mehr verbraucht hatte, als im Vorjahr auch eine Nachforderung, die umgehend vom Konto abgebucht wurde. Dort wo Teldafax nach einem Jahr eine Nachforderung hatte, scheint also der örtliche Grundversorger den Anfangszählerstand ordentlich an Teldafax weitergemeldet zu haben. Wie glaubwürdig ist da die Behauptung, in seinem Fall, habe der selbe örtliche Versorger dies zur gleichen Zeit nicht getan ?

Und das ist nicht das Einzige, was beide Kunden in diesem Fall nicht verstehen – sie wundern sich auch über die Abrechnung selbst. Zum einen verlangt Teldafax für die Auflösung des Liefervertrages eine Zusatzgebühr von 10 Euro. Beim Vertragsabschluss und in den Preisangeboten war die nie erwähnt. Durch ein Versehen war während der Vertragslaufzeit eine monatliche Abbuchung von der Bank zurückgewiesen worden. Volker Juhrich erhielt umgehend eine Mahnung, in der auf den überfälligen Betrag vom ersten Tag an Zinsen in Höhe von rund 20 Prozent aufgeschlagen wurden. Ein Zinssatz, der weit über dem liegt, den Gerichte normalerweise in Mahnverfahren für zulässig halten. Nachdem Teldafax aber Herrn Juhrich und Herrn Schumacher vier bzw fünf Monate lang rund 300 Euro vorenthalten hatte, gab es keinerlei Zinsen. Wir fragten noch einmal die Teldafax-Pressestelle, ob der monatelang zurückgehaltene Betrag nicht eigentlich verzinst werden müsste. Die Antwort von Teldafax lautete schlicht ‚ja‘. Und so erzielten wir noch einen Erfolg. Teldafax versprach: „Allen Kunden, die noch auf eine Abschlussrechnung und die Auszahlung eines Guthabens warten, wird Teldafax ihr Guthaben verzinsen. Diese Regelung betrifft Verbraucher, die mehr als zwei Monate, auf die Auszahlung warten müssen.“ Trotzdem zahlte Teldafax in den uns vorliegenden Fällen keine Zinsen. Es bleibt abzuwarten, ob das noch nachgeholt wird – und ob der Zinssatz dann ähnlich hoch ist, wie in den Fällen, in denen Kunden verspätet zahlten.

Juristische Möglichkeiten

Nun kann man nicht jeden Fall eines Kunden, der vergeblich auf Jahresabrechnung und Rückzahlung eines Guthabens wartet, hilfreich zur Seite springen. Was also können Betroffene tun ? Auch die Verbraucherzentrale sieht keine andere Möglichkeit als schriftlich, am besten per Einschreiben, eine Jahresabrechnung anmahnen – und gegebenenfalls für ein aufgelaufenes Guthaben, das nicht vier Wochen nach Beendigung des Abrechnungszeitraums ausgezahlt wird, eine Verzinsung verlangen. Wenn das nicht hilft, hilft allenfalls ein Gang zum Anwalt, was allerdings nur mit Rechtsschutzversicherung sinnvoll erscheint. Darüber hinaus gibt es noch die theoretische Möglichkeit die verspätete Abrechnung per Brief an die Bundesnetzagentur zu melden. Die ist verpflichtet, die ordnungsgemäße Abwicklung der Stromlieferung zu überprüfen und kann einem als unzuverlässig aufgefallenen Stromanbieter im Extremfall sogar die Lizenz zu entziehen. Allerdings scheint die Bundesnetzagentur damit im Einzelfall überfordert zu sein. Als man der Bundesnetzagentur meldete, dass offensichtlich mindestens 5000 Kunden der Firma Teldafax teilweise länger als 6 Monate auf eine Abrechnung warten, konnte die zuständige Behörde uns leider nicht sagen, ob sie in dieser Angelegenheit tätig werden könnte. So bleibt nur eines. Bei der Suche nach dem günstigsten Stromangebot nicht nur auf den Preis schauen, sondern auch die Erfahrungsberichte berücksichtigen, die viele Internet-Preisvergleichs-Seiten veröffentlichen und in denen gerade auch bei Teldafax sehr häufig von schlechten Erfahrungen zu lesen ist.