

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Bester Stromanbieter 2008

Branche mit erheblichen Servicemängeln – Vattenfall ist Testsieger, Stadtwerke München sind beim Ökostrom vorn

Hamburg, 28.02. 2008 (ots) – Die Branche der Stromanbieter steht heftig in der Kritik. Ob Vorwürfe über ungerechtfertigte Strompreiserhöhungen, Mogelpackungen bei Ökostromangeboten oder die Unsicherheit der Kernenergie – Stromanbieter, allen voran die großen Energiekonzerne, sorgen für jede Menge Negativschlagzeilen. Der Verbraucher ist aufgefordert zu reagieren: Weg vom Regionalversorger, hin zu einem neuen Anbieter. Doch ist man dort besser aufgehoben? Welche Unterschiede in Preis und Service gibt es?

Das Deutsche Institut für Service-Qualität nahm stellvertretend für die Branche die 10 größten Energiekonzerne und 12 wettbewerbsaktive neue Stromanbieter hinsichtlich ihrer Services und Tarife unter die Lupe. Getestet wurden die Kontaktqualität per E-Mail und Telefon, der Internetauftritt, die Vertragsbedingungen und weitere Services wie die Nachhaltigkeit von Ökostromangeboten oder auch die Kosten der Hotline. 682 Interessentenkontakte wertete das Institut insgesamt dafür aus und erhob darüber hinaus bis zu 48 Tarife pro Unternehmen: Tarife mit und ohne Vorkasse sowie Ökostromtarife für je vier verschiedene Stromverbrauch-Angaben und für je vier verschiedene Städte.

Ergebnis: Die Branche kämpft mit erheblichen Servicemängeln. Die Hälfte der Stromanbieter war beim telefonischen Service nur „ausreichend“, bei der E-Mail-Beantwortung lieferten sogar fast 70 Prozent der Unternehmen „ausreichende“ oder „mangelhafte“ Leistungen ab. „Die Anrufer müssen zum Beispiel im Durchschnitt 45 Sekunden in der Warteschleife verharren, das ist definitiv zu lang“, beklagt Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Wer Interessenten oder Kunden nicht verlieren möchte, muss diese nach höchstens 20 Sekunden mit einem Mitarbeiter verbunden haben.“ Bei fast zwei Drittel der Telefonkontakte kritisierten die Tester des Instituts die Individualität der Beratung und die Gesprächsatmosphäre. Noch schlechter funktioniert die E-Mail-Beantwortung. Auf mehr als 40 Prozent der Mails wurde gar nicht reagiert, bei den anderen Anfragen dauerte es im Durchschnitt über 70 Stunden, bis eine Antwort kam.

Der beste Stromversorger 2008 ist Vattenfall Europe. Mit dem besten Service – das Unternehmen wurde hierbei als einziges mit der Note „gut“ bewertet – und wettbewerbsfähigen Preisen platzierte sich der Regionalversorger vor den Stadtwerken München und N-Ergie. Der Drittplatzierte brillierte vor allem durch seine günstigen Tarife: N-Ergie lag sowohl beim klassischen Tarif als auch beim Ökotarif vorn. „Bester Anbieter Ökostrom“ wurden die Stadtwerke München. Bei diesem Sonderpreis spielten im Gegensatz zum Titel „günstigster Ökotarif“ auch Serviceaspekte eine Rolle und es wurden nur Unternehmen betrachtet, die sich

verpflichten, Einnahmen aus ihrem Ökostromtarif in den Ausbau von regenerativen Energien zu investieren.

„Die Tarifsiege von N-Ergie müssen allerdings vor dem Hintergrund des Testdesigns betrachtet werden“, erläutert Bianca Möller. „Ziel der Studie war es, ein Gefühl für die deutschlandweite Tarifstruktur der Anbieter zu bekommen und nicht den günstigsten Anbieter in einer speziellen Stadt zu küren. Denn der ist im Zweifel ein anderer.“ Beispiel: N-Ergie hat von den untersuchten Anbietern zwar die günstigste Tarifstruktur in Deutschland, beliefert aber nur das Netzgebiet Mittelfranken/Nürnberg. Bundesweit aktive Anbieter sind in Nürnberg teilweise günstiger als N-Ergie, konnten sich aber bei der Deutschlandbetrachtung nicht an die Spitze setzen, da sie in den untersuchten Städten wie Hamburg oder Köln höhere Preise aufrufen. Bianca Möller: „Wir haben die Studie aus Sicht des Kunden konzipiert. Und der hat kein Verständnis für Preisunterschiede zwischen verschiedenen Regionen. Schließlich kommt überall der gleiche Strom aus der Steckdose.“ Überregionale Anbieter wie Greenpeace, TelDaFax oder Lichtblick bieten schon länger bundesweit einheitliche Tarife an. Die großen Regionalversorger sind allerdings noch weit davon entfernt. Von den untersuchten Netzbetreibern macht Testsieger N-Ergie die besten Preise. Besonders teuer ist zum Beispiel RWE. Eine Familie mit einem Jahresverbrauch von 4.500 kWh zahlt beim Regionalversorger RWE in Essen 985,87 Euro im Jahr, das sind rund 171 Euro mehr als eine Familie in Nürnberg bezahlt, die für 814,80 Euro Strom vom Regionalversorger N-Ergie bezieht.

Da alle Testsiege an Regionalversorger gingen, deren Leistungen nicht überall in Deutschland zu haben sind, hat das Institut auch die besten bundesweiten Anbieter ausfindig gemacht: B wie billiger bietet die besten klassischen Tarife, Bonus Strom die günstigsten Ökotarife und NaturEnergie glänzt mit dem besten Service. Den Gesamtsieg „bester bundesweit aktiver Stromanbieter“ sicherte sich Bonus Strom, „bester bundesweit aktiver Anbieter von Ökostrom“ wurde Naturstrom.

Klischees, das Regionalversorger einen besseren Service und die neuen Anbieter die günstigeren Preise haben, wurden nicht bestätigt. „Es gibt Discounter wie E wie einfach, die haben eine gute Servicehotline und einen prima Internetauftritt. Und es gibt Energiekonzerne wie die Stadtwerke München, die faire Vertragsbedingungen und Konditionen bieten“, resümiert Bianca Möller. Auffällig ist laut Möller, dass viele vermeintlich günstige Anbieter dem Kunden nur im ersten Jahr besonders gute Preise bieten – durch den einmaligen Willkommensrabatt. „Wer keine Lust hat, seinen Stromanbieter jedes Jahr zu wechseln und auf teilweise lange Kündigungsfristen zu achten, sollte er auf jeden Fall genauer hinsehen und die Preise ohne Willkommensbonus vergleichen“, rät die Serviceexpertin. So wurde auch in der Studie verfahren. Weiterer Tipp des Instituts: Wer beim Regionalversorger bleiben möchte, sollte sich nach attraktiven Online-Tarifen umschauen – manchmal sind diese sogar günstiger als die Tarife der neuen Anbieter.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität

Ansprechpartner:

Bianca Möller

Telefon: 040 / 41 11 69 25

E-Mail: b.moeller@disq.de

www.disq.de