

## **P R E S S E M I T T E I L U N G**

### **Studie Stromanbieter 2011**

### **Bearbeitung von E-Mails nur mangelhaft – Stadtwerke Flensburg ist Testsieger, Lichtblick liegt beim Service vorn**

**Hamburg, 28.03.2011** – Gestiegene Strompreise veranlassen immer mehr Verbraucher, ihren Stromanbieter zu wechseln. Seit der drohenden Atomkatastrophe in Japan ist außerdem das Thema Ökostrom noch stärker in den Mittelpunkt gerückt – zumal Ökotarife nicht immer teurer sind als konventionelle Angebote. Aber der Preis allein ist nicht alles. Wie ist es um den Service der Energieunternehmen bestellt? Wo erhalten Kunden schnelle und kompetente Auskünfte? Wer bietet faire Vertragsbedingungen? Das Deutsche Institut für Service-Qualität machte im Auftrag der WirtschaftsWoche den Test.

In einer umfassenden Studie wurden der Service und die Konditionen von insgesamt 41 regional und überregional aktiven Stromanbietern in den Städten Berlin, Hamburg, München, Köln und Frankfurt unter die Lupe genommen. Knapp 1.300 verdeckte Kontakte per Telefon, Internet und E-Mail werteten die Tester aus, mehr als 1.200 Tarifdaten wurden erhoben.

Wie die WirtschaftsWoche in der heutigen Ausgabe berichtet, ist Stadtwerke Flensburg Testsieger der Studie und damit „Bester überregional aktiver Stromanbieter 2011“. Zugleich lag das Unternehmen überregional auch bei den Ökostromanbietern vorn. Neben günstigen Preisen, sowohl beim konventionellen Strom als auch beim Ökostrom, punktete der Versorger durch Tarife, die in den Ausbau von Anlagen zur regenerativen Energiegewinnung investieren, durch faire Vertragsbedingungen und einen guten telefonischen Kundenservice.

Lichtblick bot den besten Service aller Stromanbieter. Das Unternehmen bestach durch schnelle, individuelle Antworten auf E-Mails und eine sehr kompetente telefonische Beratung. Zudem war der Internetauftritt von Lichtblick der bedienungsfreundlichste im Test. Bei der Konditionenanalyse punktete der Anbieter durch faire Vertragsbedingungen, wogegen die Tarife zu den teuersten im Test gehörten. Die günstigsten Preise boten stromio beim konventionellen Strom und Discounter-Strom bei den Ökotarifen. Mit den besten Vertragsbedingungen glänzten aws WärmeService, lekker Energie und Tchibo.

Die größten Servicedefizite der Branche zeigten sich bei der Beantwortung von E-Mail-Anfragen, die insgesamt nur mangelhaft war. Einem Drittel der Unternehmen gelang es nicht, innerhalb von einer Woche mindestens die Hälfte der Mails zu beantworten. Die anderen E-Mails wurden im Durchschnitt erst nach zwei Tagen bearbeitet. 50 Prozent der Testkunden erhielten dann jedoch unvollständige Antworten. Kritikpunkte gab es auch beim telefonischen Kontakt. Anrufer mussten sich durchschnittlich eine Minute bis zur Gesprächsannahme gedulden. „Im Vergleich zu anderen Branchen ist dies ein schlechter Wert“ bemängelt Bianca Möller, Geschäftsführerin des Instituts. „Länger als 20 Sekunden sollte man Kunden nicht warten lassen, wenn man sie nicht verlieren möchte.“ Viele Testkunden bemängelten außerdem die Verständlichkeit und Freundlichkeit der telefonischen Beratung.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

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

**Ansprechpartnerin:**

Bianca Möller

Telefon: 040 / 41 11 69 27

E-Mail: [b.moeller@disq.de](mailto:b.moeller@disq.de)

[www.disq.de](http://www.disq.de)