

PRESSEMITTEILUNG

Studie Stromanbieter

Defizite beim Service werden größer – Stadtwerke München ist Testsieger, Stadtwerke Flensburg beim Ökostrom vorn

Hamburg, 21.02.2013 (ots) – Den geplanten Ausstieg aus der Atomenergie finanziert der Staat unter anderem durch die Erhöhung der EEG-Umlage. So schießen die Strompreise weiter nach oben und immer mehr Verbraucher stehen einem Anbieterwechsel offen gegenüber. Ob sich ein Wechsel preislich lohnt und ob die Unternehmen Wechselwilligen bei ihren Entscheidungen mit gutem Service zur Seite stehen, untersuchte jetzt das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv. 44 Anbieter wurden hierfür unter die Lupe genommen.

Einen Rückschritt gibt es beim Service: Im Vergleich zu der Vorjahresstudie ist die Servicequalität der Stromanbieter von einem befriedigenden auf ein ausreichendes Niveau gesunken. Über ein Drittel der Kundenanfragen per E-Mail lief ins Leere. Aber auch die erhaltenen Antworten konnten nicht überzeugen und fielen oft unvollständig, unpersönlich oder fehlerhaft aus. Die Kontaktaufnahme per Telefon erwies sich ebenfalls als mühsam. „Die Anrufer hingen in scheinbar endlosen Warteschleifen fest oder wurden gebeten, sich zu einem späteren Zeitpunkt wieder zu melden“, kritisiert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Marktforschungsinstituts.

Die Preisanalyse bestätigte enorme Einsparpotentiale. Zu allen getesteten Grundversorgertarifen gab es preisgünstigere Alternativen. Rund 21 Prozent ließen sich etwa in Frankfurt bei einem jährlichen Verbrauch von 7.000 kWh durch den Wechsel zu dem günstigsten Anbieter sparen. Auch im Vergleich zum Durchschnitt aller getesteten Tarife lag der billigste Tarif meist mehrere Hundert Euro darunter. „Bei der Entscheidung für einen Anbieter sollten sich Verbraucher jedoch auch die Vertragsbedingungen ansehen, denn unterschiedliche Laufzeiten, Bonuszahlungen oder Preisgarantien können sich in den Kosten niederschlagen“, ergänzt Möller.

Stadtwerke München ging als Testsieger bei den überregionalen Stromanbietern aus der Studie hervor. Der Münchner Grundversorger überzeugte durch niedrige Preise und guten Service mit einer freundlichen und kompetenten telefonischen Beratung. Testsieger der überregionalen Ökostromanbieter wurde Stadtwerke Flensburg mit attraktiven Preisen zu fairen Vertragsbedingungen und einem überdurchschnittlichen Service. Tchibo erzielte das beste Serviceergebnis aller Anbieter, dank kurzer Wartezeiten und kompetenter Beratung am Telefon sowie zügiger und freundlicher E-Mail-Antworten. Bei den Preisen lag Grünwelt Energie weit vorn, bot aber einen nur mangelhaften Service.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 21.02.2013, um 18:35 Uhr.

In der Studie wurden Service und Konditionen von 44 regional und überregional aktiven Stromanbietern in Berlin, Hamburg, München, Köln und

Geschäftsführung:

Bianca Möller, Markus Hamer,
Marcus Schad

Beirat:

Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Frankfurt untersucht. Testkunden haben in mehr als 1.300 Fällen Kontakt mit den Unternehmen per Telefon, E-Mail und Internet aufgenommen. Außerdem gingen rund 1.350 Tarifdaten, Stand 2. Januar 2013, in die Analyse ein.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv.

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-12

Mobil: +49 (0)170/ 29 33 85 7

E-Mail: b.moeller@disq.de

www.disq.de