

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Stromanbieter 2018

Anbieterwechsel schont Geldbeutel – Service oft nur mittelmäßig – Testsieger sind Montana und Polarstern

Hamburg, 15.03.2018 – Mit einem Wechsel des Stromanbieters lassen sich pro Jahr oft mehrere Hundert Euro sparen. Das gilt nicht nur für wechsellüder Kunden, die den Strom vom Grundversorger beziehen. Wichtig beim Tarifvergleich: Angepriesene Preisgarantien halten oft nicht das, was sich viele darunter vorstellen. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv insgesamt 33 Stromversorger untersucht hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 15.03.2018, 18:35 Uhr*).

Hohes Einsparpotenzial

Die Preisspanne zwischen den teuersten und den günstigsten Stromtarifen ist groß. Über alle geprüften Verbrauchsmengen und Städte hinweg können Kunden ihre jährlichen Stromkosten im Schnitt um fast ein Viertel (23,7 Prozent) senken, wenn sie anstelle des teuersten den günstigsten Anbieter wählen. Die regionalen Unterschiede zwischen den Metropolen fallen relativ gering aus. Das größte Sparpotenzial zeigt sich für einen großen Familienhaushalt (Verbrauch: 7.000 kWh) in Berlin: Die mögliche Ersparnis beträgt hier pro Jahr rund 604 Euro (26,4 Prozent).

Kundenfreundliche Tarife selten zum Schnäppchenpreis

Flexible Tarife mit kurzen Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen sind oft teurer – das gilt sowohl für konventionellen als auch für Ökostrom. Zwar beinhalten viele Tarife Preisgarantien von mindestens einem Jahr, allerdings gehen sie meist mit einer langen Mindestvertragslaufzeit einher. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, merkt an: „Preisgarantie ist nicht gleich Preisgarantie. Der Verbraucher sollte dringend prüfen, für welche Kostenbestandteile die Garantie ausgesprochen wird. Im Test bieten nicht einmal sechs Prozent der untersuchten Tarife eine wirklich umfassende Preisgarantie.“

Große Unterschiede beim Service

Der Service ist insgesamt nur befriedigend – mit fallender Tendenz im Vergleich zum Vorjahr (aktuell: 64,7 Punkte; 2017: 66,4 Punkte). Die größte Schwäche bleibt die sehr mäßige E-Mail-Bearbeitung: Fast ein Drittel aller Anfragen bleibt im Test unbeantwortet. Dagegen ist der Support an den Hotlines – dank oft kompetenter und freundlicher Mitarbeiter – gut; teils lange Wartezeiten trüben allerdings das Bild. Von 33 getesteten Stromanbietern bieten letztlich nur drei einen sehr guten Service; elf erreichen noch ein gutes Servicelevel.

Die besten Stromanbieter

Testsieger der überregionalen Stromanbieter ist Montana (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Verbraucher erhalten hier die im Schnitt zweitgünstigsten Preise und kundenfreundliche Vertragsbedingungen, beispielweise einer monatlichen Kündigungsmöglichkeit nach dem ersten Jahr. Montana ist zudem Servicebester, unter anderem dank schneller und individueller E-Mail-

Geschäftsführung:

Markus Hamer

Beirat:

Jochen Dietrich, Johann C. Lindenberg

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Bearbeitung mit umfassenden Auskünften sowie souveräner Kundenberatung am Telefon. Den zweiten Rang belegt Knauber Strom vor Team Energie auf Platz drei, beide ebenfalls mit „sehr gut“.

Unter den Ökostromanbietern nimmt Montana ebenfalls den ersten Rang ein (Qualitätsurteil: „sehr gut“) und liegt sowohl im Service als auch im Konditionenvergleich vorn. Die Preise sind insgesamt sehr günstig; der Vertrag beinhaltet eine zwölfmonatige Preisgarantie, die auch Netzentgelte umfasst. Im Bereich Service bietet das Unternehmen sehr gute Beratungen am Telefon und per E-Mail und verfügt über eine Website mit hohem Informationswert. Die folgenden Plätze nehmen wiederum Knauber Strom vor Team Energie ein, beide mit einem sehr guten Gesamtergebnis.

Polarstern (Qualitätsurteil: „sehr gut“) ist Testsieger unter den unabhängigen Anbietern, die ausschließlich Ökostrom vertreiben. Das Unternehmen überzeugt mit einem sehr guten telefonischen Service mit kurzen Wartezeiten und einem übersichtlichen und informativen Internetauftritt. Die Vertragsbedingungen punkten etwa mit einer langen Preisgarantie (zwölf Monate) trotz kurzer Laufzeit von einem Monat. Preislich ist Polastern vor allem in Berlin sehr attraktiv. Auf den Plätzen zwei und drei folgen Greenpeace Energy (Qualitätsurteil: „sehr gut“) vor Lichtblick („gut“).

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 33 überregionale und regionale Strom-, Ökostrom- sowie unabhängige Ökostromanbieter. Im Rahmen einer Konditionenanalyse erfolgte eine umfassende Bewertung von Tarifkosten und Vertragsbedingungen für konventionellen Strom (Datenstand: 04.01.2018), Ökostrom sowie Strom der unabhängigen Ökostromanbieter (beide 09.01.2018). Die Datenerhebung wurde in den drei Großstädten Berlin, Hamburg und München auf der Basis verschiedener Nutzerprofile durchgeführt. Zudem wurde die Servicequalität bei jedem Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website ermittelt. Insgesamt flossen 1.023 Servicekontakte mit den Stromanbietern in die Auswertung ein.

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

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: m.schechtel@disq.de
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.