

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Stromanbieter 2021

### **Ökostrom auf dem Vormarsch; Verbraucher profitieren – Testsieger ist Knauber Strom**

**Hamburg, 24.03.2021** – Den eigenen Stromtarif zu prüfen, kann bares Geld sparen. Gerade wer noch immer die Grundversorgung nutzt, sollte handeln: Der Wechsel ist einfach – und aktuell spricht dabei fast alles für Ökostrom. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ), welches im Auftrag des Nachrichtensenders ntv 34 Stromanbieter getestet hat (*Sendehinweis: ntv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 24.03.2021, 19:30 Uhr*).

#### **Ökostrom oft die bessere Wahl**

Das Wichtigste vorweg: Sowohl bei den Konditionen – also Preise und Vertragsbedingungen – als auch im Service sind die die Anbieter von Ökostromtarifen insgesamt besser. Generell sind die Unterschiede zwischen den Versorgern groß; in Summe erzielen sowohl die klassischen Versorger als auch die mit Ökostrom ein befriedigendes Gesamtergebnis.

Vor allem für Haushalte mit Strom aus der örtlichen Grundversorgung lohnt sich ein Wechsel. In den untersuchten Metropolen Berlin, Hamburg und München können Kundinnen und Kunden die Stromkosten beim günstigsten Anbieter im Vergleich zum jeweiligen Grundversorger im Schnitt um rund ein Fünftel pro Jahr senken. Das größte prozentuale Sparpotenzial zeigt sich für einen 1-Personen-Haushalt in Berlin: Bei einem jährlichen Verbrauch von 2.000 kWh reduzieren sich die Kosten pro Jahr um 27,8 Prozent – das entspricht über 210 Euro. Die Preisunterschiede zwischen den einzelnen Stromversorgern sind in allen untersuchten Städten groß; einheitlich sind die Preise der Grundversorgung, nämlich überdurchschnittlich hoch.

#### **Service mit Schwächen**

Deutliche Schwächen zeigen die Versorger bei der telefonischen Beratung sowie bei der Bearbeitung von E-Mail-Anfragen. Neben oft langen Warte- und Bearbeitungszeiten fallen die Antworten selbst wenig überzeugend aus. Lückenhafte, wenig individuelle und teils auch falsche Auskünfte sind im Test keine Einzelfälle. Immerhin der Online-Service kann punkten: Die Websites der Stromanbieter erweisen sich zumeist als informativ und funktionell, etwa durch Hilfebereiche sowie stets direkt online abschließbare Verträge.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Verbraucherinnen und Verbraucher profitieren bei Ökostrom gleich auf mehreren Ebenen. Die führenden Versorger mit diesen Tarifen bieten nicht nur einen insgesamt besseren Service und meist kundenfreundlichere Vertragsbedingungen, sondern zählen zugleich auch zu den günstigsten.“

#### **Die besten Stromanbieter im Test**

Knauber Strom ist mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ Testsieger. Der untersuchte Ökostromtarif ist über alle geprüften Verbrauchsmengen hinweg günstig. Stromkunden sparen gegenüber dem jeweiligen Grundversorger im Schnitt jährlich 18 Prozent. Außerdem bietet Knauber Strom den besten Service aller untersuchten Versorger. Sowohl beim Service per E-Mail als auch in puncto Online-Service ist der Testsieger führend.

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

Geschäftsführung:  
Markus Hamer  
Beirat:  
Brigitte Zypries (Vorsitz),  
Jochen Dietrich, Marianne Voigt,  
Prof. Peter Wippermann  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Rang zwei belegt Sauber Energie (Qualitätsurteil: „gut“) und erzielt im Rahmen der Konditionen das beste Ergebnis. Im Vergleich zum Grundversorger sparen Haushalte mit diesem Ökostromtarif pro Jahr bis zu rund 23 Prozent. Kundenfreundlich sind die einmonatige Vertragserstlaufzeit sowie die zwölf Monate geltende Preisgarantie. Im Service fallen neben einem guten Online-Service auch die freundlichen Auskünfte per E-Mail positiv auf.

Den dritten Rang nimmt Team Energie (Qualitätsurteil: „gut“) ein und bietet dabei den drittbesten Service im Test. Der Versorger antwortet schnell und individuell auf E-Mail-Anfragen. Zudem offeriert die Website mit nützlichen themenrelevanten Informationen und Funktionen gute Hilfestellungen. Preislich ist der Ökostromtarif durchschnittlich mehr als 14 Prozent günstiger als die Grundversorgung.

### **Die Top 3 im Überblick**

Gesamtergebnis:

1. Knauber Strom, 2. Sauber Energie; 3. Team Energie

Service:

1. Knauber Strom; 2. Naturstrom, 3. Team Energie

Konditionen (Preise und Vertragsbedingungen):

1. Sauber Energie; 2. Stadtwerke Flensburg; 3. Ovag Energie

Preise:

1. Eprimo; 2. Q Cells; 3. Grünwelt Energie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete insgesamt 34 Stromanbieter. Im Rahmen einer Konditionenanalyse erfolgte eine umfassende Bewertung von Preisen und Vertragsbedingungen der jeweils günstigsten ausgewiesenen Tarife für konventionellen Strom und Ökostrom (Datenstand: 05.01.2021). 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 sowie zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und einer detaillierten Analyse der Websites ermittelt. Insgesamt flossen 1.044 Servicekontakte mit den Stromanbietern in die Auswertung ein.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:

Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

#### **Pressekontakt:**

Martin Schechtel

Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20

E-Mail: m.schechtel@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 – Internet: www.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. Über 2.000 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.