

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Unabhängige Ökostromanbieter 2021

Ökostrom-Spezialisten bieten Sparpotenzial; auch Vertragsbedingungen punkten – Testsieger ist Naturstrom

Hamburg, 11.05.2021 – Ökostrom hält nicht immer, was er verspricht. Bei umweltbewussten Verbrauchern, die nur Strom aus erneuerbaren Energiequellen nutzen möchten, rücken deshalb unabhängige Anbieter in den Fokus, die keine Marke konventioneller Stromanbieter sind und nur „echten“ Ökostrom anbieten. Dabei sind deren Tarife gegenüber der Grundversorgung nicht nur für das Klima gut, sondern entlasten sogar den Geldbeutel. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders ntv acht unabhängige Ökostromanbieter getestet hat (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Deutlich günstiger als Grundversorgung

Der Ökostrom der unabhängigen Anbieter ist nicht der allergünstigste am Markt; das ist den meisten Kunden durchaus bewusst. Doch die Wahl ist mehr als nur ein Zeichen für erneuerbare Energien, denn der Ökostrom kann auch preislich attraktiv sein. So lassen sich die jährlichen Kosten gegenüber einem Grundversorger-Tarif überall senken. Die Ökostromanbieter ermöglichen hier – je nach Wohnort und Verbrauchsmenge – Spareffekte von im Schnitt rund acht Prozent. In der Spitze können Haushalte, die bislang die Grundversorgung nutzen, die jährlichen Kosten um bis zu 30 Prozent senken, wenn sie zum günstigsten Anbieter wechseln.

Service besser als in der Gesamtbranche

Immerhin jeder zweite getestete Ökostromversorger erzielt in puncto Service das Qualitätsurteil „gut“. Insgesamt fällt das Ergebnis befriedigend aus und damit deutlich besser als das der gesamten Branche der Stromanbieter („ausreichend“). Ein gutes Ergebnis erzielt der Online-Service: Viele Internetauftritte bieten einen hohen Informationswert und sind nutzerfreundlich. Auch am Telefon oder per E-Mail beraten die motivierten Mitarbeiter korrekt und zumeist kompetent.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Nicht nur mit konkurrenzfähigen Preisen punkten die unabhängigen Ökostromanbieter. So sind die Vertragsbedingungen erfreulich kundenorientiert. Mindestlaufzeiten von nur einem Monat und kurzfristige Kündigungsmöglichkeiten zählen beispielsweise zum Standard. Auch eine Preisgarantie bis zum Jahresende ist Usus.“

Die besten unabhängigen Ökostromanbieter im Test

Testsieger ist Naturstrom mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Der Versorger erzielt sowohl im Service als auch bei den Konditionen das beste Ergebnis. Die Tarife sind günstig und die Vertragsbedingungen zugleich sehr kundenfreundlich. In allen Szenarien ist Naturstrom preislich attraktiver als die Grundversorgung; in Berlin beispielsweise sparen Kunden mit einem Jahresverbrauch von 2.000 kWh rund 30 Prozent (fast 275 Euro). Das gute Serviceergebnis resultiert unter anderem aus der korrekten und vollständigen Beantwortung von E-Mail-Anfragen sowie einem Internetauftritt, der über einen hohen Informationsgehalt verfügt.

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

Den zweiten Rang belegt Polarstern (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die im Test drittgünstigen Preise gehen einher mit den besten Vertragsbedingungen. Der Tarif ist bereits im ersten Vertragsmonat mit einer kurzen Frist kündbar und der Preis wird zugleich umfangreich – beispielsweise inklusive des Netzentgelts – für neun Monate garantiert. Auch der Service ist insgesamt gut, wobei vor allem die E-Mail-Bearbeitung eine Stärke des Versorgers ist.

Auf Rang drei positioniert sich Bürgerwerke, ebenfalls mit einem sehr guten Ergebnis. Der Versorger bietet den zweitbesten Service im Test. Zum Beispiel werden Anfragen per E-Mail von den freundlichen Beratern vergleichsweise schnell und kompetent beantwortet. Zudem überzeugen die Konditionen, insbesondere die im Vergleich zweitgünstigsten Preise.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete acht unabhängige Ökostromanbieter. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und einer detaillierten Analyse der Websites ermittelt. Es flossen 248 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein. Die Serviceresultate wurden im Rahmen der vorgeschalteten DISQ-Studie „Stromanbieter 2021“ ermittelt (Testzeitraum: November 2020 bis Januar 2021). Zudem erfolgte eine Analyse der Konditionen mit umfassender Bewertung der Vertragsbedingungen und der Preise/Kosten der jeweils günstigsten Ökostromtarife (Datenstand: 06.04.2021). Die Erhebung wurde in den drei Großstädten Berlin, Hamburg und München auf der Basis verschiedener Nutzerprofile durchgeführt.

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
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.