

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Wärmepumpenstrom-Anbieter 2022

Service oft verbesserungswürdig – E-Mail-Bearbeitung mit größten Defiziten – Testsieger ist Knauber Strom

Hamburg, 03.11.2022 – Preisturbulenzen und mögliche Energie-Lieferengpässe sorgen für Unsicherheiten. Und das stellt auch jene Haushalte vor Probleme, die auf eine Wärmepumpe umgerüstet haben oder dies planen. Der Grund: Auch der gegenüber Haushaltsstrom in der Vergangenheit deutlich günstigere Strom für Wärmepumpen ist zum Teil dramatisch teurer geworden. Es bleibt die Möglichkeit zu wechseln, doch auch der Service der Anbieter ist teils enttäuschend, wie eine Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität zeigt. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv den Service von neun Stromversorgern mit Wärmepumpenstrom-Angebot getestet (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Branche nur „ausreichend“

Die Wärmepumpenstrom-Anbieter zeigen aktuell insgesamt nur ausreichende Serviceleistungen (57,1 Punkte). Lediglich ein Unternehmen sichert sich das Qualitätsurteil „gut“, zwei sind befriedigend und sechs Anbieter schneiden ausreichend ab. Insbesondere bei Anfragen per E-Mail gibt es eklatante Mängel: Die Hälfte der Anfragen bleibt im Test unbeantwortet und auch die eingegangenen Mails sind häufig unvollständig, wenig individuell und führen in der Mehrzahl nicht zu einer einfachen Lösung des Anliegens.

An den Hotlines ist zunächst Geduld gefragt – im Schnitt beträgt die Wartezeit fast zwei Minuten bis man mit einer Beraterin oder einem Berater verbunden ist. Und diese Geduld wird häufig nicht belohnt: In nicht einmal jeder vierten Beratung sind die Auskünfte bedarfsgerecht. Häufig antworten die Mitarbeitenden nur knapp oder verweisen auf die Website.

Online-Service besser

Als Anlaufstelle für Interessierte und Wechselwillige bieten sich am ehesten die Internetauftritte der Versorger an. Die strukturierten Websites bieten oft umfangreiche Informationen. So zählen etwa ein Tarifrechner für Wärmepumpenstrom und ein Hilfebereich zum Standard; auch Hinweise zum Versorgerwechsel sind meist vorhanden. Dennoch gibt es auch hier deutliche Unterschiede zwischen den Anbietern, deren Online-Service-Ergebnisse sich zwischen „gut“ und „ausreichend“ bewegen.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die aktuelle Energieproblematik betrifft auch Wärmepumpenbesitzer, denn auch hier kennen die Preise nur eine Richtung: nach oben. Doch wer einen Anbieterwechsel erwägt, sollte die Preise und deren Garantien genau vergleichen und dabei auch die Serviceleistungen nicht außer Acht lassen.“

Die Top 3

Knauber Strom ist Testsieger mit dem Qualitätsurteil „gut“. In allen drei untersuchten Servicebereichen zeigt der Anbieter gute Leistungen. Am Telefon und bei E-Mail-Anfragen (jeweils Rang eins) kommt es nur zu kurzen Wartezeiten und freundlichen Antworten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

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

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Zudem fallen die Auskünfte per E-Mail bedarfsgerecht und stets vollständig aus. Die Website punktet mit einem insgesamt hohen Informationswert sowie u. a. einem Rückrufservice.

Die Stadtwerke Flensburg (Qualitätsurteil „befriedigend“) belegen Rang zwei und überzeugen insbesondere durch einen guten Online-Service. So liefert der Internetauftritt zum Beispiel viele fachspezifische Informationen, etwa zu Sperrzeiten des Wärmepumpenstroms und zum Unterschied zwischen Hoch- und Niedertarif. Am Telefon beraten die freundlichen Mitarbeitenden meist strukturiert und inhaltlich gut nachvollziehbar.

NEW Energie (Qualitätsurteil „befriedigend“) platziert sich auf Rang drei. Der Anbieter punktet aus Nutzersicht mit einem übersichtlichen und einfach navigierbaren Internetauftritt mit umfangreichen Inhalten, beispielsweise fanden sich hier auch Tipps zum Energiesparen. In den E-Mails gehen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter meist vollständig auf die Anfrage ein.

Weitere Wärmepumpenstrom-Anbieter im Test (alphabetisch): EnBW, Lichtblick, Q Cells, Vattenfall, Vishare EMS (Viessmann) und Yello Strom.

Fakten zur Servicestudie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete neun überregionale Stromanbieter, die zum Testzeitpunkt in den drei größten Städten Deutschlands auch für Neukunden ein Versorgungsangebot im Bereich Wärmepumpenstrom bereitstellten. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Analyse der einzelnen Websites ermittelt. Es flossen insgesamt 279 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
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 Testerinnen und 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. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre 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.