

PRESSEMITTEILUNG

Studie Stromanbieter

Service im Durchschnitt nur befriedigend – 123energie ist beim Preis-Leistungsvergleich vorn

Hamburg, 31.03.2009 (ots) – Der Wettbewerb auf dem Strommarkt steigt von Jahr zu Jahr. Vor allem über einen günstigen Preis versuchen unabhängige Stromanbieter und Billigableger der großen Konzerne den Regionalversorgern Konkurrenz zu machen. Immer mehr Verbraucher nutzen das Sparpotenzial und kündigen ihren alten Vertragspartnern. Im Zuge der Wechselwelle wird jedoch auch der Service wichtiger: Stehen kompetente Ansprechpartner zur Verfügung, werden umfangreiche Informationen im Internet geboten, sind die Vertragsbedingungen fair?

Im Auftrag des *Handelsblatt* hat das Deutsche Institut für Service-Qualität jetzt im Rahmen einer umfangreichen Tarif- und Servicestudie 34 Stromanbieter unter die Lupe genommen. Ziel war es, die besten Anbieter für klassischen Strom und Ökostrom zu ermitteln – sowohl überregional als auch in den fünf größten deutschen Städten Berlin, Hamburg, München, Köln und Frankfurt. Das Institut verglich dazu die günstigsten Tarife (Stand 1. März 2009) für vier verschiedene Nutzerprofile und erhob auch die Konditionen für den Ökostrom. Die Internetseiten der Anbieter wurden detailliert analysiert, das Produktangebot und die Vertragsbedingungen untersucht. Die Qualität von Service und Kommunikation beurteilten die Marktforscher im Rahmen von rund 1.000 verdeckten Interessentenkontakten per Telefon, Internet und E-Mail.

Das Ergebnis: 123energie wurde sowohl bester Stromanbieter als auch bester Ökostromanbieter der überregional aktiven Unternehmen und setzte sich damit außerdem bei der Regionalauswertung in den Städten München, Köln und Frankfurt an die Spitze. Vor allem die attraktiven Preise aber auch ein gutes Produktangebot und der überzeugende telefonische Kundenservice gaben den Ausschlag. Lediglich in Berlin und Hamburg schnitt Regionalversorger Vattenfall noch etwas besser ab.

Die günstigsten Tarife der überregional aktiven Unternehmen bot TelDaFax an. Den insgesamt besten Service lieferte NaturWatt. Beim telefonischen Kundenkontakt war E WIE EINFACH im überregionalen Vergleich vorn, bezüglich des Bereichs „Vertragsbedingungen und Angebot“ setzte sich energieGut durch.

Den Service in der Branche beurteilten die Marktforscher im Durchschnitt nur mit „befriedigend“, die Beantwortung von E-Mails sogar nur mit „ausreichend“. Nur zwei Drittel der Anfragen wurden überhaupt innerhalb von einer Woche beantwortet, viele E-Mail-Antworten waren nicht vollständig. „Hier müssen die Stromanbieter dringend nachbessern“, betont Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Da in der Branche viel über das Internet läuft und die günstigsten Tarife häufig Online-Angebote sind, ist eine zuverlässige und zeitnahe Beantwortung von E-Mail-Anfragen Pflicht. Viele Verbraucher möchten Telefongebühren sparen oder haben keine Lust, sich lange in der Warteschleife von Hotlines aufzuhalten.“

Positiv bewertet Bianca Möller, dass viele Unternehmen bei den Vertragsbedingungen nachgebessert haben. Kurze Kündigungsfristen und Vertragslaufzeiten brachten der Branche bei diesem Untersuchungskriterium im Durchschnitt das Qualitätsurteil „gut“.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag des Handelsblatt

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller
Telefon: 040 / 41 11 69 25
E-Mail: b.moeller@disq.de
www.disq.de