

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie Stromanbieter 2010

### **Langes Warten auf E-Mails – Stadtwerke Flensburg und NaturWatt sind Testsieger, Naturstrom ist beim Service vorn**

**Hamburg, 31.03.2010 (ots)** – Der Wettbewerb auf dem deutschen Strommarkt nimmt weiter zu, Verbraucher können aus einer Vielzahl von Anbietern und Tarifvarianten wie Online-Angeboten oder Ökostromprodukten wählen. Da fällt es schwer, den Überblick zu behalten. Lohnt sich der Wechsel? Können Unternehmen mit attraktiven Preisen auch beim Service überzeugen? Wo erhalten Stromkunden faire Vertragsbedingungen und kompetente Antworten auf Fragen?

Im Rahmen einer umfangreichen Service- und Tarifstudie im Auftrag des *Handelsblatt* analysierte das Deutsche Institut für Service-Qualität jetzt 40 Stromanbieter. Ziel der Studie war es, den besten überregionalen Stromanbieter und den besten Anbieter für Ökostrom zu ermitteln. Darüber hinaus wurden in den fünf größten deutschen Städten Berlin, Hamburg, München, Köln und Frankfurt die jeweiligen Testsieger gekürt.

Die Marktforscher untersuchten anhand von rund 1.200 verdeckten Kontakten – je 30 pro Unternehmen – den Kundenservice am Telefon, per E-Mail und im Internet. Darüber hinaus wurden die Vertragsbedingungen und das Angebot analysiert sowie die günstigsten Tarife und Ökostromtarife anhand von je vier verschiedenen Nutzerprofilen erhoben.

Wie das *Handelsblatt* in seiner heutigen Ausgabe berichtet, wurden die Stadtwerke Flensburg „Bester überregional aktiver Stromanbieter 2010“. Das Unternehmen überzeugte durch die professionelle Bearbeitung von E-Mails, bedienungsfreundliche Internetseiten sowie faire Vertragsbedingungen und Tarife. NaturWatt wurde „Bester überregional aktiver Ökostromanbieter 2010“. Neben attraktiven Preisen für Ökostrom bot das Unternehmen gute Vertragsbedingungen, eine kompetente telefonische Beratung und ein breites Informationsangebot auf der Homepage.

Den besten Service von allen getesteten Unternehmen zeigte Naturstrom. Der Ökostromanbieter brillierte vor allem durch die schnelle und kompetente Beantwortung von E-Mail-Anfragen sowie die kurzen Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen. Tarifsieger beim Ökostrom wurde 123energie.

Der Service in der Branche war insgesamt gerade noch „befriedigend“. Große Defizite zeigten sich beim E-Mail-Test. Über ein Viertel der Anfragen wurde innerhalb einer Woche nicht beantwortet, die durchschnittliche Wartezeit auf die Antworten betrug fast 40 Stunden. „Für viele Kunden ist die E-Mail eine wichtige Kontaktmöglichkeit und oft kostengünstiger und einfacher als ein Telefonat. Daher ist dieses Ergebnis besonders enttäuschend“, kommentiert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Weiteres Verbesserungspotenzial offenbarte sich am Telefon. Im Durchschnitt mussten die Anrufer 51 Sekunden warten, bis ihr Gespräch angenommen wurde. „Das ist im Vergleich zu anderen Branchen ein schlechtes Ergebnis“, so Serviceexpertin Möller, „Kunden sollten nicht länger als 20 Sekunden in der Leitung warten müssen, wenn man diese nicht verlieren möchte.“ Bei 30 Prozent der Telefonate wurde zudem die Freundlichkeit der Gesprächspartner bemängelt, bei einem weiteren Drittel die mangelnde Vollständigkeit der Informationen.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) 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 27

E-Mail: [b.moeller@disq.de](mailto:b.moeller@disq.de)

[www.disq.de](http://www.disq.de)