

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Energietarifrechner im Internet

Strom- und Gaspreise nicht immer top, Service befriedigend – Testsieger ist Verivox.de vor Transparo.de und Check24.de

Hamburg, 24.09.2013 – Sorge, Verärgerung, Frust – die stetig steigenden Kosten für Strom und Gas lassen die Verbraucher nicht kalt. Doch ganz hilflos sind die Kunden nicht: Der Wechsel zu einem günstigeren Versorger ist in der Regel problemlos möglich. Orientierung im Tarif- und Anbieterdschungel versprechen kostenlose Vergleichsportale im Internet. Doch bei welchem der sogenannten Energietarifrechner findet man tatsächlich die besten Konditionen? Welche Portale überzeugen mit einem nutzerorientierten Online-Angebot und bieten auch einen guten Service per Telefon und E-Mail? Antworten liefert das Deutsche Institut für Service-Qualität, das insgesamt zwölf Energie-Vergleichsportale untersuchte.

Ein Vergleich macht nicht reich, zeigt aber Sparpotenziale auf. Dabei erzielten die Energietarifrechner bei der Untersuchung von 32 definierten Nutzerprofilen nicht selten unterschiedliche Ergebnisse: Im Einzelfall hätte der Kunde bei einem Gasanbieterwechsel über das günstigste anstatt über das teuerste Portal im ersten Jahr rund 179 Euro (rund 18 Prozent) sparen können. Es traten jedoch auch Tarifvergleiche mit sehr hoher Übereinstimmung zutage: Bei einem Nutzerprofil betrug die Ersparnis zwischen dem günstigsten gegenüber dem teuersten empfohlenen Stromtarif nur 0,02 Prozent und damit wenige Cent.

Im Vergleich zwischen den getesteten Tarifrechnern hätte der Kunde bei den Gastarifen im Schnitt bis zu 5,3 Prozent und bei den Stromtarifen etwa vier Prozent sparen können. „Gegenüber dem jeweiligen Tarif des örtlichen Grundversorgers zeigten aber sämtliche Portale ein Sparpotenzial auf“, weist Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität, auf den generellen Nutzen der Energietarifrechner hin.

Die Servicequalität der Energietarifrechner war insgesamt befriedigend. Vier der zwölf Portale erhielten das Qualitätsurteil „gut“. Drei Anbieter verfügten über einen befriedigenden, fünf über einen lediglich ausreichenden Service. Schwächen zeigten die Anbieter-Websites im Bereich Transparenz und Sicherheit: Oft mussten Nutzer die Suchergebnisse über Filteroptionen selbst einschränken, um kundenunfreundliche Tarife – beispielsweise Angebote mit Vorkasse oder Pakettarife – auszuschließen. Für eine sichtbare, sichere Verschlüsselung eingegebener Nutzerdaten im Antragsprozess sorgten nur sieben der zwölf Portale. Und während der Telefon-Support ein insgesamt gutes Niveau erreichte, gab es beim E-Mail-Service teils deutliche Defizite.

Testsieger wurde Verivox.de. Das Portal erzielte in der Service- wie auch in der Preisanalyse das beste Ergebnis. Dabei ermittelte der Anbieter für 25 der getesteten 32 Nutzungsprofile mit den günstigsten Tarif und erhielt zudem in allen Servicebereichen ein gutes oder sehr gutes Gesamtergebnis. Auf Platz zwei positionierte sich Transparo.de. Das Portal setzte ebenfalls den Verivox-Tarifrechner ein und erzielte in der Preisanalyse dadurch die identischen Ergebnisse wie der Testsieger. Im Bereich Internet rangierte Transparo.de im Anbietervergleich auf Platz drei, schnitt beim Service per Telefon und E-Mail jedoch schlechter ab. Dritter im Gesamtklassement wurde Check24.de mit der zweitbesten Servicequalität aller getesteten Energietarifrechner. Im Internet

Geschäftsführung:

Bianca Möller, Markus Hamer,
Marcus Schad

Beirat:

Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

überzeugten unter anderem die Transparenz und die Sicherheit des Antragsprozesses.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zwölf Online-Energietarifrechner anhand einer Service- und einer Preisanalyse. Die Messung der Servicequalität basierte auf je einer umfassenden Prüfung der Inhalte, Transparenz und Sicherheit der Internetauftritte sowie auf jeweils zehn Bewertungen durch ausgewählte Testnutzer. Darüber hinaus kamen Mystery-Tests zum Einsatz – also die systematische und kontrollierte Beobachtung in Form von verdeckten Anfragen. Pro Online-Portal wurden jeweils zehn Telefon- und zehn E-Mail-Tests bewertet. In die Analyse flossen insgesamt 364 Servicekontakte ein. Im Rahmen der Preisuntersuchung wurden die günstigsten Tarife zu acht definierten Nutzerprofilen in vier bundesdeutschen Großstädten ermittelt. Dabei wurden nur Tarife berücksichtigt, die festgelegte Mindeststandards an Transparenz und Kundenfreundlichkeit erfüllten. Die Tarifpreis-Erhebung erfolgte vom 12. bis 15. August 2013. Dabei wurden die Tarife für jedes Nutzerprofil jeweils parallel am selben Tag ermittelt.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 12
Mobil: +49 (0)170 / 29 33 857
E-Mail: b.moeller@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, B2B-Studien und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 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.