

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Stromanbieter 2014

Wechsel zahlt sich oft aus, Service verbessert – Testsieger sind DEW 21 (Strom) und Stadtwerke Flensburg (Ökostrom)

Hamburg, 20.02.2014 – Für den Verbraucher kennen die Strompreise in den letzten Jahren nur eine Richtung: nach oben. Durch die Erhöhung der EEG-Umlage, die dem Kunden die Kosten für die Förderung erneuerbarer Energien aufbürdet, bleibt dieser Trend ungebrochen. Verlockender Ausweg: Ein Anbieterwechsel, der meist problemlos möglich ist und Sparpotenziale verspricht. Doch wie günstig sind die Anbieter gegenüber dem jeweiligen Grundversorger bei Strom und Ökostrom wirklich? Gibt es womöglich Fallstricke in den Vertragsbedingungen? Und welcher Service wird geboten? Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat in einem Test im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 34 regionale und überregionale Stromanbieter unter die Lupe genommen.

Im Tarif-Check zeigten sich teils erhebliche Preisunterschiede zwischen den Anbietern. Dabei waren mit Ausnahme Münchens die Strompreise der in fünf Großstädten untersuchten Grundversorger überdurchschnittlich hoch. Die mögliche Preisersparnis beim Wechsel vom örtlichen Grundversorger zum jeweils günstigsten Anbieter lag im Test bei bis zu 17 Prozent bei konventionellem Strom, bei Ökostrom sogar bei bis zu 19 Prozent pro Jahr. Mögliche Boni, die beim Wechsel winken, blieben hierbei sogar noch unberücksichtigt.

So bot ein Anbieterwechsel preislich große Anreize, doch die günstigsten Anbieter waren nicht immer uneingeschränkt empfehlenswert. Attraktive Preise gingen häufig mit kundenunfreundlichen Vertragsbedingungen einher. „Viele dieser Tarife boten zum Beispiel keine Preisgarantie oder hatten besonders lange Laufzeiten“, kritisiert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Zudem sollte der Verbraucher auch die Kundenorientierung der Stromanbieter beachten. Die DISQ-Untersuchung zeigte, dass sich die Servicequalität der Branche zwar insgesamt auf ein befriedigendes Niveau verbesserte (2013: ausreichend). Die Spannweite der Serviceurteile reichte allerdings von „gut“ (13 Unternehmen) bis „mangelhaft“ (zwei Anbieter). Deutliche Defizite gab es beispielsweise bei den Hotlines: Die Auskünfte der Mitarbeiter am Telefon waren fast zu einem Drittel nicht vollständig und strukturiert, zum Beispiel bei Fragen nach der Höhe und dem Grund der EEG-Umlage. Mängel auch beim Service per E-Mail: So blieben im Test rund ein Fünftel der E-Mail-Anfragen unbeantwortet.

„Testsieger Stromanbieter überregional“ wurde DEW 21. In puncto Service gab es ein gutes Qualitätsurteil, vor allem die telefonischen Beratungen fielen positiv ins Gewicht. Die Hotline war gut erreichbar, und die Mitarbeiter beantworteten Fragen kompetent und verständlich. In der Konditionenanalyse belegte das Unternehmen den zweiten Rang und überzeugte mit günstigen Preisen.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 20.02.2014, 18:35 Uhr.

Geschäftsführung:
Bianca Möller, Markus Hamer
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

Den Testsieg in der Kategorie „Ökostromanbieter überregional“ sicherte sich Stadtwerke Flensburg. Der angebotene Tarif war vergleichsweise günstig und beinhaltete kundenfreundliche Vertragsbedingungen wie eine zwölfmonatige Preisgarantie. Auch der Service erhielt eine gute Bewertung. Den insgesamt besten Service bot Entega. Der Internetauftritt bot eine Fülle an Informationen und Funktionen wie einen Tarifvergleich mit dem Grundversorger. Auch in den Servicebereichen Telefon und E-Mail erzielte der Anbieter gute Ergebnisse. Die besten Konditionen sowohl beim Strom als auch beim Ökostrom gab es überregional bei 123energie – vor allem aufgrund sehr günstiger Tarife.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte den Service und die Konditionen von insgesamt 34 überregionalen und regionalen Stromanbietern in Berlin, Hamburg, München, Köln und Frankfurt/Main. Der Service wurde bei jedem Anbieter anhand von jeweils zehn verdeckten Interessentenanfragen über E-Mail sowie über Telefon (Mystery-Tests) ermittelt. Darüber hinaus erfolgte eine detaillierte Inhaltsanalyse der Websites eines jeden Anbieters und jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer. Insgesamt flossen 1.054 Servicekontakte in die Analyse ein. Ebenfalls im Fokus der Studie standen die angebotenen Tarife und Vertragsbedingungen. Im Rahmen einer Konditionenanalyse wurden anhand von vier Verbrauchsprofilen in fünf untersuchten Städten die Strom- und Ökostromtarife der Versorger sowie deren Vertragsbedingungen ermittelt und bewertet (Stichtag: 02.01.2014).

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

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.