

PRESSEMITTEILUNG**Studie: Stromanbieter 2015****Lohnender Anbieterwechsel, aber Vorsicht vor Preisfallen – nur ein Stromversorger mit Gesamturteil „sehr gut“**

Hamburg, 19.02.2015 – Die hohen Strompreise sind und bleiben ein Ärgernis – warum nicht zehn Prozent oder mehr einsparen? Dass dies in vielen Städten durch eine Abkehr vom Grundversorger möglich ist, zeigt der Test von 35 Stromanbietern, den das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchgeführt hat. Hauptergebnisse der breit angelegten Untersuchung: enorme Unterschiede bei den Strompreisen, Vertragsbedingungen und auch beim Service.

Nach wie vor gilt: Durch einen Wechsel des Stromanbieters lässt sich viel Geld sparen. Selbst die günstigsten Tarife der Grundversorger waren in vier der fünf untersuchten Großstädte überdurchschnittlich hoch. Ein Preisvergleich ist empfehlenswert. Im Test ließen sich durch einen Wechsel vom jeweiligen Grundversorger zum günstigsten Anbieter im Schnitt 12,6 Prozent sparen, bei Ökostrom durchschnittlich sogar 14,5 Prozent. „Noch größer wird der Spareffekt durch einen Wechsel, wenn der Verbraucher Strom im meist teuren Basistarif des Grundversorgers bezieht“, ergänzt Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Vor einem Anbieterwechsel sollten allerdings auch die Vertragsbedingungen geprüft werden. Diese waren bei den günstigeren Tarifen oft weniger kundenfreundlich gestaltet. Beispielsweise verlängerten 19 von 35 Stromanbietern den Vertrag des günstigsten Tarifs gleich um ein ganzes Jahr, wenn dieser nicht fristgerecht gekündigt wurde. „Beim Preisvergleich sollte der Verbraucher auch auf mögliche Fallstricke achten. Tarife mit Vorauszahlung oder Kautions- und Pakettarife haben für den Verbraucher ihre Tücken und sind deshalb nicht zu empfehlen“, rät Marktforschungsexpertin Bianca Möller. Beim Beispiel Pakettarif kauft der Kunde eine festgelegte Strommenge für eine ganz bestimmte Zeit. Liegt der Verbrauch letztlich darunter, zahlt man mehr als nötig. Wird die vereinbarte Strommenge dagegen überschritten, werden teils deutlich höhere Preise veranschlagt.

Kosten und Vertragsbedingungen sind für den Verbraucher oft gut vergleichbar, aber welchen Service bieten die Stromversorger? Spätestens bei Unstimmigkeiten mit der Abrechnung ist dieser von großer Bedeutung. Der DISQ-Test deckte auch hier deutliche Qualitätsunterschiede zwischen den Anbietern auf. Ein großes Manko war der Service per E-Mail: Fast jede vierte Anfrage blieb im Test ohne jede Reaktion. In den eingegangenen Mails wurden die Fragen der Kunden zudem in über einem Drittel der Fälle nur unvollständig beantwortet. Auch an den Hotlines zeigten sich Schwächen. So fiel der telefonische Service im Schnitt nur befriedigend aus. Gleich sechs Versorger boten eine insgesamt nur ausreichende Serviceleistung; ein Unternehmen kassierte sogar das Urteil „mangelhaft“.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 19.02.2015, um 18:35 Uhr.

Montana wurde Testsieger der Studie „Stromanbieter 2015“ in der Kategorie „Strom – überregionale Anbieter“. Das Unternehmen (Qualitätsurteil: „sehr gut“) punktete sowohl im Konditionenvergleich als auch bei der Servicebewertung. Preislich lag der Tarif bei allen untersuchten Verbrauchsmengen unter dem Branchendurchschnitt, und die Vertragsbedingungen sahen

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:
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

beispielsweise eine kundenfreundliche Kündigungsfrist von nur einem Monat vor. Im Servicevergleich fielen insbesondere der informative Internetauftritt und die sehr gute E-Mail-Bearbeitung positiv auf. Auf den Plätzen zwei und drei folgten Team Energie und Stadtwerke München.

In der Kategorie „Ökostrom – überregionale Anbieter“ sicherte sich Team Energie den Testsieg. Der angebotene Tarif „Teamstrom Silber“ überzeugte durch ausgesprochen günstige Preise sowie kundenfreundliche Vertragsbedingungen. So war etwa die Mindestvertragslaufzeit mit sechs Monaten kürzer als bei vielen Mitbewerbern. Gute Leistungen zeigte der Energieversorger zudem beim Service am Telefon und per E-Mail. Rang zwei belegte in dieser Kategorie Extraenergie vor EVD auf Platz drei.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete insgesamt 35 regionale und überregionale Stromanbieter. Die Servicequalität wurde bei jedem Anbieter anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails) ermittelt. Darüber hinaus erfolgten jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und eine detaillierte Inhaltsanalyse der Website eines jeden Unternehmens. Im Fokus standen dabei unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit. In die Untersuchung flossen insgesamt über 1.000 Servicekontakte ein. Die Studie umfasste zudem eine Konditionenanalyse. Hierbei ermittelten die Experten stichtagsbezogen die Kosten für die jeweils günstigsten Strom- und Ökostromtarife auf Basis unterschiedlicher Verbrauchsmengen. Boni, längerfristige Vorkasse, Kautionen, Sonderabschlüsse und Pakettarife fanden bei der Kostenanalyse keine Berücksichtigung. Die Studie umfasste zudem eine Untersuchung der Vertragsbedingungen.

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 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.