

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Energietarifrechner 2015

Lohnende Vergleiche bei Strom und Gas – Nicht alle Tarife verbraucherfreundlich – Verivox und Check24 „sehr gut“

Hamburg, 23.09.2015 – Attraktive Tarife und ein Top-Service schließen sich beim Strom- und Gasvergleich im Internet nicht aus. Nutzer müssen bei der Suche aber auf Details achten. Das zeigt der aktuelle Test von acht Online-Energietarifrechnern, den das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchgeführt hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 23.09.2015, 18:35 Uhr*).

Anbieterwechsel oft attraktiv

Viele Energietarifrechner sind empfehlenswert – von den acht getesteten Portalen erzielen vier das Qualitätsurteil „gut“, zwei sind sogar „sehr gut“; nur jeweils ein Online-Portal ist insgesamt „befriedigend“ beziehungsweise „ausreichend“. Gut für den Nutzer: Die Preisunterschiede der ausgewiesenen Strom- und Gastarife sind zwischen den Anbietern größtenteils gering. Ein Vergleich mehrerer Portale kann dennoch lohnen, da es je nach Verbrauch und Region Ausschläge gibt.

Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „In Einzelfällen können Kunden durch Wahl des besten Portals gegenüber dem Anbieter mit dem unattraktivsten Tarif bei Gas jährlich bis zu rund 17 Prozent und bei Strom 15 Prozent sparen. Und wer in einem teuren Grundversorgertarif steckt, spart durch den Wechsel noch erheblich mehr.“

Nur zwei Portale auch im Service stark

Auch von kostenlosen Diensten wie Energietarifrechnern erwartet der Nutzer einen guten Service. Schließlich wird bei einem Wechsel der Vertragsabschluss direkt online in Auftrag gegeben. Die Kundenorientierung ist insgesamt jedoch nur befriedigend – lediglich Verivox und Check24 können überzeugen. So sind die telefonischen Beratungen insgesamt im Test meist fachkundig, aber fast 15 Prozent der Anrufe kommen im ersten Versuch gar nicht zustande. Auch bleibt mehr als jede sechste E-Mail-Anfrage unbeantwortet.

Tücken bei der Suche

Nicht bei allen Energietarifrechnern sind die Suchvoreinstellungen verbraucherfreundlich. Häufig sind hier Tarife ohne Preisgarantie oder Pakettarife einbezogen. Die nach Verbrauch berechneten Pakettarife können jedoch teuer werden, wenn die vereinbarte Menge überschritten wird. Auch Rabatte wie Neukundenboni sind mit Vorsicht zu genießen. Diese werden oft erst nach einem Jahr gezahlt und nur, wenn der Kunde nicht kündigt. Marktforschungsexpertin Bianca Möller: „Verbraucher wünschen einen günstigen und zugleich fairen Tarif. Und wer die meist umfangreichen Suchoptionen richtig nutzt, kann die empfehlenswerten Tarife auch aufspüren.“

Die Besten im Test

Testsieger ist Verivox mit dem Gesamturteil „sehr gut“ und einem hervorragenden Service. Der Internetauftritt bietet einen hohen Informationswert, verbraucherfreundliche Voreinstellungen bei der Tarifsuche und erzielt ein ausgezeichnetes Ergebnis in puncto Transparenz und Sicherheit im Abschlussprozess. Der telefonische Service ist dank kompetenter Mitarbeiter und langer Erreichbarkeiten der Beste im Test; Fragen per E-Mail werden korrekt und

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

strukturiert beantwortet. Verivox überzeugt zudem in der Preisanalyse, beispielsweise mit den im Schnitt zweitgünstigsten Gastarifen. Auf Platz zwei positioniert sich Check24, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. In der Preisanalyse hat das Vergleichsportal die Nase vorn und offeriert fast immer die preiswertesten Gastarife und auch die insgesamt zweitgünstigsten Stromtarife. In der Serviceanalyse punktet Check24 vor allem mit einem guten Internetauftritt. Zudem beantworten die Mitarbeiter an der Hotline sämtliche Fragen korrekt, und die Bearbeitungszeit von E-Mail-Anfragen ist mit durchschnittlich rund 6,5 Stunden die kürzeste im Test. Den dritten Rang nimmt Toptarif mit dem Qualitätsurteil: „gut“ ein. Bei der Hälfte der untersuchten Kundenszenarien werden mit die preiswertesten Gastarife angezeigt. Im Stromvergleich liegen die Tarife im Höchstfall weniger als zwei Prozent über dem günstigsten Angebot der Mitbewerber. Der Internetauftritt ist bedienungsfreundlich und bietet viele themenspezifische Informationen, etwa zum Energiemix oder Energiesparen. Die E-Mail-Antworten sind meist fachkundig; dagegen zeigt sich der telefonische Service verbesserungsfähig.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete acht Energietarifrechner: Online-Vergleichsportale für Strom und Gas mit direkter Abschlussmöglichkeit. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails), Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und detaillierten Inhaltsanalysen der Websites ermittelt. Im Fokus standen hier unter anderem der Informationswert, die Bedienungsfreundlichkeit sowie die Transparenz und Sicherheit. Insgesamt flossen 256 Servicekontakte in die Auswertung ein. In einem weiteren Analysebereich erfolgte eine umfassende Preisbewertung der günstigsten verbraucherfreundlichen Tarife für Strom und Gas für jeweils 16 verschiedene Nutzerprofile (Erhebungstichtage: 20./21.07.2015).

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.