

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Stromanbieter 2016

### **Hohe Kostenersparnis möglich – Defizite beim Service – Testsieger sind Montana und Team Energie (Ökostrom)**

**Hamburg, 03.03.2016** – Ein Stromanbieterwechsel kann sich aktuell deutlich im Portemonnaie bemerkbar machen. Neben teils großen Preisunterschieden trennt sich aber auch beim Service die Spreu vom Weizen. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv insgesamt 33 Stromversorger getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 03.03.2016, 18:35 Uhr*).

#### **Kein Grundversorger preislich top**

Gegenüber den Grundversorger-Tarifen können Kunden in allen getesteten Großstädten – Berlin, Hamburg, München und Köln – deutlich sparen. Für einen Single-Haushalt in Berlin (2.000 kWh) beträgt die jährliche Ersparnis bis zu 21,4 Prozent, bei Ökostrom bis zu 20,1 Prozent. Die Grundversorger sind im Test aber nicht die teuersten Anbieter. So zahlen beispielsweise Berliner Single-Haushalte im Extremfall fast ein Drittel (31,4 Prozent) weniger.

#### **Jährliche Ersparnis im dreistelligen Euro-Bereich**

In allen analysierten Städten und bei allen Verbrauchsmengen lohnt der Vergleich: Gegenüber dem jeweils teuersten Tarif liegt die maximale Ersparnis zwischen rund 20 und 31 Prozent. Je höher der Stromverbrauch, desto höher auch das Sparpotenzial – in Euro ausgedrückt: Verbraucher können ihre jährlichen Stromkosten um 162,99 Euro (2.000 kWh) bis zu 445,26 Euro (7.000 kWh) reduzieren. Ähnliches Ergebnis bei den Ökostromtarifen: Hier können Kunden zwischen rund 160 Euro und rund 526 Euro (7.000 kWh) sparen.

#### **Große Unterschiede beim Service**

„Wer wechseln möchte, sollte nicht nur auf die Preise schauen. Gerade für spätere Kündigungen und Anbieterwechsel spielen auch Vertragslaufzeiten und der Service der Unternehmen eine wichtige Rolle“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Insgesamt liegt der Service der Stromversorger nur auf einem befriedigenden Niveau. Größtes Defizit ist die unzuverlässige Bearbeitung von E-Mails. Fast ein Drittel der Anfragen bleiben im Test unbeantwortet. Auskünfte am Telefon fallen vergleichsweise kompetent aus. Großes Ärgernis hier: Kunden müssen oft viel Geduld aufbringen – im Einzelfall beträgt die Wartezeit an der Hotline fast sechs Minuten. Marktforschungsexperte Hamer: „Immerhin 14 Unternehmen bieten eine gute Kundenorientierung, ein Anbieter ist sogar sehr gut. Der Service kann für den Verbraucher also eine wichtige Entscheidungshilfe sein.“

#### **Die besten Stromversorger**

Testsieger der überregionalen Stromversorger ist Montana mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Ausschlaggebend sind die im Test besten Konditionen: Gegenüber den Grundversorgern sparen Verbraucher pro Jahr durchschnittlich gut 15 Prozent (187,89 Euro) – im Vergleich zum jeweils teuersten Tarif sogar knapp 22 Prozent (283,64 Euro). Zudem punkten die kundenfreundlichen Vertragsbedingungen. Die sehr gute E-Mail-Bearbeitung, ein informativer Internetauftritt sowie kurze Wartezeiten am Telefon ergänzen das positive Gesamtbild. Den zweiten Rang belegt Maingau Energie (Qualitätsurteil: „gut“) mit den zweitbesten Konditionen. Im Service erzielt der Anbieter gute Ergebnisse in den Bereichen Telefon und Internet. Rang drei nimmt Team Energie

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:  
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

ein, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Die Stärken des Stromanbieters liegen im Service: Auf E-Mail-Anfragen gehen vollständige und korrekte Antworten ein; am Telefon werden Kundenfragen kompetent geklärt.

Unter den Ökostromanbietern nimmt Team Energie den ersten Rang ein (Qualitätsurteil: „gut“). Der Versorger überzeugt in allen Testszenarien mit vergleichsweise günstigen Tarifen und kundenorientierten Vertragsbedingungen. Auch der Service ist insgesamt gut – so erhalten Interessenten beispielsweise am Telefon wie auch per E-Mail verständliche und korrekte Antworten. Den zweiten Rang belegen die Stadtwerke Flensburg (Qualitätsurteil: „gut“) – insbesondere dank sehr guter Konditionen. So überzeugen die Vertragsbedingungen etwa mit einer langen Preisgarantie und einer relativ kurzen Mindestlaufzeit von sechs Monaten. Ebenfalls mit einem guten Resultat belegt 123energie den dritten Rang. Der Tarif kombiniert vergleichsweise vorteilhafte Vertragsbedingungen mit niedrigen Kosten.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete insgesamt 33 überregionale wie auch regionale Strom- und Ökostromanbieter. Im Rahmen einer Konditionenanalyse erfolgte eine umfassende Bewertung von Tarifen und Vertragsbedingungen für konventionellen Strom und für Ökostrom in den vier größten deutschen Städten Berlin, Hamburg, München und Köln (Datenstand: 5. Januar 2016). Zudem wurde die Servicequalität bei jedem Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website ermittelt. Im Fokus standen hier unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit. Insgesamt flossen 1.023 Servicekontakte mit den Stromversorgern in die Auswertung ein.

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

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20  
E-Mail: m.schechtel@disq.de  
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
E-Mail: info@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.