

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Stromanbieter 2017

Anbieterwechsel häufig lukrativ – Service nur zweimal „sehr gut“ – Testsieger sind Montana und Knauber Strom

Hamburg, 15.03.2017 – Fast 30 Prozent können Stromkunden im Optimalfall durch einen Wechsel des Stromversorgers sparen. Unterschiede gibt es aber nicht nur bei den reinen Tarifkosten. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv insgesamt 31 Stromversorger untersucht hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 15.03.2017, 18:35 Uhr*).

Deutliche Kostensenkungen durch Anbieterwechsel

Ein Haushalt in Köln (Verbrauch: 7.000 kWh) kann durch den Wechsel jährlich bis zu 470 Euro sparen, beim klugen Anbieterwechsel im Bereich Ökostrom sogar bis zu 491 Euro. Neben diesem Beispiel zeigen auch die Durchschnittswerte aus den vier größten Metropolen Deutschlands das Einsparpotenzial auf: Kunden können beim günstigsten Stromversorger gegenüber dem teuersten Anbieter im Test circa 20 bis 29 Prozent sparen. Bei Ökostrom liegt die mögliche Einsparung im Schnitt bei 20 bis 21 Prozent. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Vor allem Verbraucher, die ein örtlichen Grundversorgungstarif nutzen, können durch einen Wechsel teils mehrere Hundert Euro sparen. Das persönliche Einsparpotenzial hängt aber immer vom Verbrauch, dem Standort und dem aktuellen Stromtarif ab.“

Preisgarantien nur selten umfassend

Neben den Tarifkosten sollten bei einem geplanten Anbieterwechsel die Vertragsbedingungen wie etwa Laufzeiten und Kündigungsfristen berücksichtigt werden. Zum Teil liegt die Tücke auch im Detail: So beinhalten zwar über 85 Prozent der untersuchten Stromtarife eine Preisgarantie – Unterschiede gibt es aber bei der Dauer sowie dem Umfang. So umfasst beispielsweise die Garantie nur bei jedem fünften dieser Tarife wirklich alle Preisbestandteile und schützt so vor überraschenden Kostensteigerungen.

Große Unterschiede beim Service

Der Service ist insgesamt nur befriedigend. Die größten Defizite decken die Tests im Bereich E-Mail auf: Fast jede dritte E-Mail-Anfrage bleibt unbeantwortet, und eingegangene Auskünfte erweisen sich nicht selten als unvollständig. An der Hotline treten die Mitarbeiter zumeist freundlich auf und beantworten in 99 Prozent der Fälle die Kundenfragen korrekt. Häufige Kritikpunkte: unvollständige und wenig individuelle Beratungen. Für Tarifempfehlungen erfolgt beispielsweise oft der bloße Hinweis auf die Website des Anbieters. Positiv: Die Internetauftritte der Stromversorger schneiden unter dem Serviceaspekt im Schnitt gut ab.

Die besten Stromversorger

Testsieger der überregionalen Stromversorger ist Montana mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Das Unternehmen bietet insgesamt die besten Konditionen. Kunden sparen hier gegenüber dem jeweils teuersten Tarif durchschnittlich gut 22 Prozent. Zudem sind die Vertragsbedingungen – etwa durch kurze Kündigungsfristen und flexible Vertragslaufzeiten – kundenfreundlich. Im Service überzeugen insbesondere die E-Mail-

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

Bearbeitung und der Internetauftritt. Den zweiten Rang belegt Knauber Strom (Qualitätsurteil: „gut“) mit dem zweitbesten Serviceresultat. Darüber hinaus erzielen die Konditionen des Anbieters ein gutes Ergebnis. Rang drei nimmt Team Energie ein, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Ausschlaggebend für die Platzierung ist der insgesamt sehr gute Service des Unternehmens, das in diesem Bereich führend ist.

Unter den Ökostromanbietern nimmt Knauber Strom den ersten Rang ein (Qualitätsurteil: „gut“) und überzeugt mit attraktiven Konditionen und einem sehr guten Service. Die Ökostrom-Preise liegen hier in allen Szenarien deutlich unter dem Branchenschnitt. Bei den Vertragsbedingungen fällt unter anderem eine umfassende, zwölfmonatige Preisgarantie positiv auf. Auch sehr gute Serviceleistungen per E-Mail und am Telefon tragen zum Testsieg bei. Den zweiten Rang belegt Servicesieger Team Energie mit dem Gesamturteil „gut“. Der beste Internetauftritt, ein sehr guter Service per E-Mail und ein Ökostromtarif mit vergleichsweise attraktiven Konditionen zeichnen den Anbieter aus. EVD Deutschland (Qualitätsurteil: „gut“) belegt den dritten Rang. Die Tarifpreise sind hier insgesamt die günstigsten im Bereich Ökostrom: Bei einem Wechsel vom teuersten Versorger zu EVD Deutschland können Kunden im Schnitt gut 20 Prozent sparen.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 31 überregionale und regionale Strom- und Ökostromanbieter. Im Rahmen einer Konditionenanalyse erfolgte eine umfassende Bewertung von Tarifkosten und Vertragsbedingungen für konventionellen Strom (Datenstand: 9. Januar 2017) und Ökostrom (11. Januar 2017) in den vier Großstädten Berlin, Hamburg, München und Köln auf der Basis verschiedener Nutzerprofile. 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 961 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.