

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Energietarifrechner 2017

## Hohes Einsparpotenzial, guter Service nur auf den Websites – Testsieger ist Verivox

**Hamburg, 13.09.2017** – Wer heute noch aus Bequemlichkeit seinem Grundversorger treu bleibt, ist alles andere als preisbewusst. Vergleichsportale machen den Wechsel des Energieanbieters unkompliziert und lohnenswert. Dabei zeigt sich: Auch der Vergleich der Portale untereinander ist ratsam, da teils deutliche Qualitätsunterschiede bestehen. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv sieben Energietarifrechner getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 13.09.2017, 18:35 Uhr*).

### Portale haben sich verbessert

Insgesamt erreichen die Anbieter ein gutes Ergebnis. Sie haben sich damit im Vergleich zur Vorstudie (Branchenergebnis 2015: „befriedigend“) verbessert. Vier Vergleichsportale erhalten das Qualitätsurteil „sehr gut“, ein weiteres das Urteil „gut“. Zwei Unternehmen schneiden jedoch nur ausreichend ab. Attraktiv sind vor allem die Tarife: Je nach Profil sparen die Verbraucher im Schnitt jährlich bis zu 11,4 Prozent der Stromkosten, wenn sie von ihrem Grundversorger zum günstigsten Stromanbieter wechseln. Noch größer ist das Einsparpotenzial für Gaskunden: Sie geben bei einem Wechsel jährlich bis zu 25,5 Prozent weniger aus.

### Der Vergleich lohnt sich

„Unterschiede gibt es aber auch zwischen den einzelnen Energietarifrechnern“, sagt Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „So spart der Kunde im Schnitt bis zu zehn Prozent des Strompreises, wenn er das Portal nutzt, welches das beste Angebot aufspürt. Je nach Wohnort und Verbrauch kann dies einen erheblichen Betrag ausmachen, im Test bis zu rund 280 Euro pro Jahr.“ Gaskunden zahlen über den preisbesten Energietarifrechner im Schnitt sogar 18,4 Prozent weniger – eine maximale Ersparnis von jährlich 339 Euro.

### Servicemängel am Telefon

Informationshungrige Interessenten sind gut beraten, sich auf den Webseiten der Anbieter schlau zu machen. Die Portale haben transparente Vergleichsrechner, die verbraucherunfreundliche Aspekte wie Tarife mit Vorkasse oder eine fehlende Preisgarantie meist ausschließen. Eine intuitive Navigation sowie zahlreiche Suchfilter erleichtern die Tarifsuche. Kunden, die sich beraten lassen wollen, haben es allerdings oft schwer. Anfragen per Telefon wie auch per E-Mail werden häufig unvollständig und wenig individuell beantwortet. Am Telefon sind zudem die Wartezeiten oft lang.

### Die besten Energietarifrechner

Testsieger ist Verivox mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Das Portal hat den besten Internetauftritt, der hinsichtlich Transparenz, Sicherheit und Übersichtlichkeit überzeugt. E-Mail-Anfragen beantwortet der Anbieter umfassend. Verivox ermittelt zudem sehr preiswerte Tarife: Die Kosten für

Geschäftsführung:

Markus Hamer

Beirat:

Jochen Dietrich, Johann C. Lindenberg

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Stromtarife sind insgesamt mit die zweitgünstigsten im Test. Kunden der Grundversorger können hier bis zu 35,8 Prozent der jährlichen Energiekosten sparen.

Den zweiten Platz belegt Check24 (Qualitätsurteil „sehr gut“). Die Website verfügt über viele spezielle Funktionen wie einen Erinnerungswecker für den Anbieterwechsel und die Ergebnisliste als Ausdruck oder PDF-Download. E-Mails beantwortet das Portal am schnellsten. In puncto Preis weist der Check24-Vergleichsrechner im Schnitt die zweitgünstigsten Gas-Tarife aus.

Auf Rang drei folgt Toptarif (Qualitätsurteil „sehr gut“). Die Internetseite bietet nützliche Informationen wie Kundenbewertungen und Energiespartipps. Auch stehen viele Suchfilter zur Verfügung. E-Mail-Anfragen werden kompetent und schnell bearbeitet. Toptarif liefert darüber hinaus preislich sehr attraktive Stromtarife.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete sieben Online-Vergleichsportale für Strom und Gas mit direkter Abschlussmöglichkeit. Die Servicequalität wurde bei jedem Energietarifrechner durch je zehn verdeckte Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails), Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und durch je eine detaillierte Inhaltsanalyse der Websites untersucht. Der Fokus lag hier vor allem auf der Bedienungsfreundlichkeit, dem Informationsgehalt sowie der Transparenz und Sicherheit der Seiten. Insgesamt flossen 217 Servicekontakte in die Auswertung ein. Zudem erfolgte eine umfassende Preisbewertung der günstigsten verbraucherfreundlichen Tarife für Strom und Gas für jeweils 16 verschiedene Nutzerprofile (Erhebungsstichtage: 03./04.07.2017).

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.