

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Heizstromanbieter 2018

#### **Tarifvergleich zeigt deutliche Preisunterschiede – Service mit Schwächen – Testsieger ist Original Energie**

**Hamburg, 06.11.2018** – Immer mehr Eigenheimbesitzer setzen auf alternative Heiztechnik. Neben Photovoltaik rückt eine weitere Alternative ins Blickfeld: die Wärmepumpentechnik, die die natürliche Erdwärme nutzt. Wärmepumpen werden mit Strom betrieben; viele Versorger bieten aber günstigere Tarife für Heizstrom an. Doch auch hier lohnt der Vergleich – die Preise gehen weit auseinander. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv zwölf Heizstromanbieter und deren Tarife untersucht hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Bauen & Wohnen, Dienstag, 06.11.2018, 18:35 Uhr*).

#### **Durch Anbieterwechsel Kosten senken**

Wer mit Strom heizt, sollte besser nicht auf konventionelle Stromtarife zurückgreifen: Laut Bundesnetzagentur ist Haushaltsstrom, etwa bei einem Verbrauch von 3.000 kWh, im Schnitt rund 30 Prozent teurer als Heizstrom. Ein großes Sparpotenzial zeigt sich allerdings auch zwischen diesen speziellen Tarifen. So können etwa Berliner Haushalte (Verbrauch: 3.000 kWh, Eintarifzähler) bei Wahl des günstigsten gegenüber dem teuersten Tarif die Stromkosten um 18,1 Prozent senken – eine Ersparnis von gut 134 Euro pro Jahr. Über alle untersuchten Verbrauchsmengen und Städte hinweg lässt sich mit dem jeweils günstigsten Tarif im Schnitt rund 15 Prozent sparen.

Unterschiedlich kundenfreundlich sind auch die Vertragsbedingungen. Bei acht der zwölf getesteten Versorger beträgt die Mindestvertragslaufzeit zwölf Monate; bei immerhin einem Drittel müssen sich Kunden dagegen nur für mindestens vier Wochen binden. Eine Preisgarantie von mindestens einem Jahr gibt die Mehrzahl der Anbieter. Erfreulich für den Kunden, auch wenn diese Garantien in den meisten Fällen nur für den reinen Energiepreis gilt.

#### **Service oft mit Defiziten**

Der Service der Heizstromanbieter ist insgesamt nur Mittelmaß. Vier Unternehmen erzielen das Qualitätsurteil „gut“, sechs sind „befriedigend“ und jeweils ein Anbieter kommt nicht über ein „ausreichend“ beziehungsweise „mangelhaft“ hinaus. Die größten Defizite zeigt der Service per E-Mail: Fast jede vierte E-Mail bleibt unbeantwortet. Erfolgt eine Auskunft, ist vorher Geduld nötig: Die Anfragen werden im Schnitt erst nach 37 Stunden beantwortet. Besser schneidet der telefonische Service ab: Die Hotline-Mitarbeiter beraten überwiegend kompetent und freundlich.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Seit der Liberalisierung des Heizstrommarktes haben Kunden eine echte Wahl zwischen Tarifen verschiedener Anbieter. Ein Vergleich ist aus Kostengründen ratsam – insbesondere für Altkunden, die noch immer den ehemaligen Monopol-Tarif des Grundversorgers nutzen.“

#### **Die besten Heizstromanbieter**

Testsieger ist Original Energie mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Der Anbieter verfügt über die besten Konditionen und überzeugt dabei mit den im Schnitt

Geschäftsführung:

Markus Hamer

Beirat:

Jochen Dietrich, Marianne Voigt

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

günstigsten Preisen und kundenfreundlichsten Vertragsbedingungen. Zudem erzielt das Unternehmen im Service ein gutes Ergebnis: Die E-Mails werden überdurchschnittlich schnell beantwortet und am Telefon erhalten Anrufer eine freundliche Beratung mit ausnahmslos korrekten Auskünften.

Auf Rang zwei platziert sich Grünwelt Energie (Qualitätsurteil: „gut“). Preislich liegt der Heizstromanbieter nur leicht hinter dem günstigsten Mitbewerber. Im Bereich Service überzeugt vor allem der nutzerfreundliche Internetauftritt. Die Website bietet verständliche Inhalte und viele hilfreiche Informationen, wie eine Erläuterung der Rechnung und Energiespartipps. Darüber hinaus beantwortet der Anbieter E-Mail-Anfragen strukturiert und inhaltlich fehlerfrei.

Den dritten Rang belegt Logo Energie, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Beim insgesamt positiven Service-Ergebnis überzeugt insbesondere die Hotline: Die Mitarbeiter am Telefon beraten verständlich und fachlich korrekt. Die Heizstromtarife sind zudem vergleichsweise günstig.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zwölf bedeutende Heizstromanbieter, darunter große Stromversorger wie auch Heizstrom-Spezialisten. Im Rahmen einer Konditionenanalyse erfolgte eine umfassende Bewertung von Kosten und Vertragsbedingungen der Heizstromtarife (Datenstand: 05.09.2018). Die Datenerhebung wurde in den drei Großstädten Berlin, Hamburg und München auf der Basis verschiedener Nutzerprofile durchgeführt. Zudem wurde die Servicequalität bei jedem Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und einer detaillierten Inhaltsanalyse der Websites ermittelt. Insgesamt flossen 372 Servicekontakte mit den Heizstromanbietern 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.