

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Energietarifrechner 2019

Hohe Sparpotenziale durch Vergleichsrechner – Service deutlich ausbaufähig – Testsieger ist Verivox

Hamburg, 16.01.2019 – Wer seine Strom- oder Gaskosten senken möchte, sollte einen Anbieterwechsel ins Auge fassen. Hierfür bieten Vergleichsportale im Internet praktische Hilfestellung an. Mit Tarifrechnern können Verbraucher die Angebote kostenlos vergleichen und direkt einen Wechsel beauftragen. Doch nicht nur der Service der Vermittler unterscheidet sich, auch die vermeintlich günstigsten Tarife können je nach Portal variieren. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv sieben Vergleichsportale für Strom und Gas getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 16.01.2019, 18:35 Uhr*).

Sparpotenziale ausschöpfen

Generell helfen Energietarifrechner bei der Suche nach günstigen Tarifen. Im Test lassen sich bei den Gastarifen jährlich im Schnitt gut 32 Prozent der Kosten sparen, wenn man statt des Grundversorgers den jeweils günstigsten ausgewiesenen Tarif eines Portals wählt. Bei Strom beträgt die durchschnittliche maximale Ersparnis immerhin noch über 17 Prozent. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, rät: „Wer zu einem günstigeren Anbieter wechseln möchte, sollte am besten mehr als nur einen Energietarifrechner zu Rate ziehen – die bei den Portalen ausgewiesenen Tarife unterscheiden sich teils deutlich.“ Beispielsweise liegen die jeweils günstigsten Gastarife im Portalvergleich um bis zu 132 Euro pro Jahr auseinander, sprich: nicht mit jedem Energietarifrechner lässt sich eine maximale Ersparnis gegenüber dem Grundversorger erzielen.

Service am Telefon und per E-Mail mit Defiziten

Wer sich informieren möchte, ist auf den Webseiten der Energie-Portale gut aufgehoben. Alle Portale liefern hilfreiche Informationen und Funktionen rund um die Themen Strom und Gas. Die Seiten lassen sich intuitiv bedienen und bieten nützliche Suchoptionen und Ergebnisfilter, zum Beispiel für Tarife mit Preisgarantie. Die Suchtreffer beruhen so zumeist auf kundenfreundlichen Voreinstellungen der Portale – Tarife mit nachteiligen Komponenten, beispielsweise Tarife mit Vorkasse oder sogenannte Pakettarife, werden im Regelfall nicht automatisch berücksichtigt. Zu den weiteren Pluspunkten zählt, dass in allen Fällen eine sichtbare SSL-Verschlüsselung die Sicherheit der Daten beim Tarifwechsel gewährleistet.

Am Telefon vernachlässigen viele Berater den Kundenbedarf und geben oft nur oberflächliche Auskünfte. Antworten per E-Mail fallen demgegenüber fachkundiger aus, sind aber häufig inhaltlich nicht leicht nachvollziehbar und zudem in mehr als 40 Prozent der Fälle wenig freundlich formuliert.

Die besten Energietarifrechner

Testsieger ist Verivox (Qualitätsurteil: „sehr gut“). In der Preisanalyse schneidet der Energietarifrechner am besten ab: Im Test gehören die Hälfte der Gastarife und sieben von 16 Stromtarifen zu den günstigsten. Der Internetauftritt punktet mit Bedienungsfreundlichkeit und einem hohen

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:
Jochen Dietrich, Marianne Voigt,
Prof. Peter Wippermann
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Informationswert. Positiv unter anderem: eine transparent und verbraucherfreundlich voreingestellte Anzeige der Suchergebnisse. Kompetent sind die telefonischen Beratungen und insbesondere auch die erteilten Auskünfte auf E-Mail-Anfragen.

Den zweiten Rang belegt Stromvergleich.de, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Der Energietarifrechner ermittelt im Test die im Durchschnitt zweitgünstigsten Tarife. Die ansprechend gestaltete Internetseite präsentiert sich übersichtlich und bietet umfangreiche Hinweisen rund um den Tarifvergleich. Am Telefon erhalten Interessenten eine fachkundige Beratung.

Auf Rang drei folgt Check24 (Qualitätsurteil: „gut“). In über vierzig Prozent der Testfälle fallen die ausgewiesenen Tarife mit am günstigsten aus. Vor allem bei den Stromtarifen punktet das Portal. Die übersichtliche Internetpräsenz mit diversen Suchoptionen und Filtern erleichtert die Tarifsuche.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete sieben Online-Vergleichsportale für Strom und Gas mit direkter Abschlussmöglichkeit. Die Servicequalität wurde bei jedem Energietarifrechner anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails) sowie zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer untersucht. Zudem erfolgte eine detaillierte Inhaltsanalyse der Websites, wobei der Fokus auf Bedienungsfreundlichkeit, Informationsgehalt sowie Transparenz und Sicherheit der Seiten lag. Insgesamt flossen 217 Servicekontakte mit den Vergleichsportalen in die Auswertung ein. Darüber hinaus ermittelten und bewerteten die Experten die günstigsten verbraucherfreundlichen Tarife für Strom und Gas für 16 verschiedene Nutzerprofile (Erhebung: 16./17.10.2018).

Veröffentlichung 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.