

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Stromanbieter 2019

Anbieterwechsel als Kostenbremse – Viele Versorger mit schwachem Service – Testsieger ist Knauber Strom

Hamburg, 21.03.2019 – Viele Verbraucher beziehen ihren Strom vom Grundversorger. Doch oft wäre ein Wechsel des Anbieters gut für die Haushaltskasse. Allerdings bieten nur die besten Unternehmen sowohl attraktive Tarife als auch einen guten Service. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 37 Stromanbieter getestet hat. (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 21.03.2019, 18:35 Uhr*).

Erhebliche Einsparpotenziale

Bei einem Wechsel vom Grundversorger zu einem alternativen Anbieter lässt sich einiges sparen – je nach Stadt und Verbrauchsmenge bis zu 14 Prozent der jährlichen Stromkosten. Auch die Preise der Ökostromanbieter liegen in etlichen Fällen unter denen der Grundversorger. Ein Vergleich der verschiedenen Stromanbieter ist aber nötig, denn nicht jedes Angebot ist automatisch attraktiver als der Grundversorger-Tarif. Wer im Test jeweils den günstigsten statt des teuersten Anbieters wählt, spart im Schnitt knapp ein Viertel der Kosten. Ein extremes Beispiel: Ein Hamburger Familienhaushalt (Verbrauch: 7.000 kWh) kann jährlich fast 570 Euro sparen.

„Die Tarifkosten sollten nicht das einzige Kriterium bei einem Anbieterwechsel sein. Verbraucher sollten zum Beispiel auch auf die nicht immer kundenfreundlichen Vertragsbedingungen achten, etwa hinsichtlich der Mindestlaufzeiten oder Preisgarantien“, rät Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Große Defizite beim Service

Beim Service liegt die Branche auf einem insgesamt nur ausreichenden Niveau. Besonders unbefriedigend ist die Bearbeitung von E-Mails: Mehr als 40 Prozent der Anfragen bleiben im Test unbeantwortet. Der Service am Telefon fällt – mit langen Wartezeiten und einer nicht selten nur oberflächlichen Beratung – ebenfalls schwach aus. Es gibt jedoch auffällige Unterschiede. Dazu Marktforschungsexperte Markus Hamer: „Im Anbieter-Vergleich fällt auf, dass Verbraucher bei den Ökostromanbietern oft nicht nur einen besseren Service erhalten, sondern auch kundenfreundlichere Vertragsbedingungen.“

Die besten Stromanbieter

Testsieger ist der Ökostromanbieter Knauber Strom (Qualitätsurteil: „gut“). Beim Service zeigt das Unternehmen die einzige sehr gute Leistung. Die Wartezeiten am Telefon und per E-Mail sind kurz, Auskünfte freundlich und individuell. Die Website ist die beste im Test und überzeugt unter anderem mit komfortablen Funktionen im Kundenkonto und vielfältigen Kontaktangeboten. Knauber Strom punktet zudem mit den im Schnitt drittbesten Tarifen.

Den zweiten Rang belegt Montana (Qualitätsurteil: „gut“). Die Preise des Ökostromanbieters liegen stets unter dem Durchschnitt. Eine besondere

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

Stärke ist der Service per E-Mail. Anfragen beantwortet das Unternehmen schnell und zuverlässig mit kompetenten und lösungsorientierten Auskünften. Das Kundenportal präsentiert sich informativ und bietet online zum Beispiel Einsicht in die Entwicklung des eigenen Verbrauchs. Drittbester Ökostromanbieter ist Sauber Energie (Rang vier im Gesamtergebnis).

Ovag Energie (Qualitätsurteil: „gut“) folgt als bester klassischer Stromanbieter auf Rang drei im Gesamtergebnis. Die Preise sind im Schnitt am zweitgünstigsten und in den untersuchten Szenarien stets niedriger als beim Grundversorger. Insbesondere in den untersuchten Metropolen Berlin und München ist das Sparpotenzial hoch. Positiv auch: eine lange Preisgarantie von 15 Monaten trotz einer kurzen Mindestvertragslaufzeit von drei Monaten. Stadtwerke Flensburg wird zweitbestes Unternehmen unter den konventionellen Anbietern, DEW21 drittbestes (Ränge fünf und acht im Gesamtergebnis.)

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete insgesamt 37 überregionale Stromanbieter, darunter 20 Anbieter von konventionellem Strom und 17 Ökostromanbieter. Im Rahmen einer Konditionenanalyse erfolgte eine umfassende Bewertung von Tarifkosten und Vertragsbedingungen für konventionellen Strom und Ökostrom (Datenstand: jeweils 08.01.2019). 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, Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und einer detaillierten Inhaltsanalyse der Websites ermittelt. Insgesamt flossen 1.147 Servicekontakte mit den Stromanbietern in die Auswertung ein.

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.