

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Unabhängige Ökostromanbieter 2019

#### **Sparpotenziale bei Ökostrom-Spezialisten – Jedes zweite Unternehmen mit gutem Service – Testsieger ist Polarstern**

**Hamburg, 05.04.2019** – Mit 100 Prozent Ökostrom werben auch etliche Tarife der großen Stromversorger. Konsequenter sind unabhängige Unternehmen, die ausschließlich Strom aus erneuerbaren Energiequellen anbieten. Und dieser „grüne Strom“ ist nicht Besserverdienenden vorbehalten – gegenüber der Grundversorgung lassen sich die Kosten durch einen Wechsel sogar häufig senken. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv sechs unabhängige Ökostromanbieter getestet hat.

#### **Sparen mit Ökostrom**

Wer auf Ökostrom unabhängiger Anbieter setzt, verzichtet in der Regel ganz bewusst auf teils günstigere Tarife mit konventionellem Strom. Verbraucher können durch eine Umstellung auf „grünen Strom“ aber auch sparen, etwa gegenüber dem regulären Grundversorgertarif: Über alle zwölf Testszenarien in drei Großstädten betrachtet, können Kunden beim günstigen der untersuchten Ökostromanbieter die jährlichen Kosten um durchschnittlich 5,8 Prozent senken. Am lohnendsten ist dies für Ein-Personen-Haushalte in Hamburg (Verbrauch: 2.000 kWh), die durch einen Wechsel gegenüber der Grundversorgung bis zu 10,9 Prozent sparen können. Die Preisunterschiede zwischen den sechs getesteten Ökostrom-Unternehmen fallen dabei vergleichsweise gering aus.

#### **Service als Entscheidungshilfe**

Beim Service liegen die getesteten Ökostromversorger auf einem befriedigenden Niveau; immerhin die Hälfte der Anbieter erzielt das Qualitätsurteil „gut“. Insgesamt positiv schneiden die Internetauftritte ab, die oft durch einen hohen Informationswert und Nutzerfreundlichkeit punkten können; auch der telefonische Service kann mit Abstrichen überzeugen und verfehlt nur knapp das Urteil „gut“. Gegenüber der Gesamtbranche zeigt sich zudem, dass die Vertragsbedingungen der unabhängigen Ökostromanbieter deutlich besser, sprich: kundenfreundlicher gestaltet sind.

„Wer bewusst einen Ökostrom-Spezialisten auswählt, sollte nicht zuletzt die Serviceleistungen beachten. Extreme Preisdifferenzen sind in diesem Bereich aktuell nicht zu verzeichnen – der Service der Unternehmen sollte deshalb bei der Anbieterwahl ein mitentscheidender Faktor sein“, rät Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

#### **Die besten unabhängigen Ökostromanbieter**

Testsieger der unabhängigen Ökostromanbieter ist Polarstern (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Der Versorger bietet neben sehr guten Konditionen auch den zweitbesten Service. Zudem ist Polarstern in puncto Vertragsbedingungen im Anbietervergleich führend. Über alle getesteten Kanäle – Telefon, E-Mail und Internet – zeigt der Testsieger eine gute Serviceleistung; insbesondere die Bearbeitung von E-Mail-Anfragen erfolgt zuverlässig und relativ zügig.

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

Den zweiten Rang belegt Greenpeace Energy (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Der Versorger bietet den besten Service: So punktet das Unternehmen beispielsweise am Telefon mit kurzen Wartezeiten und korrekten Auskünften. Zudem überzeugen die Vertragsbedingungen sowie die Preise. Im Schnitt liegen die Kosten im Test rund vier Prozent unter denen des teuersten unabhängigen Ökostromanbieters.

Auf Rang drei positioniert sich Naturstrom, ebenfalls mit einem sehr guten Gesamtergebnis. Ausschlaggebend für das positive Abschneiden sind die zweitbesten Vertragsbedingungen; auch die Preise sind sehr gut. Beim Service liegen die Stärken vor allem im Internetauftritt, der ein hohen Informationswert bietet.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete sechs unabhängige Ökostromanbieter. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website ermittelt. Es flossen 186 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein. Die Serviceresultate wurden im Rahmen der vorgeschalteten DISQ-Studie „Stromanbieter 2019“ ermittelt (Erhebungszeitraum: 28.11.2018-11.01.2019). Zudem erfolgte im Rahmen einer Konditionenanalyse die umfassende Bewertung der Vertragsbedingungen (Datenstand: 08.01.2019) sowie der Preise/Kosten der jeweils günstigsten Ökostromtarife (Datenstand: 26.03.2019). Die Datenerhebung wurde in den drei Großstädten Berlin, Hamburg und München auf der Basis verschiedener Nutzerprofile durchgeführt.

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](mailto:m.schechtel@disq.de)  
[www.disq.de](http://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](mailto: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.