

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Energietarif-Wechselportale 2019

Eingeschränkte Wahloptionen – Mögliche Kostensenkung in unterschiedlicher Höhe – Testsieger ist Esave

Hamburg, 11.12.2019 – Ohne Wechselaufwand immer den individuell besten Strom- und Gastarif nutzen? Was sich verführerisch anhört, ist tatsächlich ein Geschäftsmodell: Energietarif-Wechselportale haben sich darauf spezialisiert, passende Tarife zu vermitteln, zu betreuen und bei Veränderungen einen Anbieterwechsel vorzuschlagen oder direkt zu veranlassen. Kosten fallen nicht an; die meisten Portale behalten stattdessen einen Teil der Ersparnis als Provision ein. Service, Leistung und Angebot offenbaren aber einige Schwächen wie die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) zeigt. Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv hat das DISQ zehn Energietarif-Wechselportale unter die Lupe genommen (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 11.12.2019, 18:35 Uhr*).

Tarif-Angebote mit Fokus auf Ersparnis

Die Wechselportale schneiden mit einem Branchenergebnis von 63,3 Punkten befriedigend ab. Sieben Unternehmen erzielen das Qualitätsurteil „befriedigend“, drei weitere sind „ausreichend“. Bei der Anforderung von Tarifangeboten gibt es nur eingeschränkte Möglichkeiten, persönliche Präferenzen anzugeben. Häufig wird nur erfragt, ob ein Ökotarif gewünscht wird. Kunden haben zudem bei sechs von zehn Portalen keine Wahl zwischen einem Wechselservice, der automatisch oder erst nach Kundenzustimmung erfolgt. Positiv: In allen Testszenarien senden die Portale zügig Angebote – im Schnitt dauert es weniger als einen Tag. Acht der zehn Unternehmen sprechen zu den Angeboten auch eine konkrete Empfehlung aus.

Das Aufspüren günstiger Tarife ist bei den Wechselportalen ähnlich vielversprechend wie bei klassischen Vergleichsportalen, etwa Check24 oder Verivox. Gegenüber den Grundversorgertarifen lassen sich deutliche Ersparnisse erzielen: Bei Gas bis zu 43,4 Prozent (jährlicher Musterverbrauch: 13.000 kWh) und bei Strom bis zu 37,4 Prozent (2.500 kWh). Nicht jedes Energietarif-Wechselportal bietet aber vergleichbar hohe Sparmöglichkeiten. So ist im Test beispielsweise ein Stromtarif-Angebot eines Portals um rund 16 Prozent günstiger als die Empfehlung des „teuersten“ Wechseldienstes.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, ergänzt: „Der Service der Wechselportale zeigt Licht und Schatten. Punkten können die Internetauftritte und auch der Service per E-Mail. Der telefonische Service ist dagegen bei vier Anbietern ‚mangelhaft‘.“ Hamer weiter: „Gerade für Verbraucher, die noch nie einen Anbieterwechsel vorgenommen haben, bieten die Portale Hilfe beim Sparen. Ob und in welchem Maße sich der Wechselservice auf Dauer lohnt, wird die Zukunft zeigen.“

Die besten Energietarif-Wechselportale

Esave geht als Testsieger aus der Studie hervor. Das Unternehmen bietet eine kompetente telefonische Beratung; auch die Wartezeiten sind vergleichsweise kurz. Die Website überzeugt insbesondere aus Nutzersicht mit einer hohen Bedienungsfreundlichkeit und bietet nützliche Funktionen wie einen Rechner

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:

Brigitte Zypries (Vorsitz),

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

zur Ermittlung der voraussichtlichen Ersparnis auf Basis des individuellen Verbrauchs. Die Tarifempfehlungen werden zudem transparent dargestellt.

Auf Platz zwei positioniert sich Wechselfabrik. Das Portal punktet in der Preisanalyse und vermittelt am häufigsten die günstigsten Strom- und Gas-Tarife (in fünf von acht Testszenarien). Praktisch: Zur Angebotserstellung können Kunden, anstatt eine Suchmaske auszufüllen, auch ihre letzte Rechnung hochladen. Zudem tragen am Telefon freundliche und motivierte Mitarbeiter zu einer einfachen Lösung des Anliegens bei.

Rang drei belegt Switchup.de. Das Wechselportal ist in der Leistungs- wie auch der Angebotsanalyse insgesamt führend und bietet den im Vergleich besten Service per E-Mail. Zudem zeichnen sich die Tarifempfehlungen durch kundenfreundliche Vertragsbedingungen, etwa mit kurzen Mindestlaufzeiten, aus.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zehn Energietarif-Wechselportale, die auf die Betreuung und Umsetzung von Strom- und Gasanbieterwechsel für Endkunden spezialisiert sind. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Inhaltsanalyse der einzelnen Websites ermittelt. Ein Unternehmen bot im Testzeitraum keine telefonische Hotline für Interessenten an. Insgesamt flossen somit 290 Servicekontakte mit den Wechselportalen in die Untersuchung ein. Darüber hinaus erfolgte eine Analyse des Ablaufs der Tarifauswahl einschließlich der Angebotserstellung sowie der Bedingungen des Wechselservices. Zudem wurden die Preise, Vertragsbedingungen und Transparenz der jeweils günstigsten vermittelten Strom- und Gastarife für jeweils acht verschiedene Nutzerprofile untersucht und bewertet (Erhebungszeitraum: 06.-16.09.2019).

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

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
www.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. Über 2.000 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.