

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Stromanbieter 2020

## **Anbieterwechsel bei Preiserhöhung möglich – Sparpotenzial auch mit Ökostrom – Testsieger ist Knauber Strom**

**Hamburg, 23.03.2020** – Strom wird teurer; vielen Haushalten flatterte in den letzten Wochen bereits die Ankündigung einer Preiserhöhung ins Haus. Gut zu wissen: Betroffene haben jetzt ein Sonderkündigungsrecht und können sich einen günstigeren Anbieter suchen. Dabei sollten Verbraucher beim Vergleich auch Ökostromtarife berücksichtigen – einige sind preislich sehr attraktiv. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag von ntv 34 Stromanbieter getestet hat. Der Nachrichtensender berichtet online ([www.n-tv.de/ratgeber/tests](http://www.n-tv.de/ratgeber/tests)) und im TV (ntv Ratgeber – Test, Donnerstag, 02.04.2020, 18:35 Uhr).

### **Ökostromanbieter als Preisbrecher**

In allen drei untersuchten Metropolen Berlin, Hamburg und München kommt es zu großen Preisunterschieden zwischen den einzelnen Stromversorgern. Vor allem für Kunden mit Strom aus der örtlichen Grundversorgung lohnt sich ein Wechsel. So lassen sich die jährlichen Kosten um bis zu 19,5 Prozent senken (Beispiel Familie in Berlin mit einem Verbrauch von 7.000 kWh). Wichtiger Fakt: Ökostrom ist nicht automatisch teurer – im Gegenteil, im Test sind die Tarife der besten Ökostromanbieter preislich am attraktivsten.

### **Service mit deutlichen Schwächen**

Vor allem die klassischen Stromanbieter beantworten E-Mail-Anfragen oft gar nicht oder nur unvollständig. Auch beim telefonischen Service sind die Defizite offensichtlich: Anrufe sind häufig mit langen Wartezeiten verbunden und die Mitarbeiter informieren oft nur oberflächlich und zu wenig individuell. Als Informationsquelle eignen sich am besten die Websites der Anbieter, die verständliche Inhalte, Features wie einen Tarifrechner und die Möglichkeit zum Online-Vertragsabschluss bieten. Im Vergleich bieten die Ökostromanbieter einen besseren Service und erreichen – in der Summe aus Service und Konditionen – ein gutes Gesamtergebnis (73,0 Punkte), während die klassischen Stromanbieter „befriedigend“ abschneiden (65,7 Punkte).

Vor einem Anbieterwechsel empfiehlt es sich, auch die Vertragsbedingungen zu prüfen. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, gibt konkrete Tipps: „Die Vertragslaufzeit sollte maximal ein Jahr und die Kündigungsfrist nicht länger als sechs Wochen betragen. Als Zahlungsweise ist der monatliche Abschlag und nicht Vorkasse über die ganze Laufzeit ratsam. Außerdem sollte man Pakettarife wegen eines bestehenden Kostenrisikos ausschließen. Kundenfreundlich können auch Preisgarantien sein – man sollte aber prüfen: Wie lange gilt die Garantie? Welchen Umfang hat das Preisversprechen? Und ist der zugesagte Preis überhaupt attraktiv?“

### **Die besten Stromanbieter**

Testsieger ist der Ökostromanbieter Knauber Strom mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Das Unternehmen bietet einen außerordentlich guten Service und ist damit Branchenprimus. Am Telefon und per E-Mail geben die Mitarbeiter sehr verständliche und vollständige Auskünfte. Zudem glänzt die Website mit

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

einem hohen Informationswert und vielen Funktionen; Kunden können hier beispielsweise ihren Zählerstand online mitteilen und Rechnungen einsehen. Auch in puncto Konditionen überzeugt der Testsieger – die Preise sind im Vergleich durchweg günstig.

Den zweiten Rang belegt Team Energie (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Der Ökostromanbieter bietet relativ günstige Preise bei einer zugleich kurzen Vertragslaufzeit von sechs Monaten. Die Internetseite bietet umfangreiche Inhalte, etwa auch eine Rückruffunktion und eine Verbrauchshistorie für Bestandskunden. Ebenfalls kundenfreundlich: die sehr kurzen Wartezeiten am Telefon und die zügige Bearbeitung von E-Mail-Anfragen.

Die Stadtwerke Flensburg (Qualitätsurteil: „sehr gut“) positionieren sich als bester klassischer Stromanbieter im Gesamtranking auf Rang drei. Der Versorger bietet insgesamt die besten Konditionen – ein Zusammenspiel aus stets günstigen Preisen und kundenfreundlichen Vertragsbedingungen wie einer kurzen Kündigungsfrist von nur zwei Wochen. Im Bereich Service punktet vor allem der bedienungsfreundliche Internetauftritt.

Auch Sauber Energie auf Platz vier erzielt ein sehr gutes Gesamtergebnis, vor allem aufgrund attraktiver Preise und sehr kundenfreundlicher Vertragsbedingungen. Unter den vier bestplatzierten Unternehmen sind somit gleich drei Ökostromanbieter.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete insgesamt 34 Stromanbieter. Im Rahmen einer Konditionenanalyse erfolgte eine umfassende Bewertung von Tarifkosten und Vertragsbedingungen für konventionellen Strom und Ökostrom (Datenstand: jeweils 07.01.2020). 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 sowie zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und einer detaillierten Inhaltsanalyse der Websites ermittelt. Insgesamt flossen 1.044 Servicekontakte mit den Stromanbietern in die Auswertung ein.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

**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 – Internet: 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.