

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Unabhängige Ökostromanbieter 2020

Ökostrom-Spezialisten preislich konkurrenzfähig – Oft gute Vertragsbedingungen – Testsieger ist Polarstern

Hamburg, 30.04.2020 – In den Ökostromtarifen der Versorger steckt häufig nicht nur „grüner Strom“. Für klimabewusste Verbraucher sind besonders unabhängige Anbieter interessant: Diese beziehen Strom ausschließlich aus erneuerbaren Energiequellen. Und gegenüber der Grundversorgung können diese Tarife sogar ein Preistipp sein: Durch einen Wechsel lassen sich die Kosten im Schnitt um fast sechs Prozent senken. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders ntv sechs unabhängige Ökostromanbieter getestet hat (Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/ratgeber/tests und www.disq.de).

Ökostrom kein Kostentreiber

Mit der Wahl eines unabhängigen Anbieters entscheidet sich der Kunde bewusst für einen Stromtarif, der nicht der allergünstigste auf dem Markt ist. Dennoch kann auch „grüner Strom“ preislich attraktiv sein, vor allem für Verbraucher, die einen teuren Grundversorger-Tarif nutzen: Mit dem jeweils günstigsten Ökostromanbieter lassen sich die jährlichen Kosten um durchschnittlich 5,6 Prozent senken. In Hamburg liegt das Sparpotenzial gegenüber der Grundversorgung in allen Verbraucherszenarien sogar bei über zehn Prozent. Die Preisunterschiede fallen zwischen den sechs getesteten Ökostrom-Unternehmen in den einzelnen Metropolen insgesamt relativ gering aus. Überregional gibt es beim Preisniveau allerdings Unterschiede: Der Strom ist in Hamburg deutlich teurer als in Berlin und München.

Service als Entscheidungshilfe

Die getesteten Ökostromversorger bieten einen befriedigenden Service, der aber besser ausfällt als die Leistungen der gesamten Branche der Stromanbieter; immerhin jedes zweite Unternehmen erzielt das Qualitätsurteil „gut“. Positiv schneiden die Internetauftritte ab, die oft mit einem hohen Informationswert und Nutzerfreundlichkeit punkten können. Einen guten Service am Telefon oder per E-Mail bieten aber nur jeweils zwei Unternehmen. Auffällig: Die Vertragsbedingungen der unabhängigen Ökostromanbieter sind gegenüber der Gesamtbranche kundenfreundlicher; Mindestlaufzeiten von nur einem Monat sind beispielsweise Standard.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Massive Preisunterschiede sind zwischen den Ökostrom-Spezialisten nicht zu verzeichnen. Umso mehr Gewicht haben die Serviceleistungen der Anbieter, die bei einem geplanten Wechsel mitbedacht werden sollten.“

Die besten unabhängigen Ökostromanbieter

Testsieger der unabhängigen Ökostromanbieter ist Polarstern (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Der Versorger erzielt sowohl im Service als auch bei den Konditionen das jeweils beste Ergebnis. Im Schnitt müssen Anrufer nur drei Sekunden auf die Gesprächsannahme warten und somit um ein Vielfaches kürzer als branchenüblich (fast 50 Sekunden). Die Antworten auf E-Mail-

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

Anfragen sind strukturiert und inhaltlich stets korrekt. Polarstern bietet zudem ausgesprochen preisgünstige Konditionen und die im Anbietervergleich kundenfreundlichsten Vertragsbedingungen.

Den zweiten Rang belegt Naturstrom (Qualitätsurteil: „gut“). Vor allem die Konditionen überzeugen: Die Tarifpreise liegen stets unter dem Branchenschnitt – gegenüber dem teuersten Mitbewerber sparen Kunden bei Naturstrom bis zu 10,3 Prozent (Szenario: 2.000 kWh, Hamburg). Auch die Vertragsbedingungen fallen aus Verbrauchersicht positiv aus. Im Bereich Service punktet der Versorger mit einem guten Internetauftritt.

Bürgerwerke positioniert sich auf Rang drei, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Ausschlaggebend für das positive Abschneiden sind die sehr guten Konditionen und der bester E-Mail-Service im Test. 75 Prozent aller Antworten gehen bereits innerhalb eines Tages beim Kunden ein; die Auskünfte per E-Mail fallen zudem sehr kompetent aus.

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 2020“ ermittelt (Erhebungszeitraum: 14.11.2019-13.01.2020). Zudem erfolgte eine Analyse der Konditionen mit umfassender Bewertung der Vertragsbedingungen und der Preise/Kosten der jeweils günstigsten Ökostromtarife (Datenstand: 17.03.2020). Die Erhebung 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 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
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.