

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Heizstromanbieter 2020

### **Großes Sparpotenzial durch Heizstromtarife – Service häufig nicht überzeugend – Testsieger ist Knauber Strom**

**Hamburg, 10.11.2020** – Erneuerbare Energien rücken auch im privaten Sektor immer stärker in den Fokus. Wenn es um Heiztechnik geht, sind etwa Wärmepumpen bei Neubauprojekten immer häufiger in der engen Auswahl. Wärmepumpen nutzen die natürliche Erdwärme, verbrauchen dabei aber Strom. Erfreulich: Viele Versorger bieten günstigere Tarife speziell für Heizstrom an. Allerdings ist ein Preisvergleich unerlässlich – die Unterschiede sind groß. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders ntv zwölf Heizstromanbieter untersucht hat (*Veröffentlichungshinweis: [www.ntv.de/tests](http://www.ntv.de/tests)*).

#### **Preisvergleich schont Geldbeutel**

Die Investition in eine Wärmepumpenanlage amortisiert sich für den Verbraucher viel schneller, wenn er auf den richtigen Stromtarif setzt. Je nach Wohnort und Verbrauchsmenge können Kunden bei einem Wechsel aus der Strom-Grundversorgung zum jeweils günstigsten Anbieter jährlich bis zu 41,6 Prozent sparen (Berlin, Jahresverbrauch: 8.000 kWh). Selbst bei kleineren Verbrauchsmengen, etwa in Singlehaushalten mit 3.000 kWh, eröffnen sich in den untersuchten Metropolen Sparpotenziale von rund 30 Prozent oder mehr.

Vor einem Anbieterwechsel sollte man neben den Preisen aber auch die Vertragsbedingungen prüfen. Wenig kundenfreundliche Mindestlaufzeiten von einem Jahr und automatische Vertragsverlängerungen um weitere zwölf Monate sind hier – wie in der gesamten Energiebranche – keine Seltenheit.

#### **Service mit Schwächen**

Die Servicequalität der Heizstromanbieter ist im Schnitt nur ausreichend. Sowohl am Telefon als auch per E-Mail sind die Antworten oft oberflächlich und wenig auf den Bedarf der Interessenten zugeschnitten. Lichtblick: Die Mitarbeiter geben auf gezielte Fachfragen überwiegend korrekte Auskünfte. Besser sind die Versorger online aufgestellt: Die Websites punkten mit Bedienungsfreundlichkeit und teils auch mit einem hohen Informationswert. Im Gesamtergebnis aus Konditionen- und Serviceanalyse zeigen sich große Unterschiede zwischen den Anbietern: die Qualitätsurteile reichen von „sehr gut“ bis „ausreichend“.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Ein kluger Wechsel kann die Kosten erheblich senken – vor allem für Verbraucher, die ihren Strom vom Grundversorger beziehen. Aufpassen sollten Verbraucher bei eigentlich positiven Preisgarantien: Diese fallen von Anbieter zu Anbieter unterschiedlich aus und umfassen meist nur einige Bestandteile des Gesamtpreises.“

#### **Die besten Heizstromanbieter**

Testsieger ist Knauber Strom (Qualitätsurteil: „sehr gut“) mit den besten Konditionen wie auch dem besten Service. In Berlin und Hamburg ist das Unternehmen in puncto Preise führend, in München Zweiter. Beim

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

telefonischen Service punktet Knauber Strom mit kurzen Wartezeiten und freundlichen Mitarbeitern, die im Test ausnahmslos korrekt beraten. Die bedienungsfreundliche Website bietet einen sehr hohen Informationswert, etwa einen Tarifrechner und Hinweise zur Rechnung und zu Zählerarten.

TEAG belegt den zweiten Rang (Qualitätsurteil: „gut“). Die attraktiven Tarife liegen preislich insgesamt nur knapp hinter dem Testsieger. Beim Service profiliert sich der Anbieter insbesondere online: Die Website verfügt über zahlreiche Kontaktinformationen sowie nützliche Funktionen – neben einem Rückruf-Service werden beispielsweise auch ein Tarifvergleich mit anderen Anbietern und umfangreiche Energiespartipps angeboten.

Auf Rang drei positioniert sich Energiehoch3 (Qualitätsurteil: „gut“) – dank preislich attraktiver Tarife und dem insgesamt drittbesten Service. Die nutzerfreundliche Website bietet als Besonderheit auch einen Chat zur direkten Kontaktaufnahme; E-Mails werden kompetent und verständlich beantwortet.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zwölf Heizstromanbieter, darunter große Stromversorger wie auch Heizstrom-Spezialisten. Im Rahmen einer Konditionenanalyse erfolgte eine umfangreiche Bewertung von Kosten und Vertragsbedingungen der jeweils günstigsten Heizstromtarife (Datenstand: 18.08.2020). Die Datenerhebung wurde in den drei Großstädten Berlin, Hamburg und München auf der Basis verschiedener Nutzerprofile durchgeführt. Darüber hinaus wurde die Servicequalität der Unternehmen ermittelt. Im Zuge dessen wurden je zehn verdeckte Telefon- sowie E-Mail-Tests durchgeführt. Zudem erfolgte eine Analyse des Online-Service mittels zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Internetanalyse jeder Website. Insgesamt flossen 372 Servicekontakte mit den Heizstromanbietern 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  
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.