

P R E S S E M I T T E I L U N G

Studie Stromanbieter 2012

Günstigste Anbieter mit Servicedefiziten – Discounter-Energie ist Testsieger, 123energie beim Ökostrom vorn

Hamburg, 30.03.2012 – Strompreisanpassungen sind für Konsumenten häufig Anlass für den Wechsel des Anbieters. Auf dem umkämpften Strommarkt werden Verbraucher oft mit Neukundenboni gelockt, welche meistens jedoch nur einmalig gezahlt werden. Doch welcher Anbieter hat auch ohne Boni die günstigsten Tarife und wer bietet faire Vertragsbedingungen? Wo erhält man einen guten Service sowohl am Telefon, per E-Mail als auch im Internet? Das Deutsche Institut für Service-Qualität machte im Auftrag des Nachrichtendienstes n-tv den Test.

Je nach Stromverbrauch und Stadt lassen sich teilweise mehr als 200 Euro im Jahr einsparen, wenn man vom günstigsten Tarif des Grundversorgers zum billigsten Anbieter wechselt – so das Ergebnis der Studie. Wer automatisch vom Regionalversorger in den Basistarif eingestuft wurde, spart bei einem Wechsel sogar noch deutlich mehr.

„Der Kunde sollte jedoch nicht nur den Preis, sondern auch Vertragsbedingungen und den Service des Unternehmens berücksichtigen“, rät Bianca Möller, Geschäftsführerin des Instituts. „Günstige Tarife sind oft mit langen Kündigungsfristen und Vertragslaufzeiten verbunden. Außerdem zeigt unsere Studie, dass viele preisgünstige Anbieter beim Service recht schwach abschneiden. Kunden müssen sich bei Anrufen lange gedulden, treffen teilweise auf unfreundliche Mitarbeiter oder bekommen bei Fragen per Mail keine vollständigen, kompetenten Antworten.“ Die Servicebilanz der gesamten Branche war im Schnitt befriedigend, der Service per Mail allerdings nur ausreichend. Auf eine E-Mail-Antwort müssen Kunden im Schnitt fast zwei Tage warten, jede dritte Anfrage wurde im Testzeitraum gar nicht beantwortet.

Discounter-Energie ging aus der Studie als Sieger hervor und wurde damit „Bester überregional aktiver Stromanbieter 2012“. Die Preise gehörten zu den günstigsten im Test, der Service war befriedigend. „Bester überregionaler Anbieter Ökostrom“ wurde 123energie mit recht attraktiven Preisen zu fairen Vertragsbedingungen und einem guten telefonischen Service. Priostrom bot die günstigsten Preise der überregionalen Unternehmen. Greenpeace Energy erzielte das beste Serviceergebnis. Der Ökostromanbieter beantwortete alle E-Mail-Anfragen innerhalb eines Tages und punktete am Telefon mit kurzen Wartezeiten und einer verständlichen Beratung.

In der Studie wurden Service und Konditionen von 43 regional und überregional aktiven Stromanbietern in Berlin, Hamburg, München, Köln und Frankfurt untersucht. Dafür haben Testkunden in mehr als 1.300 Fällen Kontakt mit den Unternehmen per Telefon, E-Mail und Internet aufgenommen. Zusätzlich wurden mehr als 1.200 Tarifdaten, Stand 1. März 2012, erhoben.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 12. April 2012, um 18:35 Uhr

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv.

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller

Telefon: 040 / 27 88 91 48 12

E-Mail: b.moeller@disq.de

www.disq.de