

## **Stromanbieterstudie: Nur ein Versorger erhält Note „sehr gut“**

**Beste Verbraucherfreundlichkeit bieten NordlandEnergie, Lichtblick und Mainova / Vertragsbedingungen oft besser als Service / Preisunterschiede von bis zu 30 Prozent / Kundenbewertungen geben Orientierung**

**München, 13. April 2011**

Das unabhängige Vergleichsportale CHECK24.de hat die Verbraucherfreundlichkeit (Vertragsbedingungen und Service) von 50 überregionalen Stromanbietern bewertet und die Preisspannen für zehn Liefergebiete berechnet.

Fazit: Die günstigsten Anbieter landen beim Test auf den hinteren Rängen. Dass faire Vertragsbedingungen und guter Service aber nicht teuer sein müssen, zeigt die Mainova mit Rang drei im Test und einer TOP 10-Platzierung beim Preis.

### **Verbraucherfreundlichkeit: NordlandEnergie schneidet „sehr gut“ ab**

Gesamtsieger in der Verbraucherfreundlichkeit ist Nordland Energie. Für die Vertragsbedingungen des Tarifs DRIFT Nordstrom und den herausragenden Online- und Telefonservice erhält der Anbieter mit 321 von 380 Punkten als einziger die Note „sehr gut“. Lichtblick (Lichtblick) und Mainova (MainovaStrom direkt) landen mit 312 Punkten hinter dem Gesamtsieger.

Vier Anbieter schneiden nur „ausreichend“ ab. Der Letztplatzierte SuperEnergie (superstrom12) erreicht mit 171 Punkten sogar nur 45 Prozent der Gesamtpunktzahl. Hauptgründe sind fehlende Antworten auf die Testmails, mangelnde Beratung am Telefon sowie verbraucherunfreundliche Vertragslaufzeiten von 24 Monaten.

### **Versorger schneiden im Service schlechter ab als bei Vertragsbedingungen**

Die kundenfreundlichsten Vertragsbedingungen mit kurzen Laufzeiten und Kündigungsfristen bietet Lichtblick (Lichtblick) und erhält dafür 92 Prozent der Punkte. Acht weitere Versorger werden „sehr gut“ bewertet. Mit nur 42 Prozent der Punkte bieten Flexstrom (4500er Frühlingsaktion) und Priostrom (PrioNatur 12 safe 24) die schlechtesten Bedingungen und kassieren ein „ausreichend“.

Insgesamt schneiden die Versorger in den Vertragsbedingungen besser ab als im Service. In diesem Bereich erhält kein Anbieter die Note „sehr gut“, sieben die Note „ausreichend“. Es mangelte bei vielen am grundlegenden Service wie Erreichbarkeit der Hotline und Beratung am Telefon. „Gehen Sie doch auf unsere Internetseite“, fordern zum Beispiel die Kundenberater von wemio.de und RWE die Tester auf.

„Bei der Beantwortung von Kundenanfragen per E-Mail treten besonders große Defizite auf“, sagt Isabel Wendorff vom unabhängigen Vergleichsportale CHECK24.de. „Denn in fast 30 Prozent der Fälle antworteten die Versorger gar nicht oder erst nach mehr als sieben Werktagen“, so Wendorff weiter.

Den besten Service erhalten Kunden bei Yello Strom. EnBW und ENTEGA folgen auf den Rängen. Am schlechtesten schneidet EnergieGUT mit nur 38 Prozent der Punkte ab. Größter Kritikpunkt ist das Fehlen einer telefonischen Neukundenberatung.

## **Die Testkriterien: Vertragsbedingungen und Servicequalität**

Zu den Bewertungskriterien bei den **Vertragsbedingungen** zählen unter anderem Vertragslaufzeiten, -verlängerungen, Kündigungsfristen sowie Dauer und Umfang der Preisgarantie. Beim **Service** bewertete CHECK24.de die Erreichbarkeit und Beratungsqualität der Telefonhotline und des E-Mail-Services sowie die Interaktionsmöglichkeiten des Verbrauchers auf den Websites der Versorger.

## **Preisunterschiede von über 30 Prozent zwischen den 50 Anbietern**

Zwischen den 50 Stromanbietern bestehen deutliche Preisunterschiede. Beim teuersten Anbieter zahlen Kunden mit einem Verbrauch von 5.000 kWh p.a. in den getesteten Liefergebieten mindestens 1.248 Euro. Beim günstigsten Versorger ohne Vorkasse ist diese Strommenge ab 956 Euro erhältlich - eine Differenz von 23,4 Prozent. Bei einem Tarif mit Vorkasse (860 Euro p.a.) liegt der Unterschied sogar bei 31,1 Prozent.

Auch die Preise desselben Anbieters variieren in den ausgewählten zehn Liefergebieten um bis zu 21 Prozent (Beispiel: Hitstrom: 964 bis 1.169 Euro für 5.000 kWh). Da die Versorger häufig keine bundesweit einheitlichen Tarife anbieten, gehen die Preise nicht in das Gesamturteil der Studie ein, sondern dienen nur der Orientierung.

## **Kundenbewertungen im CHECK24 Stromvergleich: von Erfahrung profitieren**

CHECK24.de hat im vorliegenden Test Vertragsbedingungen und Service vor einem Wechsel getestet. Zusätzlich geben rund 100.000 CHECK24-Kundenbewertungen Auskunft über die Zufriedenheit mit dem Wechselprozess.

*„Es lohnt sich, vor dem Anbieterwechsel nicht nur Informationen über Bedingungen und Service-Infrastruktur einzuholen, sondern auch die Erfahrungen von Kunden zu beachten“,* sagt Isabel Wendorff vom unabhängigen Vergleichsportal CHECK24.de.

### **Pressekontakte CHECK24:**

Daniel Friedheim, Head of Public Relations, Tel. +49 89 2000 47 1170, [daniel.friedheim@check24.de](mailto:daniel.friedheim@check24.de)  
Isabel Wendorff, Public Relations Energie, Tel. +49 89 2000 47 1171, [isabel.wendorff@check24.de](mailto:isabel.wendorff@check24.de)

### **Über die CHECK24 Vergleichsportal GmbH:**

Die CHECK24 Vergleichsportal GmbH ist Deutschlands großes Vergleichsportal im Internet und bietet Privatkunden unabhängige Versicherungs-, Energie-, Finanz-, Telekommunikations- und Reise-Vergleiche mit kostenloser telefonischer Beratung. Die Anzeige der Vergleichsergebnisse von z.B. über 180 Kfz-Versicherungstarifen, rund 1.000 Stromanbietern, mehr als 30 Banken sowie den wichtigsten Anbietern für DSL, Handy und Mobiles Internet erfolgt dabei völlig anonym – wie auch die Flug-, Hotel-, Mietwagen und Pauschalreisen-Angebote.

CHECK24-Kunden erhalten für alle Produkte volle Transparenz durch einen kostenlosen Vergleich und sparen mit einem günstigeren Anbieter oft einige hundert Euro. Internetgestützte Prozesse generieren Kostenvorteile, die an den Privatkunden weitergegeben werden. Das Unternehmen CHECK24 beschäftigt über 250 Mitarbeiter mit Hauptsitz in München.