

Kundenbefragung: 70 Prozent zufrieden mit neuem Energieanbieter

LichtBlick, NaturEnergiePlus und goldgas am besten bewertet / Durch Anbieterwechsel im Schnitt Ersparnis von 510 Euro (Gas) / 90 Prozent mit Wechselprozess über CHECK24 zufrieden

München, 27. Juli 2011

70 Prozent der Verbraucher haben nach dem Stromanbieterwechsel einen positiven Gesamteindruck von ihrem neuen Versorger, bei den Gasanbietern sind es 74 Prozent.

Dies ermittelte CHECK24.de durch die Auswertung von 118.000 Kundenbewertungen für 58 Energieversorger. Die Bewertungen gaben Verbraucher ab, die vom 01.01.2008 bis 20.07.2011 über CHECK24 ihren Anbieter gewechselt haben.*

Ein Wechsel des Energieanbieters verläuft in der Regel problemlos und lohnt sich finanziell – besonders vor dem Hintergrund steigender Energiepreise: Laut SPIEGEL ONLINE erwartet die Bundesregierung mittelfristig einen Strompreisanstieg um bis zu fünf Cent pro Kilowattstunde.** Für einen durchschnittlichen Vier-Personen-Haushalt (5.000 kWh) bedeutet dies eine höhere Belastung von bis zu 250 Euro im Jahr.

Durch einen Energieanbieterwechsel sparen Verbraucher in den 50 größten Städten durchschnittlich 510 Euro pro Jahr beim Gas bzw. 311 Euro beim Strom (**siehe Präsentation**).

Positiver Gesamteindruck, aber Kritik an Dauer des Stromanbieterwechsels

70 Prozent der Wechsler haben einen positiven Gesamteindruck von ihrem neuen Stromanbieter, bei den Gasanbietern sind es 74 Prozent. Im Vergleich zum Vorjahr (Mai 2010) gab es keine Veränderung in der Kundenzufriedenheit.

Der positive Gesamteindruck bestätigt sich in den anderen Kategorien: Fast 80 Prozent empfanden die Tarife der neuen Anbieter als verständlich, über 70 Prozent die AGBs.

Auch mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter waren die Befragten zufrieden: 56 Prozent (Strom) bzw. 62 Prozent (Gas) bewerteten diese als „sehr gut“ oder „gut“. Bei diesem Kriterium machten fast 30 Prozent keine Angabe, da sie keinen persönlichen Kontakt hatten. Nur sechs (Strom) bzw. vier Prozent (Gas) der Kunden waren mit der Freundlichkeit gar nicht zufrieden („mangelhaft“).

Am häufigsten kritisierten die Befragten die Dauer des Wechselprozesses: 14 Prozent vergaben für ihren neuen Stromanbieter ein „mangelhaft“, bei den Gasversorgern waren es 13 Prozent. Aber auch bei diesem Kriterium waren gut zwei Drittel der Wechsler zufrieden (67 Prozent bei Strom, 69 Prozent bei Gas).

LichtBlick erhielt die besten Bewertungen – Clevergy die schlechtesten

Der positive Gesamteindruck spiegelt sich auch in der Bewertung der einzelnen Anbieter wider: Alle erhielten die Durchschnittsnote „gut“ oder „befriedigend“.

Den besten Gesamteindruck hatten die Neukunden von LichtBlick (Durchschnittsnote: 1,75 – im Vorjahr 1,89), gefolgt von NaturEnergiePlus (1,78) und goldgas (1,83). Die schlechtesten Bewertungen erhielten Clevergy (Durchschnittsnote: 2,85 – im Vorjahr 2,93), SAUBER ENERGIE (2,74) und Stromio (2,71).

Sparpotential durch Anbieterwechsel im Schnitt bei 510 Euro (Gas)

"In den 50 größten deutschen Städten liegt das Sparpotential durch einen Wechsel vom Gasgrundversorger zum günstigsten Alternativenbieter bei durchschnittlich 510 Euro im Jahr", sagt Isabel Wendorff vom unabhängigen Vergleichsportal CHECK24.de. "In der Spitze spart ein durchschnittlicher Vier-Personen-Haushalt bei einem Verbrauch von 20.000 kWh sogar über 800 Euro", so Wendorff weiter.

Auch beim Strom lohnt sich der Wechsel vom Grundversorger zum günstigsten Alternativenbieter***: Im Schnitt liegt das Sparpotential für einen durchschnittlichen Verbrauch von 5.000 kWh (Vier-Personen-Haushalt) bei 311 Euro, die maximale Ersparnis bei 427 Euro.

Die Befürchtung, durch einen Anbieterwechsel zeitweise keinen Strom oder Gas zur Verfügung zu haben, ist unbegründet. Die Energieversorgung bleibt durch eine gesetzliche Regelung immer – auch während des Wechsels – gewährleistet.

90 Prozent sind mit Wechsel über CHECK24 zufrieden

Auch mit dem Wechselprozess über CHECK24 waren die Befragten zufrieden: 90 Prozent vergaben für den Gesamteindruck die Noten „sehr gut“ oder „gut“. Über 93 Prozent empfanden die Internetseite als sehr verständlich oder verständlich und über 88 Prozent bewerteten die Schnelligkeit der Bearbeitung als „sehr gut“ oder „gut“.

**Jeder Kunde, der über CHECK24 oder ein Partnerportal seinen Energieanbieter gewechselt hat, erhält drei Monate nach dem Wechsel eine E-Mail mit einem Link zur Bewertungsseite. Der Link lässt sich nur einmal anklicken, um Doppelbewertungen zu vermeiden. Notenvergabe: von eins (sehr gut) bis fünf (mangelhaft). Die Verbraucher bewerteten insgesamt 58 Versorger hinsichtlich folgender Kriterien: Gesamteindruck, Verständlichkeit von AGBs und Tarif, Freundlichkeit der Mitarbeiter sowie Schnelligkeit des Wechsels.*

***<http://www.spiegel.de/wirtschaft/unternehmen/0,1518,776132,00.html>*

****Alternativenbieter sowohl bei Strom also auch bei Gas nur mit monatlicher Zahlweise*

Pressekontakt CHECK24:

Daniel Friedheim, Head of Public Relations, Tel. +49 89 2000 47 1170, daniel.friedheim@check24.de

Isabel Wendorff, Public Relations Manager, Tel. +49 89 2000 47 1171, 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 rund 150 Anbietern für DSL, Handy und Mobiles Internet erfolgt dabei völlig anonym – wie auch die der Flug-, Hotel-, Mietwagen und Pauschalreisen-Angebote.

CHECK24-Kunden erhalten für alle Produkte konsequente 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.