

## Servicestudie Stromversorger 2010

### Methodik

#### 1. Auswahl der Anbieter und Tarife

Für die Studie wurden die 39 marktaktivsten überregionalen Alternativanbieter und ihr jeweils günstigster Tarif für 5.000 kWh bei monatlicher Zahlweise untersucht.

Die Vertragsbedingungen und Servicequalität bildeten die Grundlage für den Vergleich der Tarife. Zur Information wird jeweils eine Preisspanne angegeben, die sich auf die Kosten für einen 4-Personen-Haushalt mit 5.000 kWh in jeweils zehn großen Liefergebieten bezieht. In die Bewertung flossen die Preise allerdings nicht mit ein.

#### 2. Bewertungskriterien Vertragsbedingungen

Die Bewertung der Vertragsbedingungen setzt sich aus folgenden Kriterien zusammen, die für einen verbraucherfreundlichen Vertrag unverzichtbar sind: Vertragslaufzeit, Verlängerung, Kündigungsfrist, Dauer und Umfang der Preisgarantie, Veröffentlichungsfrist, Abschlagszahlung, Zahlweise und Sonderabschlag. Bei jedem Kriterium vergab CHECK24 je nach Kundenfreundlichkeit in 5-Punkt-Schritten null bis maximal 25 Punkte.

Kriterium	Punkte					
	0	5	10	15	20	25
<b>Erstlaufzeit</b>	über 24 Monate	18-24 Monate	13-18 Monate	7-12 Monate	2-6 Monate	1 Monat
<b>Verlängerung</b>	über 18 Monate	13-18 Monate	7-12 Monate	4-6 Monate	1-3 Monate	1 Monat
<b>Kündigungsfrist</b>	über 12 Wochen	11-12 Wochen	9-10 Wochen	7-8 Wochen	5-6 Wochen	4 Wochen (od. weniger)
<b>Preisgarantie Dauer</b>	keine (od. unter 3 Monate)	4-6 Monate	7-12 Monate	13-18 Monate	19-24 Monate	über 24 Monate
<b>Preisgarantie Umfang</b>	keine (od. unter 3 Monate)	Nur Energiepreis	Nur Energiepreis + Netznutzung	Alles inkl. St + Abg., exkl. MwSt.	-	alle Preisbestandteile
<b>Veröffentlichungsfrist</b>	keine Angabe	bis 4 Wochen	5-8 Wochen	9-12 Wochen	über 12 Wochen	-
<b>Abschlagszahlung</b>	jährlich	halbjährlich	vierteljährlich	-	-	monatlich
<b>Zahlweise</b>	nur Einzugsermächtigung	Dauerauftrag od. Überweisung gegen Aufpreis	Dauerauftrag od. Überweisung ohne Aufpreis	2 Zahlweisen wählbar	frei wählbar	-
<b>Sonderabschlag</b>	200 € oder mehr	bis 100 €	bis 50 €	-	keiner	-

Verbraucherschützer empfehlen generell, auf möglichst kurze Vertragslaufzeiten, Vertragsverlängerungen und Kündigungsfristen zu achten, um im Falle von Preisveränderungen flexibel zu sein und gegebenenfalls den Anbieter wechseln zu können. Deshalb wurden kurze Laufzeiten und Fristen belohnt.

Auch eine hohe Planungssicherheit ist für viele Verbraucher wichtig, deshalb erhielt ein Tarif mit langer und umfassender Preisgarantie hohe Punktzahlen. Verbraucherfreundlich sind außerdem Versorger, die möglichst viele Zahlweisen anbieten und keinen Sonderabschlag verlangen.

### **3. Bewertungskriterien Servicequalität**

Die Bewertung der Servicequalität setzt sich aus vier verschiedenen Punkten zusammen: der Infrastruktur der Telefonhotline, dem Service am Telefon, dem E-Mail-Service und dem Online-Angebot des Versorgers.

Einfluss auf die Bewertung der Hotline der Versorger hatten die Kosten pro Anruf, die Verfügbarkeit wochentags und am Wochenende und der Call-Back-Service der Neukunden- und Bestandskundenhotline (Infrastruktur) sowie die tatsächliche Erreichbarkeit, die Qualität der Bedarfs- und Tarifiermittlung sowie der Gesamteindruck auf den Testanrufer (Service).

Zudem untersuchte CHECK24 wie schnell und inhaltlich richtig die Stromversorger auf Kundenanfragen per E-Mail antworten. Dafür erhielten die Anbieter zwei Fragen von verschiedenen E-Mail-Accounts.

Im Bereich Online-Service wurde getestet, wie Kunden und Interessenten die Internetseite des jeweiligen Versorgers nutzen können und wie ausführlich der Online-Auftritt über Preise und Konditionen informiert. Die folgenden Faktoren fanden Berücksichtigung in der Bewertung des Internetauftritts:

1. Verfügbarkeitscheck möglich
2. Tarifrechner verfügbar
3. Download von AGBs, Preisblatt und Vertragsunterlagen möglich
4. Online-Wechsel (papierlos) möglich
5. Zählerstand online zu übermitteln
6. Änderung der Kundendaten (Adresse, Bankverbindung, etc.) und des Abschlags online möglich
7. Ausführliche Rechnungserläuterung
8. Energiespartipps
9. Verbrauchshistorie

Die auf Seite 3 folgende Tabelle zeigt, wie die Punkte für den Service vergeben wurden.

### **4. Berechnung des Gesamtergebnisses aus Vertragsbedingungen und Service**

Zur Ermittlung eines Gesamtsiegers passte CHECK24 die mögliche Gesamtpunktzahl von Vertragsbedingungen und Service aneinander an. Um ein ausgeglichenes Verhältnis zu erreichen wurden die Punkte der Servicebewertung für das Gesamtergebnis durch 1,83 geteilt.

### **5. Bewertungszeitraum**

Die Bewertung der Anbieter fand zwischen 22. Februar 2010 und 26. Februar 2010 statt, die Preisberechnung am 15. März 2010.

Punktevergabe Service:

Kriterium / Punkte	0	5	10	15	20	25
	Telefon - Infrastruktur (Neukunden)					
Kosten	keine Hotline oder 14 Ct. / Minute	9 Ct. / Minute	20 Ct. Pro Anruf	3,9 Ct. / Minute od. Ortstarif	6 Ct. / Anruf	kostenlos
Verfügbarkeit Wochentags	keine Hotline	bis 19 Std.	20-39 Std.	40-59 Std.	60-79 Std.	80 Std. oder mehr
Verfügbarkeit Wochenende	keine Hotline	bis 4 Std.	5-10 Std.	11-16 Std.	17-23 Std.	24 Std. oder mehr
Call-Back-Service	nein	-	ja	-	-	-
	Telefon - Service					
Erreichbarkeit	3 Anrufe erfolglos	erst beim 2. oder 3. Versuch	Warteschleife bis zu 1 Minute	Anruf nach 20 Sek. Angenommen	-	-
Bedarfsermittlung	keine / Verw. auf HP	nur allg. Richtwerte genannt	Schätzung anhand HH-Größe od. Vermieter	konkret, inkl. Geräte im Haushalt	-	-
Tarifauskunft	falsche Preisangabe o. Nettopr. genannt / Verw. HP	nur AP und GP genannt	Jahrespreis des günstigsten Tarifes berechnet	Jahrespr. & Abschlagsz. d. günstigsten Tarifes berechnet	-	-
Gesamteindruck:	individuell, 0-10 Punkte			-	-	-
	Email-Service					
Eingangsbestätigung	keine	nach mehr als 30 Min.	zeitnah (< 30 Min.)	-	-	-
Antwort: Dauer	nach 7 Tagen keine Antwort	3 - 7 Tage	25 Std. - 2 Tage	innerhalb von 24 Std.	innerhalb von 12 Std.	-
Antwort: Qualität (Frage 1)	nach 7 Tagen keine Antwort	korrekte Antwort	"Extra-Info"	-	-	-
Antwort: Qualität (Frage 2)	nach 7 Tagen keine Antwort	AP/GP, Jahrespreis und/oder Zusatzinfo	Abschlag genannt	Abschlag + Zusatzinfo	-	-
	Online-Angebot					
Verfügbarkeits-Check	nein	-	ja	-	-	-
Tarifrechner	nein	-	ja	-	-	-
AGB	nein	ja	ja + zum Download	-	-	-
Preisblatt	nein	ja	ja + zum Download	-	-	-
Vertragsunterlagen download	nein	ja	-	-	-	-
Online-Wechsel	nein	ja (unverschlüsselt)	ja (verschlüsselt)	-	-	-
Zählerstand angeben	nein	-	ja	-	-	-
Kundendaten ändern	nein	-	ja	-	-	-
Abschlag ändern	nein	-	ja	-	-	-
Rechnungserläuterung	nein	-	ja	-	-	-
Energiespartipps / -beratung	nein	-	ja	individuelle Energieberatung	-	-
Verbrauchshistorie	nein	-	ja	-	-	-