

Servicestudie Stromversorger 2010

Ergebnisse

18.03.2010



Übersicht

- 1. Kurzüberblick Methodik
- 2. Gesamtergebnis Vertragsbedingungen und Servicequalität
- 3. Kategorie Vertragsbedingungen
- 4. Kategorie Servicequalität
- 5. Preisvergleich
- 6. Einzelergebnisse
- 7. Fazit

1. Kurzüberblick Methodik

- Untersucht wurden die **39 marktaktivsten überregionalen Alternativanbieter** und ihr jeweils **günstigster Tarif** für 5.000 kWh bei **monatlicher Zahlungsweise**.
- Grundlage für den Vergleich bildeten die **Vertragsbedingungen** und die **Servicequalität** der Versorger.
- Aufgrund der bundesweit uneinheitlichen Preise, flossen die Kosten nicht in die Gesamtbewertung mit ein. Sie werden nur zur Information dargestellt. (Preisvergleich siehe Seite 10)

2. Gesamtergebnis Vertragsbedingungen und Servicequalität (1/2)

- Gesamtsieger in den Kategorien Vertragsbedingungen und Servicequalität ist **Mainova**. Der Versorger überzeugte vor allem durch
 - eine sehr kurze Mindestvertragslaufzeit von nur einem Monat
 - eine kurze Kündigungsfrist von vier Wochen sowie
 - einen umfangreichen Online-Kundenservice.
- Die Plätze 2 und 3 belegen **NordlandEnergie** und **NUON**.

Anbieter	Tarif	AGB	Service	Gesamtpunktzahl	Gesamturteil ¹
Mainova	MainovaStrom direkt	160	158	318	sehr gut
NordlandEnergie	DRIFT Strom	165	146	311	sehr gut
NUON	lekker Strom	160	148	308	sehr gut

Abb.: Top 3 Gesamtergebnis Vertragsbedingungen und Servicequalität

¹ in das Gesamturteil flossen nur die Bewertungen für die Vertragsbedingungen und den Service ein, der Preis wurde nicht berücksichtigt

2. Gesamtergebnis Vertragsbedingungen und Servicequalität (2/2)

- Insgesamt erhalten **14 Anbieter** die Note „sehr gut“ und **15** die Note „gut“. **Neun Anbieter** schneiden mit der Note „befriedigend“ ab.
- **Energy2Day** erreicht nur das Testurteil „ausreichend“.
 - Grund ist vor allem der schlechte Service: Keine Kunden-Email wurde beantwortet und im Online-Kundenbereich fehlten viele Interaktionsmöglichkeiten.
 - Auch die fehlende Preisgarantie wirkte sich negativ aus.

3. Kategorie Vertragsbedingungen (1/2)

- **NordlandEnergie** gewinnt die Kategorie Vertragsbedingungen. Der Tarif DRIFT Strom überzeugte vor allem durch kurze Laufzeiten und Kündigungsfristen sowie eine lange Preisgarantie.
- Auf den Rängen folgen **Greenpeace Energy** und Gesamtsieger **Mainova**, die wie vier weitere Anbieter das Testurteil „sehr gut“ erhalten.

Anbieter	Tarif	Punkte	Testurteil
NordlandEnergie	DRIFT Strom	165	sehr gut
Greenpeace	Greenpeace Energy Privat	160	sehr gut
Mainova	MainovaStrom direkt	160	sehr gut

Abb: Top 3 Vertragsbedingungen

3. Kategorie Vertragsbedingungen (2/2)

- **18 Anbieter** schneiden „gut“ ab, **zwölf Versorger** „befriedigend“.
- **Clevergy** und **FlexStrom** erhalten das Testurteil „ausreichend“.
 - Bei **Clevergy** fiel vor allem die fehlende Preisgarantie ins Gewicht.
 - **FlexStrom** bot nur eine Preisgarantie von unter drei Monaten, die Bezahlung war de facto nur jährlich oder quartalsweise mit Kautionsmöglichkeit.

4. Kategorie Servicequalität (1/2)

- In der Kategorie Servicequalität geht **Yello Strom** als Sieger hervor. Der Anbieter überzeugte durch sehr gute Erreichbarkeit sowie durch schnelle, freundliche und qualifizierte Beratung.
- Platz 2 erreichen die **Stadtwerke Düsseldorf**.
- Mit einigem Abstand folgt Gesamtsieger **Mainova**, der wie 13 weitere Anbieter ebenfalls das Testurteil „sehr gut“ erhält.

Anbieter	Tarif	Punkte	Testurteil
Yello Strom	Yello Strom Online	174	sehr gut
SW Düsseldorf	DüsselstromSmart Regio	171	sehr gut
Mainova	MainovaStrom direkt	158	sehr gut

Abb: Top 3 Servicequalität

4. Kategorie Servicequalität (2/2)

- **14 Anbieter** werden mit „gut“ bewertet, **sieben** mit „befriedigend“.
- **EnergieGUT** und **Energy2Day** erhalten das Testurteil „ausreichend“.
 - **EnergieGUT** bot keine Hotline für Neukunden an und erhielt für den Telefonservice deshalb keine Punkte.
 - **Energy2Day** war nur in der Hälfte der Anrufe erreichbar, antwortete auf keine Kunden-Email und hat ein wenig umfangreiches Online-Angebot.

5. Preisvergleich

- CHECK24 hat die Preise der Anbieter in zehn verschiedenen Liefergebieten betrachtet und die Preisspannen verglichen.
- Es bestanden große Preisunterschiede zwischen den verschiedenen Anbietern.
 - Die Preisspanne des teuersten Anbieters begann bei **1.142 Euro**.
 - Der günstigste Versorger ohne Vorkasse verlangte für dieselbe Strommenge nur 882 Euro jährlich. → **Ersparnis: 29,5 Prozent**
 - Ein Tarif mit Vorkasse war schon ab 785 Euro jährlich erhältlich. → **Ersparnis: 45,5 Prozent**
- Auch die Strompreise für den selben Tarif eines Anbieters variierten je nach Liefergebiet um bis zu **27 Prozent**.

6. Einzelergebnisse

■ **Email-Service:**

- Auf **26 Prozent** aller Testmails ging keine Antwort ein.
- In **40 Prozent** der Fälle antworteten die Versorger innerhalb von 24 Stunden.

■ **Hotline:**

- **59 Prozent** der Versorger bieten eine kostenlose Hotline für Neukunden an.
- Bei **49 Prozent** der Anbieter rufen Bestandskunden kostenlos an.

■ **Onlineservice**

- **87 Prozent** der Anbieter ermöglichen dem Kunden, seine Daten online zu ändern.
- **77 Prozent** geben die Möglichkeit, den Zählerstand online zu übertragen.
- **49 Prozent** der Versorger bieten eine Online-Abschlagsänderung an.

7. Fazit

- Der Test zeigt signifikante Unterschiede bei Vertragsbedingungen und Servicequalität zwischen den Anbietern.
- Alle „sehr gut“ getesteten Versorger erfüllten die Kriterien der Flexibilität und Kundenfreundlichkeit:
 - **Flexibilität:** Alle sehr guten Anbieter haben Kündigungsfristen von max. fünf bis sechs Wochen und Laufzeiten von max. sieben bis zwölf Monaten.
 - **Kundenfreundlichkeit:** Alle sehr guten Versorger bieten eine gute Tarifauskunft sowie eine gut verfügbare Hotline (werktags).
- **Qualität muss nicht teuer sein:** Kunden mit hohen Serviceansprüchen können aus einer Vielzahl von „sehr guten“ Versorgern wählen – ohne zwangsläufig viel tiefer in die Tasche greifen zu müssen.

Kontakt

Daniel Friedheim
Head of Public Relations
Tel. 089 2000 47 1170
daniel.friedheim@check24.de

Isabel Wendorff
Public Relations Manager
Tel. 089 2000 47 1171
isabel.wendorff@check24.de

CHECK24 Vergleichsportal GmbH
Erika-Mann-Str. 66
80636 München