

Stromanbieter bieten schlechten Service

Studie deckt Defizite in der Branche auf

MARKUS HENNES | DÜSSELDORF

Für Privatkunden, die ihren Stromanbieter wechseln wollen, gibt es neue Hilfestellung: Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) in Hamburg hat die zehn größten Energiekonzerne sowie zwölf neue Stromanbieter unter die Lupe genommen. Das Hauptaugenmerk galt dabei jedoch nicht den Strompreisen, für die es Tarifrechner im Internet gibt, sondern der Service-Qualität. „Das Klischee, dass Regionalversorger einen besseren Service bieten und die neuen Anbieter günstige Preise, hat sich nicht bestätigt“, sagte DISQ-Geschäftsführerin Bianca Möller.

Dennoch sind die Ergebnisse der Studie, die dem Handelsblatt vorliegt, wenig schmeichelhaft. „Der Service in der Strombranche ist schlecht, viel schlechter als beispielsweise im Bankgewerbe“, resümiert Möller. So schaffte die Hälfte der 22 getesteten Stromanbieter beim Telefonservice nur die Note „ausreichend“, bei der Beantwortung von E-Mails lieferten sogar zwei Drittel der Unternehmen „ausreichende“ oder „mangelhafte“ Leistungen ab.

Nicht wirklich kundenfreundlich ist etwa der Ratschlag eines Mitarbeiters im Call-Center von RWE: „Bitte nicht montags anrufen, weil alle ru-

fen montags an. Da verenden Sie definitiv in der Warteschleife.“ Fast schon dreist die Antwort, warum die Strompreise so hoch sind: „Ich verstehe die Frage nicht. Sie fragen ja auch nicht ihren Metzger, warum er seine Wurst für zwei Euro fünfzig verkauft.“ So geschehen beim Kölner Regionalversorger **Rhein-Energie**.

Untersucht hat DISQ die Qualität der Kontaktaufnahme per E-Mail und Telefon, den Internetauftritt sowie Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen. Außerdem wurden bis zu 48 verschiedene Stromtarife pro Unternehmen analysiert: Tarife mit und ohne Vorkasse sowie Ökostromtarife für je vier verschiedene Verbrauchsklassen vom Single-Haushalt bis zur Großfamilie. Befristete Aktionen wie ein Willkommensbonus für das erste Jahr wurden nicht berücksichtigt. „Es kam uns darauf an, einen für den Kunden langfristig fairen Partner zu ermitteln“, so Möller.

Am besten schnitt im DISQ-Test überraschend **Vattenfall Europe** ab. Als einziger Anbieter erhielt das Unternehmen, das 2007 wegen einer schlecht kommunizierten Preiserhöhungen und Pannen in seinen Kernkraftwerken 250 000 Kunden verloren hat, im Service die Note „gut“, bei den Stromtarifen landete Vattenfall im Mittelfeld.

Bester Stromanbieter

nach Punktwertung
(maximal 100 Punkte erreichbar)

Rang Gesamt	Unternehmen	Punkte	Gewichtung und Rang		
			50%	25%	25%
			Service und Kommunikation	Günstigster Tarif	Ökotarif
1	Vattenfall Europe	88,6	1	9	3
2	Stadtwerke München	88,1	5	3	2
3	N-Ergie	85,8	11	1	1
4	EnBW	79,6	2	11	14
5	Rheinenergie	74,5	9	10	6
6	Bonus Strom	70,0	14	8	4
7	EWE	68,6	7	19	8
8	Naturstrom*	67,6	4	20	9
9	Greenpeace Energy*	64,1	6	22	11
10	Lichtblick*	61,9	8	23	12

Handelsblatt | * Reine Ökostromanbieter; beim günstigsten Tarif wurde der Ökostromtarif zugrunde gelegt; Quelle: Dt. Institut für Service-Qualität 2008