

Pressemitteilung

E WIE EINFACH GmbH
Kommunikation
Salierring 47-53
50677 Köln

Rückfragen bitte an:

Bettina Donges
T 0221-17737-308
F 0221-17737-210
presse@e-wie-einfach.de

28. Oktober 2015

Von wegen Geiz ist geil: Service ist für die Deutschen fast genauso wichtig wie der Preis

YouGov-Studie im Auftrag von E WIE EINFACH zeigt:

- **Für 80 Prozent der Deutschen ist Service bei der Anbieterwahl äußerst oder sehr wichtig**
- **Zwei Drittel der Deutschen haben schon einmal wegen schlechtem Service den Anbieter gewechselt**
- **Ehrlichkeit und schnelle Lösung bei Fragen und Problemen sind die wichtigsten Servicekomponenten**

(Köln) Billig war gestern: Der Preis ist lange nicht mehr das einzige Entscheidungskriterium der Deutschen, wenn es um die Auswahl eines Anbieters geht – zu diesem Ergebnis kommt eine repräsentative YouGov-Studie im Auftrag des Strom- und Gasanbieters E WIE EINFACH. Demnach ist für 80 Prozent der Befragten der Service bei der Anbieterwahl äußerst oder sehr wichtig – damit liegt dieses Auswahlkriterium nur einen Prozentpunkte hinter dem Preis, der jedoch nach wie vor die Liste anführt. Darüber, wie wichtig Service ist, entscheidet scheinbar auch der Wohnort: So ist in Hessen (88 Prozent), Baden-Württemberg (82 Prozent) und Rheinland-Pfalz (77 Prozent) der Faktor Service sogar auf Platz eins der Auswahlkriterien, am wenigsten Wert auf gute Kundenbetreuung legt man im Saarland (immerhin noch 69 Prozent).

Auch Alter, Geschlecht und Einkommen beeinflussen die Service-Neigung: Besonders die ganz Jungen (18- bis 24-Jährigen) sowie die Älteren (45- bis 54-Jährige) legen Wert auf Servicequalität. Für die 25- bis 34-Jährigen entscheidet eher der gute Ruf eines Anbieters. Auf den Preis schauen vermehrt Frauen, die bei der Anbieterwahl generell mehr Kriterien einbeziehen als der männliche Teil der Bevölkerung. Wenig überraschend gewinnt das Kriterium Service bei steigendem Einkommen zunehmend an Bedeutung, während Haushalte mit geringerem Haushaltsbudget eher ein Auge auf das Preisschild haben. Dass den Bekenntnissen zum Thema Service auch Taten folgen, zeigt, dass branchenübergreifend bereits zwei Drittel der Deutschen schon einmal aufgrund von schlechtem Service ihren Anbie-

ter gewechselt haben. Besonders Haushalte mit hohem Einkommen haben sich in diesem Fall häufig einen neuen Anbieter gesucht.

Doch was verstehen die Deutschen unter gutem Service? Auch hierzu liefert die Studie Antworten. Die wichtigste Servicekomponente der Deutschen ist demnach Ehrlichkeit/Zuverlässigkeit (83 Prozent). Direkt dahinter folgen schnelle Lösungen bei Fragen und Problemen (82 Prozent) sowie die gute Erreichbarkeit des Anbieters (81 Prozent). Doch auch hier variieren die Vorlieben regional: Bei den Berlinern steht die gute Erreichbarkeit an erster Stelle, die Bayern schätzen Ehrlichkeit/Zuverlässigkeit am meisten und die Hessen legen den größten Wert auf schnelle Lösungen. Und auch im Geschlechtervergleich zeigen sich wieder Unterschiede: Während es Männern insbesondere auf eine gute Erreichbarkeit ankommt, stehen bei Frauen die schnellen Problemlösungsqualitäten im Vordergrund.

Doch der beste Service ist der, der Probleme nicht nur schnell löst, sondern erst gar keine entstehen lässt, weiß Oliver Bolay, Geschäftsführer beim Energieversorger E WIE EINFACH: „Service heißt für uns bei E WIE EINFACH proaktiv auf mögliche Problemquellen aufmerksam zu machen. Dazu gehört etwa, dass wir unsere Neukunden immer über ihren Status im Wechselprozess auf dem Laufenden halten und alle Kunden mit der Rechnung informieren, ob sie mit ihrem Strom- oder Gasverbrauch vom erwartetem Durchschnitt abweichen.“

Für die repräsentative Studie wurden deutschlandweit 1.648 Personen in Deutschland ab 18 Jahren befragt.

E WIE EINFACH

ist ein bundesweiter Strom- und Gasanbieter mit Sitz in Köln. Mit maßgeschneiderten Tarifen sowohl für Privat- als auch für Geschäftskunden steht bei E WIE EINFACH der Kunde stets im Mittelpunkt. Das gilt für neue wie bestehende Kunden gleichermaßen. Unter dem Leitgedanken der Einfachheit entwickelt E WIE EINFACH dabei Produkte und Dienstleistungen nach den Bedürfnissen seiner Kunden: leicht verständlich, stets an schnellen Lösungen orientiert, immer transparent und mit der maximalen Vereinfachung im Blick.

Strom-, Gas- und Wärmestrom-Tarife zu dauerhaft günstigen Preisen bei einem gleichzeitig ausgezeichneten Service sind das Ergebnis. Dies bestätigen auch unabhängige Stellen: So erhält E WIE EINFACH regelmäßig Auszeichnungen für seinen Kundenservice, faire Vertragsbedingungen und das gute Preis-Leistungsverhältnis.

Mehr zu E WIE EINFACH erfahren Sie unter www.e-wie-einfach.de, auf Twitter unter www.twitter.com/E_WIE_EINFACH sowie auf Facebook unter www.facebook.com/ewieeinfach.