

Pressemitteilung

19. Januar 2016

Sparen vor Service: In Brandenburg entscheidet der Preis bei der Anbieterwahl

YouGov-Studie im Auftrag von E WIE EINFACH zeigt:

- **Brandenburger legen in Deutschland den meisten Wert auf einen günstigen Preis**
- **Der Faktor „Service“ spielt für 84 Prozent ebenfalls eine große Rolle**
- **Die bisherigen Serviceerfahrungen der Brandenburger sind durchwachsen**

(Köln) Nur Bares ist Wahres – dies scheint das Prinzip der Brandenburger bei der Anbieterwahl zu sein. In keinem anderen Bundesland achten branchenübergreifend so viele Personen als erstes auf den Preis eines Angebots. Zu diesem Ergebnis kommt jetzt eine repräsentative YouGov-Studie im Auftrag des Strom- und Gasanbieters E WIE EINFACH. Demnach werfen 89 Prozent der Brandenburger zunächst einen Blick auf das Preisschild, wenn es um die Entscheidung für ein Angebot geht – Höchstwert in ganz Deutschland und deutlich über dem Schnitt (81 Prozent). Doch für immerhin 84 Prozent der Brandenburger ist auch der Service ein wichtiges Entscheidungskriterium, wenn auch mit einigem Abstand. In der gesamtdeutschen Betrachtung liegen Preis (81 Prozent) und Service (80 Prozent) nahezu gleichauf.

Den Bürger aus Brandenburg kann ein Anbieter aber auch mit einem modernen Auftritt von sich überzeugen. Mit 36 Prozent lassen sich ganze zehn Prozentpunkte mehr als im Bundesschnitt von einer modernen Außendarstellung beeindrucken. Doch all das bringt einem Unternehmen nichts, wenn

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

der Kunde wegen schlechtem Service den Anbieter wechselt. In Brandenburg haben das mit 64 Prozent immerhin schon fast zwei Drittel mindestens einmal gemacht. Wenn man die folgenden Zahlen liest, kein Wunder: Weniger als die Hälfte aller Brandenburger (49 Prozent) hatten nach den letzten zehn Servicekontakten das Gefühl, dass ihr Problem häufig oder sehr häufig gelöst wurde.

Dabei sind schnelle Lösungen bei Fragen und Problemen das, was den Brandenburgern beim Thema Service am wichtigsten ist (80 Prozent). Erst danach folgen gute Erreichbarkeit (78 Prozent) und Ehrlichkeit/Zuverlässigkeit (75 Prozent). Doch der beste Service ist der, der Probleme nicht nur schnell löst, sondern erst gar keine entstehen lässt, weiß Oliver Bolay, Geschäftsführer bei 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 erwarteten Durchschnitt abweichen.“

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

Daten im Überblick:

Statements	Brandenburg	Deutschland
Äußerst oder sehr wichtige Faktoren bei der Anbieterwahl		
Service	84 Prozent	80 Prozent
Preis	89 Prozent	81 Prozent
Moderner Auftritt	36 Prozent	26 Prozent
Kennzeichen eines guten Services		
Schnelle Lösungen	80 Prozent	82 Prozent
Gute Erreichbarkeit	78 Prozent	81 Prozent
Ehrlichkeit/Zuverlässigkeit	75 Prozent	83 Prozent
Erfahrungen der letzten zehn Kundendienstkontakte (sehr häufig oder häufig)		
Problem wurde gelöst	49 Prozent	54 Prozent
Anbieterwechsel aufgrund von schlechtem Service		
Durchgeführt	64 Prozent	69 Prozent

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 Preise 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.