

## 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

01. Februar 2016

### **Von wegen sparsame Schwaben – in Baden-Württemberg schlägt guter Service den Preis**

#### **YouGov-Studie im Auftrag von E WIE EINFACH zeigt:**

- **Guter Service ist den Baden-Württembergern wichtiger als der Preis**
- **Dreiviertel der Befragten wechselten bereits wegen schlechtem Service den Anbieter**
- **Ehrlichkeit und Freundlichkeit sind beim Service am meisten gefragt**

(Köln) Sparsame Schwaben? Dieses Klischee bekommt nun einen deutlichen Dämpfer. Denn einen guten Service schätzen die Baden-Württemberger deutlich mehr als ein günstiges Angebot. Das geht jetzt aus einer repräsentativen YouGov-Studie im Auftrag des Strom- und Gasanbieters E WIE EINFACH hervor. 82 Prozent der Einwohner Baden-Württembergs erachten demnach den Faktor Service bei der Anbieterwahl branchenübergreifend als äußerst wichtig oder sehr wichtig. Beim Preis sind es hingegen nur 77 Prozent. Damit ist das südliche Bundesland deutscher Vorreiter, denn im gesamtdeutschen Schnitt stellt immer noch der Preis (81 Prozent) vor dem Service (80 Prozent) das wichtigste Entscheidungskriterium dar.

Was guten Service dabei auszeichnet, hat in Baden-Württemberg ganz eigene Regeln: Statt wie die Mehrheit der Deutschen großen Wert auf schnelle Lösungen bei Problemen und gute Erreichbarkeit zu legen, zählt für das Bundesland am meisten Ehrlichkeit (82 Prozent) und Freundlichkeit (81 Prozent) des Kundendienstes. Oliver Bolay, Geschäftsführer bei E WIE EINFACH: „Service heißt für uns bei E WIE EINFACH, unsere Kunden immer transparent zu informieren und so Probleme erst gar nicht auftreten

zu lassen. Dazu gehört etwa, dass wir unsere Neukunden 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.“

Entspricht der Service nicht den Vorstellungen der Baden-Württemberger, ziehen diese auch Konsequenzen: Fast Dreiviertel der Befragten (73 Prozent) entschieden sich schon einmal für einen Anbieterwechsel, nachdem ihnen der Service nicht gut genug war. Und das scheint häufig der Fall zu sein: Denn bei nicht einmal der Hälfte der Interviewten wurde das Problem bei den letzten zehn Kontakten mit einem Kundendienst meist gelöst, lediglich 37 Prozent der befragten Baden-Württemberger fühlten sich häufig oder sehr häufig gut betreut – deutlich weniger als im gesamtdeutschen Schnitt (46 Prozent). Damit haben die Schwaben relativ schlechte Service-Erfahrungen gemacht. Da wundert es nicht, dass Dreiviertel von ihnen Deutschland auch heutzutage noch als Servicewüste bezeichnen würden.

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

**Daten im Überblick:**

Statements	Baden-Württemberg	Deutschland
<b>Äußerst oder sehr wichtige Faktoren bei der Anbieterwahl</b>		
Service	82 Prozent	80 Prozent
Preis	77 Prozent	81 Prozent
<b>Kennzeichen eines guten Services</b>		
Ehrlichkeit	82 Prozent	83 Prozent
Freundlichkeit	81 Prozent	78 Prozent
Schnelle Lösungen	77 Prozent	82 Prozent
Gute Erreichbarkeit	78 Prozent	81 Prozent
<b>Anbieterwechsel aufgrund von schlechtem Service</b>		
Durchgeführt	73 Prozent	69 Prozent
<b>Erfahrungen der letzten zehn Kundendienstkontakte (sehr häufig oder häufig)</b>		
Problem wurde gelöst	48 Prozent	54 Prozent
Fühlten sich gut betreut	37 Prozent	46 Prozent
<b>Deutschland ist eine Servicewüste</b>		
Stimme voll und ganz/eher zu	74 Prozent	71 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](http://www.e-wie-einfach.de), auf Twitter unter [www.twitter.com/E\\_WIE\\_EINFACH](https://www.twitter.com/E_WIE_EINFACH) sowie auf Facebook unter [www.facebook.com/ewieeinfach](https://www.facebook.com/ewieeinfach).