

Pressemitteilung

23. Februar 2016

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

Raues Serviceklima: Hamburg hat den schlechtesten Kundendienst

YouGov-Studie im Auftrag von E WIE EINFACH zeigt:

- **Viele Hamburger fühlen sich von Servicemitarbeitern nicht richtig verstanden**
- **Kundendienste sollen ehrlich, zuverlässig und freundlich sein**
- **Über zwei Drittel haben bereits ihren Anbieter gewechselt, weil der Service zu schlecht war**

(Köln) Ziemlich raues Klima herrscht nicht nur in der Hamburger Bucht, sondern auch in der Hamburger Servicelandschaft: Das geht jetzt aus einer repräsentativen YouGov-Studie im Auftrag des Strom- und Gasanbieters E WIE EINFACH hervor. Demnach liegen Missverständnisse, schlechte Betreuung und Verärgerung in Hamburg an der Tagesordnung. Mit den letzten zehn Servicekontakten als Referenz wurden die Einwohner Hamburgs etwa befragt, wie oft ihr Problem gelöst wurde. Fast jeder Fünfte antwortete mit selten oder nie – der schlechteste Wert in Deutschland –, deutschlandweit war es nur rund jeder zehnte Befragte. 38 Prozent der Hamburger hatten darüber hinaus nach dem Kontakt mit den Kundendiensten häufig oder sehr häufig das Gefühl, vom Gesprächspartner nicht richtig verstanden worden zu sein. Fast ein Drittel war häufig bis sehr häufig sogar verärgert.

Dabei ist der Dienst am Kunden den Norddeutschen fast genauso wichtig wie der Preis, wenn es um die Auswahl eines Anbieters geht. Ganze 75 Prozent der Befragten sind der Meinung, dass Service dabei ein äußerst oder sehr wichtiges Kriterium darstellt, nur ein Prozentpunkt mehr denkt das gleiche über den Preis. Doch das scheint zu den Kundendiensten an der Elbe noch nicht durchgedrungen zu sein – und das hat Folgen. Ganze 68 Prozent

der Stadtstaatler haben schon einmal aufgrund einer negativen Serviceerfahrung ihren Anbieter gewechselt.

Doch was zeichnet guten Service für die Hamburger aus? Danach befragt, antworteten diese am häufigsten mit Ehrlichkeit/Zuverlässigkeit und Freundlichkeit (je 76 Prozent). In der gesamtdeutschen Betrachtung sind darüber hinaus besonders schnelle Lösungen bei Fragen und Problemen sowie eine gute Erreichbarkeit gefragt. Diese spielen in Hamburg eher eine untergeordnete Rolle. Für die Hälfte der Bewohner des Bundeslandes sind dafür aber verschiedene Kontaktmöglichkeiten ein wichtiger Service-Faktor, in ganz Deutschland sind es nur 44 Prozent. Dabei haben die Hamburger zwei klare Favoriten, wenn sie Fragen oder Probleme mit ihren Kundendienst klären möchten: 77 Prozent greifen am liebsten zum Telefonhörer, 57 Prozent schreiben eine E-Mail. Alle anderen Kanäle sind weit abgeschlagen. Oliver Bolay, Geschäftsführer bei E WIE EINFACH: „Egal, welchen Kommunikationsweg unsere Kunden bevorzugen, wir sind auf allen Kanälen für sie erreichbar – sie entscheiden selbst, ob sie mit uns über Telefon, E-Mail, Facebook, Twitter, die Mailingfunktion in unserem Kundenportal oder auch über unseren Chat in Kontakt treten möchten und erhalten dabei stets die gleiche kompetente Betreuung.“

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

Daten im Überblick:

Statements	Hamburg	Deutschland
Kennzeichen eines guten Services		
Schnelle Lösungen	72 Prozent	82 Prozent
Gute Erreichbarkeit	72 Prozent	81 Prozent
Ehrlichkeit/Zuverlässigkeit	76 Prozent	83 Prozent
Freundlichkeit	76 Prozent	78 Prozent
Verschiedene Kontaktmöglichk.	50 Prozent	44 Prozent
Aspekte bei der Anbieterwahl (äußerst wichtig und sehr wichtig)		
Preis	76 Prozent	81 Prozent
Service	75 Prozent	80 Prozent
Anbieterwechsel aufgrund von schlechtem Service		
Durchgeführt	68 Prozent	69 Prozent

Erfahrungen der letzten zehn Kundendienstkontakte		
Problem wurde gelöst (selten oder nie)	18 Prozent	11 Prozent
Fühlten sich nicht richtig verstanden (häufig oder sehr häufig)	38 Prozent	26 Prozent
Waren verärgert (häufig oder sehr häufig)	29 Prozent	24 Prozent
Beliebteste Kontaktkanäle		
Telefon	77 Prozent	80 Prozent
E-Mail	57 Prozent	68 Prozent
Brief	11 Prozent	14 Prozent
Kundenchat	11 Prozent	14 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.