

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. März 2016

Fortschrittliche Mecklenburg-Vorpommern – Nirgends sonst ist Nachhaltigkeit bei der Anbieterwahl so gefragt

YouGov-Studie im Auftrag von E WIE EINFACH zeigt:

- **Für 57 Prozent ist Nachhaltigkeit äußerst oder sehr wichtig, der gute Ruf eines Anbieters interessiert sogar 69 Prozent**
- **Service ist für die Mecklenburg-Vorpommern so wichtig, dass 66 Prozent deswegen schon den Anbieter gewechselt haben**
- **Guten Service machen schnelle Lösungen und gute Erreichbarkeit aus**

(Köln) Einen günstigen Preis soll er haben, guten Service bieten und vor allem nachhaltig sein – so stellen sich die Einwohner Mecklenburg-Vorpommerns den perfekten Anbieter vor. Das zeigt jetzt eine repräsentative YouGov-Studie im Auftrag des Strom- und Gasanbieters E WIE EINFACH. Neben den größten Faktoren Preis (für 78 Prozent der Befragten sehr wichtig oder äußerst wichtig) und Service (74 Prozent) legt man im bundesweiten Vergleich in Mecklenburg-Vorpommern überdurchschnittlich viel Wert auf die Nachhaltigkeit (57 Prozent) bei der Anbieterwahl – kein anderes Bundesland ist so an diesem Aspekt interessiert. Gleiches gilt für den Faktor guter Ruf, auch hier liefert Mecklenburg-Vorpommern mit 69 Prozent den deutschen Spitzenwert – neun Prozent mehr im Bundesschnitt. In der gesamtdeutschen Betrachtung dominieren eindeutig die Faktoren Preis (81 Prozent), dicht gefolgt vom Faktor Service (80 Prozent).

Service spielt auch für die Mecklenburg-Vorpommern eine große Rolle – sogar so groß, dass 66 Prozent hier schon einmal aufgrund einer schlechten Kundendienstleistung den Anbieter gewechselt haben. Was guten Service dabei für die Mecklenburg-Vorpommern auszeichnet, ist eindeutig: Beson-

ders schnelle Lösungen bei Fragen und Problemen (83 Prozent) und eine gute Erreichbarkeit (80 Prozent) sind gefragt. Im deutschen Schnitt steht Ehrlichkeit/Zuverlässigkeit klar auf Platz 1, diese liegt in Mecklenburg-Vorpommern erst auf dem dritten Rang.

Dabei scheint der Service diese Kriterien in Norddeutschland schon gut umzusetzen. Denn in 57 Prozent der Fälle konnte der Kundendienst bei den letzten zehn Kontakten das Problem lösen – häufiger als im Deutschlandschnitt. 28 Prozent legten sogar häufig oder sehr häufig nach einem Kundendienstgespräch mit einem Lächeln auf – fünf Prozent mehr als im deutschen Durchschnitt. Das Telefon ist dabei der verbreitetste Kanal, den die Mecklenburg-Vorpommern einsetzen, um mit ihrem Anbieter in Kontakt zu treten (82 Prozent). Die E-Mail schließt aber dicht auf (73 Prozent) und ist damit fünf Prozent beliebter als im Bundesdurchschnitt. Einzig Social Media-Kanäle wollen die Norddeutschen nicht einsetzen, wenn sie Fragen oder Probleme mit ihrem Anbieter klären müssen. Mit nur einem Prozent ist dieser Kanal hier viermal weniger im Einsatz als im Rest der Bundesrepublik. 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	Mecklenburg-Vorpommern	Deutschland
Aspekte bei der Anbieterwahl (äußerst wichtig und sehr wichtig)		
Preis	78 Prozent	81 Prozent
Service	74 Prozent	80 Prozent
Guter Ruf	69 Prozent	60 Prozent
Nachhaltigkeit	57 Prozent	51 Prozent
Kennzeichen eines guten Services		
Schnelle Lösungen	83 Prozent	82 Prozent

Gute Erreichbarkeit	80 Prozent	81 Prozent
Ehrlichkeit/Zuverlässigkeit	74 Prozent	83 Prozent
Anbieterwechsel aufgrund von schlechtem Service		
Durchgeführt	66 Prozent	69 Prozent
Erfahrungen der letzten zehn Kundendienstkontakte (häufig oder sehr häufig)		
Problem wurde gelöst	57 Prozent	54 Prozent
Mit einem Lächeln aufgelegt	28 Prozent	23 Prozent
Beliebteste Kontaktkanäle		
Telefon	82 Prozent	80 Prozent
E-Mail	73 Prozent	68 Prozent
Brief	16 Prozent	14 Prozent
Kundenchat	14 Prozent	14 Prozent
Social Media	1 Prozent	4 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.