

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

10. November 2016

Service? Nein danke! – In Thüringen entscheidet der Preis bei der Anbieterwahl

YouGov-Studie im Auftrag von E WIE EINFACH zeigt:

- **Thüringer schauen bei der Anbietersuche als erstes auf das Preisschild**
- **Wegen schlechten Services haben bereits Dreiviertel den Anbieter gewechselt**
- **Die Serviceerfahrungen der Thüringer sind leicht überdurchschnittlich**

(Köln) Preis vor Service – so lautet in Thüringen die klare Devise bei der Anbieterwahl. Das zeigt eine repräsentative branchenübergreifende YouGov-Studie im Auftrag des Strom- und Gasanbieters E WIE EINFACH. Demnach werfen neun von zehn Einwohner (88 Prozent) des mitteldeutschen Bundeslandes als Erstes einen Blick auf den Preis, wenn sie sich nach einem neuen Anbieter umschaun. Der Faktor Service folgt klar dahinter mit einem Anteil von 77 Prozent. Ein deutliches Statement, denn im gesamtdeutschen Schnitt sind Preis und Service nahezu gleichauf (Preis: 81 Prozent: Service: 80 Prozent). Dabei spielt der Service für die Mitteldeutschen generell eine wichtige Rolle, die sie auch ihre Dienstleister spüren lassen: Knapp Dreiviertel haben schon einmal aufgrund einer negativen Serviceerfahrung den Anbieter gewechselt. Damit liegt Thüringen abermals über dem deutschen Schnitt. Hier waren es nur 69 Prozent.

Die hohe Wechselquote der Thüringer überrascht, wenn man einen Blick auf die Serviceerfahrungen wirft. Denn diese liegen sogar leicht über dem Bundesschnitt. So fühlte sich zum Beispiel die Hälfte der Bundeslandeinwohner gut betreut – drei Prozent mehr als im gesamtdeutschen Bild. In

knapp 60 Prozent der Fälle konnte zudem häufig oder sogar sehr häufig das Problem mit einem Anruf bei der Kundenhotline aus der Welt geschafft werden – auch hier wieder fünf Prozent über dem Schnitt. Häufig verärgert war hingegen nur knapp ein Viertel. Das entspricht den Erfahrungen des Durchschnittsbürgers. Was guten Service dabei auszeichnet, ist in Thüringen klar: Mit 86 Prozent dominiert hier eindeutig die Ehrlichkeit/Zuverlässigkeit eines Anbieters. Mit deutlichem Abstand, aber immer noch hohem Anteil, folgen danach die Punkte gute Erreichbarkeit und schnelle Lösungen bei Fragen und Problemen mit jeweils 79 Prozent. Doch besser als Probleme zu lösen, ist es, diese erst gar nicht entstehen zu lassen, weiß Oliver Bolay, Geschäftsführer von E WIE EINFACH: „Service heißt für uns bei E WIE EINFACH unsere Kunden immer transparent zu informieren und so Missverständnisse und Problemquellen proaktiv zu verhindern. 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.“

Sollte es doch einmal zu Problemen mit dem Anbieter kommen oder Fragen an diesen auftauchen, wählen die Thüringer ganz traditionelle Kommunikationswege, um mit ihrem Anbieter in Kontakt zu treten. Das Telefon ist mit 82 Prozent der beliebteste Kanal, die E-Mail schließt mit 72 Prozent jedoch zunehmend auf. Über diese beiden auch im Deutschlandschnitt beliebtesten Kommunikationswege hinaus, geht es in Thüringen ganz klassisch zu. Statt Kundenchat oder Social Media-Kanäle zu nutzen, setzt hier immerhin noch knapp jeder Fünfte auf den Brief. Im deutschen Schnitt tun dies nur 14 Prozent.

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

Daten im Überblick:

Statements	Thüringen	Deutschland
Äußerst oder sehr wichtige Faktoren bei der Anbieterwahl		
Preis	88 Prozent	81 Prozent
Service	77 Prozent	80 Prozent
Anbieterwechsel aufgrund von schlechtem Service		
Durchgeführt	73 Prozent	69 Prozent
Kennzeichen eines guten Services		
Ehrlichkeit/Zuverlässigkeit	86 Prozent	83 Prozent
Schnelle Lösungen	79 Prozent	82 Prozent
Gute Erreichbarkeit	79 Prozent	81 Prozent
Erfahrungen der letzten zehn Kundendienstkontakte (sehr häufig oder häufig)		
Problem wurde gelöst	59 Prozent	54 Prozent
Fühlten sich gut betreut	49 Prozent	46 Prozent
Waren verärgert	24 Prozent	24 Prozent
Legten mit einem Lächeln auf	22 Prozent	23 Prozent
Beliebteste Kundendienst-Kontaktkanäle		
Telefon	82 Prozent	80 Prozent
E-Mail	72 Prozent	68 Prozent
Kundenchat	12 Prozent	14 Prozent
Brief	18 Prozent	14 Prozent
Social Media	3 Prozent	4 Prozent

E WIE EINFACH

E WIE EINFACH ist der günstige und zuverlässige Experte für Energie und Smart Living. Unter dem Leitgedanken der Einfachheit entwickelt E WIE EINFACH dabei Lösungen, die das Leben zu Hause entspannter und einfacher machen.

Das Ergebnis sind zum einen Strom-, Gas- und Wärmestrom-Tarife zu dauerhaft günstigen Preisen - bei einem gleichzeitig ausgezeichneten Service. Zum anderen ermöglichen Smart Living-Angebote, die flexibel auf die individuellen Bedürfnisse zugeschnitten sind, eine einfache Integration smarter Technologien unter einer zentralen Anwendung. Leichte Verständlichkeit, Transparenz sowie eine Orientierung an einfachen Lösungen sind dabei allen Angeboten gemeinsam.

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.