

## Pressemitteilung

27. Oktober 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

### **Servicewüste Rheinland-Pfalz: Das Bundesland hat Nachholbedarf beim Thema ‚Service‘**

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

- **Rheinland-Pfalz hat die niedrigste Problemlösungsquote des Kundendienstes in Deutschland**
- **Jeder Dritte fühlt sich meist schlecht betreut**
- **Dreiviertel haben bereits wegen schlechten Services den Anbieter gewechselt**

(Köln) Ungelöste Probleme und schlechte Betreuung – dieses Bild der Rheinland-Pfälzer-Servicelandschaft zeichnet eine repräsentative branchenübergreifende YouGov-Studie im Auftrag des Strom- und Gasanbieters E WIE EINFACH. Denn laut dieser ist Rheinland-Pfalz Spitzenreiter, wenn es um schlechten Service geht. Lediglich bei 42 Prozent der Befragten konnte das Problem mit einem Anruf bei der Kundenhotline sehr häufig oder häufig gelöst werden; gut betreut fühlte sich sogar oft nur ein Drittel. Beide Werte liegen damit deutlich unter dem Deutschlandschnitt von 54 Prozent bzw. 45 Prozent.

Bei so viel schlechtem Service wundert es nicht, dass auch überdurchschnittlich viele Rheinland-Pfälzer bereits ihren Anbieter aufgrund einer negativen Kundenerfahrung gewechselt haben. Waren es in der Bundesrepublik im Schnitt 69 Prozent, sind es in Rheinland-Pfalz drei Prozent mehr. Die Wechselquote macht jedoch deutlich, dass für die Rheinland-Pfälzer guter Service durchaus entscheidend ist. Die Studie zeigt: Auf der Liste der Entscheidungskriterien für einen neuen Anbieter steht dieser sogar ganz vorne (77 Prozent) – sogar noch vor dem Preis (73 Prozent). Damit ist Rheinland-Pfalz besonders fortschrittlich, denn im gesamtdeutschen Ran-

king dominiert nach wie vor der Kostenaspekt (81 Prozent), wenn auch dicht gefolgt vom Service (80 Prozent).

Darüber, was guten Service für die Rheinland-Pfälzer ausmacht, gibt die Studie ebenfalls Auskunft: Am wichtigsten mit je fast 90 Prozent sind Fragen und Probleme schnell zu lösen sowie stets gut für die Kunden erreichbar zu sein. Für 84 Prozent spielt darüber hinaus die Freundlichkeit eine große Rolle. Damit setzt das Bundesland im Westen andere Prioritäten als der Rest der Republik. Hier dominiert Ehrlichkeit/Zuverlässigkeit als entscheidendes Servicekriterium. Auch wenn es darum geht, über welchen Kontakt der Kundendienst am liebsten kontaktiert wird, haben die Rheinland-Pfälzer ganz eigene Vorlieben: Fast jeder Fünfte greift hier noch ganz klassisch auf den Brief zurück – zusammen mit Hessen und Thüringen Höchstwert in Deutschland. Modernen Kommunikationswegen wie Kundenchat oder Social Media kann der Rheinland-Pfälzer hingegen wenig abgewinnen. Oliver Bolay, Geschäftsführer von 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	Rheinland-Pfalz	Deutschland
<b>Äußerst oder sehr wichtige Faktoren bei der Anbieterwahl</b>		
<b>Service</b>	77 Prozent	80 Prozent
<b>Preis</b>	73 Prozent	81 Prozent
<b>Kennzeichen eines guten Services</b>		
<b>Gute Erreichbarkeit</b>	88 Prozent	81 Prozent
<b>Ehrlichkeit/Zuverlässigkeit</b>	79 Prozent	83 Prozent
<b>Schnelle Lösungen</b>	88 Prozent	82 Prozent
<b>Freundlichkeit</b>	84 Prozent	78 Prozent

Statements	Rheinland-Pfalz	Deutschland
<b>Anbieterwechsel aufgrund schlechten Services</b>		
<b>Durchgeführt</b>	72 Prozent	69 Prozent
<b>Erfahrungen der letzten zehn Kundendienstkontakte (sehr häufig oder häufig)</b>		
<b>Problem wurde gelöst</b>	42 Prozent	54 Prozent
<b>Fühlten sich gut betreut</b>	33 Prozent	46 Prozent
<b>Beliebteste Kundendienst-Kontaktkanäle</b>		
<b>Telefon</b>	79 Prozent	80 Prozent
<b>E-Mail</b>	65 Prozent	68 Prozent
<b>Brief</b>	18 Prozent	14 Prozent
<b>Kundenchat</b>	11 Prozent	14 Prozent
<b>Social Media</b>	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](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).