

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

15. September 2016

Servicewüste Niedersachsen: Nirgends sonst fühlen sich so viele vom Kundendienst nicht verstanden

YouGov-Studie im Auftrag von E WIE EINFACH zeigt:

- **40 Prozent der Niedersachsen fühlen sich vom Kundendienst nicht richtig verstanden**
- **Über zwei Drittel der Befragten haben wegen schlechtem Service bereits den Anbieter gewechselt**
- **Service ist bei der Anbieterwahl fast so wichtig wie der Preis**

(Köln) Reden hilft, zumindest, wenn es um den Service geht. Zu diesem Ergebnis kommt eine repräsentative branchenübergreifende YouGov-Studie im Auftrag des Strom- und Gasanbieters E WIE EINFACH. Denn 40 Prozent der Niedersachsen antworteten auf die Frage, wie oft sie sich bei den letzten zehn Kontakten mit dem Kundendienst nicht richtig verstanden fühlten, dass dies häufig oder sehr häufig der Fall gewesen sei – der höchste Wert in ganz Deutschland. Dies führt dazu, dass auch das Anliegen in vielen Fällen nicht geklärt werden konnte: Ganze 16 Prozent der Einwohner Niedersachsens berichten, dass das eigentliche Problem selten oder nie gelöst wurde – im deutschen Schnitt war dies nur bei etwa jedem Zehnten so. Bei diesen Zahlen wundert es nicht, dass Niedersachsen auch das Bundesland ist, in dem am seltensten das Kundendienstgespräch mit einem Lächeln beendet wurde – gerade einmal 15 Prozent konnten dies sehr häufig oder häufig tun.

Die „Servicewüste Deutschland“ scheint damit zumindest in Niedersachsen noch nicht erblüht zu sein. Zweidrittel würden Deutschland demnach immer noch als solche bezeichnen. Dabei ist der Faktor „Service“ für die Norddeutschen bei der Anbieterwahl durchaus entscheidend. Mit nur einem Prozentpunkt Unterschied landet dieser Faktor nur ganz knapp hinter dem Preis

(80 Prozent) auf dem zweiten Platz der wichtigsten Entscheidungskriterien. Das zeigt sich auch darin, dass ganze 70 Prozent der Niedersachsen auf schlechten Service Taten folgen lassen und sich schon einmal nach einer negativen Kundendienst Erfahrung einen neuen Anbieter gesucht haben.

Doch was kann die Niedersachsen überhaupt von einem guten Service überzeugen? Dafür ist im Norden vor allem die Ehrlichkeit und Zuverlässigkeit eines Anbieters entscheidend. Für 85 Prozent machen diese beiden Faktoren einen guten Kundenservice aus. Danach folgen die Erreichbarkeit auf dem zweiten Rang mit 81 Prozent sowie schnelle Lösungen bei Problemen und Fragen auf Rang drei (80 Prozent). Am besten ist jedoch der Service, der Probleme nicht nur löst, sondern erst gar nicht entstehen lässt, 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 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.“

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

Daten im Überblick:

Statements	Niedersachsen	Deutschland
Äußerst oder sehr wichtige Faktoren bei der Anbieterwahl		
Service	79 Prozent	80 Prozent
Preis	80 Prozent	81 Prozent
Kennzeichen eines guten Services		
Schnelle Lösungen	80 Prozent	82 Prozent
Gute Erreichbarkeit	81 Prozent	81 Prozent
Ehrlichkeit/Zuverlässigkeit	85 Prozent	83 Prozent
Anbieterwechsel aufgrund von schlechtem Service		
Durchgeführt	70 Prozent	69 Prozent

Statements	Niedersachsen	Deutschland
Erfahrungen der letzten zehn Kundendienstkontakte		
Fühlten sich nicht verstanden (sehr häufig oder häufig)	40 Prozent	26 Prozent
Problem wurde gelöst (selten oder nie)	16 Prozent	11 Prozent
Mit einem Lächeln aufgelegt (sehr häufig oder häufig)	15 Prozent	23 Prozent
Deutschland ist eine Servicewüste		
Stimme voll und ganz/eher zu	65 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, auf Twitter unter www.twitter.com/E_WIE_EINFACH sowie auf Facebook unter www.facebook.com/ewieeinfach.