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

22. September 2016

Service-Skeptiker NRW: Nirgends sonst ist die deutsche Servicewüste präsenter

YouGov-Studie im Auftrag von E WIE EINFACH zeigt:

- **Acht von zehn Nordrhein-Westfalen bestätigen das Klischee von Deutschland als Servicewüste**
- **Jeder Dritte war nach Kundendienstgesprächen häufig verärgert**
- **Aber auch positive Erfahrungen: Der Kundendienst konnte bei mehr als der Hälfte häufig das Problem lösen**

(Köln) Deutschland als Servicewüste? Seit langer Zeit hat die Republik mit diesem Vorurteil zu kämpfen. Fragt man die Nordrhein-Westfalen, ob dies zutrifft, erhält man eine klare Antwort: Fast 80 Prozent der Einwohner des bevölkerungsreichsten Bundeslandes halten die Bundesrepublik für ein Kundendienst-Ödland – so viele wie in keinem anderen Bundesland. Zu diesem Ergebnis kommt eine repräsentative branchenübergreifende YouGov-Studie im Auftrag des Strom- und Gasanbieters E WIE EINFACH. Nirgendwo war man nach den letzten zehn Kontakten mit einem Kundendienst so oft verärgert wie in NRW: Jeder Dritte hat hier mit einem Grummeln im Bauch das Gespräch beendet.

Doch es gibt noch Hoffnung, denn nicht alle Kundendienstkontakte in NRW endeten so unbefriedigend. Bei immerhin mehr als der Hälfte konnte das Problem mit einem Anruf bei der Servicehotline sehr häufig oder häufig gelöst werden. Mehr als jeder Vierte legte sogar (sehr) häufig mit einem Lächeln auf. Ist dies nicht der Fall und liefert der Kundendienst nicht den gewünscht guten Service, ziehen die Westdeutschen auch Konsequenzen: 68 Prozent haben schon einmal aufgrund einer negativen Serviceerfahrung den Anbieter gewechselt. Das zeigt, dass guter Service in NRW durchaus ge-

schätzt und honoriert wird. Ganze 84 Prozent beschreiben den Faktor Service sogar als entscheidend bei der Anbieterwahl. Lediglich der Preis hat mit 86 Prozent noch größeres Gewicht, wenn es um die Entscheidung für einen neuen Anbieter geht.

Dabei legen die Nordrhein-Westfalen vor allem auf zwei Dinge größten Wert: Ehrlichkeit/Zuverlässigkeit sowie eine gute Erreichbarkeit. Beides zeichnet für 87 Prozent der Nordrhein-Westfalen einen guten Service aus. Den zweiten Platz teilen sich Freundlichkeit und schnelle Lösungen bei Problemen und Fragen. Damit entspricht Nordrhein-Westfalen in seinen Vorlieben dem gesamtdeutschen Schnitt. Am besten ist jedoch der Service, der Probleme nicht nur löst, sondern diese 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 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	Nordrhein-Westfalen	Deutschland
Äußerst oder sehr wichtige Faktoren bei der Anbieterwahl		
Service	84 Prozent	80 Prozent
Preis	86 Prozent	81 Prozent
Kennzeichen eines guten Services		
Gute Erreichbarkeit	87 Prozent	81 Prozent
Ehrlichkeit/Zuverlässigkeit	87 Prozent	83 Prozent
Schnelle Lösungen	84 Prozent	82 Prozent
Freundlichkeit	84 Prozent	78 Prozent
Anbieterwechsel aufgrund von schlechtem Service		
Durchgeführt	68 Prozent	69 Prozent

Statements	Nordrhein-Westfalen	Deutschland
Erfahrungen der letzten zehn Kundendienstkontakte (sehr häufig oder häufig)		
Waren verärgert	30 Prozent	24 Prozent
Problem wurde gelöst	55 Prozent	54 Prozent
Mit einem Lächeln aufgelegt	28 Prozent	23 Prozent
Deutschland ist eine Servicewüste		
Stimme voll und ganz/eher zu	78 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.