

## Pressemitteilung

29. September 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

### **Nachhaltige Sachsen: Nirgendwo sonst ist Nachhaltigkeit bei der Anbieterwahl so gefragt**

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

- **In keinem Bundesland legt man mehr Wert auf einen nachhaltigen Anbieter**
- **Der Preis ist aber das entscheidende Anbieter-Auswahlkriterium**
- **Service wird im Bundesvergleich in Sachsen am schlechtesten beurteilt**

(Köln) Nicht nur vom Traumpartner, auch vom Traumanbieter haben die Sachsen eine klare Vorstellung: Günstig soll er sein, guten Service bieten und vor allem nachhaltig wirtschaften – zu diesem Ergebnis kommt eine repräsentative branchenübergreifende YouGov-Studie im Auftrag des Strom- und Gasanbieters E WIE EINFACH. Demnach sind im Osten der Republik vor allem die Faktoren Preis (86 Prozent) und Nachhaltigkeit (63 Prozent) bei der Anbieterwahl überproportional stark gefragt. Sachsen ist damit das Bundesland, das mit Abstand den größten Wert auf eine nachhaltige Haltung des neuen Anbieters legt. Auch beim Preis liegt Sachsen klar über dem Deutschlandschnitt (80 Prozent). Republikweit spielt darüber hinaus der Service eine fast genauso entscheidende Rolle wie der Top-Faktor Preis. In Sachsen liegt dieser mit 83 Prozent jedoch deutlicher hinter dem Kostenaspekt.

Zur aktuellen Servicesituation in Deutschland haben die Sachsen ebenfalls eine eindeutige Meinung: Nirgendwo sonst in der Republik würde man Deutschland so oft als Servicewüste bezeichnen. Ganze 77 Prozent vertreten hier diese Auffassung. Im Schnitt sind es 71 Prozent. Die besonders negative Bewertung der Sachsen überrascht, denn mit ihren Serviceerfahrungen

liegen sie im Deutschlandschnitt. Bei 56 Prozent der Sachsen konnte demnach das Problem mit einem Anruf bei der Servicehotline häufig oder sehr häufig gelöst werden, jeder Fünfte legte sogar (sehr) häufig mit einem Lächeln auf. Dementgegen stehen aber auch andere Erkenntnisse der Studie: Jeder Vierte fühlte sich oft nicht verstanden, ebenso viele waren sogar oftmals verärgert nach einem Kundendienstgespräch.

Auch die Erwartungen, die die Sachsen an einen guten Service stellen, erklären nicht, warum dieser so viel schlechter bewertet wird als im Rest der Bundesrepublik. Mit Ehrlichkeit/Zuverlässigkeit (81 Prozent), schnellen Lösungen bei Fragen und Problemen (81 Prozent) sowie einer guten Erreichbarkeit (80 Prozent) landen die gleichen Servicekriterien in den Top 3 wie in der gesamtdeutschen Betrachtung. Einzig auf verschiedene Kontaktmöglichkeiten (50 Prozent) legt man in Sachsen mehr Wert als im Durchschnitt (44 Prozent). Grund dafür könnte sein, dass Sachsen das einzige Bundesland ist, in dem das Telefon nicht der beliebteste Kontaktkanal für Gespräche mit dem Kundendienst ist. Ganz fortschrittlich steht hier die E-Mail (76 Prozent) auf dem ersten Rang. 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	Sachsen	Deutschland
<b>Äußerst oder sehr wichtige Faktoren bei der Anbieterwahl</b>		
Preis	86 Prozent	81 Prozent
Service	83 Prozent	80 Prozent
Nachhaltigkeit	63 Prozent	51 Prozent
<b>Deutschland ist eine Servicewüste</b>		
Zustimmung (voll und ganz/eher)	77 Prozent	71 Prozent

Statements	Sachsen	Deutschland
<b>Kennzeichen eines guten Services</b>		
<b>Ehrlichkeit/Zuverlässigkeit</b>	81 Prozent	83 Prozent
<b>Schnelle Lösungen</b>	81 Prozent	82 Prozent
<b>Gute Erreichbarkeit</b>	80 Prozent	81 Prozent
<b>Verschiedene Kontaktmöglichkeiten</b>	50 Prozent	44 Prozent
<b>Erfahrungen der letzten zehn Kundendienstkontakte (sehr häufig oder häufig)</b>		
<b>Problem wurde gelöst</b>	56 Prozent	54 Prozent
<b>Fühlten sich nicht richtig verstanden</b>	26 Prozent	26 Prozent
<b>Mit einem Lächeln aufgelegt</b>	22 Prozent	23 Prozent
<b>Waren verärgert</b>	26 Prozent	24 Prozent
<b>Beliebteste Kundendienst-Kontaktkanäle</b>		
<b>Telefon</b>	72 Prozent	80 Prozent
<b>E-Mail</b>	76 Prozent	68 Prozent
<b>Kundenchat</b>	15 Prozent	14 Prozent
<b>Social Media</b>	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](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).