

Pressemitteilung

03. November 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

Service-Verweigerer Saarland: Nirgendwo sonst ist man so wenig am Kundendienst interessiert

YouGov-Studie im Auftrag von E WIE EINFACH zeigt:

- **In keinem anderen Bundesland achten so wenige bei der Anbieterwahl auf guten Service**
- **Die bestehenden Kundendienstenerfahrungen sind jedoch überdurchschnittlich gut**
- **Besonders wenige haben wegen schlechtem Service den Anbieter gewechselt**

(Köln) Während man andernorts Beschwerden über die Servicewüste Deutschland hört, scheint das im Saarland keinen zu interessieren. Das lässt zumindest eine repräsentative branchenübergreifende YouGov-Studie im Auftrag des Strom- und Gasanbieters E WIE EINFACH vermuten. In keinem anderen Bundesland legt man laut dieser bei der Anbieterwahl so wenig Wert auf den Faktor „Service“. Lediglich 69 Prozent der Einwohner des kleinsten Bundeslandes nannten diesen als äußerst oder sehr wichtiges Entscheidungskriterium - der deutsche Schnitt liegt bei 80 Prozent. Mit 77 Prozent dominiert im Saarland ganz klar der Kostenaspekt.

Auch bei bestehenden Dienstleistungsbeziehungen liegt im Saarland der Fokus weniger auf einem gelungenen Kundendienst: So kommt es, dass gerade einmal 57 Prozent schon einmal aufgrund einer negativen Service-Erfahrung den Anbieter gewechselt haben – auch das ist wieder der deutsche Tiefstwert. Im Republikschnitt waren es ganze 69 Prozent. Ein Grund für die geringe Wechselquote liegt sicherlich auch in der hohen Zufriedenheit mit den vergangenen Kundendienstenerfahrungen. So wurde bei immerhin 57 Prozent der befragten Saarländer ihr Problem mit einem Anruf bei der

Servicehotline häufig oder sehr häufig gelöst, nur 18 Prozent fühlten sich (sehr) häufig nicht richtig verstanden. Damit haben die Saarländer deutlich bessere Erfahrungen gemacht als der deutsche Durchschnittsbürger. Doch selbst das kann ihnen in Bezug auf Service keine Emotionen entlocken: Lediglich 16 Prozent beendeten das Service-Gespräch (sehr) häufig mit einem Lächeln, im Republikdurchschnitt tat dies knapp jeder Vierte – und das trotz schlechterer Problemlösungsquote.

Befassen sich die Saarländer doch mit dem Thema Service, dann zeichnet für sie guten Service vor allem schnelle Lösungen bei Fragen und Problem aus (82 Prozent). Oliver Bolay, Geschäftsführer von E WIE EINFACH: „Beim Service halten wir es ganz wie es die Saarländer mögen und arbeiten daran, Probleme erst gar nicht auftreten zu lassen. 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 erwarteten Durchschnitt abweichen.“ Weiche Faktoren wie Ehrlichkeit/Zuverlässigkeit (79 Prozent) eines Anbieters oder seine Freundlichkeit (76 Prozent) spielen im Saarland dabei eine deutlich kleinere Rolle als im Rest der Republik (83 bzw. 78 Prozent). Sind die Saarländer doch gezwungen, sich einmal mit dem Kundendienst auseinanderzusetzen, greifen sie am liebsten schnell zum Telefon (82 Prozent), statt aufwendig eine E-Mail zu schreiben (65 Prozent) oder sich durch Kundenchat (9 Prozent) oder Social Media-Kanäle (3 Prozent) zu klicken.

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

Daten im Überblick:

Statements	Saarland	Deutschland
Äußerst oder sehr wichtige Faktoren bei der Anbieterwahl		
Service	69 Prozent	80 Prozent
Preis	77 Prozent	81 Prozent
Kennzeichen eines guten Services		
Ehrlichkeit/Zuverlässigkeit	79 Prozent	83 Prozent
Schnelle Lösungen	82 Prozent	82 Prozent
Freundlichkeit	76 Prozent	78 Prozent

Statements	Saarland	Deutschland
Anbieterwechsel aufgrund schlechten Services		
Durchgeführt	57 Prozent	69 Prozent
Erfahrungen der letzten zehn Kundendienstkontakte (sehr häufig oder häufig)		
Problem wurde gelöst	57 Prozent	54 Prozent
Fühlten sich nicht richtig verstanden	18 Prozent	26 Prozent
Mit einem Lächeln aufgelegt	16 Prozent	23 Prozent
Beliebteste Kundendienst-Kontaktkanäle		
Telefon	82 Prozent	80 Prozent
E-Mail	65 Prozent	68 Prozent
Kundenchat	9 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.