

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

09. Februar 2016

Service-Hochburg Hessen: Nirgends sonst ist Kundendienst so wichtig

YouGov-Studie im Auftrag von E WIE EINFACH zeigt:

- **Fast 90 Prozent der Hessen ist Service bei der Anbieterwahl äußerst oder sehr wichtig – deutscher Höchstwert**
- **Beim Kundendienst können schnelle Lösungen und Zuverlässigkeit punkten**
- **Die Service-Zufriedenheit in Hessen ist groß, doch wenn der Kundendienst schlecht ist, wird der Anbieter gewechselt**

(Köln) Service, Service und nochmals Service – das ist das, worauf es den Hessen bei der Anbieterwahl ankommt: Für ganze 88 Prozent ist der Kundendienst bei der Wahl eines Anbieters sehr oder äußerst wichtig und damit der bedeutendste Entscheidungsfaktor. Mit 78 Prozent sind es für den Faktor Preis ganze zehn Prozentpunkte weniger. Das geht jetzt aus einer repräsentativen YouGov-Studie im Auftrag des Strom- und Gasanbieters E WIE EINFACH hervor. Dass der Dienst am Kunden als so viel wichtiger als der Preis angesehen wird, ist deutschlandweit nahezu einmalig. Im gesamtdeutschen Schnitt liegt der Preis mit 81 Prozent sogar einen Prozentpunkt vor dem Service (80 Prozent). Einzig in Rheinland-Pfalz wird ein gelungener Dienst am Kunden auch bedeutender eingeschätzt als ein preislich attraktives Angebot – aber mit deutlich geringerem Abstand. Und die Wichtigkeit des Faktors Service ist in Hessen nicht nur Lippenbekenntnis, sondern lässt auch Taten folgen: Dreiviertel haben hier schon einmal aufgrund einer schlechten Kundendienstleistung den Anbieter gewechselt. Auch damit liefert das Bundesland im Westen den deutschen Höchstwert.

Viele Kundendienste in Hessen scheinen die Wichtigkeit einer guten Service-Qualität aber auch schon erkannt zu haben, denn die Zufriedenheit ist allgemein höher als im bundesweiten Schnitt. Ausgehend von den letzten

zehn Kontakten mit einem Kundendienst fühlten sich 53 Prozent häufig oder sehr häufig gut betreut. Nur sechs Prozent gaben an, dass ihr Problem selten oder nie nicht gelöst wurde, in der gesamten Republik war dieser Wert doppelt so hoch. Bei E WIE EINFACH geht Service sogar über das Lösen von Problemen hinaus. Oliver Bolay, Geschäftsführer bei 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.“

Auch für die Hessen steht die schnelle Lösungen von Problemen auf Platz 1 der Service-Wunschliste (88 Prozent), gefolgt von der Ehrlichkeit und Zuverlässigkeit eines Anbieters (85 Prozent) und einer guten Erreichbarkeit (84 Prozent). Im gesamtdeutschen Schnitt liegt der Aspekt Ehrlichkeit/Zuverlässigkeit sogar ganz oben. Dazu, über welchen Kanal die Hessen ihre Probleme am liebsten lösen, liefert die Studie ebenfalls Erkenntnisse: Auch wenn Telefon (83 Prozent) und E-Mail (74 Prozent) dominieren, sind Kundenchat (19 Prozent) und Brief (18 Prozent) hier im Kundendienstkontakt deutlich häufiger vertreten als im Rest der Bundesrepublik.

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

Daten im Überblick:

Statements	Hessen	Deutschland
Äußerst oder sehr wichtige Faktoren bei der Anbieterwahl		
Service	88 Prozent	80 Prozent
Preis	78 Prozent	81 Prozent
Kennzeichen eines guten Services		
Schnelle Lösungen	88 Prozent	82 Prozent
Gute Erreichbarkeit	84 Prozent	81 Prozent
Ehrlichkeit/Zuverlässigkeit	85 Prozent	83 Prozent
Anbieterwechsel aufgrund von schlechtem Service		
Durchgeführt	74 Prozent	69 Prozent

Erfahrungen der letzten zehn Kundendienstkontakte		
Problem wurde gelöst (selten oder nie)	6 Prozent	11 Prozent
Fühlten sich gut betreut (häufig oder sehr häufig)	53 Prozent	46 Prozent
Beliebteste Kontaktkanäle		
Telefon	83 Prozent	80 Prozent
E-Mail	74 Prozent	68 Prozent
Kundendienst	19 Prozent	14 Prozent
Brief	18 Prozent	14 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.