

Keine Verständlichkeit bei Energierechnungen

Strom- und Gasrechnungen sind für 78% der Kunden nicht wirklich verständlich.

Düsseldorf, 19.11.2015 - Über 1.000 verschiedene Strom- und Gasanbieter bieten ihren Service in Deutschland an, aber welcher ist am besten geeignet, die Kosten zu erklären? Über 5.000 Energieverbraucher entschieden sich bei nur drei Versorgern für ein „sehr gut“. Die Masse (75%) der Rechnungen werden von Energiekunden nur mit befriedigend oder schlechter bewertet. Alle Antworten gibt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Energietransparenz (DIFET).

Ca. 1.500 kWh Strom verbraucht jeder Erwachsene durchschnittlich im Jahr! Diese müssen einmal im Jahr abgerechnet werden. Und: Die Verbraucher sind mit diesen Abrechnungen mehrheitlich unzufrieden! Über 120 Rechnungen wurden im laufenden Jahr von über 5.000 Kunden und vom Expertenteam des Deutschen Instituts für Energietransparenz (DIFET) überprüft. Nur für drei Energieanbieter ergab das Gesamturteil „sehr gut“; 27 sind mit „gut“ und 91 Versorger bzw. 75% werden insgesamt mit „befriedigend“ oder schlechter bewertet. Keine überzeugende Kundenfreundlichkeit.

Transparenz, Darstellung, Freundlichkeit im Text, und natürlich die Verständlichkeit – all das macht Kundenfreundlichkeit aus, die bei den Kunden von den abgefragten Aspekten am besten abschneidet. 78% der Befragten zeigen sich hiermit nicht zufrieden.

Besonders erschreckend: Auch wenn die Rechnung vom Energieverbraucher ein „gut“ bekommt, heißt es nicht, dass alle wichtigen Angaben auf der Rechnung verstanden wurden. Ein Beispiel sind die gesetzlich geforderten Verbraucherinformationen zur Stromherkunft oder Umweltauswirkungen. Diese werden von ca. 40% der Energiekunden überhaupt nicht verstanden.

Doch es gibt Licht am Horizont: Aufgrund des starken Wettbewerbs haben einige Energieversorger es verstanden, dass sie mit einer kundenfreundlichen Rechnung eine sehr gute Kundenbindung erreichen. Denn für über 2/3 der Kunden ist die Rechnung der einzige direkte Kontaktpunkt mit Ihrem Versorger.

So erhielt, wie im Vorjahr, der Anbieter E.VITA aus Stuttgart die Note „Sehr Gut“ (1,3) und damit die Auszeichnung: „Kundenfreundlichste Strom- und Gasrechnung Deutschlands 2015“. Auf Platz 2 folgen notengleich die Versorger MVV aus Mannheim und die Stadtwerke Kiel (1,4). Der Drittplatzierte, die GASAG aus Berlin, erreichte die Note „Gut“ (1,6).

„Mit gut 27% ist ein immer wichtiger werdender Kauf- oder Wechselgrund nicht etwa ein günstiger Preis, sondern ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis“, so Axel Süßbrich, Studienleiter des Deutschen Instituts für Energietransparenz. „Was Service und Kundenfreundlichkeit angeht, zeigt der Energieverbraucher also immer weniger eine Schnäppchen-Mentalität, als immer mehr Sicherheit und Qualitätsbewusstsein.“

Über das DIFET

Das Deutsche Institut für Energietransparenz (DIFET) befasst sich mit der Beantwortung grundlegender und tagesaktueller energiewirtschaftlicher Fragestellungen. Als Marktforschungs- und Beratungsinstitut unterstützt es mit den daraus gewonnenen Kenntnissen und Lösungen praxisnah Energieproduzenten, -anbieter und -verbraucher. Das Institut ist parteipolitisch, ideologisch und wirtschaftlich unabhängig.