



PRESSEMELDUNG

tarifvergleich.de testet Kundenzufriedenheit nach Stromwechsel - 75 Prozent der Kunden sind mit ihrem neuen Stromanbieter zufrieden

München, 11. Februar 2008.

Das Vergleichsportal für Stromtarife Tarifvergleich.de hat Anfang Januar mit einer systematischen Kundenbefragung begonnen, um die Zufriedenheit der Kunden nach dem Wechsel ihres Stromanbieters zu erfassen. Die ersten Auswertungen von über 12.000 Rückmeldungen zeigen: knapp 75 Prozent der Stromwechsler sind zufrieden und bewerten ihren neuen Anbieter mit dem Gesamturteil „sehr gut“ oder „gut“. Die Ergebnisse der Befragung, inklusive Anmerkungen und Kommentare der Kunden, stehen unter www.tarifvergleich.de zur Verfügung.

Bilanz nach der großen Wechselflut

Rund eine Million Haushalte haben 2007 Ihren Strom- oder Gasanbieter gewechselt, viele davon über ein Online –Vergleichsportal. Daher zieht Tarifvergleich.de eine erste Bilanz anhand einer Anfang Januar 2008 gestarteten Kundenbefragung nach Zufriedenheit mit dem neuen Anbieter sowie dem Ablauf des Wechsels. Ergebnis: drei Viertel der befragten Kunden geben ihrem neuen Stromanbieter die Noten 1 („sehr gut“) oder 2 („gut“).

Neuartiges Bewertungssystem

An der Befragung nehmen ausschließlich Kunden teil, die über Tarifvergleich.de ihren Anbieter gewechselt haben. Jeder Kunde kann seine Bewertung nur einmal abgeben. „So stellen wir die Authentizität der Ergebnisse sicher. Eine Beeinflussung, zum Beispiel durch Stromversorger, ist nicht möglich“, so Georg Heusgen, Geschäftsführer der Tarifvergleich.de GmbH.

90 Tage nach der Übermittlung des Wechselauftrages an den Strom- oder Gasversorger erhält der Kunde eine Email mit einem Link zur Bewertungsseite, der nur einmal angeklickt werden kann. Dort bewertet der Kunde seinen neuen Anbieter nach den Parametern „Verständlichkeit der AGBs“, „Freundlichkeit der Mitarbeiter“, „Verständlichkeit des Tarifes“, „Schnelligkeit des Wechsels“ und „Gesamtbewertung des Anbieters“ nach dem Schulnotensystem (Note 1-5).

Zusätzlich gibt es die Möglichkeit in einem Freitextfeld Kommentare und Hinweise zum Wechsel und zum Anbieter zu verfassen, die ebenfalls auf der Homepage veröffentlicht werden. Bisher hat eine repräsentative Anzahl von über 12.000 Kunden von der Möglichkeit zur Bewertung Gebrauch gemacht.