

## Presse-Information

SWU Energie GmbH  
Karlstraße 1-3  
89073 Ulm

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit  
Bernd Jünke  
Telefon 0731 166-1090  
Telefax 0731 166-2669  
bernd.juenke@swu.de  
www.swu.de

Ulm, 21. März 2016

### **Wenn nicht der Preis allein entscheidet**

#### **SWU erhält das Siegel „Top-Lokalversorger“**

Beim Strom ist der billigste Anbieter gerade gut genug. Oder zählt für den Kunden doch noch anderes mit? Das „Energieverbraucherportal“, ein unabhängiger Branchenbeobachter, hat den Stadtwerken Ulm/Neu-Ulm das Siegel „Top-Lokalversorger 2016“ verliehen. Es gilt für die Bereiche Strom, Erdgas und Trinkwasser.

Ausschlaggebend für die Bewertung waren nicht einzig und allein die SWU-Preise. Kriterien wie Servicequalität, regionales Engagement und Umweltaspekte flossen ebenso ein wie der Faktor Verbraucherefreundlichkeit. Das Siegel „Top-Lokalversorger“ erhalten nur Unternehmen, die ihren Kunden einen Mehrwert bieten.

#### **Ganzheitliche Bewertung**

Mit einem Vergleichssystem, das sich nicht auf nackte Zahlen alleine stützt, will das Portal Transparenz in einem Wettbewerb schaffen, bei dem sich der Kunde häufig etwas verloren fühlt. Zwar wird der Preis immer noch am stärksten gewichtet. Zu einem guten Tarifangebot zählen nach Auffassung des Energieverbraucherportals aber auch Preistransparenz und faire Tarifbedingungen. Punkte vergeben werden beispielsweise für veröffentlichte Preisblätter oder Erläuterungen zur Rechnung. Durchleuchtet wird zudem die Frage, wie kunden-

## **Presse-Information**

freundlich die Kündigungsfristen sind. Außerdem zählt, wie sensibel der Versorger mit Kundendaten umgeht. Nicht zu vergessen die Faktoren Umwelt, regionales Engagement und Service. Hat der Versorger zertifizierten Ökostrom im Angebot? Erhält der Kunde Energieberatung vom Fachmann und Auskunft über Förderprogramme zum Energiesparen? Als Kennzeichen für das regionale Engagement gelten die Anzahl der Arbeitsplätze im Versorgungsgebiet, der kommunale Anteil am Unternehmen, die geleistete Gewerbesteuer und das soziale Engagement. In puncto Servicequalität muss das Unternehmen ein Kundenzentrum am Ort und einen Internetauftritt mit der Möglichkeit zum „Self-Service“ bieten.

### **Kunde will Angebotsvergleich ohne Fallen**

Ein Verbraucherportal, das Preise zum einzigen Vergleichskriterium erhebt, birgt Fallen. Denn was auf den ersten Blick als günstiges Angebot erscheint, ist es bei genauem Hinsehen oft nicht mehr. Werden Begrüßungs- oder Treueprämien in den Tarif hineingerechnet, erscheint der Tarif vielleicht auf Platz eins beim Ranking. Ob das aber auch über einen längeren Zeitraum wirklich der günstigste Tarif ist, bleibt ungewiss. Boni werden oftmals erst nach zwölfmonatiger Stromlieferung gutgeschrieben und verfallen, wenn der Kunde vorher kündigt. Zum Kündigen sehen sich Kunden bisweilen veranlasst, weil der in den Vergleichstabellen als „billigster“ Lieferant geführte Anbieter kurze Zeit nach Vertragsabschluss den Preis erhöht. Das belegen Kundenbeschwerden, die immer wieder bei den Verbraucherzentralen eingehen.

Foto:

Die SWU zählt zu den „Top-Lokalversorgern“. SWU-Geschäftsführer Klaus Eder (links) und Ulrich Knörzer, Leiter des SWU-Kundenservice, zeigen die Urkunden.