

Smart: Moderne Technik
hilft, Strom zu sparen



Studie

WER IST FAIR BEI DER STROMLIEFERUNG?

Die erneuerbaren Energien gewinnen weiter an Bedeutung. Die Auswahl an Tarifen wächst dadurch. Beim großen Check der Stromanbieter fand FOCUS-MONEY heraus, welche Unternehmen ihre Kunden mit Fairness überzeugen

Ende August dieses Jahres lag der Anteil erneuerbarer Energien in Deutschlands Strommix bei 40,2 Prozent. 2010 war es noch nicht einmal die Hälfte. Der Vormarsch von Ökostrom aus Biomasse, Photovoltaik und Windenergie bleibt ungebrochen. Auf der anderen Seite stockt der Ausbau der Stromtrassen vom windreichen Norden in den Süden gewaltig, Kohlestrom bleibt eine wichtige Säule der Energieerzeugung. Seit der Strommarkt liberalisiert wurde, tummeln sich unzählige Anbieter auf dem Markt. Während Stromlieferanten mit eigenen Kraftwerken und Leitungen Energie bereitstellen können, kaufen Stromhändler lediglich Kapazitäten ein und stellen diese dem Endkunden zur Verfügung. Trotz der Marktmacht der vier großen Versorger (E.on, RWE, Vattenfall, EnBW) profitieren Kunden von einem riesigen Tarifangebot mit Produkten, die über einen höheren Anteil erneuerbarer Energien verfügen und auch über reine Ökostromtarife.

In Zeiten von Vergleichsportalen ist der Wechsel des Stromanbieters einfach und attraktiv. Die Anbieter werben mit lukrativen Wechselprämien. Allerdings entscheidet nicht nur der Preis. Kunden geht es um einen fairen Umgang bei Reklamationen und den Vertragsbedingungen, vor allem bei der Preisgarantie. Sie wünschen sich von ihren Versorgern hohe Fachkompetenz, gute Kommunikation, aber auch soziales Handeln.

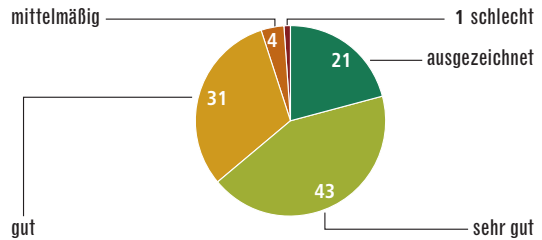
Vorjahresleistung gesteigert. FOCUS-MONEY und das Kölner Analysehaus ServiceValue haben deshalb auch dieses Jahr wieder auf Grundlage von 25 Service- und Leistungsmerkmalen die Fairness von Stromversorgern

Stromkunden sind sehr zufrieden

Das ist ein klares Votum: 95 Prozent der Kunden beurteilen ihren Stromanbieter mit „Ausgezeichnet“, „Sehr Gut“ oder „Gut“. Sehr unzufrieden ist gar nur jeder hundertste Befragte.

Gesamtzufriedenheit

„Wie beurteilen Sie Ihren Stromversorger insgesamt?“
Angaben in Prozent



Quelle: ServiceValue

unter die Lupe genommen. Über 3000 Kunden bewerteten dafür 35 Anbieter (siehe Kasten). Das bemerkenswerte Ergebnis: Die Branche konnte ihr hohes Fairness-Niveau von 2017 überbieten, legte noch einmal um 0,9 Prozentpunkte zu. „Die Unternehmen sollten sich aber nicht zurücklehnen, die Wechselbereitschaft der Kunden bleibt sehr hoch“, sagt Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer bei ServiceValue. ■

BASTIAN HEBBELN

GESAMTURTEIL

Starke Performance

20 von 35 Stromanbietern schafften es 2018 in die Phalanx der Fairsten ihrer Branche. Im Vorjahr waren es nur 17 bei 34 getesteten Unternehmen. In der seit dem Jahr 2011 beauftragten Studie finden sich dieses Jahr zehn Unternehmen mit Top-Bewertung wieder. Das Gesamtkundenurteil zur Fairness: „Sehr Gut“. Ein absolut überzeugendes Ergebnis.

Zum achten Mal in Folge schaffte Yello Strom die Aufnahme in die Liste der Besten. Alle weiteren Sieger verteidigen seit Jahren ihre Spitzenplätze konstant. Dazu zählen: energieGUT, eprimo, lekker Energie, LichtBlick, NaturEnergiePlus, Naturstrom und die Stadtwerke München.

123energie und mainova sind die Aufsteiger des Jahres, die es nach einem „guten“ Rankingplatz im Vorjahr jetzt ganz nach oben schafften. enviaM, NEW Energie und die Stadt-



werke Duisburg platzierten sich neu in der Liste der „guten“ Anbieter.

Auffällig ist: Die Versorger mit Spitzenbewertung überzeugen fast alle auch in sämtlichen Einzelkategorien. Schwachpunkte gibt es bei ihnen kaum. Böse Überraschungen in Detailfragen müssen Kunden also nicht befürchten. Zwei Unternehmen können sich dabei über Spitzenplätze in allen sechs Kategorien freuen: energieGUT und LichtBlick. Auf nicht minder beeindruckende fünf Bewertungen mit „Sehr Gut“ bringen es folgende Anbieter: eprimo, lekker Energie, NaturEnergiePlus, Naturstrom, Stadtwerke München und Yello Strom.

Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	123energie
Sehr Gut	energieGUT
Sehr Gut	eprimo
Sehr Gut	lekker Energie
Sehr Gut	LichtBlick
Sehr Gut	mainova
Sehr Gut	NaturEnergiePlus
Sehr Gut	Naturstrom
Sehr Gut	Stadtwerke München
Sehr Gut	Yello Strom
Gut	DEW21
Gut	Drewag Stadtwerke Dresden
Gut	E wie Einfach
Gut	energity
Gut	Entega
Gut	enviaM
Gut	Grünwelt Energie
Gut	NEW Energie
Gut	Stadtwerke Duisburg
Gut	Stromio

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

■ regionaler Stromanbieter; ■ reiner Ökostromanbieter
■ bundesweiter/überregionaler Stromanbieter

So wurden die Rankings ermittelt

Den Markt konstant im Blick: Im Auftrag von FOCUS-MONEY hat die ServiceValue GmbH zum achten Mal die Fairness der größten Stromversorger in Deutschland untersucht. Hierzu hat das Kölner Analyse- und Beratungsunternehmen im Juli und August 2018 in einer repräsentativen Online-Studie 3122 Kunden befragt und insgesamt 3372 Kundenurteile ausgewertet. Abgefragt wurden 25 Service- und Leistungsmerkmale, die sogenannten Fairness-Aspekte. Die Bewertung dieser Attribute erlaubt eine aussagefähige Messung des subjektiven Fairness-Begriffs.

Die Kriterien haben außerdem Einfluss auf die Kundenbindung. Auf Grund unterschiedlicher Geschäftsmodelle und Zielgruppen variiert die Rele-

vanz der einzelnen „Kundenbindungstreiber“ von Anbieter zu Anbieter. Die Stärke der Kundenbindung wiederum wird über die Weiterempfehlungsbereitschaft, Loyalität, Treue und die emotionale Bindung der Kunden ermittelt – weitere wichtige Kriterien, die ebenfalls von ServiceValue abgefragt wurden.

Jeder Befragte des Online-Panels konnte bis zu zwei Stromversorger bewerten, bei denen er in den vergangenen zwölf Monaten Kunde war. Insgesamt standen so 35 Stromanbieter auf dem Prüfstand. Die Ergebnisse wurden anschließend von den ServiceValue-Fachleuten nach strengen wissenschaftlichen Methoden ausgewertet.

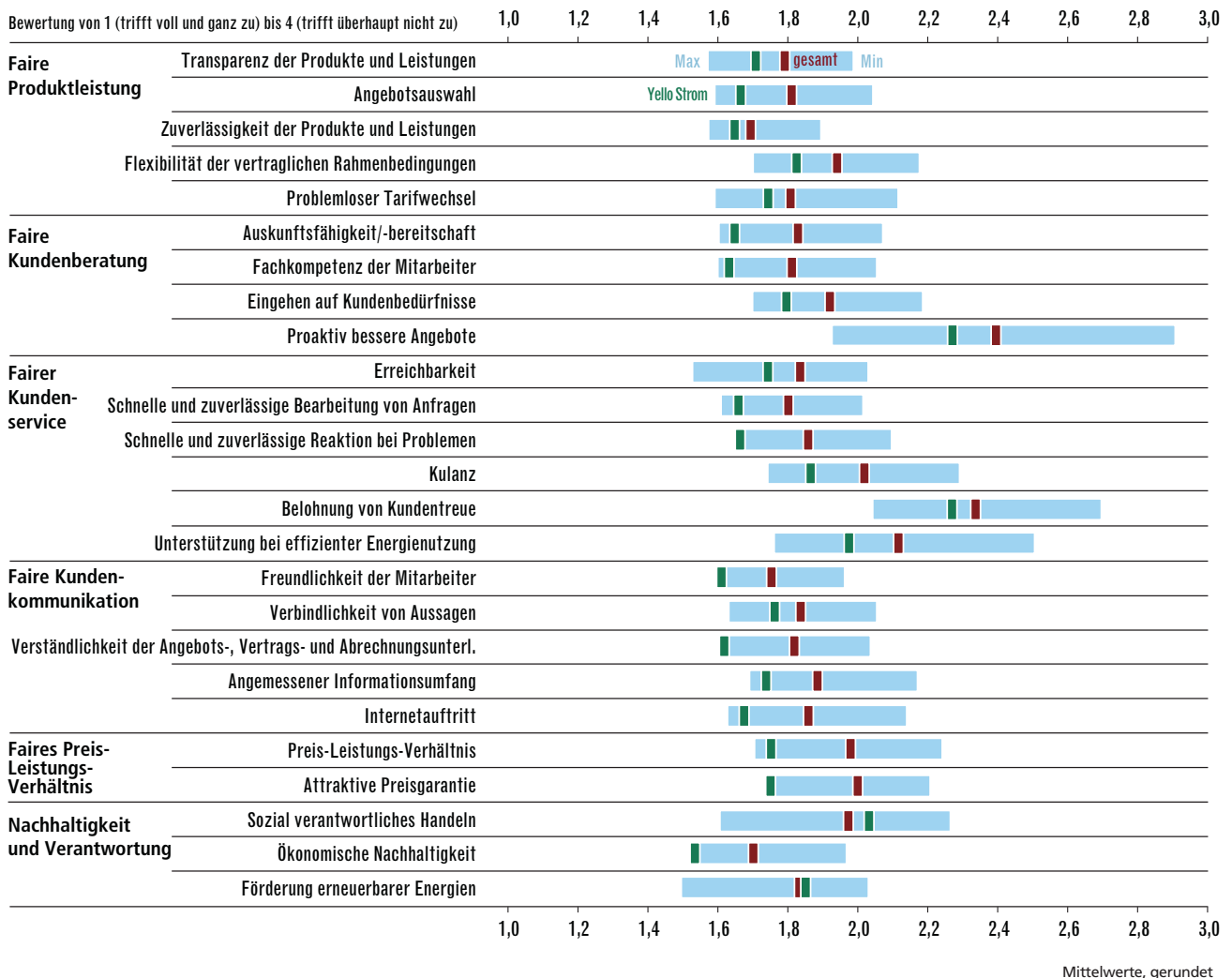
Zunächst errechneten sie über eine vierstufige Bewertungsskala für jedes Service- und Leistungsmerkmal einen

normierten Indexwert. Die daraus abgeleiteten Durchschnittswerte können – wie hier im konkreten Beispiel von Yello Strom (Grafik u.) – als Leistungsprofile der einzelnen Stromversorger im Vergleich zum Gesamtmarkt dargestellt werden. Werte, die links vom Gesamtmarkt liegen, belegen ein überdurchschnittliches Kundenurteil.

Außerdem legten die Experten sechs Fairness-Kategorien fest und ordneten ihnen die 25 Items zu. Zusätzlich zum Gesamturteil zeigt die Studie so die Stärken und Schwächen der Anbieter in verschiedenen Disziplinen (s. S. 77–78) auf.

Das Urteil „Fairster Stromversorger“ ergibt sich wiederum aus den fünf Kategoriewerten, die zu gleichen Teilen in das Gesamtergebnis einfließen.

25 Merkmale – ein Serviceprofil

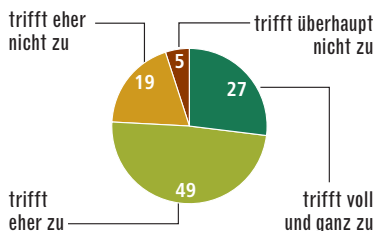


Kulanz noch nicht optimal

Befragte sehen den Umgang mit Reklamationen teilweise kritisch. 24 Prozent sind nicht zufrieden.

Kulanz

„Bei Reklamationen ist mein Stromanbieter kulant.“ Angaben in Prozent



Quelle: ServiceValue

Faire Produktleistung



In der Kategorie „Faire Produktleistung“ überzeugt die Branche bei allen Einzelmerkmalen ihre Kunden. Dazu zählen die Zuverlässigkeit und Transparenz der Produkte und

Leistungen, die Angebotsauswahl oder der problemlose Tarifwechsel. Lekker Energie und Stromio schafften zum ersten Mal den Sprung in die Liste der mit „Sehr Gut“ gerankten Anbieter.

Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	energieGUT
Sehr Gut	eprimo
Sehr Gut	Grünwelt Energie
Sehr Gut	lekker Energie
Sehr Gut	LichtBlick
Sehr Gut	mainova
Sehr Gut	NaturEnergiePlus
Sehr Gut	Naturstrom
Sehr Gut	Stadtwerke München
Sehr Gut	Stromio
Sehr Gut	Yello Strom
Gut	123energie
Gut	DEW21
Gut	Drewag Stadtwerke Dresden
Gut	E wie Einfach
Gut	enercity
Gut	NEW Energie
Gut	Stadtwerke Duisburg
Gut	Vattenfall

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue



Gut versorgt: Die Kunden sind zufrieden mit ihren Anbietern, wenn auch wenig loyal

Fairer Kundenservice



Überzeugend sind in dieser Kategorie die Anbieter bei den Merkmalen Erreichbarkeit und Reaktionsgeschwindigkeit bei Anfragen und Problemen. DEW21

übertrifft bei der Erreichbarkeit mit 96 Prozent positiven Kundenurteilen. Die schnelle und zuverlässige Bearbeitung von Anfragen stellt bei energieGut 93 Prozent der Befragten zufrieden. Die Unterstützung bei effizienter Energienutzung gelingt Naturstrom mit Abstand am besten.

Bei der Kulanz im Umgang mit Reklamationen herrscht noch Nachholbedarf, vor allem weil dieses Merkmal für die Kundenbindung das insgesamt wichtigste der Studie ist. 24 Prozent der Befragten sind hier mit der Branche nicht zufrieden. Bei der Belohnung von Kundentreue sind es sogar 39 Prozent.

Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	energieGUT
Sehr Gut	eprimo
Sehr Gut	lekker Energie
Sehr Gut	LichtBlick
Sehr Gut	mainova
Sehr Gut	NaturEnergiePlus
Sehr Gut	Naturstrom
Sehr Gut	Stadtwerke München
Sehr Gut	Yello Strom
Gut	123energie
Gut	DEW21
Gut	Drewag Stadtwerke Dresden
Gut	E wie Einfach
Gut	enercity
Gut	Entega
Gut	enviaM
Gut	NEW Energie
Gut	Stadtwerke Duisburg
Gut	Stromio

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis



Für Grünwelt Energie und mainova ging es eine Stufe hinauf in die Reihe der „sehr guten“ Stromversorger. Elf Unternehmen bekommen somit nun die Top-

Note in der Kategorie „Faires Preis-Leistungs-Verhältnis“. Insgesamt verbesserte sich die Branche um 1,1 Prozentpunkte zum Vorjahr.

Das Merkmal „Attraktive Preisgarantie“ ist ein sehr starker Kundenbindungstreiber. Die Branche performt mit 80 Prozent Zustimmung hier gut, aber nicht überragend. Am besten bewerten die Kunden Yello Strom, energieGut und Lekker Energie. Sehr stark beim Einzelmerkmal „Preis-Leistungs-Verhältnis“ schneidet Stromio mit 93 Prozent positiven Antworten ab.

Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	123energie
Sehr Gut	enercity
Sehr Gut	energieGUT
Sehr Gut	eprimo
Sehr Gut	Grünwelt Energie
Sehr Gut	lekker Energie
Sehr Gut	LichtBlick
Sehr Gut	mainova
Sehr Gut	NaturEnergiePlus
Sehr Gut	Stromio
Sehr Gut	Yello Strom
Gut	DEW21
Gut	Drewag Stadtwerke Dresden
Gut	E wie Einfach
Gut	Naturstrom
Gut	NEW Energie
Gut	Stadtwerke München

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

■ regionaler Stromanbieter
■ reiner Ökostromanbieter
■ bundesweiter/überregionaler Stromanbieter



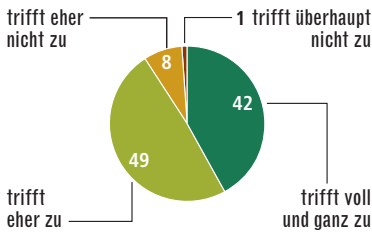
Zukunft: Der Anteil von Ökostrom am Energiemix muss noch weiter steigen

Verlässliche Versorger

Bestes Einzelmerkmal der Studie ist die Zuverlässigkeit der Anbieter.

Zuverlässigkeit

„Die Produkte und Leistungen meines Stromanbieters sind zuverlässig.“
Angaben in Prozent



Quelle: ServiceValue

Faire Kundenberatung



Die Auskunftsfähigkeit, das Eingehen auf Kundenbedürfnisse und die Fachkompetenz der Mitarbeiter werden positiv bewertet, mit LichtBlick als jeweiligem Spitzenreiter.

Stets weit vorn dabei sind Yello Strom, eprimo und Naturstrom. Schlecht ist die Branche bei der proaktiven Kontaktaufnahme für bessere Angebote. 42 Prozent äußern sich hier unzufrieden.

Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	energieGUT
Sehr Gut	eprimo
Sehr Gut	lekker Energie
Sehr Gut	LichtBlick
Sehr Gut	NaturEnergiePlus
Sehr Gut	Naturstrom
Sehr Gut	Stadtwerke München
Sehr Gut	Yello Strom
Gut	123energie
Gut	DEW21
Gut	Drewag Stadtwerke Dresden
Gut	E wie Einfach
Gut	enercity
Gut	Entega
Gut	enviaM
Gut	Grünwelt Energie
Gut	mainova
Gut	Stadtwerke Duisburg
Gut	Stromio

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

Faire Kundenkommunikation



Bei erklärungsbedürftigen Produkten und Leistungen ist die faire Kommunikation für Kunden besonders wichtig. Die Branche überzeugt

hier auf breiter Front. 93 Prozent der Befragten loben Yello Strom für die Freundlichkeit der Mitarbeiter. Bei der Verbindlichkeit von Aussagen sind energieGut und LichtBlick Spitze. Den genau angemessenen Umfang an Informationen liefert Naturstrom seinen Kunden. Beim Internet-Auftritt belegt eprimo den Spitzenplatz des Feldes.

Grünwelt Energie, lekker Energie und mainova bekamen neu das Rating „Sehr Gut“. Die Kategorie schnitt im Vergleich zum Vorjahr besser ab, legte um 0,9 Prozent zu.

Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	123energie
Sehr Gut	energieGUT
Sehr Gut	eprimo
Sehr Gut	Grünwelt Energie
Sehr Gut	lekker Energie
Sehr Gut	LichtBlick
Sehr Gut	mainova
Sehr Gut	Naturstrom
Sehr Gut	Stadtwerke München
Sehr Gut	Yello Strom
Gut	DEW21
Gut	E wie Einfach
Gut	enercity
Gut	Entega
Gut	enviaM
Gut	NaturEnergiePlus
Gut	NEW Energie
Gut	Stadtwerke Duisburg
Gut	Stromio
Gut	Vattenfall

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

Höchste Nachhaltigkeit & Verantwortung



Die Themen Nachhaltigkeit und Verantwortung sind in Zeiten der Energiewende für die Unternehmen integraler Bestandteil ihrer Geschäftstätigkeit.

Das sozial verantwortliche Handeln hat für die Kunden dabei eine besonders hohe Bindungskraft.

Bei diesem Merkmal begeistert vor allem NaturEnergiePlus die Befragten. 92 Prozent äußern sich dazu positiv. Bei der ökonomischen Nachhaltigkeit liegen Naturstrom und Yello Strom gleichauf an der Spitze des Anbieterfelds. Die Kunden attestieren Naturstrom und LichtBlick, dass sie sich besonders stark für den Ausbau erneuerbarer Energien einsetzen.

Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	energieGUT
Sehr Gut	Grünwelt Energie
Sehr Gut	LichtBlick
Sehr Gut	NaturEnergiePlus
Sehr Gut	Naturstrom
Sehr Gut	Stadtwerke München
Gut	123energie
Gut	DEW21
Gut	Drewag Stadtwerke Dresden
Gut	enercity
Gut	Entega
Gut	enviaM
Gut	eprimo
Gut	lekker Energie
Gut	mainova
Gut	Stadtwerke Duisburg
Gut	Stromio
Gut	Yello Strom

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

■ regionaler Stromanbieter
■ reiner Ökostromanbieter
■ bundesweiter/überregionaler Stromanbieter