



# Kundenurteil: Fairness von Stromversorgern 2019

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen für 36 Stromversorger



Eine Untersuchung in Kooperation mit



## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	Juli 2019
<b>Stichprobe</b>	3.149 Kunden mit 3.460 Urteilen zu 36 Stromversorgern (Bewertung von bis zu zwei Stromversorgern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 36 Stromversorger</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I23energie</li> <li>• badenova</li> <li>• DEW21</li> <li>• DREWAG Stadtwerke Dresden</li> <li>• E WIE EINFACH</li> <li>• E.ON</li> <li>• EnBW</li> <li>• enercity</li> <li>• energieGUT</li> <li>• ENSO</li> <li>• Entega</li> <li>• enviaM</li> <li>• eprimo</li> <li>• EWE</li> <li>• ExtraEnergie</li> <li>• Grünwelt Energie</li> <li>• innogy</li> <li>• lekker Energie</li> <li>• LichtBlick</li> <li>• mainova</li> <li>• MONTANA</li> <li>• MVV Energie</li> <li>• NaturEnergiePlus</li> <li>• Naturstrom</li> <li>• N-ERGIE</li> <li>• NEW'Energie</li> <li>• RheinEnergie</li> <li>• Stadtwerke Duisburg</li> <li>• Stadtwerke Düsseldorf</li> <li>• Stadtwerke Leipzig</li> <li>• Stadtwerke München</li> <li>• Stadtwerke Osnabrück</li> <li>• Stromio</li> <li>• Süwag</li> <li>• Vattenfall</li> <li>• Yello Strom</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	355 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign (I)

<b>Gesamtaussagen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesamtzufriedenheit</li> <li>• Kundenorientierung</li> <li>• Ruf und Image</li> </ul>
<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Treue</li> <li>• Loyalität</li> <li>• Weiterempfehlung</li> </ul>
<b>Faire Produktleistung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparenz der Produkte und Leistungen</li> <li>• Angebotsauswahl</li> <li>• Zuverlässigkeit der Produkte und Leistungen</li> <li>• Flexibilität der vertraglichen Rahmenbedingungen</li> <li>• Problemloser Tarifwechsel</li> </ul>
<b>Fairer Kundenservice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erreichbarkeit</li> <li>• Schnelle und zuverlässige Bearbeitung von Anfragen</li> <li>• Schnelle und zuverlässige Reaktion bei Problemen</li> <li>• Kulanz</li> <li>• Belohnung von Kundentreue</li> <li>• Unterstützung bei effizienter Energienutzung</li> </ul>
<b>Faires Preis-Leistungs-Verhältnis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li> <li>• Attraktive Preisgarantie</li> </ul>
<b>Faire Kundenberatung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auskunftsfähigkeit/-bereitschaft</li> <li>• Fachkompetenz der Mitarbeiter</li> <li>• Eingehen auf Kundenbedürfnisse</li> <li>• Proaktiv bessere Angebote</li> </ul>

## Studiendesign (II)

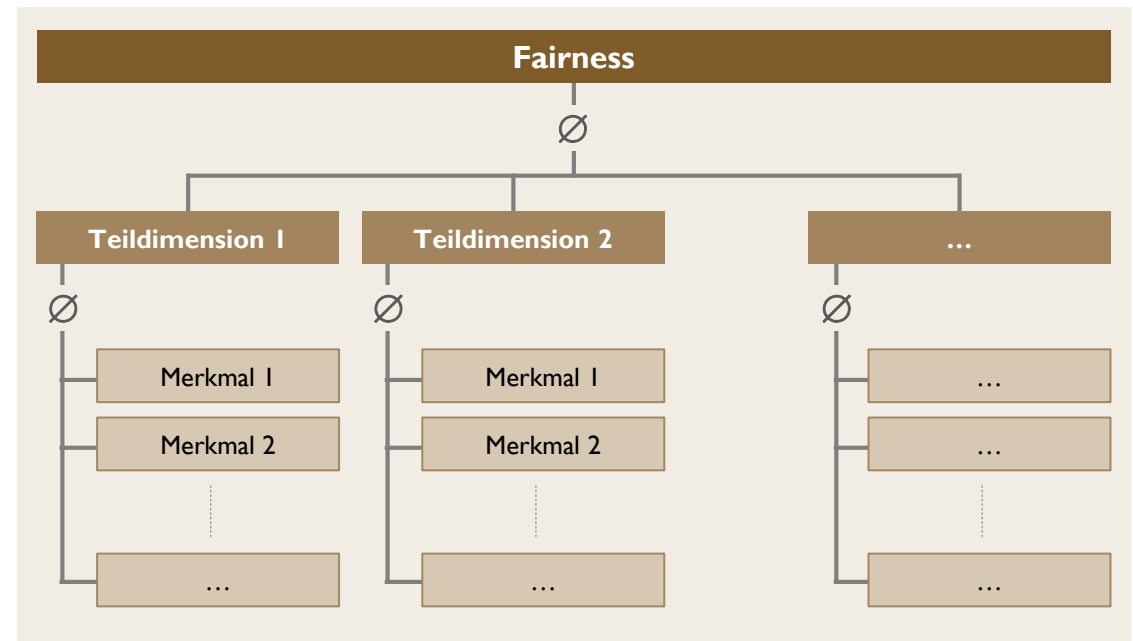
<b>Faire Kundenkommunikation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Freundlichkeit der Mitarbeiter</li><li>• Verbindlichkeit von Aussagen</li><li>• Verständlichkeit der Angebots-, Vertrags- und Abrechnungsunterlagen</li><li>• Angemessener Informationsumfang</li><li>• Internetauftritt</li></ul>
<b>Nachhaltigkeit und Verantwortung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sozial verantwortliches Handeln</li><li>• Ökonomische Nachhaltigkeit</li><li>• Förderung erneuerbarer Energien</li></ul>

## Berechnungsmodell des Fairness-Rankings

Der Überbegriff „Fairness“ ist ein subjektives Konstrukt. Um dieses messbar zu machen, werden zunächst verschiedene Teildimensionen der Fairness bestimmt. Jede Teildimension selbst besteht aus mehreren konkreten Service- und Leistungsmerkmalen, die durch die Kunden bewertet werden.

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Service- und Leistungsmerkmalen (Bewertungskriterien).

Für die Auszeichnung auf Gesamtebene sowie auf den Teildimensionen gilt: Ein „gut“ erhalten alle Unternehmen, die einen überdurchschnittlichen Wert erzielt haben. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.



## Teildimensionen der Fairness von Stromversorgern

### Fairness

#### Faire Produktleistung

- Transparenz der Produkte und Leistungen
- Angebotsauswahl
- Zuverlässigkeit der Produkte und Leistungen
- Flexibilität der vertraglichen Rahmenbedingungen
- Problemloser Tarifwechsel

#### Fairer Kundenservice

- Erreichbarkeit
- Schnelle und zuverlässige Bearbeitung von Anfragen
- Schnelle und zuverlässige Reaktion bei Problemen
- Kulanz
- Belohnung von Kundentreue
- Unterstützung bei effizienter Energienutzung

#### Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Attraktive Preisgarantie

#### Faire Kundenberatung

- Auskunftsfähigkeit/-bereitschaft
- Fachkompetenz der Mitarbeiter
- Eingehen auf Kundenbedürfnisse
- Proaktiv bessere Angebote

#### Faire Kundenkommunikation

- Freundlichkeit der Mitarbeiter
- Verbindlichkeit von Aussagen
- Verständlichkeit der Angebots-, Vertrags- und Abrechnungsunterlagen
- Angemessener Informationsumfang
- Internetauftritt

#### Nachhaltigkeit und Verantwortung

- Sozial verantwortliches Handeln
- Ökonomische Nachhaltigkeit
- Förderung erneuerbarer Energien

## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Stromversorger (I)

FAIRNESS		Faire Produktleistung		Fairer Kundenservice		Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	I23energie	sehr gut	I23energie	sehr gut	energieGUT	sehr gut	I23energie
sehr gut	energieGUT	sehr gut	energieGUT	sehr gut	enviaM	sehr gut	energieGUT
sehr gut	eprimo	sehr gut	eprimo	sehr gut	eprimo	sehr gut	eprimo
sehr gut	Grünwelt Energie	sehr gut	Grünwelt Energie	sehr gut	lekker Energie	sehr gut	Grünwelt Energie
sehr gut	lekker Energie	sehr gut	lekker Energie	sehr gut	LichtBlick	sehr gut	lekker Energie
sehr gut	LichtBlick	sehr gut	LichtBlick	sehr gut	mainova	sehr gut	LichtBlick
sehr gut	mainova	sehr gut	mainova	sehr gut	NaturEnergiePlus	sehr gut	mainova
sehr gut	NaturEnergiePlus	sehr gut	NaturEnergiePlus	sehr gut	Naturstrom	sehr gut	NaturEnergiePlus
sehr gut	Naturstrom	sehr gut	Naturstrom	sehr gut	Stadtwerke München	sehr gut	Stromio
sehr gut	Stadtwerke München	sehr gut	Stadtwerke München	sehr gut	Yello Strom	sehr gut	Yello Strom
sehr gut	Yello Strom	sehr gut	Stromio	gut	I23energie	gut	E WIE EINFACH
gut	E WIE EINFACH	sehr gut	Yello Strom	gut	DEW2I	gut	enercity
gut	enercity	gut	DEW2I	gut	E WIE EINFACH	gut	Entega
gut	Entega	gut	E WIE EINFACH	gut	enercity	gut	MONTANA
gut	enviaM	gut	enercity	gut	entega	gut	Naturstrom
gut	MONTANA	gut	enviaM	gut	Grünwelt Energie	gut	NEW'Energie
gut	NEW'Energie	gut	innogy	gut	innogy	gut	Stadtwerke München
gut	Stadtwerke Duisburg	gut	MONTANA	gut	NEW'Energie		badenova
gut	Stromio	gut	NEW'Energie	gut	Stadtwerke Duisburg		DEW2I
gut	Vattenfall	gut	Stadtwerke Duisburg	gut	Stromio		DREWAG Stadtwerke Dresden
	badenova	gut	Stadtwerke Düsseldorf		badenova		E.ON
	DEW2I	gut	Vattenfall		DREWAG Stadtwerke Dresden		EnBW
	DREWAG Stadtwerke Dresden		badenova		E.ON		ENSO
	E.ON		DREWAG Stadtwerke Dresden		EnBW		enviaM
	EnBW		E.ON		ENSO		EWE
	ENSO		EnBW		EWE		ExtraEnergie
	EWE		ENSO		ExtraEnergie		innogy
	ExtraEnergie		Entega		MONTANA		MVV Energie
	innogy		EWE		MVV Energie		N-ERGIE
	MVV Energie		ExtraEnergie		N-ERGIE		RheinEnergie
	N-ERGIE		MVV Energie		RheinEnergie		Stadtwerke Duisburg
	RheinEnergie		N-ERGIE		Stadtwerke Düsseldorf		Stadtwerke Düsseldorf
	Stadtwerke Düsseldorf		RheinEnergie		Stadtwerke Leipzig		Stadtwerke Leipzig
	Stadtwerke Leipzig		Stadtwerke Leipzig		Stadtwerke Osnabrück		Stadtwerke Osnabrück
	Stadtwerke Osnabrück		Stadtwerke Osnabrück		Süwag		Süwag
	Süwag		Süwag		Vattenfall		Vattenfall

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

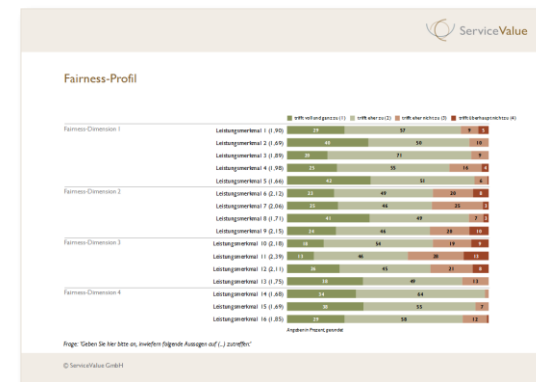
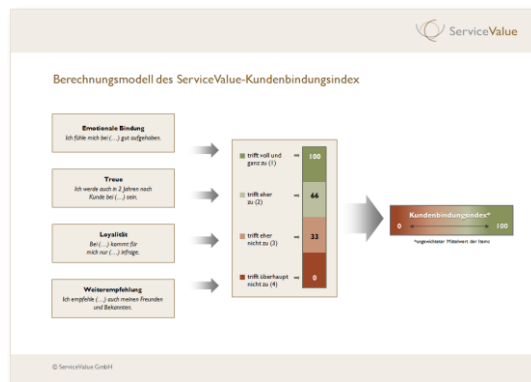
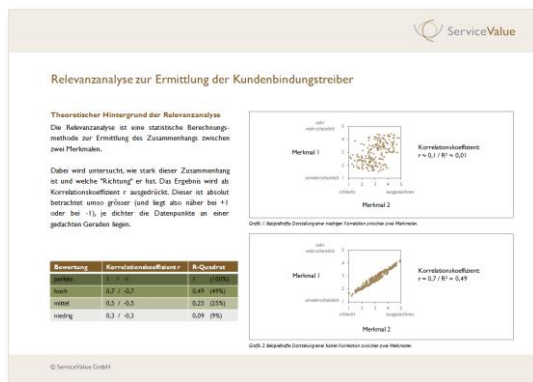
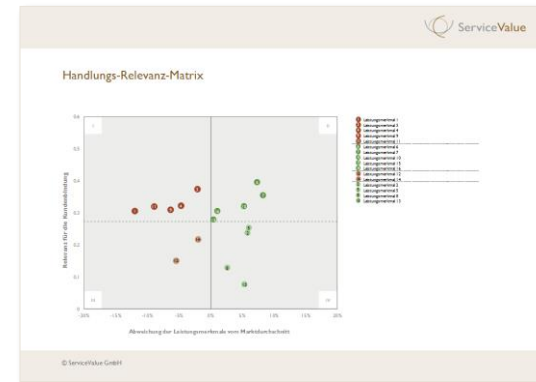
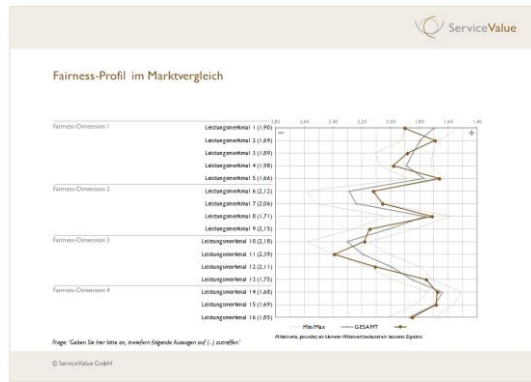
## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Stromversorger (II)

Faire Kundenberatung		Faire Kundenkommunikation		Nachhaltigkeit und Verantwortung	
sehr gut	I23energie	sehr gut	E WIE EINFACH	sehr gut	energieGUT
sehr gut	E WIE EINFACH	sehr gut	energieGUT	sehr gut	Grünwelt Energie
sehr gut	energieGUT	sehr gut	enviaM	sehr gut	LichtBlick
sehr gut	eprimo	sehr gut	eprimo	sehr gut	MONTANA
sehr gut	lekker Energie	sehr gut	Grünwelt Energie	sehr gut	NaturEnergiePlus
sehr gut	LichtBlick	sehr gut	lekker Energie	sehr gut	Naturstrom
sehr gut	mainova	sehr gut	LichtBlick	sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	NaturEnergiePlus	sehr gut	mainova	gut	I23energie
sehr gut	Naturstrom	sehr gut	Stadtwerke München	gut	enercity
sehr gut	Stadtwerke München	sehr gut	Yello Strom	gut	Entega
sehr gut	Yello Strom	gut	I23energie	gut	enviaM
gut	DREWAG Stadtwerke Dresden	gut	enercity	gut	eprimo
gut	enercity	gut	Entega	gut	lekker Energie
gut	Entega	gut	MONTANA	gut	mainova
gut	enviaM	gut	NaturEnergiePlus	gut	Stadtwerke Duisburg
gut	Grünwelt Energie	gut	Naturstrom	gut	Stromio
gut	innogy	gut	NEW'Energie	gut	Yello Strom
gut	MONTANA	gut	Stadtwerke Duisburg		badenova
gut	Stadtwerke Duisburg	gut	Stadtwerke Düsseldorf		DEW21
gut	Stadtwerke Düsseldorf	gut	Stromio		DREWAG Stadtwerke Dresden
gut	Stromio	gut	Vattenfall		E WIE EINFACH
gut	Vattenfall		badenova		E.ON
	badenova		DEW21		EnBW
	DEW21		DREWAG Stadtwerke Dresden		ENSO
	E.ON		E.ON		EWE
	EnBW		EnBW		ExtraEnergie
	ENSO		ENSO		innogy
	EWE		EWE		MVV Energie
	ExtraEnergie		ExtraEnergie		N-ERGIE
	MVV Energie		innogy		NEW'Energie
	N-ERGIE		MVV Energie		RheinEnergie
	NEW'Energie		N-ERGIE		Stadtwerke Düsseldorf
	RheinEnergie		RheinEnergie		Stadtwerke Leipzig
	Stadtwerke Leipzig		Stadtwerke Leipzig		Stadtwerke Osnabrück
	Stadtwerke Osnabrück		Stadtwerke Osnabrück		Süwag
	Süwag		Süwag		Vattenfall

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.



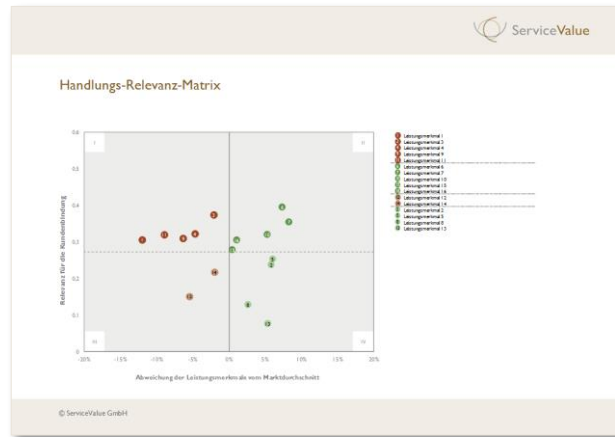
# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



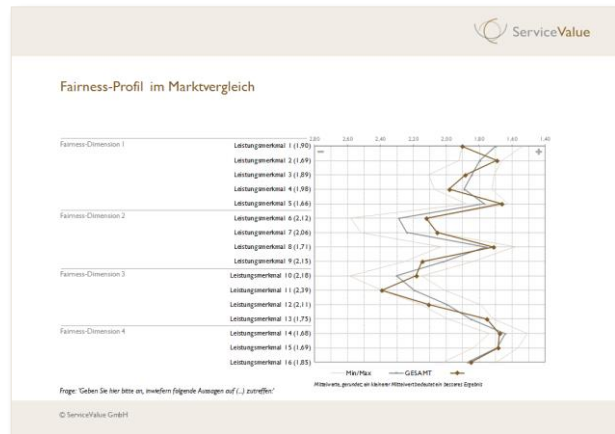
Anonymisierte Musterfolien

... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

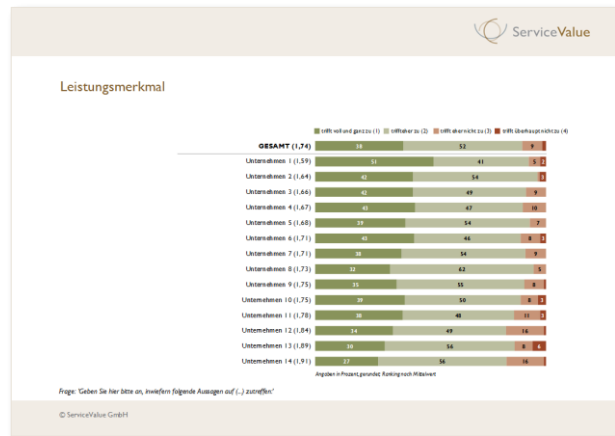


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Fairnessprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

## Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Studienbestellung per E-Mail an [Bestellung@ServiceValue.de](mailto:Bestellung@ServiceValue.de)  
oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

### Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Stromversorgern 2019“ (Einzelexemplar, 355 Seiten, PDF)  
zum Preis von 3.900,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)  
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**  
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von Stromversorgern 2019“ (Einzelexemplar, 355 Seiten, PDF)  
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort zum Preis von 5.800,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten

### Kontaktdaten (Versand- sowie Rechnungsadresse)

Unternehmen	Name, Vorname	Abteilung / Position
E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)	Telefon	Telefax
Adresse (Str. / PLZ / Ort)		
Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)		Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)
Ort, Datum	Unterschrift	Stempel

## Impressum

Herausgeber

**ServiceValue GmbH**

Dürener Str. 34I

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)

[Info@ServiceValue.de](mailto:Info@ServiceValue.de)

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © dobrinya / Jeanette Dietl – Fotolia.com

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)