



Kundenurteil: Fairness von Gasversorgern 2019

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 39 Gasversorger



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	August / September 2019
Stichprobe	3.250 Kunden mit 3.547 Urteilen zu 39 Gasversorgern (Bewertung von bis zu zwei Gasversorgern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 39 Gasversorger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • I23energie • badenova • DEW21 • DREWAG Stadtwerke Dresden • E WIE EINFACH • E.ON • EnBW • enercity • energieGUT • ENSO • Entega • eprimo • Erdgas Südwest • EWE • ExtraEnergie • GASAG • goldgas • Grünwelt Energie • innogy • lekker Energie • LichtBlick • MAINGAU Energie • mainova • MITGAS • MONTANA • MVV Energie • NaturEnergiePlus • Naturstrom • N-ERGIE • NEW'Energie • RheinEnergie • Stadtwerke Duisburg • Stadtwerke Düsseldorf • Stadtwerke Leipzig • Stadtwerke München • Stadtwerke Osnabrück • Süwag • Vattenfall • Yello
Gesamtumfang	376 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign (I)

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

Studiendesign (II)

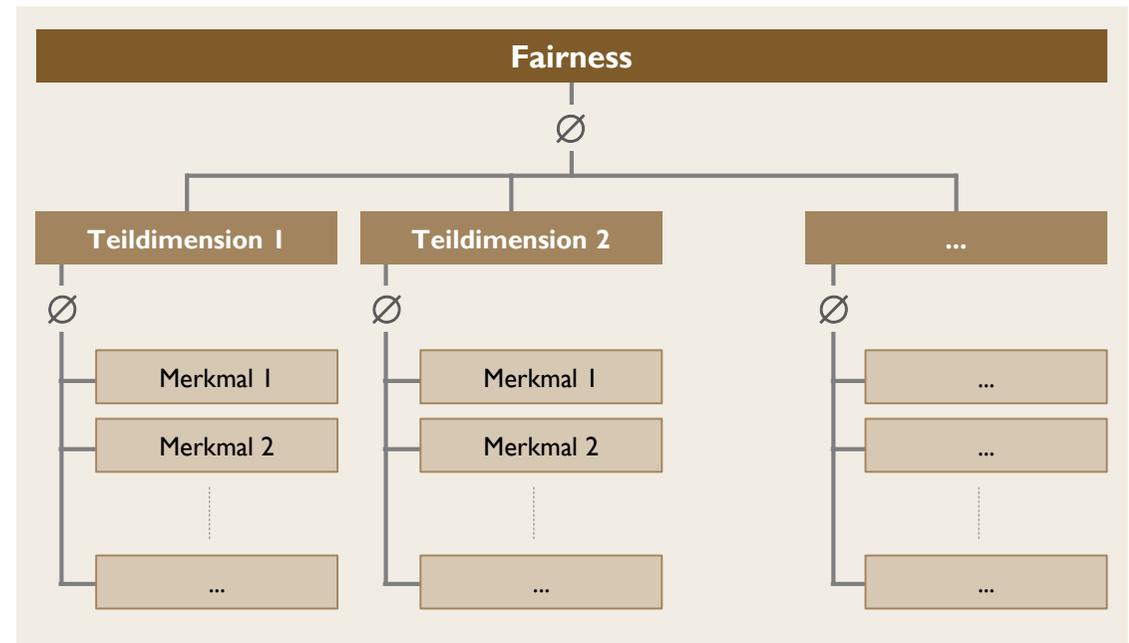
Faire Kundenkommunikation	<ul style="list-style-type: none">• Freundlichkeit der Mitarbeiter• Verbindlichkeit von Aussagen• Verständlichkeit der Angebots-, Vertrags- und Abrechnungsunterlagen• Angemessener Informationsumfang• Internetauftritt
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none">• Preis-Leistungs-Verhältnis• Attraktive Preisgarantie
Nachhaltigkeit und Verantwortung	<ul style="list-style-type: none">• Ökonomische Nachhaltigkeit• Sozial verantwortliches Handeln• Ökologische Nachhaltigkeit

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 Gasversorgern

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

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

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Attraktive Preisgarantie

Nachhaltigkeit und Verantwortung

- Ökonomische Nachhaltigkeit
- Sozial verantwortliches Handeln
- Ökologische Nachhaltigkeit

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Gasversorger (I)

FAIRNESS		Faire Produktleistung		Fairer Kundenservice		Faire Kundenberatung	
sehr gut	badenova	sehr gut	badenova	sehr gut	badenova	sehr gut	badenova
sehr gut	Entega	sehr gut	Entega	sehr gut	eprimo	sehr gut	ENSO
sehr gut	eprimo	sehr gut	eprimo	sehr gut	goldgas	sehr gut	eprimo
sehr gut	goldgas	sehr gut	goldgas	sehr gut	lekker Energie	sehr gut	goldgas
sehr gut	lekker Energie	sehr gut	Grünwelt Energie	sehr gut	LichtBlick	sehr gut	lekker Energie
sehr gut	LichtBlick	sehr gut	lekker Energie	sehr gut	mainova	sehr gut	mainova
sehr gut	MAINGAU Energie	sehr gut	MAINGAU Energie	sehr gut	MITGAS	sehr gut	NaturEnergiePlus
sehr gut	mainova	sehr gut	mainova	sehr gut	NaturEnergiePlus	sehr gut	Yello
sehr gut	NaturEnergiePlus	sehr gut	MONTANA	sehr gut	Stadtwerke Osnabrück	gut	I23energie
sehr gut	Stadtwerke München	sehr gut	Stadtwerke München	sehr gut	Yello	gut	EnBW
sehr gut	Yello	sehr gut	Yello	gut	I23energie	gut	energieGUT
gut	I23energie	gut	DEW2I	gut	E.ON	gut	Entega
gut	energieGUT	gut	energieGUT	gut	energieGUT	gut	GASAG
gut	EWE	gut	ENSO	gut	Entega	gut	LichtBlick
gut	GASAG	gut	EWE	gut	Erdgas Südwest	gut	MAINGAU Energie
gut	Grünwelt Energie	gut	GASAG	gut	MAINGAU Energie	gut	MITGAS
gut	MITGAS	gut	LichtBlick	gut	N-ERGIE	gut	Stadtwerke Düsseldorf
gut	MONTANA	gut	MITGAS	gut	Stadtwerke Düsseldorf	gut	Stadtwerke München
gut	Naturstrom	gut	NaturEnergiePlus	gut	Stadtwerke München	gut	Stadtwerke Osnabrück
gut	Stadtwerke Düsseldorf	gut	Naturstrom		DEW2I		DEW2I
gut	Stadtwerke Osnabrück	gut	Vattenfall		DREWAG Stadtwerke Dresden		DREWAG Stadtwerke Dresden
	DEW2I		I23energie		E WIE EINFACH		E WIE EINFACH
	DREWAG Stadtwerke Dresden		DREWAG Stadtwerke Dresden		EnBW		E.ON
	E WIE EINFACH		E WIE EINFACH		enercity		enercity
	E.ON		E.ON		ENSO		Erdgas Südwest
	EnBW		EnBW		EWE		EWE
	enercity		enercity		ExtraEnergie		ExtraEnergie
	ENSO		Erdgas Südwest		GASAG		Grünwelt Energie
	Erdgas Südwest		ExtraEnergie		Grünwelt Energie		innogy
	ExtraEnergie		innogy		innogy		MONTANA
	innogy		MVV Energie		MONTANA		MVV Energie
	MVV Energie		N-ERGIE		MVV Energie		Naturstrom
	N-ERGIE		NEW'Energie		Naturstrom		N-ERGIE
	NEW'Energie		RheinEnergie		NEW'Energie		NEW'Energie
	RheinEnergie		Stadtwerke Duisburg		RheinEnergie		RheinEnergie
	Stadtwerke Duisburg		Stadtwerke Düsseldorf		Stadtwerke Duisburg		Stadtwerke Duisburg
	Stadtwerke Leipzig		Stadtwerke Leipzig		Stadtwerke Leipzig		Stadtwerke Leipzig
	Süwag		Stadtwerke Osnabrück		Süwag		Süwag
	Vattenfall		Süwag		Vattenfall		Vattenfall

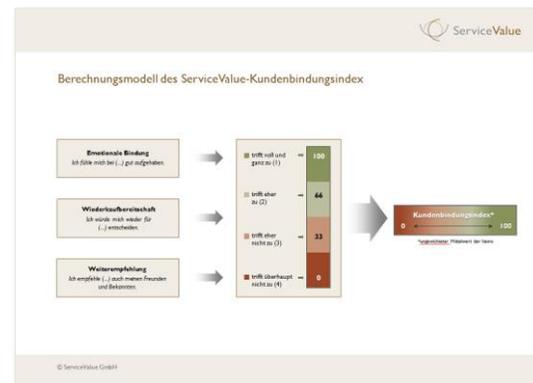
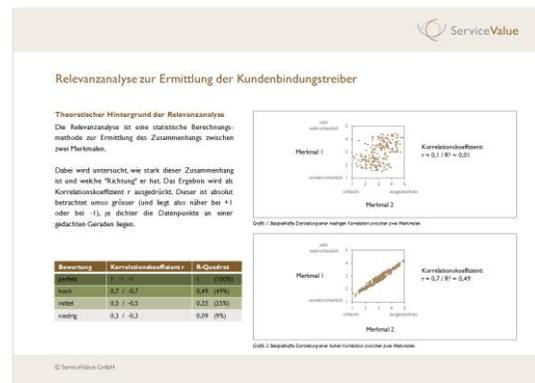
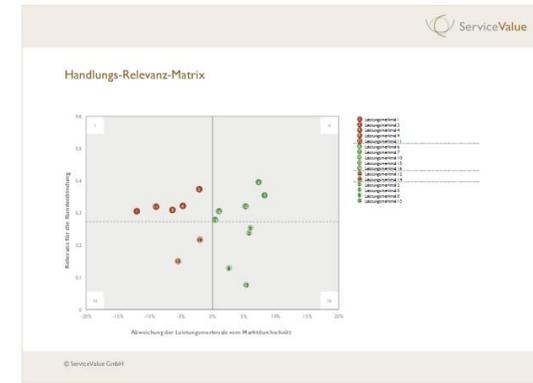
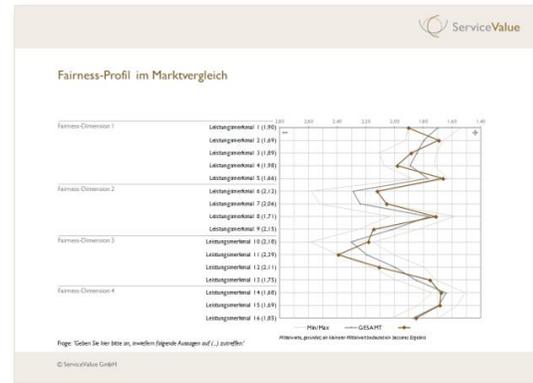
Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Gasversorger (II)

Faire Kundenkommunikation		Faires Preis-Leistungs-Verhältnis		Nachhaltigkeit & Verantwortung	
sehr gut	badenova	sehr gut	badenova	sehr gut	badenova
sehr gut	Entega	sehr gut	Entega	sehr gut	LichtBlick
sehr gut	eprimo	sehr gut	eprimo	sehr gut	MAINGAU Energie
sehr gut	GASAG	sehr gut	goldgas	sehr gut	mainova
sehr gut	goldgas	sehr gut	lekker Energie	sehr gut	NaturEnergiePlus
sehr gut	lekker Energie	sehr gut	MAINGAU Energie	sehr gut	Naturstrom
sehr gut	MAINGAU Energie	sehr gut	mainova	sehr gut	Stadtwerke Düsseldorf
sehr gut	MITGAS	sehr gut	MONTANA	sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	NaturEnergiePlus	sehr gut	Yello	sehr gut	Yello
sehr gut	Yello	gut	I23energie	gut	E.ON
gut	I23energie	gut	E WIE EINFACH	gut	EnBW
gut	DEW2I	gut	GASAG	gut	energieGUT
gut	E.ON	gut	Grünwelt Energie	gut	ENSO
gut	EnBW	gut	MITGAS	gut	Entega
gut	EWE	gut	NaturEnergiePlus	gut	eprimo
gut	Grünwelt Energie	gut	Naturstrom	gut	Erdgas Südwest
gut	LichtBlick	gut	Stadtwerke Düsseldorf	gut	goldgas
gut	mainova	gut	Stadtwerke München	gut	Grünwelt Energie
gut	Naturstrom	gut	Stadtwerke Osnabrück	gut	lekker Energie
gut	Stadtwerke Düsseldorf		DEW2I	gut	MITGAS
gut	Stadtwerke München		DREWAG Stadtwerke Dresden	gut	MONTANA
gut	Vattenfall		E.ON	gut	Stadtwerke Duisburg
	DREWAG Stadtwerke Dresden		EnBW	gut	Stadtwerke Osnabrück
	E WIE EINFACH		enercity		I23energie
	enercity		energieGUT		DEW2I
	energieGUT		ENSO		DREWAG Stadtwerke Dresden
	ENSO		Erdgas Südwest		E WIE EINFACH
	Erdgas Südwest		EWE		enercity
	ExtraEnergie		ExtraEnergie		EWE
	innogy		innogy		ExtraEnergie
	MONTANA		LichtBlick		GASAG
	MVV Energie		MVV Energie		innogy
	N-ERGIE		N-ERGIE		MVV Energie
	NEW'Energie		NEW'Energie		N-ERGIE
	RheinEnergie		RheinEnergie		NEW'Energie
	Stadtwerke Duisburg		Stadtwerke Duisburg		RheinEnergie
	Stadtwerke Leipzig		Stadtwerke Leipzig		Stadtwerke Leipzig
	Stadtwerke Osnabrück		Süwag		Süwag
	Süwag		Vattenfall		Vattenfall

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

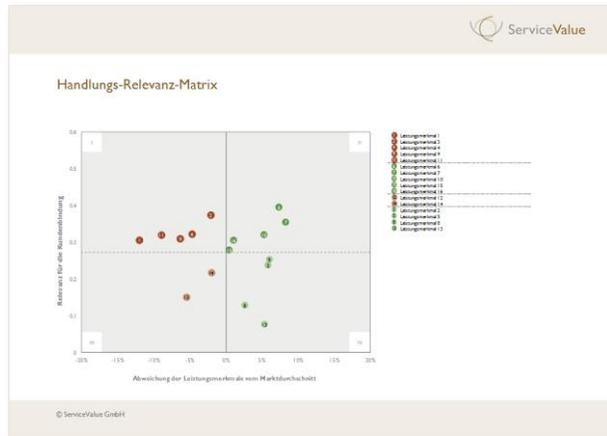
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



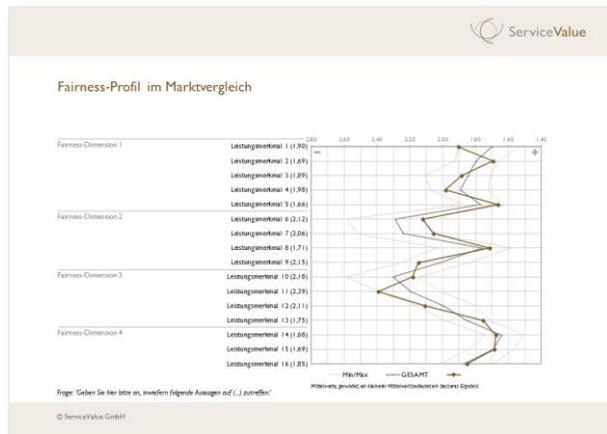
Anonymisierte Musterfolien

... 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, Wiederkaufbereitschaft und Weiterempfehlung

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

Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Gasversorgern 2019“ (Einzelexemplar, 376 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 Gasversorgern 2019“ (Einzelexemplar, 376 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

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 / WoGi – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln
www.ServiceValue.de