



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)

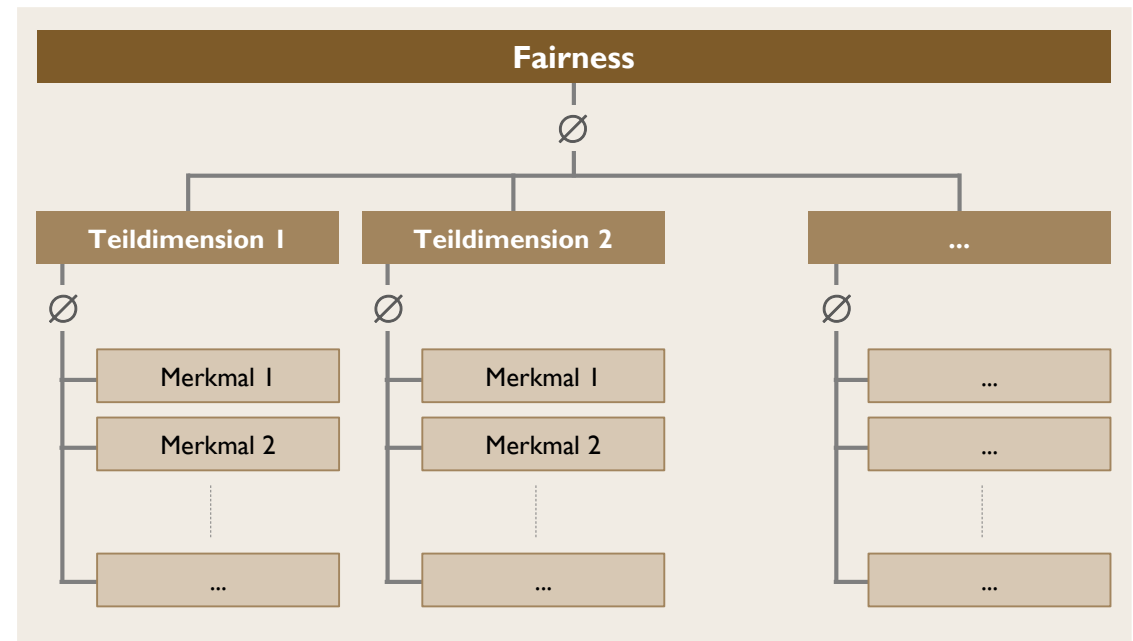
| | |
|--|--|
| Faire Kundenkommunikation | <ul style="list-style-type: none">• Freundlichkeit der Mitarbeiter• Verbindlichkeit von Aussagen• Verständlichkeit der Angebots-, Vertrags- und Abrechnungsunterlagen• Angemessener Informationsumfang• Internetauftritt |
| Faires Preis-Leistungs-Verhältnis | <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 | |
|----------|---------------------------|
| sehr gut | badenova |
| sehr gut | Entega |
| sehr gut | eprimo |
| sehr gut | goldgas |
| sehr gut | lekker Energie |
| sehr gut | LichtBlick |
| sehr gut | MAINGAU Energie |
| sehr gut | mainova |
| sehr gut | NaturEnergiePlus |
| sehr gut | Stadtwerke München |
| sehr gut | Yello |
| gut | I23energie |
| gut | energieGUT |
| gut | EWE |
| gut | GASAG |
| gut | Grünwelt Energie |
| gut | MITGAS |
| gut | MONTANA |
| gut | Naturstrom |
| gut | Stadtwerke Düsseldorf |
| gut | Stadtwerke Osnabrück |
| | DEW2I |
| | DREWAG Stadtwerke Dresden |
| | E WIE EINFACH |
| | E.ON |
| | EnBW |
| | enercity |
| | ENSO |
| | Erdgas Südwest |
| | ExtraEnergie |
| | innogy |
| | MVV Energie |
| | N-ERGIE |
| | NEW'Energie |
| | RheinEnergie |
| | Stadtwerke Duisburg |
| | Stadtwerke Leipzig |
| | Süwag |
| | Vattenfall |

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

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

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

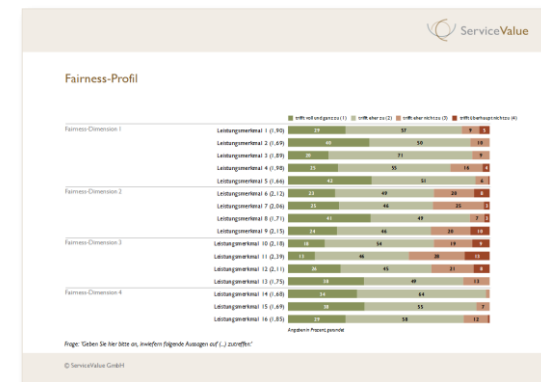
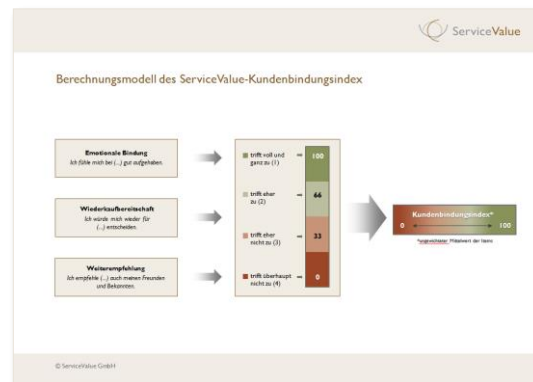
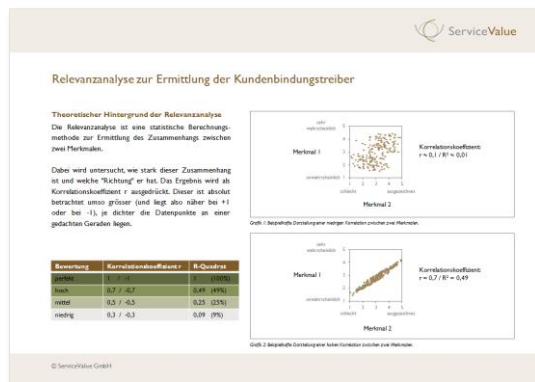
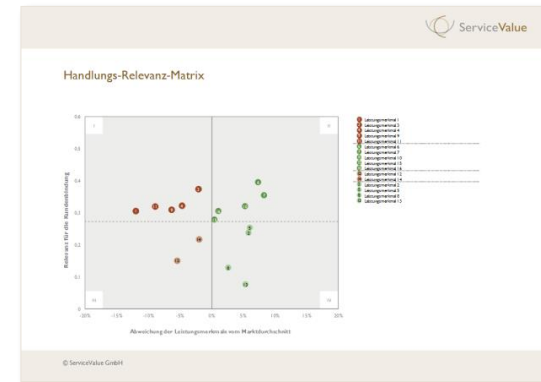
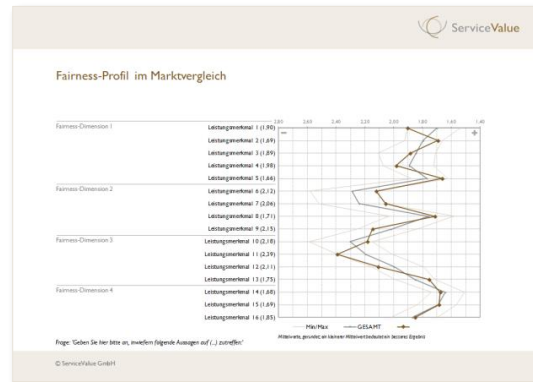
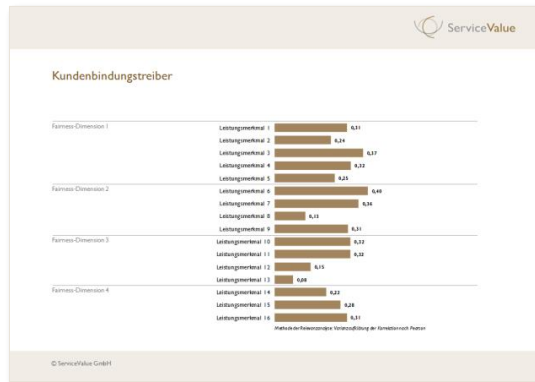
Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

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)

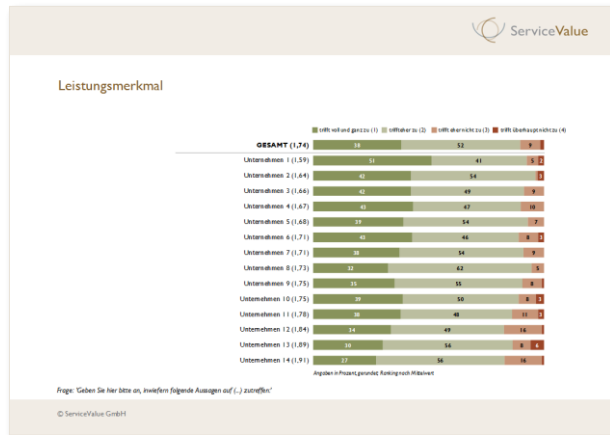


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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