



Kundenurteil: Fairness von Stromversorgern 2021

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen für 40 Stromversorger



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Juni / Juli 2021
Stichprobe	3.476 Kunden mit 3.867 Urteilen zu 40 Stromversorgern (Bewertung von bis zu zwei Stromversorgern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 40 Stromversorger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 123energie • badenova • DEW21 • DREWAG Stadtwerke Dresden • E WIE EINFACH • E.ON • EnBW • enercity • energieGUT • ENSO • Entega • enviaM • primo • ESWE Versorgung • EWE • EWERKE BERLIN • ExtraEnergie • GASAG • Grünwelt Energie • lekker Energie • LichtBlick • MAINGAU Energie • mainova • MONTANA • MVV Energie • Naturstrom • Neckermann Strom • N-ERGIE • NEW'Energie • RheinEnergie • SAUBER ENERGIE • Stadtwerke Duisburg • Stadtwerke Düsseldorf • Stadtwerke Leipzig • Stadtwerke München • Stadtwerke Osnabrück • Stromio • Süwag • VATTENFALL • Yello
Gesamtumfang	381 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign (I)

Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • 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
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Attraktive Preisgarantie
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
Nachhaltigkeit und Verantwortung	<ul style="list-style-type: none">• Sozial verantwortliches Handeln• Ökonomische Nachhaltigkeit• Förderung erneuerbarer Energien

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	
sehr gut	I 23energie
sehr gut	E WIE EINFACH
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	Stromio
sehr gut	VATTENFALL
sehr gut	Yello
gut	badenova
gut	DEW2 I
gut	E.ON
gut	enercity
gut	energieGUT
gut	enviaM
gut	MONTANA
gut	Neckermann Strom
gut	NEW'Energie
gut	SAUBER ENERGIE
gut	Stadtwerke Duisburg
gut	Stadtwerke Düsseldorf
	DREWAG Stadtwerke Dresden
	EnBW
	ENSO
	Entega
	ESWE Versorgung
	EWE
	EWERKE BERLIN
	ExtraEnergie
	GASAG
	MAINGAU Energie
	MVV Energie
	N-ERGIE
	RheinEnergie
	Stadtwerke Leipzig
	Stadtwerke Osnabrück
	Süwag

Faire Produktleistung	
sehr gut	I 23energie
sehr gut	E WIE EINFACH
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	Stromio
sehr gut	VATTENFALL
sehr gut	Yello
gut	badenova
gut	DEW2 I
gut	E.ON
gut	enercity
gut	enviaM
gut	MONTANA
gut	MVV Energie
gut	Neckermann Strom
gut	NEW'Energie
gut	SAUBER ENERGIE
gut	Stadtwerke Düsseldorf
	DREWAG Stadtwerke Dresden
	EnBW
	ENSO
	Entega
	ESWE Versorgung
	EWE
	EWERKE BERLIN
	ExtraEnergie
	GASAG
	MAINGAU Energie
	N-ERGIE
	RheinEnergie
	Stadtwerke Duisburg
	Stadtwerke Leipzig
	Stadtwerke Osnabrück
	Süwag

Fairer Kundenservice	
sehr gut	I 23energie
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	Stromio
sehr gut	Yello
gut	badenova
gut	DEW2 I
gut	E WIE EINFACH
gut	E.ON
gut	enercity
gut	Entega
gut	enviaM
gut	ESWE Versorgung
gut	NEW'Energie
gut	SAUBER ENERGIE
gut	VATTENFALL
	DREWAG Stadtwerke Dresden
	EnBW
	ENSO
	EWE
	EWERKE BERLIN
	ExtraEnergie
	GASAG
	MAINGAU Energie
	MONTANA
	MVV Energie
	Neckermann Strom
	N-ERGIE
	RheinEnergie
	Stadtwerke Duisburg
	Stadtwerke Düsseldorf
	Stadtwerke Leipzig
	Stadtwerke Osnabrück
	Süwag

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

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Stromversorger (II)

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	energieGUT
sehr gut	eprimo
sehr gut	Grünwelt Energie
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	mainova
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	Stromio
sehr gut	Yello
gut	I 23energie
gut	DEW2 I
gut	E WIE EINFACH
gut	enercity
gut	MONTANA
gut	Naturstrom
gut	Neckermann Strom
gut	NEW'Energie
gut	SAUBER ENERGIE
gut	Stadtwerke Duisburg
gut	Stadtwerke Düsseldorf
gut	Süwag
gut	VATTENFALL
	badenova
	DREWAG Stadtwerke Dresden
	E.ON
	EnBW
	ENSO
	Entega
	enviaM
	ESWE Versorgung
	EWE
	EWERKE BERLIN
	ExtraEnergie
	GASAG
	MAINGAU Energie
	MVV Energie
	N-ERGIE
	RheinEnergie
	Stadtwerke Leipzig
	Stadtwerke Osnabrück

Faire Kundenberatung	
sehr gut	I 23energie
sehr gut	E WIE EINFACH
sehr gut	eprimo
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	mainova
sehr gut	Naturstrom
sehr gut	Neckermann Strom
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	VATTENFALL
sehr gut	Yello
gut	badenova
gut	DEW2 I
gut	E.ON
gut	enercity
gut	energieGUT
gut	enviaM
gut	Grünwelt Energie
gut	MONTANA
gut	NEW'Energie
gut	SAUBER ENERGIE
gut	Stadtwerke Duisburg
gut	Stromio
	DREWAG Stadtwerke Dresden
	EnBW
	ENSO
	Entega
	ESWE Versorgung
	EWE
	EWERKE BERLIN
	ExtraEnergie
	GASAG
	MAINGAU Energie
	MVV Energie
	N-ERGIE
	RheinEnergie
	Stadtwerke Düsseldorf
	Stadtwerke Leipzig
	Stadtwerke Osnabrück
	Süwag

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

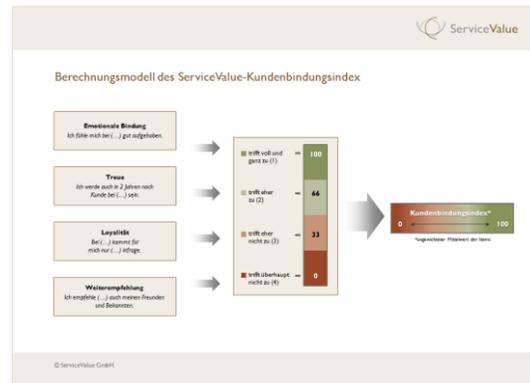
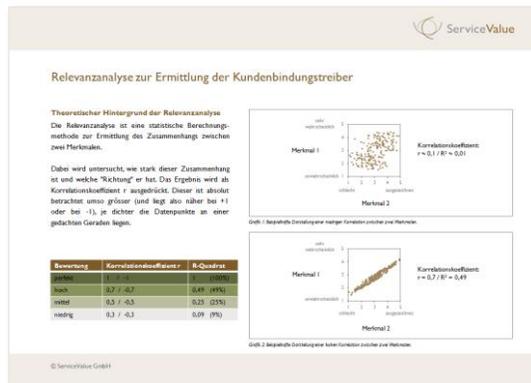
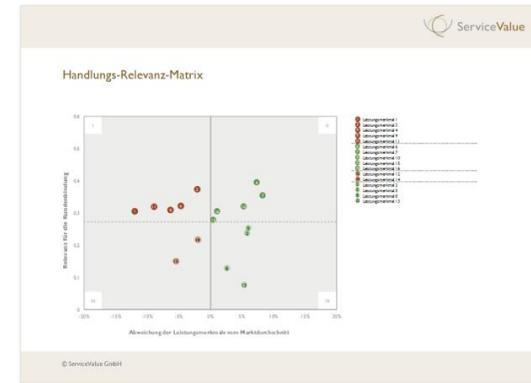
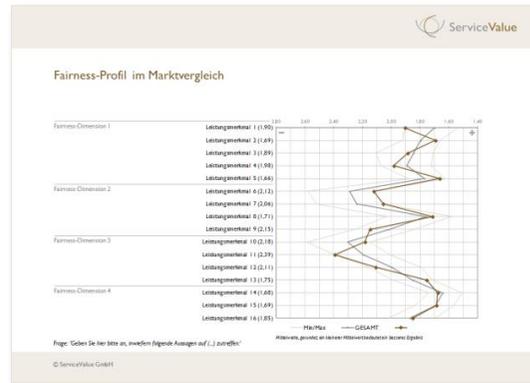
FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Stromversorger (III)

Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	E.ON
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	Stromio
sehr gut	Yello
gut	I23energie
gut	badenova
gut	DEW2 I
gut	E WIE EINFACH
gut	enviaM
gut	ESWE Versorgung
gut	MONTANA
gut	Neckermann Strom
gut	NEW'Energie
gut	Stadtwerke Duisburg
gut	Süwag
gut	VATTENFALL
	DREWAG Stadtwerke Dresden
	EnBW
	enercity
	energieGUT
	ENSO
	Entega
	EWE
	EWERKE BERLIN
	ExtraEnergie
	GASAG
	MAINGAU Energie
	MVV Energie
	N-ERGIE
	RheinEnergie
	SAUBER ENERGIE
	Stadtwerke Düsseldorf
	Stadtwerke Leipzig
	Stadtwerke Osnabrück

Nachhaltigkeit und Verantwortung	
sehr gut	I23energie
sehr gut	DEW2 I
sehr gut	E WIE EINFACH
sehr gut	E.ON
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
gut	EnBW
gut	energieGUT
gut	enviaM
gut	MONTANA
gut	Neckermann Strom
gut	SAUBER ENERGIE
gut	Stadtwerke Duisburg
gut	Stadtwerke Düsseldorf
gut	Stromio
gut	VATTENFALL
	badenova
	DREWAG Stadtwerke Dresden
	enercity
	ENSO
	Entega
	ESWE Versorgung
	EWE
	EWERKE BERLIN
	ExtraEnergie
	GASAG
	MAINGAU Energie
	MVV Energie
	N-ERGIE
	NEW'Energie
	RheinEnergie
	Stadtwerke Leipzig
	Stadtwerke Osnabrück
	Süwag

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?

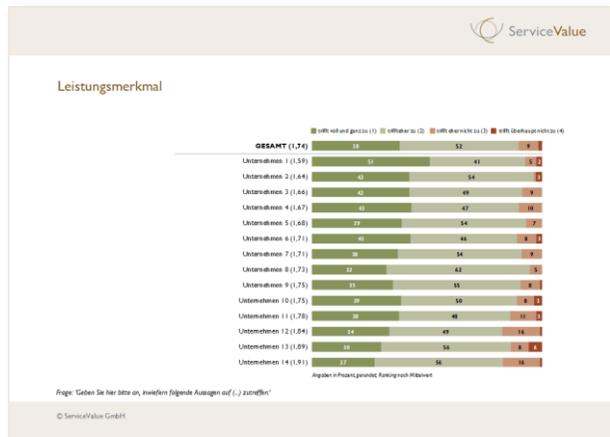
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?

⇒ Fairness-Profil 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 oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Stromversorgern 2021“ (Einzelexemplar, 381 Seiten, PDF)
zum Preis von 4.900,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)
zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von Stromversorgern 2021“ (Einzelexemplar, 381 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 6.800,- € netto (ggf. 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 / Jeanette Dietl – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de