



# Kundenurteil: Fairness von Gasversorgern 2021

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen  
für 38 Gasversorger



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	August / September 2021
<b>Stichprobe</b>	2.998 Kunden mit 3.227 Urteilen zu 38 Gasversorgern (Bewertung von bis zu zwei Gasversorgern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 38 Gasversorger:</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>• eprimo</li> <li>• Erdgas Südwest</li> <li>• ESWE Versorgung</li> <li>• EWE</li> <li>• ExtraEnergie</li> <li>• GASAG</li> <li>• goldgas</li> <li>• Grünwelt Energie</li> <li>• lekker Energie</li> <li>• LichtBlick</li> <li>• MAINGAU Energie</li> <li>• mainova</li> <li>• MITGAS</li> <li>• MONTANA</li> <li>• MVV Energie</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>• Süwag</li> <li>• Vattenfall</li> <li>• Yello</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	366 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign (I)

<b>Gesamtaussagen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <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>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>Faires Preis-Leistungs-Verhältnis</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li><li>• Attraktive Preisgarantie</li></ul>
<b>Nachhaltigkeit und Verantwortung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ökonomische Nachhaltigkeit</li><li>• Sozial verantwortliches Handeln</li><li>• Ökologische Nachhaltigkeit</li></ul>

## 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: Faire Gasversorger (I)

FAIRNESS	
sehr gut	badenova
sehr gut	E.ON
sehr gut	Entega
sehr gut	eprimo
sehr gut	goldgas
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	mainova
sehr gut	Naturstrom
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	Vattenfall
sehr gut	Yello
gut	I23energie
gut	DEW21
gut	E WIE EINFACH
gut	EnBW
gut	ENSO
gut	GASAG
gut	Grünwelt Energie
gut	MAINGAU Energie
gut	MONTANA
gut	Stadtwerke Duisburg
gut	Stadtwerke Düsseldorf
gut	DREWAG Stadtwerke Dresden
	enercity
	energieGUT
	Erdgas Südwest
	ESWE Versorgung
	EWE
	ExtraEnergie
	MITGAS
	MVV Energie
	N-ERGIE
	NEW'Energie
	RheinEnergie
	Stadtwerke Leipzig
	Stadtwerke Osnabrück
	Süwag

Faire Produktleistung	
sehr gut	badenova
sehr gut	DEW21
sehr gut	E.ON
sehr gut	Entega
sehr gut	eprimo
sehr gut	goldgas
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	mainova
sehr gut	MONTANA
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	Yello
gut	I23energie
gut	E WIE EINFACH
gut	EnBW
gut	EWE
gut	GASAG
gut	Grünwelt Energie
gut	MAINGAU Energie
gut	Naturstrom
gut	RheinEnergie
gut	Stadtwerke Duisburg
gut	Stadtwerke Düsseldorf
gut	Vattenfall
	DREWAG Stadtwerke Dresden
	enercity
	energieGUT
	ENSO
	Erdgas Südwest
	ESWE Versorgung
	ExtraEnergie
	MITGAS
	MVV Energie
	N-ERGIE
	NEW'Energie
	RheinEnergie
	Stadtwerke Leipzig
	Stadtwerke Osnabrück
	Süwag

Fairer Kundenservice	
sehr gut	I23energie
sehr gut	badenova
sehr gut	Entega
sehr gut	eprimo
sehr gut	goldgas
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	mainova
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	Yello
gut	DEW21
gut	E WIE EINFACH
gut	E.ON
gut	ENSO
gut	GASAG
gut	LichtBlick
gut	Naturstrom
gut	Stadtwerke Duisburg
gut	Vattenfall
	DREWAG Stadtwerke Dresden
	EnBW
	enercity
	energieGUT
	Erdgas Südwest
	ESWE Versorgung
	EWE
	ExtraEnergie
	Grünwelt Energie
	MAINGAU Energie
	MITGAS
	MONTANA
	MVV Energie
	N-ERGIE
	NEW'Energie
	RheinEnergie
	Stadtwerke Düsseldorf
	Stadtwerke Leipzig
	Stadtwerke Osnabrück
	Süwag

Faire Kundenberatung	
sehr gut	badenova
sehr gut	E.ON
sehr gut	Entega
sehr gut	eprimo
sehr gut	goldgas
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	mainova
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	Vattenfall
sehr gut	Yello
gut	I23energie
gut	DEW21
gut	E WIE EINFACH
gut	EnBW
gut	ENSO
gut	EWE
gut	GASAG
gut	MONTANA
gut	Naturstrom
gut	Stadtwerke Duisburg
	DREWAG Stadtwerke Dresden
	enercity
	energieGUT
	Erdgas Südwest
	ESWE Versorgung
	ExtraEnergie
	Grünwelt Energie
	MAINGAU Energie
	MITGAS
	MVV Energie
	N-ERGIE
	NEW'Energie
	RheinEnergie
	Stadtwerke Düsseldorf
	Stadtwerke Leipzig
	Stadtwerke Osnabrück
	Süwag

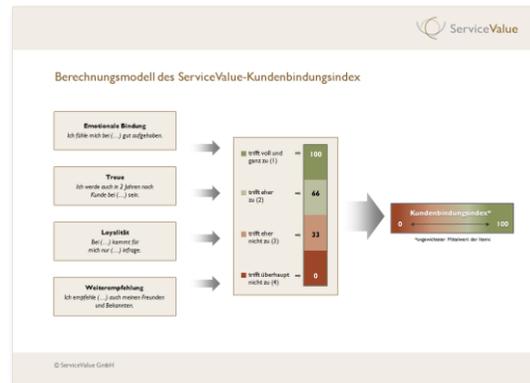
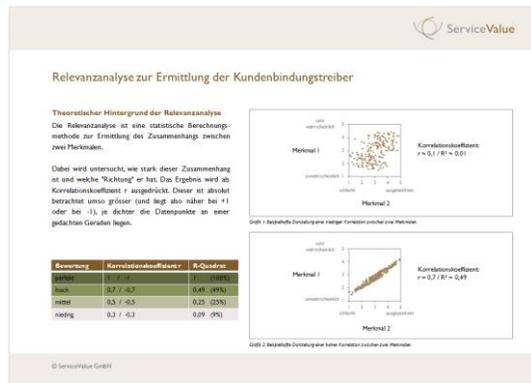
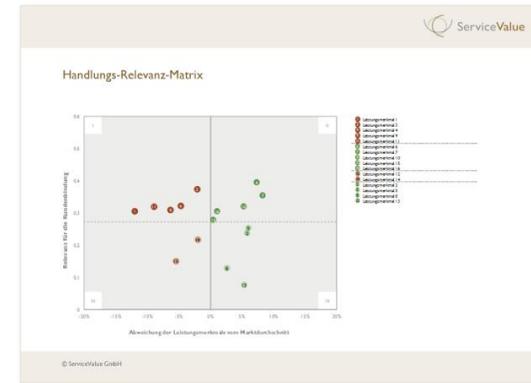
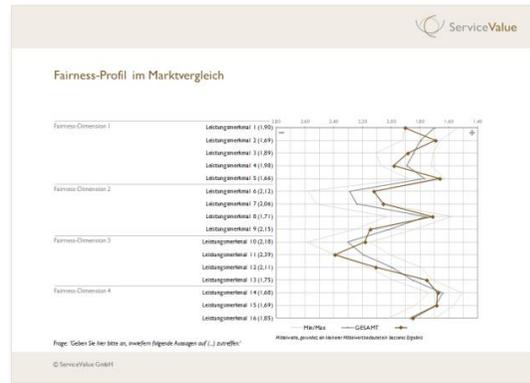
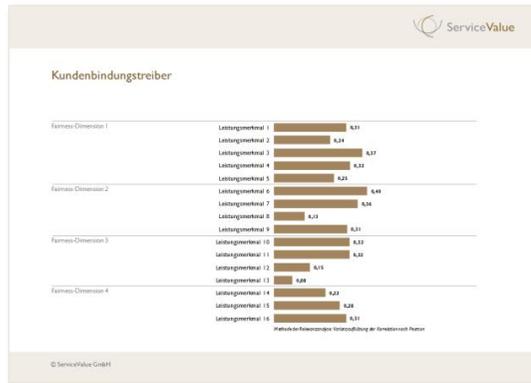
Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Gasversorger (II)

Faire Kundenkommunikation		Faires Preis-Leistungs-Verhältnis		Nachhaltigkeit und Verantwortung	
sehr gut	badenova	sehr gut	I23energie	sehr gut	E.ON
sehr gut	E.ON	sehr gut	badenova	sehr gut	Entega
sehr gut	Entega	sehr gut	Entega	sehr gut	eprimo
sehr gut	eprimo	sehr gut	eprimo	sehr gut	goldgas
sehr gut	goldgas	sehr gut	goldgas	sehr gut	lekker Energie
sehr gut	lekker Energie	sehr gut	Grünwelt Energie	sehr gut	LichtBlick
sehr gut	mainova	sehr gut	lekker Energie	sehr gut	mainova
sehr gut	Stadtwerke München	sehr gut	mainova	sehr gut	Naturstrom
sehr gut	Vattenfall	sehr gut	Naturstrom	sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	Yello	sehr gut	Vattenfall	sehr gut	Yello
gut	DEW21	sehr gut	Yello	gut	I23energie
gut	E WIE EINFACH	gut	E WIE EINFACH	gut	badenova
gut	EnBW	gut	E.ON	gut	DEW21
gut	EWE	gut	ENSO	gut	E WIE EINFACH
gut	GASAG	gut	LichtBlick	gut	EnBW
gut	Grünwelt Energie	gut	MONTANA	gut	ENSO
gut	LichtBlick	gut	Stadtwerke Duisburg	gut	Grünwelt Energie
gut	MITGAS	gut	Stadtwerke München	gut	MAINGAU Energie
gut	MONTANA	gut	DEW21	gut	MONTANA
gut	MVV Energie		DREWAG Stadtwerke Dresden	gut	Stadtwerke Duisburg
gut	Naturstrom		EnBW	gut	Stadtwerke Düsseldorf
gut	Stadtwerke Düsseldorf		enercity	gut	Vattenfall
	I23energie		energieGUT		DREWAG Stadtwerke Dresden
	DREWAG Stadtwerke Dresden		Erdgas Südwest		enercity
	enercity		ESWE Versorgung		energieGUT
	energieGUT		EWE		Erdgas Südwest
	ENSO		ExtraEnergie		ESWE Versorgung
	Erdgas Südwest		GASAG		EWE
	ESWE Versorgung		MAINGAU Energie		ExtraEnergie
	ExtraEnergie		MITGAS		GASAG
	MAINGAU Energie		MVV Energie		MITGAS
	N-ERGIE		N-ERGIE		MVV Energie
	NEW'Energie		NEW'Energie		N-ERGIE
	RheinEnergie		RheinEnergie		NEW'Energie
	Stadtwerke Duisburg		Stadtwerke Düsseldorf		RheinEnergie
	Stadtwerke Leipzig		Stadtwerke Leipzig		Stadtwerke Leipzig
	Stadtwerke Osnabrück		Stadtwerke Osnabrück		Stadtwerke Osnabrück
	Süwag		Süwag		Süwag

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

# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

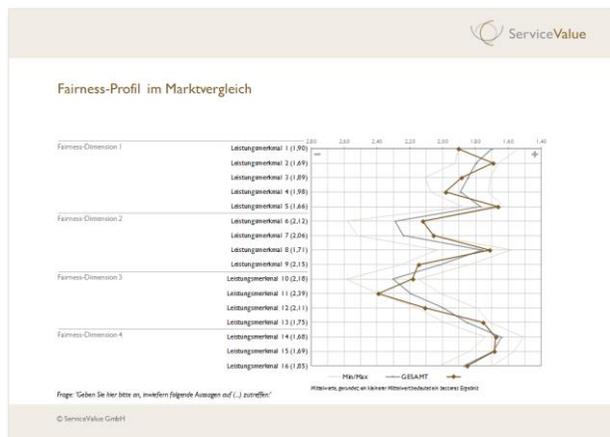
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

## 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?

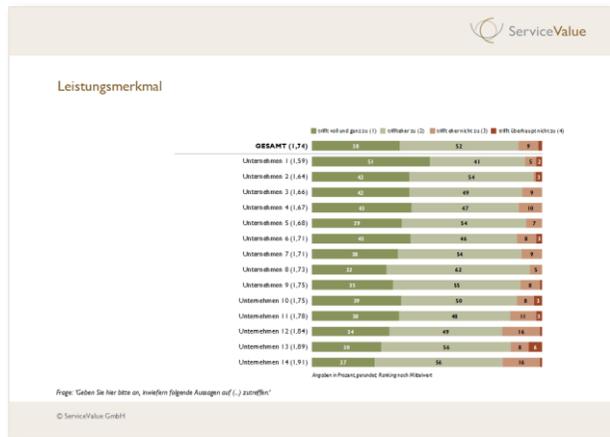
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



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

### Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Gasversorgern 2021“ (Einzelexemplar, 366 Seiten, PDF)  
zum Preis von 4.500,- € 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 Gasversorgern 2021“ (Einzelexemplar, 366 Seiten, PDF)  
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 6.400,- € 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. 341

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 / WoGi – Fotolia.com

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)