



# Kundenurteil: Fairness von Stromversorgern 2023

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen für 37 Stromversorger

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>	Juli 2023
<b>Stichprobe</b>	2.911 Kunden mit 3.664 Urteilen zu 37 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>Detaillierergebnisse für 37 Stromversorger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I23energie</li> <li>• badenova</li> <li>• DEW21</li> <li>• E WIE EINFACH</li> <li>• E.ON</li> <li>• elektrizität Berlin</li> <li>• EnBW</li> <li>• enercity</li> <li>• energieGUT</li> <li>• Entega</li> <li>• enviaM</li> <li>• eprimo</li> <li>• ESWE Versorgung</li> <li>• EWE</li> <li>• ExtraEnergie</li> <li>• GASAG</li> <li>• goldgas</li> <li>• lekker Energie</li> <li>• LichtBlick</li> <li>• MAINGAU Energie</li> <li>• mainova</li> <li>• MONTANA</li> <li>• MVV Energie</li> <li>• N-ERGIE</li> <li>• Naturstrom</li> <li>• NEW'Energie</li> <li>• RheinEnergie</li> <li>• SachsenEnergie (DREWAG/ENSO)</li> <li>• SAUBER ENERGIE</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>	356 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign (I)

<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>

## 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	E.ON
sehr gut	eprimo
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	mainova
sehr gut	Naturstrom
sehr gut	Stadtwerke Duisburg
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	Yello
gut	DEW2 I
gut	EnBW
gut	enercity
gut	enviaM
gut	goldgas
gut	MAINGAU Energie
gut	MONTANA
gut	MVV Energie
gut	Stadtwerke Düsseldorf
gut	Süwag
gut	VATTENFALL
	badenova
	elektrizität Berlin
	energieGUT
	Entega
	ESWE Versorgung
	EWE
	ExtraEnergie
	GASAG
	N-ERGIE
	NEWEnergie
	RheinEnergie
	SachsenEnergie (DREWAG/ENSO)
	SAUBER ENERGIE
	Stadtwerke Leipzig
	Stadtwerke Osnabrück

Faire Produktleistung	
sehr gut	I 23energie
sehr gut	E WIE EINFACH
sehr gut	E.ON
sehr gut	eprimo
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	mainova
sehr gut	Stadtwerke Duisburg
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	VATTENFALL
sehr gut	Yello
gut	DEW2 I
gut	EnBW
gut	enercity
gut	enviaM
gut	goldgas
gut	MAINGAU Energie
gut	MONTANA
gut	MVV Energie
gut	Naturstrom
gut	Stadtwerke Düsseldorf
gut	Süwag
	badenova
	elektrizität Berlin
	energieGUT
	Entega
	ESWE Versorgung
	EWE
	ExtraEnergie
	GASAG
	N-ERGIE
	NEWEnergie
	RheinEnergie
	SachsenEnergie (DREWAG/ENSO)
	SAUBER ENERGIE
	Stadtwerke Leipzig
	Stadtwerke Osnabrück

Fairer Kundenservice	
sehr gut	I 23energie
sehr gut	DEW2 I
sehr gut	E WIE EINFACH
sehr gut	EnBW
sehr gut	enercity
sehr gut	eprimo
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	MAINGAU Energie
sehr gut	MVV Energie
sehr gut	Stadtwerke Duisburg
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	Yello
gut	badenova
gut	E.ON
gut	enviaM
gut	goldgas
gut	mainova
gut	MONTANA
gut	Naturstrom
gut	SAUBER ENERGIE
gut	Süwag
	elektrizität Berlin
	energieGUT
	Entega
	ESWE Versorgung
	EWE
	ExtraEnergie
	GASAG
	N-ERGIE
	NEWEnergie
	RheinEnergie
	SachsenEnergie (DREWAG/ENSO)
	Stadtwerke Düsseldorf
	Stadtwerke Leipzig
	Stadtwerke Osnabrück
	VATTENFALL

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

## FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairer Stromversorger (II)

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	I23energie
sehr gut	DEW21
sehr gut	E WIE EINFACH
sehr gut	eprimo
sehr gut	goldgas
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	mainova
sehr gut	MONTANA
sehr gut	Naturstrom
sehr gut	Stadtwerke Duisburg
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	Yello
gut	badenova
gut	E.ON
gut	enercity
gut	enviaM
gut	LichtBlick
gut	MAINGAU Energie
gut	MVV Energie
gut	SAUBER ENERGIE
gut	Stadtwerke Düsseldorf
gut	Süwag
	elektrizität Berlin
	EnBW
	energieGUT
	Entega
	ESWE Versorgung
	EWE
	ExtraEnergie
	GASAG
	N-ERGIE
	NEWEnergie
	RheinEnergie
	SachsenEnergie (DREWAG/ENSO)
	Stadtwerke Leipzig
	Stadtwerke Osnabrück
	VATTENFALL

Faire Kundenberatung	
sehr gut	I23energie
sehr gut	E WIE EINFACH
sehr gut	E.ON
sehr gut	enercity
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	MVV Energie
sehr gut	Naturstrom
sehr gut	Stadtwerke Duisburg
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	Yello
gut	DEW21
gut	EnBW
gut	enviaM
gut	eprimo
gut	goldgas
gut	MAINGAU Energie
gut	mainova
gut	MONTANA
gut	Stadtwerke Düsseldorf
gut	Süwag
	badenova
	elektrizität Berlin
	energieGUT
	Entega
	ESWE Versorgung
	EWE
	ExtraEnergie
	GASAG
	N-ERGIE
	NEWEnergie
	RheinEnergie
	SachsenEnergie (DREWAG/ENSO)
	SAUBER ENERGIE
	Stadtwerke Leipzig
	Stadtwerke Osnabrück
	VATTENFALL

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

## FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairer Stromversorger (III)

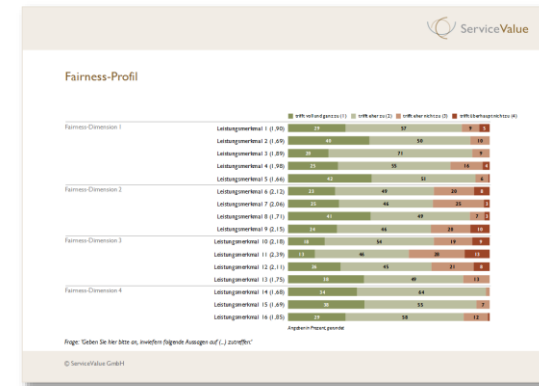
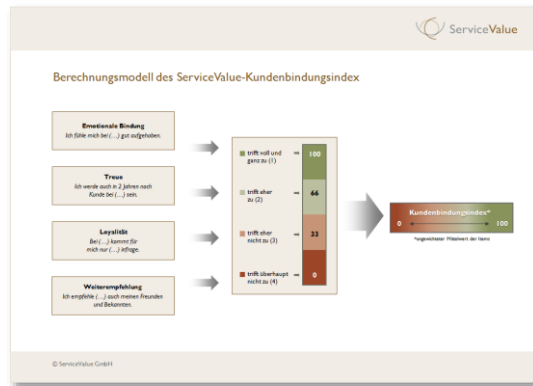
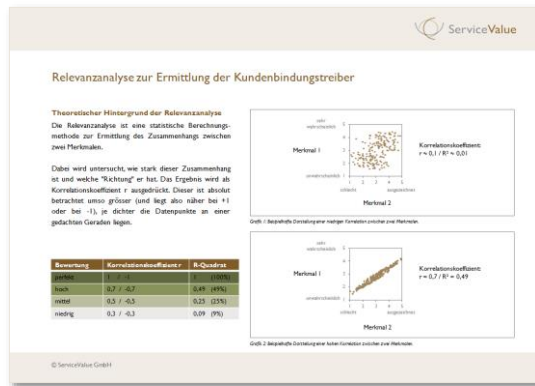
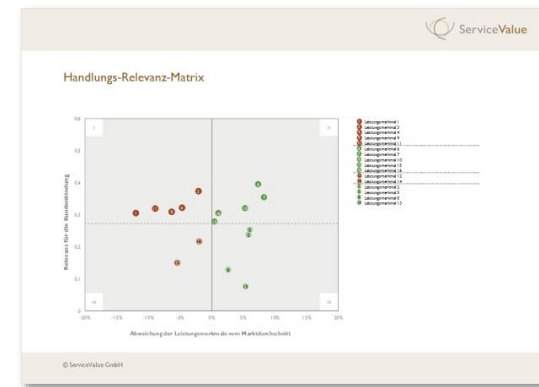
Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	E WIE EINFACH
sehr gut	E.ON
sehr gut	enviaM
sehr gut	eprimo
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	MAINGAU Energie
sehr gut	mainova
sehr gut	Stadtwerke Duisburg
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	VATTENFALL
sehr gut	Yello
gut	I 23energie
gut	DEW2 I
gut	EnBW
gut	enercity
gut	goldgas
gut	MONTANA
gut	MVV Energie
gut	Naturstrom
gut	Stadtwerke Düsseldorf
gut	Süwag
	badenova
	elektrizität Berlin
	energieGUT
	Entega
	ESWE Versorgung
	EWE
	ExtraEnergie
	GASAG
	N-ERGIE
	NEW'Energie
	RheinEnergie
	SachsenEnergie (DREWAG/ENSO)
	SAUBER ENERGIE
	Stadtwerke Leipzig
	Stadtwerke Osnabrück

Nachhaltigkeit und Verantwortung	
sehr gut	I 23energie
sehr gut	DEW2 I
sehr gut	E.ON
sehr gut	EnBW
sehr gut	eprimo
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	MAINGAU Energie
sehr gut	mainova
sehr gut	Naturstrom
sehr gut	Stadtwerke Duisburg
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	Yello
gut	badenova
gut	E WIE EINFACH
gut	enercity
gut	enviaM
gut	goldgas
gut	MONTANA
gut	MVV Energie
gut	Stadtwerke Düsseldorf
gut	Süwag
gut	VATTENFALL
	elektrizität Berlin
	energieGUT
	Entega
	ESWE Versorgung
	EWE
	ExtraEnergie
	GASAG
	N-ERGIE
	NEW'Energie
	RheinEnergie
	SachsenEnergie (DREWAG/ENSO)
	SAUBER ENERGIE
	Stadtwerke Leipzig
	Stadtwerke Osnabrück

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



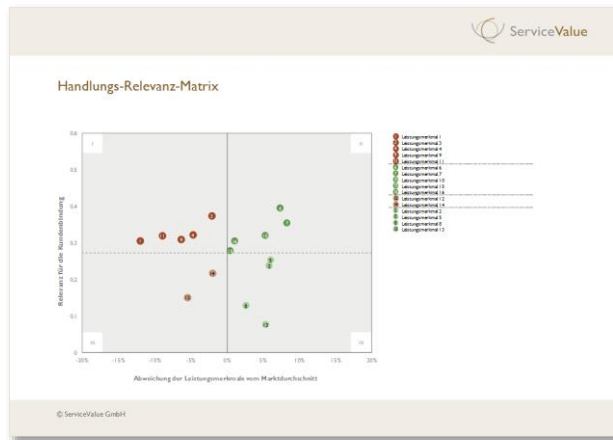
# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



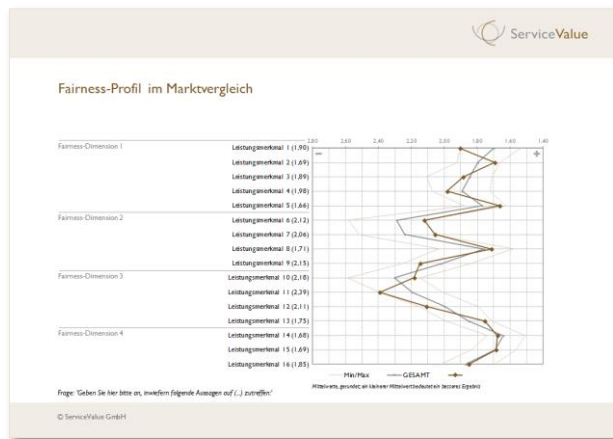
Anonymisierte Musterfolien

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

## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

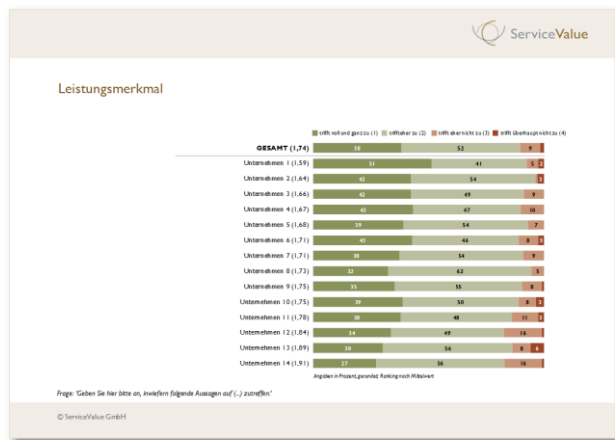


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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)

### Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Stromversorgern 2023“ (Einzelexemplar, 356 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 2023“ (Einzelexemplar, 356 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. 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 / Jeanette Dietl – 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)