

DEUTSCHLAND-MONITOR

## Strom- und Gasanbieter

Energieversorger in Deutschland stehen derzeit vor vielen Herausforderungen. Die geopolitischen Entwicklungen sorgen für eine geänderte Ausgangslage, und auch die Wende weg von fossilen Brennstoffen, hin zu erneuerbaren Energien aus beispielsweise Wind- und Wasserkraft sowie Sonnenenergie ist schon lange kein Nischenthema mehr. Gleichzeitig erhöht sich mit fortschreitender Digitalisierung und der damit verbundenen Elektrifizierung des Alltags durch smarte Technologien sowohl im privaten wie auch im wirtschaftlichen Kontext der allgemeine Energiebedarf. Aus Kundensicht machen sich diese Umstände vor allem in Form von Energieabrechnungen und somit als Belastung des persönlichen Finanzhaushalts bemerkbar. Energieversorger befinden sich dadurch in einem Spannungsfeld: Sie müssen trotz erschwelter Umstände nachhaltig und einträglich für sich wirtschaften, dies zugleich aber auch ihren Kundinnen und Kunden ermöglichen. Der Preis ist dabei jedoch nur ein Kriterium unter vielen. Für eine hohe Kundenakzeptanz und -bindung kann neben güns-

tigen Tarifen schließlich auch ein passgenauer Service ausschlaggebend sein. Der zeigt sich nicht erst im direkten Kontakt oder in der Abrechnungspraxis, sondern deutet sich bereits in den Kontaktmöglichkeiten an. Im Idealfall erstrecken sich die auf verschiedene Kommunikationskanäle und lassen sich ohne zermürbende Wartezeiten realisieren. Auf die Zufriedenheit besonders umweltbewusster Kundinnen und Kunden hat es darüber hinaus einen Einfluss, inwieweit sich Anbieter klimafreundlichen Energiequellen zuwenden. Auch mit einer sozial und ökonomisch verantwortlichen Unternehmensphilosophie können Energieversorger bei vielen Kundinnen und Kunden punkten. Die Vorgehensweisen und Strategien für eine hohe Attraktivität gegenüber Verbrauchern können also durchaus unterschiedlich ausfallen. Das Ergebnis „Kundenzufriedenheit“ jedoch ist auch bei unterschiedlichen Herangehensweisen stets das angestrebte Ziel. Inwiefern das tatsächlich erreicht wird, lässt sich am besten an authentischen Kundenbewertungen bemesen. Wie zufrieden Kundinnen und Kunden mit den Angeboten und

Leistungen ihrer Energieversorger sind, hat die Kölner Rating- und Rankingagentur ServiceValue deshalb nun in Kooperation mit dem Tagesspiegel erhoben. Für die aktuelle Studie „Deutschland-Monitor – Energieversorger“ wurden insgesamt mehr als 19.000 Verbraucherurteile eingeholt. Das Prädikat „Beste Energieversorger“ wurde in sechs Kategorien mit insgesamt 68 Anbietern vergeben. Unternehmen können grundsätzlich in mehreren Kategorien aufgeführt und ausgezeichnet sein. **In der unten angeschlossenen Tabelle** sind alle prämierten Anbieter nach Unternehmensmittelwert angeordnet und ausgehend von dem jeweils bestbewerteten Energieversorger als Erstgenanntem aufgeführt.

der Differenz zwischen dem besten und dem schlechtesten Mittelwert ihrer jeweiligen Kategorie liegen. Die Auszeichnung „Beste Energieversorger“ erfolgt also kategorien-spezifisch und nur für das bestbewertete Drittel. Aufgrund der beschriebenen Berechnungsweise muss die Anzahl der ausgezeichneten Anbieter je Kategorie jedoch nicht zwingend einem Drittel aller Energieversorger dieser jeweiligen Kategorie entsprechen. Die Untersuchung „Deutschland-Monitor – Energieversorger“ basiert auf über 19.000 Verbraucherurteilen zu insgesamt 68 Unternehmen und Marken in sechs Kategorien. Weitere Informationen zur Studie finden Sie unter <https://servicevalue.de/ranking/deutschland-monitor-energieversorger/>

ganisationsentwicklung bis hin zur strategischen Beratung. In Kooperation mit renommierten Partnern aus Wissenschaft und Forschung sowie großen nationalen Medienpartnern führt ServiceValue verschiedene Wettbewerbe und Ratings durch. [servicevalue.de](https://servicevalue.de)



### METHODE Bewertungssystem

Basis des Ratings ist eine eigeninitiierte und unabhängige Kundenbefragung mit der Fragestellung: „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Angeboten und Leistungen von [Energieversorger XY] als [Kategorie XY]?“ Für die Antworten steht eine fünfstufige Antwortskala zur Verfügung, anhand derer aus allen abgegebenen Urteilen und für jeden untersuchten Energieversorger je Kategorie ein individueller, ungewichteter Mittelwert gebildet wird. Ausgezeichnet werden die Energieversorger, deren empirische Mittelwerte niedriger als der beste empirische Mittelwert zzgl. des Drittels

### DER DIENSTLEISTER Die ServiceValue GmbH

ServiceValue ist eine auf das Beziehungsmanagement zwischen Unternehmen und Stakeholdern spezialisierte Analyse- und Beratungsgesellschaft mit Sitz in Köln, gegründet 2009. Sie misst und erklärt mit wissenschaftlich fundierten Methoden den Zusammenhang zwischen Kunde, Mitarbeiter oder Partner und Unternehmen und deckt betriebswirtschaftliche Service-Effekte auf. ServiceValue bietet Seminare zur Informations- und Wissensvermittlung an. Hier reicht das Spektrum von empirischen Forschungsmethoden über Themen zur Personal- und Or-



### Ausgezeichnete Versorger

#### Gasversorger (bundesweit)

- MONTANA
- Vattenfall
- 123energie
- Yello
- EnBW
- lekker Energie
- E WIE EINFACH

#### Gasversorger (regional)

- MITGAS (enviaM)
- WEMAG
- DEW21
- MVV Energie
- Mainova
- badenova
- GASAG
- Leipziger Stadtwerke
- SachsenEnergie (DREWAG/ENSO)

#### Ökogasanbieter

- 123energie
- eprimo
- Vattenfall
- LichtBlick
- Octopus Energy
- lekker Energie
- ALDI Grüne Energie
- ENPURE
- stadtenergie

#### Ökostromanbieter

- MONTANA
- eprimo
- 123energie
- LichtBlick
- Vattenfall
- Yello
- Octopus Energy
- WEMAG
- ALDI Grüne Energie
- ENPURE
- lekker Energie
- Ostrom
- Green Planet Energy
- stadtenergie
- MAINGAU Energie

#### Stromversorger (bundesweit)

- Vattenfall
- 123energie
- lekker Energie
- EnBW
- E WIE EINFACH

#### Stromversorger (regional)

- enviaM
- DEW21
- MVV Energie
- Mainova
- Stadtwerke Bochum
- Leipziger Stadtwerke
- GASAG
- SachsenEnergie (DREWAG/ENSO)

