

Studieninformation

„Deutschland-Monitor – Energieversorger“

2023

Studiensteckbrief, Untersuchungsdesign, Auswertung und Ergebnisse

Eine Untersuchung in Kooperation mit

TAGESSPIEGEL

ServiceValue GmbH

Köln, September 2023

Inhalt

Studiensteckbrief.....	3
Untersuchungsdesign.....	4
Auswertung	5
Ergebnisse – kategorienspezifisch	6

Studiensteckbrief

Studienkonzept	Tagesspiegel und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungs- und Auswertungszeitraum	August bis September 2023
Stichprobe	Mehr als 19.000 Verbraucherurteile zu 68 Unternehmen/Marken in sechs Kategorien
Auswertung	Ergebnisse und Rankings für sechs Kategorien: <ul style="list-style-type: none">- Gasversorger (bundesweit)- Gasversorger (regional)- Ökogasanbieter- Ökostromanbieter- Stromversorger (bundesweit)- Stromversorger (regional)

Untersuchungsdesign

Basis der Untersuchung „Deutschland-Monitor - Energieversorger“ ist eine repräsentativ ausgesteuerte Online-Erhebung als Kundenumfrage. Dabei werden sog. Panelisten zur Bewertung der Untersuchungsobjekte eingeladen. Bewertet wird die Gesamtzufriedenheit mit den Angeboten und Leistungen von Energieversorgern in unterschiedlichen Kategorien.

Von den registrierten Panelisten liegen soziodemografische Merkmale vor, sodass bevölkerungsrepräsentativ eingeladen werden kann. Es werden keine Kundenadressen der Energieversorger eingeholt oder genutzt. Die Verbraucherbefragung erfolgt eigeninitiiert und ohne Einbindung der untersuchten Energieversorger. Des Weiteren wird der Datenschutz durch die Freiwilligkeit der Befragungsteilnehmer nicht nur beachtet, sondern auch eingehalten.

Jeder Panelist erhält eine für ihn überschaubare Auswahl von Kategorien, aus denen er bei getroffener Auswahl eine Liste an Energieversorgern angezeigt bekommt. Wenn Angebote oder Leistungen von einem Energieversorger aus den Listen in Anspruch genommen worden ist, qualifiziert sich der Befragte, eine Bewertung dieser Energieversorger vorzunehmen.

Die konkrete Fragestellung lautet:

„Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Angeboten und Leistungen von [Energieversorger XY] als [Kategorie XY]?“

Die Antwortskala für den Befragten sieht folgende Antwortmöglichkeiten vor:

- sehr zufrieden (1)
- zufrieden (2)
- eher zufrieden (3)
- eher nicht zufrieden (4)
- nicht zufrieden (5)
- kann ich nicht beurteilen (-)

ServiceValue verwendet zur Ermittlung des Kundenurteils also eine fünfstufige, linksschiefe und voll verbalisierte Zufriedenheits-Skala. Diese ermöglicht eine stärkere Differenzierung der Antworten im positiven Bereich:

Auswertung

Je Energieversorger und Kategorie wird der ungewichtete Mittelwert/Score über alle Antworten/Bewertungen (Antwortskala 1-5) gebildet.

Die Auszeichnung „Beste Energieversorger“ erfolgt kategorienspezifisch und nur für das „beste Drittel“. Ausgezeichnet werden die Energieversorger innerhalb einer Kategorie, deren empirischer Mittelwert niedriger als der beste empirische Mittelwert zzgl. des Drittels der Differenz zwischen dem besten und dem schlechtesten Mittelwert liegt. Dieser (intervallskalierte) Wertebereich ist nicht gleichzusetzen mit dem (ordinalskalierten) Lagemaß des ersten Terzils, weshalb die Anzahl der ausgezeichneten Energieversorger je Kategorie auch nicht einem Drittel aller Energieversorger einer Kategorie entsprechen muss.

Beispiel für die Kategorie „Gasversorger (bundesweit)“:

Die Differenz zwischen dem bundesweiten Gasversorger mit dem besten Mittelwert (hier: 2,4512) und dem bundesweiten Gasversorger mit dem schlechtesten Mittelwert (hier: 2,7215) beträgt 0,2703, davon ein Drittel ergibt 0,0901, sodass der gesuchte Grenzwert bei $2,4512 + 0,0901 = 2,5413$ liegt. Nachdem die bisherigen Mittelwerte auf vier Dezimalstellen auf- oder abgerundet worden sind, wird der gesuchte Grenzwert auf zwei Dezimalstellen auf- oder abgerundet. Der für das Ranking ebenfalls auf zwei Dezimalstellen auf- oder abgerundete Eigenwert eines bundesweiten Gasversorgers muss nun also gleich oder unterhalb von 2,54 liegen, um als bundesweiter Gasversorger mit dem Prädikat „Beste Gasversorger (bundesweit)“ ausgezeichnet zu werden. Damit sind sieben von 15 bundesweite Gasversorger mit dem Prädikat „Beste Gasversorger (bundesweit)“ ausgezeichnet.

Ergebnisse – kategorienspezifisch

Gasversorger (bundesweit)

(Grenzwert = 2,54, 7 von 15 ausgezeichnet)

Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
MONTANA	2,45	Beste
Vattenfall	2,47	Beste
123energie	2,48	Beste
Yello	2,48	Beste
EnBW	2,51	Beste
lekker Energie	2,53	Beste
E WIE EINFACH	2,54	Beste
Stadtwerke München	2,56	
MAINGAU Energie	2,58	
EWE	2,60	
KlickEnergie	2,63	
goldgas	2,64	
Leu Energie	2,68	
E.ON	2,71	
energieGUT	2,72	

Gasversorger (regional)

(Grenzwert = 2,62, 9 von 23 ausgezeichnet)

Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
MITGAS (enviaM)	2,53	Beste
WEMAG	2,55	Beste
DEW21	2,55	Beste
MVV Energie	2,56	Beste
Mainova	2,58	Beste
badenova	2,60	Beste
GASAG	2,60	Beste
Leipziger Stadtwerke	2,61	Beste
SachsenEnergie (DREWAG/ENSO)	2,62	Beste
Stadtwerke Bochum	2,63	
Stadtwerke Duisburg	2,64	
enercity	2,66	

Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Erdgas Südwest	2,68	
enni.	2,69	
eins energie in sachsen	2,70	
NEW Energie	2,71	
Mark-E	2,72	
ESWE Versorgung	2,73	
Stadtwerke Düsseldorf	2,74	
energie von nebenan	2,75	
RheinEnergie	2,77	
N-ERGIE	2,77	
Süwag	2,78	

Ökogasanbieter

(Grenzwert = 2,55, 9 von 28 ausgezeichnet)

Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
123energie	2,47	Beste
eprimo	2,48	Beste
Vattenfall	2,49	Beste
LichtBlick	2,49	Beste
Octopus Energy	2,50	Beste
lekker Energie	2,51	Beste
ALDI Grüne Energie	2,53	Beste
ENPURE	2,53	Beste
stadtenergie	2,55	Beste
Bürgerwerke	2,56	
MVV Energie	2,57	
stromee	2,57	
Naturstrom	2,59	
badenova	2,60	
Polarstern	2,60	
GASAG	2,61	
MAXENERGIE	2,61	
Grünwelt Energie	2,62	
SAUBER ENERGIE	2,63	
LogoEnergie	2,63	
ENTEKA	2,64	

Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
prioenergie	2,65	
EWS Elektrizitätswerke Schönau	2,67	
EMB Energie Mark Brandenburg	2,68	
ExtraEnergie	2,69	
Erdgas Südwest	2,69	
Stadtwerke Düsseldorf	2,70	
E.ON	2,71	

Ökostromanbieter

(Grenzwert = 2,55, 15 von 45 ausgezeichnet)

Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
MONTANA	2,46	Beste
eprimo	2,47	Beste
123energie	2,48	Beste
LichtBlick	2,48	Beste
Vattenfall	2,48	Beste
Yello	2,49	Beste
Octopus Energy	2,50	Beste
WEMAG	2,50	Beste
ALDI Grüne Energie	2,51	Beste
ENPURE	2,51	Beste
lekker Energie	2,52	Beste
Ostrom	2,52	Beste
Green Planet Energy	2,54	Beste
stadtenergie	2,54	Beste
MAINGAU Energie	2,55	Beste
GreenStone Energy (veganstrom.com)	2,56	
stromee	2,56	
MVV Energie	2,56	
Naturstrom	2,57	
Bürgerwerke	2,57	
SWK	2,58	
badenova	2,58	
MANN Strom	2,58	

Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
grün.power	2,59	
MAXENERGIE	2,60	
LogoEnergie	2,61	
Grünwelt Energie	2,61	
EWE	2,62	
GASAG	2,62	
Polarstern	2,63	
Knauber Strom	2,63	
Prokon	2,63	
prioenergie	2,64	
EWS Elektrizitätswerke Schönau	2,65	
Stadtwerke Bochum	2,66	
EMB Energie Mark Brandenburg	2,66	
SAUBER ENERGIE	2,67	
ExtraEnergie	2,67	
ENTEKA	2,68	
NEW Energie	2,69	
Stadtwerke Düsseldorf	2,70	
energie von nebenan	2,71	
Erdgas Südwest	2,72	
RheinEnergie	2,73	
E.ON	2,73	

Stromversorger (bundesweit)

(Grenzwert = 2,55, 5 von 13 ausgezeichnet)

Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Vattenfall	2,46	Beste
123energie	2,47	Beste
lekker Energie	2,50	Beste
EnBW	2,52	Beste
E WIE EINFACH	2,53	Beste
elektrizität Berlin	2,56	
Stadtwerke München	2,57	
MAINGAU Energie	2,61	

Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
KlickEnergie	2,64	
Leu Energie	2,65	
enni.	2,67	
energieGUT	2,70	
E.ON	2,72	

Stromversorger (regional)

(Grenzwert = 2,60, 8 von 19 ausgezeichnet)

Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
enviaM	2,51	Beste
DEW21	2,52	Beste
MVV Energie	2,54	Beste
Mainova	2,54	Beste
Stadtwerke Bochum	2,57	Beste
Leipziger Stadtwerke	2,58	Beste
GASAG	2,59	Beste
SachsenEnergie (DREWAG/ENSO)	2,60	Beste
Stadtwerke Duisburg	2,61	
enercity	2,63	
Mark-E	2,66	
NEW Energie	2,67	
ESWE Versorgung	2,68	
Stadtwerke Düsseldorf	2,69	
N-ERGIE	2,70	
Erdgas Südwest	2,72	
eins energie in sachsen	2,73	
RheinEnergie	2,76	
Süwag	2,77	