



# Kundenurteil: Fairness von Gasversorgern 2023

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen  
für 37 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>	September 2023
<b>Stichprobe</b>	2.897 Kunden mit 3.384 Urteilen zu 37 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 37 Gasversorger:</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>• eins energie in sachsen</li> <li>• EnBW</li> <li>• enercity</li> <li>• energieGUT</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>• 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>• SachsenEnergie (DREWAG/ENSO)</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>	355 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign

<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>
<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: Fairer Gasversorger (I)

FAIRNESS	
sehr gut	DEW2I
sehr gut	E WIE EINFACH
sehr gut	EnBW
sehr gut	entega
sehr gut	eprimo
sehr gut	GASAG
sehr gut	goldgas
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	mainova
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	Yello
gut	I23energie
gut	badenova
gut	E.ON
gut	MAINGAU Energie
gut	MONTANA
gut	Naturstrom
gut	Stadtwerke Duisburg
gut	Süwag
gut	Vattenfall
	eins energie in sachsen
	enercity
	energieGUT
	Erdgas Südwest
	ESWE Versorgung
	EWE
	ExtraEnergie
	MITGAS
	MVV Energie
	N-ERGIE
	NEW'Energie
	RheinEnergie
	SachsenEnergie (DREWAG/ENSO)
	Stadtwerke Düsseldorf
	Stadtwerke Leipzig
	Stadtwerke Osnabrück

Faire Produktleistung	
sehr gut	DEW2I
sehr gut	E WIE EINFACH
sehr gut	E.ON
sehr gut	EnBW
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	badenova
gut	GASAG
gut	MAINGAU Energie
gut	MONTANA
gut	Naturstrom
gut	Stadtwerke Duisburg
gut	Süwag
	eins energie in sachsen
	enercity
	energieGUT
	Erdgas Südwest
	ESWE Versorgung
	EWE
	ExtraEnergie
	MITGAS
	MVV Energie
	N-ERGIE
	NEW'Energie
	RheinEnergie
	SachsenEnergie (DREWAG/ENSO)
	Stadtwerke Düsseldorf
	Stadtwerke Leipzig
	Stadtwerke Osnabrück

Fairer Kundenservice	
sehr gut	E WIE EINFACH
sehr gut	entega
sehr gut	eprimo
sehr gut	GASAG
sehr gut	goldgas
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	mainova
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	Süwag
sehr gut	Yello
gut	I23energie
gut	badenova
gut	DEW2I
gut	eins energie in sachsen
gut	EnBW
gut	ExtraEnergie
gut	LichtBlick
gut	MAINGAU Energie
gut	MONTANA
gut	MVV Energie
gut	Naturstrom
gut	N-ERGIE
gut	Stadtwerke Duisburg
gut	Vattenfall
	E.ON
	enercity
	energieGUT
	Erdgas Südwest
	ESWE Versorgung
	EWE
	MITGAS
	NEW'Energie
	RheinEnergie
	SachsenEnergie (DREWAG/ENSO)
	Stadtwerke Düsseldorf
	Stadtwerke Leipzig
	Stadtwerke Osnabrück

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

## FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairer Gasversorger (II)

Faire Kundenberatung	
sehr gut	badenova
sehr gut	DEW2I
sehr gut	entega
sehr gut	eprimo
sehr gut	GASAG
sehr gut	goldgas
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	mainova
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	Yello
gut	I23energie
gut	E WIE EINFACH
gut	E.ON
gut	EnBW
gut	LichtBlick
gut	Naturstrom
gut	Stadtwerke Duisburg
gut	Süwag
gut	Vattenfall
	eins energie in sachsen
	enercity
	energieGUT
	Erdgas Südwest
	ESWE Versorgung
	EWE
	ExtraEnergie
	MAINGAU Energie
	MITGAS
	MONTANA
	MVV Energie
	N-ERGIE
	NEW'Energie
	RheinEnergie
	SachsenEnergie (DREWAG/ENSO)
	Stadtwerke Düsseldorf
	Stadtwerke Leipzig
	Stadtwerke Osnabrück

Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	E.ON
sehr gut	EnBW
sehr gut	entega
sehr gut	eprimo
sehr gut	GASAG
sehr gut	goldgas
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	Süwag
sehr gut	Vattenfall
sehr gut	Yello
gut	I23energie
gut	badenova
gut	E WIE EINFACH
gut	enercity
gut	MAINGAU Energie
gut	mainova
gut	MONTANA
gut	MVV Energie
gut	Stadtwerke Duisburg
	DEW2I
	eins energie in sachsen
	energieGUT
	Erdgas Südwest
	ESWE Versorgung
	EWE
	ExtraEnergie
	MITGAS
	Naturstrom
	N-ERGIE
	NEW'Energie
	RheinEnergie
	SachsenEnergie (DREWAG/ENSO)
	Stadtwerke Düsseldorf
	Stadtwerke Leipzig
	Stadtwerke Osnabrück

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	DEW2I
sehr gut	E WIE EINFACH
sehr gut	entega
sehr gut	eprimo
sehr gut	goldgas
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	mainova
sehr gut	Stadtwerke Duisburg
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	Yello
gut	I23energie
gut	badenova
gut	E.ON
gut	EnBW
gut	enercity
gut	energieGUT
gut	ExtraEnergie
gut	GASAG
gut	MAINGAU Energie
gut	MONTANA
gut	Naturstrom
	eins energie in sachsen
	Erdgas Südwest
	ESWE Versorgung
	EWE
	MITGAS
	MVV Energie
	N-ERGIE
	NEW'Energie
	RheinEnergie
	SachsenEnergie (DREWAG/ENSO)
	Stadtwerke Düsseldorf
	Stadtwerke Leipzig
	Stadtwerke Osnabrück
	Süwag
	Vattenfall

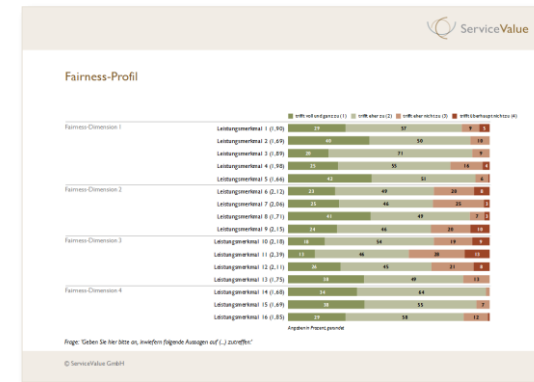
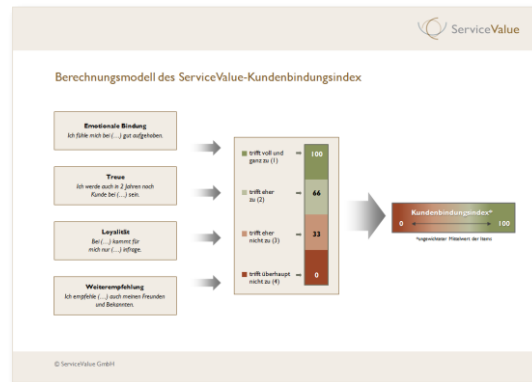
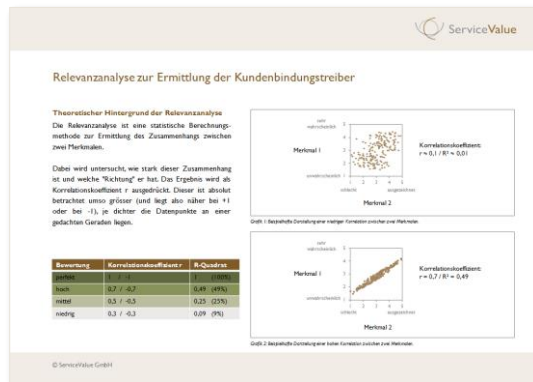
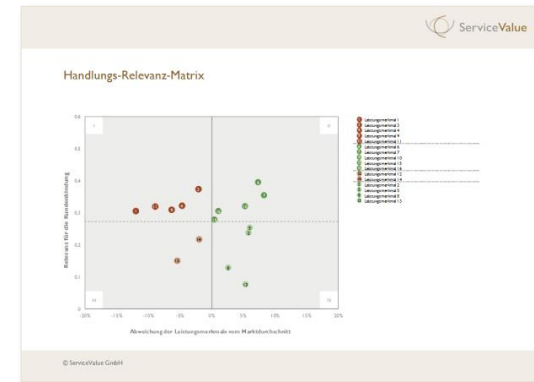
Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

## FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairer Gasversorger (III)

Nachhaltigkeit und Verantwortung	
sehr gut	badenova
sehr gut	DEW21
sehr gut	E WIE EINFACH
sehr gut	EnBW
sehr gut	entega
sehr gut	eprimo
sehr gut	goldgas
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	mainova
sehr gut	Naturstrom
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	Yello
gut	I23energie
gut	E.ON
gut	GASAG
gut	LichtBlick
gut	MONTANA
gut	MVV Energie
gut	N-ERGIE
gut	Stadtwerke Duisburg
gut	Süwag
gut	Vattenfall
	eins energie in sachsen
	energycity
	energieGUT
	Erdgas Südwest
	ESWE Versorgung
	EWE
	ExtraEnergie
	MAINGAU Energie
	MITGAS
	NEW'Energie
	RheinEnergie
	SachsenEnergie (DREWAG/ENSO)
	Stadtwerke Düsseldorf
	Stadtwerke Leipzig
	Stadtwerke Osnabrück

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

# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...

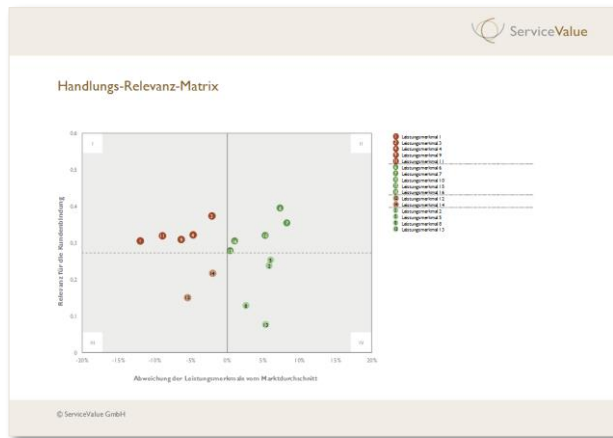


Anonymisierte Musterfolien

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

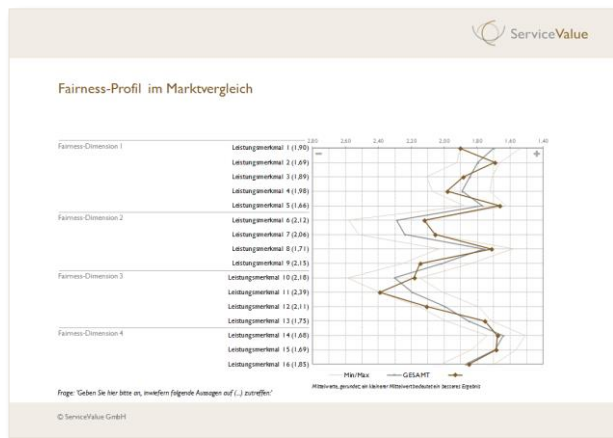


## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)



- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
- Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?

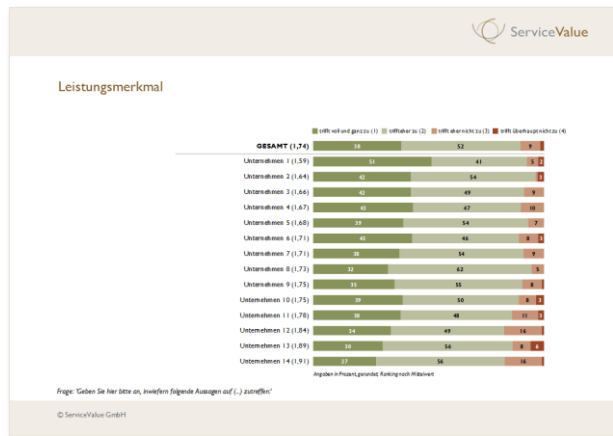
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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 Gasversorgern 2023“ (Einzelexemplar, 355 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 Gasversorgern 2023“ (Einzelexemplar, 355 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 / 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)