



Kundenurteil: Fairness von Stromversorgern 2025

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen für 46 Stromversorger

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Juni / Juli 2025
Stichprobe	3.495 Kunden mit 4.569 Urteilen zu 46 Stromversorgern (Bewertung von bis zu zwei Stromversorgern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 46 Stromversorger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • I23energie • badenova • DEW21 • E WIE EINFACH • E.ON • elektrizität Berlin • EnBW • enercity • Energie SaarLorLux • energieGUT • ENTEGA • enviaM • eprimo • ESWE Versorgung • EWE • EWS ElektrizitätsWerke Schönau • ExtraEnergie • GASAG • goldgas • Green Planet Energy • Leipziger Stadtwerke • lekker Energie • LichtBlick • MAINGAU Energie • Mainova • Mark-E • MONTANA • MVV Energie • naturstrom • N-ERGIE • NEW Energie • Octopus Energy • RheinEnergie • SachsenEnergie (DREWAG/ENSO) • SAUBER ENERGIE • Stadtwerke Duisburg • Stadtwerke Düsseldorf • Stadtwerke Krefeld (SWK) • Stadtwerke München (SWM) • Stadtwerke Osnabrück • Süwag • TEAG Thüringer Energie • Thüga Energie • Vattenfall • WEMAG • yello
Gesamtumfang	449 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign (I)

Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlung
Faire Produktleistung	<ul style="list-style-type: none"> • Transparenz der Produkte und Leistungen • Angebotsauswahl • Zuverlässigkeit der Produkte und Leistungen • Flexibilität der vertraglichen Rahmenbedingungen • Problemloser Tarifwechsel
Fairer Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Attraktive Preisgarantie
Faire Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Auskunftsfähigkeit/-bereitschaft • Fachkompetenz der Mitarbeiter • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Proaktiv bessere Angebote

Studiendesign (II)

Faire Kundenkommunikation	<ul style="list-style-type: none">• Freundlichkeit der Mitarbeiter• Verbindlichkeit von Aussagen• Verständlichkeit der Angebots-, Vertrags- und Abrechnungsunterlagen• Angemessener Informationsumfang• Internetauftritt
Nachhaltigkeit und Verantwortung	<ul style="list-style-type: none">• Sozial verantwortliches Handeln• Ökonomische Nachhaltigkeit• Förderung erneuerbarer Energien

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	123energie
sehr gut	E WIE EINFACH
sehr gut	E.ON
sehr gut	EnBW
sehr gut	enercity
sehr gut	eprimo
sehr gut	Green Planet Energy
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	Mainova
sehr gut	Octopus Energy
sehr gut	SAUBER ENERGIE
sehr gut	Stadtwerke Duisburg
sehr gut	Stadtwerke M ünchen (SWM)
sehr gut	Vattenfall
sehr gut	yello
gut	DEW21
gut	Energie SaarLorLux
gut	enviaM
gut	goldgas
gut	Leipziger Stadtwerke
gut	MAINGAU Energie
gut	MONTANA
gut	MVV Energie
gut	naturstrom
gut	NEW Energie
gut	Süwag
gut	TEAG Thüringer Energie
	badeno va
	elektrizität Berlin
	energieGUT
	ENTEGA
	ESWE Versorgung
	EWE
	EWS ElektrizitätsWerke Schö nau
	ExtraEnergie
	GASAG
	Mark-E
	N-ERGIE
	RheinEnergie
	SachsenEnergie (DREWAG/ENSO)
	Stadtwerke Düsseldorf
	Stadtwerke Krefeld (SWK)
	Stadtwerke Osnabrück
	Thüga Energie
	WEMAG

Faire Produktleistung	
sehr gut	123energie
sehr gut	E WIE EINFACH
sehr gut	E.ON
sehr gut	EnBW
sehr gut	Energie SaarLorLux
sehr gut	eprimo
sehr gut	Green Planet Energy
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	Mainova
sehr gut	Octopus Energy
sehr gut	SAUBER ENERGIE
sehr gut	Stadtwerke Duisburg
sehr gut	Stadtwerke M ünchen (SWM)
sehr gut	Vattenfall
sehr gut	yello
gut	DEW21
gut	enercity
gut	ENTEGA
gut	enviaM
gut	goldgas
gut	Leipziger Stadtwerke
gut	MAINGAU Energie
gut	MONTANA
gut	MVV Energie
gut	naturstrom
gut	NEW Energie
gut	Süwag
gut	TEAG Thüringer Energie
	badeno va
	elektrizität Berlin
	energieGUT
	ESWE Versorgung
	EWE
	EWS ElektrizitätsWerke Schö nau
	ExtraEnergie
	GASAG
	Mark-E
	N-ERGIE
	RheinEnergie
	SachsenEnergie (DREWAG/ENSO)
	Stadtwerke Düsseldorf
	Stadtwerke Krefeld (SWK)
	Stadtwerke Osnabrück
	Thüga Energie
	WEMAG

Fairer Kundenservice	
sehr gut	E WIE EINFACH
sehr gut	E.ON
sehr gut	EnBW
sehr gut	enercity
sehr gut	Green Planet Energy
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	MAINGAU Energie
sehr gut	Mainova
sehr gut	MVV Energie
sehr gut	Octopus Energy
sehr gut	SAUBER ENERGIE
sehr gut	Stadtwerke Duisburg
sehr gut	Stadtwerke M ünchen (SWM)
sehr gut	Vattenfall
sehr gut	yello
gut	123energie
gut	DEW21
gut	ENTEGA
gut	enviaM
gut	eprimo
gut	goldgas
gut	Leipziger Stadtwerke
gut	LichtBlick
gut	MONTANA
gut	naturstrom
gut	NEW Energie
gut	Süwag
gut	TEAG Thüringer Energie
	badeno va
	elektrizität Berlin
	Energie SaarLorLux
	energieGUT
	ESWE Versorgung
	EWE
	EWS ElektrizitätsWerke Schö nau
	ExtraEnergie
	GASAG
	Mark-E
	N-ERGIE
	RheinEnergie
	SachsenEnergie (DREWAG/ENSO)
	Stadtwerke Düsseldorf
	Stadtwerke Krefeld (SWK)
	Stadtwerke Osnabrück
	Thüga Energie
	WEMAG

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

FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairer Stromversorger (II)

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	123energie
sehr gut	E WIE EINFACH
sehr gut	enercity
sehr gut	eprimo
sehr gut	goldgas
sehr gut	Green Planet Energy
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	MAINGAU Energie
sehr gut	MONTANA
sehr gut	NEW Energie
sehr gut	Octopus Energy
sehr gut	SAUBER ENERGIE
sehr gut	Stadtwerke Duisburg
sehr gut	Stadtwerke München (SWM)
sehr gut	Vattenfall
sehr gut	yello
gut	DEW21
gut	E.ON
gut	EnBW
gut	Energie SaarLorLux
gut	enviaM
gut	Leipziger Stadtwerke
gut	LichtBlick
gut	Mainova
gut	MVV Energie
gut	naturstrom
gut	Süwag
gut	TEAG Thüringer Energie
	badeno va
	elektrizität Berlin
	energieGUT
	ENTEGA
	ESWE Versorgung
	EWE
	EWS ElektrizitätsWerke Schö n au
	ExtraEnergie
	GASAG
	Mark-E
	N-ERGIE
	RheinEnergie
	SachsenEnergie (DREWAG/ENSO)
	Stadtwerke Düsseldorf
	Stadtwerke Krefeld (SWK)
	Stadtwerke Osnabrück
	Thüga Energie
	WEMAG

Faire Kundenberatung	
sehr gut	E WIE EINFACH
sehr gut	E.ON
sehr gut	EnBW
sehr gut	enercity
sehr gut	enviaM
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	Mainova
sehr gut	Octopus Energy
sehr gut	SAUBER ENERGIE
sehr gut	Stadtwerke Duisburg
sehr gut	Stadtwerke München (SWM)
sehr gut	Vattenfall
sehr gut	yello
gut	123energie
gut	DEW21
gut	Energie SaarLorLux
gut	ENTEGA
gut	eprimo
gut	goldgas
gut	Green Planet Energy
gut	Leipziger Stadtwerke
gut	MAINGAU Energie
gut	MONTANA
gut	MVV Energie
gut	naturstrom
gut	NEW Energie
gut	Süwag
gut	TEAG Thüringer Energie
	badeno va
	elektrizität Berlin
	energieGUT
	ESWE Versorgung
	EWE
	EWS ElektrizitätsWerke Schö n au
	ExtraEnergie
	GASAG
	Mark-E
	N-ERGIE
	RheinEnergie
	SachsenEnergie (DREWAG/ENSO)
	Stadtwerke Düsseldorf
	Stadtwerke Krefeld (SWK)
	Stadtwerke Osnabrück
	Thüga Energie
	WEMAG

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

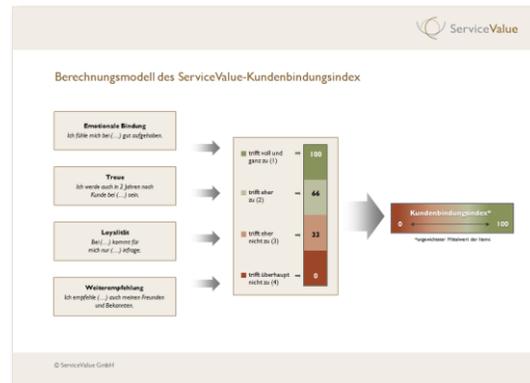
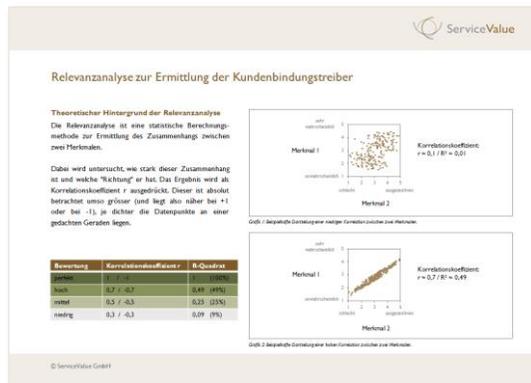
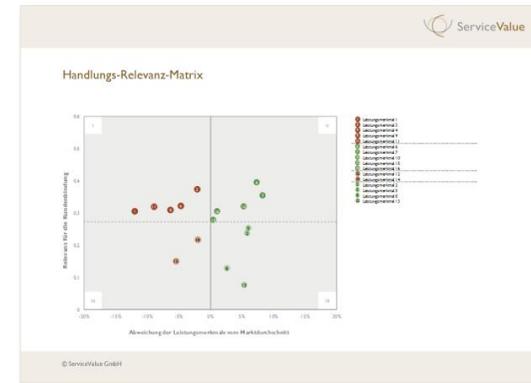
FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairer Stromversorger (III)

Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	E WIE EINFACH
sehr gut	E.ON
sehr gut	EnBW
sehr gut	enviaM
sehr gut	eprimo
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	MAINGAU Energie
sehr gut	Mainova
sehr gut	MONTANA
sehr gut	Octopus Energy
sehr gut	Stadtwerke Duisburg
sehr gut	Stadtwerke München (SWM)
sehr gut	Vattenfall
sehr gut	yello
gut	123energie
gut	DEW21
gut	enercity
gut	Energie SaarLorLux
gut	ENTEGA
gut	goldgas
gut	Green Planet Energy
gut	Leipziger Stadtwerke
gut	MVV Energie
gut	naturstrom
gut	NEW Energie
gut	SAUBER ENERGIE
gut	Süwag
gut	TEAG Thüringer Energie
	badenova
	elektrizität Berlin
	energieGUT
	ESWE Versorgung
	EWE
	EWS ElektrizitätsWerke Schöna
	ExtraEnergie
	GASAG
	Mark-E
	N-ERGIE
	RheinEnergie
	SachsenEnergie (DREWAG/ENSO)
	Stadtwerke Düsseldorf
	Stadtwerke Krefeld (SWK)
	Stadtwerke Osnabrück
	Thüga Energie
	WEMAG

Nachhaltigkeit und Verantwortung	
sehr gut	DEW21
sehr gut	E.ON
sehr gut	EnBW
sehr gut	enercity
sehr gut	eprimo
sehr gut	Green Planet Energy
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	Mainova
sehr gut	naturstrom
sehr gut	SAUBER ENERGIE
sehr gut	Stadtwerke Duisburg
sehr gut	Stadtwerke München (SWM)
sehr gut	TEAG Thüringer Energie
sehr gut	Vattenfall
sehr gut	yello
gut	123energie
gut	E WIE EINFACH
gut	Energie SaarLorLux
gut	enviaM
gut	Leipziger Stadtwerke
gut	MAINGAU Energie
gut	MONTANA
gut	MVV Energie
gut	NEW Energie
gut	Octopus Energy
gut	SachsenEnergie (DREWAG/ENSO)
gut	Süwag
	badenova
	elektrizität Berlin
	energieGUT
	ENTEGA
	ESWE Versorgung
	EWE
	EWS ElektrizitätsWerke Schöna
	ExtraEnergie
	GASAG
	goldgas
	Mark-E
	N-ERGIE
	RheinEnergie
	Stadtwerke Düsseldorf
	Stadtwerke Krefeld (SWK)
	Stadtwerke Osnabrück
	Thüga Energie
	WEMAG

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

Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

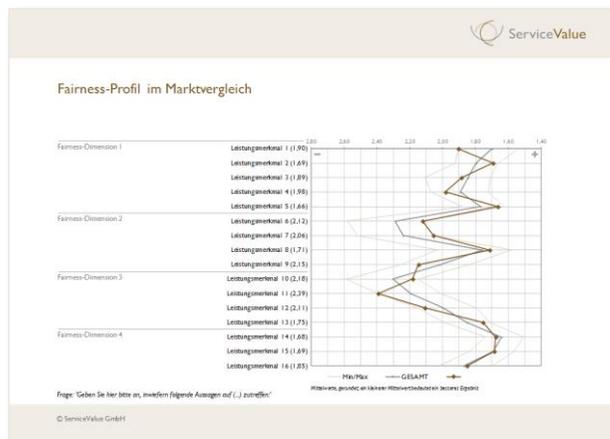
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

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?

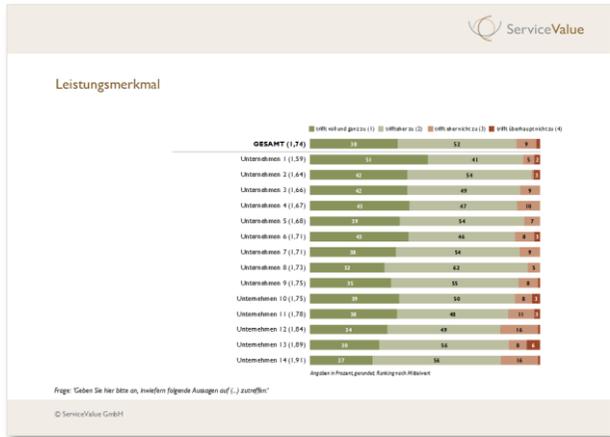
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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

Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Stromversorgern 2025“ (Einzelexemplar, 449 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 2025“ (Einzelexemplar, 449 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

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