

STUDIE

Strom von den Fairsten

Ist mein Stromvertrag noch up to date? Welche Anbieter mit dem besten Mix aus **Tarifangebot, Preis-Leistungs-Verhältnis und Service** punkten

von THORSTEN JACOBS



VERGLEICHsstudie:
Ausgewertet wurden fast
4700 Kundenurteile
zu 47 Stromversorgern



AUSWERTUNG 2026

Auf und Ab: Branche mit hoher Dynamik

Ganze acht Stromversorger haben ihre Vorjahrespositionen gegen einen Platz in einer anderen Auszeichnungsklasse eingetauscht. Fünf Anbieter sind aus der Spitzengruppe abgestiegen, einer davon ist sogar ganz aus dem Ranking verschwunden. Eine Stufe nach oben ging es dagegen für MONTANA, naturstrom und ENTEGA. Die ersten beiden bekamen das Urteil „Sehr Gut“, Letzterer ist neu unter den „Guten“.

Faire Stromversorger

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	E WIE EINFACH
Sehr Gut	EnBW
Sehr Gut	eprimo
Sehr Gut	Grünwelt Energie
Sehr Gut	Iekker Energie
Sehr Gut	LichtBlick
Sehr Gut	Mainova
Sehr Gut	MONTANA
Sehr Gut	naturstrom
Sehr Gut	Octopus Energy
Sehr Gut	Stadtwerke Duisburg
Sehr Gut	Stadtwerke München (SWM)

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	Vattenfall
Sehr Gut	yello
Gut	123energie
Gut	E.ON
Gut	enercity
Gut	ENTEGA
Gut	enviaM
Gut	goldgas
Gut	Leipziger Stadtwerke
Gut	MAINGAU Energie
Gut	NEW Energie
Gut	SAUBER ENERGIE
Gut	Süwag

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Für ihren Strom zahlten Verbraucher im Juli dieses Jahres im Schnitt rund 31 Cent je Kilowattstunde. Das geht aus Daten des Vergleichsportals Verivox hervor. Damit ist Strom günstiger als noch zu Jahresbeginn, jedoch nach wie vor deutlich teurer als beispielsweise vor dem Ausbruch des Krieges in der Ukraine.

Es ist also weiterhin eine gute Idee, den eigenen Stromverbrauch möglichst niedrig zu halten und so gegebenenfalls ein wenig zu sparen. Dazu gibt es einige mehr oder weniger bekannte Tipps: Geräte nicht im Standby-Modus lassen, sondern komplett ausschalten. Spül- und Waschmaschine stets voll beladen und bei niedriger Temperatur beziehungsweise im Eco-Programm laufen lassen. Und bei der Anschaffung neuer Geräte natürlich auf die Energieeffizienzklasse achten. All das soll nicht nur den Geldbeutel schonen, sondern auch die Umwelt. Da sich aber ohnehin viele Verbraucher bereits entsprechend verhalten, ist das Sparpotenzial begrenzt.

Sofortmaßnahme. Wer spürbar weniger zahlen möchte, muss deshalb in der Regel eine andere Maßnahme ergreifen: den Stromversorger wechseln. Da die Versorger im Wettbewerb um Neukunden nämlich häufig deutlich günstigere Neukundentarife und teilweise auch Boni anbieten, kann hier oft kräftig gespart werden – jedenfalls solange der Wechsel noch frisch ist. Aktuell liegt der Preis für Neukunden im Schnitt bei rund 25 Cent je Kilowattstunde, also fast 20 Prozent unter dem, was Bestandskunden bezahlen.

Gut zu wissen: Neukundenboni sind zwar meist attraktiv, fallen im zweiten Jahr aber oft weg. Um vor Preiserhöhungen sicher zu sein, sollte die Preisgarantie genauso lange gelten wie die Vertragslaufzeit. Hier sollte überdies die Kündi-

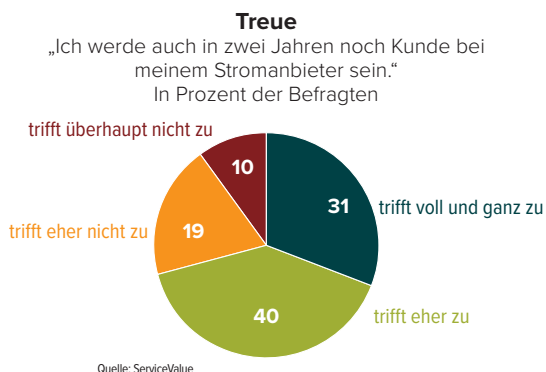
gungsfrist im Auge behalten werden. Darüber hinaus lohnt oft auch ein Anruf beim bestehenden Versorger. Könnte man – anstatt zu kündigen – auch in einen anderen Tarif wechseln? Können diese Konditionen dann vielleicht sogar mit den Neukundenangeboten mithalten?

Die Beispiele und Fragen zeigen, dass es bei der Wahl des Stromversorgers nicht nur um den Preis an sich geht. Gut aufgehoben sind Kunden vor allem bei Anbietern, die sich insgesamt durch eine hohe Fairness auszeichnen. Um diese Unternehmen herauszufiltern, hat das Kölner Beratungs- und Analyseunternehmen ServiceValue in Zusammenarbeit mit FOCUS MONEY auch in diesem Jahr eine breite Untersuchung durchgeführt. Auf den Prüfstand kamen 47 große Stromversorger in Deutschland. Neu aufgenommen wurde in diesem Jahr der Ökostromanbieter Grünwelt Energie.

Bereit zum Wechsel. Bewertungskriterien für die Anbieter waren 22 Service- und Leistungsmerkmale aus fünf Fairness-Kategorien. Unter anderem wurden die Kunden nach ihren Erfahrungen mit Preisen und Preisgarantien, Produktangeboten und Vertragskonditionen, der Servicequalität, der Beratung und der Kommunikation gefragt. Obwohl insbesondere die Mitarbeiter und die Produkte oftmals sehr gute Bewertungen erzielten, haben Treue und emotionale Bindung abgenommen. Anbieter, die ihre Kunden also trotz hoher Wechselbereitschaft halten möchten, müssen sich ins Zeug legen. Dasselbe gilt für Versorger, die wiederum von der Wechsel Freude profitieren möchten. So oder so: Alle Anbieter punkten vor allem mit einer Eigenschaft bei ihren (künftigen) Kunden: ihrer Fairness. Wer genau dafür steht, zeigen die Rankings auf dieser und den folgenden Seiten. ■ ▸

Abnehmende Treue

71 Prozent der Befragten wollen ihrem Stromanbieter auch in den kommenden zwei Jahren treu bleiben. Im Vergleich zur Auswertung im Vorjahr ist die Treue damit rückläufig



Langzeitsieger

Immer wieder ausgezeichnet

Stromversorger, die über Jahre hinweg durchgängig im Ranking vertreten sind und dabei überwiegend die Bestnote „Sehr Gut“ erhalten haben, wurden als Langzeitsieger ausgezeichnet. Diese Anforderungen mussten die Anbieter seit mindestens fünf Jahren erfüllen, um ausgezeichnet zu werden. Das Prädikat „Langzeitsieger“ wird für den jeweils längstmöglichen Zeitraum verliehen – eprimo, lekker Energie, LichtBlick, Stadtwerke München und yello sind 15-Jahres-Sieger.

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	123energie
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 (SWM)
Sehr Gut	Vattenfall
Sehr Gut	yello

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

So wurden die Rankings ermittelt

Zum 16. Mal hat das Kölner Analyse- und Beratungshaus ServiceValue im Auftrag von FOCUS MONEY die Fairness der größten Stromversorger in Deutschland untersucht. Hierzu haben die Experten über ein Online-Panel 3527 Kunden zu deren Erfahrungen mit ihren Stromanbietern befragt. Alle Befragten konnten anhand von 22 Service- und Leistungsmerkmalen bis zu zwei von insgesamt 47 Stromversorgern bewerten, bei denen sie in den vergangenen zwölf Monaten Kunde waren. So wurden insgesamt 4677 Urteile erhoben und ausgewertet.

Die Ergebnisse wurden nach wissenschaftlichen Methoden ausgewertet: Zunächst errechneten die Fachleute über eine vierstufige Bewertungsskala für jedes Service- und Leistungsmerkmal einen nor-

mierten Indexwert zwischen 0 und 100. Die Durchschnittswerte können als Leistungsprofile der einzelnen Stromversorger im Vergleich zum Gesamtmarkt dargestellt werden. In der Grafik unten ist das am Beispiel des Anbieters E WIE EINFACH zu sehen. Werte, die links vom Gesamtmarkt liegen, belegen dabei ein überdurchschnittlich positives Kundenurteil für das Unternehmen.

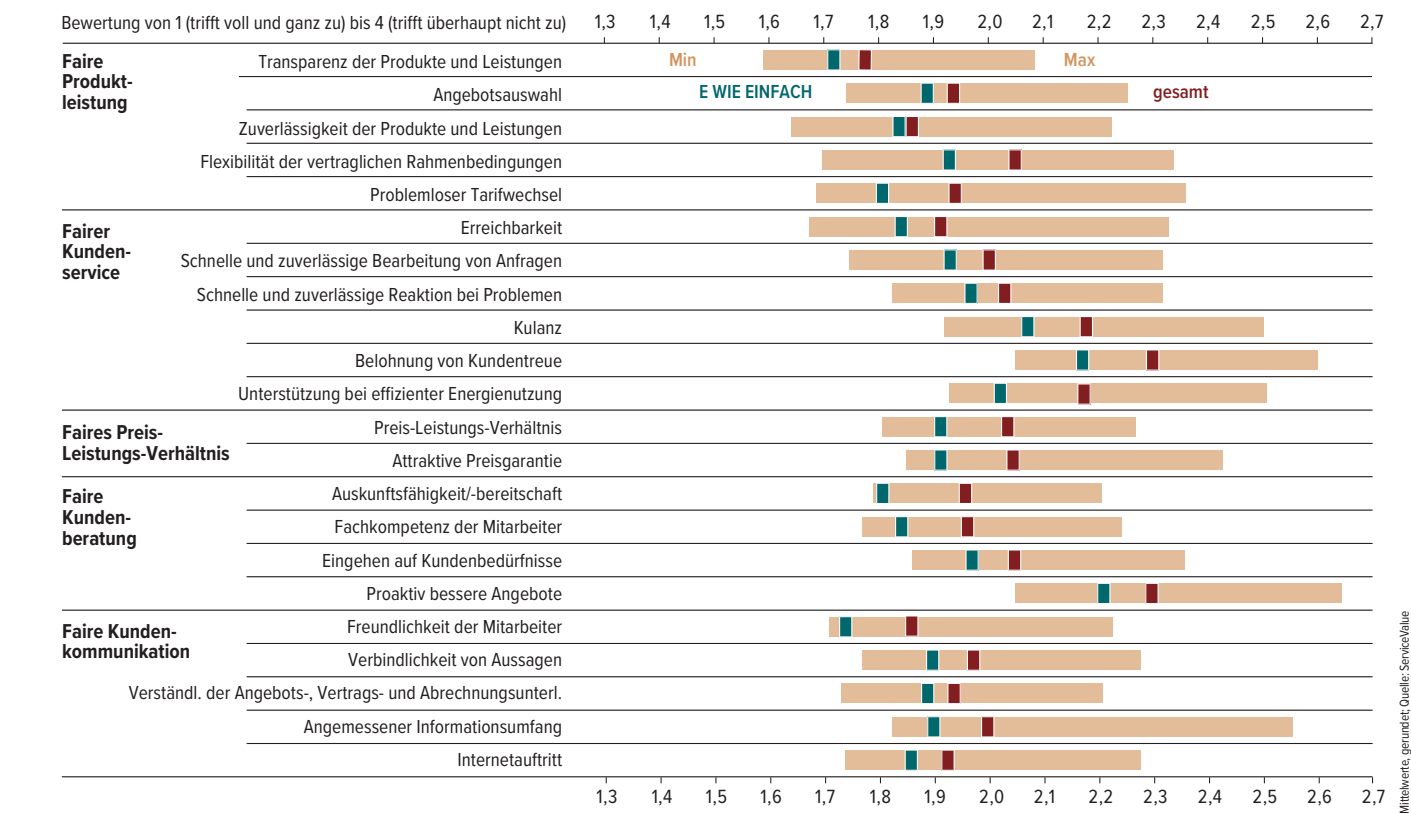
Jedes der 22 Merkmale wurde darüber hinaus jeweils einer von fünf Fairness-Kategorien zugeordnet. So konnte das Expertenteam zusätzlich zum Gesamturteil die Stärken und Schwächen der Stromversorger in verschiedenen Disziplinen herausarbeiten.

Die Platzierungen der einzelnen Anbieter in den Teil-Rankings ergaben sich aus den ungewichteten

Durchschnitten der jeweiligen Indexwerte. Das Urteil „Fairster Stromversorger“ wiederum resultierte aus den fünf Kategoriewerten, die zu gleichen Teilen in das Gesamtergebnis eingeflossen sind. Das Qualitätsurteil „Gut“ erhielten dabei alle Anbieter mit überdurchschnittlich guten Werten. Stromversorger, die am Ende über dem Durchschnitt der mit „Gut“ bewerteten Anbieter lagen, wurden mit dem Prädikat „Sehr Gut“ ausgezeichnet.

Anhand einer Relevanzanalyse wurde zusätzlich die Wirkung der einzelnen Kriterien als Kundenbindungstreiber ermittelt. Darüber hinaus wurden die Weiterempfehlung, die Loyalität, die Treue und die emotionale Bindung der Kundinnen und Kunden zu ihren Stromversorgern abgefragt und analysiert.

22 Merkmale – ein Fairness-Profil





ANBIETERWECHSEL: Viele Stromversorger bieten insbesondere Neukunden Preisvorteile

Starke Produkte



Mit der Transparenz der Produkte und Leistungen sowie mit deren Zuverlässigkeit waren die meisten Befragten zufrieden. Unter anderem dank der positiven Urteile zu diesen beiden Merkmalen erhielt die Kategorie Produktleistung die beste Note der fünf Kategorien. Etwas kritischer sahen viele Kunden die Flexibilität der vertraglichen Rahmenbedingungen – etwa Vertragslaufzeiten oder Zahlungsmöglichkeiten. Hier könnten viele Anbieter aus Kundensicht flexibler sein.

Produktleistung

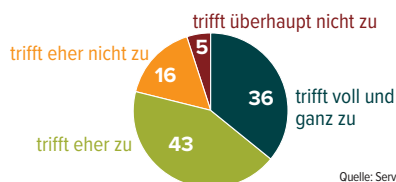
Urteil	Anbieter
Sehr Gut	E WIE EINFACH
Sehr Gut	E.ON
Sehr Gut	EnBW

Gut erreichbar

Ihren Stromversorger bei Fragen zu kontaktieren, war den Befragten zufolge in der Regel kein Problem. Fast acht von zehn Befragten fanden es leicht, einen Mitarbeiter zu erreichen

Erreichbarkeit

„Bei meinem Stromanbieter ist es leicht, einen Mitarbeiter zu erreichen.“ In Prozent der Befragten



Schwachstelle Service



Während die Branche mit ihren Produktleistungen traditionell punktet, ist es um den Service in der Regel schlechter bestellt. Auch in diesem Jahr landete die Kategorie wieder auf dem letzten Platz aller fünf untersuchten Fairness-Dimensionen. An der Erreichbarkeit der Mitarbeiter und deren Reaktionszeit und Zuverlässigkeit in der Bearbeitung von Anfragen liegt das allerdings nicht. Fast acht von zehn Befragten urteilten hier positiv. Was dagegen häufig moniert wird, ist die fehlende Belohnung der Kundentreue.

Kundenservice

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	E WIE EINFACH
Sehr Gut	EnBW
Sehr Gut	enercity
Sehr Gut	eprimo
Sehr Gut	Grünwelt Energie
Sehr Gut	lekker Energie
Sehr Gut	LichtBlick
Sehr Gut	naturstrom
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	Badenova
Gut	E.ON
Gut	ENTEGA
Gut	enviaM
Gut	GASAG
Gut	goldgas
Gut	MAINGAU Energie
Gut	Mainova
Gut	MONTANA
Gut	MVV Energie
Gut	NEW Energie
Gut	Süwag

alphabetische Sortierung. Quelle: ServiceValue

ABSTUFUNG: Nicht alle
Stromanbieter sind gleich fair



Preise, Beratung, Kommunikation

Wo rechnet sich ein Vertrag für die Kunden? Wie ist die Beratung? Und welche Anbieter kommunizieren besonders klar? Darum ging es in den letzten drei Kategorien. In der Kategorie Preis-Leistungs-Verhältnis wurde unter anderem das Vorhandensein einer attraktiven Preisgarantie abgefragt. Die hat eine besondere Relevanz für die Kundenbindung.

In der Kategorie Beratung gab es Lob für das Fachwissen der Mitarbeiter: Etwas mehr als drei von vier Befragten erhielten auf all ihre Fragen kompetente Antworten.

**FAIRSTES
PREIS-LEISTUNGS-
VERHÄLTNIS**

**FAIRSTE
KUNDEN-
BERATUNG**

**FAIRSTE
KUNDEN-
KOMMUNIKATION**

Stolz kann die Branche auch auf die Freundlichkeit ihrer Mitarbeiter sein. Das Merkmal aus der Kategorie Kommunikation gehört zu den am besten bewerteten Items der Studie. Ebenfalls erfreulich: Auch die Angebots-, Vertrags- und Abrechnungsunterlagen waren aus Sicht der meisten Studienteilnehmer verständlich.

Preis-Leistungs-Verhältnis		Kundenberatung		Kundenkommunikation	
Urteil	Anbieter	Urteil	Anbieter	Urteil	Anbieter
Sehr Gut	123energie	Sehr Gut	E WIE EINFACH	Sehr Gut	E WIE EINFACH
Sehr Gut	E WIE EINFACH	Sehr Gut	EnBW	Sehr Gut	E.ON
Sehr Gut	eprimo	Sehr Gut	enercity	Sehr Gut	EnBW
Sehr Gut	Grünwelt Energie	Sehr Gut	ENTEGA	Sehr Gut	eprimo
Sehr Gut	lekker Energie	Sehr Gut	Grünwelt Energie	Sehr Gut	Grünwelt Energie
Sehr Gut	MAINGAU Energie	Sehr Gut	lekker Energie	Sehr Gut	lekker Energie
Sehr Gut	MONTANA	Sehr Gut	LichtBlick	Sehr Gut	LichtBlick
Sehr Gut	naturstrom	Sehr Gut	Mainova	Sehr Gut	Mainova
Sehr Gut	Octopus Energy	Sehr Gut	naturstrom	Sehr Gut	MONTANA
Sehr Gut	Stadtwerke Duisburg	Sehr Gut	Octopus Energy	Sehr Gut	naturstrom
Sehr Gut	Stadtwerke München (SWM)	Sehr Gut	SAUBER ENERGIE	Sehr Gut	Octopus Energy
Sehr Gut	Vattenfall	Sehr Gut	Stadtwerke Duisburg	Sehr Gut	Stadtwerke Duisburg
Sehr Gut	yello	Sehr Gut	Stadtwerke München (SWM)	Sehr Gut	Stadtwerke München (SWM)
Gut	E.ON	Sehr Gut	Vattenfall	Sehr Gut	Vattenfall
Gut	EnBW	Sehr Gut	yello	Sehr Gut	yello
Gut	enercity	Gut	123energie	Gut	123energie
Gut	ENTEGA	Gut	DEW21	Gut	enercity
Gut	enviaM	Gut	E.ON	Gut	ENTEGA
Gut	goldgas	Gut	enviaM	Gut	enviaM
Gut	Green Planet Energy	Gut	eprimo	Gut	goldgas
Gut	Leipziger Stadtwerke	Gut	goldgas	Gut	Leipziger Stadtwerke
Gut	LichtBlick	Gut	Leipziger Stadtwerke	Gut	MAINGAU Energie
Gut	Mainova	Gut	MAINGAU Energie	Gut	NEW Energie
Gut	MVV Energie	Gut	MONTANA	Gut	SAUBER ENERGIE
Gut	NEW Energie	Gut	NEW Energie	Gut	Süwag
Gut	SAUBER ENERGIE	Gut	Stadtwerke Düsseldorf		
Gut	Süwag	Gut	Süwag		

Action. Abenteuer. Animation.



cinema

Dein Guide für Kino und Streaming.

Jetzt im Handel.