FOCUS MONEY

FAIRSTER GAS-VERSORGER



NICHT KALT ERWISCHEN LASSEN: Der Winter kommt bestimmt – gut, wer auf faire Preise beim richtigen Anbieter bauen kann

STUDIE

Gut versorgt in den Winter

Vom Preis über die Beratung bis hin zum Service – FOCUS MONEY hat **45 Gasversorger in fünf Kategorien** untersucht. Welche Anbieter aus Kundensicht besonders fair sind

von THORSTEN JACOBS

Die Saison ist eröffnet: Obwohl am Stichtag die Temperaturen an manchen Orten Deutschlands noch die 20-Grad-Marke geknackt haben, hat am 1. Oktober auch in diesem Jahr die offizielle Heizsaison begonnen. Wer mit Gas heizt, dürfte sich über die vorerst noch milden Temperaturen sehr gefreut haben, denn Experten rechnen für den kommenden Winter erneut mit hohen Gaspreisen. Verantwortlich dafür sind gleich mehrere Faktoren: In die Höhe getrieben werden die Preise unter anderem durch die anhaltende Blockade der zentralen Route für die globalen Energietransporte, der Straße von Hormus. Darüber hinaus sorgen die steigenden Investitionskosten bei gleichzeitig sinkendem Erdgasverbrauch für höhere Netzgebühren je Nutzer. Hinzu kommt die CO_2-Steuer, die derzeit etwa zehn bis 15 Prozent des Gaspreises ausmacht. Die nach wie vor vergleichsweise niedrig gefüllten Gasspeicher tun schließlich ein Übriges: Sollte aufgrund eines besonders kalten Winters kurzfristig nachgekauft werden müssen, könnte auch das teuer werden.

Freie Anbieterwahl. Mit dieser Ausgangslage werden sich Kunden – in Ermangelung einer realisierbaren Alternative – wohl arrangieren müssen. Eine Wahl hingegen haben sie bei ihrem Gasversorger. Hier können sie dem Anbieter mit dem besten Preis-Leistungs-Verhältnis den Vorzug geben oder danach entscheiden, wie fair ihr Anbieter ihnen in Sachen Produktauswahl, Beratung, Service und Kommunikation begeg-

Bild: Adobe Stock



AUSWERTUNG 2026

45 Anbieter im Fairness-Vergleich

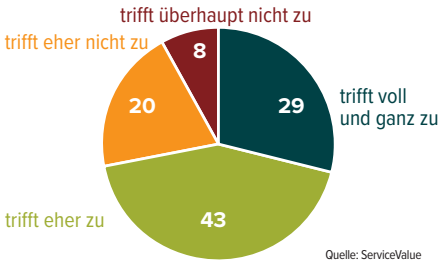
Gerade wenn es um das Thema Energieversorgung geht, kann sich ein Vergleich lohnen. Die aktuelle Auswertung zeigt: In diesem Jahr ging die Schere zwischen dem Gasversorger mit dem schlechtesten Kundenurteil und dem Anbieter mit dem besten Wert weiter auf. Besonders starke Leistungen haben aus Kundensicht 14 Gasversorger erbracht – sie erhielten das Prädikat „Sehr Gut“. Elf von ihnen konnten sogar auf ganzer Linie überzeugen und haben in jeder einzelnen Kategorie die Bestnote erzielt. Ebenfalls stark abgeschnitten haben die elf Gasversorger, die das Prädikat „Gut“ erhalten haben.

Faire Gasversorger

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	E WIE EINFACH
Sehr Gut	EnBW
Sehr Gut	ENTEGA
Sehr Gut	eprimo
Sehr Gut	goldgas
Sehr Gut	Grünwelt Energie
Sehr Gut	lekker Energie
Sehr Gut	Mainova
Sehr Gut	MONTANA
Sehr Gut	Octopus Energy
Sehr Gut	Stadtwerke München (SWM)
Sehr Gut	Süwag
Sehr Gut	Vattenfall
Sehr Gut	yello
Gut	Badenova
Gut	BS|ENERGY
Gut	E.ON
Gut	enercity
Gut	GASAG
Gut	immergrün-Energie
Gut	LichtBlick
Gut	MAINGAU Energie
Gut	MITGAS
Gut	MVV Energie
Gut	Stadtwerke Duisburg

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Weiterempfehlung
„Ich empfehle meinen Gasversorger auch meinen Freunden und Bekannten.“
In Prozent der Befragten



Quelle: ServiceValue

Persönlicher Tipp

Immerhin 29 Prozent der Befragten gaben an, ihren Gasversorger auch Freunden und Bekannten zu empfehlen. Weitere 43 Prozent waren tendenziell dazu bereit. Acht Prozent der Befragten konnten sich das dagegen überhaupt nicht vorstellen

Langzeit-Ranking

Zehn Gasversorger sind Dauersieger

Gasversorger, die seit fünf Jahren oder länger durchgehend im Ranking vertreten sind und dabei jeweils überwiegend mit „Sehr Gut“ abgeschnitten haben, haben sich einen Platz im Langzeit-Ranking verdient. Zehn Anbieter haben diese Anforderungen in diesem Jahr erfüllt. Da die Auszeichnung für den jeweils längstmöglichen Zeitraum vergeben wird, gibt es sogar einige 15-Jahres-Sieger. In diese Gruppe gehören ENTEGA, eprimo, lekker Energie, LichtBlick, Mainova und Stadtwerke München.

FOCUS MONEY 5 JAHRE FAIRSTER GAS-VERSORGER

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	E WIE EINFACH
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 (SWM)
Sehr Gut	yello

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

net. Welche Gasversorger in all diesen einzelnen Kategorien und auch insgesamt besonders gut abschneiden, hat das Analyse- und Beratungsunternehmen ServiceValue in Zusammenarbeit mit FOCUS MONEY in einer großen Kundenbefragung ermittelt.

Faire Versorger. In der aktuellen Auflage der Studie „Fairness von Gasversorgern“ kamen 45 Anbieter auf den Prüfstand. Drei von ihnen wurden in diesem Jahr neu in die Untersuchung aufgenommen: Erenja (ehemals energiehoch3) aus der GELSENWASSER-Gruppe, das niederrheinische Unternehmen Grünwelt Energie sowie immergrün-Energie, das zur Rheinischen Elektrizitäts- und Gasversorgungsgesellschaft gehört. Einen besonders guten Einstieg hat Grünwelt Energie mit dem Prädikat „Sehr Gut“ geschafft, immergrün-Energie erzielte auf Anhieb die Endnote „Gut“. Welche Gasversorger den Studienteilnehmern darüber hinaus positiv aufgefallen sind, zeigen die Rankings auf dieser und den nachfolgenden Seiten. ■ ▷



HILFSBEREIT: Gut, wenn kompetente Mitarbeiter Probleme schnell lösen können

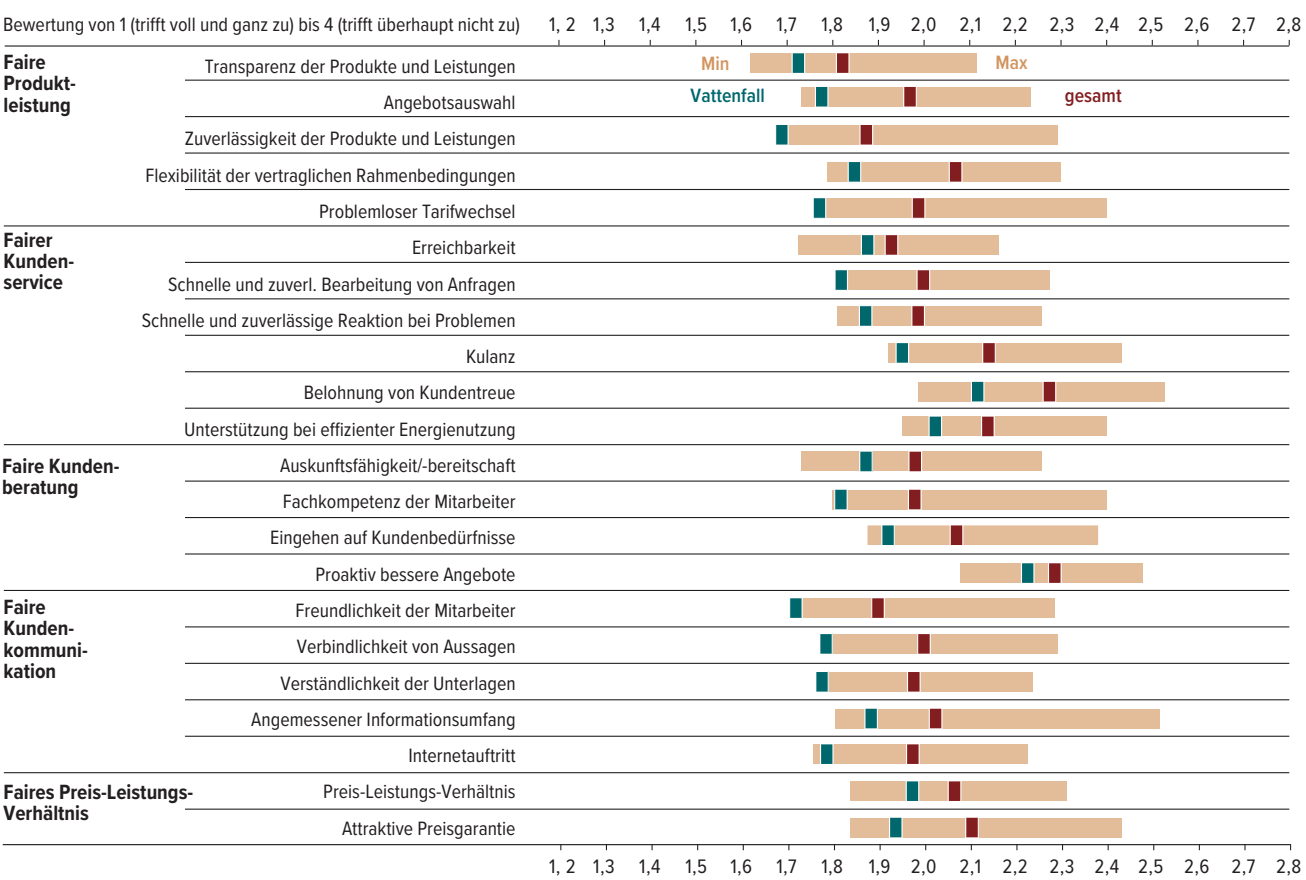
So wurden die Rankings ermittelt

Auch in diesem Jahr hat das Analyse- und Beratungshaus ServiceValue im Auftrag von FOCUS MONEY die Fairness von Gasversorgern in Deutschland untersucht. Dazu wurden in einem Online-Panel 3628 Kunden zu 45 Anbietern befragt. Alle Befragten konnten bis zu zwei Gasversorger bewerten, bei denen sie in den vergangenen zwölf Monaten Kunde waren. So wurden insgesamt 4388 Kundenurteile erfasst und ausgewertet.

Konkret wurden jeweils 22 einzelne Service- und Leistungsmerkmale bewertet. Die Ergebnisse wurden nach wissenschaftlichen Methoden ausgewertet. Dazu errechneten die Experten über eine vierstufige Bewertungsskala für jedes Merkmal einen normierten Indexwert zwischen 0 und 100. Die Durchschnittswerte sind als Leistungsprofile für jeden Anbieter im Vergleich zum Gesamtmarkt dargestellt (s. unten für Vattenfall). Werte links vom Gesamtmarkt belegen ein überdurchschnittlich positives Kundenurteil. Zusätzlich legten die Experten fünf Fairness-Kategorien fest und ordneten ihnen die 22 Merkmale zu. Über das Gesamturteil hinaus zeigt die Studie damit die Stärken und Schwächen der Anbieter in verschiedenen Disziplinen auf.

Die Gesamturteile ergaben sich jeweils aus den fünf Kategoriewerten, die zu gleichen Teilen in das Gesamtergebnis einflossen. Ein „Gut“ erhielten Unternehmen mit überdurchschnittlich guter Bewertung. Mit „Sehr Gut“ wurden Anbieter ausgezeichnet, die zudem über dem Durchschnitt der „Guten“ lagen. Die Rolle der einzelnen Merkmale als Kundenbindungstreiber wurde im Rahmen einer Relevanzanalyse separat ermittelt.

22 Merkmale – ein Fairness-Profil



Transparente und zuverlässige Leistung

FOCUS MONEY
FAIRSTE PRODUKT-LEISTUNG

Im Großen und Ganzen waren die Kunden mit der Produktleistung zufrieden. Dabei gab es für die Transparenz der Leistungen und Produkte besonders viel Zustimmung, ebenso überzeugte deren Zuverlässigkeit. Von allen in der Studie abgefragten Service- und Leistungsmerkmalen erhielten diese beiden die besten Bewertungen. Hinsichtlich der vertraglichen Rahmenbedingungen – etwa Vertragslaufzeit oder Zahlungsmöglichkeiten – konnte sich so mancher Befragte allerdings durchaus eine höhere Flexibilität bei seinem Anbieter vorstellen.



AUSGETAUSCHT: Viele Gasheizungen sind erst wenige Jahre alt

Produktleistung

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	E WIE EINFACH
Sehr Gut	E.ON
Sehr Gut	EnBW
Sehr Gut	ENTEGA
Sehr Gut	eprimo
Sehr Gut	goldgas
Sehr Gut	Grünwelt Energie
Sehr Gut	lekker Energie
Sehr Gut	MAINGAU Energie
Sehr Gut	Mainova
Sehr Gut	MONTANA
Sehr Gut	Octopus Energy
Sehr Gut	Stadtwerke München (SWM)
Sehr Gut	Süwag
Sehr Gut	Vattenfall
Sehr Gut	yello
Gut	Badenova
Gut	enercity
Gut	GASAG
Gut	immergrün-Energie
Gut	LichtBlick
Gut	MITGAS
Gut	MVV Energie
Gut	NEW Energie
Gut	Stadtwerke Duisburg

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Leicht zugänglicher, kompetenter Kundenservice

FOCUS MONEY
FAIRSTER KUNDEN-SERVICE

Zu einem besonders guten Kundenservice gehören eine einfache Erreichbarkeit von Mitarbeitern, schnelle und zuverlässige Reaktionen auf Störungen und Probleme sowie eine zügige und verlässliche Anfragenbearbeitung. Mehr als drei von vier Befragten sahen all das bei ihrem Gasversorger als weitgehend gegeben an. Ebenfalls wünschenswert sind aus Kundensicht Kulanz sowie die Unterstützung bei einer effizienten Energienutzung. Obwohl es hier schon weniger Kundenlob gab, waren immerhin noch 70 Prozent der Studienteilnehmer positiv gestimmt. Wirklich kritisch hingegen bewerteten viele die erlebte Belohnung von Kundentreue. Hier können die Anbieter nachbessern.

Kundenservice

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	E WIE EINFACH
Sehr Gut	E.ON
Sehr Gut	EnBW
Sehr Gut	ENTEGA
Sehr Gut	eprimo
Sehr Gut	goldgas
Sehr Gut	Grünwelt Energie
Sehr Gut	lekker Energie
Sehr Gut	Octopus Energy
Sehr Gut	Stadtwerke München (SWM)
Sehr Gut	Süwag
Sehr Gut	Vattenfall
Sehr Gut	yello
Gut	Badenova
Gut	BSIENERGY
Gut	enercity
Gut	GASAG
Gut	Leu Energie
Gut	LichtBlick
Gut	MAINGAU Energie
Gut	Mainova
Gut	MITGAS
Gut	MONTANA
Gut	MVV Energie
Gut	Stadtwerke Duisburg

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

▷

Bild: Adobe Stock

Erlebte Unterschiede in der Beratungsqualität

FOCUS MONEY FAIRSTE KUNDEN-BERATUNG

Die schlechte Nachricht zuerst: Nur 23 Prozent der Befragten erlebten, dass ihr Gasversorger von sich aus mit besseren Angeboten auf sie zugekommen ist. Weitere 38 stimmten dem immerhin tendenziell zu. Insgesamt aber gibt es hier aus Kundensicht eindeutig noch Luft nach oben. Das gilt auch für die gesamte Kategorie Kundenberatung: Für sie reichte es nur zum Schlusslicht der fünf Kategorien. Es gibt jedoch auch gute Nachrichten: Die Fachkompetenz der Mitarbeiter war aus Kundensicht bei vielen Gasversorgern top. Vor allem Stadtwerke München, ENTEGA und Vattenfall haben dahingehend eine gute Figur gemacht, aber auch weitere Anbieter konnten überzeugen. Da die wahrgenommenen Kompetenzunterschiede zwischen den einzelnen Gasversorgern jedoch groß waren, lohnt es sich hier für Kunden, genauer hinzuschauen: Während beim Spitzenreiter starke 85 Prozent der Kunden zufrieden sind, kommt der Anbieter mit dem schlechtesten Wert nur noch auf 57 Prozent positive Urteile.

Kundenberatung

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	Badenova
Sehr Gut	E WIE EINFACH
Sehr Gut	EnBW
Sehr Gut	ENTEGA
Sehr Gut	eprimo
Sehr Gut	goldgas
Sehr Gut	Grünwelt Energie
Sehr Gut	lekker Energie
Sehr Gut	Mainova
Sehr Gut	MITGAS
Sehr Gut	Octopus Energy
Sehr Gut	Stadtwerke München (SWM)
Sehr Gut	Süwag
Sehr Gut	Vattenfall
Sehr Gut	yello
Gut	BS|ENERGY
Gut	E.ON
Gut	GASAG
Gut	immergrün-Energie
Gut	LichtBlick
Gut	MAINGAU Energie
Gut	MONTANA
Gut	MVV Energie
Gut	Stadtwerke Duisburg
Gut	Stadtwerke Leipzig
Gut	WEMAG

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Freundliche und verbindliche Kommunikation

FOCUS MONEY FAIRSTE KUNDEN-KOMMUNIKATION

Einen wichtigen Beitrag zur Kundenzufriedenheit leisteten bei vielen Gasversorgern die Mitarbeiter. Deren Freundlichkeit ist das Merkmal, mit dem die Anbieter in der Kategorie Kundenkommunikation am höchsten punkten konnten. Neben der Freundlichkeit ist von Kundenseite auch Verbindlichkeit gefragt. Ob und inwieweit auf die Aussagen der Gasversorger Verlass war, spielt dabei für die Kundenbindung ebenfalls eine zentrale Rolle. Schwierigkeiten hatten die Anbieter aus Kundensicht teilweise damit, das richtige Maß zwischen zu viel und zu wenig Informationen zu finden. So war immerhin jeder vierte Studienteilnehmer der Meinung, dass der Informationsumfang bei seinem Gasversorger nicht unbedingt angemessen sei. Auch bei diesem Merkmal fiel allerdings auf, dass die Kunden mit den einzelnen Anbietern sehr unterschiedliche Erfahrungen gemacht haben – und dass die Spanne zwischen den einzelnen Gasversorgern groß war.

Kundenkommunikation

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	E WIE EINFACH
Sehr Gut	E.ON
Sehr Gut	EnBW
Sehr Gut	ENTEGA
Sehr Gut	eprimo
Sehr Gut	goldgas
Sehr Gut	Grünwelt Energie
Sehr Gut	lekker Energie
Sehr Gut	Mainova
Sehr Gut	MONTANA
Sehr Gut	Octopus Energy
Sehr Gut	Stadtwerke München (SWM)
Sehr Gut	Süwag
Sehr Gut	Vattenfall
Sehr Gut	yello
Gut	Badenova
Gut	BS|ENERGY
Gut	enercity
Gut	GASAG
Gut	immergrün-Energie
Gut	LichtBlick
Gut	MAINGAU Energie
Gut	MITGAS
Gut	MVV Energie
Gut	WEMAG

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Günstige Tarife, attraktive Preisgarantien

FOCUS MONEY
FAIRSTES PREIS-LEISTUNGS-VERHÄLTNIS

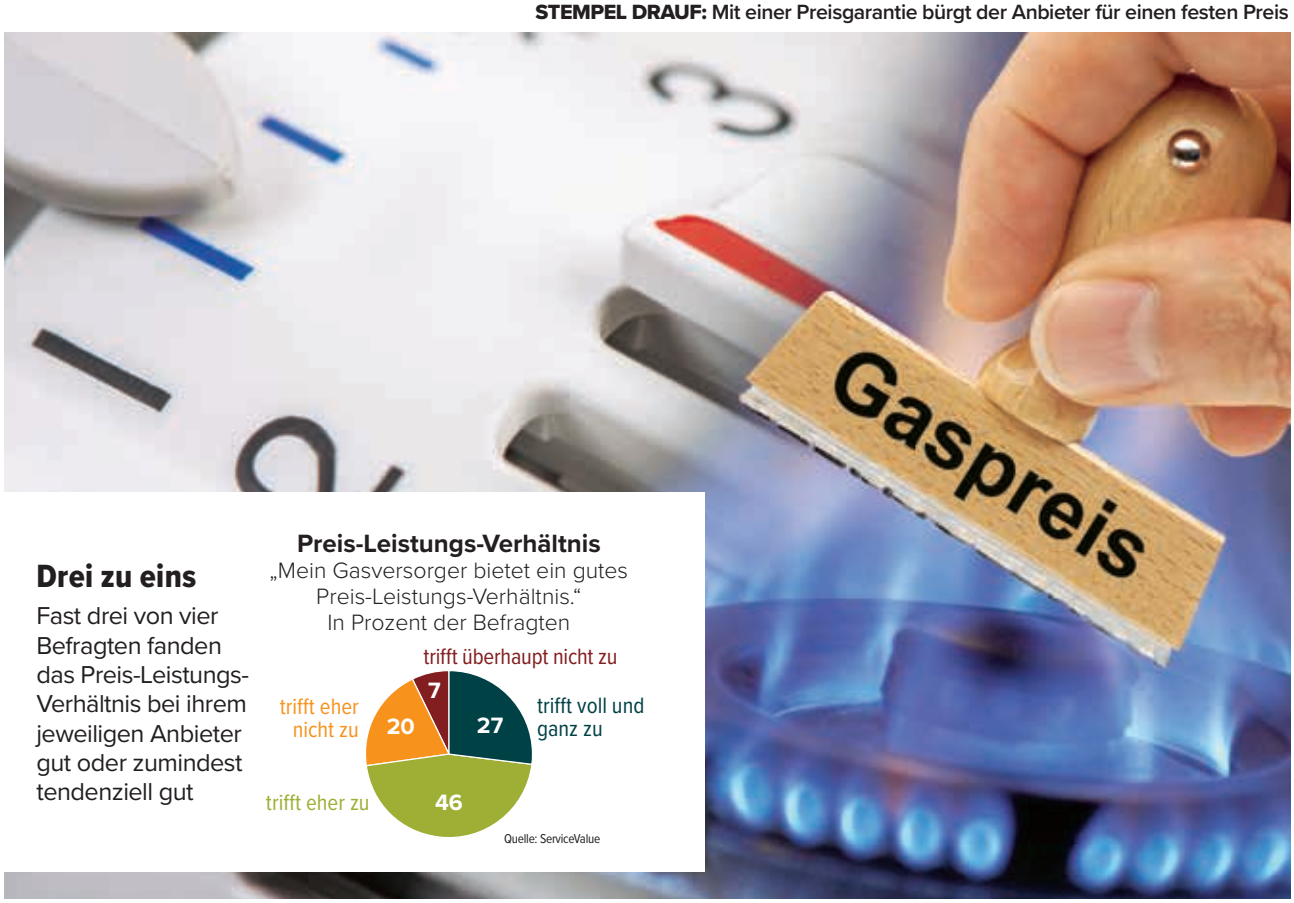
Sosehr die Kunden ein vielfältiges Produktangebot, einen zuvorkommenden Service, eine individuelle Beratung oder eine eindeutige Kommunikation zu schätzen wissen – letzten Endes kommt es vielen Verbrauchern in erster Linie auf den Preis an. Bei welchem Gasversorger gibt es die besten Leistungen für das Geld? Wer bietet die attraktivste Preisgarantie, die bei steigenden Gaspreisen zumindest für einige Zeit Kostensicherheit gewährleistet? Insgesamt 13 Anbieter sind in der Kategorie Preis-Leistungs-Verhältnis aus Kundensicht „sehr gut“. Mit dabei: Octopus Energy und Grünwelt Energie, die jeweiligen Spitzenreiter der Einzelmerkmale „Preis-Leistungs-Verhältnis“ und „Attraktive Preisgarantie“. Beide Service- und Leistungsmerkmale wurden mit 74 und 73 Prozent positiven Kundenurteilen ähnlich gut bewertet.

Preis-Leistungs-Verhältnis

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	E WIE EINFACH
Sehr Gut	EnBW
Sehr Gut	ENTEGA
Sehr Gut	eprimo
Sehr Gut	goldgas
Sehr Gut	Grünwelt Energie
Sehr Gut	lekker Energie
Sehr Gut	Mainova
Sehr Gut	MONTANA
Sehr Gut	Octopus Energy
Sehr Gut	Stadtwerke München (SWM)
Sehr Gut	Vattenfall
Sehr Gut	yello
Gut	123energie
Gut	Badenova
Gut	BS|ENERGY
Gut	E.ON
Gut	enercity
Gut	GASAG
Gut	immergrün-Energie
Gut	LichtBlick
Gut	MAINGAU Energie
Gut	MITGAS
Gut	Stadtwerke Duisburg
Gut	Süwag

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

STEMPEL DRAUF: Mit einer Preisgarantie bürgt der Anbieter für einen festen Preis



Drei zu eins

Fast drei von vier Befragten fanden das Preis-Leistungs-Verhältnis bei ihrem jeweiligen Anbieter gut oder zumindest tendenziell gut

Preis-Leistungs-Verhältnis
„Mein Gasversorger bietet ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis.“
In Prozent der Befragten

Quelle: ServiceValue

Bild: Adobe Stock