ServiceValue





Kundenurteil: Fairness von Gasversorgern 2026

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen für 45 Gasversorger

Eine Untersuchung in Kooperation mit

FOCUS MONEY

Studienflyer mit Bestellformular

© 2026 ServiceValue GmbH

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	September 2026
Stichprobe	3.628 Kunden mit 4.388 Urteilen zu 45 Gasversorgern (Bewertung von bis zu zwei Gasversorgern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
Auswertung	Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse Detailergebnisse für 45 Gasversorger: • 123energie • Badenova • BS|ENERGY • DEW21 • E WIE EINFACH • E.ON • eins energie in sachsen • EnBW • enercity • ENSTROGA • ENTEGA • eprimo • Erdgas Südwest • Erenja • ESWE Versorgung • EWE • ExtraEnergie • GASAG • goldgas • Grünwelt Energie • immergrün-Energie • KlickEnergie • lekker Energie • Leu Energie • LichtBlick • MAINGAU Energie • Mainova • MITGAS • MONTANA • MVV Energie • N-ERGIE • naturstrom • NEW Energie • Octopus Energy • RheinEnergie • SachsenEnergie (DREWAG/ENSO) • Stadtwerke Duisburg • Stadtwerke Düsseldorf • Stadtwerke Leipzig • Stadtwerke München (SWM) • Stadtwerke Osnabrück • Süwag • Vattenfall • WEMAG • yello
Gesamtumfang	431 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

© 2026 ServiceValue GmbH

Studiendesign

Kundenbindung	• Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlung
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 Kunden-kommunikation	• Freundlichkeit der Mitarbeiter • Verbindlichkeit von Aussagen • Verständlichkeit der Angebots-, Vertrags- und Abrechnungsunterlagen • Angemessener Informationsumfang • Internetauftritt
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	• Preis-Leistungs-Verhältnis • Attraktive Preisgarantie

© 2026 ServiceValue GmbH

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

© 2026 ServiceValue GmbH

FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairer Gasversorger (I)

FAIRNESS	
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
	123energie
	DEW21
	eins energie in sachsen
	ENSTROGA
	Erdgas Südwest
	Erenja
	ESWE Versorgung
	EWE
	ExtraEnergie
	KlickEnergie
	Leu Energie
	naturstrom
	N- ERGIE
	NEW Energie
	RheinEnergie
	SachsenEnergie (DREWAG/ENSO)
	Stadtwerke Düsseldorf
	Stadtwerke Leipzig
	Stadtwerke Osnabrück
	WEMAG

Faire Produktleistung	
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
	123energie
	BS|ENERGY
	DEW21
	eins energie in sachsen
	ENSTROGA
	Erdgas Südwest
	Erenja
	ESWE Versorgung
	EWE
	ExtraEnergie
	KlickEnergie
	Leu Energie
	naturstrom
	N- ERGIE
	RheinEnergie
	SachsenEnergie (DREWAG/ENSO)
	Stadtwerke Düsseldorf
	Stadtwerke Leipzig
	Stadtwerke Osnabrück
	WEMAG

Fairer Kundenservice	
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	BS|ENERGY
gut	enercity
gut	GASAG
gut	Leu Energie
gut	LichtBlick
gut	MAINGAU Energie
gut	Mainova
gut	MITGAS
gut	MONTANA
gut	MVV Energie
gut	Stadtwerke Duisburg
	123energie
	DEW21
	eins energie in sachsen
	ENSTROGA
	Erdgas Südwest
	Erenja
	ESWE Versorgung
	EWE
	ExtraEnergie
	immergrün- Energie
	KlickEnergie
	naturstrom
	N- ERGIE
	NEW Energie
	RheinEnergie
	SachsenEnergie (DREWAG/ENSO)
	Stadtwerke Düsseldorf
	Stadtwerke Leipzig
	Stadtwerke Osnabrück
	WEMAG

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

© 2026 ServiceValue GmbH

FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairer Gasversorger (II)

Faire Kundenberatung	
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
	123energie
	DEW21
	eins energie in sachsen
	enercity
	ENSTROGA
	Erdgas Südwest
	Erenja
	ESWE Versorgung
	EWE
	ExtraEnergie
	KlickEnergie
	Leu Energie
	naturstrom
	N- ERGIE
	NEW Energie
	RheinEnergie
	SachsenEnergie (DREWAG/ENSO)
	Stadtwerke Düsseldorf
	Stadtwerke Osnabrück

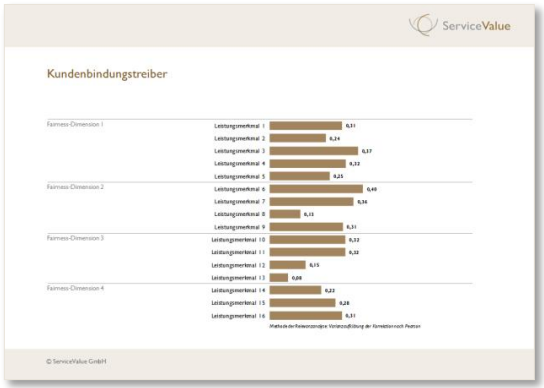
Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	E WIE EINFACH
sehr gut	E.ON
sehr gut	EnBW
sehr gut	ENTEGA
sehr gut	eprimo
sehr gut	goldgas
sehr gut	Grünwelt Energie
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	Mainova
sehr gut	MONTANA
sehr gut	Octopus Energy
sehr gut	Stadtwerke München (SWM)
sehr gut	Süwag
sehr gut	Vattenfall
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
	123energie
	DEW21
	eins energie in sachsen
	ENSTROGA
	Erdgas Südwest
	Erenja
	ESWE Versorgung
	EWE
	ExtraEnergie
	KlickEnergie
	Leu Energie
	naturstrom
	N- ERGIE
	NEW Energie
	RheinEnergie
	SachsenEnergie (DREWAG/ENSO)
	Stadtwerke Duisburg
	Stadtwerke Düsseldorf
	Stadtwerke Leipzig
	Stadtwerke Osnabrück

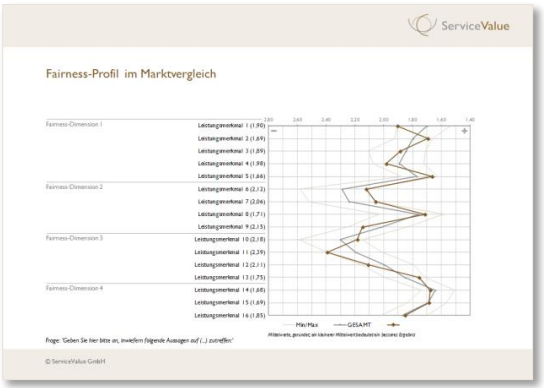
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	E WIE EINFACH
sehr gut	EnBW
sehr gut	ENTEGA
sehr gut	eprimo
sehr gut	goldgas
sehr gut	Grünwelt Energie
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	Mainova
sehr gut	MONTANA
sehr gut	Octopus Energy
sehr gut	Stadtwerke München (SWM)
sehr gut	Vattenfall
sehr gut	yello
gut	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
	DEW21
	eins energie in sachsen
	ENSTROGA
	Erdgas Südwest
	Erenja
	ESWE Versorgung
	EWE
	ExtraEnergie
	KlickEnergie
	Leu Energie
	MVV Energie
	naturstrom
	N- ERGIE
	NEW Energie
	RheinEnergie
	SachsenEnergie (DREWAG/ENSO)
	Stadtwerke Düsseldorf
	Stadtwerke Leipzig
	Stadtwerke Osnabrück
	WEMAG

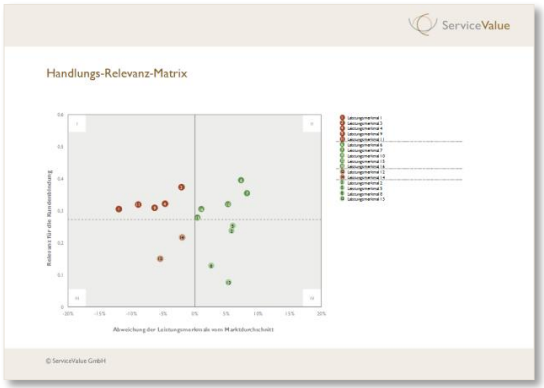
Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

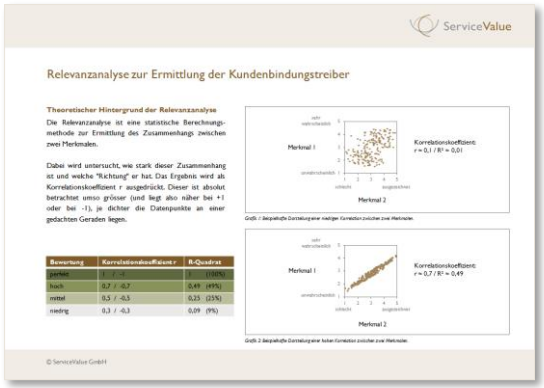
© 2026 ServiceValue GmbH

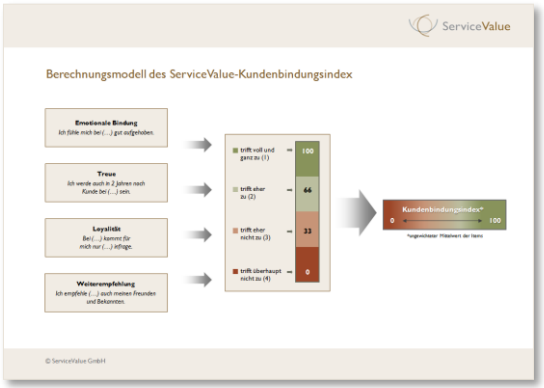
Informationen werden anschaulich aufbereitet …

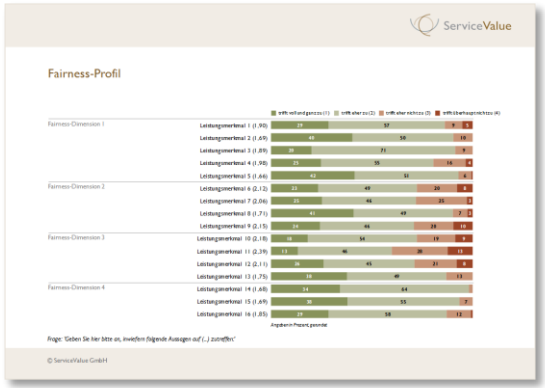










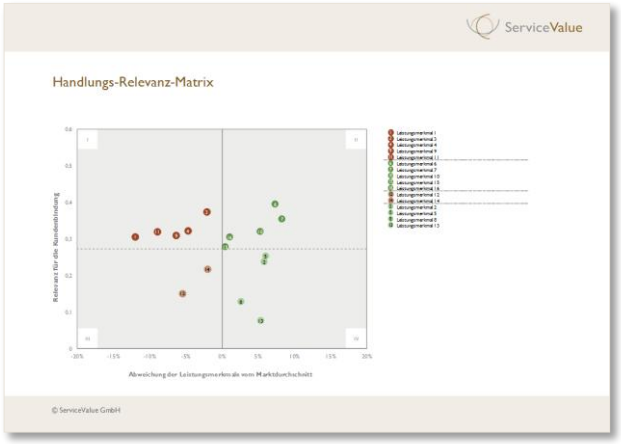


Anonymisierte Musterfolien

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

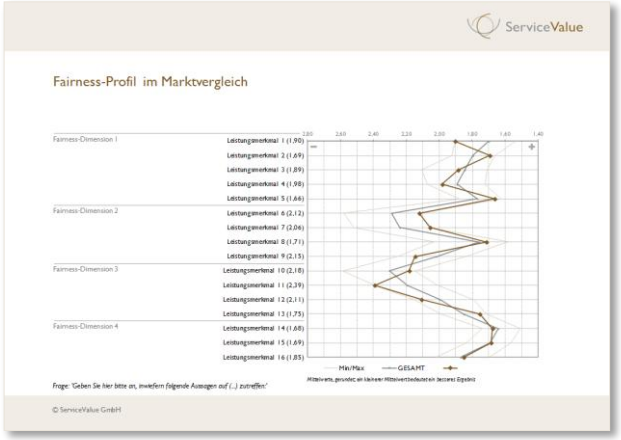
© 2026 ServiceValue GmbH

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

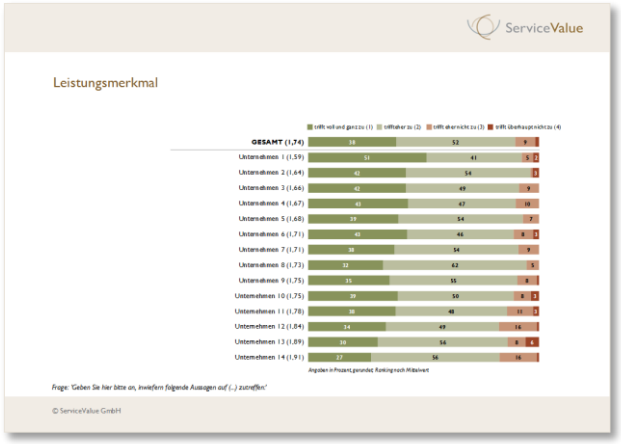


- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?

⇨ Fairness-Profil im Marktvergleich für jeden Anbieter

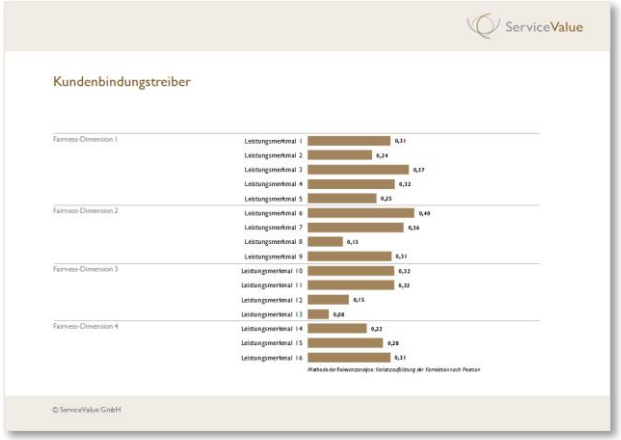
© 2026 ServiceValue GmbH

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

© 2026 ServiceValue GmbH

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de

Bestellung

- ❑ **Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Gasversorgern 2026“ (Einzelexemplar, 431 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 2026“ (Einzelexemplar, 431 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

© 2026 ServiceValue GmbH

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 / WoGi – Fotolia.com

ServiceValue

"Our business is value development
by service excellence."

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln
www.ServiceValue.de

© 2026 ServiceValue GmbH