



FOCUS-MONEY vom 19.08.2020, Nr. 35, Seite 74

EIN HERZ FÜR FAIREN STROM

Zum zehnten Mal musste sich die Strombranche dem kritischen Urteil der **Energieverbraucher** stellen. Womit die fairsten Anbieter Kunden binden und wer seit Jahren in der ersten Liga spielt - FOCUS-MONEY hat es ermittelt



Seit der Strommarkt vor mehr als 20 Jahren liberalisiert wurde, tummeln sich unzählige Anbieter auf dem Markt. Während Stromlieferanten mit eigenen Kraftwerken und Leitungen **Energie** bereitstellen können, kaufen Stromhändler lediglich Kapazitäten ein und stellen diese dem Endkunden zur Verfügung. Trotz der Marktmacht der vier großen Versorger (E.on, RWE, Vattenfall, EnBW) profitieren Kunden von einem riesigen Tarifangebot. Eine immer größer werdende Rolle spielen hier Ökostromtarife und Produkte, die aus erneuerbaren **Energien** gewonnen werden. In Zeiten von Vergleichsportalen ist der Wechsel des Stromanbieters einfach und attraktiv. Die Anbieter werben mit lukrativen Wechselprämien. Allerdings entscheidet nicht nur der Preis. Kunden geht es auch um einen fairen Umgang bei Reklamationen und den Vertragsbedingungen. Sie wünschen sich von ihren Versorgern hohe Fachkompetenz, gute Kommunikation, aber auch verantwortungsvolles Handeln. Tops und Flops. Daher haben FOCUS-MONEY und das Kölner Analysehaus ServiceValue auch in diesem Sommer wieder die Fairness von Stromversorgern unter die Lupe genommen. Die Branche erreicht wie in den Vorjahren ein hohes Fairness-Niveau. Ein Blick in die Teilrankings offenbart, dass den Anbietern beim Preis-Leistungs-Verhältnis ein großer Sprung nach oben gelungen ist. Es gibt aber auch Schwachstellen: Insbesondere in puncto Produktleistung und

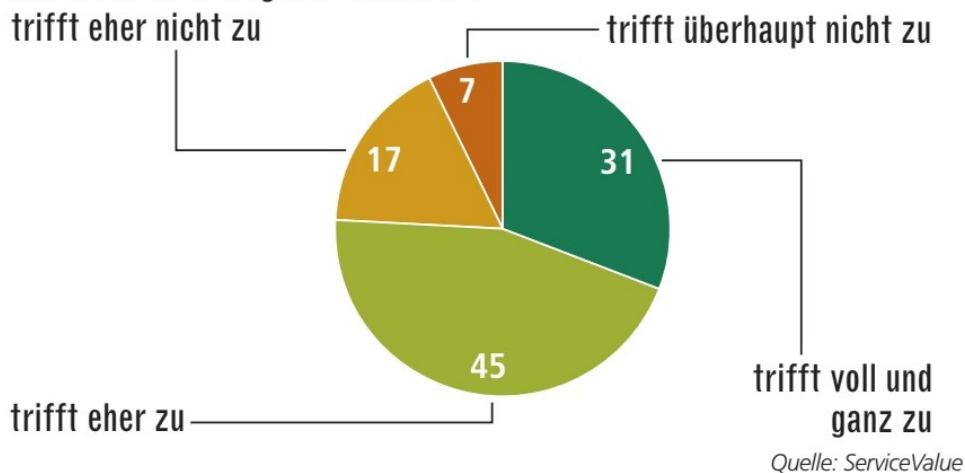
Kundenkommunikation haben sich die Unternehmen verschlechtert. "Hier muss die Branche in Zukunft mehr **Energie** aufbringen", sagt ServiceValue-Geschäftsführer Dr. Claus Dethloff.

Eine Empfehlung wert

Drei Viertel der Kunden würden ihren Stromanbieter auch Freunden und Bekannten weiterempfehlen – lediglich sieben Prozent der Befragten schließen das komplett aus.

Weiterempfehlung

„Ich empfehle meinen Stromversorger auch meinen Freunden und Bekannten.“ Angaben in Prozent



GESAMTURTEIL

Pausenlos an der Spitze

Mehr als die Hälfte der Stromversorger gehen rundum fair und partnerschaftlich mit ihren Kunden um. Das ist das zentrale Ergebnis der aktuellen Fairness-Studie. Bereits zum zehnten Mal hat



Rangliste

■ regionaler Stromanbieter; ■ reiner Ökostromanbieter
■ bundesweiter/überregionaler Stromanbieter

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	123energie
Sehr Gut	eprimo
Sehr Gut	Grünwelt Energie
Sehr Gut	lekker Energie
Sehr Gut	Lichtblick
Sehr Gut	mainova
Sehr Gut	Naturstrom
Sehr Gut	Stadtwerke München
Sehr Gut	Stromio
Sehr Gut	Yello
Gut	E WIE EINFACH

Urteil	Unternehmen
Gut	enercity
Gut	energieGUT
Gut	enviaM
Gut	ESWE Versorgung
Gut	innogy
Gut	Montana
Gut	NEW'Energie
Gut	Stadtwerke Duisburg
Gut	Stadtwerke Düsseldorf
Gut	Vattenfall

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

5-JAHRES-WERTUNG

Extra-Auszeichnung für Seriensieger

Beständig unter den Fairness-Champions: Insgesamt neun Stromanbieter glänzten in den vergangenen fünf Jahren mit überdurchschnittlichen Leistungen. Für die Extra-Auszeichnung mussten die Stromversorger mindestens dreimal die Gesamtnote "Sehr Gut" vorweisen.

FOCUS **MONEY**

5 JAHRE

**FAIRSTER
STROM-
VERSORGER**

5-Jahres-Ranking

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	123energie
Sehr Gut	energieGUT
Sehr Gut	eprimo
Sehr Gut	lekker Energie
Sehr Gut	Lichtblick
Sehr Gut	mainova
Sehr Gut	Naturstrom
Sehr Gut	Stadtwerke München
Sehr Gut	Yello

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

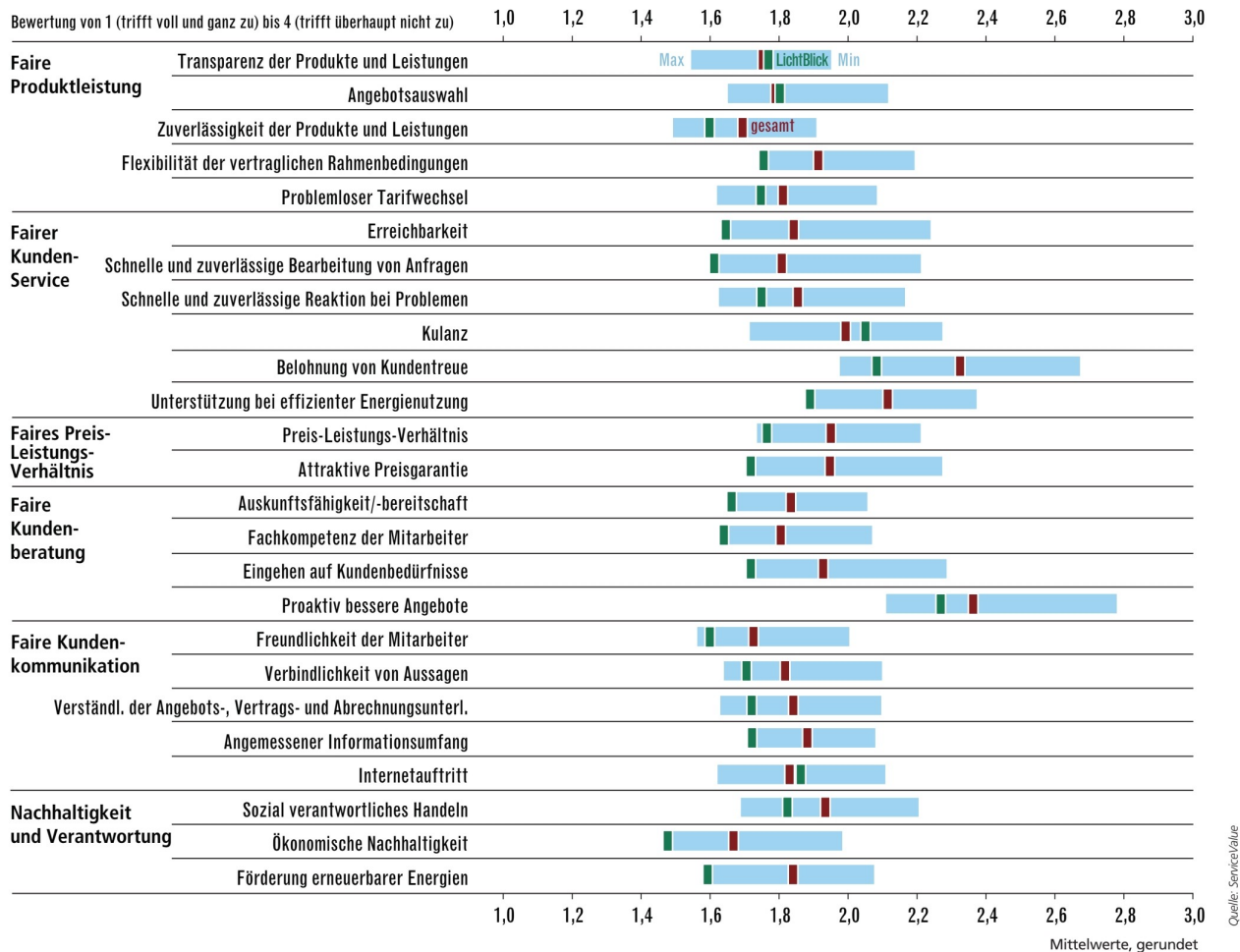
FOCUS-MONEY hierfür das Kölner Analysehaus ServiceValue beauftragt, Tausende Kunden nach ihren Erfahrungen zu befragen. Zehn Stromanbieter (s. Rangliste) erhielten ein "sehr gutes" Gesamturteil für ihre Fairness gegenüber den **Energieverbrauchern**. Elf Anbieter schafften es mit einer "guten" Gesamtnote ebenfalls ins Ranking. Positiv fällt das konstant hohe Fairness-Niveau bei den Anbietern Lichtblick und Yello auf (Yello übernahm im Juli 2020 den Top- Anbieter **NaturEnergiePlus**). Sie brillieren seit der ersten Studie 2011 durchgehend mit "sehr guten" Gesamtleistungen. Die Ranglisten zeigen nur Anbieter, die "gute" oder "sehr gute" Urteile erhielten. Bei gleichen Noten erfolgte die Sortierung alphabetisch.

So wurden die Rankings ermittelt

Den Markt seit Jahren im Blick: Im Auftrag von FOCUS-MONEY hat ServiceValue zum zehnten Mal die Fairness der größten Stromversorger in Deutschland untersucht. Hierzu hat das Kölner Analyse- und Beratungsunternehmen im Juli 2020 in einer repräsentativen Online-Studie 3235 Kunden befragt und insgesamt 3617 Urteile ausgewertet. Abgefragt wurden 25 Service- und Leistungsmerkmale, die sogenannten Fairness-Aspekte. Die Bewertung dieser Attribute erlaubt eine aussagefähige Messung des subjektiven Fairness-Begriffs. Die Kriterien haben außerdem Einfluss auf die Kundenbindung. Aufgrund unterschiedlicher Geschäftsmodelle und Zielgruppen variiert die Relevanz der einzelnen Kundenbindungstreiber von Anbieter zu Anbieter. Die Stärke der Kundenbindung wiederum wird über die Weiterempfehlungsbereitschaft, die Loyalität, die Treue und die emotionale Bindung der Kunden ermittelt - weitere wichtige Kriterien, die ebenfalls von ServiceValue abgefragt wurden. Jeder Befragte des Online-Panels konnte bis zu zwei Stromversorger bewerten, bei denen er in den vergangenen zwölf Monaten Kunde war. Insgesamt standen so 38 Stromanbieter auf dem Prüfstand. Die Ergebnisse wurden anschließend von den ServiceValue- Fachleuten mit strengen wissenschaftlichen Methoden ausgewertet. Zunächst errechneten sie über

eine vierstufige Bewertungsskala für jedes Service- und Leistungsmerkmal einen normierten Indexwert. Die Durchschnittswerte können - wie hier im konkreten Beispiel von LichtBlick (s. Grafik) - als Leistungsprofile der einzelnen Stromversorger im Vergleich zum Gesamtmarkt dargestellt werden. Werte, die links vom Gesamtmarkt liegen, belegen ein überdurchschnittliches Kundenurteil. Außerdem legten die Experten sechs Fairness-Kategorien fest und ordneten ihnen die 25 Items zu. Zusätzlich zum Gesamturteil zeigt die Studie so die Stärken und Schwächen der Anbieter in verschiedenen Disziplinen (s. Tab. ab S. 77) auf. Das Urteil "Fairster Stromversorger" ergibt sich wiederum aus den sechs Kategoriewerten, die zu gleichen Teilen in das Gesamtergebnis einfließen.

25 Merkmale – ein Serviceprofil





Erleuchtung: Mit dem richtigen Stromtarif braucht man kein schlechtes Gewissen zu haben, wenn die Lichterkette mal länger brennt



Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	123energie
Sehr Gut	enercity
Sehr Gut	energieGUT
Sehr Gut	eprimo
Sehr Gut	Grünwelt Energie
Sehr Gut	lekker Energie
Sehr Gut	Lichtblick
Sehr Gut	mainova
Sehr Gut	Naturstrom
Sehr Gut	Stadtwerke München

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Yello
Gut	DEW21
Gut	E WIE EINFACH
Gut	enviaM
Gut	ESWE Versorgung
Gut	innogy
Gut	NEW' Energie
Gut	Stadtwerke Duisburg
Gut	Stromio
Gut	Vattenfall

alphabetische Sortierung

Quelle: Servicevalue

Fairer Kundenservice

Beim Kundenservice ist noch Luft nach oben - wie im Vorjahr bekommen die Stromanbieter hier die geringste Zustimmung vom Kunden. Dabei sind die Unterschiede zwischen den einzelnen Fairness-Aspekten beachtlich. Als schnell und zuverlässig - so erleben die Verbraucher ihren **Energieversorger**, wenn Fragen oder Probleme auftreten. Und auch ein Ansprechpartner ist leicht zu erreichen. Dagegen hapert es noch deutlich bei der Belohnung von Kundentreue. Hier fühlen sich 40 Prozent der

Kunden nicht fair versorgt. Am großzügigsten sind hier die Stromanbieter **EnergieGUT**, enercity und lekker **Energie**. Die besten Tipps zur effizienten **Energienutzung** gibt es von Lichtblick und 123energie.

Faire Produktleistung

Bei der "Fairen Produktleistung" platzieren sich gleich 22 Anbieter im Teilranking. Elf Versorger heimsen dabei "sehr gute" Auszeichnungen ein. Sie überzeugen insbesondere mit der Zuverlässigkeit ihrer Produkte und Leistungen. Die Nase vorn haben in diesem Item Mainova, Yello und lekker **Energie**. 84 Prozent sind darüber hinaus überzeugt von den problemlosen Tarifwechseln. Eprimo und Grünwelt **Energie** glänzen mit ihrer Flexibilität. Bei der Angebotsauswahl gibt es viel gutes Feedback für Vattenfall, Stadtwerke Duisburg, Yello und Naturstrom. Yello kann künftig sogar ein noch größeres und grüneres Produktportfolio vorweisen: Im Juli dieses Jahres übernahmen die Kölner ihr Schwesterunternehmen, den Ökostromanbieter **NaturEnergiePlus**. Es taucht daher nicht mehr in der Studie auf.



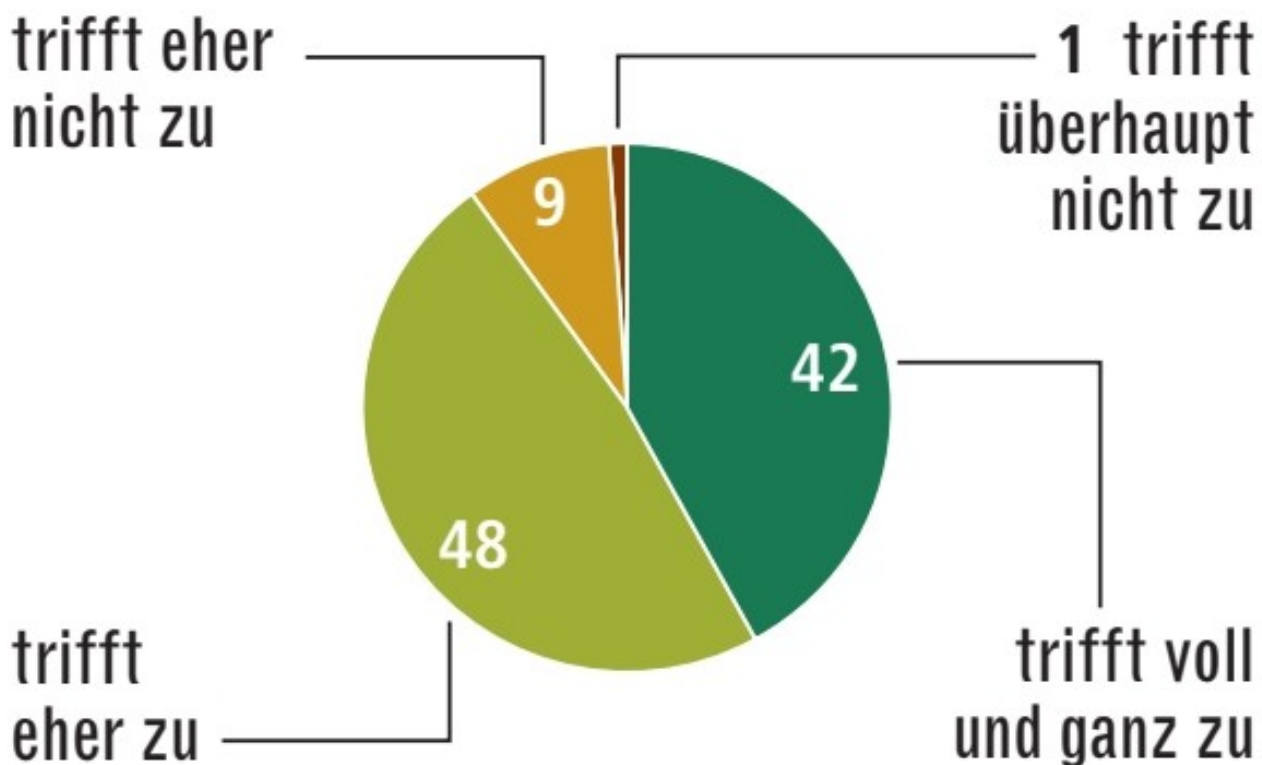
Darauf ist Verlass

90 Prozent finden die Produkte und Leistungen ihrer Anbieter zuverlässig.

Zuverlässigkeit

„Die Produkte und Leistungen meines Stromanbieters sind zuverlässig.“

Angaben in Prozent



Quelle: ServiceValue

Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	123energie
Sehr Gut	eprimo
Sehr Gut	Grünwelt Energie
Sehr Gut	lekker Energie
Sehr Gut	Lichtblick
Sehr Gut	mainova
Sehr Gut	Naturstrom
Sehr Gut	Stadtwerke Düsseldorf
Sehr Gut	Stadtwerke München
Sehr Gut	Vattenfall
Sehr Gut	Yello

Urteil	Unternehmen
Gut	DEW21
Gut	E WIE EINFACH
Gut	enercity
Gut	energieGUT
Gut	enviaM
Gut	ESWE Versorgung
Gut	innogy
Gut	Montana
Gut	NEW'Energie
Gut	Stadtwerke Duisburg
Gut	Stromio

regionaler Stromanbieter; ■ reiner Ökostromanbieter
■ bundesweiter/überregionaler Stromanbieter

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue



Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

Für E Wie Einfach und Stadtwerke München ging es eine Stufe hinauf in die Reihen der "sehr guten" Anbieter. Damit dürfen sich zehn Versorger in dieser Kategorie mit der Top-Note schmücken. Neun schaffen den Sprung unter die Guten. Im Vergleich zum Vorjahr legte die Branche in diesem Teilranking um 0,5 Fairness-Punkte zu. Allerdings liegt das Feld auch weit auseinander: 16,2 Indexpunkte trennen den Fairsten vom Schlusslicht. Bewertet wurden zum einen die attraktive Preisgarantie: Hier performen die Unternehmen mit 81 Prozent. Ganz vorn dabei sind Yello und Lichtblick. Zum anderen stand das Preis-Leistungs-Verhältnis auf dem Prüfstand: Mainova wurde von seinen Kunden am besten bewertet.

Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	E WIE EINFACH
Sehr Gut	energieGUT
Sehr Gut	eprimo
Sehr Gut	Grünwelt Energie
Sehr Gut	lekker Energie
Sehr Gut	Lichtblick
Sehr Gut	mainova
Sehr Gut	Stadtwerke München
Sehr Gut	Stromio
Sehr Gut	Yello

Urteil	Unternehmen
Gut	123energie
Gut	enercity
Gut	ESWE Versorgung
Gut	innogy
Gut	Naturstrom
Gut	NEW'Energie
Gut	Stadtwerke Duisburg
Gut	Stadtwerke Düsseldorf
Gut	Vattenfall

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

Zapfsäule: In Deutschland gibt es zurzeit rund 18 700 Ladestationen für E-Autos

Faire Kundenkommunikation

Freundlich, verbindlich, verständlich: Bei erklärungsbedürftigen Produkten und Leistungen ist die "Faire Kommunikation" für Kunden besonders wichtig. Die Branche hat hier allerdings aus Sicht der Kunden im Vergleich zum Vorjahr etwas an Fairness eingebüßt. Die Stromanbieter verschlechterten sich in diesem Teilranking insgesamt um 0,4 Indexpunkte. Nach wie vor überzeugen jedoch die Mitarbeiter mit ihrer Freundlichkeit. So lobten die Befragten insbesondere das Personal von lekker Energie und enercity. Bei der Verbindlichkeit von Aussagen sind eprimo, lekker Energie und Lichtblick spitze. Den genau angemessenen Umfang an Informationen liefern Lichtblick, Vattenfall und Yello. Beim Internet-Auftritt belegen Yello, Grünwelt Energie, lekker Energie und Stadtwerke München die vorderen Plätze.

Faire Kundenberatung

Ähnlich wie beim "Fairen Kundenservice" driften auch bei der Beratung die einzelnen Fairness-Aspekte weit auseinander. Auftrumpfen können die Stromhäuser vor allem mit ihren kompetent ausgebildeten Mitarbeitern, was die 86-prozentige Zustimmung zeigt. Besonders großes Fachwissen bringt offenbar das Lichtblick- Personal mit. Auch die Auskunftsfähigkeit und -bereitschaft kann sich mit ebenfalls 86 Prozent Zufriedenheit sehen lassen. Hier beraten 123energie, Stromio und Lichtblick aus Kundensicht vorbildlich. Tadel für die Branche gab es auch - und zwar ziemlich deutlich: 41 Prozent vermissen proaktiv bessere Angebote. Am kundenorientiertesten arbeiten hier **EnergieGUT**, 123energie und Stadtwerke Duisburg.

Höchste Nachhaltigkeit & Verantwortung

Wind, Sonne, Biomasse - wer fördert **erneuerbareEnergien**, sichert Arbeitsplätze und handelt sozial? Fragen, die sich moderne Strom- kunden stellen. Zehn Anbieter wirtschaften besonders grün und nachhaltig - das sind drei mehr als im Vorjahr. Herausragende Zustimmungswerte kann Naturstrom vorweisen, dicht gefolgt von Lichtblick. Aufgestiegen in die "grüne Top-Liga" sind eprimo, lekker **Energie**, mainova, Stromio und Yello. Die Unternehmen punkten dabei besonders bei der ökonomischen Nachhaltigkeit. Es ist das am besten bewertete Item der gesamten Studie. Lichtblick und enercity heimsen hier die positivsten Bewertungen ein. Beim sozial verantwortlichen Handeln schneidet Naturstrom am besten ab.

SABRINA JUNGE

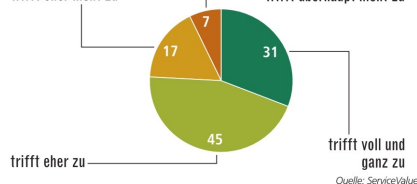


Eine Empfehlung wert

Drei Viertel der Kunden würden ihren Stromanbieter auch Freunden und Bekannten weiterempfehlen – lediglich sieben Prozent der Befragten schließen das komplett aus.

Weiterempfehlung

„Ich empfehle meinen Stromversorger auch meinen Freunden und Bekannten.“ Angaben in Prozent



GESAMTURTEIL

Pausenlos an der Spitze

Mehr als die Hälfte der Stromversorger gehen rundum fair und partnerschaftlich mit ihren Kunden um. Das ist das zentrale Ergebnis der aktuellen Fairness-Studie. Bereits zum zehnten Mal hat



Rangliste

regionaler Stromanbieter
bundesweiter/überregionaler Stromanbieter

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	123energie
Sehr Gut	eprimo
Sehr Gut	Grünwelt Energie
Sehr Gut	lekker Energie
Sehr Gut	Lichtblick
Sehr Gut	mainova
Sehr Gut	Naturstrom
Sehr Gut	Stadtwerke München
Sehr Gut	Stromio
Sehr Gut	Yello
Gut	E WIE EINFACH

Urteil	Unternehmen
Gut	enercity
Gut	energieGUT
Gut	enviaM
Gut	ESWE Versorgung
Gut	innogy
Gut	Montana
Gut	NEW'Energie
Gut	Stadtwerke Duisburg
Gut	Stadtwerke Düsseldorf
Gut	Vattenfall

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

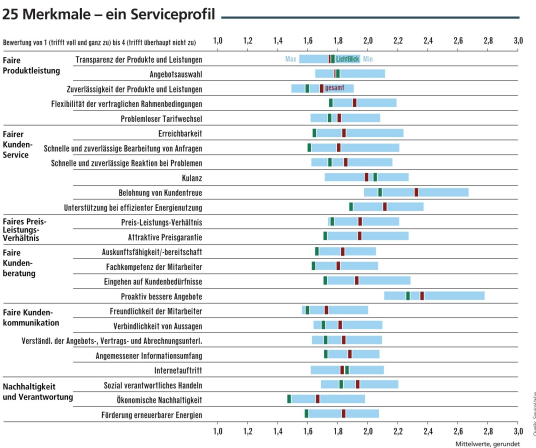


5-Jahres-Ranking

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	123energie
Sehr Gut	energieGUT
Sehr Gut	eprimo
Sehr Gut	lekker Energie
Sehr Gut	Lichtblick
Sehr Gut	mainova
Sehr Gut	Naturstrom
Sehr Gut	Stadtwerke München
Sehr Gut	Yello

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue



Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	123energie
Sehr Gut	enercity
Sehr Gut	energieGUT
Sehr Gut	primio
Sehr Gut	Grünwelt Energie
Sehr Gut	lekker Energie
Sehr Gut	Lichtblick
Sehr Gut	mainova
Sehr Gut	Naturstrom
Sehr Gut	Stadtwerke München

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Yello
Gut	DEW21
Gut	E WIE EINFACH
Gut	enviaM
Gut	ESWE Versorgung
Gut	innogy
Gut	NEW Energie
Gut	Stadtwerke Duisburg
Gut	Stronimo
Gut	Vattenfall

alphabetische Sortierung

Quelle: Senkowitz



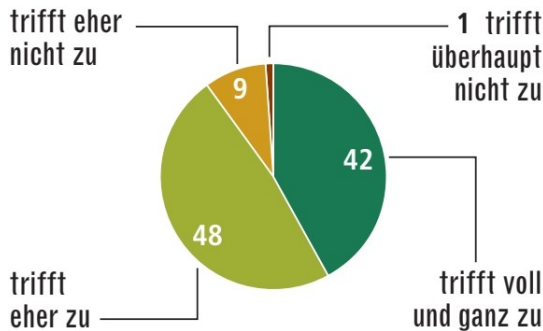
Darauf ist Verlass

90 Prozent finden die Produkte und Leistungen ihrer Anbieter zuverlässig.

Zuverlässigkeit

„Die Produkte und Leistungen meines Stromanbieters sind zuverlässig.“

Angaben in Prozent



Quelle: ServiceValue

Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	123energie
Sehr Gut	eprimo
Sehr Gut	Grünwelt Energie
Sehr Gut	lekker Energie
Sehr Gut	Lichtblick
Sehr Gut	mainova
Sehr Gut	Naturstrom
Sehr Gut	Stadtwerke Düsseldorf
Sehr Gut	Stadtwerke München
Sehr Gut	Vattenfall
Sehr Gut	Yello

Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	E WIE EINFACH
Sehr Gut	energieGUT
Sehr Gut	eprimo
Sehr Gut	Grünwelt Energie
Sehr Gut	lekker Energie
Sehr Gut	Lichtblick
Sehr Gut	mainova
Sehr Gut	Stadtwerke München
Sehr Gut	Stromio
Sehr Gut	Yello

Urteil	Unternehmen
Gut	DEW21
Gut	E WIE EINFACH
Gut	enercity
Gut	energieGUT
Gut	enviaM
Gut	ESWE Versorgung
Gut	innogy
Gut	Montana
Gut	NEW Energie
Gut	Stadtwerke Duisburg
Gut	Stromio

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

■ regionaler Stromanbieter ■ nationaler Stromanbieter ■ bundesweiter/überregionaler Stromanbieter

Bildunterschrift: Erleuchtung: Mit dem richtigen Stromtarif braucht man kein schlechtes Gewissen zu haben, wenn die Lichterkette mal länger brennt

Zapfsäule: In Deutschland gibt es zurzeit rund 18 700 Ladestationen für E-Autos

Quelle: FOCUS-MONEY vom 19.08.2020, Nr. 35, Seite 74

Rubrik: Studie

Dokumentnummer: focm-19082020-article_74-1

Dauerhafte Adresse des Dokuments:

https://www.wiso-net.de/document/FOCM_f14d24d0c324f93206c035e5a2c5c8e6576ec4ea

Alle Rechte vorbehalten: (c) Focus Magazin Verlag GmbH, Muenchen

GENIOS © GBI-Genios Deutsche Wirtschaftsdatenbank GmbH