

FOCUS-MONEY vom 18.08.2021, Nr. 34, Seite 74

STUDIE

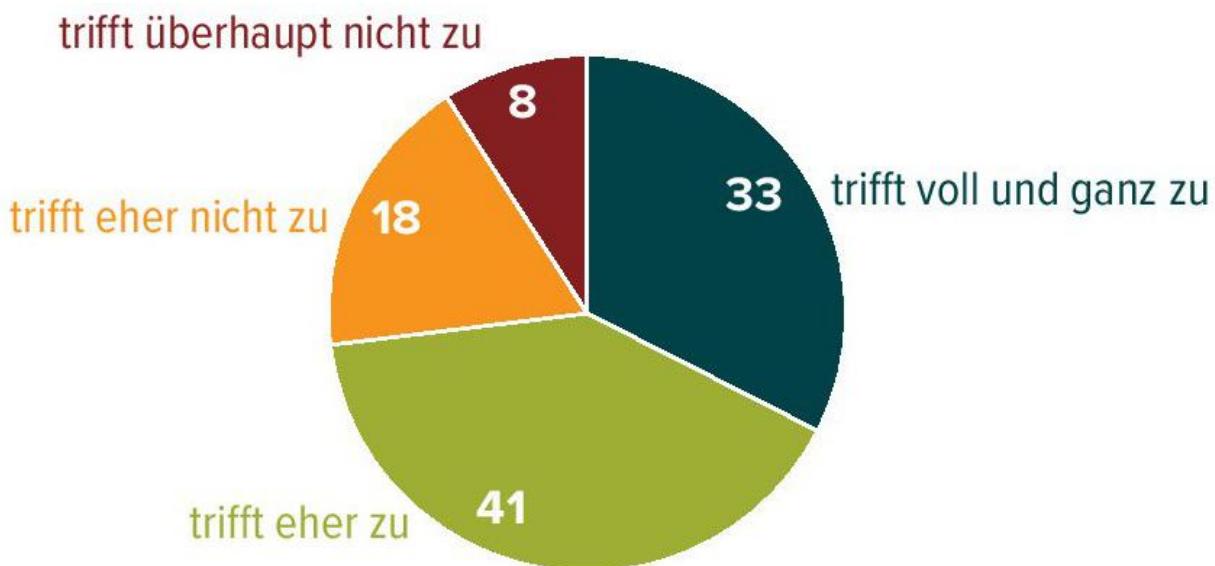
Strom: optimal fairsorgt

Zum elften Mal hat FOCUS-MONEY die Strombranche dem kritischen Urteil der Verbraucher unterzogen. Wo die besten Anbieter Fairness-Punkte sammeln



NACHHALTIG: Viele Stromanbieter haben den Dreh mit den erneuerbaren Energien bereits raus

Harte Zeiten für Konsumenten: Im Juli sind die Verbraucherpreise durch die Decke gegangen, die Inflationsrate liegt bei fast vier Prozent. Ein Preistreiber ist der Strom: Mit satten 70 Euro pro Megawattstunde wird der Strom derzeit an der Leipziger Strombörsen gehandelt - so teuer war er zuletzt vor zwölf Jahren. Die Gründe für den drastischen Anstieg sind verschiedener Natur: Zum einen schlagen die teurer gewordenen Brennstoffe und die Zertifikate für den CO₂-Ausstoß zu Buche. Zum anderen sind die zuletzt stark gestiegenen Gaspreise ein weiterer Wermutstropfen. "Der Anstieg der Großhandelspreise für Strom ist für die Industrie eine riesige Belastung", sagt Holger Lösch, stellvertretender Hauptgeschäftsführer des Bundesverbands der Deutschen Industrie. Mit diesem Preisniveau entfernen sich der europäische Strommarkt mehr und mehr von den Industriestrompreisen konkurrierender Märkte, so Lösch. Ob und wie schnell sich die Großhandelspreise auf der Stromrechnung bei Verbrauchern bemerkbar machen, ist unklar. Viele Stromversorger beteuern, dass kurzfristige Schwankungen keinen unmittelbaren Einfluss haben. **Energieexperte** Thorsten Storck vom Stromvergleichsportal Verivox zeichnet da allerdings ein anderes Bild. Er geht davon aus, "dass im Herbst eine weitere Welle von Strompreiserhöhungen auf die Haushalte zukommt". **Schwierige Marktbedingungen.** Welche **Energieversorger** halten Wort, auf wen ist Verlass? Kommen die Anbieter ihren Kunden entgegen? Wer bietet nicht nur günstige Preise, sondern geht insgesamt fair und partnerschaftlich mit den Kunden um? Das können am besten die Verbraucher selbst beurteilen. Im Auftrag von FOCUS-MONEY befragte Service-Value deshalb 3476 Teilnehmer ausführlich im Rahmen eines Online-Panels. Die Stromempfänger gaben ihre detaillierten Antworten auf Basis ihrer persönlichen Erfahrungen und Wahrnehmungen zu 40 Stromversorgern ab. Gemessen wurde die Fairness anhand von Service- und Leistungsmerkmalen. In der Gesamtschau attestierten die Verbraucher 24 Versorgern eine überdurchschnittlich hohe Fairness. Das Rennen machten zwölf Anbieter mit "sehr guten" Gesamturteilen - allen voran die drei Stromanbieter Lichtblick, Yello und Eprimo (s. Tabelle rechts). Im Vergleich zum Vorjahr hat die Branche insgesamt etwas an Fairness eingebüßt. Ein Blick auf die Teildimensionen offenbart, wo die Stärken und Schwächen der Anbieter liegen. Die besten Urteile heimst die Branche in der Kategorie "Nachhaltigkeit und Verantwortung" ein. Naturstrom verdient sich dabei in puncto "Ökonomische Nachhaltigkeit" eine der höchsten Bewertungen des gesamten Tests. **Wir bleiben treu** Drei Viertel geben an, auch in zwei Jahren noch bei ihrem Stromanbieter Kunde zu sein. Die treueste Gemeinde haben Yello, Stadtwerke München und DEW21. **Treue** "Ich werde auch in zwei Jahren noch Kunde bei meinem Stromversorger sein." In Prozent der Befragten



Quelle: ServiceValue

Leicht zulegen konnte die Branche beim "Fairen Preis- Leistungs-Verhältnis" und der "Fairen Kundenberatung". Federn ließen die Anbieter hingegen bei der "Fairen Produktleistung". In der Teilkategorie "Faire Kundenkommunikation" sind vor allem die ernormen Leistungsunterschiede zwischen den Anbietern auffällig - mehr als 13 Indexpunkte liegen hier zwischen dem Fairsten und dem Schlusslicht. Den größten Nachholbedarf gibt es allerdings beim "Fairen Kundenservice". Hier sind die Verbraucher besonders von der fehlenden Belohnung für Kundentreue enttäuscht - mehr als jeder Dritte wünscht sich mehr Wertschätzung.

GESAMTRANKING

Die Fairness-Sieger 2021 im Überblick

Mehr als die Hälfte der Stromversorger gehen rundum fair und partnerschaftlich mit ihren Kunden um. Das ist das zentrale Ergebnis der aktuellen Fairness-Studie. Anbieter, die hier überdurchschnittlich performten, erhielten das Urteil "Gut". Wer über dem Durchschnitt der "Guten" landete, bekam ein "Sehr Gut".

Konkret: Zwölf Stromanbieter erhielten ein "sehr gutes" Gesamturteil für ihre Fairness gegenüber den Energieverbrauchern. Weitere zwölf verdienten sich eine "gute" Gesamtnote.

Rangliste

Urteil Unternehmen



**FAIRSTER
STROM-
VERSORGER**

Sehr Gut	123energie
Sehr Gut	E WIE EINFACH
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	VATTENFALL
Sehr Gut	Yello
Gut	badenova
Gut	DEW21
Gut	E.ON
Gut	enercity
Gut	energieGUT
Gut	enviaM
Gut	MONTANA
Gut	Neckermann Strom
Gut	NEWIE

Gut	NEW'Energie
Gut	SAUBER ENERGIE
Gut	Stadtwerke Duisburg
Gut	Stadtwerke Düsseldorf

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

5-Jahres-Wertung

Elektrisierend fair & konstant

Beständig unter den Fairness- Champions: Insgesamt zehn Stromanbieter glänzten in den vergangenen fünf Jahren mit überdurchschnittlichen Leistungen. Für die Extra-Auszeichnung mussten die Versorger mindestens dreimal die Gesamtnote "Sehr Gut" vorweisen. Eprimo, Lekker **Energie**, Lichtblick, Naturstrom, Stadtwerke München und Yello schafften das sogar fünfmal.

5-Jahres-Ranking

Urteil Unternehmen

Sehr Gut 123energie

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

Sehr Gut Yello

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

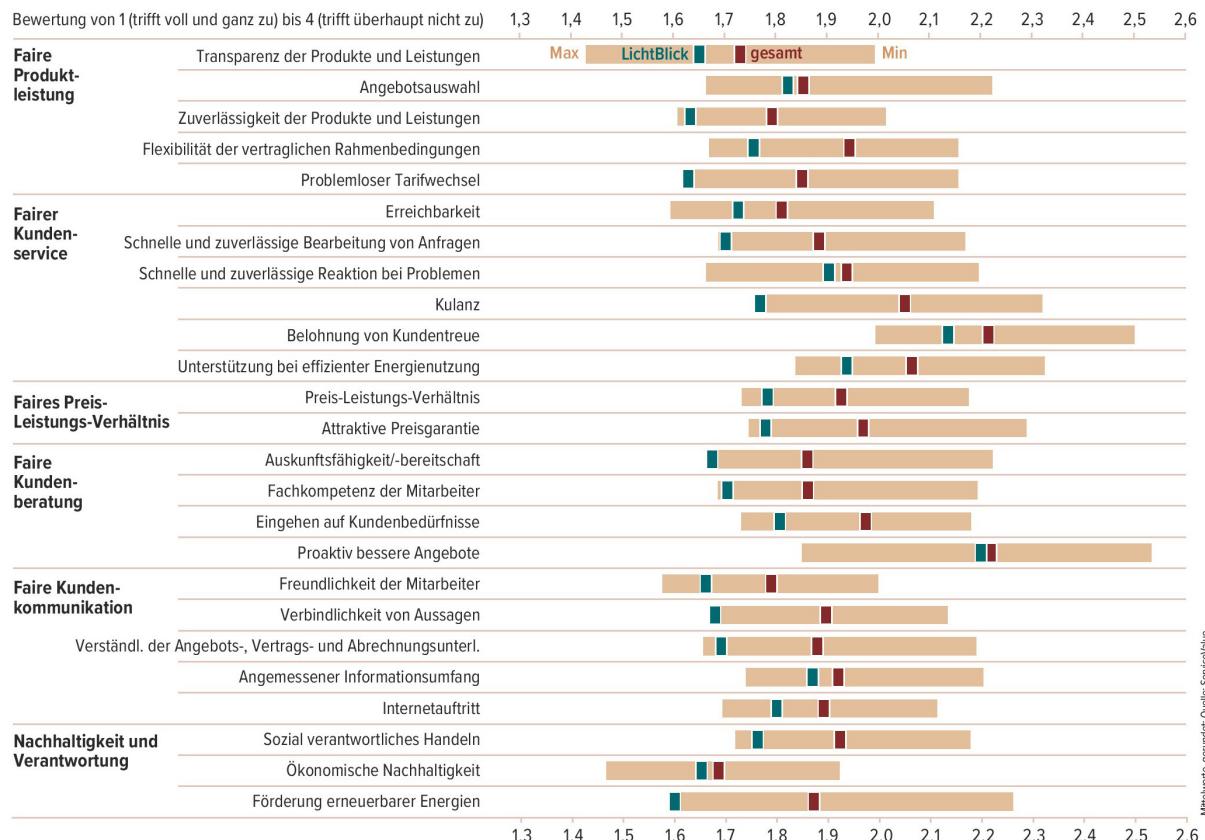
? reiner Ökostromanbieter ? bundesweiter/überregionaler Stromanbieter

So wurden die Rankings ermittelt

Den Markt seit Jahren im Blick: Im Auftrag von FOCUS-MONEY hat ServiceValue zum elften Mal die Fairness der größten Stromversorger in Deutschland untersucht. Hierzu hat das Kölner Analyse- und Beratungsunternehmen im Juni und Juli 2021 in einer Online-Studie 3476 Kunden befragt und insgesamt 3867 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 Weiterempfehlung, 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 40 Stromanbieter auf dem Prüfstand. Die Ergebnisse wurden anschließend von den ServiceValue-Fachleuten mit streng 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 Licht-Blick (s. Grafik unten) - 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 Fairness-Profil



Faire Produktleistung



AUTOSTROM: Wer ein E-Auto besitzt, bekommt häufig günstigere Stromtarife angeboten



FAIRSTE PRODUKT- LEISTUNG

Bei der fairen Produktleistung verdienen sich gleich 13 Stromanbieter eine "sehr gute" Auszeichnung - so viele wie in keiner anderen Kategorie. Das mag auch an der Zuverlässigkeit ihrer Produkte und Leistungen liegen. Hier haben Eprimo, Stadtwerke München und Lichtblick die Nase vorn. 86 Prozent sind darüber hinaus von dem transparenten Vorgehen der Anbieter überzeugt. Am besten zu durchschauen sind demnach die Produkte und Leistungen von Naturstrom, Neckermann Strom und Ewerke Berlin. Bei der für die Kundenbindung wichtigen Flexibilität der vertraglichen Rahmenbedingungen gibt es hingegen weniger Lob. Hier wünscht sich jeder Fünfte mehr Selbstbestimmung. Den meisten Freiraum geben ihren Kunden die Stromanbieter Yello, Lichtblick, Vattenfall und Enercity.

Rangliste

Urteil Unternehmen

Sehr Gut 123energie

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 Naturstrom

Sehr Gut Stadtwerke München

Sehr Gut Stromio

Sehr Gut VATTENFALL

Sehr Gut Yello

Gut badenova

Gut DEW21

Gut E.ON

Gut	enercity
Gut	enviaM
Gut	MONTANA
Gut	MVV Energie
Gut	Neckermann Strom
Gut	NEW'Energie
Gut	SAUBER ENERGIE
Gut	Stadtwerke Düsseldorf

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Fairer Kundenservice

FOCUS MONEY

FAIRSTER KUNDEN- SERVICE

Das hat schon Tradition: Seit Jahren bekommen die Stromanbieter beim Kundenservice die geringste Zustimmung vom Kunden. Dabei sind vor allem die Unterschiede zwischen den einzelnen Fairness-Aspekten beachtlich. Während die Branche bei der Belohnung von Kundentreue eines der schwächsten Ergebnisse des gesamten Tests einfährt, läuft es bei der Erreichbarkeit gut - vor allem Neckermann Strom und Naturstrom punkten hier. Ebenfalls positiv: die schnelle und zuverlässige Bearbeitung von Anfragen. Besonders 123Energie, Lichtblick, Stromio, Eprimo und Vattenfall sind hier auf Zack. ? bundesweiter/überregionaler Stromanbieter ? regionaler Stromanbieter; reiner Ökostromanbieterbundesweiter/überregionaler

Rangliste

Urteil	Unternehmen
--------	-------------

Sehr Gut	123energie
----------	------------

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
----------	--------------------

Sehr Gut	Stromio
----------	---------

Sehr Gut	Yello
----------	-------

Gut	badenova
-----	----------

Gut	DEW21
-----	-------

Gut	E WIE EINFACH
-----	---------------

Gut	E.ON
-----	------

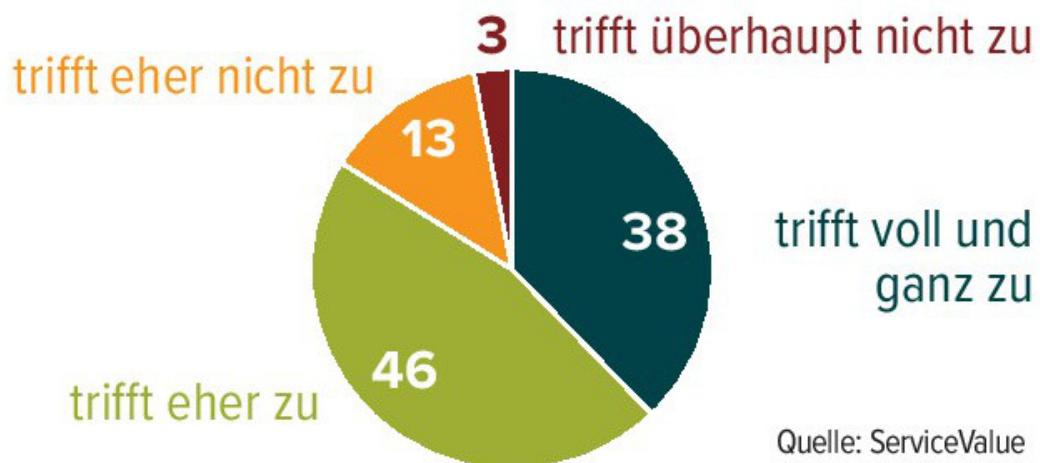
Gut	enercity
-----	----------

Gut

Entega

Erreichbarkeit

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



Immer für die Kunden da

84 Prozent der Studienteilnehmer sind mit der Erreichbarkeit der Anbieter zufrieden.

Urteil	Unternehmen
Gut	enviaM
Gut	ESWE Versorgung
Gut	NEW'Energie
Gut	SAUBER ENERGIE
Gut	VATTENFALL

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Faire Kundenberatung

Leicht aufwärts geht es bei der "Fairen Kundenberatung". Zudem ist das Feld enger zusammengerückt. Auftrumpfen können die Stromhäuser vor allem mit ihren kompetent ausgebildeten Mitarbeitern, was die 83-prozentige Zustimmung zeigt. Besonders hohes Fachwissen bringt offenbar das Personal von Neckermann Strom und Vattenfall mit. Auch die Auskunfts-fähigkeit und -bereit- STE schaft ist loblich: Hier beraten Lichtblick und Stromio vorbildlich. 35 Prozent vermissen hingegen proaktiv bessere Angebote - am besten macht das EnergieGUT.



HOME-OFFICE: Im Lockdown ist der Stromverbrauch bei vielen Verbrauchern gestiegen

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

Die Suche nach dem günstigsten Strompreis: Das Preis-Leistungs-Verhältnis ist der ausschlaggebende Grund für den Wechsel des Stromversorgers. Kein Wunder also, dass die Items dieser Kategorie für die Kundenbindung am wichtigsten sind. Hier konnte sich die Branche im Vergleich zum Vorjahr sogar leicht verbessern. Bewertet wurde zum einen die attraktive Preisgarantie: Die Unternehmen performen mit 79 Prozent zufriedenen Kunden. Ganz vorn dabei sind EnergieGUT, Yello, Lichtblick und Eprimo. Zum anderen stand das gleichnamige Item Preis-Leistungs-Verhältnis auf dem Prüfstand: Hier sind sogar 81 Prozent zufrieden. Von den Kunden am besten bewertet wurde Eprimo. Auf den Plätzen folgen die Stromanbieter Stadtwerke München, Mainova und Naturstrom.

Faire Kundenkommunikation

Freundlich, verbindlich, verständlich: Bei erklärungsbedürftigen Produkten und Leistungen ist die faire Kommunikation für Kunden besonders wichtig. Das scheint die Branche nach wie vor nicht verstanden zu haben: Die Anbieter verlieren hier in diesem Jahr an Zustimmung. Ausgerechnet in dem für die Kundenbindung wichtigen Item "Angemessener Informationsumfang" schwächen die Anbieter. Den besten Job machen hier noch Eprimo und Mainova. Aber immerhin mit der Freundlichkeit ihrer Mitarbeiter können die Stromanbieter punkten. Den besten Eindruck hinterlassen dabei die Angestellten von Lekker **Energie**, Mainova, Stromio und Naturstrom.

Hohe Nachhaltigkeit & Verantwortung

PLANET A: Für die nächsten Generationen ist **erneuerbareEnergie** von entscheidender Bedeutung

Wind, Sonne, Biomasse - wer fördert **erneuerbareEnergien**, sichert Arbeitsplätze und handelt sozial? Fragen, die sich Stromkunden immer häufiger stellen. Zwölf Anbieter wirtschaften besonders grün und nachhaltig - das sind zwei mehr als im Vorjahr. Herausragende Zustimmungswerte kann erneut Naturstrom für sich verbuchen. Mit etwas Abstand folgt Lichtblick. Aufgestiegen in die "grüne Top-Liga" sind 123Energie, DEW21, E wie Einfach und E.on.

Mit Blick auf die einzelnen Items punkten die Unternehmen vor allen Dingen bei der "Ökonomischen Nachhaltigkeit". Es ist das am besten bewertete Item der gesamten Studie. Naturstrom, Stadtwerke Düsseldorf und Badenova heimsen hier die positivsten Bewertungen ein. Beim sozial verantwortlichen Handeln schneidet Naturstrom am besten ab.

von SABRINA JUNGE



Quelle: ServiceValue



**FAIRSTER
STROM-
VERSORGER**

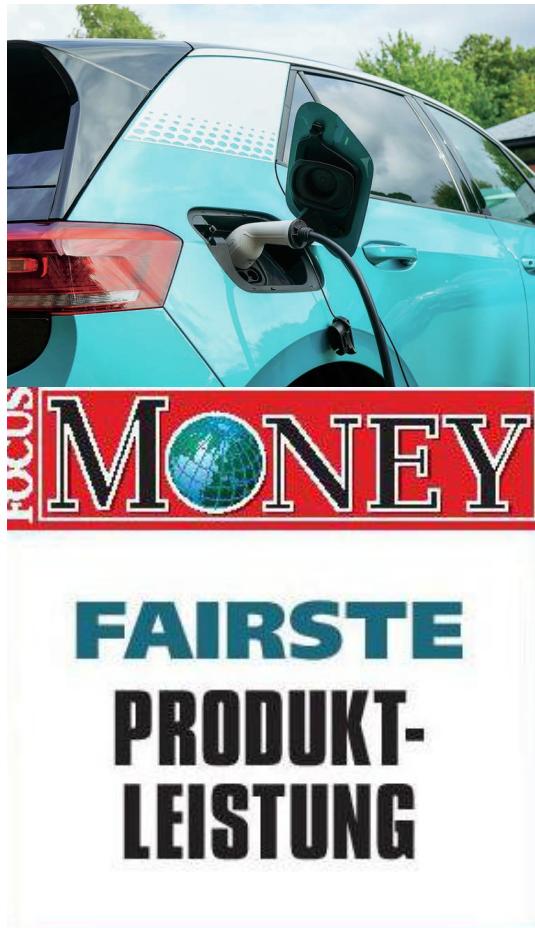
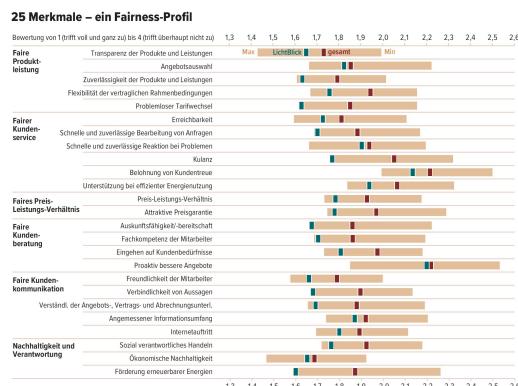
Sehr Gut	123energie
Sehr Gut	E WIE EINFACH
Sehr Gut	eprimo
Sehr Gut	Grünwelt Energie
Sehr Gut	lekker Energie
Sehr Gut	LichtBlick
Sehr Gut	mainova
Sehr Gut	Naturstrom
Sehr Gut	Stadtwerke München
Sehr Gut	Stromio
Sehr Gut	VATTENFALL
Sehr Gut	Yello
Gut	badenova
Gut	DEW21
Gut	E.ON
Gut	enercity
Gut	energieGUT
Gut	enviaM
Gut	MONTANA
Gut	Neckermann Strom
Gut	NEW'Energie
Gut	SAUBER ENERGIE
Gut	Stadtwerke Duisburg
Gut	Stadtwerke Düsseldorf

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

5-Jahres-Ranking

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	123energie
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
Sehr Gut	Yello

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue



Rangliste

Urteil Unternehmen

Sehr Gut	123energie
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	Naturstrom
Sehr Gut	Stadtwerke München
Sehr Gut	Stromio
Sehr Gut	VATTENFALL
Sehr Gut	Yello
Gut	badenova
Gut	DEW21
Gut	E.ON
Gut	enercity
Gut	enviaM
Gut	MONTANA
Gut	MVW Energie
Gut	Neckermann Strom
Gut	NEW'Energie
Gut	SAUBER ENERGIE
Gut	Stadtwerke Düsseldorf

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

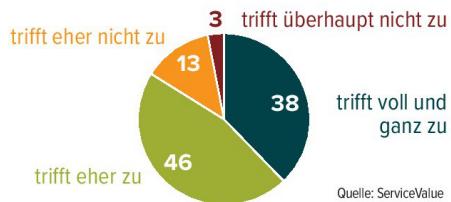


Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	123energie
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
Sehr Gut	Stromio
Sehr Gut	Yello
Gut	badenova
Gut	DEW21
Gut	E WIE EINFACH
Gut	E.ON
Gut	enercity
Gut	Entega

Erreichbarkeit

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



Immer für die Kunden da

84 Prozent der Studienteilnehmer sind mit der Erreichbarkeit der Anbieter zufrieden.

Urteil	Unternehmen
Gut	enviaM
Gut	ESWE Versorgung
Gut	NEW'Energie
Gut	SAUBER ENERGIE
Gut	VATTENFALL

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue



Bildunterschrift: NACHHALTIG: Viele Stromanbieter haben den Dreh mit den erneuerbaren Energien bereits raus

AUTOSTROM: Wer ein E-Auto besitzt, bekommt häufig günstigere Stromtarife angeboten

HOME-OFFICE: Im Lockdown ist der Stromverbrauch bei vielen Verbrauchern gestiegen

PLANET A: Für die nächsten Generationen ist erneuerbareEnergie von entscheidender Bedeutung

Quelle: FOCUS-MONEY vom 18.08.2021, Nr. 34, Seite 74

Rubrik: money service

Dokumentnummer: focm-18082021-article_74-1

Dauerhafte Adresse des Dokuments:

https://www.wiso-net.de/document/FOCM_c7bb471dab1c0a24acdb225599f92df741ef80b5

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