



FOCUS-MONEY vom 24.08.2022, Nr. 35, Seite 74

STUDIE

## In der Krise fair versorgt

**Zum zwölften Mal hat FOCUS-MONEY die Fairness der Strombranche einem kritischen Check unterzogen. Womit die besten Anbieter auch in schwierigen Zeiten bei ihren Kunden punkten**

### ***STROMZÄHLER:** Stark steigende Energiepreise belasten die Verbraucher*

Es kommt einer Notbremsung gleich: Bereits zum 1. Juli hat die Bundesregierung die EEG-Umlage auf null gesenkt - angesichts dramatisch gestiegener **Energiekosten** also ein halbes Jahr früher als geplant. Der Ökostrom-Obolus für die Förderung von Wind- und Solaranlagen betrug zuletzt 3,723 Cent pro Kilowattstunde und war auf Basis des **Erneuerbare-Energien**-Gesetzes seit der Jahrtausendwende mit jeder Stromrechnung fällig. Der Wegfall der Umlage soll die Verbraucher nun um mehr als fünf Milliarden Euro entlasten. Doch kommt das Geld auch bei den Kunden an? Leider sei die Maßnahme "angesichts der derzeitigen Entwicklungen an den **Energiemärkten** kaum mehr als ein Tropfen auf den heißen Stein", warnt Kerstin Andreae, Chefin des Bundesverbands der **Energie-** und Wasserwirtschaft (BDEW). Klar ist: Günstiger wird die nächste Abrechnung sicherlich nicht. Schließlich federt die vorgezogene Umlagenstreichung die Preisexplosion lediglich etwas ab. Aktuell sorgt der Russland-Ukraine-Krieg für einen enormen Teuerungsschub bei Gas und Kohle - Brennstoffe, die mit zur Stromerzeugung beitragen, was die Großhandelspreise in immer weitere Höhen treibt. Und so kostet die Megawattstunde Strom 352 Euro, meldet das Portal Check24. Im Vergleich zum vergangenen August mit 82 Euro ist das ein Plus von 329 Prozent. Die Krux: Die für Herbst geplante Gasumlage zur Entlastung der **Energielieferanten** wird möglicherweise auch den Strom weiter verteuern. **Krisenfest und fair.** "In einer solch schwierigen Gemengelage müssen sich **Energieverbraucher** besonders auf ihre Stromversorger verlassen können", meint Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer des Beratungs- und Analysehauses Service-Value. Für FOCUS-MONEY haben die Kölner 2022 erneut die Fairness der Branche einer genauen Prüfung unterzogen und dafür mehr als 3100 erfahrene Kunden befragt. Eine faire Preispolitik, hilfreiche **Energiespartipps**, glasklare Kommunikation, flexible Zahlungsmodalitäten - all das und mehr hilft Verbrauchern durch die **Energiekrise**.

**Nachhaltig und verantwortlich.** Trotz immer höherer Stromrechnungen und Unsicherheit unter den Verbrauchern hat sich das Fairness-Urteil für alle 37 untersuchten Anbieter gegenüber dem Vorjahr nur leicht verschlechtert. Durchschnittlich 68,9 von 100 möglichen Indexpunkten ergab die Auswertung der Gesamtfairness. Am fairsten wird die Performance der Stromversorger in den Disziplinen Nachhaltigkeit und Verantwortung, Produktleistung sowie Kundenkommunikation wahrgenommen. Dagegen fallen die Urteile bei der Kundenberatung, dem Preis-Leistungs-Verhältnis sowie dem Kundenservice eher unterdurchschnittlich aus. Neben einem Branchenüberblick zeigt die Einteilung der 25 Service- und Leistungsmerkmale in Kategorien aber auch die Stärken und Schwächen jedes einzelnen Anbieters (s. Tab. ab S. 77). Wer sich in allen sechs Bereichen auf die Fairness seines Versorgers verlassen will, hat die Wahl: Eprimo, Lekker **Energie**, Lichtblick, Stadtwerke Duisburg, Stadtwerke München und Yello sind durchweg top.

## GESAMTRANKING

### Das Dutzend mit dem meisten Kundenlob

Mehr als die Hälfte aller Stromversorger gehen besonders fair und partnerschaftlich mit ihren Kunden und Kundinnen um. Das ist das Ergebnis der aktuellen Branchenstudie, die das Analyse- und Beratungsunternehmen ServiceValue im Auftrag von FOCUS-MONEY auch in diesem Sommer durchgeführt hat. Zwölf Anbieter stellen ihre Stromabnehmer offenbar weit überdurchschnittlich zufrieden. Fast alle glänzten schon im Vorjahr mit einem "sehr guten" Gesamturteil. Zwei machen eine Ausnahme: Die Aufsteiger E.on und Stadtwerke Duisburg verbesserten sich im Vergleich zum Vorjahr von "Gut" auf "Sehr Gut".

### So wurden die Rankings ermittelt

Den Markt weiter im Visier: Im Auftrag von FOCUS-MONEY hat Service-Value zum zwölften Mal die Fairness der größten Stromversorger in Deutschland untersucht. Hierzu hat das Kölner Analyse- und Beratungsunternehmen im Juli 2022 in einer Online-Studie 3142 Kunden befragt und 3594 Urteile ausgewertet. Überprüft 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 ServiceValue ebenfalls abgefragt hat. Jeder Befragte des Online-Panels konnte bis zu zwei Stromversorger bewerten, bei denen er in den vergangenen zwölf Monaten Kunde war. Insgesamt standen

37 Anbieter auf dem Prüfstand. Die Ergebnisse wurden anschließend nach wissenschaftlichen Methoden ausgewertet. Zunächst errechneten die Fachleute über eine vierstufige Bewertungsskala für jedes Service- und Leistungsmerkmal einen normierten Indexwert. Die Durchschnittswerte können als Leistungsprofile der einzelnen Stromversorger im Vergleich zum Gesamtmarkt dargestellt werden. Werte, die links vom Gesamtmarkt liegen, belegen ein überdurchschnittlich positives 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 aus den Kategoriewerten, die zu gleichen Teilen in das Gesamtergebnis einfließen. Die Note "Gut" erhielten alle Unternehmen mit überdurchschnittlichen Werten. Wer über dem Durchschnitt der mit "Gut" bewerteten liegt, hat sich das Prädikat "Sehr Gut" verdient.

**HAUSGEMACHT:** *Eigener Solarstrom macht unabhängiger von steigenden Strompreisen*

### Faire Produktleistung

Auch wenn die Zustimmungswerte im Vergleich zum Vorjahr etwas nachgegeben haben, zählt die Produktleistung noch immer zu den Stärken der Versorger. Mit 13 Besturteilen gibt es in dieser Kategorie außerdem die meisten sehr fairen Anbieter. Die 22 im Ranking rechts setzen sich mit ihren Ergebnissen deutlich von der Konkurrenz ab. Herausragende Kundenurteile sicherten sich Eprimo und Vattenfall. Fünf Aspekte spielen bei der Produktleistung eine Rolle. Entscheidender Trumpf: Die Transparenz der Produkte und Leistungen stellt 86 Prozent der Kunden zufrieden. Dagegen ist bei der Flexibilität noch Luft nach oben. Vertragslaufzeit, Zahlungsmodalitäten und mehr - Lekker **Energie** und Eprimo sind hier top.

### Fairer Kundenservice

Auf den ersten Blick ist klar: Der Kundenservice ist die schwächste Disziplin der Branche. Bei den sechs Fairness-Aspekten tun sich jedoch enorme Unterschiede auf. So sind die Mitarbeiter überwiegend leicht zu erreichen. 82 Prozent der Befragten gaben hier grünes Licht. Am wenigsten einverstanden sind die Panelisten dagegen mit der Belohnung ihrer Kundentreue und gaben nur zu zwei Dritteln ihr Okay. Aktuell wichtiger denn je sind Tipps und Hilfe zur effizienten **Energienutzung**. Die Stromversorger sollten sich hier noch einiges einfallen lassen (s. Grafik). Einsame Spitze hier: MVV **Energie**. Am fairsten auf Probleme und Anfragen reagiert Eprimo.

### Faire Kundenberatung

Auskunftsbereit, kompetent, bedürfnisorientiert, proaktiv - das macht kundenfreundliche und faire Beratung aus. Erfreulich: Die Stromversorger konnten ihre Vorjahresleistung in dieser Disziplin leicht verbessern. Besonders tun sich elf Anbieter hervor. Sie beraten ihre Kundschaft weit überdurchschnittlich fair. Keine Fragen offen lassen aus Kundensicht vor allem die Mitarbeiter von Lichtblick und Vattenfall. Gleichauf mit Yello und Naturstrom liegen die Berliner ebenfalls bei der Fachkompetenz ganz vorn. Mit proaktiv besseren Angeboten hebt sich **Energiegut** deutlich von der Konkurrenz ab - bei einem branchenweit eher schwachen Fairness-Merkmal.

**ÜBERZEUGEND:** *Sind alle Fragen geklärt, stimmt die Basis für die Kundenbeziehung*

### Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

Seit 2010 hat sich die Kilowattstunde Strom in Deutschland im Durchschnitt um 64 Prozent verteuert. Kein Wunder, dass preissensible Verbraucher auf der Suche nach einem vergleichsweise günstigen Anbieter zum Wechsel bereit sind. Dagegen sorgen ein faires Preis-Leistungs-Verhältnis und attraktive Preisgarantien für treue Kunden. Die beiden Items dieser Disziplin haben unter allen Service- und Leistungsmerkmalen der Studie den größten Effekt hin zu einer starken Kundenbindung, wie die Relevanzanalyse der Service-Value-Experten ergab. Zehn Stromversorger tun sich in dieser Kategorie mit Top-Urteilen hervor. Der Graben zwischen der Nummer eins Yello und dem schwächsten Anbieter ist mit 13,5 Indexpunkten besonders groß. E wie Einfach, Yello, E.on und Stadtwerke München sind bei Preisgarantien führend.

**ERNEUER-BAR:** *7300 Wasserkraftanlagen erzeugen in Deutschland Strom*

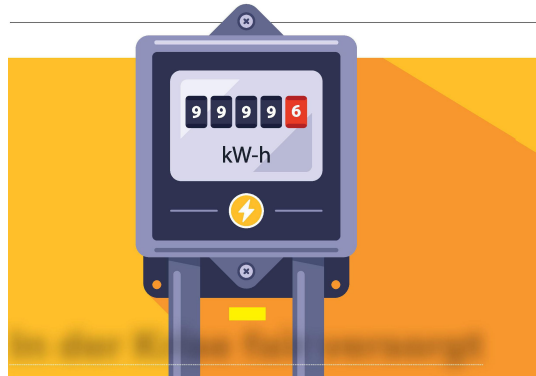
### Höchste Nachhaltigkeit & Verantwortung

Klimawandel und **Energiekrise**: Auf nachhaltiges Handeln kommt es in diesen Zeiten besonders an. Die Stromkunden sehen die **Energieunternehmen** hier auf dem richtigen Weg und vergaben im Durchschnitt so hohe Zustimmungswerte wie in keiner anderen Kategorie. Messbar machen die Wissenschaftler diese Disziplin anhand von drei Items. Fördern die Stromversorger **erneuerbare Energien**? Am meisten setzen sich Vattenfall, Eprimo, Lichtblick, EnBW und E.on für deren Ausbau ein. Doch es geht beim Thema Nachhaltigkeit nicht allein um Klimaschutz. Handeln Stromversorger wirtschaftlich nachhaltig, um auch künftig am Markt zu bestehen? Ja, meinen sehr viele Kunden und vergaben für dieses Item im Durchschnitt die meisten positiven Stimmen - vor allem für 123energie.

## Faire Kundenkommunikation

Viel Lob gab es von Verbraucherseite auch für die partnerschaftliche Kommunikation der **Energieunternehmen** mit ihren Kunden. Allerdings sind die Unterschiede zwischen den 37 untersuchten Anbietern in dieser Kategorie besonders groß. Zwischen dem Primus Eprimo und dem Schlusslicht in dieser Disziplin liegen wie bei der Beratung 13,5 Indexpunkte. Neben dem Ökoanbieter Eprimo erzielten acht weitere Unternehmen das Besturteil "Sehr Gut". Sechs konnten sogar ihre Top-Platzierungen aus dem Vorjahr bestätigen: E.on, Eprimo, Lekker **Energie**, Lichtblick, Stadtwerke München und Yello. Aufgestiegen sind EnviaM und Stadtwerke Duisburg und Vattenfall. Nach Lichtblick und Yello gehört der regionale Anbieter aus NRW zu den Kundenlieblingen beim Internet-Auftritt.

von STEFANIE HABERSTOCK



### 5-Jahres-Wertung

#### Ranking

Urteil Unternehmen

|          |                    |
|----------|--------------------|
| Sehr Gut | 123energie         |
| 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: ServiceWise



#### Durchgehend am fairsten

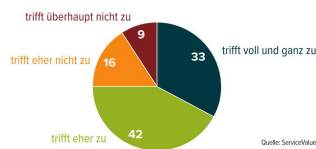
Langjährige hohe Fairness hat eine besondere Auszeichnung verdient: Ein Jubiläumssiegel als „Fairster Stromversorger“ der letzten fünf Jahre bekommen alle Anbieter, die seit 2018 jedes Jahr im Gesamtranking für überdurchschnittliche Fairness vertreten waren und das mindestens dreimal mit „Sehr Gut“. Herausragende Leistungen zeigen die acht Jubilare links: Sie waren sogar dauerhaft „Sehr Gut“.

#### Ein Tipp im Freundeskreis

Spricht für eine gute Kundenbeziehung: Fast drei von vier Verbrauchern würden ihren Versorger auch an Freunde und Familie weiterempfehlen – jeder dritte Abnehmer sogar mit voller Überzeugung.

#### Weiterempfehlung

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



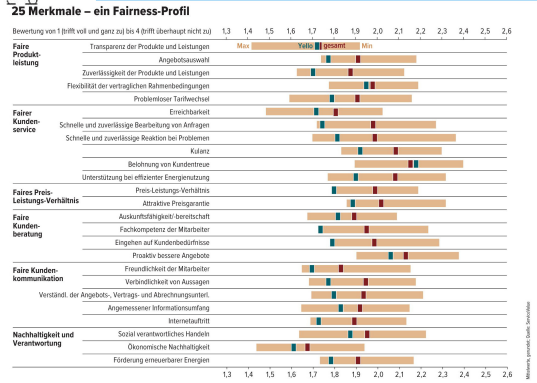
Quelle: ServiceWise



| Rangliste |                              |
|-----------|------------------------------|
| Urteil    | Unternehmen                  |
| 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           |
| Sehr Gut  | VATTENFALL                   |
| Sehr Gut  | Yello                        |
| Gut       | EnBW                         |
| Gut       | enercity                     |
| Gut       | enviaM                       |
| Gut       | goldgas                      |
| Gut       | MAINGAU Energie              |
| Gut       | MVV Energie                  |
| Gut       | SachsenEnergie (DREWAG/ENSO) |
| Gut       | Stadtwerke Düsseldorf        |
| Gut       | Süwag                        |

alphabetische SortierungQuelle: ServiceValue

regionaler Stromanbieter: ■ reiner Ökostromanbieter  
Bundesweiter/überregionaler Stromanbieter



## Rangliste

| Urteil   | Unternehmen                  |
|----------|------------------------------|
| Sehr Gut | 123energie                   |
| Sehr Gut | E WIE EINFACH                |
| Sehr Gut | E.ON                         |
| Sehr Gut | enviaM                       |
| Sehr Gut | eprimo                       |
| Sehr Gut | lekker Energie               |
| Sehr Gut | LichtBlick                   |
| Sehr Gut | mainova                      |
| Sehr Gut | Stadtwerke Duisburg          |
| Sehr Gut | Stadtwerke Düsseldorf        |
| Sehr Gut | Stadtwerke München           |
| Sehr Gut | VATTENFALL                   |
| Sehr Gut | Yello                        |
| Gut      | badenova                     |
| Gut      | EnBW                         |
| Gut      | enercity                     |
| Gut      | goldgas                      |
| Gut      | MVV Energie                  |
| Gut      | Naturstrom                   |
| Gut      | RheinEnergie                 |
| Gut      | SachsenEnergie (DREWAG/ENSO) |
| Gut      | Süwag                        |

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

### Rangliste

| Urteil   | Unternehmen         |
|----------|---------------------|
| Sehr Gut | 123energie          |
| Sehr Gut | badenova            |
| Sehr Gut | E WIE EINFACH       |
| Sehr Gut | enercity            |
| Sehr Gut | eprimo              |
| Sehr Gut | lekker Energie      |
| Sehr Gut | LichtBlick          |
| Sehr Gut | Naturstrom          |
| Sehr Gut | Stadtwerke Duisburg |
| Sehr Gut | Stadtwerke München  |
| Sehr Gut | Yello               |
| Gut      | E.ON                |
| Gut      | energieGut          |
| Gut      | enviaM              |
| Gut      | goldgas             |
| Gut      | MAINGAU Energie     |
| Gut      | mainova             |

**Unterstützung bei effizienter Energienutzung**  
„Mein Stromanbieter unterstützt mich hinsichtlich einer effizienten Energienutzung.“ In Prozent der Befragten



### Mehr Hilfe erwünscht

Hier geht noch was: 28 Prozent aller Befragten wünschen sich mehr Unterstützung beim Energiesparen.

| Urteil | Unternehmen                  |
|--------|------------------------------|
| Gut    | MVV Energie                  |
| Gut    | RheinEnergie                 |
| Gut    | SachsenEnergie (DREWAG/ENSO) |
| Gut    | Stadtwerke Düsseldorf        |
| Gut    | Süwag                        |
| Gut    | VATTENFALL                   |

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue





## Rangliste

| Urteil   | Unternehmen         | Urteil   | Unternehmen                  |
|----------|---------------------|----------|------------------------------|
| Sehr Gut | 123energie          | Sehr Gut | Yello                        |
| Sehr Gut | E WIE EINFACH       | Gut      | E.ON                         |
| Sehr Gut | enercity            | Gut      | energieGut                   |
| Sehr Gut | eprimo              | Gut      | enviaM                       |
| Sehr Gut | lekker Energie      | Gut      | goldgas                      |
| Sehr Gut | LichtBlick          | Gut      | mainova                      |
| Sehr Gut | Naturstrom          | Gut      | MVV Energie                  |
| Sehr Gut | Stadtwerke Duisburg | Gut      | SachsenEnergie (DREWAG/ENSO) |
| Sehr Gut | Stadtwerke München  | Gut      | Stadtwerke Düsseldorf        |
| Sehr Gut | VATTENFALL          | Gut      | Süwag                        |

alphabetische Sortierung, Quelle: ServiceValue

## Rangliste

| Urteil   | Unternehmen                  |
|----------|------------------------------|
| Sehr Gut | 123energie                   |
| Sehr Gut | E WIE EINFACH                |
| Sehr Gut | eprimo                       |
| Sehr Gut | lekker Energie               |
| Sehr Gut | LichtBlick                   |
| Sehr Gut | mainova                      |
| Sehr Gut | Naturstrom                   |
| Sehr Gut | Stadtwerke Duisburg          |
| Sehr Gut | Stadtwerke München           |
| Sehr Gut | Yello                        |
| Gut      | E.ON                         |
| Gut      | enercity                     |
| Gut      | energieGut                   |
| Gut      | enviaM                       |
| Gut      | goldgas                      |
| Gut      | MONTANA                      |
| Gut      | MVV Energie                  |
| Gut      | RheinEnergie                 |
| Gut      | SachsenEnergie (DREWAG/ENSO) |
| Gut      | Stadtwerke Düsseldorf        |
| Gut      | Süwag                        |
| Gut      | VATTENFALL                   |

alphabetische Sortierung, Quelle: ServiceValue

Bildunterschrift: STROMZÄHLER: Stark steigende **Energiepreise** belasten die Verbraucher

HAUSGEMACHT: Eigener Solarstrom macht unabhängiger von steigenden Strompreisen

ÜBERZEUGEND: Sind alle Fragen geklärt, stimmt die Basis für die Kundenbeziehung

ERNEUERBAR: 7300 Wasserkraftanlagen erzeugen in Deutschland Strom

**Quelle:** FOCUS-MONEY vom 24.08.2022, Nr. 35, Seite 74

**Rubrik:** money service

**Dokumentnummer:** focm-24082022-article\_74-1

**Dauerhafte Adresse des Dokuments:**

[https://www.wiso-net.de/document/FOCM\\_88c893585c545fcfc9da5df3033759f4fd98af](https://www.wiso-net.de/document/FOCM_88c893585c545fcfc9da5df3033759f4fd98af)

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

