

DOKUMENTATION – Zusammenfassung

Studie: Stromanbieter 2019



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv
Hamburg, 21. März 2019

UNTERNEHMEN KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Markus Hamer
Geschäftsführender
Gesellschafter

Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 11
Fax: 040 27 88 91 48 91
m.hamer@disq.de
www.disq.de

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Bianca Möller
Geschäftsführerin
DISQ Media

Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 12
Fax: 040 27 88 91 48 91
b.moeller@disqmedia.de
www.disq.de

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

Sitz	Hamburg
Gründung	Juni 2006
Ziele	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
Status	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucherorientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
Ausrichtung	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
Aufgabenfeld	Durchführung von Servicestudien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie rund 1.500 geschulte Tester in ganz Deutschland
Beirat	Jochen Dietrich / n-tv Nachrichtenfernsehen, Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrat, Prof. Peter Wippermann / Trendforscher

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	6
2. Fazit	8
3. Die besten Unternehmen	9
4. Gesamtergebnis	12
Ergebnis Ökostromanbieter	16
Ergebnis Klassische Stromanbieter	18
5. Stärken und Schwächen der Branche	21
Telefonischer Service	24
Service per E-Mail	25
Internetauftritt	26
Preise	27
Vertragsbedingungen	29

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

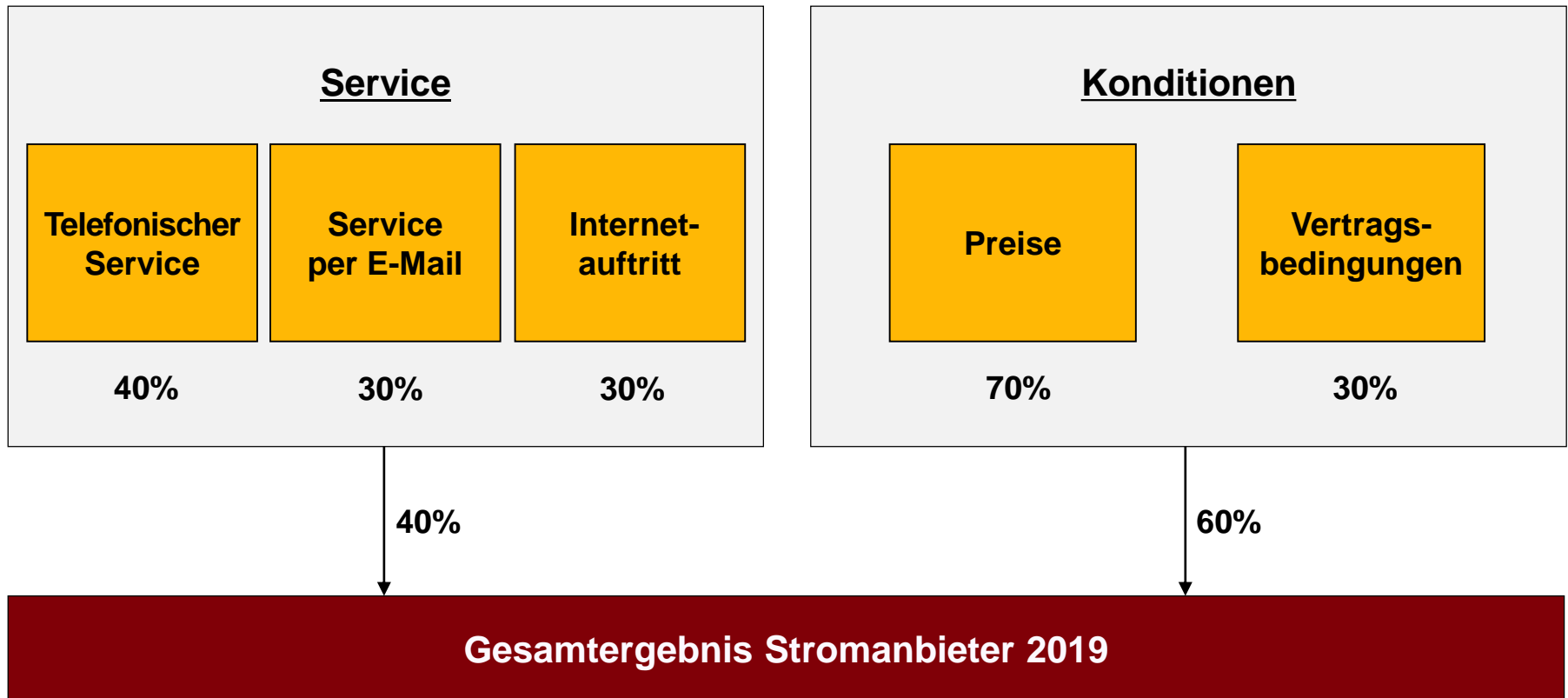
	Seite
6. Ergebnisse der Unternehmen	31
Service	31
Konditionen	34
7. Methodik	37
Service	39
Konditionen	49
Anhang	52

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Auftraggeber	Nachrichtensender n-tv
Studienumfang	37 Stromanbieter
Studienzeitraum	November 2018 bis Februar 2019
Studienkonzept	Erstellung in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Thomas Liebetruth (OTH Regensburg)
Analysebereiche	Service und Konditionen
Service	Mystery-Tests, insgesamt 1.147 Servicekontakte (31 je Anbieter) <ul style="list-style-type: none">■ 370 Analysen der telefonischen Kontaktqualität (10 je Anbieter)■ 370 Analysen der E-Mail-Beantwortung (10 je Anbieter)■ 37 Inhaltsanalysen der Internetauftritte (1 je Anbieter)■ 370 Betrachtungen der Internetauftritte durch geschulte Nutzer (10 je Anbieter)
Konditionen	Umfassende Bewertung von Preisen und Vertragsbedingungen der jeweils günstigsten ausgewiesenen Stromtarife in Berlin, Hamburg und München (Stand: 8. Januar 2019)

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



3. Die besten Unternehmen

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Gesamtergebnis Stromanbieter	Knauber Strom	Montana	Ovag Energie
Service	Knauber Strom	Montana	Team Energie
Telefonischer Service	Team Energie	Logo Energie	Knauber Strom
Service per E-Mail	Montana	Knauber Strom	Innogy
Internetauftritt	Knauber Strom	Team Energie	Montana
Konditionen	Ovag Energie	Sauber Energie	Montana
Preise	DEW21	Ovag Energie	Knauber Strom
Vertragsbedingungen	Polarstern	Naturstrom	vier Stromanbieter*
Konditionen Berlin	Ovag Energie	Sauber Energie	Montana
Preise	DEW21	Ovag Energie	Knauber Strom
Vertragsbedingungen	Polarstern	Naturstrom	vier Stromanbieter*
Konditionen Hamburg	Ovag Energie	Sauber Energie	Montana
Preise	DEW21	N-Ergie	Ovag Energie
Vertragsbedingungen	Polarstern	Naturstrom	vier Stromanbieter*
Konditionen München	Ovag Energie	Sauber Energie	Montana
Preise	DEW21	Ovag Energie	EnviaM
Vertragsbedingungen	Polarstern	Naturstrom	vier Stromanbieter*

* EWS Schönau, Greenpeace Energy, Logo Energie, Sauber Energie.

3. Die besten Unternehmen Ökostromanbieter

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Gesamtergebnis Ökostromanbieter	Knauber Strom	Montana	Sauber Energie
Service	Knauber Strom	Montana	Team Energie
Telefonischer Service	Team Energie	Logo Energie	Knauber Strom
Service per E-Mail	Montana	Knauber Strom	Bürgerwerke
Internetauftritt	Knauber Strom	Team Energie	Montana
Konditionen	Sauber Energie	Montana	Knauber Strom
Preise	Knauber Strom	Montana	Energieversorgung Filstal
Vertragsbedingungen	Polarstern	Naturstrom	vier Stromanbieter*

* EWS Schönau, Greenpeace Energy, Logo Energie, Sauber Energie.

3. Die besten Unternehmen

Klassische Stromanbieter

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Gesamtergebnis Klassische Stromanbieter	Ovag Energie	Stadtwerke Flensburg	DEW21
Service	Innogy	Stadtwerke München	Stadtwerke Flensburg
Telefonischer Service	EnviaM	Stadtwerke München	Stadtwerke Flensburg
Service per E-Mail	Innogy	Econsum	Roth Energie
Internetauftritt	zwei Stromanbieter*	-	N-Ergie
Konditionen	Ovag Energie	Stadtwerke Flensburg	DEW21
Preise	DEW21	Ovag Energie	Voltera
Vertragsbedingungen	Stadtwerke Flensburg	Maingau Energie	Ovag Energie

* E.ON Energie Deutschland, Stadtwerke München.

4. Gesamtergebnis Stromanbieter

Gesamtergebnis Stromanbieter			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Knauber Strom	79,6	gut
2	Montana	78,9	gut
3	Ovag Energie	76,9	gut
4	Sauber Energie	75,9	gut
5	Stadtwerke Flensburg	75,2	gut
6	Team Energie	74,6	gut
7	Energy4u	74,1	gut
8	DEW21	72,4	gut
9	Stadtwerke München	72,3	gut
10	Roth Energie	71,0	gut
11	Energieversorgung Filstal	70,9	gut
12	Grünwelt Energie	70,6	gut
13	Logo Energie	70,5	gut
14	Econsum	70,3	gut
15	Innogy	69,9	befriedigend
16	Polarstern	69,0	befriedigend
17	Greenpeace Energy	68,0	befriedigend
18	Vattenfall	67,9	befriedigend
19	Susi Energie	66,5	befriedigend

Gesamtergebnis Stromanbieter			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
20	Naturstrom	64,8	befriedigend
21	Bürgerwerke	63,6	befriedigend
22	Lichtblick	62,4	befriedigend
23	EnviaM	62,2	befriedigend
24	Entega	62,0	befriedigend
25	EWE	61,8	befriedigend
26	TEAG	61,6	befriedigend
27	Strogon	61,2	befriedigend
28	Enstroga	60,4	befriedigend
29	N-Ergie	59,9	ausreichend
30	Eprimo	59,7	ausreichend
31	EnBW	59,3	ausreichend
32	EWS Schönau	59,0	ausreichend
33	Grüner Funke	58,6	ausreichend
34	Voltera	55,0	ausreichend
35	Regionale Energiewerke	53,5	ausreichend
36	Maingau Energie	53,4	ausreichend
37	E.ON Energie Deutschland	46,2	ausreichend
	Branche (Mittelwert)	65,9	

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis Stromanbieter

Ränge 1 bis 19

Gesamtergebnis Stromanbieter			Service		Konditionen	
100%			40%		60%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Knauber Strom	79,6	1	80,1	4	79,3
2	Montana	78,9	2	76,8	3	80,2
3	Ovag Energie	76,9	22	62,3	1	86,6
4	Sauber Energie	75,9	13	67,8	2	81,3
5	Stadtwerke Flensburg	75,2	11	69,4	5	79,0
6	Team Energie	74,6	3	75,3	13	74,1
7	Energy4u	74,1	10	71,0	8	76,2
8	DEW21	72,4	21	63,2	6	78,6
9	Stadtwerke München	72,3	5	73,6	15	71,5
10	Roth Energie	71,0	20	63,8	9	75,9
11	Energieversorgung Filstal	70,9	16	65,9	12	74,2
12	Grünwelt Energie	70,6	17	65,0	10	74,4
13	Logo Energie	70,5	8	71,8	21	69,6
14	Econsum	70,3	14	67,7	14	72,1
15	Innogy	69,9	4	73,6	29	67,4
16	Polarstern	69,0	7	72,9	32	66,4
17	Greenpeace Energy	68,0	6	72,9	33	64,7
18	Vattenfall	67,9	18	64,5	18	70,2
19	Susi Energie	66,5	19	64,1	27	68,1

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis Stromanbieter

Fortsetzung – Ränge 20 bis 37

Gesamtergebnis Stromanbieter			Service		Konditionen	
100%			40%		60%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
20	Naturstrom	64,8	15	67,6	34	63,0
21	Bürgerwerke	63,6	9	71,3	35	58,4
22	Lichtblick	62,4	12	68,5	36	58,4
23	EnviaM	62,2	25	49,9	17	70,4
24	Entega	62,0	23	52,0	24	68,6
25	EWE	61,8	26	49,8	19	69,9
26	TEAG	61,6	24	50,8	23	68,7
27	Strogon	61,2	30	46,7	16	70,9
28	Enstroga	60,4	32	46,3	20	69,8
29	N-Ergie	59,9	28	47,8	28	68,0
30	Eprimo	59,7	31	46,6	25	68,5
31	EnBW	59,3	29	47,3	30	67,4
32	EWS Schönau	59,0	34	43,5	22	69,2
33	Grüner Funke	58,6	33	45,9	31	67,0
34	Voltera	55,0	37	21,3	7	77,5
35	Regionale Energiewerke	53,5	35	31,5	26	68,2
36	Maingau Energie	53,4	36	22,0	11	74,3
37	E.ON Energie Deutschland	46,2	27	48,5	37	44,7
	Branche (Mittelwert)	65,9		58,9		70,6

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Ergebnis Ökostromanbieter

Ergebnis Ökostromanbieter			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Knauber Strom	79,6	gut
2	Montana	78,9	gut
3	Sauber Energie	75,9	gut
4	Team Energie	74,6	gut
5	Energy4u	74,1	gut
6	Energieversorgung Filstal	70,9	gut
7	Grünwelt Energie	70,6	gut
8	Logo Energie	70,5	gut
9	Polarstern	69,0	befriedigend
10	Greenpeace Energy	68,0	befriedigend
11	Susi Energie	66,5	befriedigend
12	Naturstrom	64,8	befriedigend
13	Bürgerwerke	63,6	befriedigend
14	Lichtblick	62,4	befriedigend
15	Entega	62,0	befriedigend
16	Eprimo	59,7	ausreichend
17	EWS Schönau	59,0	ausreichend
	Branche (Mittelwert)	68,8	

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Ergebnis Ökostromanbieter

Ergebnis Ökostromanbieter			Service		Konditionen	
100%			40%		60%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Knauber Strom	79,6	1	80,1	3	79,3
2	Montana	78,9	2	76,8	2	80,2
3	Sauber Energie	75,9	10	67,8	1	81,3
4	Team Energie	74,6	3	75,3	7	74,1
5	Energy4u	74,1	8	71,0	4	76,2
6	Energieversorgung Filstal	70,9	12	65,9	6	74,2
7	Grünwelt Energie	70,6	13	65,0	5	74,4
8	Logo Energie	70,5	6	71,8	8	69,6
9	Polarstern	69,0	5	72,9	13	66,4
10	Greenpeace Energy	68,0	4	72,9	14	64,7
11	Susi Energie	66,5	14	64,1	12	68,1
12	Naturstrom	64,8	11	67,6	15	63,0
13	Bürgerwerke	63,6	7	71,3	16	58,4
14	Lichtblick	62,4	9	68,5	17	58,4
15	Entega	62,0	15	52,0	10	68,6
16	Eprimo	59,7	16	46,6	11	68,5
17	EWS Schönau	59,0	17	43,5	9	69,2
	Branche (Mittelwert)	68,8		66,7		70,3

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Ergebnis

Klassische Stromanbieter

Ergebnis Klassische Stromanbieter			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Ovag Energie	76,9	gut
2	Stadtwerke Flensburg	75,2	gut
3	DEW21	72,4	gut
4	Stadtwerke München	72,3	gut
5	Roth Energie	71,0	gut
6	Econsum	70,3	gut
7	Innogy	69,9	befriedigend
8	Vattenfall	67,9	befriedigend
9	EnviaM	62,2	befriedigend
10	EWE	61,8	befriedigend
11	TEAG	61,6	befriedigend
12	Strogon	61,2	befriedigend
13	Enstroga	60,4	befriedigend
14	N-Ergie	59,9	ausreichend
15	EnBW	59,3	ausreichend
16	Grüner Funke	58,6	ausreichend
17	Voltera	55,0	ausreichend
18	Regionale Energiewerke	53,5	ausreichend
19	Maingau Energie	53,4	ausreichend
20	E.ON Energie Deutschland	46,2	ausreichend
	Branche (Mittelwert)	63,5	

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Ergebnis

Klassische Stromanbieter

Ergebnis Klassische Stromanbieter			Service		Konditionen	
100%			40%		60%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Ovag Energie	76,9	8	62,3	1	86,6
2	Stadtwerke Flensburg	75,2	3	69,4	2	79,0
3	DEW21	72,4	7	63,2	3	78,6
4	Stadtwerke München	72,3	2	73,6	8	71,5
5	Roth Energie	71,0	6	63,8	5	75,9
6	Econsum	70,3	4	67,7	7	72,1
7	Innogy	69,9	1	73,6	17	67,4
8	Vattenfall	67,9	5	64,5	11	70,2
9	EnviaM	62,2	10	49,9	10	70,4
10	EWE	61,8	11	49,8	12	69,9
11	TEAG	61,6	9	50,8	14	68,7
12	Strogon	61,2	15	46,7	9	70,9
13	Enstroga	60,4	16	46,3	13	69,8
14	N-Ergie	59,9	13	47,8	16	68,0
15	EnBW	59,3	14	47,3	18	67,4
16	Grüner Funke	58,6	17	45,9	19	67,0
17	Voltera	55,0	20	21,3	4	77,5
18	Regionale Energiewerke	53,5	18	31,5	15	68,2
19	Maingau Energie	53,4	19	22,0	6	74,3
20	E.ON Energie Deutschland	46,2	12	48,5	20	44,7
	Branche (Mittelwert)	63,5		52,3		70,9

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

7. Methodik

Hintergrund der Studie

Der deutsche Strommarkt ist seit Jahren in Bewegung. Allein von 2008 bis 2018 verzeichnete das Statistische Bundesamt einen Anstieg des Strompreises für private Endkunden in Deutschland um 39 Prozent.* Zugleich steigt vor allem in privaten Haushalten der Stromverbrauch – trotz der Einführung von Effizienzstandards für elektrische Geräte als Folge der Ökodesign-Richtlinie.**

Ein weiterer Faktor: Seit der Liberalisierung des Strommarkts im Jahr 1998 hat sich die Auswahl an Stromversorgern in Deutschland enorm entwickelt. Ein privater Haushaltskunde kann an seinem Wohnort durchschnittlich aus 167 Stromversorgern wählen. Das bringt viel Freiheit für Verbraucher mit sich, birgt aber auch Unsicherheitspotenzial. Letztlich ist es oft schwierig, zu entscheiden, welcher Tarif zu den eigenen Ansprüchen passt.

Relevant für einen möglichen Wechsel sind verschiedene Aspekte. Ein wichtiges Kriterium der Entscheidung ist der Preis, das heißt die Möglichkeit durch den Wechsel Kosten zu sparen. Vielen Verbrauchern ist außerdem wichtig, aus welchen Quellen der Strom stammt – also ob es sich um konventionelle Energie oder Strom aus erneuerbaren Energiequellen handelt. Zu klären ist nicht zuletzt, ob der Service und die Vertragsbedingungen stimmen. Die vorliegende Studie zeigt auf, welche Stromanbieter in welchen Bereichen die besten Leistungen bieten.

* Vgl. Statistisches Bundesamt (2019): Preise Daten zur Energiepreisentwicklung - Lange Reihen von Januar 2005 bis Dezember 2018, S. 48, online unter: https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/Preise/Energiepreise/EnergiepreisentwicklungPDF_5619001.pdf?__blob=publicationFile, Abrufdatum: 01.02.2019.
** Vgl.: Arbeitsgemeinschaft Energiebilanzen: Auswertungstabellen zur Energiebilanz der Bundesrepublik Deutschland 1990 bis 2016, Stand: September 2017, Abrufdatum: 29.11.2018.

7. Methodik

Untersuchungsumfang

Die Untersuchungsauswahl berücksichtigte neben den Grundversorgern der drei größten deutschen Städte (Berlin, Hamburg und München) Unternehmen mit Top-Platzierungen in der Vorstudie. Dazu zählten die jeweils fünf besten Unternehmen beim Service, beim Gesamtergebnis der Stromanbieter und beim Ergebnis der Ökostromanbieter. In die Auswahl kamen außerdem kostengünstige Unternehmen, die einen Top-10-Rang in der Metaanalyse „Deutschlands Sparchampions 2018“ erzielten* oder bei einem Pretest auf Basis einschlägiger Vergleichsportale zu den günstigsten zehn Anbietern von Strom- beziehungsweise Ökostromtarifen gehörten.** Hinzu kamen Anbieter mit besonders hoher Marktrelevanz (gemessen am Absatz) sowie fünf unabhängige Ökostromanbieter. Insgesamt umfasste die Auswahl folgende 37 Unternehmen:

Bürgerwerke	Entega	Innogy	Ovag Energie	Susi Energie
DEW21	EnviaM	Knauber Strom	Polarstern	TEAG
E.ON Energie Deutschland	Eprimo	Lichtblick	Regionale Energiewerke	Team Energie
Econsum	EWE	Logo Energie	Roth Energie	Vattenfall
EnBW	EWS Schönau	Maingau Energie	Sauber Energie	Voltera
Energieversorgung Filstal	Greenpeace Energy	Montana	Stadtwerke Flensburg	
Energy4u	Grüner Funke	Naturstrom	Stadtwerke München	
Enstroga	Grünwelt Energie	N-Ergie	Strogon	

* Vgl. Deutsches Institut für Service-Qualität 2018.

** Die Recherche basierte auf Daten der Internet-Vergleichsportale Check.24 und Verivox.de. Ermittelt wurden die günstigsten Tarife, Ökostromtarife und nachhaltigen Ökostromtarife bei drei Verbrauchsmengen (2.000 kWh, 4.500 kWh, 5.000 kWh) in den Städten Berlin, Hamburg und München – ohne Bonuszahlungen, Vorkasse und Kautions (Stand der Daten: 14.11.2018 und 15.11.2018).

7. Methodik

Service – Rollenspiele

Bei den Mystery-Tests verwendeten die geschulten Testkunden für die Anfragen per Telefon und E-Mail spezifische Rollenspiele mit Fragestellungen zum Thema Stromversorgung. Die Rollenspiele kamen bei allen Unternehmen in der gleichen Verteilung zum Einsatz. Alle Anfragen wurden auf Interessentenbasis gestellt. Dabei ging es unter anderem um folgende Aspekte:

- Tarifempfehlung für ein vorgegebenes Verbraucherprofil
- Erklärung der Stromkennzeichnung
- Möglichkeit zum Widerruf des Stromantrags
- Einflussfaktoren auf den Strompreis
- Zuständigkeiten des Netzbetreibers
- Grundversorgung
- Erklärung und Informationen zur EEG-Umlage
- Tipps zum Stromsparen
- Kündigung des alten Stromanbieters bei einer Preiserhöhung

7. Methodik

Service – Untersuchungskriterien

Telefonischer Service	100,0%	
Beratungskompetenz		30,0%
Richtigkeit der Aussagen	7,0%	
Vollständigkeit der Aussagen	6,0%	
Strukturierte Beratung	4,0%	
Individuelle Beratung	5,0%	
Inhaltliche Verständlichkeit	4,0%	
Glaubwürdigkeit des Beraters	4,0%	
Lösungsqualität		20,0%
Gezielte Bedarfsanalyse	5,0%	
Bedarfsgerechte Antworten	5,0%	
Aufzeigen des Kunden- oder Produktnutzens	4,0%	
Relation Gesprächsdauer und -ergebnis	2,0%	
Einfache Lösung des Anliegens	4,0%	

7. Methodik

Service – Untersuchungskriterien

Telefonischer Service (Fortsetzung)		
Kommunikationsqualität		20,0%
Vollständige Meldeformel	1,5%	
Positive Gesprächseröffnung	1,5%	
Namensansprache	1,0%	
Aktive Gesprächsführung	2,5%	
Interaktionsqualität	2,5%	
Freundlichkeit	4,0%	
Motivation	3,0%	
Akustische Verständlichkeit	1,5%	
Positive Formulierungen	1,0%	
Positive Verabschiedung	1,5%	
Wartezeiten und Erreichbarkeit		20,0%
Zustande gekommene Gespräche im Erstkontakt	7,0%	
Durchschnittliche Wartezeit	7,0%	
Gesprächsannahme innerhalb von 20 Sekunden	3,0%	
Wöchentliche Erreichbarkeit	3,0%	
Beratungserlebnis		10,0%
Authentischer Berater	2,0%	
Gesprächsatmosphäre/Wohlfühlfaktor	2,0%	
Mehrwert der Beratung	2,0%	
Erinnerungswert	4,0%	

7. Methodik

Service – Untersuchungskriterien

Service per E-Mail	100,0%	
Beratungskompetenz		35,0%
Richtigkeit der Aussagen	7,0%	
Vollständigkeit der Aussagen	6,0%	
Strukturierte Darstellung	4,0%	
Individuelle Antworten	6,0%	
Inhaltliche Verständlichkeit	4,5%	
Souveränität	4,5%	
Orthografisch und grammatikalisch fehlerfreie Antwort	3,0%	
Lösungsqualität		20,0%
Bedarfsgerechte Antworten	6,0%	
Aufzeigen des Kunden- oder Produktnutzens	4,0%	
Konsistente Darstellung	1,0%	
Relation Antwortumfang und -ergebnis	4,0%	
Einfache Lösung des Anliegens	5,0%	

7. Methodik

Service – Untersuchungskriterien

Service per E-Mail (Fortsetzung)		
Kommunikationsqualität		20,0%
Eindeutige Absenderkennung	1,0%	
Betreffzeile entspricht Ursprungsanfrage	1,0%	
Anfragetext in Antwort enthalten	1,5%	
Positiver Einstieg	1,0%	
Anrede mit Namen	2,0%	
Dank für die Kontaktaufnahme	2,0%	
Freundlichkeit der Antwort	3,0%	
Optische Gestaltung	2,0%	
Positive Formulierungen	2,0%	
Aktives Gesprächsangebot	1,0%	
Positive Verabschiedung	2,0%	
Nennung wichtiger Kontaktdaten	1,5%	
Wartezeiten und Erreichbarkeit		20,0%
Zusendung einer Empfangsbestätigung	3,0%	
Eingegangene Antwort	7,0%	
Dauer bis zum Erhalt der Antwort	7,0%	
Zusendung einer Antwort in 24 Stunden	3,0%	
Beratungserlebnis		5,0%
Mehrwert der Antwort	1,5%	
Erinnerungswert	3,5%	

7. Methodik

Service – Untersuchungskriterien

Internetauftritt		100,0%
Inhaltsanalyse		50,0%
Nutzerbetrachtung		50,0%
Inhaltsanalyse Internet		100,0%
Spezielle Informationen und Funktionen		50,0%
Tarifrechner (Ermittlung der Kosten des individuellen Verbrauchs)	5,0%	
Tarifvergleiche mit anderen Unternehmen	5,0%	
Vertragsabschluss online möglich*	4,0%	
Erläuterung der Rechnung (Musterbeispiel)	3,0%	
Kundendaten online ändern*	3,0%	
Rechnungen online einsehen*	3,0%	
Zählerstand online melden*	2,5%	
Anpassung der Abschlagszahlung online möglich (zumindest Erhöhung)*	2,5%	
Verbrauchshistorie auf einen Blick online einsehen*	3,0%	
Umfassende Strom-Energiespartipps	2,0%	
Stromkennzeichnung der Produkte (außerhalb der AGB)	2,0%	
Anzahl Klicks bis zum Tarifrechner	5,0%	
Anzahl Klicks bis zu den Energiespartipps	5,0%	
Anzahl Klicks bis zur Stromkennzeichnung	5,0%	

* Diese Kriterien wurden im Rahmen einer offiziellen Unternehmensanfrage validiert.

7. Methodik

Service – Untersuchungskriterien

Inhaltsanalyse Internet (Fortsetzung)		
Allgemeine Informationen		30,0%
AGB/Rechtliches	4,0%	
FAQ/Hilfebereich	3,5%	
Glossar	3,5%	
Sitemap/Seitenbeschreibung	3,0%	
Suchfunktion	3,0%	
Newsletter	3,0%	
Anzahl Klicks bis zu den AGB/zum Rechtlichen	5,0%	
Anzahl Klicks bis zu den FAQ/zum Hilfebereich	5,0%	
Kontaktinformationen		20,0%
Telefonnummer (außerhalb des Impressums/der AGB)	1,5%	
Hinweis auf telefonische Erreichbarkeit	1,5%	
Call-Back-Service	2,0%	
E-Mail-Adresse (außerhalb des Impressums/der AGB)	1,5%	
Allgemeines Kontaktformular	1,5%	
Postanschrift (außerhalb des Impressums/der AGB)	2,0%	
Explizite Kritik-Möglichkeit	3,0%	
Social-Media-Auftritt (Facebook, Twitter, Forum etc.)	1,0%	
Direct-Messaging (Chat, Skype, WhatsApp)	1,0%	
Anzahl Klicks bis zur Telefonnummer	2,5%	
Anzahl Klicks bis zur E-Mail-Adresse/zum Kontaktformular	2,5%	

7. Methodik

Service – Untersuchungskriterien

Nutzerbetrachtung Internet		100,0%
Bedienungsfreundlichkeit		50,0%
Einfache und intuitive Navigation	16,7%*	
Übersichtlichkeit des Internetauftritts	16,7%*	
Optisch ansprechender Gesamteindruck	16,7%*	
Inhalte		50,0%
Strukturierung der Inhalte	16,7%*	
Verständlichkeit der Inhalte	16,7%*	
Umfang der Inhalte	16,7%*	

* Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben.

7. Methodik

Service – Getestete Kontaktkanäle

Teil 1/2

Unternehmen	Telefonnummer	E-Mail-Adresse / Kontaktformular	Internetseite
Bürgerwerke	06221 3928920	kundendialog@buergerwerke.de / Kontaktformular	https://buergerwerke.de/
DEW21	0231 22222121	kunden@dew21.de / Kontaktformular	www.dew21.de
E.ON Energie Deutschland	0800 3300033	kundenservice@eon.de / Kontaktformular	www.eon.de
Econsum	08638 8727493	info@econsum.com / Kontaktformular	www.econsum.com
EnBW	0721 72586001	kontakt@enbw.com / Kontaktformular	www.enbw.com
Energieversorgung Filstal	07161 61010	info@evf.de / Kontaktformular	www.evf.de
Energy4u	0800 7878708	info@energy4u.de	www.energy4u.de
Enstroga	030 40919191	energie@enstroga.de	www.enstroga.de
Entega	Wechselnde Telefonnummern*	kundenservice@entega.de / Kontaktformular	www.entega.de
EnviaM	0800 2302030	info@enviam.de / Kontaktformular	www.enviam.de
Eprimo	0800 6060110	kundenservice@eprimo.de / Kontaktformular	www.eprimo.de
EWE	0800 3932000	info@ewe.de / Kontaktformular	www.ewe.de
EWS Schönau	07673 88850	info@ews-schoenau.de / Kontaktformular	www.ews-schoenau.de
Greenpeace Energy	040 808110600	info@greenpeace-energy.de / Kontaktformular	www.greenpeace-energy.de
Grüner Funke	040 65844440	info@gruenerfunke.de	https://gruenerfunke.de/
Grünwelt Energie	0800 5858224	Kontaktformular	www.gruenwelt.de
Innogy	0800 9944023	kundenservice@innogy.com / Kontaktformular	www.innogy.com
Knauber Strom	0228 512785	stromberatung@knauber.de / Kontaktformular	www.knauberstrom.de
Testzeitraum	28. November 2018 - 9. Januar 2019	28. November 2018 - 2. Januar 2019	2. Dezember 2018 - 11. Januar 2019

* Die angezeigten Telefonnummern waren nicht bei jedem Besuch der Internetseite identisch. Bei den entsprechenden Anrufen wurde daher die zum jeweiligen Zeitpunkt ausgewiesene Telefonnummer gewählt.

7. Methodik

Service – Getestete Kontaktkanäle

Teil 2/2

Unternehmen	Telefonnummer	E-Mail-Adresse / Kontaktformular	Internetseite
Lichtblick	040 80803030	info@lichtblick.de / Kontaktformular	www.lichtblick.de
Logo Energie	02251 7739397	info@logoenergie.de / Kontaktformular	www.logoenergie.de
Maingau Energie	0800 6246428	kundenbetreuung@maingau-energie.de / Kontaktformular	www.maingau-energie.de
Montana	0800 5555990	service@montana-energie.de / info@montana-energie.de / Kontaktformular	www.montana-energie.de
Naturstrom	0211 77900300 / 0211 77900100	kundenservice@naturstrom.de / Kontaktformular	www.naturstrom.de
N-Ergie	0800 1008009	dialog@n-ergie.de / Kontaktformular	www.n-ergie.de
Ovag Energie	0800 0123535	service@ovag-energie.de / Kontaktformular	www.ovag-energie.de
Polarstern	089309 042911	info@polarstern-energie.de / Kontaktformular	www.polarstern-energie.de
Regionale Energiewerke	0211 97533087	info@regionale-energiewerke.de	https://regionale-energiewerke.de
Roth Energie	0641 6020	info@roth-energie.de / Kontaktformular	www.roth-energie.de
Sauber Energie	0800 1122999	kundenservice@sauberenergie.de / Kontaktformular	www.sauberenergie.de
Stadtwerke Flensburg	0461 4874455	service@stadtwerke-flensburg.de / Kontaktformular	www.stadtwerke-flensburg.de
Stadtwerke München	0800 7967960	privatkunden@swm.de / Kontaktformular	www.swm.de
Strogon	0228 92953577	info@strogon.de / Kontaktformular	www.strogon.de
Susi Energie	0800 7874123	info@susi-energie.de / Kontaktformular	www.susi-energie.de
TEAG	03641 8171111	kundenservice@teag.de / Kontaktformular	www.thueringerenergie.de
Team Energie	04641 98601200	strom@team.de	teamstrom.de
Vattenfall	0800 9925000	impresum@vattenfall.de / Kontaktformular	www.vattenfall.de
Voltera	089 7080998810	info@voltera.de / Kontaktformular	https://voltera.de
Testzeitraum	28. November 2018 - 9. Januar 2019	28. November 2018 - 2. Januar 2019	2. Dezember 2018 - 11. Januar 2019

7. Methodik

Konditionen – Vorgehensweise

Im Rahmen der Konditionenanalyse wurden die Kosten der Stromversorgung in den drei größten deutschen Städten (Berlin, Hamburg, München) erhoben. Der vergleichenden Bewertung lagen pro Stadt vier unterschiedliche Verbrauchsmengen zu Grunde. Gegenstand der Analyse waren zudem die Vertragsbedingungen der für die Analyse herangezogenen Tarife.

Die entsprechenden Daten wurden stichtagbezogen am 8. Januar 2019 über Primärquellen (Websites der Unternehmen) erhoben. Bei jedem Anbieter wurden die jeweils günstigsten Stromtarife berücksichtigt (ohne Bonuszahlungen und Neukunden-Rabatte).

Tarife mit längerfristiger Vorauskasse für einen definierten Zeitraum sowie Paket-Tarife, also die Zahlung für eine festgelegte Strommenge, fanden ebenso keine Berücksichtigung wie spezielle Angebote, die ausschließlich über Drittanbieter/Vermittler verfügbar waren. Tarife mit Kautionszahlung, bei denen vor Lieferbeginn ein Sonderabschlag zu leisten war, blieben ebenfalls unberücksichtigt. Produkte mit besonderen Auflagen oder Beschränkungen, offensichtlich zeitlich befristete Aktionen oder Sonderkonditionen für bestimmte Kundengruppen waren ausgeschlossen. Einmalige Bonuszahlungen flossen als Bewertungskriterium im Teilbereich der Vertragsbedingungen ein.

7. Methodik

Konditionen – Vorgehensweise

In die Analyse konnten mehrere Tarife eines Unternehmens einfließen. Dies war dann der Fall, wenn der Stromversorger in den untersuchten Städten unterschiedliche Produkte anbot und das jeweils günstigste Produkt nicht identisch war. Zum anderen war dies möglich, wenn es vom Verbrauch abhing, welcher Tarif der günstigste war.

Die Analyse beinhaltete die Preise und Vertragsbedingungen der Tarife für vier unterschiedliche Jahresverbrauchsmengen (2.000 kWh / 3.500 kWh / 5.000 kWh / 7.000 kWh). Bei der Bewertung der erhobenen Preise erhielten Unternehmen mit dem jeweils günstigsten Angebot 100 Punkte. Stromanbieter, bei denen die Tarifkosten das günstigste Angebot im Test um mindestens die Hälfte (50,0 Prozent) überstiegen, erhielten 0 Punkte. Dazwischen liegende Preise wurden relativ zu den Extremen bewertet.

In der Konditionenanalyse wurden die Ergebnisse aus den separat ausgewerteten Städten Berlin, Hamburg und München zusammengeführt. Dabei lagen sowohl für die Preise als auch für die Vertragsbedingungen die Mittelwerte der im regionalen Vergleich erzielten Ergebnisse zu Grunde.

Der Auszug der Ökostromanbieter umfasst jene Versorger, die für private Haushalte ausschließlich Ökostromtarife anboten. Die verbleibenden Energieversorger wurden im Sinne dieser Studie den klassischen Stromanbietern zugerechnet und in einem separaten Vergleich zueinander ins Verhältnis gesetzt.

7. Methodik

Konditionen – Untersuchungskriterien

Konditionen Stromanbieter	100,0%	
Preise (Berlin, Hamburg, München)*/**		70,0%
Kosten für 2.000 kWh/Jahr (Single-Haushalt)	17,5%	
Kosten für 3.500 kWh/Jahr (Zwei-Personen-Haushalt)	17,5%	
Kosten für 5.000 kWh/Jahr (Familien-Haushalt)	17,5%	
Kosten für 7.000 kWh/Jahr (Großfamilien-Haushalt)	17,5%	
Vertragsbedingungen (Berlin, Hamburg, München)*		30,0%
Vertragslaufzeit	8,0%	
Kündigungsfrist	7,0%	
Automatische Vertragsverlängerung nach Ende der Erstlaufzeit	4,0%	
Ausgestaltung der Preisgarantie***	3,0%	
Laufzeit der Preisgarantie	5,0%	
Bonuszahlung (in Euro)	3,0%	

* Die Bewertungen der Preise und Vertragsbedingungen in den einzelnen Städten flossen gleichgewichtet in das Ergebnis ein.

** Wurde zu einer Verbrauchsmenge kein passender Tarif angeboten, flossen die Bewertungen der übrigen Tarife gleichgewichtet in das Ergebnis ein.

*** Es wurde zwischen vier Ausprägungen differenziert: keine Preisgarantie, Energiepreisgarantie (mindestens Energiekostenanteil); eingeschränkte Preisgarantie (mindestens Energiekostenanteil inklusive Netzentgelt); Preisgarantie (sämtliche Preisbestandteile mit Ausnahme der MwSt. sowie der Energiesteuer).

	Seite
A. Tester-Erlebnisse	53
Positiv	53
Negativ	54
B. Tarifübersicht	55
C. Telefonischer Service	57
D. Service per E-Mail	59
E. Internetauftritt	61
F. Tarifkosten	63
Berlin	63
Hamburg	64
München	65
G. Allgemeine Methodik (Servicetests)	66

B. Tarifübersicht

Teil 1/2

Unternehmen	Günstigster Stromtarif
Bürgerwerke	Bürgerstrom
DEW21	Strom Basis 24
E.ON Energie Deutschland	Klassik Strom
Econsum	Spartop 12
EnBW	Direktstrom
Energieversorgung Filstal	Barbarossa-Ökostrom12
Energy4u	Ökostrom4u
Enstroga	EinfachNatur / Vollstromtarif.de
Entega	ÖKOSTROM / ÖKOSTROM MAXI
EnviaM	MINI STROM / pur 12; Online-Option
Eprimo	eprimoStrom Smart PrimaKlima
EWE	Solo Strom
EWS Schönau	Ökostrom
Greenpeace Energy	Ökostrom aktiv
Grüner Funke	Home
Grünwelt Energie	grünstrom classic
Innogy	Strom Smart
Knauber Strom	KNAUBER STROM SICHER 12
Lichtblick	Lichtblick-Strom
	Stand der Daten: 08.01.2019

B. Tarifübersicht

Teil 2/2

Unternehmen	Günstigster Stromtarif
Logo Energie	LogoStrom Clever / LogoStrom Premium
Maingau Energie	MAINGAU StromFix 12 Öko / MAINGAU StromRegio
Montana	MONTANA garant 12
Naturstrom	naturstrom
N-Ergie	Strom Online
Ovag Energie	ovagStromFix
Polarstern	Wirklich Ökostrom
Regionale Energiewerke	SPEZIAL
Roth Energie	Rothstrom 12
Sauber Energie	SAUBER STROM Wasser&Wald
Stadtwerke Flensburg	Flensburg eXtra
Stadtwerke München	M-Strom Fix
Strogon	Doppel Fest / Fest
Susi Energie	susiÖkostrom Fix 12
TEAG	ThüringenStrom.online
Team Energie	teamstrom silber
Vattenfall	Easy12 Strom / Easy Strom
Voltera	GarantKomfort12
	Stand der Daten: 08.01.2019

G. Allgemeine Methodik

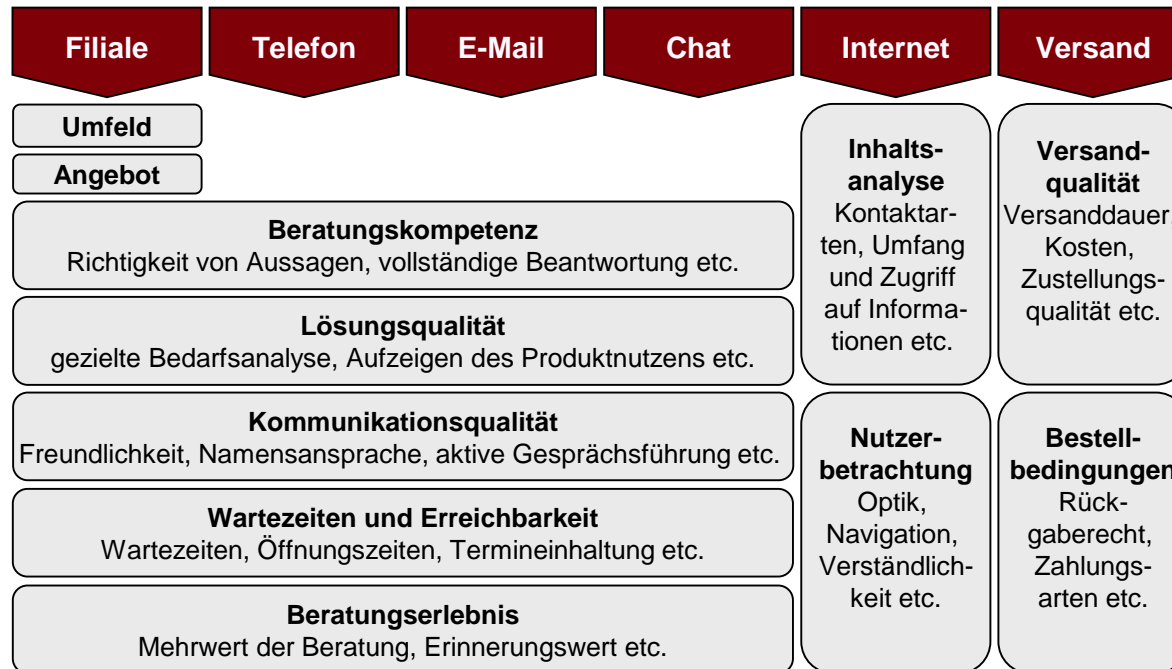
Service-tests

- **Ziel:** Analyse des Services und der Leistungen von Unternehmen aus Verbrauchersicht
- **Basis:** Standardisierte, objektiv nachprüfbare Messverfahren der SERVQUAL-Methodik
- **Analyse:** Mehrdimensionaler Ansatz; Berücksichtigung der für Kunden relevanten Kontaktkanäle (Filiale vor Ort, Telefon, E-Mail und Kontaktformular, Online-Chat, Internetpräsenz der Unternehmen, Versand)
- **Verfahren:** Datenerhebung mithilfe von Mystery-Tests (= aktive, verdeckte Beobachtung durch geschulte Tester, die als Kunden auftreten und nach einem festgelegten und standardisierten Kriterienkatalog vorgehen)
- **Mystery-Aktivitäten:** Testkäufe, Testberatungen, Testanrufe, Test-E-Mails, Test-Chat-Gespräche auf Basis streng definierter, branchenübergreifender Vorgaben hinsichtlich Fragebögen, Rollenspiele und Kundenprofile
- **Internetanalyse:** Qualitätsmessung anhand quantitativer Inhaltsanalysen durch Experten sowie Nutzerbetrachtungen durch geschulte Tester

G. Allgemeine Methodik

Service-tests

Die Abbildung zeigt die Hauptkriterien der Servicetests mit wesentlichen Unterkriterien:



- Bewertungen basieren auf standardisierter Likert-Skala mit fünf Ausprägungen
- Einheitliche Überführung ermittelter Daten in ein Punktesystem (0 bis 100 Punkte)
- Einordnung der Werte in Qualitätssurteilsschema von „sehr gut“ bis „mangelhaft“