

# DOKUMENTATION – Zusammenfassung

## Studie: Stromanbieter 2020



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“  
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv  
Hamburg, 23. März 2020

# UNTERNEHMEN KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT  
FÜR SERVICE-QUALITÄT



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

**Markus Hamer**  
Geschäftsführender  
Gesellschafter

DEUTSCHES INSTITUT  
FÜR SERVICE-QUALITÄT



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

**Bianca Möller**  
Geschäftsführerin  
DISQ Media

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

<b>Sitz</b>	Hamburg
<b>Gründung</b>	Juni 2006
<b>Ziele</b>	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
<b>Status</b>	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucherorientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
<b>Ausrichtung</b>	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
<b>Aufgabenfeld</b>	Durchführung von Servicestudien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
<b>Mitarbeiter</b>	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Tester in ganz Deutschland
<b>Beirat</b>	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a.D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / ntv 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
<b>1. Zahlen und Fakten zur Studie</b>	<b>6</b>
<b>2. Fazit</b>	<b>8</b>
<b>3. Die besten Unternehmen</b>	<b>9</b>
<b>4. Gesamtergebnis</b>	<b>12</b>
Ergebnis Ökostromanbieter	16
Ergebnis Klassische Stromanbieter	18
<b>5. Stärken und Schwächen der Branche</b>	<b>21</b>
Telefonischer Service	24
Service per E-Mail	25
Internetauftritt	26
Preise	27
Vertragsbedingungen	28

# Inhaltsverzeichnis

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

	<b>Seite</b>
<b>6. Ergebnisse der Unternehmen</b>	<b>29</b>
Service	29
Konditionen	32
<b>7. Methodik</b>	<b>35</b>
Service	37
Konditionen	47
<b>Anhang</b>	<b>50</b>

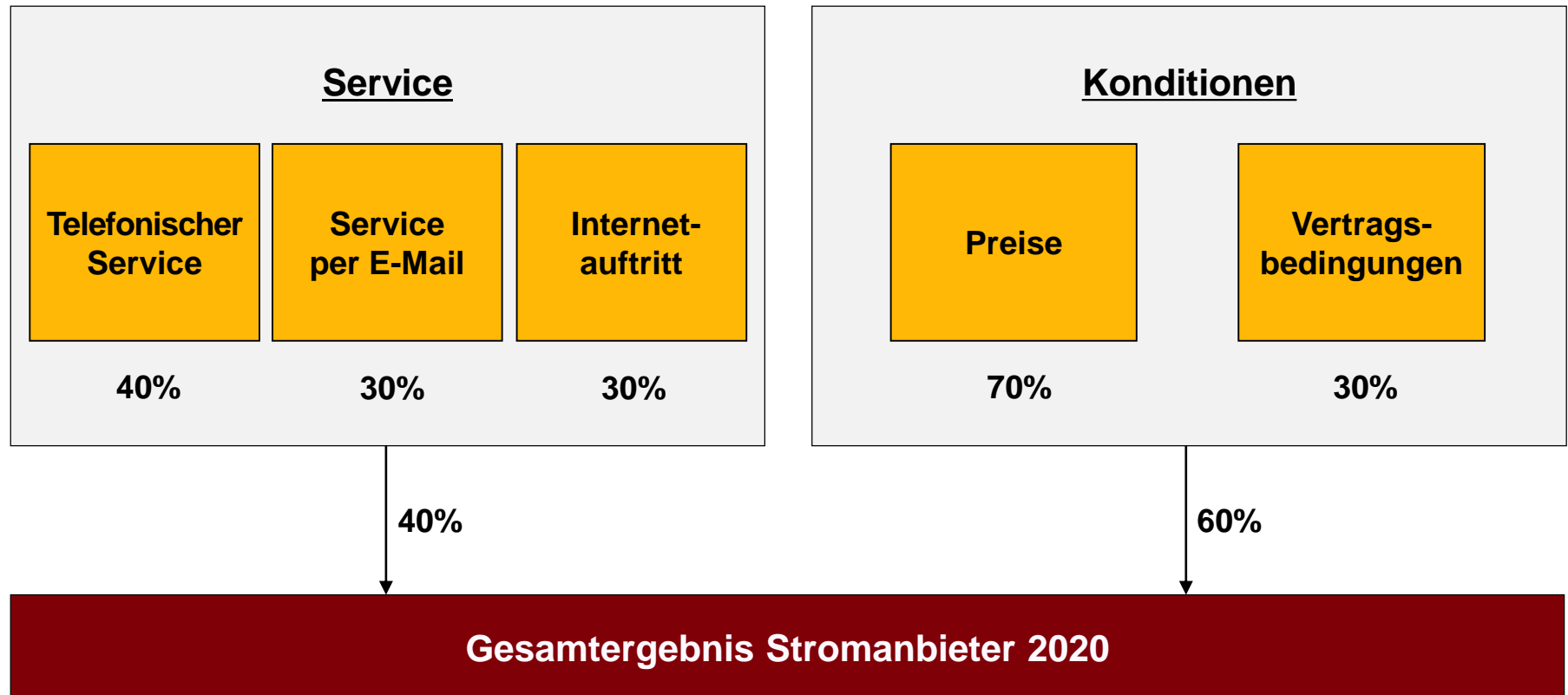
# 1. Zahlen und Fakten zur Studie

<b>Auftraggeber</b>	Nachrichtensender n-tv
<b>Studienumfang</b>	34 Stromanbieter
<b>Studienzeitraum</b>	Oktober 2019 bis Februar 2020
<b>Studienkonzept</b>	Erstellung in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Thomas Liebetruth (OTH Regensburg)
<b>Analysebereiche</b>	Service und Konditionen
Service	Mystery-Tests, insgesamt 1.044 Servicekontakte (31* je Anbieter) <ul style="list-style-type: none"><li>■ 330 Analysen* der telefonischen Kontaktqualität (10 je Anbieter)</li><li>■ 340 Analysen der E-Mail-Beantwortung (10 je Anbieter)</li><li>■ 34 Inhaltsanalysen der Internetauftritte (1 je Anbieter)</li><li>■ 340 Betrachtungen der Internetauftritte durch geschulte Nutzer (10 je Anbieter)</li></ul>
Konditionen	Umfassende Bewertung von Preisen und Vertragsbedingungen der jeweils günstigsten ausgewiesenen Stromtarife in Berlin, Hamburg und München (Stand: 7. Januar 2020)

\* Die Unternehmen Eliša und Kaiser Energie verfügten über einen gemeinsamen telefonischen Service. Die Bewertung wurde für diese Anbieter zusammen vorgenommen.

# 1. Zahlen und Fakten zur Studie

## Bewertungskriterien und Gewichtungen



# 3. Die besten Unternehmen

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
<b>Gesamtergebnis Stromanbieter</b>	<b>Knauber Strom</b>	Team Energie	Stadtwerke Flensburg
<b>Service</b>	<b>Knauber Strom</b>	Innogy	Team Energie
Telefonischer Service	Knauber Strom	Greenpeace Energy	Energy4u
Service per E-Mail	Innogy	Knauber Strom	Bürgerwerke
Internetauftritt	Knauber Strom	Team Energie	Stadtwerke München
<b>Konditionen</b>	<b>Stadtwerke Flensburg</b>	Knauber Strom	Maingau Energie
Preise	Knauber Strom	Eprimo	Montana
Vertragsbedingungen	Polarstern	Naturstrom	Stadtwerke Flensburg
<b>Konditionen Berlin</b>	<b>Stadtwerke Flensburg</b>	Knauber Strom	Sauber Energie
Preise	Knauber Strom	Eprimo	Montana
Vertragsbedingungen	Polarstern	Naturstrom	Stadtwerke Flensburg
<b>Konditionen Hamburg</b>	<b>Stadtwerke Flensburg</b>	Knauber Strom	Ovag Energie
Preise	Knauber Strom	Montana	Eprimo
Vertragsbedingungen	Polarstern	Naturstrom	Stadtwerke Flensburg
<b>Konditionen München</b>	<b>Stadtwerke Flensburg</b>	Knauber Strom	Maingau Energie
Preise	Knauber Strom	Eprimo	Grünwelt Energie
Vertragsbedingungen	Polarstern	Naturstrom	Stadtwerke Flensburg



# 3. Die besten Unternehmen Ökostromanbieter

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
<b>Ergebnis Ökostromanbieter</b>	Knauber Strom	Team Energie	Sauber Energie
<b>Service</b>	<b>Knauber Strom</b>	Team Energie	Polarstern
Telefonischer Service	Knauber Strom	Greenpeace Energy	Energy4u
Service per E-Mail	Knauber Strom	Bürgerwerke	Team Energie
Internetauftritt	Knauber Strom	Team Energie	Montana
<b>Konditionen</b>	<b>Knauber Strom</b>	Sauber Energie	Montana
Preise	Knauber Strom	Eprimo	Montana
Vertragsbedingungen	Polarstern	Naturstrom	Greenpeace Energy, Sauber Energie

# 3. Die besten Unternehmen

## Klassische Stromanbieter

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
<b>Ergebnis</b> Klassische Stromanbieter	Stadtwerke Flensburg	Ovag Energie	Roth Energie
<b>Service</b>	<b>Innogy</b>	Stadtwerke München	Roth Energie
Telefonischer Service	Innogy	Stadtwerke München	Roth Energie
Service per E-Mail	Innogy	Roth Energie	Stadtwerke München
Internetauftritt	Stadtwerke München	N-Ergie	EnBW
<b>Konditionen</b>	<b>Stadtwerke Flensburg</b>	Maingau Energie	Ovag Energie
Preise	Ovag Energie	Stadtwerke Flensburg	Kaiser Energie
Vertragsbedingungen	Stadtwerke Flensburg	Maingau Energie	Ovag Energie

# 4. Gesamtergebnis Stromanbieter

Gesamtergebnis Stromanbieter			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Knauber Strom	86,5	sehr gut
2	Team Energie	80,8	sehr gut
3	Stadtwerke Flensburg	80,4	sehr gut
4	Sauber Energie	80,3	sehr gut
5	Grünwelt Energie	78,4	gut
6	Ovag Energie	77,6	gut
7	Roth Energie	76,1	gut
8	Energy4u	75,8	gut
9	Eprimo	75,5	gut
10	Stadtwerke München	74,8	gut
11	Polarstern	74,4	gut
12	Kaiser Energie	72,1	gut
13	Naturstrom	71,8	gut
14	Eliða	71,5	gut
15	Vattenfall	70,3	gut
16	Montana	70,0	gut
17	Bürgerwerke	69,9	befriedigend

Gesamtergebnis Stromanbieter			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
18	Stadtwerke Iserlohn	69,3	befriedigend
19	EWS Schönau	68,1	befriedigend
20	Innogy	65,8	befriedigend
21	DEW21	65,1	befriedigend
22	Strogon	65,0	befriedigend
23	Extraenergie	64,8	befriedigend
24	Lichtblick	64,6	befriedigend
25	Greenpeace Energy	64,4	befriedigend
26	Maingau Energie	62,4	befriedigend
27	EWE	61,7	befriedigend
28	Regionale Energiewerke	60,9	befriedigend
29	Grüner Funke	60,5	befriedigend
30	N-Ergie	59,7	ausreichend
31	EnBW	58,6	ausreichend
32	Rhein Energie Express	56,1	ausreichend
33	E.ON Energie Deutschland	54,7	ausreichend
34	Enstroga	54,3	ausreichend
	<b>Branche (Mittelwert)</b>	<b>68,9</b>	

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 17

Gesamtergebnis Stromanbieter			Service		Konditionen	
100%			40%		60%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	<b>Knauber Strom</b>	<b>86,5</b>	1	81,7	2	89,7
2	<b>Team Energie</b>	<b>80,8</b>	3	76,2	9	83,8
3	<b>Stadtwerke Flensburg</b>	<b>80,4</b>	15	64,2	1	91,2
4	<b>Sauber Energie</b>	<b>80,3</b>	11	67,8	4	88,6
5	<b>Grünwelt Energie</b>	<b>78,4</b>	7	71,5	11	83,0
6	<b>Ovag Energie</b>	<b>77,6</b>	19	61,9	5	88,0
7	<b>Roth Energie</b>	<b>76,1</b>	13	67,0	12	82,2
8	<b>Energy4u</b>	<b>75,8</b>	9	69,6	13	79,9
9	<b>Eprimo</b>	<b>75,5</b>	20	61,5	7	84,8
10	<b>Stadtwerke München</b>	<b>74,8</b>	5	72,2	17	76,5
11	<b>Polarstern</b>	<b>74,4</b>	4	72,2	18	75,8
12	<b>Kaiser Energie</b>	<b>72,1</b>	21	54,2	8	84,1
13	<b>Naturstrom</b>	<b>71,8</b>	16	64,1	16	77,0
14	<b>Elißa</b>	<b>71,5</b>	22	53,6	10	83,5
15	<b>Vattenfall</b>	<b>70,3</b>	18	62,3	19	75,6
16	<b>Montana</b>	<b>70,0</b>	26	45,2	6	86,6
17	<b>Bürgerwerke</b>	<b>69,9</b>	8	70,0	24	69,9

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

Fortsetzung – Ränge 18 bis 34

Gesamtergebnis Stromanbieter			Service		Konditionen	
100%			40%		60%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
18	Stadtwerke Iserlohn	69,3	10	69,2	26	69,3
19	EWS Schönau	68,1	17	63,7	23	71,0
20	Innogy	65,8	2	77,0	34	58,3
21	DEW21	65,1	14	64,9	29	65,2
22	Strogon	65,0	29	44,0	15	79,0
23	Extraenergie	64,8	12	67,5	30	63,0
24	Lichtblick	64,6	6	71,5	33	60,0
25	Greenpeace Energy	64,4	23	53,0	22	72,0
26	Maingau Energie	62,4	34	22,9	3	88,7
27	EWE	61,7	28	44,1	20	73,5
28	Regionale Energiewerke	60,9	33	33,6	14	79,1
29	Grüner Funke	60,5	31	41,7	21	73,0
30	N-Ergie	59,7	27	45,1	25	69,5
31	EnBW	58,6	25	45,5	28	67,3
32	Rhein Energie Express	56,1	32	38,2	27	68,0
33	E.ON Energie Deutschland	54,7	24	46,1	32	60,4
34	Enstroga	54,3	30	43,2	31	61,7
	<b>Branche (Mittelwert)</b>	<b>68,9</b>		<b>58,4</b>		<b>75,9</b>

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	<b>Knauber Strom</b>	<b>86,5</b>	<b>sehr gut</b>
2	<b>Team Energie</b>	<b>80,8</b>	<b>sehr gut</b>
3	<b>Sauber Energie</b>	<b>80,3</b>	<b>sehr gut</b>
4	<b>Grünwelt Energie</b>	<b>78,4</b>	<b>gut</b>
5	<b>Energy4u</b>	<b>75,8</b>	<b>gut</b>
6	<b>Eprimo</b>	<b>75,5</b>	<b>gut</b>
7	<b>Polarstern</b>	<b>74,4</b>	<b>gut</b>
8	<b>Naturstrom</b>	<b>71,8</b>	<b>gut</b>
9	<b>Montana</b>	<b>70,0</b>	<b>gut</b>
10	<b>Bürgerwerke</b>	<b>69,9</b>	<b>befriedigend</b>
11	<b>Stadtwerke Iserlohn</b>	<b>69,3</b>	<b>befriedigend</b>
12	<b>EWS Schönau</b>	<b>68,1</b>	<b>befriedigend</b>
13	<b>Extraenergie</b>	<b>64,8</b>	<b>befriedigend</b>
14	<b>Lichtblick</b>	<b>64,6</b>	<b>befriedigend</b>
15	<b>Greenpeace Energy</b>	<b>64,4</b>	<b>befriedigend</b>
	<b>Branche (Mittelwert)</b>	<b>73,0</b>	

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	<b>Knauber Strom</b>	<b>86,5</b>	1	81,7	1	89,7
2	<b>Team Energie</b>	<b>80,8</b>	2	76,2	5	83,8
3	<b>Sauber Energie</b>	<b>80,3</b>	9	67,8	2	88,6
4	<b>Grünwelt Energie</b>	<b>78,4</b>	5	71,5	6	83,0
5	<b>Energy4u</b>	<b>75,8</b>	7	69,6	7	79,9
6	<b>Eprimo</b>	<b>75,5</b>	13	61,5	4	84,8
7	<b>Polarstern</b>	<b>74,4</b>	3	72,2	9	75,8
8	<b>Naturstrom</b>	<b>71,8</b>	11	64,1	8	77,0
9	<b>Montana</b>	<b>70,0</b>	15	45,2	3	86,6
10	<b>Bürgerwerke</b>	<b>69,9</b>	6	70,0	12	69,9
11	<b>Stadtwerke Iserlohn</b>	<b>69,3</b>	8	69,2	13	69,3
12	<b>EWS Schönau</b>	<b>68,1</b>	12	63,7	11	71,0
13	<b>Extraenergie</b>	<b>64,8</b>	10	67,5	14	63,0
14	<b>Lichtblick</b>	<b>64,6</b>	4	71,5	15	60,0
15	<b>Greenpeace Energy</b>	<b>64,4</b>	14	53,0	10	72,0
	<b>Branche (Mittelwert)</b>	<b>73,0</b>		67,0		77,0

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	Stadtwerke Flensburg	80,4	sehr gut
2	Ovag Energie	77,5	gut
3	Roth Energie	76,1	gut
4	Stadtwerke München	74,8	gut
5	Kaiser Energie	72,1	gut
6	Elißa	71,5	gut
7	Vattenfall	70,3	gut
8	Innogy	65,8	befriedigend
9	DEW21	65,1	befriedigend
10	Strogon	65,0	befriedigend
11	Maingau Energie	62,4	befriedigend
12	EWE	61,7	befriedigend
13	Regionale Energiewerke	60,9	befriedigend
14	Grüner Funke	60,5	befriedigend
15	N-Ergie	59,7	ausreichend
16	EnBW	58,6	ausreichend
17	Rhein Energie Express	56,1	ausreichend
18	E.ON Energie Deutschland	54,7	ausreichend
19	Enstroga	54,3	ausreichend
	<b>Branche (Mittelwert)</b>	<b>65,7</b>	

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

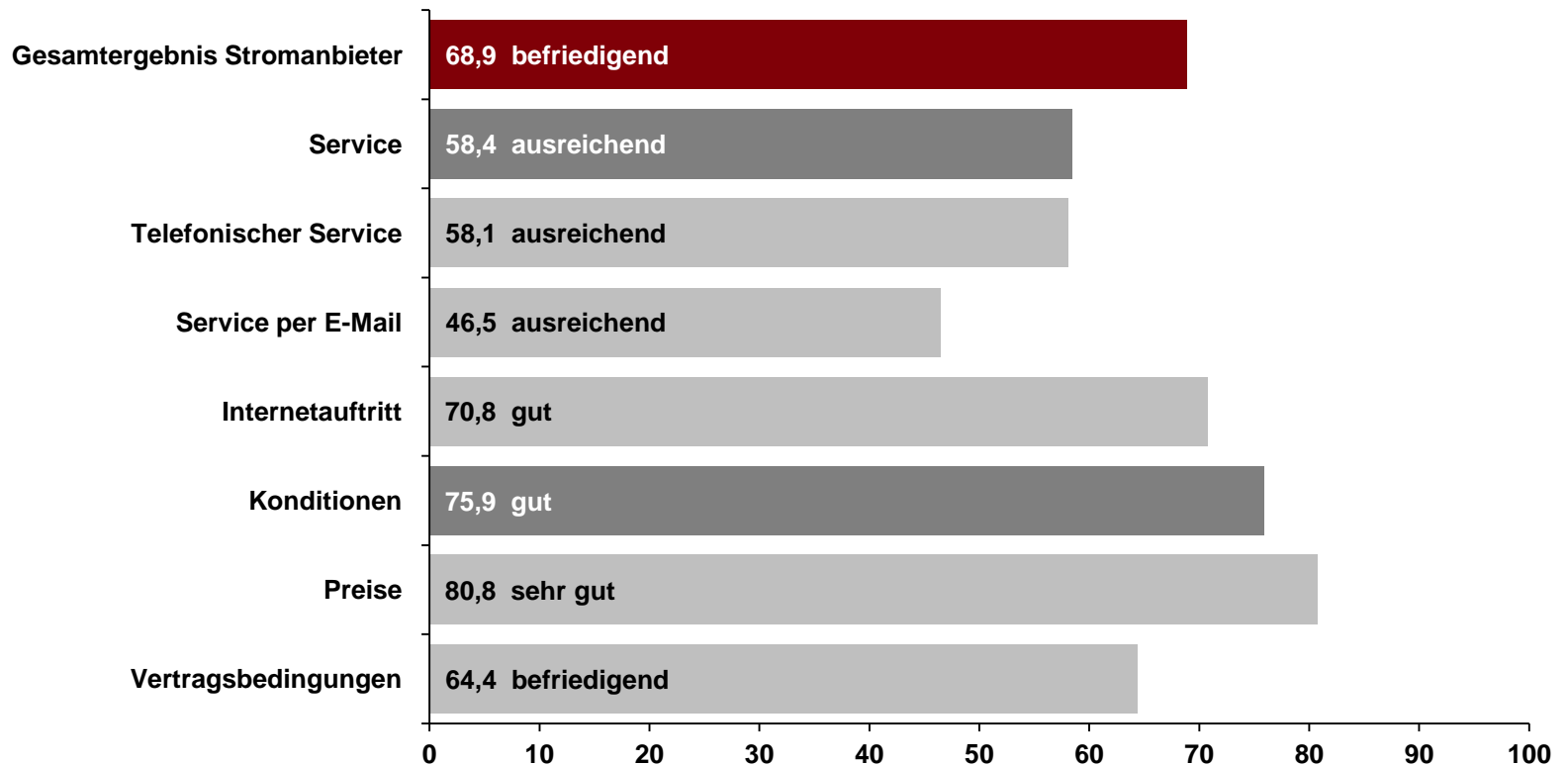
Ergebnis Klassische Stromanbieter			Service		Konditionen	
100%			40%		60%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Stadtwerke Flensburg	80,4	5	64,2	1	91,2
2	Ovag Energie	77,5	7	61,9	3	88,0
3	Roth Energie	76,1	3	67,0	6	82,2
4	Stadtwerke München	74,8	2	72,2	9	76,5
5	Kaiser Energie	72,1	8	54,2	4	84,1
6	Elißa	71,5	9	53,6	5	83,5
7	Vattenfall	70,3	6	62,3	10	75,6
8	Innogy	65,8	1	77,0	19	58,3
9	DEW21	65,1	4	64,9	16	65,2
10	Strogon	65,0	14	44,0	8	79,0
11	Maingau Energie	62,4	19	22,9	2	88,7
12	EWE	61,7	13	44,1	11	73,5
13	Regionale Energiewerke	60,9	18	33,6	7	79,1
14	Grüner Funke	60,5	16	41,7	12	73,0
15	N-Ergie	59,7	12	45,1	13	69,5
16	EnBW	58,6	11	45,5	15	67,3
17	Rhein Energie Express	56,1	17	38,2	14	68,0
18	E.ON Energie Deutschland	54,7	10	46,1	18	60,4
19	Enstroga	54,3	15	43,2	17	61,7
	<b>Branche (Mittelwert)</b>	<b>65,7</b>		<b>51,7</b>		<b>75,0</b>

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.

# 5. Stärken und Schwächen der Branche

Branchenergebnisse in den Leistungsbereichen (Punkte)



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

# 7. Methodik

## Hintergrund der Studie

In den letzten zwanzig Jahren haben sich die monatlichen Stromkosten in deutschen Haushalten mehr als verdoppelt. Zahlte ein Haushalt mit einem Jahresverbrauch von 3.500 kWh um die Jahrtausendwende im Schnitt noch 40,66 Euro monatlich, so betrug die Stromrechnung im Jahr 2019 bereits 88,75 Euro.\*

Ein Stromanbieter- oder Tarifwechsel kann sich für viele Kunden daher auszahlen. Gemäß Bundesnetzagentur konnten Kunden im Jahr 2017 zwischen 1.289 Stromversorgern wählen. Darüber hinaus gibt es eine Vielzahl an unterschiedlichen Tarifen. Für einige Verbraucher spielt neben dem finanziellen Aspekt aber auch der Klimaschutz eine entscheidende Rolle bei der Auswahl des Stromtarifs. Infolgedessen steigt das Interesse an Tarifen, die für die Gewinnung regenerativer Energien gekennzeichnet sind – sogenannte Ökostromtarife.\*\* Um die verschiedenen Interessen abzubilden, wurden in der vorliegenden Studie zwei separate Samples für klassische Stromanbieter und Ökostromanbieter definiert.

Für die aktuelle Untersuchung fand eine Serviceanalyse verschiedener Stromanbieter statt, um aus Kundensicht festzustellen, welcher Anbieter eine kompetente, freundliche Beratung sowie informative und bedienungsfreundliche Websites boten. Darüber hinaus wurden in einer umfassenden Konditionenanalyse die Preise und Vertragsbedingungen geprüft. Ziel war es, herauszufinden, welche Stromanbieter in welchen Bereichen die besten Leistungen bieten.

\* Vgl.: BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V. (2019): BDEW-Strompreisanalyse Juli 2019: Haushalte und Industrie, Online unter: [https://www.bdew.de/media/documents/190723\\_BDEW-Strompreisanalyse\\_Juli-2019.pdf](https://www.bdew.de/media/documents/190723_BDEW-Strompreisanalyse_Juli-2019.pdf) (letzter Zugriff am 24.10.2019).

\*\* Vgl.: Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (2019): Monitoringbericht 2018, ebd. (letzter Zugriff am 24.10.2019).

# 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 2019“ erzielten\* oder bei einem Pretest zu den günstigsten fünf Anbietern von Strom- beziehungsweise Ökostromtarifen gehörten.\*\* Hinzu kamen Anbieter mit besonders hoher Marktrelevanz (gemessen am Absatz) sowie unabhängige Ökostromanbieter.

Insgesamt umfasste die Auswahl folgende 34 Unternehmen:

Bürgerwerke	Eprimo	Innogy	N-Ergie	Stadtwerke Flensburg
DEW21	EWE	Kaiser Energie	Ovag Energie	Stadtwerke Iserlohn
E.ON Energie Deutschland	EWS Schönau	Knauber Strom	Polarstern	Stadtwerke München
Eliða	Extraenergie	Lichtblick	Regionale Energiewerke	Strogon
EnBW	Greenpeace Energy	Maingau Energie	Rhein Energie Express	Team Energie
Energy4u	Grüner Funke	Montana	Roth Energie	Vattenfall
Enstroga	Grünwelt Energie	Naturstrom	Sauber Energie	

\* Vgl. Deutsches Institut für Service-Qualität 2019.

\*\* 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: 22.10.2019).

# 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
- Fragen zum Stromzähler
- Netzgebühr
- Möglichkeit zum Widerruf des Stromantrags
- Zuständigkeiten des Netzbetreibers
- Grundversorgung
- Erklärung und Informationen zur EEG-Umlage
- Kündigung des alten Stromanbieters bei einer Preiserhöhung

# 7. Methodik

## Service – Untersuchungskriterien

Telefonischer Service	100,0%	
<b>Beratungskompetenz</b>		<b>30,0%</b>
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%	
<b>Lösungsqualität</b>		<b>20,0%</b>
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)		
<b>Kommunikationsqualität</b>		<b>20,0%</b>
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%	
<b>Wartezeiten und Erreichbarkeit</b>		<b>20,0%</b>
Zustande gekommene Gespräche im Erstkontakt	7,0%	
Durchschnittliche Wartezeit	7,0%	
Gesprächsannahme innerhalb von 20 Sekunden	3,0%	
Wöchentliche Erreichbarkeit	3,0%	
<b>Beratungserlebnis</b>		<b>10,0%</b>
Authentischer Berater	2,0%	
Gesprächsatmosphäre/Wohlfühlfaktor	4,0%	
Mehrwert der Beratung	2,0%	
Erinnerungswert	2,0%	

# 7. Methodik

## Service – Untersuchungskriterien

<b>Service per E-Mail</b>	<b>100,0%</b>	
<b>Beratungskompetenz</b>		<b>35,0%</b>
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%	
<b>Lösungsqualität</b>		<b>20,0%</b>
Bedarfsgerechte Antworten	6,0%	
Aufzeigen des Kunden- und 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)		
<b>Kommunikationsqualität</b>		<b>20,0%</b>
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%	
<b>Wartezeiten und Erreichbarkeit</b>		<b>20,0%</b>
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%	
<b>Beratungserlebnis</b>		<b>5,0%</b>
Mehrwert der Antwort	1,5%	
Erinnerungswert	3,5%	

# 7. Methodik

## Service – Untersuchungskriterien

<b>Internetauftritt</b>		<b>100,0%</b>
Inhaltsanalyse		50,0%
Nutzerbetrachtung		50,0%
<b>Inhaltsanalyse Internet</b>		<b>100,0%</b>
<b>Spezielle Informationen und Funktionen</b>		<b>50,0%</b>
Tarifrechner	5,0%	
Tarifvergleiche mit anderen Unternehmen	5,0%	
Vertrag online abschließbar*	4,0%	
Erläuterung der Rechnung	3,0%	
Kundendaten online änderbar*	3,0%	
Rechnungen online einsehen*	3,0%	
Zählerstand online melden*	2,5%	
Anpassung der Abschlagszahlung online möglich*	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)		
<b>Allgemeine Informationen</b>		<b>30,0%</b>
AGB/Rechtliches	4,0%	
FAQ/Hilfebereich	3,5%	
Glossar	2,5%	
Suchfunktion	2,5%	
Sitemap/Seitenbeschreibung	2,5%	
Newsletter	2,5%	
Mobiloptimierte Website	2,5%	
Anzahl Klicks bis zu den AGB/zum Rechtlichen	5,0%	
Anzahl Klicks bis zu den FAQ/zum Hilfebereich	5,0%	
<b>Kontaktinformationen</b>		<b>20,0%</b>
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

<b>Nutzerbetrachtung Internet</b>		<b>100,0%</b>
<b>Bedienungsfreundlichkeit</b>		<b>50,0%</b>
Einfache und intuitive Navigation	16,7%*	
Übersichtlichkeit des Internetauftritts	16,7%*	
Optisch ansprechender Gesamteindruck	16,7%*	
<b>Inhalte</b>		<b>50,0%</b>
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
<b>Bürgerwerke</b>	06221 3928920	kundendialog@buengerwerke.de / Kontaktformular	buengerwerke.de
<b>DEW21</b>	0231 22222121	kunden@dew21.de / Kontaktformular	www.dew21.de
<b>E.ON Energie Deutschland</b>	0800 3300033	kundenservice@eon.de / Kontaktformular	www.eon.de
<b>Eliða</b>	0800 0024700*	service@elissa.de / Kontaktformular	www.elissa.de
<b>EnBW</b>	0721 72586001	kontakt@enbw.com / Kontaktformular	www.enbw.com
<b>Energy4u</b>	0800 7878708	info@energy4u.de	www.energy4u.de
<b>Enstroga</b>	030 40919191	energie@enstroga.de / Kontaktformular	www.enstroga.de
<b>Eprimo</b>	0800 6060110	kundenservice@eprimo.de	www.eprimo.de
<b>EWE</b>	0441 80005555	info@ewe.de / Kontaktformular	www.ewe.de
<b>EWS Schönau</b>	07673 88850	info@ews-schoenau.de / Kontaktformular	www.ews-schoenau.de
<b>Extraenergie</b>	0800 6366361	service@extraenergie.com	www.extraenergie.com
<b>Greenpeace Energy</b>	040 808110600	info@greenpeace-energy.de / Kontaktformular	www.greenpeace-energy.de
<b>Grüner Funke</b>	040 65844440	info@gruenerfunke.de	gruenerfunke.de
<b>Grünwelt Energie</b>	0800 5858224	Kontaktformular	www.gruenwelt.de
<b>Innogy</b>	0800 9944023	kundenservice@innogy.com / Kontaktformular	innogy.com
<b>Kaiser Energie</b>	0800 0024700*	service@kaiserenergie.de / Kontaktformular	www.kaiserstrom.de
<b>Knauber Strom</b>	0228 512785	stromberatung@knauber.de / Kontaktformular	www.knauberstrom.de
<b>Lichtblick</b>	040 80803030	info@lichtblick.de / Kontaktformular	www.lichtblick.de
<b>Testzeitraum</b>	<b>19. November 2019 - 13. Januar 2020</b>	<b>14. November - 27. Dezember 2019</b>	<b>21. November 2019 - 12. Januar 2020</b>

\* Die Unternehmen Eliða und Kaiser Energie verfügten über einen gemeinsamen telefonischen Service. Die Bewertung wurde für diese Anbieter zusammen vorgenommen.

# 7. Methodik

## Service – Getestete Kontaktkanäle

Teil 2/2

Unternehmen	Telefonnummer	E-Mail-Adresse / Kontaktformular	Internetseite
<b>Maingau Energie</b>	0800 6246428 / 0800 9898555	kundenbetreuung@maingau-energie.de / Kontaktformular	www.maingau-energie.de
<b>Montana</b>	0800 5555990	service@montana-energie.de / info@montana-energie.de / Kontaktformular	www.montana-energie.de
<b>Naturstrom</b>	0211 77900300 / 0211 77900100	kundenservice@naturstrom.de / Kontaktformular	www.naturstrom.de
<b>N-Ergie</b>	0800 1008009	dialog@n-ergie.de / Kontaktformular	www.n-ergie.de
<b>Ovag Energie</b>	0800 0123535	info@ovag.de / Kontaktformular	www.ovag-energie.de
<b>Polarstern</b>	089 309042911	hallo@polarstern.de / Kontaktformular	www.polarstern-energie.de
<b>Regionale Energiewerke</b>	0211 97533087	kunden@service.regionale-energiewerke.de	regionale-energiewerke.de
<b>Rhein Energie Express</b>	0800 5050551	service@rheinenergie-express.de / Kontaktformular	www.rheinenergie-express.de
<b>Roth Energie</b>	0641 6020 / 0641 60257	info@roth-energie.de / strom@roth-energie.de / Kontaktformular	www.roth-energie.de
<b>Sauber Energie</b>	0800 1122999	kundenservice@sauberenergie.de / Kontaktformular	www.sauberenergie.de
<b>Stadtwerke Flensburg</b>	0461 4874455	service@stadtwerke-flensburg.de / Kontaktformular	www.stadtwerke-flensburg.de
<b>Stadtwerke Iserlohn</b>	02371 8070 / 0800 5892242	info@stadtwerke-iserlohn.de / Kontaktformular	www.heimatversorger.de
<b>Stadtwerke München</b>	0800 7967960	privatkunden@swm.de / Kontaktformular	www.swm.de
<b>Strogon</b>	0228 92953577	info@strogon.de / Kontaktformular	strogon.de
<b>Team Energie</b>	04641 98601200	strom@team.de / Kontaktformular	teamstrom.de
<b>Vattenfall</b>	0800 9925000	impresum@vattenfall.de / Kontaktformular	www.vattenfall.de
<b>Testzeitraum</b>	<b>19. November 2019 - 13. Januar 2020</b>	<b>14. November - 27. Dezember 2019</b>	<b>21. November 2019 - 12. Januar 2020</b>

# 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 7. Januar 2020 über Primärquellen (Websites der Unternehmen) erhoben. Bei jedem Anbieter wurden die jeweils günstigsten Stromtarife berücksichtigt (ohne Bonuszahlungen und Neukunden-Rabatte).

Tarife mit längerfristiger Vorkasse 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%	
<b>Preise (Berlin, Hamburg, München)*/**</b>		<b>70,0%</b>
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%	
<b>Vertragsbedingungen (Berlin, Hamburg, München)*</b>		<b>30,0%</b>
Vertragslaufzeit	8,0%	
Kündigungsfrist	7,0%	
Automatische Vertragsverlängerung nach Ende der Erstlaufzeit	4,0%	
Laufzeit der Preisgarantie	5,0%	
Ausgestaltung der Preisgarantie***	3,0%	
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); Vollständige Preisgarantie (sämtliche Preisbestandteile mit Ausnahme der MwSt.).

	<b>Seite</b>
<b>A. Tester-Erlebnisse</b>	<b>51</b>
Positiv	51
Negativ	52
<b>B. Tarifübersicht</b>	<b>53</b>
<b>C. Telefonischer Service</b>	<b>55</b>
<b>D. Service per E-Mail</b>	<b>57</b>
<b>E. Internetauftritt</b>	<b>59</b>
<b>F. Tarifkosten</b>	<b>61</b>
Berlin	61
Hamburg	64
München	65
<b>G. Allgemeine Methodik (Servicetests)</b>	<b>64</b>

# B. Tarifübersicht

## Teil 1/2

Unternehmen	Günstigster Stromtarif
Bürgerwerke	Bürgerstrom
DEW21	Strom Basis 24
E.ON Energie Deutschland	Klassik Strom
Elißa	elißa Strom
EnBW	Privatstrom Natur Max12
Energy4u	Ökostrom4u
Enstroga	Vollstrom komplett / Vollstromtarif.de
Eprimo	eprimoStrom Pur PrimaKlima
EWE	Solo Strom
EWS Schönau	Ökostrom
Extraenergie	Extrastrom Basic L
Greenpeace Energy	Ökostrom aktiv
Grüner Funke	Clean / Fast / Home
Grünwelt Energie	grünstrom classic
Innogy	Strom Stabil
Kaiser Energie	Kaiser Strom green / Kaiser Strom smart
Knauber Strom	Strom Sicher 12
	<b>Stand der Daten: 07.01.2020</b>

# B. Tarifübersicht

## Teil 2/2

Unternehmen	Günstigster Stromtarif
Lichtblick	LichtBlick-Strom
Maingau Energie	MAINGAU StromFix 12 Öko / MAINGAU StromRegio
Montana	MONTANA garant 12
Naturstrom	naturstrom Strom
N-Ergie	STROM ONLINE
Ovag Energie	ovagStromFix
Polarstern	Wirklich Ökostrom
Regionale Energiewerke	SPEZIAL
Rhein Energie Express	FairKonstant 12
Roth Energie	Strom12
Sauber Energie	Sauber Strom Wasser&Wald
Stadtwerke Flensburg	Pure Energie
Stadtwerke Iserlohn	Sauerland Power Strom 4.0
Stadtwerke München	M-Strom Fix
Strogon	Flexibel Plus / Voll
Team Energie	teamstrom silber
Vattenfall	Easy Strom / Easy12 Strom
	<b>Stand der Daten: 07.01.2020</b>

# G. Allgemeine Methodik

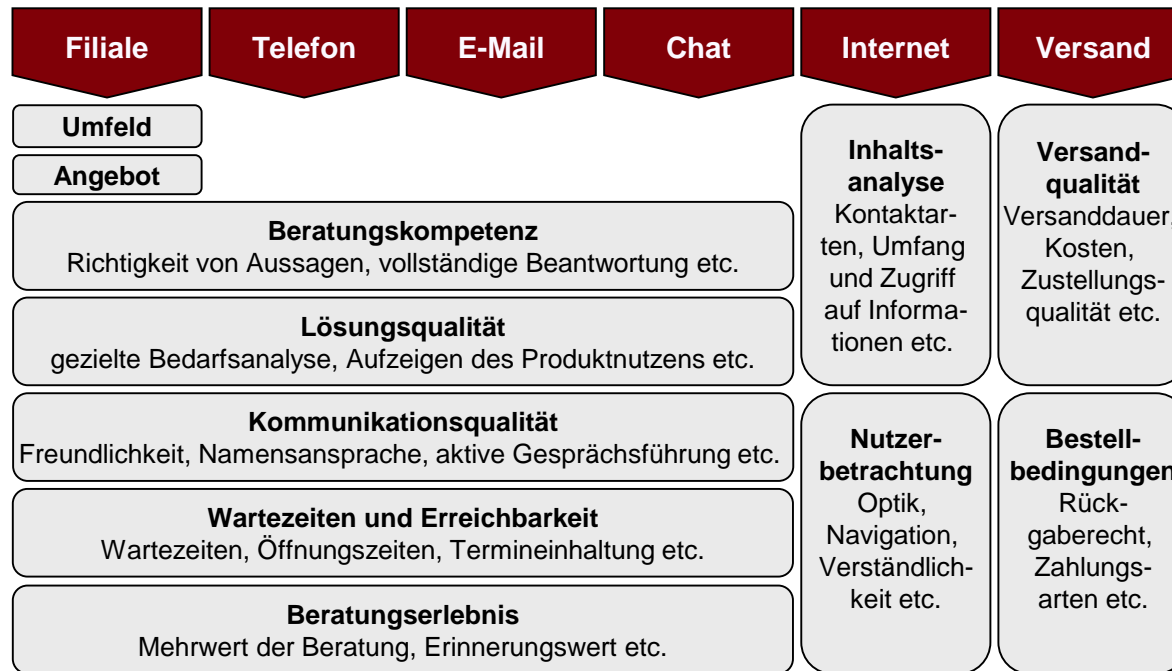
## Service-tests

- **Ziel:** Analyse des Services und der Leistungen von Unternehmen aus Verbrauchersicht
- **Basis:** Standardisierte, objektiv nachprüfbare Messverfahren der SERVQUAL/SERVPERF-Methodik, Erweiterung des Modells um Erkenntnisse aus der Verhaltensökonomie
- **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“