

DOKUMENTATION – Zusammenfassung

Test: Energietarifrechner 2021



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv
Hamburg, 14. Januar 2021

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.).

Fotoquellen: Oliver Görnandt-Schade (2), Getty Images/Wavebreakmedia

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 über 2.000 geschulte Tester in ganz Deutschland
Beirat	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.).

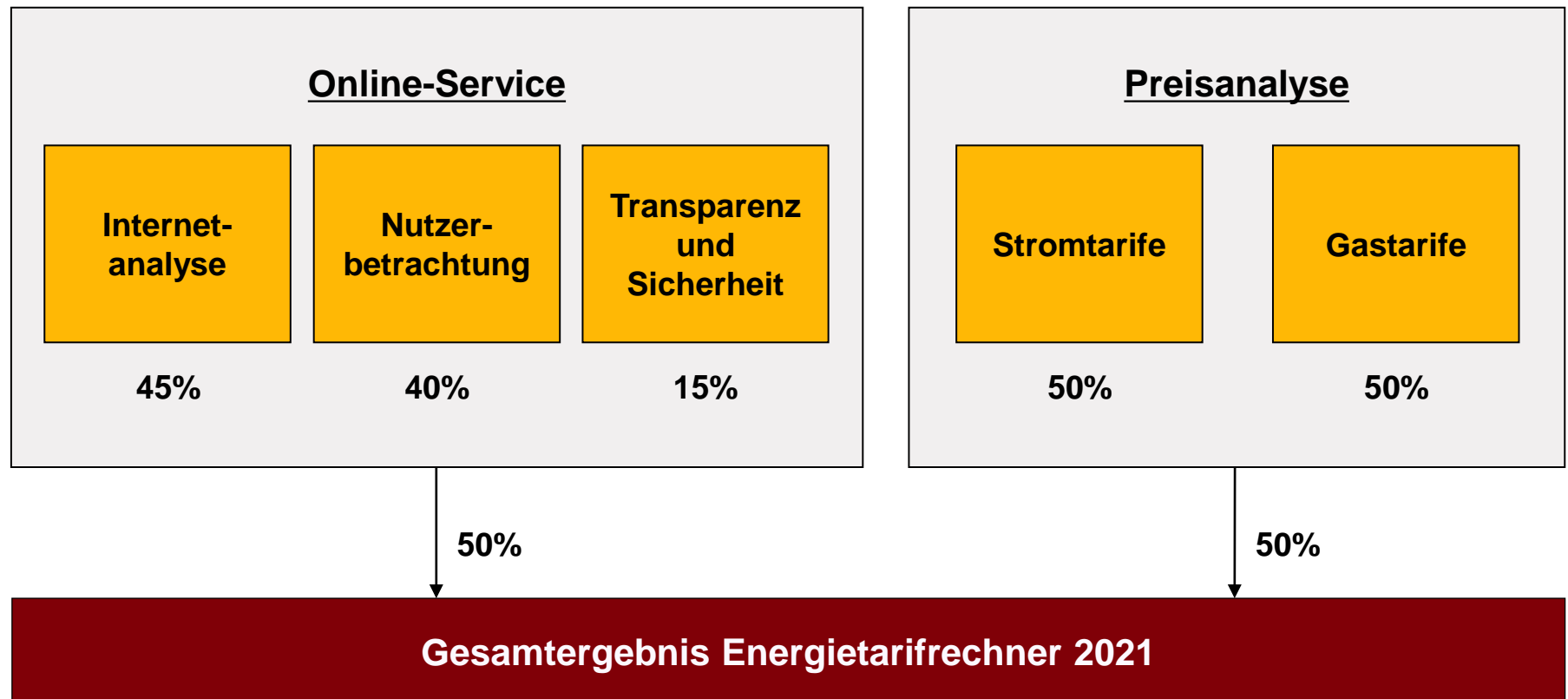
	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	5
2. Fazit	7
3. Gesamtergebnis	8
4. Die besten Unternehmen	10
5. Stärken und Schwächen der Branche	12
Online-Service	13
Preisanalyse	14
6. Ergebnisse der Unternehmen	15
Serviceanalyse	15
Preisanalyse	17
7. Methodik	19
Serviceanalyse	21
Preisanalyse	27
Anhang	31

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Auftraggeber	Nachrichtensender ntv
Studienumfang	6 Energietarifrechner (Vergleichsportale für Strom und Gas mit direkter Abschlussmöglichkeit)
Studienzeitraum	September bis November 2020
Studienkonzept	Erstellung in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Thomas Liebetruh (OTH Regensburg)
Analysebereiche	Online-Service, Preise
Online-Service	Insgesamt 66 Service-Kontakte (11 je Anbieter) <ul style="list-style-type: none">■ 6 Analysen der Internetauftritte inklusive der Aspekte Transparenz und Sicherheit (1 je Anbieter)■ 60 Betrachtungen der Internetauftritte durch geschulte Nutzer (10 je Anbieter)
Preisanalyse	Umfassende Bewertung von Preisen der günstigsten verbraucherfreundlichen Tarife für die Energieversorgung mit Strom sowie Gas für jeweils 16 verschiedene Nutzerprofile (Erhebungszeitraum: 5. bis 7. Oktober 2020).

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



3. Gesamtergebnis

Gesamtergebnis Energietarifrechner			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Verivox	91,5	sehr gut
2	Check24	89,6	sehr gut
3	Stromvergleich.de	89,1	sehr gut
4	Preisvergleich.de	82,7	sehr gut
5	Mut-zum-wechseln.de	81,8	sehr gut
6	Stromtipp.de	73,4	gut
	Branche (Mittelwert)	84,7	

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.

3. Gesamtergebnis

Gesamtergebnis Energietarifrechner 100%			Online-Service 50%		Preisanalyse 50%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Verivox	91,5	1	83,0	1	100,0
2	Check24	89,6	2	80,0	3	99,2
3	Stromvergleich.de	89,1	3	78,2	1	100,0
4	Preisvergleich.de	82,7	6	68,6	4	96,9
5	Mut-zum-wechseln.de	81,8	5	71,8	5	91,9
6	Stromtipp.de	73,4	4	75,7	6	71,1
Branche (Mittelwert)		84,7			93,2	

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. Die besten Unternehmen

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Gesamtergebnis	Verivox	Check24	Stromvergleich.de
Online-Service	Verivox	Check24	Stromvergleich.de
Internetanalyse	Check24	Verivox	Stromtipp.de
Nutzerbetrachtung	Verivox	Stromvergleich.de	Check24
Transparenz und Sicherheit	Stromtipp.de, Verivox	-	Mut-zum-wechseln.de
Preisanalyse	Stromvergleich.de, Verivox	-	Check24
Stromtarife	Stromvergleich.de, Verivox	-	Check24
Gastarife	Check24, Stromvergleich.de, Verivox	-	-

7. Methodik

Hintergrund der Studie

Verbraucher können ihren Anbieter für Strom oder Gas im Prinzip einfach wechseln – mit der Liberalisierung der Energiemärkte in Deutschland ist dies möglich geworden. So hat sich mittlerweile eine Vielzahl von Unternehmen etabliert, die private Haushalte mit Strom und Gas beliefern. Entsprechend ausgeprägt ist der Wettbewerb auf dem Markt der Energieversorger.

Doch den Überblick zu behalten ist für private Endverbraucher oft schwer. Angesichts der Vielzahl von Anbietern und Tarifen ist der Markt unübersichtlich und es besteht ein hoher Informationsbedarf. Intransparent gestaltete Tarife zum Beispiel wirken häufig nur auf den ersten Blick günstig.

Hier versprechen Vergleichsportale mit Energietarifrechner für Abhilfe zu sorgen. Auf diesen Portalen können Nutzer kostenlos Tarife vergleichen und einen neuen Vertrag bei Bedarf meist direkt online abschließen.

Doch helfen die Portale bei der Suche nach kundenfreundlichen Tarifen tatsächlich weiter? Wie bedarfsorientiert und informativ ist der Online-Service der Anbieter? Welche Einsparpotenziale bieten sich dem Verbraucher durch die Nutzung dieser Dienste? Die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität soll Aufschluss über diese und ähnliche Fragen geben.

7. Methodik

Untersuchungsumfang

Untersucht wurden deutschsprachige Vergleichsportale mit einem eigenen kostenlosen Vergleich für Tarife der Strom- und Gasversorgung. Die Auswahl des Samples wurde unter den Gesichtspunkten Relevanz und Popularität getroffen. Sie basierte auf einer umfangreichen Internetrecherche und branchenrelevanten Studien. Als Indikator der Marktrelevanz der Vergleichsportale wurde der Traffic-Rank der einzelnen Marktteilnehmer über den Online-Analyse-Dienst Alexa herangezogen.

Die Untersuchungsauswahl umfasste folgende Unternehmen (in alphabetischer Reihenfolge):

- Check24
- Mut-zum-Wechseln
- Preisvergleich.de
- Stromtipp.de
- Stromvergleich.de
- Verivox

7. Methodik

Serviceanalyse – Untersuchungskriterien

Online-Service		100,0%
Internetanalyse		45,0%
Nutzerbetrachtung		40,0%
Transparenz und Sicherheit		15,0%
Internetanalyse		100,0%
Spezielle Informationen und Funktionen*		50,0%
Suchoptionen/Filter		
Vertragslaufzeit	0,5%	
Kündigungsfrist	0,5%	
Tarife mit Vorkasse ausschließen	0,5%	
Tarife mit Preisgarantie	0,5%	
Ökostrom-/Ökogas-Tarife	0,5%	
Pakettarife (Mehr- oder Mindermengenvorbereitungsaufschlag) ausschließen	0,5%	
Bonus nicht einberechnen	0,5%	
Suchvorgang/Ergebnisanzeige		
Hilfetext direkt bei Such-Eingabefeldern	2,5%	
Ergebnisse automatisch nach Preis sortiert	3,0%	
Korrekte Rangfolge bei Preissortierung**	3,0%	
Vergleichstarifangabe (z. B. Grundversorger)	2,5%	

* Die speziellen Informationen und Funktionen wurden jeweils für Strom und Gas separat erhoben.

** Der erste Suchtreffer entspricht dem preisgünstigsten Angebot.

7. Methodik

Serviceanalyse – Untersuchungskriterien

Internetanalyse (Fortsetzung)	
Spezielle Informationen und Funktionen* (Fortsetzung)	
Ergebnisliste	
Direktvergleich zwischen Tarifen möglich (mindestens zwei)	2,5%
Angabe der Preisdetails	2,5%
Angabe der Tarifdetails	2,5%
Angabe der Stromkennzeichnung („Energimix“)	1,0%
Anpassungen der Suchkriterien ohne Suchneustart möglich	1,0%
Tarif-Empfehlungen des Portals (mit Begründung)	1,0%
Erinnerungswecker für Anbieterwechsel	1,0%
Ratgeber/Tipps zum Thema Energiesparen	2,0%
Wechsel-Unterlagen optional als Download/per E-Mail oder Post	2,0%
Persönlicher Nutzer-Account	2,0%
Kundenbewertungen	1,0%
Ergebnisliste mit Druckoption / PDF-Download	1,0%
Informationen über Energieanbieter	1,0%
Anzahl Klicks bis zum Tarifrechner	5,0%
Anzahl Klicks bis zur Anzeige von Tarifdetails	5,0%
Anzahl Klicks bis zum Start des Online-Abschlusses	5,0%

* Die speziellen Informationen und Funktionen wurden jeweils für Strom und Gas separat erhoben.

7. Methodik

Serviceanalyse – Untersuchungskriterien

Internetanalyse (Fortsetzung)		
Allgemeine Informationen		30,0%
AGB/Rechtliches	4,0%	
FAQ/Hilfereich	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 Hilfereich	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

Serviceanalyse – Untersuchungskriterien

Nutzerbetrachtung Internetauftritt		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

Serviceanalyse – Untersuchungskriterien

Transparenz und Sicherheit	100,0%	
Transparenz		80,0%
Verbraucherunfreundliche Voreinstellungen der Tarifsuche		
Tarife mit Vorkasse inklusive (Abwertung)	10,0%	
Tarife ohne Preisgarantie inklusive (Abwertung)	10,0%	
Pakettarife inklusive (Abwertung)	10,0%	
Fortschrittsanzeige im Antragsprozess	4,0%	
Hinweis auf AGB im Antragsprozess	15,0%	
Aktive Zustimmung zu den AGB durch den Kunden	8,0%	
Hinweis auf Datenschutzerklärung im Antragsprozess	15,0%	
Aktive Zustimmung zur Datenschutzerklärung durch den Kunden	8,0%	
Sicherheit		20,0%
Sichtbare SSL-Verschlüsselung des gesamten Antragsprozess	8,0%	
Sichtbare SSL-Verschlüsselung des letzten Schritts des Antragsprozess	8,0%	
Sichtbare SSL-Verschlüsselung beim Kunden-Log-in	4,0%	

7. Methodik

Serviceanalyse – Getestete Kontaktkanäle

Unternehmen	Getestete Internetauftritte
Check24	www.check24.de
Mut-zum-Wechseln	www.mut-zum-wechseln.de
Preisvergleich.de	www.preisvergleich.de
Stromtipp.de	www.stromtip.de
Stromvergleich.de	www.stromvergleich.de
Verivox	www.verivox.de
Testzeitraum	21. September – 12. Oktober 2020

7. Methodik

Preisanalyse – Vorgehensweise

Im Rahmen der Preisanalyse wurden die von den Tarifrechtern ermittelten und angezeigten Strom- und Gastarife für definierte Testprofile vergleichend bewertet. Als Grundlage dienten jeweils vier vorab definierte Kundenprofile.

Die Preise der günstigsten Tarife wurden parallel und stichtagsbezogen erhoben (Erhebungszeitraum: 5. bis 7. Oktober 2020).

Mithilfe der Tarifrechner wurde für jedes Profil in den vier größten deutschen Städten* (Berlin, Hamburg, München und Köln) der jeweils günstigste Tarif erfasst, den das Portal als Suchergebnis anzeigte. Dem Test in den beiden Energiesegmenten Strom und Gas lagen somit insgesamt 32 Nutzerprofile zugrunde.

Dabei wurden ausschließlich Tarife bewertet, die keine explizit verbraucherunfreundlichen Vertragsbestandteile aufwiesen. Als solche wurden Tarife mit Kautionspflicht, Tarife mit Vorauszahlungspflicht, Tarifangaben unter Einberechnung von Boni sowie Pakettarife definiert. Die Analyse erfolgte unter Zuhilfenahme der Filter- und Sortieroptionen des Portals, wodurch eine qualitative Komponente berücksichtigt wurde. Ermittelt wurde somit unter vergleichbar und fairen Tarifen der jeweils günstigste.

* Gemessen an der Wohnbevölkerung.

7. Methodik

Preisanalyse – Vorgehensweise

Die Bewertung erfolgte in Abhängigkeit vom jeweils günstigsten Tarif. Unternehmen, welche den je Profil günstigsten validen Preis anzeigten, erhielten 100 Punkte. Anbieter, deren Vergleichspreis mindestens 15 Prozent höher lagen, erhielten 0 Punkte. Die weiteren Preise wurden relativ zu den definierten Extrempunkten bewertet.* Abschließend wurden die Punkte aller Nutzerprofile gleichgewichtet zusammengeführt.

Darüber hinaus erfolgte für beide Energiesegmente ein rein deskriptiver Vergleich mit den jeweils günstigsten Preisen der Grundversorger der vier Städte. Hierfür wurden die Jahreskosten pro Verbrauchsmenge beim Grundversorger erhoben und mit dem jeweils günstigsten Tarif, der im Rahmen der Preisanalyse ermittelt wurde, verglichen (siehe Anhang, Seite 41 – 42).

* Die effektiven Preise wurden anhand der angegebenen Grund- sowie Arbeitspreise für jeweils ein Jahr berechnet. Aufgrund unterschiedlicher Angaben im Nachkommastellenbereich der Energietarifrechner können die Kosten für Endkunden minimal abweichen. Deshalb wurden Preise, die bis zu 0,15 Prozent über dem günstigsten Effektivpreis lagen, ebenfalls mit 100 Punkten bewertet (Beispiel: Berlin, Gastarif, 20.000 kWh. Günstigster Effektivpreis = 774,44 Euro, weitere Preise für den identischen Tarif = 774,49 Euro sowie 774,77 Euro).

7. Methodik

Preisanalyse – Vorgehensweise

Für folgende Nutzerprofile wurden die günstigsten Angebote der Energievergleichsportale für vier deutsche Großstädte (10119 Berlin, 20148 Hamburg, 80333 München, 50667 Köln) erhoben und verglichen:

■ Single-Haushalt	
Jahresverbrauch (Strom):	2.000 kWh
Jahresverbrauch (Gas):	7.000 kWh
■ Zwei-Personen-Haushalt	
Jahresverbrauch (Strom):	3.500 kWh
Jahresverbrauch (Gas):	13.000 kWh
■ Drei-Personen-Haushalt	
Jahresverbrauch (Strom):	5.000 kWh
Jahresverbrauch (Gas):	20.000 kWh
■ Vier-Personen-Haushalt	
Jahresverbrauch (Strom):	7.000 kWh
Jahresverbrauch (Gas):	31.000 kWh

7. Methodik

Preisanalyse – Untersuchungskriterien

Preisanalyse		100,0%
Stromtarife		50,0%
Gastarife		50,0%
Stromtarife		100,0%
Single-Haushalt, 2.000 kWh/Jahr	25,0%	
Zwei-Personen-Haushalt, 3.500 kWh/Jahr	25,0%	
Drei-Personen-Haushalt, 5.000 kWh/Jahr	25,0%	
Vier-Personen-Haushalt, 7.000 kWh/Jahr	25,0%	
Gastarife		100,0%
Single-Haushalt, 7.000 kWh/Jahr	25,0%	
Zwei-Personen-Haushalt, 13.000 kWh/Jahr	25,0%	
Drei-Personen-Haushalt, 20.000 kWh/Jahr	25,0%	
Vier-Personen-Haushalt, 31.000 kWh/Jahr	25,0%	

	Seite
A. Tester-Erlebnisse	32
B. Preise	33
Stromtarife	33
Gastarife	37
Ersparnis Grundversorger Strom	41
Ersparnis Grundversorger Gas	42
C. Allgemeine Methodik (Servicetests)	43

C. Allgemeine Methodik

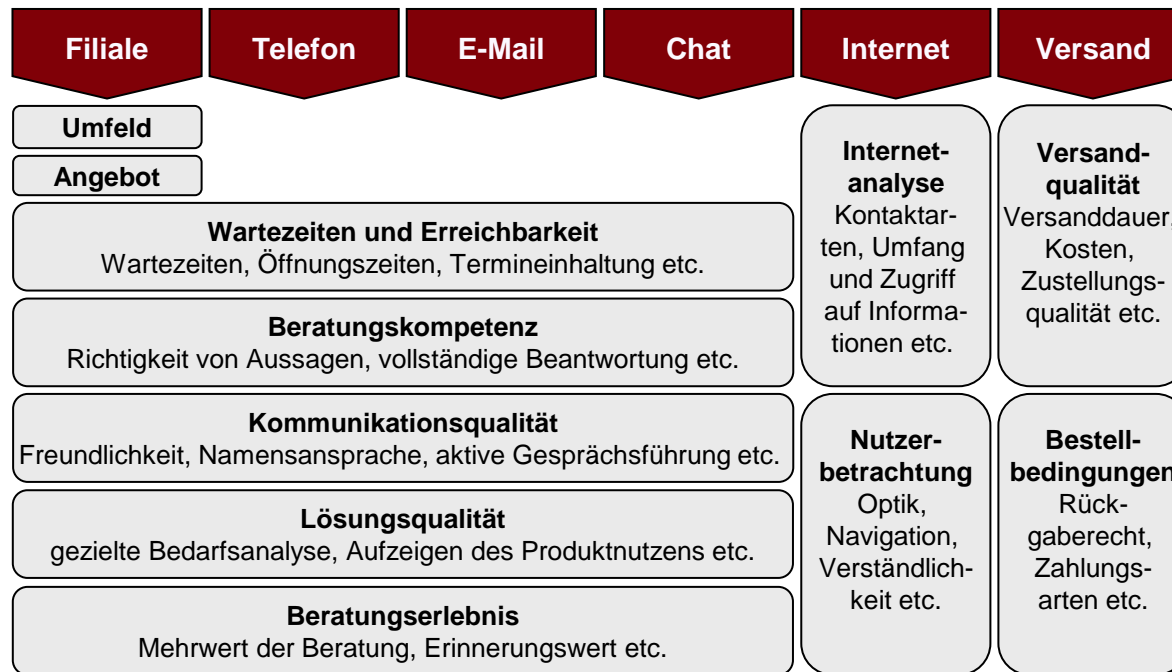
Service-tests

- **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
- **Online-Service:** Qualitätsmessung anhand quantitativer Internetanalysen durch Experten sowie Nutzerbetrachtungen durch geschulte Tester

F. 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“