

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Stromanbieter 2022

Hohe Wechselbereitschaft – Ökostrom immer beliebter – Knauber Strom auf Platz eins

Hamburg, 03.02.2022 – Preisturbulenzen, Kündigungen durch den Versorger, Insolvenzen – viele Strom-Kunden sind arg gebeutelt und private Haushalte müssen mit steigenden Energiekosten rechnen. Dass aber nicht alles und auch längst nicht jeder Stromanbieter in der Kritik steht, zeigt die aktuelle Kundenbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders ntv (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Keine Überraschung: Mit den Preisen sind die Verbraucherinnen und Verbraucher insgesamt vergleichsweise unzufrieden. Allerdings kommt es auf den jeweiligen Stromanbieter an – so reicht die Kundenzufriedenheit in diesem Punkt von guten bis lediglich ausreichenden Ergebnissen. Dass dieser Aspekt angesichts der jüngsten Entwicklungen bei einigen Unternehmen künftig noch deutlich kritischer gesehen wird, ist keine allzu gewagte Prognose.

Service und die Vertragsbedingungen können punkten

Der Service sorgt mit Aspekten wie Freundlichkeit, Kompetenz und Beschwerdeumgang im Schnitt für hohe Zufriedenheitswerte. Auch mit den angebotenen Vertragsbedingungen zeigen sich vergleichsweise viele Kundinnen und Kunden zufrieden. Über alle Bereiche erzielt die Branche mit 67,9 Punkten insgesamt ein befriedigendes Gesamtergebnis – immerhin zehn Anbieter sichern sich dabei das Kundenurteil „gut“.

Hohe Wechselbereitschaft

In den letzten zwei Jahren wechselten gut 45 Prozent der Stromkunden mindestens einmal ihren Anbieter. In den kommenden zwölf Monaten erwägen rund 42 Prozent der Befragten einen Wechsel. Spannender Fakt: Auch die angestrebte Energiewende wird von der Mehrheit der Befragten schon aktiv unterstützt: Bereits 58,6 Prozent hatten sich für Ökostrom entschieden.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, prognostiziert: „Die ohnehin schon hohe Wechselbereitschaft wird weiter zunehmen, denn der Preis ist der häufigste Grund, sich einen neuen Anbieter zu suchen. Die aktuelle Befragung zeigt aber auch, dass einige Versorger bei ihren Kunden für eine hohe Zufriedenheit sorgen.“

Die beliebtesten Stromanbieter

Knauber Strom erreicht mit dem Qualitätsurteil „gut“ die höchste Kundenzufriedenheit. Aus Verbrauchersicht punktet der Anbieter am meisten beim Service sowie der Transparenz und erzielt hier die höchsten Zufriedenheitswerte (81,5 Prozent bzw. 82,5 Prozent eher oder sogar sehr zufriedene Kundinnen und Kunden). Auch die Preise überzeugen: Rund drei Viertel der Befragten geben hierfür eine positive Bewertung ab. Unter den Top 5 landet Knauber Strom zudem in den Bereichen Image, Ärgernisse und Weiterempfehlung.

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:

Markus Hamer

Beirat:

Brigitte Zypries (Vorsitz),

Jochen Dietrich, Marianne Voigt

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Den zweiten Rang belegt Green Planet Energy (vormals: Greenpeace Energy), ebenfalls mit dem Gesamturteil „gut“. Bei keinem Mitbewerber fällt die Weiterempfehlungsbereitschaft der Kundinnen und Kunden höher aus (Net Promoter Score: +32,7). In puncto Image schneidet der Anbieter im Vergleich am zweitbesten ab: 69,1 Prozent der Befragten wählen hier eine positive Antwortoption. In den Bereichen Vertragsbedingungen sowie Service platziert sich Green Planet Energy zudem unter den Top 5.

Eprimo (Qualitätsurteil: „gut“) nimmt Rang drei ein. Eine große Stärke sind aus Verbrauchersicht die Vertragsbedingungen: 79,6 Prozent der Befragten geben hierfür eine positive Bewertung ab. Auch die Preise sowie die Transparenz sorgen für eine hohe Zufriedenheit. Die Weiterempfehlungsbereitschaft (NPS: +24,6) fällt zudem im Vergleich am zweithöchsten aus.

Weitere Stromanbieter mit mindestens 100 eingegangenen Kundenmeinungen (alphabetisch): 123energie, Badenova, BS Energy, Bürgerwerke, E wie einfach, E.ON Energie Deutschland, EnBW, Entega, ESWE Versorgung, EWE, Lichtblick, Maingau Energie, Mainova, Montana, MVV Energie, Naturstrom, N-Ergie, Q Cells, Rheinenergie, Sauber Energie, Stadtwerke Duisburg, Stadtwerke Flensburg, Stadtwerke München, Süwag, Team Energie, Vattenfall und Yello Strom.

Fakten zur Kundenbefragung

In die Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel flossen insgesamt 3.972 Bewertungen von Verbraucherinnen und Verbrauchern ein, die von einem Stromanbieter versorgt wurden. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Kundenmeinungen zu den Aspekten Service, Preis, Vertragsbedingungen, Tarifangebot, Transparenz und Image. Darüber hinaus flossen die Weiterempfehlungsbereitschaft und Kundenärgernisse in die Gesamtwertung ein. In der Einzelauswertung wurden alle Unternehmen berücksichtigt, zu denen sich jeweils mindestens 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 30 von insgesamt 64 bewerteten Stromanbietern zu.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: m.schechtel@disq.de

DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@disq.de
www.disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.