

DOKUMENTATION – Zusammenfassung

Studie: Unabhängige Ökostromanbieter 2020



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv
Hamburg, 30. April 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.).

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 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. Die besten Unternehmen	8
4. Gesamtergebnis	9
5. Stärken und Schwächen der Branche	12
6. Ergebnisse der Unternehmen	14
Service	14
Konditionen	16
7. Methodik	18
Service	20
Konditionen	29
Anhang	32

1. Zahlen und Fakten zur Studie

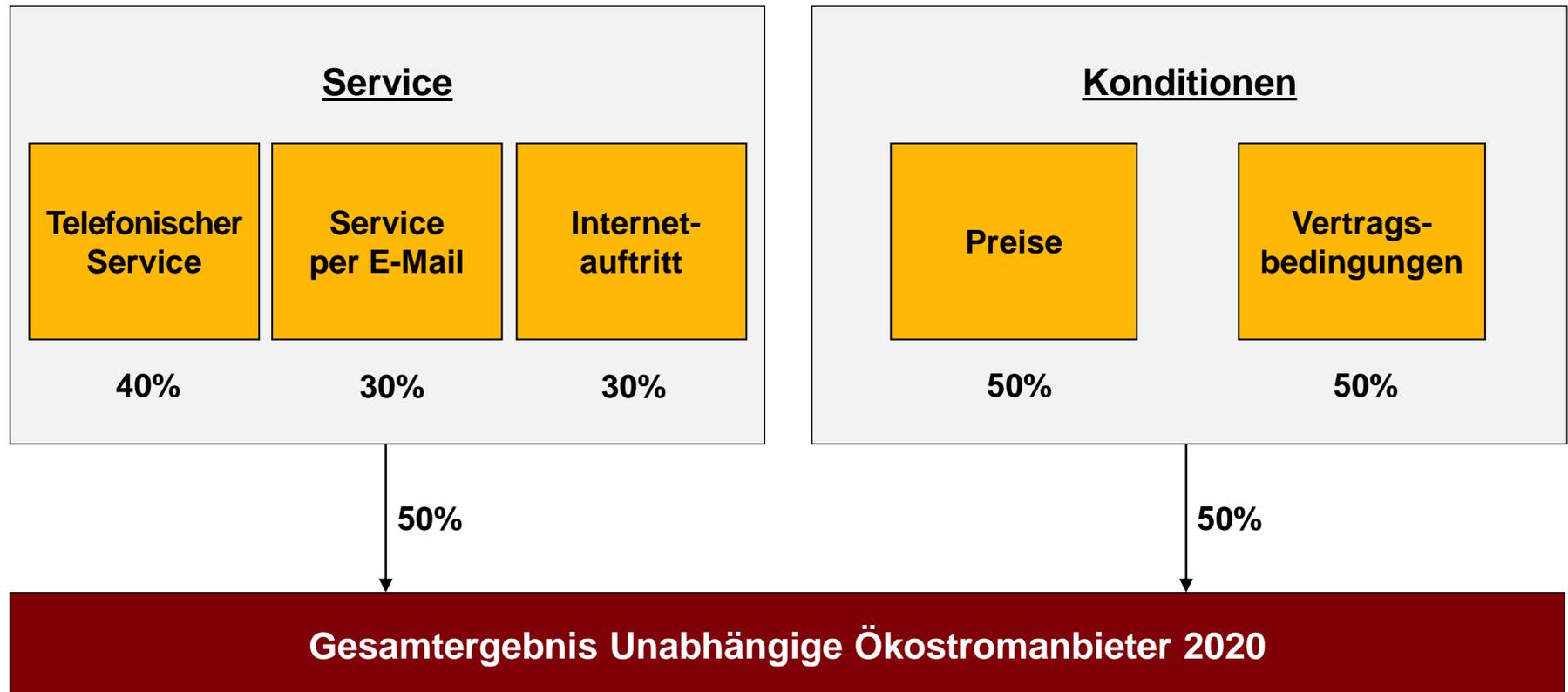
Auftraggeber	Nachrichtensender n-tv
Studienumfang	6 unabhängige Ökostromanbieter
Studienzeitraum	Oktober 2019 bis April 2020
Studienkonzept	Erstellung in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Thomas Liebetruth (OTH Regensburg)
Analysebereiche	Service und Konditionen
Service*	Mystery-Tests <ul style="list-style-type: none">■ 34 Stromanbieter, davon 6 unabhängige Ökostromanbieter■ Insgesamt 1.044 Servicekontakte (31** je Anbieter)
Konditionen	Umfassende Bewertung von Preisen und Vertragsbedingungen der jeweils günstigsten ausgewiesenen Stromtarife (Vertragsbedingungen und Preisdaten aus Berlin, Hamburg und München mit Datenstand 17. März 2020)

* Die Serviceanalyse fand im Rahmen der Studie Stromanbieter 2020 (DISQ) statt. Je Anbieter wurden zehn Analysen der telefonischen Kontaktqualität, zehn Analysen der E-Mail-Beantwortung sowie zehn Betrachtungen der Internetauftritte durch geschulte Nutzer durchgeführt. Zudem wurde die Auswertung um eine Inhaltsanalyse der Internetauftritte ergänzt. Es flossen 186 Servicekontakte zu unabhängigen Ökostromanbietern in das Ergebnis ein. Sie finden in der Studie Unabhängige Ökostromanbieter 2020 Berücksichtigung.

** Die Unternehmen Eliba 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
Gesamtergebnis Unabhängige Ökostromanbieter	Polarstern	Naturstrom	Bürgerwerke
Service	Polarstern	Lichtblick	Bürgerwerke
Telefonischer Service	Greenpeace Energy	Lichtblick	Polarstern
Service per E-Mail	Bürgerwerke	Polarstern	Lichtblick
Internetauftritt	Greenpeace Energy	Lichtblick	Polarstern
Konditionen	Polarstern	Naturstrom	Greenpeace Energy
Preise	Naturstrom	Polarstern	EWS Schönau
Vertragsbedingungen	Polarstern	Naturstrom	Greenpeace Energy

4. Gesamtergebnis

Unabhängige Ökostromanbieter

Gesamtergebnis Unabhängige Ökostromanbieter			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Polarstern	84,5	sehr gut
2	Naturstrom	79,9	gut
3	Bürgerwerke	79,5	gut
4	EWS Schönau	76,7	gut
5	Lichtblick	76,0	gut
6	Greenpeace Energy	72,5	gut
	Branche (Mittelwert)	78,2	

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. Gesamtergebnis Unabhängige Ökostromanbieter

Gesamtergebnis Unabhängige Ökostromanbieter			Service		Konditionen	
100%			50%		50%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Polarstern	84,5	1	72,2	1	96,8
2	Naturstrom	79,9	4	64,1	2	95,7
3	Bürgerwerke	79,5	3	70,0	5	88,9
4	EWS Schönau	76,7	5	63,7	4	89,8
5	Lichtblick	76,0	2	71,5	6	80,5
6	Greenpeace Energy	72,5	6	53,0	3	92,0
	Branche (Mittelwert)	78,2		65,8		90,6

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.

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.** Einen Schritt weiter gehen Konsumenten, für die ausschließlich unabhängige Anbieter in Frage kommen. Diese bieten ausschließlich Ökostromtarife an und treten nicht als Marke von konventionellen Anbietern auf. Sie haben keine eigentumsrechtlichen Verflechtungen mit einem konventionellen Stromkonzern oder sind keine Aktiengesellschaften mit konventionellen Versorgern als Anteilseigner (mindestens 25 Prozent). Die vorliegende Studie zeigt, welche dieser 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 (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

Basis der Untersuchungsauswahl bildete das Sample der DISQ-Studie „Stromanbieter 2020“ mit 34 branchenrelevanten Anbietern. Neben den Grundversorgern der drei größten deutschen Städte (Berlin, Hamburg und München) wurden Unternehmen mit Top-Platzierungen in der Vorstudie berücksichtigt. 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.

Das Untersuchungssample dieser Studie umfasste die sechs Ökostromanbieter, die als unabhängig im Sinne dieser Studie definiert sind:

- Bürgerwerke
- EWS Schönau
- Greenpeace Energy
- Lichtblick
- Naturstrom
- Polarstern

* 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 Kaution (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%	
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	4,0%	
Mehrwert der Beratung	2,0%	
Erinnerungswert	2,0%	

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- 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)		
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	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)		
Allgemeine Informationen		30,0%
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%	
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

Unternehmen	Telefonnummer	E-Mail-Adresse / Kontaktformular	Internetseite
Bürgerwerke	06221 3928920	kundendialog@buengerwerke.de / Kontaktformular	https://buengerwerke.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
Lichtblick	040 80803030	info@lichtblick.de / Kontaktformular	www.lichtblick.de
Naturstrom	0211 77900300 / 0211 77900100	kundenservice@naturstrom.de / Kontaktformular	www.naturstrom.de
Polarstern	089 309 042911	hallo@polarstern-energie.de / Kontaktformular	www.polarstern-energie.de
Testzeitraum	21. November 2019 - 10. Januar 2020	14. November – 27. Dezember 2019	28. November 2019 - 12. Januar 2020

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 Ökostromtarife.

Die entsprechenden Daten wurden stichtagbezogen am 17. März 2020 über Primärquellen (Websites der Unternehmen) erhoben. Dabei wurden die jeweils günstigsten Ökostromtarife 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.

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.

7. Methodik

Konditionen – Untersuchungskriterien

Konditionen	100,0%	
Preise (Berlin, Hamburg, München)^{*/**}		50,0%
Kosten für 2.000 kWh/Jahr (Single-Haushalt)	12,5%	
Kosten für 3.500 kWh/Jahr (Zwei-Personen-Haushalt)	12,5%	
Kosten für 5.000 kWh/Jahr (Familien-Haushalt)	12,5%	
Kosten für 7.000 kWh/Jahr (Großfamilien-Haushalt)	12,5%	
Vertragsbedingungen (Berlin, Hamburg, München)[*]		50,0%
Vertragslaufzeit	18,0%	
Kündigungsfrist	12,0%	
Automatische Vertragsverlängerung nach Ende der Erstlaufzeit	10,0%	
Laufzeit der Preisgarantie	6,0%	
Ausgestaltung der Preisgarantie ^{***}	4,0%	

* 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.).

	Seite
A. Tarifübersicht	33
B. Tarifkosten	34
Sparpotenzial	35
C. Allgemeine Methodik (Servicetests)	36

A. Tarifübersicht

Unternehmen	Ökostromtarif
Bürgerwerke	Bürgerstrom
EWS Schönau	Ökostrom
Greenpeace Energy	Ökostrom aktiv
Lichtblick	LichtBlick-Ökostrom
Naturstrom	naturstrom
Polarstern	Wirklich Ökostrom
	Stand der Daten: 17.03.2020

C. Allgemeine Methodik

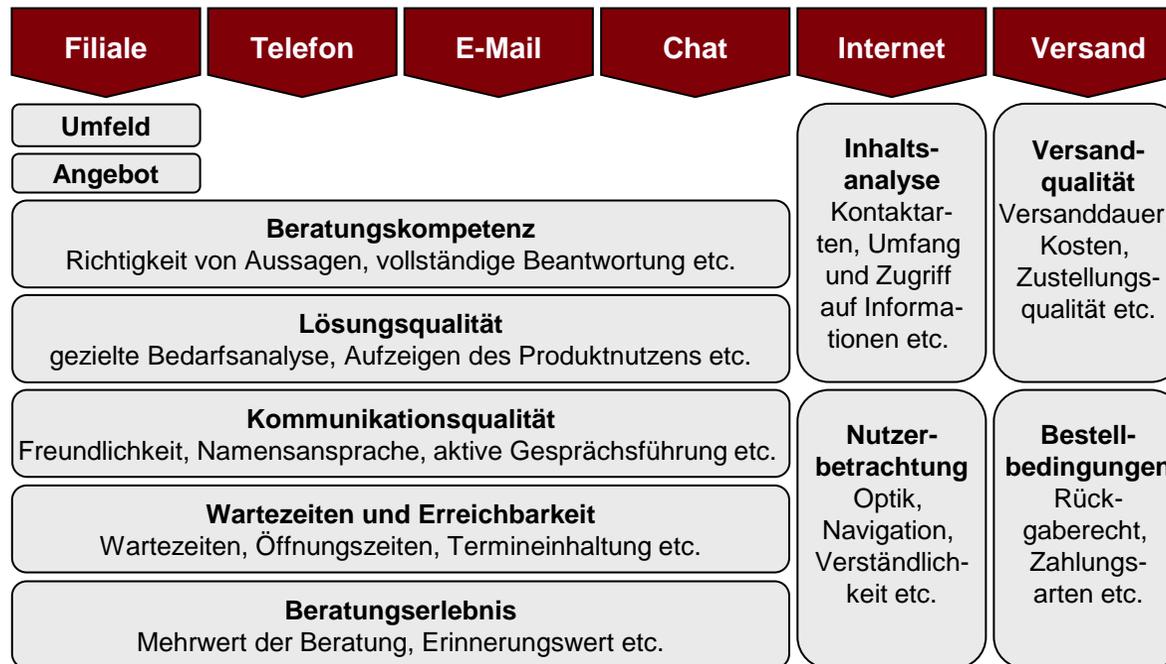
Service-tests

- **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
- **Internetanalyse:** Qualitätsmessung anhand quantitativer Inhaltsanalysen durch Experten sowie Nutzerbetrachtungen durch geschulte Tester

C. 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“