

DOKUMENTATION – Zusammenfassung

Studie: Gasanbieter 2020



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv
Hamburg, 6. Mai 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 Dokumentation 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 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	6
2. Fazit	8
3. Die besten Unternehmen	9
4. Gesamtergebnis	10
Ergebnis Ökogasanbieter	14
5. Stärken und Schwächen der Branche	17
Telefonischer Service	19
Service per E-Mail	20
Internetauftritt	21
Preise	22
Vertragsbedingungen	23

Inhaltsverzeichnis

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

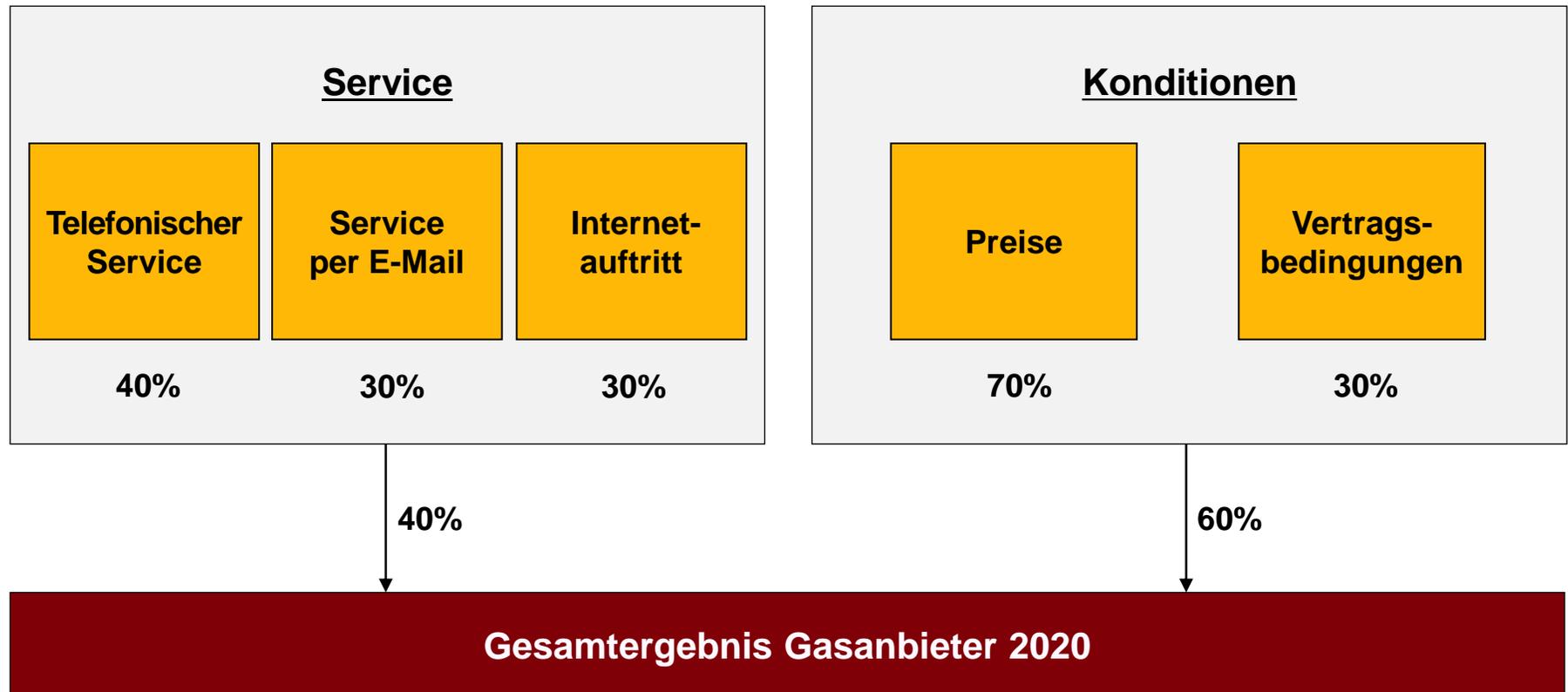
	Seite
6. Ergebnisse der Unternehmen	24
Service	24
Konditionen	27
7. Methodik	30
Service	32
Konditionen	42
Anhang	45

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Auftraggeber	Nachrichtensender ntv
Studienumfang	37 Gasanbieter
Studienzeitraum	Januar bis April 2020
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 Tarife für konventionelles Gas und Ökogas in Berlin, Hamburg und München (Stand: 10. beziehungsweise 12. März 2020)

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



3. Die besten Unternehmen

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Gesamtergebnis Gasanbieter	Team Energie	Knauber Erdgas	Sauber Energie
Ergebnis Ökogasanbieter	Team Energie	Sauber Energie	Knauber Erdgas
Service	Leu Energie	Knauber Erdgas	Team Energie
Telefonischer Service	Leu Energie	Greenline	Knauber Erdgas
Service per E-Mail	Knauber Erdgas	Leu Energie	Kostenix Gas
Internetauftritt	Stadtwerke München	Team Energie	Montana
Konditionen Gasanbieter	Maingau Energie	Stadtwerke Flensburg	Montana
Preise	Montana	Kostenix Gas	Maingau Energie
Vertragsbedingungen	Maingau Energie	Logo Energie	Naturstrom
Konditionen Ökogasanbieter	Sauber Energie	Team Energie	Montana
Preise	Grünwelt Energie	Sauber Energie	Montana
Vertragsbedingungen	Naturstrom	Stadtwerke Flensburg	Team Energie

4. Gesamtergebnis Gasanbieter

Gesamtergebnis Gasanbieter			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Team Energie	83,3	sehr gut
2	Knauber Erdgas	82,1	sehr gut
3	Sauber Energie	81,7	sehr gut
4	Kostenix Gas	81,0	sehr gut
5	Stadtwerke Flensburg	80,4	sehr gut
6	Leu Energie	79,9	gut
7	Fünferwerke.de	79,1	gut
8	Susi-Energie	78,0	gut
9	Stadtwerke München	77,5	gut
10	Ovag Energie	77,3	gut
11	Greenline	75,9	gut
12	Klickenergie	75,9	gut
13	Roth Energie	75,7	gut
14	Ruck zuck Energie	75,5	gut
15	Maingau Energie	75,3	gut
16	Grünwelt Energie	75,1	gut
17	NEW Energie	75,0	gut
18	Scharr Wärme	74,8	gut
19	Logo Energie	72,6	gut

Gesamtergebnis Gasanbieter			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
20	Baywa	72,2	gut
21	Lekker Energie	70,9	gut
22	Vattenfall	70,3	gut
23	Gasag	67,9	befriedigend
24	Innogy	66,8	befriedigend
25	Eprimo	66,1	befriedigend
26	Yello Strom	65,5	befriedigend
27	Strogon	64,1	befriedigend
28	E wie einfach	63,6	befriedigend
29	Montana	63,2	befriedigend
30	Naturstrom	63,0	befriedigend
31	Mitgas	63,0	befriedigend
32	EWE	60,7	befriedigend
33	EnBW	58,6	ausreichend
34	Badenova	58,3	ausreichend
35	Immergrün	57,0	ausreichend
36	E.ON Energie Deutschland	56,0	ausreichend
37	Lichtblick	45,1	ausreichend
	Branche (Mittelwert)	70,5	

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. Gesamtergebnis Gasanbieter

Ränge 1 bis 19

Gesamtergebnis Gasanbieter			Service		Konditionen	
100%			40%		60%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Team Energie	83,3	3	75,6	4	88,4
2	Knauber Erdgas	82,1	2	78,1	8	84,8
3	Sauber Energie	81,7	4	73,6	7	87,1
4	Kostenix Gas	81,0	9	71,8	6	87,2
5	Stadtwerke Flensburg	80,4	14	68,0	2	88,8
6	Leu Energie	79,9	1	80,5	18	79,5
7	Fünfwerke.de	79,1	7	72,8	12	83,3
8	Susi-Energie	78,0	11	68,4	10	84,3
9	Stadtwerke München	77,5	6	72,9	17	80,6
10	Ovag Energie	77,3	16	66,3	9	84,6
11	Greenline	75,9	5	73,0	22	77,8
12	Klickenergie	75,9	22	64,4	11	83,6
13	Roth Energie	75,7	18	65,2	13	82,7
14	Ruck zuck Energie	75,5	19	65,1	15	82,4
15	Maingau Energie	75,3	28	49,5	1	92,4
16	Grünwelt Energie	75,1	20	65,1	16	81,8
17	NEW Energie	75,0	24	63,5	14	82,6
18	Scharr Wärme	74,8	12	68,2	20	79,2
19	Logo Energie	72,6	29	49,3	5	88,1

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 Gasanbieter

Fortsetzung – Ränge 20 bis 37

Gesamtergebnis Gasanbieter			Service		Konditionen	
100%			40%		60%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
20	Baywa	72,2	23	63,6	21	77,9
21	Lekker Energie	70,9	17	66,2	25	74,0
22	Vattenfall	70,3	25	63,5	24	74,8
23	Gasag	67,9	15	66,3	27	69,0
24	Innogy	66,8	10	69,3	32	65,1
25	Eprimo	66,1	34	46,2	19	79,5
26	Yello Strom	65,5	21	64,9	29	66,0
27	Strogon	64,1	35	45,8	23	76,2
28	E wie einfach	63,6	13	68,1	34	60,7
29	Montana	63,2	37	25,2	3	88,5
30	Naturstrom	63,0	8	72,4	36	56,7
31	Mitgas	63,0	33	47,7	26	73,2
32	EWE	60,7	27	49,9	28	67,8
33	EnBW	58,6	31	48,6	31	65,2
34	Badenova	58,3	32	48,2	33	65,0
35	Immergrün	57,0	36	44,1	30	65,5
36	E.ON Energie Deutschland	56,0	30	49,1	35	60,5
37	Lichtblick	45,1	26	50,1	37	41,9
	Branche (Mittelwert)	70,5		61,6		76,4

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 Ökogasanbieter

Ergebnis Ökogasanbieter			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Team Energie	84,5	sehr gut
2	Sauber Energie	83,9	sehr gut
3	Knauber Erdgas	83,1	sehr gut
4	Leu Energie	81,0	sehr gut
5	Stadtwerke Flensburg	79,6	gut
6	Ovag Energie	79,5	gut
7	Stadtwerke München	78,5	gut
8	Susi-Energie	78,1	gut
9	Grünwelt Energie	77,4	gut
10	Scharr Wärme	77,0	gut
11	Baywa	73,3	gut
12	Innogy	69,6	befriedigend

Ergebnis Ökogasanbieter			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
13	Eprimo	68,4	befriedigend
14	NEW Energie	68,1	befriedigend
15	E wie einfach	66,3	befriedigend
16	Naturstrom	65,9	befriedigend
17	Logo Energie	65,7	befriedigend
18	Montana	63,2	befriedigend
19	EWE	59,3	ausreichend
20	Yello Strom	58,9	ausreichend
21	EnBW	57,3	ausreichend
22	E.ON Energie Deutschland	55,9	ausreichend
23	Badenova	53,5	ausreichend
24	Lichtblick	48,3	ausreichend
	Branche (Mittelwert)	69,8	

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 Ökogasanbieter

Ränge 1 bis 12

Ergebnis Ökogasanbieter 100%			Service 40%		Konditionen 60%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Team Energie	84,5	3	75,6	2	90,4
2	Sauber Energie	83,9	4	73,6	1	90,7
3	Knauber Erdgas	83,1	2	78,1	6	86,5
4	Leu Energie	81,0	1	80,5	12	81,3
5	Stadtwerke Flensburg	79,6	11	68,0	5	87,3
6	Ovag Energie	79,5	12	66,3	4	88,3
7	Stadtwerke München	78,5	5	72,9	11	82,2
8	Susi-Energie	78,1	8	68,4	8	84,5
9	Grünwelt Energie	77,4	13	65,1	7	85,6
10	Scharr Wärme	77,0	9	68,2	10	82,8
11	Baywa	73,3	15	63,6	13	79,8
12	Innogy	69,6	7	69,3	16	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. Ergebnis Ökogasanbieter

Ränge 13 bis 24

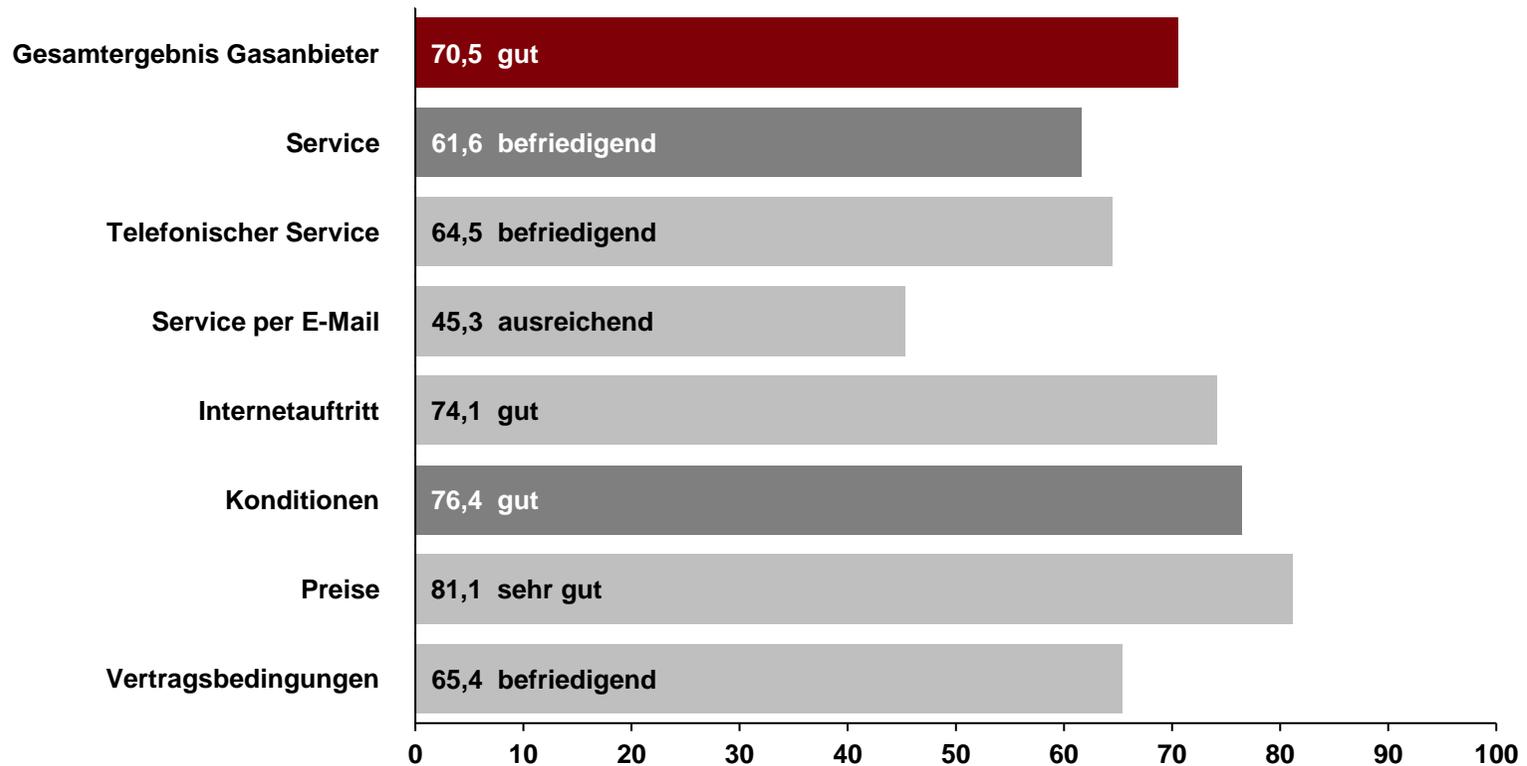
Ergebnis Ökogasanbieter			Service		Konditionen	
100%			40%		60%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
13	Eprimo	68,4	23	46,2	9	83,1
14	NEW Energie	68,1	16	63,5	15	71,1
15	E wie einfach	66,3	10	68,1	18	65,1
16	Naturstrom	65,9	6	72,4	20	61,6
17	Logo Energie	65,7	19	49,3	14	76,6
18	Montana	63,2	24	25,2	3	88,6
19	EWE	59,3	18	49,9	17	65,6
20	Yello Strom	58,9	14	64,9	23	54,8
21	EnBW	57,3	21	48,6	19	63,0
22	E.ON Energie Deutschland	55,9	20	49,1	21	60,4
23	Badenova	53,5	22	48,2	22	57,1
24	Lichtblick	48,3	17	50,1	24	47,1
	Branche (Mittelwert)	69,8		61,9		75,1

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.

5. Stärken und Schwächen der Branche

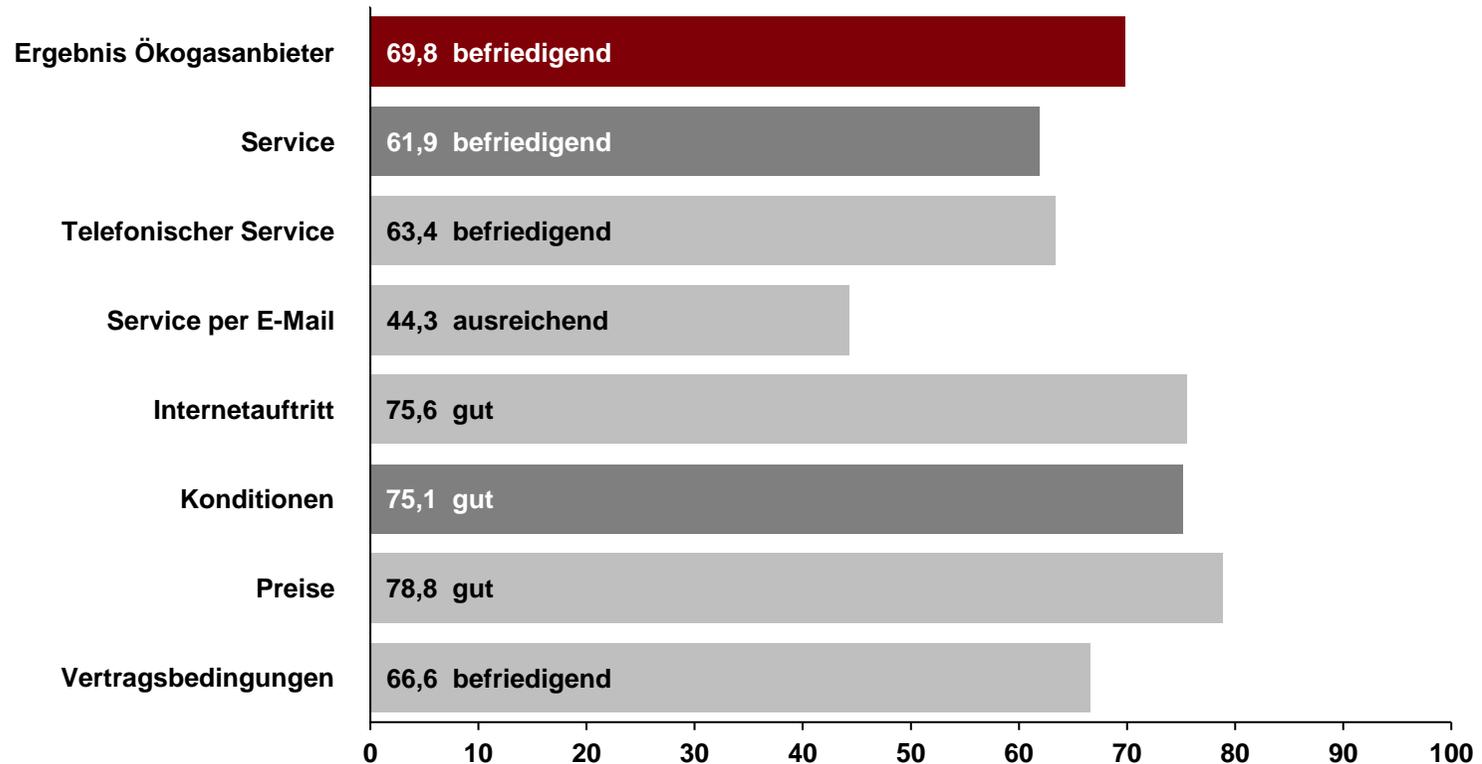
Branchenergebnisse in den Leistungsbereichen (Punkte)



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

5. Stärken und Schwächen der Branche Ökogasanbieter

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

Im Jahr 2019 wurden mit 9,3 Millionen Wohnhäusern fast die Hälfte aller Wohngebäude in Deutschland mit Erdgas beheizt. Im Vergleich dazu liegt die Nutzung von Fernwärme lediglich bei 6,6 Prozent.* Gemäß Bundesnetzagentur werden aktuell rund 68 Prozent der Haushaltskunden von regionalen Grundversorgern beliefert. Und dabei steht den Kunden mit bundesweit über 700 Versorgern eine große Anbietervielfalt zur Verfügung.** Im April 2019 betrug die kumulierte Wechselquote auf dem deutschen Gasmarkt seit der Liberalisierung im Jahr 2007 rund 35 Prozent.***

Auf der Suche nach einem Anbieter ist einerseits der Preis entscheidend, andererseits müssen auch die Vertragsbedingungen, also Laufzeiten, Kündigungsfristen oder Preisgarantien den individuellen Anforderungen entsprechen. Zudem unterscheidet die Anbieter auch die Kundenberatung per Telefon und E-Mail die Gestaltung der Internetseiten.

Ziel dieser Studie war es, jenen Gasanbieter auszuzeichnen, welcher sich im Hinblick auf die Konditionen und den Service am besten positionierte und aus konsequent eingennommener Kundenperspektive den besten Mix aus Tarifen, Vertragsbedingungen und Service bietet. Zusätzlich sollte der beste Ökogasanbieter ausgezeichnet werden.

* Vgl. BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V. (2019): Wie heizt Deutschland? (2019). Erste Ergebnisse, verfügbar unter: https://www.bdew.de/media/documents/BDEW_Heizungsmarkt_Erste_Ergebnisse_18072019.pdf; Abrufdatum 16.01.2020.

** Vgl. Bundesnetzagentur (2019): Bericht. Monitoringbericht 2019, verfügbar unter: https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Mediathek/Berichte/2019/Monitoringbericht_Energie2019.pdf?__blob=publicationFile&v=5; Abrufdatum 16.01.2020.

*** Vgl. BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V. (2019): BDEW-Gaspreisanalyse Juli 2019, verfügbar unter: https://www.bdew.de/media/documents/190723_BDEW-Gaspreisanalyse_Juli-2019.pdf; Abrufdatum 16.01.2020.

7. Methodik

Untersuchungsumfang

Die Untersuchungsauswahl berücksichtigte ausschließlich Versorger, die in den drei größten Städten Deutschlands (Berlin, Hamburg und München) ein Versorgungsangebot bereitstellten. Neben den Grundversorgern wurden zum Beispiel servicestarke Unternehmen sowie die größten Anbieter bezogen auf den Gasmengenabsatz ins Untersuchungssample aufgenommen. Die Anbieterauswahl richtete sich dabei nach den drei vorab definierten Auswahlkriterien Marktpositionierung*, Leistung** und Preis***.

Insgesamt umfasste die Auswahl folgende 37 Unternehmen:

Badenova	Gasag	Lekker Energie	NEW Energie	Strogon
Baywa	Greenline	Leu Energie	Ovag Energie	Susi-Energie
E wie einfach	Grünwelt Energie	Lichtblick	Roth Energie	Team Energie
E.ON Energie Deutschland	Immergrün	Logo Energie	Ruck zuck Energie	Vattenfall
EnBW	Innogy	Maingau Energie	Sauber Energie	Yello Strom
Eprimo	Klickenergie	Mitgas	Scharr Wärme	
EWE	Knauber Erdgas	Montana	Stadtwerke Flensburg	
Fünferwerke.de	Kostenix Gas	Naturstrom	Stadtwerke München	

* Zum Beispiel die regionalen Grundversorger der drei größten Städte Deutschlands und die zehn größten Gasversorger Deutschlands.

** Anbieter, die in der aktuellen Gasanbieterstudie (DISQ) oder in der aktuellen Kundenbefragung Gasanbieter (DISQ) in Sachen Service oder im Gesamtergebnis eine Top-5 Platzierung erzielt haben.

*** Die Top-10 der aktuellen Studie Sparchampions (DISQ), sowie jene Versorger, die besonders günstige Preise anboten (Erhoben für Klassische Gasanbieter, Ökogasanbieter und Biogasanbieter über check24 mit Stichtag 10. Januar 2020).

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 Gasversorgung. 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 Zustandszahl
- Fragen zum Gaszähler
- Zuständigkeiten des Netzbetreibers
- Unterschiede zwischen konventionellem Gas und Ökogas
- Grundversorgung
- Sonderkündigungsrecht bei Umzügen
- Kündigung des alten Gasanbieters bei einer Preiserhöhung
- Preisgarantie

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 (Ermittlung der Kosten des individuellen Verbrauchs)	5,0%	
Tarifvergleiche mit anderen Unternehmen	3,0%	
Informationen zum Anbieterwechsel	2,0%	
Vertrag online abschließbar*	4,0%	
Erläuterung der Rechnung (Musterbeispiel)	3,0%	
Kundendaten online änderbar*	3,0%	
Zählerstand online melden*	2,5%	
Anpassung der Abschlagszahlung online möglich (mindestens erhöhen)*	2,5%	
Rechnungen online einsehen*	3,0%	
Verbrauchshistorie auf einen Blick online einsehen*	3,0%	
Umfassende Energiespartipps	2,0%	
Informationen zum Energieausweis	2,0%	
Anzahl Klicks bis zum Tarifrechner	5,0%	
Anzahl Klicks bis zu den Energiespartipps	5,0%	
Anzahl Klicks bis zur Erläuterung der Rechnung	5,0%	

* Diese Kriterien wurden im Rahmen einer offiziellen Unternehmensanfrage verifiziert.

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

Teil 1/2

Unternehmen	Telefonnummer	E-Mail-Adresse / Kontaktformular	Internetseite
Badenova	0800 2791020	service@badenova.de / Kontaktformular	www.badenova.de
Baywa	0800 7241640	baywa-oekoenergie@abrechnung.com / Kontaktformular	www.baywa-oekoenergie.de
E wie einfach	0800 4411800	neukunde@e-wie-einfach.de / Kontaktformular	www.e-wie-einfach.de
E.ON Energie Deutschland	0800 3300033	kundenservice@eon.de / Kontaktformular	www.eon.de
EnBW	0721 72586005	kontakt@enbw.com / Kontaktformular	www.enbw.com
Eprimo	0800 6060110	kundenservice@eprimo.de	www.eprimo.de
EWE	0441 80005555	info@ewe.de / Kontaktformular	www.ewe.de
Fünferwerke.de	0800 3593753	service@fuenferwerke.de / Kontaktformular	www.fuenferwerke.de
Gasag	030 707200000	service@gasag.de / Kontaktformular	www.gasag.de
Greenline	03928 703770 / 03928 703727	info@greenline.de / service@greenline.de / Kontaktformular	www.greenline.de
Grünwelt Energie	0800 5858777	Kontaktformular	www.gruenwelt.de
Immergrün	0221 98599985	service@immergruen-energie.de / Kontaktformular	www.immergruen-energie.de
Innogy	0800 9944023	kundenservice@innogy.com / Kontaktformular	innogy.com
Klickenergie	02131 5310123	info@klickenergie.de	www.klickenergie.de
Knauber Erdgas	0228 512765	erdgasberatung@knauber.de / Kontaktformular	www.knauber-erdgas.de
Kostenix Gas	02324 904370	info@kostenix-gas.de / Kontaktformular	www.kostenix-gas.de
Lekker Energie	030 430949101	kundenservice@lekker.de / Kontaktformular	www.lekker.de
Leu Energie	0800 8998996	info@leu-erdgas.de / Kontaktformular	www.leu-erdgas.de
Lichtblick	040 80803030	info@lichtblick.de / Kontaktformular	www.lichtblick.de
Testzeitraum	14. Februar - 25. März 2020	12. Februar - 20. März 2020	18. Februar - 24. März 2020

7. Methodik

Service – Getestete Kontaktkanäle

Teil 2/2

Unternehmen	Telefonnummer	E-Mail-Adresse / Kontaktformular	Internetseite
Logo Energie	02251 7739397	info@logoenergie.de / Kontaktformular	www.logoenergie.de
Maingau Energie	0800 6246428	kundenbetreuung@maingau-energie.de / Kontaktformular	www.maingau-energie.de
Mitgas	0800 2660660	vertrieb@mitgas.de / Kontaktformular	www.mitgas.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
NEW Energie	0800 6886881	info@new-energie.de / Kontaktformular	www.new-energie.de
Ovag Energie	0800 0123535	info@ovag.de / Kontaktformular	www.ovag-energie.de
Roth Energie	0641 6020 / 0641 60257	info@roth-energie.de / erdgas@roth-energie.de / Kontaktformular	www.roth-energie.de
Ruck zuck Energie	03501 4909699	frag@ruckzuck-energie.de / Kontaktformular	www.ruckzuck-energie.de
Sauber Energie	0800 1122999	kundenservice@sauberenergie.de / Kontaktformular	www.sauberenergie.de
Scharr Wärme	0800 7972725 / 0711 7868599	info@scharr-waerme.de / Kontaktformular	scharr.de/waerme/privatkunden
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	strogon.de
Susi-Energie	0800 7874123	info@susi-energie.de / Kontaktformular	www.susi-energie.de
Team Energie	04641 98601200	erdgas@team.de / Kontaktformular	teamgas.de
Vattenfall	0800 9925000	kundenservice@vattenfall.de / Kontaktformular	www.vattenfall.de
Yello Strom	0221 27117777	immerda@yello.de / Kontaktformular	www.yello.de
Testzeitraum	14. Februar - 25. März 2020	12. Februar - 20. März 2020	18. Februar - 24. März 2020

7. Methodik

Konditionen – Vorgehensweise

Im Rahmen der Konditionenanalyse wurden die Tarife hinsichtlich der Kosten sowie der Vertragsbedingungen anhand von vier unterschiedlichen Nutzerprofilen ermittelt. Die Tarifdaten (Preise und Vertragsbedingungen) wurden stichtagsbezogen am 10. März beziehungsweise 12. März 2020 (Ökogasanbieter) anhand von Primärquellen (Websites/Tarifrechner der Anbieter) erhoben. Die Punktwerte der drei regionalen Ergebnisse (Berlin, Hamburg und München) gingen gemittelt in das Gesamtergebnis ein. Es wurde zwischen Gasanbietern und Ökogasanbietern differenziert.

Tarife mit längerfristiger Vorauskasse für einen definierten Zeitraum sowie Paket-Tarife, also die Zahlung für eine festgelegte Gasmenge, 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

Der Analyse lag der profilbezogene Preis des jeweiligen günstigsten Tarifs beziehungsweise günstigsten Ökogas-Tarifs zugrunde. Es konnten mehrere Tarife eines Unternehmens einfließen. Dies war dann der Fall, wenn der Gasversorger 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 (7.000 kWh / 13.000 kWh / 20.000 kWh / 31.000 kWh). Bei der Bewertung der erhobenen Preise erhielten Unternehmen mit dem jeweils günstigsten Angebot 100 Punkte. Gasanbieter, bei denen die Tarifkosten das günstigste Angebot im Test um mindestens 85,0 Prozent überstiegen, erhielten 0 Punkte. Dazwischen liegende Preise wurden relativ zu den Extremen bewertet.

Der Bewertung der Vertragsbedingungen lagen Kriterien zugrunde, die das Verbraucherinteresse abbilden: Preisgarantien, Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen, Bonuszahlungen bei Vertragsabschluss sowie der Verzicht auf eine bzw. die Dauer einer automatischen Vertragsverlängerung nach Ende der Erstlaufzeit.

7. Methodik

Konditionen – Untersuchungskriterien

Konditionen Gasanbieter / Ökogasanbieter	100,0%	
Preise (Berlin, Hamburg, München)^{*/**}		70,0%
Kosten für 7.000 kWh/Jahr (Single-Haushalt)	17,5%	
Kosten für 13.00 kWh/Jahr (Zwei-Personen-Haushalt)	17,5%	
Kosten für 20.000 kWh/Jahr (Familien-Haushalt)	17,5%	
Kosten für 31.000 kWh/Jahr (Großfamilien-Haushalt)	17,5%	
Vertragsbedingungen (Berlin, Hamburg, München)[*]		30,0%
Vertragslaufzeit (in Monaten)	8,0%	
Kündigungsfrist (in Monaten)	7,0%	
Automatische Vertragsverlängerung nach Ende der Erstlaufzeit (in Monaten)	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.).

	Seite
A. Tester-Erlebnisse	47
Positiv	47
Negativ	48
B. Tarifübersicht	49
C. Telefonischer Service	51
D. Service per E-Mail	53
E. Internetauftritt	55
F. Tarifkosten Gasanbieter	57
Berlin	57
Hamburg	58
München	59

	Seite
G. Tarifkosten Ökogasanbieter	60
Berlin	60
Hamburg	61
München	62
H. Allgemeine Methodik	63

B. Tarifübersicht

Teil 1/2

Unternehmen	Günstigster Gastarif	Günstigster Ökogastarif
Badenova	Erdgas24 Online	Erdgas24 Bio10
Baywa	BayWa Ökogas 12 Bioflex 1	BayWa Ökogas 12 Bioflex 1
E wie einfach	B WIE BASIC	B wie Basic
E.ON Energie Deutschland	KlassikErdgas	ÖkoErdgas
EnBW	EnBW ErdgasOnline	EnBW BioErdgas 10
Eprimo	eprimoGas Pur PrimaKlima	eprimoGas Pur PrimaKlima
EWE	Solo Gas	Zuhause+
Fünferwerke.de	werkeGas fix	-
Gasag	ERDGAS Smart	ERDGAS Bio10
Greenline	gasline classic online	-
Grünwelt Energie	grüngas classic	grüngas classic
Immergrün	Fix - Spar Gas L	-
Innogy	Erdgas Smart	Erdgas Natur
Klickenergie	KlickGas12 plus	-
Knauber Erdgas	SICHER 12	Sicher 12 KLIMANEUTRAL
Kostenix Gas	Spargallier12	-
Lekker Energie	wakker Gas sicher2	-
Leu Energie	LEU ERDGASFLEX	Leu Erdgas Flex klimaneutral
Lichtblick	LichtBlick-Gas	LichtBlick-Gas
	Stand der Daten: 10.03.2020	Stand der Daten: 12.03.2020

B. Tarifübersicht

Teil 2/2

Unternehmen	Günstigster Gastarif	Günstigster Ökogastarif
Logo Energie	LogoGas Clever	LogoGas Clever; 10% BioGas Option
Maingau Energie	MAINGAU GasRegio	-
Mitgas	MITGAS Einheizpreis 12M; Online Option	-
Montana	MONTANA garant 12	MONTANA garant 12; klimaneutral
Naturstrom	naturstrom biogas 10%	naturstrom biogas 10%
NEW Energie	NEWgas online12 plus	Blauer Himmel Gas
Ovag Energie	ovag Gas Fix	ovagGas Fix
Roth Energie	Erdgas 12	-
Ruck zuck Energie	RUCK ZUCK BASIS	-
Sauber Energie	SAUBER GAS Wasser&Wald	SAUBER GAS Wasser&Wald
Scharr Wärme	SCHARRMANT Regio 24 FREE / SCHARRMANT Regio Plus 12 FREE	SCHARRMANT Regio 24 FREE / SCHARRMANT Regio Plus 12 FREE
Stadtwerke Flensburg	Flensburg eXzellent	Flensburg eXzellent öko
Stadtwerke München	M-Erdgas Fix	M-Ökogas Fix
Strogon	Gas Fest Plus	-
Susi-Energie	susiGas fix 12	susiGas green fix 12
Team Energie	teamgas platin	teamgas platin öko
Vattenfall	Easy Gas / Eas12 Gas Standard	-
Yello Strom	Gas Klima Basic	Gas Klima Care
	Stand der Daten: 10.03.2020	Stand der Daten: 12.03.2020

H. Allgemeine Methodik

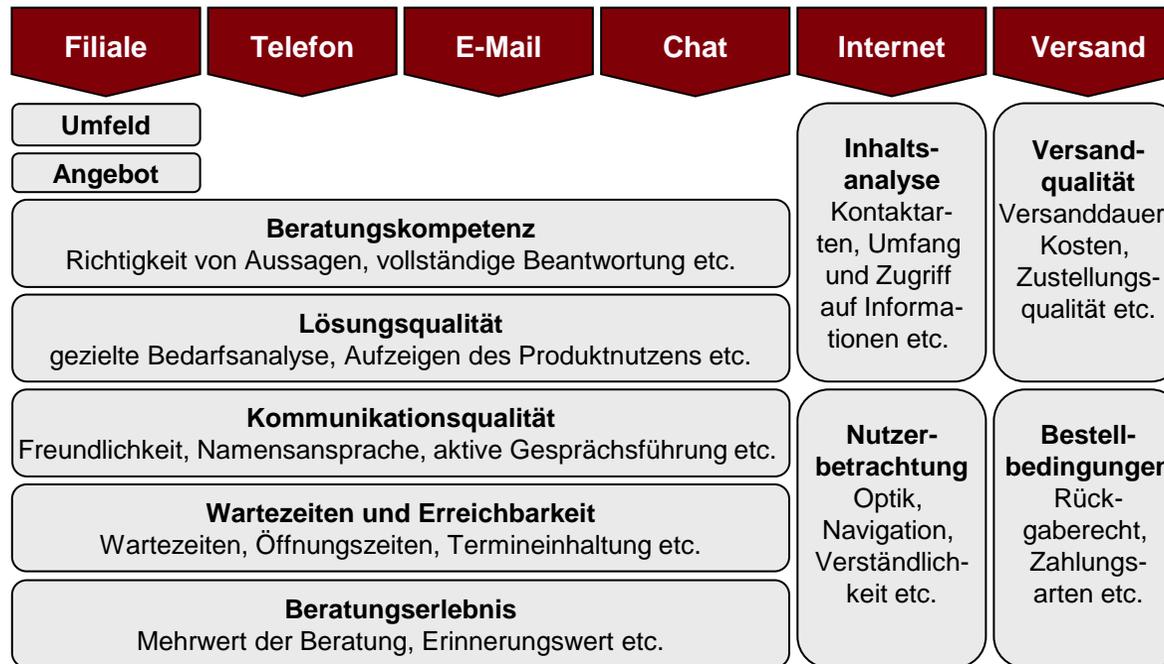
Service-tests

- **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

H. 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“