

DOKUMENTATION – Zusammenfassung

Studie: Biogasanbieter 2020



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv
Hamburg, 8. Juni 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	14
6. Ergebnisse der Unternehmen	16
Service	16
Konditionen	18
7. Methodik	20
Service	22
Konditionen	31
Anhang	34

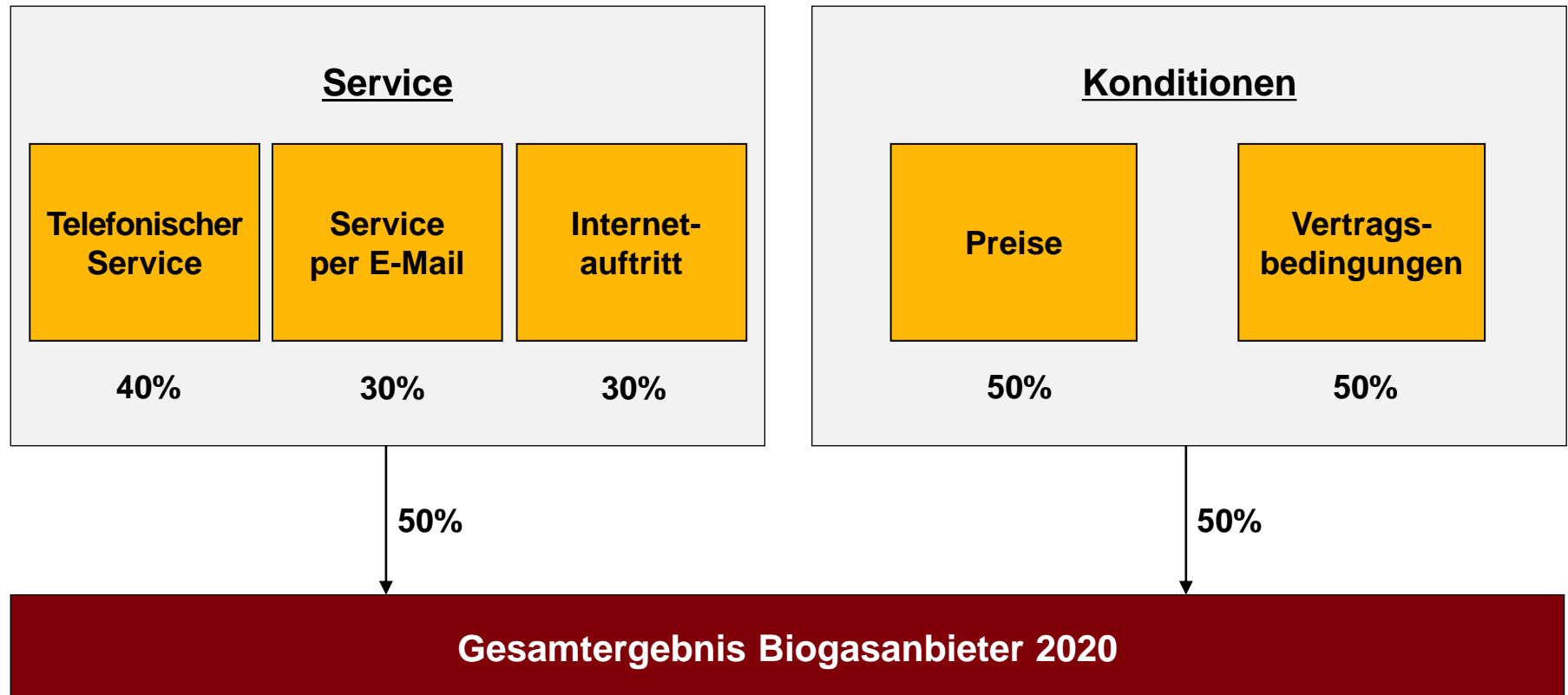
1. Zahlen und Fakten zur Studie

Auftraggeber	Nachrichtensender ntv
Studienumfang	9 Biogasanbieter
Studienzeitraum	Januar bis Mai 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">■ 37 Gasanbieter, davon 9 Biogasanbieter■ Insgesamt 1.147 Servicekontakte (31 je Anbieter)*
Konditionen	Umfassende Bewertung von Preisen und Vertragsbedingungen der jeweils günstigsten ausgewiesenen Tarife (Vertragsbedingungen und Preisdaten aus Berlin, Hamburg und München mit Datenstand 6. Mai 2020)

* Die Serviceanalyse fand im Rahmen der Studie Gasanbieter 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 279 Servicekontakte zu Biogasanbietern in das Ergebnis ein. Sie finden in der Studie Biogasanbieter 2020 Berücksichtigung.

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



3. Die besten Unternehmen

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Gesamtergebnis Biogasanbieter	Sauber Energie	Naturstrom	Baywa
Service	Sauber Energie	Naturstrom	Scharr Wärme
Telefonischer Service	Sauber Energie	Naturstrom	Logo Energie
Service per E-Mail	Scharr Wärme	Sauber Energie	Naturstrom
Internetauftritt	Montana	EnBW	Naturstrom
Konditionen	Montana	Baywa	Logo Energie
Preise	Montana	Logo Energie	Baywa
Vertragsbedingungen	Naturstrom	Baywa, Montana	-
Gesamtergebnis Anbieter reines Biogas	Naturstrom	Sauber Energie	Baywa

4. Gesamtergebnis Biogasanbieter

Gesamtergebnis Biogasanbieter			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Sauber Energie	75,7	gut
2	Naturstrom	75,6	gut
3	Baywa	74,5	gut
4	Scharr Wärme	72,2	gut
5	Logo Energie	65,7	befriedigend
6	Yello Strom	65,2	befriedigend
7	EnBW	57,7	ausreichend
8	Montana	57,3	ausreichend
9	Badenova	55,3	ausreichend
	Branche (Mittelwert)	66,6	

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.

4. Gesamtergebnis Biogasanbieter

Gesamtergebnis Biogasanbieter			Service		Konditionen	
100%			50%		50%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Sauber Energie	75,7	1	73,6	5	77,8
2	Naturstrom	75,6	2	72,4	4	78,8
3	Baywa	74,5	5	63,6	2	85,3
4	Scharr Wärme	72,2	3	68,2	6	76,3
5	Logo Energie	65,7	6	49,3	3	82,2
6	Yello Strom	65,2	4	64,9	8	65,4
7	EnBW	57,7	7	48,6	7	66,8
8	Montana	57,3	9	25,2	1	89,4
9	Badenova	55,3	8	48,2	9	62,5
	Branche (Mittelwert)	66,6		57,1		76,0

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. Gesamtergebnis Anbieter reines Biogas

Gesamtergebnis Anbieter reines Biogas			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Naturstrom	82,2	sehr gut
2	Sauber Energie	77,8	gut
3	Baywa	76,5	gut
	Branche (Mittelwert)	78,8	

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. Gesamtergebnis Anbieter reines Biogas

Gesamtergebnis Anbieter reines Biogas			Service		Konditionen	
100%			50%		50%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Naturstrom	82,2	2	72,4	1	92,1
2	Sauber Energie	77,8	1	73,6	3	82,0
3	Baywa	76,5	3	63,6	2	89,4
	Branche (Mittelwert)	78,8		69,9		87,8

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.

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.**

Auf der Suche nach einem Anbieter sind neben dem Preis auch die Vertragsbedingungen und der gebotene Service wie die Kundenberatung per Telefon und E-Mail sowie die Gestaltung der Internetseiten von Bedeutung. Für einige Verbraucher spielt zudem auch der Klimaschutz eine entscheidende Rolle bei der Auswahl des Tarifs.

Neben Alternativen, wie beispielsweise Windgas, können sich Verbraucher für Biogastarife entscheiden. Während Tarife mit ein oder fünf Prozent Biogasbeimischung bei vielen Anbietern verfügbar sind, teilen sich deutlich weniger Versorger den Markt für Produkte mit einer Biogasbeimischung von zehn oder mehr Prozent. Besonders rar sind dabei reine Biogasanbieter.

Die vorliegende Studie zeigt, welche dieser Biogasanbieter in welchen Bereichen und insgesamt die besten Leistungen bieten.

* 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.

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***.

Das Untersuchungssample dieser Studie umfasste die neun Gasanbieter, welche überregional einen Biogastarif im Sinne dieser Studie anboten****:

- Badenova
- Baywa
- EnBW
- Logo Energie
- Montana
- Naturstrom
- Sauber Energie
- Scharr Wärme
- Yello Strom

* 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).

**** Ein Biogastarif im Sinne dieser Studie enthält einen Biogasanteil von mindestens zehn Prozent. Baywa, Naturstrom und Sauber Energie boten zudem Tarife mit reinem Biogas an.

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/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

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
Badenova	0800 2791020	service@badenova.de / Kontaktformular	www.badenova.de
Baywa	0800 7241640	baywa-oekoenergie@abrechnung.com / Kontaktformular	www.baywa-oekoenergie.de
EnBW	0721 72586005	kontakt@enbw.com / Kontaktformular	www.enbw.com
Logo Energie	02251 7739397	info@logoenergie.de / Kontaktformular	www.logoenergie.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
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
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 6. Mai 2020 anhand von Primärquellen (Websites/Tarifrechner der Anbieter) erhoben. Die Punktwerte der drei regionalen Ergebnisse aus Berlin, Hamburg und München gingen in das Gesamtergebnis gemittelt ein. Es wurde zwischen Biogasanbietern und den jeweils günstigsten Tarifen mit einer Biogasbeimischung von zehn Prozent sowie Tarifen mit 100 Prozent Biogas 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 jeweils günstigsten Tarifs zugrunde. Es konnten mehrere Tarife eines Unternehmens einfließen. Dies war dann der Fall, wenn der Versorger in den untersuchten Städten unterschiedliche passende Produkte anbot und der jeweils günstigste Tarif variierte. Zum anderen war dies möglich, wenn es vom Verbrauch abhing, welcher Biogastarif 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. Biogasanbieter, bei denen die Tarifkosten mindestens doppelt so teuer waren wie das günstigste Angebot im Test, 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 sowie der Verzicht auf eine bzw. die Dauer einer automatischen Vertragsverlängerung nach Ende der Erstlaufzeit.

7. Methodik

Konditionen – Untersuchungskriterien

Konditionen	100,0%	
Preise (Berlin, Hamburg, München)^{*/**}		50,0%
Kosten für 7.000 kWh/Jahr (Single-Haushalt)	12,5%	
Kosten für 13.000 kWh/Jahr (Zwei-Personen-Haushalt)	12,5%	
Kosten für 20.000 kWh/Jahr (Familien-Haushalt)	12,5%	
Kosten für 31.000 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	35
B. Tarifkosten	36
Sparpotenzial	37
C. Allgemeine Methodik (Servicetests)	38

A. Tarifübersicht

Unternehmen	Biogastarif (10%-Beimischung)	Biogastarif (100%)
Badenova	Erdgas24 Bio 10	-
Baywa	BayWa Ökogas 12 Bioflex 10	BayWa Ökogas 12 Bioflex 100
EnBW	EnBW BioErdgas 10	-
Logo Energie	LogoGas Clever; 10% Bio Option	-
Montana	MONTANA garant 12; 10% Bio Option	-
Naturstrom	naturstrom biogas 10%	biogas 100 %
Sauber Energie	SAUBER GAS Bio10	SAUBER GAS Bio100
Scharr Wärme	SCHARRMANT Regio 12 BIO 10 FREE	-
Yello Strom	Gas Klima Care	-
	Stand der Daten: 06.05.2020	Stand der Daten: 06.05.2020

C. Allgemeine Methodik

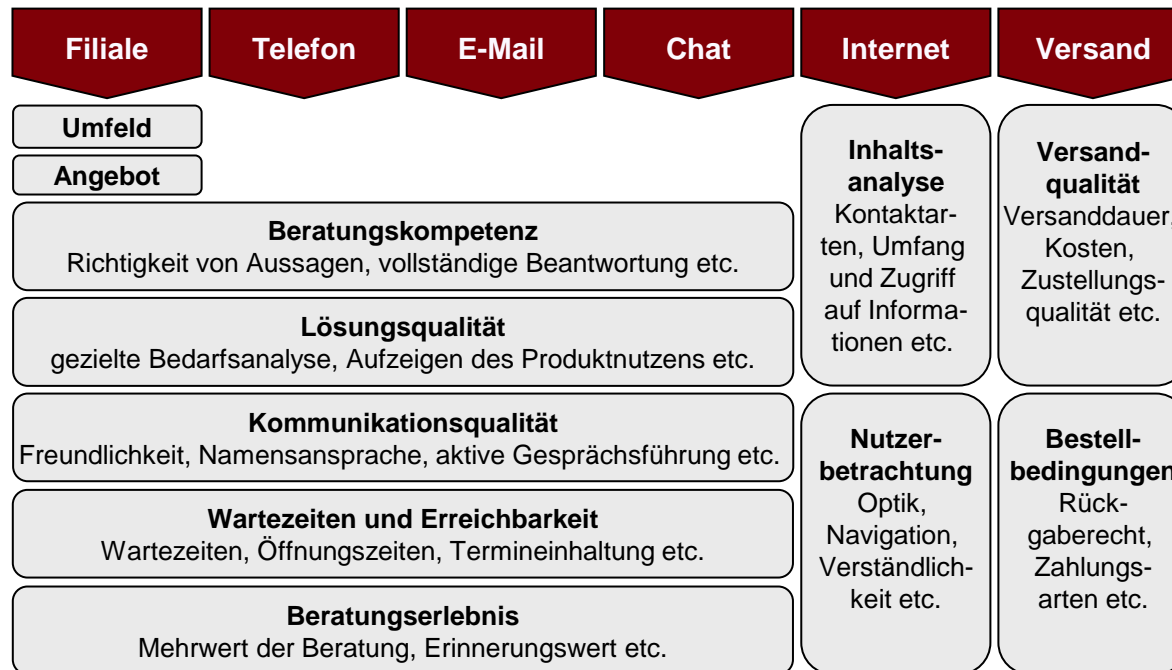
Service-tests

- **Ziel:** Analyse des Services und der Leistungen von Unternehmen aus Verbrauchersicht
- **Basis:** Standardisierte, objektiv nachprüfbarere 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“