

DOKUMENTATION – Zusammenfassung

Studie: Stromanbieter 2021



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv
Hamburg, 24. März 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.).

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	12
Ergebnis Ökostrom	16
Ergebnis Klassische Stromanbieter	18
5. Stärken und Schwächen der Branche	21
Telefonischer Service	24
Service per E-Mail	25
Online-Service	26
Preise	27
Vertragsbedingungen	28

Inhaltsverzeichnis

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

	Seite
6. Ergebnisse der Unternehmen	29
Service	29
Konditionen	32
7. Methodik	35
Service	37
Konditionen	47
Anhang	50

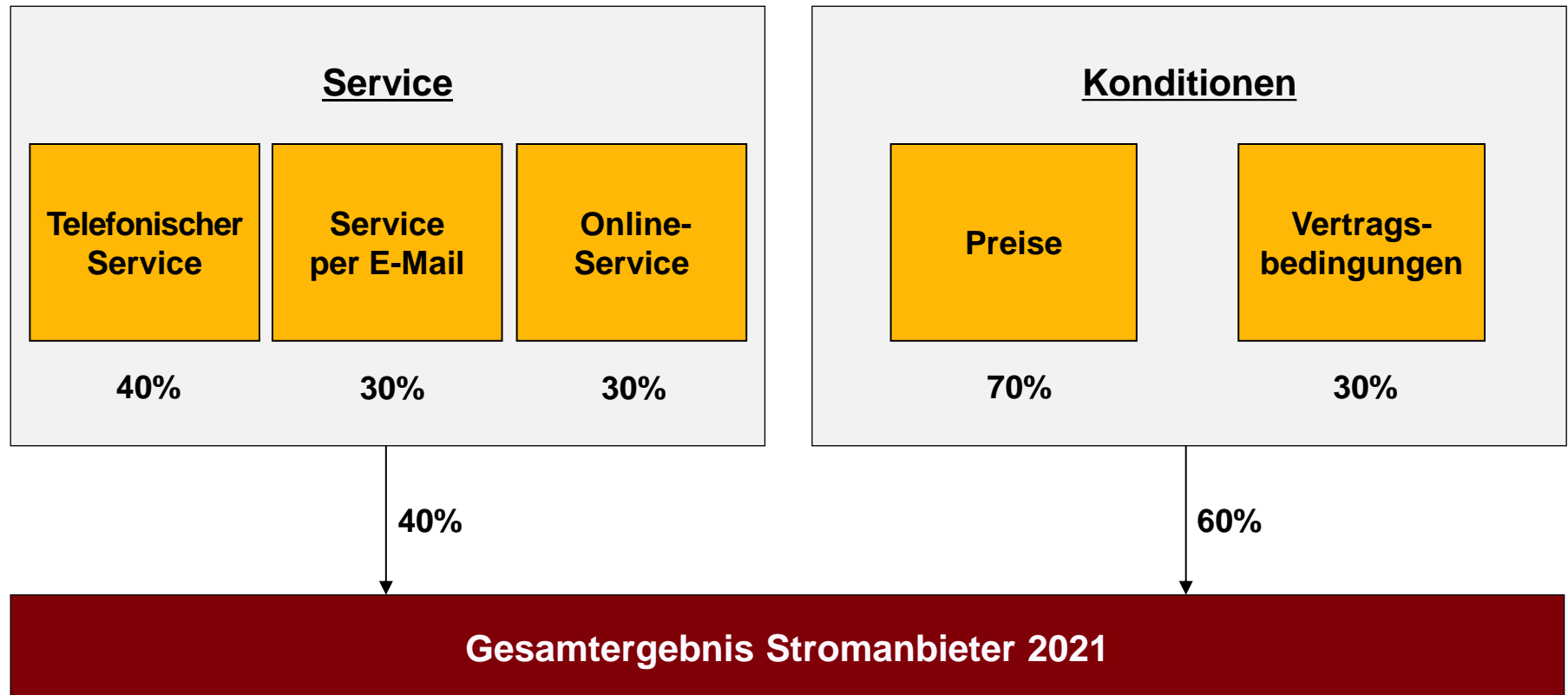
1. Zahlen und Fakten zur Studie

Auftraggeber	Nachrichtensender ntv
Studienumfang	34 Stromanbieter
Studienzeitraum	Oktober 2020 bis Februar 2021
Studienkonzept	Erstellung in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Thomas Liebetruth (OTH Regensburg)
Analysebereiche	Service und Konditionen
Service	Mystery-Tests, insgesamt 1.044 Servicekontakte (31* je Anbieter) <ul style="list-style-type: none">■ 330 Analysen der telefonischen Kontaktqualität (10* je Anbieter)■ 340 Analysen der E-Mail-Beantwortung (10 je Anbieter)■ 374 Analysen des Online-Service:<ul style="list-style-type: none">■ 34 Analysen der Internetauftritte (1 je Anbieter)■ 340 Betrachtungen der Internetauftritte durch geschulte Nutzer (10 je Anbieter)
Konditionen	Umfassende Bewertung von Preisen und Vertragsbedingungen der jeweils günstigsten ausgewiesenen Stromtarife in Berlin, Hamburg und München (Stand: 5. Januar 2021)

* Die Unternehmen EliSa 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 Stromanbieter	Knauber Strom	Sauber Energie	Team Energie
Service	Knauber Strom	Naturstrom	Team Energie
Telefonischer Service	Mann Strom	Naturstrom	Energy4u
Service per E-Mail	Knauber Strom	Team Energie	Bürgerwerke
Online-Service	Knauber Strom	Montana	E.ON Energie Deutschland
Konditionen	Sauber Energie	Stadtwerke Flensburg	Ovag Energie
Preise	Eprimo	Q Cells	Grünwelt Energie
Vertragsbedingungen	Polarstern	Naturstrom	Stadtwerke Flensburg

3. Die besten Unternehmen Ökostrom

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Ergebnis Ökostrom	Knauber Strom	Sauber Energie	Team Energie
Service	Knauber Strom	Naturstrom	Team Energie
Telefonischer Service	Mann Strom	Naturstrom	Energy4u
Service per E-Mail	Knauber Strom	Team Energie	Bürgerwerke
Online-Service	Knauber Strom	Montana	Team Energie
Konditionen	Sauber Energie	Eprimo	Knauber Strom
Preise	Eprimo	Q Cells	Grünwelt Energie
Vertragsbedingungen	Polarstern	Naturstrom	Greenpeace Energy, Sauber Energie

3. Die besten Unternehmen

Klassische Stromanbieter

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Ergebnis Klassische Stromanbieter	Ovag Energie	Maingau Energie	Roth Energie
Service	Stadtwerke München	Maingau Energie	Ovag Energie
Telefonischer Service	Stadtwerke München	Maingau Energie	E.ON Energie Deutschland
Service per E-Mail	Ovag Energie	Stadtwerke Flensburg	Elißa
Online-Service	E.ON Energie Deutschland	Maingau Energie	Stadtwerke München
Konditionen	Stadtwerke Flensburg	Ovag Energie	Maingau Energie
Preise	Ovag Energie	Roth Energie	Stadtwerke Flensburg
Vertragsbedingungen	Stadtwerke Flensburg	Maingau Energie	E.ON Energie Deutschland

4. Gesamtergebnis Stromanbieter

Gesamtergebnis Stromanbieter			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Knauber Strom	81,5	sehr gut
2	Sauber Energie	79,0	gut
3	Team Energie	78,3	gut
4	Ovag Energie	77,9	gut
5	Maingau Energie	76,9	gut
6	Eprimo	75,4	gut
7	Grünwelt Energie	75,0	gut
8	Energy4u	74,9	gut
9	Roth Energie	73,0	gut
10	Naturstrom	71,4	gut
11	Entega	71,3	gut
12	Stadtwerke München	70,8	gut
13	Polarstern	70,5	gut
14	Elißa	70,2	gut
15	Kaiser Energie	70,2	gut
16	Stadtwerke Flensburg	70,2	gut
17	Bürgerwerke	69,5	befriedigend

Gesamtergebnis Stromanbieter			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
18	Lekker Energie	68,7	befriedigend
19	Q Cells	67,6	befriedigend
20	Greenpeace Energy	67,2	befriedigend
21	Mark-E	66,9	befriedigend
22	Green City Power	65,6	befriedigend
23	Mann Strom	65,5	befriedigend
24	Vattenfall	65,3	befriedigend
25	E.ON Energie Deutschland	61,8	befriedigend
26	Regionale Energiewerke	59,8	ausreichend
27	DEW21	58,4	ausreichend
28	Enercity	58,3	ausreichend
29	Grün.Power	56,9	ausreichend
30	Montana	56,2	ausreichend
31	EWS Schönau	55,1	ausreichend
32	EnBW	53,0	ausreichend
33	WattsEnergy	48,5	ausreichend
34	Lichtblick	48,0	ausreichend
Branche (Mittelwert)		67,0	

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 Stromanbieter

Ränge 1 bis 17

Gesamtergebnis Stromanbieter			Serviceanalyse		Konditionenanalyse	
100%			40%		60%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Knauber Strom	81,5	1	76,8	6	84,6
2	Sauber Energie	79,0	13	64,9	1	88,4
3	Team Energie	78,3	3	72,9	8	81,9
4	Ovag Energie	77,9	14	64,5	3	86,9
5	Maingau Energie	76,9	12	65,2	5	84,7
6	Eprimo	75,4	24	58,8	4	86,4
7	Grünwelt Energie	75,0	11	65,7	9	81,2
8	Energy4u	74,9	9	68,0	11	79,4
9	Roth Energie	73,0	18	61,3	10	80,9
10	Naturstrom	71,4	2	73,1	20	70,3
11	Entega	71,3	6	70,7	18	71,8
12	Stadtwerke München	70,8	10	66,2	15	73,9
13	Polarstern	70,5	5	71,4	22	69,8
14	Eliða	70,2	22	59,9	13	77,1
15	Kaiser Energie	70,2	23	59,2	12	77,5
16	Stadtwerke Flensburg	70,2	29	43,8	2	87,8
17	Bürgerwerke	69,5	4	71,8	24	68,0

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 Stromanbieter

Fortsetzung – Ränge 18 bis 34

Gesamtergebnis Stromanbieter			Serviceanalyse		Konditionenanalyse	
100%			40%		60%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
18	Lekker Energie	68,7	17	62,3	16	73,1
19	Q Cells	67,6	27	44,2	7	83,2
20	Greenpeace Energy	67,2	7	70,4	27	65,1
21	Mark-E	66,9	16	62,3	21	69,9
22	Green City Power	65,6	19	60,7	23	68,9
23	Mann Strom	65,5	8	69,0	29	63,2
24	Vattenfall	65,3	15	62,5	26	67,1
25	E.ON Energie Deutschland	61,8	25	48,0	19	71,0
26	Regionale Energiewerke	59,8	32	40,1	17	72,9
27	DEW21	58,4	21	60,5	32	57,1
28	Enercity	58,3	28	44,1	25	67,8
29	Grün.Power	56,9	20	60,6	33	54,4
30	Montana	56,2	34	24,9	14	77,1
31	EWS Schönau	55,1	30	41,5	28	64,2
32	EnBW	53,0	26	45,8	31	57,8
33	WattsEnergy	48,5	33	34,1	30	58,1
34	Lichtblick	48,0	31	40,5	34	53,0
Branche (Mittelwert)		67,0	58,4		72,8	

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 Ökostrom

Ergebnis Ökostrom			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Knauber Strom	81,5	sehr gut
2	Sauber Energie	79,0	gut
3	Team Energie	78,3	gut
4	Eprimo	75,4	gut
5	Grünwelt Energie	75,0	gut
6	Energy4u	74,9	gut
7	Naturstrom	71,4	gut
8	Entega	71,3	gut
9	Polarstern	70,5	gut
10	Bürgerwerke	69,5	befriedigend
11	Lekker Energie	68,7	befriedigend
12	Q Cells	67,6	befriedigend
13	Greenpeace Energy	67,2	befriedigend
14	Green City Power	65,6	befriedigend
15	Mann Strom	65,5	befriedigend
16	Enercity	58,3	ausreichend
17	Grün.Power	56,9	ausreichend
18	Montana	56,2	ausreichend
19	EWS Schönau	55,1	ausreichend
20	EnBW	53,0	ausreichend
21	Lichtblick	47,9	ausreichend
	Branche (Mittelwert)	67,1	

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. Ergebnis Ökostrom

Ergebnis Ökostrom			Serviceanalyse		Konditionenanalyse	
100%			40%		60%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Knauber Strom	81,5	1	76,8	3	84,6
2	Sauber Energie	79,0	11	64,9	1	88,4
3	Team Energie	78,3	3	72,9	5	81,9
4	Eprimo	75,4	15	58,8	2	86,4
5	Grünwelt Energie	75,0	10	65,7	6	81,2
6	Energy4u	74,9	9	68,0	7	79,4
7	Naturstrom	71,4	2	73,1	11	70,3
8	Entega	71,3	6	70,7	10	71,8
9	Polarstern	70,5	5	71,4	12	69,8
10	Bürgerwerke	69,5	4	71,8	14	68,0
11	Lekker Energie	68,7	12	62,3	9	73,1
12	Q Cells	67,6	17	44,2	4	83,2
13	Greenpeace Energy	67,2	7	70,4	16	65,1
14	Green City Power	65,6	13	60,7	13	68,9
15	Mann Strom	65,5	8	69,0	18	63,2
16	Enercity	58,3	18	44,1	15	67,8
17	Grün.Power	56,9	14	60,6	20	54,4
18	Montana	56,2	21	24,9	8	77,1
19	EWS Schönau	55,1	19	41,5	17	64,2
20	EnBW	53,0	16	45,8	19	57,8
21	Lichtblick	47,9	20	40,5	21	52,9
	Branche (Mittelwert)	67,1		59,9		71,9

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

Klassische Stromanbieter

Ergebnis Klassische Stromanbieter			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Ovag Energie	77,9	gut
2	Maingau Energie	76,9	gut
3	Roth Energie	73,0	gut
4	Stadtwerke München	70,8	gut
5	Eliða	70,2	gut
6	Kaiser Energie	70,2	gut
7	Stadtwerke Flensburg	70,2	gut
8	Mark-E	66,9	befriedigend
9	Vattenfall	65,3	befriedigend
10	E.ON Energie Deutschland	61,8	befriedigend
11	Regionale Energiewerke	59,8	ausreichend
12	DEW21	58,4	ausreichend
13	WattsEnergy	48,5	ausreichend
	Branche (Mittelwert)	66,9	

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

Klassische Stromanbieter

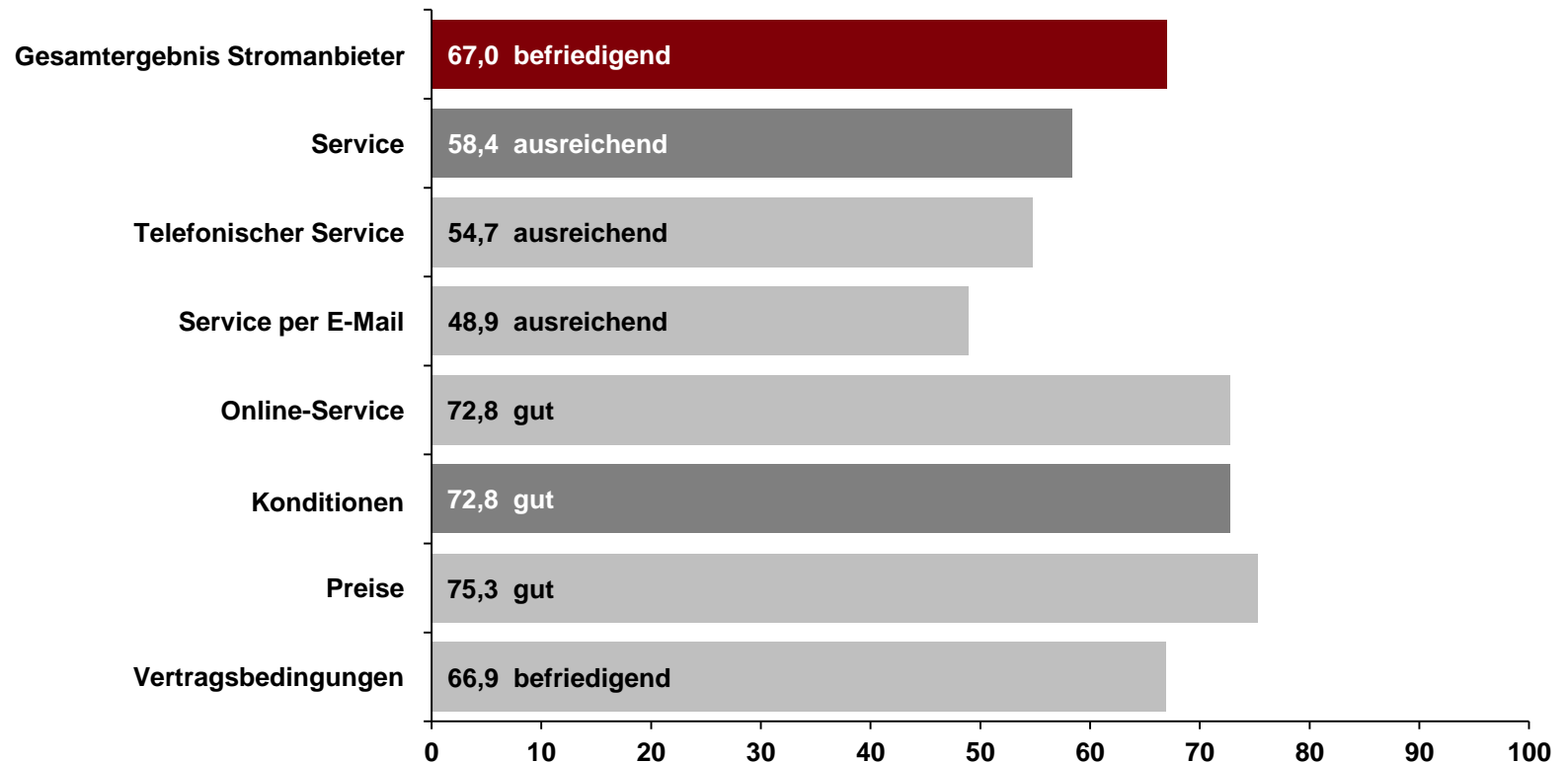
Ergebnis Klassische Stromanbieter			Serviceanalyse		Konditionenanalyse	
100%			40%		60%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Ovag Energie	77,9	3	64,5	2	86,9
2	Maingau Energie	76,9	2	65,2	3	84,7
3	Roth Energie	73,0	6	61,3	4	80,9
4	Stadtwerke München	70,8	1	66,2	7	73,9
5	EliBa	70,2	8	59,9	6	77,1
6	Kaiser Energie	70,2	9	59,2	5	77,5
7	Stadtwerke Flensburg	70,2	11	43,8	1	87,8
8	Mark-E	66,9	5	62,3	10	69,9
9	Vattenfall	65,3	4	62,5	11	67,1
10	E.ON Energie Deutschland	61,8	10	48,0	9	71,0
11	Regionale Energiewerke	59,8	12	40,1	8	72,9
12	DEW21	58,4	7	60,5	13	57,1
13	WattsEnergy	48,5	13	34,1	12	58,1
	Branche (Mittelwert)	66,9		56,0		74,2

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.

5. Stärken und Schwächen der Branche

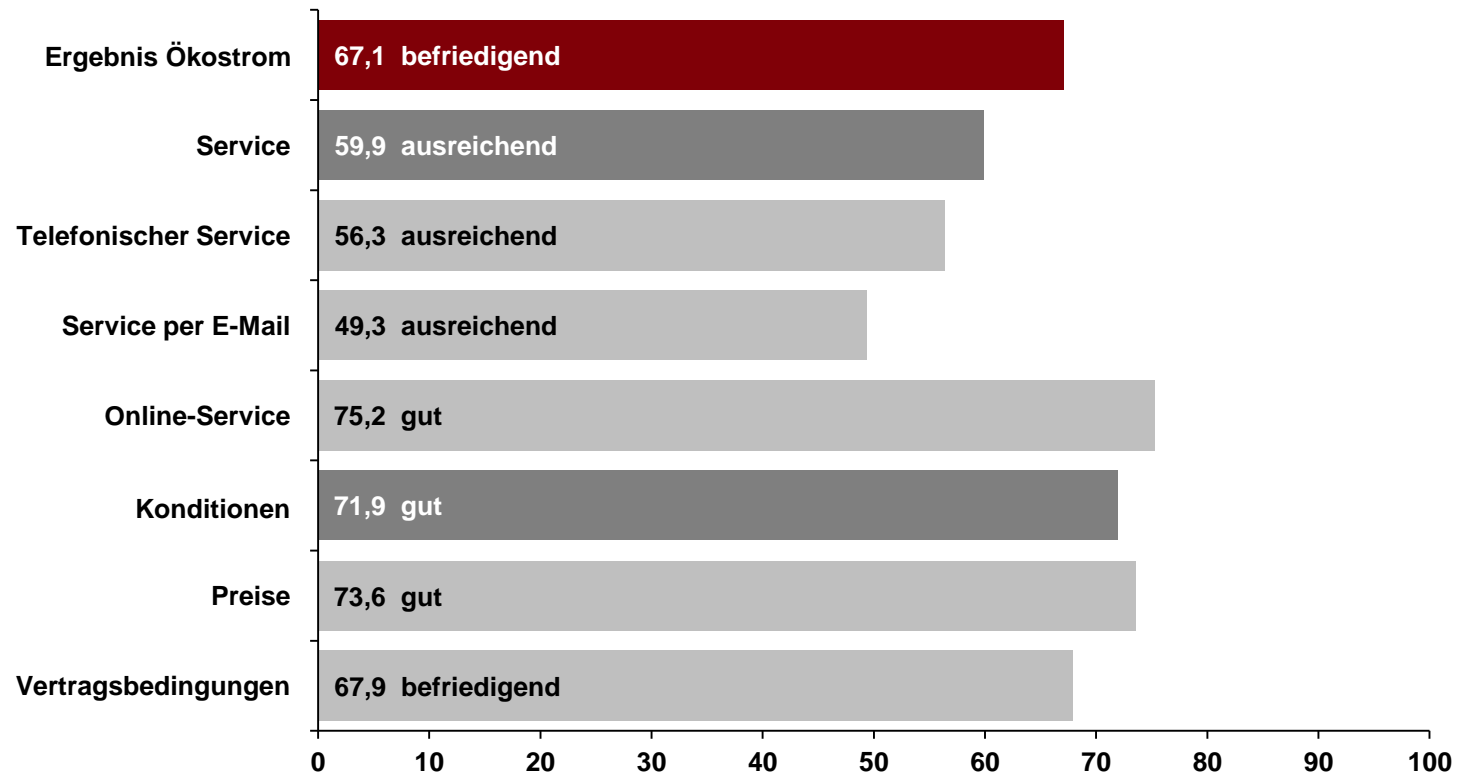
Branchenergebnisse in den Leistungsbereichen (Punkte)



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 Ökostrom

Branchenergebnisse in den Leistungsbereichen (Punkte)

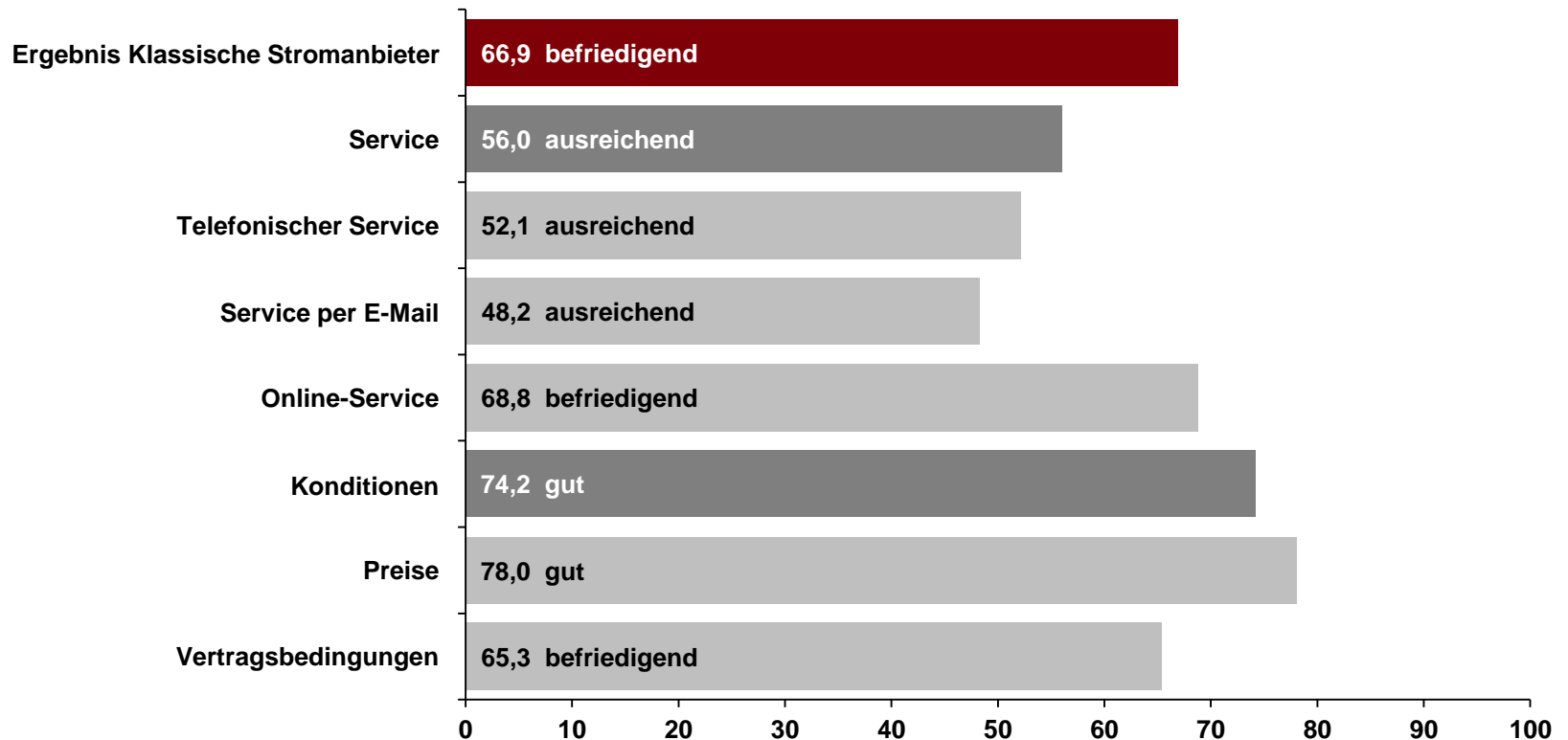


100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

5. Stärken und Schwächen der Branche

Klassische Stromanbieter

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

Ein Stromanbieter oder Tarifwechsel kann sich für viele Kunden auszahlen. Besonders bei Verbrauchern, die ihren Strom beim Grundversorger beziehen, gibt es oft großes Sparpotenzial. Dies betrifft insgesamt 69 Prozent aller Haushalte in Deutschland.* In den letzten Jahren stieg die Anzahl der Kunden, die ihren Stromanbieter gewechselt haben kontinuierlich an. Auch außerhalb von Umzügen entscheiden sich immer mehr Haushalte für einen neuen Versorger.** Ausschlaggebend für die Wechselentscheidung ist zumeist der günstigere Preis eines neuen Anbieters. Zu weiteren Gründen für einen Anbieterwechsel gehören die gebotene oder mangelnde Kostentransparenz, Wechselprämien und der Wunsch nach einem besseren Service.*** Für einige Verbraucher spielt neben dem finanziellen Aspekt aber auch der Klimanutzen eine entscheidende Rolle bei der Auswahl des Stromtarifs.

Für die aktuelle Untersuchung fand eine Serviceanalyse verschiedener Stromanbieter statt, um aus Kundensicht festzustellen, welcher Stromversorger eine kompetente, freundliche Beratung sowie informative und bedienungsfreundliche Websites bot. Darüber hinaus wurden in einer umfassenden Konditionenanalyse die Preise und Vertragsbedingungen geprüft. Ziel war es, herauszufinden, welche Stromanbieter in welchen Bereichen und insgesamt die besten Leistungen bieten.

* Vgl.: Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (2019): Monitoringbericht 2019, S. 33; Online unter: https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Mediathek/Berichte/2019/Monitoringbericht_Energie2019.pdf?__blob=publicationFile&v=5; (letzter Zugriff am 26.10.2020)

** Vgl.: Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (2019): Monitoringbericht 2019, Online unter: https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Mediathek/Berichte/2019/Monitoringbericht_Energie2019.pdf?__blob=publicationFile&v=5; (letzter Zugriff am 26.10.2020)

*** Vgl.: PricewaterhouseCoopers GmbH (2015): Bevölkerungsbefragung Stromanbieter 2015, Online unter: <https://www.pwc.de/de/energiwirtschaft/assets/pwc-umfrage-energie.pdf>; (letzter Zugriff am 26.10.2020)

7. Methodik

Untersuchungsumfang

Die Untersuchungsauswahl berücksichtigte neben den Grundversorgern der drei größten deutschen Städte (Berlin, Hamburg und München) Unternehmen mit Top-Platzierungen in der Vorstudie. 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 2020“ erzielten oder beim Pretest zu den günstigsten fünf Anbietern von Strom- beziehungsweise Ökostromtarifen gehörten.* Hinzu kamen Anbieter mit besonders hoher Marktrelevanz (gemessen am Absatz) sowie unabhängige Ökostromanbieter. Insgesamt umfasste die Auswahl folgende 34 Unternehmen:

Bürgerwerke	Entega	Kaiser Energie	Montana	Sauber Energie
DEW21	Eprimo	Knauber Strom	Naturstrom	Stadtwerke Flensburg
E.ON Energie Deutschland	EWS Schönau	Lekker Energie	Ovag Energie	Stadtwerke München
Eliða	Green City Power	Lichtblick	Polarstern	Team Energie
EnBW	Greenpeace Energy	Maingau Energie	Q Cells	Vattenfall
Enercity	Grün.Power	Mann Strom	Regionale Energiewerke	WattsEnergy
Energy4u	Grünwelt Energie	Mark-E	Roth Energie	

* Diese wurden über die Internet-Vergleichsportale check.24 und Verivox.de (anhand der günstigsten Tarife, Ökotarife und nachhaltige Ökotarife bei drei Verbrauchsmengen: 2.000 kWh, 4.500 kWh, 5.000 kWh) in den drei größten deutschen Städten Berlin, Hamburg und München – ohne Bonuszahlungen, Vorkasse und Kautions – ermittelt (Stand der Daten: 22.10.2020).

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 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
- Erklärung und Informationen zur EEG-Umlage
- Kündigung des alten Stromanbieters bei einer Preiserhöhung
- CO-2 Steuer

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

Online-Service		100,0%
Internetanalyse		50,0%
Nutzerbetrachtung		50,0%
Internetanalyse		100,0%
Spezielle Informationen und Funktionen		50,0%
Tarifrechner (Ermittlung der Kosten des individuellen Verbrauchs)	5,0%	
Tarifvergleiche mit anderen Unternehmen	5,0%	
Vertrag online abschließbar*	4,0%	
Erläuterung der Rechnung (Musterbeispiel)	3,0%	
Kundendaten online änderbar*	3,0%	
Rechnungen online einsehen*	3,0%	
Zählerstand online melden*	2,5%	
Anpassung der Abschlagszahlung online möglich (zumindest Erhöhung)*	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

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

Service – 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

Service – Getestete Kontaktkanäle

Teil 1/2

Unternehmen	Telefonnummer	E-Mail-Adresse / Kontaktformular	Internetseite
Bürgerwerke	06221 3928920	kundendialog@buergerwerke.de	www.buergerwerke.de
DEW21	0231 22222121	kunden@dew21.de /Kontaktformular	www.dew21.de
E.ON Energie Deutschland	0800 3300033	kundenservice@eon.de /Kontaktformular	www.eon.de
Eliða	0800 0024700*	service@elissa.de /Kontaktformular	www.elissa.de
EnBW	0721 72586001	kontakt@enbw.com /Kontaktformular	www.enbw.com
Enercity	0800 36372489	kundenservice@enercity.de /Kontaktformular	https://stromanbieter.enercity.de/
Energy4u	0800 7878708	kundenservice@energy4u.de / info@energy4u.de	www.energy4u.de
Entega	06151 276427694	kundenservice@entega.de /Kontaktformular	www.entega.de
Eprimo	0800 6060110	kundenservice@eprimo.de	www.eprimo.de
EWS Schönau	07673 88850	info@ews-schoenau.de /Kontaktformular	www.ews-schoenau.de
Green City Power	089 890668222	kundenservice@greencity.de	ag.greencity.de/power/
Greenpeace Energy	040 808110600	info@greenpeace-energy.de /Kontaktformular	www.greenpeace-energy.de
Grün.Power	06131 69657261	kundenservice@gruenpower.eu	www.gruenpower.eu/
Grünwelt Energie	0800 5858224	Kontaktformular	www.gruenwelt.de
Kaiser Energie	0800 0024700*	service@kaiserenergie.de /Kontaktformular	www.kaiserstrom.de
Knauber Strom	0228 512785	stromberatung@knauber.de /Kontaktformular	www.knauberstrom.de
Lekker Energie	030 430949101	kundenservice@lekker.de /Kontaktformular	www.lekker.de
Lichtblick	040 80803030	info@lichtblick.de	www.lichtblick.de
Testzeitraum	16. November 2020 - 11. Januar 2021	13. November 2020 - 27. Januar 2021	26. November 2020 - 8. Januar 2021

* Die Unternehmen Eliða und Kaiser Energie verfügten über einen gemeinsamen telefonischen Service. Die Bewertung wurde für diese Anbieter zusammen vorgenommen.

7. Methodik

Service – Getestete Kontaktkanäle

Teil 2/2

Unternehmen	Telefonnummer	E-Mail-Adresse / Kontaktformular	Internetseite
Maingau Energie	0800 6246428	kundenbetreuung@maingau-energie.de	www.maingau-energie.de
Mann Strom	02661 626260	info@mannstrom.de	www.mannstrom.de
Mark-E	0800 1231000	privatkunden@mark-e.de /Kontaktformular	www.mark-e.de
Montana	0800 8989809	Kontaktformular	www.montana-energie.de
Naturstrom	0211 77900300 / 0211 77900100	kundenservice@naturstrom.de /Kontaktformular	www.naturstrom.de
Ovag Energie	0800 0123535	info@ovag.de /Kontaktformular	www.ovag-energie.de
Polarstern	089 309042911	Kontaktformular	www.polarstern-energie.de
Q Cells	03494 3864444	service@energie.q-cells.de /Kontaktformular	www.q-cells.de
Regionale Energiewerke	0211 97533087	service@regionale-energiewerke.de	www.regionale-energiewerke.de
Roth Energie	0641 6020 / 0641 60257	info@roth-energie.de / erdgas-strom@roth-energie.de / Kontaktformular	www.roth-energie.de
Sauber Energie	0800 1122999	kundenservice@sauberenergie.de /Kontaktformular	www.sauberenergie.de
Stadtwerke Flensburg	0461 4874455	service@stadtwerke-flensburg.de /Kontaktformular	www.stadtwerke-flensburg.de
Stadtwerke München	0800 7967960	privatkunden@swm.de	www.swm.de
Team Energie	04641 98601200	strom@team.de /Kontaktformular	www.teamstrom.de
Vattenfall	0800 9925000	kundenservice@vattenfall.de /Kontaktformular	www.vattenfall.de
WattsEnergy	0211 9763590050	service@wattsenergy.de	www.wattsenergy.de
Testzeitraum	16. November 2020 - 11. Januar 2021	13. November 2020 - 27. Januar 2021	26. November 2020 - 8. Januar 2021

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 Tarife.

Die entsprechenden Daten wurden stichtagbezogen am 5. Januar 2021 über Primärquellen (Websites/Tarifrechner der Unternehmen) erhoben. Bei jedem Anbieter wurden die jeweils günstigsten Stromtarife berücksichtigt (ohne Bonuszahlungen und Neukunden-Rabatte).

Tarife mit längerfristiger Vorkasse 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. Etwaige Boni fanden im Teilbereich der Vertragsbedingungen Berücksichtigung.

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.

Der Auszug der Anbieter von Ökostrom umfasst jene Versorger, die für private Haushalte über den Online-Auftritt ausschließlich Ökostromtarife anboten. Die verbleibenden Energieversorger wurden im Sinne dieser Studie den klassischen Stromanbietern zugerechnet und in einem separaten Vergleich zueinander ins Verhältnis gesetzt.

7. Methodik

Konditionen – Untersuchungskriterien

Konditionen Stromanbieter	100,0%	
Preise (Berlin, Hamburg, München)^{*/**}		70,0%
Kosten für 2.000 kWh/Jahr (Single-Haushalt)	17,5%	
Kosten für 3.500 kWh/Jahr (Zwei-Personen-Haushalt)	17,5%	
Kosten für 5.000 kWh/Jahr (Familien-Haushalt)	17,5%	
Kosten für 7.000 kWh/Jahr (Großfamilien-Haushalt)	17,5%	
Vertragsbedingungen (Berlin, Hamburg, München)[*]		30,0%
Vertragslaufzeit	8,0%	
Kündigungsfrist	7,0%	
Automatische Vertragsverlängerung nach Ende der Erstlaufzeit	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	51
Positiv	51
Negativ	52
B. Tarifübersicht	53
C. Telefonischer Service	55
D. Service per E-Mail	57
E. Online-Service	59
F. Tarifkosten	61
Berlin	61
Hamburg	62
München	63
G. Allgemeine Methodik (Servicetests)	64

B. Tarifübersicht

Teil 1/2

Unternehmen	Günstigster Stromtarif
Bürgerwerke	Bürgerstrom
DEW21	Strom Basis 24
E.ON Energie Deutschland	KlassikStrom Extra
Elißa	elißa Strom
EnBW	Günstig und einfach - Privatstrom
Enercity	natürlich garantiert
Energy4u	Ökostrom4u
Entega	ÖKOSTROM; ÖKOSTROM Plus12
Eprimo	Pur PrimaKlima
EWS Schönau	Ökostrom
Green City Power	Green City Power
Greenpeace Energy	Ökostrom aktiv
Grün.Power	grün.power light
Grünwelt Energie	grünstrom classic
Kaiser Energie	Kaiser Strom green; Kaiser Strom smart
Knauber Strom	SICHER12
Lekker Energie	LEKKER STROM 1 JAHR
	Stand der Daten: 05.01.2021

B. Tarifübersicht

Teil 2/2

Unternehmen	Günstigster Stromtarif
Lichtblick	ÖkoStrom Relax
Maingau Energie	StromFix 12 Öko; StromRegio
Mann Strom	MANN Strom
Mark-E	Online Strom
Montana	garant 12
Naturstrom	naturstrom
Ovag Energie	ovagStromFix
Polarstern	Wirklich Ökostrom
Q Cells	Q.ENERGY Eco12
Regionale Energiewerke	Spezial
Roth Energie	Strom+12
Sauber Energie	Wasser&Wald
Stadtwerke Flensburg	eXtra
Stadtwerke München	M-Strom Fix
Team Energie	teamstrom silber
Vattenfall	Easy12 Strom; Easy Strom
WattsEnergy	Extra Watt
	Stand der Daten: 05.01.2021

G. Allgemeine Methodik

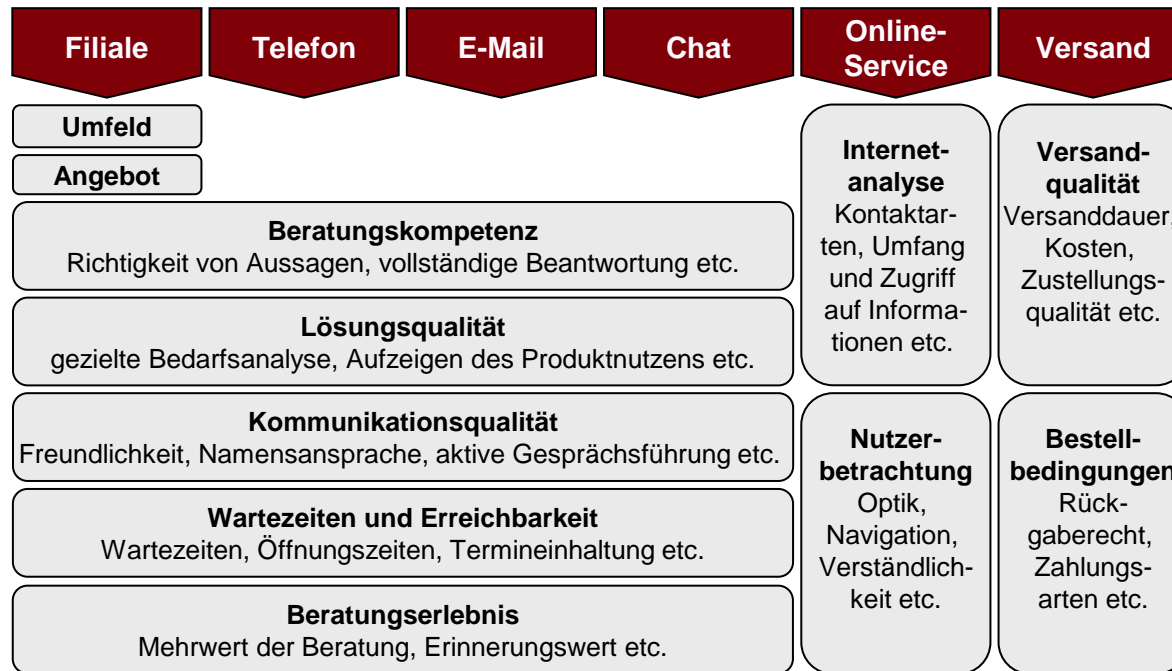
Service-tests

- **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

G. 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 Qualitätsurteilsschema von „sehr gut“ bis „mangelhaft“