

# DOKUMENTATION – Zusammenfassung

## Studie: Unabhängige Ökostromanbieter 2021



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“  
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv  
Hamburg, 11. Mai 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.).

<b>Sitz</b>	Hamburg
<b>Gründung</b>	Juni 2006
<b>Ziele</b>	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
<b>Status</b>	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucherorientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
<b>Ausrichtung</b>	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
<b>Aufgabenfeld</b>	Durchführung von Servicestudien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
<b>Mitarbeiter</b>	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie rund 2.000 geschulte Tester in ganz Deutschland
<b>Beirat</b>	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.).

	<b>Seite</b>
<b>1. Zahlen und Fakten zur Studie</b>	<b>5</b>
<b>2. Fazit</b>	<b>7</b>
<b>3. Die besten Unternehmen</b>	<b>8</b>
<b>4. Gesamtergebnis</b>	<b>9</b>
<b>5. Stärken und Schwächen der Branche</b>	<b>12</b>
<b>6. Ergebnisse der Unternehmen</b>	<b>14</b>
Service	14
Konditionen	16
<b>7. Methodik</b>	<b>18</b>
Service	20
Konditionen	29
<b>Anhang</b>	<b>32</b>

# 1. Zahlen und Fakten zur Studie

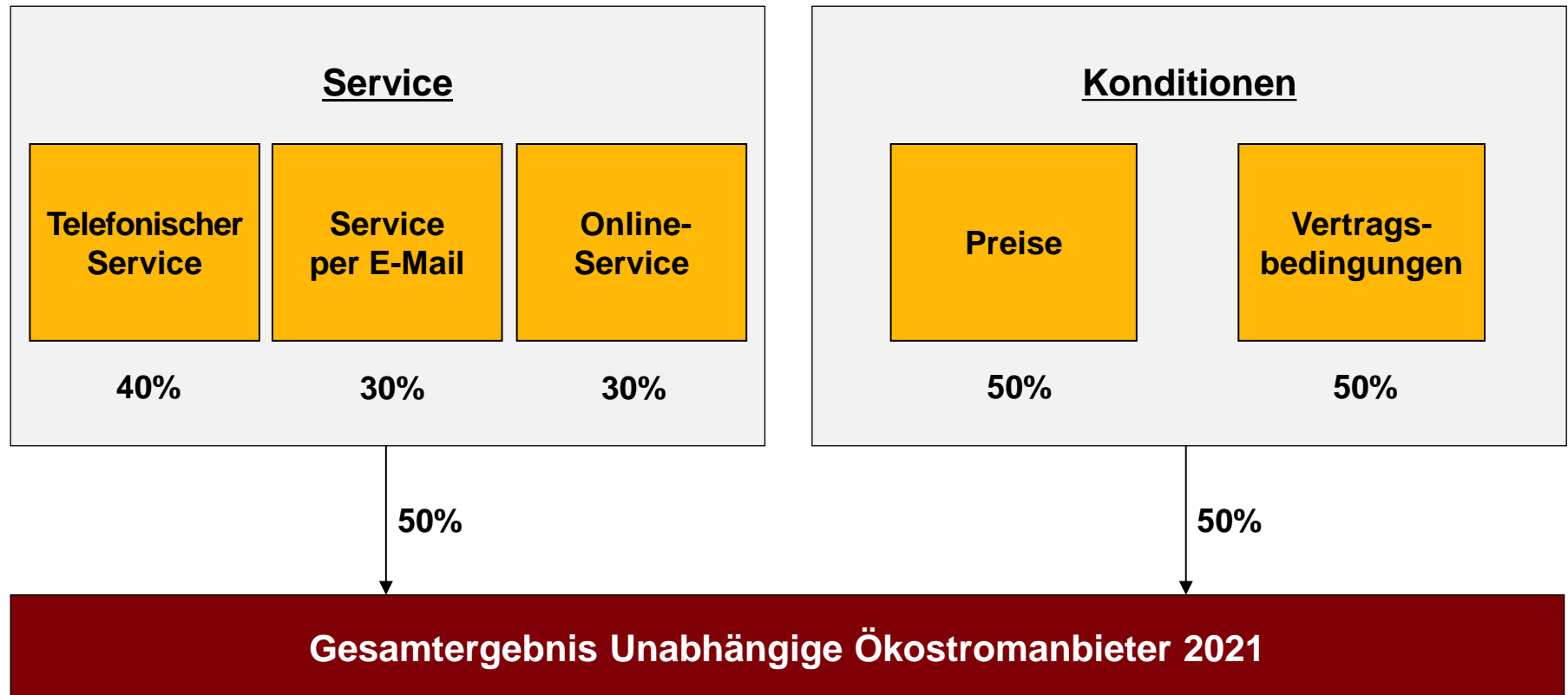
<b>Auftraggeber</b>	Nachrichtensender ntv
<b>Studienumfang</b>	8 unabhängige Ökostromanbieter
<b>Studienzeitraum</b>	Oktober 2020 bis April 2021
<b>Studienkonzept</b>	Erstellung in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Thomas Liebetruth (OTH Regensburg)
<b>Analysebereiche</b>	Service und Konditionen
Service*	Mystery-Tests <ul style="list-style-type: none"><li>■ 34 Stromanbieter, davon 8 unabhängige Ökostromanbieter</li><li>■ Insgesamt 1.044 Servicekontakte (31** je Anbieter)</li></ul>
Konditionen	Umfassende Bewertung von Preisen und Vertragsbedingungen der jeweils günstigsten ausgewiesenen Stromtarife (Vertragsbedingungen und Preisdaten aus Berlin, Hamburg und München mit Datenstand 6. April 2021)

\* Die Serviceanalyse fand im Rahmen der Studie Stromanbieter 2021 (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 2021 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
<b>Gesamtergebnis Unabhängige Ökostromanbieter</b>	Naturstrom	Polarstern	Bürgerwerke
<b>Service</b>	<b>Naturstrom</b>	Bürgerwerke	<b>Polarstern</b>
Telefonischer Service	Mann Strom	Naturstrom	Bürgerwerke
Service per E-Mail	Bürgerwerke	Polarstern	Naturstrom
Internetauftritt	Greenpeace Energy	Naturstrom	Polarstern
<b>Konditionen</b>	<b>Naturstrom</b>	Polarstern	Bürgerwerke
Preise	Naturstrom	Bürgerwerke	Polarstern
Vertragsbedingungen	Polarstern	Naturstrom	Greenpeace Energy

# 4. Gesamtergebnis

## Unabhängige Ökostromanbieter

Gesamtergebnis Unabhängige Ökostromanbieter			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Naturstrom	84,7	sehr gut
2	Polarstern	82,5	sehr gut
3	Bürgerwerke	80,4	sehr gut
4	Greenpeace Energy	79,7	gut
5	Mann Strom	75,7	gut
6	Green City Power	70,2	gut
7	Grün.Power	68,9	befriedigend
8	EWS Schönau	64,2	befriedigend
	Branche (Mittelwert)	75,8	

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 Unabhängige Ökostromanbieter

Gesamtergebnis Unabhängige Ökostromanbieter			Service		Konditionen	
100%			50%		50%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Naturstrom	84,7	1	73,1	1	96,3
2	Polarstern	82,5	3	71,4	2	93,5
3	Bürgerwerke	80,4	2	71,8	3	89,1
4	Greenpeace Energy	79,7	4	70,4	4	89,0
5	Mann Strom	75,7	5	69,0	6	82,4
6	Green City Power	70,2	6	60,7	7	79,7
7	Grün.Power	68,9	7	60,6	8	77,2
8	EWS Schönau	64,2	8	41,5	5	86,8
	<b>Branche (Mittelwert)</b>	<b>75,8</b>		<b>64,8</b>		<b>86,7</b>

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

Ein Stromanbieter- oder Tarifwechsel kann sich auszahlen. Besonders bei Kunden in der Grundversorgung; Insgesamt etwa 69 Prozent aller Haushalte in Deutschland.\* In den letzten Jahren stieg die Anzahl der Kunden, die ihren Stromanbieter gewechselt haben kontinuierlich an.\*\* 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.

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 mit ihnen keine eigentumsrechtlichen Verflechtungen oder herkömmliche Versorger als Anteilseigner mit mindestens 25 Prozent.

Die vorliegende Studie zeigt, welche dieser Stromanbieter in welchen Bereichen 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](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](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

Basis der Untersuchungsauswahl bildete das Sample der DISQ-Studie „Stromanbieter 2021“ 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 2020“ 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 acht Ökostromanbieter, die als unabhängig im Sinne dieser Studie definiert sind:

- Bürgerwerke
- Greenpeace Energy
- Naturstrom
- EWS Schönau
- Grün.Power
- Polarstern
- Green City Power
- Mann Strom

\* Vgl. Deutsches Institut für Service-Qualität 2020.

\*\* 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%	
<b>Beratungskompetenz</b>		<b>30,0%</b>
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%	
<b>Lösungsqualität</b>		<b>20,0%</b>
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)		
<b>Kommunikationsqualität</b>		<b>20,0%</b>
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%	
<b>Wartezeiten und Erreichbarkeit</b>		<b>20,0%</b>
Zustande gekommene Gespräche im Erstkontakt	7,0%	
Durchschnittliche Wartezeit	7,0%	
Gesprächsannahme innerhalb von 20 Sekunden	3,0%	
Wöchentliche Erreichbarkeit	3,0%	
<b>Beratungserlebnis</b>		<b>10,0%</b>
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%	
<b>Beratungskompetenz</b>		<b>35,0%</b>
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%	
<b>Lösungsqualität</b>		<b>20,0%</b>
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)		
<b>Kommunikationsqualität</b>		<b>20,0%</b>
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%	
<b>Wartezeiten und Erreichbarkeit</b>		<b>20,0%</b>
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%	
<b>Beratungserlebnis</b>		<b>5,0%</b>
Mehrwert der Antwort	1,5%	
Erinnerungswert	3,5%	



# 7. Methodik

## Service – Untersuchungskriterien

<b>Online-Service</b>		<b>100,0%</b>
Internetanalyse		50,0%
Nutzerbetrachtung		50,0%
<b>Internetanalyse</b>		<b>100,0%</b>
<b>Spezielle Informationen und Funktionen</b>		<b>50,0%</b>
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)		
<b>Allgemeine Informationen</b>		<b>30,0%</b>
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%	
<b>Kontaktinformationen</b>		<b>20,0%</b>
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

<b>Nutzerbetrachtung Internetauftritt</b>		<b>100,0%</b>
<b>Bedienungsfreundlichkeit</b>		<b>50,0%</b>
Einfache und intuitive Navigation	16,7%*	
Übersichtlichkeit des Internetauftritts	16,7%*	
Optisch ansprechender Gesamteindruck	16,7%*	
<b>Inhalte</b>		<b>50,0%</b>
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
<b>Bürgerwerke</b>	06221 3928920	kundendialog@buergerwerke.de	www.buergerwerke.de
<b>EWS Schönau</b>	07673 88850	info@ews-schoenau.de /Kontaktformular	www.ews-schoenau.de
<b>Green City Power</b>	089 890668222	kundenservice@greencity.de	ag.greencity.de/power/
<b>Greenpeace Energy</b>	040 808110600	info@greenpeace-energy.de /Kontaktformular	www.greenpeace-energy.de
<b>Grün.Power</b>	06131 69657261	kundenservice@gruenpower.eu	www.gruenpower.eu/
<b>Mann Strom</b>	02661 626260	info@mannstrom.de	www.mannstrom.de
<b>Naturstrom</b>	0211 77900300 / 0211 77900100	kundenservice@naturstrom.de /Kontaktformular	www.naturstrom.de
<b>Polarstern</b>	089 309042911	Kontaktformular	www.polarstern-energie.de
<b>Testzeitraum</b>	<b>16. November 2020 - 11. Januar 2021</b>	<b>13. November 2020 - 27. Januar 2021</b>	<b>26. November 2020 - 8. Januar 2021</b>

# 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 6. April 2021 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 gleichgewichtig 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%	
<b>Preise (Berlin, Hamburg, München)<sup>*/**</sup></b>		<b>50,0%</b>
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%	
<b>Vertragsbedingungen (Berlin, Hamburg, München)<sup>*</sup></b>		<b>50,0%</b>
Vertragslaufzeit	18,0%	
Kündigungsfrist	10,0%	
Automatische Vertragsverlängerung nach Ende der Erstlaufzeit	12,0%	
Laufzeit der Preisgarantie	6,0%	
Ausgestaltung der Preisgarantie <sup>***</sup>	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.).

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



# A. Tarifübersicht

Unternehmen	Ökostromtarif
Bürgerwerke	Bürgerstrom
EWS Schönau	Ökostrom
Green City Power	Green City Power
Greenpeace Energy	Ökostrom aktiv
Grün.Power	Grün.power light
Mann Strom	MANN Strom 2021
Naturstrom	naturstrom / naturstrom starter
Polarstern	Wirklich Ökostrom
	<b>Stand der Daten: 06.04.2021</b>

# C. Allgemeine Methodik

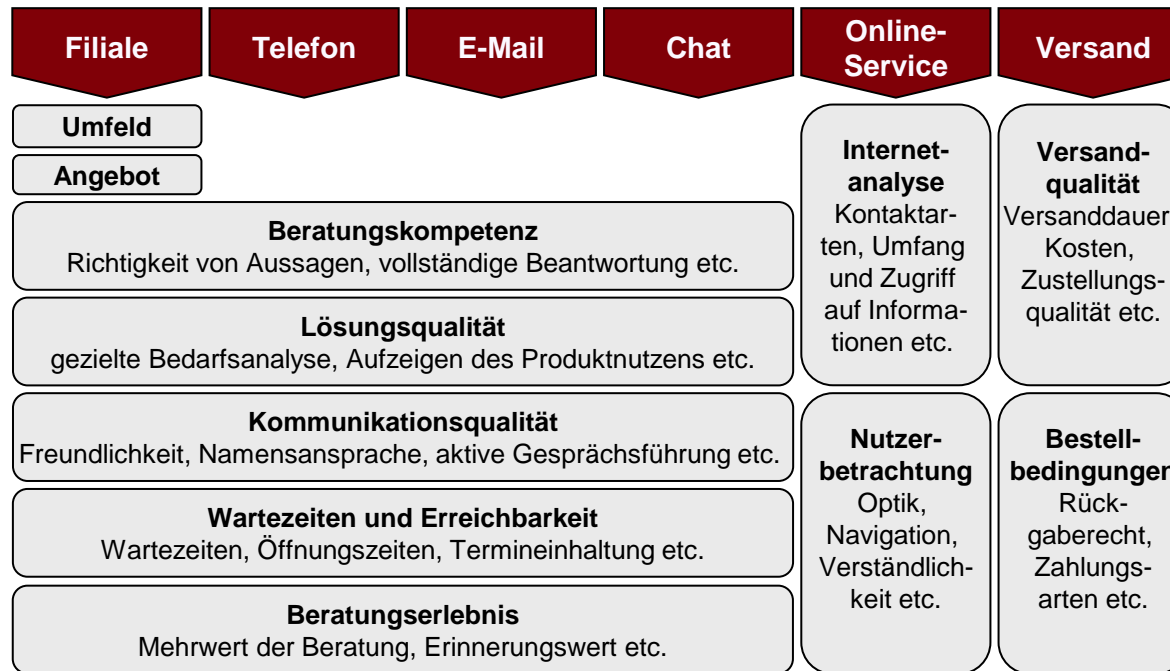
## Service-tests

- **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
- **Online-Service:** Qualitätsmessung anhand quantitativer Internetanalysen 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“