

DOKUMENTATION – Zusammenfassung

Studie: Anbieter Ladestrom für Zuhause 2022



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv
Hamburg, 23. Februar 2022

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.).

Fotoquellen: Oliver Görnandt-Schade (2), Getty Images/Wavebreakmedia

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 Mystery-Shopping-Studien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / Journalist, Experte ntv Wirtschaftsmagazine Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrätin
Verantwortung	Partnerschaft mit myclimate, Auszeichnung für Klimaneutralität

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	11
Ergebnis Kombi-Tarife	11
Ergebnis Tarife mit separatem Zähler	14
Anbieter von Kombi-Tarifen und Tarifen mit separatem Zähler	17
5. Stärken und Schwächen der Branche	18
Online-Service	20
Preise	21
Vertragsbedingungen	23

Inhaltsverzeichnis

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

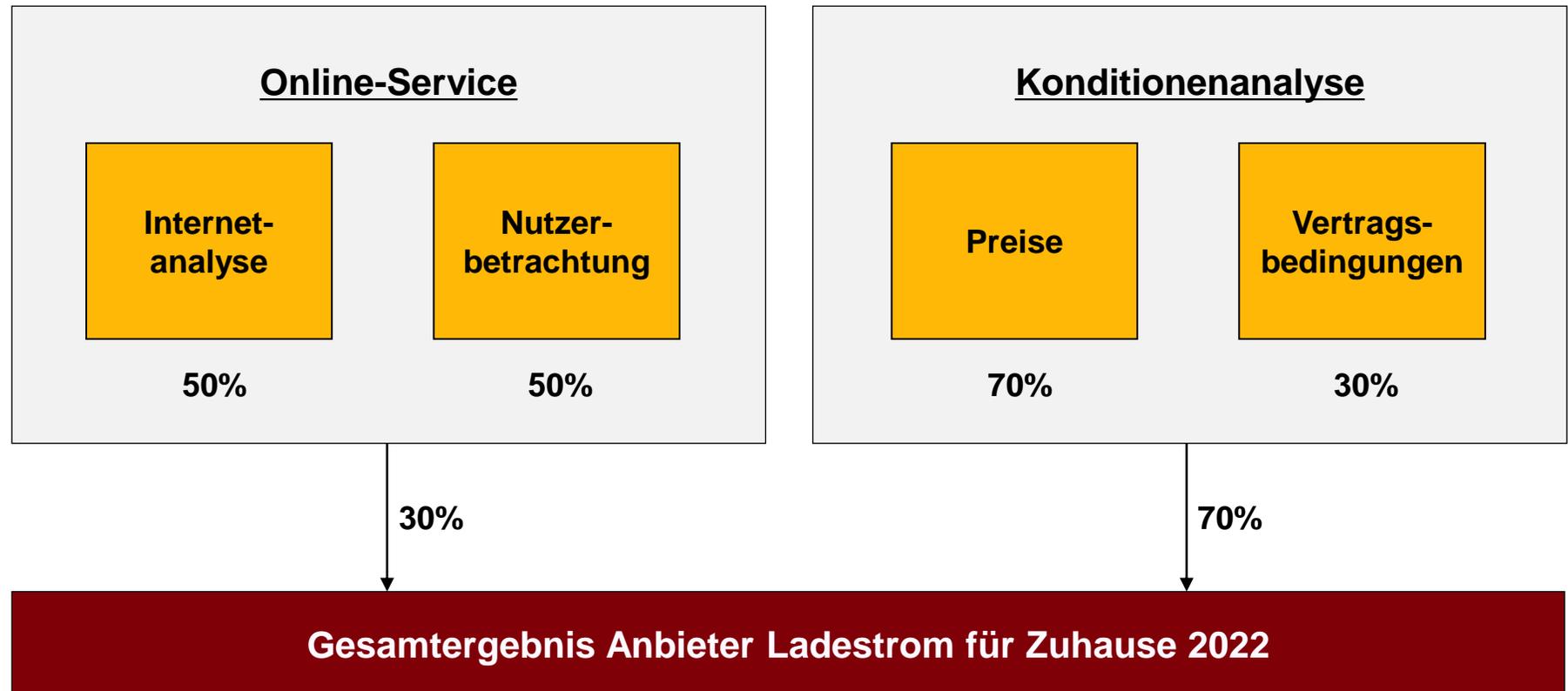
	Seite
6. Ergebnisse der Unternehmen	25
Online-Service	25
Konditionenanalyse	27
7. Methodik	31
Online-Service	34
Konditionenanalyse	39
Anhang	42

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Auftraggeber	Nachrichtensender ntv
Studienumfang	20 Stromanbieter
Studienzeitraum	Oktober 2021 bis Januar 2022
Studienkonzept	Erstellung in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Thomas Liebetruth (OTH Regensburg)
Analysebereiche	Online-Service und Konditionen
Online-Service	Insgesamt 220 Servicekontakte (11 je Anbieter) <ul style="list-style-type: none">■ 20 Analysen der Internetauftritte (1 je Anbieter)■ 200 Betrachtungen der Internetauftritte durch geschulte Nutzer (10 je Anbieter)
Konditionenanalyse	Umfassende Bewertung von Preisen und Vertragsbedingungen der jeweils günstigsten ausgewiesenen Tarife für Ladestrom für Zuhause in Berlin, Hamburg und München (Stand: 16. November 2021) <ul style="list-style-type: none">■ Kombi-Tarife für Ladestrom■ Ladestromtarife mit separatem Zähler

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



3. Die besten Unternehmen Anbieter von Kombi-Tarifen

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Gesamtergebnis Anbieter Ladestrom für Zuhause Kombi-Tarife	Green Planet Energy	EnviaM	Yello Strom
Online-Service	Vattenfall	E.ON Energie Deutschland	Green Planet Energy
Internetanalyse	Vattenfall	E.ON Energie Deutschland	Green Planet Energy
Nutzerbetrachtung	Lichtblick	Vattenfall	EnBW
Konditionenanalyse	Green Planet Energy	Yello Strom	EnviaM
Preise	Green Planet Energy	EnviaM	Mann Strom
Vertragsbedingungen	Yello Strom	Naturstrom	Lichtblick

3. Die besten Unternehmen

Anbieter von Tarifen mit separatem Zähler

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Gesamtergebnis Anbieter Ladestrom für Zuhause Tarife mit separatem Zähler	TEAG	EnviaM	Green Planet Energy
Online-Service	TEAG	Green Planet Energy	EnBW
Internetanalyse	TEAG	Green Planet Energy	Montana
Nutzerbetrachtung	TEAG	EnBW	Green Planet Energy
Konditionenanalyse	EnviaM	TEAG	Mann Strom
Preise	EnviaM	TEAG	Mann Strom
Vertragsbedingungen	Energy Market Solution	Polarstern	Green Planet Energy

4. Gesamtergebnis

Anbieter von Kombi-Tarifen

Gesamtergebnis Anbieter Ladestrom für Zuhause Kombi-Tarife			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Green Planet Energy	84,8	sehr gut
2	EnviaM	83,0	sehr gut
3	Yello Strom	82,9	sehr gut
4	Naturstrom	81,0	sehr gut
5	E.ON Energie Deutschland	80,3	sehr gut
6	EnBW	78,4	gut
7	Polarstern	76,2	gut
8	Mann Strom	75,0	gut
9	Knauber Strom	74,9	gut
10	Entega	74,6	gut
11	Montana	73,7	gut
12	Lekker Energie	72,5	gut
13	Vattenfall	70,9	gut
14	Fair Trade Power	66,8	befriedigend
15	Lichtblick	66,4	befriedigend
16	123energie	62,8	befriedigend
	Branche (Mittelwert)	75,3	

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 von Kombi-Tarifen

Gesamtergebnis Anbieter Ladestrom für Zuhause Kombi-Tarife 100%			Online-Service 30%		Konditionenanalyse 70%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Green Planet Energy	84,8	3	75,6	1	88,8
2	EnviaM	83,0	10	70,3	3	88,4
3	Yello Strom	82,9	11	69,9	2	88,5
4	Naturstrom	81,0	7	71,5	4	85,1
5	E.ON Energie Deutschland	80,3	2	75,8	5	82,1
6	EnBW	78,4	5	73,3	7	80,6
7	Polarstern	76,2	6	71,8	9	78,1
8	Mann Strom	75,0	15	58,7	6	82,0
9	Knauber Strom	74,9	14	67,0	8	78,3
10	Entega	74,6	9	70,9	10	76,2
11	Montana	73,7	12	69,0	11	75,7
12	Lekker Energie	72,5	13	67,1	12	74,8
13	Vattenfall	70,9	1	80,3	14	66,8
14	Fair Trade Power	66,8	16	53,2	13	72,6
15	Lichtblick	66,4	4	75,2	15	62,7
16	123energie	62,8	8	71,5	16	59,1
Branche (Mittelwert)		75,3	70,1		77,5	

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

Anbieter von Tarifen mit separatem Zähler

Gesamtergebnis Anbieter Ladestrom für Zuhause Tarife mit separatem Zähler			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	TEAG	84,0	sehr gut
2	EnviaM	82,1	sehr gut
3	Green Planet Energy	80,0	sehr gut
4	Mann Strom	75,7	gut
5	EnBW	70,5	gut
6	Energy Market Solution	69,8	befriedigend
7	Montana	65,5	befriedigend
8	Polarstern	63,8	befriedigend
9	Grün.Power	62,6	befriedigend
10	Fair Trade Power	51,7	ausreichend
11	Natürlich Grün	30,0	mangelhaft
	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. Gesamtergebnis

Anbieter von Tarifen mit separatem Zähler

Gesamtergebnis Anbieter Ladestrom für Zuhause Tarife mit separatem Zähler 100%			Online-Service 30%		Konditionenanalyse 70%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	TEAG	84,0	1	79,0	2	86,1
2	EnviaM	82,1	5	70,3	1	87,1
3	Green Planet Energy	80,0	2	75,6	4	81,9
4	Mann Strom	75,7	7	58,7	3	83,0
5	EnBW	70,5	3	73,3	6	69,3
6	Energy Market Solution	69,8	9	53,9	5	76,6
7	Montana	65,5	6	69,0	8	63,9
8	Polarstern	63,8	4	71,8	9	60,3
9	Grün.Power	62,6	8	58,3	7	64,4
10	Fair Trade Power	51,7	10	53,2	10	51,1
11	Natürlich Grün	30,0	11	51,8	11	20,7
	Branche (Mittelwert)	66,9		65,0		67,7

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

Kombi-Tarife und Tarife mit separatem Zähler

Gesamtergebnis Anbieter Ladestrom für Zuhause Kombi-Tarife und Tarife mit separatem Zähler 100%			Online-Service 30%		Konditionenanalyse Kombi-Tarife 35%		Konditionenanalyse Tarife mit separatem Zähler 35%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	EnviaM	82,5	4	70,3	2	88,4	1	87,1
2	Green Planet Energy	82,4	1	75,6	1	88,8	3	81,9
3	Mann Strom	75,4	6	58,7	3	82,0	2	83,0
4	EnBW	74,5	2	73,3	4	80,6	4	69,3
5	Polarstern	70,0	3	71,8	5	78,1	6	60,3
6	Montana	69,6	5	69,0	6	75,7	5	63,9
7	Fair Trade Power	59,3	7	53,2	7	72,6	7	51,1
	Branche (Mittelwert)	73,4		67,4		80,9		71,0

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.

7. Methodik

Hintergrund der Studie

In Deutschland gehört das E-Auto inzwischen zum gewohnten Straßenbild. Im Jahr 2021 wurden allein in den Monaten Januar bis September schon über 230.000 E-Autos zugelassen – und damit mehr als im gesamten Jahr 2020.* Besitzer eines Elektrofahrzeugs haben verschiedene Möglichkeiten, die Batterie ihres Autos aufzuladen: zu Hause an der privaten Ladestation (Wallbox) oder unterwegs an öffentlichen Ladesäulen. Eine aktuelle Befragung unter E-Auto-Fahrern in Europa ergab, dass das Laden zu Hause von den Besitzern von Elektrofahrzeugen bevorzugt wird. 68 Prozent der befragten Personen verfügen demnach bereits über einen privaten Ladepunkt und bei insgesamt fast 85 Prozent wäre eine Installation auf dem eigenen Parkplatz grundsätzlich möglich.**

In Anbetracht der vielen verschiedenen Tarifmodelle ist es für Verbraucher besonders wichtig, sich auf dem Markt zurechtzufinden, um sich für einen Anbieter zu entscheiden, der ihre individuellen Bedürfnisse erfüllt. Um dem Verbraucher eine Orientierung zu bieten, werden die Servicequalität von Anbietern von Ladestrom für zu Hause sowie ihre Konditionen eingehend analysiert. Es soll aufgezeigt werden, welcher Internetauftritt den höchsten Informationswert und die beste Bedienungsfreundlichkeit bietet und welche Konditionen am nutzerfreundlichsten sind.

* Vgl. Kraftfahrt-Bundesamt (2021): Neuzulassungsbarometer im September 2021, verfügbar unter: https://www.kba.de/DE/Statistik/Fahrzeuge/Neuzulassungen/MonatlicheNeuzulassungen/2021/202109_Glmonatlich/202109_nzbarometer/202109_n_barometer.html?nn=3504038&monthFilter=09_September&fromStatistic=3504038&yearFilter=2021&fromStatistic=3536106&yearFilter=2021&monthFilter=09_September (Abrufdatum 25.10.2021).

** Vgl. Horváth & Partners (2019): Horváth & Partners Fakten-Check E-Mobilität 2019, verfügbar unter: https://www.horvath-partners.com/fileadmin/horvath-partners.com/assets/05_Media_Center/PDFs/Infografiken/190805_Grafik_E-Mobilitaet_Ladepunkte.jpg (Abrufdatum 25.10.2021).

7. Methodik

Untersuchungsumfang

Untersucht wurden Anbieter von Ladestrom für E-Autos an privaten Ladestationen. Es wurden ausschließlich überregionale Anbieter berücksichtigt. Die Auswahl der zu untersuchenden Anbieter basierte auf einer umfangreichen Internetrecherche unter Einbeziehung branchenrelevanter Quellen für Anbieter von Ladestrom für E-Autos für zu Hause. Zudem wurden Anbieter aus der Studie Stromanbieter 2021 auf ihre Relevanz überprüft. Es wurden diejenigen Stromanbieter untersucht, welche Tarife für Autostrom zum Laden an privaten Stationen (Wallboxen) anbieten. Diese Anbieter mussten Tarife für Neukunden anbieten. Es musste ein Angebot für Berlin, Hamburg und München bestehen und ein Tarifrechner auf der Webseite vorhanden sein.

Insgesamt umfasste die Auswahl folgende 20 Unternehmen:

123energie	Green Planet Energy	Natürlich Grün
E.ON Energie Deutschland	Grün.Power	Naturstrom
EnBW	Knauber Strom	Polarstern
Energy Market Solution	Lekker	TEAG
Entega	Lichtblick	Vattenfall
EnviaM	Mann Strom	Yello Strom
Fair Trade Power	Montana	

7. Methodik

Untersuchungsumfang

Weiterhin wurden die Anbieter in zwei verschiedene Untersuchungsamples eingeteilt: Anbieter von Kombi-Tarifen und Anbieter von Tarifen mit separatem Stromzähler.

Der Online-Service wurde für alle Unternehmen gleichermaßen analysiert, ohne nach Kombi-Tarif oder Tarif mit separatem Zähler zu unterscheiden, weshalb dieser in der Studiendokumentation insgesamt betrachtet wird.

Die Auswahl der Anbieter von Kombi-Tarifen umfasste folgende Unternehmen:

123energie	Knauber Strom	Vattenfall
E.ON Energie Deutschland	Lekker Energie	Yello Strom
EnBW	Lichtblick	
Entega	Mann Strom	
EnviaM	Montana	
Fair Trade Power	Naturstrom	
Green Planet Energy	Polarstern	

Die Auswahl der Anbieter von Tarifen mit separatem Zähler umfasste folgende Unternehmen:

EnBW	Montana
Energy Market Solution	Natürlich Grün
EnviaM	Polarstern
Fair Trade Power	TEAG
Green Planet Energy	
Grün.Power	
Mann Strom	

7. Methodik

Online-Service – Untersuchungskriterien

Online-Service		100,0%
Internetanalyse		50,0%
Nutzerbetrachtung		50,0%
Internetanalyse		100,0%
Spezielle Informationen und Funktionen		50,0%
Tarifrechner Ladestrom E-Auto	5,0%	
Eingabe-Option: kWh-Verbrauch manuell (Hausstrom und Autostrom)	1,0%	
Eingabe-Option: kWh-Verbrauch des Autos pro 100 km	1,0%	
Eingabe-Option: Fahrleistung pro Jahr in km	1,0%	
Informationen zum Laden unterwegs/Ladesäulenübersicht	3,0%	
Informationen zur Wallbox		
Voraussetzungen für Eigentümer/Mieter	3,0%	
Informationen zur KfW-Förderung	1,0%	
Anleitung für verschiedene Anwendungsszenarien (z.B. gemeinsam genutzte Garagen/Parkplätze)	1,0%	
Angebot Wallbox	2,0%	
Verfügbarkeit App		
App Wallbox	1,5%	
App Ladesäulen im öffentlichen Raum	1,5%	
Stromkennzeichnung der Produkte (außerhalb der AGB)	3,0%	

* Diese Kriterien wurden im Rahmen einer offiziellen Unternehmensanfrage validiert.

7. Methodik

Online-Service – Untersuchungskriterien

Internetanalyse (Fortsetzung)		
Spezielle Informationen und Funktionen (Fortsetzung)		
Umfassende Strom-Energiespartipps/Tipps zum Laden (E-Auto)	3,0%	
Tarifinformationen (vor Eingabe persönlicher Daten)		
Ausgestaltung der Preisgarantie (außerhalb der AGB)	2,0%	
Vertragslaufzeit	2,0%	
Kündigungsfrist	2,0%	
Informationen zur Unterstützung von Umweltprojekten	2,0%	
Anzahl Klicks bis zum Tarifrrechner Ladestrom	5,0%	
Anzahl Klicks bis zu Informationen Ladestrom E-Autos	5,0%	
Anzahl Klicks bis zu Informationen Wallbox	5,0%	
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%	

7. Methodik

Online-Service – Untersuchungskriterien

Internetanalyse (Fortsetzung)		
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%	
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

Getestete Internetauftritte

Teil 1/2

Unternehmen	Internetseite
123energie	www.123energie.de
E.ON Energie Deutschland	www.eon.de
EnBW	www.enbw.com
Energy Market Solution	www.energymarket.solutions
Entega	www.entega.de
EnviaM	www.enviam.de
Fair Trade Power	www.fairtradepower.de
Green Planet Energy	green-planet-energy.de
Grün.Power	gruenpower.eu
Knauber Strom	www.knauberstrom.de
Lekker Energie	www.lekker.de
Lichtblick	www.lichtblick.de
Mann Strom	www.mannstrom.de
Montana	www.montana-energie.de/privatkunden
Natürlich Grün	www.natuerlich-gruen-strom.de/de
Naturstrom	www.naturstrom.de
Polarstern	www.polarstern-energie.de
Testzeitraum	22. - 26. November

7. Methodik

Getestete Internetauftritte

Teil 2/2

Unternehmen	Internetseite
TEAG	www.thueringerenergie.de
Vattenfall	www.vattenfall.de
Yello	www.yello.de
Testzeitraum	22. - 26. November

7. Methodik

Konditionenanalyse – Vorgehensweise

Im Rahmen der Konditionenanalyse wurden die Kosten der Versorgung mit Ladestrom für Zuhause in den drei größten deutschen Städten (Berlin, Hamburg, München) erhoben. Aufgrund der unterschiedlichen Bepreisung wurde zwischen Kombi-Tarifen und Tarifen mit separatem Zähler unterschieden.* Wenn möglich, wurden je Anbieter beide Tarife 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 16. November 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.

* Ladestromtarife für einen separaten Zähler sind günstiger, da es sich um eine separate Verbrauchseinheit handelt, deren Stromzufuhr temporär begrenzt sein kann. Dies ist bei einem Kombi-Tarif nicht der Fall. Hier wird der Ladestrom mit dem Haushaltsstrom über einen gemeinsamen Stromzähler abgerechnet.

7. Methodik

Konditionenanalyse – 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 für ein E-Auto (1.350 kWh / 2.250 kWh / 3.000 kWh / 3.750 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 das Doppelte (100,0 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. Die Anbieter von Kombi-Tarifen wurden separat von denen mit Tarifen mit separatem Zähler analysiert und aufgrund der unterschiedlichen Preisstruktur nicht zueinander ins Verhältnis gesetzt.

Die Preise der Grundversorgung wurden zu Vergleichszwecken je Stadt erhoben. Diese betreffen den regulären Haushaltsstrom und stellen keine spezifischen Ladestromtarife dar.

7. Methodik

Konditionenanalyse – Untersuchungskriterien

Konditionenanalyse Anbieter Ladestrom für Zuhause	100,0%	
Preise (Berlin, Hamburg, München)^{*/**}		70,0%
Kosten für 1.350 kWh/Jahr Ladestrom	17,5%	
Kosten für 2.250 kWh/Jahr Ladestrom	17,5%	
Kosten für 3.000 kWh/Jahr Ladestrom	17,5%	
Kosten für 3.750 kWh/Jahr Ladestrom	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	43
Positiv	43
Negativ	44
B. Tarifübersicht	45
C. Online-Service	47
D. Tarifkosten	49
Berlin	49
Hamburg	50
München	51
Sparpotenzial	52
E. Allgemeine Methodik (Servicetests)	56
F. Klimaneutralität	58

E. Allgemeine Methodik

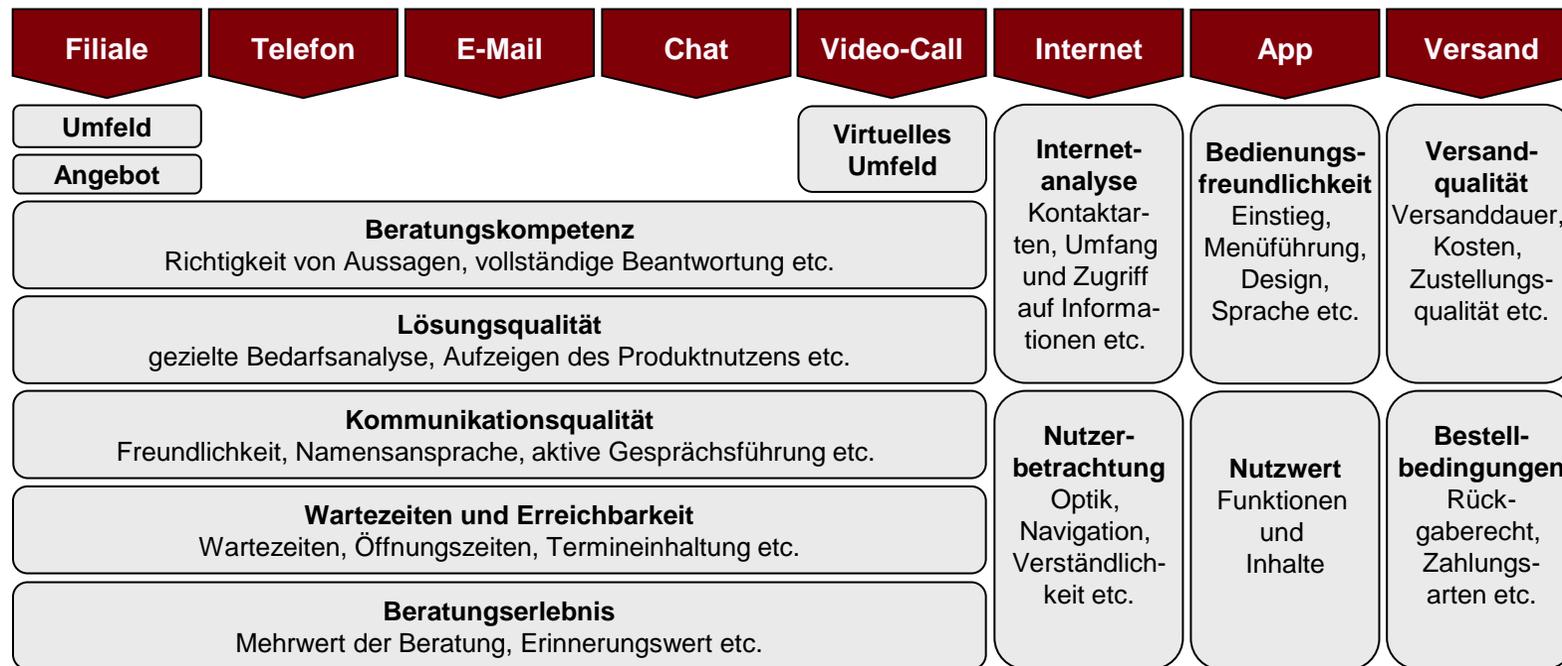
Service-tests

- **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 Kundinnen und Kunden relevanten Kontaktkanäle (Filiale vor Ort, Telefon, E-Mail und Kontaktformular, Online-Chat, App, Video-Call, Internetpräsenz der Unternehmen, Versand)
- **Verfahren:** Datenerhebung mithilfe von Mystery-Tests (= aktive, verdeckte Beobachtung durch geschulte Testerinnen und Tester, die als Kunden auftreten und nach einem festgelegten und standardisierten Kriterienkatalog vorgehen)
- **Mystery-Aktivitäten:** Testkäufe, Testberatungen, Testanrufe, Test-E-Mails, Test-Chats, Test-Video-Calls auf Basis streng definierter, branchenübergreifender Vorgaben hinsichtlich Fragebögen, Rollenspiele und Kundenprofile
- **Online-Service:** Qualitätsmessung anhand quantitativer Internetanalysen durch Expertenteam sowie Nutzerbetrachtungen durch geschulte Testerinnen und Tester

E. Allgemeine Methodik

Service-tests

Die Abbildung zeigt die Hauptkriterien der Servicetests mit wesentlichen Unterkriterien:



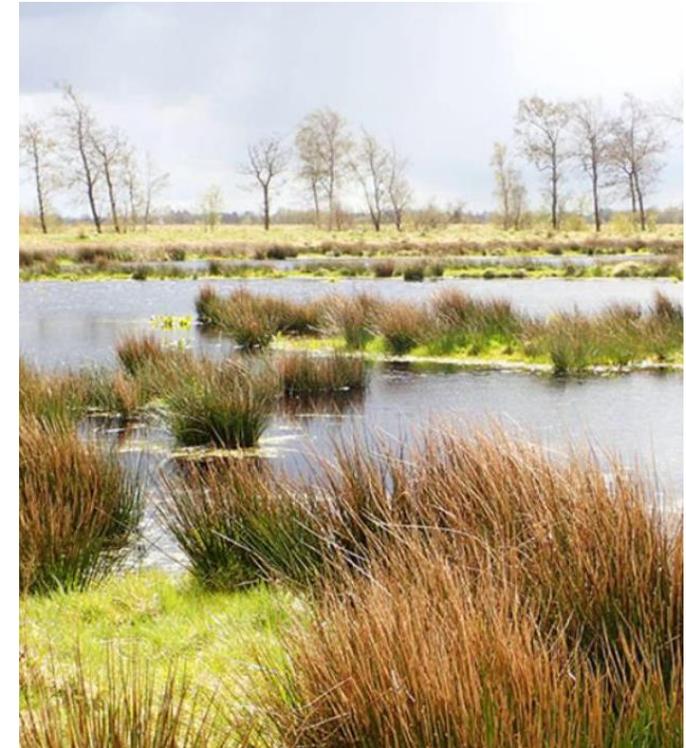
- Bewertungen basieren auf standardisierter Likert-Skala mit fünf Ausprägungen
- Einheitliche Überführung ermittelter Daten in ein Punktesystem (0 bis 100 Punkte)
- Einordnung der Werte in Qualitätсурteilsschema von „sehr gut“ bis „mangelhaft“

F. Klimaneutralität

Auszeichnung durch myclimate



- Jährliche Berechnung des CO₂-Fußabdrucks des DISQ durch Umweltexperten von myclimate
- Regelmäßige Prüfung und Umsetzung weiterer CO₂-Reduktionsmaßnahmen
- Kompensation aller aktuell unvermeidbaren CO₂-Emissionen in einem Projekt zur Renaturierung des Königsmoores in Schleswig-Holstein
- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Mehr dazu online unter: disq.de/klima



Aktuelles Projekt: Wiedervernässung von Hochmoorgrünland im Königsmoor in Schleswig-Holstein