

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Stromanbieter 2024

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 0
info@disq.de, www.disq.de

Service punktet, Preise oft der Knackpunkt – Ökostrom immer populärer – Beliebtester Anbieter ist Naturstrom

Hamburg, 07.02.2024 – Rasant in die Höhe, dann steil bergab und jüngst wieder leicht nach oben – die Strompreisentwicklung der letzten Zeit gleicht einer Achtbahnfahrt. Fest steht: Im internationalen Vergleich ist Strom in Deutschland sehr teuer. Dabei machen Steuern, Abgaben und Umlagen schon über ein Viertel des Preises aus, weshalb auch nicht jede Kritik an den Versorgern berechtigt ist. Welche Stromanbieter oft sogar für Zufriedenheit sorgen, zeigt die Kundenbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders ntv (*Sendehinweis: ntv service, Mittwoch, 07.02.2024, 18:35 Uhr*).

Achtmal Note „gut“

Immerhin acht Unternehmen erzielen das Kundenurteil „gut“, die weiteren 19 bewerteten Stromversorger schneiden mit „befriedigend“ ab. Somit fällt die Kundenzufriedenheit mit der Branche insgesamt nur mittelmäßig aus. Positiv sticht der Service der Anbieter heraus: Mit Aspekten wie der Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie den Online-Services zeigen sich fast 74 Prozent der Befragten eher oder sogar sehr zufrieden. Weitere Stärken sehen die Verbraucherinnen und Verbraucher in den Vertragsbedingungen sowie der Transparenz der Stromversorger.

Letztlich sind aber doch die Preise der größte Kritikpunkt: Rund 35 Prozent der Kundinnen und Kunden bewerten diese nicht positiv. Hohe Preise stellen auch den häufigsten Grund für ein Ärgernis mit dem Anbieter dar. Dagegen berichtet allerdings fast jeder vierte Befragte über ein positives Erlebnis mit seinem Stromanbieter. Vor allem ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis und freundliche Mitarbeitende werden hier häufig als Gründe genannt.

Nachhaltig erzeugter Strom auf dem Vormarsch

Spannendes Detail: Strom aus erneuerbaren Energien steigt weiter in der Kundengunst. Fast 61 Prozent der Befragten beziehen Ökostrom – in der vorherigen Befragung im Jahr 2022 betrug der Anteil noch gut 58 Prozent. Zudem ist der Strommarkt durch eine hohe Wechselbereitschaft der privaten Haushalte gekennzeichnet: Rund 59 Prozent der Befragten haben schon einmal ihren Versorger gewechselt; 41 Prozent erwägen dies erstmalig oder erneut innerhalb der nächsten zwölf Monate.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Der Preis ist für viele Befragte bei der Stromanbieterwahl sehr wichtig. Dementsprechend kommt auch einer Preisgarantie ein hoher Stellenwert zu. Vor einem Wechsel sollten aber noch weitere Punkte geprüft werden, etwa die Preiszusammensetzung, die Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen oder auch die Art und Höhe von Bonuszahlungen.“

Die beliebtesten Stromanbieter

Naturstrom erreicht mit dem Qualitätsurteil „gut“ die höchste Kundenzufriedenheit. Insbesondere in puncto Service zeigen sich die Kundinnen und Kunden

Geschäftsführung:

Markus Hamer, Dimitri Geibel

Beirat:

Brigitte Zypries (Vorsitz),
Prof. Dr. Michel Clement,
Jochen Dietrich, Judith Klose

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

überzeugt: Mit fast 90 Prozent positiven Bewertungen und einem sehr guten Resultat ist das Unternehmen in diesem Bereich führend. Aber auch bei den Vertragsbedingungen, dem Tarifangebot sowie dem Image setzt sich der unabhängige Ökostromanbieter im Mitbewerbervergleich an die Spitze und sichert sich so den Titel des beliebtesten Stromanbieters.

Den zweiten Rang belegt Knauber Strom, ebenfalls mit dem Kundenurteil „gut“. Das Unternehmen punktet vor allem bei der Transparenz, beispielsweise in der Kundenkommunikation und den Rechnungen: Der Anteil an positiven Bewertungen liegt hier bei über 83 Prozent – Rang eins. Der Anteil an Befragten mit Ärgernissen fällt mit 9,1 Prozent vergleichsweise gering aus. Darüber hinaus ist die Weiterempfehlungsbereitschaft (Net Promoter Score: +30,0) im Anbietervergleich am höchsten.

Green Planet Energy (Qualitätsurteil: „gut“) nimmt Rang drei ein. Ein positives Ergebnis erzielt der Anbieter unter anderem bei den Vertragsbedingungen; hinsichtlich des Preisaspekts erzielt er in der Befragung den drittbesten Wert. Darüber hinaus ist die Weiterempfehlungsbereitschaft der Kundinnen und Kunden hier am zweithöchsten (Net Promoter Score: +27,3). Mit einem ebenfalls guten Gesamtergebnis verfehlt Montana auf Rang vier nur knapp den Podestplatz.

Auch die vier top-platzierten Grundversorger sichern sich das Qualitätsurteil „gut“. Rang eins belegt hier Eprimo. Das Unternehmen ist in dieser Kategorie bei der Transparenz führend und verfügt über die höchste Kundenbereitschaft zur Weiterempfehlung. ESWE Versorgung auf Platz zwei profiliert sich mit einer hohen Zufriedenheit mit den Vertragsbedingungen und einer vergleichsweise niedrigen Ärgernisquote. Maingau Energie (Rang drei) schneidet beim Tarifangebot und bei den Preisen besser ab als die übrigen Grundversorger. Auf Rang vier positioniert sich in dieser Kategorie Vattenfall.

Weitere Stromanbieter mit mindestens 100 eingegangenen Kundenmeinungen (alphabetisch): 123energie, Bürgerwerke, E wie einfach, E.ON Energie Deutschland, Elektrizitätsversorgung Berlin, EnBW, Entega, EWS Schönau, Goldgas, Lichtblick, Mainova, Pfalzwerke, Polarstern, Rhein Energie, Rheinpower, Stadtwerke Duisburg, Stadtwerke Düsseldorf, Stadtwerke Leipzig und SWM Stadtwerke München.

Fakten zur Befragung

In die Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel gingen insgesamt 2.936 Bewertungen von Verbraucherinnen und Verbrauchern ein, die zum Befragungszeitpunkt in einem Vertragsverhältnis mit einem Stromanbieter standen. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Kundenmeinungen zu den Aspekten Service, Preis, Vertragsbedingungen, Transparenz, Tarifangebot und Image. Zudem flossen die Weiterempfehlungsbereitschaft und Kundenärgernisse in die Gesamtwertung ein. In der Einzelauswertung wurden alle Unternehmen berücksichtigt, zu denen sich jeweils mindestens 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 27 von insgesamt 34 bewerteten Stromanbietern zu.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Leiter Kommunikation und Media Relations
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: m.schechtel@disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@disq.de
www.disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre Kaufentscheidungen; Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.