

DOKUMENTATION

Test: Ausgezeichnete Stromanbieter 2025 – Kunden-Empfehlung



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Hamburg, 10. Februar 2025

UNTERNEHMEN KONTAKT

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

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 20
Fax: 040 27 88 91 48 91
m.schechtel@disq.de
www.disq.de

Martin Schechtel
Leiter Kommunikation

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) Prof. Dr. Michel Clement / Institut für Marketing der Universität Hamburg Jochen Dietrich / Journalist, Experte ntv Wirtschaftsmagazine Judith Klose / Vice President Media & Marketing bei Civey
Nachhaltigkeit	Freiwilliger Beitrag für Klima und Natur, MoorFutures-Klimaschutzprojekte

Das Marktforschungsinstitut Beirat

Der Beirat unterstützt die unabhängige Arbeit und die strategische Weiterentwicklung des DISQ.



Brigitte Zypries
Beiratsvorsitzende
Ex-Bundesministerin
für Wirtschaft und
Energie, davor lang-
jährige Bundesjustiz-
ministerin



Prof. Dr. Michel Clement
Inhaber des Lehrstuhls für
Marketing & Medien am
Institut für Marketing der
Universität Hamburg



Jochen Dietrich
Journalist und Experte
für die Wirtschaftsmagazine des Nachrichten-
senders ntv



Judith Klose
Vice President Media &
Marketing beim digitalen
Markt- und Meinungsfor-
schungsunternehmen Civey

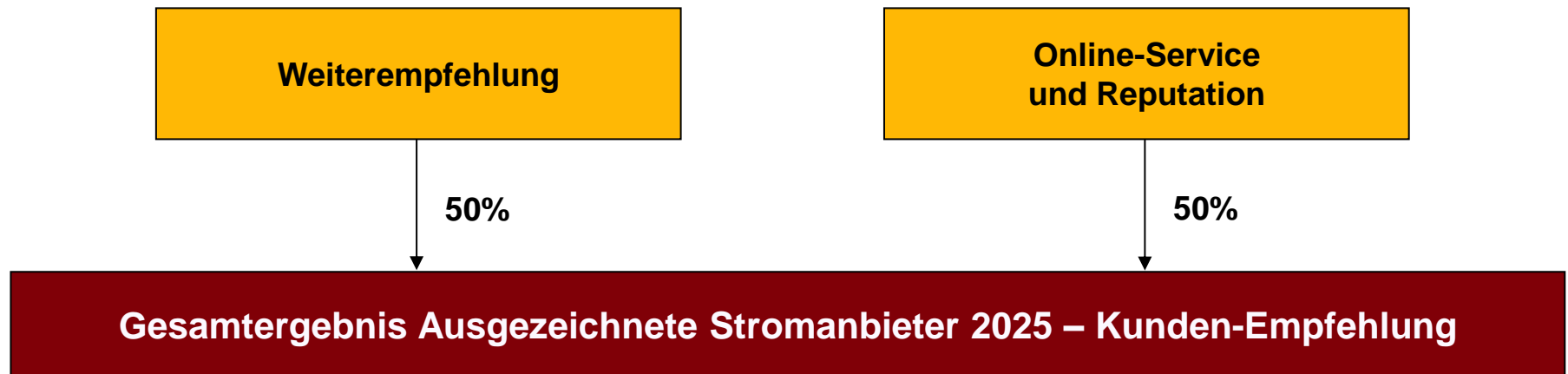
	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	6
2. Die besten Unternehmen	8
3. Gesamtergebnis	9
4. Methodik	11
5. Nachhaltigkeit beim DISQ	17

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Studienumfang	33 Stromanbieter (regionale und überregionale), die im Rahmen einer Kundenbefragung mindestens 80 Bewertungen erhielten
Studienzeitraum	April 2024 bis Januar 2025
Analysebereiche	Weiterempfehlung; Online-Service und Reputation
Weiterempfehlung	Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel; Erhebung der Weiterempfehlungsbereitschaft über Likert-Skala mit fünf Ausprägungen
Online-Service und Reputation	KI-gestützte Auswertung von Online-Quellen (redaktionelle Websites, Social-Media-Plattformen u. a.); analysierte Kriterien: <ul style="list-style-type: none">■ Online-Service■ Web-Auftritt und digitale Präsenz der Unternehmen■ Kundenrating

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



2. Die besten Unternehmen

Ausgezeichnete Stromanbieter 2025 – Kunden-Empfehlung	
Gesamtergebnis Stromanbieter überregional	Gesamtergebnis Stromanbieter regional
123energie	Berliner Stadtwerke
Aldi Grüne Energie	MVV Energie
Enercity	Sachsen Energie (Drewag / Enso)
Entega	Stadtwerke Düsseldorf
ESWE Versorgung	SWB Stadtwerke Bremen
Leipziger Stadtwerke	
Maingau Energie	
Octopus Energy	
Rhein Energie	
SWM Stadtwerke München	
Vattenfall	
Yello Strom	

Ausgezeichnet wurden jene Unternehmen, die mindestens 70 Punkte erreichten und deren Gesamtergebnis (Punktwert) zudem überdurchschnittlich ausfiel (Methodik: siehe S.13ff).

3. Gesamtergebnis Stromanbieter überregional

Gesamtergebnis Stromanbieter überregional		Weiterempfehlung	Online-Service und Reputation
100%		50%	50%
Unternehmen*	Punkte**	Punkte**	Punkte**
123energie	82,3	75,6	89,0
Aldi Grüne Energie	82,4	73,5	91,4
E wie einfach	77,9	69,6	86,2
E.ON Energie Deutschland	80,4	71,4	89,4
Elektrizitätsversorgung Berlin	76,8	73,5	80,2
EnBW	77,1	68,6	85,6
Enercity	83,3	74,4	92,2
Entega	83,5	73,2	93,8
Eprimo	76,6	73,2	80,0
ESWE Versorgung	82,0	72,6	91,4
Grünwelt Energie	81,1	71,6	90,6
Leipziger Stadtwerke	82,3	70,9	93,6
Lichtblick	80,1	70,1	90,0
Maingau Energie	82,5	72,3	92,6
Montana	79,5	71,0	88,0
Octopus Energy	85,5	74,1	97,0
Rhein Energie	82,5	71,7	93,4
SWM Stadtwerke München	84,1	72,9	95,2
Vattenfall	81,5	69,6	93,4
Yello Strom	84,8	74,4	95,2
Gesamt	81,3	72,2	90,4

* Alphabetische Sortierung

** 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.

3. Gesamtergebnis Stromanbieter regional

Gesamtergebnis Stromanbieter regional		Weiterempfehlung	Online-Service und Reputation
100%		50%	50%
Unternehmen*	Punkte**	Punkte**	Punkte**
Berliner Stadtwerke	75,9	75,9	76,0
EMB	72,6	71,4	73,8
ESB Energie Südbayern	72,5	74,4	70,6
Hamburger Energiewerke	70,2	69,9	70,4
Infra Fürth	69,4	73,8	65,0
MVV Energie	79,7	70,8	88,6
N-Ergie	70,0	73,5	66,6
Sachsen Energie (Drewag / Enso)	78,8	72,3	85,4
Stadtwerke Bonn	70,0	69,0	71,0
Stadtwerke Duisburg	71,0	72,6	69,4
Stadtwerke Düsseldorf	79,4	68,5	90,4
Stadtwerke Essen	72,0	72,6	71,4
SWB Stadtwerke Bremen	74,2	72,3	76,0
Gesamt	73,5	72,1	75,0

* Alphabetische Sortierung

** 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.

4. Methodik

Untersuchungsumfang

In der Auswertung der überregionalen Stromanbieter waren folgende 20 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (alphabetische Reihenfolge):

- 123energie
- Aldi Grüne Energie
- E wie einfach
- E.ON Energie Deutschland
- Elektrizitätsversorgung Berlin
- EnBW
- Enercity
- Entega
- Eprimo
- ESWE Versorgung
- Grünwelt Energie
- Leipziger Stadtwerke
- Lichtblick
- Maingau Energie
- Montana
- Octopus Energy
- Rhein Energie
- SWM Stadtwerke München
- Vattenfall
- Yello Strom

4. Methodik

Untersuchungsumfang

In der Auswertung der regionalen Stromanbieter waren folgende 13 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (alphabetische Reihenfolge):

- Berliner Stadtwerke
- EMB
- ESB Energie Südbayern
- Hamburger Energiewerke
- Infra Fürth
- MVV Energie
- N-Ergie
- Sachsen Energie (Drewag / Enso)
- Stadtwerke Bonn
- Stadtwerke Duisburg
- Stadtwerke Düsseldorf
- Stadtwerke Essen
- SWB Stadtwerke Bremen

4. Methodik

Weiterempfehlung

Die Erhebung der Weiterempfehlungsbereitschaft der Kundinnen und Kunden erfolgte anhand einer bevölkerungsrepräsentativ angelegten Verbraucherbefragung über ein Online-Panel. Für die Frage „Würden Sie das von Ihnen bewertete Unternehmen guten Gewissens weiterempfehlen?“ standen fünf Antwortoptionen auf einer Skala von „nein“ (-2) bis „ja“ (+2) zur Auswahl. Gemäß der gewählten Ausprägungen wurde die durchschnittliche Weiterempfehlungsbereitschaft auf eine Punkteskala von 0 bis 100 Punkten übertragen.

Für die Einzelauswertung qualifizierten sich alle bewerteten Unternehmen, die mindestens 80 Kundenmeinungen erreichten. Dies traf auf 20 überregionale sowie 13 regionale Stromanbieter zu.

Die Weiterempfehlung floss mit 50 Prozent in das Gesamtergebnis ein.

- Erhebung: Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel mittels eines standardisierten Fragebogens
- Befragungszeitraum: April und Juli 2024
- Befragte: Personen, 18 Jahre und älter (Voraussetzung: Unternehmen, die den Befragten bekannt waren, z. B. durch Kontakt oder Vertragsbeziehung in den letzten 12 Monaten)
- Teilnehmerzahl: $n = 2.745$

4. Methodik

Online-Service und Reputation

Die Untersuchung des Bereichs „Online-Service und Reputation“ basierte auf einer datengetriebenen Analyse, bei der eine Vielzahl an öffentlichen Online-Quellen (redaktionelle Websites, Social-Media-Plattformen u. a.) systematisch erfasst und ausgewertet wurde. Die Datenerhebung erfolgte über ein groß angelegtes Web-Crawling-Verfahren. Die inhaltliche Relevanz wurde durch die Verwendung definierter Keywords sichergestellt, die die untersuchte Branche präzisieren und eine gezielte Datenselektion ermöglichte. Die Unternehmen erhielten eine Bewertung auf einer Skala von maximal 100 Punkten, verteilt auf folgende Kriterien, die mit der angegebenen Gewichtung in das Ergebnis dieses Bereichs einfließen:

- Online-Service (30 %)
- Web-Auftritt und digitale Präsenz des Unternehmens (30 %)
- Rating von Kundinnen und Kunden (40 %)

Die Kombination von Web-Crawling, strukturierten Bewertungskriterien und KI-gestützter Analyse stellte eine objektive und vergleichbare Beurteilung der Unternehmen sicher.

Der Testbereich „Online-Service und Reputation“ floss ebenfalls mit 50 Prozent in das Gesamtergebnis ein.

4. Methodik

Analysierte Anbieter-Websites

Unternehmen	Internetseite
123energie	www.123energie.de
Aldi Grüne Energie	aldi-gruene-energie.de
Berliner Stadtwerke	berlinerstadtwerke.de
E wie einfach	www.e-wie-einfach.de
E.ON Energie Deutschland	www.eon.de
Elektrizitätsversorgung Berlin	elektrizitaet-berlin.de
EMB	www.emb-gmbh.de
EnBW	www.enbw.com
Enercity	www.enercity.de
Entega	www.entega.de
Eprimo	www.eprimo.de
ESB Energie Südbayern	www.esb.de

Unternehmen	Internetseite
ESWE Versorgung	www.eswe-versorgung.de
Grünwelt Energie	www.gruenwelt.de
Hamburger Energiewerke	www.hamburger-energiewerke.de
Infra Fürth	www.infra-fuerth.de
Leipziger Stadtwerke	www.l.de/stadtwerke
Lichtblick	www.lichtblick.de
Maingau Energie	www.maingau-energie.de
Montana	www.montana-energie.de
MVV Energie	www.mvv.de
N-Ergie	www.n-ergie.de
Octopus Energy	octopusenergy.de
Rhein Energie	www.rheinenergie.com/de

4. Methodik

Analysierte Anbieter-Websites

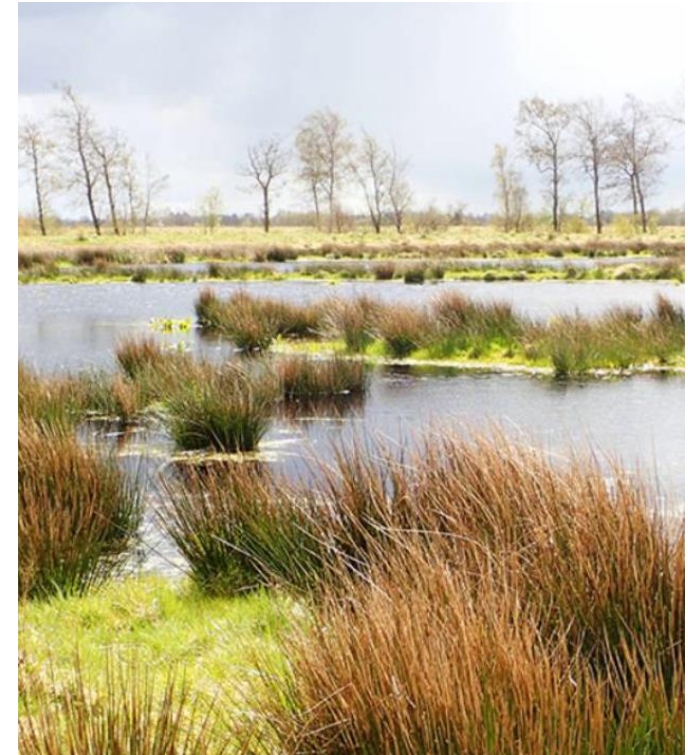
– Fortsetzung –

Unternehmen	Internetseite
Sachsen Energie (Drewag / Enso)	www.sachsenenergie.de
Stadtwerke Bonn	www.stadtwerke-bonn.de
Stadtwerke Duisburg	www.stadtwerke-duisburg.de
Stadtwerke Düsseldorf	www.swd-ag.de
Stadtwerke Essen	www.stadtwerke-essen.de
SWB Stadtwerke Bremen	www.swb.de
SWM Stadtwerke München	www.swm.de
Vattenfall	www.vattenfall.de
Yello Strom	www.yello.de
Datenerhebung	Januar 2025

5. Nachhaltigkeit beim DISQ

Unser Beitrag zum globalen Klimaschutz

- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Seit 2020 kontinuierliches Umwelt-Engagement durch Beteiligung an Klimaschutzprojekten
- Regelmäßige Prüfung und Umsetzung von Maßnahmen zur CO₂-Reduzierung beim DISQ
- Jährliche Ermittlung des CO₂-Fußabdrucks des DISQ mit unabhängigem myclimate-Rechner
- Kompensation aller aktuell unvermeidbaren CO₂-Emissionen in Klimaschutzprojekte, etwa zur Renaturierung des Königsmoores in Schleswig-Holstein (CO₂-Zertifikate von MoorFutures)
- Mehr dazu online unter: disq.de/klima



Projekt: Wiedervernässung von Hochmoorgrünland im Königsmoor in Schleswig-Holstein

Fotoquelle: myclimate