

## PRESSEMITTEILUNG

### Kundenbefragung: Stromanbieter 2026

**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 stabil, Preise bleiben Knackpunkt – Hohe Wechselbereitschaft – Gesamtsieger ist Octopus Energy**

**Hamburg, 10.02.2026** – Die Strompreise stehen seit Jahren im Fokus der öffentlichen Diskussion. Nach starken Ausschlägen in der Vergangenheit ist Strom auch aktuell für viele Haushalte teuer. Wie zufrieden Kundinnen und Kunden mit ihrem Anbieter sind, zeigt die aktuelle Kundenbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders ntv (*Veröffentlichungshinweis: [www.ntv.de/tests](http://www.ntv.de/tests)*).

#### **Weiterhin Luft nach oben**

Aus Verbrauchersicht zeigt sich ein durchwachsendes Bild: Die Branche erzielt insgesamt ein befriedigendes Gesamtergebnis. Positiv bewerten die Befragten vor allem den Service, etwa Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeitenden sowie digitale Kontaktmöglichkeiten. Auch die Transparenz, beispielsweise bei Informationen und Abrechnungen, gehört weiterhin zu den Stärken der Anbieter. Die Vertragsbedingungen werden mehrheitlich ebenfalls solide beurteilt.

#### **Preise bleiben größter Kritikpunkt**

Der Preis stellt erneut den zentralen Schwachpunkt dar. Rund ein Drittel der Befragten zeigen sich damit nicht zufrieden; hohe Kosten sind zugleich der häufigste Anlass für Ärgernisse. Damit bleibt die Preiswahrnehmung ein entscheidender Faktor für die Gesamtzufriedenheit und die Versorgerwahl vieler Verbraucherinnen und Verbraucher.

#### **Wechselbereitschaft hoch**

Der Strommarkt ist weiterhin durch eine hohe Wechselbereitschaft geprägt. Mehr als drei Viertel der Befragten haben bereits mindestens einmal den Anbieter gewechselt oder ziehen dies aktuell in Betracht.

Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität, resümiert: „Der Preis bleibt der zentrale Knackpunkt. Angesichts der hohen Wechselbereitschaft kommt es für die Unternehmen entscheidend darauf an, neben einem konkurrenzfähigen Preisangebot auch in anderen Bereichen wie dem Kundenservice zu überzeugen.“

#### **Die beliebtesten Stromanbieter**

Octopus Energy sichert sich das Qualitätsurteil „gut“ und belegt im Gesamtergebnis den ersten Rang. Der Anbieter erzielt besonders gute Bewertungen beim Service sowie beim Preis. Auch Tarifangebot und Vertragsbedingungen schneiden vergleichsweise gut ab. Zudem fällt die Ärgernisquote im Vergleich am niedrigsten aus.

Den zweiten Platz erreicht Naturstrom, ebenfalls mit der Note „gut“. Der Ökostromanbieter erzielt vor allem in den Bereichen Preis und Transparenz überdurchschnittlich positive Ergebnisse. Auch die Weiterempfehlungsbereitschaft der Kundinnen und Kunden liegt auf einem hohen Niveau.

**Geschäftsführung:**  
Bianca Möller

**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

Auf Rang drei liegt Vattenfall mit dem Qualitätsurteil „gut“. Der Anbieter erreicht beim Image Rang drei und weist einen relativ niedrigen Ärgernisanteil (rund 15 Prozent) auf. In den Bereichen Service, Vertragsbedingungen, Transparenz und Tarifangebot schneidet Vattenfall jeweils gut ab.

Unter den Grundversorgern setzt sich Vattenfall damit an die Spitze. Den zweiten Rang belegt Maingau Energie. Zufrieden äußern sich die Befragten insbesondere mit dem Tarifangebot sowie dem Preis im Wettbewerbsumfeld der Grundversorger. Auf Platz drei folgt Mainova mit einem guten Ergebnis, unter anderem gestützt durch gute Bewertungen bei Service und Vertragsbedingungen.

Bei den unabhängigen Ökostromanbietern erzielt Naturstrom (Gesamtrang zwei) das beste Kundenurteil. Den zweiten Platz erreicht Lichtblick. Besonders der Service, die Vertragsbedingungen und das Tarifangebot werden positiv bewertet. Rang drei belegt Green Planet Energy mit guten Bewertungen der Vertragsbedingungen und einer vergleichsweise hohen Weiterempfehlungsbereitschaft.

Weitere Unternehmen mit mindestens 100 eingegangenen Kundenmeinungen (in alphabetischer Reihenfolge): Bürgerwerke, E wie einfach, E.ON Energie Deutschland, EnBW, Entega, Eprimo, EWE, EWS Schönau, Goldgas, Immergrün Energie, Knauber Strom, Leipziger Stadtwerke, Montana, N-Ergie, New Energie, Polarstern, Rhein Energie, Stadtwerke Düsseldorf, SWM Stadtwerke München und Yello Strom.

### **Fakten zur Befragung**

In die Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel gingen insgesamt 2.859 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 die Einzelauswertung wurden alle Unternehmen berücksichtigt, zu denen sich jeweils mindestens 100 Kundinnen oder Kunden geäußert hatten. Dies traf auf alle 27 bewerteten Stromanbieter zu.

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

### **Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Leiter Kommunikation  
Tel.: 040 / 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.: 040 / 27 88 91 48-0  
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.