



# Kundenurteil: Fairness von Stromversorgern 2018

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen für 35 Stromversorger



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	Juli / August 2018
<b>Stichprobe</b>	3.122 Kunden mit 3.372 Urteilen zu 35 Stromversorgern (Bewertung von bis zu 2 Stromversorgern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 35 Stromversorger</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I23energie</li> <li>• badenova</li> <li>• DEW21</li> <li>• DREWAG Stadtwerke Dresden</li> <li>• E WIE EINFACH</li> <li>• E.ON</li> <li>• EnBW</li> <li>• enercity</li> <li>• energieGUT</li> <li>• ENSO</li> <li>• Entega</li> <li>• enviaM</li> <li>• eprimo</li> <li>• EWE</li> <li>• ExtraEnergie</li> <li>• Grünwelt Energie</li> <li>• innogy (RWE)</li> <li>• lekker Energie</li> <li>• lekker Energie</li> <li>• LichtBlick</li> <li>• mainova</li> <li>• MVV Energie</li> <li>• N-ERGIE</li> <li>• NaturEnergiePlus</li> <li>• Naturstrom</li> <li>• RheinEnergie</li> <li>• Stadtwerke Düsseldorf</li> <li>• Stadtwerke Duisburg</li> <li>• Stadtwerke Leipzig</li> <li>• Stadtwerke München</li> <li>• Stadtwerke Osnabrück</li> <li>• Stromio</li> <li>• Süwag</li> <li>• Vattenfall</li> <li>• Yello Strom</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	348 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign (I)

<b>Gesamtaussagen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesamtzufriedenheit</li> <li>• Kundenorientierung</li> <li>• Ruf und Image</li> </ul>
<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Treue</li> <li>• Loyalität</li> <li>• Weiterempfehlung</li> </ul>
<b>Faire Produktleistung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparenz der Produkte und Leistungen</li> <li>• Angebotsauswahl</li> <li>• Zuverlässigkeit der Produkte und Leistungen</li> <li>• Flexibilität der vertraglichen Rahmenbedingungen</li> <li>• Problemloser Tarifwechsel</li> </ul>
<b>Faire Kundenberatung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auskunftsfähigkeit/-bereitschaft</li> <li>• Fachkompetenz der Mitarbeiter</li> <li>• Eingehen auf Kundenbedürfnisse</li> <li>• Proaktiv bessere Angebote</li> </ul>
<b>Fairer Kundenservice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erreichbarkeit</li> <li>• Schnelle und zuverlässige Bearbeitung von Anfragen</li> <li>• Schnelle und zuverlässige Reaktion bei Problemen</li> <li>• Kulanz</li> <li>• Belohnung von Kundentreue</li> <li>• Unterstützung bei effizienter Energienutzung</li> </ul>

## Studiendesign (II)

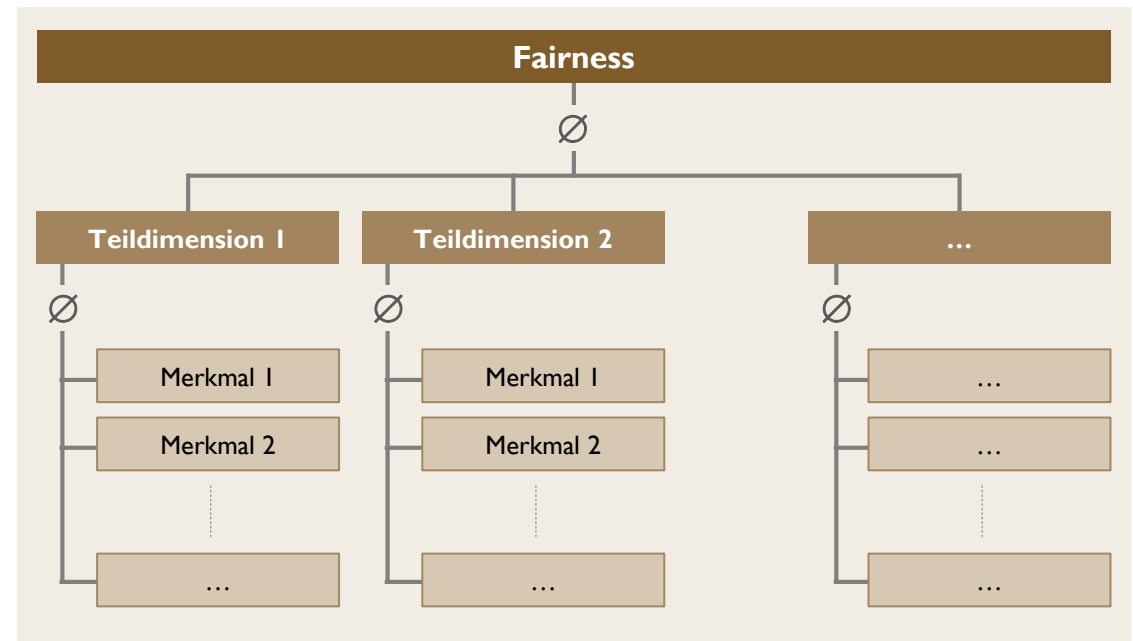
<b>Faire Kundenkommunikation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Freundlichkeit der Mitarbeiter</li><li>• Verbindlichkeit von Aussagen</li><li>• Verständlichkeit der Angebots-, Vertrags- und Abrechnungsunterlagen</li><li>• Angemessener Informationsumfang</li><li>• Internetauftritt</li></ul>
<b>Faires Preis-Leistungs-Verhältnis</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li><li>• Attraktive Preisgarantie</li></ul>
<b>Nachhaltigkeit und Verantwortung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sozial verantwortliches Handeln</li><li>• Ökonomische Nachhaltigkeit</li><li>• Förderung erneuerbarer Energien</li></ul>

## Berechnungsmodell des Fairness-Rankings

Der Überbegriff „Fairness“ ist ein subjektives Konstrukt. Um dieses messbar zu machen, werden zunächst verschiedene Teildimensionen der Fairness bestimmt. Jede Teildimension selbst besteht aus mehreren konkreten Service- und Leistungsmerkmalen, die durch die Kunden bewertet werden.

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Service- und Leistungsmerkmalen (Bewertungskriterien).

Für die Auszeichnung auf Gesamtebene sowie auf den Teildimensionen gilt: Ein „gut“ erhalten alle Unternehmen, die einen überdurchschnittlichen Wert erzielt haben. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.



## Teildimensionen der Fairness von Stromversorgern

### Fairness

#### Faire Produktleistung

- Transparenz der Produkte und Leistungen
- Angebotsauswahl
- Zuverlässigkeit der Produkte und Leistungen
- Flexibilität der vertraglichen Rahmenbedingungen
- Problemloser Tarifwechsel

#### Faire Kundenberatung

- Auskunftsfähigkeit/-bereitschaft
- Fachkompetenz der Mitarbeiter
- Eingehen auf Kundenbedürfnisse
- Proaktiv bessere Angebote

#### Fairer Kundenservice

- Erreichbarkeit
- Schnelle und zuverlässige Bearbeitung von Anfragen
- Schnelle und zuverlässige Reaktion bei Problemen
- Kulanz
- Belohnung von Kundentreue
- Unterstützung bei effizienter Energienutzung

#### Faire Kundenkommunikation

- Freundlichkeit der Mitarbeiter
- Verbindlichkeit von Aussagen
- Verständlichkeit der Angebots-, Vertrags- und Abrechnungsunterlagen
- Angemessener Informationsumfang
- Internetauftritt

#### Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Attraktive Preisgarantie

#### Nachhaltigkeit und Verantwortung

- Sozial verantwortliches Handeln
- Ökonomische Nachhaltigkeit
- Förderung erneuerbarer Energien

## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Stromversorger (I)

FAIRNESS		Faire Produktleistung		Faire Kundenberatung		Fairer Kundenservice	
sehr gut	I23energie	sehr gut	energieGUT	sehr gut	energieGUT	sehr gut	energieGUT
sehr gut	energieGUT	sehr gut	eprimo	sehr gut	eprimo	sehr gut	eprimo
sehr gut	eprimo	sehr gut	Grünwelt Energie	sehr gut	lekker Energie	sehr gut	lekker Energie
sehr gut	lekker Energie	sehr gut	lekker Energie	sehr gut	LichtBlick	sehr gut	LichtBlick
sehr gut	LichtBlick	sehr gut	LichtBlick	sehr gut	NaturEnergiePlus	sehr gut	mainova
sehr gut	mainova	sehr gut	mainova	sehr gut	Naturstrom	sehr gut	NaturEnergiePlus
sehr gut	NaturEnergiePlus	sehr gut	NaturEnergiePlus	sehr gut	Stadtwerke München	sehr gut	Naturstrom
sehr gut	Naturstrom	sehr gut	Naturstrom	sehr gut	Yello Strom	sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	Stadtwerke München	sehr gut	Stadtwerke München	gut	I23energie	sehr gut	Yello Strom
sehr gut	Yello Strom	sehr gut	Stromio	gut	DEW21	gut	I23energie
gut	DEW21	sehr gut	Yello Strom	gut	DREWAG Stadtwerke Dresden	gut	DEW21
gut	DREWAG Stadtwerke Dresden	gut	I23energie	gut	E WIE EINFACH	gut	DREWAG Stadtwerke Dresden
gut	E WIE EINFACH	gut	DEW21	gut	enercity	gut	E WIE EINFACH
gut	enercity	gut	DREWAG Stadtwerke Dresden	gut	Entega	gut	enercity
gut	Entega	gut	E WIE EINFACH	gut	enviaM	gut	Entega
gut	enviaM	gut	enercity	gut	Grünwelt Energie	gut	enviaM
gut	Grünwelt Energie	gut	NEW'Energie	gut	mainova	gut	NEW'Energie
gut	NEW'Energie	gut	Stadtwerke Duisburg	gut	Stadtwerke Duisburg	gut	Stadtwerke Duisburg
gut	Stadtwerke Duisburg	gut	Vattenfall	gut	Stromio	gut	Stromio
gut	Stromio		badenova		badenova		badenova
	badenova		E.ON		E.ON		E.ON
	E.ON		EnBW		EnBW		EnBW
	EnBW		ENSO		ENSO		ENSO
	ENSO		Entega		EWE		EWE
	EWE		enviaM		ExtraEnergie		ExtraEnergie
	ExtraEnergie		EWE		innogy (RWE)		Grünwelt Energie
	innogy (RWE)		ExtraEnergie		MVV Energie		innogy (RWE)
	MVV Energie		innogy (RWE)		N-ERGIE		MVV Energie
	N-ERGIE		MVV Energie		NEW'Energie		N-ERGIE
	RheinEnergie		N-ERGIE		RheinEnergie		RheinEnergie
	Stadtwerke Düsseldorf		RheinEnergie		Stadtwerke Düsseldorf		Stadtwerke Düsseldorf
	Stadtwerke Leipzig		Stadtwerke Düsseldorf		Stadtwerke Leipzig		Stadtwerke Leipzig
	Stadtwerke Osnabrück		Stadtwerke Leipzig		Stadtwerke Osnabrück		Stadtwerke Osnabrück
	Süwag		Stadtwerke Osnabrück		Süwag		Süwag
	Vattenfall		Süwag		Vattenfall		Vattenfall

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

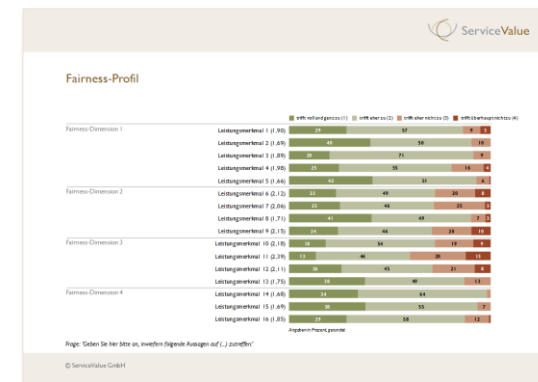
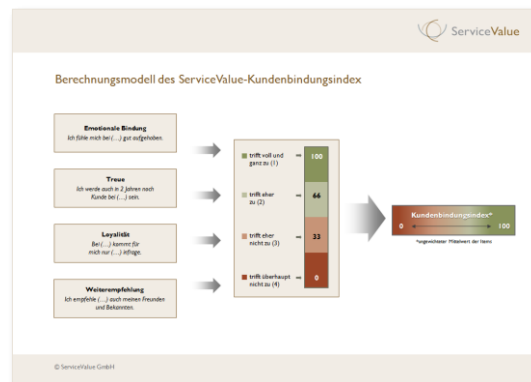
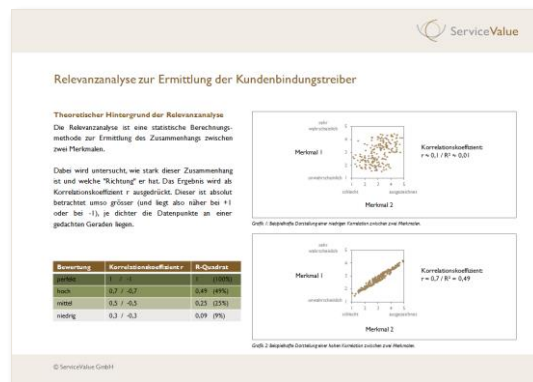
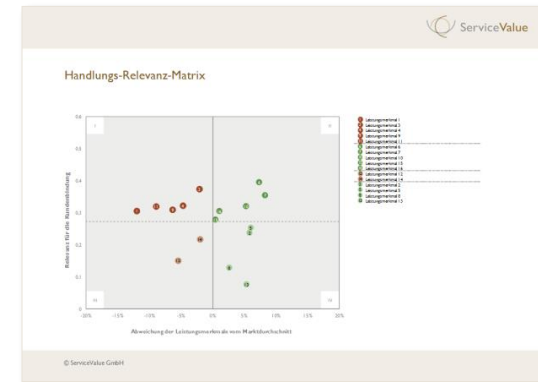
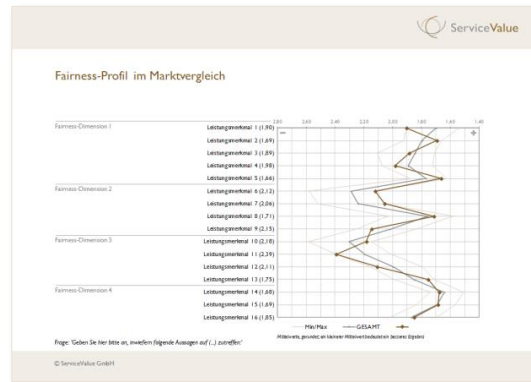
## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Stromversorger (II)

Faire Kundenkommunikation		Faires Preis-Leistungs-Verhältnis		Nachhaltigkeit und Verantwortung	
sehr gut	I23energie	sehr gut	I23energie	sehr gut	energieGUT
sehr gut	energieGUT	sehr gut	energycity	sehr gut	Grünwelt Energie
sehr gut	eprimo	sehr gut	energieGUT	sehr gut	LichtBlick
sehr gut	Grünwelt Energie	sehr gut	eprimo	sehr gut	NaturEnergiePlus
sehr gut	lekker Energie	sehr gut	Grünwelt Energie	sehr gut	Naturstrom
sehr gut	LichtBlick	sehr gut	lekker Energie	sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	mainova	sehr gut	LichtBlick	gut	I23energie
sehr gut	Naturstrom	sehr gut	mainova	gut	DEW2I
sehr gut	Stadtwerke München	sehr gut	NaturEnergiePlus	gut	DREWAG Stadtwerke Dresden
sehr gut	Yello Strom	sehr gut	Stromio	gut	energycity
gut	DEW2I	sehr gut	Yello Strom	gut	Entega
gut	E WIE EINFACH	gut	DEW2I	gut	enviaM
gut	energycity	gut	DREWAG Stadtwerke Dresden	gut	eprimo
gut	Entega	gut	E WIE EINFACH	gut	lekker Energie
gut	enviaM	gut	Naturstrom	gut	mainova
gut	NaturEnergiePlus	gut	NEW'Energie	gut	Stadtwerke Duisburg
gut	NEW'Energie	gut	Stadtwerke München	gut	Stromio
gut	Stadtwerke Duisburg		badenova	gut	Yello Strom
gut	Stromio		E.ON		badenova
gut	Vattenfall		EnBW		E WIE EINFACH
	badenova		ENSO		E.ON
	DREWAG Stadtwerke Dresden		Entega		EnBW
	E.ON		enviaM		ENSO
	EnBW		EWE		EWE
	ENSO		ExtraEnergie		ExtraEnergie
	EWE		innogy (RWE)		innogy (RWE)
	ExtraEnergie		MVV Energie		MVV Energie
	innogy (RWE)		N-ERGIE		N-ERGIE
	MVV Energie		RheinEnergie		NEW'Energie
	N-ERGIE		Stadtwerke Duisburg		RheinEnergie
	RheinEnergie		Stadtwerke Düsseldorf		Stadtwerke Düsseldorf
	Stadtwerke Düsseldorf		Stadtwerke Leipzig		Stadtwerke Leipzig
	Stadtwerke Leipzig		Stadtwerke Osnabrück		Stadtwerke Osnabrück
	Stadtwerke Osnabrück		Süwag		Süwag
	Süwag		Vattenfall		Vattenfall

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.



# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



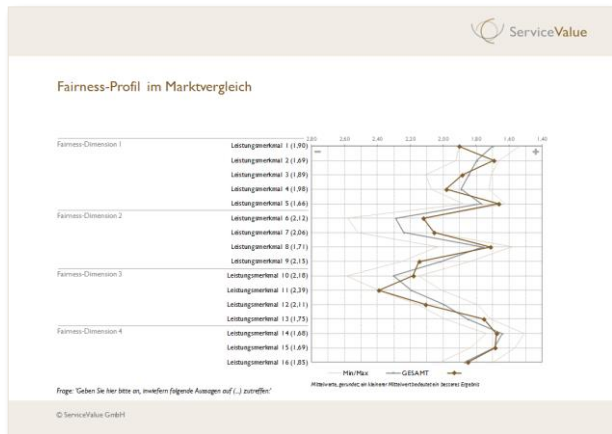
Anonymisierte Musterfolien

... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

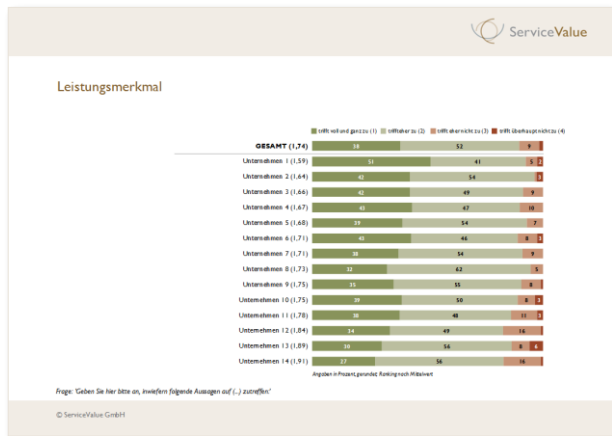


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Fairnessprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

## Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Studienbestellung per E-Mail an [Bestellung@ServiceValue.de](mailto:Bestellung@ServiceValue.de)  
 oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

### Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Stromversorgern 2018“ (Einzelexemplar, 348 Seiten, PDF)  
zum Preis von 3.900,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)  
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**  
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von Stromversorgern 2018“ (Einzelexemplar, 348 Seiten, PDF)  
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort zum Preis von 5.800,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten

### Kontaktdaten (Versand- sowie Rechnungsadresse)

Unternehmen	Name, Vorname	Abteilung / Position
E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)	Telefon	Telefax
Adresse (Str. / PLZ / Ort)		
Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)		Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)
Ort, Datum	Unterschrift	Stempel

# Impressum

Herausgeber

**ServiceValue GmbH**

Dürener Str. 341

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)

[Info@ServiceValue.de](mailto:Info@ServiceValue.de)

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © dobrinya / Jeanette Dietl – Fotolia.com

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)