

Stromanbieter-Studie 2013

Vertragsbedingungen und Service

Exkurs: Preisspannen



1. Zusammenfassung



2. Methodik

3. Gesamtergebnis Verbraucherfreundlichkeit

4. Ergebnis Vertragsbedingungen

5. Ergebnis Service

6. Exkurs: Preisauswertung



Gesamtergebnis **Verbraucherfreundlichkeit**:

- **Mainova** bietet die **beste Verbraucherfreundlichkeit** vor **LichtBlick** und **Greenpeace Energy**.
- In diesem Jahr erhielt kein Versorger die **Gesamtnote „sehr gut“**.
- Nur „ausreichend“ **verbraucherfreundlich** sind **almado-ENERGY, ExtraStrom und Stromio**.

Einzelergebnis **Vertragsbedingungen**:

- Im Bereich **Vertragsbedingungen** schneidet die **ESWE am besten** ab. Vier weitere Versorger erhalten die Note „sehr gut“.
- Die **schlechtesten** Vertragsbedingungen hat **Discounter-Energie** mit der Note „ausreichend“.
- Pakettarife sind nicht für alle Verbraucher geeignet und schneiden deshalb in den Vertragsbedingungen schlecht ab. Wer seinen Verbrauch allerdings genau kennt, findet in Pakettarifen eine **günstige Alternative**.

Einzelergebnis **Service**:

- Den **besten Service** erhalten Kunden bei **LichtBlick und Greenpeace Energy** mit der Note „sehr gut“.
- Den schlechtesten Service bietet **almado-ENERGY** und erhält als einziger Anbieter die Note „mangelhaft“.

TIPP 1

Vor einem Anbieterwechsel sollten sich Verbraucher nicht nur an den **Vertragsbedingungen** orientieren, sondern sich durch **Kundenbewertungen** über die Erfahrungen anderer informieren. CHECK24.de bietet mit **rund 160.000 Bewertungen** in der Sparte Strom einen guten Überblick.

TIPP 2

Auch wenn die günstigsten Angebote von den Versorgern mit schlechten Ergebnissen bei Service und Vertragsbedingungen kommen, **muss Verbraucherfreundlichkeit nicht teuer sein**: Bei **Mainova**, Gesamtsieger in der Verbraucherfreundlichkeit, kosten 5.000 kWh ab **1.099 Euro** jährlich.

1. Zusammenfassung

2. Methodik

3. Gesamtergebnis Verbraucherfreundlichkeit

4. Ergebnis Vertragsbedingungen

5. Ergebnis Service

6. Exkurs: Preisauswertung



- Anbieter und Bewertungsgrundlagen:

Von 50 überregionalen Stromversorgern wurden die Vertragsbedingungen des jeweils günstigsten Tarifs sowie der Online- und Telefonservice bewertet. In die Servicebewertung flossen außerdem die Kundenbewertungen bei CHECK24.de ein. Die Preisspannen der Energieanbieter in den verfügbaren Gebieten tragen zur Orientierung bei.

- Bewertungskriterien Vertragsbedingungen:

Erstlaufzeit, Verlängerung, Kündigungsfrist, Preisgarantie (Dauer/Umfang), Zahlweise, Bonusauszahlung, Paket

- Bewertungskriterien Service:

Infrastruktur und Erreichbarkeit der Telefonhotline für Neu- und Bestandskunden, Hotline-Service (Neukunden), E-Mail-Service (Neukunden) und Onlineangebot

- **Berechnung des Gesamtergebnisses Verbraucherfreundlichkeit:**

Das Gesamtergebnis setzt sich zu gleichen Teilen aus Vertragsbedingungen und Service zusammen.

- **Bewertungszeitraum:** 15.04.2013 – 26.04.2013

- **Preisberechnung:**

Bei allen Tarifen wurden die Preise für alle verfügbaren Postleitzahl-Gebiete berechnet. Angezeigt wird jeweils der Preis im günstigsten und im teuersten verfügbaren Liefergebiet des Anbieters. Der Preis bezieht sich auf einen Jahresverbrauch von 5.000 kWh, inkl. Boni und Erstjahresrabatte.

- **Berechnungszeitpunkt Preise:** 03.05.2013

2. Methodik (3/4)

Bewertungsmatrix Vertragsbedingungen

Maximale Punktzahl: 80

Punkte	Testurteil
ab 68	sehr gut
67-56	gut
55-44	befriedigend
43-32	ausreichend
bis 31	mangelhaft

Kriterium	Punkte					
	0	2	4	6	8	10
Erstlaufzeit	über 24 Monate	18-24 Monate	13-18 Monate	7-12 Monate	2-6 Monate	1 Monat (oder Vertrag endet automatisch)
Verlängerung	über 18 Monate	13-18 Monate	7-12 Monate	4-6 Monate	2-3 Monate	1 Monat (oder Vertrag endet automatisch)
Kündigungsfrist	über 12 Wochen	11-12 Wochen	9-10 Wochen	7-8 Wochen	5-6 Wochen	4 Wochen (oder Vertrag endet automatisch)
Preisgarantie Dauer	keine (od. unter 3 Monate)	4-6 Monate	7-11 Monate	12-18 Monate	19-24 Monate	über 24 Monate
Preisgarantie Umfang	keine (od. unter 3 Monate)	Energiepreisgarantie	-	Preisfixierung (exkl. Steuern u. Abgaben)	Nettopreisgarantie	Bruttopreisgarantie
Zahlweise	jährlich	halbjährlich	vierteljährlich	-	-	monatlich
Bonusauszahlung	Bedingung, z.B. Registrierung im Kundenbereich ODER massive Beschwerden		Bonus am Ende des ersten Jahres ODER kein Bonus	-	-	Anteilige Auszahlung bei unterjähriger Kündigung ODER Sofortbonus
Paket	ja	-	-	-	-	nein

Bewertungsmatrix Service

Kriterium	Punkte					
	0	1	2	3	4	5
Telefon - Infrastruktur (Neukunden + Bestandskunden getrennt)						
Kosten	Kosten über 14 Ct. / Min	Kosten bis 14 Ct. / Min	-	-	-	kostenlos od. Ortstarif
Verfügbarkeit Wochentags	keine Hotline	-	bis 39 Std.	40-59 Std.	60-79 Std.	80 oder mehr
Verfügbarkeit Wochenende	keine Hotline	-	bis 10 Std.	11-16 Std.	17-23 Std.	24 Std. oder mehr
Telefon - Service						
Erreichbarkeit	3 Anrufe erfolglos	-	erst beim 2. oder 3. Versuch	Warteschleife bis zu 90 Sek.	-	Anruf nach 20 Sek. Angenommen
Bedarfsermittlung	keine / Verw. auf HP	-	nur allg. Richtwerte genannt	Schätzung anhand HH-Größe od. Vermieter	-	konkret, inkl. Abfrage d. Nutzung (Warmwasser, Heizung...)
Tarifauskunft	falsche Preisangabe o. Nettopr. genannt / Verw. HP	-	nur AP und GP genannt	Jahrespreis des günstigsten Tarifes berechnet	-	Jahrespr. & Abschlagsz. d. günstigsten Tarifes berechnet
Gesamteindruck:	individuell, 0-5 Punkte					

Kriterium	Email-Service					
	0	2	4	5	6	7
Antwort: Dauer	nach 7 Tagen keine Antwort	3 - 7 Tage	25 Std. - 2 Tage	-	innerhalb von 24 Std.	innerhalb von 30 Min.
Antwort: Qualität	nach 7 Tagen keine Antwort	-	-	korrekte Antwort	-	korrekte Antwort und "Extra-Info"
1 Punkt zusätzl. für Eingangsbestätigung bei Antwort innerhalb von sieben Tagen						
Online-Angebot						
Tarifrechner	nein	ja	-	-	-	-
Vertragsunterlagen download	nein	ja	-	-	-	-
AGB download VOR Ausfüllen d. Vertragsunterlagen	nein	ja	-	-	-	-
Online-Wechsel	nein (oder unverschlüsselter Wechsel)	ja	-	-	-	-
Zählerstand angeben	nein	ja	-	-	-	-
Kundendaten ändern	nein	ja	-	-	-	-
Abschlag ändern	nein	ja	-	-	-	-
Rechnungserläuterung	nein	ja	-	-	-	-
Energiespartipps / -beratung	nein	ja	-	-	-	-
Verbrauchshistorie	nein	ja	-	-	-	-

Maximale Punktzahl: 80

Punkte	Testurteil
ab 68	sehr gut
67-56	gut
55-44	befriedigend
43-32	ausreichend
bis 31	mangelhaft

Kriterium	CHECK24-Kundenbewertungen (in den vergangenen 12 Monaten)					
	0	4	8	12	16	20
Gesamtbewertung gut / sehr gut:	bis 50 %	51-60 %	61-70 %	71-80 %	-	über 80 %

1. Zusammenfassung

2. Methodik

3. Gesamtergebnis Verbraucherverfreundlichkeit

4. Ergebnis Vertragsbedingungen

5. Ergebnis Service

6. Exkurs: Preisauswertung



3. Gesamtergebnis Verbraucherfreundlichkeit (1/4)

- **Gesamtsieger** in der Verbraucherfreundlichkeit ist **Mainova** (Tarif: Mainova Strom direkt) mit **133 von 160 Punkten (83 Prozent)** mit der Note „gut“.
- Mit nur einem Punkt weniger landen **Vorjahressieger LichtBlick** (Tarif: LichtBlick) und **Greenpeace Energy** (Tarif: Ökostrom) auf dem geteilten **zweiten Rang**.

Gründe

Günstige bzw. kostenlose Hotlines, die sehr gut erreichbar sind; qualifizierte Beratung; kurze Laufzeiten und Kündigungsfristen

- 22 weitere Versorger erhielten die Note „gut“. Die Note „sehr gut“ erreichte in diesem Jahr kein Versorger.
- Notenspiegel des Gesamtergebnisses:
 - „gut“: 25 Mal (50 Prozent)
 - „befriedigend“: 22 Mal (44 Prozent)
 - „ausreichend“: drei Mal (sechs Prozent)

3. Gesamtergebnis Verbraucherfreundlichkeit (2/4)

- Der letztplatzierte Anbieter **almodo-ENERGY** (Tarif: transparent B green 5200) erreicht mit 75 Punkten nur **47 Prozent der Gesamtpunktzahl** und erhält die Note „ausreichend“.

Gründe

Pakettarif, schlechte Kundenbewertungen. Im Onlineservice fehlen Kunden u. a. die Möglichkeit, die Kundendaten und den Abschlag zu ändern. Die Hotline ist teuer und auf die Testmails kam entweder keine oder eine fehlerhafte Antwort.

- **ExtraStrom** (Extrastrom 12 Paket 5400) und **Stromio** (stromio fix 5200) landen mit 81 bzw. 82 Punkten auf den zweit- und drittletzten Plätzen.

3. Gesamtergebnis Verbraucherfreundlichkeit (3/4)



Teil 1

Punkte	Testurteil
ab 135	sehr gut
111-134	gut
87-110	befriedigend
63-86	ausreichend
bis 62	mangelhaft

#	Anbieter	Tarif	AGB	Service	Gesamtpunktzahl	Gesamturteil ¹	Preis ²
1	Mainova	Mainova Strom direkt	68	65	133	gut	1.099 € - 1.323 €
2	LichtBlick	LichtBlick	64	68	132	gut	1.481 €
3	Greenpeace Energy eG	Ökostrom	64	68	132	gut	1.489 €
4	eprimo	eprimo Familie	62	66	128	gut	1.262 € - 1.471 €
5	MAINGAU Energie	MAINGAU Strom Clever	66	60	126	gut	1.138 € - 1.434 €
6	ESWE	ESWE Natur STROM	70	56	126	gut	1.088 € - 1.371 €
7	BayWa	BayWa Ökostrom 12	66	60	126	gut	1.178 € - 1.517 €
8	rhenag	GASPAR Strom fair	68	57	125	gut	1.181 € - 1.538 €
9	Stadtwerke München	M-Ökostrom	64	61	125	gut	1.208 € - 1.557 €
10	Strommixer	Naturmix Family	60	62	122	gut	1.174 € - 1.579 €
11	Lechwerke	RWE Strom 24max	58	63	121	gut	1.173 € - 1.298 €
12	Energie wie wir	Strom wie wir	68	52	120	gut	1.227 € - 1.427 €
13	ENTEGA	ENTEGA Ökostrom	56	62	118	gut	1.133 € - 1.497 €
14	enviaM	enviaM Strom 24max	58	60	118	gut	1.369 € - 1.541 €
15	EWE Vertrieb GmbH	EWE Strom direkt	62	56	118	gut	1.365 € - 1.486 €
16	lekker Energie	lekker Strom direkt	56	62	118	gut	1.221 € - 1.521 €
17	WEMAG AG	wemio-Ökostrom	68	49	117	gut	1.067 € - 1.496 €
18	E WIE EINFACH	EinPreisTarif	56	59	115	gut	1.085 € - 1.465 €
19	SWK ENERGIE	meinSWK DIREKT Strom	56	59	115	gut	1.179 € - 1.551 €
20	Die Energieversorger	Sparstrom 12/12	56	58	114	gut	1.177 € - 1.507 €
21	Mark-E	Top Strom	66	47	113	gut	1.160 € - 1.510 €
22	SECURA Energie	SECURA Ökostrom	54	59	113	gut	1.248 € - 1.618 €
23	RheinEnergie express	FairKonstant 12	56	56	112	gut	1.154 € - 1.540 €
24	Stadtwerke Düsseldorf	Düsselstrom Relax Regio	58	53	111	gut	1.257 € - 1.309 €
25	Süwag	Süwag Strom 24max	54	57	111	gut	1.297 €

¹ In das Gesamturteil fließen nur die Bewertungen für die Vertragsbedingungen und den Service ein, nicht der Preis.

² Preisberechnung: jeder Tarif wurde für alle PLZ-Gebiete (sofern verfügbar) berechnet. Angezeigt wird jeweils der Preis im günstigsten und im teuersten verfügbaren PLZ-Gebiet des Anbieters. Berechnung für 5.000 kWh, inkl. Boni und Erstjahresrabatte.

Quelle: CHECK24 (www.check24.de, 0800-755 455 430), Stand der Berechnung: 03.05.2013; Angaben ohne Gewähr

3. Gesamtergebnis Verbraucherfreundlichkeit (3/4)

Teil 2

Anbieter	Tarif	AGB	Service	Gesamtpunktzahl	Gesamturteil ¹	Preis ²
SECURA Energie	SECURA Ökostrom	54	59	113	gut	1.248 € - 1.618 €
RheinEnergie express	FairKonstant 12	56	56	112	gut	1.154 € - 1.540 €
Stadtwerke Düsseldorf	Düffelstrom Relax Regio	58	53	111	gut	1.257 € - 1.309 €
Süwag	Süwag Strom 24max	54	57	111	gut	1.297 €
Grünwelt Energie	grünstrom 12	54	55	109	befriedigend	1.039 € - 1.345 €
NaturEnergiePlus	NaturEnergiePlus base	56	51	107	befriedigend	1.059 € - 1.430 €
123energie	123strom 360	54	52	106	befriedigend	1.070 € - 1.450 €
Gazprom Energy	Fix 03 online	58	47	105	befriedigend	1092 € - 1398 €
E.ON gesamt	E.ON direkt Strom	56	49	105	befriedigend	1.136 € - 1.463 €
Schweiz Strom	schweizstromPlus 24 online	56	47	103	befriedigend	1.152 € - 1.475 €
switch	all-in private	64	39	103	befriedigend	1.242 € - 1.621 €
NEW Niederrhein Energie	NEW Strom online	50	53	103	befriedigend	1.057 € - 1.381 €
energiehoch3	strom ³ mit Preissicherheit	52	49	101	befriedigend	1.188 € - 1.845 €
Ökostrom für Alle	Energiewende 12	54	47	101	befriedigend	1.191 € - 1.580 €
Stadtwerke Trier	Römerstrom PUR	56	44	100	befriedigend	1.221 € - 1.558 €
Stadtwerke Duisburg	R(H)EINPOWER Strom fix	54	45	99	befriedigend	1.100 € - 1.480 €
Vattenfall Europe Sales	Vattenfall Easy 12 Strom	54	44	98	befriedigend	1.055 € - 1.325 €
energieGUT	Hallo Spar	64	33	97	befriedigend	1.145 € - 1.524 €
Priostrom	Priostrom 12	54	42	96	befriedigend	977 € - 1.327 €
Sauber Energie	Sauberstrom fix 12	56	39	95	befriedigend	1.139 € - 1.475 €
Städtische Werke Kassel	Sicher Strom	48	47	95	befriedigend	1.189 € - 1.569 €
RWE Vertrieb AG	RWE SmartLine Strom Plus	44	49	93	befriedigend	1.305 € - 1.445 €
Cleergy	Click & Garant 12 plus	52	39	91	befriedigend	1183 € - 1.515 €
immergrün! energie	Windkraft 6	54	37	91	befriedigend	1.039 € - 1.362 €
Discounter-Energie	RegioExtra50	40	48	88	befriedigend	1.079 € - 1.481 €
EVO Offenbach	EVO KLiCK Vorkasse	44	43	87	befriedigend	1145 € - 1274 €
Stromio	stromio fix 5200	44	38	82	ausreichend	965 € - 1.270 €
ExtraStrom	Extrastrom 12 Paket 5400	44	37	81	ausreichend	904 € - 1.345 €
almado-ENERGY	transparent B green 5200	44	31	75	ausreichend	774 € - 1.052 €

1. Zusammenfassung

2. Methodik

3. Gesamtergebnis Verbraucherefreundlichkeit

4. Ergebnis Vertragsbedingungen

5. Ergebnis Service

6. Exkurs: Preisauswertung



- Sieger bei den **Vertragsbedingungen** ist **ESWE (ESWE Natur Strom)** mit **70 von 80** möglichen Punkten (**88 Prozent**) und der Gesamtnote „sehr gut“.

Gründe

Kleine Abzüge gab es bei ESWE nur für den Umfang der Preisgarantie (ohne Steuern und Abgaben) sowie beim Bonus, der erst am Ende des ersten Belieferungsjahres ausbezahlt wird.

- Über ebenfalls „sehr gute“ Vertragsbedingungen verfügen **Energie wie wir** (Strom wie wir), **Mainova** (Mainova Strom direkt), **rhenag** (GASPAR Strom fair) und **WEMAG AG** (wemio-Ökostrom) mit jeweils 68 Punkten.
- Mit 40 von 80 Punkten (50 Prozent) bietet **Discounter-Energie** (RegioExtra50) die **schlechtesten Vertragsbedingungen** und schneidet als einziger Anbieter mit „ausreichend“ ab.

Gründe

Preisgarantie von drei Monaten und 24 Monate Erstlaufzeit

Notenverteilung Vertragsbedingungen:

- „sehr gut“: fünf Mal (zehn Prozent)
- „gut“: 26 Mal (52 Prozent)
- „befriedigend“: 18 Mal (36 Prozent)
- „ausreichend“: ein Mal (zwei Prozent)

4. Ergebnis Vertragsbedingungen (2/2)



Maximale Punktzahl: 80

Punkte	Testurteil
ab 68	sehr gut
67-56	gut
55-44	befriedigend
43-32	ausreichend
bis 31	mangelhaft

Tabelle Vertragsbedingungen

#	Anbieter	Tarif	Punkte	Testurteil
1	ESWE	ESWE Natur STROM	70	sehr gut
2	Energie wie wir	Strom wie wir	68	sehr gut
3	Mainova	Mainova Strom direkt	68	sehr gut
4	rhenag	GASPAR Strom fair	68	sehr gut
5	WEMAG AG	wemio-Ökostrom	68	sehr gut
6	BayWa	BayWa Ökostrom 12	66	gut
7	MAINGAU Energie	MAINGAU Strom Clever	66	gut
8	Mark-E	Top Strom	66	gut
9	energieGUT	Hallo Spar	64	gut
10	Greenpeace Energy eG	Ökostrom	64	gut
11	LichtBlick	LichtBlick	64	gut
12	Stadtwerke München	M-Ökostrom	64	gut
13	switch	all-in private	64	gut
14	eprimo	eprimo Familie	62	gut
15	EWE Vertrieb GmbH	EWE Strom direkt	62	gut
16	Strommixer	Naturmix Family	60	gut
17	enviaM	enviaM Strom 24max	58	gut
18	Gazprom Energy	Fix 03 online	58	gut
19	Lechwerke	RWE Strom 24max	58	gut
20	Stadtwerke Düsseldorf	Düsselstrom Relax Regio	58	gut
21	E WIE EINFACH	EinPreisTarif	56	gut
22	E.ON gesamt	E.ON direkt Strom	56	gut
23	ENTEGA	ENTEGA Ökostrom	56	gut
24	Die Energieversorger	Sparstrom 12/12	56	gut
25	Sauber Energie	Sauberstrom fix 12	56	gut
26	lekker Energie	lekker Strom direkt	56	gut
27	Schweiz Strom	schweizstromPlus 24 online	56	gut
28	NaturEnergiePlus	NaturEnergiePlus base	56	gut
29	RheinEnergie express	FairKonstant 12	56	gut
30	SWK ENERGIE	meinSWK DIREKT Strom	56	gut
31	Stadtwerke Trier	Römerstrom PUR	56	gut
32	123energie	123strom 360	54	befriedigend
33	Grünwelt Energie	grünstrom 12	54	befriedigend
34	immergrün! energie	Windkraft 6	54	befriedigend
35	Ökostrom für Alle	Energiewende 12	54	befriedigend
36	Priostrom	Priostrom 12	54	befriedigend
37	SECURA Energie	SECURA Ökostrom	54	befriedigend
38	Stadtwerke Duisburg	R(H)EINPOWER Strom fix	54	befriedigend
39	Süwag	Süwag Strom 24max	54	befriedigend
40	Vattenfall Europe Sales	Vattenfall Easy 12 Strom	54	befriedigend
41	Cleverty	Click & Garant 12 plus	52	befriedigend
42	energiehoch3	strom ³ mit Preissicherheit	52	befriedigend
43	NEW Niederrhein Energie und Wasser	NEW Strom online	50	befriedigend
44	Städtische Werke Kassel	Sicher Strom	48	befriedigend
45	almado-ENERGY	transparent B green 5200	44	befriedigend
46	EVO Offenbach	EVO KliCK Vorauskase	44	befriedigend
47	ExtraStrom	Extrastrom 12 Paket 5400	44	befriedigend
48	RWE Vertrieb AG	RWE SmartLine Strom Plus	44	befriedigend
49	Stromio	stromio fix 5200	44	befriedigend
50	Discounter-Energie	RegioExtra50	40	ausreichend

1. Zusammenfassung

2. Methodik

3. Gesamtergebnis Verbraucherefreundlichkeit

4. Ergebnis Vertragsbedingungen

5. Ergebnis Service

6. Exkurs: Preisauswertung



- Den besten Service bieten **LichtBlick** (LichtBlick) und **Greenpeace Energy** (Ökostrom) mit jeweils 68 von 80 Punkten (85 Prozent). Sie erhalten als einzige Anbieter die Note „sehr gut“.

Gründe

Günstige und gut erreichbare Hotline, umfassende und sehr kompetente telefonische Beratung sowie schnellen und umfassenden E-Mail-Service. Hohe Kundenzufriedenheit mit über 80 Prozent der Bewertungen „gut“ oder „sehr gut“.

- Den schlechtesten Service hat **almado-ENERGY** (transparent B green 5200) mit nur 31 von 80 Punkten (**39 Prozent**) und der Note „mangelhaft“.

Gründe

Im Onlineservice fehlen Kunden u. a. die Möglichkeit, die Kundendaten und den Abschlag zu ändern. Die Hotline ist teuer und auf die Testmails kam entweder keine oder eine fehlerhafte Antwort.

- 16 Prozent der Anrufe wurden nicht beim ersten Versuch entgegengenommen.
- Elf Prozent der Kundenberater verwiesen auf die Homepage des Unternehmens ohne jegliche Beratung.

Notenverteilung Service:

- „sehr gut“: zwei Mal (vier Prozent)
- „gut“: 19 Mal (38 Prozent)
- „befriedigend“: 19 Mal (38 Prozent)
- „ausreichend“: neun Mal (18 Prozent)
- „mangelhaft“: ein Mal (zwei Prozent)

5. Ergebnis Service (2/3)



Maximale Punktzahl: 80

Tabelle Service

Punkte	Testurteil
ab 68	sehr gut
67-56	gut
55-44	befriedigend
43-32	ausreichend
bis 31	mangelhaft

#	Anbieter	Tarif	Punkte	Testurteil
1	LichtBlick	LichtBlick	68	sehr gut
2	Greenpeace Energy eG	Ökostrom	68	sehr gut
3	eprimo	eprimo Familie	66	gut
4	Mainova	Mainova Strom direkt	65	gut
5	Lechwerke	RWE Strom 24max	63	gut
6	ENTEGA	ENTEGA Ökostrom	62	gut
7	Strommixer	Naturmix Family	62	gut
8	lekker Energie	lekker Strom direkt	62	gut
9	Stadtwerke München	M-Ökostrom	61	gut
10	enviaM	enviaM Strom 24max	60	gut
11	MAINGAU Energie	MAINGAU Strom Clever	60	gut
12	BayWa	BayWa Ökostrom 12	60	gut
13	E WIE EINFACH	EinPreisTarif	59	gut
14	SWK ENERGIE	meinSWK DIREKT Strom	59	gut
15	SECURA Energie	SECURA Ökostrom	59	gut
16	Die Energieversorger	Sparstrom 12/12	58	gut
17	rhenag	GASPAR Strom fair	57	gut
18	Süwag	Süwag Strom 24max	57	gut
19	ESWE	ESWE Natur STROM	56	gut
20	EWE Vertrieb GmbH	EWE Strom direkt	56	gut
21	RheinEnergie express	FairKonstant 12	56	gut
22	Grünwelt Energie	grünstrom 12	55	befriedigend
23	Stadtwerke Düsseldorf	Düsselstrom Relax Regio	53	befriedigend
24	NEW Niederrhein Energie und Wasser	NEW Strom online	53	befriedigend
25	123energie	123strom 360	52	befriedigend
26	Energie wie wir	Strom wie wir	52	befriedigend
27	NaturEnergiePlus	NaturEnergiePlus base	51	befriedigend
28	energiehoch3	strom ³ mit Preissicherheit	49	befriedigend
29	WEMAG AG	wemio-Ökostrom	49	befriedigend
30	E.ON gesamt	E.ON direkt Strom	49	befriedigend
31	RWE Vertrieb AG	RWE SmartLine Strom Plus	49	befriedigend
32	Discounter-Energie	RegioExtra50	48	befriedigend
33	Schweiz Strom	schweizstromPlus 24 online	47	befriedigend
34	Ökostrom für Alle	Energiewende 12	47	befriedigend
35	Städtische Werke Kassel	Sicher Strom	47	befriedigend
36	Mark-E	Top Strom	47	befriedigend
37	Gazprom Energy	Fix 03 online	47	befriedigend
38	Stadtwerke Duisburg	R(H)EINPOWER Strom fix	45	befriedigend
39	Vattenfall Europe Sales	Vattenfall Easy 12 Strom	44	befriedigend
40	Stadtwerke Trier	Römerstrom PUR	44	befriedigend
41	EVO Offenbach	EVO KLiCK Vorkasse	43	ausreichend
42	Priostrom	Priostrom 12	42	ausreichend
43	switch	all-in private	39	ausreichend
44	Sauber Energie	Sauberstrom fix 12	39	ausreichend
45	Cleverty	Click & Garant 12 plus	39	ausreichend
46	Stromio	stromio fix 5200	38	ausreichend
47	ExtraStrom	Extrastrom 12 Paket 5400	37	ausreichend
48	immergrün! energie	Windkraft 6	37	ausreichend
49	energieGUT	Hallo Spar	33	ausreichend
50	almodo-ENERGY	transparent B green 5200	31	mangelhaft

- Zu **20 Prozent** flossen die **160.000 Kundenbewertungen** in die Servicebewertung ein. Sie spiegeln die Meinung der Verbraucher nach dem Wechsel wieder.
 - Dabei zeigt sich, dass auch Versorger mit weniger guten Vertragsbedingungen und/oder weniger gutem Telefonservice zum Teil sehr gute Kundenbewertungen erhalten.
 - Besonders gut bewertet wurden **Die Energieversorger, Lechwerke und Energie wie wir**. Besonders schlecht **Clevery, almodo-ENERGY und EVO Offenbach**.

Tipp → Vor dem Wechsel auch Kundenbewertungen lesen!

Sortiert nach Note 1&2 in %

#	Anbieter Name	Note 1&2 in %	Punkte
1	Die Energieversorger	100%	20
2	Lechwerke	97%	20
3	Energie wie wir	93%	20
4	Greenpeace Energy eG	92%	20
5	rhenag	91%	20
6	NaturEnergiePlus	91%	20
7	BayWa	89%	20
8	Städtische Werke Kassel	89%	20
9	eprimo	88%	20
10	Stadtwerke Düsseldorf	87%	20
11	LichtBlick	87%	20
12	Stadtwerke Duisburg	86%	20
13	ENTEKA	86%	20
14	RheinEnergie express	85%	20
15	WEMAG AG	85%	20
16	123energie	84%	20

17	MAINGAU Energie	84%	20
18	Mainova	83%	20
19	energieGUT	83%	20
20	Stadtwerke München	83%	20
21	EWE Vertrieb GmbH	81%	20
22	Strommixer	81%	20
23	lekker Energie	81%	20
24	Grünwelt Energie	81%	20
25	Discounter-Energie	80%	16
26	SWK ENERGIE	79%	16
27	Mark-E	79%	16
28	energiehoch3	79%	16
29	Schweiz Strom	78%	16
30	Vattenfall Europe Sales	77%	16
31	Süwag	76%	16
32	NEW Niederrhein Energie und Wasser	75%	16
33	SECURA Energie	75%	16

34	E WIE EINFACH	72%	16
35	enviaM	72%	16
36	E.ON gesamt	71%	16
37	ExtraStrom	70%	8
38	Priostrom	70%	8
39	Ökostrom für Alle	70%	8
40	immergrün! energie	68%	8
41	Gazprom Energy	67%	8
42	RWE Vertrieb AG	65%	8
43	Stadtwerke Trier	65%	8
44	switch	64%	8
45	Stromio	64%	8
46	Sauber Energie	62%	8
47	ESWE	61%	8
48	Clevery	60%	4
49	almodo-ENERGY	59%	4
50	EVO Offenbach	56%	4

1. Zusammenfassung

2. Methodik

3. Gesamtergebnis Verbraucherefreundlichkeit

4. Ergebnis Vertragsbedingungen

5. Ergebnis Service

6. Exkurs: Preisauswertung



- Die Strompreise desselben Anbieters unterscheiden sich je nach Liefergebiet um bis zu **55 Prozent** (Beispiel: Preisspanne bei **energiehochdrei** für 5.000 kWh zwischen 1.188 Euro und 1.845 Euro p.a.).
- Zwischen den einzelnen Anbietern bestehen deutliche Preisunterschiede: Das günstigste Angebot für 5.000 kWh liegt bei 774 Euro, das teuerste bei 1.845 Euro.
- Die preisgünstigsten Anbieter (**almado-ENERGY, ExtraStrom** und **Stromio**) belegen bei der Verbraucherfreundlichkeit die letzten Plätze.

FAZIT

ABER: Verbraucherfreundliche Tarife müssen nicht teuer sein: Bei **Mainova**, Gesamtsieger der Verbraucherfreundlichkeit, kosten 5.000 kWh ab **1.099 Euro** jährlich.



Isabel Wendorff

Head of Department Energie

CHECK24 Vergleichsportal GmbH

Erika-Mann-Str. 66 Tel. +49 89 2000 47 1171
80636 München Fax +49 89 2000 47 1011
www.check24.de isabel.wendorff@check24.de



Eva Kollmann

Public Relations Manager

CHECK24 Vergleichsportal GmbH

Erika-Mann-Str. 66 Tel. +49 89 2000 47 1172
80636 München Fax +49 89 2000 47 1011
www.check24.de eva.kollmann@check24.de