

Wind of Change:
Nachhaltigkeit spielt eine immer wichtigere Rolle

Studie

OPTIMAL FAIRSORGT

Zum vierten Mal hat FOCUS-MONEY die Stromversorger dem Fairness-Check der Verbraucher unterzogen. Welche Anbieter die treuesten Kunden haben

Die Preise für Strom unterscheiden sich von Bundesland zu Bundesland. Bei einem Jahresverbrauch von 4000 Kilowattstunden zahlt ein Haushalt in Brandenburg mit im Schnitt 1189 Euro (2008: 911 Euro) derzeit am meisten. Am günstigsten ist es in Bremen mit 1105 Euro (2008: 842 Euro). Länderübergreifend steigt der Preis. Für Haushalte erhöhten sich die Energiekosten in den vergangenen sechs Jahren um 38 Prozent. Im Sommer 2008 mussten Haushalte im Durchschnitt 21,4 Cent pro Kilowattstunde (kWh) zahlen, im Juni dieses Jahres waren es 29,4 Cent pro kWh, wie das Bundeswirtschaftsministerium auf Grundlage von Zahlen des Statistischen Bundesamts errechnete. Für Verbraucher ist eine Strompreiserhöhung der wichtigste Anlass, den Anbieter zu wechseln. Mehr als 45 Prozent geben an, dass allein der Preis für sie ausschlaggebend sei.

Liegen die Preise verschiedener Anbieter auf ähnlichem Niveau, entscheiden sich Kunden für den besseren Service – und das bessere Image. Für 48 Prozent ist bei der Auswahl des Stromanbieters eine hohe „Vertrauenswürdigkeit“ und ein „guter Ruf“ besonders wichtiges Entscheidungskriterium. 45 Prozent der Befragten achten bei der Auswahl des Stromanbieters zunehmend auf Wahlmöglichkeiten beim Tarif, die auf den persönlichen Bedarf zugeschnitten sind.

Fairness entscheidet. Stromempfänger wollen einen Partner, der ihnen passend zu ihren Bedürfnissen und ihrem Verbrauch das günstigste Angebot macht. Doch welche Erfahrungen haben Kunden in Sachen Fairness tatsächlich gemacht? Dieser Frage ist FOCUS-MONEY nachgegangen und hat gemeinsam mit der Kölner ServiceValue GmbH zum vierten Mal eine repräsentative Studie durchgeführt, die die Fairness von Stromanbietern ermittelte.

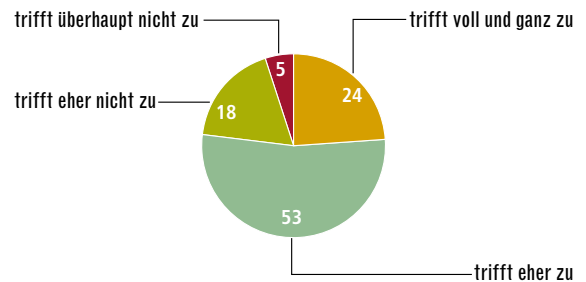
Dem Fairness-Check unterzogen die Wissenschaftler erneut 30 Anbieter. Mehr als 2600 Studienteilnehmer gaben zu 25 Service- und Leistungsmerkmalen ihre Urteile

Nachhaltig und verantwortlich

Kunden wollen nicht nur günstig versorgt werden – sie wollen dabei auch die Umwelt möglichst wenig belasten. Ökostrom ist daher stark im Kommen. Mit ihrer umweltbewussten Performance konnten die Stadtwerke München, LichtBlick und Naturstrom ihre Kunden am meisten überzeugen.

Ökologisch

Der Anbieter handelt sozial verantwortlich und umweltbewusst. Angaben in Prozent



Quelle: ServiceValue

ab. Um die Stärken und Schwächen der Branche und der einzelnen Versorger zu ermitteln, legte das Kölner Beratungs- und Analysehaus sechs Kategorien fest und teilte ihnen die Fairness-Kriterien zu (siehe „Gesamturteil“).

Die gute Nachricht: Die Branche hat sich nach Meinung ihrer Kunden leicht verbessert. Erneut schafften es 18 von 30 Anbietern mit überdurchschnittlichen Leistungen ins Ranking und bekamen ein „sehr gut“ oder „gut“. Am besten schneidet die gesamte Branche – wie schon im Vorjahr – in der Fairness-Disziplin „Produktleistung“ ab. Neben der Zuverlässigkeit der Produkte und Leistungen brachten ▶

GESAMTURTEIL

Dauerbrenner und Aufsteiger

18 der 30 größten Stromanbieter in Deutschland haben Kunden, die sich überdurchschnittlich fair versorgt fühlen. Das ergab eine repräsentative Studie der ServiceValue GmbH. Das Beratungs- und Analysehaus hat die Studie das vierte Jahr in Folge im Auftrag von FOCUS-MONEY für die Branche durchgeführt.

Für die aktuelle Fairness-Studie befragten die Kölner Wissenschaftler in diesem Sommer mehr als 2600 Kunden. Die Verbraucher gaben ihre Meinung zu 25 Service- und Leistungsmerkmalen ab. Jeder dritte Lieferant erzielte die Note „sehr gut“ – darunter vier bundesweite, ein regionaler und fünf Ökostrom-Anbieter. Die Top-10-Anbieter sind dieselben wie im letzten Jahr. Einige Anbieter halten sich somit seit Jahren auf den

Spitzenplätzen. So erhielten die Anbieter Drewag, Entega, LichtBlick, NaturEnergie und Yello Strom bereits zum vierten Mal in Folge von ihren Kunden die Bestnote. Auch bei den „guten“ Anbietern gab es insgesamt wenig Bewegung. Sieben von acht Unternehmen mit dieser Note waren bereits im letzten Jahr mit dabei. Neu im Feld ist lediglich mainova, die RheinEnergie aus den Spitzenplätzen verdrängen konnten.

Im Gesamtranking und in den sechs Teilrankings tauchen nur Stromdienstleister mit den Fairness-Urteilen „gut“ oder „sehr gut“ auf. Die Sortierung innerhalb des Rankings erfolgte in alphabetischer Reihenfolge.



Rangliste

Rang	Unternehmen
sehr gut	Drewag Stadtwerke Dresden
sehr gut	energieGUT
sehr gut	Entega
sehr gut	eprimo
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	NaturEnergiePlus
sehr gut	Naturstrom
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	Yello Strom
gut	123energie
gut	DEW21
gut	E wie Einfach
gut	enercity
gut	Grünwelt Energie
gut	mainova
gut	Stadtwerke Duisburg
gut	Stromio

■ regionaler Stromanbieter
■ reiner Ökostromanbieter
■ bundesweiter Stromanbieter

Quelle: ServiceValue

So wurden die Fairness-Rankings ermittelt

Energiekonzerne unter Kontrolle: Im Auftrag von FOCUS-MONEY hat die Kölner ServiceValue GmbH bereits zum vierten Mal die Fairness der größten Stromanbieter in Deutschland untersucht. Das Analyse- und Beratungsunternehmen hat diesmal online mehr als 2600 Kunden von 30 Anbietern zu 25 Service- und Leistungsmerkmalen – den sogenannten Fairness-Attributen – befragt.

Der Metabegriff „Fairness“ ist ein subjektives Konstrukt. Die Bewertung der Fairness-Attribute dient dazu, ihn messbar zu machen und aussagefähige Ergebnisse zu erzielen. Die einzelnen Parameter beeinflussen außerdem in unterschiedlichem Maß die Bindung des Kunden zu einem Anbieter – wie stark, ermittelt die Stu-

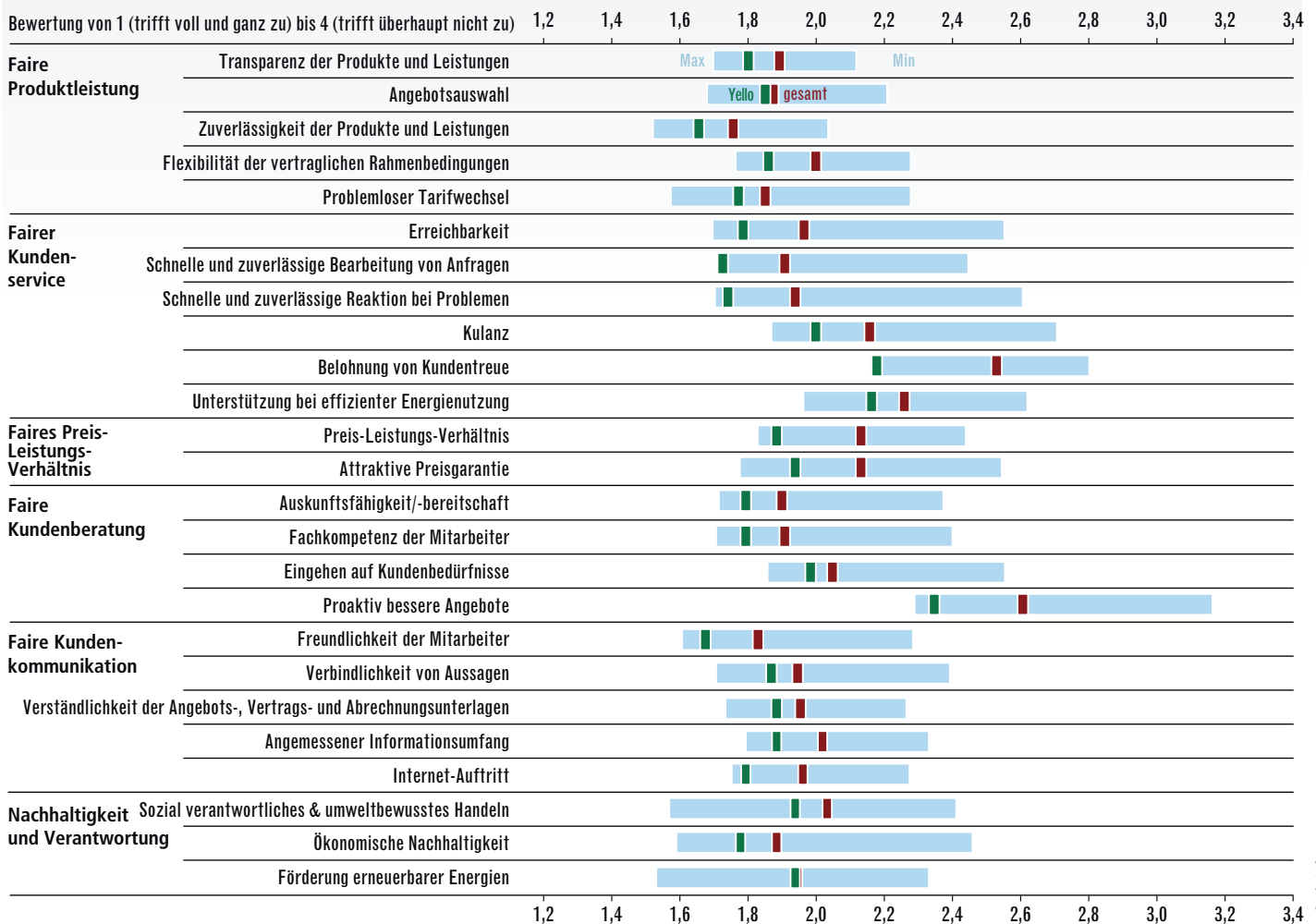
die anhand einer sogenannten Relevanzanalyse. Auf Grund unterschiedlicher Geschäftsmodelle und Zielgruppen variiert die Relevanz der einzelnen „Kundenbindungstreiber“ von Anbieter zu Anbieter.

Jeder Teilnehmer des Online-Panels durfte im Juli und August bis zu zwei Unternehmen bewerten, bei denen er in den vergangenen zwölf Monaten Kunde war. Die Verbraucher gaben insgesamt rund 2800 Urteile ab, die von den Service-Value-Experten anschließend ausgewertet wurden. Zunächst ermittelten sie für alle Fairness-Attribute mit Hilfe einer vierstufigen Skala einen normierten Indexwert. Die abgeleiteten Durchschnittswerte ergeben Leistungsprofile der einzelnen Stromanbieter im Vergleich

zum Gesamtmarkt (s. Grafik unten). Liegen die Werte links von denen des Gesamtmarkts, ist das Kundenurteil überdurchschnittlich positiv.

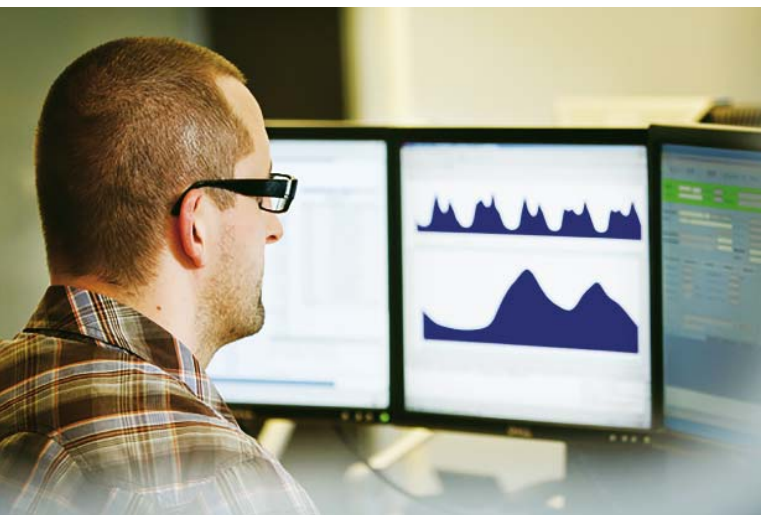
Die Attribute wurden anschließend sechs Kategorien zugeordnet. Von Produkt bis Preis-Leistungs-Verhältnis – für jeden Bereich wurde eine Teilnote ermittelt (s. S. 78). Das Urteil „Fairster Stromanbieter“ ergibt sich wiederum aus den Bewertungen der sechs Kategorien, die zu gleichen Teilen in das Gesamtergebnis eingeflossen sind. Für die Benotung gilt: Das Urteil „gut“ erhalten alle Unternehmen, die einen überdurchschnittlichen Wert erzielt haben. Wer über dem Durchschnitt der „gut“-Anbieter liegt, erhält sogar die Note „sehr gut“.

25 Merkmale – ein Serviceprofil



Mittelwerte, gerundet

Quelle: ServiceValue



Vergleich: Wer den passenden Anbieter finden will, muss seinen Verbrauch möglichst genau kennen

ein problemloser Tarifwechsel sowie die große Angebotsauswahl hohe Zufriedenheitswerte. Auch mit „Fairer Kundenkommunikation“ konnten die Stromversorger punkten. Vor allem freundliche Mitarbeiter, die Verbindlichkeit von Aussagen sowie die Verständlichkeit der Angebots-, Vertrags- und Abrechnungsunterlagen werden von den Kunden gelobt.

Optimierungsbedarf identifiziert. Die Studie deckt außerdem Kritikpunkte auf. Das größte Optimierungspotenzial sehen die Studienteilnehmer beim „Fairen Kundenservice“. Jeder zweite Kunde bemängelt hier etwa die fehlende Belohnung von Kundentreue. Prämien, Rabatte, Geschenke: Die Würdigung von Langzeitverträgen ist ein Schlüssel zu mehr Kundenzufriedenheit. Mehr als ein Drittel aller Kunden wünschen sich außerdem mehr Unterstützung bei effizienter Energienutzung. Denn Verbraucher wollen nicht nur Geld sparen, sondern auch die Umwelt schonen. Und immerhin 30 Prozent der Befragten bemängeln die Kulanzbereitschaft ihres Anbieters bei Reklamationen. Allerdings sind die Wertungsunterschiede zwischen den Stromlieferanten zum Teil gewaltig: Einige Stromversorger wie die Stadtwerke Duisburg, energieGUT oder LichtBlick machen vor, wie man großzügig mit Verbrauchern umgeht.

Immerhin leicht verbessert präsentiert sich die Branche in der Kategorie „Preis-Leistungs-Verhältnis“. Nachdem sie hier bei der letzten Studie viel Kritik einstecken musste, zeigt die Kurve 2014 allmählich nach oben. Dennoch wünschen sich noch immer mehr als ein Viertel aller Kunden günstigere Preise und attraktivere Preisgarantien. epimo, energieGUT und NaturEnergiePlus erhielten in diesen beiden Leistungsmerkmalen die besten Bewertungen von ihren Kunden.

„Die aktuelle Studie zeigt auch, dass mitarbeiterbasierte Servicefaktoren mehr noch als konkrete Angebote für eine hohe Kundenbindung ausschlaggebend sind“, sagt Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH. Energieunternehmen sollen demnach nicht mehr nur Stromlieferant sein, sondern Partner auf Augenhöhe mit einem ganzheitlichen Beratungs- und Lösungsangebot. ■ ▶

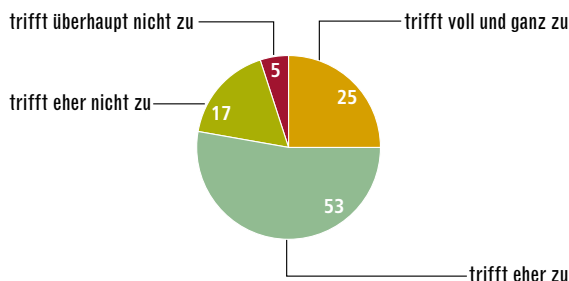
SEBASTIAN MEISSNER

Flexible Kundenpflege

In der Kategorie „Faire Produktleistung“ erhielt die Branche die besten Bewertungen von ihren Kunden. Standard-, Öko-, Fixpreis-, Online- oder Zweitwohnungs-Tarif – Kunden sind mit der großen Auswahl an Produkten mehrheitlich zufrieden. Wichtiger für die Kundenbindung ist ihnen allerdings eine möglichst hohe Flexibilität bei den vertraglichen Rahmenbedingungen. enercity, EnergieGUT und die Stadtwerke München sammelten hier die höchsten Zufriedenheitswerte.

Kundenorientiert

Der Anbieter bietet flexible vertragliche Rahmenbedingungen. Angaben in Prozent



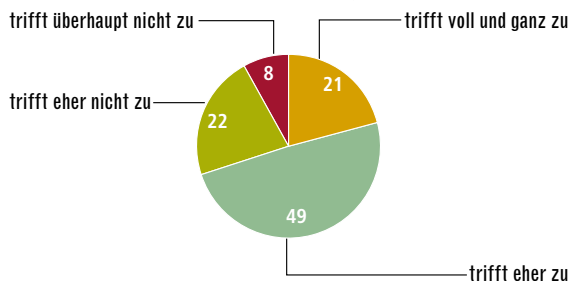
Quelle: ServiceValue

Anleitung zum Sparen

Der Preis für Strom steigt kontinuierlich. Verbrauchern liegt deshalb das Thema effiziente Energienutzung besonders am Herzen. Tipps rund um das Thema Energiesparen sind Teil der Kategorie „Fairer Kundenservice“ und ein wichtiger Kundenbindungstreiber. Noch ist hier deutlich Luft nach oben. Nur 17 Prozent der Befragten sind mit diesem Serviceaspekt ganz zufrieden, jeder Zehnte äußerte deutliche Kritik. Doch es gab auch löbliche Ausnahmen: Mit riesigem Abstand führt Drewag Stadtwerke Dresden vor Entega und NaturEnergiePlus. Am wichtigsten in dieser Kategorie ist den Kunden aber eine hohe Kulanz bei Reklamationen. Hier überzeugen vor allem die Stadtwerke Duisburg, energieGUT und LichtBlick.

Verhandlungsbereit

Der Anbieter ist bei Reklamationen kulant. Angaben in Prozent



Quelle: ServiceValue

KUNDENURTEIL

Sechs Kategorien im Test

Der faire und partnerschaftliche Umgang mit ihren Kunden ist auch für Energieunternehmen ein zentrales Thema: Hier wird die Basis für die Zufriedenheit und langfristige Kundenbindung gelegt.

Insgesamt 25 Fairness-Aspekte hat ServiceValue im Auftrag von FOCUS-MONEY bei den Kunden der Stromversorger abgefragt. Diese Aspekte wurden den sechs nebenstehenden Kategorien zugeordnet. Von Beratung über Service bis hin zu Nachhaltigkeit und Verantwortung – die Studie beleuchtet die Stärken und Schwächen der Stromanbieter in den einzelnen Disziplinen. Gemeinsam ergeben die sechs Kategorien ein stimmiges Bild vom Serviceangebot der Unternehmen – und ermöglichen eine profunde Einschätzung ihrer Fairness.

Insgesamt ist die Fairness im Vergleich zum Vorjahr gestiegen – von 65,4 auf 66 Indexpunkte. Der größte Sprung gelang der Branche im Bereich „Preis-Leistungs-Verhältnis“, wo sie immerhin um 1,5 Indexpunkte zulegen konnte. In allen sechs Disziplinen „sehr gute“ Leistungen attestierten die Verbraucher keinem Anbieter. Immerhin fünfmal die Bestwertung erhielten die überregionalen Anbieter eprimo und Yello Strom sowie die Ökostromanbieter LichtBlick und lekker Energie. Auf immerhin viermal „sehr gut“ kommen der Ökostromanbieter NaturEnergiePlus und die Stadtwerke München.

Dreimal ganz oben landeten Drewag, Stadtwerke Dresden und Entega.

- regionaler Stromanbieter
- reiner Ökostromanbieter
- bundesweiter Stromanbieter



Faire Produkt-Leistung

Rang	Unternehmen
sehr gut	DEW21
sehr gut	Drewag Stadtwerke Dresden
sehr gut	enercity
sehr gut	energieGUT
sehr gut	eprimo
sehr gut	Grünwelt Energie
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	Yello Strom
gut	123energie
gut	E wie Einfach
gut	Entega
gut	mainova
gut	Naturstrom
gut	Stadtwerke Duisburg
gut	Stromio
gut	Vattenfall

Nachhaltigkeit und Verantwortung

Rang	Unternehmen
sehr gut	Entega
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	Naturstrom
sehr gut	Stadtwerke München
gut	DEW21
gut	Drewag Stadtwerke Dresden
gut	enercity
gut	energieGUT
gut	enviaM
gut	eprimo
gut	Grünwelt Energie
gut	mainova
gut	NaturEnergiePlus
gut	N-ERGIE
gut	Stromio
gut	Yello Strom

Fairer Kundenservice

Rang	Unternehmen
sehr gut	Drewag Stadtwerke Dresden
sehr gut	energieGUT
sehr gut	Entega
sehr gut	eprimo
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	NaturEnergiePlus
sehr gut	Yello Strom
gut	E wie Einfach
gut	enercity
gut	Grünwelt Energie
gut	mainova
gut	Naturstrom
gut	N-ERGIE
gut	Stadtwerke Duisburg
gut	Stadtwerke München

Faire Kundenberatung

Rang	Unternehmen
sehr gut	DEW21
sehr gut	Drewag Stadtwerke Dresden
sehr gut	E wie Einfach
sehr gut	eprimo
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	NaturEnergiePlus
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	Yello Strom
gut	123energie
gut	enercity
gut	energieGUT
gut	Entega
gut	EWE
gut	mainova
gut	Naturstrom
gut	N-ERGIE
gut	RheinEnergie
gut	Stadtwerke Duisburg
gut	Stadtwerke Düsseldorf

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

Rang	Unternehmen
sehr gut	123energie
sehr gut	energieGUT
sehr gut	eprimo
sehr gut	Grünwelt Energie
sehr gut	NaturEnergiePlus
sehr gut	Naturstrom
sehr gut	Stromio
sehr gut	Yello Strom
gut	DEW21
gut	Drewag Stadtwerke Dresden
gut	E wie Einfach
gut	enercity
gut	Entega
gut	lekker Energie
gut	LichtBlick
gut	Stadtwerke Duisburg
gut	Stadtwerke München

Faire Kundenkommunikation

Rang	Unternehmen
sehr gut	energieGUT
sehr gut	Entega
sehr gut	eprimo
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	NaturEnergiePlus
sehr gut	Naturstrom
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	Yello Strom
gut	123energie
gut	DEW21
gut	Drewag Stadtwerke Dresden
gut	E wie Einfach
gut	Grünwelt Energie
gut	mainova
gut	N-ERGIE
gut	Stadtwerke Duisburg
gut	Stromio