

Pressemitteilung

Verbraucherurteil: Kundenorientierte Energieversorger

33 Strom- und Gasversorger bewertet

Köln, 09.08.2018. Der Anteil an regenerativen Quellen in Deutschlands Energiemix steigt stetig an. Dabei wird die meiste Energie vor allem durch Windkraft an Land, Biomasse und Photovoltaik erzeugt. Diese Entwicklung begrüßen auch die deutschen Verbraucher, da sie zunehmend Wert auf Nachhaltigkeit und Ökostrom bei Energieversorgern legen. Darüber hinaus spielen bei der Wahl des Energieversorgers aber auch die Kundenberatung und der Service eine entscheidende Rolle. Wie die Energieanbieter insgesamt in der Kundenorientierung aufgestellt sind, untersucht jährlich die Kölner Analysegesellschaft ServiceValue. Als aktueller Gesamtsieger geht erneut Vorjahressieger Naturstrom hervor, gefolgt von zehn weiteren Anbietern mit der Bewertung „sehr gut“.

Dies ist das Ergebnis der diesjährigen Wettbewerbsstudie „ServiceAtlas Energieversorger 2018“ mit rund 3.000 Kundenurteilen zu 33 Energieversorgern. Dabei wurden über 20 spezifische Leistungs- und Servicemerkmale in fünf Leistungskategorien aus Kundensicht bewertet. Wer als Energieversorger über alle untersuchten Leistungskategorien insgesamt ein überdurchschnittliches Ergebnis erzielen konnte, zeigt die folgende Tabelle:

Die kundenorientiertesten Energieversorger 2018

Platzierung	Energieversorger	Note
1.	Naturstrom	sehr gut*
2.	LichtBlick	sehr gut*
3.	eprimo	sehr gut*
4.	Yello	sehr gut
5.	123energie	sehr gut
6.	DEW21	sehr gut*
7.	Stadtwerke Krefeld	sehr gut
8.	Stadtwerke München	sehr gut
9.	lekker Energie	sehr gut
10.	E WIE EINFACH	sehr gut
11.	Grünwelt Energie	sehr gut
12.	DREWAG Stadtwerke Dresden	gut
13.	badenova	gut
14.	Stadtwerke Düsseldorf	gut
15.	Stromio	gut
16.	Entega	gut
17.	mainova	gut
18.	NEW Energie	gut
19.	enviaM	gut

* Energieversorger ist zugleich Sieger in mind. einer der fünf Einzelkategorien

Naturstrom als Gesamtsieger kann sich im Vergleich der 33 untersuchten Energieversorger zugleich als Bester in der Einzelkategorie „Nachhaltigkeit & Verantwortung“ behaupten. In der Leistungskategorie „Kundenberatung“ steht LichtBlick ganz oben und bei „Tarife“ überzeugt DEW21 am stärksten. Eprimo führt zugleich das Ranking beim „Preis-Leistungs-Verhältnis“ und „Kundenservice“ an.

Kundenerwartungen erfüllen

Den stärksten Kundenbindungswert der Studie weist nach wie vor das Leistungsmerkmal „Einhaltung von Kundenerwartungen“ auf. Für Energieanbieter gilt es, ihre Versprechen einzulösen und enttäuschte Erwartungen zu vermeiden. Aber auch der kulante Umgang mit Beschwerden und Reklamationen, die Wertschätzung treuer Kunden sowie das Eingehen auf Kundenwünsche haben einen großen Einfluss auf die Kundenbindung. Im Hinblick auf die Zufriedenheit der Kunden weisen die genannten Leistungsmerkmale jedoch die höchsten Unzufriedenheitswerte auf. Auf Seiten der Energieversorger besteht somit Anpassungsbedarf bezüglich ihrer strategischen Ausrichtung zum Kunden hin. Hingegen weisen die mitarbeiterbezogenen Service- und Leistungsmerkmale eine hohe Kundenzufriedenheit auf. Insbesondere wird im konkreten Kundenkontakt die Freundlichkeit und Auskunftsbereitschaft der Mitarbeiter positiv hervorgehoben.

„Energieversorger lassen aus Kundensicht im Hinblick auf Nachhaltigkeit und Kundenbetreuung ungenutztes Potential liegen“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und fügt hinzu „so sollten die Anbieter vor allem bei der Unterstützung zur effizienten Energienutzung und der Belohnung der Kundentreue eine Schippe drauflegen, denn die Wechselbereitschaft der Kunden ist generell sehr hoch.“

Der 221-seitige „ServiceAtlas Energieversorger 2018“ kann über die ServiceValue GmbH bezogen werden. Die Wettbewerbsstudie enthält Rankings sowie detaillierte Einzelprofile zu 33 Energieversorgern: 123energie, badenova, DEW21, DREWAG Stadtwerke Dresden, E WIE EINFACH, E.ON, EnBW, enercity, ENSO, Entega, enviaM, eprimo, EWE, ExtraEnergie, Grünwelt Energie, innogy, lekker Energie, LichtBlick, mainova, MVV Energie, Naturstrom, N-ERGIE, NEW Energie, RheinEnergie, Stadtwerke Duisburg, Stadtwerke Düsseldorf, Stadtwerke Krefeld, Stadtwerke Leipzig, Stadtwerke München, Stromio, Süwag, Vattenfall, Yello.

Weitere Informationen finden Sie [hier](#).

Pressekontakt

Ena Sipkar
ServiceValue GmbH
Dürener Straße 34 I
D-50935 Köln
Tel.: + 49.(0)221.67 78 67 -5 I
E-Mail: E.Sipkar@ServiceValue.de
www.ServiceValue.de

Über die Quellenangabe „ServiceValue GmbH“ sowie die Zusendung eines Beleg-Exemplars oder die Mitteilung eines Veröffentlichungs-Links freuen wir uns.