

Kundenzufriedenheit mit Strom- und Gasanbietern

Auswertung der CHECK24-Kundenbefragungen zur Zufriedenheit

- nach dem Wechselprozess
- nach dem 1. Vertragsjahr

1. Methodik



2. Zusammenfassung

3. Zufriedenheit nach Anbieterwechsel & 1. Jahr

4. Bewertung einzelner Anbieter

5. Anbieterübergreifende Kritikpunkte

- CHECK24 hat die **Kundenbewertungen von über 130.000 Strom- und Gaskunden** ausgewertet.
- In die Analyse flossen alle Kundenbewertungen aus den **vergangenen zwölf Monaten** ein, die sowohl direkt nach dem Wechsel als auch nach dem ersten Vertragsjahr abgegeben wurden.
- Die Durchschnittsnote bildet den **Durchschnitt aller abgegebenen Bewertungen** ab (von Note 1 bis Note 5).
- Bei Strom- und Gasanbietern flossen die Bewertungen der Kunden für beide Energiequellen ein.
- Die Kunden bewerteten über 100 **Strom- und Gaslieferanten**, deren Ergebnisse alle in den Gesamtdurchschnitt eingehen. Für die Einzelauswertung hat CHECK24 nur **die 18 Versorger** berücksichtigt, die bei beiden Befragungen **mehr als 100 Kundenbewertungen** erhalten haben.
- **Bewertungskriterien etwa ein Jahr nach dem Wechsel:** Kundenservice, Auszahlung Neukundenbonus, Preisentwicklung im zweiten Jahr, Weiterempfehlung des Anbieters
- Die Gesamtzufriedenheit nach einem Jahr wurde mit der direkt nach dem Wechsel verglichen.

1. Methodik

2. Zusammenfassung

3. Zufriedenheit nach Anbieterwechsel & 1. Jahr

4. Bewertung einzelner Anbieter

5. Anbieterübergreifende Kritikpunkte

- Auch **ein Jahr nach dem Energieanbieterwechsel** sind die CHECK24-Kunden mit ihrem neuen Versorger **zufrieden** und vergeben im Schnitt aller Anbieter die **Gesamtnote 1,92**.
- Damit ist die **Zufriedenheit** im Laufe des ersten Vertragsjahres im Vergleich zu direkt nach dem Wechsel sogar **um über vier Prozent gestiegen** (Durchschnittsnote: 2,01)
- Am **besten** schneidet **ENTEGA** bei seinen Kunden ab – dieser Versorger verbesserte sich nach dem ersten Belieferungsjahr auch am deutlichsten – **von der Gesamtnote 1,76 auf „sehr gute“ 1,34**.
- Am **schlechtesten** schneiden die Marken der **365 AG (almado-ENERGY / immergrün)** ab: Ihre Gesamtnote sank um 40 Prozent von **2,48 auf 3,46**. **Grund:** häufige Probleme bei der Auszahlung des Bonus.

1. Methodik

2. Zusammenfassung

3. Zufriedenheit nach Anbieterwechsel & 1. Jahr



4. Bewertung einzelner Anbieter

5. Anbieterübergreifende Kritikpunkte

3. Zufriedenheit nach Anbieterwechsel & 1. Jahr (1/2)



- Die CHECK24-Kunden bewerten ihren Anbieter nach dem ersten Vertragsjahr im Schnitt mit „gut“ – genauer mit der Durchschnittsnote 1,92.
- Damit **steigt die Zufriedenheit** im Vergleich mit der Kundenbefragung **nach dem Wechsel um über vier Prozent** (vorher: Durchschnittsnote 2,01).
- Bei den meisten Anbietern **verbessert** sich die Gesamtnote **nach dem ersten Lieferjahr** im Vergleich zum Wechselprozess – bei ENTEGA zum Beispiel um **24 Prozent** (von 1,76 auf 1,34) und bei 123energie um **17 Prozent** (von Note 1,86 auf 1,55).
- **Gesunken** ist die Zufriedenheit nach dem ersten Vertragsjahr vor allem bei Kunden der **365 AG (almado-ENERGY und immergrün)**: Während sie nach dem Wechselprozess im Schnitt noch die Note 2,48 vergeben, ist es nach dem ersten Jahr nur noch die Note 3,46 (minus 40 Prozent).
- **77 Prozent** aller Teilnehmer der Kundenumfrage **empfehlen** ihren Versorger nach einem Jahr **weiter** – wobei die Weiterempfehlungsquote bei Gaskunden (82 Prozent) höher ausfällt als bei Stromkunden (76 Prozent).

3. Zufriedenheit nach Anbieterwechsel & 1. Jahr (2/2)

sortiert nach Bewertung nach 1. Vertragsjahr

| Anbieter* | ☉ Note Wechselprozess** | ☉ Note 1. Vertragsjahr** | Veränderung in Prozent |
|---------------------------|-------------------------|--------------------------|------------------------|
| ENTEGA | 1,76 | 1,34 | 24,13% |
| Stadtwerke Duisburg | 1,74 | 1,55 | 11,05% |
| 123energie | 1,86 | 1,55 | 16,67% |
| Vattenfall Europe Sales | 1,84 | 1,62 | 12,34% |
| eprimo | 1,83 | 1,62 | 11,52% |
| ESWE | 1,89 | 1,62 | 14,32% |
| Stadtwerke München | 1,85 | 1,63 | 11,64% |
| Mainova | 1,77 | 1,65 | 7,17% |
| MAINGAU Energie | 1,72 | 1,66 | 3,51% |
| Stadtwerke Düsseldorf | 1,80 | 1,67 | 7,08% |
| Energie wie wir | 1,63 | 1,69 | -3,55% |
| stromio / gas.de grünwelt | 1,96 | 1,75 | 10,98% |
| E WIE EINFACH | 1,95 | 1,87 | 4,15% |
| RWE Vertrieb AG | 1,88 | 2,01 | -7,07% |
| E.ON Energie Deutschland | 2,45 | 2,04 | 16,87% |
| ExtraEnergie / Prio / Hit | 2,15 | 2,11 | 1,98% |
| Discounter-Energie | 2,15 | 2,31 | -7,44% |
| almado-ENERGY / immergrün | 2,48 | 3,46 | -39,61% |
| alle Anbieter*** | 2,01 | 1,92 | 4,42% |

*nur Anbieter mit mehr als 100 Bewertungen in beiden Fällen

**Bewertungen aus den vergangenen 12 Monaten

***Durchschnitt aller abgegebenen Bewertungen inkl. der Anbieter mit unter 100 Bewertungen

1. Methodik

2. Zusammenfassung

3. Zufriedenheit nach Anbieterwechsel & 1. Jahr

4. Bewertung einzelner Anbieter



5. Anbieterübergreifende Kritikpunkte

- Nach einem Jahr in Belieferung erhält die **ENTEGA** die **besten Noten** von ihren Kunden – im Schnitt eine **1,34**.
- Besonders **gut** werden auch die **Stadtwerke Duisburg** und **123energie** (jeweils Note 1,55) sowie **Vattenfall**, **eprimo** und **ESWE** (jeweils Note 1,62) bewertet.
- Mit Abstand am **schlechtesten** fallen – mit der Durchschnittsnote von 3,46 – nach dem ersten Vertragsjahr die Bewertungen der Marken der **365 AG (almado-ENERGY und immergrün!)** aus. → Grund: siehe Bonus-Problematik auf Sheet 12
- Zum Vergleich: Der Versorger, der am zweitschlechtesten bewertet wird, erhält im Schnitt die Note 2,31.
- Direkt nach dem Wechsel wurde **Energie wie wir** am besten bewertet (1,63) – bei diesem Anbieter verschlechtert sich die Durchschnittsnote allerdings leicht auf 1,69.

1. Methodik

2. Zusammenfassung

3. Zufriedenheit nach Anbieterwechsel & 1. Jahr

4. Bewertung einzelner Anbieter

5. Anbieterübergreifende Kritikpunkte



- **Kritikpunkt 1:** Preiserhöhungen im zweiten Vertragsjahr
 - Etwa die Hälfte der Befragten (53 Prozent) gab an, dass sich der Preis im zweiten Vertragsjahr erhöht hat.
 - Bei einem Drittel stieg der Preis nach Kundenangaben um fünf bis zehn Prozent, bei jeweils 20 Prozent um zehn bis 15 Prozent bzw. mehr. Knapp ein weiteres Drittel machte keine Angabe.

- **Kritikpunkt 2:** Auszahlung des vereinbarten Neukundenbonus
 - 83 Prozent der Teilnehmer hatten keine Probleme mit der vertragsgemäßen Auszahlung des Kundenbonus – 17 Prozent gaben Probleme bei der Auszahlung an.
 - **ABER: Von den 17 Prozent sind rund die Hälfte Kunden der 365 AG (almado-ENERGY, immergrün).**
 - Mehr als 70 Prozent der Kunden dieses Anbieters bemängelten, dass sie den Bonus nicht oder zu spät erhalten hätten.
 - Zum Vergleich: Beim Anbieter mit den zweitmeisten Beschwerden liegt die Quote bei etwa 20 Prozent.
 - → Deshalb zeigt CHECK24 seit Ende März 2014 die Tarife der 365 AG nicht mehr in den empfohlenen Einstellungen an.



Isabell 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