

Stromanbieter-Studie 2014

Vertragsbedingungen und Service

Extra: Preisauswertung



1. Zusammenfassung



2. Methodik

3. Gesamtergebnis Verbraucherfreundlichkeit

4. Ergebnis Vertragsbedingungen

5. Ergebnis Service

6. Extra: Preisauswertung

Gesamtergebnis **Verbraucherfreundlichkeit:**

- **ESWE** bietet die **beste Verbraucherfreundlichkeit** vor **Mainova** und **LichtBlick**.
- Wie im Vorjahr erhielt kein Versorger die **Gesamtnote „sehr gut“**.
- „Mangelhaft“ **verbraucherfreundlich** ist **immergrün! Energie***, „ausreichend“ **MeisterStrom***.

Einzelergebnis **Vertragsbedingungen:**

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

* immergrün! Energie und MeisterStrom sind Marken der 365 AG (ehemals almodo AG).

Einzelergebnis **Service**:

- Den **besten Service** erhalten Kunden bei **ENTEGA** mit der Note „sehr gut“.
- Den schlechtesten Service bieten **immergrün! Energie und MeisterStrom** und erhalten die Note „mangelhaft“.

TIPP 1

Vor einem Anbieterwechsel sollten Verbraucher nicht nur auf **Vertragsbedingungen** achten, sondern sich auch durch echte **Kundenbewertungen** über die Erfahrungen anderer informieren. CHECK24.de bietet mit **rund 80.000 Bewertungen** aus dem vergangenen Jahr in der Sparte Strom einen guten Überblick. Verbraucher haben bei CHECK24.de die Möglichkeit, den neuen Anbieter direkt nach dem Wechsel sowie zwölf Monate später zu bewerten.

TIPP 2

Zwar müssen Kunden bei den preisgünstigsten Angeboten teilweise Abstriche bei der Verbraucherfreundlichkeit in Kauf nehmen, dennoch **muss Verbraucherfreundlichkeit nicht teuer sein**: Bei **ESWE**, Gesamtsieger in der Verbraucherfreundlichkeit, kosten 5.000 kWh ab **1.090 Euro** jährlich.

1. Zusammenfassung

2. Methodik

3. Gesamtergebnis Verbraucherfreundlichkeit

4. Ergebnis Vertragsbedingungen

5. Ergebnis Service

6. Extra: Preisauswertung

- Anbieter und Bewertungsgrundlagen:

Von 45 überregionalen Stromversorgern wurden die Vertragsbedingungen des jeweils günstigsten Tarifs sowie der Online- und Telefonservice bewertet.

In die Servicebewertung flossen außerdem die Kundenbewertungen auf 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), Onlineangebot und die CHECK24-Kundenbewertungen der vergangenen zwölf Monate

- **Berechnung des Gesamtergebnisses Verbraucherfreundlichkeit:**

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

- **Bewertungszeitraum:** 02.04.2014 – 14.04.2014

- **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:** 28.04.2014

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	19-24 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	-	12-23 Monate	ab 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	Mischbonus (Sofortbonus + NK Bonus)	-	Anteilige Auszahlung bei unterjähriger Kündigung ODER Sofortbonus
Paket	ja	-	-	-	-	nein

2. Methodik (4/4)



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 Neukundenhotline / Bestandskd.Hotline	über 5-6 Min	3-5 Min	2-3 Min	1-2 Min	21 Sek - 1 Min	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	Punkte					
	0	2	4	5	6	7
Email-Service						
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 zusätzl. Punkt f- Eingangsbestätigung						

Kriterium	Punkte					
	0	1				
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	Punkte					
	0	4	8	12	16	20
CHECK24-Kundenbewertungen (in den letzten 12 Monaten / 1. + 2. Bewertung)						
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. Extra: Preisauswertung

3. Gesamtergebnis Verbraucherfreundlichkeit (1/4)

- **Gesamtsieger** in der Verbraucherfreundlichkeit ist **ESWE** (Tarif: ESWE Natur STROM) mit **133 von 160 Punkten (83 Prozent)** mit der Note „gut“.

Gründe

Umfangreicher Onlineservice, kostenlose 24/7-Hotline, schneller und kompetenter E-Mail-Service, kurze Laufzeiten und Kündigungsfristen, lange Preisfixierung

- Auf dem zweiten Rang landet **Vorjahressieger Mainova** (Tarif: Mainova Strom Direkt) vor **LichtBlick** (Tarif: LichtBlick) und **Strom.Manufaktur** (Tarif: Strom.Manufaktur Natur) auf dem geteilten **dritten Platz**.
- 26 Versorger erhielten die Note „gut“. Die Note „sehr gut“ erreichte wie im Vorjahr kein Versorger.

Notenverteilung des Gesamtergebnisses:

- „gut“: 26 Mal (58 Prozent)
- „befriedigend“: 17 Mal (38 Prozent)
- „ausreichend“: ein Mal (zwei Prozent)
- „mangelhaft“: ein Mal (zwei Prozent)

- Der letztplatzierte Anbieter **immergrün! Energie** (Tarif: immergrün! Wasserkraft fix 5200) erreicht mit 60 Punkten nur **38 Prozent der Gesamtpunktzahl** und erhält die Note „mangelhaft“.

Gründe

Pakettarif, schlechte Kundenbewertungen, lange Kündigungsfristen, Probleme bei der Bonusauszahlung. Im Onlineservice fehlt Kunden u. a. die Möglichkeit, die Kundendaten und den Abschlag zu ändern. Die Anrufe und Testmails wurden nicht beantwortet.

- **MeisterStrom** (SparMeister) und **Priostrom** (priostrom 12 Paket 5400) landen mit 77 bzw. 90 von 160 Punkten auf dem zweit- und drittletzten Platz.

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

Nr.	Anbieter	Tarif	AGB	Service	Gesamt	Testurteil ¹	Preisspanne ²
1	ESWE	ESWE Natur STROM	70	63	133	gut	1.090,40 € - 1.799,40 €
2	Mainova	Mainova Strom Direkt	68	63	131	gut	1.148,50 € - 1.402,50 €
3	LichtBlick	LichtBlick	66	64	130	gut	1.445,40 €
4	Strom.Manufaktur	Strom.Manufaktur Natur	74	56	130	gut	1.213,44 € - 1.361,00 €
5	ENTEKA	ENTEKA Ökostrom Online	58	71	129	gut	1.044,00 € - 1.534,50 €
6	MAINGAU Energie	MAINGAU StromClever	68	60	128	gut	1.069,04 € - 1.384,98 €
7	Greenpeace Energy eG	Ökostrom	64	64	128	gut	1.489,30 €
8	E WIE EINFACH	MeinGünstig Tarif Strom	60	67	127	gut	1.112,00 € - 1.490,00 €
9	Süwag	Süwag SmartLine Strom	64	62	126	gut	1.183,96 €
10	Emil Energie	EmilStrom+	68	56	124	gut	1.220,99 € - 1.297,29 €
11	eprimo	eprimo PrimaKlima	64	59	123	gut	985,35 € - 1.349,30 €
12	Lechwerke	RWE Strom 24max	64	57	121	gut	1.109,00 € - 1.234,00 €
13	RheinEnergie Express	FairKonstant plus	58	62	120	gut	1.083,50 € - 1.502,50 €
14	WEMAG AG	wemio-Ökostrom	56	63	119	gut	1.173,26 € - 1.569,78 €
15	Stadtwerke Düsseldorf	Düsselstrom Direkt	56	63	119	gut	1.323,80 €
16	die energievorsorger	Sparstrom 12/12	58	61	119	gut	1.119,50 € - 1.516,50 €
17	enviaM	enviaM Strom 24max	64	55	119	gut	1.279,01 € - 1.541,27 €
18	EnBW Vertrieb GmbH	EnBW Direktstrom	64	53	117	gut	1.108,64 € - 1.552,44 €
19	NaturEnergiePlus	NaturEnergiePlus base	58	59	117	gut	1.066,00 € - 1.498,00 €
20	EWE Vertrieb GmbH	EWE Strom online12	62	55	117	gut	1.371,90 € - 1.487,90 €
21	Mark-E	Top Strom	58	59	117	gut	1.139,32 € - 1.535,83 €
22	Grünwelt Energie	grünstrom easy	58	57	115	gut	960,70 € - 1.328,10 €
23	Stadtwerke München	M-Ökostrom	54	60	114	gut	1.127,20 € - 1.523,83 €

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: 28.04.2014; Angaben ohne Gewähr

3. Gesamtergebnis Verbraucherfreundlichkeit (4/4)



Teil 2

24	123energie	123strom	50	62	112	gut	953,73 € - 1.367,27 €
25	E.ON Deutschland	E.ON DirektStrom	60	52	112	gut	1.112,27 € - 1.462,65 €
26	Energieversorgung Filstal	Barbarossa-Ökostrom 12	58	54	112	gut	1.242,81 € - 1.407,63 €
27	energiehoch3	strom ³ mit Preisgarantie	58	52	110	befriedigend	1.135,33 € - 1.765,57 €
28	rhenag	GASPAR STROM fairPLUSfix	58	52	110	befriedigend	1.028,01 € - 1.432,61 €
29	Stadtwerke Duisburg	Rheinpwer Strom	58	50	108	befriedigend	1.034,72 € - 1.484,52 €
30	ENSTROGA AG	vollstromtarif.de	56	52	108	befriedigend	1.048,45 € - 1.786,33 €
31	EVO Offenbach	EVO Futura	56	52	108	befriedigend	1.368,96 €
32	Stadtwerke Trier	Römerstrom Pur	58	50	108	befriedigend	1.192,50 € - 1.549,80 €
33	Vattenfall Europe Sales	Easy12 Strom	58	49	107	befriedigend	994,80 € - 1.399,30 €
34	RWE Vertrieb AG	RWE SmartLine Strom plus	44	63	107	befriedigend	1.308,80 € - 1.451,81 €
35	NEW Niederrhein Energie und Wasser	StromFIX online	56	49	105	befriedigend	1.049,48 € - 1.445,86 €
36	SWK ENERGIE	meinDIREKT Strom	58	47	105	befriedigend	1.070,45 € - 1.569,53 €
37	EVD	EVD Strompaket ("Paket für +BL")	46	57	103	befriedigend	919,70 € - 1.313,25 €
38	energieGUT	HalloSpar!	66	36	102	befriedigend	1.084,85 € - 1.498,53 €
39	ExtraEnergie	Extrastrom Bonus 12	56	44	100	befriedigend	920,25 € - 1.233,84 €
40	Voltera (Energy2day)	RegioSpar12	58	40	98	befriedigend	1.009,24 € - 1.518,80 €
41	Stromio	stromio fix Bonus 5000	48	49	97	befriedigend	898,88 € - 1.226,25 €
42	Gazprom Energy	Home Blue 04 Online	56	40	96	befriedigend	1.109,30 € - 1.487,30 €
43	Priostrom	priostrom 12 Paket 5400	46	44	90	befriedigend	836,25 € - 1.175,25 €
44	MeisterStrom	SparMeister	52	25	77	ausreichend	872,56 € - 1.688,65 €
45	immergrün! Energie	immergrün! Wasserkraft fix 5200	36	24	60	mangelhaft	926,10 € - 1.624,16 €

1. Zusammenfassung

2. Methodik

3. Gesamtergebnis Verbraucherfreundlichkeit

4. Ergebnis Vertragsbedingungen

5. Ergebnis Service

6. Exkurs: Preisauswertung

- Sieger bei den **Vertragsbedingungen** ist **Strom.Manufaktur** (Strom.Manufaktur Natur) mit **74 von 80** möglichen Punkten (**93 Prozent**) und der Gesamtnote „sehr gut“.

Gründe

Kurze Laufzeit und Kündigungsfrist, anteilige Auszahlung des Neukundenbonus bei unterjähriger Kündigung, kleine Abzüge lediglich bei Dauer und Umfang der Preisgarantie (ohne Steuern und Abgaben wie z. B. EEG-Umlage).

- Über ebenfalls „**sehr gute**“ Vertragsbedingungen verfügen **ESWE** (ESWE Natur STROM), **Emil Energie** (EmilStrom+), **MAINGAU Energie** (MAINGAU StromClever) und **Mainova** (Mainova Strom Direkt) mit 70 bzw. 68 Punkten.
- Mit 36 von 80 Punkten (45 Prozent) schneidet **immergrün!** **Energie** (immergrün! Wasserkraft fix 5200) als einziger Anbieter mit „ausreichend“ ab.

Gründe

günstigster Tarif ist ein Paket, lange Kündigungsfrist, Beschwerden bei der Bonusauszahlung

Notenverteilung Vertragsbedingungen:

- „sehr gut“: fünf Mal (elf Prozent)
- „gut“: 32 Mal (71 Prozent)
- „befriedigend“: sieben Mal (16 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

Nr.	Anbieter	Tarif	Punkte	Testurteil
1	Strom.Manufaktur	Strom.Manufaktur Natur	74	sehr gut
2	ESWE	ESWE Natur STROM	70	sehr gut
3	Emil Energie	EmilStrom+	68	sehr gut
4	MAINGAU Energie	MAINGAU StromClever	68	sehr gut
5	Mainova	Mainova Strom Direkt	68	sehr gut
6	energieGUT	HalloSpar!	66	gut
7	LichtBlick	LichtBlick	66	gut
8	EnBW Vertrieb GmbH	EnBW Direktstrom	64	gut
9	enviaM	enviaM Strom 24max	64	gut
10	eprimo	eprimo PrimaKlima	64	gut
11	Greenpeace Energy eG	Ökostrom	64	gut
12	Lechwerke	RWE Strom 24max	64	gut
13	Süwag	Süwag SmartLine Strom	64	gut
14	EWE Vertrieb GmbH	EWE Strom online12	62	gut
15	E WIE EINFACH	MeinGünstig Tarif Strom	60	gut
16	E.ON Deutschland	E.ON DirektStrom	60	gut
17	die energievorsorger	Sparstrom 12/12	58	gut
18	energiehoch3	strom ³ mit Preisgarantie	58	gut
19	Energieversorgung Filstal	Barbarossa-Ökostrom 12	58	gut
20	ENTEGA	ENTEGA Ökostrom Online	58	gut
21	Grünwelt Energie	grünstrom easy	58	gut
22	Mark-E	Top Strom	58	gut

23	NaturEnergiePlus	NaturEnergiePlus base	58	gut
24	RheinEnergie Express	FairKonstant plus	58	gut
25	rhenag	GASPAR STROM fairPLUSfix	58	gut
26	Stadtwerke Duisburg	Rheinpower Strom	58	gut
27	Stadtwerke Trier	Römerstrom Pur	58	gut
28	SWK ENERGIE	meinDIREKT Strom	58	gut
29	Vattenfall Europe Sales	Easy12 Strom	58	gut
30	Voltera (Energy2day)	RegioSpar12	58	gut
31	ENSTROGA AG	vollstromtarif.de	56	gut
32	EVO Offenbach	EVO Futura	56	gut
33	ExtraEnergie	Extrastrom Bonus 12	56	gut
34	Gazprom Energy	Home Blue 04 Online	56	gut
35	NEW Niederrhein Energie und Wasser	StromFIX online	56	gut
36	Stadtwerke Düsseldorf	Düsselstrom Direkt	56	gut
37	WEMAG AG	wemio-Ökostrom	56	gut
38	Stadtwerke München	M-Ökostrom	54	befriedigend
39	MeisterStrom	SparMeister	52	befriedigend
40	123energie	123strom	50	befriedigend
41	Stromio	stromio fix Bonus 5000	48	befriedigend
42	EVD	EVD Strompaket ("Paket für +BL")	46	befriedigend
43	Priostrom	priostrom 12 Paket 5400	46	befriedigend
44	RWE Vertrieb AG	RWE SmartLine Strom plus	44	befriedigend
45	immergrün! Energie	immergrün! Wasserkraft fix 5200	36	ausreichend

1. Zusammenfassung

2. Methodik

3. Gesamtergebnis Verbraucherfreundlichkeit

4. Ergebnis Vertragsbedingungen

5. Ergebnis Service



6. Extra: Preisauswertung

- Den besten Service bietet **ENTEGA** (ENTEGA Ökostrom Online) mit 71 von 80 Punkten (89 Prozent) – als einziger Anbieter mit der Note „sehr gut“.

Gründe

Kostenlose und gut erreichbare Hotline, umfassende und sehr kompetente telefonische Beratung sowie schneller und umfassender E-Mail-Service. Hohe Kundenzufriedenheit: 95 Prozent der Wechselkunden bewerten ENTEGA mit „gut“ oder „sehr gut“.

- **immergrün! Energie** (immergrün! Wasserkraft fix 5200) und **MeisterStrom** (SparMeister) landen mit nur 24 bzw. 25 von 80 Punkten (30 bzw. 31 Prozent) und der Note „mangelhaft“ auf den letzten Plätzen.

Gründe

Bei immergrün! Energie fehlt Kunden u. a. die Möglichkeit, die Kundendaten und den Abschlag online zu ändern. Die Hotline war nur einmal (nach fünf Minuten) erreichbar – allerdings erhielt der Testanrufer auch da keine Beratung. Auf die Testmails kamen keine Antworten.

Notenverteilung Service:

- „sehr gut“: ein Mal (zwei Prozent)
- „gut“: 22 Mal (49 Prozent)
- „befriedigend“: 17 Mal (38 Prozent)
- „ausreichend“: drei Mal (sieben Prozent)
- „mangelhaft“: zwei Mal (vier Prozent)

- Die Erreichbarkeit hat sich gegenüber den Vorjahren verbessert: 65 Prozent aller Anrufe wurden nach weniger als 20 Sekunden angenommen.
- Bei nur noch einem Prozent der Anrufe verweisen Berater auf die Homepage (2013: elf Prozent).
- ABER: Service inhaltlich immer noch bei vielen Versorgern verbesserungswürdig: Nur bei einem Drittel der Anrufe erhielten die Testanrufer eine richtige und umfassende Tarifauskunft.
- In anderen Fällen verwiesen die Berater auf falsche Tarife, gaben keine korrekte Preisauskunft (ohne Grundpreis) oder konnten keine Beratung durchführen, weil bei ihnen gerade das Internet nicht funktioniert. **Eine Beraterin spielte während des Telefonats mit ihrer Kollegin Stadt-Land-Fluss.**

5. Ergebnis Service (3/4)



Maximale Punktzahl: 80

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

Tabelle Service

Nr.	Anbieter	Tarif	Punkte	Testurteil
1	ENTEGA	ENTEGA Ökostrom Online	71	sehr gut
2	E WIE EINFACH	MeinGünstig Tarif Strom	67	gut
3	LichtBlick	LichtBlick	64	gut
4	Greenpeace Energy eG	Ökostrom	64	gut
5	WEMAG AG	wemio-Ökostrom	63	gut
6	RWE Vertrieb AG	RWE SmartLine Strom plus	63	gut
7	Stadtwerke Düsseldorf	Düsselstrom Direkt	63	gut
8	ESWE	ESWE Natur STROM	63	gut
9	Mainova	Mainova Strom Direkt	63	gut
10	Süwag	Süwag SmartLine Strom	62	gut
11	123energie	123strom	62	gut
12	RheinEnergie Express	FairKonstant plus	62	gut
13	die energievorsorger	Sparstrom 12/12	61	gut
14	MAINGAU Energie	MAINGAU StromClever	60	gut
15	Stadtwerke München	M-Ökostrom	60	gut
16	NaturEnergiePlus	NaturEnergiePlus base	59	gut
17	Mark-E	Top Strom	59	gut
18	eprimo	eprimo PrimaKlima	59	gut
19	Lechwerke	RWE Strom 24max	57	gut
20	EVD	EVD Stropaket ("Paket für +BL")	57	gut
21	Grünwelt Energie	grünstrom easy	57	gut
22	Strom.Manufaktur	Strom.Manufaktur Natur	56	gut
23	Emil Energie	EmilStrom+	56	gut
24	EWE Vertrieb GmbH	EWE Strom online12	55	befriedigend
25	enviaM	enviaM Strom 24max	55	befriedigend
26	Energieversorgung Filstal	Barbarossa-Ökostrom 12	54	befriedigend
27	EnBW Vertrieb GmbH	EnBW Direktstrom	53	befriedigend
28	energiehoch3	strom ³ mit Preisgarantie	52	befriedigend
29	rhenag	GASPAR STROM fairPLUSfix	52	befriedigend
30	E.ON Deutschland	E.ON DirektStrom	52	befriedigend
31	ENSTROGA AG	vollstromtarif.de	52	befriedigend
32	EVO Offenbach	EVO Futura	52	befriedigend
33	Stadtwerke Duisburg	Rheinpower Strom	50	befriedigend
34	Stadtwerke Trier	Römerstrom Pur	50	befriedigend
35	NEW Niederrhein Energie und Wasser	StromFIX online	49	befriedigend
36	Vattenfall Europe Sales	Easy12 Strom	49	befriedigend
37	Stromio	stromio fix Bonus 5000	49	befriedigend
38	SWK ENERGIE	meinDIREKT Strom	47	befriedigend
39	ExtraEnergie	Extrastrom Bonus 12	44	befriedigend
40	Priostrom	priostrom 12 Paket 5400	44	befriedigend
41	Voltera (Energy2day)	RegioSpar12	40	ausreichend
42	Gazprom Energy	Home Blue 04 Online	40	ausreichend
43	energieGUT	HalloSpar!	36	ausreichend
44	MeisterStrom	SparMeister	25	mangelhaft
45	immergrün! Energie	immergrün! Wasserkraft fix 5200	24	mangelhaft

5. Ergebnis Service (4/4)

- Zu **20 Prozent** flossen die **80.000 Kundenbewertungen** aus den vergangenen zwölf Monaten in die Servicebewertung ein. Sie spiegeln die Meinung der Verbraucher direkt nach dem Anbieterwechsel sowie ein Jahr später wider.
 - Dabei zeigt sich, dass die Versorger mit schlechten Ergebnissen in der Studie in der Regel auch über schlechte Kundenbewertungen verfügen.
 - Besonders gut bewertet wurden **EWE, Greenpeace Energy und LichtBlick** mit 100 Prozent guten und sehr guten Bewertungen. Besonders schlecht schneidet bei den Kunden **MeisterStrom** ab.

Tipp Vor dem Wechsel unbedingt Kundenbewertungen lesen!

Sortiert nach Note 1&2 in %

Nr.	Anbieter Name	Prozent 1+2	Punkte								
1	EWE Vertrieb GmbH	100%	20	15	Lechwerke	89%	20	30	energieGUT	83%	20
2	Greenpeace Energy eG	100%	20	16	rhenag	89%	20	31	E WIE EINFACH	83%	20
3	LichtBlick	100%	20	17	EVD	89%	20	32	RheinEnergie Express	83%	20
4	die energievorsorger	98%	20	18	Mark-E	88%	20	33	Süwag	82%	20
5	ENTEGA	95%	20	19	Energieversorgung Filstal	88%	20	34	ExtraEnergie	78%	12
6	ENSTROGA AG	94%	20	20	RWE Vertrieb AG	88%	20	35	Priostrom	78%	12
7	enviaM	94%	20	21	Mainova	88%	20	36	EnBW Vertrieb GmbH	76%	12
8	Emil Energie	93%	20	22	WEMAG AG	88%	20	37	SWK ENERGIE	75%	12
9	MAINGAU Energie	92%	20	23	123energie	88%	20	38	energiehoch3	74%	12
10	Stadtwerke Düsseldorf	91%	20	24	ESWE	87%	20	39	EVO Offenbach	74%	12
11	Stadtwerke Duisburg	91%	20	25	Vattenfall Europe Sales	87%	20	40	Stadtwerke Trier	73%	12
12	NaturEnergiePlus	91%	20	26	Strom.Manufaktur	86%	20	41	Voltera (Energy2day)	68%	8
13	eprimo	90%	20	27	Grünwelt Energie	86%	20	42	E.ON gesamt	67%	8
14	Stadtwerke München	89%	20	28	NEW Niederrhein Energie und Wasse	84%	20	43	Gazprom Energy	67%	8
				29	Stromio	83%	20	44	immergrün! Energie	64%	8
								45	MeisterStrom	60%	4

1. Zusammenfassung

2. Methodik

3. Gesamtergebnis Verbraucherfreundlichkeit

4. Ergebnis Vertragsbedingungen

5. Ergebnis Service

6. Extra: Preisauswertung

- Die Strompreise desselben Anbieters unterscheiden sich je nach Liefergebiet um bis zu **93 Prozent** (Beispiel: Preisspanne bei **MeisterStrom** für 5.000 kWh zwischen 873 Euro und 1.689 Euro p. a.).
- Zwischen den einzelnen Anbietern bestehen deutliche Preisunterschiede: Das günstigste Angebot für 5.000 kWh liegt bei 836 Euro, das teuerste bei 1.799 Euro → 115 Prozent mehr.
- Die preisgünstigsten Anbieter wie **Priostrom, MeisterStrom und Stromio** belegen bei der Verbraucherfreundlichkeit die hinteren Plätze.

FAZIT

ABER: Verbraucherfreundliche Tarife müssen nicht teuer sein: Bei **ESWE**, Gesamtsieger der Verbraucherfreundlichkeit, kosten 5.000 kWh ab **1.090 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



Philipp Lurz

Public Relations

CHECK24 Vergleichsportal GmbH

Erika-Mann-Str. 66 Tel. +49 89 2000 47 1173
80636 München Fax +49 89 2000 47 1011
www.check24.de philipp.lurz@check24.de