



### Erhellende Ergebnisse

Für FOCUS-MONEY hat Statista Research & Analysis in Hamburg die Servicequalität der Versorger in den 16 Bundesländern analysiert. Dazu wurden zwischen 12. September und 6. Oktober 2014 insgesamt 6038 Personen zu ihrem eigenen und ihren bekanntesten Stromanbietern befragt. Um die Leistungsfähigkeit der Energieunternehmen in insgesamt 81 Großstädten und 40 Regionen Deutschlands beurteilern zu können, hat Statista neben der Kundenbewertung und der Weiterempfehlungsbereitschaft in einem umfangreichen Website- und Servicetest die Stromanbieter im On- und Offline-Bereich, die Qualität im E-Mail-Kontakt (Mystery E-Mail) sowie Angebotsmerkmale (Tarif-Offerten, Energieberatung, E-Commerce-Angebote usw.) unter die Lupe genommen und entsprechend benotet. Maximal erreichbar waren im Test in jeder Kategorie 100 Punkte. Die Merkmale in den jeweiligen Kategorien im Detail zeigt die Übersicht auf Seite 17, deren Gewichtung innerhalb des Gesamtergebnisses die Tabelle unten.

Hauptkategorie	Gewichtung in %
<b>Kundenbewertung in der Region:</b>	<b>50 %</b>
Bewertung des eigenen Stromanbieters	60%
Bewertung von bekannten Stromanbietern	40%
<b>Kundenservice insgesamt:</b>	<b>50 %</b>
<b>Serviceangebot</b>	<b>50 %</b>
Offline	30%
Online	70%
<b>Angebotsmerkmale</b>	<b>30 %</b>
Stromangebot	60%
sonstige Angebote	40%
<b>Mystery E-Mail</b>	<b>18 %</b>
Empfangsbestätigung	5%
Antwortdauer	30%
Antwortqualität	40%
Aufriff (Freundlichkeit, Professionalität)	25%
<b>Weiterempfehlungsbereitschaft</b>	<b>2 %</b>
<b>Summe</b>	<b>100 %</b>

Kategorie	erhöhere Merkmale
<b>KUNDENBEWERTUNG IN DER REGION</b>	Zufriedenheit Preis Wahlmöglichkeiten bei Tarifen Transparenz der Preisgestaltung Online-Service Offline-Service Angebot regenerativer Energien Hochwertigkeit des Auftritts Sympathie des Auftritts finanzielle Situation Preisgarantie Zahlungsmöglichkeiten Vertragslaufzeiten regionale Verankerung gesellschaftliches Engagement Nachhaltigkeit des Handels Ruf insgesamt Freundlichkeit der Mitarbeiter Sicherheit der Stromversorgung Potential zu Vertragsabschluss
<b>Bewertung des eigenen Stromanbieters</b>	
<b>Bewertung von bekannten Stromanbietern</b>	Preis Kundenservice Hochwertigkeit des Auftritts Sympathie des Auftritts regionale Verankerung Angebot regenerativer Energien gesellschaftliches Engagement Nachhaltigkeit des Handels finanzielle Situation Ruf insgesamt
<b>KUNDENSERVICE INSGESAMT</b>	
<b>Serviceangebot</b>	Kundencenter vor Ort vorhanden Hotline vorhanden Erreichbarkeit der Hotline wochentags (in Stunden pro Woche) Erreichbarkeit der Hotline am Wochenende (in Stunden pro Woche) Hotline kostenlos/gebührenpflichtig Kontaktnummer vorhanden Call-Back-/Nachrufservice vorhanden Prospekt auf Anfrage erhältlich Platzierung Kundenkontakt Kontakt über E-Mail möglich Kontakt über Formular möglich Kontakt über Chat möglich Facetalk vorhanden Twitter vorhanden
<b>Offline</b>	
<b>Online</b>	

Kategorie	erhöhere Merkmale
<b>Online</b>	Online-Vertragsabschluss möglich PDF-Vertragsanfrage zum Download vorhanden FAQ-/Hilfe-Seite vorhanden Aufsuchbarkeit FAQ-/Hilfe-Seite Strukturierung FAQ-/Hilfe-Seite vorhanden Aufsuchbarkeit AGB Informationen/Tips für den Verbraucher (z.B. Stromspar-Tipps) vorhanden Verfügbarkeitsabfrage (PLZ) vorhanden Tarifrechner (Verbrauch) vorhanden mobile Optimierung der Website vorhanden
<b>Angebotsmerkmale</b>	Darstellung Stromkennzeichnung vorhanden Ökostrom vorhanden Ökostrom-Siegel vorhanden (TÜV Nord, TÜV SÜD, TÜV Rheinland, ÖK Power, Grüner Strom Label, Eco Top Ten) Anzahl der Tarife laut Verivox Gas erhältlich Wärme (Fern- oder Nahwärme) erhältlich Wasser erhältlich Dienstleistungen für Privatkunden (z.B. Energieberatung, Energiecheck für das Eigenheim, Thermografie) erhältlich E-Commerce-Angebot vorhanden (z.B. der Onlineverkauf von Energiesparlampen (physischer E-Commerce))
<b>Stromangebot</b>	
<b>sonstige Angebote</b>	
<b>Mystery E-Mail</b>	Empfangsbestätigung bei drei gesendeten Kundenanfragen (online) Antwortdauer bei drei gesendeten Kundenanfragen (online) Antwortqualität bei drei gesendeten Kundenanfragen (online) Freundlichkeit bei drei gesendeten Kundenanfragen (online) Professionalität bei drei gesendeten Kundenanfragen (online)
<b>Eingang &amp; Bewertung der Antworten</b>	
<b>Weiterempfehlungsbereitschaft</b>	Der Net Promoter Score* basiert auf der Frage nach der Wahrscheinlichkeit, mit der Kunden eine Weiterempfehlung für ihren Stromanbieter gegenüber Bekannten oder Familienmitgliedern aussprechen würden. Diese Wahrscheinlichkeit wird auf einer Skala von 0 bis 10 gemessen. Kunden mit einer Weiterempfehlungswahrscheinlichkeit von 9 oder 10 gelten als „Promoter“, solche mit einer von 0 bis 6 hingegen als sogenannte Skeptiker. Der Prozentsatz der Promoter abzüglich des Prozentsatzes der Skeptiker ist der Net Promoter Score*. Er kann theoretisch zwischen -100 und +100 liegen.
<b>Net Promoter Score*</b>	

\*Net Promoter Score ist eine registrierte Marke von Satmetrix Systems, Inc. © Statista e-Commerce und Statista Research



VERSORGER	GESAMT-PUNKTZAHL <sup>1)</sup>	Kundenbewertung in der Region (50%)	Bewertung Kundenservice gesamt (50%)	Bewertung (Punkte) KUNDENSERVICE			
				Serviceangebot online/offline (50%)	Angebotsmerkmale (30%)	Mystery E-Mail (18%)	Weiterempfehlungsbereitschaft (2%)
eprimo	64,7	55,0	74,5	80	63	83	39
E Wie Einfach	63,3	54,6	72,1	85	61	69	40
LichtBlick	61,0	56,0	65,9	64	58	87	52

### TOP-Stromanbieter in der REGION

#### BREMEN

lekker Energie	67,2	62,0	72,4	87	53	66	46
Vattenfall	65,8	64,6	67,1	84	81	0	39
eprimo	64,7	55,0	74,5	80	63	83	39
E Wie Einfach	63,3	54,6	72,1	85	61	69	40
LichtBlick	61,0	56,0	65,9	64	58	87	52

## HAMBURG



### TOP-Stromanbieter in GROSSSTÄDTEN

#### HAMBURG

Hamburg Energie	75,6	70,3	80,9	92	63	82	57
Stadtwerke Flensburg	72,4	68,4	76,3	84	61	82	53
lekker Energie	66,9	61,4	72,4	87	53	66	46
LichtBlick	66,2	66,5	65,9	85	58	87	52
eprimo	65,8	57,1	74,5	80	63	83	39

### TOP-Stromanbieter in der REGION

#### HAMBURG

Hamburg Energie	75,6	70,3	80,9	92	63	82	57
Stadtwerke Flensburg	72,4	68,4	76,3	84	61	82	53
lekker Energie	66,9	61,4	72,4	87	53	66	46
LichtBlick	66,2	66,5	65,9	85	58	87	52
eprimo	65,8	57,1	74,5	80	63	83	39

## HESSEN



### TOP-Stromanbieter in GROSSSTÄDTEN

#### DARMSTADT

EVO Energiev. Offenbach (EVO Klick)	73,1	65,0	81,1	90	81	64	k.A.
E Wie Einfach	69,9	67,6	72,1	81	61	69	40
LichtBlick	68,8	71,6	65,9	64	58	87	52
Kreiswerke Main-Kinzig	67,2	66,8	67,6	85	78	51	k.A.
eprimo	67,1	59,6	74,5	80	63	83	39

#### FRANKFURT am MAIN

EVO Energiev. Offenbach (EVO Klick)	73,1	65,0	81,1	90	81	64	k.A.
Stadtwerke Oberursel	72,1	69,6	74,5	76	77	71	k.A.
E Wie Einfach	69,9	67,6	72,1	81	61	69	40
LichtBlick	68,8	71,6	65,9	85	58	87	52
Kreiswerke Main-Kinzig	67,2	66,8	67,6	68	78	51	k.A.

# ENERGIE-ATLAS DEUTSCHLAND

Rang	VERSORGER	GESAMT-PUNKTZAHL <sup>1)</sup>	Kundenbewertung in der Region (50%)	Bewertung Kundenservice gesamt (50%)	Bewertung (Punkte) KUNDENSERVICE			
					Serviceangebot online/offline (50%)	Angebotsmerkmale (30%)	Mystery E-Mail (18%)	Weiterempfehlungsbereitschaft (2%)
<b>GIESSEN</b>								
1	energieGUT	69,5	80,1	59,0	52	63	72	62
2	eprimo	68,8	63,0	74,5	80	63	83	39
3	123energie (Pfalzwerke AG)	68,4	77,8	59,1	58	59	62	47
4	E Wie Einfach	66,3	60,6	72,1	85	61	69	40
5	Greenpeace Energy	65,4	64,0	66,8	72	52	77	66
<b>KASSEL</b>								
1	eprimo	69,7	64,9	74,5	80	63	83	39
2	E Wie Einfach	67,5	62,9	72,1	81	61	69	40
3	Stüwag	65,2	62,5	67,8	65	69	78	26
4	LichtBlick	64,2	62,5	65,9	85	58	87	52
5	prioenergie (ExtraEnergie GmbH)	63,1	57,3	68,8	75	55	81	29
<b>OFFENBACH am MAIN</b>								
1	EVO Energieversorgung Offenbach	73,1	65,0	81,1	90	81	64	k. A.
2	E Wie Einfach	69,9	67,6	72,1	81	61	69	40
3	LichtBlick	68,8	71,6	65,9	64	58	87	52
4	Kreiswerke Main-Kinzig	67,2	66,8	67,6	85	78	51	k. A.
5	eprimo	67,1	59,6	74,5	80	63	83	39
<b>WIESBADEN</b>								
1	EVO Energiev. Offenbach (EVO Klick)	73,1	65,0	81,1	90	81	64	k. A.
2	Kreiswerke Main-Kinzig	67,9	68,3	67,6	68	78	51	k. A.
3	LichtBlick	67,9	69,8	65,9	64	58	87	52
4	E Wie Einfach	67,7	63,4	72,1	85	61	69	40
5	GGEW	67,7	67,2	68,1	81	52	63	k. A.
<b>Die TOP-Stromanbieter in der REGION</b>								
<b>DARMSTADT</b>								
1	EVO Energieversorgung Offenbach	73,1	65,0	81,1	90	81	64	k. A.
2	Stadtwerke Oberursel	72,1	69,6	74,5	76	77	71	k. A.
3	E Wie Einfach	69,9	67,6	72,1	81	61	69	40
4	LichtBlick	68,8	71,6	65,9	85	58	87	52
5	Kreiswerke Main-Kinzig	67,2	66,8	67,6	68	78	51	k. A.
<b>GIESSEN</b>								
1	energieGUT	69,5	80,1	59,0	52	63	72	62
2	eprimo	68,8	63,0	74,5	80	63	83	39
3	123energie (Pfalzwerke AG)	68,4	77,8	59,1	58	59	62	47
4	Stadtwerke Marburg	67,8	68,6	67,0	85	61	69	k. A.
5	E Wie Einfach	66,3	60,6	72,1	81	61	69	40
<b>KASSEL</b>								
1	eprimo	69,7	64,9	74,5	80	63	83	39
2	E Wie Einfach	67,5	62,9	72,1	81	61	69	40
3	EWf (Energie Waldeck-Frank. GmbH)	66,3	63,5	69,1	73	76	54	k. A.
4	Stüwag	65,2	62,5	67,8	85	69	78	26
5	LichtBlick	64,2	62,5	65,9	64	58	87	52