

Auswertung der CHECK24 Kundenbefragung

zur Zufriedenheit mit dem Strom- und Gasanbieterwechsel

11. Mai 2010



1. Methodik

2. Zusammenfassung der Ergebnisse

3. Bewertung des neuen Anbieters

3.1 Einzelergebnisse: Zufriedenheit nach Anbietern

3.2 Einzelergebnisse: Zufriedenheit pro Frage

4. Bewertung des Wechsels über CHECK24

5. Fazit



1. Methodik

2. Zusammenfassung der Ergebnisse

3. Bewertung des neuen Anbieters

3.1 Einzelergebnisse: Zufriedenheit nach Anbietern

3.2 Einzelergebnisse: Zufriedenheit pro Frage

4. Bewertung des Wechsels über CHECK24

5. Fazit



1. Methodik (1/2)

- Ausgewertet wurden die Angaben von **über 60.000 Strom- und Gaswechslern**, die bisher an der Kundenbefragung von CHECK24 teilgenommen haben.

- **Bewertungszeitraum:** 01.01.2008 – 09.04.2010

- Die Kunden bewerteten insgesamt **32 Strom- und Gaslieferanten**. Bei der Einzelauswertung nach Anbieter wurden nur die 25 Versorger berücksichtigt, für die bereits mehr als 100 Bewertungen abgegeben wurden.

- Die Befragten bewerten sowohl den **neuen Anbieter** als auch **CHECK24** nach folgenden Kriterien:
 - **Anbieter:** Verständlichkeit der AGBs, Freundlichkeit der Mitarbeiter, Verständlichkeit des Tarifs, Schnelligkeit des Wechsels, Gesamteindruck
 - **CHECK24:** Verständlichkeit der Internetseite, Freundlichkeit der Mitarbeiter, Schnelligkeit der Bearbeitung und Gesamteindruck

- Die **Kundenbefragung** bei CHECK24:
 - Teilnehmen können alle, **die über CHECK24 oder eine Partnerseite ihren Strom- oder Gasanbieter gewechselt haben.**
 - Der Kunde erhält **drei Monate nach dem Wechsel eine E-Mail mit Link** zur Bewertungsseite.
 - Der Link **lässt sich nur ein mal anklicken**, um Doppelbewertungen zu vermeiden.
 - **Notenvergabe:** von eins (sehr gut) bis fünf (mangelhaft)

1. Methodik

2. Zusammenfassung der Ergebnisse

3. Bewertung des neuen Anbieters

3.1 Einzelergebnisse: Zufriedenheit nach Anbietern

3.2 Einzelergebnisse: Zufriedenheit pro Frage

4. Bewertung des Wechsels über CHECK24

5. Fazit



- **Anbieterübergreifende Ergebnisse**
 - Über **70 Prozent der Befragten** bewerten ihren **neuen Stromanbieter** mit „gut“ oder „sehr gut“, bei den **Gasanbietern** sind es sogar **75 Prozent**.
 - **Am häufigsten kritisiert** wurde die Dauer des Wechselprozesses bei den Stromanbietern. **14 Prozent der Befragten** empfanden die Schnelligkeit als „mangelhaft“. Bei den Gasanbietern waren nur zwei Prozent der Befragten unzufrieden, über **80 Prozent** dagegen zufrieden („gut“ oder „sehr gut“).
- **Ergebnisse einzelner Anbieter**
 - **Besonders zufrieden** sind die Befragten mit dem Wechsel zu **goldgas** (Durchschnittsnote im Gesamteindruck: 1,86), **LichtBlick** (1,89) und **epimo** (1,93)
 - **Am schlechtesten bewertet** wurden **EVO Offenbach** (Durchschnittsnote im Gesamteindruck: 2,97), **Cleverty** (2,93) und die **Stadtwerke Trier** (2,66). Doch auch diese Anbieter schneiden damit noch „befriedigend“ ab.

- **Ergebnisse von CHECK24:**

- **90 Prozent** aller Befragten hatten einen positiven **Gesamteindruck** vom Wechselprozess über CHECK24 und vergaben die Noten „sehr gut“ oder „gut“.
- **Über 88 Prozent** waren mit der **Schnelligkeit** der Bearbeitung zufrieden (Noten „sehr gut“ oder „gut“)

- **Fazit:**



Keine Angst vor Energieanbieterwechsel!

- Versorgung ist jederzeit gewährleistet.
- Die Mehrheit der Befragten ist mit dem Wechsel und dem neuen Anbieter zufrieden.

1. Methodik

2. Zusammenfassung der Ergebnisse

3. Bewertung des neuen Anbieters

3.1 Einzelergebnisse: Zufriedenheit nach Anbietern

3.2 Einzelergebnisse: Zufriedenheit pro Frage

4. Bewertung des Wechsels über CHECK24

5. Fazit



3.1 Einzelergebnisse: Zufriedenheit nach Anbietern

| # | Anbieter* | Ø-Note |
|----|-------------------------|--------|
| 1 | goldgas | 1,86 |
| 2 | LichtBlick | 1,89 |
| 3 | Eprimo | 1,93 |
| 4 | WEMAG AG | 1,94 |
| 5 | 123energie | 1,95 |
| 6 | Stadtwerke Düsseldorf | 2,02 |
| 7 | ENTEGA | 2,05 |
| 8 | Mainova | 2,05 |
| 9 | Stromistbillig | 2,09 |
| 10 | SECURA Energie | 2,11 |
| 11 | energieGUT | 2,13 |
| 12 | NUON Deutschland | 2,20 |
| 13 | E WIE EINFACH | 2,20 |
| 14 | Vattenfall Europe Sales | 2,25 |
| 15 | envacom | 2,27 |
| 16 | SWK ENERGIE | 2,33 |
| 17 | FlexStrom | 2,36 |
| 18 | Stromio | 2,43 |
| 19 | TelDaFax ENERGY | 2,51 |
| 20 | Bonus Strom | 2,54 |
| 21 | switch | 2,55 |
| 22 | Hitstrom | 2,57 |
| 23 | Stadtwerke Trier | 2,66 |
| 24 | Cleverty | 2,93 |
| 25 | EVO Offenbach | 2,97 |

- Die **besten Durchschnittsnoten** im Gesamteindruck erhielten **goldgas** (Durchschnittsnote: 1,86), **LichtBlick** (1,89) und **eprimo** (1,93)
- Durchschnittlich **am schlechtesten bewertet** wurde der Gesamteindruck bei **EVO Offenbach** (Durchschnittsnote : 2,97), **Cleverty** (2,93) und die **Stadtwerke Trier** (2,66). Doch auch diese Anbieter schneiden damit noch „befriedigend“ ab.
- Alle der 25 Strom- und Gasversorger schneiden in der Durchschnittsnote mit „befriedigend“ oder „gut“ ab.
- **Goldgas** und **LichtBlick** erhielten als einzige Anbieter von über 30 Prozent der Befragten die Note „sehr gut“ im Gesamteindruck.
- Den Gesamteindruck von **Cleverty** bewerteten dagegen nur 9,72 Prozent der Befragten mit „sehr gut“.

* In der Einzelauswertung werden nur die Anbieter dargestellt, die bisher mehr als 100 Bewertungen erhalten haben. Die Auswertung bezieht sich nur auf das Kriterium des Gesamteindrucks.

1. Methodik

2. Zusammenfassung der Ergebnisse

3. Bewertung des neuen Anbieters

3.1 Einzelergebnisse: Zufriedenheit nach Anbietern

3.2 Einzelergebnisse: Zufriedenheit pro Frage

4. Bewertung des Wechsels über CHECK24

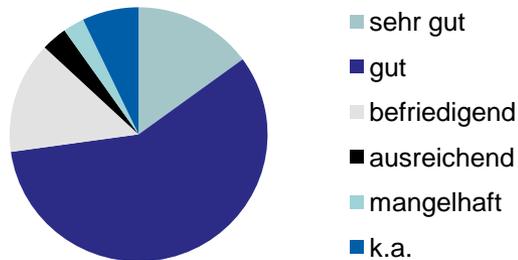
5. Fazit



3.2 Einzelergebnisse nach Kriterien (1/5)

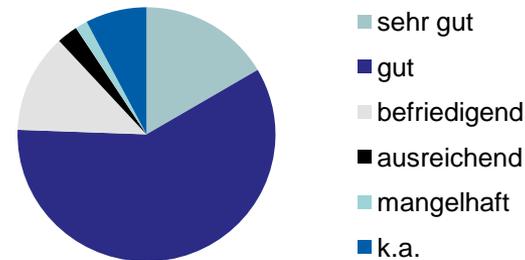
- Kriterium 1: Verständlichkeit der AGBs
 - Die **Verständlichkeit der AGBs** des neuen Anbieters fand die Mehrheit von **fast 73 Prozent** (Strom) bzw. **über 75 Prozent** (Gas) der Befragten „gut“ oder „sehr gut“.
 - Nur **knapp drei** bzw. **1,5 Prozent** empfanden sie hingegen als „mangelhaft“.

Strom (insgesamt 53.481 Bewertungen)



| Note | Anzahl | Prozent |
|--------------|--------|---------|
| sehr gut | 7.993 | 14,95% |
| gut | 30.939 | 57,85% |
| befriedigend | 7.595 | 14,20% |
| ausreichend | 1.741 | 3,26% |
| mangelhaft | 1.427 | 2,67% |
| k.a. | 3.786 | 7,08% |

Gas (insgesamt 6.575 Bewertungen)

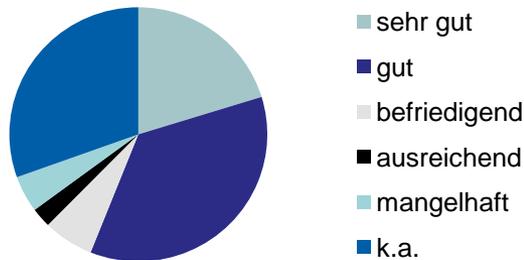


| Note | Anzahl | Prozent |
|--------------|--------|---------|
| sehr gut | 1.087 | 16,53% |
| gut | 3.882 | 59,04% |
| befriedigend | 827 | 12,58% |
| ausreichend | 173 | 2,63% |
| mangelhaft | 101 | 1,54% |
| k.a. | 505 | 7,68% |

3.2 Einzelergebnisse nach Kriterien (2/5)

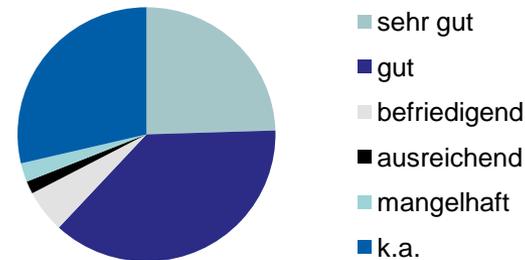
- Kriterium 2: Freundlichkeit der Mitarbeiter
 - Mit der **Freundlichkeit** der Mitarbeiter waren **56 Prozent (Strom)** bzw. **62 Prozent (Gas)** der Wechsler zufrieden.
 - Jeweils zirka **30 Prozent** der Befragten hatten **keinen persönlichen Kontakt** (dadurch keine Beurteilung).

Strom (insgesamt 53.481 Bewertungen)



| Note | Anzahl | Prozent |
|--------------|--------|---------|
| sehr gut | 10.824 | 20,24% |
| gut | 19.145 | 35,80% |
| befriedigend | 3.386 | 6,33% |
| ausreichend | 1.341 | 2,51% |
| mangelhaft | 2.488 | 4,65% |
| k.a. | 16.297 | 30,47% |

Gas (insgesamt 6.575 Bewertungen)

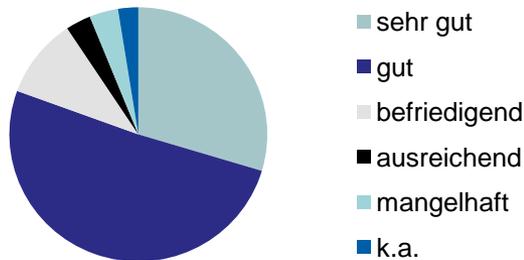


| Note | Anzahl | Prozent |
|--------------|--------|---------|
| sehr gut | 1.612 | 24,52% |
| gut | 2.458 | 37,38% |
| befriedigend | 357 | 5,43% |
| ausreichend | 106 | 1,61% |
| mangelhaft | 157 | 2,39% |
| k.a. | 1.885 | 28,67% |

3.2 Einzelergebnisse nach Kriterien (3/5)

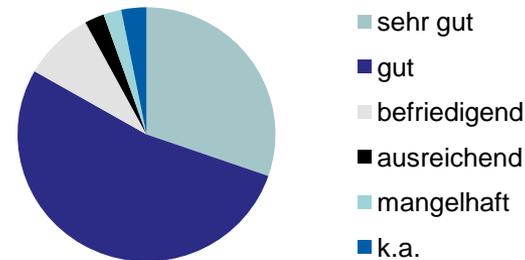
- Kriterium 3: Verständlichkeit des Tarifes
 - Über **80 Prozent der Befragten** beider Bereiche empfanden die **Struktur** des neuen Tarifs als **verständlich**.

Strom (insgesamt 53.481 Bewertungen)



| Note | Anzahl | Prozent |
|--------------|--------|---------|
| sehr gut | 15.850 | 29,64% |
| gut | 27.230 | 50,92% |
| befriedigend | 5.426 | 10,15% |
| ausreichend | 1.694 | 3,17% |
| mangelhaft | 1.925 | 3,60% |
| k.a. | 1.356 | 2,54% |

Gas (insgesamt 6.575 Bewertungen)

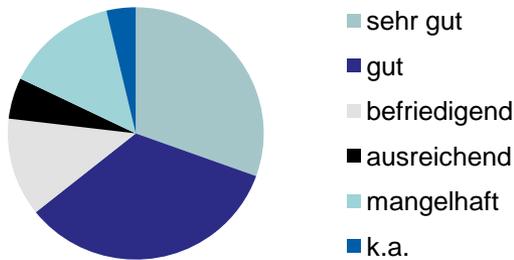


| Note | Anzahl | Prozent |
|--------------|--------|---------|
| sehr gut | 1.993 | 30,31% |
| gut | 3.482 | 52,96% |
| befriedigend | 583 | 8,87% |
| ausreichend | 162 | 2,46% |
| mangelhaft | 148 | 2,25% |
| k.a. | 207 | 3,15% |

3.2 Einzelergebnisse nach Kriterien (4/5)

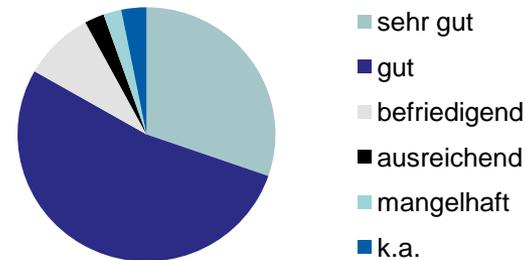
- Kriterium 4: Schnelligkeit des Wechsels
 - 14 Prozent der Befragten empfanden die Dauer des Stromanbieterwechsels als „mangelhaft“. Bei den Gasanbietern waren nur zwei Prozent unzufrieden.
 - Im Gegenzug waren über **80 Prozent der Befragten** mit der **Dauer ihres Gasanbieterwechsels** zufrieden. Bei den **Stromanbietern** waren es **65 Prozent**.

Strom (insgesamt 53.481 Bewertungen)



| Note | Anzahl | Prozent |
|--------------|--------|---------|
| sehr gut | 16.311 | 30,50% |
| gut | 18.056 | 33,76% |
| befriedigend | 6.747 | 12,62% |
| ausreichend | 2.820 | 5,27% |
| mangelhaft | 7.573 | 14,16% |
| k.a. | 1.974 | 3,69% |

Gas (insgesamt 6.575 Bewertungen)

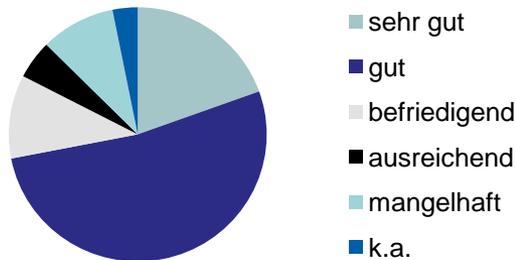


| Note | Anzahl | Prozent |
|--------------|--------|---------|
| sehr gut | 1.993 | 30,31% |
| gut | 3.482 | 52,96% |
| befriedigend | 583 | 8,87% |
| ausreichend | 162 | 2,46% |
| mangelhaft | 148 | 2,25% |
| k.a. | 207 | 3,15% |

3.2 Einzelergebnisse nach Kriterien (5/5)

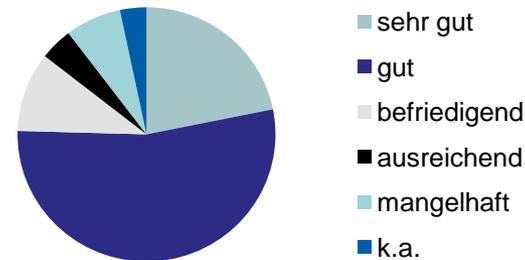
- Kriterien 5: Gesamtbewertung des neuen Anbieters
 - Über **70 Prozent der Befragten** bewerten ihren **neuen Stromanbieter** mit „gut“ oder „sehr gut“.
 - Bei den **Gasanbietern** sind es sogar **75 Prozent**.

Strom (insgesamt 53.481 Bewertungen)



| Note | Anzahl | Prozent |
|--------------|--------|---------|
| sehr gut | 10.437 | 19,52% |
| gut | 28.044 | 52,44% |
| befriedigend | 5.679 | 10,62% |
| ausreichend | 2.622 | 4,90% |
| mangelhaft | 5.016 | 9,38% |
| k.a. | 1.683 | 3,15% |

Gas (insgesamt 6.575 Bewertungen)



| Note | Anzahl | Prozent |
|--------------|--------|---------|
| sehr gut | 1.436 | 21,84% |
| gut | 3.524 | 53,60% |
| befriedigend | 665 | 10,11% |
| ausreichend | 270 | 4,11% |
| mangelhaft | 462 | 7,03% |
| k.a. | 218 | 3,32% |

1. Methodik

2. Zusammenfassung der Ergebnisse

3. Bewertung des neuen Anbieters

3.1 Einzelergebnisse: Zufriedenheit nach Anbietern

3.2 Einzelergebnisse: Zufriedenheit pro Frage

4. Bewertung des Wechsels über CHECK24

5. Fazit



4. Bewertung des Wechsels über CHECK24

- **90 Prozent** aller Befragten vergaben für den **Gesamteindruck** des Wechselprozesses über CHECK24 die Noten „sehr gut“ oder „gut“.
- **Über 93 Prozent** empfinden die **Internetseite** als **sehr verständlich oder verständlich** („sehr gut“ oder „gut“).
- **Nur 1,4 Prozent** waren mit der **Freundlichkeit** der Mitarbeiter **nicht zufrieden** („ausreichend“ oder „mangelhaft“).
- **Über 88 Prozent** fanden die **Schnelligkeit der Bearbeitung** „sehr gut“ oder „gut“.

1. Methodik

2. Zusammenfassung der Ergebnisse

3. Bewertung des neuen Anbieters

3.1 Einzelergebnisse: Zufriedenheit nach Anbietern

3.2 Einzelergebnisse: Zufriedenheit pro Frage

4. Bewertung des Wechsels über CHECK24

5. Fazit



- **Über 70 Prozent** der über 60.000 befragten Wechsler sind mit dem neuen Anbieter **zufrieden**, **über 90 Prozent** mit dem Wechsel mit CHECK24.
- **Wichtig:** Die Strom- bzw. Gasversorgung ist bei einem Wechsel **jederzeit** garantiert.



Keine Angst vor Energieanbieterwechsel!

- Für einen durchschnittlichen 4-Personen-Haushalt (5.000 kWh Strom) ist bei einem Wechsel vom Grundversorger zum günstigsten Alternativenanbieter (mit monatlicher Abrechnung) in den 100 größten deutschen Städten eine durchschnittliche **Ersparnis von 276 Euro im Jahr** möglich.



Daniel Friedheim
Head of Public Relations

CHECK24 Vergleichsportal GmbH

Erika-Mann-Str. 66 Tel. +49 89 2000 47 1170
80636 München Fax +49 89 2000 47 1011
www.check24.de daniel.friedheim@check24.de



Isabel Wendorff
Public Relations Manager

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