

Stromanbieter-Studie: Verbraucherfreundlichkeit und Preis

Methodik und Ergebnisse

30. März 2011



1. Methodik

2. Zusammenfassung der Ergebnisse

3. Gesamtergebnis Verbraucherfreundlichkeit

4. Ergebnis Vertragsbedingungen

5. Ergebnis Servicequalität

6. Exkurs: CHECK24 Kundenbewertungen

7. Preisauswertung für zehn Liefergebiete



1. Methodik

2. Zusammenfassung der Ergebnisse

3. Gesamtergebnis Verbraucherfreundlichkeit

4. Ergebnis Vertragsbedingungen

5. Ergebnis Servicequalität

6. Exkurs: CHECK24 Kundenbewertungen

7. Preisauswertung für zehn Liefergebiete



1. Methodik (1/5)

- **Anbieter und Bewertungsgrundlagen:**
Bewertet wurden von 50 überregionalen Stromversorgern die Vertragsbedingungen des jeweils günstigsten Tarifs sowie der Online- und Telefonservice. Zusätzlich tragen das Preisniveau in den zehn größten deutschen Städten sowie die CHECK24-Kundenbewertungen zur Orientierung bei.
- **Bewertungskriterien Vertragsbedingungen:**
Bewertet wurden Vertragslaufzeit, Verlängerung, Kündigungsfrist, Dauer und Umfang der Preisgarantie, Veröffentlichungsfrist bei Preisänderungen, Abschlagszahlung, Zahlweise und Sonderabschlag.
- **Bewertungskriterien Servicequalität:**
Bewertet wurden Infrastruktur und Erreichbarkeit der Telefonhotline für Neu- und Bestandskunden, Hotline-Service, E-Mail-Service und Onlineangebot.

1. Methodik (2/5)

- **Berechnung des Gesamtergebnisses Verbraucherfreundlichkeit:**
Die Kriterien Vertragsbedingungen und Servicequalität trugen im Verhältnis 1:1 zu dem Gesamtergebnis bei.
- **Bewertungszeitraum Verbraucherfreundlichkeit:** 02.03.2011 – 11.03.2011
- **Preisberechnungen:**
Um das Preisniveau der Anbieter darzustellen, wurden die Preise in zehn Liefergebieten für 5.000 kWh (durchschnittlicher Vier-Personen-Haushalt) ermittelt und als Preisspanne dargestellt.
- **Berechnungszeitpunkt Preise:** 25.03.2011

Bewertungsmatrix Vertragsbedingungen

Kriterium	Punkte					
	0	5	10	15	20	25
Erstlaufzeit	über 24 Monate	18-24 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)
Dauer Preisgarantie	keine (od. unter 3 Monate)	4-6 Monate	7-12 Monate	13-18 Monate	19-24 Monate	über 24 Monate
Umfang Preisgarantie	keine (od. unter 3 Monate)	Nur Energiepreis (Kategorie 4)	exkl. aller Steuern und Abgaben (Kategorie 3)	alles inkl. Abg., exkl. MwSt., Stromst.	alles exkl. MwSt. (Kategorie 2a)	alle Preisbestandteile (Kategorie 1)
Veröffentlichungsfrist	keine Angabe	bis 4 Wochen	5-8 Wochen	9-12 Wochen	über 12 Wochen	-
Abschlagszahlung	jährlich	halbjährlich	vierteljährlich	-	-	monatlich
Zahlweise	nur Einzugsermächtigung	andere Zahlweisen gegen Aufpreis	-	2 Zahlweisen wählbar (ohne Aufpreis)	frei wählbar	-
Sonderabschlag / Paket	200 € oder mehr	bis 100 €	bis 50 € / Paket	-	keiner	-
	> SA mehr als 200 €: -15 Punkte					

1. Methodik (4/5)

Bewertungsmatrix Servicequalität (1/2)

Kriterium	Punkte					
	0	5	10	15	20	25
Telefon - Infrastruktur (Neukunden)						
Kosten	keine Hotline oder 14 Ct. / Minute	9 Ct. / Minute	20 Ct. Pro Anruf	3,9 Ct. / Minute	6 Ct. / Anruf od. Ortstarif	kostenlos
Verfügbarkeit Wochentags	keine Hotline	bis 19 Std.	20-39 Std.	40-59 Std.	60-79 Std.	80 Std. oder mehr
Verfügbarkeit Wochenende	keine Hotline	bis 4 Std.	5-10 Std.	11-16 Std.	17-23 Std.	24 Std. oder mehr
Call-Back-Service	nein	-	ja	-	-	-
Telefon - Service						
Erreichbarkeit	3 Anrufe erfolglos	erst beim 2. oder 3. Versuch	Warteschleife bis zu 90 Sek.	Anruf nach 20 Sek. Angenommen	-	-
Bedarfsermittlung	keine / Verw. auf HP	nur allg. Richtwerte genannt	Schätzung anhand HH-Größe od. Vermieter	konkret, inkl. Abfrage von Haushaltsgeräten	-	-
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, 0-10 Punkte			-	-	-
Email-Service						
Eingangsbestätigung	keine	nach mehr als 30 Min.	zeitnah (< 30 Min.)	-	-	-
Antwort: Dauer	nach 7 Tagen keine Antwort	3 - 7 Tage	25 Std. - 2 Tage	innerhalb von 24 Std.	innerhalb von 12 Std.	-
Antwort: Qualität (Frage 1)	nach 7 Tagen keine Antwort	korrekte Antwort	korrekte Antwort und "Extra-Info"	-	-	-
Antwort: Qualität (Frage 2)	nach 7 Tagen keine Antwort	Pauschalantwort	genaue Erklärung	-	-	-

Bewertungsmatrix Servicequalität (2/2)

	Online-Angebot					
Verfügbarkeits-Check	nein	-	ja	-	-	-
Tarifrechner	nein	-	ja	-	-	-
AGB	nein	ja	ja + zum Download	-	-	-
Preisblatt / Detailseite	nein	ja	-	-	-	-
Vertragsunterlagen download	nein	ja	-	-	-	-
Online-Wechsel	nein	ja (unverschlüsselt)	ja (verschlüsselt)	-	-	-
Zählerstand angeben	nein	-	ja	-	-	-
Kundendaten ändern	nein	-	ja	-	-	-
Abschlag ändern	nein	-	ja	-	-	-
Rechnungserläuterung	nein	-	ja	-	-	-
Energiespartipps / -beratung	nein	-	ja	-	-	-
Verbrauchshistorie	nein	-	ja	-	-	-

1. Methodik

2. Zusammenfassung der Ergebnisse

3. Gesamtergebnis Verbraucherfreundlichkeit

4. Ergebnis Vertragsbedingungen

5. Ergebnis Servicequalität

6. Exkurs: CHECK24 Kundenbewertungen

7. Preisauswertung für zehn Liefergebiete



- **NordlandEnergie** schneidet im **Gesamtergebnis** als **einzigster Anbieter** mit „**sehr gut**“ ab. Lichtblick und Mainova belegen die Ränge zwei und drei.
- Am **wenigsten verbraucherfreundlich** sind **Stromistbillig** und **SuperEnergie**.
- **Lichtblick** bietet Verbrauchern die **besten Vertragsbedingungen**, gefolgt von **Mark-E** und **NordlandEnergie**.
- Der **beste Service** erwartet die Kunden von **Yello Strom**, **EnBW** und **ENTEGA**.

- Zwischen den 50 getesteten Versorgern bestehen **Preisunterschiede** von über **30 Prozent**.
- Die günstigsten Anbieter landen in der Verbraucherfreundlichkeit auf den hinteren Rängen.

ABER

Verbraucherfreundlichkeit muss nicht teuer sein: Die Mainova bietet 5.000 kWh in zehn Liefergebieten ab 983 Euro an und ist damit in den TOP 10 der günstigsten Anbieter.

TIPP

Vor einem Anbieterwechsel sollten sich Verbraucher nicht nur an den Vertragsbedingungen orientieren, sondern sich auch durch Kundenbewertungen über die Erfahrungen anderer informieren. CHECK24.de bietet mit rund 100.000 Bewertungen einen guten Überblick.

1. Methodik

2. Zusammenfassung der Ergebnisse

3. Gesamtergebnis Verbraucherefreundlichkeit

4. Ergebnis Vertragsbedingungen

5. Ergebnis Servicequalität

6. Exkurs: CHECK24 Kundenbewertungen

7. Preisauswertung für zehn Liefergebiete



3. Gesamtergebnis Verbraucherfreundlichkeit (1/4)

- **Gesamtsieger** in der Verbraucherfreundlichkeit ist **NordlandEnergie**.
 - NordlandEnergie (Tarif: DRIFT Nordstrom) erhält mit 321 von 380 Punkten **als einziger Anbieter** die Gesamtnote „**sehr gut**“.
 - Gründe: herausragender Online-Service und sehr gut erreichbare Hotline mit qualifizierter Beratung, kurze Laufzeiten und Kündigungsfristen
- Der Gesamtsieger verweist **Lichtblick** (Lichtblick) sowie **Mainova** (MainovaStrom direkt) mit jeweils 312 Punkten auf die Ränge.
- Notenspiegel des Gesamtergebnisses:
 - „sehr gut“: ein Mal
 - „gut“: 21 Mal
 - „befriedigend“: 23 Mal
 - „ausreichend“: fünf Mal

3. Gesamtergebnis Verbraucherfreundlichkeit (2/4)

- Die beiden **letztplatzierten** Anbieter Stromistbillig (stromistbillig.de Öko L12) und SuperEnergie (superstrom12) erreichen mit 171 Punkten nur **45 Prozent der Gesamtpunktzahl**.
- Gründe:
 - **Stromistbillig:** Die Tester erhielten auf ihre E-Mails keine Antworten, die Kundenhotline ist teuer und nicht dauerhaft besetzt. Es ist nur ein jährlicher Abschlag möglich. Immerhin: die telefonische Beratung überzeugte die Tester.
 - **SuperEnergie:** Die Berater an der Telefonhotline verwiesen die Testanrufer immer ohne Beratung auf die Homepage, keine Test-Mail wurde beantwortet. Hinzukommt eine sehr verbraucherunfreundliche Vertragslaufzeit von 24 Monaten.
- Auch **Priostrom** (PrioNatur 12 safe 24, 190 Punkte), **FlexStrom** (4500er Frühlingsaktion, 194 Punkte) und **SW Trier** (Römerstrom 2011, 198 Punkte) erhalten nur das Testurteil „ausreichend“.

3. Gesamtergebnis Verbraucherfreundlichkeit (3/4)

Tabelle – Teil 1

Gesamtergebnis der CHECK24 Stromversorger-Studie (Vertragsbedingungen und Service)								
Rang	Anbieter	Tarif	AGB	Service	Gesamtpunktzahl	Gesamturteil ¹	Preisspanne ²	Kundenbewertung ⁴
1	NordlandEnergie	DRIFT Nordstrom	170	151	321	sehr gut	1.154 € - 1.268 €	★★★★☆
2	Lichtblick	Lichtblick	175	137	312	gut	1.289 €	★★★★☆
3	Mainova	MainovaStrom direkt	160	152	312	gut	983 € - 1.162 €	★★★★☆
4	ENTEGA	NATURpur Strom Online	150	154	304	gut	1.166 € - 1.366 €	★★★★☆
5	E WIE EINFACH	EinPreisTarif Strom	155	148	303	gut	1.120 € - 1.199 €	★★★★☆
6	eprimo	eprimo Familie	155	146	301	gut	1.053 € - 1.118 €	★★★★☆
7	Tchibo	Tchibo Grüner Strom	165	127	292	gut	1.136 € - 1.301 €	keine Bewertung
8	Mark-E	Top Strom 2011	170	121	291	gut	1.146 € - 1.225 €	★★★★☆
9	SWK Energie	SWK DIREKT Strom	170	116	286	gut	1.025 € - 1.156 €	★★★★☆
10	E.ON Thüringer Energie	ThüringenStrom.prepaid (5100er Paket)	140	142	282	gut	1245 € ³	keine Bewertung
11	lekkerEnergie	lekker Strom	130	151	281	gut	1.098 € - 1.289 €	★★★★☆
12	SW Düsseldorf	Düsselstrom Regio	135	146	281	gut	1.204 €	★★★★☆
13	Rheinenergie Express	FairKonstant 12	140	139	279	gut	1.040 € - 1.159 €	★★★★☆
14	Cleverty	Click&Service 24 plus	145	133	278	gut	1.044 € - 1.142 €	★★★☆☆
15	Greenpeace	Greenpaeece Energy Privat	160	118	278	gut	1.347 €	★★★★☆
16	EnBW	EnBW Online	120	157	277	gut	1.138 €	keine Bewertung
17	Süwag	RWE Strom 24 max	140	135	275	gut	1.110 €	★★★★☆
18	Stadtwerke Duisburg	R(H)EINPOWER Strom	140	131	271	gut	1.043 € - 1.123 €	keine Bewertung
19	EWE	EWE Strom direkt	145	126	271	gut	1.090 € - 1.248 €	★★★★☆
20	switch	All-in Strom Private D	165	105	270	gut	1.104 € - 1.183 €	★★★★☆
21	Yello Strom	Yellostrom online	105	159	264	gut	1.109 € - 1.181 €	keine Bewertung
22	EVO	EVO Klick 12	125	137	262	gut	1.060 € - 1.135 €	★★★★☆
23	123Energie	123Strom s	135	124	259	befriedigend	1.016 € - 1.095 €	★★★★☆
24	Vattenfall	Vattenfall Easy	165	93	258	befriedigend	1.060 € - 1.135 €	★★★★☆
25	enviaM	RWE SmartLineStrom	110	144	254	befriedigend	1.224 €	★★★★☆

3. Gesamtergebnis

Verbraucherfreundlichkeit (4/4)

Tabelle – Teil 2

26	Energie hoch 3	Strom hoch 3	135	115	250	befriedigend	1.113 € - 1.283 €	★★★★☆
27	Secura	SECURA Ökostrom	135	109	244	befriedigend	1.111 € - 1.267 €	★★★★☆
28	Strommixer	Moin PowerS4 11	140	104	244	befriedigend	1.151 € - 1.228 €	★★★★☆
29	RWE Vertrieb	RWE Pur Strom	110	129	239	befriedigend	1.265 €	keine Bewertung
30	E.VITA	E.VITA Online	120	118	238	befriedigend	1.199 € - 1.293 €	★★★★☆
31	envacom	envacom Energy Natur IX	130	107	237	befriedigend	1.024 € - 1.124 €	★★★★☆
32	e-ben	e-ben Strom	130	106	236	befriedigend	1.213 €	★★★★☆
33	wemio.de	wemio.de	145	85	230	befriedigend	1.095 € - 1.193 €	★★★★☆
34	Discounterstrom	RegioExtra50	110	115	225	befriedigend	956 € - 1.131 €	★★★★☆
35	NaturEnergie+	NaturEnergie+ Base	130	92	222	befriedigend	1.063 € - 1.143 €	★★★★☆
36	E.ON Mitte	E.ON OptimalStrom	100	121	221	befriedigend	1.205 €	keine Bewertung
37	E.ON Avacon	E.ON OptimalStrom	100	115	215	befriedigend	1.248 € - 1.373 €	keine Bewertung
38	Hitstrom	Naturhit 12	105	110	215	befriedigend	964 € - 1.169 €	★★★★☆
39	E.ON edis	E.ON OptimalStrom	100	112	212	befriedigend	1.306 €	keine Bewertung
40	E.ON Westfalen-W.	E.ON OptimalStrom	100	111	211	befriedigend	1.242 €	keine Bewertung
41	E.ON Hanse	E.ON OptimalStrom	100	109	209	befriedigend	1.251 €	keine Bewertung
42	Stromio	stromio basic	110	98	208	befriedigend	1.015 € - 1.078 €	★★★★☆
43	EnergieGUT	HalloSpar!	135	73	208	befriedigend	1.077 € - 1.155 €	★★★★☆
44	E.ON Bayern	E.ON OptimalStrom	100	103	203	befriedigend	1.245 €	keine Bewertung
45	TelDaFax	Tarif 1727	95	106	201	befriedigend	888 € - 1.031 €	keine Bewertung
46	SW Trier	Römerstrom 2011	105	93	198	ausreichend	1.080 € - 1.158 €	★★★★☆
47	FlexStrom	4500er Frühlingsaktion	80	114	194	ausreichend	860 € - 920 € ³	★★★★☆
48	Priostrom	PrioNatur 12 safe 24	80	110	190	ausreichend	864 € - 920 € ³	★★★★☆
49	Stromistbillig	stromistbillig.de Öko L 12	95	76	171	ausreichend	1.159 € - 1.217 € ³	★★★★☆
50	SuperEnergie	superstrom12	95	76	171	ausreichend	864 € - 1.036 € ³	★★★★☆

¹ In das Gesamturteil flossen nur die Bewertungen für die Vertragsbedingungen und den Service ein, nicht der Preis.

² Berechnet wurden die Kosten für einen Verbrauch von 5.000 kWh für einen 4-Personen-Haushalt in den 10 größten Städten mit monatlicher Zahlweise (Ausnahmen gekennzeichnet).

³ jährliche Zahlweise mit Vorkasse

⁴ Basis: rund 100.000 Kundenbewertungen über www.CHECK24.de / nicht bei allen Anbietern möglich

1. Methodik

2. Zusammenfassung der Ergebnisse

3. Gesamtergebnis Verbraucherfreundlichkeit

4. Ergebnis Vertragsbedingungen

5. Ergebnis Servicequalität

6. Exkurs: CHECK24 Kundenbewertungen

7. Preisauswertung für zehn Liefergebiete



4. Ergebnis Vertragsbedingungen (1/3)

- **Sieger** bei den **Vertragsbedingungen** ist **Lichtblick** (Tarif: Lichtblick) mit 175 von 190 möglichen Punkten (**92 Prozent**). Der Anbieter überzeugte vor allem durch **kurze Laufzeiten und Kündigungsfristen**.

- Über ebenfalls „**sehr gute**“ Vertragsbedingungen verfügen **Mark-E** (Top Strom 2011), **NordlandEnergie** (DRIFT Nordstrom) und **SWK Energie** (SWK DIREKT Strom) mit jeweils 170 Punkten.

- **Notenverteilung Vertragsbedingungen:**
 - „sehr gut“: neun Mal
 - „gut“: 20 Mal
 - „befriedigend“: 16 Mal
 - „ausreichend“: vier Mal

4. Ergebnis Vertragsbedingungen (2/3)

- Mit nur 80 von 190 möglichen Punkten bieten **FlexStrom** (4500er Frühlingsaktion) und **Priostrom** (Priostrom) die **schlechtesten Vertragsbedingungen**.
- Hauptkritikpunkte :
 - FlexStrom: Pakettarif mit zwölf Monaten Laufzeit, aber nur drei Monate Preisgarantie, jährliche Vorkasse, keine Auswahl bei Zahlungsmöglichkeiten
 - Priostrom: lange Vertragslaufzeit (24 Monate), jährlicher Abschlag, keine Auswahl bei Zahlungsmöglichkeiten
- Auch **Stromistbillig** (stromistbillig.de XL12), **TeIDaFax** (Tarif 1727) und **SuperEnergie** (superstrom12) schneiden bei den Vertragsbedingungen nur mit „**ausreichend**“ ab.

4. Ergebnis Vertragsbedingungen (3/3)

Tabelle Vertragsbedingungen

Rang	Anbieter	Tarif	Punkte	Testurteil
1	Lichtblick	Lichtblick	175	sehr gut
2	Mark-E	Top Strom 2011	170	sehr gut
3	NordlandEnergie	DRIFT Nordstrom	170	sehr gut
4	SWK Energie	SWK DIREKT Strom	170	sehr gut
5	switch	All-in Strom Private D	165	sehr gut
6	Vattenfall	Vattenfall Easy	165	sehr gut
7	Tchibo	Tchibo Grüner Strom	165	sehr gut
8	Greenpeace	Greenpaee Energy Privat	160	sehr gut
9	Mainova	MainovaStrom direkt	160	sehr gut
10	E WIE EINFACH	EinPreisTarif Strom	155	gut
11	eprimo	eprimo Familie	155	gut
12	ENTEKA	NATURpur Strom Online	150	gut
13	Cleverty	Click&Service 24 plus	145	gut
14	EWE	EWE Strom direkt	145	gut
15	wemio.de	wemio.de	145	gut
16	Rheinenergie Express	FairKonstant 12	140	gut
17	Stadtwerke Duisburg	R(H)EINPOWER Strom	140	gut
18	Strommixer	MoinpowerS4 11	140	gut
19	Süwag	RWE Strom 24 max	140	gut
20	E.ON Thüringer Energie	ThüringenStrom.prepaid (5100er Paket)	140	gut
21	123Energie	123Strom s	135	gut
22	Energie hoch 3	Strom hoch 3	135	gut
23	EnergieGUT	HalloSpar!	135	gut
24	Secura	SECURA Ökostrom	135	gut
25	SW Düsseldorf	Düsselstrom Regio	135	gut

Punkte	Testurteil
über 160	sehr gut
130 - 159	gut
100- 129	befriedigend
70 - 99	ausreichend
0 -69	mangelhaft

26	e-ben	e-ben Strom	130	gut
27	envacom	envacom Energy Natur IX	130	gut
28	NaturEnergie+	NaturEnergie+ Base	130	gut
29	lekkerEnergie	lekker Strom	130	gut
30	EVO	EVO Klick 12	125	befriedigend
31	E.VITA	E.VITA Online	120	befriedigend
32	EnBW	EnBW Online	120	befriedigend
33	Discounterstrom	RegioExtra50	110	befriedigend
34	enviaM	Privatstrom Online	110	befriedigend
35	Stromio	stromio basic	110	befriedigend
36	RWE Vertrieb	RWE Pur Strom	110	befriedigend
37	Hitstrom	Tarifhit 12	105	befriedigend
38	SW Trier	Römerstrom 2011	105	befriedigend
39	Yello Strom	Yellostrom online	105	befriedigend
40	E.ON Avacon	E.ON OptimalStrom	100	befriedigend
41	E.ON Bayern	E.ON OptimalStrom	100	befriedigend
42	E.ON edis	E.ON OptimalStrom	100	befriedigend
43	E.ON Hanse	E.ON OptimalStrom	100	befriedigend
44	E.ON Mitte	E.ON OptimalStrom	100	befriedigend
45	E.ON Westfalen-W.	E.ON OptimalStrom	100	befriedigend
46	Stromistbillig	stromistbillig.de XL 12	95	ausreichend
47	TelDaFax	Tarif 1727	95	ausreichend
48	SuperEnergie	superstrom12	95	ausreichend
49	FlexStrom	4500er Frühlingsaktion	80	ausreichend
50	Priostrom	Priostrom	80	ausreichend

1. Methodik

2. Zusammenfassung der Ergebnisse

3. Gesamtergebnis Verbraucherfreundlichkeit

4. Ergebnis Vertragsbedingungen

5. Ergebnis Servicequalität

6. Exkurs: CHECK24 Kundenbewertungen

7. Preisauswertung für zehn Liefergebiete



5. Ergebnis Servicequalität (1/3)

- Die Versorger schneiden in der Servicequalität insgesamt deutlich schlechter ab als bei den Vertragsbedingungen: **Kein** Stromversorger wird „sehr gut“ bewertet, **acht** nur mit „ausreichend“.
- Den besten Service bietet **Yello Strom** (Yellostrom online) mit 159 von 190 Punkten. Der Versorger **überzeugte in allen Bereichen**: umfangreicher Online-Service, kostenlose und gut erreichbare 24-Stunden-Hotline sowie schneller und umfassender E-Mailservice.
- Auf Rang zwei und drei folgen **EnBW** (EnBW online) und **ENTEKA** (NATURpur Strom online), die 157 bzw. 154 Punkte erreichen.
- Insgesamt erhalten 17 Anbieter die Note „gut“, 25 die Note „befriedigend“.

5. Ergebnis Servicequalität (2/3)

- Die schlechteste Servicequalität hat **EnergieGUT** (Hallo Spar!) mit nur 73 von 190 Punkten (**38 Prozent**). Größter Kritikpunkt: **Keine Telefonberatung für Neukunden**. Immerhin: schnelle Antwort auf Testmails
- Mit 76 von 190 Punkten (**40 Prozent**) stehen außerdem **Stromistbillig** (stromistbillig.de XL 12) und **SuperEnergie** am Ende der Servicebewertung.
- **Auffällig:** Vor allem bei den großen Stromversorgern wie den E.ON Vertriebsgesellschaften und Vattenfall waren die Service-Hotlines schlecht zu erreichen.
- Einige Anbieter (z.B. RWE, SuperEnergie) verwiesen bei den Testanrufen ausschließlich auf ihre Homepage, ohne den Kunden telefonisch zu beraten.

Tabelle Service

Punkte	Testurteil
über 160	sehr gut
130 - 159	gut
100- 129	befriedigend
70 - 99	ausreichend
0 -69	mangelhaft

Rang	Anbieter	Tarif	Punkte	Testurteil
1	Yello Strom	Yellostrom online	159	gut
2	EnBW	EnBW Online	157	gut
3	ENTEGA	NATURpur Strom Online	154	gut
4	Mainova	MainovaStrom direkt	152	gut
5	NordlandEnergie	DRIFT Nordstrom	151	gut
6	lekkerEnergie	lekker Strom	151	gut
7	E WIE EINFACH	EinPreisTarif Strom	148	gut
8	eprimo	eprimo Familie	146	gut
9	SW Düsseldorf	Düsseldorfstrom Regio	146	gut
10	enviaM	Privatstrom Online	144	gut
11	E.ON Thüringer Energie	ThüringenStrom.prepaid (5100er Paket)	142	gut
12	Rheinenergie Express	FairKonstant 12	139	gut
13	Lichtblick	Lichtblick	137	gut
14	EVO	EVO Klick 12	137	gut
15	Süwag	RWE Strom 24 max	135	gut
16	Cleverty	Click&Service 24 plus	133	gut
17	Stadtwerke Duisburg	R(H)EINPOWER Strom	131	gut
18	RWE Vertrieb	RWE Pur Strom	129	befriedigend
19	Tchibo	Tchibo Grüner Strom	127	befriedigend
20	EWE	EWE Strom direkt	126	befriedigend
21	123Energie	123Strom s	124	befriedigend
22	E.ON Mitte	E.ON OptimalStrom	121	befriedigend
23	Mark-E	Top Strom 2011	121	befriedigend
24	E.VITA	E.VITA Online	118	befriedigend
25	Greenpeace	Greenpaee Energy Privat	118	befriedigend

25	Greenpeace	Greenpaee Energy Privat	118	befriedigend
26	SWK Energie	SWK DIREKT Strom	116	befriedigend
27	Discounterstrom	RegioExtra50	115	befriedigend
28	Energie hoch 3	Strom hoch 3	115	befriedigend
29	E.ON Avacon	E.ON OptimalStrom	115	befriedigend
30	FlexStrom	4500er Frühlingsaktion	114	befriedigend
31	E.ON edis	E.ON OptimalStrom	112	befriedigend
32	E.ON Westfalen-W.	E.ON OptimalStrom	111	befriedigend
33	Priostrom	Priostrom	110	befriedigend
34	Hitstrom	Tarifhit 12	110	befriedigend
35	E.ON Hanse	E.ON OptimalStrom	109	befriedigend
36	Secura	SECURA Ökostrom	109	befriedigend
37	envacom	envacom Energy Natur IX	107	befriedigend
38	e-ben	e-ben Strom	106	befriedigend
39	TelDaFax	Tarif 1727	106	befriedigend
40	switch	All-in Strom Private D	105	befriedigend
41	Strommixer	MoinpowerS4 11	104	befriedigend
42	E.ON Bayern	E.ON OptimalStrom	103	befriedigend
43	Stromio	stromio basic	98	ausreichend
44	SW Trier	Römerstrom 2011	93	ausreichend
45	Vattenfall	Vattenfall Easy	93	ausreichend
46	NaturEnergie+	NaturEnergie+ Base	92	ausreichend
47	wemio.de	wemio.de	85	ausreichend
48	Stromistbillig	stromistbillig.de XL 12	76	ausreichend
49	SuperEnergie	superstrom12	76	ausreichend
50	EnergieGUT	HalloSpar!	73	ausreichend

1. Methodik

2. Zusammenfassung der Ergebnisse

3. Gesamtergebnis Verbraucherfreundlichkeit

4. Ergebnis Vertragsbedingungen

5. Ergebnis Servicequalität

6. Exkurs: CHECK24 Kundenbewertungen

7. Preisauswertung für zehn Liefergebiete



- CHECK24 hat mit der vorliegenden Studie die **Vertragsbedingungen** und den **Service vor einem Wechsel** getestet.
- Auskunft über die Zufriedenheit **mit dem Wechselprozess** geben rund 100.000 Kundenbewertungen über CHECK24.de.*
- In der Regel decken sich die Kundenerfahrungen beim Wechselprozess mit den Testergebnissen, es gibt aber auch Ausnahmen:
 - **Stromistbillig** erhielt in der Verbraucherfreundlichkeit nur das Urteil „ausreichend“, die CHECK24-Kunden sind mit dem Wechselprozess aber in der Regel zufrieden (4,5 von 5 Sternen).
 - **Cleverty** verfügt zwar über „gute“ Vertragsbedingungen und „guten“ Service, kann die Kunden beim Wechselprozess allerdings nicht überzeugen (2 von 5 Sternen).



Bei der Auswahl ihres Versorgers sollten sich Verbraucher über Vertragsbedingungen und Infrastruktur des Services erkundigen, aber auch über die Erfahrungen bisheriger Kunden informieren.

* An der CHECK24- Kundenbewertung können alle teilnehmen, 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. Um Doppelbewertungen zu vermeiden, lässt sich der Link nur einmal anklicken. Die Bewertung erfolgt mit den Noten eins bis fünf.

1. Methodik

2. Zusammenfassung der Ergebnisse

3. Gesamtergebnis Verbraucherfreundlichkeit

4. Ergebnis Vertragsbedingungen

5. Ergebnis Servicequalität

6. Exkurs: CHECK24 Kundenbewertungen

7. Preisauswertung für zehn Liefergebiete



7. Preisauswertung für zehn Liefergebiete

- Zwischen den einzelnen Anbietern bestehen deutliche Preisunterschiede:
 - Die Preisspanne des teuersten Anbieters beginnt bei **1.248 Euro p.a. für 5.000 kWh.**
 - Beim günstigsten Versorger ohne Vorkasse kosten 5.000 kWh nur **956 Euro im Jahr.** → **Differenz: 23,4 Prozent**
 - Ein Tarif mit Vorkasse ist schon ab **860 Euro p.a.** erhältlich. → **Differenz: 31,1 Prozent**
- Die Preise des selben Anbieters unterscheiden sich in den zehn verschiedenen Liefergebieten um bis zu **21 Prozent.** (Beispiel: Hitstrom mit Preisspanne von 964 bis 1.169 Euro p.a. für 5.000 kWh)

Die günstigsten Anbieter (TelDaFax, FlexStrom, Priostrom und SuperEnergie) landen in der Verbraucherfreundlichkeit auf den hintersten Rängen.

ABER

Verbraucherfreundlichkeit muss nicht teuer sein: Mainova (drittbeste Verbraucherfreundlichkeit) bietet 5.000 kWh ab 983 Euro an!



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 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