

Kundenzufriedenheit mit Strom- und Gasanbietern

CHECK24-Kundenbewertungen

- nach dem Anbieterwechsel
- nach dem ersten Vertragsjahr



Agenda




1. Zusammenfassung

2. Methodik

3. Bewertung Anbieterwechsel & 1. Vertragsjahr

4. Kritik der Kunden

- Auch **ein Jahr nach dem Wechsel** ihres Energieanbieters sind CHECK24-Kunden mit ihrem neuen Versorger zufrieden – durchschnittliche **Gesamtnote für das erste Vertragsjahr: 1,79**.
 - Damit ist die **Zufriedenheit** im Laufe der ersten zwölf Monate im Vergleich zur Bewertung direkt nach dem Wechsel (**Gesamtnote 1,82**) um rund **zwei Prozent gestiegen**.
 - 82 Prozent der CHECK24-Kunden würden ihren Energieanbieter weiterempfehlen.
 - Die besten Bewertungen, direkt und ein Jahr nach dem Anbieterwechsel, erreicht **MITGAS** (1,59 bzw. 1,37). Am deutlichsten verbessert sich die Gesamtnote bei **goldgas** (21 Prozent).
 - Am schlechtesten bewerten CHECK24-Kunden das erste Vertragsjahr bei den Marken und Tochtergesellschaften der **365 AG**.
-  hauptsächlicher Grund: Neukundenbonus wird häufig nicht rechtzeitig ausgezahlt.

- Betrachtung aller **Bewertungen von CHECK24-Strom- und Gaskunden** in vergangenen zwölf Monaten (Stichtag 09.08.2015) zum **Wechselprozess** sowie zum **ersten Vertragsjahr**
- Die CHECK24-Kunden bewerteten insgesamt **über 100 Strom- und Gasversorger**. Aus allen abgegebenen Bewertungen (Note 1 bis 5) wurde für den Wechselprozess und das erste Vertragsjahr je eine **durchschnittliche Gesamtnote** ermittelt.
- Bei Versorgern, die Strom und Gas anbieten, wurden alle Bewertungen aggregiert.
- 26 Anbieter wurden **einzelnd betrachtet**. Dabei handelt es sich um Versorger, die sowohl beim Wechsel als auch nach dem ersten Vertragsjahr **mindestens 100 mal bewertet** wurden.
- **Bewertungskriterien für Zufriedenheit mit dem ersten Vertragsjahr:**
Kundenservice, Auszahlung Neukundenbonus, Preisentwicklung im zweiten Vertragsjahr, Weiterempfehlung des Anbieters

3. Kundenzufriedenheit mit Energieversorgern generell sehr hoch



sortiert nach Ø Note 1. Vertragsjahr, Ø Note Wechselprozess und Alphabet

Anbieter*	Ø Note Wechselprozess	Ø Note 1. Vertragsjahr	Δ Kundenzufriedenheit nach 1. Jahr
MITGAS (RWE)	1,59	1,37	+14 %
MAINGAU Energie	1,62	1,40	+14 %
NaturEnergiePlus	1,62	1,43	+12 %
goldgas	1,82	1,44	+21 %
Stadtwerke Duisburg	1,65	1,45	+12 %
enviaM (RWE)	1,69	1,48	+12 %
Lechwerke (RWE)	1,61	1,49	+7 %
123energie	1,72	1,49	+13 %
E WIE EINFACH	1,70	1,51	+11 %
EnBW	1,69	1,52	+10 %
gas.de (Stromio)	1,73	1,52	+12 %
eprimo	1,74	1,54	+11 %
Grünwelt Energie (Stromio)	1,81	1,54	+15 %
Vattenfall Europe Sales	1,78	1,55	+13 %
ENTEKA	1,85	1,56	+16 %
ESWE	1,85	1,56	+16 %
Stromio	1,86	1,59	+15 %
Süwag (RWE)	1,85	1,63	+12 %
E.ON Energie Deutschland	1,78	1,67	+6 %
EVD	1,83	1,78	+3 %
RWE	1,83	1,79	+2 %
Prio (ExtraEnergie)	1,97	1,93	+2 %
ExtraEnergie	1,98	2,00	-1 %
Ideal Energie (365 AG)	2,96	2,46	+17 %
immergrün! (365 AG)	1,71	2,64	-54 %
MeisterStrom (365 AG)	1,76	2,68	-52 %
Ø alle Anbieter**	1,82	1,79	+2 %

Quelle:
CHECK24
(www.check24.de/
0800-755 455 430);
Angaben ohne Gewähr;
Stand: 09. August 2015

*nur Anbieter mit mehr als 100 Kundenbewertungen **Durchschnitt aller Anbieter unabhängig von der Anzahl der Kundenbewertungen

3. Über 80 Prozent der Kunden würden ihren Energieanbieter weiterempfehlen



sortiert nach Anteil Weiterempfehlung „Ja“ und Alphabet

Anbieter*	Anteil Weiterempfehlung „Ja“
MAINGAU Energie	96 %
goldgas	95 %
MITGAS (RWE)	95 %
NaturEnergiePlus	94 %
enviaM (RWE)	93 %
Stadtwerke Duisburg	93 %
123energie	92 %
ENTEKA	92 %
E WIE EINFACH	92 %
Lechwerke (RWE)	92 %
Vattenfall Europe Sales	92 %
EnBW	91 %
eprimo	91 %
ESWE	91 %
gas.de (Stromio)	91 %
Grünwelt Energie (Stromio)	91 %
Süwag (RWE)	91 %
Stromio	89 %
E.ON Energie Deutschland	87 %
RWE	87 %
EVD	80 %
Prio (ExtraEnergie)	75 %
ExtraEnergie	74 %
Ideal Energie (365 AG)	61 %
immergrün! (365 AG)	53 %
MeisterStrom (365 AG)	49 %
Ø alle Anbieter**	82 %

- Die höchste Weiterempfehlungsquote hat **MAINGAU Energie**. 96 Prozent der Kunden würden den Anbieter weiterempfehlen.
- Die niedrigsten Weiterempfehlungsquoten haben mit maximal 61 Prozent die Vertriebsmarken und Tochtergesellschaften der **365 AG**.

*nur Anbieter mit mehr als 100 Kundenbewertungen

**Durchschnitt aller Anbieter unabhängig von der Anzahl der Kundenbewertungen

Die angegebenen Werte beziehen sich auf die Weiterempfehlung durch CHECK24-Kunden nach dem ersten Vertragsjahr.

Quelle: CHECK24 (www.check24.de) / 0800-755 455 430;

Angaben ohne Gewähr; Stand: 09. August 2015

4. Häufigste Kritik: Preiserhöhungen und Probleme bei der Bonusauszahlung

1. Preiserhöhungen nach erstem Vertragsjahr

- Ein Drittel der CHECK24-Kunden gab an, dass sich die Preise nach Ablauf des ersten Vertragsjahres erhöht haben.
- Davon stieg bei fast einem Drittel der Preis laut Kundenangaben um fünf bis zehn Prozent, bei einem Viertel zwischen zehn und 20 Prozent. Elf Prozent der Kunden gaben mehr als 20 Prozent Preiserhöhung an. Der Rest machte keine Angaben.

2. Probleme bei der Auszahlung des Neukundenbonus

- Bei **86 Prozent** der CHECK24-Kunden gab es **keine Probleme** bei der Auszahlung des Neukundenbonus.
- 14 Prozent (Vorjahr: 17 Prozent) machten Angaben zu Problemen bei der Bonusauszahlung, mehr als ein Drittel davon Kunden der **365 AG** (Ideal Energie, immergrün!, MeisterStrom).
 - ➔ Bonus nicht rechtzeitig bezahlt bei Kunden der **365 AG**: 33 bis 43 Prozent
 - ➔ Bonus nicht rechtzeitig bezahlt bei Kunden **anderer Anbieter**: max. 20 Prozent

Kontakt



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



Katharina Reichel
Public Relations

CHECK24 Vergleichsportal GmbH

Erika-Mann-Str. 66 Tel. +49 89 2000 47 1174
80636 München Fax +49 89 2000 47 1011
www.check24.de katharina.reichel@check24.de