

# DOKUMENTATION

## Gasanbieter 2011



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“

Im Auftrag von n-tv

Hamburg, 20. April 2011

# UNTERNEHMEN

## KONTAKT

DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

**Adresse:** Rothenbaumchaussee 17  
20148 Hamburg  
[www.disq.de](http://www.disq.de)

<b>Ansprechpartner:</b>	Bianca Möller	Markus Hamer
	040 - 41 11 69 27	040 - 41 11 69 26
	<a href="mailto:b.moeller@disq.de">b.moeller@disq.de</a>	<a href="mailto:m.hamer@disq.de">m.hamer@disq.de</a>

Die Dokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 350 Euro (zzgl. MwSt.).

# Die Marktforscher

- Das *Deutsche Institut für Service-Qualität* verfolgt seit seiner Gründung im Juni 2006 das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern.
- Das Institut führt als Mediendienstleister unabhängige Servicestudien für Verbraucher durch, die von diversen Fach- und Publikumsmedien beauftragt beziehungsweise veröffentlicht werden. Unternehmen können Studien nicht in Auftrag geben.
- Das Hamburger Institut gibt dem Verbraucher Orientierung im Bereich Service und bietet Anhaltspunkte für die Kaufentscheidungen. Das Marktforschungsinstitut prüft unabhängig anhand von aufwändigen Analysen die Servicequalität von Unternehmen und Branchen. Untersucht werden dabei Serviceleistungen und unterschiedliche Kanäle der Kommunikation zwischen Kunden und Anbietern (z.B. Filiale, Telefon, E-Mail und Website).
- Insgesamt sind rund 1.500 geschulte Tester in ganz Deutschland im Einsatz. Ein Team aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen entwickelt die Testkonzeptionen und wertet die Ergebnisse aus. Um die Servicewünsche der Verbraucher zu kennen, werden regelmäßig Gruppendiskussionen geführt. Auch Unternehmen gewinnen durch die Tests des Instituts wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement. Sie erfahren, in welchen Bereichen sie im Vergleich zur Konkurrenz gut aufgestellt sind und wo sie ihren Service noch verbessern müssen.

# Zusammenfassung (1/3)

Die Belastung der Privathaushalte durch immer höhere Energiekosten steigt. Ein Wechsel des Gasanbieters kann sich für viele Verbraucher deshalb bezahlt machen. Ziel dieser Studie war es, die besten Gasanbieter hinsichtlich Servicequalität und Konditionen zu ermitteln. Hierzu wurden Anbieter in den sechs größten deutschen Städten verglichen sowie überregional aktive Unternehmen. Zusätzlich fand eine Untersuchung der besten Anbieter mit einem Biogastarif statt.

- Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte im März und April 2011 im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 35 überregional und regional aktive Gasanbieter.
- Im Rahmen einer umfassenden Serviceanalyse mit fast 1.100 Kontakten wurden die Anbieter anhand von jeweils zehn verdeckten Kontakten per Telefon und E-Mail unter die Lupe genommen und einer detaillierten Beurteilung ihrer Internetseiten unterzogen.
- Des Weiteren wurden in den sechs größten deutschen Städten Berlin, Hamburg, München, Köln, Frankfurt am Main und Stuttgart die Konditionen der Versorger analysiert. Hierzu erhoben die Marktforscher anhand von fünf verschiedenen Nutzerprofilen die Kosten der Gasversorgung und die Vertragsbedingungen der Tarife.
- Zum „**Testsieger Gasanbieter überregional**“ wurde MAINGAU Energie gekürt und SAUBER ENERGIE zum „**Testsieger Biogasanbieter überregional**“. MONTANA GAS bot den besten Service von allen betrachteten Unternehmen.

# Zusammenfassung (2/3)

- Folgende Übersicht zeigt, welche Unternehmen regionale und überregionale Testsieger bei der Analyse der **günstigsten Tarife, d.h. der konventionellen Tarife** wurden. Neben dem Testsieger Service werden die jeweils besten Unternehmen in den Bereichen Vertragsbedingungen, Preise und Konditionen (Ergebnis aus Vertragsbedingungen und Preisen) dargestellt. Zusätzlich sind die jeweiligen Gesamtsieger durch die Zusammenführung der Bereiche Service und Konditionen aufgeführt.

		Berlin	Hamburg	München	Köln	Frankfurt	Stuttgart	überregional
Sieger Service		MONTANA GAS	MONTANA GAS	MONTANA GAS	LichtBlick	LichtBlick	MONTANA GAS	LichtBlick
Günstigste Tarife	Sieger Konditionen (Vertragsbedingungen & Preise)	MAINGAU Energie	123energie	MAINGAU Energie	MAINGAU Energie	MAINGAU Energie	MAINGAU Energie	MAINGAU Energie
	Sieger Vertragsbedingungen	LogoEnergie Tchibo	LogoEnergie Tchibo	lekker Energie	lekker Energie	lekker Energie	lekker Energie	Tchibo
	Sieger Preise (Höhe der Tarife)	MAINGAU Energie	123energie	123energie	123energie	MAINGAU Energie	MAINGAU Energie	123energie
Testsieger Gasanbieter (Service & Konditionen)		MAINGAU Energie	RELAXGAS	MAINGAU Energie	MAINGAU Energie	MAINGAU Energie	MAINGAU Energie	MAINGAU Energie

# Zusammenfassung (3/3)

- Folgende Übersicht zeigt, welche Unternehmen regionale und überregionale Testsieger bei der Analyse der **Biogasanbieter** wurden. Neben dem Testsieger Service werden die jeweils besten Unternehmen in den Bereichen Konditionen (Ergebnis aus Vertragsbedingungen und Preisen), Vertragsbedingungen und Preise dargestellt. Zusätzlich sind die jeweiligen Gesamtsieger durch Zusammenführung der Bereiche Service und Konditionen aufgeführt.

		Berlin	Hamburg	München	Köln	Frankfurt	Stuttgart	überregional
Sieger Service		LichtBlick	LichtBlick	LichtBlick	LichtBlick	LichtBlick	LichtBlick	LichtBlick
Biogastarife	Sieger Konditionen (Vertragsbedingungen & Preise)	SAUBER ENERGIE	SAUBER ENERGIE	SAUBER ENERGIE	SAUBER ENERGIE	SAUBER ENERGIE	SAUBER ENERGIE	SAUBER ENERGIE
	Sieger Vertragsbedingungen	GASAG	naturstrom	naturstrom	naturstrom	naturstrom	naturstrom	naturstrom
	Sieger Preise (Höhe der Tarife)	SAUBER ENERGIE	SAUBER ENERGIE	SAUBER ENERGIE	SAUBER ENERGIE	SAUBER ENERGIE	SAUBER ENERGIE	SAUBER ENERGIE
Testsieger Biogasanbieter (Service & Konditionen)		SAUBER ENERGIE	SAUBER ENERGIE	SAUBER ENERGIE	SAUBER ENERGIE	SAUBER ENERGIE	SAUBER ENERGIE	SAUBER ENERGIE

# Die besten Unternehmen (1/5)

- **MAINGAU Energie** wurde „Bester Gasanbieter überregional“. In Berlin, München, Köln, Frankfurt und Stuttgart konnte sich das Unternehmen als Konditionensieger sowie als Gesamtsieger durchsetzen. Zudem bot MAINGAU Energie in Berlin, Frankfurt und Stuttgart die günstigsten Tarife an. Die Servicequalität des Unternehmens war insgesamt befriedigend. Beim Telefontest schnitt der Energieversorger sogar gut ab. Die Mitarbeiter berieten glaubwürdig und verständlich. Allerdings mussten Anrufer durchschnittlich 70 Sekunden bis zur Gesprächsannahme warten. Bezüglich des Internetauftrittes kritisierten die Tester die optische Gestaltung der Seite. Dafür erhielt die Verständlichkeit der Inhalte eine gute Bewertung.
- **SAUBER ENERGIE** ging als „Bester Biogasanbieter überregional“ aus der Studie hervor. In allen analysierten Städten bot das Unternehmen das Biogas am günstigsten an und wurde daher sowohl Konditionen- als auch Gesamtsieger. Mit seinen Vertragsbedingungen konnte das Unternehmen jedoch nicht überzeugen. Der Service von SAUBER ENERGIE erhielt das Qualitätsurteil „befriedigend“. Schwächen zeigten sich vor allem im Bereich Internet, so war unter anderem der Umfang der Inhalte unterdurchschnittlich. Die Bearbeitung von telefonischen Anfragen wurde hingegen mit „gut“ bewertet. Alle Gespräche kamen im ersten Anwahlversuch zustande und 80 Prozent der Anrufe wurden innerhalb von 20 Sekunden angenommen.

## Die besten Unternehmen (2/5)

- **MONTANA GAS** bot unter allen analysierten Unternehmen den besten Service. Damit wurde das Unternehmen in den Städten, in denen es aktiv war, „Testsieger Service“. In allen Servicebereichen lag das Unternehmen auf einem der vorderen Plätze. Die telefonischen Anfragen wurden besonders glaubwürdig und verständlich beauskunftet. Die Bearbeitungszeit von E-Mail-Anfragen lag bei durchschnittlich 30 Stunden. Die Antworten waren freundlich und verständlich formuliert. Der Internetauftritt des Energieversorgers überzeugte durch sein Angebot an allgemeinen und speziellen Informationen. Hinsichtlich der Gaspreise und der Vertragsbedingungen gelang es MONTANA GAS nicht, sich in den vorderen Rängen zu positionieren.
- **LichtBlick** bot die höchste Servicequalität unter den überregionalen Anbietern sowie in den Städten Köln und Frankfurt. Zudem konnte sich der Energieversorger auch unter den Biogasanbietern in allen Städten als Servicesieger durchsetzen. Für die Kontaktkanäle Telefon und E-Mail ergab sich jeweils das Qualitätsurteil „gut“. Beim Telefontest überzeugte vor allem der sehr gute Aktivitätsgrad. Jedes Gespräch kam im ersten Anwahlversuch zustande und die Wartezeit bis zur Annahme lag bei durchschnittlich unter zehn Sekunden. 80 Prozent der Beratungen erfolgten sowohl vollständig als auch strukturiert. Die E-Mail-Anfragen wurden durchschnittlich nach 25,5 Stunden beantwortet und die Verständlichkeit sowie die Individualität der Antworten war besonders hoch. Die Bedienungsfreundlichkeit des Internetauftritts erhielt von den Testnutzern die dritthöchste Bewertung.

## Die besten Unternehmen (3/5)

- „Testsieger günstigste Tarife überregional“ wurde **123energie**. Der Gasanbieter bot in den Städten Hamburg, München und Köln die niedrigsten Tarife. Außerdem konnte sich das Unternehmen in Hamburg als Konditionensieger durchsetzen. Beim Telefon- und Internetttest zeigte 123energie eine gute Leistung, offenbarte im Bereich E-Mail jedoch Schwächen. Die Beantwortungsdauer betrug fast 60 Stunden und den Antworten mangelte es an Individualität. Bei der telefonischen Kontaktaufnahme mussten die Interessenten hingegen durchschnittlich weniger als zehn Sekunden bis zur Gesprächsannahme warten.
- **Tchibo** erreichte unter den überregionalen Anbietern den höchsten Wert hinsichtlich der Vertragsbedingungen. Auch in Berlin und Hamburg lag das Unternehmen (gemeinsam mit LogoEnergie) bei den Vertragsbedingungen vorn. Beim Vergleich der Gaspreise bekleidete Tchibo, mit Ausnahme von München, stets einen der hinteren Ränge. Der Service von Tchibo wurde insgesamt als gut bewertet, was vor allem auf den Kontaktkanal Telefon zurückzuführen war.
- **lekker Energie** schnitt in München, Köln, Frankfurt und Stuttgart bei der Analyse der Vertragsbedingungen am besten ab. Der Gasanbieter gewährte Neukunden unter anderem einen Wechselbonus in Höhe von 50 Euro. Jedoch konnte sich das Unternehmen in keiner Stadt unter den günstigsten Anbietern positionieren. Die Servicequalität von lekker Energie war insgesamt nur befriedigend.

## Die besten Unternehmen (4/5)

- **RELAXGAS** wurde Testsieger in Hamburg (günstigste, d.h. konventionelle Tarife) . Außerdem belegte das Unternehmen mit deutlichem Abstand den ersten Rang im E-Mail-Test. Neun der zehn Anfragen wurden durch das Unternehmen vollständig und innerhalb von 24 Stunden beantwortet. Die Kommunikationsstandards wurden immer eingehalten und es wurden keine Rechtschreibfehler festgestellt. Die Anfragen beantwortete das Unternehmen in durchschnittlich viereinhalb Stunden.
- Im Rahmen der Biogastarifanalyse erzielte **naturstrom** sowohl überregional als auch in allen Städten (außer Berlin) den höchsten Wert für die Vertragsbedingungen. Beim Preistest schnitt das Unternehmen jedoch immer als einer der Letzten ab. Für die Bereiche E-Mail und Internet ergaben sich gute Bewertungen. Die E-Mail-Antworten waren stets vollständig und verständlich formuliert. Die Testnutzer vergaben für die Strukturierung und Verständlichkeit des Internetauftritts hohe Bewertungen.
- **LogoEnergie** bot (gemeinsam mit Tchibo) die besten Vertragsbedingungen in Berlin und Hamburg. Die Gaspreise reichten in keiner Stadt für einen der vorderen Ränge. Beim E-Mail-Test wurde das Unternehmen aufgrund seiner kurzen Reaktionszeit von durchschnittlich unter vier Stunden Dritter. Zudem waren die Antworten freundlich und verständlich formuliert. Der Internetauftritt wurde nur mit „ausreichend“ bewertet. Der Informationsumfang war vergleichsweise niedrig und die Testnutzer kritisierten die optische Gestaltung der Website.

## Die besten Unternehmen (5/5)

- **RWE Vertrieb** erzielte das höchste Ergebnis beim Telefontest. Mit einer Ausnahme wurden alle Anfragen vollständig und strukturiert beantwortet. Die Mitarbeiter berieten überdurchschnittlich freundlich und verständlich. Zudem verwendeten sie am häufigsten kundenfreundliche Gesprächsstandards. Während der Bereich Telefon mit „sehr gut“ bewertet wurde, ergab sich für den Service insgesamt ein befriedigendes Ergebnis. Schwächen zeigten sich vor allem in der Beantwortung von E-Mail-Anfragen. Die durchschnittliche Reaktionszeit betrug fast sieben Tage.
- **eprimo** wurde Erster bei der Analyse der Internetseiten. Sowohl bei der Inhaltsanalyse als auch der Nutzerbetrachtung schnitt das Unternehmen am besten ab. Die Stärke des Energieversorgers waren die speziellen Informationen. Der Tarifrechner wurde direkt auf der Startseite präsentiert und verglich automatisch das Angebot von eprimo mit dem des jeweiligen Grundversorgers. Die Testnutzer bewerteten die Seite als optisch ansprechend und bedienungsfreundlich.
- **GASAG** lag bei der Analyse der Vertragsbindungen von den Biogastarifen in Berlin vorn. Beim Telefon- und Internettettest schnitt der Berliner Grundversorger jeweils gut ab. Die Beratungen erfolgten überwiegend vollständig und strukturiert. Zudem führten die Mitarbeiter die Gespräche freundlich und verständlich.

# Die größten Defizite (1/4)

## Telefon

- 29 Prozent der telefonischen Anfragen wurden nicht vollständig und strukturiert beantwortet.
- Bei jeweils rund der Hälfte der Gespräche waren die Individualität der Beratung und die Glaubwürdigkeit der Berater verbesserungswürdig.
- Die Anrufer mussten im Durchschnitt 43 Sekunden bis zur Gesprächsannahme durch einen Mitarbeiter warten. Bei 29 Prozent der Unternehmen betrug die durchschnittliche Wartezeit mehr als eine Minute.
- Ein Drittel aller Anrufe wurden nicht innerhalb von 20 Sekunden angenommen.
- Bei einem Viertel der Unternehmen lag die wöchentliche Erreichbarkeit unter 50 Stunden.
- Die Hälfte der Gespräche wurde nicht ausreichend aktiv geführt und bei über einem Viertel der Beratungen wurde die Verständlichkeit kritisiert.
- Bei einem Viertel der Gespräche mangelte es den Mitarbeitern an Freundlichkeit.
- Weniger als ein Drittel der Anrufer wurde im Laufe der Beratung mit Namen angesprochen und 38 Prozent der Gespräche endeten ohne einen Dank für die Kontaktaufnahme.

## Die größten Defizite (2/4)

### E-Mail

- Über ein Viertel der Anfragen wurde nicht innerhalb einer Woche von den Gasanbietern beantwortet.
- Die durchschnittliche Beantwortungsdauer der Anfragen betrug 38 Stunden.
- Nur 40 Prozent der Antworten gingen vollständig auf alle Anfragebestandteile ein. Innerhalb von 24 Stunden wurde lediglich ein Fünftel der Anfragen vollständig beantwortet.
- Drei Viertel der Antworten wurden als nicht individuell genug bewertet und etwa der Hälfte mangelte es an Verständlichkeit.
- Jeder fünfte Antworttext enthielt orthografische oder grammatikalische Fehler.
- 37 Prozent der Antworten waren nicht freundlich genug formuliert und in jeder zehnten E-Mail wurde dem Interessenten nicht für die Kontaktaufnahme gedankt.
- Ein Viertel der E-Mails enthielt kein Gesprächsangebot.

# Die größten Defizite (3/4)

## Internet

- In 40 Prozent der Fälle wünschten sich die Testnutzer ein umfangreicheres Informationsangebot auf den Internetseiten.
- Ein Viertel der Websites bot keine umfangreichen Energiespartipps und mehr als 50 Prozent der Internetauftritte enthielten keine Informationen zum Energiepass.
- Die Kontodaten konnten bei einem Drittel der Unternehmen nicht online geändert werden und bei über der Hälfte war es nicht möglich, die Rechnung online einzusehen.
- Auf 46 Prozent der Seiten wurde die Gasrechnung nicht anhand eines Beispiels (Musterrechnung) erklärt.
- Die Optik der Internetauftritte überzeugte in jedem zweiten Fall nicht, bei einem Drittel der Homepages wünschten sich die Testnutzer eine übersichtlichere Gestaltung.
- Eine Sitemap oder eine Suchfunktion fehlten auf einem Drittel der Internetseiten.
- Weniger als ein Drittel der Unternehmen stellte Internetnutzern einen expliziten Beschwerdekanaal zur Verfügung.
- Ein Fünftel der Websites enthielt keine Angaben zur telefonischen Erreichbarkeit der Servicehotlines und mehr als die Hälfte bot auch keine Call-Back-Funktion an.

# Die größten Defizite (4/4)

## Konditionen

- Bei über 40 Prozent der Gasversorger hatte der günstigste Tarif eine Vertragslaufzeit von mindestens zwölf Monaten.
- Ebenfalls bei über 40 Prozent verlängerte sich die Vertragslaufzeit nach dem Ende der Erstlaufzeit automatisch um sechs Monate.
- Etwa die Hälfte der günstigsten Tarife beinhaltete keine Preisgarantie.
- Die Preisdifferenz zwischen dem günstigsten Tarif des Grundversorgers und dem des günstigsten Mitbewerbers war groß. Berliner Gaskunden mit einem Verbrauch von 27.000 kWh im Jahr konnten durch einen Wechsel vom Grundversorger (günstigster Tarif von GASAG) zu MAINGAU Energie über 450 Euro sparen. Die Verbrauchsmenge von 20.000 kWh bot 123energie in Hamburg über 200 Euro günstiger an, als es der Grundversorger (E.ON Hanse Vertrieb) mit seinem günstigsten Tarif tat. Eine fünfköpfige Familie in Köln mit einem Jahresverbrauch von 35.000 kWh konnte durch einen Wechsel über 580 Euro sparen (Vergleichsbasis: günstigster Tarif des Grundversorgers RheinEnergie).
- Bei weniger als 40 Prozent der Biogastarife war die Förderung von Umweltschutzprojekten an den Tarif gekoppelt.

# Inhaltsverzeichnis

	Seite
<b>1. Zielsetzung</b>	<b>17</b>
<b>2. Untersuchungsumfang</b>	<b>18</b>
<b>3. Serviceanalyse</b>	<b>22</b>
3.1 Serviceanalyse - alle Anbieter	23
3.1.1 Telefon	25
3.1.2 E-Mail	35
3.1.3 Internet	45
3.1.4 Service gesamt	64
3.2 Serviceanalyse - regional	70
3.3 Serviceanalyse - überregional	87
<b>4. Konditionenanalyse</b>	<b>90</b>
4.1 Günstigste/Konventionelle Tarife	93
4.2 Biogastarife	118
<b>5. Gesamtergebnis</b>	<b>139</b>
5.1 Gesamtergebnis (günstigste Tarife)	140
5.2 Gesamtergebnis (Biogastarife)	169
5.3 Siegerübersicht	190
<b>6. Anhang: Originalzitate</b>	<b>192</b>
<b>7. Anhang: Tarifübersicht</b>	<b>195</b>

# 1. Zielsetzung

Die Belastung der Privathaushalte durch immer höhere Energiekosten steigt. Ein Wechsel des Anbieters kann sich für viele Verbraucher deshalb bezahlt machen. Je nach Stadt spart ein Familienhaushalt mehrere hundert Euro. Doch viele Verbraucher sind noch unsicher und fragen sich, ob auf die Gas-Discounter auch Verlass ist.

Ziel dieser Studie war es, die kundenfreundlichsten Gasanbieter hinsichtlich Servicequalität und Konditionen zu ermitteln. Hierzu wurden die Testsieger in den sechs größten deutschen Städten sowie unter den überregional aktiven Anbietern gekürt. Zusätzlich fand eine Untersuchung der besten Unternehmen mit einem Biogastarif statt. Gaskunden erhalten durch diese Studie Informationen über die Stärken und Schwächen der in ihrer Stadt aktiven Anbieter.

Im Rahmen der Untersuchung ging es unter anderem um die Beantwortung folgender Fragen:

- Welcher Gasanbieter überzeugt mit der höchsten Servicequalität?
- Bei welchem Energieversorger sind die Vertragsbedingungen besonders fair?
- Welches Unternehmen bietet die günstigsten Gas- bzw. Biogastarife an?
- Bei welchem Gasanbieter ist das Verhältnis von Preis und Servicequalität besonders kundenfreundlich?

## 2. Untersuchungsumfang (1/4)

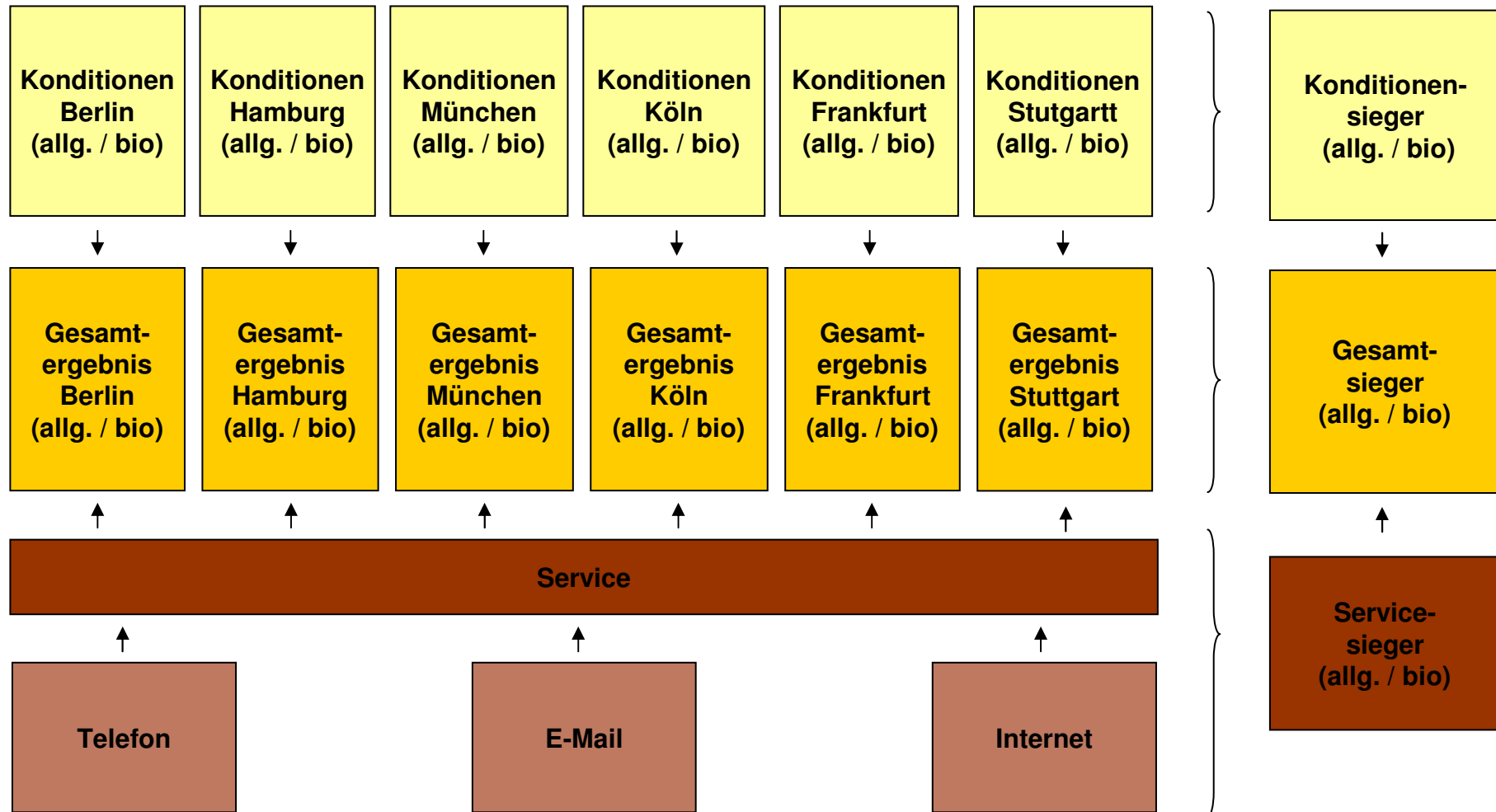
Im Rahmen dieser Studie wurden insgesamt 35 Unternehmen einer eingehenden Prüfung unterzogen. Getestet wurden neben den Grundversorgern der sechs größten deutschen Städte 24 Gasanbieter, die in mindestens einer der sechs Städte zu den fünf günstigsten Anbietern zählten (Stichtag: 1. März 2011). Außerdem wurden fünf weitere wettbewerbsaktive überregionale Anbieter getestet. Folgende Unternehmen wurden in der Studie berücksichtigt:

123energie	goldgas	RWE Vertrieb
BILD Energie (Xool)	HAMBURG ENERGIE	SAUBER ENERGIE
E WIE EINFACH	Havelländische Stadtwerke	Stadtwerke Heidenheim
E.ON Hanse Vertrieb	lekker Energie	Stadtwerke München
EnBW	LichtBlick	susiEnergie
energiehoch3	LogoEnergie	SVB
ENTEKA	MAINGAU Energie	Tchibo
eprimo	Mainova	teamenergie
Energieversorgung Filstal	MONTANA GAS	TelDaFax
FairEnergie	naturstrom	Vereinigte Stadtwerke
gas.de	RELAXGAS	ZVO Energie
GASAG	RheinEnergie	

■ Grundversorger

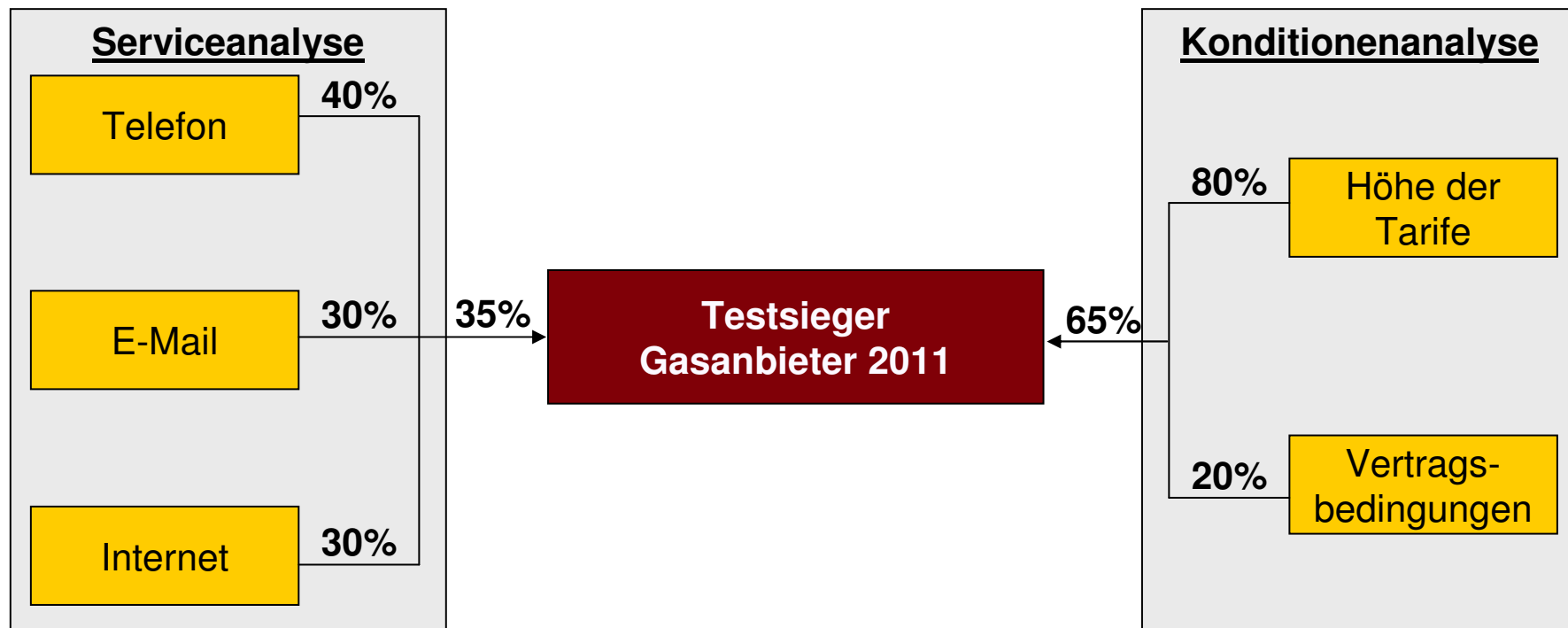
## 2. Untersuchungsumfang (2/4)

Die Analyse „Gasanbieter 2011“ war wie folgt aufgebaut:



## 2. Untersuchungsumfang (3/4)

Die Zusammenführung der analysierten Teilbereiche erfolgte nach folgenden Gewichtungen:



## 2. Untersuchungsumfang (4/4)

Um valide Ergebnisse zu erhalten, setzte sich die Analyse des Service aus folgenden Fallzahlen zusammen:

- 35 Unternehmen x 10 Analysen der telefonischen Kontaktqualität (350 Testkontakte)
- 35 Unternehmen x 10 Analysen der Kontaktqualität per E-Mail (350 Testkontakte)
- 35 Unternehmen x 1 detaillierte Inhaltsanalyse der Websites (35 Testkontakte)
- 35 Unternehmen x 10 Nutzerbetrachtungen der Websites (350 Testkontakte)

Je 31 Kontakte pro Unternehmen bzw. insgesamt 1.085 Testkontakte wurden analysiert.

Zusätzlich führten die Marktforscher für jedes Unternehmen eine Konditionenanalyse durch, bei der die Höhe der Gastarife sowie die Vertragsbedingungen einfließen. Die Daten wurden im Internet recherchiert und durch Pressestellenanfragen (Stand 1. April 2011) bei den Gasanbietern verifiziert. Bei Unternehmen, die auf Anfrage keine Angaben machten, wurden die recherchierten Daten zu Grunde gelegt. Es wurden die jeweils günstigsten Tarife bzw. Biogastarife ohne Bonuszahlungen, ohne längerfristige Vorkasse und ohne Kautions- bzw. Sonderabschläge erhoben. Tarifeinschränkungen, wie zum Beispiel nur befristet verfügbare Tarife oder Aktionen zur Neukundengewinnung, blieben außen vor.

## 3. Serviceanalyse

Die Darstellung der Ergebnisse des  **Servicetests**  gliedert sich in drei Bereiche:

- 3.1 Servicetest – alle Anbieter:** In diesem Bereich sind die Detailergebnisse der Serviceanalyse aller Gasanbieter aufgeführt.
- 3.2 Servicetest – regional:** Hier findet die Darstellung der Serviceergebnisse separat für jede der untersuchten Städte statt. Nur die in der jeweiligen Stadt aktiven Unternehmen werden aufgeführt und hinsichtlich ihrer Servicequalität einander gegenübergestellt.
- 3.3 Servicetest – überregional:** In diesem Bereich wird die Serviceleistung der Gruppe der überregional aktiven Gasanbieter separat dargestellt.

## 3.1 Serviceanalyse - alle Anbieter (1/2)

Im Rahmen der Serviceanalyse wurden die Kontaktqualität per Telefon und E-Mail sowie der Internetauftritt der Unternehmen bewertet. Die analysierten Bereiche gingen dabei mit folgenden Gewichtungen in den Servicetest ein:

<b>Serviceanalyse</b>	<b>100,0%</b>
■ Telefon	40,0%
■ E-Mail	30,0%
■ Internet	30,0%

## 3.1 Serviceanalyse - alle Anbieter (2/2)

Die unterschiedlichen Kontaktkanäle der Serviceanalyse wurden anhand folgender Kategorien getestet:

<b>Telefon</b>	<b>100,0%</b>
■ Telefongebühren	5,0%
■ Aktivitätsgrad	30,0%
■ Kompetenzgrad	35,0%
■ Kommunikationsqualität	30,0%
<b>E-Mail</b>	<b>100,0%</b>
■ Aktivitätsgrad	35,0%
■ Kompetenzgrad	40,0%
■ Kommunikationsqualität	25,0%
<b>Internet</b>	<b>100,0%</b>
■ Inhaltsanalyse	50,0%
■ Nutzerbetrachtung	50,0%

## 3.1.1 Telefon Vorgehensweise (1/3)

Die telefonische Kontaktqualität der Gasanbieter wurde vom 7. bis 25. März 2011 untersucht. Jedes Unternehmen wurde in zehn Fällen telefonisch getestet. Bei den Anrufen handelte es sich um Interessentenanfragen, die jeweils eine Tarifberatung entsprechend eines konkreten Verbrauchsprofils sowie eine weiterführende Fachfrage (zum Beispiel zu Energiespartipps oder zur Sicherheit von Gasanlagen) beinhalteten. Die auf den jeweiligen Internetseiten und in den Medien kommunizierten Telefonnummern für Interessentenanfragen wurden für die Testgespräche ausgewählt, zur Ermittlung der Telefonkosten wurden zusätzlich die angegebenen Kundenhotlines herangezogen. Die Analyse der telefonischen Kontaktqualität erfolgte unter folgenden Telefonnummern:

■ 123energie	0621 / 570 573 123
■ BILD Energie (Xool)	01802 / 778 888
■ E WIE EINFACH	0800 / 441 180 071
■ E.ON Hanse Vertrieb	0800 / 800 40 501
■ EnBW	0800 / 36 294 27
■ energiehoch3	0800 / 58 912 15
■ ENTEGA	0800 / 780 077
■ eprimo	0800 / 60 601 00
■ Energieversorgung Filstal	07161 / 61 010
■ FairEnergie	07121 / 58 20

## 3.1.1 Telefon

### Vorgehensweise (2/3)

■ gas.de	01801 / 114 499
■ GASAG	030 / 707 20 000
■ goldgas	0800 / 25 025 08
■ HAMBURG ENERGIE	040 / 334 41 010
■ Havelländische Stadtwerke	0800 / 07 865 40
■ lekker Energie	01801 / 150 111
■ LichtBlick	01802 / 660 660
■ LogoEnergie	02251 / 774 760
■ MAINGAU Energie	0800 / 98 985 55
■ Mainova	0800 / 11 333 88
■ MONTANA GAS	0800 / 55 559 90
■ naturstrom	0211 / 779 00 100
■ RELAXGAS	02324 / 68 629 00
■ RheinEnergie	01802 / 222 300
■ RWE Vertrieb	0800 / 99 440 09
■ SAUBER Energie	01805 / 577 622
■ Stadtwerke Heidenheim	07321 / 328 180
■ Stadtwerke München	0800 / 79 679 60
■ susiEnergie	0800 / 78 741 23
■ SVB	0271 / 33 072 50

## 3.1.1 Telefon

### Vorgehensweise (3/3)

■ Tchibo	01801 / 55 555 55
■ teamenergie	04641 / 98 600
■ TelDaFax	0800 / 11 110 22
■ Vereinigte Stadtwerke	0800 / 88 888 20
■ ZVO Energie	04561 / 39 90

## 3.1.1 Telefon

### Kriteriengewichtung (1/2)

Die Analyse und Bewertung der durchgeführten Telefonate erfolgte anhand folgender Kategorien und Gewichtungen:

<b>Telefongebühren*</b>	<b>5,0%</b>
<b>Aktivitätsgrad</b>	<b>30,0%</b>
■ Anteil der zustande gekommenen Gespräche (im Erstkontakt)	10,0%
■ Durchschnittliche Wartezeit	10,0%
■ Anteil der in 20 Sekunden angenommenen Gespräche	5,0%
■ Wöchentliche Erreichbarkeit	5,0%
<b>Kompetenzgrad</b>	<b>35,0%</b>
■ Strukturierte und vollständige Darstellung	10,0%
■ Richtigkeit der Aussagen	10,0%
■ Individualität der Beratung	10,0%
■ Glaubwürdigkeit des Beraters	5,0%

\* Die ermittelten Telefongebühren basieren auf Durchschnittswerten. Zur Kostenbewertung wurden Interessenten- und Kundenhotlines herangezogen.

## 3.1.1 Telefon

### Kriteriengewichtung (2/2)

<b>Kommunikationsqualität</b>	<b>30,0%</b>
■ Einheitliche Meldeformel	3,0%
■ Akustische Verständlichkeit	3,0%
■ Inhaltliche Verständlichkeit	4,0%
■ Freundlichkeit	4,0%
■ Namensansprache	4,0%
■ Positive Verabschiedung / Gesprächsdank	4,0%
■ Aktive Gesprächsführung	4,0%
■ Gesprächsatmosphäre	4,0%

## 3.1.1 Telefon Ergebnis (1/5)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen insgesamt und in den einzelnen Teilbereichen des Telefontests abgeschnitten haben (Ränge 1 bis 18):

	Ergebnis Telefon		Telefongebühren		Aktivitätsgrad		Kompetenzgrad		Kommunikationsqualität	
	100,0%		5,0%		30,0%		35,0%		30,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
RWE Vertrieb	83,2	1	100,0	1	82,5	8	81,8	5	82,7	1
ENTEKA	82,5	2	100,0	1	91,1	1	80,4	6	73,3	5
MONTANA GAS	80,7	3	100,0	1	86,4	5	83,9	1	68,0	11
RELAXGAS	79,4	4	88,1	20	78,9	11	82,5	3	75,0	3
LichtBlick	78,4	5	94,0	15	89,5	2	77,1	12	66,0	17
EnBW	76,4	6	100,0	1	80,6	10	76,4	17	68,3	10
123energie	76,3	7	88,1	20	88,7	3	72,9	24	66,0	17
teamenergie	75,9	8	88,1	20	78,0	13	83,3	2	63,3	24
Tchibo	75,2	9	84,0	31	84,3	6	72,9	24	67,3	14
E WIE EINFACH	74,9	10	92,0	18	87,1	4	72,1	27	63,0	25
GASAG	74,8	11	88,1	20	70,8	18	80,0	7	70,7	7
eprimo	74,3	12	100,0	1	69,4	20	82,5	3	65,3	21
energiehoch3	73,4	13	100,0	1	70,6	19	78,9	8	65,3	22
BILD Energie (XOOL)	73,3	14	94,0	15	75,6	16	71,4	30	69,7	8
SAUBER ENERGIE	72,1	15	42,6	34	76,9	14	77,1	12	66,3	16
MAINGAU Energie	72,0	16	100,0	1	59,7	26	78,2	9	72,3	6
Havelländische Stadtwerke	71,7	17	100,0	1	82,8	7	76,4	17	50,3	33
FairEnergie	71,4	18	88,1	20	81,5	9	78,2	9	50,7	32

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 3.1.1 Telefon Ergebnis (2/5)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen insgesamt und in den einzelnen Teilbereichen des Telefontests abgeschnitten haben (Ränge 19 bis 35):

	Ergebnis Telefon		Telefongebühren		Aktivitätsgrad		Kompetenzgrad		Kommunikationsqualität	
	100,0%		5,0%		30,0%		35,0%		30,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
Energieversorgung Filstal	71,4	19	88,1	20	75,9	15	76,8	15	58,0	30
Mainova	69,5	20	100,0	1	61,4	25	75,0	20	66,0	17
SVB	69,2	21	88,1	20	78,5	12	66,3	33	60,4	27
naturstrom	69,2	22	88,1	20	62,1	23	73,0	23	69,0	9
gas.de	68,4	23	84,0	31	50,6	28	76,8	15	73,7	4
goldgas	68,0	24	100,0	1	61,6	24	73,2	21	63,0	25
susiEnergie	67,9	25	100,0	1	69,0	21	70,2	31	58,9	28
ZVO Energie	67,8	26	88,1	20	74,8	17	72,5	26	52,0	31
TelDaFax	67,8	27	90,0	19	44,5	31	77,9	11	75,5	2
E.ON Hanse Vertrieb	67,3	28	100,0	1	49,7	29	77,1	12	68,0	11
RheinEnergie	66,2	29	94,0	15	51,4	27	73,2	21	68,0	11
Vereinigte Stadtwerke	64,7	30	100,0	1	43,9	33	75,4	19	67,0	15
lekker Energie	63,2	31	84,0	31	47,0	30	71,8	29	66,0	17
HAMBURG ENERGIE	62,1	32	88,1	20	44,2	32	71,8	28	64,2	23
LogoEnergie	61,6	33	88,1	20	65,2	22	64,3	34	50,3	33
Stadtwerke München	58,8	34	100,0	1	38,9	34	70,0	32	58,7	29
Stadtwerke Heidenheim**	0,0	35								

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

\*\* Unternehmen, die mit null Punkten bewertet wurden, da im Rahmen des Telefontest weniger als fünf Gespräche zustande kamen.

## 3.1.1 Telefon

### Ergebnis (3/5)

- Das Serviceniveau der analysierten Gasanbieter war insgesamt befriedigend. Für drei Unternehmen ergab sich sogar ein sehr gutes Ergebnis. 16 Gasversorger wurden als gut und 14 als befriedigend bewertet. Das Ergebnis eines Unternehmens war ausreichend und das eines weiteren lediglich mangelhaft.
- **RWE Vertrieb** konnte sich beim Telefontest an der Spitze des Wettbewerberfelds positionieren. Die Leistung in allen Kategorien war sehr gut. Mit einer Ausnahme wurden alle Anfragen vollständig und strukturiert beauskunftet. Die Mitarbeiter berieten überdurchschnittlich freundlich und verständlich. Zudem verwendeten sie am häufigsten kundenfreundliche Gesprächsstandards.
- Das zweihöchste Ergebnis erzielte **ENTEGA**. Beim Aktivitätsgrad lag das Unternehmen sogar vorn. Alle Gespräche kamen beim ersten Anrufversuch zustande und die durchschnittliche Wartezeit lag bei unter zehn Sekunden. Die Gespräche wurden aktiv geführt und den Mitarbeitern gelang es, eine angenehme Gesprächsatmosphäre zu erzeugen.
- Auf dem dritten Rang folgte **MONTANA GAS**. Die Kundenberater zeichneten sich durch den höchsten Kompetenzgrad aus. Hinsichtlich Glaubwürdigkeit erzielten sie einen Spitzenwert. Außerdem berieten sie am verständlichsten.
- **Stadtwerke Heidenheim** belegte den letzten Rang. Da während der Testphase weniger als fünf Beratungsgespräche zustande kamen, wurde das Unternehmen mit null Punkten bewertet.

## 3.1.1 Telefon

### Ergebnis (4/5)

- 40 Prozent der Gasversorger stellten Interessenten und Kunden eine kostenfreie Rufnummer zur Verfügung.
- Für den **Aktivitätsgrad** ergab sich insgesamt ein befriedigender Wert.
- 93 Prozent der Gespräche kamen im Erstkontakt zustande.
- Die Anrufer mussten im Durchschnitt 43 Sekunden bis zur Gesprächsannahme durch einen Mitarbeiter warten. Bei 29 Prozent der Unternehmen betrug die durchschnittliche Wartezeit mehr als eine Minute.
- Zwei Drittel aller Anrufe wurden innerhalb von 20 Sekunden angenommen.
- Im Durchschnitt waren die Hotlines 64 Stunden in der Woche erreichbar. Zwei Unternehmen boten einen Rund-um-die-Uhr-Service. Bei einem Viertel der Unternehmen lag die wöchentliche Erreichbarkeit unter 50 Stunden.
- Der **Kompetenzgrad** der untersuchten Gasversorger war insgesamt gut.
- 29 Prozent der telefonischen Anfragen wurde nicht vollständig und strukturiert beantwortet.
- Bei jeweils rund der Hälfte der Gespräche waren die Individualität der Beratung und die Glaubwürdigkeit der Berater verbesserungswürdig.

## 3.1.1 Telefon

### Ergebnis (5/5)

- Die **Kommunikationsqualität** war insgesamt befriedigend.
- Ein Viertel der Gespräche wurde von den Mitarbeitern nicht genügend freundlich geführt.
- Weniger als ein Drittel der Anrufer wurde im Laufe der Beratung mit Namen angesprochen und 38 Prozent der Gespräche endeten ohne einen Dank für die Kontaktaufnahme.
- Die Hälfte der Gespräche wurde nicht ausreichend aktiv geführt und bei über einem Viertel der Beratungen wurde die Verständlichkeit kritisiert.

## 3.1.2 E-Mail

### Vorgehensweise (1/3)

Die Qualität des Kontaktkanals E-Mail wurde vom 8. bis 21. März 2011 getestet. Die Grundlage für die Beurteilung der Kontaktqualität bildeten Interessentenanfragen. Es wurden zehn Anfragen pro Unternehmen initiiert. In neun Fällen orientierten sich die Anfragen an den Beratungsthemen des Telefontests (Tarifempfehlung und ergänzende Fachfrage) und in einem Fall handelte es sich um eine Beschwerde. Die Anfragen enthielten alle für eine Beantwortung notwendigen Informationen.

War die Benutzung einer E-Mail-Adresse sowie eines Kontaktformulars (KF) möglich, wurden die Anfragen jeweils zur Hälfte über die beiden Kontaktwege initiiert.

■ 123energie	KF
■ BILD Energie (Xool)	service@bild-energie.de
■ E WIE EINFACH	service@e-wie-einfach.de / KF
■ E.ON Hanse Vertrieb	info@eon-hanse-vertrieb.com / KF
■ EnBW	kontakt@enbw.com / KF
■ energiehoch3	service@energiehoch3.de / KF
■ ENTEGA	kundenservice@entega.de
■ eprimo	kundenbetreuung@eprimo.de / KF
■ Energieversorgung Filstal	info@evf.de / KF
■ FairEnergie	info@fairenergie.de / KF

## 3.1.2 E-Mail

### Vorgehensweise (2/3)

■ gas.de	kundenservice@gas.de
■ GASAG	service@gasag.de / KF
■ goldgas	info@goldgas.de / KF
■ HAMBURG ENERGIE	info@hamburgenergie.de / KF
■ Havelländische Stadtwerke	ergas@hswgmbh.de / KF
■ lekker Energie	energieinfo@lekker-energie.de / KF
■ LichtBlick	info@lichtblick.de
■ LogoEnergie	info@logoenergie.de
■ MAINGAU Energie	serviceteam@maingau-energie.de
■ Mainova	service@mainova.de / KF
■ MONTANA GAS	info@montana-energie.de / KF
■ naturstrom	biogas@naturstrom.de / KF
■ RELAXGAS	info@relaxgas.de / KF
■ RheinEnergie	KF
■ RWE Vertrieb	KF
■ SAUBER Energie	info@sauberenergie.de / kundenservice@sauberenergie.de
■ Stadtwerke Heidenheim	info@stadtwerke-heidenheim.de / vertrieb@stadtwerke-heidenheim.de
■ Stadtwerke München	privatkunden@swm.de / KF

## 3.1.2 E-Mail

### Vorgehensweise (3/3)

- susiEnergie
  - SVB
  - Tchibo
  - teamenergie
  - TelDaFax
  - Vereinigte Stadtwerke
  - ZVO Energie
- KF  
kundenservice@svb-siegen.de / KF  
energie@tchibo.de / KF  
info@team.de / KF  
KF  
info@vereinigte-stadtwerke.de / KF  
energie@zvo.com / KF

## 3.1.2 E-Mail

### Kriteriengewichtung (1/2)

Die Bewertung der auf die Anfragen erhaltenen Antworten erfolgte anhand folgender Kategorien und Gewichtungen:

#### **Aktivitätsgrad**

**35,0%**

- Zusendung einer Empfangsbestätigung 5,0%
- Dauer bis zum Erhalt der Antwort 20,0%
- Eingegangene Antwort 10,0%

#### **Kompetenzgrad**

**40,0%**

- Vollständigkeit und Strukturiertheit der Antwort 10,0%
- Zusendung einer vollständigen Antwort in 24 Stunden 10,0%
- Inhaltlich fehlerfreie Antwort 10,0%
- Individualität der Antwort 5,0%
- Orthografisch und grammatikalisch fehlerfreie Antwort 5,0%

## 3.1.2 E-Mail

### Kriteriengewichtung (2/2)

<b>Kommunikationsqualität</b>	<b>25,0%</b>
■ Betreffzeile entspricht Ursprungsanfrage	2,0%
■ Anrede mit Namen	3,5%
■ Anfragetext in Antwort enthalten	2,0%
■ Aktives Gesprächsangebot	2,0%
■ Nennung weiterer Kontaktdaten	2,0%
■ Dank für die Kontaktaufnahme	3,5%
■ Freundlichkeit der Antwort	5,0%
■ Inhaltliche Verständlichkeit der Antwort	5,0%

## 3.1.2 E-Mail Ergebnis (1/5)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen insgesamt und in den einzelnen Teilbereichen des E-Mail-Tests abgeschnitten haben (Ränge 1 bis 18):

	Ergebnis E-Mail		Aktivitätsgrad		Kompetenzgrad		Kommunikationsqualität	
	100,0%		35,0%		40,0%		25,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
RELAXGAS	87,6	1	86,8	5	90,9	1	83,5	1
LichtBlick	77,6	2	78,9	8	73,4	4	82,4	3
LogoEnergie	75,9	3	91,5	2	64,7	8	72,0	15
MONTANA GAS	73,4	4	65,7	13	75,9	3	80,3	6
naturstrom	72,3	5	62,8	15	84,4	2	66,2	25
E WIE EINFACH	71,4	6	75,6	10	62,2	10	80,1	7
EnBW	69,8	7	88,5	3	51,7	19	72,3	14
goldgas	69,3	8	80,1	7	55,9	15	75,5	12
Tchibo	69,2	9	68,0	12	61,4	11	83,4	2
SAUBER ENERGIE	67,9	10	77,2	9	52,4	18	79,7	8
MAINGAU Energie	66,5	11	97,1	1	32,8	29	77,4	10
ENTEKA	65,9	12	87,0	4	43,8	23	71,9	16
RheinEnergie	65,5	13	64,6	14	59,8	12	76,1	11
SVB	62,7	14	57,7	17	67,4	6	62,4	29
susiEnergie	61,1	15	82,0	6	40,6	26	64,7	27
Havelländische Stadtwerke	60,6	16	43,1	23	71,9	5	66,9	22
Vereinigte Stadtwerke	60,2	17	50,8	20	56,6	14	79,2	9
Energieversorgung Filstal	58,5	18	75,5	11	38,3	27	67,1	20

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 3.1.2 E-Mail Ergebnis (2/5)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen insgesamt und in den einzelnen Teilbereichen des E-Mail-Tests abgeschnitten haben (Ränge 19 bis 30):

	Ergebnis E-Mail		Aktivitätsgrad		Kompetenzgrad		Kommunikationsqualität	
	100,0%		35,0%		40,0%		25,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
Mainova	57,8	19	50,3	21	58,9	13	66,4	24
teamenergie	56,9	20	51,9	19	55,1	17	66,9	21
ZVO Energie	56,5	21	32,0	28	62,9	9	80,6	5
Stadtwerke Heidenheim	54,4	22	61,6	16	41,7	25	64,8	26
lekker Energie	54,0	23	32,9	27	55,9	16	80,7	4
FairEnergie	53,7	24	52,7	18	48,3	21	63,9	28
RWE Vertrieb	53,6	25	28,6	29	65,6	7	69,4	18
BILD Energie (Xool)	50,0	26	36,2	26	46,5	22	75,1	13
123energie	49,6	27	43,4	22	42,7	24	69,4	17
GASAG	49,4	28	36,3	25	50,0	20	66,7	23
energiehoch3	46,8	29	42,7	24	37,5	28	67,6	19
E.ON Hanse Vertrieb**	0,0	30						
eprimo**	0,0	30						
gas.de**	0,0	30						
HAMBURG ENERGIE**	0,0	30						
Stadtwerke München**	0,0	30						
TelDaFax**	0,0	30						

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

\*\* Unternehmen, die innerhalb einer Woche weniger als fünf Anfragen beantwortet haben, wurden mit 0 Punkten bewertet.

## 3.1.2 E-Mail Ergebnis (3/5)

- Die untersuchten Gasanbieter schnitten beim E-Mail-Test insgesamt nur ausreichend ab. Die Leistungsspanne war dabei sehr groß. Während ein Unternehmen durch ein sehr gutes Serviceniveau auffiel, war es bei zwölf nur ausreichend und bei sechs sogar mangelhaft. Ein gutes Ergebnis erzielten fünf Anbieter und elf weitere ein befriedigendes.
- Mit deutlichem Vorsprung belegte **RELAXGAS** den ersten Rang. Neun der zehn Anfragen wurden durch das Unternehmen vollständig und innerhalb von 24 Stunden beantwortet. Die Kommunikationsstandards wurden immer eingehalten und es wurden keine Rechtschreibfehler festgestellt. Die Anfragen wurden in durchschnittlich viereinhalb Stunden beantwortet.
- **LichtBlick** erreichte Rang zwei. Die Anfragen wurden überdurchschnittlich individuell und freundlich beantwortet. Ein besonders gutes Ergebnis erzielte zudem die Verständlichkeit der Antworten. Ein Wiederkontaktangebot enthielten jedoch nur drei E-Mails.
- **LogoEnergie** konnte sich den dritten Rang sichern. Die Anfragen wurden in durchschnittlich knapp vier Stunden beantwortet. Zudem waren die E-Mails freundlich und verständlich formuliert. Jedoch ging nur jede zweite Antwort vollständig auf alle Anfragebestandteile ein und die Individualität war verbesserungswürdig.
- Den letzten Rang teilten sich sechs Unternehmen, die innerhalb einer Woche weniger als die Hälfte der Anfragen beantwortet haben und daher mit null Punkten bewertet wurden.

## 3.1.2 E-Mail Ergebnis (4/5)

- Der **Aktivitätsgrad** war insgesamt ausreichend.
- Über ein Viertel der Anfragen wurde durch die Gasanbieter nicht innerhalb einer Woche beantwortet.
- Die durchschnittliche Beantwortungsdauer der Anfragen betrug 38 Stunden.
- Auf knapp die Hälfte der Anfragen reagierten die Gasanbieter mit einer Empfangsbestätigung bzw. versendeten die Antwort innerhalb von einer halben Stunde.
- Der **Kompetenzgrad** war ebenfalls im Durchschnitt nur ausreichend.
- Lediglich 40 Prozent der Antworten gingen vollständig auf alle Anfragebestandteile ein. Innerhalb von 24 Stunden wurde lediglich ein Fünftel der Anfragen vollständig beantwortet.
- Drei Viertel der Antworten wurden als nicht individuell genug bewertet.
- Falschaussagen wurden im Rahmen des E-Mail-Tests nicht festgestellt.
- Jeder fünfte Antworttext enthielt orthografische oder grammatikalische Fehler.

## 3.1.2 E-Mail Ergebnis (5/5)

- Die **Kommunikationsqualität** war insgesamt befriedigend.
- In jeder zehnten Antwort wurde dem Interessenten nicht für die Kontaktaufnahme gedankt.
- 37 Prozent der Antworten waren nicht freundlich genug formuliert und etwa der Hälfte mangelte es an Verständlichkeit.
- Ein Viertel der E-Mails enthielt kein aktives Gesprächsangebot.
- Bei neun Antworten war die Anrede nicht korrekt personalisiert.

## 3.1.3 Internet

### Vorgehensweise (1/3)

Die Qualität der Internetauftritte wurde vom 7. bis 29. März 2011 zum einen durch eine detaillierte Inhaltsanalyse und zum anderen durch die Bewertung von zehn Normalnutzern evaluiert und gleichgewichtet zu einem Gesamtergebnis zusammengeführt. Ausgangspunkt für die Bewertung durch die Testnutzer war die jeweilige Startseite. Sie sollten sich über das Tarifangebot für Gas sowie weitere Themen wie Energiesparen, Vertragsbedingungen oder Anbieterwechsel informieren.

Folgende Internetauftritte wurden eingehend analysiert:

- 123energie [www.123energie.de](http://www.123energie.de)
- BILD Energie (Xool) [www.bild-energie.de](http://www.bild-energie.de)
- E WIE EINFACH [www.e-wie-einfach.de](http://www.e-wie-einfach.de)
- E.ON Hanse Vertrieb [www.eon.de](http://www.eon.de)
- EnBW [www.enbw.com](http://www.enbw.com)
- energiehoch3 [www.energiehoch3.de](http://www.energiehoch3.de)
- ENTEGA [www.entega.de](http://www.entega.de)
- eprimo [www.eprimo.de](http://www.eprimo.de)
- Energieversorgung Filstal [www.evf.de](http://www.evf.de)
- FairEnergie [www.stadtwerke-reutlingen.de/fairenergie/](http://www.stadtwerke-reutlingen.de/fairenergie/)
- gas.de [www.gas.de](http://www.gas.de)
- GASAG [www.eprimo.de](http://www.eprimo.de)

## 3.1.3 Internet

### Vorgehensweise (2/3)

■ goldgas	<a href="http://www.goldgas.de">www.goldgas.de</a>
■ HAMBURG ENERGIE	<a href="http://www.hamburgenergie.de">www.hamburgenergie.de</a>
■ Havelländische Stadtwerke	<a href="http://www.hswgmbh.de">www.hswgmbh.de</a>
■ lekker Energie	<a href="http://www.lekker-energie.de">www.lekker-energie.de</a>
■ LichtBlick	<a href="http://www.lichtblick.de">www.lichtblick.de</a>
■ LogoEnergie	<a href="http://www.logoenergie.de">www.logoenergie.de</a>
■ MAINGAU Energie	<a href="http://www.maingau-energie.de">www.maingau-energie.de</a>
■ Mainova	<a href="http://www.mainova.de">www.mainova.de</a>
■ MONTANA GAS	<a href="http://www.montana-energie.de">www.montana-energie.de</a>
■ naturstrom	<a href="http://www.naturstrom.de">www.naturstrom.de</a>
■ RELAXGAS	<a href="http://www.relaxgas.de">www.relaxgas.de</a>
■ RheinEnergie	<a href="http://www.rheinenergie.de">www.rheinenergie.de</a>
■ RWE Vertrieb	<a href="http://www.rwe.de">www.rwe.de</a>
■ SAUBER Energie	<a href="http://www.saubereenergie.de">www.saubereenergie.de</a>
■ Stadtwerke Heidenheim	<a href="http://www.stadtwerke-heidenheim.de">www.stadtwerke-heidenheim.de</a>
■ Stadtwerke München	<a href="http://www.swm.de">www.swm.de</a>
■ susiEnergie	<a href="http://www.susi-energie.de">www.susi-energie.de</a>
■ SVB	<a href="http://www.svb-siegen.de">www.svb-siegen.de</a>
■ Tchibo	<a href="http://www.tchibo.de">www.tchibo.de</a>
■ teamenergie	<a href="http://www.team-ag.eu">www.team-ag.eu</a>

## 3.1.3 Internet

### Vorgehensweise (3/3)

- TelDaFax
- Vereinigte Stadtwerke
- ZVO Energie

[www.teldafax.de](http://www.teldafax.de)

[www.vereinigte-stadtwerke.de](http://www.vereinigte-stadtwerke.de)

[www.zvo-energie.de](http://www.zvo-energie.de)

## 3.1.3 Internet

### Inhaltsanalyse: Kriteriengewichtung (1/3)

Im Rahmen der **Inhaltsanalyse** wurden die angebotenen Kontaktarten sowie der Umfang allgemeiner und spezieller Informationen und der Zugriff darauf analysiert. Die Bewertung erfolgte anhand folgender Kategorien und Gewichtungen:

<b>Kontaktarten</b>	<b>15,0%</b>
■ Telefon	1,5%
■ Angabe der telefonischen Erreichbarkeit	1,5%
■ Call-Back	3,0%
■ E-Mail	1,5%
■ Kontaktformular	1,5%
■ Postanschrift	2,0%
■ Explizite Beschwerdemöglichkeit	4,0%

## 3.1.3 Internet

### Inhaltsanalyse: Kriteriengewichtung (2/3)

<b>Allgemeine Informationen</b>	<b>35,0%</b>
<b><i>Umfang allgemeiner Informationen</i></b>	<b>20,0%</b>
■ AGB / rechtliche Hinweise	4,0%
■ Sitemap / Seitenbeschreibung	3,0%
■ FAQ / Hilfefunktion	3,5%
■ Newsletter	3,0%
■ Suchfunktion	3,0%
■ Glossar	3,5%
<b><i>Zugriff auf allgemeine Informationen</i></b>	<b>15,0%</b>
■ Klicks bis FAQ / Hilfefunktion	5,0%
■ Klicks bis zu den AGB / rechtlichen Hinweisen	5,0%
■ Klicks bis zur ersten Kontaktmöglichkeit	2,5%
■ Klicks bis zur Kontaktmöglichkeit Telefon	2,5%

## 3.1.3 Internet

### Inhaltsanalyse: Kriteriengewichtung (3/3)

<b>Spezielle Informationen</b>	<b>50,0%</b>
<b><i>Umfang spezieller Informationen</i></b>	<b>35,0%</b>
■ Tarifrechner (Ermittlung der Kosten des individuellen Verbrauchs)	6,0%
■ Tarifvergleiche mit anderen Unternehmen	6,0%
■ Erläuterung der Rechnung (Musterbeispiel)	3,0%
■ Umfangreiche Energiespartipps	2,0%
■ Informationen zum Energiepass	2,0%
■ Vertrag online abschließbar	4,0%
■ Kundendaten online änderbar	3,0%
■ Zählerstand online melden	3,0%
■ Rechnung online einsehen	3,0%
■ Verbrauchshistorie online einsehen	3,0%
<b><i>Zugriff auf spezielle Informationen</i></b>	<b>15,0%</b>
■ Klicks bis zum Tarifrechner (Eingabemöglichkeit)	5,0%
■ Klicks bis zu den Energiespartipps	5,0%
■ Klicks bis zu den Unternehmensinformationen	5,0%

# 3.1.3 Internet

## Inhaltsanalyse: Ergebnis (1/5)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen insgesamt und in den einzelnen Teilbereichen der Inhaltsanalyse abgeschnitten haben (Ränge 1 bis 17):

	Ergebnis Inhaltsanalyse		Kontaktarten		Allgemeine Informationen		Spezielle Informationen	
	100,0%		15,0%		35,0%		50,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
eprimo	79,5	1	73,3	9	72,9	6	86,0	2
123energie	79,0	2	63,3	17	61,4	17	96,0	1
MONTANA GAS	79,0	2	70,0	14	78,6	2	82,0	3
GASAG	74,5	4	80,0	6	67,1	11	78,0	5
energiehoch3	72,0	5	100,0	1	71,4	7	64,0	15
Mainova	72,0	5	90,0	3	55,7	24	78,0	5
E WIE EINFACH	71,5	7	73,3	9	64,3	15	76,0	7
goldgas	71,0	8	53,3	22	74,3	5	74,0	8
lekker energie	70,5	9	73,3	9	55,7	21	80,0	4
Tchibo	69,5	10	53,3	22	78,6	2	68,0	12
naturstrom	69,0	11	73,3	9	77,1	4	62,0	18
RWE Vertrieb	68,5	12	90,0	3	68,6	10	62,0	18
ENTEGA	67,0	13	63,3	17	64,3	14	70,0	11
Lichtblick	67,0	13	63,3	17	67,1	11	68,0	12
EnBW	66,5	15	53,3	22	61,4	18	74,0	8
TeiDaFax	66,0	16	63,3	17	70,0	8	64,0	15
FairEnergie	65,5	17	43,3	29	82,9	1	60,0	22
MAINGAU Energie	65,5	17	53,3	22	70,0	8	66,0	14

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 3.1.3 Internet

### Inhaltsanalyse: Ergebnis (2/5)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen insgesamt und in den einzelnen Teilbereichen der Inhaltsanalyse abgeschnitten haben (Ränge 19 bis 34):

	Ergebnis Inhaltsanalyse		Kontaktarten		Allgemeine Informationen		Spezielle Informationen	
	100,0%		15,0%		35,0%		50,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
HAMBURG ENERGIE	64,0	19	100,0	1	37,1	33	72,0	10
RheinEnergie	61,5	20	90,0	3	45,7	31	64,0	15
SVB	59,0	21	70,0	14	64,3	15	52,0	26
Stadtwerke München	58,5	22	73,3	9	67,1	11	48,0	28
gas.de	57,0	23	43,3	29	55,7	21	62,0	18
Havelländische Stadtwerke	56,0	24	53,3	22	51,4	27	60,0	22
BILD Energie (Xool)	55,4	25	43,3	29	59,6	19	56,0	25
Vereinigte Stadtwerke	54,0	26	80,0	6	31,4	35	62,0	18
Stadtwerke Heidenheim	50,5	27	63,3	17	34,3	34	58,0	24
Energieversorgung Filstal	48,5	28	53,3	22	47,1	28	48,0	28
SAUBER ENERGIE	48,5	28	33,3	34	52,9	25	50,0	27
RELAXGAS	46,5	30	53,3	22	55,7	21	38,0	32
E.ON Hanse Vertrieb	46,0	31	80,0	6	45,7	32	36,0	33
LogoEnergie	46,0	31	43,3	29	52,9	25	42,0	30
susiEnergie	41,5	33	33,3	34	47,1	28	40,0	31
teamenergie	39,0	34	43,3	29	58,6	20	24,0	34
ZVO Energie	39,0	34	70,0	14	47,1	30	24,0	34

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 3.1.3 Internet

### Inhaltsanalyse: Ergebnis (3/5)

- Für die Inhaltsanalyse ergab sich insgesamt ein befriedigendes Durchschnittsergebnis. Neun Gasanbieter erhielten für ihren Internetauftritt ein gutes und elf ein befriedigendes Ergebnis. 13 Websites schnitten ausreichend und zwei lediglich mangelhaft ab.
- Die höchste Punktzahl der Inhaltsanalyse erreichte **eprimo**. Besonders stark zeigte sich das Unternehmen hinsichtlich der speziellen Informationen. Der Tarifrechner wurde direkt auf der Startseite präsentiert und verglich automatisch das Angebot von eprimo mit dem des jeweiligen Grundversorgers.
- Den zweiten Rang teilten sich **123energie** und **MONTANA GAS**. 123energie lag bei der Kategorie spezielle Informationen an der Spitze des Wettbewerberfelds. Alle erfragten Online-Services standen zur Verfügung. MONTANA GAS positionierte sich sowohl bei den allgemeinen wie auch bei den speziellen Informationen auf den vorderen Rängen. Die Seite beinhaltete eine FAQ-Liste sowie eine Suchfunktion.
- Den letzten Rang teilten sich **teamenergie** und **ZVO Energie**. Die größte Schwäche beider Unternehmen stellte die Kategorie spezielle Informationen dar. teamenergie bot keinen der Online-Services an und die Seite von ZVO Energie verfügte nicht über umfangreiche Energiespartipps.

## 3.1.3 Internet

### Inhaltsanalyse: Ergebnis (4/5)

- Eine Call-Back-Funktion war Bestandteil von 43 Prozent der Websites.
- Weniger als ein Drittel der Unternehmen stellte Internetnutzern einen expliziten Beschwerdekanal zur Verfügung.
- Ein Fünftel der Internetseiten enthielt keine Angaben zur telefonischen Erreichbarkeit der Interessenten- bzw. Kundenhotline.
- Jeweils rund 80 Prozent der Unternehmen boten auf ihrer Seite eine E-Mail-Adresse bzw. ein Kontaktformular an.
- Die **allgemeinen Informationen** wurden insgesamt als ausreichend beurteilt.
- Drei Viertel der Internetseiten verfügten über eine FAQ-Liste bzw. Hilfe-Funktion. Ein Glossar war hingegen nur auf 20 Prozent der Seiten zu finden.
- Sowohl eine Sitemap als auch eine Suchfunktion wurden von jeweils zwei Dritteln der Websites bereitgestellt.
- Auf einem Fünftel der Seiten konnte ein Newsletter abonniert werden.
- Bei knapp 30 Prozent der Websites war nur ein Klick nötig, um zu den AGB zu gelangen.
- 40 Prozent der Unternehmen präsentierten direkt auf ihrer Startseite eine Hotline.

## 3.1.3 Internet

### Inhaltsanalyse: Ergebnis (5/5)

- Für die **speziellen Informationen** ergab sich insgesamt ein befriedigendes Ergebnis.
- Über 90 Prozent der Unternehmensseiten beinhalteten einen Tarifrechner und 43 Prozent hatten ihn direkt auf der Startseite positioniert. Ein Vergleich mit Mitbewerbertarifen war bei 23 Prozent der Unternehmen möglich.
- Auf drei Vierteln der Internetseiten wurden umfangreiche Energiespartipps veröffentlicht. Bei jeder dritten Website waren mindestens zwei Klicks nötig, um zu den Energiespartipps zu gelangen. Knapp die Hälfte der Seiten enthielt Informationen zum Energiepass.
- Bei über 85 Prozent der Internetauftritte war es möglich, den Vertrag online abzuschließen und den aktuellen Zählerstand online zu melden.
- Die Kontodaten konnten bei einem Drittel der Unternehmen nicht online geändert werden und bei über der Hälfte war es nicht möglich, die Rechnung online einzusehen.
- Auf 46 Prozent der Seiten wurde die Gasrechnung nicht anhand eines Beispiels (Musterrechnung) erklärt.

## 3.1.3 Internet

### Nutzerbetrachtung: Kriteriengewichtung

Im Rahmen der **Nutzerbetrachtung** wurden zehn Testnutzer nach einer kurzen Eingewöhnungsphase gebeten, sich verschiedene Bereiche des jeweiligen Internetauftritts der Unternehmen anzuschauen und diese zu bewerten. Dabei sollten sowohl positive als auch negative Eindrücke geäußert werden. Die Bewertung erfolgte anhand folgender Kategorien und Gewichtungen:

<b>Bedienungsfreundlichkeit</b>	<b>50,0%</b>
■ Einfache und intuitive Bedienbarkeit	16,7%*
■ Übersichtlichkeit des Internetauftritts	16,7%*
■ Optisch ansprechender Gesamteindruck	16,7%*
<b>Inhalte</b>	<b>50,0%</b>
■ Strukturierung der Inhalte	16,7%*
■ Verständlichkeit der Inhalte	16,7%*
■ Umfang der Inhalte	16,7%*

\* Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben.

## 3.1.3 Internet

### Nutzerbetrachtung: Ergebnis (1/4)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in den einzelnen Teilbereichen der Nutzerbetrachtung abgeschnitten haben (Ränge 1 bis 18):

	Ergebnis Nutzerbetrachtung		Bedienungs- freundlichkeit		Inhalte	
	100,0%		50,0%		50,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
eprimo	74,2	1	74,2	2	74,2	6
Stadtwerke München	73,8	2	70,8	8	76,7	1
gas.de	73,3	3	75,8	1	70,8	12
RheinEnergie	72,9	4	69,2	13	76,7	1
123energie	72,5	5	70,8	7	74,2	6
E.ON Hanse Vertrieb	72,5	5	70,0	9	75,0	4
LichtBlick	72,5	5	73,3	3	71,7	10
naturstrom	72,5	5	70,0	9	75,0	4
Mainova	71,7	9	66,7	23	76,7	1
MONTANA GAS	71,7	9	70,0	9	73,3	8
E WIE EINFACH	70,8	11	69,2	13	72,5	9
goldgas	70,4	12	70,0	9	70,8	12
HAMBURG ENERGIE	70,4	12	71,7	6	69,2	19
SAUBER ENERGIE	70,4	12	72,5	5	68,3	20
TelDaFax	70,4	12	73,3	3	67,5	22
GASAG	69,6	16	67,5	19	71,7	10
ENTEKA	68,8	17	67,5	19	70,0	15
Energieversorgung Filstal	68,3	18	66,7	23	70,0	15

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 3.1.3 Internet

### Nutzerbetrachtung: Ergebnis (2/4)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen insgesamt in den einzelnen Teilbereichen der Nutzerbetrachtung abgeschnitten haben (Ränge 19 bis 35):

	Ergebnis Nutzerbetrachtung		Bedienungs-freundlichkeit		Inhalte	
	100,0%		50,0%		50,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
energiehoch3	67,5	19	68,3	16	66,7	23
Havelländische Stadtwerke	67,1	20	67,5	19	66,7	23
ZVO Energie	67,1	20	67,5	19	66,7	23
lekker Energie	66,7	22	66,7	23	66,7	23
Tchibo	66,7	22	68,3	16	65,0	28
susiEnergie	66,3	24	69,2	13	63,3	32
RELAXGAS	65,0	25	65,0	26	65,0	28
EnBW	64,2	26	57,5	29	70,8	12
Vereinigte Stadtwerke	64,2	26	60,0	27	68,3	20
BILD Energie (Xool)	63,8	28	68,3	16	59,2	34
SVB	63,7	29	57,5	29	69,8	18
Stadtwerke Heidenheim	62,5	30	55,0	31	70,0	15
MAINGAU Energie	61,7	31	58,3	28	65,0	28
RWE Vertrieb	59,6	32	53,3	33	65,8	27
teamenergie	56,7	33	51,7	34	61,7	33
FairEnergie	55,0	34	46,7	35	63,3	31
LogoEnergie	53,3	35	54,2	32	52,5	35

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 3.1.3 Internet

### Nutzerbetrachtung: Ergebnis (3/4)

- Die Testnutzer bewerteten die Internetseiten insgesamt als befriedigend. 15 Unternehmen wurden als gut, 16 als befriedigend und vier als ausreichend bewertet.
- Die höchste Bewertung erhielt **eprimo**. Der Internetauftritt konnte vor allem mit seiner Bedienungsfreundlichkeit punkten. Die Testnutzer empfanden die Seite als optisch ansprechend und auch die einfache Navigation konnte sie überzeugen. Zudem erzielte die Website für die Strukturierung der Inhalte eine Top-Bewertung.
- **Stadtwerke München** schnitt im Rahmen der Nutzerbetrachtung am zweitbesten ab. Hinsichtlich der Inhalte lag das Unternehmen sogar vorn. Für den Umfang der Inhalte erhielt das Unternehmen einen Spitzenwert. Auch bezüglich der intuitiven Navigierbarkeit positioniert sich die Internetseite im vorderen Bereich.
- Den dritten Rang belegte **gas.de**. Die Bedienungsfreundlichkeit wurde von den Testnutzern im Mitbewerbervergleich als am besten bewertet. Die Stärke des Internetauftritts war die Übersichtlichkeit und seine Schwäche der Umfang an Informationen.
- **LogoEnergie** landete auf dem letzten Rang, da die Internetseite weder durch Bedienungsfreundlichkeit noch durch Inhalte überzeugen konnte. Deutlich unterdurchschnittliche Bewertungen gab es für die Optik sowie den Informationsumfang der Website.

## 3.1.3 Internet

### Nutzerbetrachtung: Ergebnis (4/4)

- Die Bewertung der **Bedienungsfreundlichkeit** war insgesamt befriedigend.
- In über einem Fünftel der Fälle wurde die intuitive Bedienbarkeit der Seiten als verbesserungswürdig eingestuft.
- In einem Drittel der Fälle wünschten sich die Testnutzer eine übersichtlichere Gestaltung der Websites.
- Die Optik der Internetseiten überzeugte in jedem zweiten Fall nicht.
- Die Kategorie **Inhalte** war im Durchschnitt befriedigend.
- Die Strukturierung der Inhalte wies in etwa 30 Prozent der Fälle Verbesserungspotenzial auf.
- Bei 31 Gasanbietern wurde die Verständlichkeit der Inhalte als gut bewertet.
- In 40 Prozent der Fälle wünschten sich die Testnutzer ein umfangreicheres Informationsangebot auf den Internetseiten.

## 3.1.3 Internet Ergebnis (1/3)

Durch die Zusammenführung der Teilbereiche **Inhaltsanalyse** und **Nutzerbetrachtung** wurde das Gesamtergebnis des Analysebereichs Internet bestimmt (Ränge 1 bis 18):

	Ergebnis Internet		Inhaltsanalyse		Nutzerbetrachtung	
	100,0%		50,0%		50,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
eprimo	76,8	1	79,5	1	74,2	1
123energie	75,8	2	79,0	2	72,5	5
MONTANA GAS	75,3	3	79,0	2	71,7	9
GASAG	72,0	4	74,5	4	69,6	16
Mainova	71,8	5	72,0	5	71,7	9
E WIE EINFACH	71,2	6	71,5	7	70,8	11
naturstrom	70,8	7	69,0	11	72,5	5
goldgas	70,7	8	71,0	8	70,4	12
energiehoch3	69,8	9	72,0	5	67,5	19
LichtBlick	69,8	9	67,0	13	72,5	5
lekker Energie	68,6	11	70,5	9	66,7	22
TelDaFax	68,2	12	66,0	16	70,4	12
Tchibo	68,1	13	69,5	10	66,7	22
ENTEKA	67,9	14	67,0	13	68,8	17
HAMBURG ENERGIE	67,2	15	64,0	19	70,4	12
RheinEnergie	67,2	15	61,5	20	72,9	4
Stadtwerke München	66,1	17	58,5	22	73,8	2
EnBW	65,3	18	66,5	15	64,2	26

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 3.1.3 Internet Ergebnis (2/3)

Durch die Zusammenführung der Teilbereiche **Inhaltsanalyse** und **Nutzerbetrachtung** wurde das Gesamtergebnis des Analysebereichs Internet bestimmt (Ränge 19 bis 35):

	Ergebnis Internet		Inhaltsanalyse		Nutzerbetrachtung	
	100,0%		50,0%		50,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
gas.de	65,2	19	57,0	23	73,3	3
RWE Vertrieb	64,0	20	68,5	12	59,6	32
MAINGAU Energie	63,6	21	65,5	17	61,7	31
Havelländische Stadtwerke	61,5	22	56,0	24	67,1	20
SVB	61,3	23	59,0	21	63,7	29
FairEnergie	60,3	24	65,5	17	55,0	34
BILD Energie (Xool)	59,6	25	55,4	25	63,8	28
SAUBER ENERGIE	59,5	26	48,5	28	70,4	12
E.ON Hanse Vertrieb	59,3	27	46,0	32	72,5	5
Vereinigte Stadtwerke	59,1	28	54,0	26	64,2	26
Energieversorgung Filstal	58,4	29	48,5	28	68,3	18
Stadtwerke Heidenheim	56,5	30	50,5	27	62,5	30
RELAXGAS	55,8	31	46,5	30	65,0	25
susiEnergie	53,9	32	41,5	33	66,3	24
ZVO Energie	53,0	33	39,0	34	67,1	20
LogoEnergie	49,7	34	46,0	31	53,3	35
teamenergie	47,8	35	39,0	34	56,7	33

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 3.1.3 Internet

### Ergebnis (3/3)

- Bei der **Analyse der Internetseiten** ergab sich insgesamt ein befriedigendes Ergebnis. Acht Unternehmen schnitten gut und immerhin 16 befriedigend ab. Für neun Gasversorger ergab sich ein ausreichendes und für zwei ein mangelhaftes Ergebnis.
- Der erste Rang ging an **eprimo**. Das Unternehmen erzielte sowohl bei der Inhaltsanalyse als auch bei der Nutzerbetrachtung die höchste Punktzahl. Umfang und Zugriff auf spezielle Informationen waren bei eprimo sehr gut. Zudem erhielt die Seite hohe Werte für ihre Bedienungsfreundlichkeit.
- **123energie** erreichte die zweithöchste Punktzahl. Die Stärke des Gasversorgers war sein Angebot an speziellen Informationen. Im Rahmen der Nutzerbetrachtung ergab sich ein gutes Gesamtergebnis.
- Rang drei sicherte sich **MONTANA GAS**. Das Unternehmen überzeugte sowohl hinsichtlich der allgemeinen als auch der speziellen Informationen.
- Auf dem letzten Rang landete **teamenergie**. Weder bei der Inhaltsanalyse noch bei der Nutzerbetrachtung konnte das Unternehmen überzeugen. Besonders niedrig wurden Umfang und Zugriff auf spezielle Informationen beurteilt.

## 3.1.4 Service gesamt Ergebnis (1/6)

Die folgende Tabelle zeigt das Ergebnis des Servicetests, resultierend aus den Teilbereichen Telefon, E-Mail und Internet (Ränge 1 bis 18):

	Ergebnis Service		Telefon		E-Mail		Internet	
	100,0%		40,0%		30,0%		30,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
MONTANA GAS	76,9	1	80,7	3	73,4	4	75,3	3
LichtBlick	75,5	2	78,4	5	77,6	2	69,8	9
RELAXGAS	74,8	3	79,4	4	87,6	1	55,8	31
ENTEKA	73,1	4	82,5	2	65,9	12	67,9	14
E WIE EINFACH	72,7	5	74,9	10	71,4	6	71,2	6
Tchibo	71,3	6	75,2	9	69,2	9	68,1	13
EnBW	71,1	7	76,4	6	69,8	7	65,3	18
naturstrom	70,6	8	69,2	22	72,3	5	70,8	7
goldgas	69,2	9	68,0	24	69,3	8	70,7	8
RWE Vertrieb	68,6	10	83,2	1	53,6	25	64,0	20
123energie	68,1	11	76,3	7	49,6	27	75,8	2
MAINGAU Energie	67,8	12	72,0	16	66,5	11	63,6	21
SAUBER ENERGIE	67,0	13	72,1	15	67,9	10	59,5	26
Mainova	66,7	14	69,5	20	57,8	19	71,8	5
GASAG	66,4	15	74,8	11	49,4	28	72,0	4
RheinEnergie	66,3	16	66,2	29	65,5	13	67,2	15
Havelländische Stadtwerke	65,3	17	71,7	17	60,6	16	61,5	22
SVB	64,9	18	69,2	21	62,7	14	61,3	23

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 3.1.4 Service gesamt Ergebnis (2/6)

Die folgende Tabelle zeigt das Ergebnis des Servicetests, resultierend aus den Teilbereichen Telefon, E-Mail und Internet (Ränge 19 bis 35):

	Ergebnis Service		Telefon		E-Mail		Internet	
	100,0%		40,0%		30,0%		30,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
energiehoch3	64,3	19	73,4	13	46,8	29	69,8	9
Energieversorgung Filstal	63,7	20	71,4	19	58,5	18	58,4	29
FairEnergie	62,8	21	71,4	18	53,7	24	60,3	24
LogoEnergie	62,3	22	61,6	33	75,9	3	49,7	34
BILD Energie (Xool)	62,2	23	73,3	14	50,0	26	59,6	25
lekker Energie	62,1	24	63,2	31	54,0	23	68,6	11
teamenergie	61,8	25	75,9	8	56,9	20	47,8	35
susiEnergie	61,7	26	67,9	25	61,1	15	53,9	32
Vereinigte Stadtwerke	61,6	27	64,7	30	60,2	17	59,1	28
ZVO Energie	60,0	28	67,8	26	56,5	21	53,0	33
eprimo	52,8	29	74,3	12	0,0	30	76,8	1
TelDaFax	47,6	30	67,8	27	0,0	30	68,2	12
gas.de	46,9	31	68,4	23	0,0	30	65,2	19
HAMBURG ENERGIE	45,0	32	62,1	32	0,0	30	67,2	15
E.ON Hanse Vertrieb	44,7	33	67,3	28	0,0	30	59,3	27
Stadtwerke München	43,3	34	58,8	34	0,0	30	66,1	17
Stadtwerke Heidenheim	33,3	35	0,0	35	54,4	22	56,5	30

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 3.1.4 Service gesamt

### Ergebnis (3/6)

Die folgende Tabelle zeigt, welchem Qualitätsurteil die jeweiligen Unternehmensergebnisse entsprechen (Ränge 1 bis 18):

	Ergebnis Service		
	Punkte*	Rang	Qualitätsurteil
MONTANA GAS	76,9	1	gut
LichtBlick	75,5	2	
RELAXGAS	74,8	3	
ENTEKA	73,1	4	
E WIE EINFACH	72,7	5	
Tchibo	71,3	6	
EnBW	71,1	7	
naturstrom	70,6	8	
goldgas	69,2	9	befriedigend
RWE Vertrieb	68,6	10	
123energie	68,1	11	
MAINGAU Energie	67,8	12	
SAUBER ENERGIE	67,0	13	
Mainova	66,7	14	
GASAG	66,4	15	
RheinEnergie	66,3	16	
Havelländische Stadtwerke	65,3	17	
SVB	64,9	18	

80,0 bis 100,0 Punkte → sehr gut

70,0 bis 79,9 Punkte → gut

60,0 bis 69,9 Punkte → befriedigend

40,0 bis 59,9 Punkte → ausreichend

0,0 bis 39,9 Punkte → mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 3.1.4 Service gesamt

### Ergebnis (4/6)

Die folgende Tabelle zeigt, welchem Qualitätsurteil die jeweiligen Unternehmensergebnisse entsprechen (Ränge 19 bis 35):

	Ergebnis Service		
	Punkte*	Rang	Qualitätsurteil
energiehoch3	64,3	19	befriedigend
Energieversorgung Filstal	63,7	20	
FairEnergie	62,8	21	
LogoEnergie	62,3	22	
BILD Energie (Xool)	62,2	23	
lekker Energie	62,1	24	
teamenergie	61,8	25	
susiEnergie	61,7	26	
Vereinigte Stadtwerke	61,6	27	
ZVO Energie	60,0	28	ausreichend
eprimo	52,8	29	
TelDaFax	47,6	30	
gas.de	46,9	31	
HAMBURG ENERGIE	45,0	32	
E.ON Hanse Vertrieb	44,7	33	
Stadtwerke München	43,3	34	
Stadtwerke Heidenheim	33,3	35	

80,0 bis 100,0 Punkte → sehr gut

70,0 bis 79,9 Punkte → gut

60,0 bis 69,9 Punkte → befriedigend

40,0 bis 59,9 Punkte → ausreichend

0,0 bis 39,9 Punkte → mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 3.1.4 Service gesamt

### Ergebnis (5/6)

- Die Servicequalität der Gasversorger war insgesamt befriedigend. Für acht Unternehmen ergab sich ein gutes Ergebnis. Bei 20 Unternehmen war der Service befriedigend und bei sechs ausreichend. Ein Gasanbieter zeigte eine mangelhafte Leistung.
- **MONTANA GAS** bot die höchste Servicequalität der analysierten Unternehmen. Bei allen Kontaktkanälen lag das Unternehmen auf einem der vorderen Plätze. Die telefonischen Beratungen waren sogar sehr gut. Die Kundenberater waren besonders glaubwürdig und berieten am verständlichsten. E-Mail-Anfragen wurden überwiegend vollständig beantwortet. Die Reaktionszeit betrug im Durchschnitt etwa 30 Stunden. Die Antworten waren freundlich und verständlich formuliert. Der Internetauftritt von MONTANA GAS überzeugte durch sein umfangreiches Angebot von allgemeinen und speziellen Informationen.
- **LichtBlick** erzielte das zweithöchste Gesamtergebnis. Für die Kontaktkanäle Telefon und E-Mail ergaben sich jeweils gute Qualitätsurteile. E-Mail-Anfragen wurden durchschnittlich nach 25,5 Stunden beantwortet. Die Verständlichkeit und Individualität der Antworten war besonders hoch. Die Stärke im telefonischen Kontakt war der Aktivitätsgrad. Jedes Gespräch kam im ersten Anwahlversuch zustande und die Wartezeit bis zur Annahme lag bei durchschnittlich unter zehn Sekunden. 80 Prozent der Beratungen erfolgten sowohl vollständig als auch strukturiert. Der Internetauftritt von LichtBlick erhielt von den Testnutzern einen Spitzenwert für die intuitive Navigierbarkeit der Website.

## 3.1.4 Service gesamt

### Ergebnis (6/6)

- **RELAXGAS** folgte auf dem dritten Rang. Das Unternehmen erreichte mit deutlichem Abstand das höchste Ergebnis beim E-Mail-Test. Die Antworten gingen nach durchschnittlich viereinhalb Stunden beim Anfragenden ein. Mit einer Ausnahme wurden die Anliegen der Interessenten vollständig und innerhalb von 24 Stunden beantwortet. Die Kommunikationsstandards wurden immer eingehalten. Bei telefonischen Anfragen berieten die Mitarbeiter freundlich und verständlich. Sie fielen besonders durch ihre Glaubwürdigkeit auf.
- Auf dem letzten Rang landete **Stadtwerke Heidenheim**. Während der Testphase des Kontaktkanals Telefon kamen aufgrund der schwachen Erreichbarkeit des Unternehmens weniger als fünf Beratungen zustande. Beim E-Mail-Test lag die Individualität der Antworten deutlich unter dem Mitbewerberdurchschnitt. Keine Antwort ging vollständig auf alle Anfragebestandteile ein. Kundenfreundliche Kommunikationsstandards wie ein Dank für die Kontaktaufnahme wurden nur teilweise eingehalten. Die Optik der Website erhielt von den Testnutzern eine negative Bewertung.

## 3.2 Serviceanalyse - regional

### Vorgehensweise

In diesem Kapitel wurde die Servicequalität der getesteten Unternehmen auf regionaler Basis betrachtet. Dazu wurden die Ergebnisse der in den jeweiligen Städten aktiven Gasanbieter einander gegenübergestellt.

Untersucht wurden die sechs größten deutschen Städte:

- Berlin
- Hamburg
- München
- Köln
- Frankfurt am Main
- Stuttgart

## 3.2 Serviceanalyse - regional Ergebnis Berlin (1/2)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die auf dem **Berliner Gasmarkt** aktiven Unternehmen abgeschnitten haben:

	Ergebnis Service Berlin 100,0%		Telefon 40,0%		E-Mail 30,0%		Internet 30,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
MONTANA GAS	76,9	1	80,7	2	73,4	4	75,3	3
LichtBlick	75,5	2	78,4	4	77,6	2	69,8	8
RELAXGAS	74,8	3	79,4	3	87,6	1	55,8	18
ENTEKA	73,1	4	82,5	1	65,9	11	67,9	12
E WIE EINFACH	72,7	5	74,9	8	71,4	6	71,2	5
Tchibo	71,3	6	75,2	7	69,2	8	68,1	11
naturstrom	70,6	7	69,2	15	72,3	5	70,8	6
goldgas	69,2	8	68,0	17	69,3	7	70,7	7
123energie	68,1	9	76,3	5	49,6	17	75,8	2
MAINGAU Energie	67,8	10	72,0	14	66,5	10	63,6	14
SAUBER ENERGIE	67,0	11	72,1	13	67,9	9	59,5	16
GASAG	66,4	12	74,8	9	49,4	18	72,0	4
energiehoch3	64,3	13	73,4	11	46,8	19	69,8	8
LogoEnergie	62,3	14	61,6	20	75,9	3	49,7	20
BILD Energie (Xool)	62,2	15	73,3	12	50,0	16	59,6	15
lekker Energie	62,1	16	63,2	19	54,0	15	68,6	10
teamenergie	61,8	17	75,9	6	56,9	13	47,8	21
susiEnergie	61,7	18	67,9	18	61,1	12	53,9	19
eprimo	52,8	19	74,3	10	0,0	20	76,8	1
gas.de	46,9	20	68,4	16	0,0	20	65,2	13
Stadtwerke Heidenheim	33,3	21	0,0	21	54,4	14	56,5	17

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 3.2 Serviceanalyse - regional

### Ergebnis Berlin (2/2)

- Im Rahmen des Servicetests wurden **21 in Berlin aktive Gasanbieter** analysiert.
- **Servicesieger in Berlin** wurde MONTANA GAS. Das Unternehmen konnte bei allen Kontaktkanälen überzeugen. Rang zwei belegte LichtBlick. Das Unternehmen punktete im Bereich Telefon durch kurze Wartezeiten. Beim E-Mail-Test fiel die Individualität der Antworten und beim Internetttest die intuitive Bedienbarkeit positiv auf. Den dritten Rang sicherte sich RELAXGAS mit dem besten Ergebnis im Bereich E-Mail.
- Der **Berliner Grundversorger**, GASAG, belegte Rang zwölf. Die Schwäche des Unternehmens war der Bereich E-Mail. Die Antworten waren unterdurchschnittlich individuell verfasst und gingen überwiegend nicht vollständig auf alle Anfragebestandteile ein. Beim Telefon- und Internetttest schnitt das Unternehmen hingegen gut ab. Die Gespräche wurden freundlich und verständlich geführt und die Website bot umfangreiche spezielle Informationen.
- Auf dem letzten Rang landete Stadtwerke Heidenheim. Der Versorger erhielt im Telefontest null Punkte, da weniger als fünf Beratungen bewertet werden konnten.

## 3.2 Serviceanalyse - regional Ergebnis Hamburg (1/3)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die auf dem **Hamburger Gasmarkt** aktiven Unternehmen abgeschnitten haben (Ränge 1 bis 14):

	Ergebnis Service Hamburg 100,0%		Telefon 40,0%		E-Mail 30,0%		Internet 30,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
MONTANA GAS	76,9	1	80,7	3	73,4	4	75,3	3
LichtBlick	75,5	2	78,4	5	77,6	2	69,8	8
RELAXGAS	74,8	3	79,4	4	87,6	1	55,8	24
ENTEKA	73,1	4	82,5	2	65,9	11	67,9	13
E WIE EINFACH	72,7	5	74,9	9	71,4	6	71,2	5
Tchibo	71,3	6	75,2	8	69,2	8	68,1	12
naturstrom	70,6	7	69,2	17	72,3	5	70,8	6
goldgas	69,2	8	68,0	19	69,3	7	70,7	7
RWE Vertrieb	68,6	9	83,2	1	53,6	19	64,0	16
123energie	68,1	10	76,3	6	49,6	21	75,8	2
MAINGAU Energie	67,8	11	72,0	15	66,5	10	63,6	17
SAUBER ENERGIE	67,0	12	72,1	14	67,9	9	59,5	20
GASAG	66,4	13	74,8	10	49,4	22	72,0	4
Havelländische Stadtwerke	65,3	14	71,7	16	60,6	13	61,5	18

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 3.2 Serviceanalyse - regional Ergebnis Hamburg (2/3)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die auf dem **Hamburger Gasmarkt** aktiven Unternehmen abgeschnitten haben (Ränge 15 bis 28):

	Ergebnis Service Hamburg 100,0%		Telefon 40,0%		E-Mail 30,0%		Internet 30,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
energiehoch3	64,3	15	73,4	12	46,8	23	69,8	8
LogoEnergie	62,3	16	61,6	27	75,9	3	49,7	27
BILD Energie (Xool)	62,2	17	73,3	13	50,0	20	59,6	19
lekker Energie	62,1	18	63,2	25	54,0	18	68,6	10
teamenergie	61,8	19	75,9	7	56,9	15	47,8	28
susiEnergie	61,7	20	67,9	20	61,1	12	53,9	25
Vereinigte Stadtwerke	61,6	21	64,7	24	60,2	14	59,1	22
ZVO Energie	60,0	22	67,8	21	56,5	16	53,0	26
eprimo	52,8	23	74,3	11	0,0	25	76,8	1
TelDaFax	47,6	24	67,8	22	0,0	25	68,2	11
gas.de	46,9	25	68,4	18	0,0	25	65,2	15
HAMBURG ENERGIE	45,0	26	62,1	26	0,0	25	67,2	14
E.ON Hanse Vertrieb	44,7	27	67,3	23	0,0	25	59,3	21
Stadtwerke Heidenheim	33,3	28	0,0	29	54,4	17	56,5	23

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 3.2 Serviceanalyse - regional

### Ergebnis Hamburg (3/3)

- Im Rahmen des Servicetests wurden **28 in Hamburg aktive Gasanbieter** analysiert.
- **Servicesieger in Hamburg** wurde MONTANA GAS. Das Unternehmen konnte bei allen Kontaktkanälen überzeugen. Rang zwei belegte LichtBlick. Das Unternehmen punktete im Bereich Telefon durch kurze Wartezeiten. Beim E-Mail-Test fiel die Individualität der Antworten und beim Internetttest die intuitive Bedienbarkeit positiv auf. Den dritten Rang sicherte sich RELAXGAS mit dem besten Ergebnis im Bereich E-Mail.
- Der **Hamburger Grundversorger**, E.ON Hanse Vertrieb, erreichte Rang 27. Der Gasanbieter beantwortete weniger als die Hälfte der E-Mail-Anfragen während des Testzeitraums. Zu den Schwachpunkten im Bereich Internet zählte unter anderem das fehlende Angebot an Online-Services. Beim Telefontest wurden die Beratungen zwar überwiegend vollständig und strukturiert geführt, jedoch agierten die Mitarbeiter unterdurchschnittlich individuell. Zudem betrug die Wartezeit vor der Gesprächsannahme im Durchschnitt mehr als eineinhalb Minuten.
- Auf dem letzten Rang landete Stadtwerke Heidenheim. Der Versorger erhielt im Telefontest null Punkte, da weniger als fünf Beratungen bewertet werden konnten.

## 3.2 Serviceanalyse - regional

### Ergebnis München (1/3)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die auf dem **Münchener Gasmarkt** aktiven Unternehmen abgeschnitten haben (Ränge 1 bis 13):

	Ergebnis Service München 100,0%		Telefon 40,0%		E-Mail 30,0%		Internet 30,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
MONTANA GAS	76,9	1	80,7	2	73,4	4	75,3	3
LichtBlick	75,5	2	78,4	4	77,6	2	69,8	7
RELAXGAS	74,8	3	79,4	3	87,6	1	55,8	22
ENTEGA	73,1	4	82,5	1	65,9	11	67,9	12
E WIE EINFACH	72,7	5	74,9	8	71,4	6	71,2	4
Tchibo	71,3	6	75,2	7	69,2	8	68,1	11
naturstrom	70,6	7	69,2	17	72,3	5	70,8	5
goldgas	69,2	8	68,0	19	69,3	7	70,7	6
123energie	68,1	9	76,3	5	49,6	20	75,8	2
MAINGAU Energie	67,8	10	72,0	13	66,5	10	63,6	15
SAUBER ENERGIE	67,0	11	72,1	12	67,9	9	59,5	19
Havelländische Stadtwerke	65,3	12	71,7	14	60,6	13	61,5	16
energiehoch3	64,3	13	73,4	10	46,8	21	69,8	7

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 3.2 Serviceanalyse - regional Ergebnis München (2/3)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die auf dem **Münchener Gasmarkt** aktiven Unternehmen abgeschnitten haben (Ränge 14 bis 25):

	Ergebnis Service München 100,0%		Telefon 40,0%		E-Mail 30,0%		Internet 30,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
Energieversorgung Filstal	63,7	14	71,4	16	58,5	14	58,4	20
FairEnergie	62,8	15	71,4	15	53,7	18	60,3	17
LogoEnergie	62,3	16	61,6	23	75,9	3	49,7	24
BILD Energie (Xool)	62,2	17	73,3	11	50,0	19	59,6	18
lekker Energie	62,1	18	63,2	22	54,0	17	68,6	9
teamenergie	61,8	19	75,9	6	56,9	15	47,8	25
susiEnergie	61,7	20	67,9	20	61,1	12	53,9	23
eprimo	52,8	21	74,3	9	0,0	23	76,8	1
TelDaFax	47,6	22	67,8	21	0,0	23	68,2	10
gas.de	46,9	23	68,4	18	0,0	23	65,2	14
Stadtwerke München	43,3	24	58,8	24	0,0	23	66,1	13
Stadtwerke Heidenheim	33,3	25	0,0	26	54,4	16	56,5	21

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 3.2 Serviceanalyse - regional

### Ergebnis München (3/3)

- Im Rahmen des Servicetests wurden **25 in München aktive Gasanbieter** analysiert.
- **Servicesieger in München** wurde MONTANA GAS. Das Unternehmen konnte bei allen Kontaktkanälen überzeugen. Rang zwei belegte LichtBlick. Das Unternehmen punktete im Bereich Telefon durch kurze Wartezeiten. Beim E-Mail-Test fiel die Individualität der Antworten und beim Internettest die intuitive Bedienbarkeit positiv auf. Den dritten Rang sicherte sich RELAXGAS mit dem besten Ergebnis im Bereich E-Mail.
- Der **Münchener Grundversorger**, Stadtwerke München, landete auf Rang 24. Das Unternehmen beantwortete weniger als die Hälfte der E-Mail-Anfragen innerhalb des Testzeitraums. Bei telefonischen Anfragen mussten die Anrufer im Durchschnitt länger als zwei Minuten bis zur Gesprächsannahme durch einen Mitarbeiter warten. Zudem wurden die Gespräche unterdurchschnittlich freundlich und aktiv geführt. Positiv fiel jedoch die Bewertung der Internetseite durch die Testnutzer aus. Für [www.swm.de](http://www.swm.de) ergab sich der zweithöchste Wert.
- Auf dem letzten Rang landete Stadtwerke Heidenheim. Der Versorger erhielt im Telefontest null Punkte, da weniger als fünf Beratungen bewertet werden konnten.

## 3.2 Serviceanalyse - regional Ergebnis Köln (1/3)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die auf dem **Kölner Strommarkt** aktiven Unternehmen abgeschnitten haben (Ränge 1 bis 12):

	Ergebnis Service Köln 100,0%		Telefon 40,0%		E-Mail 30,0%		Internet 30,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
LichtBlick	75,5	1	78,4	4	77,6	2	69,8	7
RELAXGAS	74,8	2	79,4	3	87,6	1	55,8	21
ENTEKA	73,1	3	82,5	2	65,9	9	67,9	12
E WIE EINFACH	72,7	4	74,9	8	71,4	4	71,2	4
Tchibo	71,3	5	75,2	7	69,2	6	68,1	11
naturstrom	70,6	6	69,2	16	72,3	3	70,8	5
goldgas	69,2	7	68,0	18	69,3	5	70,7	6
RWE Vertrieb	68,6	8	83,2	1	53,6	16	64,0	15
123energie	68,1	9	76,3	5	49,6	18	75,8	2
MAINGAU Energie	67,8	10	72,0	14	66,5	8	63,6	16
SAUBER ENERGIE	67,0	11	72,1	13	67,9	7	59,5	19
GASAG	66,4	12	74,8	9	49,4	19	72,0	3

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 3.2 Serviceanalyse - regional Ergebnis Köln (2/3)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die auf dem **Kölner Strommarkt** aktiven Unternehmen abgeschnitten haben (Ränge 13 bis 23):

	Ergebnis Service Köln 100,0%		Telefon 40,0%		E-Mail 30,0%		Internet 30,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
RheinEnergie	66,3	13	66,2	21	65,5	10	67,2	13
SVB	64,9	14	69,2	15	62,7	11	61,3	17
energiehoch3	64,3	15	73,4	11	46,8	20	69,8	7
BILD Energie (Xool)	62,2	16	73,3	12	50,0	17	59,6	18
lekker Energie	62,1	17	63,2	22	54,0	15	68,6	9
teamenergie	61,8	18	75,9	6	56,9	13	47,8	23
susiEnergie	61,7	19	67,9	19	61,1	12	53,9	22
eprimo	52,8	20	74,3	10	0,0	22	76,8	1
TelDaFax	47,6	21	67,8	20	0,0	22	68,2	10
gas.de	46,9	22	68,4	17	0,0	22	65,2	14
Stadtwerke Heidenheim	33,3	23	0,0	24	54,4	14	56,5	20

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 3.2 Serviceanalyse - regional

### Ergebnis Köln (3/3)

- Im Rahmen des Servicetests wurden **23 in Köln aktive Gasanbieter** analysiert.
- **Servicesieger in Köln** wurde LichtBlick. Das Unternehmen punktete im Bereich Telefon durch kurze Wartezeiten und überzeugte beim E-Mail-Test durch individuelle und verständliche Antworten. RELAXGAS erreichte aufgrund des sehr guten Abschneidens beim E-Mail-Test Rang zwei. ENTEGA wurde Dritter. Die Bearbeitung von telefonischen Anfragen war sehr gut. Die durchschnittliche Wartezeit bis zur Gesprächsannahme betrug weniger als zehn Sekunden. Die Gespräche wurden aktiv geführt und den Mitarbeitern gelang es, eine angenehme Gesprächsatmosphäre zu erzeugen.
- Der **Kölner Grundversorger**, RheinEnergie, sicherte sich den 13. Rang. Die Leistung in allen drei Bereichen war befriedigend. Beim Telefontest mussten die Anrufer im Durchschnitt mehr als 100 Sekunden bis zur Gesprächsannahme warten. Die Beratungen erfolgten freundlich, jedoch war die inhaltliche Verständlichkeit verbesserungswürdig. Die E-Mail-Anfragen wurden nur zur Hälfte vollständig beantwortet und die Individualität der Antworten war schwach ausgeprägt. Von den Testnutzern erhielt RheinEnergie eine Spitzenbewertung für die Inhalte seiner Website.
- Auf dem letzten Rang landete Stadtwerke Heidenheim. Der Versorger erhielt im Telefontest null Punkte, da weniger als fünf Beratungen bewertet werden konnten.

## 3.2 Serviceanalyse - regional Ergebnis Frankfurt (1/2)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die auf dem **Frankfurter Gasmarkt** aktiven Unternehmen abgeschnitten haben:

	Ergebnis Service Frankfurt 100,0%		Telefon 40,0%		E-Mail 30,0%		Internet 30,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
LichtBlick	75,5	1	78,4	3	77,6	2	69,8	8
RELAXGAS	74,8	2	79,4	2	87,6	1	55,8	21
ENTEKA	73,1	3	82,5	1	65,9	9	67,9	13
E WIE EINFACH	72,7	4	74,9	7	71,4	4	71,2	5
Tchibo	71,3	5	75,2	6	69,2	6	68,1	12
naturstrom	70,6	6	69,2	17	72,3	3	70,8	6
goldgas	69,2	7	68,0	19	69,3	5	70,7	7
123energie	68,1	8	76,3	4	49,6	17	75,8	2
MAINGAU Energie	67,8	9	72,0	13	66,5	8	63,6	15
SAUBER ENERGIE	67,0	10	72,1	12	67,9	7	59,5	19
Mainova	66,7	11	69,5	16	57,8	11	71,8	4
GASAG	66,4	12	74,8	8	49,4	18	72,0	3
Havelländische Stadtwerke	65,3	13	71,7	14	60,6	10	61,5	16
energiehoch3	64,3	14	73,4	10	46,8	19	69,8	8
FairEnergie	62,8	15	71,4	15	53,7	15	60,3	17
BILD Energie (Xool)	62,2	16	73,3	11	50,0	16	59,6	18
lekker Energie	62,1	17	63,2	21	54,0	14	68,6	10
teamenergie	61,8	18	75,9	5	56,9	12	47,8	22
eprimo	52,8	19	74,3	9	0,0	20	76,8	1
TelDaFax	47,6	20	67,8	20	0,0	20	68,2	11
gas.de	46,9	21	68,4	18	0,0	20	65,2	14
Stadtwerke Heidenheim	33,3	22	0,0	22	54,4	13	56,5	20

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 3.2 Serviceanalyse - regional

### Ergebnis Frankfurt (2/2)

- Im Rahmen des Servicetests wurden **22 in Frankfurt aktive Gasanbieter** analysiert.
- **Servicesieger in Frankfurt** wurde LichtBlick. Das Unternehmen punktete im Bereich Telefon durch kurze Wartezeiten und überzeugte beim E-Mail-Test durch individuelle und verständliche Antworten. RELAXGAS erreichte aufgrund des sehr guten Abschneidens beim E-Mail-Test Rang zwei. ENTEGA wurde Dritter. Die Bearbeitung von telefonischen Anfragen war sehr gut. Die durchschnittliche Wartezeit bis zur Gesprächsannahme betrug weniger als zehn Sekunden. Die Gespräche wurden aktiv geführt und den Mitarbeitern gelang es, eine angenehme Gesprächsatmosphäre zu erzeugen.
- Der **Frankfurter Grundversorger**, Mainova, wurde Elfter. Das höchste Ergebnis erzielte der Gasanbieter beim Internetttest. Für die Inhalte der Website erhielt das Unternehmen von den Testnutzern einen Spitzenwert. Auch die Inhaltsanalyse führte zu einem guten Ergebnis. Beim Test des Kontaktkanals Telefon erwies sich die Erreichbarkeit als Schwachpunkt. Die durchschnittliche Wartezeit betrug etwa eine dreiviertel Minute. Auch die Bearbeitungszeit von E-Mail-Anfragen dauerte mit fast 40 Stunden überdurchschnittlich lange.
- Auf dem letzten Rang landete Stadtwerke Heidenheim. Der Versorger erhielt im Telefontest null Punkte, da weniger als fünf Beratungen bewertet werden konnten.

## 3.2 Serviceanalyse - regional Ergebnis Stuttgart (1/3)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die auf dem **Stuttgarter Gasmarkt** aktiven Unternehmen abgeschnitten haben (Ränge 1 bis 13):

	Ergebnis Service Stuttgart 100,0%		Telefon 40,0%		E-Mail 30,0%		Internet 30,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
MONTANA GAS	76,9	1	80,7	2	73,4	4	75,3	3
LichtBlick	75,5	2	78,4	4	77,6	2	69,8	8
RELAXGAS	74,8	3	79,4	3	87,6	1	55,8	23
ENTEKA	73,1	4	82,5	1	65,9	12	67,9	13
E WIE EINFACH	72,7	5	74,9	9	71,4	6	71,2	5
Tchibo	71,3	6	75,2	8	69,2	9	68,1	12
EnBW	71,1	7	76,4	5	69,8	7	65,3	14
naturstrom	70,6	8	69,2	19	72,3	5	70,8	6
goldgas	69,2	9	68,0	21	69,3	8	70,7	7
123energie	68,1	10	76,3	6	49,6	21	75,8	2
MAINGAU Energie	67,8	11	72,0	15	66,5	11	63,6	16
SAUBER ENERGIE	67,0	12	72,1	14	67,9	10	59,5	20
GASAG	66,4	13	74,8	10	49,4	22	72,0	4

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 3.2 Serviceanalyse - regional Ergebnis Stuttgart (2/3)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die auf dem **Stuttgarter Gasmarkt** aktiven Unternehmen abgeschnitten haben (Ränge 14 bis 26):

	Ergebnis Service Stuttgart 100,0%		Telefon 40,0%		E-Mail 30,0%		Internet 30,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
Havelländische Stadtwerke	65,3	14	71,7	16	60,6	14	61,5	17
energiehoch3	64,3	15	73,4	12	46,8	23	69,8	8
Energieversorgung Filstal	63,7	16	71,4	18	58,5	15	58,4	21
FairEnergie	62,8	17	71,4	17	53,7	19	60,3	18
LogoEnergie	62,3	18	61,6	25	75,9	3	49,7	25
BILD Energie (Xool)	62,2	19	73,3	13	50,0	20	59,6	19
lekker Energie	62,1	20	63,2	24	54,0	18	68,6	10
teamenergie	61,8	21	75,9	7	56,9	16	47,8	26
susiEnergie	61,7	22	67,9	22	61,1	13	53,9	24
eprimo	52,8	23	74,3	11	0,0	25	76,8	1
TelDaFax	47,6	24	67,8	23	0,0	25	68,2	11
gas.de	46,9	25	68,4	20	0,0	25	65,2	15
Stadtwerke Heidenheim	33,3	26	0,0	27	54,4	17	56,5	22

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 3.2 Serviceanalyse - regional

### Ergebnis Stuttgart (3/3)

- Im Rahmen des Servicetests wurden **26 in Stuttgart aktive Gasanbieter** analysiert.
- **Servicesieger in Stuttgart** wurde MONTANA GAS. Das Unternehmen konnte bei allen Kontaktkanälen überzeugen. Rang zwei belegte LichtBlick. Das Unternehmen punktete im Bereich Telefon durch kurze Wartezeiten. Beim E-Mail-Test fiel die Individualität der Antworten und beim Internettetest die intuitive Bedienbarkeit positiv auf. Den dritten Rang sicherte sich RELAXGAS mit dem besten Ergebnis im Bereich E-Mail.
- Der **Stuttgarter Grundversorger**, EnBW, konnte sich Rang sieben sichern. Das ist die beste Service-Platzierung, die ein Grundversorger im Rahmen dieser Studie in seinem Gebiet erreicht hat. Der telefonische Kontakt wurde insgesamt als gut bewertet. Die Beratungen erfolgten überwiegend vollständig und strukturiert und die Mitarbeiter führten die Gespräche überdurchschnittlich individuell. Steigerungspotenzial zeigte jedoch die Verständlichkeit der Erklärungen. Anders als im telefonischen Interessentenkontakt wurden Anfragen per E-Mail unterdurchschnittlich individuell beantwortet. Etwa ein Viertel ging nicht vollständig auf alle Bestandteile der Anfragen ein. Der Informationsumfang der Internetseite wurde von den Testnutzern als sehr gut bewertet, für die Übersichtlichkeit ergab sich hingegen ein negatives Ergebnis.
- Auf dem letzten Rang landete Stadtwerke Heidenheim. Der Versorger erhielt im Telefontest null Punkte, da weniger als fünf Beratungen bewertet werden konnten.

## 3.3 Serviceanalyse - überregional

### Vorgehensweise

In diesem Kapitel wurde die Servicequalität der getesteten Unternehmen dargestellt, die überregional aktiv waren. Dazu wurden die Ergebnisse der in allen untersuchten Städten (Berlin, Hamburg, München, Köln, Frankfurt und Stuttgart) aktiven Gasanbieter einander gegenübergestellt.

## 3.3 Serviceanalyse - überregional Ergebnis (1/2)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die überregionalen Stromanbieter (in allen sechs Städten aktive Unternehmen) abgeschnitten haben:

	Ergebnis Service überregional 100,0%		Telefon 40,0%		E-Mail 30,0%		Internet 30,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
LichtBlick	75,5	1	78,4	3	77,6	2	69,8	6
RELAXGAS	74,8	2	79,4	2	87,6	1	55,8	16
ENTEGA	73,1	3	82,5	1	65,9	9	67,9	10
E WIE EINFACH	72,7	4	74,9	7	71,4	4	71,2	3
Tchibo	71,3	5	75,2	6	69,2	6	68,1	9
naturstrom	70,6	6	69,2	13	72,3	3	70,8	4
goldgas	69,2	7	68,0	15	69,3	5	70,7	5
123energie	68,1	8	76,3	4	49,6	14	75,8	2
MAINGAU Energie	67,8	9	72,0	12	66,5	8	63,6	12
SAUBER ENERGIE	67,0	10	72,1	11	67,9	7	59,5	14
energiehoch3	64,3	11	73,4	9	46,8	15	69,8	6
BILD Energie (Xool)	62,2	12	73,3	10	50,0	13	59,6	13
lekker Energie	62,1	13	63,2	16	54,0	12	68,6	8
teamenergie	61,8	14	75,9	5	56,9	10	47,8	17
eprimo	52,8	15	74,3	8	0,0	16	76,8	1
gas.de	46,9	16	68,4	14	0,0	16	65,2	11
Stadtwerke Heidenheim	33,3	17	0,0	17	54,4	11	56,5	15

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 3.3 Serviceanalyse - überregional

### Ergebnis (2/2)

- Insgesamt wurden **17 überregional aktive Gasanbieter** analysiert.
- **Servicesieger überregional** wurde LichtBlick. Der Anbieter erreichte das zweitbeste Ergebnis beim E-Mail-Test und das drittbeste beim Telefontest. Anfragen per E-Mail wurden durchschnittlich nach 25,5 Stunden beantwortet. Der Antwortstil war individuell und verständlich. Auch die Wartezeit bis zur Gesprächsannahme war mit durchschnittlich unter zehn Sekunden besser als der Wert des Mitbewerberdurchschnitts. 80 Prozent der Beratungen erfolgten sowohl vollständig als auch strukturiert. Der Internetauftritt erhielt von den Testnutzern einen Spitzenwert für die intuitive Navigierbarkeit der Seite.
- RELAXGAS schnitt als Zweitbester ab. Das Unternehmen lag beim E-Mail-Test deutlich vor den Mitbewerbern. Die Bearbeitungsdauer der Anfragen lag bei durchschnittlich viereinhalb Stunden. Mit einer Ausnahme wurden die Anfragen vollständig und innerhalb von 24 Stunden beantwortet. Die Kommunikationsstandards wurden immer eingehalten.
- ENTEGA sicherte sich Rang drei. Die Bearbeitung von telefonischen Anfragen war sehr gut. Anrufer mussten im Durchschnitt weniger als zehn Sekunden in der Warteschleife verbringen. Die Gespräche wurden aktiv geführt und den Mitarbeitern gelang es, eine angenehme Gesprächsatmosphäre zu erzeugen.
- Auf dem letzten Rang landete Stadtwerke Heidenheim. Der Versorger erhielt im Telefontest null Punkte, da weniger als fünf Beratungen bewertet werden konnten.

## 4. Konditionenanalyse

### Vorgehensweise (1/3)

Im Rahmen der Konditionenanalyse wurden die Kosten der Gasversorgung in den sechs größten deutschen Städten anhand von fünf unterschiedlichen Verbrauchsmengen erhoben und zusätzlich die Vertragsbedingungen der zugrunde liegenden Tarife ermittelt. Die Daten wurden durch Internetrecherchen auf den Homepages der Gasanbieter erfasst und durch Anfragen bei den Pressestellen der Unternehmen (Stand 1. April 2011) verifiziert. Bei Anbietern, die auf Anfrage keine Angaben machten, wurden die Daten ausschließlich im Internet recherchiert.

Für jeden Anbieter wurden die jeweils günstigsten Tarife sowie die günstigsten Biogastarife erhoben. Tarife mit längerfristiger Vorkasse, bei denen Kunden mindestens ein Quartal im Voraus (beispielsweise ein ganzes Jahr) oder eine bestimmte Gasmenge im Voraus zahlen mussten, fanden keine Berücksichtigung. Angebote ohne längerfristige Vorkasse, wie zum Beispiel Zahlung einen Monat vor dem Liefermonat oder zwei Monate vor Lieferbeginn, wurden in die Analyse aufgenommen. Tarife mit Kautionsleistung, d. h. bei denen vor Lieferbeginn ein Sonderabschlag geleistet werden musste, wurden nicht berücksichtigt. Weitere Voraussetzung für die Bewertung der Tarife war, dass diese auf den Unternehmenswebsites anhand eines Tarifrechners o. ä. nachvollzogen werden konnten. Besondere Auflagen oder Beschränkungen, zeitlich befristete Aktionen oder Angebote zur Neukundengewinnung waren ebenfalls ausgeschlossen. Etwaige Bonuszahlungen flossen nicht in den Tariftest ein, sondern wurden bei der Analyse der Vertragsbedingungen berücksichtigt.

## 4. Konditionenanalyse

### Vorgehensweise (2/3)

In die Analyse konnten von einem Unternehmen auch mehrere Tarife einfließen. Zum einen, wenn der Gasversorger mit unterschiedlichen Produkten in den untersuchten Städten aktiv war (z.B. floss bei lekker Energie in Berlin wakker Gas festfür2 und in anderen Städten wakker Gas in die Analyse ein ). Zum anderen war dies der Fall, wenn es vom Verbrauch abhing, welcher Tarif der günstigste war (bspw. wurde für EnBW für die Verbrauchsklassen 5.000 und 12.000 kWh Erdgas Flex Midi und bei den übrigen Verbrauchsklassen der Tarif Erdgas Online herangezogen).

Es erfolgte eine getrennte Analyse des günstigsten Tarifs jedes Unternehmens und des günstigsten Biogastarifs, falls ein solcher angeboten wurde. Bei reinen Biogasanbietern floss das günstigste Gasprodukt sowohl in die Auswertung der günstigsten Tarife als auch in die Auswertung der günstigsten Biogastarife ein.

In die Analyse der Biogastarife wurden nur solche Produkte aufgenommen, deren Beimischungsanteil von Biogas mindestens fünf Prozent betrug. Sogenannte Klimatarife, die eine CO<sub>2</sub>-Reduktion beinhalten (z.B. durch den Zukauf von Zertifikaten oder die Förderung von Umweltschutzprojekten), fanden keine Berücksichtigung in dieser Analyse.

## 4. Konditionenanalyse

### Vorgehensweise (3/3)

Die erhobenen Preise wurden einem Benchmarking unterzogen, d. h. dass dem jeweils besten Angebot 100 Punkte zugewiesen wurden, dem jeweils schlechtesten 0 Punkte. Dazwischen liegende Angebote wurden relativ zu den Extremwerten bewertet.

Bei der Analyse der Konditionen der überregional aktiven Anbieter und Biogasanbieter wurden die Ergebnisse in den sechs Städten Berlin, Hamburg, München, Köln, Frankfurt und Stuttgart zusammengeführt, indem der Mittelwert aus den regionalen Ergebnissen jeweils bei der Höhe der Tarife und bei den Vertragsbedingungen gebildet wurde.

Die Konditionenanalyse erfolgte anhand folgender Gewichtungen:

<b>Konditionenanalyse</b>	<b>100,0%</b>
■ Höhe der Tarife	80,0%
■ Vertragsbedingungen	20,0%

# 4.1 Günstigste Tarife

## Kriteriengewichtung

Die Konditionenbewertung der günstigsten Tarife erfolgte anhand folgender Kategorien und Gewichtungen:

<b>Höhe der Tarife</b>	<b>100,0%*</b>
■ Single-Haushalt, 5.000 kWh/Jahr	
■ Zweipersonen-Haushalt (3-Zimmer-Whg.), 12.000 kWh/Jahr	
■ Dreipersonen-Haushalt (Reihenhaus), 20.000 kWh/Jahr	
■ Vierpersonen-Haushalt (mittl. Einfamilienhaus), 27.000 kWh/Jahr	
■ Fünfpersonen-Haushalt (gr. Einfamilienhaus), 35.000 kWh/Jahr	
<b>Vertragsbedingungen</b>	<b>100,0%</b>
■ Preisgarantie	25,0%
■ Vertragslaufzeit	25,0%
■ Kündigungsfrist	15,0%
■ Höhe der Bonuszahlungen	15,0%
■ Automatische Vertragsverlängerung nach Ende der Erstlaufzeit	10,0%
■ Sonderkündigungsrecht von max. 4 Wochen bei Preiserhöhungen	10,0%

\* In die Tarifanalyse flossen die bewerteten Kosten für die angebotenen Tarifklassen gleichgewichtet ein.

## 4.1 Günstigste Tarife Ergebnis Berlin (1/3)

Die folgende Tabelle zeigt das Ergebnis für die Stadt **Berlin**:

	Ergebnis Konditionen Berlin 100,0%		Höhe der Tarife 80,0%		Vertragsbedingungen 20,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
	MAINGAU Energie	89,5	1	98,2	1	54,8
123energie	70,1	2	82,0	2	22,5	18
SAUBER ENERGIE	68,9	3	73,0	4	52,5	13
gas.de	63,9	4	74,2	3	22,5	18
goldgas	60,3	5	69,8	5	22,5	18
RELAXGAS	59,6	6	61,4	6	52,5	13
MONTANA GAS	54,3	7	52,6	7	61,3	6
energiehoch3	49,2	8	46,5	8	60,0	7
eprimo	45,1	9	37,6	9	75,0	4
LogoEnergie	42,5	10	31,8	12	85,0	1
BILD Energie (Xool)	41,7	11	32,8	11	77,5	3
susiEnergie	34,5	12	30,6	13	50,0	15
E WIE EINFACH	33,1	13	24,8	15	66,3	5
lekker Energie	30,5	14	29,3	14	35,0	17
Stadtwerke Heidenheim	30,0	15	35,0	10	10,0	21
LichtBlick	28,0	16	20,0	16	60,0	7
teamenergie	23,4	17	17,4	17	47,5	16
Tchibo	23,2	18	7,8	20	85,0	1
GASAG	23,1	19	13,9	18	60,0	7
naturstrom	21,9	20	12,4	19	60,0	7
ENTEGA	11,1	21	0,5	21	53,8	12

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

# 4.1 Günstigste Tarife

## Ergebnis Berlin (2/3)

Die folgende Tabelle zeigt für die fünf Verbrauchsklassen die Gaskosten in Euro je Unternehmen in der Stadt **Berlin** (alphabetische Reihenfolge; Basis: günstigster Tarif):

	Berlin Gaskosten für den günstigsten Tarif				
	5.000 kWh	12.000 kWh	20.000 kWh	27.000 kWh	35.000 kWh
123energie	331,47	645,12	1.040,39	1.442,80	1.823,51
BILD Energie (Xool)	404,08	804,16	1.263,64	1.668,20	2.097,73
E WIE EINFACH	418,50	783,60	1.298,00	1.728,00	2.205,00
energiehoch3	416,36	759,60	1.170,80	1.530,60	1.941,80
ENTEKA	433,50	889,20	1.410,00	1.865,70	2.386,50
eprimo	399,50	790,80	1.238,00	1.629,30	2.076,50
gas.de	338,24	696,44	1.106,20	1.445,65	1.832,16
GASAG	436,00	868,00	1.334,00	1.742,00	2.209,00
goldgas	348,56	704,16	1.110,56	1.466,16	1.872,56
lekker Energie	429,90	814,00	1.253,00	1.638,00	2.077,00
LichtBlick	418,30	837,60	1.316,80	1.736,10	2.215,30
LogoEnergie	kein Angebot	785,40	1.273,30	1.670,76	2.165,80
MAINGAU Energie	340,94	572,63	954,38	1.288,41	1.670,17
MONTANA GAS	427,81	766,84	1.107,18	1.446,21	1.833,68
naturstrom	419,90	857,40	1.357,40	1.794,90	2.294,90
RELAXGAS	kein Angebot	709,20	1.126,00	1.520,10	1.911,00
SAUBER ENERGIE	347,90	678,96	1.107,76	1.444,80	1.849,60
Stadwerke Heidenheim	kein Angebot	841,80	1.257,00	1.620,30	2.035,50
susiEnergie	kein Angebot	824,40	1.274,00	1.667,40	2.117,00
Tchibo	435,24	884,64	1.375,64	1.792,14	2.268,14
teamenergie	408,00	856,80	1.336,00	1.765,80	2.268,00

## 4.1 Günstigste Tarife

### Ergebnis Berlin (3/3)

- Im Rahmen der Konditionenanalyse wurden **21 in Berlin aktive Anbieter** analysiert.
- **Konditionensieger** und gleichzeitig **Tarifsieger in Berlin** wurde MAINGAU Energie. Gaskunden mit einem Verbrauch von 27.000 kWh im Jahr konnten durch einen Wechsel vom Grundversorger (günstigster Tarif) zu MAINGAU Energie über 450 Euro sparen. Im Vergleich zum teuersten Anbieter sparten sie sogar fast 580 Euro. Bei der Analyse der Vertragsbedingungen positionierte sich der Gasanbieter im Mittelfeld.
- Auf den Rängen zwei und drei in der Konditionenanalyse folgten 123energie und SAUBER ENERGIE. Beide Unternehmen konnten vor allem durch niedrige Tarife überzeugen. Den letzten Rang in der Konditionen- sowie der Tarifanalyse belegte aufgrund seiner vergleichsweise hohen Gaspreise ENTEGA.
- Das höchste Ergebnis bei den **Vertragsbedingungen in Berlin** erzielten LogoEnergie und Tchibo. Beide Unternehmen punkteten durch eine lange Preisgarantie sowie kundenfreundliche Kündigungsbedingungen.
- Der **Berliner Grundversorger**, GASAG, belegte den 19. Rang. Mit seinen Vertragsbedingungen positionierte sich der Gasanbieter im vorderen Drittel, während es bei den Tarifpreisen nur für einen der letzten Ränge reichte.
- Lediglich vier Unternehmen boten Neukunden eine Wechselprämie an. Bei eprimo betrug die Wechselprämie unabhängig von der Verbrauchsmenge 150 Euro.

## 4.1 Günstigste Tarife Ergebnis Hamburg (1/4)

Die folgende Tabelle zeigt das Ergebnis für die Stadt **Hamburg** (Ränge 1 bis 14):

	Ergebnis Konditionen Hamburg 100,0%		Höhe der Tarife 80,0%		Vertragsbedingungen 20,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
123energie	84,5	1	100,0	1	22,5	23
RELAXGAS	80,3	2	87,2	3	52,5	14
MAINGAU Energie	79,2	3	85,3	4	54,8	13
gas.de	79,1	4	93,3	2	22,5	23
MONTANA GAS	73,9	5	77,1	7	61,3	8
RWE Vertrieb	72,7	6	83,4	5	30,0	21
Vereinigte Stadtwerke	67,2	7	78,3	6	22,5	23
energiehoch3	66,2	8	67,7	9	60,0	9
HAMBURG ENERGIE	63,6	9	66,4	11	52,5	14
SAUBER ENERGIE	63,6	10	66,3	12	52,5	14
Havelländische Stadtwerke	62,1	11	67,6	10	40,0	20
TelDaFax	61,9	12	71,1	8	25,0	22
gold gas	57,1	13	65,7	13	22,5	23
LogoEnergie	56,6	14	49,5	17	85,0	1

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 4.1 Günstigste Tarife Ergebnis Hamburg (2/4)

Die folgende Tabelle zeigt das Ergebnis für die Stadt **Hamburg** (Ränge 15 bis 28):

	Ergebnis Konditionen Hamburg 100,0%		Höhe der Tarife 80,0%		Vertragsbedingungen 20,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
<b>GASAG</b>	54,8	15	52,3	14	65,0	6
<b>BILD Energie (Xool)</b>	51,7	16	45,3	19	77,5	3
<b>E.ON Hanse Vertrieb</b>	49,0	17	51,0	16	41,3	19
<b>susiEnergie</b>	47,8	18	47,3	18	50,0	17
<b>eprimo</b>	46,2	19	39,0	20	75,0	4
<b>ZVO Energie</b>	44,5	20	51,2	15	17,5	27
<b>E WIE EINFACH</b>	39,5	21	33,7	23	62,5	7
<b>teamenergie</b>	38,0	22	35,6	22	47,5	18
<b>lekker Energie</b>	37,4	23	27,9	24	75,0	4
<b>Tchibo</b>	36,8	24	24,7	25	85,0	1
<b>Stadtwerke Heidenheim</b>	31,5	25	36,8	21	10,0	28
<b>LichtBlick</b>	28,5	26	20,6	26	60,0	9
<b>naturstrom</b>	22,0	27	12,5	27	60,0	9
<b>ENTEKA</b>	11,5	28	0,0	28	57,5	12

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 4.1 Günstigste Tarife Ergebnis Hamburg (3/4)

Die folgende Tabelle zeigt für die fünf Verbrauchsklassen die Gaskosten in Euro je Unternehmen in der Stadt **Hamburg** (alphabetische Reihenfolge; Basis: günstigster Tarif):

	Hamburg Gaskosten für den günstigsten Tarif				
	5.000 kWh	12.000 kWh	20.000 kWh	27.000 kWh	35.000 kWh
123energie	324,46	628,87	975,86	1.321,13	1.668,12
BILD Energie (Xool)	410,91	791,41	1.189,93	1.552,83	1.955,83
E WIE EINFACH	406,00	783,60	1.260,00	1.679,40	2.142,00
E.ON Hanse Vertrieb	395,02	765,26	1.180,24	1.543,34	1.955,94
energiehoch3	396,36	711,60	1.090,80	1.422,60	1.801,80
ENTEKA	433,50	889,20	1.410,00	1.865,70	2.386,50
eprimo	399,50	790,80	1.238,00	1.629,30	2.076,50
gas.de	329,82	673,50	1.011,58	1.323,11	1.689,96
GASAG	kein Angebot	782,00	1.191,00	1.550,00	1.959,00
goldgas	394,88	725,28	1.102,88	1.433,28	1.810,88
HAMBURG ENERGIE	374,90	718,80	1.118,00	1.467,30	1.866,50
Havelländische Stadtwerke	347,28	715,44	1.137,84	1.507,44	1.929,84
lekker Energie	419,00	814,20	1.277,40	1.682,70	2.145,90
LichtBlick	418,30	837,60	1.316,80	1.736,10	2.215,30

	Hamburg Gaskosten für den günstigsten Tarif				
	5.000 kWh	12.000 kWh	20.000 kWh	27.000 kWh	35.000 kWh
LogoEnergie	kein Angebot	778,26	1.201,90	1.558,31	2.020,03
MAINGAU Energie	340,94	629,75	1.049,58	1.416,93	1.836,77
MONTANA GAS	393,89	705,44	1.032,21	1.343,75	1.699,80
naturstrom	419,90	857,40	1.357,40	1.794,90	2.294,90
RELAXGAS	kein Angebot	678,00	1.030,00	1.390,50	1.718,50
RWE Vertrieb	330,32	676,02	1.071,10	1.416,79	1.811,87
SAUBER ENERGIE	350,68	735,96	1.159,96	1.482,36	1.891,96
Stadtwerke Heidenheim	kein Angebot	841,80	1.257,00	1.620,30	2.035,50
susiEnergie	kein Angebot	787,20	1.212,00	1.583,70	2.008,50
Tchibo	401,18	842,88	1.319,36	1.721,16	2.180,36
teamenergie	407,00	830,40	1.236,00	1.614,60	2.065,00
TelDaFax	371,63	726,82	1.097,13	1.421,15	1.791,46
Vereinigte Stadtwerke	347,00	690,00	1.082,00	1.425,00	1.817,00
ZVO Energie	394,28	764,28	1.179,48	1.542,78	1.957,18

## 4.1 Günstigste Tarife

### Ergebnis Hamburg (4/4)

- Im Rahmen der Konditionenanalyse wurden **28 in Hamburg aktive Anbieter** analysiert.
- **Konditionensieger** in Hamburg wurde 123energie. Der Gasanbieter ging ebenfalls als **Tarifsieger** aus der Analyse hervor. Die Verbrauchsmenge von 20.000 kWh bot 123energie über 200 Euro günstiger an, als es der Grundversorger mit seinem günstigsten Tarif tat, und über 430 Euro günstiger als der teuerste Anbieter. Die Vertragsbedingungen von 123energie konnten jedoch nicht überzeugen.
- Zweiter der Konditionenanalyse wurde RELAXGAS und Dritter MAINGAU Energie. Beide Unternehmen boten günstige Gaspreise und positionierten sich bei der Analyse der Vertragsbedingungen im Mittelfeld.
- Den letzten Rang in der Konditionen- sowie der Tarifanalyse belegte aufgrund seiner vergleichsweise hohen Gaspreise ENTEGA.
- Das höchste Ergebnis bei den **Vertragsbedingungen in Hamburg** erzielten LogoEnergie und Tchibo. Beide Unternehmen punkteten durch eine lange Preisgarantie sowie kundenfreundliche Kündigungsbedingungen.
- Der **Hamburger Grundversorger**, E.ON Hanse Vertrieb, belegte Rang 17. Sowohl hinsichtlich der Tarifhöhe als auch der Vertragsbedingungen positionierte sich das Unternehmen in der zweiten Hälfte des Wettbewerberfelds.
- 36 Prozent der Unternehmen boten eine Preisgarantie von mindestens zwölf Monaten an.

## 4.1 Günstigste Tarife Ergebnis München (1/4)

Die folgende Tabelle zeigt das Ergebnis für die Stadt **München** (Ränge 1 bis 13):

	Ergebnis Konditionen München 100,0%		Höhe der Tarife 80,0%		Vertragsbedingungen 20,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
	MAINGAU Energie	87,7	1	95,9	2	54,8
123energie	84,0	2	99,4	1	22,5	22
Energieversorgung Filstal	75,8	3	80,0	6	58,8	12
RELAXGAS	75,7	4	81,5	5	52,5	16
gas.de	72,2	5	84,6	3	22,5	22
TelDaFax	70,8	6	82,3	4	25,0	21
Stadtwerke München	69,8	7	72,2	8	60,0	8
gold gas	68,4	8	79,9	7	22,5	22
MONTANA GAS	68,2	9	70,0	10	61,3	7
SAUBER ENERGIE	68,1	10	72,0	9	52,5	16
lekker Energie	66,8	11	60,3	12	92,5	1
Havelländische Stadtwerke	62,3	12	67,9	11	40,0	20
Tchibo	62,0	13	56,2	13	85,0	2

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 4.1 Günstigste Tarife Ergebnis München (2/4)

Die folgende Tabelle zeigt das Ergebnis für die Stadt **München** (Ränge 14 bis 25):

	Ergebnis Konditionen München 100,0%		Höhe der Tarife 80,0%		Vertragsbedingungen 20,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
	LogoEnergie	55,4	14	48,0	16	85,0
energiehoch3	54,7	15	53,4	14	60,0	8
eprimo	53,9	16	48,6	15	75,0	5
BILD Energie (Xool)	52,2	17	45,9	18	77,5	4
susiEnergie	48,0	18	47,5	17	50,0	18
FairEnergie	47,3	19	44,4	19	58,8	12
E WIE EINFACH	44,2	20	38,7	20	66,3	6
teamenergie	31,5	21	27,5	22	47,5	19
Stadtwerke Heidenheim	29,2	22	34,0	21	10,0	25
LichtBlick	27,2	23	18,9	23	60,0	8
naturstrom	21,2	24	11,6	24	60,0	8
ENTEKA	11,5	25	0,0	25	57,5	14

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

# 4.1 Günstigste Tarife

## Ergebnis München (3/4)

Die folgende Tabelle zeigt für die fünf Verbrauchsklassen die Gaskosten in Euro je Unternehmen in der Stadt **München** (alphabetische Reihenfolge; Basis: günstigster Tarif):

	München Gaskosten für den günstigsten Tarif				
	5.000 kWh	12.000 kWh	20.000 kWh	27.000 kWh	35.000 kWh
123energie	323,26	581,80	929,84	1.285,44	1.638,24
BILD Energie (Xool)	399,92	765,05	1.180,24	1.547,91	1.960,08
E WIE EINFACH	384,50	764,40	1.230,00	1.636,20	2.142,00
energiehoch3	406,36	735,60	1.130,80	1.476,60	1.871,80
Energieversorgung Filstal	kein Angebot	671,64	1.040,06	1.362,43	1.730,86
ENTEKA	433,50	889,20	1.410,00	1.865,70	2.386,50
eprimo	385,00	756,00	1.180,00	1.551,00	1.975,00
FairEnergie	398,84	776,52	1.195,36	1.553,76	1.963,36
gas.de	333,05	681,60	1.022,00	1.332,63	1.686,38
goldgas	351,12	670,32	1.035,12	1.354,32	1.719,12
Havelländische Stadtwerke	336,90	704,88	1.117,68	1.478,88	1.891,68
lekker Energie	kein Angebot	706,00	1.129,00	1.500,00	1.923,00
LichtBlick	418,30	837,60	1.316,80	1.736,10	2.215,30

	München Gaskosten für den günstigsten Tarif				
	5.000 kWh	12.000 kWh	20.000 kWh	27.000 kWh	35.000 kWh
LogoEnergie	kein Angebot	749,70	1.190,00	1.558,31	2.020,03
MAINGAU Energie	334,99	572,63	954,38	1.288,41	1.670,17
MONTANA GAS	403,41	708,29	1.028,16	1.333,04	1.681,47
naturstrom	419,90	857,40	1.357,40	1.794,90	2.294,90
RELAXGAS	kein Angebot	658,80	1.022,00	1.379,70	1.722,00
SAUBER ENERGIE	358,96	671,52	1.076,32	1.414,32	1.814,32
Stadtwerke Heidenheim	kein Angebot	841,80	1.257,00	1.620,30	2.035,50
Stadtwerke München	345,10	696,86	1.085,28	1.425,14	1.813,56
susiEnergie	kein Angebot	775,20	1.192,00	1.556,70	1.973,50
Tchibo	363,60	740,64	1.158,24	1.523,64	1.941,24
teamenergie	407,00	830,40	1.270,00	1.668,60	2.149,00
TelDaFax	333,55	669,13	1.039,06	1.362,75	1.732,68

## 4.1 Günstigste Tarife

### Ergebnis München (4/4)

- Im Rahmen der Konditionenanalyse wurden **25 in München aktive Versorger** analysiert.
- MAINGAU Energie konnte sich als **Konditionensieger** durchsetzen. Das Unternehmen bot die zweitgünstigsten Gaspreise, belegte aber nur Rang 15 bei den Vertragsbedingungen.
- 123energie wurde Zweiter in der Konditionenanalyse sowie **Tarifsieger** in München. Bereits ein Zwei-Personenhaushalt mit einem Verbrauch von 12.000 kWh im Jahr konnte durch einen Wechsel vom Grundversorger (günstigster Tarif) 115 Euro sparen, im Vergleich zum teuersten Anbieter konnte er sogar mehr als 300 Euro sparen. Den dritten Rang in der Konditionenanalyse sicherte sich Energieversorgung Filstal. Mit seinen Gaspreisen lag das Unternehmen im vorderen Bereich des Mitbewerberfelds und mit seinen Vertragsbedingungen im Mittelfeld.
- Den letzten Rang in der Konditionen- sowie der Tarifanalyse belegte aufgrund seiner vergleichsweise hohen Gaspreise ENTEGA.
- Die höchste Punktzahl bei den **Vertragsbedingungen** ergab sich für lekker Energie. Der Energieversorger bot Neukunden eine Wechselbonus von 50 Euro und eine zwölfmonatige Preisgarantie.
- Stadtwerke München, der **Münchener Grundversorger**, sicherte sich Rang sieben in der Konditionenanalyse.

## 4.1 Günstigste Tarife Ergebnis Köln (1/4)

Die folgende Tabelle zeigt das Ergebnis für die Stadt **Köln** (Ränge 1 bis 12):

	Ergebnis Konditionen Köln 100,0%		Höhe der Tarife 80,0%		Vertragsbedingungen 20,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
	MAINGAU Energie	86,6	1	94,6	2	54,8
123energie	82,2	2	97,1	1	22,5	20
RELAXGAS	75,6	3	81,4	5	52,5	14
RWE Vertrieb	74,8	4	86,0	4	30,0	18
gas.de	74,1	5	86,9	3	22,5	20
SVB	69,6	6	71,9	7	60,0	7
lekker Energie	69,3	7	63,5	10	92,5	1
energiehoch3	63,0	8	63,7	9	60,0	7
goldgas	62,4	9	72,3	6	22,5	20
SAUBER ENERGIE	62,2	10	64,6	8	52,5	14
eprimo	55,9	11	51,1	11	75,0	4
BILD Energie (Xool)	54,4	12	48,6	12	77,5	3

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 4.1 Günstigste Tarife Ergebnis Köln (2/4)

Die folgende Tabelle zeigt das Ergebnis für die Stadt **Köln** (Ränge 13 bis 23):

	Ergebnis Konditionen Köln 100,0%		Höhe der Tarife 80,0%		Vertragsbedingungen 20,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
E WIE EINFACH	51,6	13	47,9	13	66,3	5
GASAG	46,0	14	41,2	14	65,0	6
susiEnergie	38,2	15	35,3	16	50,0	16
Stadtwerke Heidenheim	33,4	16	39,2	15	10,0	23
LichtBlick	33,1	17	26,3	17	60,0	7
naturstrom	26,5	18	18,2	19	60,0	7
TelDaFax	22,7	19	22,1	18	25,0	19
Tchibo	20,0	20	3,8	23	85,0	2
teamenergie	17,7	21	10,3	20	47,5	17
RheinEnergie	16,3	22	6,6	21	55,0	11
ENTEGA	15,6	23	6,1	22	53,8	13

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

# 4.1 Günstigste Tarife

## Ergebnis Köln (3/4)

Die folgende Tabelle zeigt für die fünf Verbrauchsklassen die Gaskosten in Euro je Unternehmen in der Stadt **Köln** (alphabetische Reihenfolge; Basis: günstigster Tarif):

	Köln Gaskosten für den günstigsten Tarif				
	5.000 kWh	12.000 kWh	20.000 kWh	27.000 kWh	35.000 kWh
123energie	332,78	639,90	1.000,92	1.350,57	1.711,59
BILD Energie (Xool)	416,62	779,47	1.202,73	1.577,63	1.997,69
E WIE EINFACH	384,50	764,40	1.230,00	1.636,20	2.089,50
energiehoch3	406,86	736,80	1.132,80	1.479,30	1.875,30
ENTEGA	433,50	889,20	1.410,00	1.865,70	2.386,50
eprimo	392,00	772,80	1.208,00	1.588,80	2.024,00
gas.de	359,00	651,94	1.052,26	1.376,31	1.781,62
GASAG	kein Angebot	815,00	1.246,00	1.623,00	2.055,00
goldgas	367,14	709,44	1.164,00	1.442,94	1.834,14
lekker Energie	kein Angebot	754,00	1.153,00	1.503,00	1.902,00
LichtBlick	418,30	837,60	1.316,80	1.736,10	2.215,30
MAINGAU Energie	358,79	601,19	1.001,98	1.352,67	1.753,47

	Köln Gaskosten für den günstigsten Tarif				
	5.000 kWh	12.000 kWh	20.000 kWh	27.000 kWh	35.000 kWh
naturstrom	419,90	857,40	1.357,40	1.794,90	2.294,90
RELAXGAS	kein Angebot	685,20	1.066,00	1.439,00	1.802,50
RheinEnergie	470,60	896,20	1.382,60	1.808,20	2.294,60
RWE Vertrieb	330,32	676,02	1.071,10	1.416,79	1.811,87
SAUBER ENERGIE	373,46	721,80	1.150,60	1.532,40	1.942,00
Stadtwerke Heidenheim	kein Angebot	841,80	1.257,00	1.620,30	2.035,50
susiEnergie	kein Angebot	822,00	1.270,00	1.662,00	2.110,00
SVB	367,00	717,70	1.118,50	1.469,20	1.870,00
Tchibo	462,06	900,96	1.402,56	1.841,46	2.343,06
teamenergie	444,50	897,60	1.372,00	1.803,60	2.317,00
TelDaFax	442,07	853,06	1.322,76	1.733,74	2.203,44

## 4.1 Günstigste Tarife

### Ergebnis Köln (4/4)

- Im Rahmen der Konditionenanalyse wurden **23 in Köln aktive Gasanbieter** analysiert.
- MAINGAU Energie konnte sich als **Konditionensieger** durchsetzen. Das Unternehmen bot die zweitgünstigsten Gaspreise, belegte aber nur Rang zwölf bei den Vertragsbedingungen.
- 123energie wurde Zweiter in der Konditionenanalyse sowie **Tarifsieger** in Köln. Eine fünfköpfige Familie mit einem Jahresverbrauch von 35.000 kWh konnte durch einen Wechsel über 580 Euro sparen (Vergleichsbasis: günstigster Tarif des Grundversorgers). Im Vergleich zum teuersten Anbieter sparte die Familie mehr als 670 Euro.
- Dritter der Konditionenanalyse wurde RELAXGAS mit günstigen Gaspreisen und Vertragsbedingungen, die in Köln Rang 14 entsprachen.
- Den letzten Rang in der Konditionen- und den vorletzten in der Tarifanalyse belegte aufgrund seiner vergleichsweise hohen Gaspreise ENTEGA.
- Die höchste Punktzahl bei den **Vertragsbedingungen** ergab sich für lekker Energie. Der Energieversorger bot Neukunden einen Wechselbonus von 50 Euro und eine zwölfmonatige Preisgarantie.
- Der **Kölner Grundversorger**, RheinEnergie, landete auf dem vorletzten Rang. Die Vertragsbedingungen entsprachen dem Mitbewerberdurchschnitt, während die Gaspreise zu den teuersten unter den Wettbewerbern zählten.

## 4.1 Günstigste Tarife Ergebnis Frankfurt (1/3)

Die folgende Tabelle zeigt das Ergebnis für die Stadt **Frankfurt**:

	Ergebnis Konditionen Frankfurt 100,0%		Höhe der Tarife 80,0%		Vertragsbedingungen 20,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
	MAINGAU Energie	88,3	1	96,6	1	54,8
123energie	81,2	2	95,9	2	22,5	19
Mainova	72,8	3	70,1	6	83,8	3
SAUBER ENERGIE	72,3	4	77,3	5	52,5	14
gas.de	69,0	5	80,7	3	22,5	19
gold gas	68,8	6	80,4	4	22,5	19
RELAXGAS	63,3	7	66,1	7	52,5	14
Havellän dische Stad twerke	58,5	8	63,1	8	40,0	17
eprimo	49,8	9	43,5	11	75,0	5
FairEnergie	48,1	10	45,5	9	58,8	11
energiehoch3	47,1	11	43,8	10	60,0	8
BILD Energie (Xool)	41,8	12	32,8	13	77,5	4
E WIE EINFACH	37,1	13	29,8	14	66,3	6
GASAG	35,3	14	27,8	15	65,0	7
Stadwerke Heidenheim	30,6	15	35,7	12	10,0	22
lekker Energie	29,4	16	13,6	19	92,5	1
LichtBlick	28,0	17	20,0	17	60,0	8
TelDaFax	27,1	18	27,7	16	25,0	18
teamenergie	23,9	19	18,0	18	47,5	16
naturstrom	22,1	20	12,6	20	60,0	8
Tchibo	18,3	21	1,6	21	85,0	2
ENTEKA	11,6	22	1,1	22	53,8	13

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 4.1 Günstigste Tarife Ergebnis Frankfurt (2/3)

Die folgende Tabelle zeigt für die fünf Verbrauchsklassen die Gaskosten in Euro je Unternehmen in der Stadt **Frankfurt** (alphabetische Reihenfolge; Basis: günstigster Tarif):

	Frankfurt Gaskosten für den günstigsten Tarif				
	5.000 kWh	12.000 kWh	20.000 kWh	27.000 kWh	35.000 kWh
123energie	315,79	595,11	951,88	1.334,63	1.710,45
BIL D Energie (Xool)	423,87	799,78	1.237,96	1.625,76	2.060,91
E WIE EINFACH	418,50	783,60	1.260,00	1.679,40	2.142,00
energiehoch3	418,86	765,60	1.180,80	1.544,10	1.959,30
ENTEKA	433,50	889,20	1.410,00	1.865,70	2.386,50
eprimo	392,00	772,80	1.208,00	1.588,80	2.024,00
FairEnergie	398,84	776,52	1.195,36	1.553,76	1.963,36
gas.de	321,38	669,94	1.054,50	1.431,13	1.777,96
GASAG	kein Angebot	842,00	1.291,00	1.684,00	2.134,00
gold gas	344,94	670,44	1.042,44	1.367,94	1.739,94
Havelländische Stadtwerke	347,28	715,44	1.137,84	1.507,44	1.929,84
lekker Energie	kein Angebot	850,00	1.353,00	1.794,00	2.297,00
LichtBlick	418,30	837,60	1.316,80	1.736,10	2.215,30
MAINGAU Energie	334,99	572,63	954,38	1.288,41	1.670,17
Mainova	395,00	703,00	1.055,00	1.363,00	1.715,00
naturstrom	419,90	857,40	1.357,40	1.794,90	2.294,90
RELAXGAS	kein Angebot	705,60	1.104,00	1.490,40	1.865,50
SAUBER ENERGIE	347,68	664,44	1.074,04	1.383,84	1.779,04
Stadtwerke Heidenheim	kein Angebot	841,80	1.257,00	1.620,30	2.035,50
Tchibo	424,92	886,92	1.414,92	1.876,92	2.404,92
teamenergie	424,00	856,80	1.314,00	1.728,00	2.226,00
TelDaFax	394,90	814,90	1.294,90	1.714,89	2.194,89

## 4.1 Günstigste Tarife

### Ergebnis Frankfurt (3/3)

- Im Rahmen der Konditionenanalyse wurden **22 in Frankfurt aktive Gasanbieter** analysiert.
- **Konditionensieger** und gleichzeitig **Tarifsieger in Frankfurt** wurde MAINGAU Energie. Bei einem Verbrauch von 20.000 kWh im Jahr konnten Kunden, die den günstigsten Tarif des Grundversorgers bezogen, rund 100 Euro durch einen Wechsel sparen. Im Vergleich zum teuersten Anbieter sparten die Kunden rund 460 Euro.
- Rang zwei belegte 123energie mit den zweitgünstigsten Gaspreisen. Die Vertragsbedingungen des Unternehmens konnten jedoch nicht überzeugen.
- Der **Frankfurter Grundversorger**, Mainova, sicherte sich Rang drei bei der Konditionenanalyse. Die Stärke des Unternehmens waren seine Vertragsbedingungen (z.B. kundenfreundliche Kündigungsfristen), aber auch hinsichtlich der Gaspreise konnte Mainova mithalten; nur fünf Mitbewerber erzielten einen besseren Wert.
- Den letzten Rang in der Konditionen- sowie der Tarifanalyse belegte aufgrund seiner vergleichsweise hohen Gaspreise ENTEGA.
- Die höchste Punktzahl bei den **Vertragsbedingungen** ergab sich für lekker Energie. Der Energieversorger bot Neukunden einen Wechselbonus von 50 Euro und eine zwölfmonatige Preisgarantie.
- 36 Prozent der Gastarife beinhalteten eine Preisgarantie von mindestens zwölf Monaten.

## 4.1 Günstigste Tarife Ergebnis Stuttgart (1/4)

Die folgende Tabelle zeigt das Ergebnis für die Stadt **Stuttgart** (Ränge 1 bis 13):

	Ergebnis Konditionen Stuttgart 100,0%		Höhe der Tarife 80,0%		Vertragsbedingungen 20,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
	MAINGAU Energie	88,3	1	96,7	1	54,8
123energie	77,0	2	90,6	2	22,5	23
gas.de	67,3	3	78,4	3	22,5	23
gold gas	64,4	4	74,9	4	22,5	23
RELAXGAS	63,6	5	66,3	5	52,5	16
MONTANA GAS	63,4	6	63,9	6	61,3	8
Energieversorgung Filstal	54,3	7	53,2	8	58,8	12
SAUBER ENERGIE	54,1	8	54,5	7	52,5	16
lekker Energie	53,4	9	43,6	12	92,5	1
FairEnergie	49,7	10	47,5	10	58,8	12
Havelländische Stadtwerke	49,2	11	51,5	9	40,0	20
LogoEnergie	46,4	12	36,7	15	85,0	2
susiEnergie	46,0	13	45,0	11	50,0	18

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 4.1 Günstigste Tarife Ergebnis Stuttgart (2/4)

Die folgende Tabelle zeigt das Ergebnis für die Stadt **Stuttgart** (Ränge 14 bis 26):

	Ergebnis Konditionen Stuttgart 100,0%		Höhe der Tarife 80,0%		Vertragsbedingungen 20,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
	BILD Energie (Xool)	45,0	14	36,9	14	77,5
eprimo	44,2	15	36,4	16	75,0	5
GASAG	37,8	16	31,0	19	65,0	7
TelDaFax	36,3	17	39,1	13	25,0	22
energiehoch3	35,3	18	29,1	20	60,0	9
EnBW	34,0	19	34,0	18	33,8	21
Tchibo	32,9	20	19,9	22	85,0	2
Stadtwerke Heidenheim	30,6	21	35,8	17	10,0	26
LichtBlick	29,9	22	22,4	21	60,0	9
E WIE EINFACH	24,5	23	14,0	24	66,3	6
naturstrom	24,0	24	15,0	23	60,0	9
teamenergie	15,1	25	7,0	25	47,5	19
ENTEKA	13,7	26	3,7	26	53,8	15

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

# 4.1 Günstigste Tarife

## Ergebnis Stuttgart (3/4)

Die folgende Tabelle zeigt für die fünf Verbrauchsklassen die Gaskosten in Euro je Unternehmen in der Stadt **Stuttgart** (alphabetische Reihenfolge; Basis: günstigster Tarif):

	Stuttgart Gaskosten für den günstigsten Tarif				
	5.000 kWh	12.000 kWh	20.000 kWh	27.000 kWh	35.000 kWh
<b>123energie</b>	319,17	614,34	994,30	1.371,96	1.751,38
<b>BILD Energie (Xool)</b>	402,57	792,43	1.241,50	1.663,43	2.082,70
<b>E WIE EINFACH</b>	418,50	764,40	1.392,00	1.852,20	2.429,00
<b>EnBW</b>	434,94	814,91	1.239,89	1.607,33	2.027,16
<b>energiehoch3</b>	439,36	813,60	1.260,80	1.652,10	2.099,30
<b>Energieversorgung Filstal</b>	kein Angebot	751,60	1.173,34	1.542,36	1.964,10
<b>ENTEKA</b>	433,50	889,20	1.410,00	1.865,70	2.386,50
<b>eprimo</b>	402,50	798,00	1.250,00	1.645,50	2.097,50
<b>FairEnergie</b>	398,84	776,52	1.195,36	1.553,76	1.963,36
<b>gas.de</b>	324,42	684,22	1.079,31	1.403,08	1.832,16
<b>GASAG</b>	kein Angebot	833,00	1.277,00	1.665,00	2.109,00
<b>goldgas</b>	324,92	684,72	1.095,92	1.455,72	1.866,92
<b>Havelländische Stadtwerke</b>	360,40	759,96	1.199,96	1.584,96	2.024,96

	Stuttgart Gaskosten für den günstigsten Tarif				
	5.000 kWh	12.000 kWh	20.000 kWh	27.000 kWh	35.000 kWh
<b>lekker Energie</b>	kein Angebot	778,00	1.217,00	1.602,00	2.041,00
<b>LichtBlick</b>	418,30	837,60	1.316,80	1.736,10	2.215,30
<b>LogoEnergie</b>	kein Angebot	771,12	1.249,50	1.654,70	2.144,98
<b>MAINGAU Energie</b>	340,94	572,63	954,38	1.288,41	1.670,17
<b>MONTANA GAS</b>	405,79	734,00	1.079,81	1.408,01	1.783,10
<b>naturstrom</b>	419,90	857,40	1.357,40	1.794,90	2.294,90
<b>RELAXGAS</b>	kein Angebot	697,20	1.104,00	1.490,40	1.879,50
<b>SAUBER ENERGIE</b>	341,90	764,16	1.154,56	1.631,76	2.022,16
<b>Stadtwerke Heidenheim</b>	kein Angebot	841,80	1.257,00	1.620,30	2.035,50
<b>susiEnergie</b>	kein Angebot	787,20	1.212,00	1.583,70	2.008,50
<b>Tchibo</b>	449,74	852,24	1.310,40	1.701,00	2.147,40
<b>teamenergie</b>	430,00	885,60	1.412,00	1.811,70	2.359,00
<b>TelDaFax</b>	427,62	798,62	1.219,27	1.577,90	1.987,81

## 4.1 Günstigste Tarife

### Ergebnis Stuttgart (4/4)

- Im Rahmen der Konditionenanalyse wurden **26 in Stuttgart aktive Gasanbieter** analysiert.
- **Konditionensieger** und gleichzeitig **Tarifsieger in Stuttgart** wurde MAINGAU Energie. Durch den Wechsel konnten Kunden mit einem Verbrauch von 27.000 kWh im Jahr fast 320 Euro sparen (Vergleichsbasis: günstigster Tarif des Grundversorgers). Im Vergleich zum teuersten Anbieter sparten sie fast 580 Euro.
- Auf den Rängen zwei und drei in der Konditionenanalyse folgten 123energie und gas.de. Beide Unternehmen punkteten durch die ihre günstigen Gaspreise. Mit ihren Vertragsbedingungen landeten sie auf den hinteren Rängen.
- Den letzten Rang in der Konditionen- sowie der Tarifanalyse belegte aufgrund seiner vergleichsweise hohen Gaspreise ENTEGA.
- Die höchste Punktzahl bei den **Vertragsbedingungen** ergab sich für lekker Energie. Der Energieversorger bot Neukunden einen Wechselbonus von 50 Euro und eine zwölfmonatige Preisgarantie.
- Der **Grundversorger in Stuttgart**, EnBW, erreichte Rang 19. Das Unternehmen konnte weder hinsichtlich seiner Gaspreise noch seiner Vertragsbedingungen überzeugen.
- Bei etwa der Hälfte der Unternehmen verlängerte sich der Belieferungsvertrag nach dem Ende der Erstlaufzeit automatisch um mindestens drei Monate.

## 4.1 Günstigste Tarife

### Ergebnis überregional (1/2)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die überregionalen Gasanbieter (in allen sechs Städten aktive Unternehmen) abgeschnitten haben:

	Ergebnis Konditionen überregional 100,0%		Höhe der Tarife 80,0%		Vertragsbedingungen 20,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
	<b>MAINGAU Energie</b>	86,2	1	94,1	2	54,8
<b>123energie</b>	80,4	2	94,9	1	22,5	14
<b>gas.de</b>	71,7	3	83,9	3	22,5	14
<b>RELAXGAS</b>	70,9	4	75,5	4	52,5	11
<b>SAUBER ENERGIE</b>	67,0	5	70,6	6	52,5	11
<b>gold gas</b>	63,4	6	73,6	5	22,5	14
<b>energiehoch3</b>	56,0	7	55,0	7	60,0	6
<b>eprimo</b>	50,2	8	44,0	8	75,0	4
<b>BILD Energie (Xool)</b>	48,4	9	41,1	9	77,5	2
<b>lekker Energie</b>	46,7	10	39,0	10	77,5	2
<b>E WIE EINFACH</b>	41,1	11	35,0	12	65,5	5
<b>Tchibo</b>	32,1	12	18,8	15	85,0	1
<b>Stadtwerke Heidenheim</b>	30,9	13	36,2	11	10,0	17
<b>LichtBlick</b>	28,9	14	21,2	14	60,0	6
<b>teamenergie</b>	26,9	15	21,7	13	47,5	13
<b>naturstrom</b>	22,8	16	13,4	16	60,0	6
<b>ENTEKA</b>	12,3	17	1,5	17	55,3	9

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 4.1 Günstigste Tarife

### Ergebnis überregional (2/2)

- Im Rahmen der Konditionenanalyse wurden **17 überregional aktive Anbieter** analysiert.
- MAINGAU Energie ging als **Konditionensieger** aus der Analyse der überregionalen Anbieter hervor. In fünf Städten konnte sich der Energieversorger bei der Konditionenanalyse durchsetzen und in drei Städten bot das Unternehmen die günstigsten Gaspreise. Mit seinen Vertragsbedingungen lag das Unternehmen jedoch nur im Mittelfeld der untersuchten Wettbewerber.
- Rang zwei der Konditionenanalyse belegte 123energie. Der Gasanbieter bot im überregionalen Vergleich die **günstigsten Tarife** an. In den Städten Hamburg, München und Köln wurde 123energie Tarifsieger.
- gas.de folgte auf dem dritten Rang. Das Unternehmen zeichnete sich durch günstige Tarife aus, konnte jedoch nicht mit seinen Vertragsbedingungen überzeugen.
- Die höchste Punktzahl bei den **Vertragsbedingungen** erzielte Tchibo. In Berlin und Hamburg konnte das Unternehmen den Spitzenwert bezüglich der Vertragsbedingungen erreichen. In den übrigen vier Städten entsprach das Ergebnis Rang zwei.
- ENTEGA wurde bei der Konditionenanalyse aufgrund seiner vergleichsweise hohen Gaspreise Letzter. Mit seinen Vertragsbedingungen lag das Unternehmen im Mittelfeld der untersuchten Gasanbieter.

## 4.2 Biogastarife

### Kriteriengewichtung

Die Bewertung der Konditionen für die günstigsten Biogastarife erfolgte anhand nachstehender Kategorien und Gewichtungen. In die Analyse wurden Tarife aufgenommen deren Beimischungsanteil von Biogas mindestens fünf Prozent betrug.

<b>Höhe der Tarife</b>	<b>100,0%*</b>
■ Single-Haushalt, 5.000 kWh/Jahr	
■ Zweipersonen-Haushalt (3-Zimmer-Whg.), 12.000 kWh/Jahr	
■ Dreipersonen-Haushalt (Reihenhaus), 20.000 kWh/Jahr	
■ Vierpersonen-Haushalt (mittl. Einfamilienhaus), 27.000 kWh/Jahr	
■ Fünfpersonen-Haushalt (gr. Einfamilienhaus), 35.000 kWh/Jahr	
<b>Vertragsbedingungen</b>	<b>100,0%</b>
■ Förderung von Umweltschutzprojekten durch den Biogastarif	20,0%
■ Angebot höherer Beimischung (mind. 10 Prozent)	20,0%
■ Preisgarantie	15,0%
■ Vertragslaufzeit	15,0%
■ Kündigungsfrist	10,0%
■ Höhe der Bonuszahlungen	10,0%
■ Automatische Vertragsverlängerung nach Ende der Erstlaufzeit	5,0%
■ Sonderkündigungsrecht von max. 4 Wochen bei Preiserhöhungen	5,0%

\* In die Tarifanalyse flossen die bewerteten Kosten für die angebotenen Tarifklassen gleichgewichtet ein.

## 4.2 Biogastarife Ergebnis Berlin (1/3)

Die folgende Tabelle zeigt das Ergebnis für die Stadt **Berlin**:

	Ergebnis Konditionen Berlin (Biogas) 100,0%		Höhe der Tarife 80,0%		Vertragsbedingungen 20,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
	<b>SAUBER ENERGIE</b>	86,0	1	100,0	1	30,0
LichtBlick	51,3	2	50,4	4	55,0	3
Stadtwerke Heidenheim	51,0	3	57,5	2	25,0	6
goldgas	50,0	4	50,5	3	48,0	4
naturstrom	49,0	5	42,5	5	75,0	2
GASAG	15,6	6	0,0	6	78,0	1

- \* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 4.2 Biogastarife

### Ergebnis Berlin (2/3)

Die folgende Tabelle zeigt für die fünf Verbrauchsklassen die Gaskosten in Euro je Unternehmen in der Stadt **Berlin** (alphabetische Reihenfolge; Basis: günstigster Biogastarif):

	Berlin Gaskosten für den günstigsten Biogastarif				
	5.000 kWh	12.000 kWh	20.000 kWh	27.000 kWh	35.000 kWh
<b>GASAG</b>	525,00	992,00	1.525,00	1.991,00	2.524,00
<b>goldgas</b>	402,06	832,56	1.324,56	1.755,06	2.247,06
<b>LichtBlick</b>	418,30	837,60	1.316,80	1.736,10	2.215,30
<b>naturstrom</b>	419,90	857,40	1.357,40	1.794,90	2.294,90
<b>SAUBER ENERGIE</b>	347,90	678,96	1.107,76	1.444,80	1.849,60
<b>Stadtwerke Heidenheim</b>	kein Angebot	856,20	1.281,00	1.652,70	2.077,50

## 4.2 Biogastarife

### Ergebnis Berlin (3/3)

- Im Rahmen der Konditionenanalyse wurden **sechs in Berlin aktive Biogasanbieter** untersucht.
- **Sieger der Konditionenanalyse** wurde SAUBER ENERGIE. Das Unternehmen konnte zwar nicht durch seine Vertragsbedingungen überzeugen, machte aber für alle Verbrauchsklassen das günstigste Angebot. Im Vergleich zum teuersten Anbieter und Regionalversorger GASAG bot SAUBER ENERGIE 20.000 kWh Biogas etwa 417 Euro günstiger an.
- Auf den Rängen zwei und drei folgten LichtBlick und Stadtwerke Heidenheim. Während LichtBlick durch seine Vertragsbedingungen punkten konnte, war die Stärke von Stadtwerke Heidenheim der günstige Biogastarif.
- Der **Berliner Grundversorger**, GASAG, landete auf dem letzten Rang. Der Energieversorger bot zwar die besten Vertragsbedingungen (z.B. kundenfreundliche Kündigungsfristen und die Förderung von Umweltschutzprojekten), schnitt aber beim Vergleich der Gaspreise am schlechtesten ab.
- Drei Unternehmen förderten mit ihrem Tarif Umweltschutzprojekte.
- Bei zwei Gasanbietern verlängerte sich der Lieferungsvertrag automatisch um zwölf Monate, wenn die Kunden nicht rechtzeitig kündigten.

## 4.2 Biogastarife Ergebnis Hamburg (1/3)

Die folgende Tabelle zeigt das Ergebnis für die Stadt **Hamburg**:

	Ergebnis Konditionen Hamburg (Biogas) 100,0%		Höhe der Tarife 80,0%		Vertragsbedingungen 20,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
	SAUBER ENERGIE	86,0	1	100,0	1	30,0
Stadtwerke Heidenheim	32,8	2	34,8	2	25,0	8
HAMBURG ENERGIE	31,3	3	21,6	5	70,0	2
E.ON Hanse Vertrieb	30,5	4	23,7	3	58,0	3
LichtBlick	28,6	5	22,0	4	55,0	4
ZVO Energie	22,8	6	14,9	7	54,5	5
goldgas	21,6	7	15,1	6	48,0	6
naturstrom	20,3	8	6,6	8	75,0	1

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 4.2 Biogastarife

### Ergebnis Hamburg (2/3)

Die folgende Tabelle zeigt für die fünf Verbrauchsklassen die Gaskosten in Euro je Unternehmen in der Stadt **Hamburg** (alphabetische Reihenfolge; Basis: günstigster Biogastarif):

	Hamburg Gaskosten für den günstigsten Biogastarif				
	5.000 kWh	12.000 kWh	20.000 kWh	27.000 kWh	35.000 kWh
E.ON Hanse Vertrieb	426,91	841,80	1.307,81	1.715,56	2.179,18
goldgas	448,88	854,88	1.318,88	1.724,88	2.188,88
HAMBURG ENERGIE	421,90	837,60	1.316,00	1.734,60	2.213,00
LichtBlick	418,30	837,60	1.316,80	1.736,10	2.215,30
naturstrom	419,90	857,40	1.357,40	1.794,90	2.294,90
SAUBER ENERGIE	350,68	735,96	1.159,96	1.482,36	1.891,96
Stadwerke Heidenheim	kein Angebot	856,20	1.281,00	1.652,70	2.077,50
ZVO Energie	454,01	856,51	1.316,52	1.719,03	2.179,03

## 4.2 Biogastarife

### Ergebnis Hamburg (3/3)

- Im Rahmen der Konditionenanalyse wurden **acht in Hamburg aktive Biogasanbieter** untersucht.
- **Sieger der Konditionenanalyse** wurde SAUBER ENERGIE. Das Unternehmen konnte zwar nicht durch seine Vertragsbedingungen überzeugen, machte aber für alle Verbrauchsklassen das günstigste Angebot. Familien mit einem Verbrauch von 27.000 kWh im Jahr konnten durch einen Wechsel zu SAUBER ENERGIE über 230 Euro sparen (Vergleichsbasis: günstigster Biogastarif des Grundversorgers). Im Vergleich zum teuersten Anbieter sparten sie mehr als 310 Euro.
- Rang zwei ging an Stadtwerke Heidenheim. Der Energieversorger bot den zweitgünstigsten Biogastarif an, wurde bei den Vertragsbedingungen jedoch Letzter.
- Auf dem dritten Rang folgte HAMBURG ENERGIE. Das nur in Hamburg aktive Unternehmen überzeugte mit den zweitbesten Vertragsbedingungen.
- Der **Hamburger Grundversorger**, E.ON Hanse Vertrieb, belegte Rang vier. Der Gasanbieter wurde sowohl hinsichtlich der Gaspreise als auch der Vertragsbedingungen Dritter.
- Für naturstrom ergab sich der letzte Rang. Das Unternehmen erzielte zwar den höchsten Wert bei der Analyse der Vertragsbedingungen, schnitt aber beim Vergleich der Gaspreise am schlechtesten ab.

## 4.2 Biogastarife Ergebnis München (1/3)

Die folgende Tabelle zeigt das Ergebnis für die Stadt **München**:

	Ergebnis Konditionen München (Biogas) 100,0%		Höhe der Tarife 80,0%		Vertragsbedingungen 20,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
	SAUBER ENERGIE	86,0	1	100,0	1	30,0
goldgas	50,4	2	51,1	2	48,0	4
Stadtwerke Heidenheim	39,0	3	42,5	3	25,0	7
LichtBlick	37,4	4	33,0	4	55,0	3
naturstrom	33,8	5	23,5	5	75,0	1
Energieversorgung Filstal	21,7	6	15,6	6	46,0	5
FairEnergie	12,8	7	0,0	7	63,8	2

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 4.2 Biogastarife

### Ergebnis München (2/3)

Die folgende Tabelle zeigt für die fünf Verbrauchsklassen die Gaskosten in Euro je Unternehmen in der Stadt **München** (alphabetische Reihenfolge; Basis: günstigster Biogastarif):

	München Gaskosten für den günstigsten Biogastarif				
	5.000 kWh	12.000 kWh	20.000 kWh	27.000 kWh	35.000 kWh
<b>Energieversorgung Filstal</b>	kein Angebot	897,93	1.374,88	1.792,21	2.269,16
<b>FairEnergie</b>	458,34	919,32	1.433,36	1.875,06	2.379,86
<b>goldgas</b>	404,62	798,72	1.249,12	1.643,22	2.093,62
<b>LichtBlick</b>	418,30	837,60	1.316,80	1.736,10	2.215,30
<b>naturstrom</b>	419,90	857,40	1.357,40	1.794,90	2.294,90
<b>SAUBER ENERGIE</b>	358,96	671,52	1.076,32	1.414,32	1.814,32
<b>Stadtwerke Heidenheim</b>	kein Angebot	856,20	1.281,00	1.652,70	2.077,50

## 4.2 Biogastarife

### Ergebnis München (3/3)

- Im Rahmen der Konditionenanalyse wurden **sieben in München aktive Biogasanbieter** untersucht.
- **Sieger der Konditionenanalyse** wurde SAUBER ENERGIE. Das Unternehmen konnte zwar nicht durch seine Vertragsbedingungen überzeugen, machte aber für alle Verbrauchsklassen das günstigste Angebot. Bei einem Jahresverbrauch von 12.000 kWh war SAUBER ENERGIE ca. 248 Euro günstiger als der teuerste Mitbewerber.
- Auf den Rängen zwei und drei folgten goldgas und Stadtwerke Heidenheim. Die Stärke von beiden Unternehmen waren die Gaspreise. Bei den Vertragsbedingungen lag goldgas im Mittelfeld und Stadtwerke Heidenheim auf dem letzten Platz.
- Der **Münchener Grundversorger**, Stadtwerke München, bot keinen Biogastarif an.
- FairEnergie wurde Letzter. Das Unternehmen erreichte zwar den zweiten Rang bei den Vertragsbedingungen, bot aber den teuersten Biogastarif in München an.
- Fünf der in München aktiven Biogasanbieter boten auch Tarife mit einem Beimischungsanteil von mindestens zehn Prozent an. Beispielsweise konnte von den Stadtwerken Heidenheim auch ein Tarif mit einem 30-Prozent-Anteil an Biogas bezogen werden.

## 4.2 Biogastarife Ergebnis Köln (1/3)

Die folgende Tabelle zeigt das Ergebnis für die Stadt **Köln**:

	Ergebnis Konditionen Köln (Biogas) 100,0%		Höhe der Tarife 80,0%		Vertragsbedingungen 20,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
	SAUBER ENERGIE	86,0	1	100,0	1	30,0
SVB	74,9	2	79,8	2	55,0	2
Stadtwerke Heidenheim	35,7	3	38,4	3	25,0	6
LichtBlick	24,5	4	16,8	4	55,0	2
gold gas	23,0	5	16,7	5	48,0	4
naturstrom	15,3	6	0,3	6	75,0	1

- \* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 4.2 Biogastarife Ergebnis Köln (2/3)

Die folgende Tabelle zeigt für die fünf Verbrauchsklassen die Gaskosten in Euro je Unternehmen in der Stadt **Köln** (alphabetische Reihenfolge; Basis: günstigster Biogastarif):

	Köln Gaskosten für den günstigsten Biogastarif				
	5.000 kWh	12.000 kWh	20.000 kWh	27.000 kWh	35.000 kWh
goldgas	420,64	837,84	1.314,64	1.731,84	2.208,64
LichtBlick	418,30	837,60	1.316,80	1.736,10	2.215,30
naturstrom	419,90	857,40	1.357,40	1.794,90	2.294,90
SAUBER ENERGIE	373,46	721,80	1.150,60	1.532,40	1.942,00
Stadtwerke Heidenheim	kein Angebot	856,20	1.281,00	1.652,70	2.077,50
SVB	385,00	760,90	1.190,50	1.566,40	1.996,00

## 4.2 Biogastarife

### Ergebnis Köln (3/3)

- Im Rahmen der Konditionenanalyse wurden **sechs in Köln aktive Biogasanbieter** untersucht.
- **Sieger der Konditionenanalyse** wurde SAUBER ENERGIE. Das Unternehmen konnte zwar nicht durch seine Vertragsbedingungen überzeugen, machte aber für alle Verbrauchsklassen das günstigste Angebot. Für einen jährlichen Verbrauch von 35.000 kWh berechnete SAUBER ENERGIE über 350 Euro weniger als der teuerste Mitbewerber.
- Zweiter wurde SVB und Dritter Stadtwerke Heidenheim. SVB verfügte über einen vergleichsweise günstigen Biogastarif und überzeugte zudem durch den zweithöchsten Wert bei den Vertragsbedingungen.
- Der **Kölner Grundversorger**, RheinEnergie, bot keinen Biogastarif an.
- Für naturstrom ergab sich der letzte Rang. Das Unternehmen erzielte zwar den höchsten Wert bei der Analyse der Vertragsbedingungen, schnitt aber beim Vergleich der Gaspreise am schlechtesten ab.
- Alle Gasanbieter gewährten ein Sonderkündigungsrecht von maximal vier Wochen bei Preiserhöhungen.
- Bei zwei Unternehmen verlängerte sich der Belieferungsvertrag automatisch um zwölf Monate, wenn die Kunden zum Ende der Erstlaufzeit nicht rechtzeitig kündigten.

## 4.2 Biogastarife Ergebnis Frankfurt (1/3)

Die folgende Tabelle zeigt das Ergebnis für die Stadt **Frankfurt**:

	Ergebnis Konditionen Frankfurt (Biogas) 100,0%		Höhe der Tarife 80,0%		Vertragsbedingungen 20,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
	<b>SAUBER ENERGIE</b>	86,0	1	100,0	1	30,0
goldgas	47,9	2	47,8	2	48,0	4
Stadtwerke Heidenheim	37,6	3	40,7	3	25,0	6
LichtBlick	36,0	4	31,3	4	55,0	3
naturstrom	32,7	5	22,1	5	75,0	1
FairEnergie	12,8	6	0,0	6	63,8	2

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 4.2 Biogastarife

### Ergebnis Frankfurt (2/3)

Die folgende Tabelle zeigt für die fünf Verbrauchsklassen die Gaskosten in Euro je Unternehmen in der Stadt **Frankfurt** (alphabetische Reihenfolge; Basis: günstigster Biogastarif):

	Frankfurt Gaskosten für den günstigsten Biogastarif				
	5.000 kWh	12.000 kWh	20.000 kWh	27.000 kWh	35.000 kWh
<b>FairEnergie</b>	458,34	919,32	1.433,36	1.875,06	2.379,86
<b>goldgas</b>	398,44	798,84	1.256,44	1.656,84	2.114,44
<b>LichtBlick</b>	418,30	837,60	1.316,80	1.736,10	2.215,30
<b>naturstrom</b>	419,90	857,40	1.357,40	1.794,90	2.294,90
<b>SAUBER ENERGIE</b>	347,68	664,44	1.074,04	1.383,84	1.779,04
<b>Stadtwerke Heidenheim</b>	kein Angebot	856,20	1.281,00	1.652,70	2.077,50

## 4.2 Biogastarife

### Ergebnis Frankfurt (3/3)

- Im Rahmen der Konditionenanalyse wurden sechs in **Frankfurt aktive Biogasanbieter** untersucht.
- **Sieger der Konditionenanalyse** wurde SAUBER ENERGIE. Das Unternehmen konnte zwar nicht durch seine Vertragsbedingungen überzeugen, machte aber für alle Verbrauchsklassen das günstigste Angebot. Familien mit einem Verbrauch von 27.000 kWh zahlten bei SAUBER ENERGIE ca. 491 Euro weniger als beim teuersten Gasanbieter dieses Untersuchungspanels.
- Auf den Rängen zwei und drei folgten goldgas und Stadtwerke Heidenheim. Die Stärke von beiden Unternehmen waren die Gaspreise. Bei den Vertragsbedingungen lag goldgas im Mittelfeld und Stadtwerke Heidenheim auf dem letzten Platz.
- Der **Frankfurter Grundversorger**, Mainova, bot keinen Biogastarif an.
- FairEnergie wurde Letzter. Das Unternehmen erreichte zwar den zweiten Rang bei den Vertragsbedingungen, bot aber den teuersten Biogastarif in Frankfurt an.
- Eine einjährige Preisgarantie wurde in Frankfurt nur von einem Biogasanbieter gewährt.
- Lediglich zwei Unternehmen unterstützten durch ihren Biogastarif Umweltschutzprojekte.

## 4.2 Biogastarife Ergebnis Stuttgart (1/3)

Die folgende Tabelle zeigt das Ergebnis für die Stadt **Stuttgart**:

	Ergebnis Konditionen Stuttgart (Biogas) 100,0%		Höhe der Tarife 80,0%		Vertragsbedingungen 20,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
	SAUBER ENERGIE	86,0	1	100,0	1	30,0
Stadtwerke Heidenheim	59,3	2	67,8	2	25,0	8
gold gas	53,4	3	54,7	3	48,0	4
LichtBlick	48,1	4	46,4	4	55,0	3
natu strom	40,1	5	31,4	6	75,0	1
EnBW	39,0	6	41,8	5	28,0	7
Energieversorgung Filstal	29,2	7	24,9	7	46,0	5
FairEnergie	12,8	8	0,0	8	63,8	2

- \* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 4.2 Biogastarife Ergebnis Stuttgart (2/3)

Die folgende Tabelle zeigt für die fünf Verbrauchsklassen die Gaskosten in Euro je Unternehmen in der Stadt **Stuttgart** (alphabetische Reihenfolge; Basis: günstigster Biogastarif):

	Stuttgart Gaskosten für den günstigsten Biogastarif				
	5.000 kWh	12.000 kWh	20.000 kWh	27.000 kWh	35.000 kWh
<b>EnBW</b>	453,44	858,94	1.315,74	1.715,44	2.172,24
<b>Energieversorgung Filstal</b>	kein Angebot	897,93	1.374,88	1.792,21	2.269,16
<b>FairEnergie</b>	458,34	919,32	1.433,36	1.875,06	2.379,86
<b>goldgas</b>	378,42	813,12	1.309,92	1.744,62	2.241,42
<b>LichtBlick</b>	418,30	837,60	1.316,80	1.736,10	2.215,30
<b>naturstrom</b>	419,90	857,40	1.357,40	1.794,90	2.294,90
<b>SAUBER ENERGIE</b>	341,90	764,16	1.154,56	1.631,76	2.022,16
<b>Stadwerke Heidenheim</b>	kein Angebot	856,20	1.281,00	1.652,70	2.077,50

## 4.2 Biogastarife

### Ergebnis Stuttgart (3/3)

- Im Rahmen der Konditionenanalyse wurden **acht in Stuttgart aktive Biogasanbieter** untersucht.
- **Sieger der Konditionenanalyse** wurde SAUBER ENERGIE. Das Unternehmen konnte zwar nicht durch seine Vertragsbedingungen überzeugen, machte aber für alle Verbrauchsklassen das günstigste Angebot. SAUBER ENERGIE bot 20.000 kWh Biogas fast 280 Euro günstiger als der teuerste Anbieter und mehr als 160 Euro günstiger als der Grundversorger an.
- Auf dem zweiten Rang folgte Stadtwerke Heidenheim. Der letzte Platz bei den Vertragsbedingungen wurde durch einen günstigen Biogastarif ausgeglichen.
- goldgas sicherte sich Rang drei. Sowohl bei den Gaspreisen als auch den Vertragsbedingungen lag das Unternehmen im Mittelfeld.
- Der **Stuttgarter Grundversorger**, EnBW, belegte Rang sechs. Das Unternehmen punktete weder mit seinen Gaspreisen noch mit seinen Vertragsbedingungen.
- FairEnergie wurde Letzter. Das Unternehmen erreichte zwar den zweiten Rang bei den Vertragsbedingungen, bot aber den teuersten Biogastarif in Stuttgart an.
- Bei drei Unternehmen betrug die Vertragslaufzeit mindestens zwölf Monate.
- Einen Wechselbonus zahlten nur zwei Gasversorger.

## 4.2 Biogastarife

### Ergebnis überregional (1/2)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Biogastarife der überregional agierenden Unternehmen (d.h. aktiv in jeder der sechs untersuchten Städte) abgeschnitten haben:

	Ergebnis Konditionen überregional (Biogas) 100,0%		Höhe der Tarife 80,0%		Vertragsbedingungen 20,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
	SAUBER ENERGIE	86,0	1	100,0	1	30,0
Stadtwerke Heidenheim	39,2	2	42,8	2	25,0	5
gold gas	38,6	3	36,2	3	48,0	3
LichtBlick	35,6	4	30,7	4	55,0	2
naturstrom	30,2	5	19,0	5	75,0	1

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 4.2 Biogastarife

### Ergebnis überregional (2/2)

- Im Rahmen der Konditionenanalyse wurden fünf **überregional aktive Biogasanbieter** untersucht.
- **Sieger der Konditionenanalyse** wurde SAUBER ENERGIE. In allen untersuchten Städten war das Unternehmen mit seinem Biogastarif am günstigsten und konnte sich zudem in allen Städten bei der Konditionenanalyse durchsetzen.
- Auf dem zweiten Rang folgte Stadtwerke Heidenheim und Dritter wurde goldgas.
- Für naturstrom ergab sich der letzte Rang. Das Unternehmen erzielte zwar den höchsten Wert bei der Analyse der Vertragsbedingungen, schnitt aber beim Vergleich der Gaspreise am schlechtesten ab.

# 5. Gesamtergebnis

## Vorgehensweise

In diesem Kapitel werden die regionalen und überregionalen Gesamtsieger gekürt. Zwecks Vergleichbarkeit der Service- und Konditionenbewertung wurden die Endergebnisse einem Benchmarking unterzogen: Das Unternehmen mit dem besten Ergebnis erhielt den Wert 100, das Unternehmen mit dem schlechtesten Ergebnis den Wert 0. Die übrigen Anbieter wurden entsprechend ihrer relativen Leistung dazwischen eingeordnet. Die Teilbereiche gingen mit folgenden Gewichtungen in das Gesamtergebnis ein:

<b>Testsieger „Bester Gasanbieter 2011“</b>	<b>100,0%</b>
■ Service	35,0%
■ Konditionen (günstigster Tarif)	65,0%
<b>Testsieger „Bester Biogasanbieter 2011“</b>	<b>100,0%</b>
■ Service	35,0%
■ Konditionen (Biogastarif)	65,0%

# 5.1 Gesamtergebnis (günstigste Tarife) Ergebnis Berlin (1/3)

Die folgenden beiden Tabellen zeigen, welche Benchmark-Werte sich für Service und Konditionen in **Berlin** ergaben:

	Ergebnis Service Berlin		
	normiert*	Punkte**	Rang
MONTANA GAS	100,0	76,9	1
LichtBlick	96,9	75,5	2
RELAXGAS	95,1	74,8	3
ENTEKA	91,3	73,1	4
E WIE EINFACH	90,4	72,7	5
Tchibo	87,1	71,3	6
naturstrom	85,5	70,6	7
goldgas	82,3	69,2	8
123energie	79,9	68,1	9
MAINGAU Energie	79,1	67,8	10
SAUBER ENERGIE	77,4	67,0	11
GASAG	75,8	66,4	12
energiehoch3	71,2	64,3	13
LogoEnergie	66,5	62,3	14
BILD Energie (Xool)	66,3	62,2	15
lekker Energie	66,0	62,1	16
teamenergie	65,4	61,8	17
susiEnergie	65,1	61,7	18
eprimo	44,7	52,8	19
gas.de	31,2	46,9	20
Stadtwerke Heidenheim	0,0	33,3	21

	Ergebnis Konditionen Berlin		
	normiert*	Punkte**	Rang
MAINGAU Energie	100,0	89,5	1
123energie	75,3	70,1	2
SAUBER ENERGIE	73,7	68,9	3
gas.de	67,3	63,9	4
goldgas	62,7	60,3	5
RELAXGAS	61,8	59,6	6
MONTANA GAS	55,1	54,3	7
energiehoch3	48,5	49,2	8
eprimo	43,3	45,1	9
LogoEnergie	40,0	42,5	10
BILD Energie (Xool)	39,1	41,7	11
susiEnergie	29,8	34,5	12
E WIE EINFACH	28,0	33,1	13
lekker Energie	24,7	30,5	14
Stadtwerke Heidenheim	24,1	30,0	15
LichtBlick	21,5	28,0	16
teamenergie	15,7	23,4	17
Tchibo	15,4	23,2	18
GASAG	15,3	23,1	19
naturstrom	13,8	21,9	20
ENTEKA	0,0	11,1	21

- \* Normierte Werte: Das Unternehmen mit dem besten Ergebnis erhielt den Wert 100, das Unternehmen mit dem schlechtesten Ergebnis erhielt den Wert 0. Die übrigen Unternehmen wurden entsprechend ihrer relativen Leistung dazwischen eingeordnet.
- \*\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 5.1 Gesamtergebnis (günstigste Tarife) Ergebnis Berlin (2/3)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die in **Berlin** aktiven Unternehmen im **Gesamtergebnis** abgeschnitten haben:

	Gesamtergebnis Berlin		Service		Konditionen	
	100,0%		35,0%		65,0%	
	gesamt	Rang	normiert*	Rang	normiert*	Rang
MAINGAU Energie	92,7	1	79,1	10	100,0	1
123energie	76,9	2	79,9	9	75,3	2
SAUBER ENERGIE	75,0	3	77,4	11	73,7	3
RELAXGAS	73,5	4	95,1	3	61,8	6
MONTANA GAS	70,8	5	100,0	1	55,1	7
goldgas	69,6	6	82,3	8	62,7	5
energiehoch3	56,5	7	71,2	13	48,5	8
gas.de	54,7	8	31,2	20	67,3	4
E WIE EINFACH	49,8	9	90,4	5	28,0	13
LogoEnergie	49,3	10	66,5	14	40,0	10
BILD Energie (Xool)	48,6	11	66,3	15	39,1	11
LichtBlick	47,9	12	96,9	2	21,5	16
eprimo	43,8	13	44,7	19	43,3	9
susiEnergie	42,1	14	65,1	18	29,8	12
Tchibo	40,5	15	87,1	6	15,4	18
lekker Energie	39,1	16	66,0	16	24,7	14
naturstrom	38,9	17	85,5	7	13,8	20
GASAG	36,5	18	75,8	12	15,3	19
teamenergie	33,1	19	65,4	17	15,7	17
ENTEKA	32,0	20	91,3	4	0,0	21
Stadtwerke Heidenheim	15,7	21	0,0	21	24,1	15

\* Normierte Werte: Das Unternehmen mit dem besten Ergebnis erhielt den Wert 100, das Unternehmen mit dem schlechtesten Ergebnis erhielt den Wert 0. Die übrigen Unternehmen wurden entsprechend ihrer relativen Leistung dazwischen eingeordnet.

## 5.1 Gesamtergebnis (günstigste Tarife) Ergebnis Berlin (3/3)

- Insgesamt wurden **21 in Berlin aktive Gasanbieter** untersucht.
- „**Testsieger Gasanbieter Berlin**“ wurde MAINGAU Energie. Bei der Serviceanalyse schnitt das Unternehmen zwar nur befriedigend ab, konnte sich aber aufgrund der günstigsten Gaspreise in der Konditionenanalyse durchsetzen.
- Zweiter wurde 123energie und Dritter SAUBER ENERGIE. Die Gasversorger punktetten durch günstige Gaspreise.
- Der **Berliner Grundversorger**, GASAG, belegte Rang 18. Das Unternehmen konnte weder beim Service noch durch seine Konditionen überzeugen.
- Auf dem letzten Rang landete Stadtwerke Heidenheim. Der Gasanbieter bot die niedrigste Servicequalität von den analysierten Unternehmen.

# 5.1 Gesamtergebnis (günstigste Tarife) Ergebnis Hamburg (1/5)

Die folgenden beiden Tabellen zeigen, welche Benchmark-Werte sich für Service und Konditionen in **Hamburg** ergaben (Ränge 1 bis 14):

	Ergebnis Service Hamburg		
	normiert*	Punkte**	Rang
MONTANA GAS	100,0	76,9	1
LichtBlick	96,9	75,5	2
RELAXGAS	95,1	74,8	3
ENTEKA	91,3	73,1	4
E WIE EINFACH	90,4	72,7	5
Tchibo	87,1	71,3	6
naturstrom	85,5	70,6	7
goldgas	82,3	69,2	8
RWE Vertrieb	80,9	68,6	9
123energie	79,9	68,1	10
MAINGAU Energie	79,1	67,8	11
SAUBER ENERGIE	77,4	67,0	12
GASAG	75,8	66,4	13
Havelländische Stadtwerke	73,4	65,3	14

	Ergebnis Konditionen Hamburg		
	normiert*	Punkte**	Rang
123energie	100,0	84,5	1
RELAXGAS	94,2	80,3	2
MAINGAU Energie	92,7	79,2	3
gas.de	92,6	79,1	4
MONTANA GAS	85,5	73,9	5
RWE Vertrieb	83,9	72,7	6
Vereinigte Stadtwerke	76,2	67,2	7
energiehoch3	74,9	66,2	8
HAMBURG ENERGIE	71,4	63,6	9
SAUBER ENERGIE	71,3	63,6	10
Havelländische Stadtwerke	69,3	62,1	11
TelDaFax	69,0	61,9	12
goldgas	62,4	57,1	13
LogoEnergie	61,8	56,6	14

- \* Normierte Werte: Das Unternehmen mit dem besten Ergebnis erhielt den Wert 100, das Unternehmen mit dem schlechtesten Ergebnis erhielt den Wert 0. Die übrigen Unternehmen wurden entsprechend ihrer relativen Leistung dazwischen eingeordnet.
- \*\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 5.1 Gesamtergebnis (günstigste Tarife) Ergebnis Hamburg (2/5)

Die folgenden beiden Tabellen zeigen, welche Benchmark-Werte sich für Service und Konditionen in **Hamburg** ergaben (Ränge 15 bis 28):

	Ergebnis Service Hamburg		
	normiert*	Punkte**	Rang
energiehoch3	71,2	64,3	15
LogoEnergie	66,5	62,3	16
BILD Energie (Xool)	66,3	62,2	17
lekker Energie	66,0	62,1	18
teamenergie	65,4	61,8	19
susiEnergie	65,1	61,7	20
Vereinigte Stadtwerke	65,0	61,6	21
ZVO Energie	61,2	60,0	22
eprimo	44,7	52,8	23
TelDaFax	32,8	47,6	24
gas.de	31,2	46,9	25
HAMBURG ENERGIE	26,8	45,0	26
E.ON Hanse Vertrieb	26,2	44,7	27
Stadtwerke Heidenheim	0,0	33,3	28

	Ergebnis Konditionen Hamburg		
	normiert*	Punkte**	Rang
GASAG	59,3	54,8	15
BILD Energie (Xool)	55,1	51,7	16
E.ON Hanse Vertrieb	51,4	49,0	17
susiEnergie	49,8	47,8	18
eprimo	47,6	46,2	19
ZVO Energie	45,2	44,5	20
E WIE EINFACH	38,3	39,5	21
teamenergie	36,2	38,0	22
lekker Energie	35,4	37,4	23
Tchibo	34,6	36,8	24
Stadtwerke Heidenheim	27,4	31,5	25
LichtBlick	23,2	28,5	26
naturstrom	14,4	22,0	27
ENTEGA	0,0	11,5	28

- \* Normierte Werte: Das Unternehmen mit dem besten Ergebnis erhielt den Wert 100, das Unternehmen mit dem schlechtesten Ergebnis erhielt den Wert 0. Die übrigen Unternehmen wurden entsprechend ihrer relativen Leistung dazwischen eingeordnet.
- \*\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 5.1 Gesamtergebnis (günstigste Tarife) Ergebnis Hamburg (3/5)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die in **Hamburg** aktiven Unternehmen im **Gesamtergebnis** abgeschnitten haben (Ränge 1 bis 14):

	Gesamtergebnis Hamburg		Service		Konditionen	
	100,0%		35,0%		65,0%	
	gesamt	Rang	normiert*	Rang	normiert*	Rang
RELAXGAS	94,5	1	95,1	3	94,2	2
123energie	93,0	2	79,9	10	100,0	1
MONTANA GAS	90,6	3	100,0	1	85,5	5
MAINGAU Energie	88,0	4	79,1	11	92,7	3
RWE Vertrieb	82,8	5	80,9	9	83,9	6
energiehoch3	73,6	6	71,2	15	74,9	8
SAUBER ENERGIE	73,4	7	77,4	12	71,3	10
Vereinigte Stadtwerke	72,3	8	65,0	21	76,2	7
gas.de	71,1	9	31,2	25	92,6	4
Havelländische Stadtwerke	70,7	10	73,4	14	69,3	11
goldgas	69,4	11	82,3	8	62,4	13
GASAG	65,1	12	75,8	13	59,3	15
LogoEnergie	63,4	13	66,5	16	61,8	14
BILD Energie (Xool)	59,0	14	66,3	17	55,1	16

\* Normierte Werte: Das Unternehmen mit dem besten Ergebnis erhielt den Wert 100, das Unternehmen mit dem schlechtesten Ergebnis erhielt den Wert 0. Die übrigen Unternehmen wurden entsprechend ihrer relativen Leistung dazwischen eingeordnet.

## 5.1 Gesamtergebnis (günstigste Tarife) Ergebnis Hamburg (4/5)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die in **Hamburg** aktiven Unternehmen im **Gesamtergebnis** abgeschnitten haben (Ränge 15 bis 28):

	Gesamtergebnis Hamburg		Service		Konditionen	
	100,0%		35,0%		65,0%	
	gesamt	Rang	normiert*	Rang	normiert*	Rang
<b>E WIE EINFACH</b>	56,5	15	90,4	5	38,3	21
TelDaFax	56,3	16	32,8	24	69,0	12
<b>HAMBURG ENERGIE</b>	55,8	17	26,8	26	71,4	9
susiEnergie	55,1	18	65,1	20	49,8	18
Tchibo	53,0	19	87,1	6	34,6	24
ZVO Energie	50,8	20	61,2	22	45,2	20
LichtBlick	49,0	21	96,9	2	23,2	26
eprimo	46,6	22	44,7	23	47,6	19
teamenergie	46,4	23	65,4	19	36,2	22
lekker Energie	46,1	24	66,0	18	35,4	23
E.ON Hanse Vertrieb	42,6	25	26,2	27	51,4	17
naturstrom	39,3	26	85,5	7	14,4	27
ENTEGA	32,0	27	91,3	4	0,0	28
Stadtwerke Heidenheim	17,8	28	0,0	28	27,4	25

\* Normierte Werte: Das Unternehmen mit dem besten Ergebnis erhielt den Wert 100, das Unternehmen mit dem schlechtesten Ergebnis erhielt den Wert 0. Die übrigen Unternehmen wurden entsprechend ihrer relativen Leistung dazwischen eingeordnet.

## 5.1 Gesamtergebnis (günstigste Tarife) Ergebnis Hamburg (5/5)

- Insgesamt wurden **28 in Hamburg aktive Gasanbieter** untersucht.
- RELAXGAS wurde „**Testsieger Gasanbieter Hamburg**“. Sowohl beim Service als auch bei den Konditionen zählte das Unternehmen zu den jeweils drei besten Gasanbietern.
- 123energie wurde aufgrund seiner günstigen Gaspreise Zweiter und MONTANA GAS sicherte sich als Servicesieger insgesamt den dritten Rang.
- Der **Hamburger Grundversorger**, E.ON Hanse Vertrieb, erreichte Rang 25. Beim Service ergab sich für das Unternehmen die zweitniedrigste Bewertung. Auch bei der Konditionenanalyse positionierte sich der Gasversorger eher schwach.
- Auf dem letzten Rang landete Stadtwerke Heidenheim. Der Gasanbieter bot die niedrigste Servicequalität von den analysierten Unternehmen.

# 5.1 Gesamtergebnis (günstigste Tarife) Ergebnis München (1/5)

Die folgenden beiden Tabellen zeigen, welche Benchmark-Werte sich für Service und Konditionen in **München** ergaben (Ränge 1 bis 13):

	Ergebnis Service München		
	normiert*	Punkte**	Rang
MONTANA GAS	100,0	76,9	1
LichtBlick	96,9	75,5	2
RELAXGAS	95,1	74,8	3
ENTEKA	91,3	73,1	4
E WIE EINFACH	90,4	72,7	5
Tchibo	87,1	71,3	6
naturstrom	85,5	70,6	7
goldgas	82,3	69,2	8
123energie	79,9	68,1	9
MAINGAU Energie	79,1	67,8	10
SAUBER ENERGIE	77,4	67,0	11
Havelländische Stadtwerke	73,4	65,3	12
energiehoch3	71,2	64,3	13

	Ergebnis Konditionen München		
	normiert*	Punkte**	Rang
MAINGAU Energie	100,0	87,7	1
123energie	95,2	84,0	2
Energieversorgung Filstal	84,4	75,8	3
RELAXGAS	84,3	75,7	4
gas.de	79,7	72,2	5
TelDaFax	77,9	70,8	6
Stadtwerke München	76,5	69,8	7
goldgas	74,7	68,4	8
MONTANA GAS	74,5	68,2	9
SAUBER ENERGIE	74,3	68,1	10
lekker Energie	72,6	66,8	11
Havelländische Stadtwerke	66,7	62,3	12
Tchibo	66,3	62,0	13

\* Normierte Werte: Das Unternehmen mit dem besten Ergebnis erhielt den Wert 100, das Unternehmen mit dem schlechtesten Ergebnis erhielt den Wert 0. Die übrigen Unternehmen wurden entsprechend ihrer relativen Leistung dazwischen eingeordnet.

\*\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 5.1 Gesamtergebnis (günstigste Tarife) Ergebnis München (2/5)

Die folgenden beiden Tabellen zeigen, welche Benchmark-Werte sich für Service und Konditionen in **München** ergaben (Ränge 14 bis 25):

	Ergebnis Service München		
	normiert*	Punkte**	Rang
Energieversorgung Filstal	69,6	63,7	14
FairEnergie	67,6	62,8	15
LogoEnergie	66,5	62,3	16
BILD Energie (Xool)	66,3	62,2	17
lekker Energie	66,0	62,1	18
teamenergie	65,4	61,8	19
susiEnergie	65,1	61,7	20
eprimo	44,7	52,8	21
TelDaFax	32,8	47,6	22
gas.de	31,2	46,9	23
Stadtwerke München	23,1	43,3	24
Stadtwerke Heidenheim	0,0	33,3	25

	Ergebnis Konditionen München		
	normiert*	Punkte**	Rang
LogoEnergie	57,6	55,4	14
energiehoch3	56,8	54,7	15
eprimo	55,7	53,9	16
BILD Energie (Xool)	53,4	52,2	17
susiEnergie	47,9	48,0	18
FairEnergie	47,0	47,3	19
E WIE EINFACH	43,0	44,2	20
teamenergie	26,3	31,5	21
Stadtwerke Heidenheim	23,2	29,2	22
LichtBlick	20,6	27,2	23
naturstrom	12,8	21,2	24
ENTEKA	0,0	11,5	25

- \* Normierte Werte: Das Unternehmen mit dem besten Ergebnis erhielt den Wert 100, das Unternehmen mit dem schlechtesten Ergebnis erhielt den Wert 0. Die übrigen Unternehmen wurden entsprechend ihrer relativen Leistung dazwischen eingeordnet.
- \*\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 5.1 Gesamtergebnis (günstigste Tarife) Ergebnis München (3/5)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die in **München** aktiven Unternehmen im **Gesamtergebnis** abgeschnitten haben (Ränge 1 bis 13):

	Gesamtergebnis München		Service		Konditionen	
	100,0%		35,0%		65,0%	
	gesamt	Rang	normiert*	Rang	normiert*	Rang
MAINGAU Energie	92,7	1	79,1	10	100,0	1
123energie	89,9	2	79,9	9	95,2	2
RELAXGAS	88,1	3	95,1	3	84,3	4
MONTANA GAS	83,4	4	100,0	1	74,5	9
Energieversorgung Filstal	79,2	5	69,6	14	84,4	3
goldgas	77,4	6	82,3	8	74,7	8
SAUBER ENERGIE	75,4	7	77,4	11	74,3	10
Tchibo	73,6	8	87,1	6	66,3	13
lekker Energie	70,3	9	66,0	18	72,6	11
Havelländische Stadtwerke	69,1	10	73,4	12	66,7	12
gas.de	62,7	11	31,2	23	79,7	5
TelDaFax	62,1	12	32,8	22	77,9	6
energiehoch3	61,8	13	71,2	13	56,8	15

\* Normierte Werte: Das Unternehmen mit dem besten Ergebnis erhielt den Wert 100, das Unternehmen mit dem schlechtesten Ergebnis erhielt den Wert 0. Die übrigen Unternehmen wurden entsprechend ihrer relativen Leistung dazwischen eingeordnet.

## 5.1 Gesamtergebnis (günstigste Tarife) Ergebnis München (4/5)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die in **München** aktiven Unternehmen im **Gesamtergebnis** abgeschnitten haben (Ränge 14 bis 25):

	Gesamtergebnis München		Service		Konditionen	
	100,0%		35,0%		65,0%	
	gesamt	Rang	normiert*	Rang	normiert*	Rang
LogoEnergie	60,7	14	66,5	16	57,6	14
E WIE EINFACH	59,6	15	90,4	5	43,0	20
BILD Energie (Xool)	57,9	16	66,3	17	53,4	17
Stadtwerke München	57,8	17	23,1	24	76,5	7
FairEnergie	54,2	18	67,6	15	47,0	19
susiEnergie	53,9	19	65,1	20	47,9	18
eprimo	51,9	20	44,7	21	55,7	16
LichtBlick	47,3	21	96,9	2	20,6	23
teamenergie	39,9	22	65,4	19	26,3	21
naturstrom	38,3	23	85,5	7	12,8	24
ENTEKA	32,0	24	91,3	4	0,0	25
Stadtwerke Heidenheim	15,1	25	0,0	25	23,2	22

\* Normierte Werte: Das Unternehmen mit dem besten Ergebnis erhielt den Wert 100, das Unternehmen mit dem schlechtesten Ergebnis erhielt den Wert 0. Die übrigen Unternehmen wurden entsprechend ihrer relativen Leistung dazwischen eingeordnet.

## 5.1 Gesamtergebnis (günstigste Tarife) Ergebnis München (5/5)

- Insgesamt wurden **25 in München aktive Gasanbieter** untersucht.
- „**Testsieger Gasanbieter München**“ wurde MAINGAU Energie. Bei der Serviceanalyse schnitt das Unternehmen zwar nur befriedigend ab, konnte sich aber aufgrund der zweitgünstigsten Gaspreise in der Konditionenanalyse durchsetzen.
- 123energie folgte dank der günstigsten Gaspreise auf dem zweiten Rang und RELAXGAS wurde Dritter.
- Der **Münchener Grundversorger**, Stadtwerke München, belegte Rang 18. Beim Service wurde das Unternehmen Vorletzter. Die Konditionenanalyse führte immerhin zu Rang sieben.
- Auf dem letzten Rang landete Stadtwerke Heidenheim. Der Gasanbieter bot die niedrigste Servicequalität von den analysierten Unternehmen.

# 5.1 Gesamtergebnis (günstigste Tarife)

## Ergebnis Köln (1/5)

Die folgenden beiden Tabellen zeigen, welche Benchmark-Werte sich für Service und Konditionen in **Köln** ergaben (Ränge 1 bis 12):

	Ergebnis Service Köln		
	normiert*	Punkte**	Rang
LichtBlick	100,0	75,5	1
RELAXGAS	98,2	74,8	2
ENTEKA	94,2	73,1	3
E WIE EINFACH	93,3	72,7	4
Tchibo	89,9	71,3	5
naturstrom	88,3	70,6	6
goldgas	85,0	69,2	7
RWE Vertrieb	83,5	68,6	8
123energie	82,5	68,1	9
MAINGAU Energie	81,7	67,8	10
SAUBER ENERGIE	79,9	67,0	11
GASAG	78,3	66,4	12

	Ergebnis Konditionen Köln		
	normiert*	Punkte**	Rang
MAINGAU Energie	100,0	86,6	1
123energie	93,7	82,2	2
RELAXGAS	84,5	75,6	3
RWE Vertrieb	83,4	74,8	4
gas.de	82,3	74,1	5
SVB	76,0	69,6	6
lekker Energie	75,6	69,3	7
energiehoch3	66,7	63,0	8
goldgas	65,9	62,4	9
SAUBER ENERGIE	65,6	62,2	10
eprimo	56,8	55,9	11
BILD Energie (Xool)	54,7	54,4	12

- \* Normierte Werte: Das Unternehmen mit dem besten Ergebnis erhielt den Wert 100, das Unternehmen mit dem schlechtesten Ergebnis erhielt den Wert 0. Die übrigen Unternehmen wurden entsprechend ihrer relativen Leistung dazwischen eingeordnet.
- \*\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

# 5.1 Gesamtergebnis (günstigste Tarife)

## Ergebnis Köln (2/5)

Die folgenden beiden Tabellen zeigen, welche Benchmark-Werte sich für Service und Konditionen in **Köln** ergaben (Ränge 13 bis 23):

	Ergebnis Service Köln		
	normiert*	Punkte**	Rang
RheinEnergie	78,1	66,3	13
SVB	74,9	64,9	14
energiehoch3	73,5	64,3	15
BILD Energie (Xool)	68,4	62,2	16
lekker Energie	68,1	62,1	17
teamenergie	67,5	61,8	18
susiEnergie	67,2	61,7	19
eprimo	46,2	52,8	20
TelDaFax	33,8	47,6	21
gas.de	32,2	46,9	22
Stadtwerke Heidenheim	0,0	33,3	23

	Ergebnis Konditionen Köln		
	normiert*	Punkte**	Rang
E WIE EINFACH	50,7	51,6	13
GASAG	42,8	46,0	14
susiEnergie	31,8	38,2	15
Stadtwerke Heidenheim	25,0	33,4	16
LichtBlick	24,6	33,1	17
naturstrom	15,4	26,5	18
TelDaFax	9,9	22,7	19
Tchibo	6,3	20,0	20
teamenergie	3,0	17,7	21
RheinEnergie	1,0	16,3	22
ENTEKA	0,0	15,6	23

- \* Normierte Werte: Das Unternehmen mit dem besten Ergebnis erhielt den Wert 100, das Unternehmen mit dem schlechtesten Ergebnis erhielt den Wert 0. Die übrigen Unternehmen wurden entsprechend ihrer relativen Leistung dazwischen eingeordnet.
- \*\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 5.1 Gesamtergebnis (günstigste Tarife) Ergebnis Köln (3/5)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die in **Köln** aktiven Unternehmen im **Gesamtergebnis** abgeschnitten haben (Ränge 1 bis 12):

	Gesamtergebnis Köln		Service		Konditionen	
	100,0%		35,0%		65,0%	
	gesamt	Rang	normiert*	Rang	normiert*	Rang
MAINGAU Energie	93,6	1	81,7	10	100,0	1
123energie	89,8	2	82,5	9	93,7	2
RELAXGAS	89,3	3	98,2	2	84,5	3
RWE Vertrieb	83,4	4	83,5	8	83,4	4
SVB	75,6	5	74,9	14	76,0	6
lekker Energie	73,0	6	68,1	17	75,6	7
goldgas	72,6	7	85,0	7	65,9	9
SAUBER ENERGIE	70,6	8	79,9	11	65,6	10
energiehoch3	69,1	9	73,5	15	66,7	8
E WIE EINFACH	65,6	10	93,3	4	50,7	13
gas.de	64,8	11	32,2	22	82,3	5
BILD Energie (Xool)	59,5	12	68,4	16	54,7	12

\* Normierte Werte: Das Unternehmen mit dem besten Ergebnis erhielt den Wert 100, das Unternehmen mit dem schlechtesten Ergebnis erhielt den Wert 0. Die übrigen Unternehmen wurden entsprechend ihrer relativen Leistung dazwischen eingeordnet.

## 5.1 Gesamtergebnis (günstigste Tarife) Ergebnis Köln (4/5)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die in **Köln** aktiven Unternehmen im **Gesamtergebnis** abgeschnitten haben (Ränge 13 bis 23):

	Gesamtergebnis Köln		Service		Konditionen	
	100,0%		35,0%		65,0%	
	gesamt	Rang	normiert*	Rang	normiert*	Rang
GASAG	55,2	13	78,3	12	42,8	14
eprimo	53,1	14	46,2	20	56,8	11
LichtBlick	51,0	15	100,0	1	24,6	17
susiEnergie	44,2	16	67,2	19	31,8	15
naturstrom	40,9	17	88,3	6	15,4	18
Tchibo	35,5	18	89,9	5	6,3	20
ENTEGA	33,0	19	94,2	3	0,0	23
RheinEnergie	28,0	20	78,1	13	1,0	22
teamenergie	25,5	21	67,5	18	3,0	21
TelDaFax	18,3	22	33,8	21	9,9	19
Stadtwerke Heidenheim	16,2	23	0,0	23	25,0	16

\* Normierte Werte: Das Unternehmen mit dem besten Ergebnis erhielt den Wert 100, das Unternehmen mit dem schlechtesten Ergebnis erhielt den Wert 0. Die übrigen Unternehmen wurden entsprechend ihrer relativen Leistung dazwischen eingeordnet.

## 5.1 Gesamtergebnis (günstigste Tarife) Ergebnis Köln (5/5)

- Insgesamt wurden 23 **in Köln aktive Gasanbieter** untersucht.
- „**Testsieger Gasanbieter Köln**“ wurde MAINGAU Energie. Bei der Serviceanalyse schnitt das Unternehmen zwar nur befriedigend ab, konnte sich aber aufgrund der zweitgünstigsten Gaspreise in der Konditionenanalyse durchsetzen.
- 123energie folgte dank der günstigsten Gaspreise auf dem zweiten Rang und RELAXGAS wurde Dritter.
- Der **Kölner Grundversorger**, RheinEnergie, belegte Rang 20. Die Servicequalität des Unternehmens war befriedigend. Bei der Konditionenanalyse reichte es nur für den vorletzten Platz.
- Auf dem letzten Rang landete Stadtwerke Heidenheim. Der Gasanbieter bot die niedrigste Servicequalität von den analysierten Unternehmen.

# 5.1 Gesamtergebnis (günstigste Tarife) Ergebnis Frankfurt (1/3)

Die folgenden beiden Tabellen zeigen, welche Benchmark-Werte sich für Service und Konditionen in **Frankfurt** ergaben:

	Ergebnis Service Frankfurt		
	normiert*	Punkte**	Rang
LichtBlick	100,0	75,5	1
RELAXGAS	98,2	74,8	2
ENTEKA	94,2	73,1	3
E WIE EINFACH	93,3	72,7	4
Tchibo	89,9	71,3	5
naturstrom	88,3	70,6	6
goldgas	85,0	69,2	7
123energie	82,5	68,1	8
MAINGAU Energie	81,7	67,8	9
SAUBER ENERGIE	79,9	67,0	10
Mainova	79,0	66,7	11
GASAG	78,3	66,4	12
Havelländische Stadtwerke	75,8	65,3	13
energiehoch3	73,5	64,3	14
FairEnergie	69,8	62,8	15
BILD Energie (Xool)	68,4	62,2	16
lekker Energie	68,1	62,1	17
teamenergie	67,5	61,8	18
eprimo	46,2	52,8	19
TelDaFax	33,8	47,6	20
gas.de	32,2	46,9	21
Stadtwerke Heidenheim	0,0	33,3	22

	Ergebnis Konditionen Frankfurt		
	normiert*	Punkte**	Rang
MAINGAU Energie	100,0	88,3	1
123energie	90,8	81,2	2
Mainova	79,9	72,8	3
SAUBER ENERGIE	79,2	72,3	4
gas.de	74,9	69,0	5
goldgas	74,6	68,8	6
RELAXGAS	67,5	63,3	7
Havelländische Stadtwerke	61,1	58,5	8
eprimo	49,8	49,8	9
FairEnergie	47,7	48,1	10
energiehoch3	46,3	47,1	11
BILD Energie (Xool)	39,3	41,8	12
E WIE EINFACH	33,2	37,1	13
GASAG	30,8	35,3	14
Stadtwerke Heidenheim	24,8	30,6	15
lekker Energie	23,2	29,4	16
LichtBlick	21,4	28,0	17
TelDaFax	20,2	27,1	18
teamenergie	16,0	23,9	19
naturstrom	13,6	22,1	20
Tchibo	8,7	18,3	21
ENTEKA	0,0	11,6	22

- \* Normierte Werte: Das Unternehmen mit dem besten Ergebnis erhielt den Wert 100, das Unternehmen mit dem schlechtesten Ergebnis erhielt den Wert 0. Die übrigen Unternehmen wurden entsprechend ihrer relativen Leistung dazwischen eingeordnet.
- \*\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

# 5.1 Gesamtergebnis (günstigste Tarife)

## Ergebnis Frankfurt (2/3)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die in **Frankfurt** aktiven Unternehmen im **Gesamtergebnis** abgeschnitten haben:

	Gesamtergebnis Frankfurt		Service		Konditionen	
	100,0%		35,0%		65,0%	
	gesamt	Rang	normiert*	Rang	normiert*	Rang
MAINGAU Energie	93,6	1	81,7	9	100,0	1
123energie	87,9	2	82,5	8	90,8	2
Mainova	79,6	3	79,0	11	79,9	3
SAUBER ENERGIE	79,5	4	79,9	10	79,2	4
RELAXGAS	78,2	5	98,2	2	67,5	7
goldgas	78,2	6	85,0	7	74,6	6
Havelländische Stadtwerke	66,3	7	75,8	13	61,1	8
gas.de	60,0	8	32,2	21	74,9	5
energiehoch3	55,8	9	73,5	14	46,3	11
FairEnergie	55,4	10	69,8	15	47,7	10
E WIE EINFACH	54,2	11	93,3	4	33,2	13
BILD Energie (Xool)	49,5	12	68,4	16	39,3	12
LichtBlick	48,9	13	100,0	1	21,4	17
eprimo	48,5	14	46,2	19	49,8	9
GASAG	47,4	15	78,3	12	30,8	14
naturstrom	39,8	16	88,3	6	13,6	20
lekker Energie	38,9	17	68,1	17	23,2	16
Tchibo	37,1	18	89,9	5	8,7	21
teamenergie	34,0	19	67,5	18	16,0	19
ENTEKA	33,0	20	94,2	3	0,0	22
TelDaFax	25,0	21	33,8	20	20,2	18
Stadtwerke Heidenheim	16,1	22	0,0	22	24,8	15

\* Normierte Werte: Das Unternehmen mit dem besten Ergebnis erhielt den Wert 100, das Unternehmen mit dem schlechtesten Ergebnis erhielt den Wert 0. Die übrigen Unternehmen wurden entsprechend ihrer relativen Leistung dazwischen eingeordnet.

## 5.1 Gesamtergebnis (günstigste Tarife) Ergebnis Frankfurt (3/3)

- Insgesamt wurden **22 in Frankfurt aktive Gasanbieter** untersucht.
- „**Testsieger Gasanbieter Frankfurt**“ wurde MAINGAU Energie. Bei der Serviceanalyse schnitt das Unternehmen zwar nur befriedigend ab, konnte sich aber aufgrund der günstigsten Gaspreise in der Konditionenanalyse durchsetzen.
- Mit den zweitniedrigsten Gaspreisen und einer befriedigenden Servicequalität wurde 123energie in Frankfurt insgesamt Zweiter.
- Der **Frankfurter Grundversorger**, Mainova, folgte auf Rang drei. Kein anderer der untersuchten Grundversorger konnte eine höhere Platzierung in seinem Gebiet erreichen. Aufgrund kundenfreundlicher Vertragsbedingungen erzielte der Gasanbieter das drittbeste Ergebnis in der Konditionenanalyse. Der Service wurde hingegen als mittelmäßig bewertet.
- Auf dem letzten Rang landete Stadtwerke Heidenheim. Der Gasanbieter bot die niedrigste Servicequalität von den analysierten Unternehmen.

# 5.1 Gesamtergebnis (günstigste Tarife) Ergebnis Stuttgart (1/5)

Die folgenden beiden Tabellen zeigen, welche Benchmark-Werte sich für Service und Konditionen in **Stuttgart** ergaben (Ränge 1 bis 13):

	Ergebnis Service Stuttgart		
	normiert*	Punkte**	Rang
MONTANA GAS	100,0	76,9	1
LichtBlick	96,9	75,5	2
RELAXGAS	95,1	74,8	3
ENTEKA	91,3	73,1	4
E WIE EINFACH	90,4	72,7	5
Tchibo	87,1	71,3	6
EnBW	86,7	71,1	7
naturstrom	85,5	70,6	8
goldgas	82,3	69,2	9
123energie	79,9	68,1	10
MAINGAU Energie	79,1	67,8	11
SAUBER ENERGIE	77,4	67,0	12
GASAG	75,8	66,4	13

	Ergebnis Konditionen Stuttgart		
	normiert*	Punkte**	Rang
MAINGAU Energie	100,0	88,3	1
123energie	84,8	77,0	2
gas.de	71,8	67,3	3
goldgas	68,0	64,4	4
RELAXGAS	66,9	63,6	5
MONTANA GAS	66,6	63,4	6
Energieversorgung Filstal	54,5	54,3	7
SAUBER ENERGIE	54,2	54,1	8
lekker Energie	53,2	53,4	9
FairEnergie	48,3	49,7	10
Havelländische Stadtwerke	47,6	49,2	11
LogoEnergie	43,8	46,4	12
susiEnergie	43,4	46,0	13

- \* Normierte Werte: Das Unternehmen mit dem besten Ergebnis erhielt den Wert 100, das Unternehmen mit dem schlechtesten Ergebnis erhielt den Wert 0. Die übrigen Unternehmen wurden entsprechend ihrer relativen Leistung dazwischen eingeordnet.
- \*\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

# 5.1 Gesamtergebnis (günstigste Tarife) Ergebnis Stuttgart (2/5)

Die folgenden beiden Tabellen zeigen, welche Benchmark-Werte sich für Service und Konditionen in **Stuttgart** ergaben (Ränge 14 bis 26):

	Ergebnis Service Stuttgart		
	normiert*	Punkte**	Rang
Havelländische Stadtwerke	73,4	65,3	14
energiehoch3	71,2	64,3	15
Energieversorgung Filstal	69,6	63,7	16
FairEnergie	67,6	62,8	17
LogoEnergie	66,5	62,3	18
BILD Energie (Xool)	66,3	62,2	19
lekker Energie	66,0	62,1	20
teamenergie	65,4	61,8	21
susiEnergie	65,1	61,7	22
eprimo	44,7	52,8	23
TelDaFax	32,8	47,6	24
gas.de	31,2	46,9	25
Stadtwerke Heidenheim	0,0	33,3	26

	Ergebnis Konditionen Stuttgart		
	normiert*	Punkte**	Rang
BILD Energie (Xool)	42,0	45,0	14
eprimo	40,8	44,2	15
GASAG	32,4	37,8	16
TelDaFax	30,3	36,3	17
energiehoch3	28,9	35,3	18
EnBW	27,2	34,0	19
Tchibo	25,8	32,9	20
Stadtwerke Heidenheim	22,7	30,6	21
LichtBlick	21,7	29,9	22
E WIE EINFACH	14,4	24,5	23
naturstrom	13,8	24,0	24
teamenergie	1,8	15,1	25
ENTEGA	0,0	13,7	26

- \* Normierte Werte: Das Unternehmen mit dem besten Ergebnis erhielt den Wert 100, das Unternehmen mit dem schlechtesten Ergebnis erhielt den Wert 0. Die übrigen Unternehmen wurden entsprechend ihrer relativen Leistung dazwischen eingeordnet.
- \*\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 5.1 Gesamtergebnis (günstigste Tarife) Ergebnis Stuttgart (3/5)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die in **Stuttgart** aktiven Unternehmen im **Gesamtergebnis** abgeschnitten haben (Ränge 1 bis 13):

	Gesamtergebnis Stuttgart		Service		Konditionen	
	100,0%		35,0%		65,0%	
	gesamt	Rang	normiert*	Rang	normiert*	Rang
MAINGAU Energie	92,7	1	79,1	11	100,0	1
123energie	83,1	2	79,9	10	84,8	2
MONTANA GAS	78,3	3	100,0	1	66,6	6
RELAXGAS	76,8	4	95,1	3	66,9	5
goldgas	73,0	5	82,3	9	68,0	4
SAUBER ENERGIE	62,3	6	77,4	12	54,2	8
Energieversorgung Filstal	59,8	7	69,6	16	54,5	7
lekker Energie	57,7	8	66,0	20	53,2	9
gas.de	57,6	9	31,2	25	71,8	3
Havelländische Stadtwerke	56,6	10	73,4	14	47,6	11
FairEnergie	55,0	11	67,6	17	48,3	10
LogoEnergie	51,7	12	66,5	18	43,8	12
susiEnergie	51,0	13	65,1	22	43,4	13

\* Normierte Werte: Das Unternehmen mit dem besten Ergebnis erhielt den Wert 100, das Unternehmen mit dem schlechtesten Ergebnis erhielt den Wert 0. Die übrigen Unternehmen wurden entsprechend ihrer relativen Leistung dazwischen eingeordnet.

## 5.1 Gesamtergebnis (günstigste Tarife) Ergebnis Stuttgart (4/5)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die in **Stuttgart** aktiven Unternehmen im **Gesamtergebnis** abgeschnitten haben (Ränge 14 bis 26):

	Gesamtergebnis Stuttgart		Service		Konditionen	
	100,0%		35,0%		65,0%	
	gesamt	Rang	normiert*	Rang	normiert*	Rang
BILD Energie (Xool)	50,5	14	66,3	19	42,0	14
LichtBlick	48,0	15	96,9	2	21,7	22
EnBW	48,0	16	86,7	7	27,2	19
GASAG	47,6	17	75,8	13	32,4	16
Tchibo	47,2	18	87,1	6	25,8	20
energiehoch3	43,7	19	71,2	15	28,9	18
eprimo	42,2	20	44,7	23	40,8	15
E WIE EINFACH	41,0	21	90,4	5	14,4	23
naturstrom	38,9	22	85,5	8	13,8	24
ENTEGA	32,0	23	91,3	4	0,0	26
TelDaFax	31,2	24	32,8	24	30,3	17
teamenergie	24,1	25	65,4	21	1,8	25
Stadtwerke Heidenheim	14,8	26	0,0	26	22,7	21

\* Normierte Werte: Das Unternehmen mit dem besten Ergebnis erhielt den Wert 100, das Unternehmen mit dem schlechtesten Ergebnis erhielt den Wert 0. Die übrigen Unternehmen wurden entsprechend ihrer relativen Leistung dazwischen eingeordnet.

## 5.1 Gesamtergebnis (günstigste Tarife) Ergebnis Stuttgart (5/5)

- Insgesamt wurden **26 in Stuttgart aktive Gasanbieter** untersucht.
- „**Testsieger Gasanbieter Stuttgart**“ wurde MAINGAU Energie. Bei der Serviceanalyse schnitt das Unternehmen zwar nur befriedigend ab, konnte sich aber aufgrund der günstigsten Gaspreise in der Konditionenanalyse durchsetzen.
- 123energie wurde aufgrund seiner günstigen Gaspreise Zweiter und MONTANA GAS sicherte sich als Servicesieger insgesamt den dritten Rang.
- Für den **Stuttgarter Grundversorger**, EnBW, ergab sich Rang 16. Beim Service positionierte sich das Unternehmen im vorderen Drittel, jedoch lag EnBW bei der Konditionenanalyse in der hinteren Hälfte des Wettbewerbersfelds.
- Auf dem letzten Rang landete Stadtwerke Heidenheim. Der Gasanbieter bot die niedrigste Servicequalität von den analysierten Unternehmen.

# 5.1 Gesamtergebnis (günstigste Tarife) Ergebnis überregional (1/3)

Die folgenden beiden Tabellen zeigen, welche Benchmark-Werte sich für Service und Konditionen beim Vergleich überregional aktiver Anbieter ergaben:

	Ergebnis Service überregional		
	normiert*	Punkte**	Rang
LichtBlick	100,0	75,5	1
RELAXGAS	98,2	74,8	2
ENTEGA	94,2	73,1	3
E WIE EINFACH	93,3	72,7	4
Tchibo	89,9	71,3	5
naturstrom	88,3	70,6	6
goldgas	85,0	69,2	7
123energie	82,5	68,1	8
MAINGAU Energie	81,7	67,8	9
SAUBER ENERGIE	79,9	67,0	10
energiehoch3	73,5	64,3	11
BILD Energie (Xool)	68,4	62,2	12
lekker Energie	68,1	62,1	13
teamenergie	67,5	61,8	14
eprimo	46,2	52,8	15
gas.de	32,2	46,9	16
Stadtwerke Heidenheim	0,0	33,3	17

	Ergebnis Konditionen überregional		
	normiert*	Punkte**	Rang
MAINGAU Energie	100,0	86,2	1
123energie	92,1	80,4	2
gas.de	80,3	71,7	3
RELAXGAS	79,3	70,9	4
SAUBER ENERGIE	74,0	67,0	5
goldgas	69,1	63,4	6
energiehoch3	59,2	56,0	7
eprimo	51,3	50,2	8
BILD Energie (Xool)	48,8	48,4	9
lekker Energie	46,5	46,7	10
E WIE EINFACH	38,9	41,1	11
Tchibo	26,8	32,1	12
Stadtwerke Heidenheim	25,2	30,9	13
LichtBlick	22,5	28,9	14
teamenergie	19,8	26,9	15
naturstrom	14,2	22,8	16
ENTEGA	0,0	12,3	17

- \* Normierte Werte: Das Unternehmen mit dem besten Ergebnis erhielt den Wert 100, das Unternehmen mit dem schlechtesten Ergebnis erhielt den Wert 0. Die übrigen Unternehmen wurden entsprechend ihrer relativen Leistung dazwischen eingeordnet.
- \*\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 5.1 Gesamtergebnis (günstigste Tarife) Ergebnis überregional (2/3)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die überregional aktiven Unternehmen im **Gesamtergebnis** abgeschnitten haben:

	Gesamtergebnis überregional		Service		Konditionen	
	100,0%		35,0%		65,0%	
	gesamt	Rang	normiert*	Rang	normiert*	Rang
MAINGAU Energie	93,6	1	81,7	9	100,0	1
123energie	88,7	2	82,5	8	92,1	2
RELAXGAS	85,9	3	98,2	2	79,3	4
SAUBER ENERGIE	76,1	4	79,9	10	74,0	5
goldgas	74,7	5	85,0	7	69,1	6
energiehoch3	64,2	6	73,5	11	59,2	7
gas.de	63,5	7	32,2	16	80,3	3
E WIE EINFACH	58,0	8	93,3	4	38,9	11
BILD Energie (Xool)	55,7	9	68,4	12	48,8	9
lekker Energie	54,1	10	68,1	13	46,5	10
LichtBlick	49,6	11	100,0	1	22,5	14
eprimo	49,5	12	46,2	15	51,3	8
Tchibo	48,8	13	89,9	5	26,8	12
naturstrom	40,1	14	88,3	6	14,2	16
teamenergie	36,5	15	67,5	14	19,8	15
ENTEKA	33,0	16	94,2	3	0,0	17
Stadtwerke Heidenheim	16,4	17	0,0	17	25,2	13

\* Normierte Werte: Das Unternehmen mit dem besten Ergebnis erhielt den Wert 100, das Unternehmen mit dem schlechtesten Ergebnis erhielt den Wert 0. Die übrigen Unternehmen wurden entsprechend ihrer relativen Leistung dazwischen eingeordnet.

## 5.1 Gesamtergebnis (günstigste Tarife) Ergebnis überregional (3/3)

- Insgesamt wurden **17 überregional aktive Gasanbieter** untersucht.
- Zum „**Testsieger überregional aktive Gasanbieter**“ wurde MAINGAU Energie gekürt. Das Unternehmen konnte sich bei fünf der sechs Städte in der Konditionenanalyse durchsetzen und bot in drei Städten die günstigsten Tarife an. Zudem wurde die telefonische Kontaktqualität insgesamt als gut bewertet.
- 123energie sicherte sich Rang zwei. Die Stärke des Unternehmens waren seine Konditionen. In drei Städten und auch in der überregionalen Gesamtwertung verfügte 123energie über die günstigsten Tarife. Die Servicebereiche Telefon und Internet wurden mit „gut“ bewertet.
- Auf dem dritten Rang folgte RELAXGAS. Das Unternehmen bot den zweitbesten Service der analysierten Unternehmen. Die E-Mail-Beantwortung war sogar sehr gut. Bei der Konditionenanalyse reichte es immerhin für Rang vier.
- Auf dem letzten Rang landete Stadtwerke Heidenheim. Der Gasanbieter bot die niedrigste Servicequalität von den analysierten Unternehmen.

## 5.2 Gesamtergebnis (Biogastarife) Ergebnis Berlin (1/3)

Die folgenden beiden Tabellen zeigen, welche Benchmark-Werte sich für die Bereiche Service und Konditionen in **Berlin** ergaben:

	Ergebnis Service Berlin (Biogas)		
	normiert*	Punkte**	Rang
LichtBlick	100,0	75,5	1
naturstrom	88,3	70,6	2
goldgas	85,0	69,2	3
SAUBER ENERGIE	79,9	67,0	4
GASAG	78,3	66,4	5
Stadtwerke Heidenheim	0,0	33,3	6

	Ergebnis Konditionen Berlin (Biogas)		
	normiert*	Punkte**	Rang
SAUBER ENERGIE	100,0	86,0	1
LichtBlick	50,7	51,3	2
Stadtwerke Heidenheim	50,3	51,0	3
goldgas	48,9	50,0	4
naturstrom	47,4	49,0	5
GASAG	0,0	15,6	6

- \* Normierte Werte: Das Unternehmen mit dem besten Ergebnis erhielt den Wert 100, das Unternehmen mit dem schlechtesten Ergebnis erhielt den Wert 0. Die übrigen Unternehmen wurden entsprechend ihrer relativen Leistung dazwischen eingeordnet.
- \*\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 5.2 Gesamtergebnis (Biogastarife) Ergebnis Berlin (2/3)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die in **Berlin** aktiven Unternehmen bei der Analyse ihres Biogastarifs abgeschnitten haben:

	Gesamtergebnis Berlin (Biogas)		Service		Konditionen	
	100,0%		35,0%		65,0%	
	gesamt	Rang	normiert*	Rang	normiert*	Rang
SAUBER ENERGIE	93,0	1	79,9	4	100,0	1
LichtBlick	68,0	2	100,0	1	50,7	2
naturstrom	61,7	3	88,3	2	47,4	5
goldgas	61,5	4	85,0	3	48,9	4
Stadtwerke Heidenheim	32,7	5	0,0	6	50,3	3
GASAG	27,4	6	78,3	5	0,0	6

\* Normierte Werte: Das Unternehmen mit dem besten Ergebnis erhielt den Wert 100, das Unternehmen mit dem schlechtesten Ergebnis erhielt den Wert 0. Die übrigen Unternehmen wurden entsprechend ihrer relativen Leistung dazwischen eingeordnet.

## 5.2 Gesamtergebnis (Biogastarife) Ergebnis Berlin (3/3)

- Insgesamt wurden **sechs in Berlin aktive Gasanbieter** untersucht, die einen **Biogastarif** anboten. In die Analyse wurden solche Tarife aufgenommen, deren Beimischungsanteil von Biogas mindestens fünf Prozent betrug.
- „**Testsieger Biogasanbieter Berlin**“ wurde SAUBER ENERGIE. Das Unternehmen bot mit Abstand den günstigsten Biogastarif an. Die Servicequalität des Unternehmens war insgesamt befriedigend.
- Das zweitbeste Ergebnis erzielte LichtBlick. Grund für die Platzierung waren die höchste Servicequalität unter den Biogasanbietern und Rang zwei bei der Konditionenanalyse.
- Den dritten Rang belegte naturstrom. Das Unternehmen bot die zweithöchste Servicequalität. Allerdings wurde naturstrom wegen seines vergleichsweise teureren Biogastarifs bei der Konditionenanalyse Vorletzter.
- Der **Berliner Grundversorger**, GASAG, landete auf dem letzten Rang. Für das Unternehmen ergab sich beim Konditionenvergleich der niedrigste und beim Servicetest der zweitniedrigste Wert.

## 5.2 Gesamtergebnis (Biogastarife)

### Ergebnis Hamburg (1/3)

Die folgenden beiden Tabellen zeigen, welche Benchmark-Werte sich für die Bereiche Service und Konditionen in **Hamburg** ergaben:

	Ergebnis Service Hamburg (Biogas)		
	normiert*	Punkte**	Rang
LichtBlick	100,0	75,5	1
naturstrom	88,3	70,6	2
goldgas	85,0	69,2	3
SAUBER ENERGIE	79,9	67,0	4
ZVO Energie	63,2	60,0	5
HAMBURG ENERGIE	27,7	45,0	6
E.ON Hanse Vertrieb	27,0	44,7	7
Stadtwerke Heidenheim	0,0	33,3	8

	Ergebnis Konditionen Hamburg (Biogas)		
	normiert*	Punkte**	Rang
SAUBER ENERGIE	100,0	86,0	1
Stadtwerke Heidenheim	19,1	32,8	2
HAMBURG ENERGIE	16,7	31,3	3
E.ON Hanse Vertrieb	15,6	30,5	4
LichtBlick	12,7	28,6	5
ZVO Energie	3,9	22,8	6
goldgas	2,1	21,6	7
naturstrom	0,0	20,3	8

- \* Normierte Werte: Das Unternehmen mit dem besten Ergebnis erhielt den Wert 100, das Unternehmen mit dem schlechtesten Ergebnis erhielt den Wert 0. Die übrigen Unternehmen wurden entsprechend ihrer relativen Leistung dazwischen eingeordnet.
- \*\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 5.2 Gesamtergebnis (Biogastarife) Ergebnis Hamburg (2/3)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die in **Hamburg** aktiven Unternehmen bei der Analyse ihres Biogastarifs abgeschnitten haben:

	Gesamtergebnis Hamburg (Biogas)		Service		Konditionen	
	100,0%		35,0%		65,0%	
	gesamt	Rang	normiert*	Rang	normiert*	Rang
SAUBER ENERGIE	93,0	1	79,9	4	100,0	1
LichtBlick	43,2	2	100,0	1	12,7	5
goldgas	31,1	3	85,0	3	2,1	7
naturstrom	30,9	4	88,3	2	0,0	8
ZVO Energie	24,6	5	63,2	5	3,9	6
HAMBURG ENERGIE	20,6	6	27,7	6	16,7	3
E.ON Hanse Vertrieb	19,6	7	27,0	7	15,6	4
Stadtwerke Heidenheim	12,4	8	0,0	8	19,1	2

\* Normierte Werte: Das Unternehmen mit dem besten Ergebnis erhielt den Wert 100, das Unternehmen mit dem schlechtesten Ergebnis erhielt den Wert 0. Die übrigen Unternehmen wurden entsprechend ihrer relativen Leistung dazwischen eingeordnet.

## 5.2 Gesamtergebnis (Biogastarife)

### Ergebnis Hamburg (3/3)

- Insgesamt wurden **acht in Hamburg aktive Gasanbieter** untersucht, die einen **Biogastarif** anboten. In die Analyse wurden solche Tarife aufgenommen, deren Beimischungsanteil von Biogas mindestens fünf Prozent betrug.
- „**Testsieger Biogasanbieter Hamburg**“ wurde SAUBER ENERGIE. Das Unternehmen bot mit Abstand den günstigsten Biogastarif an. Die Servicequalität des Unternehmens war insgesamt befriedigend.
- Das zweitbeste Ergebnis erzielte LichtBlick. Grund für die Platzierung war die höchste Servicequalität unter den Biogasanbietern.
- Auf dem dritten Rang folgte goldgas. Beim Service schnitt das Unternehmen zwar als Drittbester ab, konnte jedoch mit seinen Konditionen nicht überzeugen.
- Der **Hamburger Grundversorger**, E.ON Hanse Vertrieb, belegte den vorletzten Rang. Mit seinen Konditionen positionierte sich der Gasanbieter im Mittelfeld, zeigte aber beim Service eine vergleichsweise schwache Leistung.
- Auf dem letzten Rang landete Stadtwerke Heidenheim. Das schlechte Abschneiden bei der Serviceanalyse war hierfür ursächlich.

## 5.2 Gesamtergebnis (Biogastarife)

### Ergebnis München (1/3)

Die folgenden beiden Tabellen zeigen, welche Benchmark-Werte sich für die Bereiche Service und Konditionen in **München** ergaben:

	Ergebnis Service München (Biogas)		
	normiert*	Punkte**	Rang
LichtBlick	100,0	75,5	1
naturstrom	88,3	70,6	2
goldgas	85,0	69,2	3
SAUBER ENERGIE	79,9	67,0	4
Energieversorgung Filstal	71,9	63,7	5
FairEnergie	69,8	62,8	6
Stadtwerke Heidenheim	0,0	33,3	7

	Ergebnis Konditionen München (Biogas)		
	normiert*	Punkte**	Rang
SAUBER ENERGIE	100,0	86,0	1
goldgas	51,5	50,4	2
Stadtwerke Heidenheim	35,8	39,0	3
LichtBlick	33,7	37,4	4
naturstrom	28,7	33,8	5
Energieversorgung Filstal	12,2	21,7	6
FairEnergie	0,0	12,8	7

- \* Normierte Werte: Das Unternehmen mit dem besten Ergebnis erhielt den Wert 100, das Unternehmen mit dem schlechtesten Ergebnis erhielt den Wert 0. Die übrigen Unternehmen wurden entsprechend ihrer relativen Leistung dazwischen eingeordnet.
- \*\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 5.2 Gesamtergebnis (Biogastarife) Ergebnis München (2/3)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die in **München** aktiven Unternehmen bei der Analyse ihres Biogastarifs abgeschnitten haben:

	Gesamtergebnis München (Biogas)		Service		Konditionen	
	100,0%		35,0%		65,0%	
	gesamt	Rang	normiert*	Rang	normiert*	Rang
SAUBER ENERGIE	93,0	1	79,9	4	100,0	1
gold gas	63,2	2	85,0	3	51,5	2
LichtBlick	56,9	3	100,0	1	33,7	4
naturstrom	49,6	4	88,3	2	28,7	5
Energieversorgung Filstal	33,1	5	71,9	5	12,2	6
FairEnergie	24,4	6	69,8	6	0,0	7
Stadtwerke Heidenheim	23,3	7	0,0	7	35,8	3

\* Normierte Werte: Das Unternehmen mit dem besten Ergebnis erhielt den Wert 100, das Unternehmen mit dem schlechtesten Ergebnis erhielt den Wert 0. Die übrigen Unternehmen wurden entsprechend ihrer relativen Leistung dazwischen eingeordnet.

## 5.2 Gesamtergebnis (Biogastarife)

### Ergebnis München (3/3)

- Insgesamt wurden **sieben in München aktive Gasanbieter** untersucht, die einen **Biogastarif** anboten. In die Analyse wurden solche Tarife aufgenommen, deren Beimischungsanteil von Biogas mindestens fünf Prozent betrug.
- „**Testsieger Biogasanbieter München**“ wurde SAUBER ENERGIE. Das Unternehmen bot mit Abstand den günstigsten Biogastarif an. Die Servicequalität des Unternehmens war insgesamt befriedigend.
- Zweiter wurde goldgas. Beim Service schnitt das Unternehmen als Drittbester ab und erreichte das zweithöchste Ergebnis in der Konditionenanalyse.
- Auf dem dritten Rang folgte LichtBlick. Grund für die Platzierung war die höchste Servicequalität unter den Biogasanbietern.
- Auf dem letzten Rang landete Stadtwerke Heidenheim. Das schlechte Abschneiden bei der Serviceanalyse war hierfür ursächlich.

## 5.2 Gesamtergebnis (Biogastarife)

### Ergebnis Köln (1/3)

Die folgenden beiden Tabellen zeigen, welche Benchmark-Werte sich für die Bereiche Service und Konditionen in **Köln** ergaben:

	Ergebnis Service Köln (Biogas)		
	normiert*	Punkte**	Rang
LichtBlick	100,0	75,5	1
naturstrom	88,3	70,6	2
goldgas	85,0	69,2	3
SAUBER ENERGIE	79,9	67,0	4
SVB	74,9	64,9	5
Stadtwerke Heidenheim	0,0	33,3	6

	Ergebnis Konditionen Köln (Bio gas)		
	normiert*	Punkte**	Rang
SAUBER ENERGIE	100,0	86,0	1
SVB	84,3	74,9	2
Stadtwerke Heidenheim	28,9	35,7	3
LichtBlick	13,0	24,5	4
goldgas	10,9	23,0	5
naturstrom	0,0	15,3	6

- \* Normierte Werte: Das Unternehmen mit dem besten Ergebnis erhielt den Wert 100, das Unternehmen mit dem schlechtesten Ergebnis erhielt den Wert 0. Die übrigen Unternehmen wurden entsprechend ihrer relativen Leistung dazwischen eingeordnet.
- \*\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 5.2 Gesamtergebnis (Biogastarife)

### Ergebnis Köln (2/3)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die in **Köln** aktiven Unternehmen bei der Analyse ihres Biogastarifs abgeschnitten haben:

	Gesamtergebnis Köln (Biogas)		Service		Konditionen	
	100,0%		35,0%		65,0%	
	gesamt	Rang	normiert*	Rang	normiert*	Rang
SAUBER ENERGIE	93,0	1	79,9	4	100,0	1
SVB	81,0	2	74,9	5	84,3	2
LichtBlick	43,5	3	100,0	1	13,0	4
goldgas	36,8	4	85,0	3	10,9	5
naturstrom	30,9	5	88,3	2	0,0	6
Stadtwerke Heidenheim	18,8	6	0,0	6	28,9	3

\* Normierte Werte: Das Unternehmen mit dem besten Ergebnis erhielt den Wert 100, das Unternehmen mit dem schlechtesten Ergebnis erhielt den Wert 0. Die übrigen Unternehmen wurden entsprechend ihrer relativen Leistung dazwischen eingeordnet.

## 5.2 Gesamtergebnis (Biogastarife)

### Ergebnis Köln (3/3)

- Insgesamt wurden **sechs in Köln aktive Gasanbieter** untersucht, die einen **Biogastarif** anboten. In die Analyse wurden solche Tarife aufgenommen, deren Beimischungsanteil von Biogas mindestens fünf Prozent betrug.
- „**Testsieger Biogasanbieter Köln**“ wurde SAUBER ENERGIE. Das Unternehmen bot mit Abstand den günstigsten Biogastarif an. Die Servicequalität des Unternehmens war insgesamt befriedigend.
- SVB sicherte sich Rang zwei. Die Stärke des Gasversorgers waren seine guten Konditionen.
- Auf dem dritten Rang folgte LichtBlick. Grund für die Platzierung war die höchste Servicequalität unter den Biogasanbietern.
- Letzter wurde Stadtwerke Heidenheim. Das schlechte Abschneiden bei der Serviceanalyse war hierfür ursächlich.

## 5.2 Gesamtergebnis (Biogastarife) Ergebnis Frankfurt (1/3)

Die folgenden beiden Tabellen zeigen, welche Benchmark-Werte sich für die Bereiche Service und Konditionen in **Frankfurt** ergaben:

	Ergebnis Service Frankfurt (Biogas)		
	normiert*	Punkte**	Rang
LichtBlick	100,0	75,5	1
naturstrom	88,3	70,6	2
goldgas	85,0	69,2	3
SAUBER ENERGIE	79,9	67,0	4
FairEnergie	69,8	62,8	5
Stadtwerke Heidenheim	0,0	33,3	6

	Ergebnis Konditionen Frankfurt (Biogas)		
	normiert*	Punkte**	Rang
SAUBER ENERGIE	100,0	86,0	1
goldgas	48,0	47,9	2
Stadtwerke Heidenheim	33,9	37,6	3
LichtBlick	31,8	36,0	4
naturstrom	27,2	32,7	5
FairEnergie	0,0	12,8	6

- \* Normierte Werte: Das Unternehmen mit dem besten Ergebnis erhielt den Wert 100, das Unternehmen mit dem schlechtesten Ergebnis erhielt den Wert 0. Die übrigen Unternehmen wurden entsprechend ihrer relativen Leistung dazwischen eingeordnet.
- \*\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 5.2 Gesamtergebnis (Biogastarife) Ergebnis Frankfurt (2/3)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die in **Frankfurt** aktiven Unternehmen bei der Analyse ihres Biogastarifs abgeschnitten haben:

	Gesamtergebnis Frankfurt (Biogas)		Service		Konditionen	
	100,0%		35,0%		65,0%	
	gesamt	Rang	normiert*	Rang	normiert*	Rang
SAUBER ENERGIE	93,0	1	79,9	4	100,0	1
goldgas	60,9	2	85,0	3	48,0	2
LichtBlick	55,6	3	100,0	1	31,8	4
naturstrom	48,6	4	88,3	2	27,2	5
FairEnergie	24,4	5	69,8	5	0,0	6
Stadtwerke Heidenheim	22,0	6	0,0	6	33,9	3

\* Normierte Werte: Das Unternehmen mit dem besten Ergebnis erhielt den Wert 100, das Unternehmen mit dem schlechtesten Ergebnis erhielt den Wert 0. Die übrigen Unternehmen wurden entsprechend ihrer relativen Leistung dazwischen eingeordnet.

## 5.2 Gesamtergebnis (Biogastarife)

### Ergebnis Frankfurt (3/3)

- Insgesamt wurden **sechs in Frankfurt aktive Gasanbieter** untersucht, die einen **Biogastarif** anboten. In die Analyse wurden solche Tarife aufgenommen, deren Beimischungsanteil von Biogas mindestens fünf Prozent betrug.
- „**Testsieger Biogasanbieter Frankfurt**“ wurde SAUBER ENERGIE. Das Unternehmen bot mit Abstand den günstigsten Biogastarif an. Die Servicequalität des Unternehmens war insgesamt befriedigend.
- Zweiter wurde goldgas. Beim Service schnitt das Unternehmen als Drittbester ab und erreichte das zweithöchste Ergebnis in der Konditionenanalyse.
- Auf dem dritten Rang folgte LichtBlick. Grund für die Platzierung war die höchste Servicequalität unter den Biogasanbietern.
- Letzter wurde Stadtwerke Heidenheim. Das schlechte Abschneiden bei der Serviceanalyse war hierfür ursächlich.

## 5.2 Gesamtergebnis (Biogastarife)

### Ergebnis Stuttgart (1/3)

Die folgenden beiden Tabellen zeigen, welche Benchmark-Werte sich für die Bereiche Service und Konditionen in **Stuttgart** ergaben:

	Ergebnis Service Stuttgart (Biogas)		
	normiert*	Punkte**	Rang
LichtBlick	100,0	75,5	1
EnBW	89,5	71,1	2
naturstrom	88,3	70,6	3
goldgas	85,0	69,2	4
SAUBER ENERGIE	79,9	67,0	5
Energieversorgung Filstal	71,9	63,7	6
FairEnergie	69,8	62,8	7
Stadtwerke Heidenheim	0,0	33,3	8

	Ergebnis Konditionen Stuttgart (Biogas)		
	normiert*	Punkte**	Rang
SAUBER ENERGIE	100,0	86,0	1
Stadtwerke Heidenheim	63,5	59,3	2
goldgas	55,5	53,4	3
LichtBlick	48,3	48,1	4
naturstrom	37,3	40,1	5
EnBW	35,9	39,0	6
Energieversorgung Filstal	22,4	29,2	7
FairEnergie	0,0	12,8	8

- \* Normierte Werte: Das Unternehmen mit dem besten Ergebnis erhielt den Wert 100, das Unternehmen mit dem schlechtesten Ergebnis erhielt den Wert 0. Die übrigen Unternehmen wurden entsprechend ihrer relativen Leistung dazwischen eingeordnet.
- \*\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 5.2 Gesamtergebnis (Biogastarife) Ergebnis Stuttgart (2/3)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die in **Stuttgart** aktiven Unternehmen bei der Analyse ihres Biogastarifs abgeschnitten haben:

	Gesamtergebnis Stuttgart (Biogas)		Service		Konditionen	
	100,0%		35,0%		65,0%	
	gesamt	Rang	normiert*	Rang	normiert*	Rang
SAUBER ENERGIE	93,0	1	79,9	5	100,0	1
LichtBlick	66,4	2	100,0	1	48,3	4
goldgas	65,8	3	85,0	4	55,5	3
naturstrom	55,2	4	88,3	3	37,3	5
EnBW	54,6	5	89,5	2	35,9	6
Stadtwerke Heidenheim	41,3	6	0,0	8	63,5	2
Energieversorgung Filstal	39,7	7	71,9	6	22,4	7
FairEnergie	24,4	8	69,8	7	0,0	8

\* Normierte Werte: Das Unternehmen mit dem besten Ergebnis erhielt den Wert 100, das Unternehmen mit dem schlechtesten Ergebnis erhielt den Wert 0. Die übrigen Unternehmen wurden entsprechend ihrer relativen Leistung dazwischen eingeordnet.

## 5.2 Gesamtergebnis (Biogastarife)

### Ergebnis Stuttgart (3/3)

- Insgesamt wurden **acht in Stuttgart aktive Gasanbieter** untersucht, die einen **Biogastarif** anboten. In die Analyse wurden solche Tarife aufgenommen, deren Beimischungsanteil von Biogas mindestens fünf Prozent betrug.
- „**Testsieger Biogasanbieter Frankfurt**“ wurde SAUBER ENERGIE. Das Unternehmen bot mit Abstand den günstigsten Biogastarif an. Die Servicequalität des Unternehmens war insgesamt befriedigend.
- LichtBlick sicherte sich Rang zwei. Grund für die Platzierung war die höchste Servicequalität unter den Biogasanbietern.
- Der dritte Rang ging an goldgas. Das gute Verhältnis aus Service und Konditionen gab hierfür den Ausschlag.
- Der **Stuttgarter Grundversorger**, EnBW, belegte Rang fünf. Das Unternehmen schnitt am zweitbesten bei der Serviceanalyse ab, konnte jedoch nicht mit seinen Konditionen überzeugen.
- Am schlechtesten schnitt FairEnergie ab. Die Gaspreise für Biogas waren die höchsten in Stuttgart. Zudem war die Servicequalität am zweitniedrigsten.

## 5.2 Gesamtergebnis (Biogastarife)

### Ergebnis überregional (1/3)

Die folgenden beiden Tabellen zeigen, welche Benchmark-Werte sich für die Bereiche Service und Konditionen für die **überregionalen Anbieter** ergaben:

	Ergebnis Service überregional (Biogas)		
	normiert*	Punkte**	Rang
LichtBlick	100,0	75,5	1
naturstrom	88,3	70,6	2
goldgas	85,0	69,2	3
SAUBER ENERGIE	79,9	67,0	4
Stadtwerke Heidenheim	0,0	33,3	5

	Ergebnis Konditionen überregional (Biogas)		
	normiert*	Punkte**	Rang
SAUBER ENERGIE	100,0	86,0	1
Stadtwerke Heidenheim	16,2	39,2	2
goldgas	15,0	38,6	3
LichtBlick	9,6	35,6	4
naturstrom	0,0	30,2	5

- \* Normierte Werte: Das Unternehmen mit dem besten Ergebnis erhielt den Wert 100, das Unternehmen mit dem schlechtesten Ergebnis erhielt den Wert 0. Die übrigen Unternehmen wurden entsprechend ihrer relativen Leistung dazwischen eingeordnet.
- \*\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

## 5.2 Gesamtergebnis (Biogastarife) Ergebnis überregional (2/3)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die **überregional** aktiven Unternehmen bei der Analyse ihres Biogastarifs abgeschnitten haben:

	Gesamtergebnis überregional (Bio gas)		Service		Konditionen	
	100,0%		35,0%		65,0%	
	gesamt	Rang	normiert*	Rang	normiert*	Rang
SAUBER ENERGIE	93,0	1	79,9	4	100,0	1
LichtBlick	41,2	2	100,0	1	9,6	4
goldgas	39,5	3	85,0	3	15,0	3
naturstrom	30,9	4	88,3	2	0,0	5
Stadtwerke Heidenheim	10,5	5	0,0	5	16,2	2

\* Normierte Werte: Das Unternehmen mit dem besten Ergebnis erhielt den Wert 100, das Unternehmen mit dem schlechtesten Ergebnis erhielt den Wert 0. Die übrigen Unternehmen wurden entsprechend ihrer relativen Leistung dazwischen eingeordnet.

## 5.2 Gesamtergebnis (Biogastarife)

### Ergebnis überregional (3/3)

- Insgesamt wurden **fünf überregional aktive Gasanbieter** untersucht, die einen **Biogastarif** anboten. In die Analyse wurden solche Tarife aufgenommen, deren Beimischungsanteil von Biogas mindestens fünf Prozent betrug.
- „**Testsieger Biogasanbieter überregional**“ wurde SAUBER ENERGIE. Das Unternehmen ging in allen sechs Städten als Sieger hervor. Der Gasversorger bot mit Abstand den günstigsten Biogastarif an. Die Servicequalität des Unternehmens war insgesamt befriedigend.
- LichtBlick sicherte sich Rang zwei. Grund für die Platzierung war die höchste Servicequalität unter den Biogasanbietern.
- Der dritte Rang ging an goldgas. Auch in den Bereichen Service und Konditionen belegte der Gasversorger jeweils Rang drei.
- Letzter wurde Stadtwerke Heidenheim. Das schlechte Abschneiden bei der Serviceanalyse war hierfür ursächlich.

## 5.3 Siegerübersicht (1/2)

- Folgende Übersicht zeigt, welche Unternehmen regionale und überregionale Testsieger bei der Analyse der **günstigsten Tarife** wurden. Neben dem Testsieger Service werden die jeweils besten Unternehmen in den Bereichen Vertragsbedingungen und Preise sowie Konditionen (Ergebnis aus Vertragsbedingungen und Preisen) dargestellt. Zusätzlich sind die jeweiligen Gesamtsieger durch die Zusammenführung der Bereiche Service und Konditionen aufgeführt.

		Berlin	Hamburg	München	Köln	Frankfurt	Stuttgart	überregional
<b>Sieger Service</b>		MONTANA GAS	MONTANA GAS	MONTANA GAS	LichtBlick	LichtBlick	MONTANA GAS	LichtBlick
<b>Günstigste Tarife</b>	<b>Sieger Konditionen</b> (Vertragsbedingungen & Preise)	MAINGAU Energie	123energie	MAINGAU Energie	MAINGAU Energie	MAINGAU Energie	MAINGAU Energie	MAINGAU Energie
	<b>Sieger Vertragsbedingungen</b>	LogoEnergie Tchibo	LogoEnergie Tchibo	lekker Energie	lekker Energie	lekker Energie	lekker Energie	Tchibo
	<b>Sieger Preise</b> (Höhe der Tarife)	MAINGAU Energie	123energie	123energie	123energie	MAINGAU Energie	MAINGAU Energie	123energie
<b>Testsieger Gasanbieter (Service &amp; Konditionen)</b>		MAINGAU Energie	RELAXGAS	MAINGAU Energie	MAINGAU Energie	MAINGAU Energie	MAINGAU Energie	MAINGAU Energie

## 5.3 Siegerübersicht (2/2)

- Folgende Übersicht zeigt, welche Unternehmen regionale und überregionale Testsieger bei der Analyse der **Biogastarife** wurden. Neben dem Testsieger Service werden die jeweils besten Unternehmen in den Bereichen Vertragsbedingungen und Preise sowie Konditionen (Ergebnis aus Vertragsbedingungen und Preisen) dargestellt. Zusätzlich sind die jeweiligen Gesamtsieger durch die Zusammenführung der Bereiche Service und Konditionen aufgeführt.
- In die Analyse wurden solche Tarife aufgenommen, deren Beimischungsanteil von Biogas mindestens fünf Prozent betrug.

		Berlin	Hamburg	München	Köln	Frankfurt	Stuttgart	überregional
Sieger Service		LichtBlick	LichtBlick	LichtBlick	LichtBlick	LichtBlick	LichtBlick	LichtBlick
Biogastarife	Sieger Konditionen (Vertragsbedingungen & Preise)	SAUBER ENERGIE	SAUBER ENERGIE	SAUBER ENERGIE	SAUBER ENERGIE	SAUBER ENERGIE	SAUBER ENERGIE	SAUBER ENERGIE
	Sieger Vertrags- bedingungen	GASAG	naturstrom	naturstrom	naturstrom	naturstrom	naturstrom	naturstrom
	Sieger Preise (Höhe der Tarife)	SAUBER ENERGIE	SAUBER ENERGIE	SAUBER ENERGIE	SAUBER ENERGIE	SAUBER ENERGIE	SAUBER ENERGIE	SAUBER ENERGIE
Testsieger Biogasanbieter (Service & Konditionen)		SAUBER ENERGIE	SAUBER ENERGIE	SAUBER ENERGIE	SAUBER ENERGIE	SAUBER ENERGIE	SAUBER ENERGIE	SAUBER ENERGIE

## 6. Anhang: Originalzitate (1/3)

- Auf die Frage, warum Erdgas weniger umweltschädlich als Erdöl sei, antwortete der Mitarbeiter verunsichert: „Äh ... [nervöses Lachen] ... ich sag's Ihnen ganz ehrlich, ich hab keine Ahnung.“ (123energie)
- Auf die Bitte nach einer Tarifberatung verweist der Mitarbeiter auf die Internetseite des Unternehmens. Auf erneute Nachfrage des Anrufers sagte der Mitarbeiter: „Ich könnte Ihnen auch nur die Tabelle vorlesen.“ (123energie)
- Auf die Frage, warum Erdgas weniger umweltschädlich als Erdöl sei, antwortete der Mitarbeiter nach kurzem Zögern: „Nein, kann ich Ihnen nicht sagen.“ (E WIE EINFACH)
- Im Rahmen der Tarifberatung sagte der Mitarbeiter mit ironischen Unterton: „Mein System ist heute wieder tierisch schnell, Tschuldigung.“ (energiehoch3)
- Mitarbeiter beendete das Gespräch, statt mit einer höflichen Verabschiedungsformel, jovial mit „Tschüüüs!“. (eprimo)

## 6. Anhang: Originalzitate (2/3)

- Nachdem der Mitarbeiter bereits im Gespräch mehrfach auf die eigene Internetseite verwiesen hatte und eher widerwillig beriet, sagte er auch noch einmal zum Gesprächsabschluss: „Genau, das gibt's auch auf der Homepage, können Sie auch noch mal nachlesen.“ (FairEnergie)
- Als der Anrufer am Gesprächsende sagte, er würde sich noch weiter informieren und ggf. wieder melden, antwortet der Mitarbeiter in gelangweiltem Tonfall: „Ja, ist in Ordnung, machen Sie es mal so, wie Sie denken.“ (lekker Energie)
- Gleich zu Gesprächsbeginn frage der Mitarbeiter den Anrufer: „Waren Sie schon auf unserer Internetseite?“ (LogoEnergie)
- Auf die Frage nach Tipps zum Energiesparen bzw. zum Senken der Gaskosten antwortete der Mitarbeiter trocken: „Hoffen, dass kein kalter Winter kommt.“ (Stadtwerke Heidenheim)
- Auf die Frage nach Tipps zum Energiesparen bzw. zum Senken der Gaskosten antwortete der Mitarbeiter: „Das ist ein weites Feld. Da gibt es viele Möglichkeiten. Wenn Sie interessiert sind, dann können wir Ihnen Infomaterial zuschicken. Das würde ein Telefongespräch sprengen.“ (SVB)

## 6. Anhang: Originalzitate (3/3)

- Im Rahmen der Tarifberatung bat der Anrufer um die Berechnung des monatlichen Abschlags. Darauf entgegnete der Mitarbeiter: „Nee, den kann ich Ihnen nicht ausrechnen.“ ( ZVO Energie)

## 7. Anhang: Tarifübersicht (1/2)

- Nachfolgend sind die Produkte der Gasanbieter aufgeführt, die in die Analyse der günstigsten Tarife und der günstigsten Biogastarife einfließen:

	<b>günstigster Gastarif</b>	<b>günstigster Biogastarif</b>
123energie	123gas	
BILD Energie (Xool)	Bild Energie - Der Gastarif	
E WIE EINFACH	EinPreisTarif Gas	
E.ON Hanse Vertrieb	optimalgas	BioErdgas10+HH SH NI
EnBW	ENBW Erdgas Flex Midi / ENBW Erdgas Online	ENBW Bioerdgas 10
energiehoch3	gashoch3	
Energieversorgung Filstal	3K-Gas	Barbarossa-Gas Natur10
ENTEKA	Naturbalance Erdgas fix II	
eprimo	eprimoGas	
FairEnergie	FairGasOnline	FairGasOnline
gas.de	gas.de classic	
GASAG	GASAG Komfort / GASAG Online / GASAG Bärengas 12	GASAG Bio-10
goldgas	goldgas Trend	goldgas Green
HAMBURG ENERGIE	Anker	Flagge
Havelländische Stadtwerke	havelgas.	
lekker Energie	wakker Gas festfür2 / wakker Gas	
LichtBlick	LichtBlick-Gas	
LogoEnergie	Logogas	

## 7. Anhang: Tarifübersicht (2/2)

- Nachfolgend sind die Produkte der Gasanbieter aufgeführt, die in die Analyse der günstigsten Tarife und der günstigsten Biogastarife einfließen:

	<b>günstigster Gastarif</b>	<b>günstigster Biogastarif</b>
<b>MAINGAU Energie</b>	MAINGAU GasFix direkt / MAINGAU GasFlex direkt	
<b>Mainova</b>	Erdgas Direkt	
<b>MONTANA GAS</b>	Montana smart	
<b>naturstrom</b>	naturstrom Biogas 10	
<b>RELAXGAS</b>	RELAXGAS	
<b>RheinEnergie</b>	FairRegio Erdgas plus	
<b>RWE Vertrieb</b>	RWE Pur Erdgas	
<b>SAUBER ENERGIE</b>	SauberGas flex	
<b>Stadtwerke Heidenheim</b>	HellensteinGas mit 24-monatiger Laufzeit	HellensteinGas bio mit 10% Bio-Erdgas-Anteil
<b>Stadtwerke München</b>	M-Erdgas M kompakt / M-Erdgas M Basis	
<b>susiEnergie</b>	susiGas flex	
<b>SVB</b>	CORONAGAS	CORONAGAS Bio_5
<b>Tchibo</b>	Tchibo Gas	
<b>teamenergie</b>	MEIN ERDGAS 12	
<b>TeiDaFax</b>	Basistarif 1624	
<b>Vereinigte Stadtwerke</b>	gas.direkt	
<b>ZVO Energie</b>	Privatgas	Bio 12