

Serviceprofil: Stromversorger 2012

2,55

Branchenwert Globalzufriedenheit 2012



Stromkunden sehen zunehmend Fortschritte bei der Umwelterorientierung der Versorger

Die Nutzung von Ökostromtarifen nimmt seit Jahren sukzessive zu. Der Anteil der befragten Stromkunden, die einen speziellen Ökostromtarif nutzen, ist von 10 Prozent im Jahr 2008 auf aktuell 22 Prozent gestiegen. Gegenüber dem Vorjahr zeigt sich auch ein Anstieg beim Angebot von Ökostromtarifen. Aus Kundensicht bieten in diesem Jahr nur noch 13 Prozent der Anbieter keinen speziellen Ökostromtarif an, im Vorjahr

lag der Anteil noch bei 18 Prozent. Dieses Ergebnis bestätigt sich auch bei der Aussage zum Engagement des eigenen Stromversorgers in Sachen Ökostrom: „Mein Stromversorger setzt sich für einen hohen Anteil an Ökostrom ein.“ trifft für 74 Prozent der Befragten voll und ganz oder weitgehend zu. Im Vorjahr lag die Zustimmungsrate bei 69 Prozent.

Branchensteckbrief

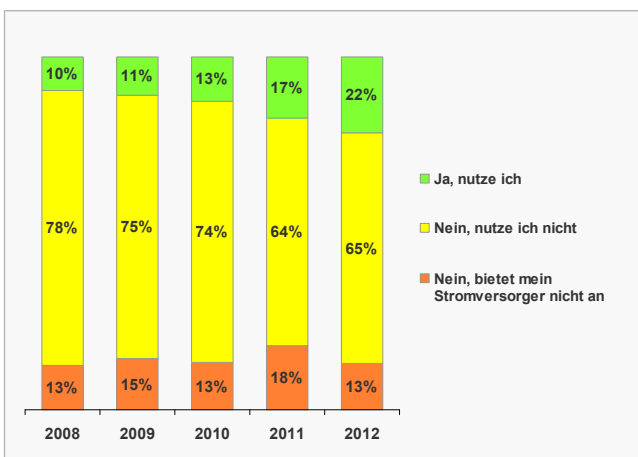
Geführte Interviews: 5.497

Erhebungsmethode:
Telefonische Interviews (CATI)

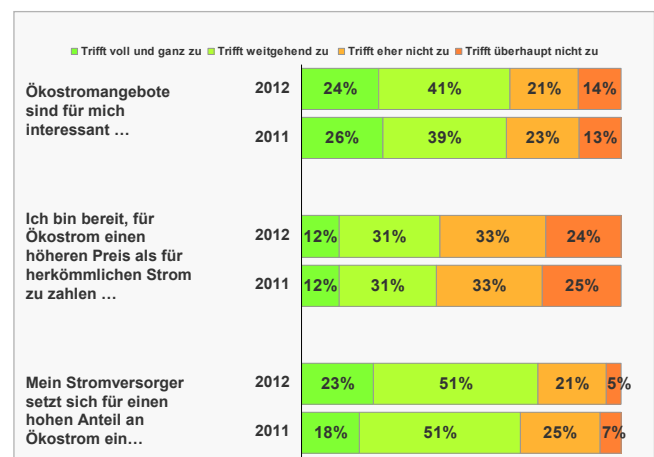
Grundgesamtheit:
Bevölkerung ab 16 Jahre

Erhebungszeitraum:
22.08.2011 bis 02.08.2012

Nutzung Ökostromtarif im Zeitvergleich



Ökostrom aus Kundensicht



Die hier angegebenen Zufriedenheitswerte geben Anteile oder den errechneten Mittelwert der im Kundenmonitor Deutschland eingesetzten Skala von „vollkommen zufrieden“ bis „unzufrieden“ an.

Die Zufriedenheitsskala im Kundenmonitor Deutschland

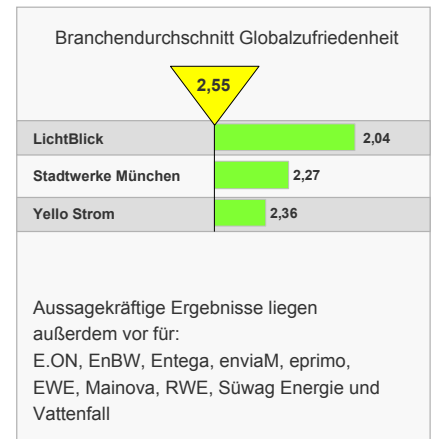


Im Anbietervergleich behält der Ökostromanbieter LichtBlick weiterhin seinen Spitzenplatz bei der Globalzufriedenheit, gefolgt von den Stadtwerken München und Yello Strom. Unter allen Anbietern erzielen die Stadtwerke München und RWE die größten Zufriedenheitssteigerungen gegenüber dem Vorjahr (+ 20 Basispunkte).

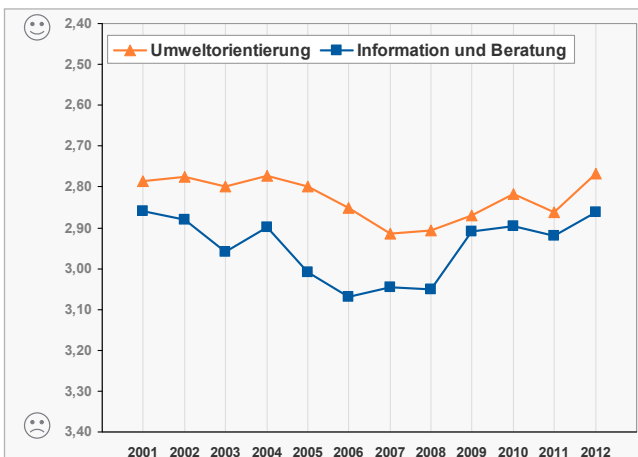
Die Umweltorientierung der Stromversorger wird seit 2007 mit steigender Zufriedenheit belegt, abgesehen von einem zwischenzeitlichen Rückgang im Fukushima-Jahr 2011. Das gestie-

gene Interesse an Ökostrom und Umweltorientierung geht auch einher mit zunehmender Zufriedenheit bei Information und Beratung. Was die Umweltorientierung betrifft, so erzielen regionale Anbieter wie die Stadtwerke München und Mainova die größten Zufriedenheitssteigerungen im Vergleich zum Jahr vor der Fukushima-Katastrophe. Aber auch der Großkonzern E.ON zählt zu den größten Gewinnern, wenn auch mit Werten deutlich unter Branchenschnitt.

Globalzufriedenheit 2012



Zufriedenheit mit der Umweltorientierung und Information/Beratung im Zeitvergleich



Die größten Gewinner bei der Zufriedenheit mit der Umweltorientierung

