

Serviceprofil: Stromversorger 2013

2,48



Branchenwert Globalzufriedenheit 2013

Geringe Wechselquote bei Stromkunden

Die Wechselbereitschaft der Stromkunden fällt weiterhin gering aus. Obwohl nahezu jeder vierte Stromentscheider zu den wechselwilligen Kunden zählt, ist die tatsächliche jährliche Wechselrate in den letzten Jahren nie über dem Wert von fünf Prozent gestiegen. Selbst im Jahr der Fukushima-Katastrophe 2011 lag die Wechselquote nur bei zwei Prozent. Fragt man nach den Gründen für die Anbieterloyalität der Stromkunden, so

werden am häufigsten die Zufriedenheit mit dem bisherigen Anbieter, die zu geringen Ersparnisse bei einem Wechsel sowie reine Bequemlichkeit als Gründe genannt. Bei den wechselwilligen Kunden hingegen wäre überwiegend der Preis ausschlaggebend für eine Kündigung. Weitere Gründe sind die Ablehnung von Atomstrom und ein Wohnungswechsel.

Branchensteckbrief

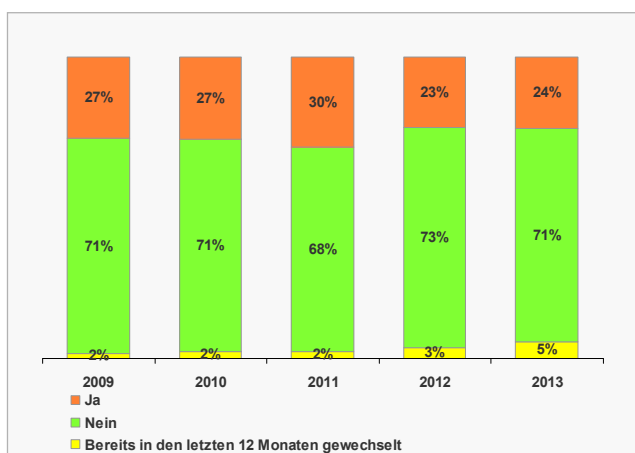
Geführte Interviews mit Stromentscheidern: 5.190

Erhebungsmethode:
Telefonische Interviews (CATI)

Grundgesamtheit:
Bevölkerung ab 16 Jahre

Erhebungszeitraum:
20.08.2012 bis 23.08.2013

Kündigungsabsicht im Zeitverlauf



Top3 Wechsel- und Loyalitätsgründe

Gründe für Wechsel

84% Preis/
Kostengründe

8% Wechsel zu Ökostrom/
Ablehnung von
Atomstrom

4% Umzug/
Wohnungswechsel

Gründe für Loyalität

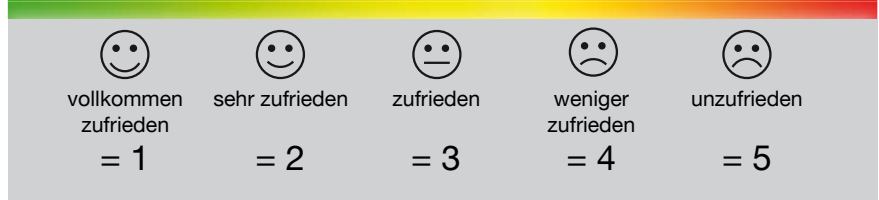
46% Zufriedenheit mit
bisherigem Anbieter

20% Ersparnis zu gering/
keine
nennenswerten
Preisvorteile

15% Keine Lust/
Bequemlichkeit

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

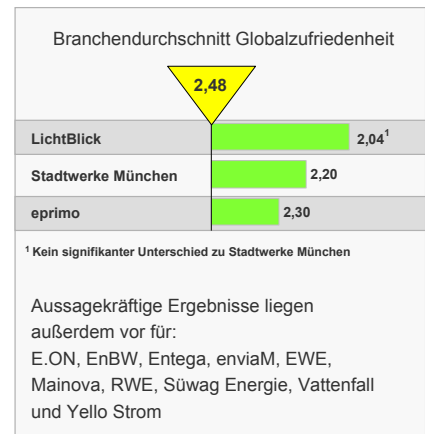
Die Zufriedenheitsskala im Kundenmonitor Deutschland



Bei der Globalzufriedenheit erreicht zum fünften Mal in Folge der Ökostromanbieter LichtBlick den Topwert. Die Stadtwerke München belegen wie im Vorjahr Platz 2, gefolgt von eprimo. Unter allen untersuchten Versorgern erzielen eprimo und Entega die größten Zuwächse in der Kundenzufriedenheit gegenüber dem Vorjahr (+ 18 bzw. +11 Basispunkte).

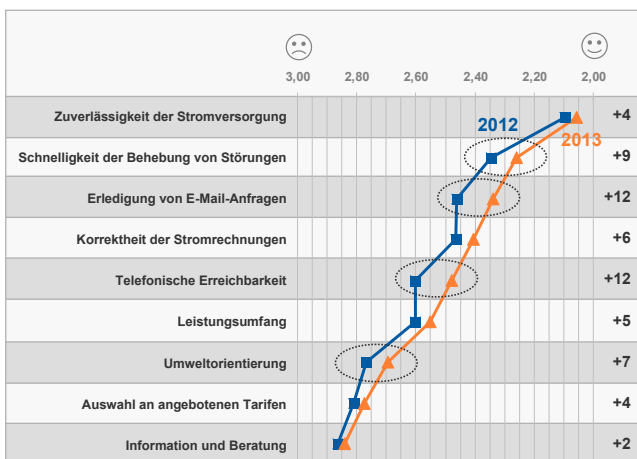
punkte) sowie bei der Schnelligkeit der Behebung von Störungen (+9 Basispunkte) und der Umweltorientierung ihres Versorgers (+7 Basispunkte). Am wenigsten zufrieden sind Kunden nach wie vor mit der Information und Beratung durch den Stromversorger. In diesem Zusammenhang verwundern auch nicht die geringen Nutzungs- und Bekanntheitswerte von neuen Services wie intelligente Stromzähler und Smart Home-Angebote. Lediglich ein Prozent nutzen einen intelligenten Stromzähler bzw. Smart Home-Lösungen, 58 Prozent der befragten Kunden haben von intelligenten Stromzählern noch nie gehört (Smart Home 40 Prozent).

Globalzufriedenheit 2013



Zentrale Leistungsmerkmale werden deutlich positiver als im Vorjahr bewertet. Die größten Verbesserungen sehen Kunden beim erlebten Kundenservice am Telefon und bei der Erledigung von E-Mail-Anfragen (jeweils +12 Basis-

Zufriedenheit mit Leistungsmerkmalen



Bekanntheit und Nutzung neuer Services

