

Serviceprofil: Stromversorger 2014

2,38



Branchenwert Globalzufriedenheit 2014

Stromkunden zufrieden wie nie zuvor

Noch nie waren die Kunden von Stromversorgern so zufrieden wie im Jahr 2014. Ein Branchenmittelwert von 2,38 auf einer Skala von „vollkommen zufrieden“ (=1) bis „unzufrieden“ (=5) bedeutet nicht nur eine Verbesserung um 10 Basispunkte im Vergleich zum Vorjahr, sondern auch ein Allzeithoch im Zeitverlauf.

Zurückzuführen ist diese Verbesserung unter anderem auf eine größere Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-

Verhältnis, einen der bedeutendsten Treiber der Globalzufriedenheit. Die Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis erreicht in diesem Jahr ebenfalls einen Bestwert.

Für eine hohe Kundenzufriedenheit sind ferner der allgemeine Leistungsumfang des Stromversorgers sowie die Auswahl an angebotenen Tarifen und Vertragsmöglichkeiten besonders relevant.

Branchensteckbrief

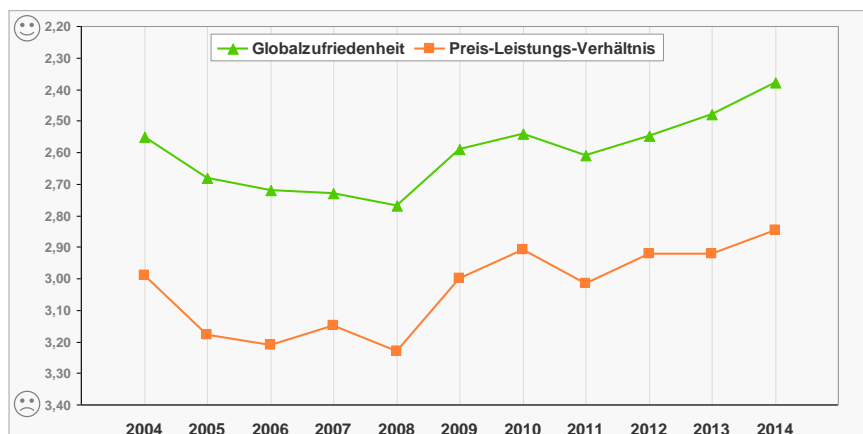
Geführte Interviews: 5.020

Erhebungsmethode:
Telefonische Interviews (CATI)

Grundgesamtheit:
Bevölkerung ab 16 Jahre

Erhebungszeitraum:
26.08.2013 bis 08.08.2014

Globalzufriedenheit und Preis-Leistungs-Verhältnis im Zeitverlauf

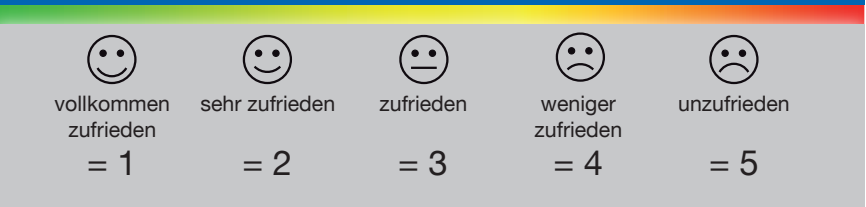


Treiber der Globalzufriedenheit

	Leistungsmerkmal	Top-Anbieter
1	Leistungsumfang	LichtBlick (1,95)
2	Preis-Leistungs-Verhältnis	LichtBlick (2,40)
3	Auswahl an angebotenen Tarifen	LichtBlick (2,36)

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

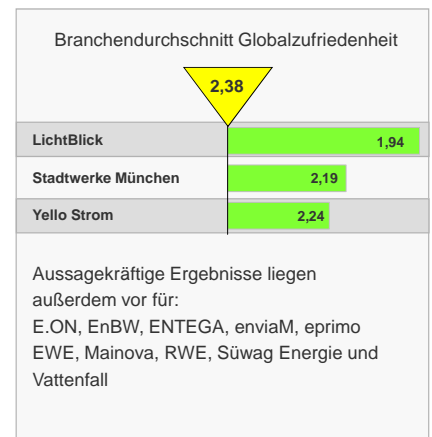
Die Zufriedenheitsskala im Kundenmonitor Deutschland



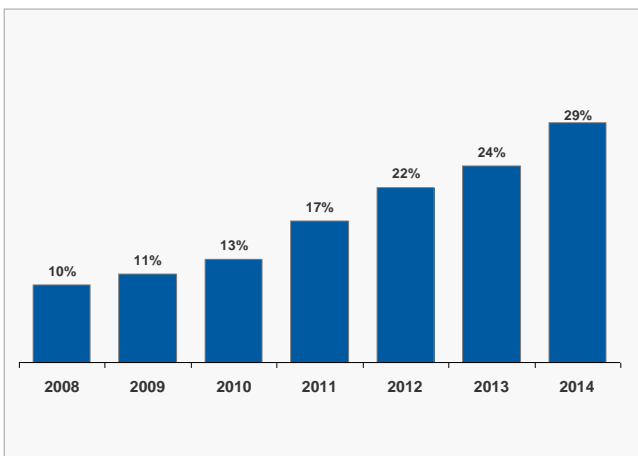
Bereits zum sechsten Mal in Folge sichert sich der Ökostromanbieter LichtBlick mit einem Globalzufriedenheitsmittelwert von 1,97 (+7 Basispunkte) den Spitzenplatz im Vergleich der untersuchten Unternehmen mit mindestens 100 Kundenurteilen. Die Stadtwerke München belegen wie schon im letzten Jahr Platz 2, gefolgt von Yello Strom, die mit einer Verbesserung um 13 Basispunkte zu den größten Gewinnern der Branche gehören. Die Top-Platzierungen von LichtBlick in den letzten Jahren sind in engem Zusammenhang mit der fortschreitenden

Beliebtheit von Ökostromtarifen zu sehen. Mittlerweile nutzen 29 Prozent einen solchen Tarif, rund 5 Prozentpunkte mehr als im Jahr zuvor. Kunden mit Ökostromtarif sind nicht nur allgemein zufriedener mit ihrem Stromversorger (MW: 2,14 vs. 2,47), diese höhere Zufriedenheit lässt sich auch an den einzelnen Leistungsmerkmalen ablesen. Insbesondere in Sachen Umweltorientierung und Preis-Leistungs-Verhältnis weisen Ökostromkunden deutlich höhere Zufriedenheitswerte auf als Kunden mit konventionellen Tarifen.

Die Stromversorger mit den zufriedensten Kunden



Nutzung Ökostromtarif im Zeitvergleich



Vergleich allgemeine Leistungsmerkmale: Nutzung und Nichtnutzung Ökostromtarif

