

bdeu

Energie. Wasser. Leben.

**BDEW-Kundenfokus Haushaltskunden
Bundesstudie – Strom**

Ergebnisbericht

November 2008

Wir machen Märkte *transparent.*

promit
Marktforschung

Untersuchungssteckbrief	3
Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick	4
Energieversorger in der Öffentlichkeit	8
Image und Kundenzufriedenheit	13
Kundenbindung und Wettbewerb in der Stromwirtschaft	36
Handlungsfelder und Ansatzpunkte für Unternehmen im Wettbewerb	46
Ergebnisse der Modellanalyse	50
Anhang: Fragebogen	56

Projekt	BDEW-Kundenfokus Haushalte – Bundesstudie 2008/2009 – Strom
Zielgruppe	Strom-Haushaltskunden im gesamten Bundesgebiet
Befragungsmethodik	Computergestütztes Interview (CATI) anhand eines standardisierten Fragebogens Interviewdauer ca. 20-25 Minuten, Feldarbeit in der 40. bis 43. Kalenderwoche 2008 1.200 Interviews, Stichprobenverfahren Gabler-Häder-Design Wiederholungsmessung im jährlichen Rhythmus
Inhalte	Bekanntheit und Wahrnehmung von Energieversorgern Image und Kundenzufriedenheit Kundenbindung und Wettbewerb
Vorjahresvergleich	Vergleich mit der Vorjahresmessung des BDEW-Kundenfokus bzw. der Welle 09/08 der BDEW-Energietrends
Anmerkung	Zusammenfassung der Bewertungsskalen bei Item-Batterien zu „Top-2-Boxes“ und „Bottom-2-Boxes“ zur Vereinfachung der Darstellung, die neutrale Bewertung (Note „3“) wird nicht dargestellt

Untersuchungssteckbrief

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

Energieversorger in der Öffentlichkeit

Image und Kundenzufriedenheit

Kundenbindung und Wettbewerb in der Stromwirtschaft

Handlungsfelder und Ansatzpunkte für Unternehmen im Wettbewerb

Ergebnisse der Modellanalyse

Anhang: Fragebogen

Stadtwerke werden häufiger genannt!

Tageszeitungen dominieren als Wahrnehmungsquelle!

Plakatwerbung wird seltener wahrgenommen!

- E.ON weist unverändert die höchste ungestützte Bekanntheit auf, gefolgt von RWE.
- Die Bekanntheit von Stadtwerken ist um fast 10 Prozentpunkte gestiegen.
- Artikel/Berichterstattung und Anzeigen in Tageszeitungen sind weiterhin die wichtigsten Wahrnehmungsquellen.
- Die Wahrnehmung der Energieversorger über Mailing-Aktionen ist gegenüber dem Vorjahr deutlich gestiegen.
- Rund 41% der Befragten können sich an Werbung ihres Energieversorgers erinnern.
- Tageszeitungen und Mailing-Aktionen weisen die höchste Werbeerinnerung auf.
- Die Wahrnehmung von Plakaten ist um rund 9 Prozentpunkte zurückgegangen.
- Die Zufriedenheit mit dem öffentlichen Auftritt der Energieversorger ist durchschnittlich.

Verbesserung des Image!

- Das Image hat sich insgesamt verbessert, insbesondere ökologische Aspekte und die Kundenfreundlichkeit.
- Imagestärken sind Zuverlässigkeit, Wichtigkeit für die Region und Leistungsfähigkeit.
- Schwächen zeigen sich bei der Informationspolitik und der Förderung der Region.

Gestiegene Kundenzufriedenheit!

- Die Kundenzufriedenheit ist deutlich gestiegen, vor allem bei Aspekten der Rechnung und dem Verhalten bei Beschwerden.
- Die höchste Kundenzufriedenheit besteht hinsichtlich der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Stromversorgung und der Korrektheit der Rechnung.
- Die Aktivitäten der Energieversorger, die zur Energieeinsparung bei den Kunden beitragen, werden besonders negativ beurteilt.
- Die Transparenz der Preisgestaltung wird trotz deutlicher Verbesserung weiterhin eher negativ bewertet.

Trotz Verbesserung noch immer schwache Bewertung des Preis-Leistungsverhältnisses!

- Das Preis-Leistungsverhältnis wird mit einer Durchschnittsnote von 3,1 als angemessen bis mäßig bewertet.
- Gegenüber dem Vorjahr ist allerdings eine Verbesserung feststellbar.

Höhere Gesamtzufriedenheit!

- Die Gesamtzufriedenheit ist gegenüber 2007 im Top-Bereich um 10 Prozentpunkte gestiegen.

**Deutlich höhere
Kundenbindung!**

- Die aktuelle Wechselquote liegt bei rund 19%.
- Verbleibswahrscheinlichkeit und Weiterempfehlung weisen deutliche Zuwachsraten im Top-Bereich auf.
- Der Anteil der loyal verbundenen Kunden ist gegenüber 2007 um fast 12 Prozentpunkte gestiegen.
- Die Kundenbindung ist entsprechend auf 69% gestiegen, aber immer noch eher unbefriedigend.

Untersuchungssteckbrief

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

Energieversorger in der Öffentlichkeit

Image und Kundenzufriedenheit

Kundenbindung und Wettbewerb in der Stromwirtschaft

Handlungsfelder und Ansatzpunkte für Unternehmen im Wettbewerb

Ergebnisse der Modellanalyse

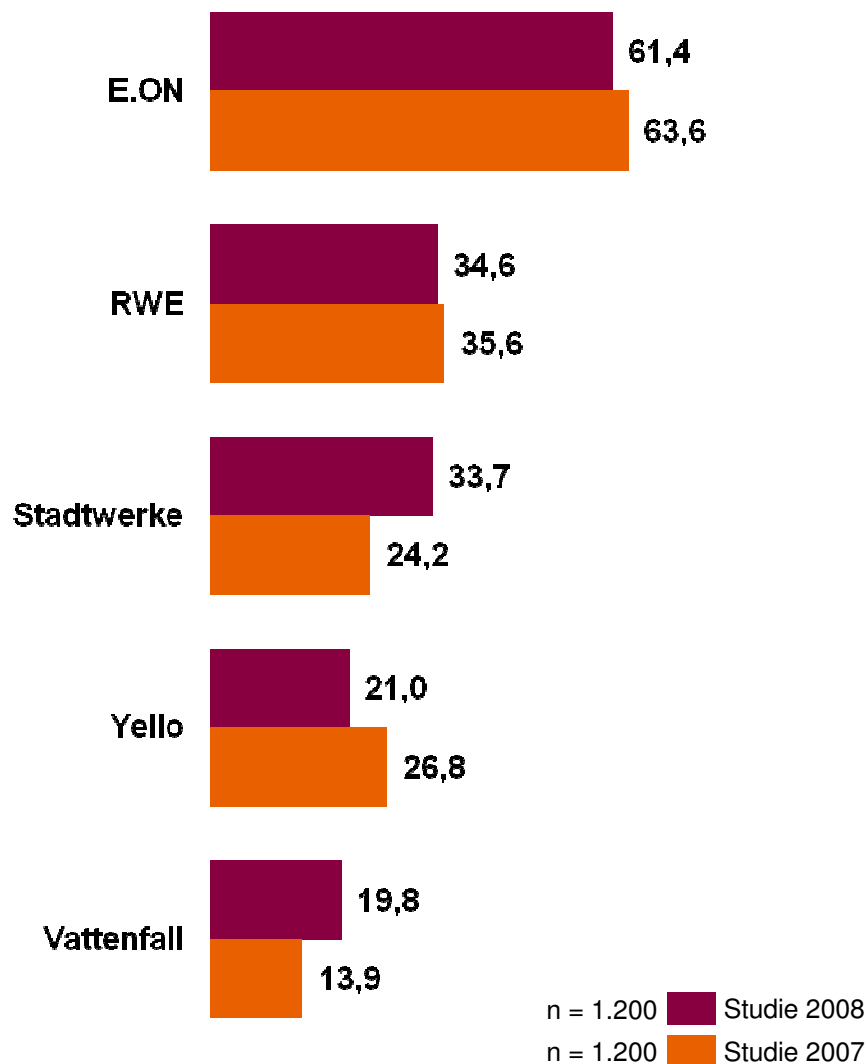
Anhang: Fragebogen

Bekanntheit von Energieversorgern und Wahrnehmungsquellen



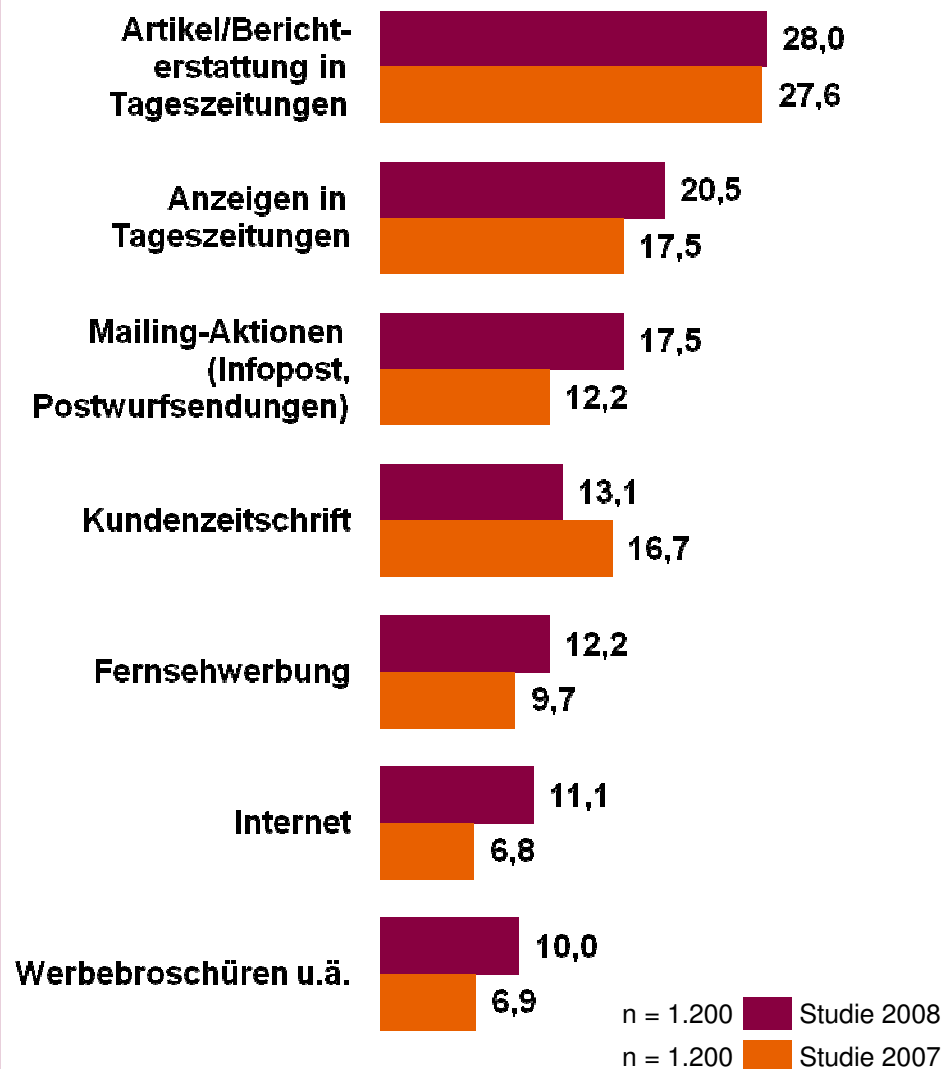
Welche Energieversorger, Energieanbieter bzw. Energiemarken fallen Ihnen spontan ein?

- Auswahl der häufigsten Nennungen -



Wo haben Sie in letzter Zeit etwas über Ihren Energieversorger gehört, gesehen oder gelesen?

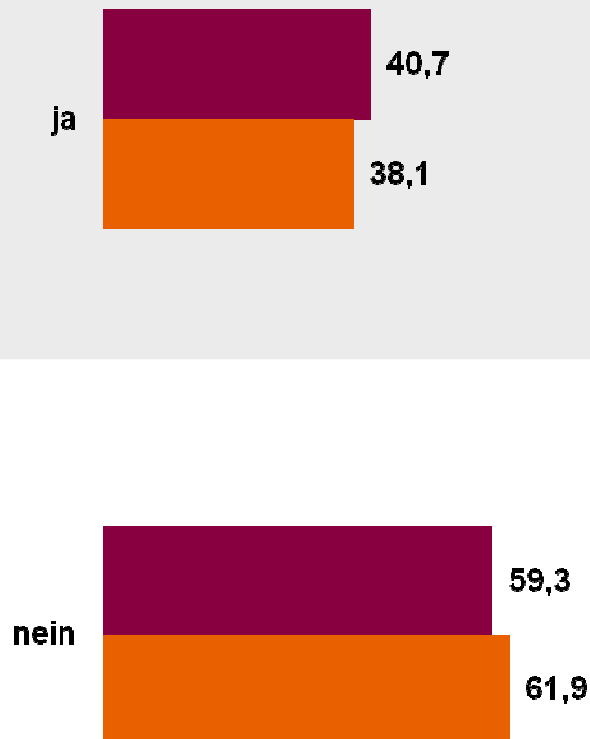
- Auswahl der häufigsten Nennungen -



Wahrnehmung von Werbung



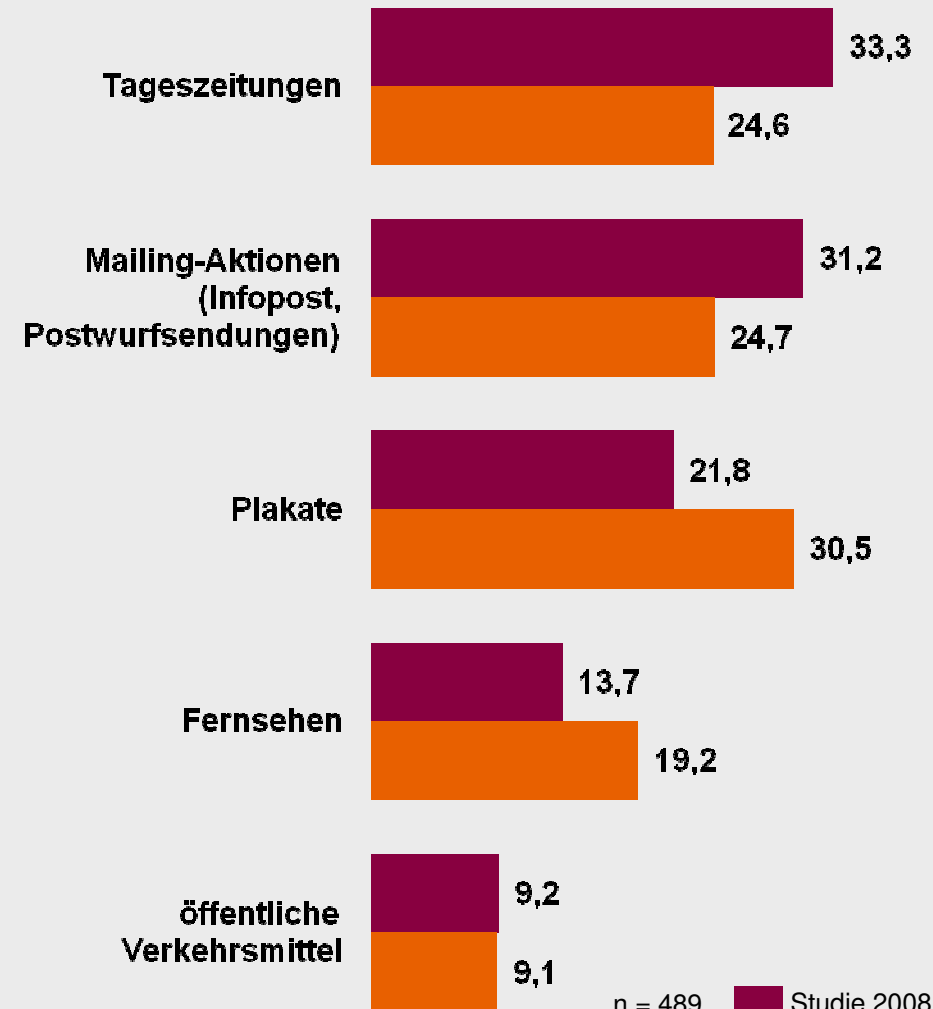
Können Sie sich an Werbung Ihres Energieversorgers in letzter Zeit erinnern?



n = 1.200 Studie 2008
n = 1.200 Studie 2007

Wo haben Sie Werbung Ihres Energieversorgers gehört, gesehen oder gelesen?

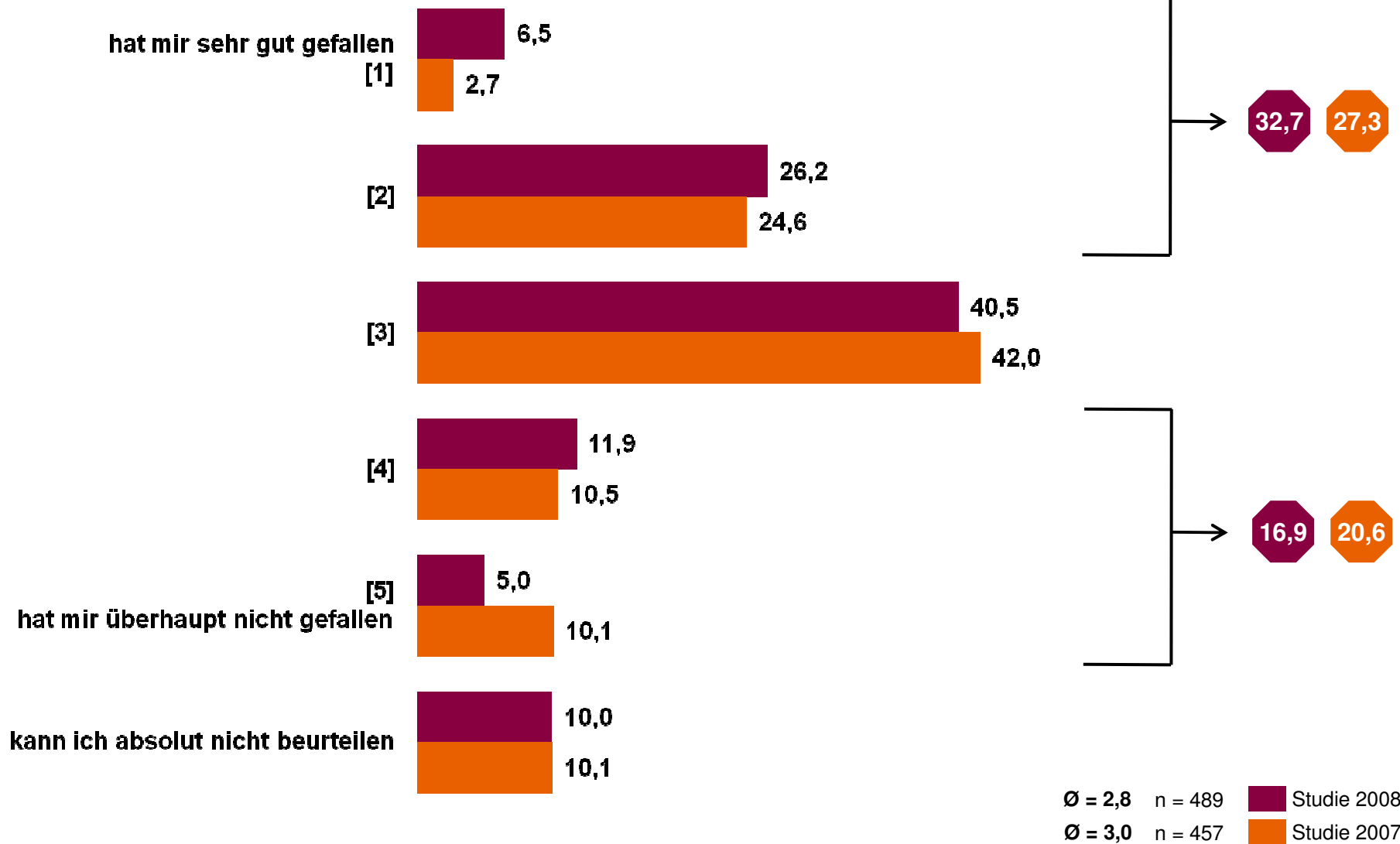
- Auswahl der häufigsten Nennungen -



n = 489 Studie 2008
n = 457 Studie 2007

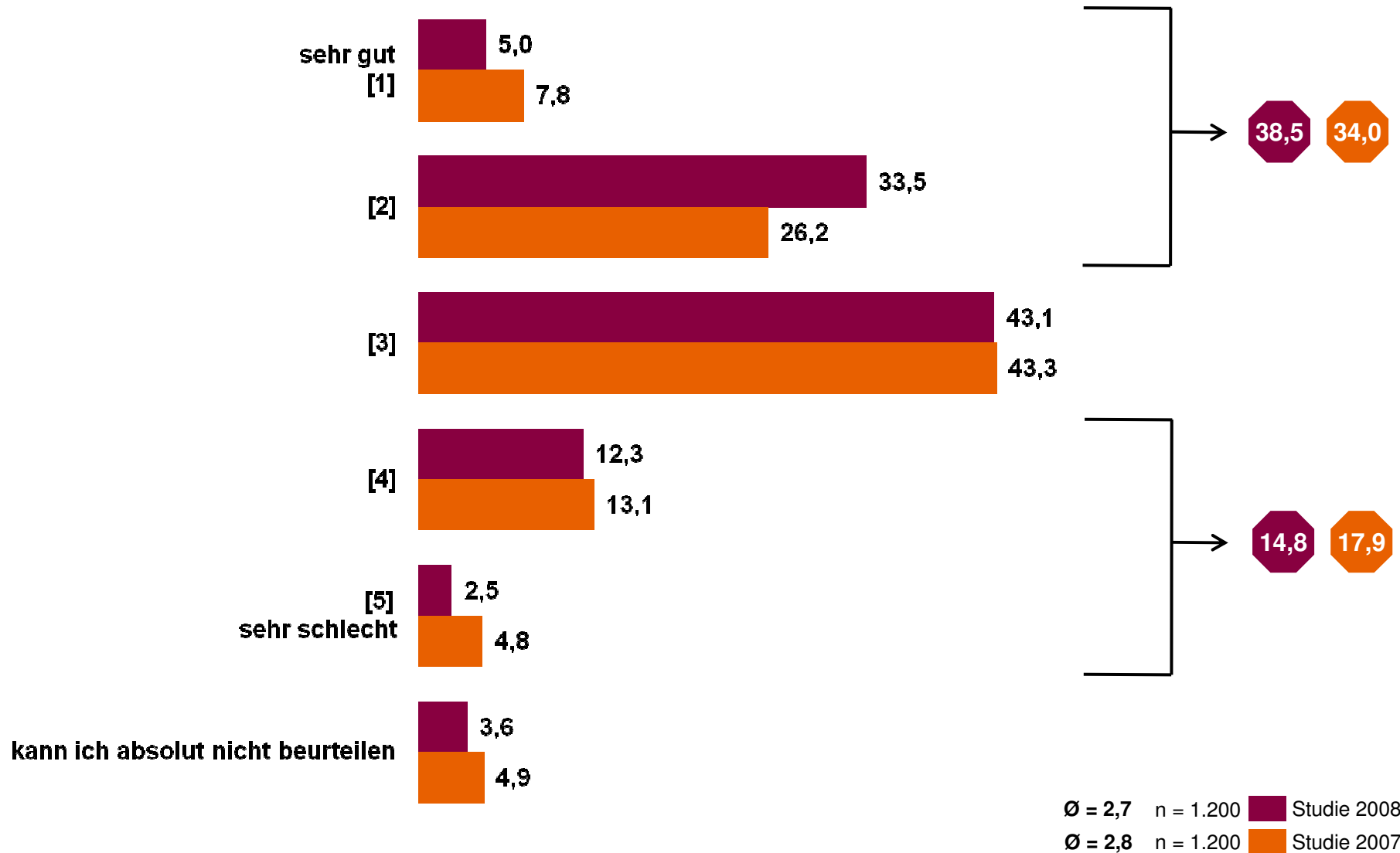
Bewertung wahrgenommener Werbung

Wie hat Ihnen die Werbung insgesamt gefallen?



Bewertung des öffentlichen Auftritts

Wie beurteilen Sie insgesamt den öffentlichen Auftritt Ihres Energieversorgers?



Untersuchungssteckbrief

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

Energieversorger in der Öffentlichkeit

Image und Kundenzufriedenheit

Kundenbindung und Wettbewerb in der Stromwirtschaft

Handlungsfelder und Ansatzpunkte für Unternehmen im Wettbewerb

Ergebnisse der Modellanalyse

Anhang: Fragebogen

A priori-Gesamtzufriedenheit

Wenn Sie an Ihren aktuellen Energieversorger denken, wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem Energieversorger?

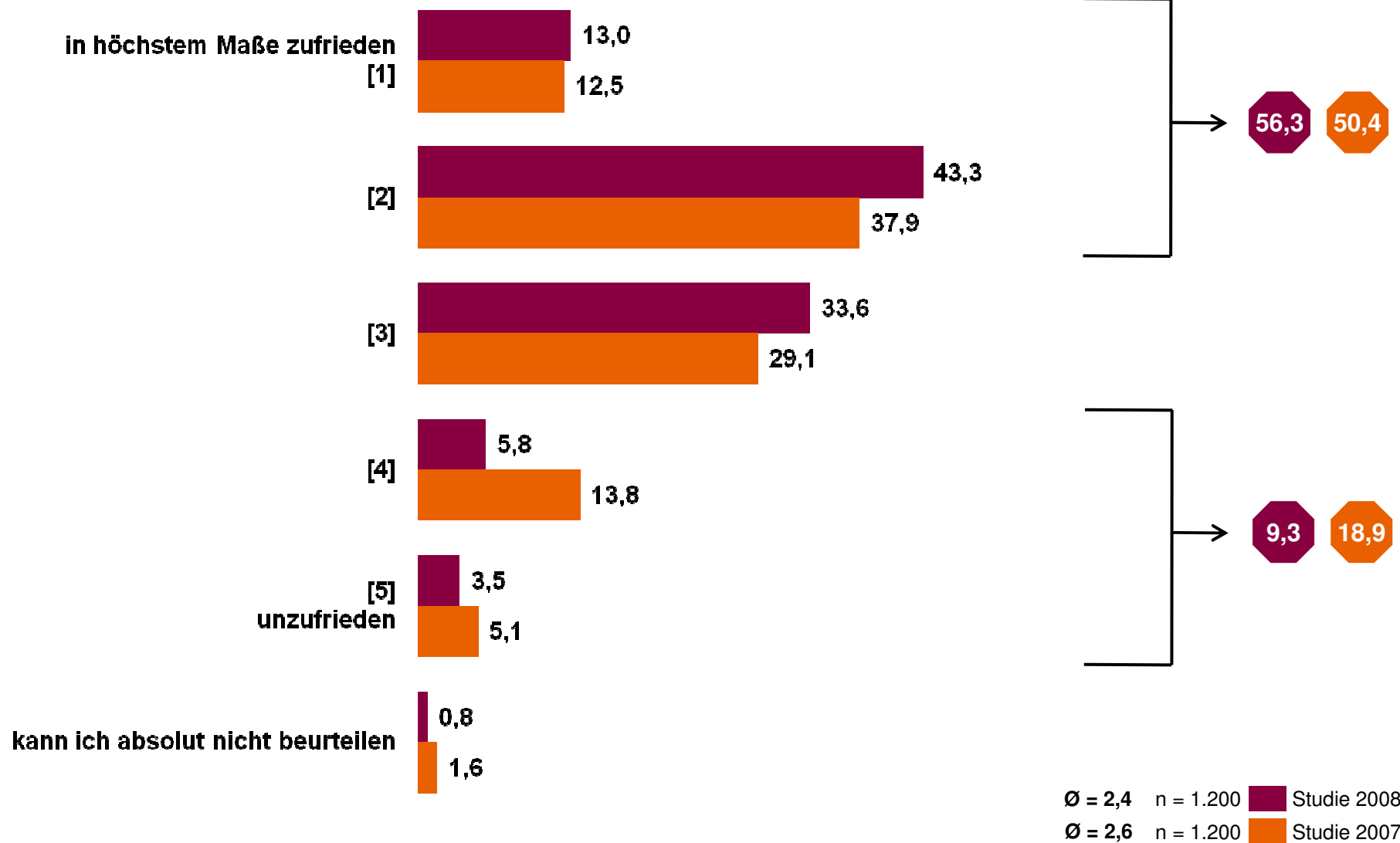


Image der Energieversorger (1/3)

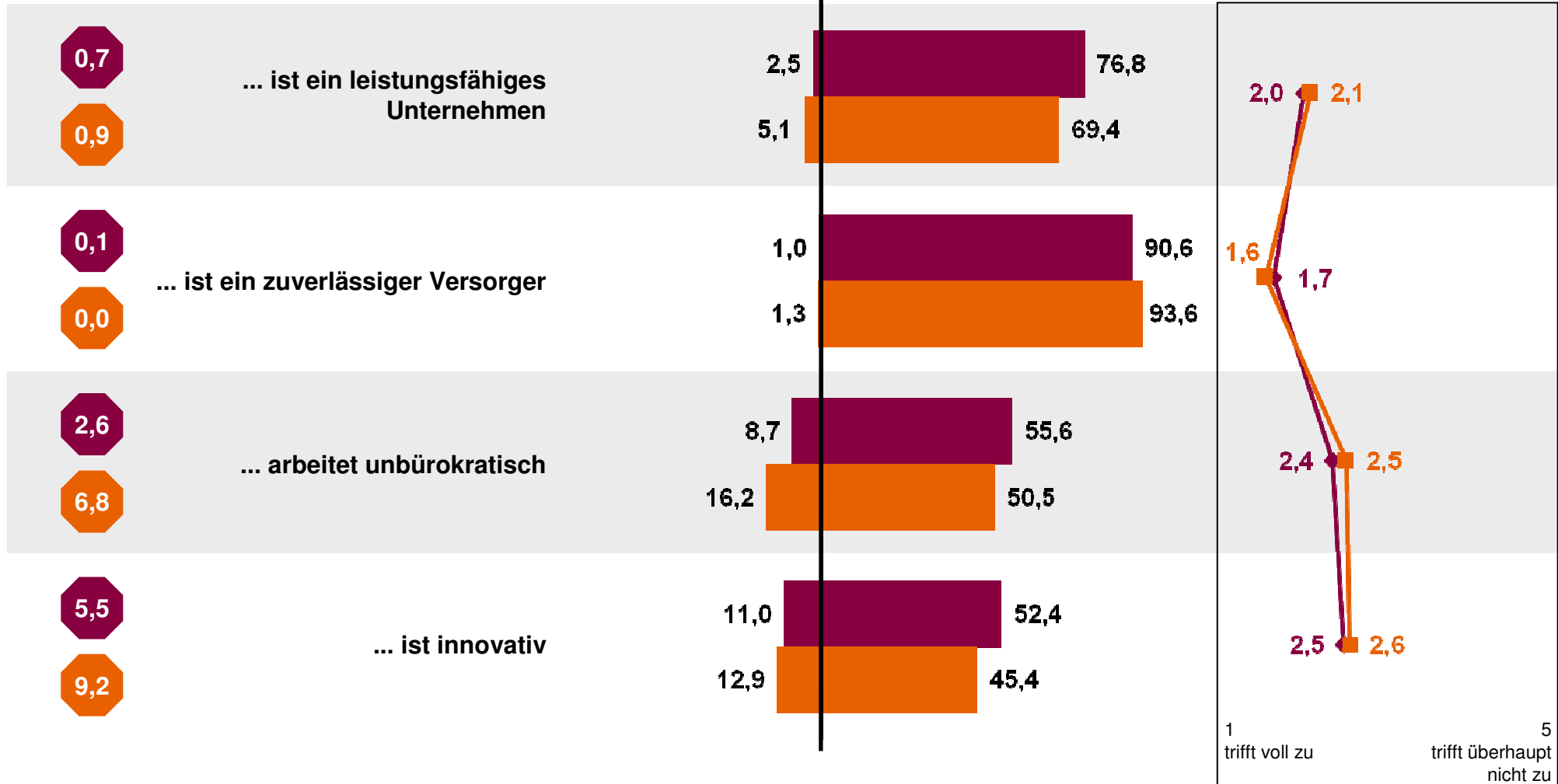
Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen.

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes (Note 4 + 5)

Top-2-Boxes (Note 1 + 2)

Durchschnittliche Bewertung



n = 1.200 Studie 2008 n = 1.200 Studie 2007

Image der Energieversorger (2/3)

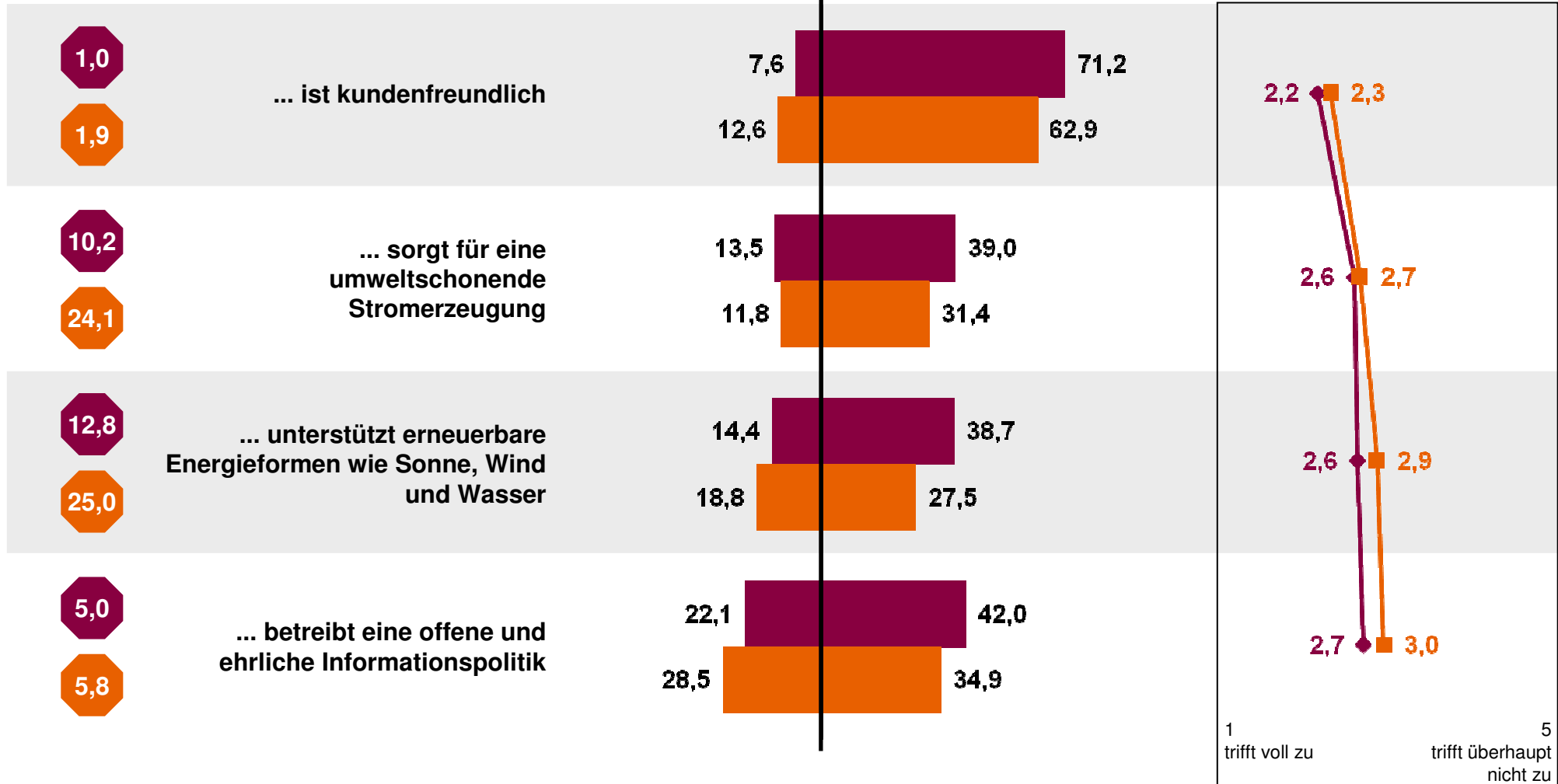
Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen.

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes
(Note 4 + 5)

Top-2-Boxes
(Note 1 + 2)

Durchschnittliche Bewertung



n = 1.200 Studie 2008 n = 1.200 Studie 2007

Image der Energieversorger (3/3)

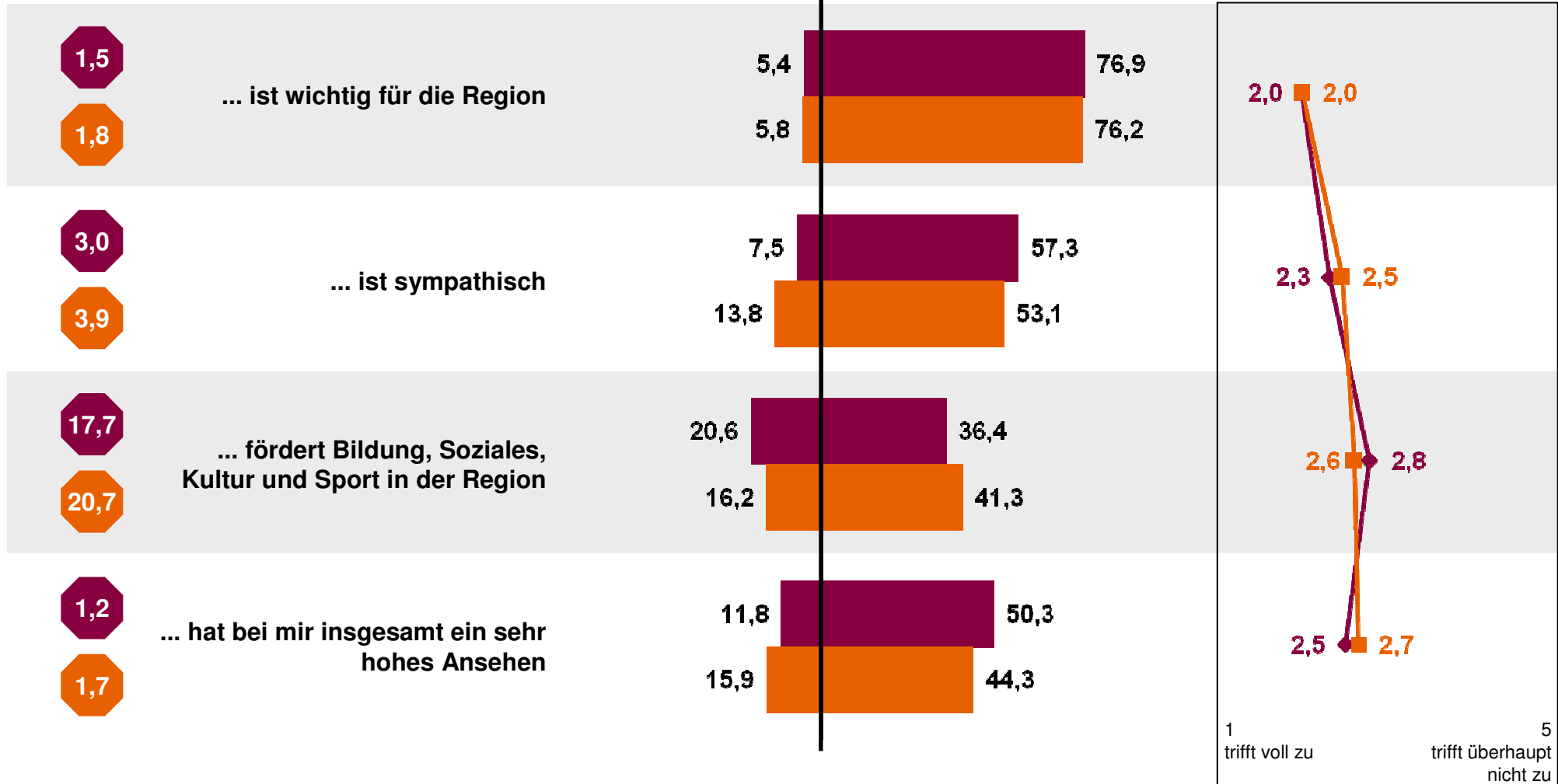
Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen.

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes
(Note 4 + 5)

Top-2-Boxes
(Note 1 + 2)

Durchschnittliche Bewertung



n = 1.200 Studie 2008 n = 1.200 Studie 2007

Image der Energieversorger – Differenziert nach Versorgerwechsel (1/2)



Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen.

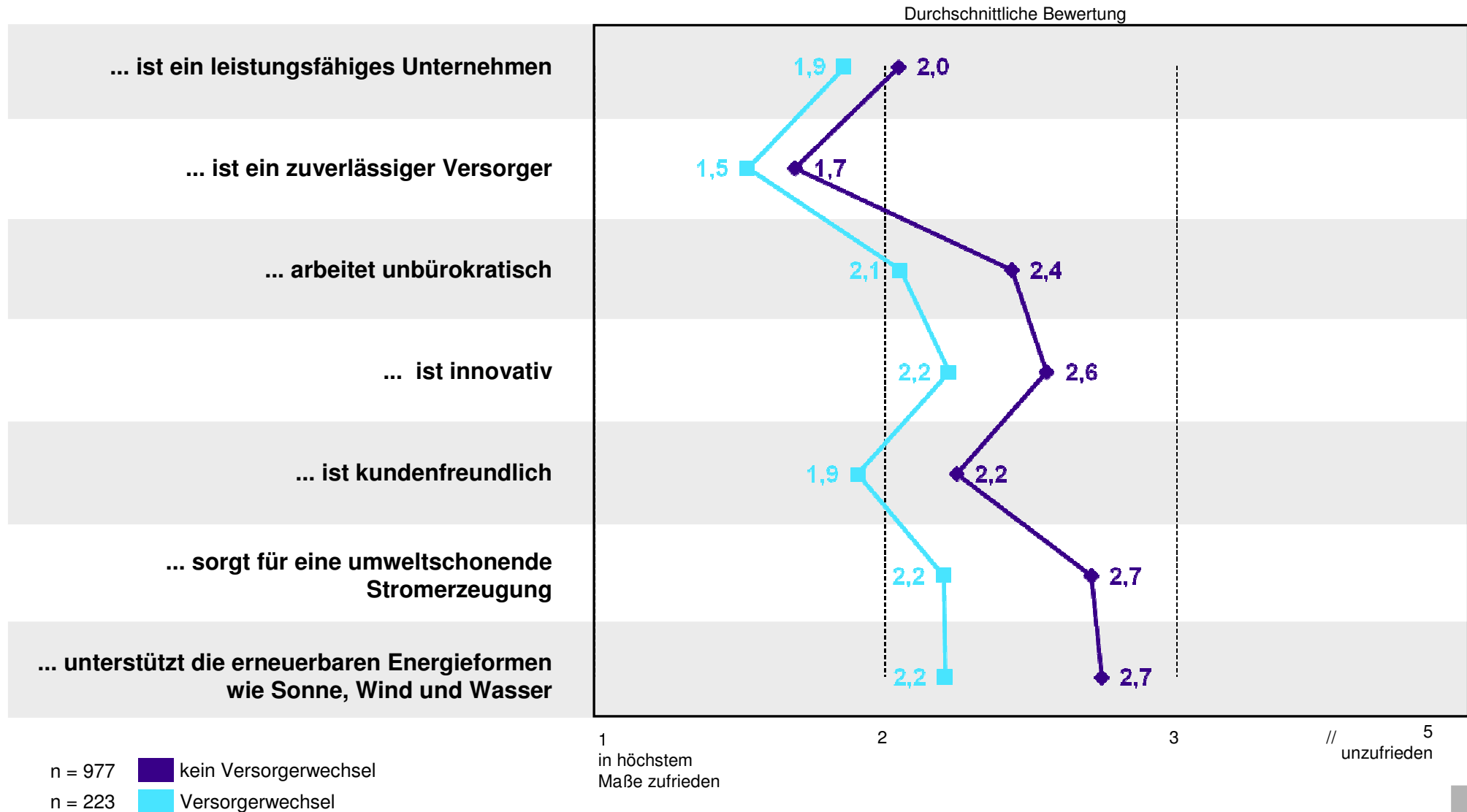
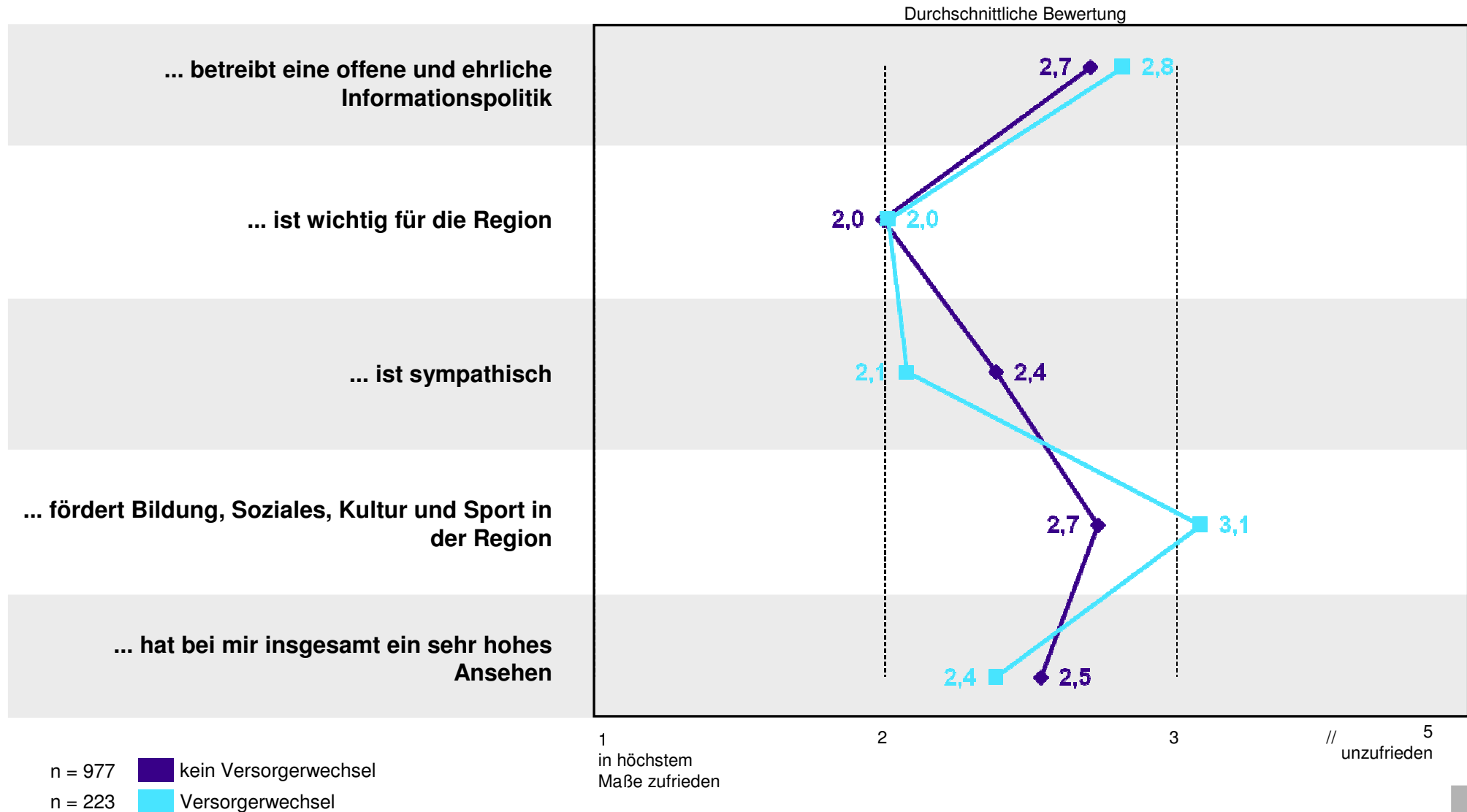


Image der Energieversorger – Differenziert nach Versorgerwechsel (2/2)

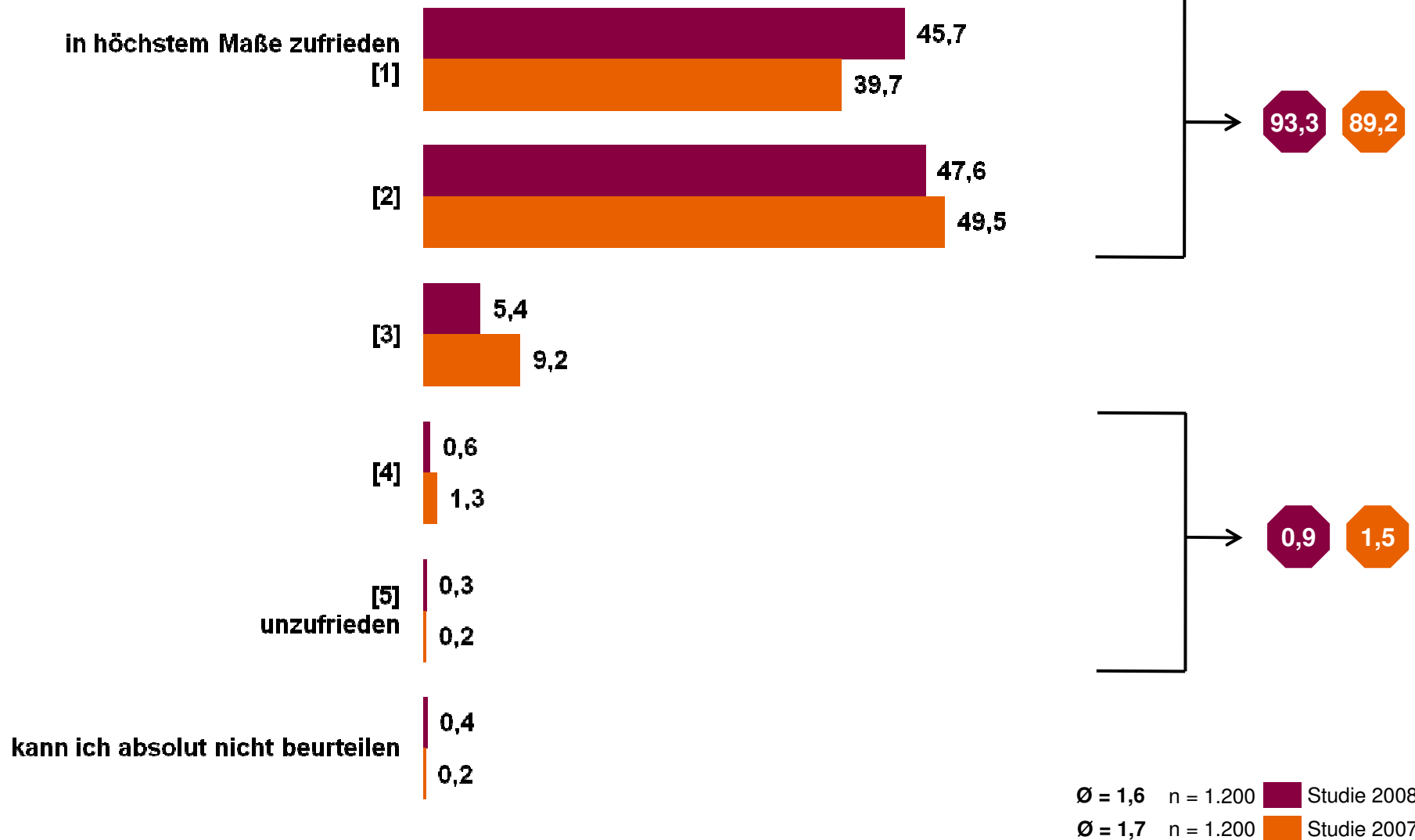
Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen.



Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Kernkompetenz



Wie zufrieden sind Sie mit der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Stromversorgung?



Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Rechnung

Wie zufrieden sind Sie mit ...?

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

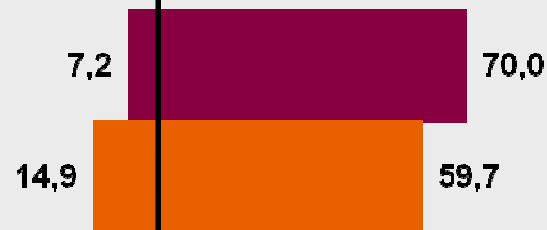
Bottom-2-Boxes (Note 4 + 5) | Top-2-Boxes (Note 1 + 2)

Durchschnittliche Bewertung

1,4

... der Verständlichkeit der Rechnung

2,7



2,1

1,9

2,8

1 in höchstem Maße zufrieden | 5 unzufrieden

1,8

... der Korrektheit der Rechnung

4,2



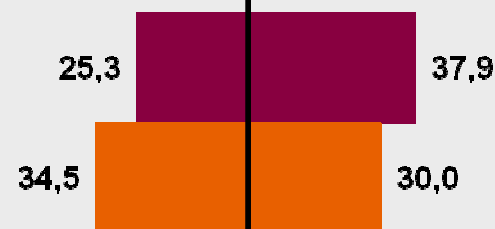
2,0

3,2

2,4

... der Transparenz der Preisgestaltung (Zusammensetzung der Preise)

6,2



3,2

n = 1.200 Studie 2008 | n = 1.200 Studie 2007

Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Kundenbetreuung (1/2)



Wie zufrieden sind Sie mit ...?

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes
(Note 4 + 5)

Top-2-Boxes
(Note 1 + 2)

Durchschnittliche Bewertung

12,9

... der telefonischen Erreichbarkeit eines Ansprechpartners bei Ihrem Energieversorger

18,1



10,8

... der Freundlichkeit der Mitarbeiter

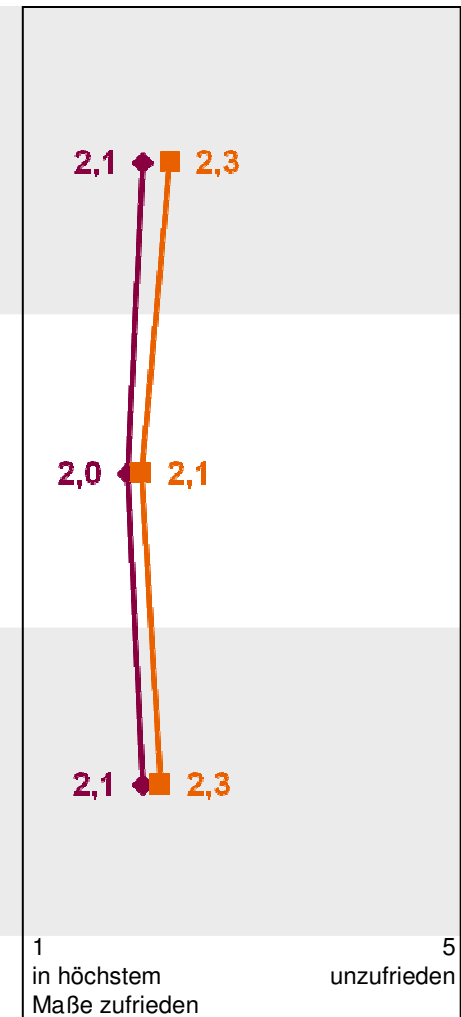
15,0



14,8

... dem Einsatz/dem Engagement der Mitarbeiter

16,8



n = 1.200 Studie 2008 n = 1.200 Studie 2007

Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Kundenbetreuung (2/2)

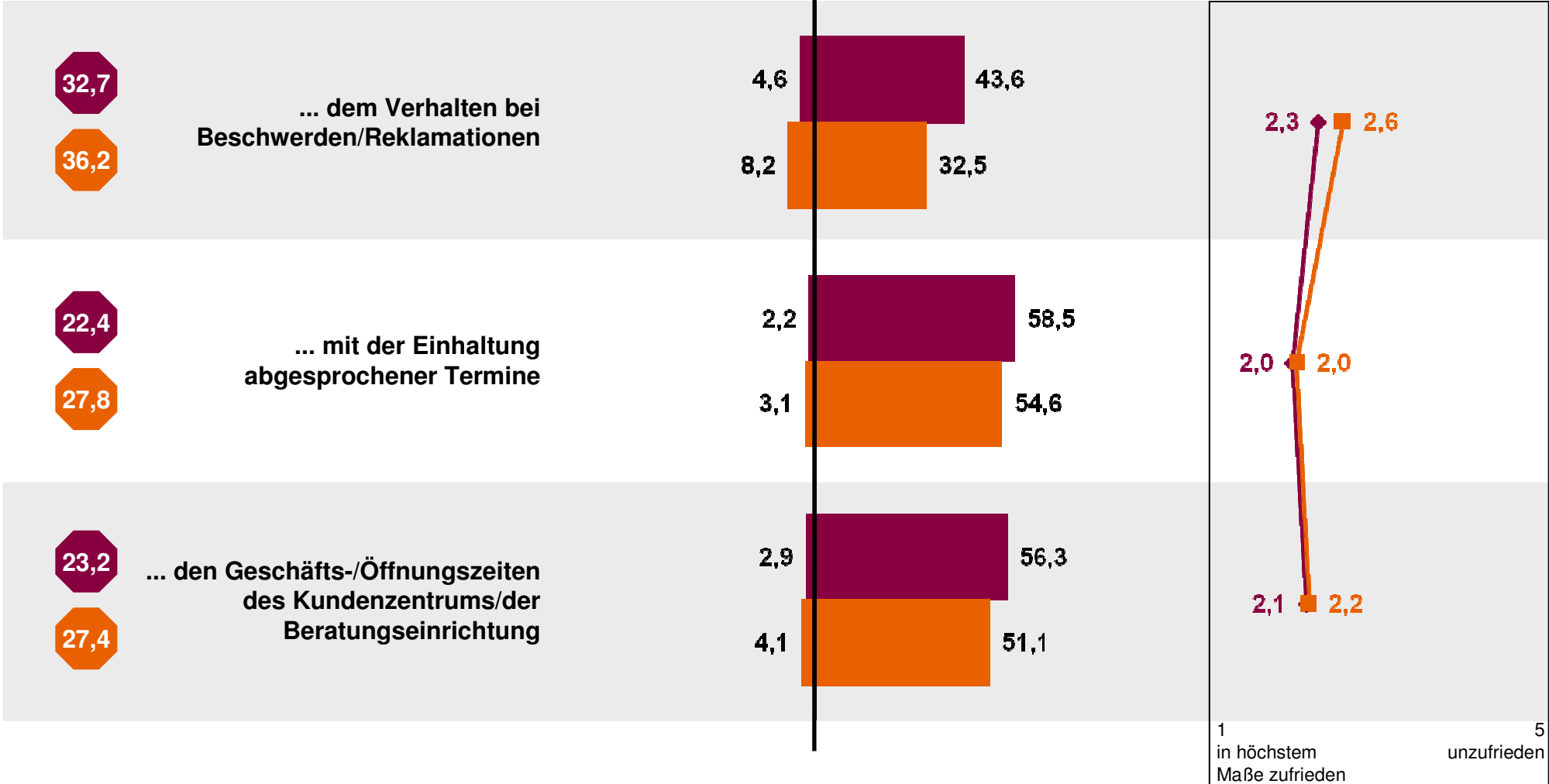


Wie zufrieden sind Sie mit ...?

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes (Note 4 + 5) | Top-2-Boxes (Note 1 + 2)

Durchschnittliche Bewertung



n = 1.200 Studie 2008 | n = 1.200 Studie 2007

Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Dienstleistungen



Wie zufrieden sind Sie mit ...?

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

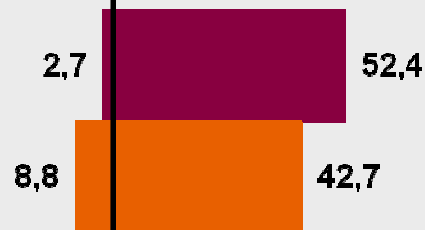
Bottom-2-Boxes (Note 4 + 5) | Top-2-Boxes (Note 1 + 2)

Durchschnittliche Bewertung

15,1

... dem Umfang des Beratungs-/ Dienstleistungsangebotes

21,5



2,3

2,2

2,2

21,6

... der Verständlichkeit der Beratung

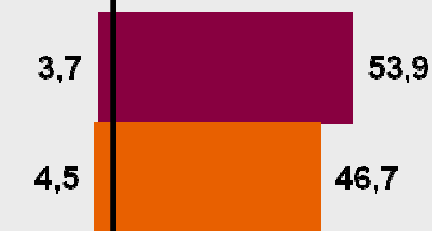
24,7



21,3

... der Kompetenz der Beratung

26,2



n = 1.200 Studie 2008 | n = 1.200 Studie 2007

Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Ökologie

Wie zufrieden sind Sie mit ...?

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

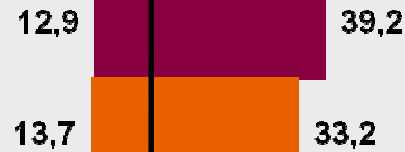
Bottom-2-Boxes (Note 4 + 5) | Top-2-Boxes (Note 1 + 2)

Durchschnittliche Bewertung

16,4

... der Umweltverträglichkeit des Stroms Ihres Energieversorgers

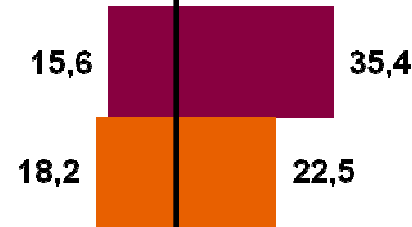
23,6



15,8

... den Aktivitäten Ihres Energieversorgers bei der Förderung erneuerbarer Energien (Sonne, Wind, Wasser)

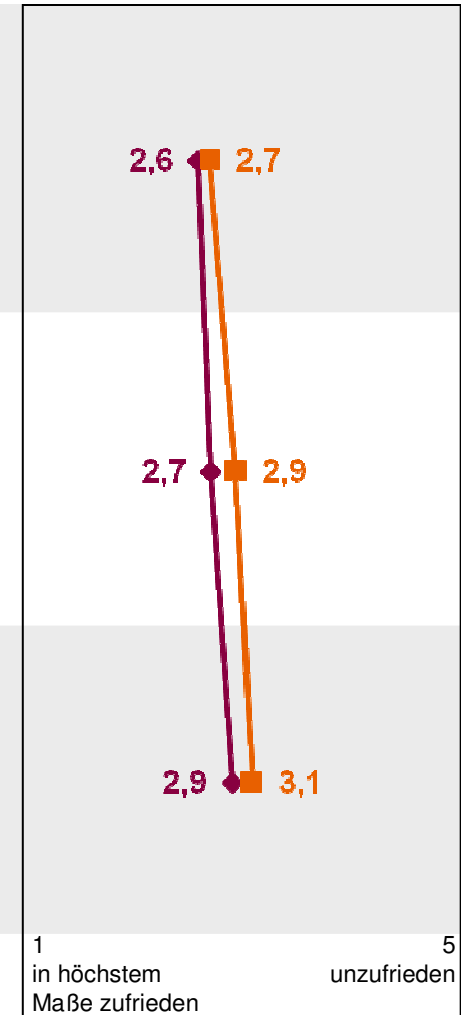
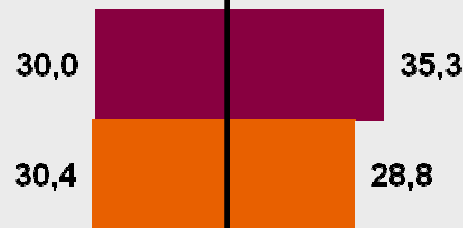
28,2



7,0

... den Aktivitäten Ihres Energieversorgers, zur Energieeinsparung bei den Kunden beizutragen

11,4

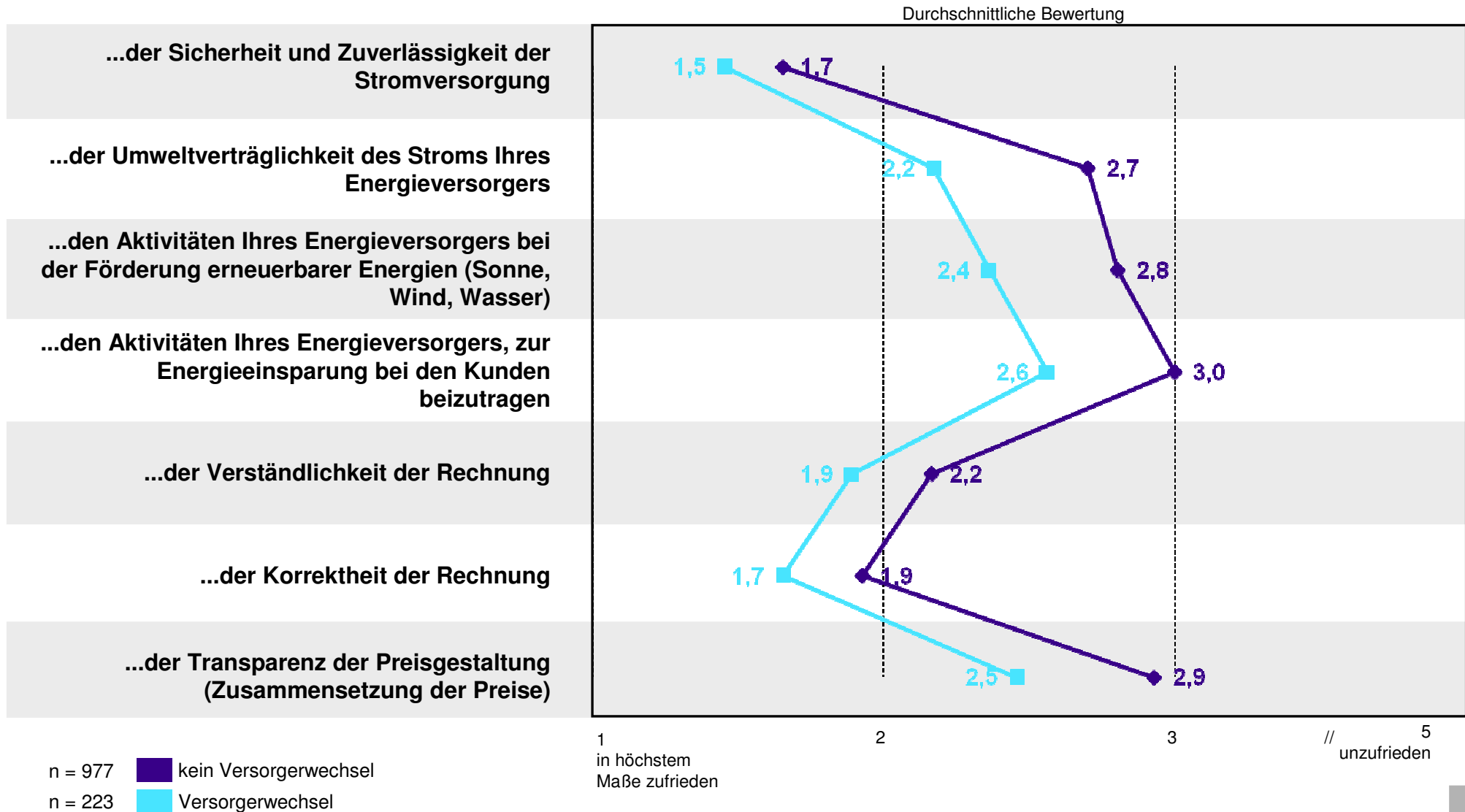


n = 1.200 Studie 2008 | n = 1.200 Studie 2007

Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Differenziert nach Versorgerwechsel (1/2)



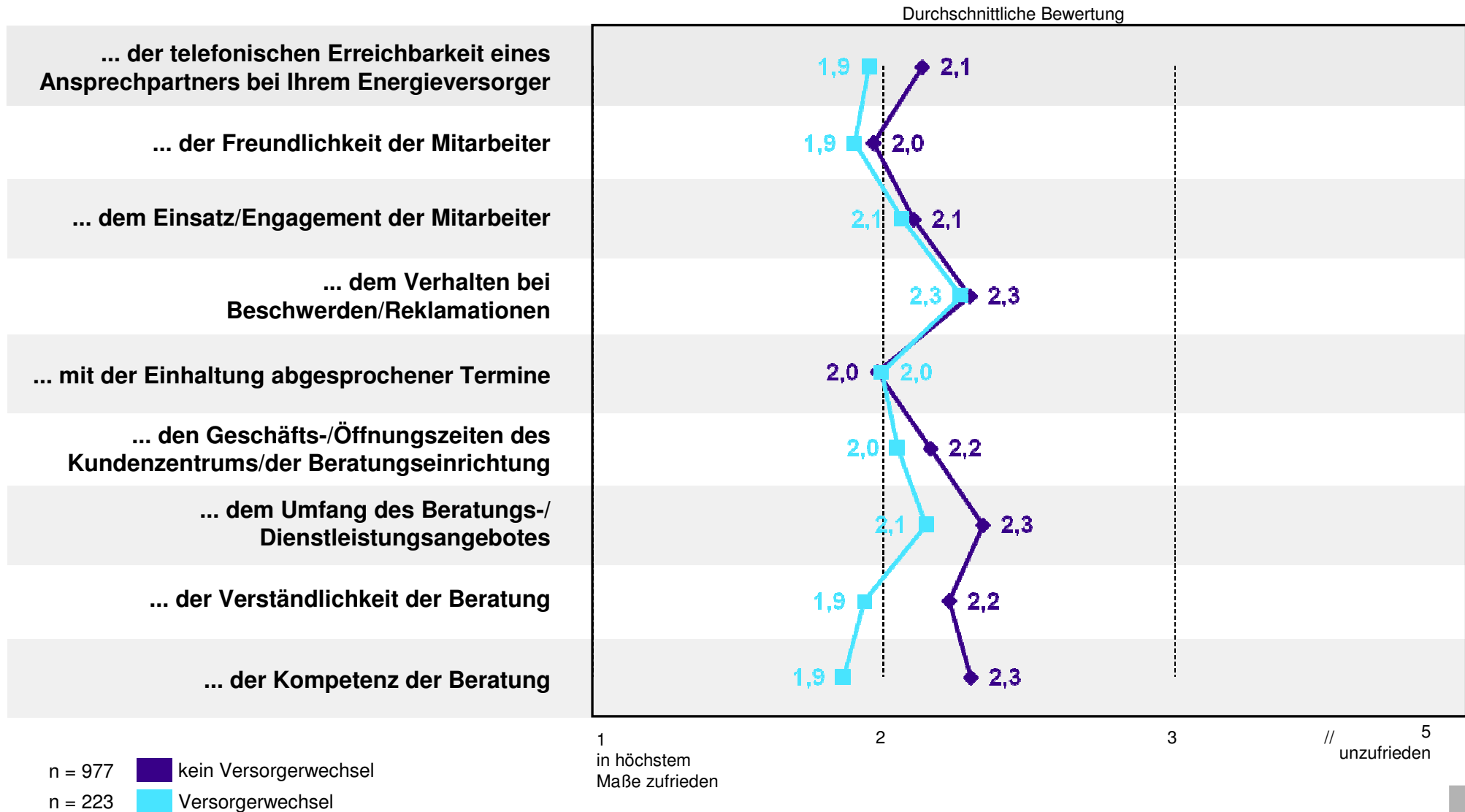
Wie zufrieden sind Sie mit ...?



Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Differenziert nach Versorgerwechsel (2/2)

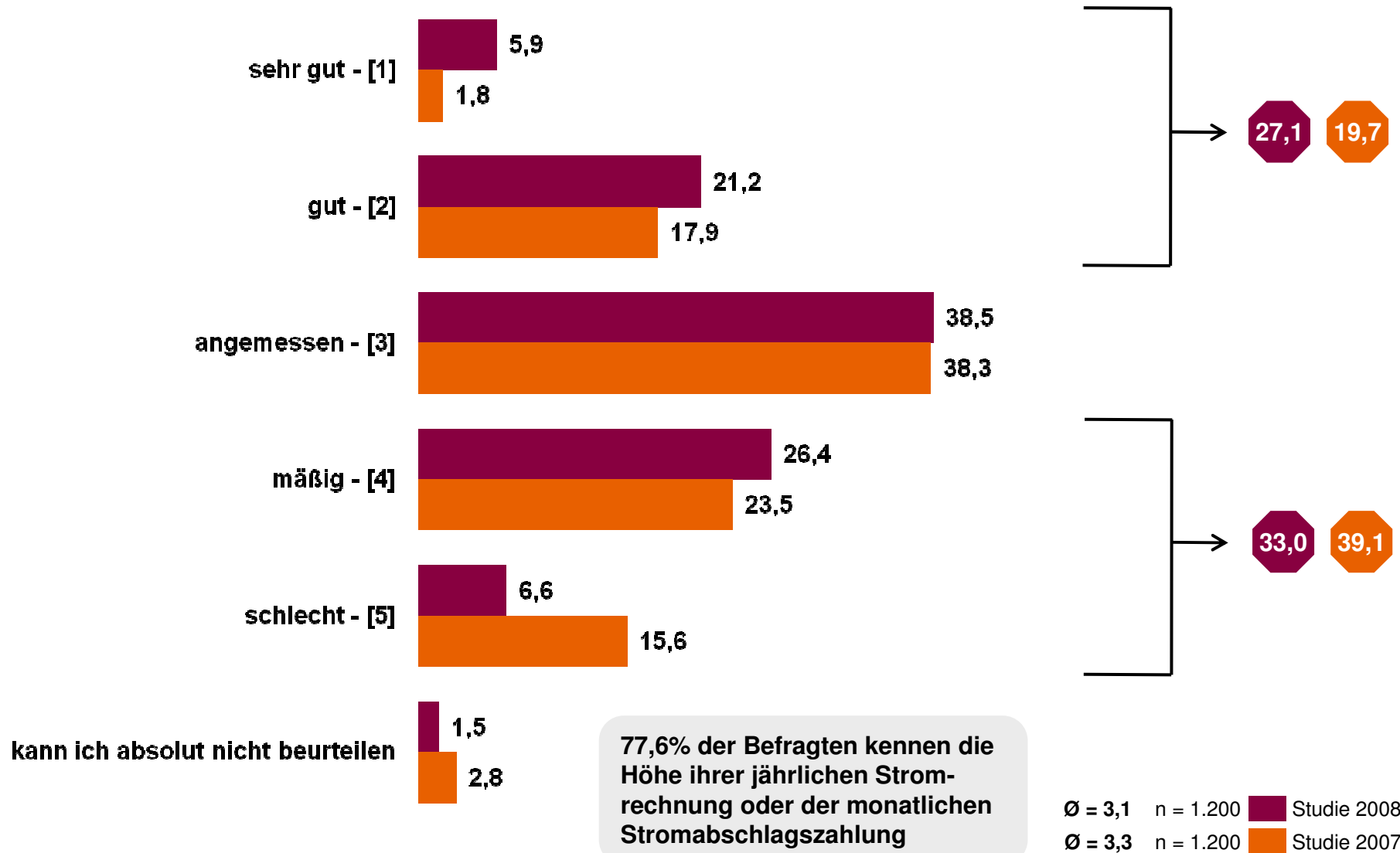


Wie zufrieden sind Sie mit ...?



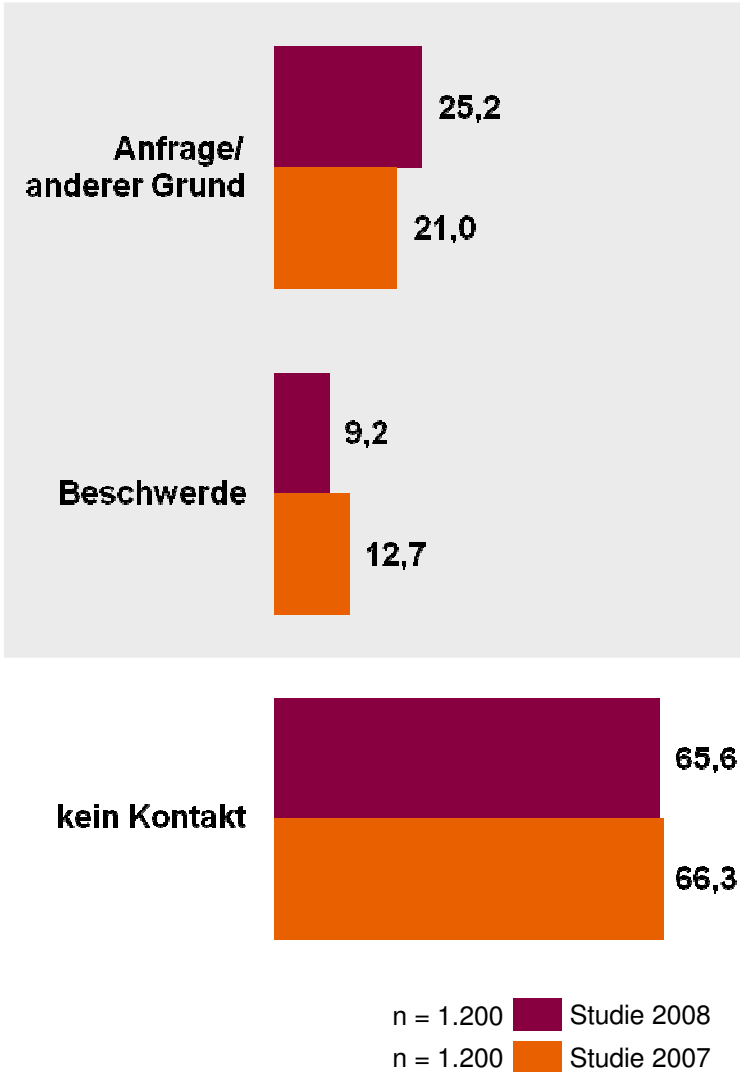
Bewertung des Preis-Leistungsverhältnisses

Wie fällt Ihr Urteil aus, wenn Sie die Strompreise Ihres Energieversorgers ins Verhältnis zu dessen Leistung setzen?
Ist das Preis-Leistungsverhältnis aus Ihrer Sicht ...?

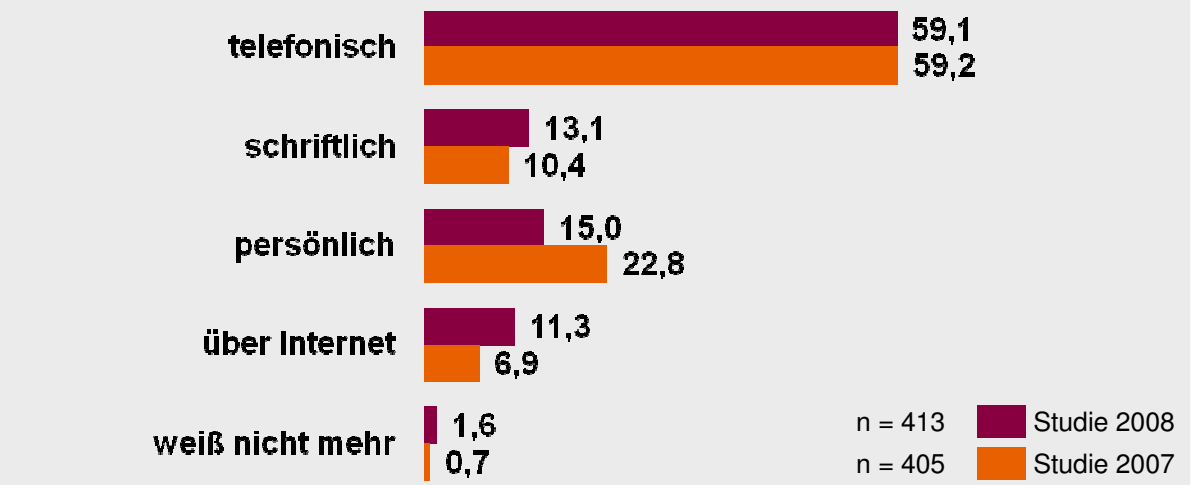


Ablauf des letzten Kontaktes

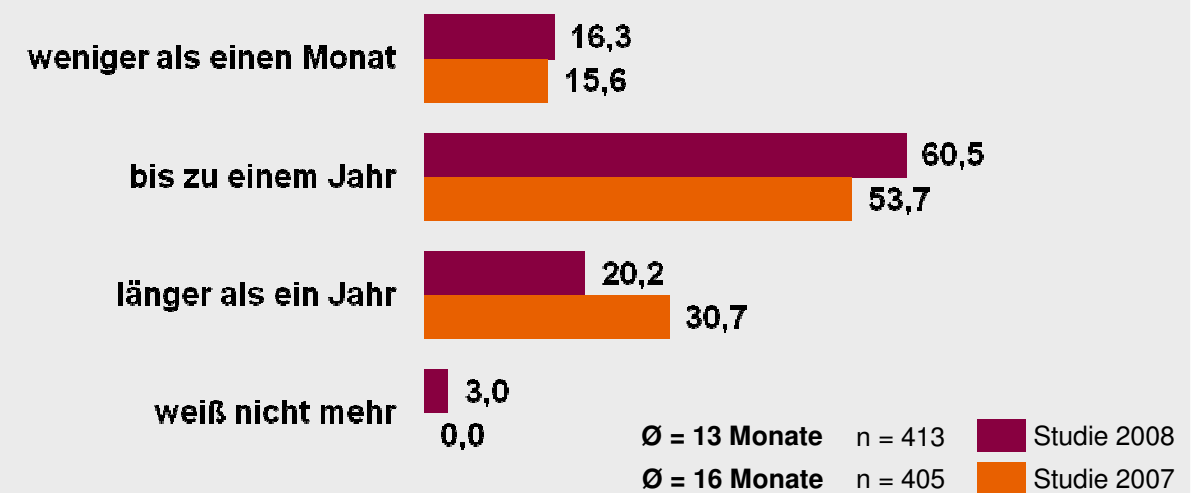
Haben Sie sich bei Ihrem letzten Kontakt mit einer Anfrage, Beschwerde oder aus einem anderen Grund an Ihren Energieversorger gewandt?



Hatten Sie diesen letzten Kontakt mit Ihrem Energieversorger telefonisch, schriftlich, persönlich oder über das Internet?



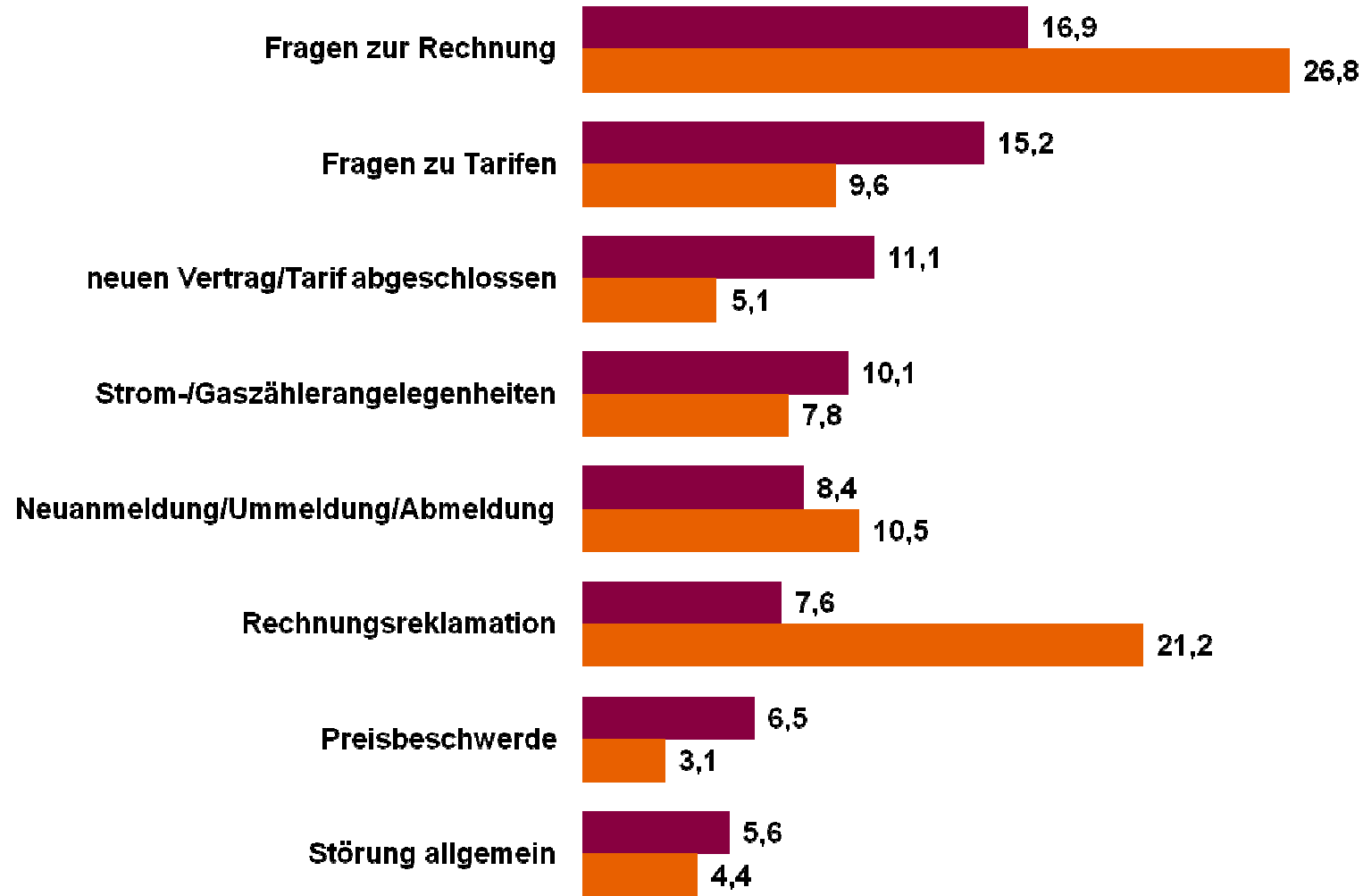
Wie lange liegt dieser letzte Kontakt zu Ihrem Energieversorger zurück?



Anlass für den letzten Kontakt

Was war der Anlass für diesen letzten Kontakt?

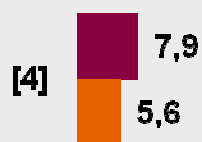
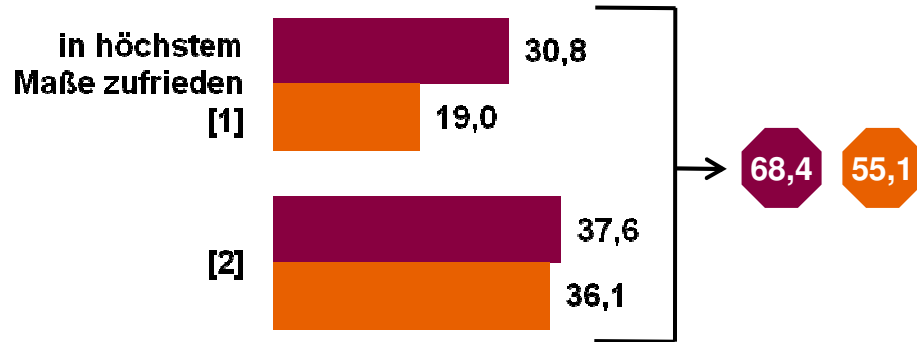
- Auswahl der häufigsten Nennungen -



n = 413 Studie 2008
n = 405 Studie 2007

Bewertung des letzten Kontaktes

Haben Sie diesen Kontakt in positiver oder negativer Erinnerung?



Ø = 2,2 n = 413 Studie 2008
 Ø = 2,7 n = 405 Studie 2007

Aus welchen Gründen waren Sie nicht völlig zufrieden mit diesem letzten Kontakt?

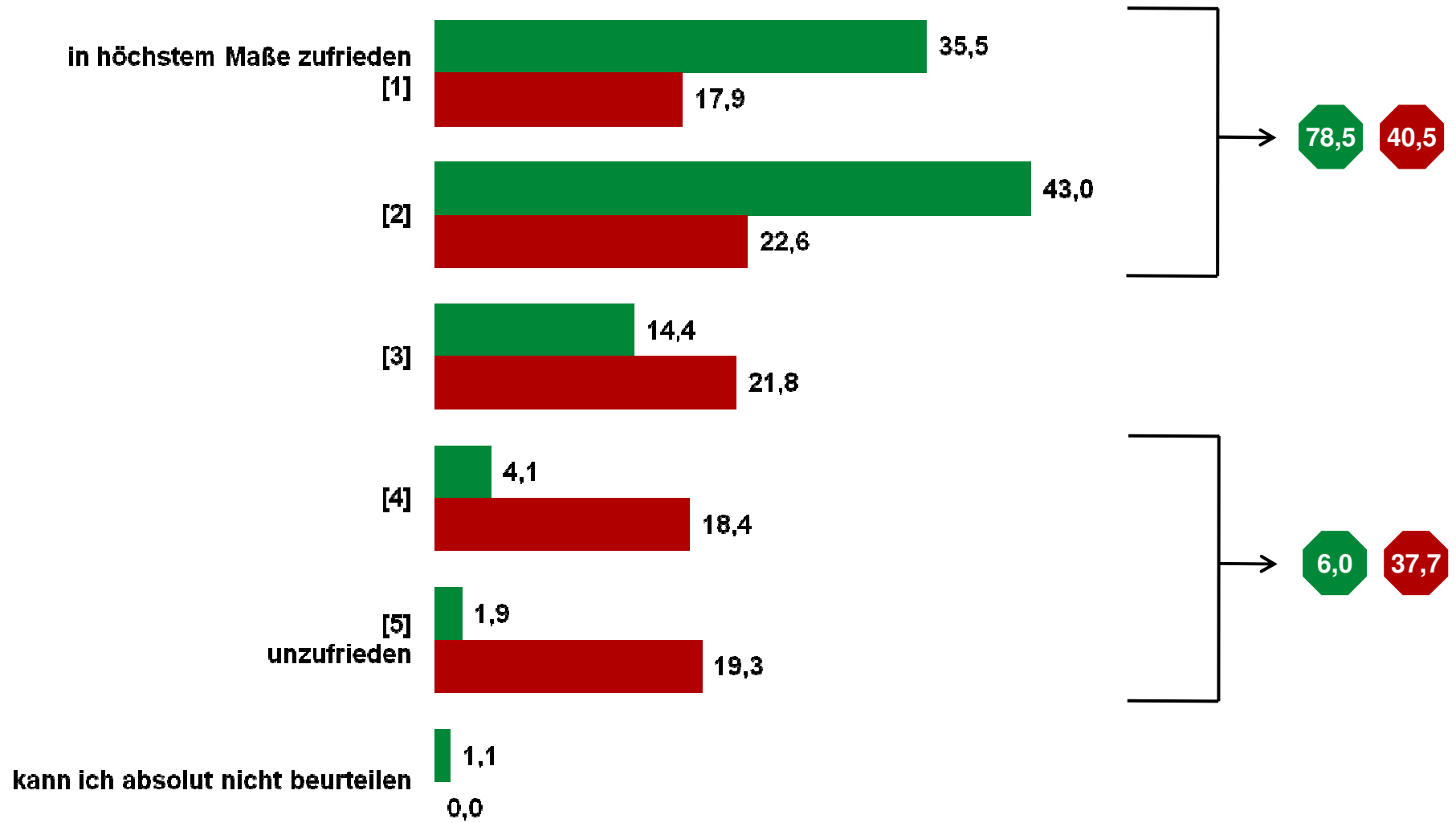
- Auswahl der häufigsten Nennungen -



n = 127 Studie 2008
 n = 174 Studie 2007

Bewertung des letzten Kontaktes – Differenziert nach Kontaktgrund (1/2)

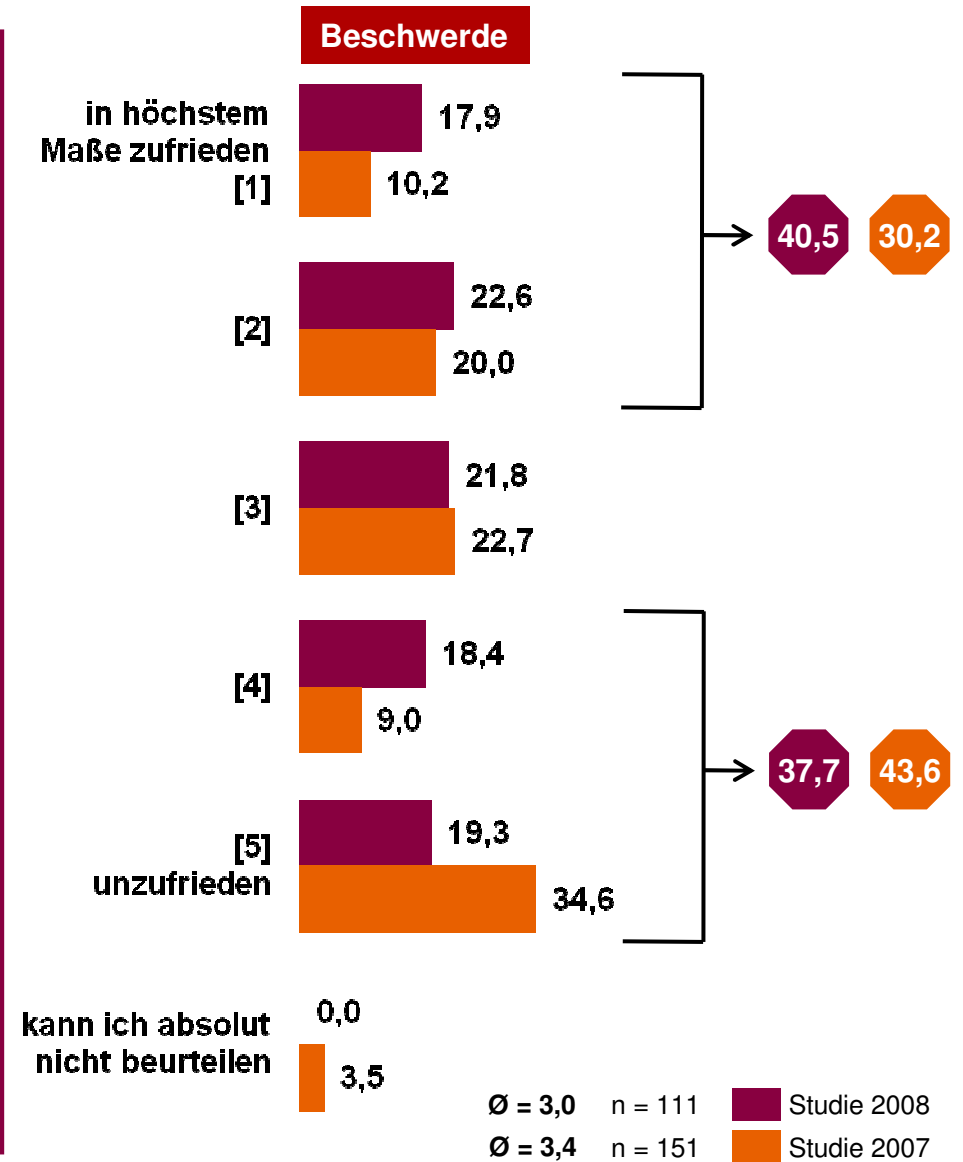
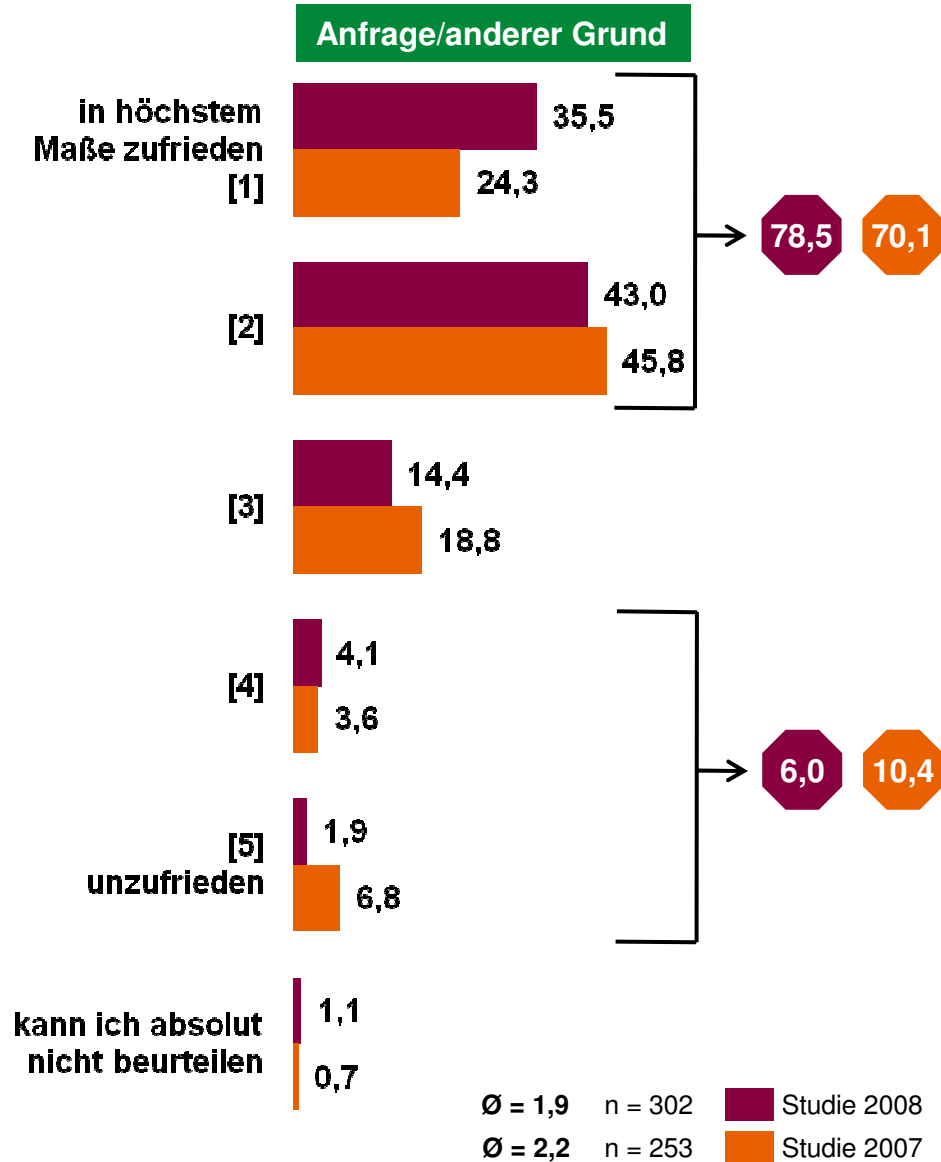
Haben Sie diesen Kontakt in positiver oder negativer Erinnerung?



$\emptyset = 1,9$ n = 302 ■ Anfrage/anderer Grund
 $\emptyset = 3,0$ n = 111 ■ Beschwerde

Bewertung des letzten Kontaktes – Differenziert nach Kontaktgrund (2/2)

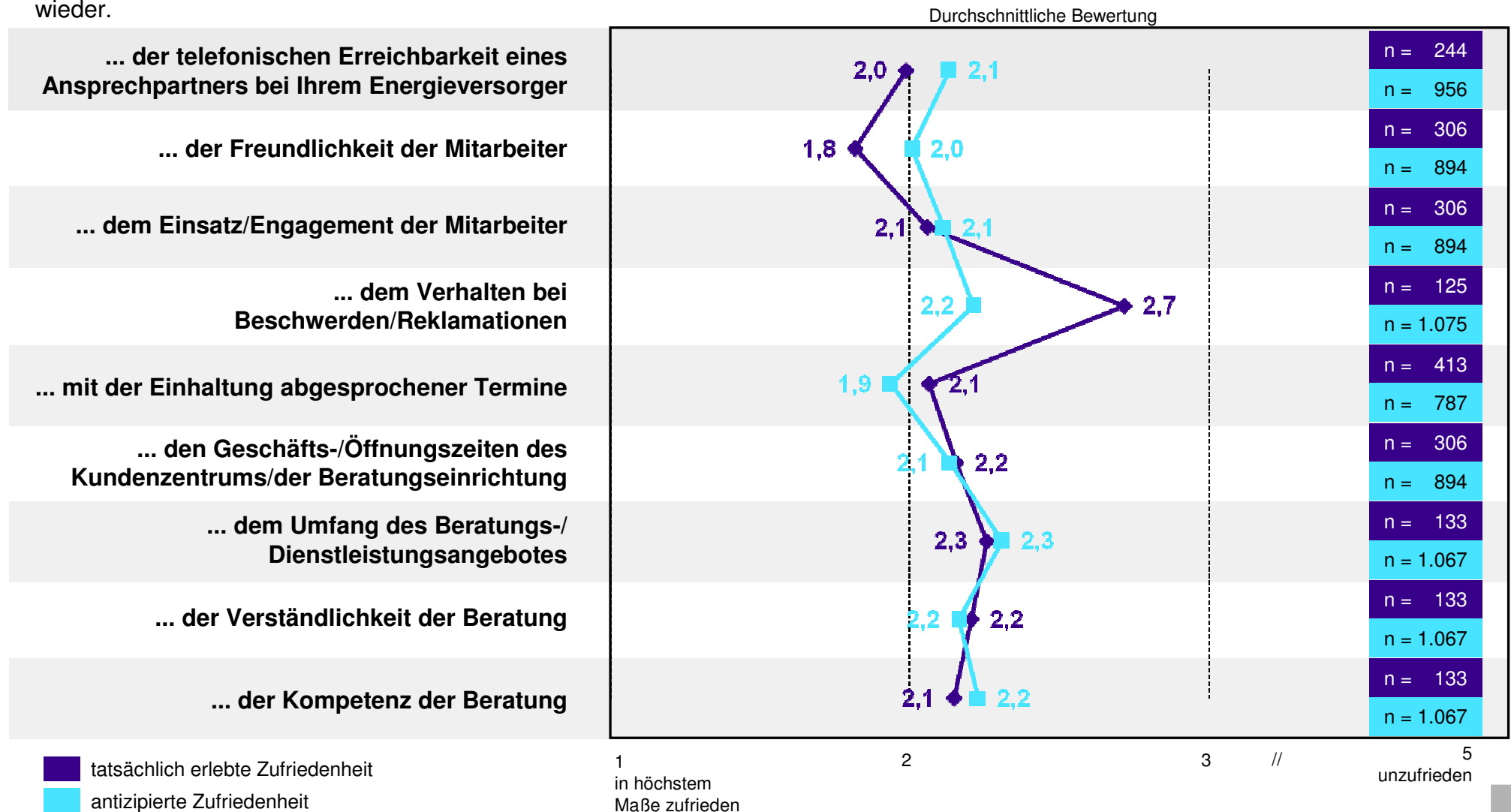
Haben Sie diesen Kontakt in positiver oder negativer Erinnerung?



Tatsächlich erlebte Kundenzufriedenheit

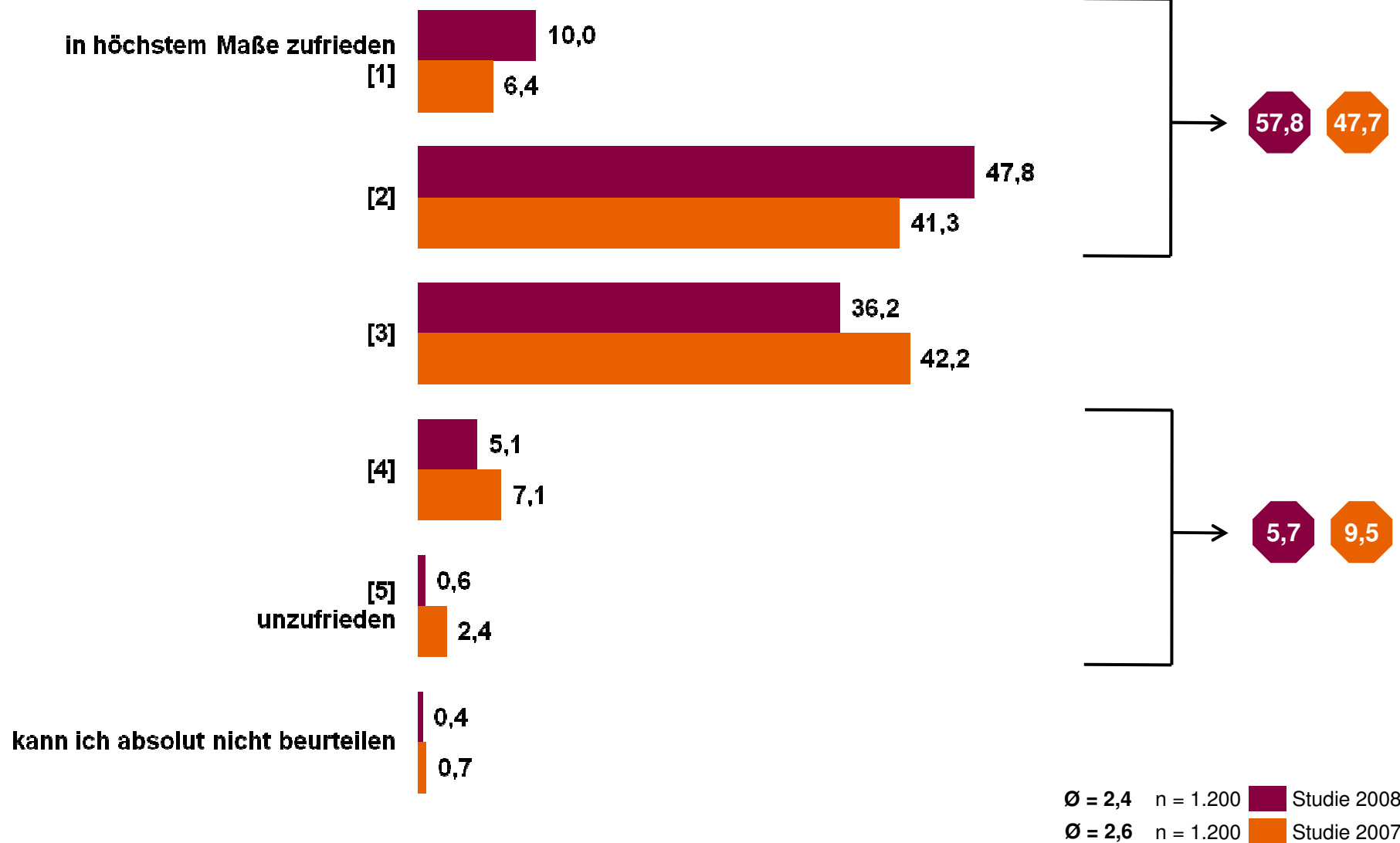


Die Zufriedenheit der Kunden mit verschiedenen Aspekten kann anhand der Fragen zum letzten Kontakt auf zwei Gruppen aufgeteilt werden. In der einen Gruppe haben die Befragten einen entsprechenden Kontakt mit ihrem Energieversorger gehabt und beurteilen so eine tatsächlich erlebte Zufriedenheit. Die zweite Gruppe hatte keinen Kontakt und gibt daher eine nicht erlebte, antizipierte Zufriedenheit wieder.



A posteriori-Gesamtzufriedenheit

Wenn Sie sich Ihre Bewertungen noch einmal vergegenwärtigen, wie zufrieden sind Sie dann insgesamt mit Ihrem Energieversorger?



Untersuchungssteckbrief

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

Energieversorger in der Öffentlichkeit

Image und Kundenzufriedenheit

Kundenbindung und Wettbewerb in der Stromwirtschaft

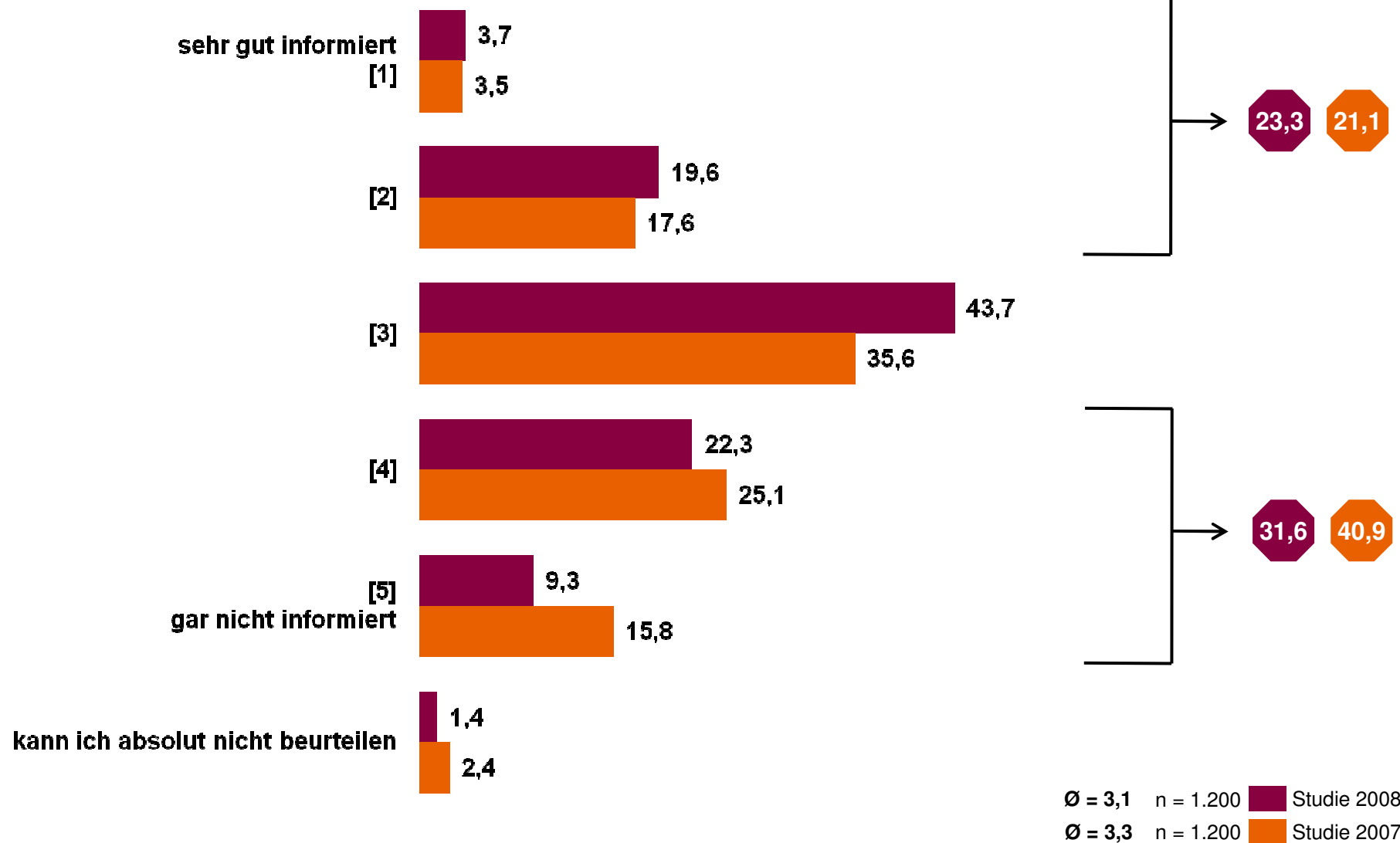
Handlungsfelder und Ansatzpunkte für Unternehmen im Wettbewerb

Ergebnisse der Modellanalyse

Anhang: Fragebogen

Information über den Wettbewerb

Wie gut fühlen Sie sich über den Wettbewerb in der Stromwirtschaft informiert?



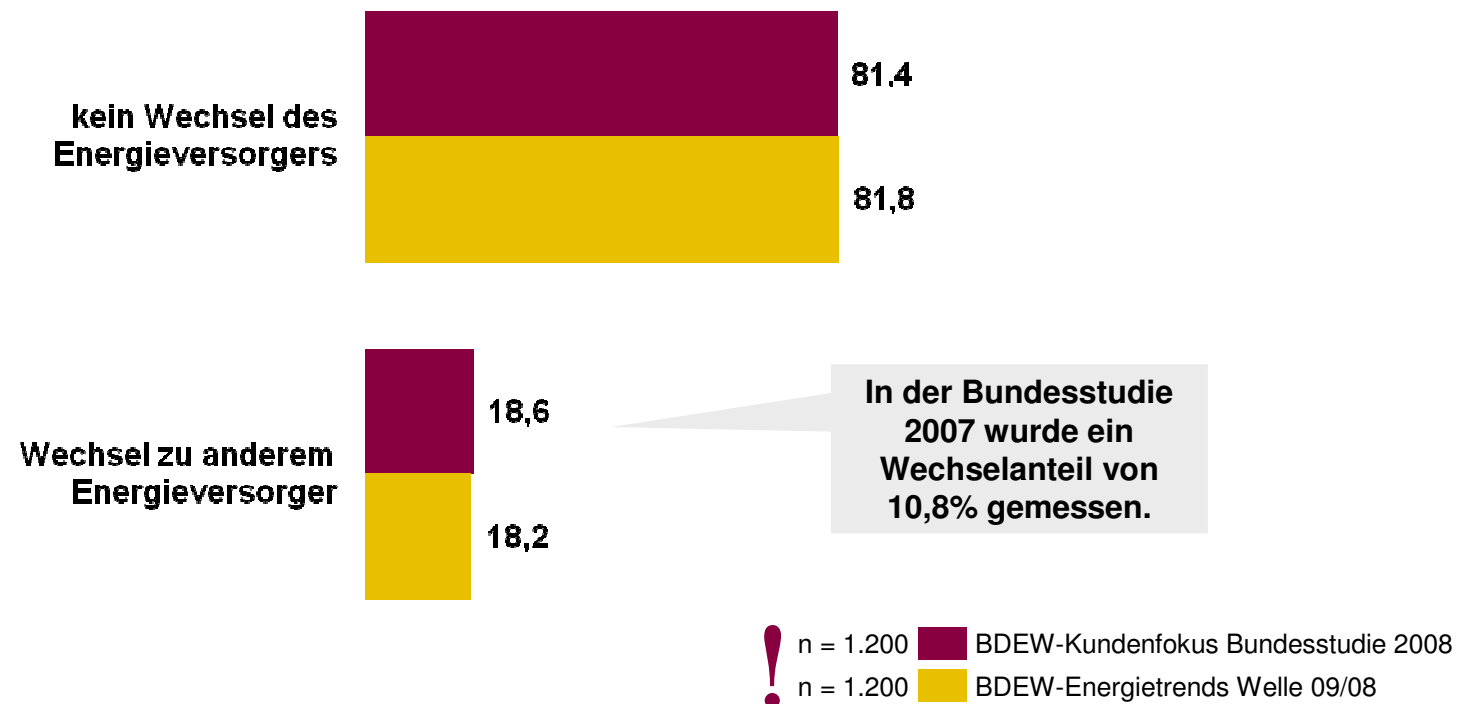
Wechselquote

Zur Ermittlung der exakten Wechselquote werden neben der Frage nach einem bereits erfolgten Versorgerwechsel verschiedene Kontrollfragen gestellt, da Kunden häufig einen Tarif-, Vertrags- oder Markenwechsel irrtümlich mit einem tatsächlichen Wechsel des Energieversorgers gleichsetzen. Die Kontrollfragen waren in diesem Zusammenhang:

- Postleitzahl
- vorheriger Stromversorger
- Wechselhäufigkeit

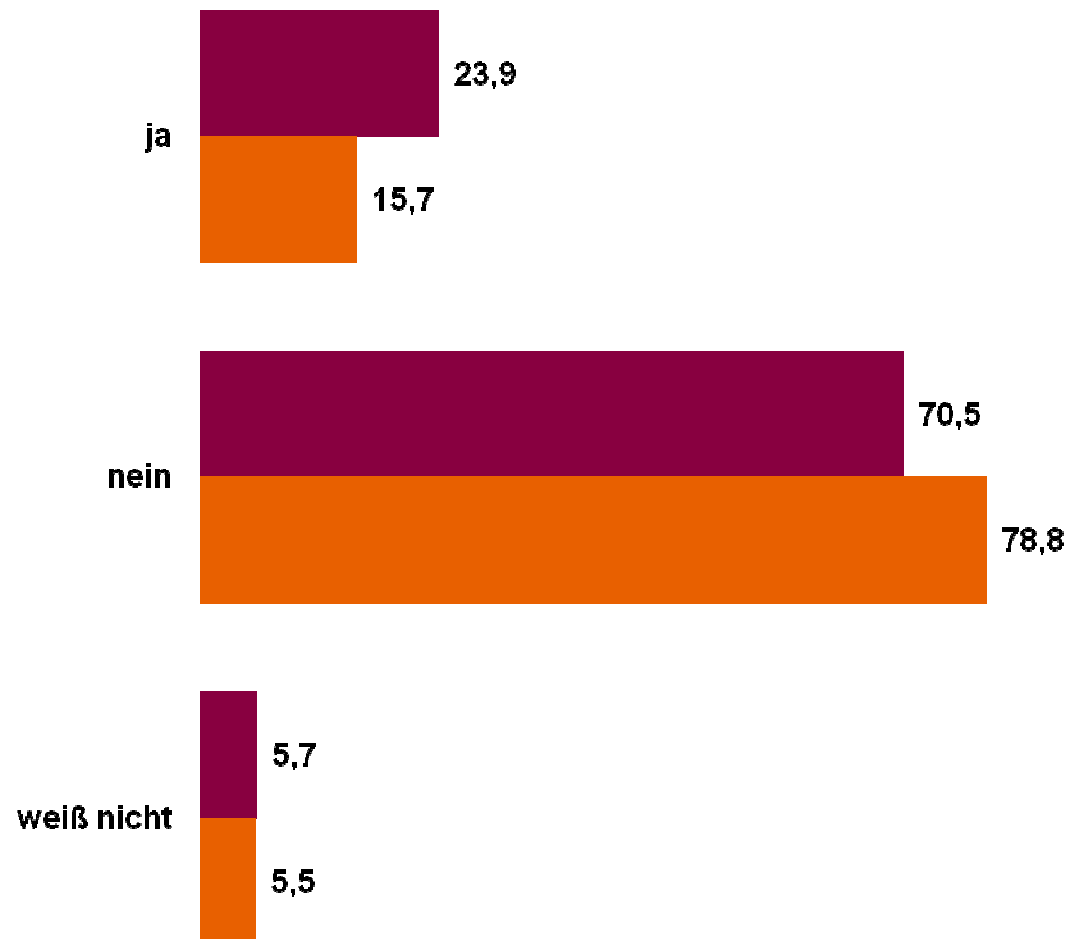
Die Postleitzahl dient zur Identifizierung des Stammversorgers im Versorgungsgebiet des Kunden. Dieser wird mit der Angabe des Befragten unter Berücksichtigung des vorherigen Versorgers und der Wechselhäufigkeit verglichen und ggf. korrigiert.

Das folgende Diagramm zeigt die aktuelle, bereinigte Wechselquote:



Entscheidung für ein Ökostromprodukt

Haben Sie sich für ein Ökostromprodukt entschieden?

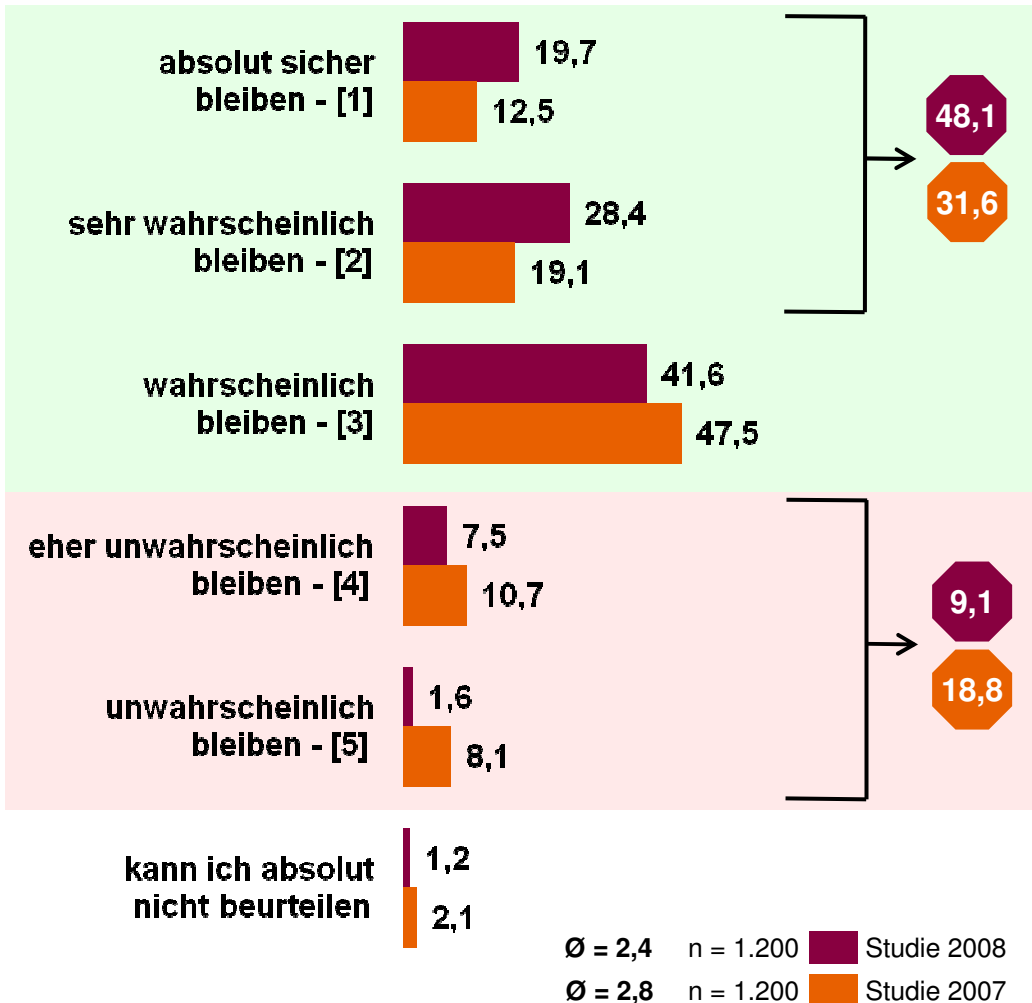


! Nur Befragte die einen neuen Tarif/
Vertrag abgeschlossen haben oder den
Energieversorger gewechselt haben

n = 510 Studie 2008
n = 347 Studie 2007

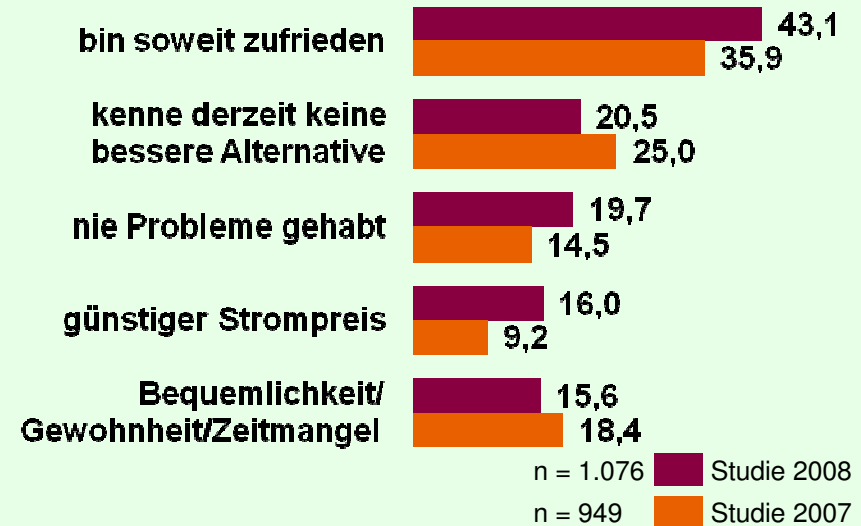
Wahrscheinlichkeit des Verbleibs beim aktuellen Stromversorger

Wenn Sie sich jetzt noch einmal Ihre gesamte Geschäftsbeziehung mit Ihrem Stromversorger vergegenwärtigen und sich dabei vorstellen, dass verschiedene andere Stromversorger zur Auswahl stehen, wie wahrscheinlich würden Sie aus jetziger Sicht bei Ihrem Stromversorger bleiben? Würden Sie ...?



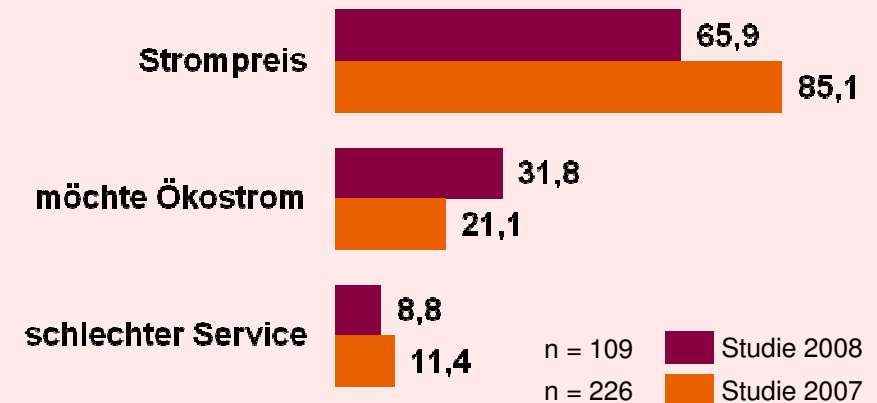
Warum werden Sie bei Ihrem bisherigen Stromversorger bleiben?

- Auswahl der häufigsten Nennungen -



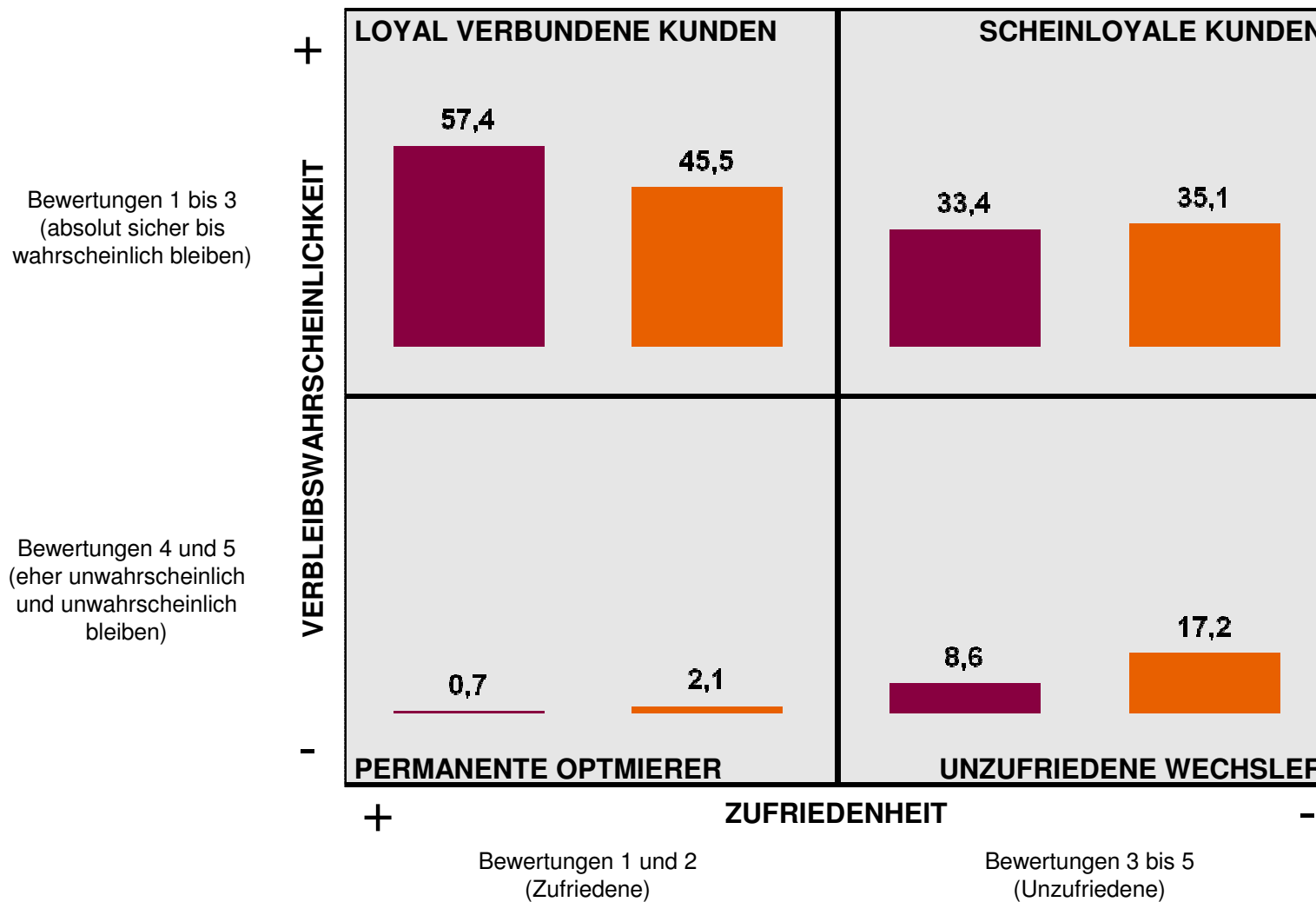
Warum werden Sie Ihren bisherigen Stromversorger wechseln?

- Auswahl der häufigsten Nennungen -



Zufriedenheits-Bindungs-Tableau

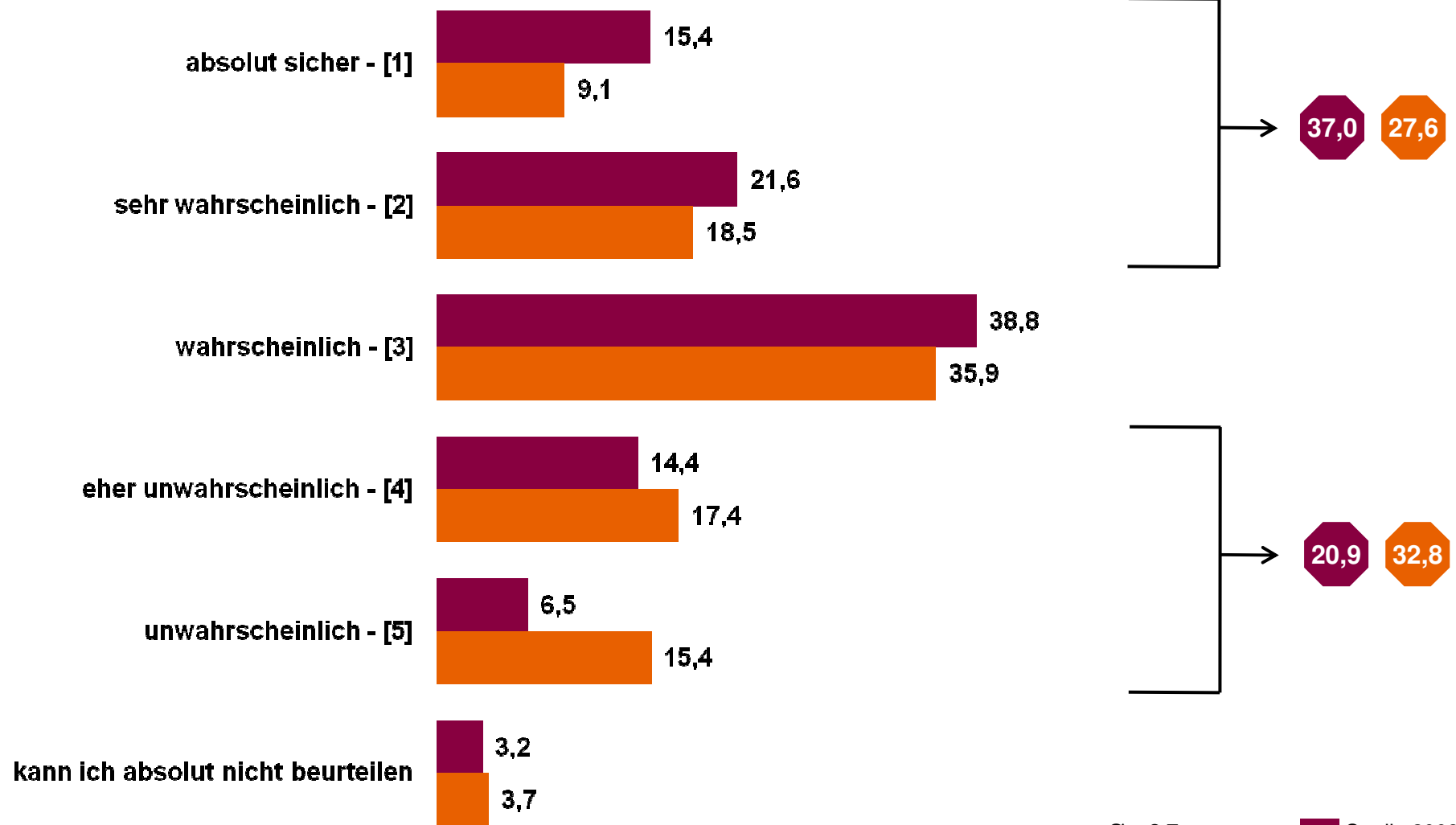
Anhand der Gesamtzufriedenheit und der Wahrscheinlichkeit des Verbleibs können vier unterschiedlich stark gebundene Kundengruppen der Energieversorger abgeleitet werden.



n = 1.181 Studie 2008
n = 1.166 Studie 2007

Weiterempfehlungsquote

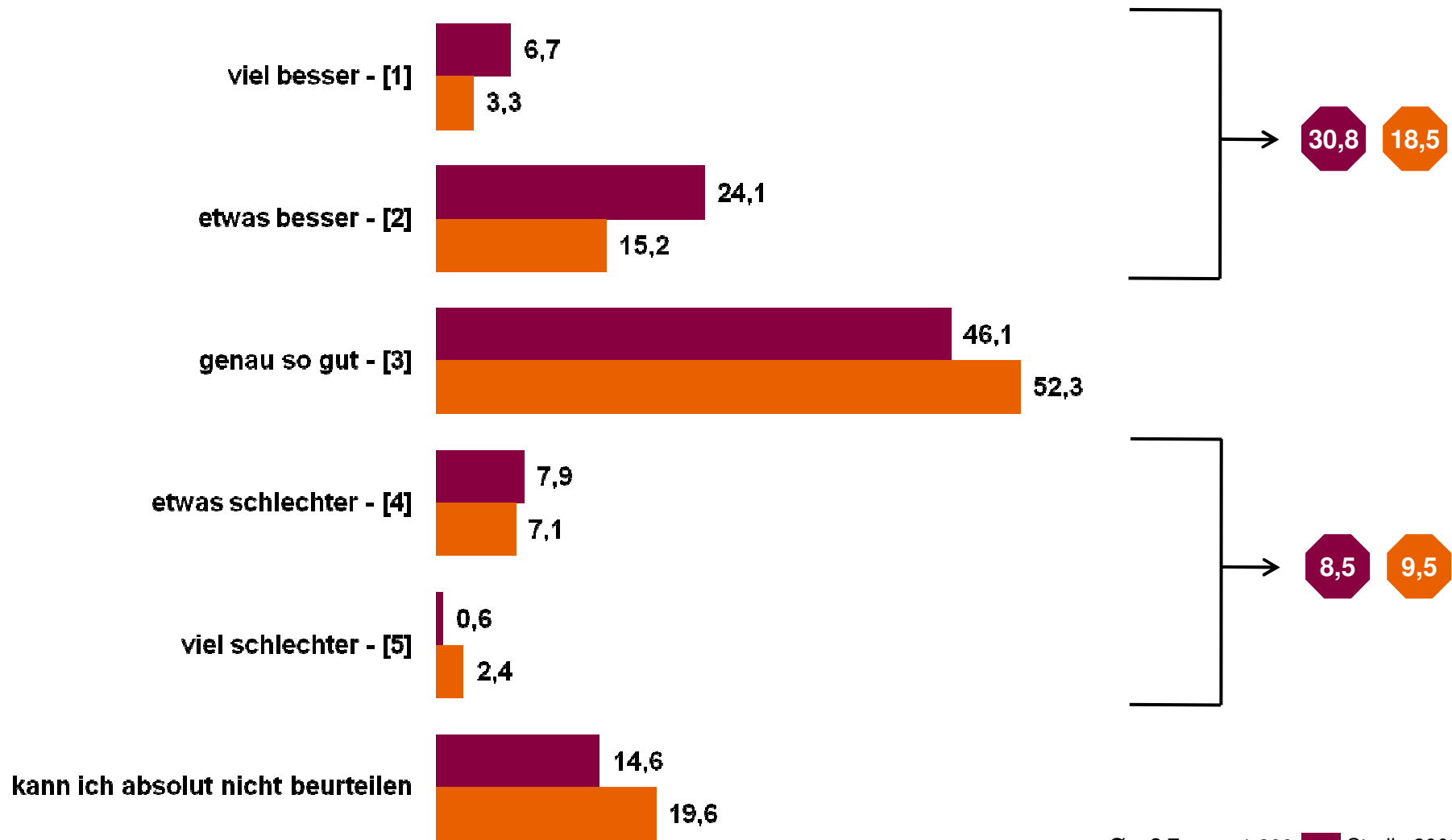
Wenn Sie von einem Freund oder Bekannten um Rat gefragt würden, wie wahrscheinlich wäre es, dass Sie ihm Ihren aktuellen Stromversorger empfehlen würden?
Wäre es ...?



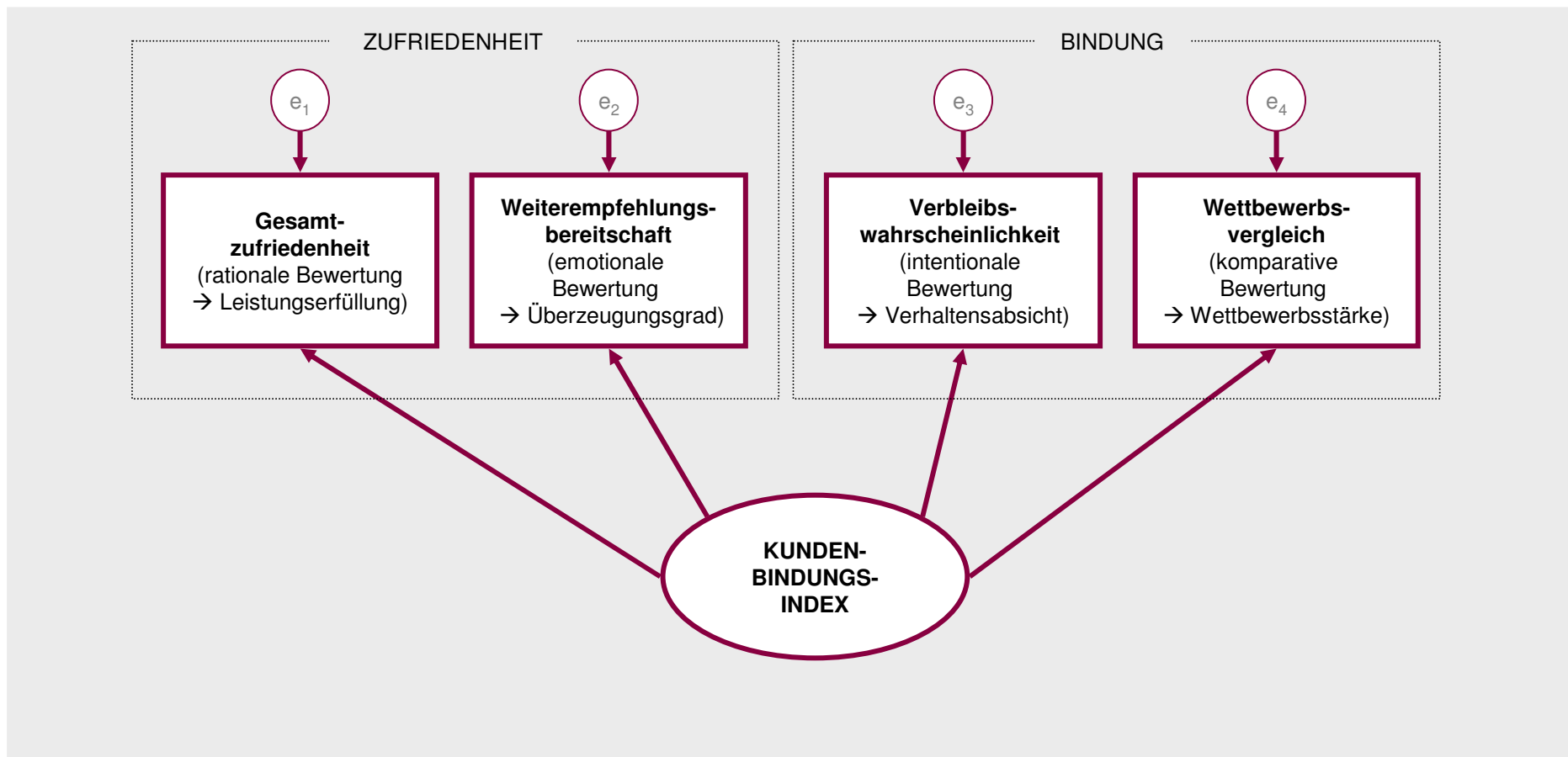
$\emptyset = 2,7$ n = 1.200 ■ Studie 2008
 $\emptyset = 3,1$ n = 1.200 ■ Studie 2007

Stromversorger im Vergleich

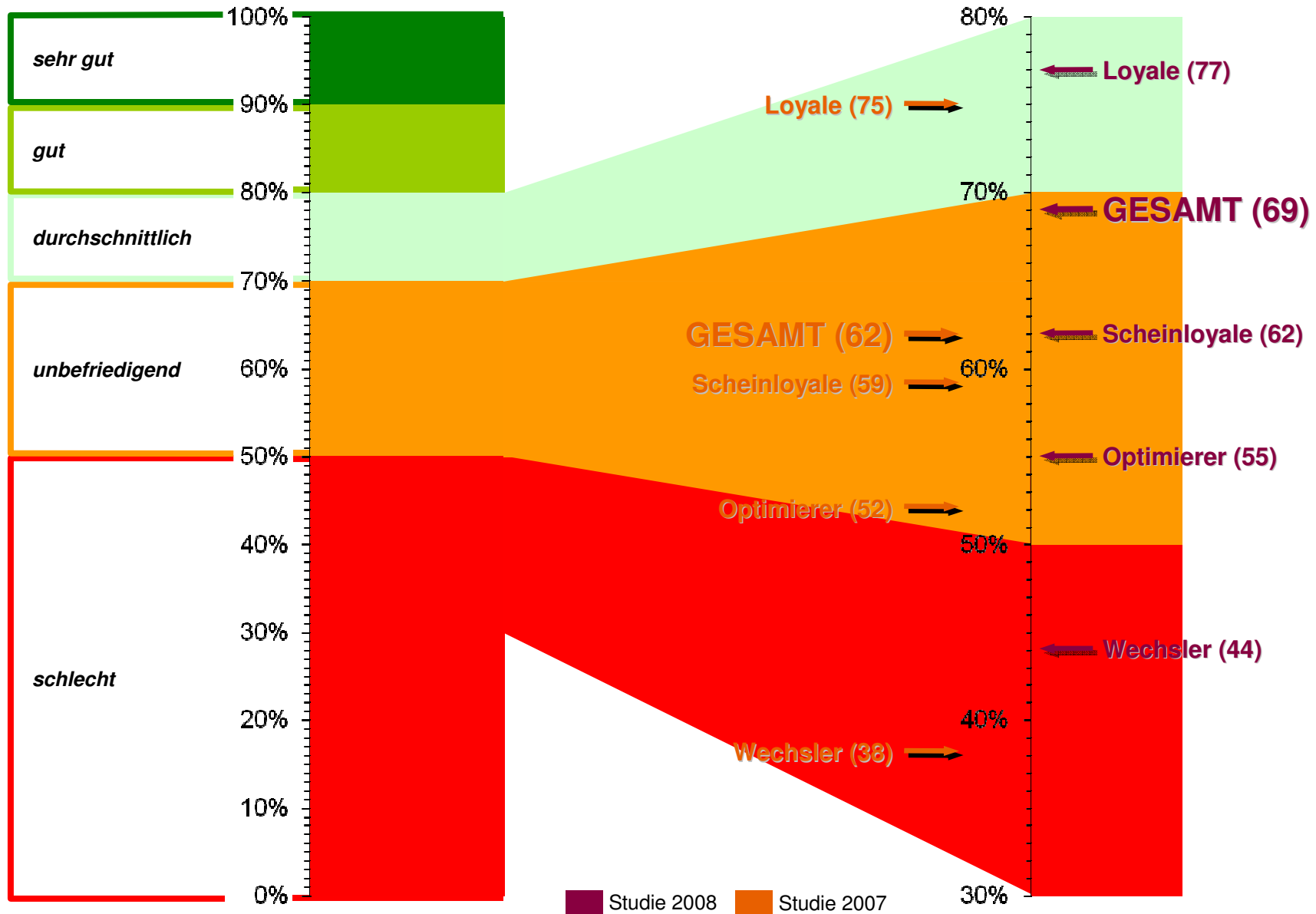
Wenn Sie Ihren aktuellen Stromversorger mit Ihnen bekannten anderen Stromversorgern vergleichen, halten Sie ihn für ...?



Ø = 2,7 n = 1.200 Studie 2008
 Ø = 2,9 n = 1.200 Studie 2007



Kundenbindungsindex



Untersuchungssteckbrief

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

Energieversorger in der Öffentlichkeit

Image und Kundenzufriedenheit

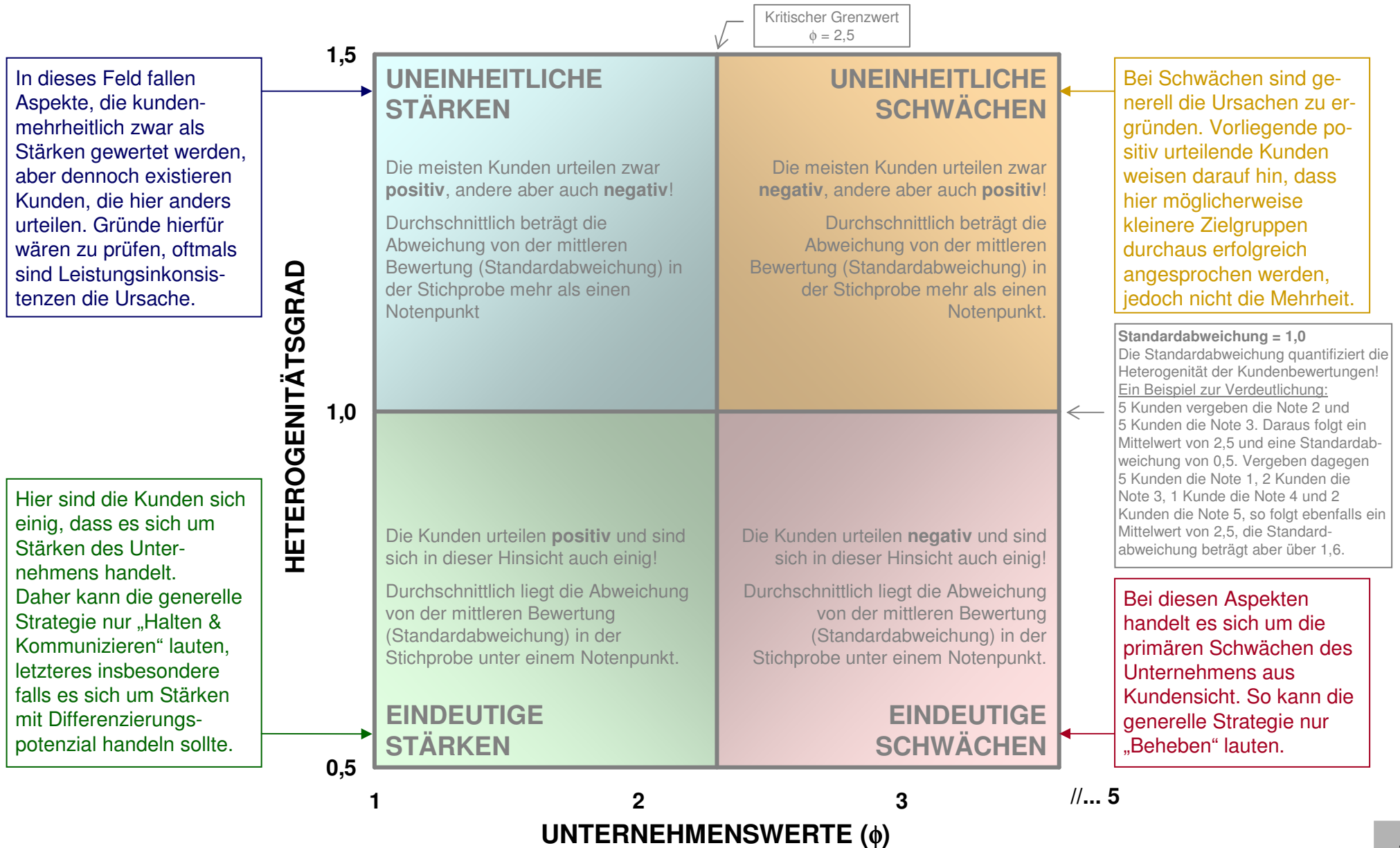
Kundenbindung und Wettbewerb in der Stromwirtschaft

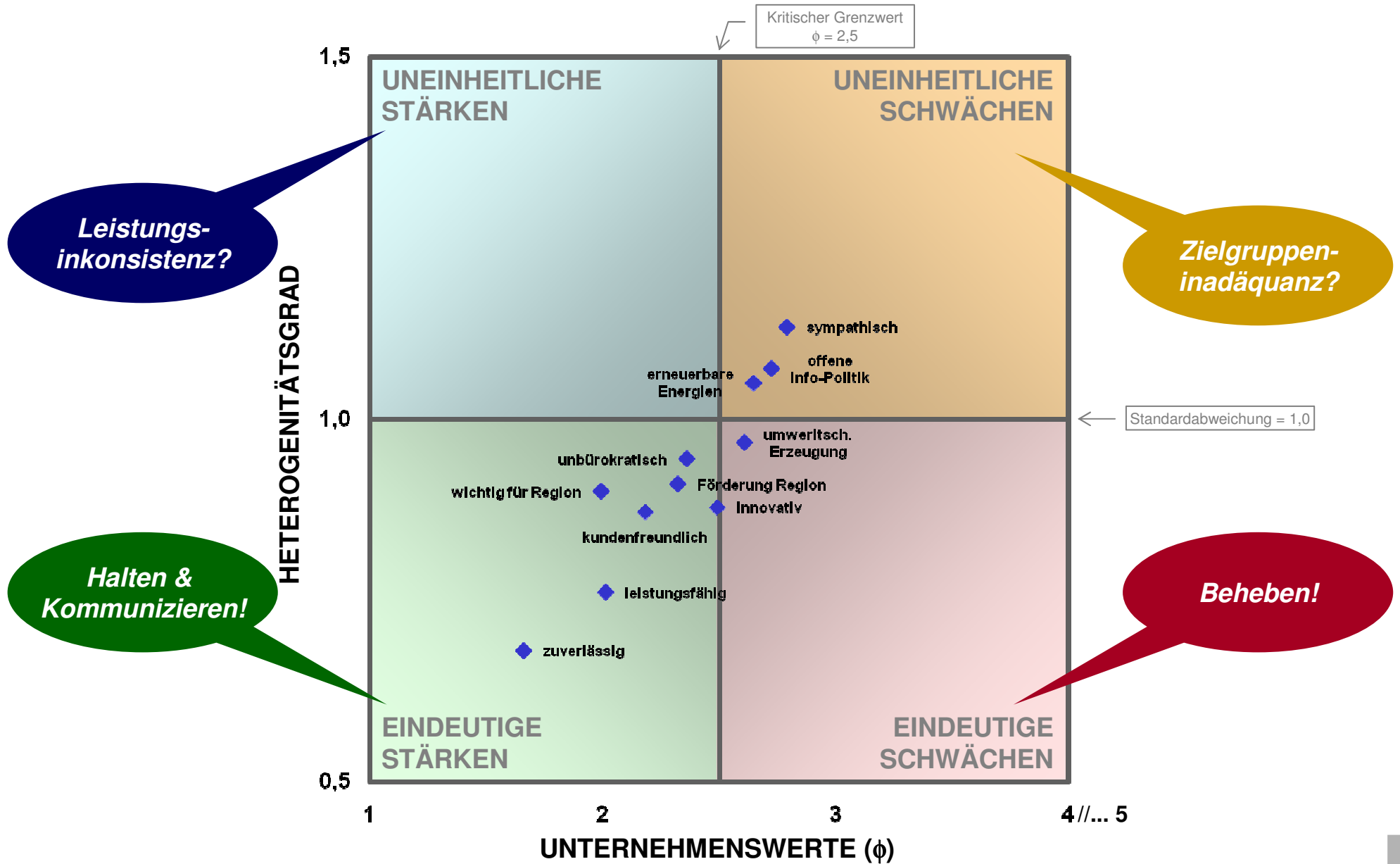
Handlungsfelder und Ansatzpunkte für Unternehmen im Wettbewerb

Ergebnisse der Modellanalyse

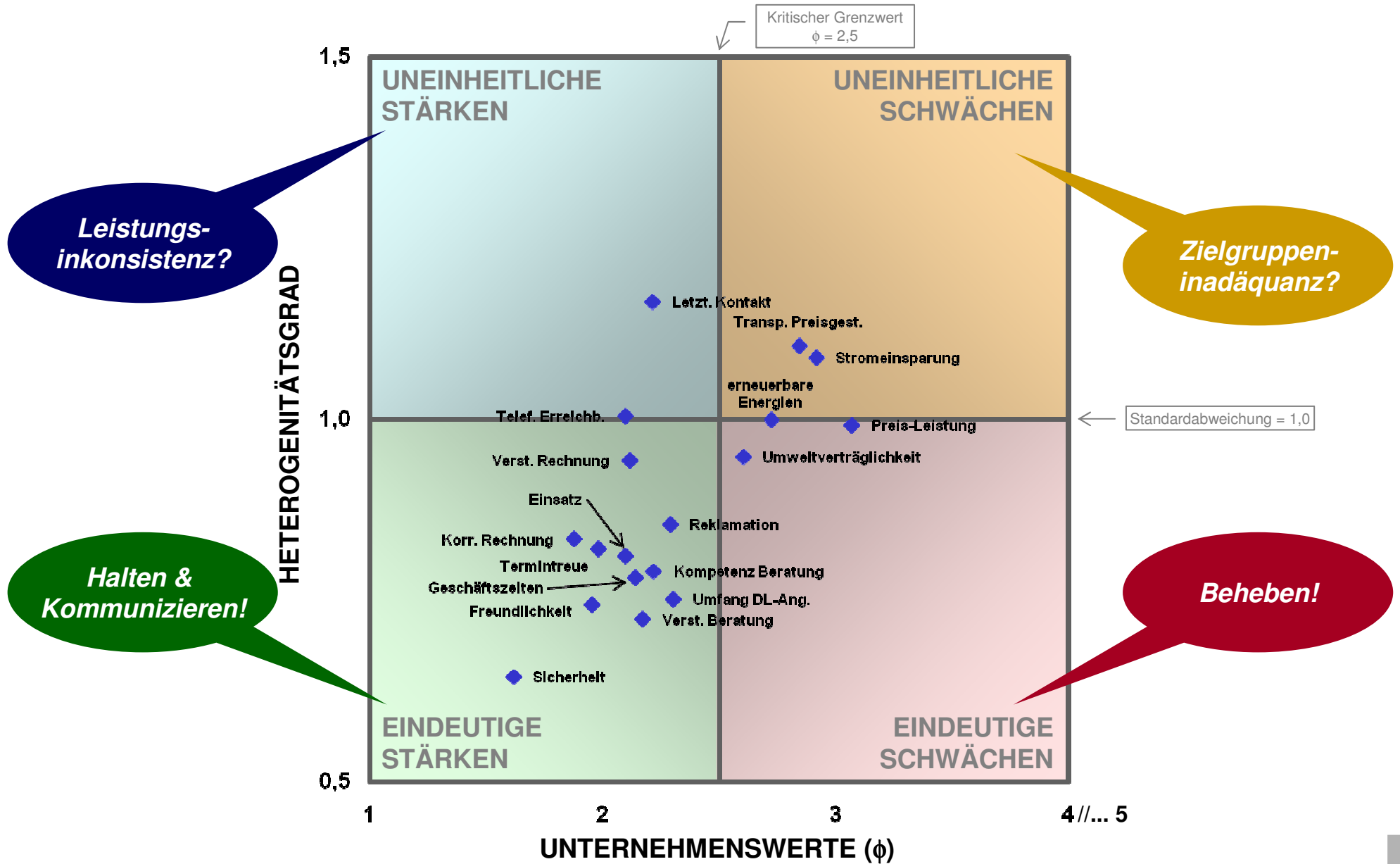
Anhang: Fragebogen

Unternehmens-Check „Energieversorger“ — Erläuterung





Unternehmens-Check Energieversorger — Kundenzufriedenheit



Untersuchungssteckbrief

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

Energieversorger in der Öffentlichkeit

Image und Kundenzufriedenheit

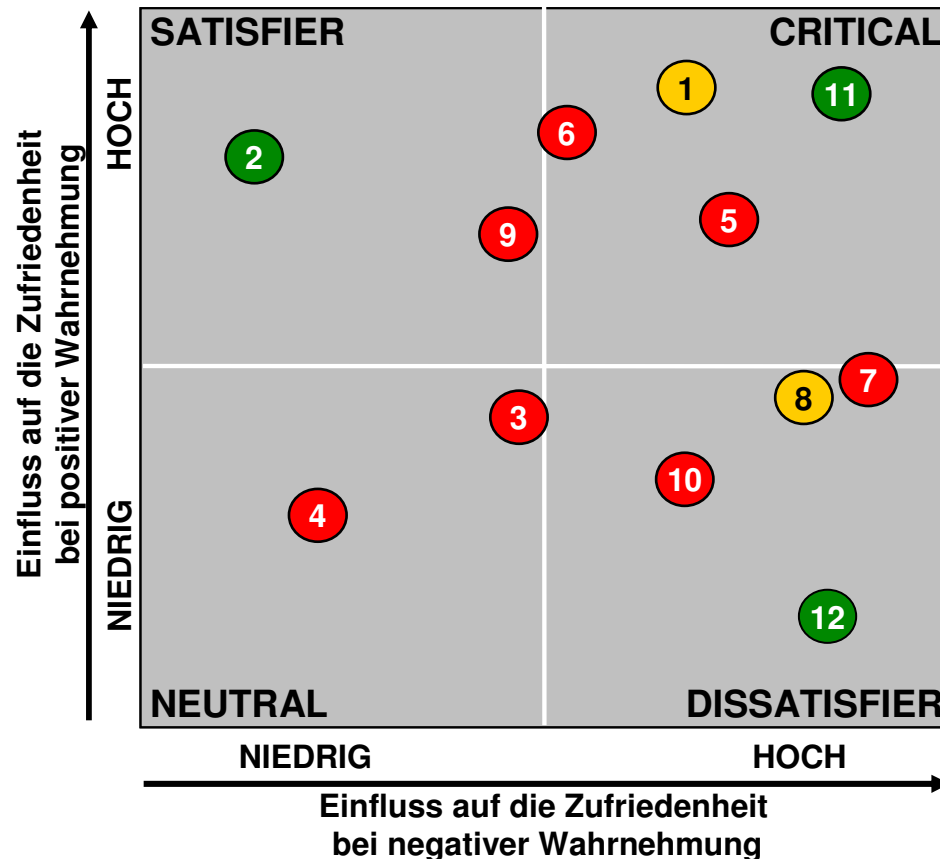
Kundenbindung und Wettbewerb in der Stromwirtschaft

Handlungsfelder und Ansatzpunkte für Unternehmen im Wettbewerb

Ergebnisse der Modellanalyse

Anhang: Fragebogen

Aufgabe & Hintergrund der Treiberanalyse



AUFGABE:

Untersuchung (Korrespondenzanalyse) des Einflussgrades sowie der Struktur des Einflusses von Einzelaspekten des Images bzw. der Zufriedenheit auf das Image bzw. die Kundenzufriedenheit insgesamt.

HINTERGRUND:

Zu unterscheiden sind:

erstens ein proportionaler Einfluss, d.h. Zufriedenheit und Unzufriedenheit mit einem Einzelaspekt haben Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit insgesamt zur Folge

→ Criticals

zweitens disproportionale Einflusststrukturen und hierbei zwei Varianten:

a) die Zufriedenheit mit einem Einzelaspekt wirkt sich nur wenig auf die Gesamtzufriedenheit aus, aber Unzufriedenheit mit dem Aspekt bewirkt Unzufriedenheit insgesamt

→ Dissatisfier

b) die Unzufriedenheit mit einem Teilaspekt nimmt nur geringen Einfluss auf die Gesamtunzufriedenheit, aber die Zufriedenheit mit dem Aspekt bewirkt Zufriedenheit insgesamt

→ Satisfier

und schließlich **drittens** ein im Vergleich zu den übrigen Faktoren eher neutraler Einfluss

→ Neutrals

Neben dem indirekten Einfluss der Detailimages und Detailzufriedenheiten auf die Kundenbindung über das Gesamtimage und die Gesamtzufriedenheit lässt sich auch der direkte Einfluss der Detailaspekte auf die Kundenbindung analysieren. In diesem Fall wird zwischen

→ Criticals

→ Deloyalizern

→ und Loyalizern

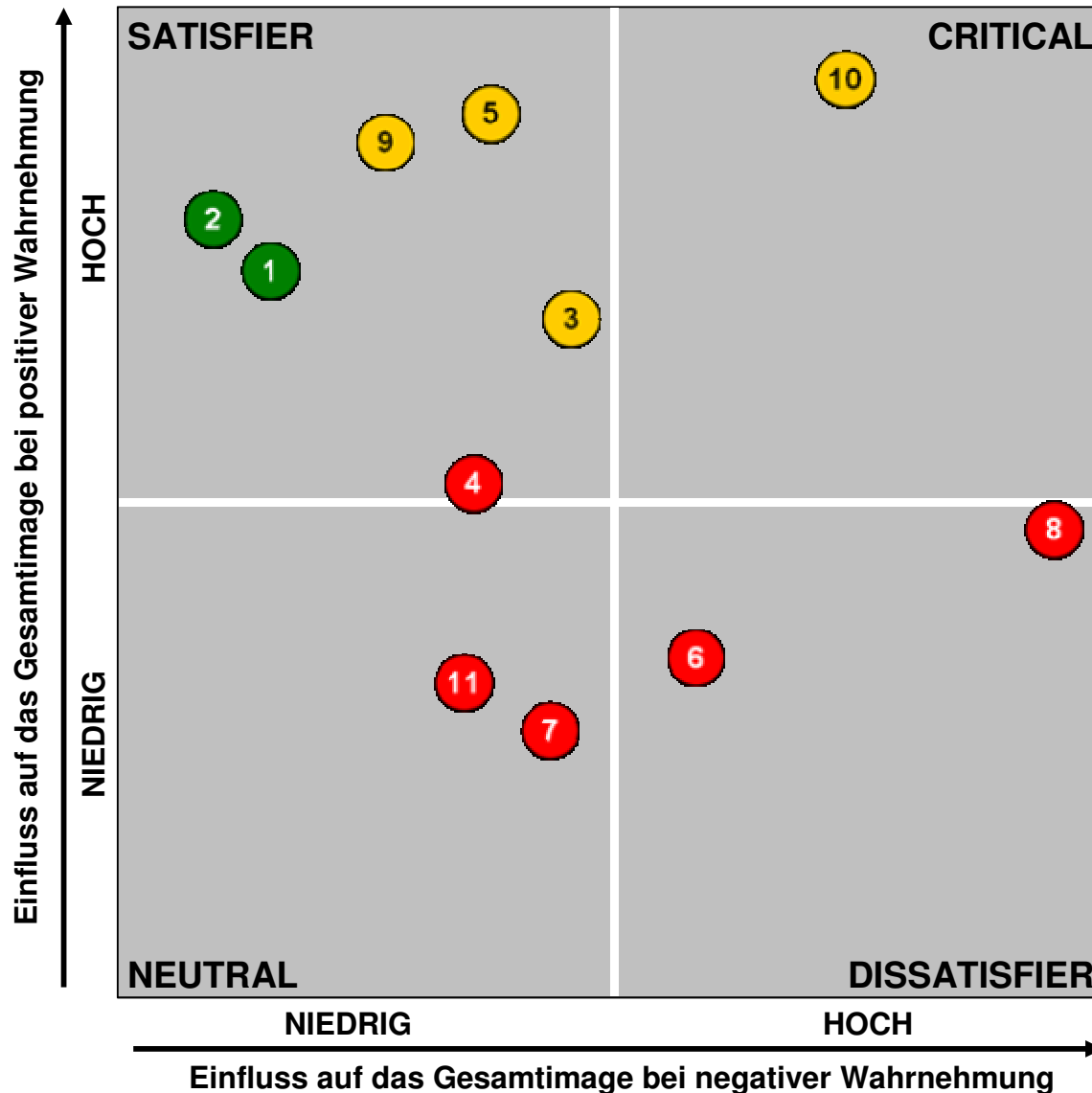
differenziert.

Erfüllung der Kundenzufriedenheits-/Imageaspekte

(Prozent auf Basis ohne Anteil „kann ich nicht beurteilen“):

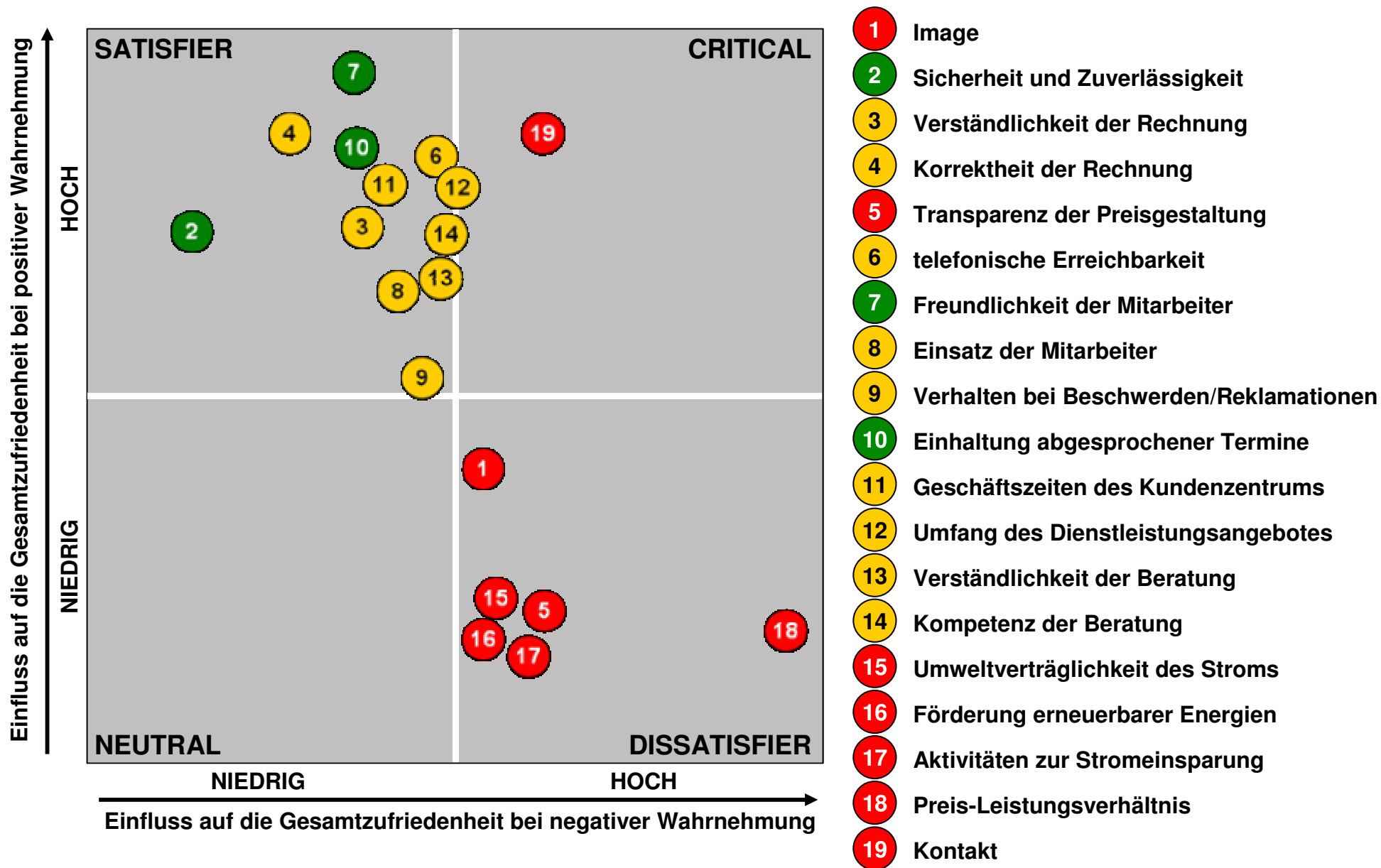
- „gut“ Top-2-Notenanteil > 75% und Bottom-2-Notenanteil < 5%
- „schlecht“ Top-2-Notenanteil ≤ 50% oder Bottom-2-Notenanteil ≥ 10%
- „mittelmäßig“ wenn „gut“ und „schlecht“ nicht zutrifft

Treiberanalyse – Detailimage in Bezug auf das Gesamtimage

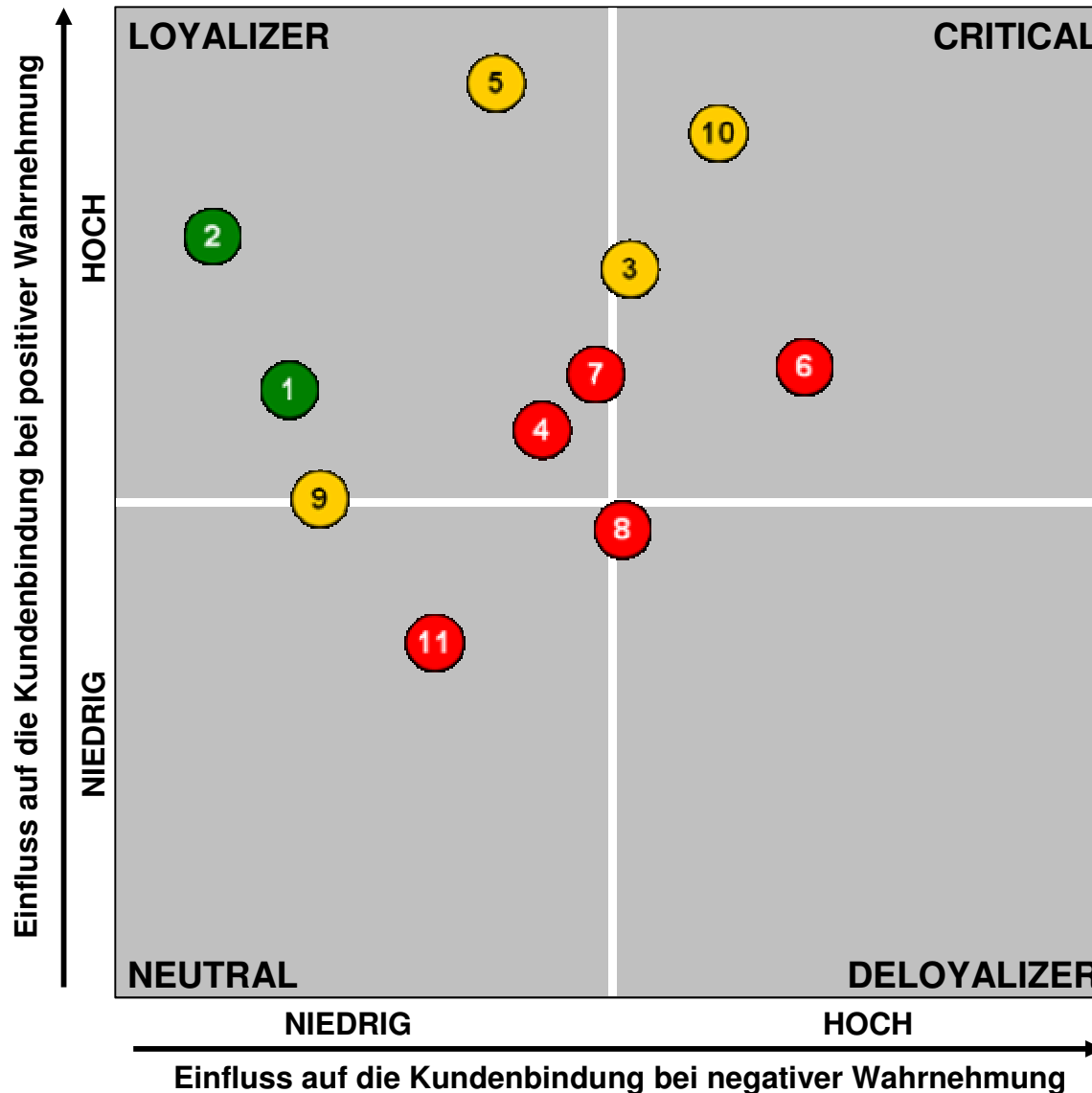


- 1 leistungsfähig
- 2 zuverlässig
- 3 unbürokratisch
- 4 innovativ
- 5 kundenfreundlich
- 6 umweltschonende Stromerzeugung
- 7 unterstützt erneuerbare Energieformen
- 8 offene und ehrliche Informationspolitik
- 9 wichtig für die Region
- 10 sympathisch
- 11 fördert Kultur und Sport in der Region

Treiberanalyse – Detailzufriedenheit in Bezug auf die Gesamtzufriedenheit

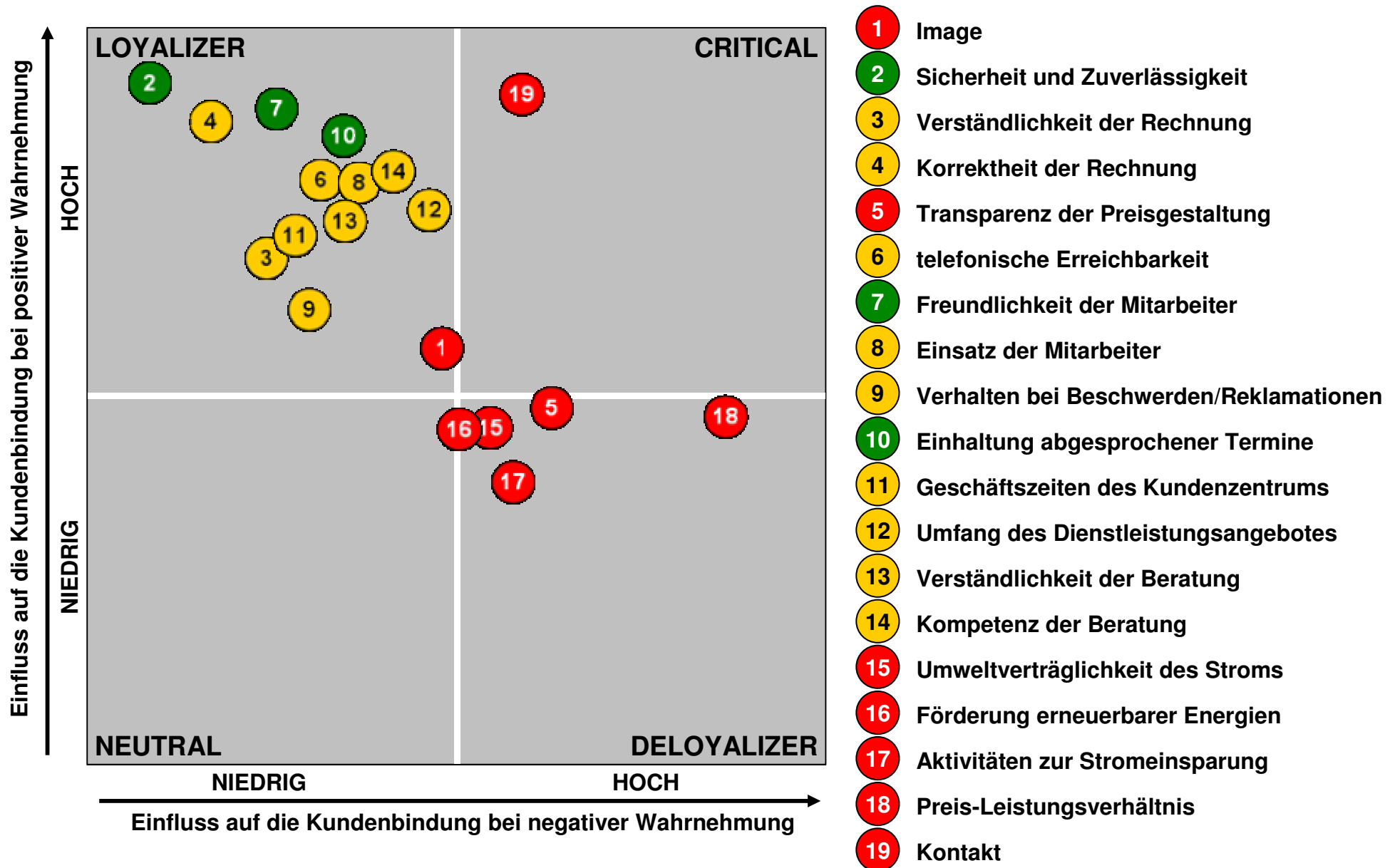


Bindungsanalyse – Detailimage in Bezug auf die Kundenbindung



- 1 leistungsfähig
- 2 zuverlässig
- 3 unbürokratisch
- 4 innovativ
- 5 kundenfreundlich
- 6 umweltschonende Stromerzeugung
- 7 unterstützt erneuerbare Energieformen
- 8 offene und ehrliche Informationspolitik
- 9 wichtig für die Region
- 10 sympathisch
- 11 fördert Kultur und Sport in der Region

Bindungsanalyse – Detailzufriedenheit in Bezug auf die Kundenbindung



Untersuchungssteckbrief

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

Energieversorger in der Öffentlichkeit

Image und Kundenzufriedenheit

Kundenbindung und Wettbewerb in der Stromwirtschaft

Handlungsfelder und Ansatzpunkte für Unternehmen im Wettbewerb

Ergebnisse der Modellanalyse

Anhang: Fragebogen

STANDARD-FRAGEBOGEN „STROM“ – JAHRGANG 2008/2009

Der vorliegende Fragebogen ist auf eine Interviewdauer von ca. 25 Minuten konzipiert. Der Fragebogen wird für die Feldarbeit als CATI-Interview umgesetzt. Interviewanweisungen (z.B. der Hinweis auf Mehrfachnennungen), die Intervieweinleitung sowie die Überleitungen zu einzelnen Themenbereichen des Fragebogens sind nicht (vollständig) enthalten.

Guten Tag, mein Name ist ... vom Marktforschungsinstitut promit in Dortmund. Wir führen derzeit eine bundesweite Befragung rund um das Thema Energieversorgung durch. Die Befragung dauert ca. 25 Minuten. Selbstverständlich werden Ihre Angaben, gemäß dem Datenschutzgesetz, anonym behandelt.

Screener 1 Wenn es um das Thema Energie geht, sind Sie in Ihrem Haushalt dafür allein oder mitverantwortlich?

- O 1 allein verantwortlich/mitverantwortlich → Screener 3
- O 2 weder noch

Bei Antwort 1: Wenn zum Zeitpunkt des Anrufes der Interviewpartner grundsätzlich zur Befragung bereit ist, aber keine Zeit hat → Terminvereinbarung

Screener 2 Könnte ich bitte mit einer hinsichtlich der Energieversorgung verantwortlichen Person in Ihrem Haushalt sprechen?

- O 1 ja
- O 2 nein

Wenn Zielperson nicht anwesend, Abfrage eines Zeitpunktes der Erreichbarkeit: wenn Zielperson anwesend: Einleitung siehe oben. Wenn zum Zeitpunkt des Anrufes der Interviewpartner grundsätzlich zur Befragung bereit ist, aber keine Zeit hat → Terminvereinbarung

Screener 3 Sind Sie oder Angehörige von Ihnen in der Marktforschungsbranche oder Energiewirtschaft beschäftigt?

- O 1 ja Ende Interview
- O 2 nein

SWI 1 Würden Sie mir bitte Ihre Postleitzahl nennen?

BEKANNTHEIT VON EVU

Frage 1 Welche Energieversorger, Energieanbieter bzw. Energiemarken fallen Ihnen spontan ein?

Interviewer: Ausführlich und wiederholt nachfragen. Fällt Ihnen vielleicht noch ein weiterer Energieversorger ein?

1. _____
 2. _____
 3. _____
 4. _____
- etc. _____

IDENTIFIZIERUNG DES EVU

SWI 2 Welches Energieversorgungsunternehmen versorgt Sie mit Strom? Energieversorger: _____

WECHSELVERHALTEN STROM

SWI 3 Haben Sie unabhängig von Haushaltsgründung oder Umzügen seit der Öffnung des Strommarktes 1998 einen neuen Stromtarif bzw. Stromvertrag bei Ihrem Energieversorger abgeschlossen, oder haben Sie zu einer neuen Marke Ihres Energieversorgers gewechselt, oder sind Sie zu einem anderen Energieversorger gewechselt?

- O 1 neuen Vertrag/Tarif/Marke mit bisherigem Energieversorger → SWI 9
- O 2 Wechsel zu anderem Energieversorger → SWI 4
- O 3 nein, nichts davon → Frage 2

FRAGENKOMPLEX VERSORGER-WECHSLER

SWI 4 Von welchem Energieversorger haben Sie vorher Ihren Strom bekommen?

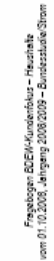
Früherer Stromversorger: _____

SWI 5 Wie sind Sie auf den neuen Stromversorger aufmerksam geworden?

Interviewer: Antwortvorgaben nicht vorlesen, Antworten zudrehen und wiederholt nachfragen!

- O 1 Anzeigen in Tageszeitungen/Zeitschriften
- O 2 Artikel/Berichterstattung in Tageszeitungen/Zeitschriften
- O 3 Radio-Werbespots
- O 4 Berichterstattung im Radio
- O 5 Fernsehwerbung
- O 6 Berichterstattung im Fernsehen
- O 7 Messen
- O 8 Plakataufbung
- O 9 bei Diskussionen im Freundes-/Verwandtenkreis

Anhang: Fragebogen



Fragebogen BDEW-Kundenfokus – Haushalte
vom 01.10.2008, Jahrgang 2008/2009 – Bundesweite Strom

Fortsetzung SWI 5:

- 10 Mailing-Aktionen (Infopost, Postwurfsendungen)
- 11 Internet
- 12 habe nichts gehört, gesehen, gelesen
- 13 Werbung auf Fahrzeugen
- 14 weiß nicht mehr
- 15 sonstiges, und zwar _____

SWI 6 War dies Ihr erster Wechsel, oder haben Sie bereits mehrmals Ihren Stromversorger gewechselt, wenn ja wie oft?

- 1 das war mein erster Wechsel
- 2 ich habe bereits mehrmals gewechselt, und zwar _____mal

SWI 7 (Für Mehrfachwechsler: Denken Sie bitte nun an Ihren letzten Wechsel.) Hat der Wechsel innerhalb der letzten 3 Monate stattgefunden?

- 1 ja
- 2 nein
- 3 weiß nicht

SWI 8 Was waren die Hauptgründe, warum Sie Ihren Stromversorger gewechselt haben?

FRAGENKOMPLEX VERSORGER-WECHSLER/VERTRAGSWECHSLER

SWI 9 Haben Sie sich für ein Ökostromprodukt entschieden?

- 1 ja
- 2 nein
- 3 weiß nicht

A/PRIORI-ZUFRIEDENHEIT

Frage 2 Wenn Sie an Ihren aktuellen Energieversorger (Einblendung Stromversorger) denken, wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem Energieversorger (Einblendung Stromversorger)? Vergeben Sie bitte eine Bewertung zwischen 1 = „in höchstem Maße zufrieden“ und 5 = „unzufrieden“.

Interviewer: Bei „kann ich absolut nicht beurteilen“ Bewertung 0 eintragen!

() Bewertung



Fragebogen BDEW-Kundenfokus – Haushalte
vom 01.10.2008, Jahrgang 2008/2009 – Bundesweite Strom



WAHNNEHMUNGSQUELLEN DES AKTUELLEN EVU

Frage 3 Wo haben Sie in letzter Zeit etwas über Ihren Energieversorger (Einblendung Stromversorger) gehört, gesehen oder gelesen? Begrenzung auf 5 Nennungen!

Interviewer: Antwortvorgaben nicht vorlesen, Antworten zuordnen und wiederholt nachfragen!

- 1 Anzeigen in Tageszeitungen
- 2 Artikel/Berichterstattung in Tageszeitungen
- 3 Anzeigen in Fachzeitschriften
- 4 Artikel/Berichterstattung in Fachzeitschriften
- 5 Kundenzeitschrift
- 6 Radio-Werbespots
- 7 Berichterstattung im Radio
- 8 Fernsehwerbung
- 9 Berichterstattung im Fernsehen
- 10 Messen
- 11 Plakatwerbung
- 12 Werbung in Sportstätten (Trikot, Banden etc.)
- 13 Werbung (Sponsoring) bei anderen Veranstaltungen
- 14 bei Diskussionen mit Bekannten/Kollegen
- 15 bei Diskussionen im Freundes-/Verwandtenkreis
- 16 Werbetreibenden u.ä.
- 17 Energierechnung
- 18 Mailing-Aktionen (Infopost, Postwurfsendungen)
- 19 Internet
- 20 habe nichts gehört, gesehen, gelesen
- 21 Werbung auf Fahrzeugen
- 22 weiß nicht mehr
- 23 sonstiges, und zwar _____

Frage 4 Können Sie sich an Werbung Ihres Energieversorgers (Einblendung Stromversorger) in letzter Zeit erinnern?

- 1 ja
- 2 nein, → Frage 5

Frage 4.1 Wo haben Sie Werbung Ihres Energieversorgers (Einblendung Stromversorger) gehört, gesehen oder gelesen?

Interviewer: Antwortvorgaben nicht vorlesen, Antworten zuordnen und wiederholt nachfragen!

- 1 Tageszeitungen
- 2 Zeitschriften
- 3 Radio
- 4 Fernsehen
- 5 Plakate
- 6 öffentliche Verkehrsmittel
- 7 Fahrzeuge des Versorgers, Infomobil
- 8 Mailing-Aktionen (Infopost, Postwurfsendungen)
- 9 Werbung (Sponsoring) bei anderen Veranstaltungen
- 10 sonstiges und zwar: _____

Anhang: Fragebogen



Fragebogen BDEW-Kundenfokus - Haushalte
vom 01.10.2008 - Jahrgang 2008/2009 - Bundeszweite-Strom



Fragebogen BDEW-Kundenfokus - Haushalte
vom 01.10.2008 - Jahrgang 2008/2009 - Bundeszweite-Strom

Wie hat Ihnen die Werbung insgesamt gefallen? Vergeben Sie bitte eine Bewertung zwischen 1 = „hat mir sehr gut gefallen“ und 5 = „hat mir überhaupt nicht gefallen“.

Interviewer: Bei „kann ich absolut nicht beurteilen“ Bewertung 0 eintragen!
() Bewertung

Frage 5 Wie beurteilen Sie insgesamt den öffentlichen Auftritt Ihres Energieversorgers [Ei**nb**blendung **S**tromversorger]? Vergeben Sie bitte eine Bewertung zwischen 1 = „sehr gut“ und 5 = „sehr schlecht“!

Interviewer: Bei „kann ich absolut nicht beurteilen“ Bewertung 0 eintragen!
() Bewertung

IMAGE DES AKTUELLEN EVU'S

Frage 6 In der folgenden Frage geht es um das Image, das Ansehen, das Ihre Energieversorger [Ei**nb**blendung **S**tromversorger] bei Ihnen hat. Zu diesem Zweck nenne ich Ihnen gleich einige Aussagen, mit denen Sie Ihre Einstellung zu Ihrem Energieversorger [Ei**nb**blendung **S**tromversorger] charakterisieren können. Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 bis 5, ob diese Aussagen auf Ihren Energieversorger [Ei**nb**blendung **S**tromversorger] zutreffen. Wenn Sie 1 sagen, heißt dies, dass die Aussage voll zutrifft, die Bewertung 5 heißt, dass die Aussage überhaupt nicht zutrifft. Nennen Sie mir gleich bitte jeweils die Bewertung.
Beginnen möchte ich mit der Aussage „Energieversorger [Ei**nb**blendung **S**tromversorger] ...“

Interviewer: Bei „kann ich absolut nicht beurteilen“ Bewertung 0 eintragen!
() ist ein leistungsfähiges Unternehmen
() ist ein zuverlässiger Versorger
() arbeitet unbürokratisch
() ist innovativ
() ist kundenfreundlich
() sorgt für eine umweltschonende Stromerzeugung
() unterstützt die erneuerbaren Energieformen wie Sonne, Wind und Wasser
() betrachtet eine offene und ethische Informationspolitik
() ist wichtig für die Region
() ist sympathisch
() fördert Bildung, Soziales, Kultur und Sport in der Region
() hat bei mir insgesamt ein sehr hohes Ansehen

KONTAKTEZUM EVU

Frage 7 Haben Sie sich schon einmal mit einer Anfrage, Beschwerde oder aus einem anderen Kontaktgrund an Ihren Energieversorger [Ei**nb**blendung **S**tromversorger] gewandt?

Interviewer: Mehrfachnennung
O 1 ja, mit Anfrage → Frage 7.1 oder Frage 7.2
O 2 ja, mit Beschwerde → Frage 7.1 oder Frage 7.2
O 3 ja, anderer Kontaktgrund → Frage 7.1 oder Frage 7.2
O 4 nein, noch nie → Frage 8

bei Mehrfachnennung → Frage 7.1, sonst Frage 7.2



Fragebogen BDEW-Kundenfokus - Haushalte
vom 01.10.2008 - Jahrgang 2008/2009 - Bundeszweite-Strom



Handelte es sich bei Ihrem letzten Kontakt um eine Beschwerde, eine Anfrage oder einen anderen Kontaktgrund?

- O 1 Beschwerde
- O 2 Anfrage
- O 3 anderer Kontaktgrund

Frage 7.2 (Bei Mehrfachnennung Frage 7: Denken Sie bei den folgenden Fragen an diesen letzten Kontakt.) Hatten Sie diesen letzten Kontakt mit Ihrem Energieversorger [Ei**nb**blendung **S**tromversorger] telefonisch, schriftlich, persönlich oder über das Internet?

- O 1 telefonisch
- O 2 schriftlich
- O 3 persönlich
- O 4 über Internet

Frage 7.3 Wie lange liegt dieser letzte Kontakt zu Ihrem Energieversorger [Ei**nb**blendung **S**tromversorger] zurück?

Interviewer: Genau nachfragen und Einheit notieren, z.B. eine Woche, ein Monat, ein Jahr, etc.

Frage 7.4 Was war der Anlass für diesen letzten Kontakt?

Interviewer: Mehrfachnennung - Antwortvoraben nicht volllesen, Antworten zuordnen und wiederholt nachfragen!

- O 1 Inanspruchnahme einer allgemeinen Energieberatung
- O 2 Inanspruchnahme einer HH-Geräteberatung
- O 3 Inanspruchnahme einer Heizungsberatung
- O 4 Inanspruchnahme einer Beratung zu regenerativen Energien
- O 5 Inanspruchnahme einer Beratung zu Förderprogrammen
- O 6 Beantragung einer Förderung
- O 7 neuen Vertrag/Tarif abschließen
- O 8 Neuanmeldung/Ummeldung/Abmeldung
- O 9 Fragen zur Rechnung
- O 10 Fragen zu Tarifen
- O 11 Rechnungsklärung
- O 12 Reklamation einer speziellen Leistung
- O 13 Störung allgemein
- O 14 Strom-/Gaszählerangelegenheiten
- O 15 Reparatur/Installation
- O 16 Abschlagsänderung
- O 17 Zählerstandsänderung/Mitteilung
- O 18 Produktinformation
- O 19 Allgemeine Unternehmensinformation
- O 20 Beschwerde über den Service von ...
- O 21 Preisbeschwerde
- O 22 sonstiges, und zwar

O 23 weß nicht mehr

Anhang: Fragebogen



Fragebogen BDEW-Kundenfokus – Haushalte
vom 01.10.2008 – Jahrgang 2008/2009 – Bundesweite Strom



Frage 7.5 Haben Sie diesen letzten Kontakt in positiver oder negativer Erinnerung? Bitte vergeben Sie eine Bewertung zwischen 1 = „in höchstem Maße zufrieden“ und 5 = „unzufrieden“.

Interviewer: Bei „kann ich absolut nicht beurteilen“ Bewertung 0 eintragen!
() Bewertung Bewertung 0, 1, 2 → Frage 8 | Bewertung 3,4,5 → Frage 7.6

Frage 7.6 Aus welchen Gründen waren Sie nicht völlig zufrieden mit diesem letzten Kontakt?

Interviewer: Mehrfachnennung - Antwortvorgaben nicht volllesen, Antworten zuordnen und wiederholt nachfragen!

- O 1 unfreundlicher Ansprechpartner
- O 2 mangelnde Kompetenz des Ansprechpartners
- O 3 unverständliche Beratung
- O 4 Problem blieb ungeklärt/Fragen blieben unbeantwortet
- O 5 mangelnde Kulanz
- O 6 Ansprechpartner nicht zuständig/Ansprechpartner nicht erreichbar
- O 7 schlechte Qualität der ausgehenden Informationsmaterialien
- O 8 schriftliche Informationsmaterialien konnten nicht ausgehandelt werden
- O 9 es dauerte zu lange, bis das Problem gelöst wurde
- O 10 sonstiges, und zwar _____

KUNDENZUFRIEDENHEIT

Frage 8 Wie zufrieden sind Sie mit verschiedenen Aspekten Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)? Bitte vergeben Sie für die einzelnen Aspekte Bewertungen zwischen 1 = „in höchstem Maße zufrieden“ und 5 = „unzufrieden“. Versuchen Sie bitte möglichst jeden Aspekt zu bewerten!

Interviewer: Wie zufrieden sind Sie mit?
Bei „kann ich absolut nicht beurteilen“ Bewertung 0 eintragen!
Bewertung

Stromversorgung
() der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Stromversorgung
Rechnung
() der Verständlichkeit der Rechnung
() der Korrektheit der Rechnung
() der Transparenz der Preisgestaltung (Zusammensetzung der Preise)

Kundenbetreuung
() der telefonischen Erreichbarkeit eines Ansprechpartners bei Ihrem Energieversorger (Erblickung Stromversorger)
() der Freundlichkeit der Mitarbeiter
() dem Einsatz/dem Engagement der Mitarbeiter
() dem Verhalten bei Beschwerden/Reklamationen
() mit der Einhaltung abgesprochener Termine
() den Geschäfts-Öffnungszeiten des Kundenzentrums/der Beratungseinrichtung



Fragebogen BDEW-Kundenfokus – Haushalte
vom 01.10.2008 – Jahrgang 2008/2009 – Bundesweite Strom



Frage 9 Wie fällt Ihr Urteil aus, wenn Sie die Strompreise Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger) ins Verhältnis zu dessen Leistungen setzen? Ist das Preis-Leistungsverhältnis aus Ihrer Sicht?

Interviewer: Bei „kann ich absolut nicht beurteilen“ Bewertung 0 eintragen!
O 1 sehr gut
O 2 gut
O 3 angemessen
O 4 mäßig
O 5 schlecht

NACHFRAGEN PREISE/PREIS-LEISTUNGSVERHÄLTNIS – STROM
Wie fällt Ihr Urteil aus, wenn Sie die Strompreise Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger) ins Verhältnis zu dessen Leistungen setzen? Ist das Preis-Leistungsverhältnis aus Ihrer Sicht?

Frage 9

Interviewer: Bei „kann ich absolut nicht beurteilen“ Bewertung 0 eintragen!

O 1 sehr gut
O 2 gut
O 3 angemessen
O 4 mäßig
O 5 schlecht

Frage 7.2 Bewertung der telefonischen Erreichbarkeit
→ wenn Frage 7.2 = „telefonisch“

Frage 7.3 Bewertung der Freundlichkeit, dem Einsatz/Engagement der Mitarbeiter
→ wenn Frage 7.3 = „telefonisch“ o. „persönlich“

Frage 7.4 Bewertung des Verhaltens bei Beschwerden/Reklamationen
→ wenn Frage 7 oder Frage 7.4 = „Beschwerde“

Frage 7.5 Bewertung der Einhaltung abgesprochener Termine
→ alle Befragte

Frage 7.6 Bewertung der Geschäfts-Öffnungszeiten
→ wenn Frage 7.2 = „telefonisch“ o. „persönlich“

Frage 7.7 Bewertung des Umfangs, der Verständlichkeit und der Kompetenz der Beratung
→ wenn lt. Frage 7.4 ein Beratungskontakt vorliegt

Frage 7.8 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.9 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.10 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.11 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.12 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.13 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.14 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.15 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.16 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.17 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.18 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.19 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.20 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.21 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.22 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.23 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.24 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.25 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.26 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.27 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.28 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.29 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.30 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.31 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.32 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.33 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.34 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.35 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.36 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.37 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.38 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.39 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.40 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.41 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.42 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.43 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.44 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.45 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.46 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.47 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.48 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.49 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.50 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.51 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.52 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.53 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.54 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.55 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.56 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.57 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.58 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.59 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.60 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.61 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.62 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.63 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.64 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.65 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.66 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.67 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.68 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.69 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.70 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.71 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.72 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.73 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.74 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.75 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.76 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.77 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.78 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.79 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.80 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.81 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.82 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.83 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.84 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.85 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.86 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.87 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.88 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.89 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.90 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.91 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.92 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.93 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.94 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.95 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.96 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.97 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.98 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 7.99 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

Frage 8.00 Bewertung der Umweltschonbarkeit des Stroms Ihres Energieversorgers (Erblickung Stromversorger)

A POSTERIORI-ZUFRIEDENHEIT

Frage 10
Wir haben Sie jetzt sehr ausführlich zu verschiedenen Aspekten der Zufriedenheit mit Ihrem Energieversorger befragt. Wenn Sie sich Ihre Bewertungen noch einmal vergewissern möchten, wie zufrieden sind Sie dann insgesamt mit Ihrem Energieversorger [Einblendung Stromversorger]? Bitte vergeben Sie eine Bewertung zwischen 1 = „in höchstem Maße zufrieden“ und 5 = „unzufrieden“.

Interviewer: Bei „X“ ich absolut nicht beurteilen! Bewertung 0 eintragen!
() Bewertung

WETTBEWERB IN DER STROMWIRTSCHAFT

Frage 11
Wenn Sie sich jetzt noch einmal Ihre gesamte Geschäftsbeziehung mit Ihrem jetzigen Stromversorger [Einblendung Stromversorger] vergegenwärtigen und sich dabei vorstellen, dass verschiedene andere Stromversorger zur Auswahl stehen, wie wahrscheinlich würden Sie aus jetziger Sicht dennoch bei Ihrem Stromversorger [Einblendung Stromversorger] bleiben? Würden Sie ...?

Interviewer: Antwortvorgaben vorlesen! Bei „X“ ich absolut nicht beurteilen! Bewertung 0 eintragen!
Bei „0“ → Frage 1

- O 1. absolut sicher bleiben..... → Frage 11.1
- O 2. sehr wahrscheinlich bleiben..... → Frage 11.1
- O 3. wahrscheinlich bleiben..... → Frage 11.1
- O 4. eher unwahrscheinlich bleiben..... → Frage 11.2
- O 5. unwahrscheinlich bleiben..... → Frage 11.2

Frage 11.1
Warum werden Sie bei Ihrem bisherigen Stromversorger [Einblendung Stromversorger] bleiben?

Interviewer: Mehrfachnennung - Antwortvorgaben nicht vorlesen, Antworten zuordnen und wiederholt nachfragen!

- O 1. günstiger Strompreis
- O 2. keine derzeit keine bessere Alternative
- O 3. bin soweit zufrieden
- O 4. Preise werden sich ohnehin angleichen
- O 5. Bequemlichkeit/Gewohnheit/Zeitmangel
- O 6. regionaler Anbieter/vor Ort
- O 7. nie Probleme gehabt
- O 8. Stabilität der Stromversorgung
- O 9. Wechsel ist zu aufwendig/lohnt nicht
- O 10. guter Service des bisherigen Anbieters
- O 11. sonstige Gründe, und zwar.....

Frage 11.2
Warum werden Sie Ihren bisherigen Stromversorger [Einblendung Stromversorger] wechseln?

Interviewer: Mehrfachnennung - Antwortvorgaben nicht vorlesen, Antworten zuordnen und wiederholt nachfragen!

- O 1. Strompreis
- O 2. unflexible Zahlungskonditionen
- O 3. schlechter Service
- O 4. möchte Öko-Strom
- O 5. Beitrag zum Klimaschutz
- O 6. Infrage des alten Versorgers/des neuen Versorgers
- O 7. sonstige Gründe, und zwar.....

Frage 12

Wenn Sie von einem Freund oder Bekannten um Rat gefragt würden, wie wahrscheinlich wäre es, dass Sie ihm Ihren aktuellen Stromversorger [Einblendung Stromver- sorger] empfehlen würden? Wäre es ...?

Interviewer: Antwortvorgaben vorlesen! Bei „X“ ich absolut nicht beurteilen! Bewertung 0 eintragen!

- O 1. absolut sicher
- O 2. sehr wahrscheinlich
- O 3. wahrscheinlich
- O 4. eher unwahrscheinlich
- O 5. unwahrscheinlich

Frage 13

Wenn Sie Ihren aktuellen Stromversorger [Einblendung Stromversorger] mit Ihnen bekannten anderen Stromversorgern vergleichen, halten Sie ihn für ...?

- O 1. viel besser
- O 2. etwas besser
- O 3. genau so gut
- O 4. etwas schlechter
- O 5. viel schlechter

Frage 14

Wie gut fühlen Sie sich über den Wettbewerb in der Stromwirtschaft informiert? Vergeben Sie bitte eine Bewertung zwischen 1 = „sehr gut informiert“ und 5 = „gar nicht informiert“.

Interviewer: Bei „X“ ich absolut nicht beurteilen! Bewertung 0 eintragen!

() Bewertung

Frage 15

Wissen Sie, wie hoch Ihre jährliche Stromrechnung bzw. Ihre monatliche Stromab- schlagszahlung ungefähr ausfällt?

O 1. ja, und zwarEURO/Jahr EURO/Monat
O 2. nein

Frage 16

Wann hat Ihr Energieversorger das letzte Mal die Strompreise erhöht?

- O 1. plant innerhalb der nächsten 3 Monate die Preise zu erhöhen
- O 2. gerade aktuell
- O 3. innerhalb des letzten Jahres
- O 4. länger als 1 Jahr her
- O 5. weiß nicht

SOZIODEMOGRAPHIE

Abschließend bitte ich Sie noch um einige Angaben zu Ihrem Haushalt, die wir zu rein statistischen Zwecken benötigen.

Frage 17

Wohnen Sie derzeit zur Miete oder in Eigentum?

- O 1. Miete
- O 2. Eigentum

Frage 18

Wohnen Sie in einer Wohnung oder in einem Einfamilienhaus?

- O 1. Wohnung
- O 2. Einfamilienhaus

Anhang: Fragebogen



Fragebogen BDEW-Kundenfokus – Haushalte
vom 01.10.2008, Jahrgang 2008/2009 – Bundesweite Strom



Frage 19 Wie viele Personen leben ständig in Ihrem Haushalt, Sie selbst mit eingeschlossen?

- 0.1 1 Person
- 0.2 2 Personen
- 0.3 3 Personen
- 0.4 4 Personen
- 0.5 5 und mehr Personen

Frage 20

Und wie viele davon sind 14 Jahre und älter?

- 0.1 1 Person
- 0.2 2 Personen
- 0.3 3 Personen
- 0.4 4 Personen
- 0.5 5 und mehr Personen

Frage 21

Welche Schule haben Sie zuletzt besucht, bzw. welchen Schulabschluss haben Sie?

- 0.1 Volks- oder Hauptschule (8-Klassig), ohne abgeschlossene Lehre
- 0.2 Volks- oder Hauptschule (8-Klassig), mit abgeschlossener Lehre
- 0.3 weiterbildende Schule ohne Abitur (10-Klassige polytechnische Oberschule, früher Mittel schule)
- 0.4 Abitur, Hochschulreife, Fachhochschulreife (Gymnasium, 12-Klassige erweiterte Oberschule, früher Oberschule)
- 0.5 abgeschlossenes Studium (Universität, Akademie, Fachhochschule, Technikum)

Frage 22

Darf ich fragen, wie alt Sie sind?

() Jahre

Frage 23

Welche berufliche Tätigkeit übt der Haushaltsvorstand aus?

- 0.1 Arbeiter(in)
- 0.2 Facharbeiter(in)/Handwerker(in)
- 0.3 Meister(in)
- 0.4 Angestellte(r)
- 0.5 Beamter(in)
- 0.6 Selbständiger(r)/Gewerbetreibende(r)/Freier Beruf
- 0.7 Landwirt(in)
- 0.8 Hausfrau/-mann
- 0.9 Student(in)
- 0.10 Rentner/Pensionär
- 0.11 Auszubildende(r)
- 0.12 arbeitssuchend/arbeitslos
- 0.13 geringfügig beschäftigt
- 0.14 sonstiges

Frage 24

Wie hoch ist etwa das monatliche Nettoeinkommen des gesamten Haushalts?

- 0.1 unter 900 Euro
- 0.2 900 bis unter 1.500 Euro
- 0.3 1.500 bis unter 2.000 Euro
- 0.4 2.000 bis unter 2.500 Euro
- 0.5 2.500 bis unter 3.500 Euro
- 0.6 3.500 Euro und mehr



Fragebogen BDEW-Kundenfokus – Haushalte
vom 01.10.2008, Jahrgang 2008/2009 – Bundesweite Strom



Frage 25

Geschlecht der Befragungsperson

- 0.1 weiblich
- 0.2 männlich