

**BDEW-Kundenfokus Haushaltskunden  
Bundesstudie 2007**

**bdew**

Energie. Wasser. Leben.

Ergebnisbericht

November 2007

Wir machen Märkte *transparent.*

**promit**  
Marktforschung

<b>Ausgangslage und Anmerkungen .....</b>	<b>3</b>
<b>Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick .....</b>	<b>4</b>
<b>Wichtigste Veränderungen im Zeitraum 1999 bis 2007 .....</b>	<b>5</b>
<b>Untersuchungssteckbrief .....</b>	<b>7</b>
<b>Energieversorger in der Öffentlichkeit .....</b>	<b>8</b>
<b>Einflussgrößen auf die Kundenbeziehung .....</b>	<b>13</b>
<b>Wettbewerb in der Stromwirtschaft .....</b>	<b>32</b>
<b>Wettbewerb in der Erdgaswirtschaft .....</b>	<b>45</b>
<b>Handlungsfelder/Ansatzpunkte auf Basis der aktuellen Kundenzufriedenheits-/Imageresultate .....</b>	<b>58</b>
<b>Ergebnisse der Modellanalyse .....</b>	<b>62</b>
<b>Anhang: Fragebogen .....</b>	<b>68</b>

## Ausgangslage

Im Auftrag des Bundesverbandes der Energie- und Wasserwirtschaft (BDEW) wurde, wie bereits in den Jahren 1999 bis 2006, eine telefonische Repräsentativbefragung im gesamten Bundesgebiet durchgeführt. Schwerpunktthemen der Gemeinschaftsuntersuchung sind die Bekanntheit und Wahrnehmung von Energieversorgern, das Image und die Kundenzufriedenheit sowie Wechselabsichten. Der Fragebogen entspricht in weiten Teilen der in 2006 durchgeführten Untersuchung. Das Thema Erdgas wurde in diesem Jahr erweitert, ein Max-Diff-Scaling wurde neu aufgenommen.

Insgesamt wurden auch in diesem Jahr 1.200 Haushaltskunden im gesamten Bundesgebiet anhand eines standardisierten Fragebogens telefonisch befragt. Die durchschnittliche Befragungsdauer betrug ca. 25 Minuten. Die Stichprobe wurde zufällig nach dem Gabler-Häder-Design aus dem gesamten Bundesgebiet gezogen. Die Feldarbeit fand in der 43. bis 47. Kalenderwoche 2007 statt.

## Anmerkungen

Der vorliegende Berichtsband zeigt den Vergleich der Ergebnisse des BDEW-Kundenfokus aus dem Jahr 2006 und der diesjährigen Befragung für das gesamte Bundesgebiet. Der Vergleich entfällt bei abgeänderten oder neuen Fragestellungen.

Bei der Ergebnisdarstellung von fünfstufigen Bewertungsskalen insbesondere bei Item-Batterien wurden zur besseren Veranschaulichung sogenannte „Top-2-Boxes“ und „Bottom-2-Boxes“ verwendet. Die „Top-2-Box“ beinhaltet alle positiven Bewertungen (z.B. auf einer Skala 1 bis 5 die Bewertungen 1 und 2), während die „Bottom-2-Box“ alle tendenziell negativen Äußerungen (also die Bewertungen 4 und 5) zusammenfasst. Die neutrale Nennung (Wert 3) bleibt bei dieser Betrachtung unbeachtet.

Der Bericht enthält die wichtigsten Gesamtergebnisse in grafischer Form. Ergebnisdifferenzierungen, z.B. nach Altersklassen und Geschlecht, können dem Tabellenband entnommen werden.

## Energieversorger in der Öffentlichkeit

- ▶ E.ON weist die höchste ungestützte Bekanntheit auf (63,6%). Danach folgt RWE mit einem Anteil von 35,6%.
- ▶ Hauptwahrnehmungsquelle sind die Artikel/Berichterstattung in Tageszeitungen (27,6%), die Anzeigen in Tageszeitungen (17,5%) und die Kundenzeitschrift (16,7%). 8,7% der Befragten haben nichts von ihrem Energieversorger wahrgenommen.
- ▶ Mehr als ein Drittel der Befragten können sich an Werbung ihres Energieversorgers erinnern. Die höchste Werbeerinnerung weisen Plakate, Mailing-Aktionen, Tageszeitungen und das Fernsehen auf.
- ▶ Die Zufriedenheit mit dem öffentlichen Auftritt des Energieversorgers ist durchschnittlich.

## Einflussgrößen auf die Kundenbeziehung

- ▶ Die Imagestärken der Energieversorger sind Zuverlässigkeit (Top-2: 93,6%) und deren Wichtigkeit für die Region (Top-2: 76,2%).
- ▶ Die Imageschwäche liegt im Bereich der Offenheit und Ehrlichkeit der Informationspolitik (Bottom-2: 28,5%).
- ▶ Die höchste Kundenzufriedenheit besteht bezüglich der sicheren und zuverlässigen Stromversorgung (Top-2: 89,2%) und der Korrektheit der Rechnung (Top-2: 74,9%). Preisliche und ökologische Aspekte werden tendenziell negativ bewertet, insbesondere die Transparenz der Preisgestaltung (Bottom-2: 34,5%) und die Aktivitäten, die zur Stromeinsparung bei den Kunden beitragen (Bottom-2: 30,4%).
- ▶ Das Preis-Leistungsverhältnis wird mit einem Mittelwert von 3,3 als eher mäßig bewertet.
- ▶ Die Gesamtzufriedenheit mit dem Energieversorger ist eher durchschnittlich (Top-2: 47,7%); 9,5% sind unzufrieden.

## Wettbewerb in der Stromwirtschaft

- ▶ Der Informationsstand der Befragten über den Wettbewerb ist gering (Bottom-2: 40,9%).
- ▶ Die aktuelle Wechslerquote liegt bei 8,1%.
- ▶ Die Verbleibswahrscheinlichkeit der Kunden bei den Energieversorgern ist eher gering (Bottom-2: 18,8%).
- ▶ Die Weiterempfehlungsquote als zusätzlicher Indikator für die Kundenbindung ist gering (Bottom-2: 32,8%).
- ▶ Der aktuelle Energieversorger wird von den Befragten überwiegend als genau so gut eingestuft wie andere Energieversorger (52,3%).
- ▶ Der Kundenbindungsindex beträgt 62%.

## Wettbewerb in der Erdgaswirtschaft

- ▶ Die Zufriedenheit mit der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Erdgasversorgung ist hoch (Top-2: 79,7%).
- ▶ Das Preis-Leistungsverhältnis für Erdgas wird eher als mäßig beurteilt (Bottom-2: 39,0%).
- ▶ Die Gesamtzufriedenheit mit dem Erdgasversorger ist durchschnittlich (Top-2: 44,8%).
- ▶ Die Verbleibswahrscheinlichkeit der Erdgaskunden bei ihrem Versorger ist eher gering (Bottom-2: 24,5%).
- ▶ Die Wahrscheinlichkeit einer Weiterempfehlung des Erdgasversorgers ist gering (Bottom-2: 35,6%).
- ▶ Der Kundenbindungsindex im Bereich Erdgas beträgt 60%.

## Stromversorger in der Öffentlichkeit

Die bekanntesten Energieversorger in Deutschland sind nach wie vor die bundesweiten Anbieter E.ON, Yello und RWE.

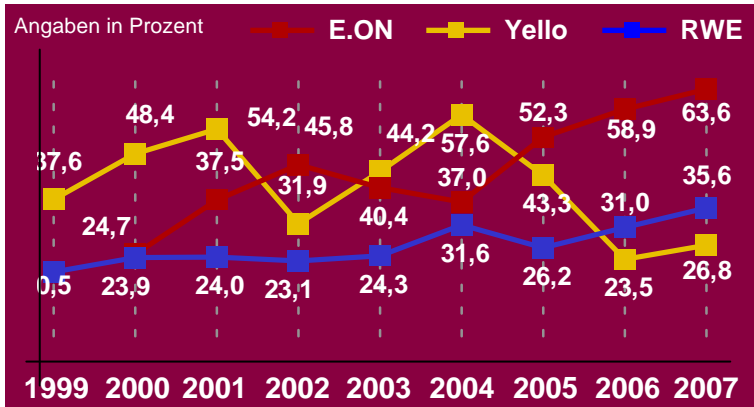


Abbildung: Ungestützte Bekanntheit von Energieversorgern

Der Anbieter E.ON erreicht mit 63,6% die mit Abstand höchste Bekanntheit. Dies entspricht einem Anstieg um 4,7 Prozentpunkte. RWE erreicht mit einer Bekanntheit von 35,6% (+ 4,6 Prozentpunkte) die zweite Position. Die Bekanntheit von Yello steigt erstmals seit 2004 wieder an. Mit 26,8% bleibt Yello jedoch hinter RWE auf der dritten Position.

Die Hauptwahrnehmungsquelle sind unverändert Artikel und Berichterstattung in Tageszeitungen mit 27,6%. Dies entspricht einem Anstieg um 3,9 Prozentpunkte. Dagegen haben Anzeigen in Tageszeitungen als Wahrnehmungsquelle um 4,7 Prozentpunkte abgenommen und liegen unverändert auf dem 2. Platz. Der Anteil der Kunden, die nichts von ihrem Energieversorger wahrgenommen haben (8,7%), hat erstmals seit 2004 wieder leicht zugenommen (1999: 28,8%, 2000: 18,7%, 2001: 19,1%, 2002: 13,7%, 2003: 11,3%, 2004: 12,6%, 2005: 12,0%, 2006: 8,5%).

## Einflussgrößen auf die Kundenbeziehung

Das Image der Energieversorger weist gegenüber dem Vorjahr insgesamt eine leicht negative Tendenz auf. Als besondere Imagestärke wird weiterhin die Zuverlässigkeit (+3,3 Prozentpunkte im Top-Bereich) angesehen. Besonders ausgeprägt ist die negative Entwicklung bei der Unterstützung erneuerbarer Energieformen (Top-2: -6,5 Prozentpunkte) und der Offenheit und Ehrlichkeit der Informationspolitik (Bottom-2: +5,3 Prozentpunkte).

Die Aspekte der Kundenzufriedenheit werden insgesamt leicht negativer bewertet als im Vorjahr. Die Bewertung der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Stromversorgung, der Kernkompetenz der Energieversorger, ist im Top-Bereich mit 89,2% gestiegen (+3,3 Prozentpunkte). Insbesondere ökologische Aspekte werden deutlich negativer beurteilt. Die Aktivitäten der Energieversorger zur Stromeinsparung beizutragen (Bottom-2: +4,8 Prozentpunkte) und die Umweltverträglichkeit des Stroms (Bottom-2: +4,5 Prozentpunkte) werden deutlich schlechter beurteilt als in 2006.

Die Bewertung des Preis-Leistungsverhältnisses ist im Top-Bereich mit 19,7% erstmals unter die 20%-Marke gefallen. Gegenüber dem Vorjahr ist dies ein Rückgang um 6,6 Prozentpunkte.

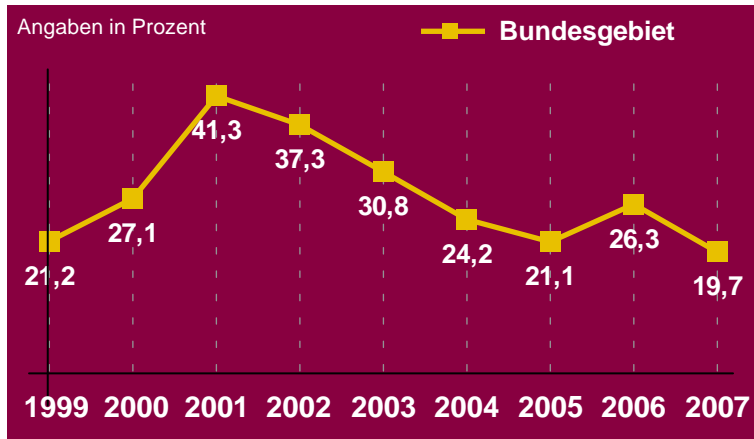


Abbildung: Top-2-Box Preis-Leistungsverhältnis

Die durchschnittliche Bewertung hat sich gegenüber dem vergangenen Jahr von 3,1 auf 3,3 verschlechtert. Der Anteil der negativen Bewertung ist auf 39,1% gestiegen (2006: 34,2%, 2005: 30,3%, 2004: 22,5, 2003: 19,0%, 2002: 11,9%, 2001: 10,8%, 2000: 13,7%, 1999: 18,9%).

Mit einer Gesamtzufriedenheit von 47,7% und einem Rückgang um 7,8 Prozentpunkte gegenüber 2006 setzt sich die negative Entwicklung des Vorjahres fort.

## Wettbewerb in der Stromwirtschaft

Zwischen 2002 und 2005 waren die Wechsleranteile gering. Seit 2006 hat sich der Lieferantenwechsel wieder belebt. Von 2006 nach 2007 stiegen die Wechselanteile um 2,1 Prozentpunkte.



Abbildung: Wechslerquote

Weitere 2,7% haben in Verbindung mit einem Wohnungswechsel einen neuen Stromversorger gewählt.

Der Verbleib beim jetzigen Stromversorger ist nicht mehr so wahrscheinlich wie in der Vergangenheit: 2006 gaben 12,8% an, dass sie ihren Stromversorger in naher Zukunft wahrscheinlich wechseln würden, 2007 ist diese Gruppe auf 18,8% angestiegen, gleichzeitig verzeichnen die „sicher Verbleibenden“ einen deutlichen Rückgang auf 31,6% (2002: 58,3%, 2003: 60,2%, 2004: 47,6%, 2005: 43,2%, 2006: 47,1%).

## BDEW-Kundenfokus Haushalte

### Untersuchungsanlage

Standardisierter Fragebogen  
Interviewdauer: ca. 25 Minuten  
Entwicklung: BDEW/promit  
Wiederholung im jährlichen Rhythmus  
Stichprobenverfahren: Gabler-Häder-Design

### Inhalte

Bekanntheit & Wahrnehmung  
Image & Kundenzufriedenheit  
Wechselabsichten

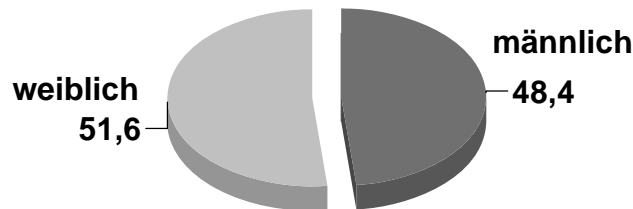
## BDEW-Kundenfokus Haushalte Studie 2007

Repräsentativbefragung im Bundesgebiet  
n = 1.200

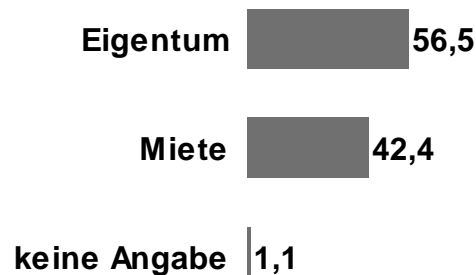


## Demografische Merkmale der Studie 2007

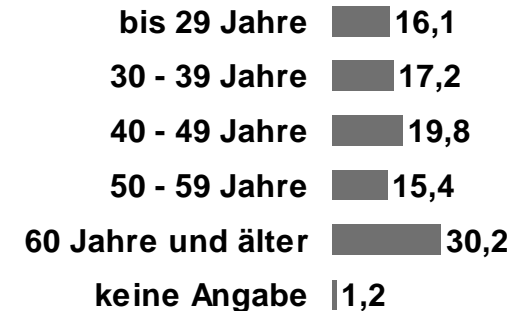
### Geschlecht



### Wohnstatus



### Alter



**Bekanntheit von Energieversorgern und Wahrnehmungsquellen**

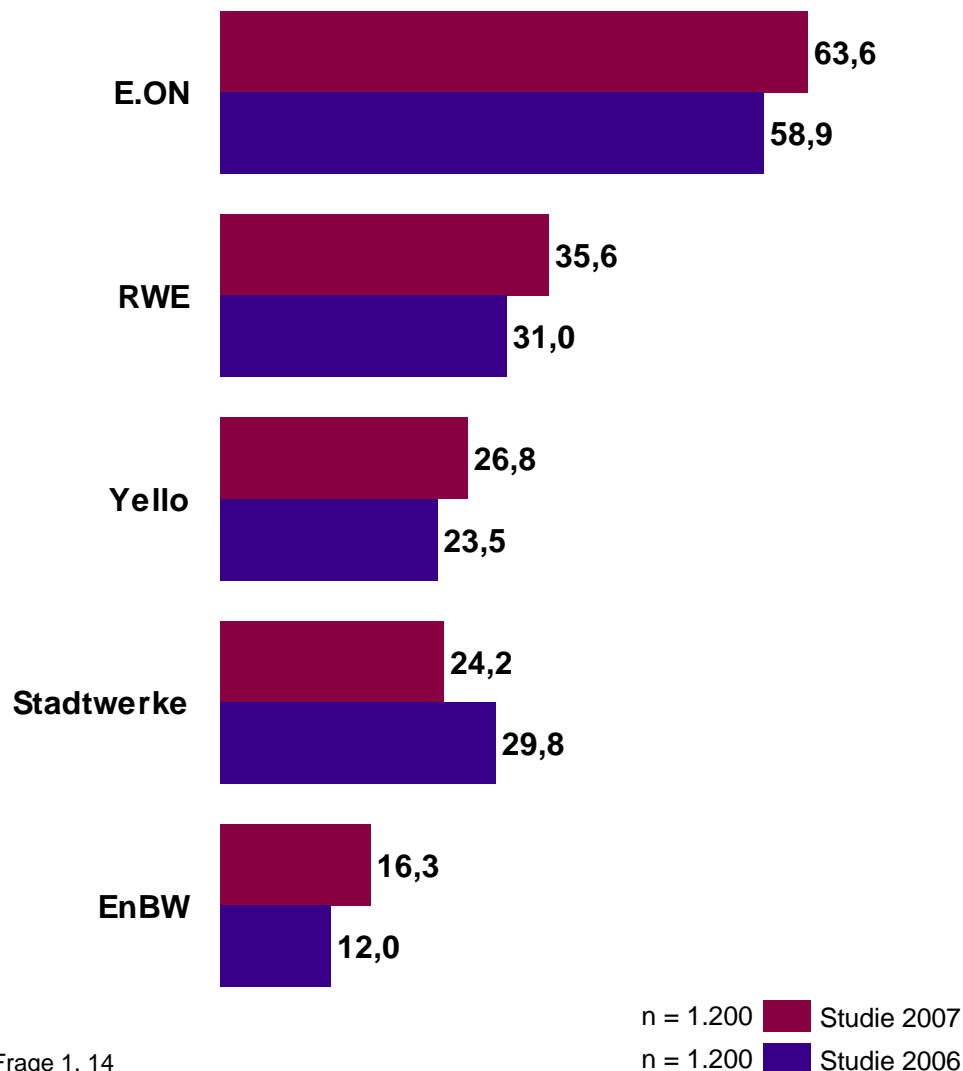
**Wahrnehmung von Werbung der Energieversorger**

**Gesamtzufriedenheit mit der Werbung der Energieversorger**

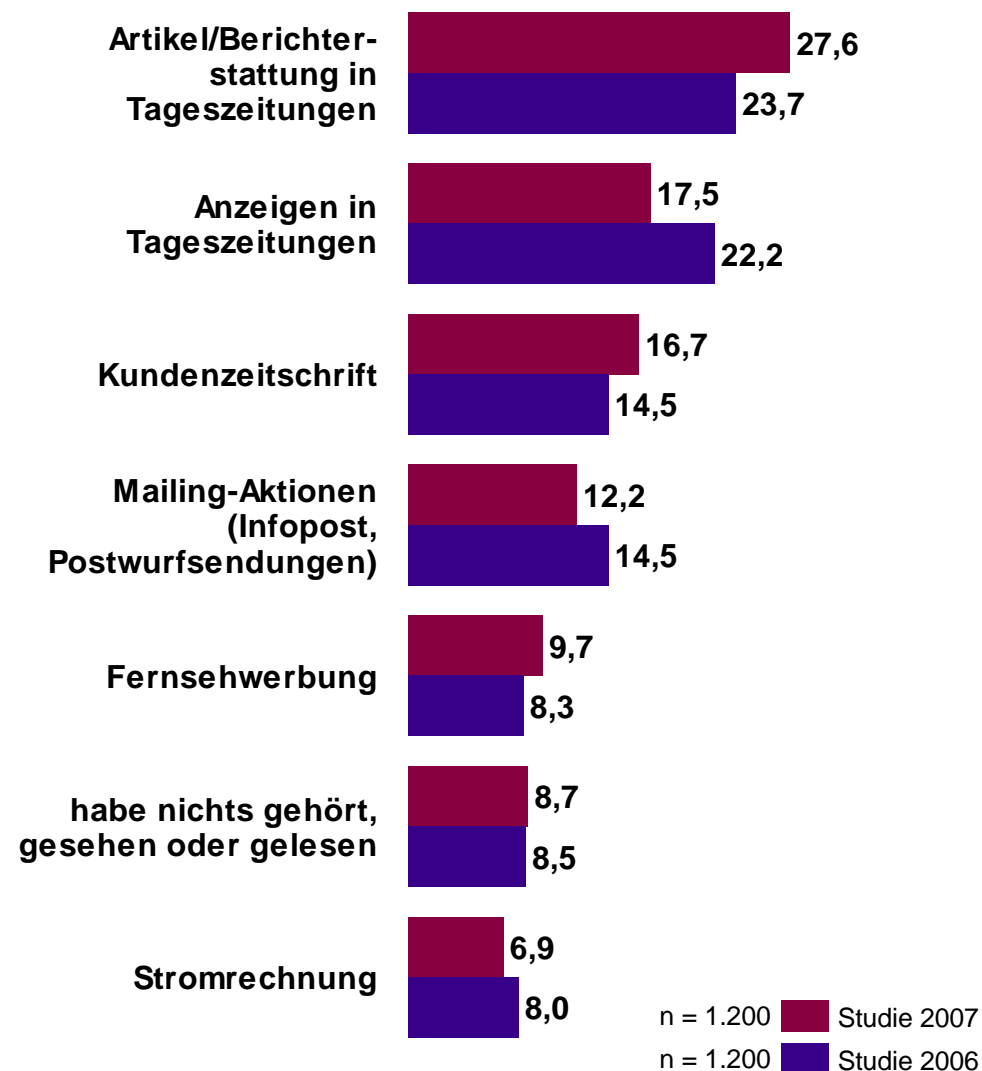
**Gesamtzufriedenheit mit dem öffentlichen Auftritt der Energieversorger**



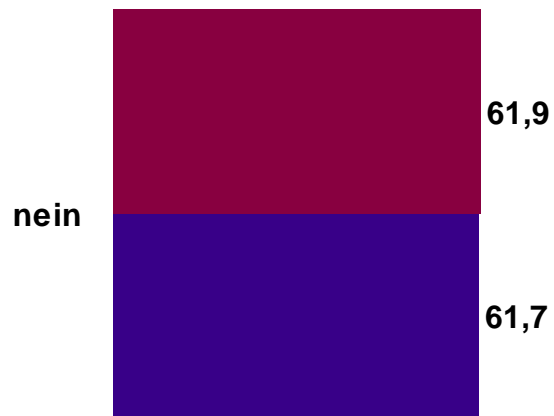
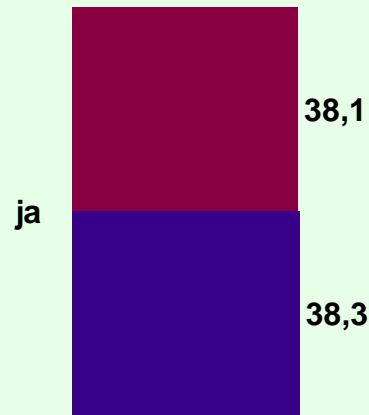
Welche Energieversorger, Energieanbieter bzw. Energiemarken fallen Ihnen spontan ein?  
(die fünf häufigsten Nennungen)



Wo haben Sie in letzter Zeit etwas über Ihren Energieversorger gehört, gesehen oder gelesen?  
(die sieben häufigsten Nennungen)

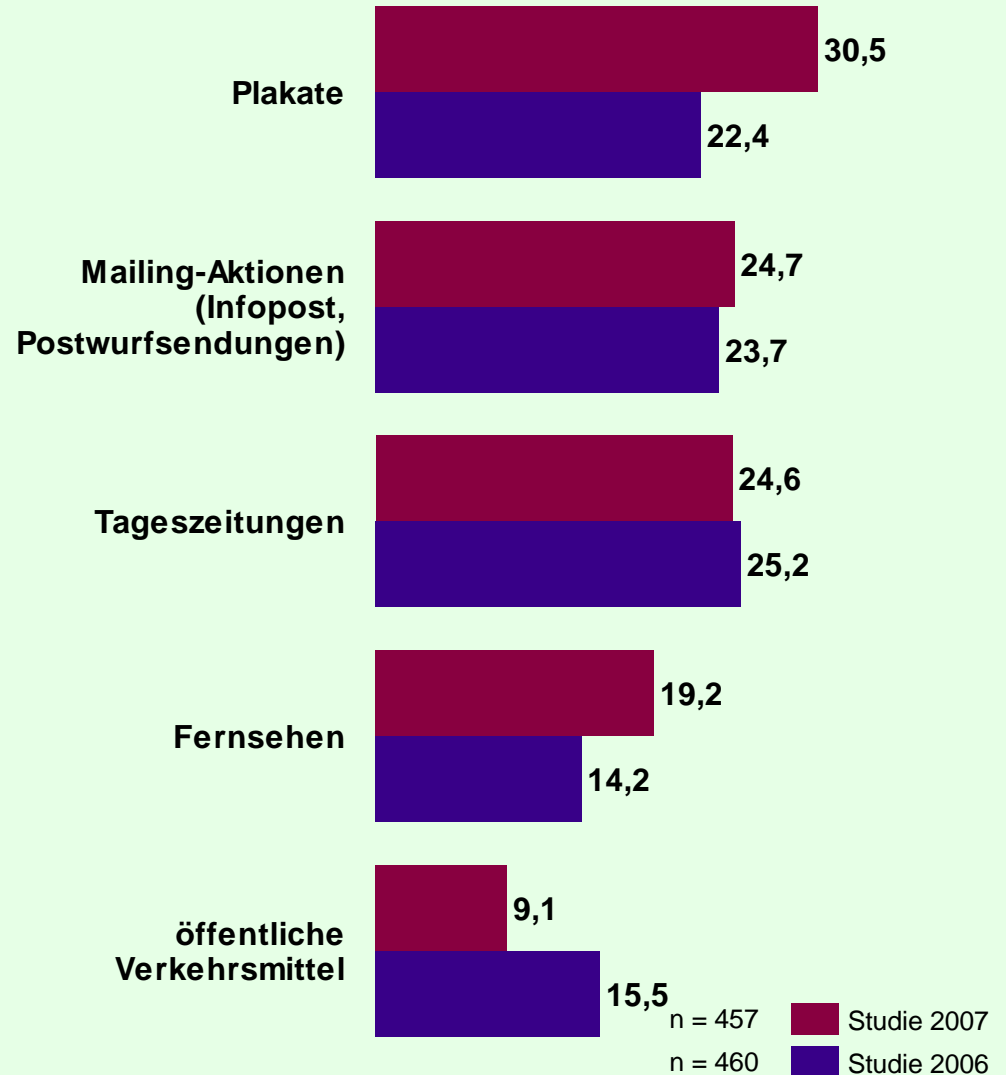


Können Sie sich an Werbung Ihres Energieversorgers in letzter Zeit erinnern?

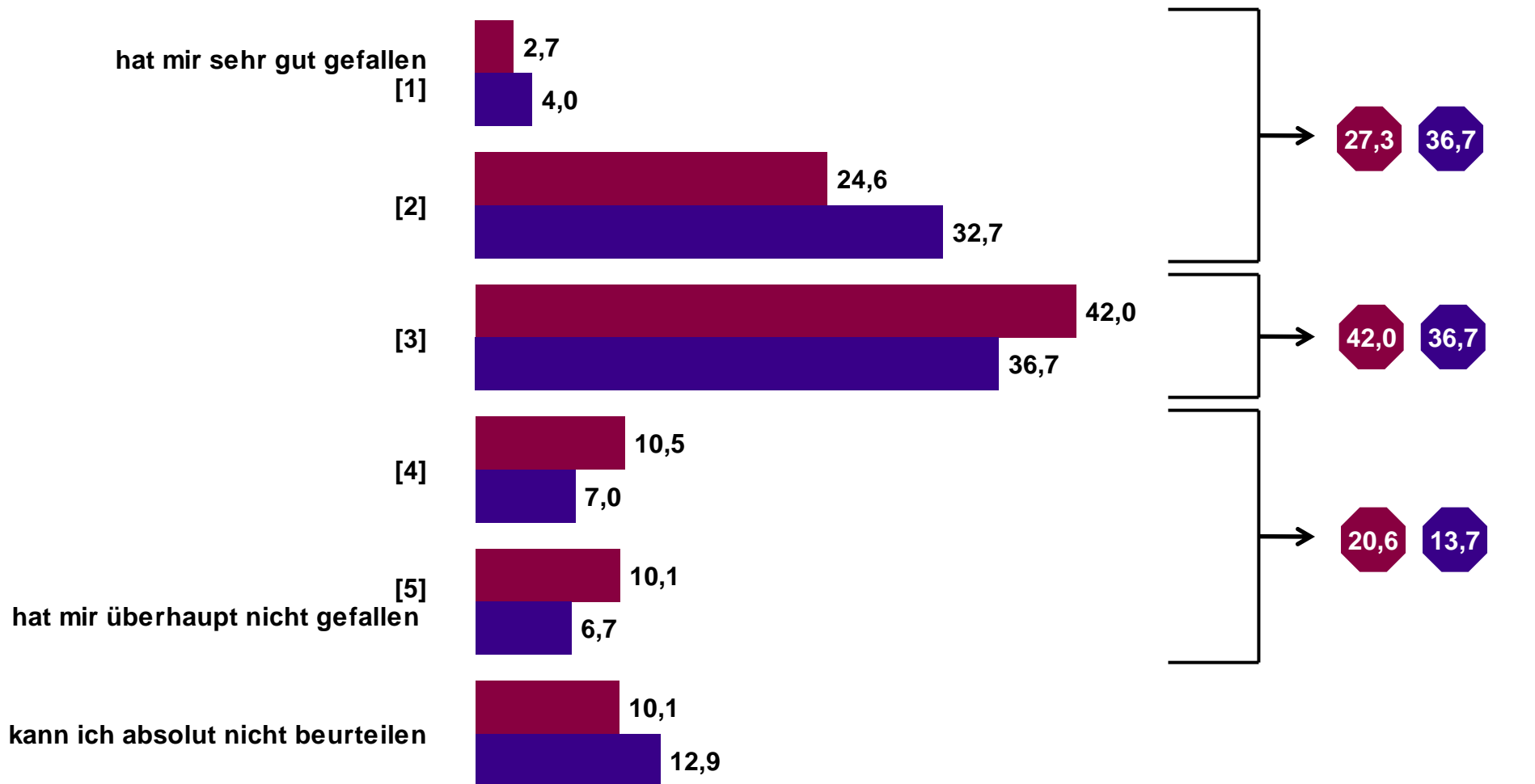


n = 1.200 Studie 2007  
 n = 1.200 Studie 2006

Wo haben Sie Werbung Ihres Energieversorgers gehört, gesehen oder gelesen? (die fünf häufigsten Nennungen)



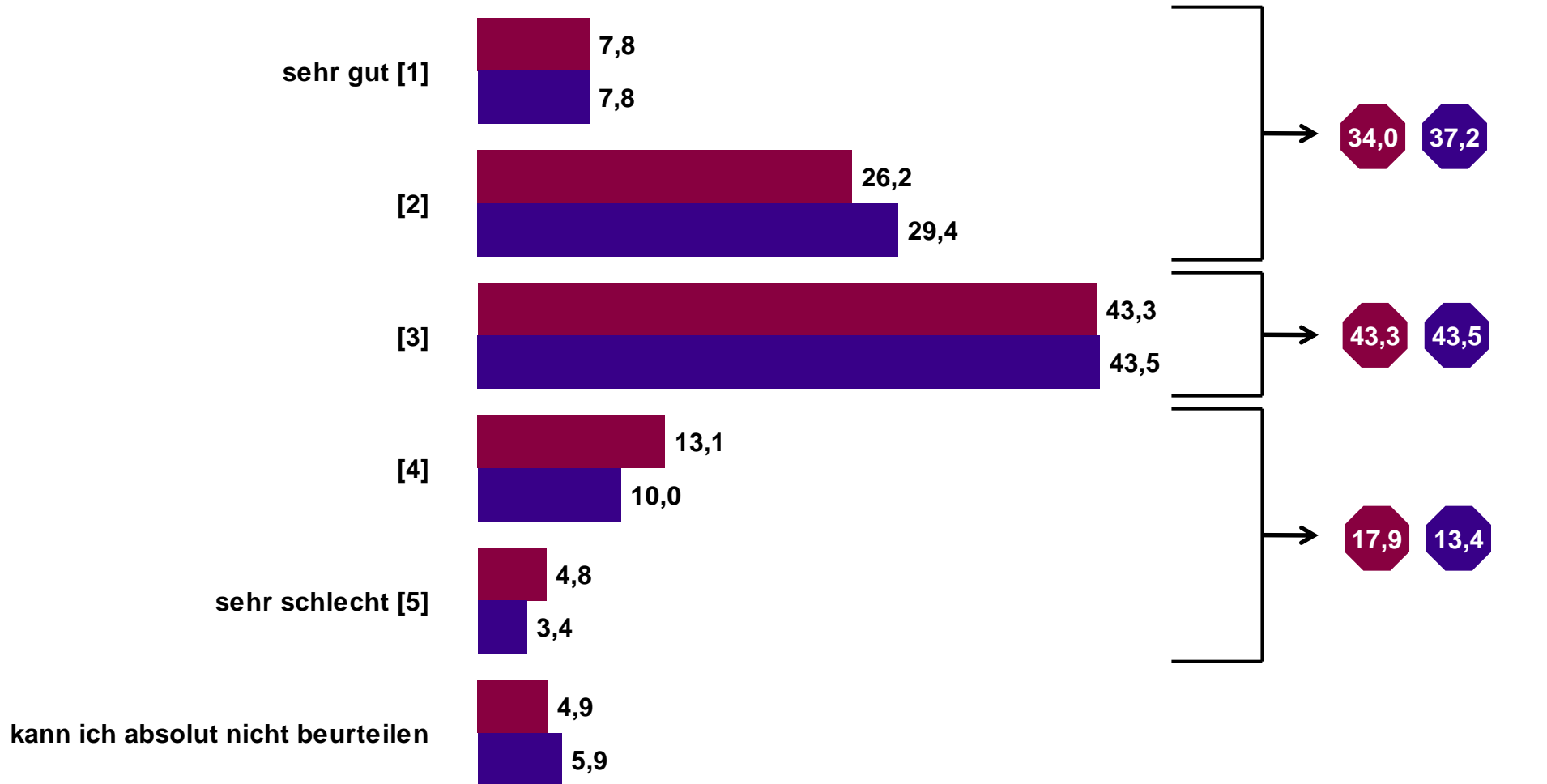
Wie hat Ihnen die Werbung insgesamt gefallen?



n = 457 Studie 2007  $\bar{x}$  = 3,0

n = 460 Studie 2006  $\bar{x}$  = 2,8

Wie beurteilen Sie insgesamt den öffentlichen Auftritt Ihres Energieversorger?



n = 1.200 Studie 2007 Ø = 2,8

n = 1.200 Studie 2006 Ø = 2,7

**A'priori-Gesamtzufriedenheit mit den Energieversorgern**

**Image der Energieversorger**

**Generelle Aspekte zur Kundenzufriedenheit**

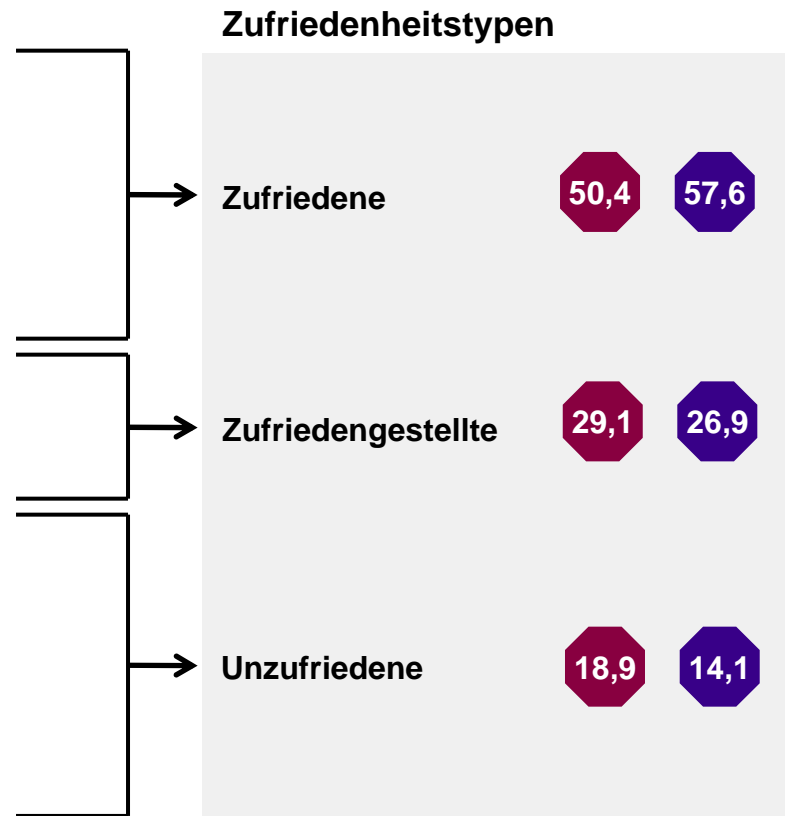
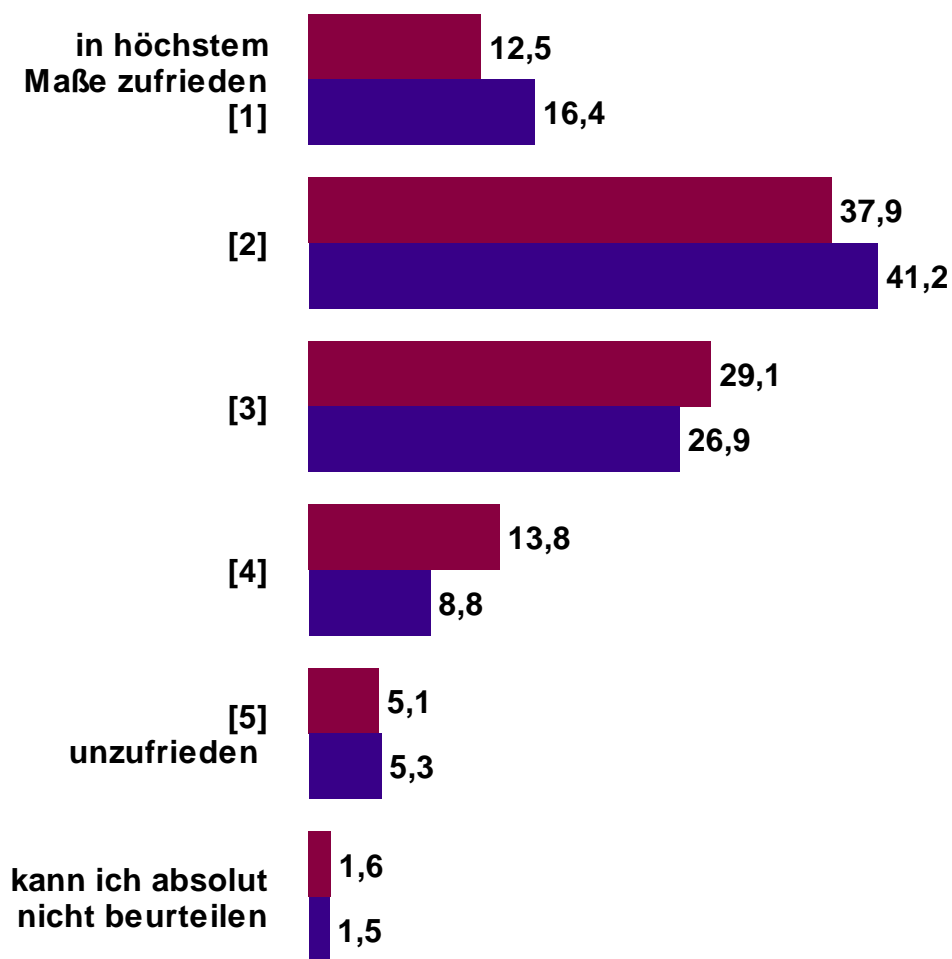
**Bewertung des Preis-Leistungsverhältnisses**

**Kontakte mit den Energieversorgern (Häufigkeit, Art, Anlass und Bewertung)**

**A'posteriori-Gesamtzufriedenheit mit den Energieversorgern**

**Charakterisierung der Zufriedenheitstypen**

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



n = 1.200 Studie 2007 Ø = 2,6

n = 1.200 Studie 2006 Ø = 2,4

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“

0,9

... ist ein leistungsfähiges Unternehmen

2,5

0,0

... ist ein zuverlässiger Versorger

1,0

6,8

... arbeitet unbürokratisch

6,8

9,2

... ist innovativ

8,5

Bottom-2-Boxes  
(Note 4 + 5)

Top-2-Boxes  
(Note 1 + 2)

Durchschnittliche Bewertung

5,1 69,4

3,3 76,5

1,3 93,6

1,4 90,2

16,2 50,5

12,4 54,3

12,9 45,4

12,9 48,1

2,0 2,1

1,6 1,6

2,4 2,5

2,5 2,6

n = 1.200 Studie 2007 n = 1.200 Studie 2006

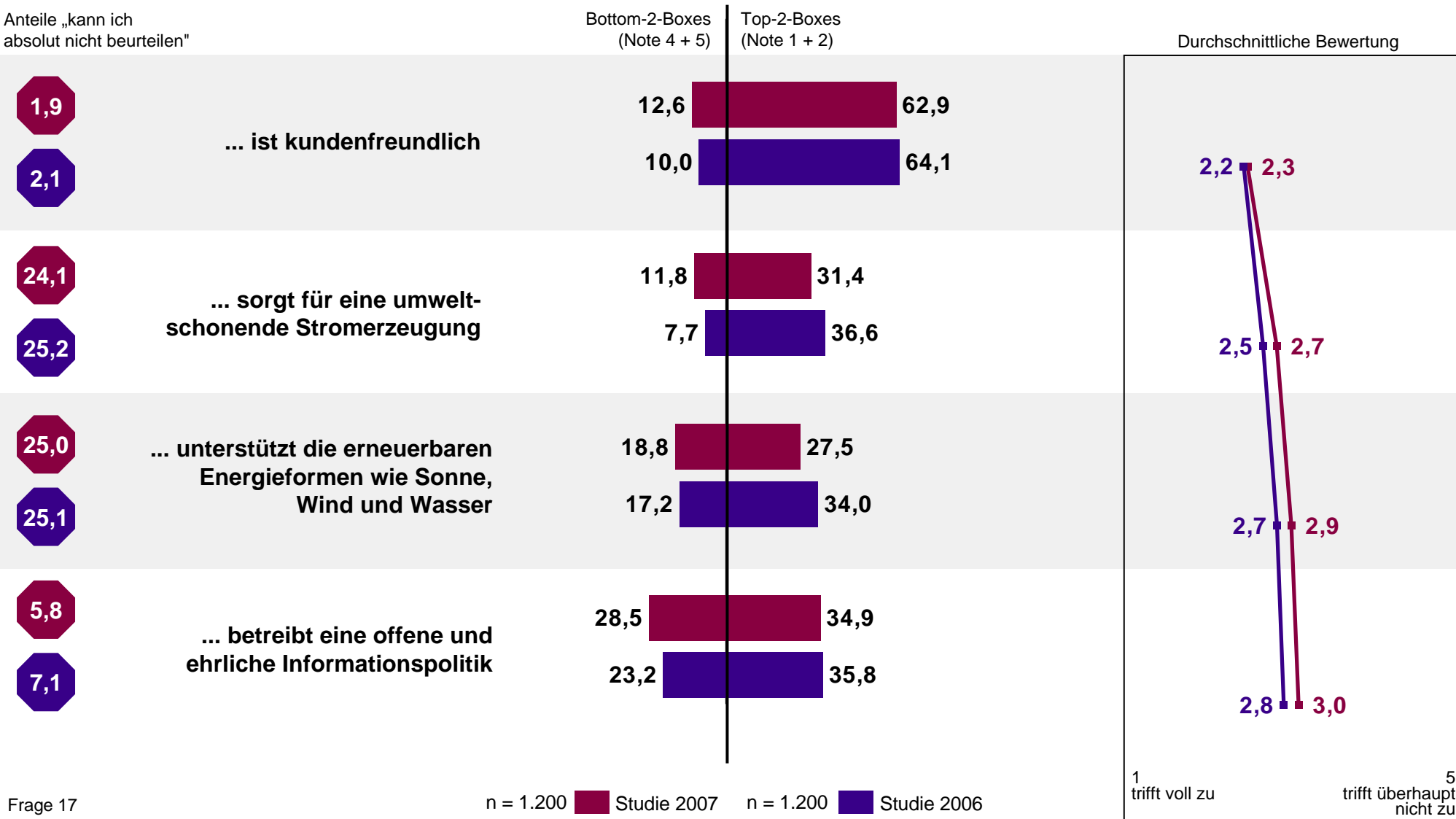
1  
trifft voll zu

5  
trifft überhaupt nicht zu

# Image der Energieversorger (Teil 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.

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“



Frage 17

Angaben in Prozent

n = 1.200 Studie 2007 | n = 1.200 Studie 2006



# Image der Energieversorger (Teil 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“

1,8

... ist wichtig für die Region

2,2

3,9

... ist sympathisch

6,0

20,7

... fördert Bildung, Soziales, Kultur und Sport in der Region\*

1,7

... hat bei mir insgesamt ein sehr hohes Ansehen

2,8

Bottom-2-Boxes  
(Note 4 + 5)

Top-2-Boxes  
(Note 1 + 2)

5,8 76,2

5,4 79,9

13,8 53,1

10,2 53,7

16,2 41,3

15,9 44,3

14,3 48,3

Durchschnittliche Bewertung

2,0 2,0

2,4 2,5

2,6

2,5 2,7

1  
trifft voll zu

5  
trifft überhaupt nicht zu

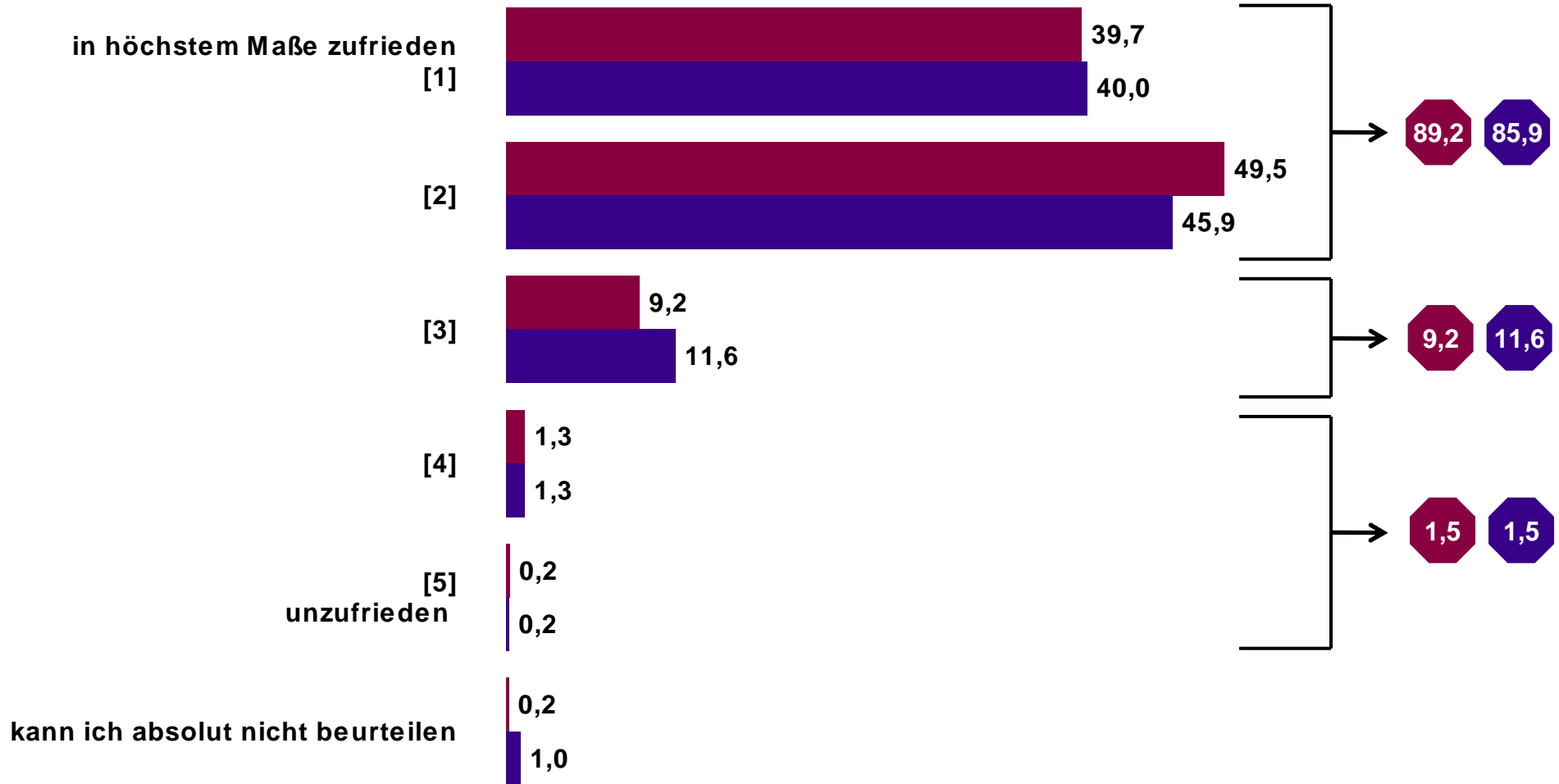
Frage 17 - \*Neu in 2007

n = 1.200 Studie 2007 n = 1.200 Studie 2006

Angaben in Prozent

Wie zufrieden sind Sie mit verschiedenen Aspekten Ihres Energieversorgers?

- Sicherheit und Zuverlässigkeit der Stromversorgung -



n = 1.200 Studie 2007 Ø = 1,7

n = 1.200 Studie 2006 Ø = 1,7

Wie zufrieden sind Sie mit verschiedenen Aspekten Ihres Energieversorgers?

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

2,7

3,1

... der Verständlichkeit der Rechnung

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

14,9 | 59,7

16,7 | 62,4

Durchschnittliche Bewertung

2,3 | 2,4

4,2

3,6

... der Korrektheit der Rechnung

4,9 | 74,9

6,0 | 73,9

2,0 | 2,0

6,2

4,5

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

34,5 | 30,0

33,7 | 33,7

3,1 | 3,2

Frage 18

Angaben in Prozent

n = 1.200 Studie 2007 | n = 1.200 Studie 2006

1 in höchstem Maße zufrieden | 5 unzufrieden

# Generelle Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Kundenbetreuung (Teil 1)

Wie zufrieden sind Sie mit verschiedenen Aspekten Ihres Energieversorgers?

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

18,1

... der telefonischen Erreichbarkeit eines Ansprechpartners bei Ihrem Energieversorger

15,8

15,0

... der Freundlichkeit der Mitarbeiter

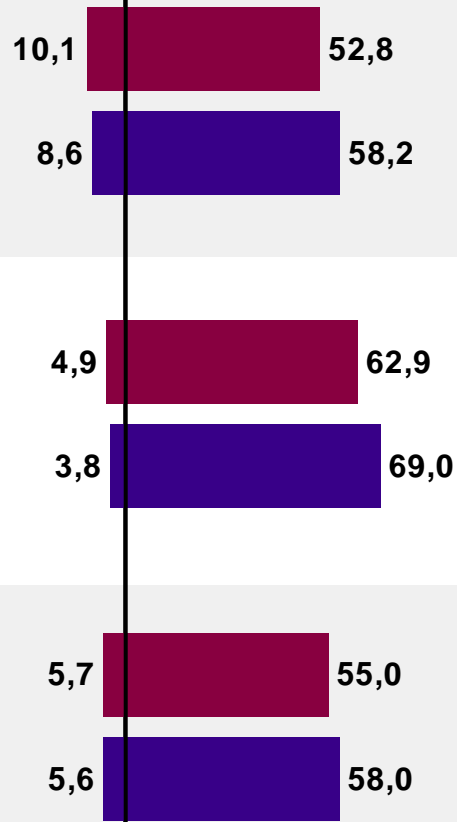
11,2

16,8

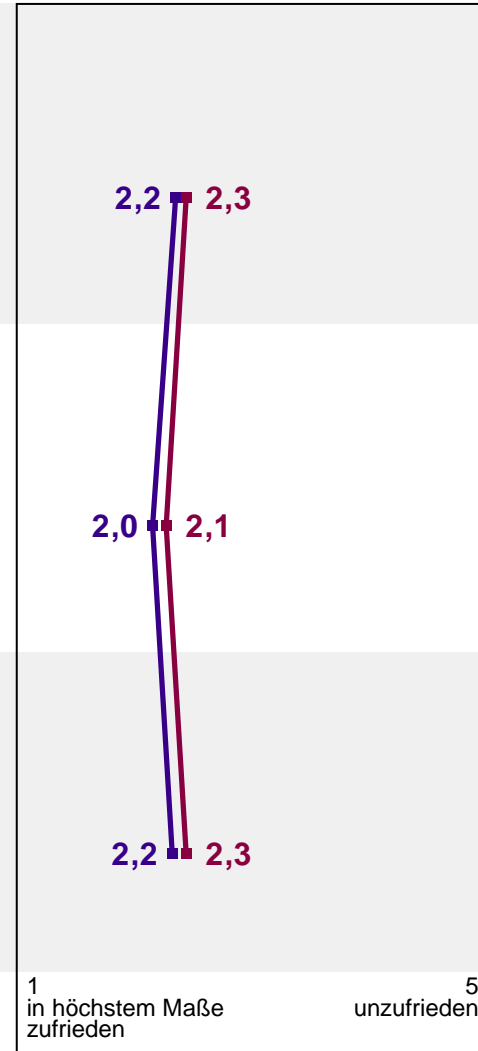
... dem Einsatz/dem Engagement der Mitarbeiter

16,5

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



Durchschnittliche Bewertung



Frage 18

Angaben in Prozent

n = 1.200 Studie 2007 n = 1.200 Studie 2006

# Generelle Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Kundenbetreuung (Teil 2)

Wie zufrieden sind Sie mit verschiedenen Aspekten Ihres Energieversorgers?

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

36,2

33,3

... dem Verhalten bei Beschwerden/Reklamationen

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

8,2 | 32,5

9,9 | 37,9

Durchschnittliche Bewertung

2,5 | 2,6

27,8

26,6

... der Einhaltung abgesprochener Termine

3,1 | 54,6

3,0 | 57,8

2,0 | 2,0

27,4

28,5

... den Geschäfts-/Öffnungszeiten des Kundenzentrums/ der Beratungseinrichtung

4,1 | 51,1

4,0 | 51,2

2,1 | 2,2

Frage 18

Angaben in Prozent

n = 1.200 Studie 2007 | n = 1.200 Studie 2006

1 in höchstem Maße zufrieden | 5 unzufrieden

Wie zufrieden sind Sie mit verschiedenen Aspekten Ihres Energieversorgers?

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

21,5

... dem Umfang des Beratungs-/ Dienstleistungsangebotes

18,8

24,7

... der Verständlichkeit der Beratung

22,7

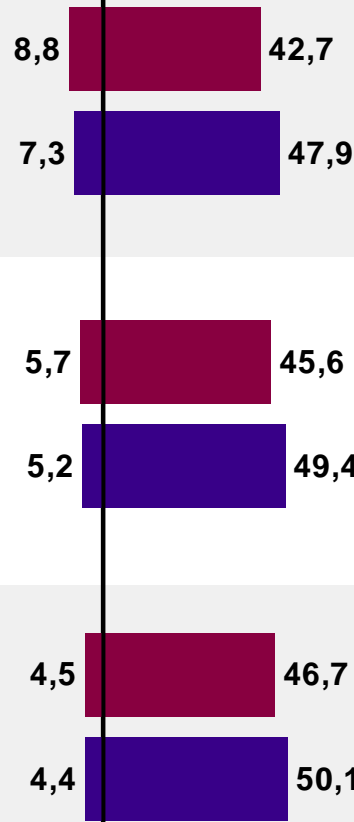
26,2

... der Kompetenz der Beratung

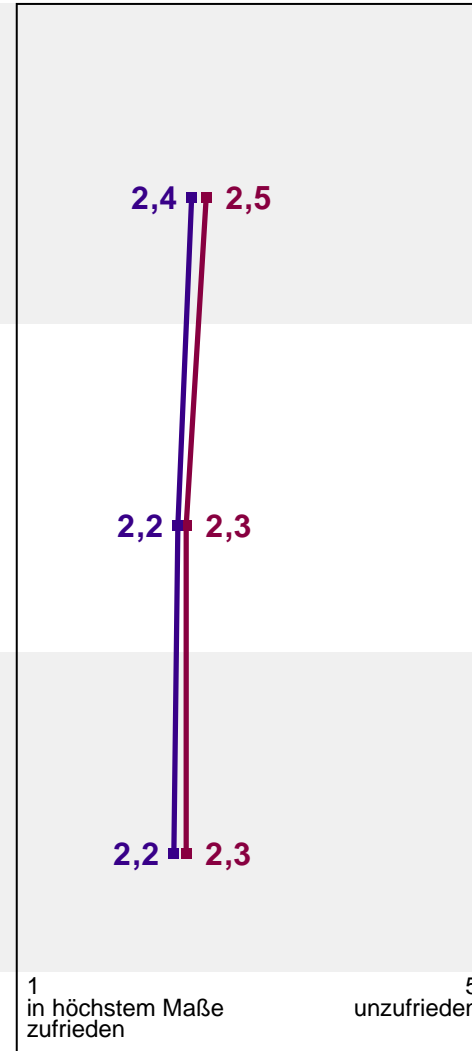
23,7

Bottom-2-Boxes  
(Note 4 + 5)

Top-2-Boxes  
(Note 1 + 2)



Durchschnittliche Bewertung



Frage 18

Angaben in Prozent

n = 1.200 Studie 2007 n = 1.200 Studie 2006

Wie zufrieden sind Sie mit verschiedenen Aspekten Ihres Energieversorgers?

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

23,6

... der Umweltverträglichkeit des Stroms Ihres Energieversorgers

24,1

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

13,7 | 33,2

9,2 | 37,5

Durchschnittliche Bewertung

2,5 | 2,7

2,8 | 2,9

3,0 | 3,1

28,2

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

28,0

18,2 | 22,5

15,7 | 27,3

11,4

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

13,1

30,4 | 28,8

25,6 | 30,7

1 in höchstem Maße zufrieden

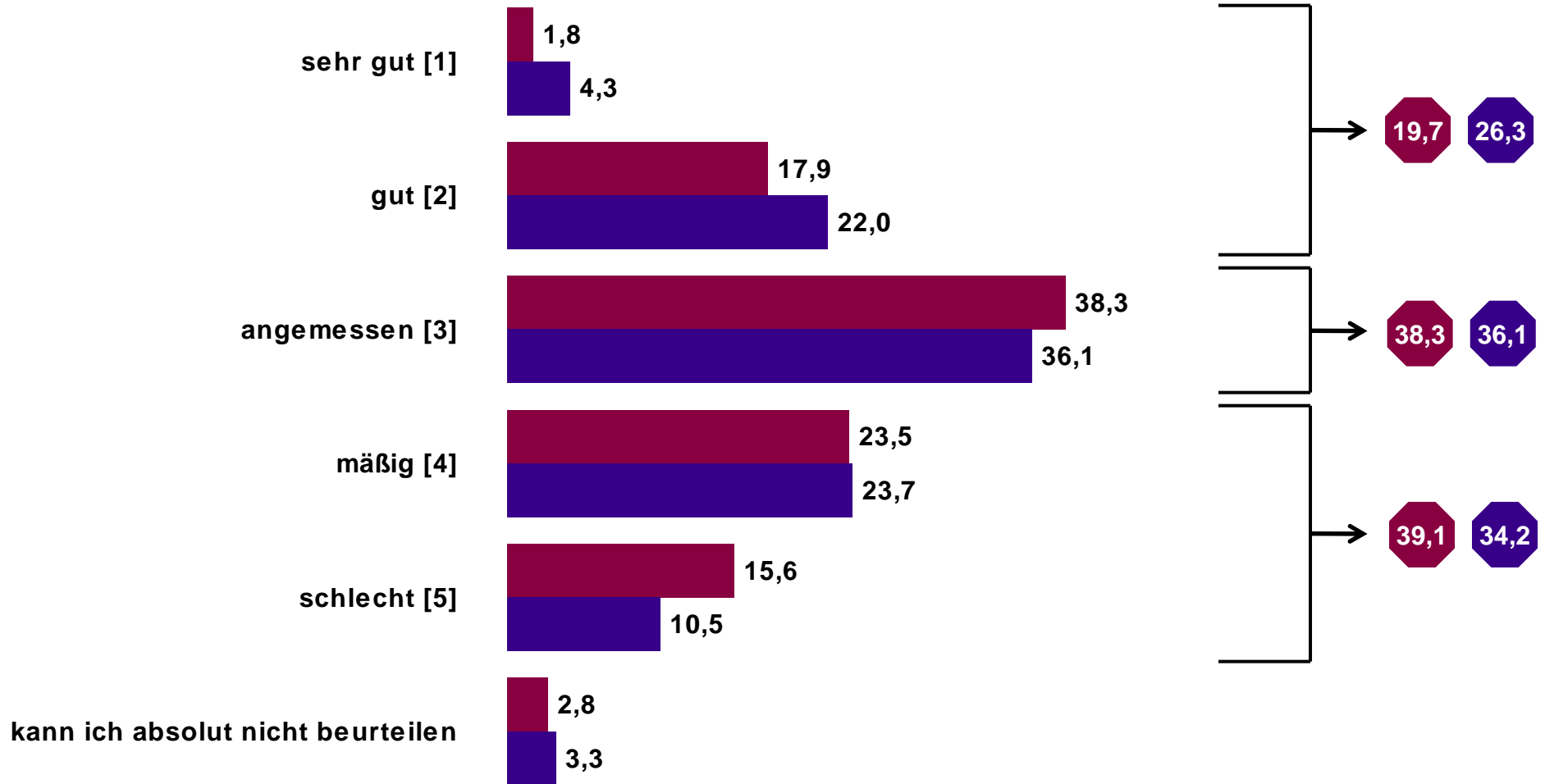
5 unzufrieden

Frage 18

Angaben in Prozent

n = 1.200 Studie 2007 | n = 1.200 Studie 2006

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



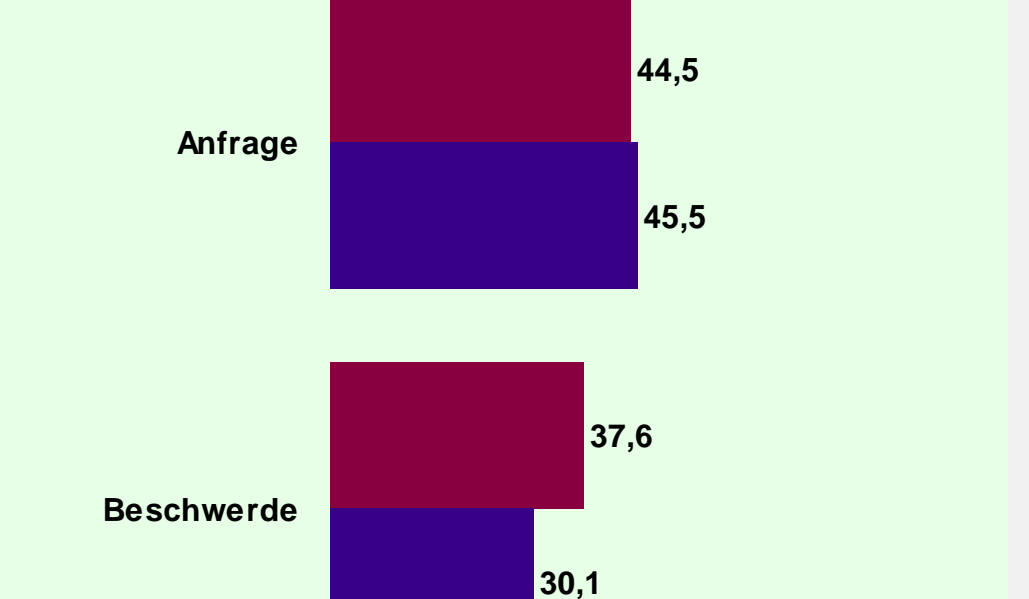
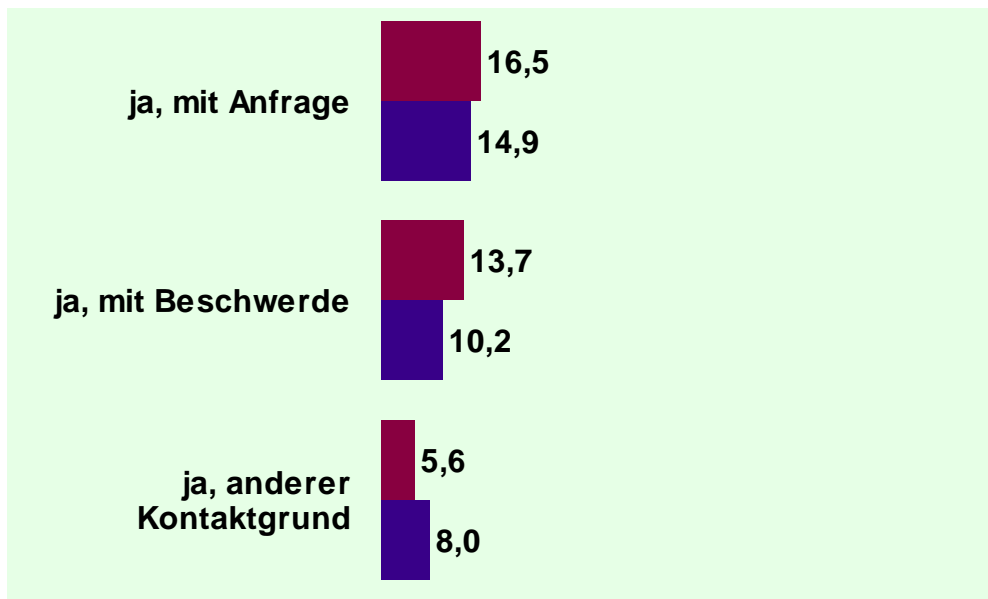
n = 1.200 Studie 2007 Ø = 3,3

n = 1.200 Studie 2006 Ø = 3,1



Haben Sie sich **schon einmal** mit einer Anfrage, Beschwerde oder aus einem anderen Kontaktgrund an Ihren Energieversorger gewandt?

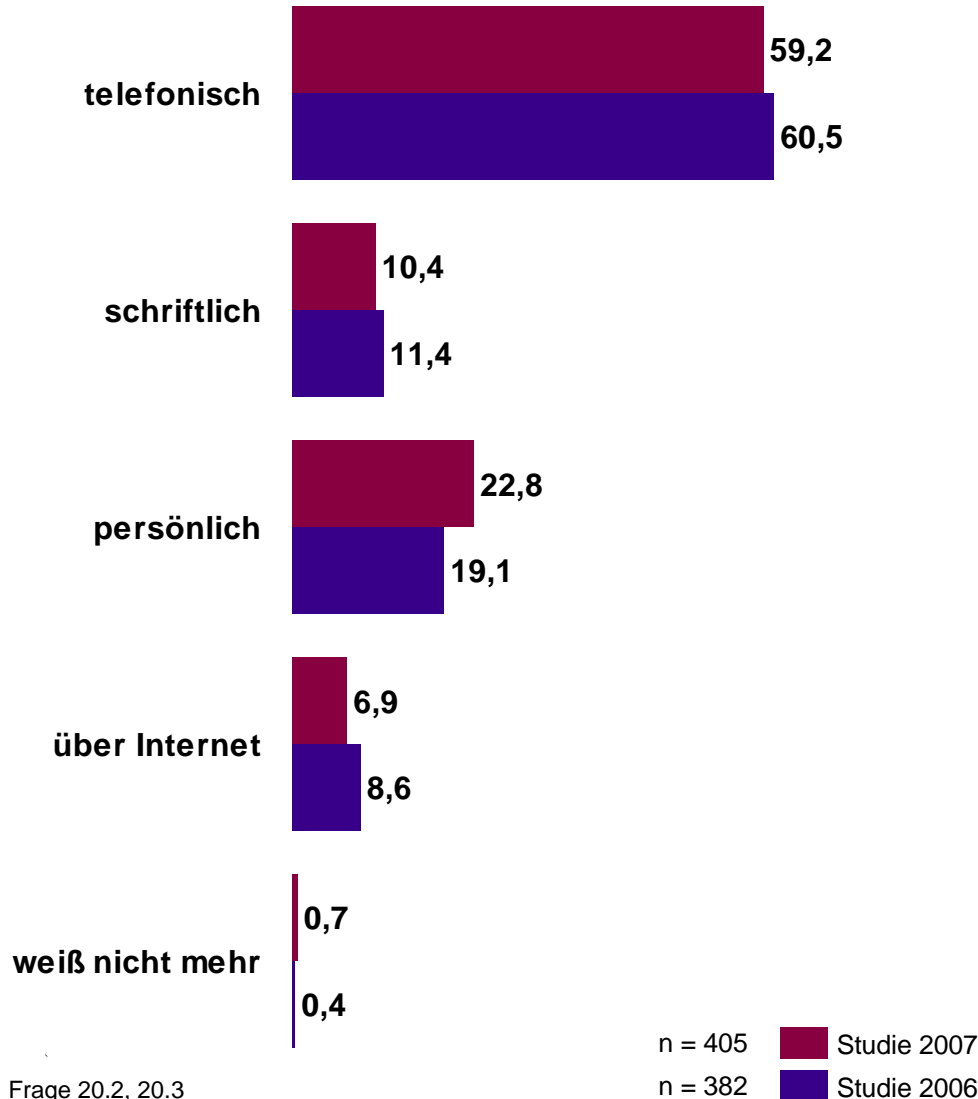
Handelte es sich bei Ihrem **letzten** Kontakt um eine Beschwerde, eine Anfrage oder einen anderen Kontaktgrund?



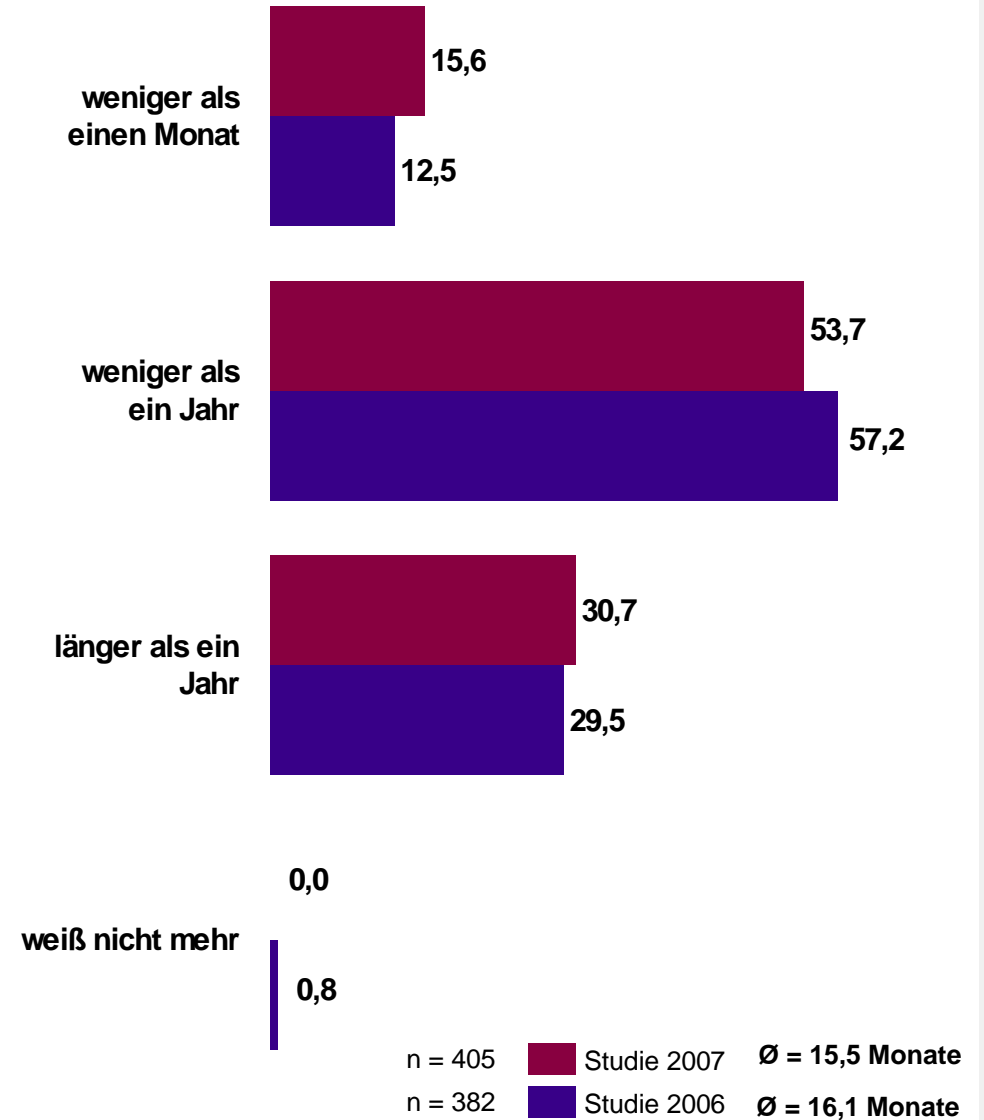
n = 1.200 Studie 2007  
n = 1.200 Studie 2006

n = 405 Studie 2007  
n = 382 Studie 2006

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?

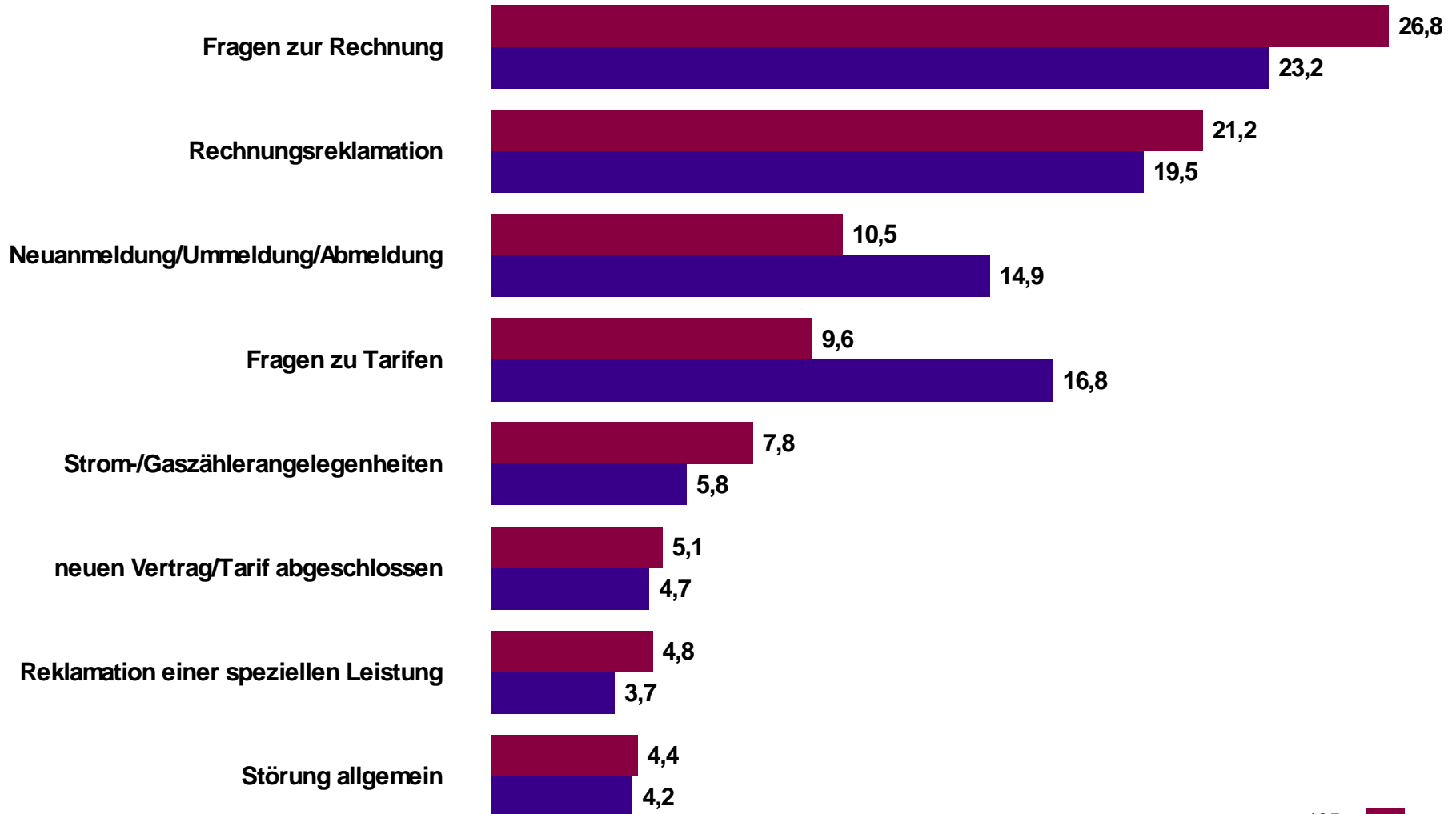


Frage 20.2, 20.3

Angaben in Prozent

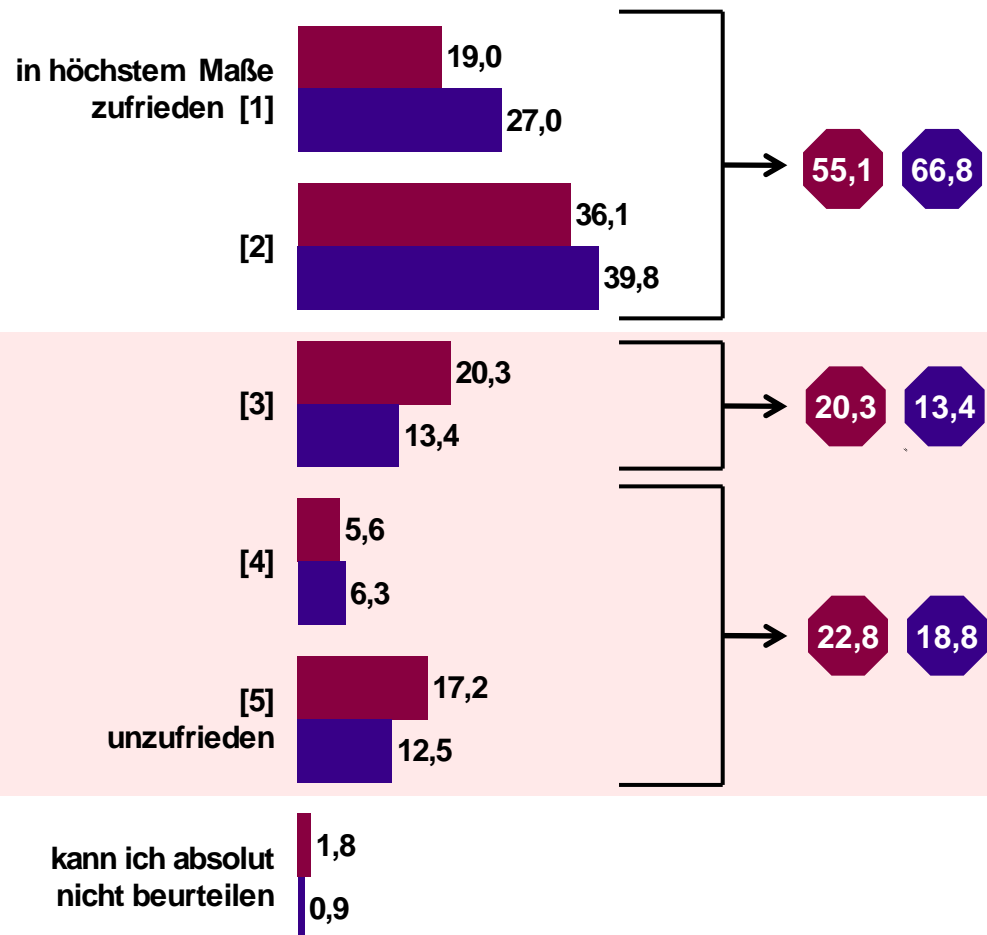
Was war der Anlass für diesen letzten Kontakt?

- Auswahl der häufigsten Nennungen -



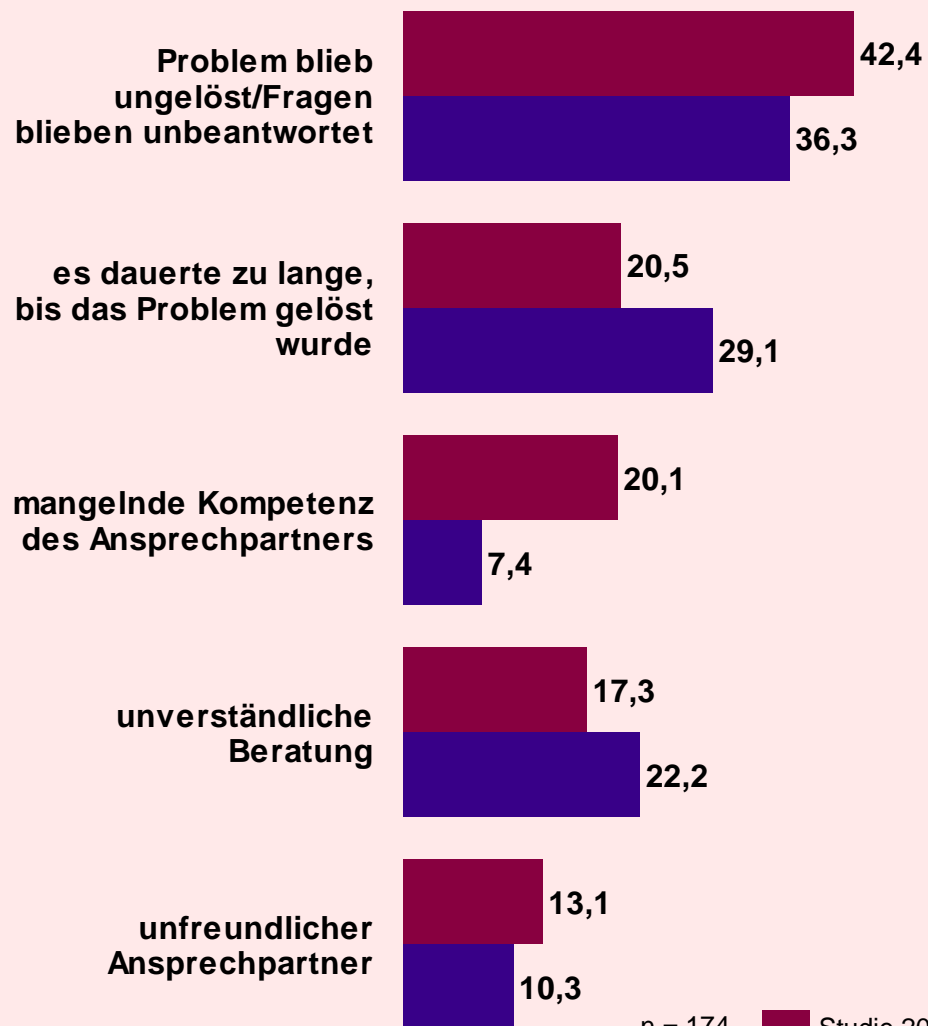
n = 405 Studie 2007  
n = 382 Studie 2006

Haben Sie diesen letzten Kontakt in positiver oder negativer Erinnerung?



n = 405 Studie 2007 Ø = 2,7  
 n = 382 Studie 2006 Ø = 2,4

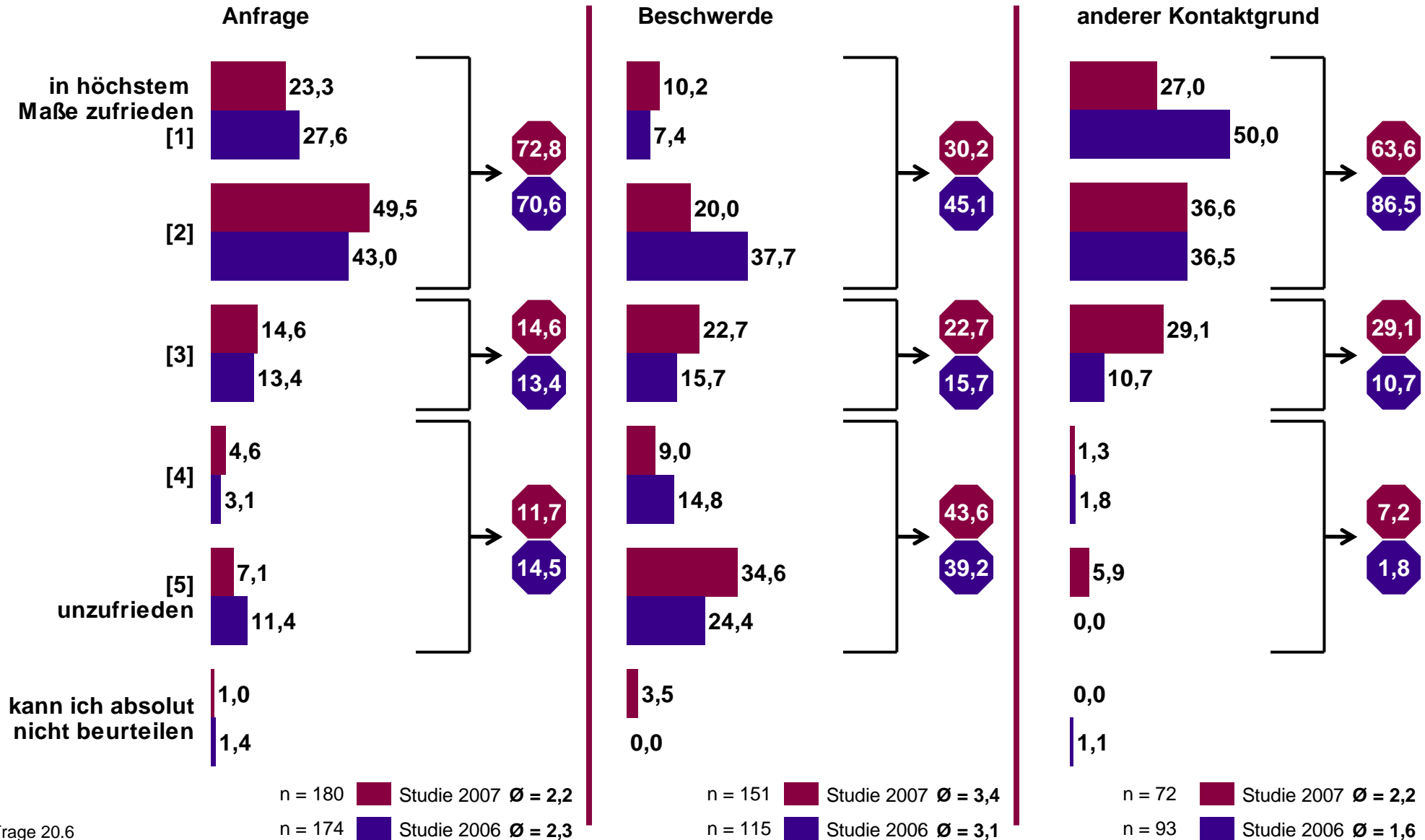
Aus welchen Gründen waren Sie nicht völlig zufrieden mit diesem letzten Kontakt?  
 (die fünf häufigsten Nennungen)



n = 174 Studie 2007  
 n = 124 Studie 2006

# Bewertung des Kontaktes – Differenziert nach Kontaktgrund

Haben Sie diesen letzten Kontakt in positiver oder negativer Erinnerung?



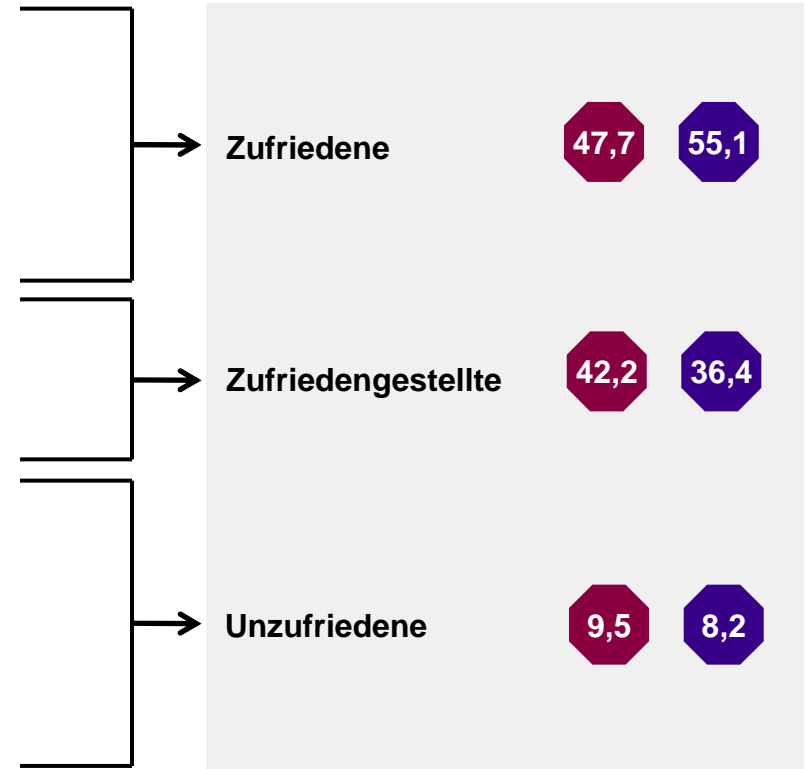
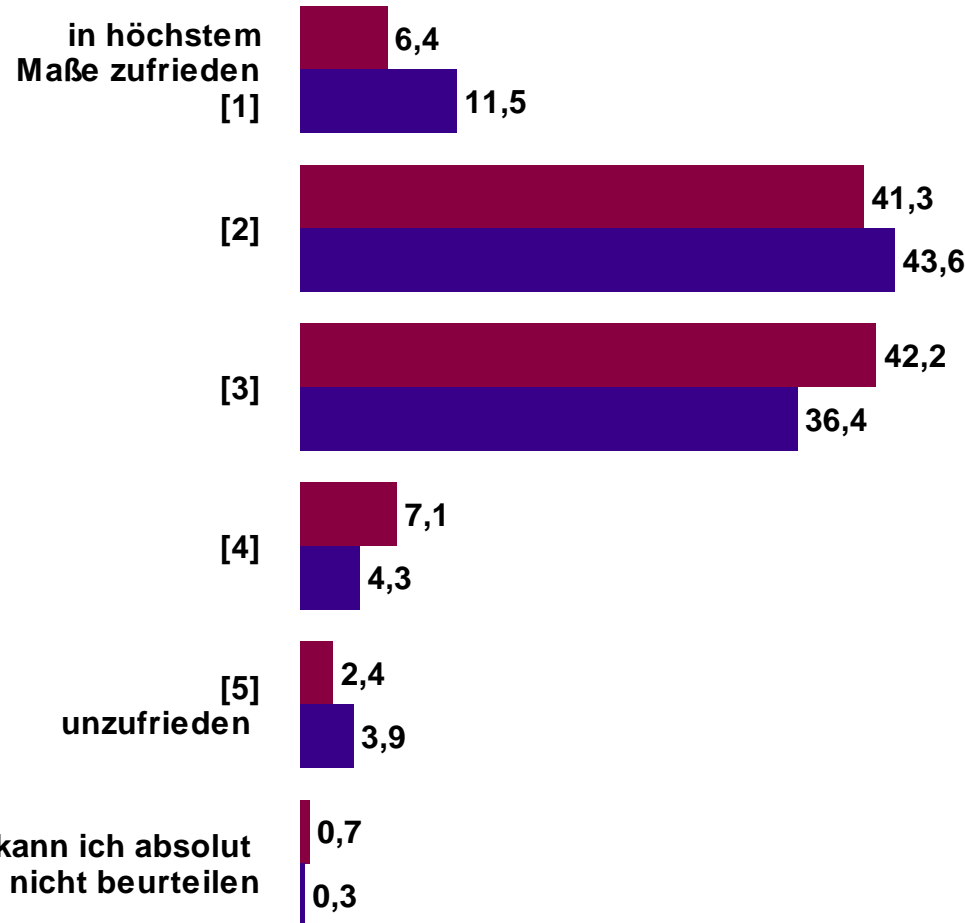
Frage 20.6

Angaben in Prozent

# A'posteriori-Gesamtzufriedenheit mit den Energieversorgern

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

## Zufriedenheitstypen



n = 1.200 Studie 2007 Ø = 2,6

n = 1.200 Studie 2006 Ø = 2,5

	Zufriedene		Zufriedengestellte		Unzufriedene	
	Studie 2007	Studie 2006	Studie 2007	Studie 2006	Studie 2007	Studie 2006
<b>Stichprobengröße</b>	47,7%	55,1%	42,2%	36,4%	9,5%	8,2%
<b>Eigentumsverhältnisse</b>						
Mieter	44,3%	51,2%	39,0%	41,6%	44,5%	53,4%
Eigentümer	55,1%	48,6%	59,1%	58,3%	55,5%	46,6%
<b>Alter</b>						
bis 29 Jahre	16,1%	13,2%	14,5%	17,6%	24,8%	41,9%
30 - 39 Jahre	17,3%	21,2%	15,6%	12,9%	21,3%	10,5%
40 - 49 Jahre	21,6%	19,9%	19,1%	20,3%	14,3%	4,5%
50 - 59 Jahre	14,6%	14,4%	16,9%	16,8%	13,8%	16,5%
60 Jahre und älter	29,8%	30,7%	32,1%	31,8%	25,1%	20,2%
	Ø = 48 J.	Ø = 49 J.	Ø = 50 J.	Ø = 49 J.	Ø = 46 J.	Ø = 42 J.
<b>Geschlecht</b>						
weiblich	53,2%	52,8%	51,3%	49,6%	47,8%	50,9%
männlich	46,8%	47,2%	48,7%	50,4%	52,2%	49,1%

Bemerkung: An 100 fehlende Prozent sind auf fehlende Angaben zurückzuführen

Studie 2007 - n = 1.200

Studie 2006 - n = 1.200

**Einschätzung des Informationsstandes zum Wettbewerb in der Stromwirtschaft**

**Wechselverhalten im Strommarkt**

**Wahrscheinlichkeit des Verbleibs beim aktuellen Stromversorger**

**Charakterisierung von unterschiedlich gebundenen Kundengruppen**

**Weiterempfehlungsquote**

**Zufriedenheits-Bindungs-Tableau**

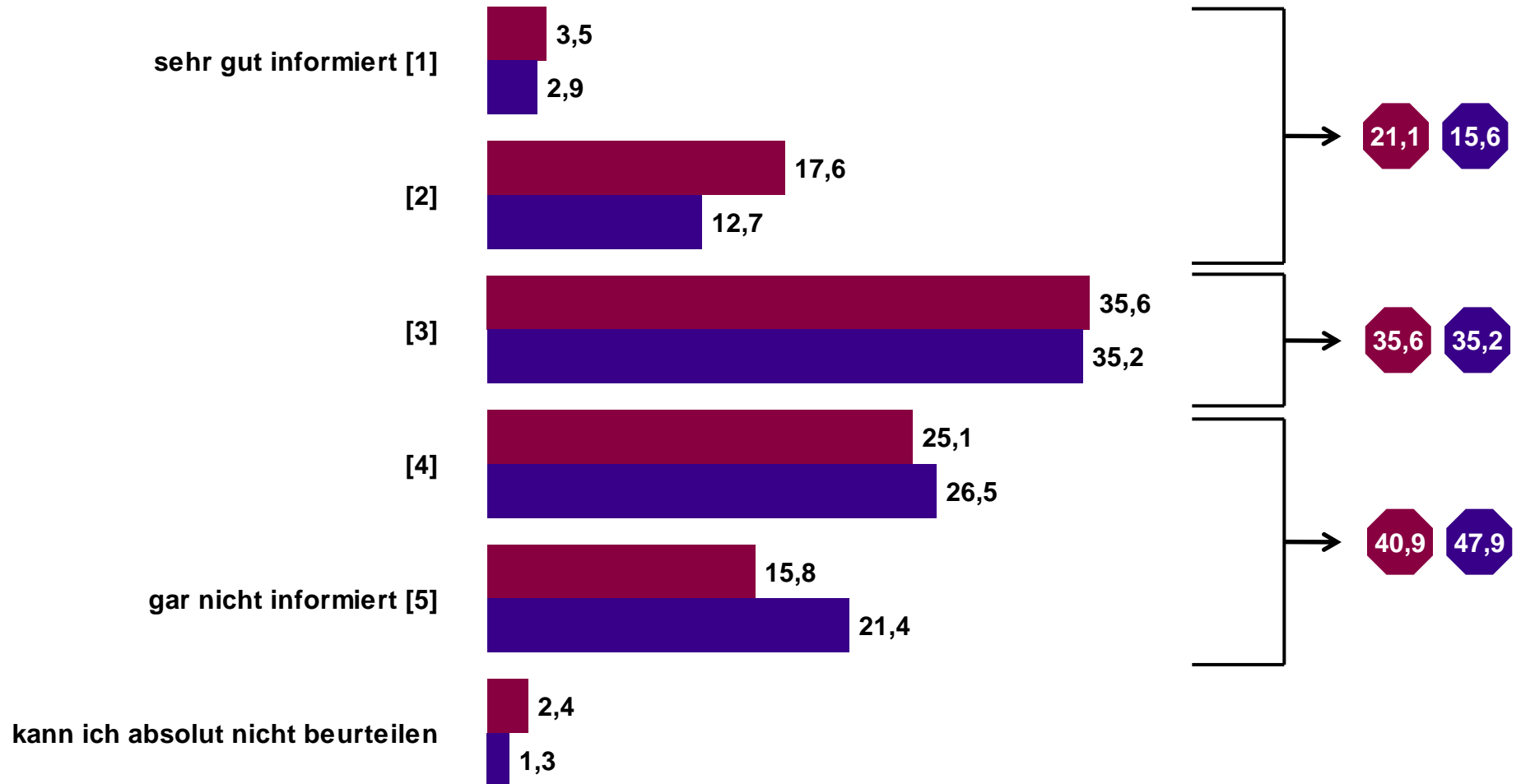
**Stromversorger im Vergleich**

**Kundenbindungsindex**

**Stromrechnung**



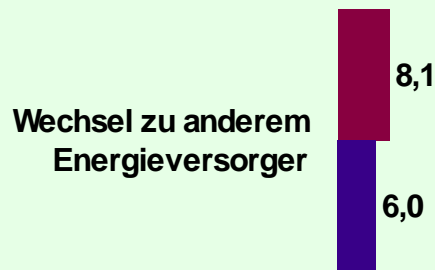
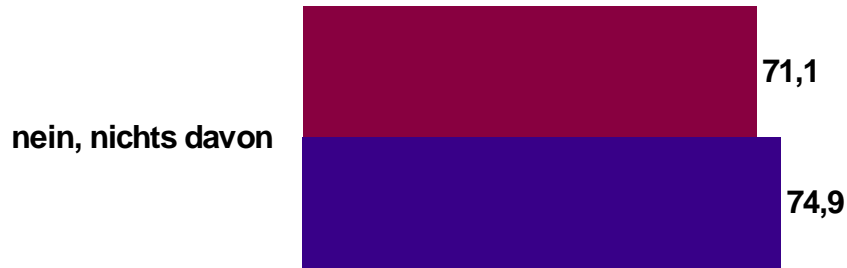
Wie gut fühlen Sie sich über den Wettbewerb in der Stromwirtschaft informiert?



n = 1.200 Studie 2007 Ø = 3,3

n = 1.200 Studie 2006 Ø = 3,5

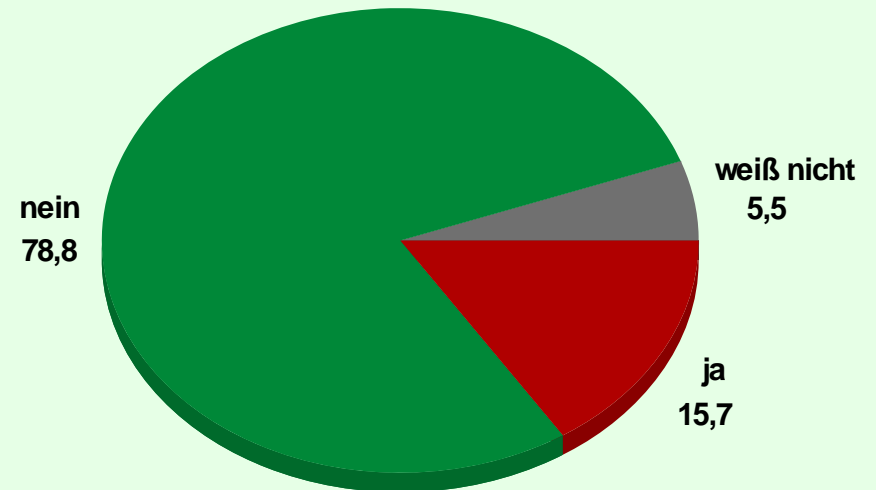
Haben Sie, unabhängig von Haushaltsgründung oder Umzügen, seit der Öffnung des Strommarktes 1998 einen neuen Tarif bzw. Vertrag bei Ihrem Stromversorger abgeschlossen, oder haben Sie zu einer neuen Marke gewechselt, oder sind Sie zu einem anderen Stromversorger gewechselt?



Weitere 2,7% haben in Verbindung mit einem Wohnungswechsel den Stromversorger gewechselt.

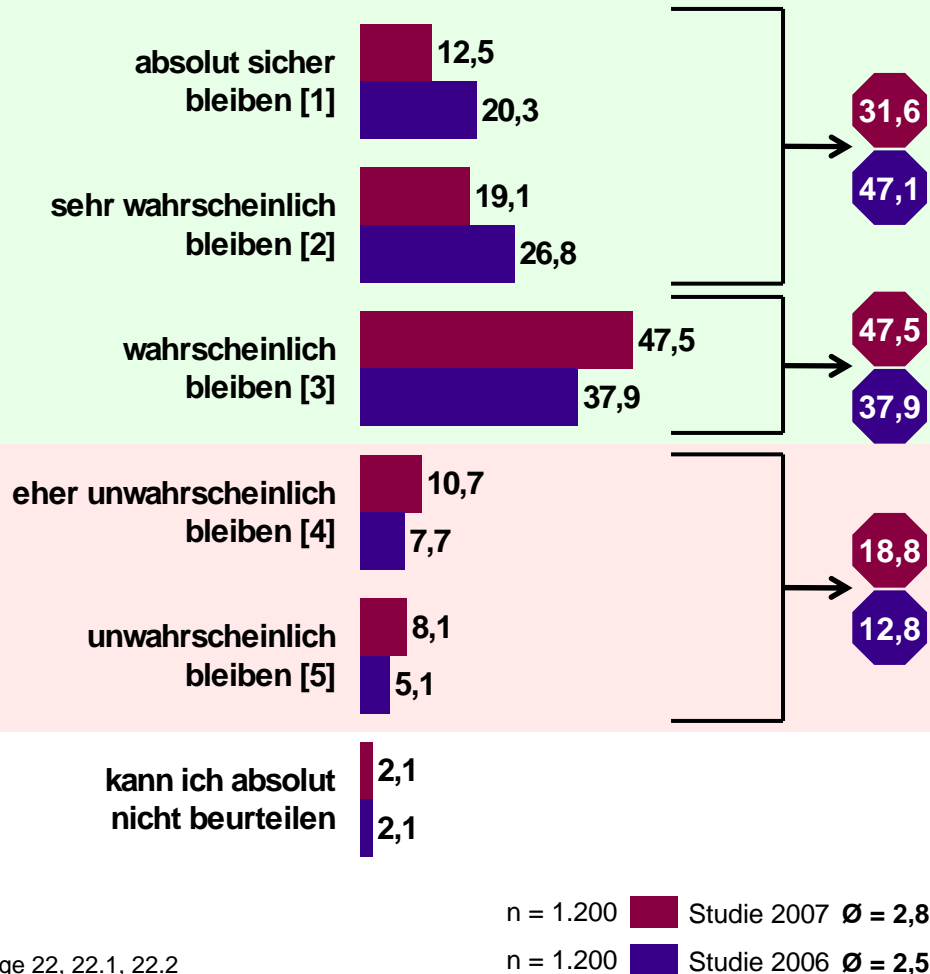
n = 1.200 Studie 2007  
n = 1.200 Studie 2006

Haben Sie sich für ein Ökostromprodukt entschieden?\*

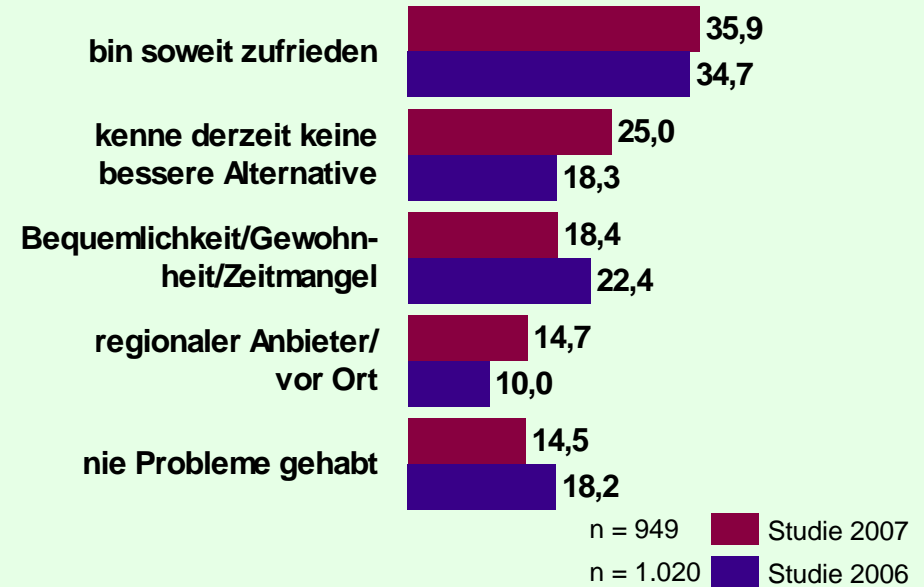


n = 347

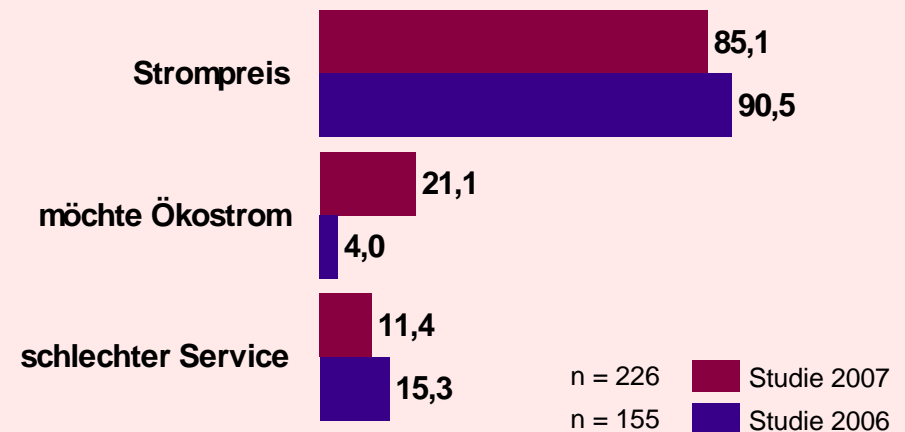
Wenn Sie sich jetzt noch einmal Ihre gesamte Geschäftsbeziehung mit Ihrem Stromversorger vergegenwärtigen und sich dabei vorstellen, dass verschiedene andere Stromversorger zur Auswahl stehen, wie wahrscheinlich würden Sie aus jetziger Sicht bei Ihrem Stromversorger bleiben? Würden Sie ...?



Warum werden Sie bei Ihrem bisherigen Stromversorger bleiben? (die fünf häufigsten Nennungen)



Warum werden Sie Ihren bisherigen Stromversorger wechseln? (die drei häufigsten Nennungen)



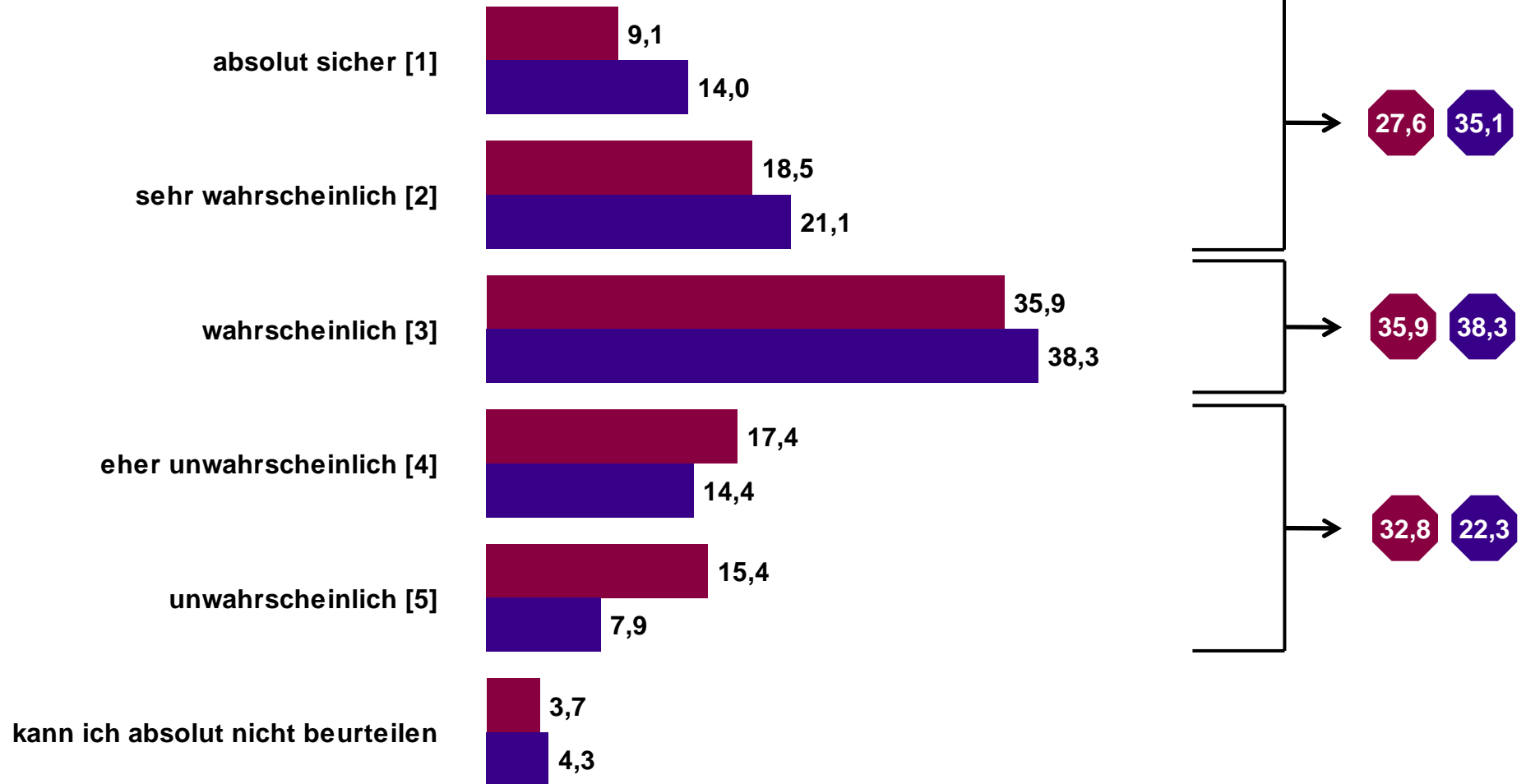
	Sicher verbleibende Kunden		Wahrscheinlich verbleibende Kunden		Wahrscheinlich wechselnde Kunden	
	Studie 2007	Studie 2006	Studie 2007	Studie 2006	Studie 2007	Studie 2006
<b>Stichprobengröße</b>	31,6%	47,1%	47,5%	37,9%	18,8%	12,8%
<b>Eigentumsverhältnisse</b>						
Mieter	40,4%	49,5%	44,3%	45,7%	42,6%	53,2%
Eigentümer	57,5%	50,2%	54,9%	54,3%	57,4%	46,8%
<b>Alter</b>						
bis 29 Jahre	14,6%	15,4%	18,0%	17,7%	14,7%	23,8%
30 - 39 Jahre	11,2%	17,4%	19,3%	19,9%	23,6%	11,3%
40 - 49 Jahre	19,7%	16,9%	20,6%	21,7%	15,9%	18,3%
50 - 59 Jahre	15,8%	15,5%	14,5%	16,1%	18,0%	14,3%
60 Jahre und älter	35,5%	34,6%	27,5%	24,0%	27,4%	27,5%
	Ø = 51 J.	Ø = 50 J.	Ø = 47 J.	Ø = 46 J.	Ø = 49 J.	Ø = 48 J.
<b>Geschlecht</b>						
weiblich	52,2%	49,6%	52,3%	51,5%	50,3%	65,1%
männlich	47,8%	50,4%	47,7%	48,5%	49,7%	34,9%

Bemerkung: An 100 fehlende Prozent sind auf fehlende Angaben zurückzuführen

Studie 2007 - n = 1.200

Studie 2006 - n = 1.200

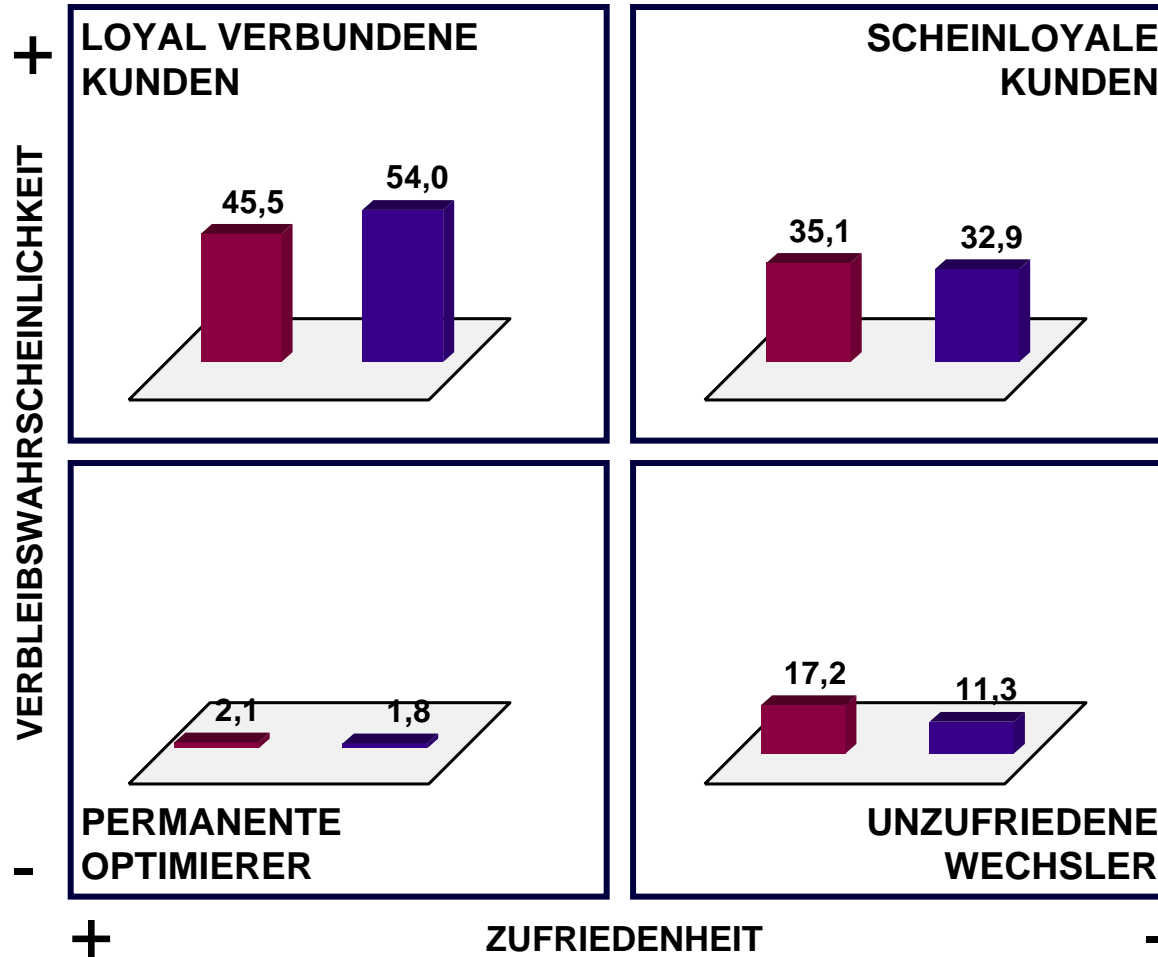
Wenn Sie von einem Freund oder Bekannten um Rat gefragt würden, wie wahrscheinlich wäre es, dass Sie ihm Ihren aktuellen Stromversorger empfehlen würden?  
Wäre es ...?



n = 1.200 Studie 2007 Ø = 3,1

n = 1.200 Studie 2006 Ø = 2,8

Für das Marketing ist die Kenntnis über die quantitative Verteilung der Kunden auf die vier Felder des Zufriedenheits-Bindungs-Tableaus besonders wichtig. Generelles Ziel muss die Erhöhung des Anteils der loyal verbundenen Kunden sein! Dazu sind die Bestimmungsfaktoren der Kundengruppen zu identifizieren, um daraufhin effiziente Verbesserungsmaßnahmen abzuleiten. Dieses Tableau dient darüber hinaus der zukünftigen Kontrolle des Erfolges und der quantitativen Effizienz eingeleiteter Verbesserungsmaßnahmen sowie als Frühindikator bezüglich potenzieller Wettbewerbsverschiebungen.



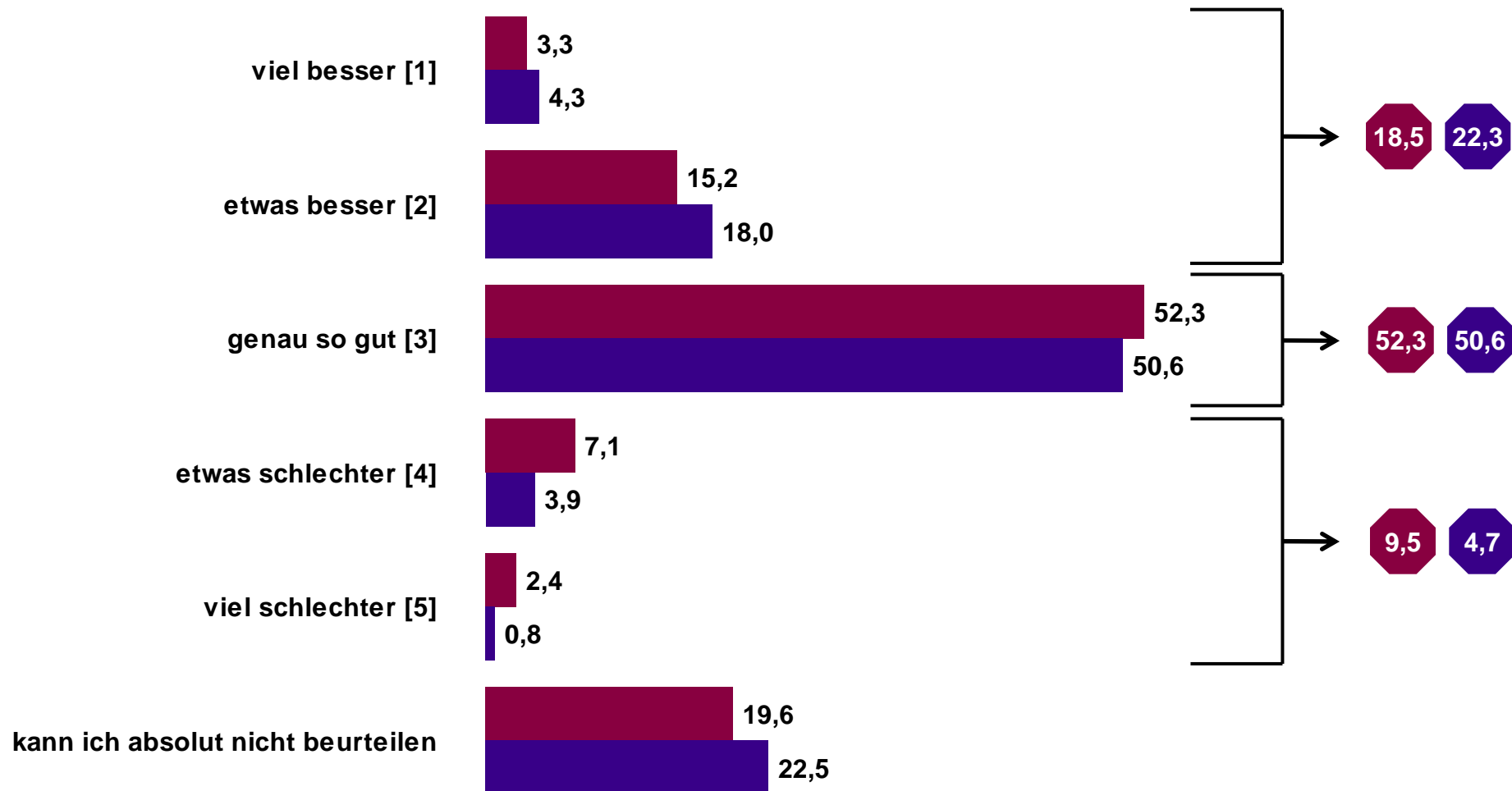
n = 1.166 ■ Studie 2007

n = 1.173 ■ Studie 2006

Kundenzufriedenheit: Zusammenfassung der Bewertung 1 + 2 sowie 3 bis 5

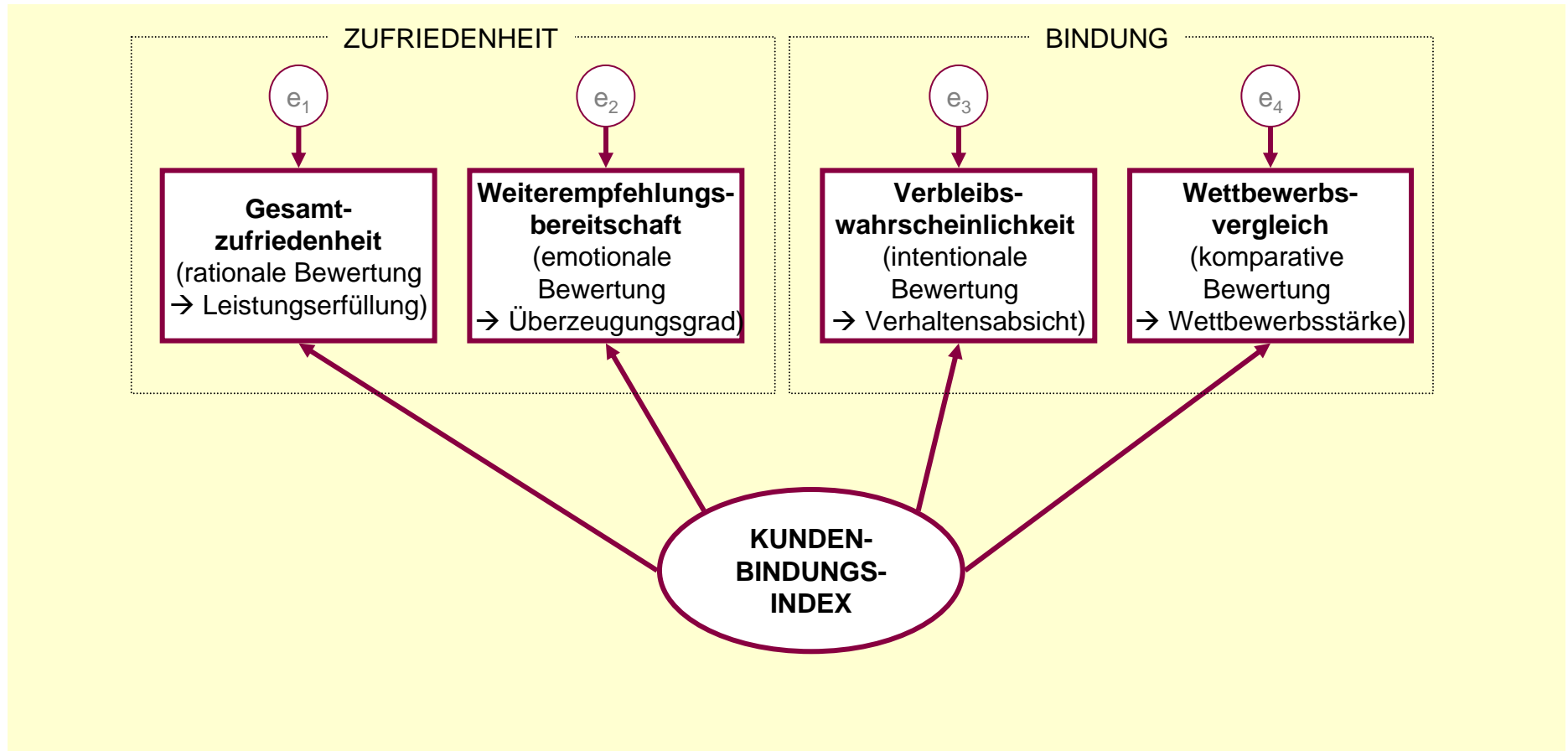
Verbleibswahrscheinlichkeit: Zusammenfassung der Bewertung 1 bis 3 sowie 4 + 5

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

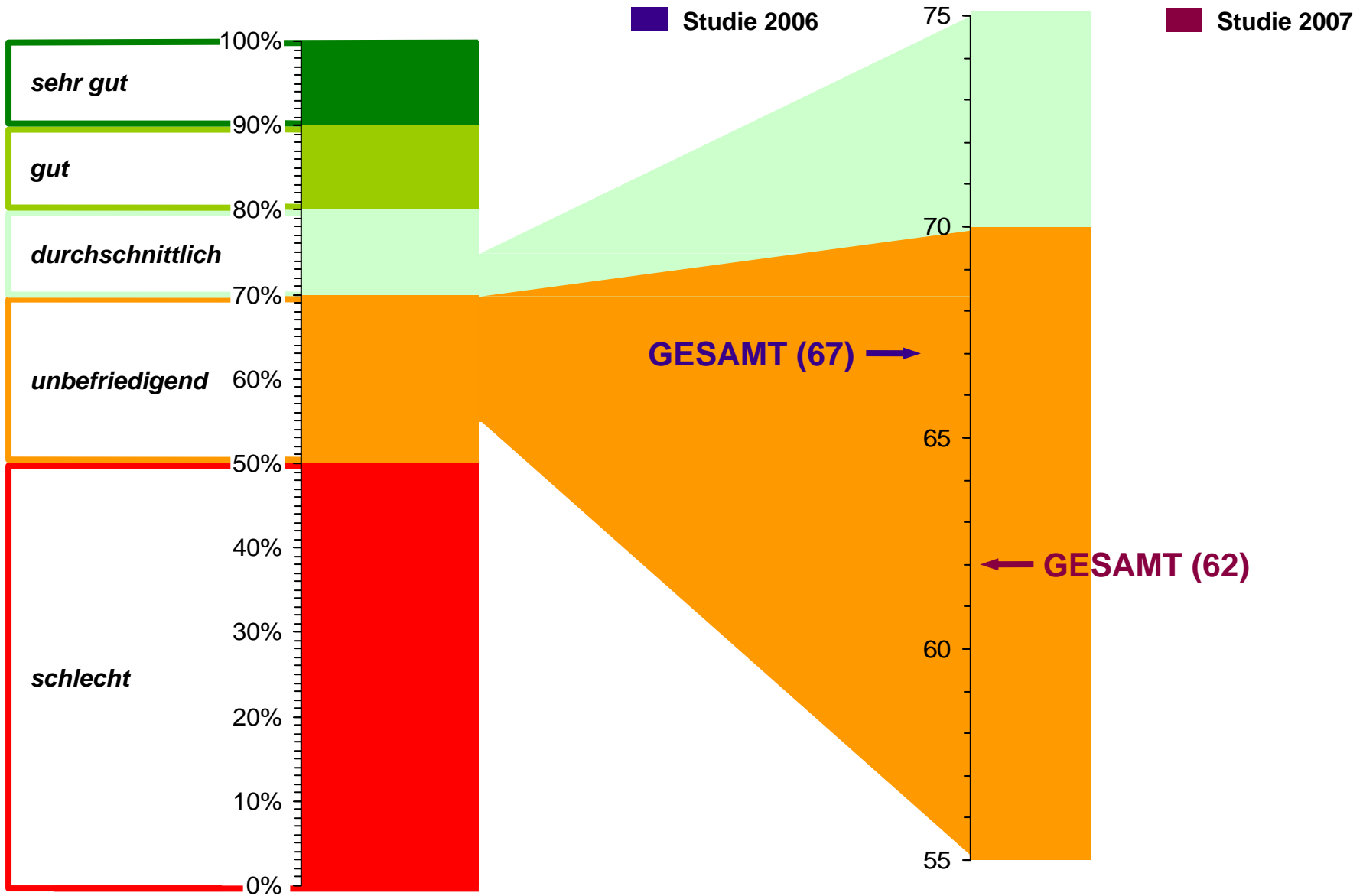


n = 1.200 Studie 2007 Ø = 2,9

n = 1.200 Studie 2006 Ø = 2,7







## Max-Diff-Scaling – Quantifizierung der Relevanz ausgewählter Merkmale

- einer der günstigsten Energieversorger in Deutschland
- nachvollziehbare Preis- und Tarifgestaltung
- bietet auch Ökostrom an
- bietet neben Strom auch Erdgas, Wasser, Telefon und Internet an
- preisreduzierter Onlinevertrag (keine pers. Kontakte, Online-Rechnung etc.)
- persönlicher Kontakt zum Energieversorger vor Ort möglich
- umfangreiche Beratungsangebote rund um das Thema Energie
- bietet monatlich kündbare Verträge an
- zuverlässiger Energielieferant
- berücksichtigt Umweltbelange
- verzichtet auf Atomenergie
- angesehener Energieversorger
- vertrauenswürdiges Unternehmen
- Energieversorger, der in meiner Region Arbeitsplätze sichert
- Energieversorger, der Bildung, Soziales, Kultur und Sport in der Region fördert
- Energieversorger, der auch in Zukunft für eine sichere Versorgung sorgt

*Ich nenne Ihnen nun drei Eigenschaften, die einen Energieversorger auszeichnen können.*

*(A) Wenn Sie sich auf folgende drei Eigenschaften konzentrieren, welche der Eigenschaften halten Sie für die Wichtigste?*

*(B) Und welche für die Unwichtigste?*

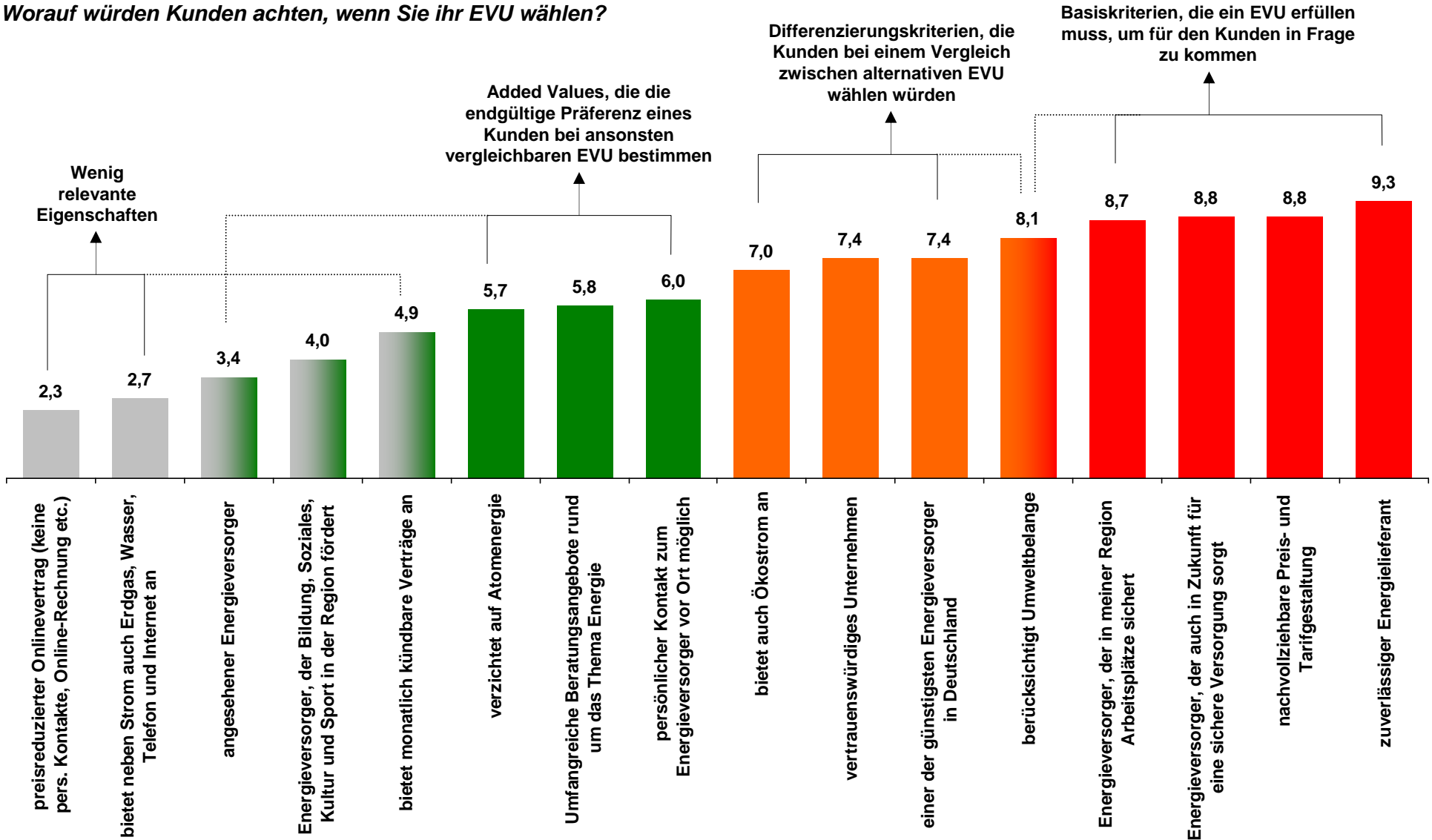
Eigenschaften	Best	Worst
Ansprechpartner bei den Verbänden	( x )	( )
schnelle Reaktion auf aktuelle Ereignisse	( )	( )
vorgefertigte Broschüren und Flyer	( )	( x )

### Analyse

Ableitung der prozentualen Relevanz der einzelnen Eigenschaften mittels einer hierarchischen Bayes Regression.

12- bis 18-malige Abfrage  
varierender 3er-Sets

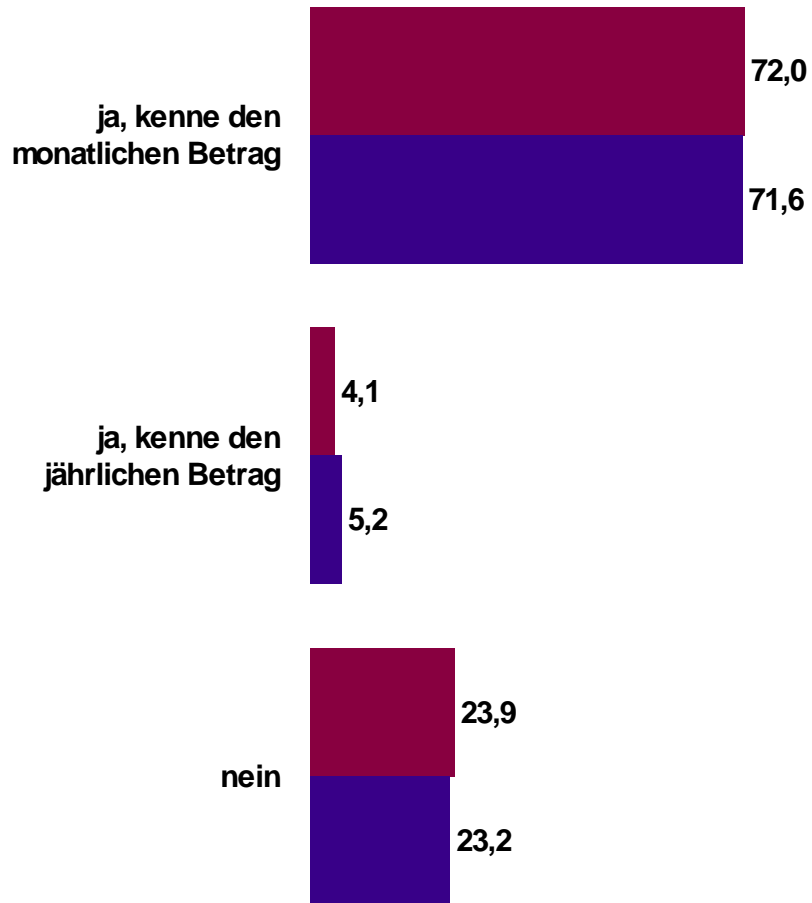
Worauf würden Kunden achten, wenn Sie ihr EVU wählen?



Frage 16

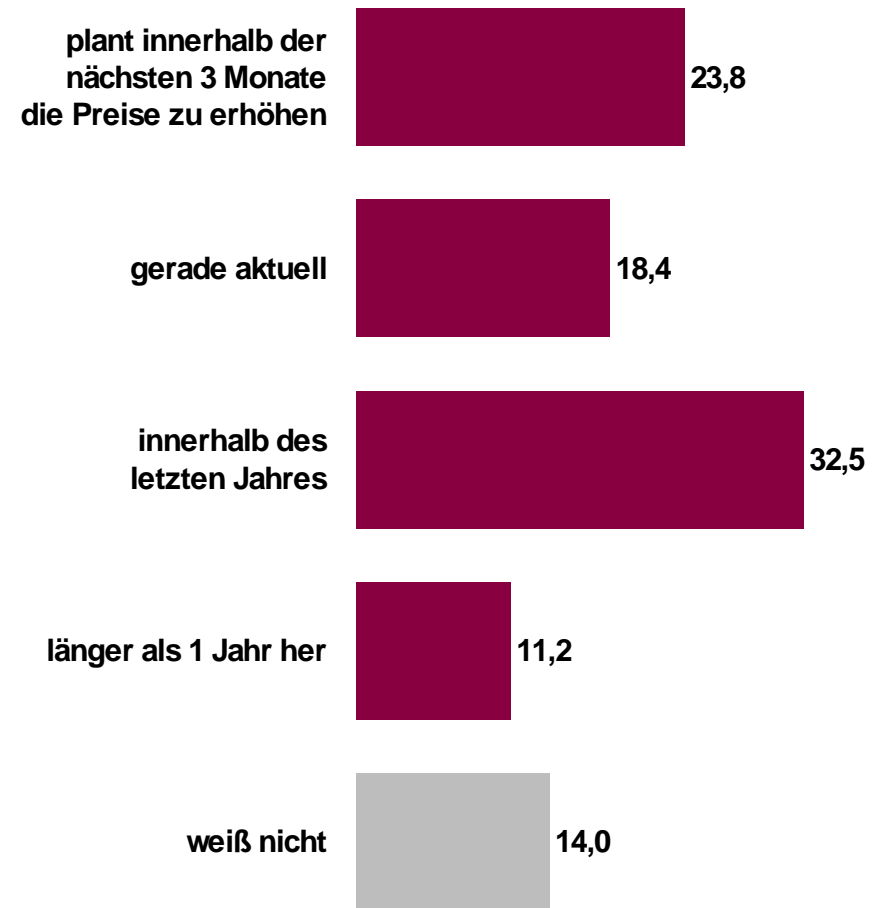
Angaben: Relevanz der Eigenschaften in Prozent – Summe = 100%

Wissen Sie, wie hoch Ihre jährliche Stromrechnung bzw. Ihre monatliche Stromabschlagszahlung ungefähr ausfällt?



n = 1.200 ■ Studie 2007  
 n = 1.200 ■ Studie 2006

Wann hat Ihr Energieversorger das letzte Mal die Strompreise erhöht? \*



n = 1.200

Frage 26, 27 - \*Neu in 2007

Angaben in Prozent

**Erdgasbezug**

**Wechselverhalten im Erdgasmarkt**

**Zufriedenheit mit der Versorgungssicherheit – Erdgas**

**Bewertung des Preis-Leistungsverhältnis – Erdgas**

**Gesamtzufriedenheit – Erdgas**

**Verbleibswahrscheinlichkeit – Erdgas**

**Weiterempfehlungsbereitschaft – Erdgas**

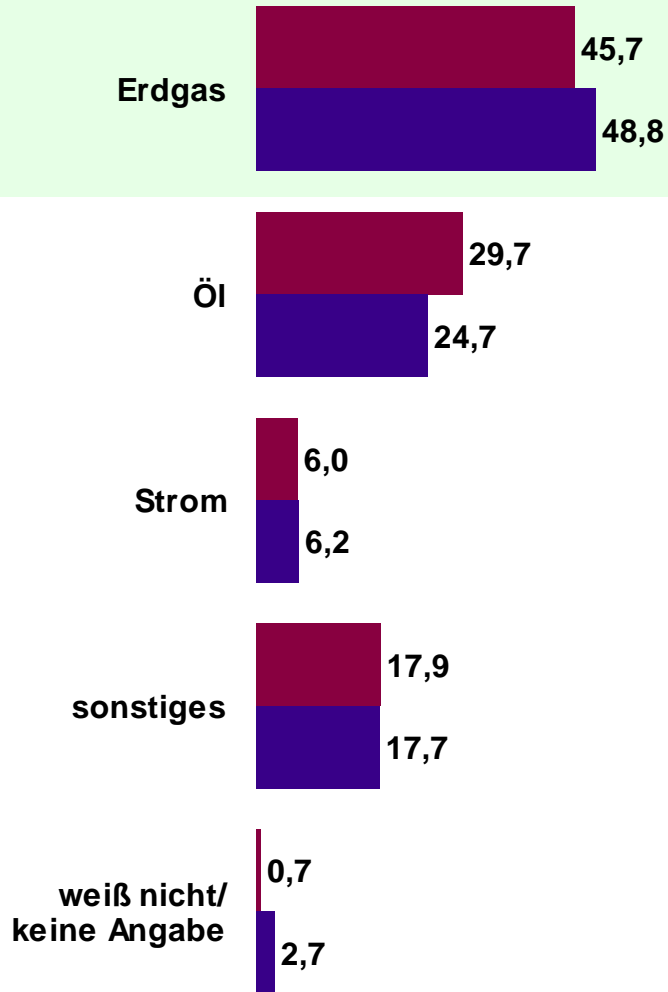
**Erdgasversorger im Vergleich**

**Kundenbindungsindex – Erdgas**

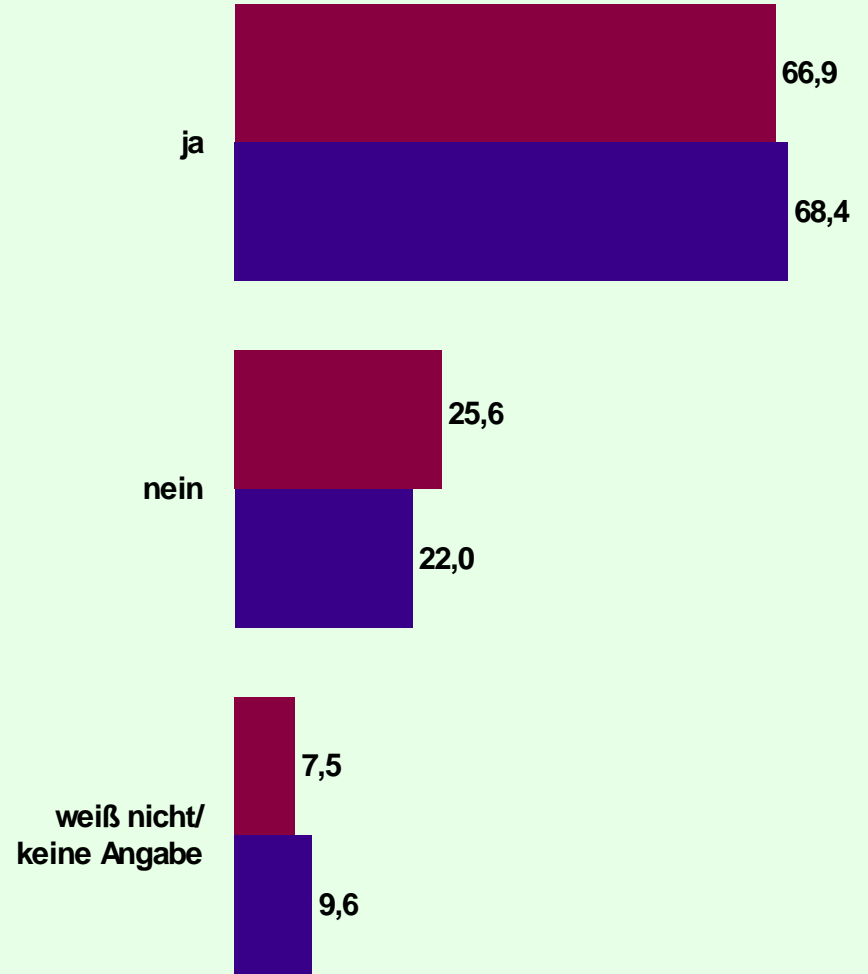
**Wechselbarrieren – Erdgas**

**Erdgasrechnung**

Womit heizen Sie vorwiegend Ihre Wohnung/Ihr Haus?



Beziehen Sie Erdgas ebenfalls bei Ihrem Stromversorger?



n = 1.200 Studie 2007  
n = 1.200 Studie 2006

n = 549 Studie 2007  
n = 585 Studie 2006

Frage 2.1, 2.2  
Angaben in Prozent

Haben Sie, unabhängig von Haushaltsgründung oder Umzügen, seit der Öffnung des Erdgasmarktes 2006 einen neuen Tarif bzw. Vertrag bei Ihrem Erdgasversorger abgeschlossen, oder haben Sie zu einer neuen Marke gewechselt, oder sind Sie zu einem anderen Erdgasversorger gewechselt?\*

nein, nichts davon

58,0

neuen Vertrag/Tarif/Marke mit  
bisherigen Erdgasversorger

10,3

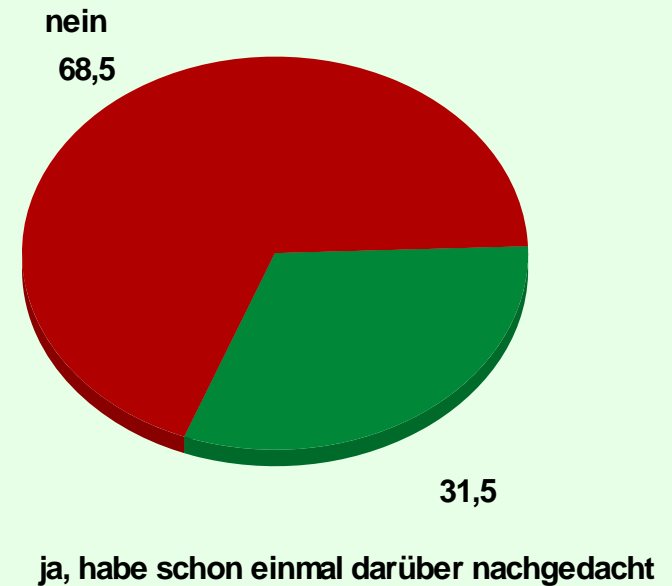
Wechsel zu anderem  
Erdgasversorger

0,7

habe nichts von der Öffnung  
des Gasmarktes gehört

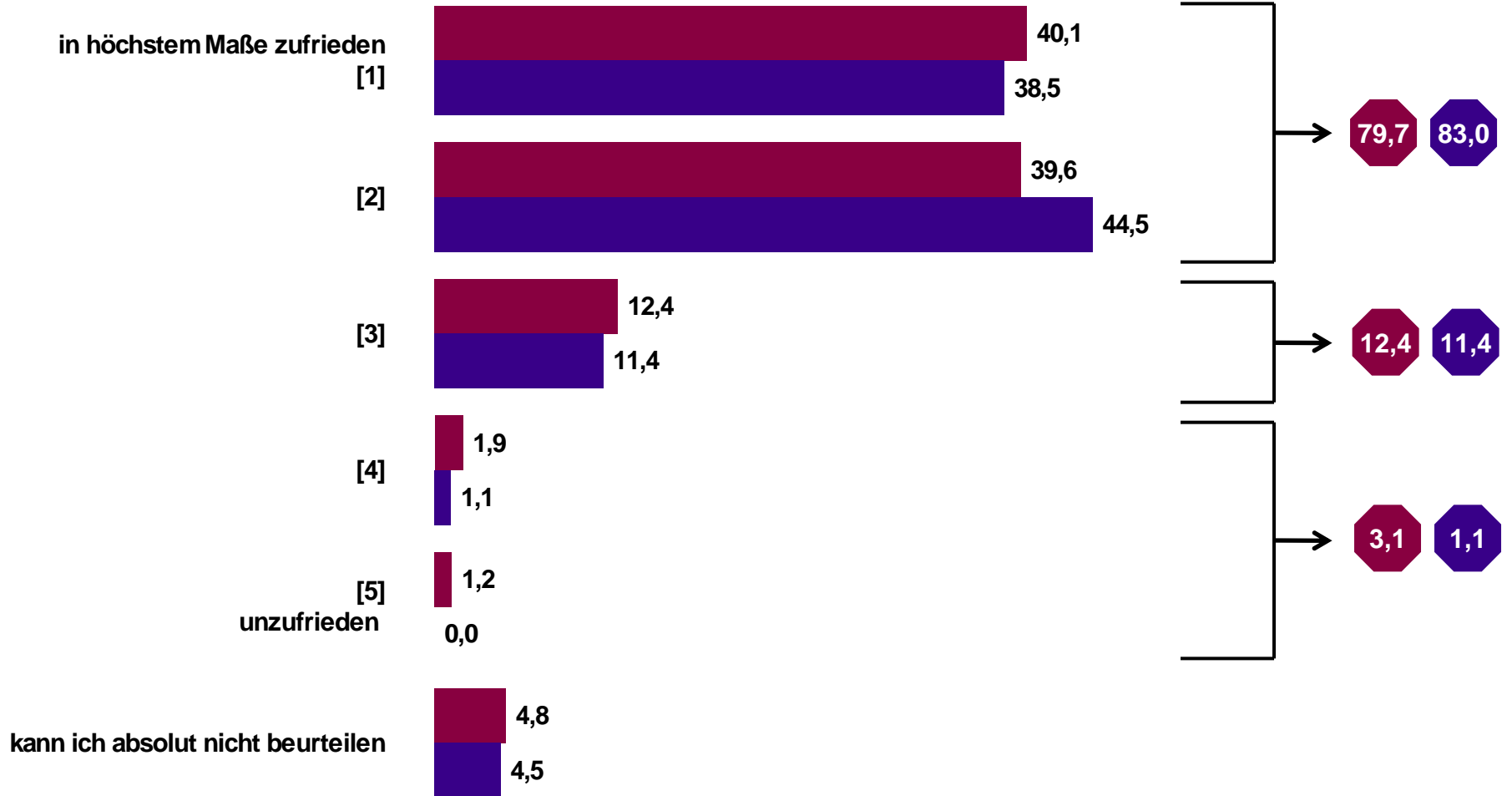
30,9

Haben Sie schon einmal darüber nachgedacht, Ihren Erdgasversorger zu wechseln?\*



n = 318

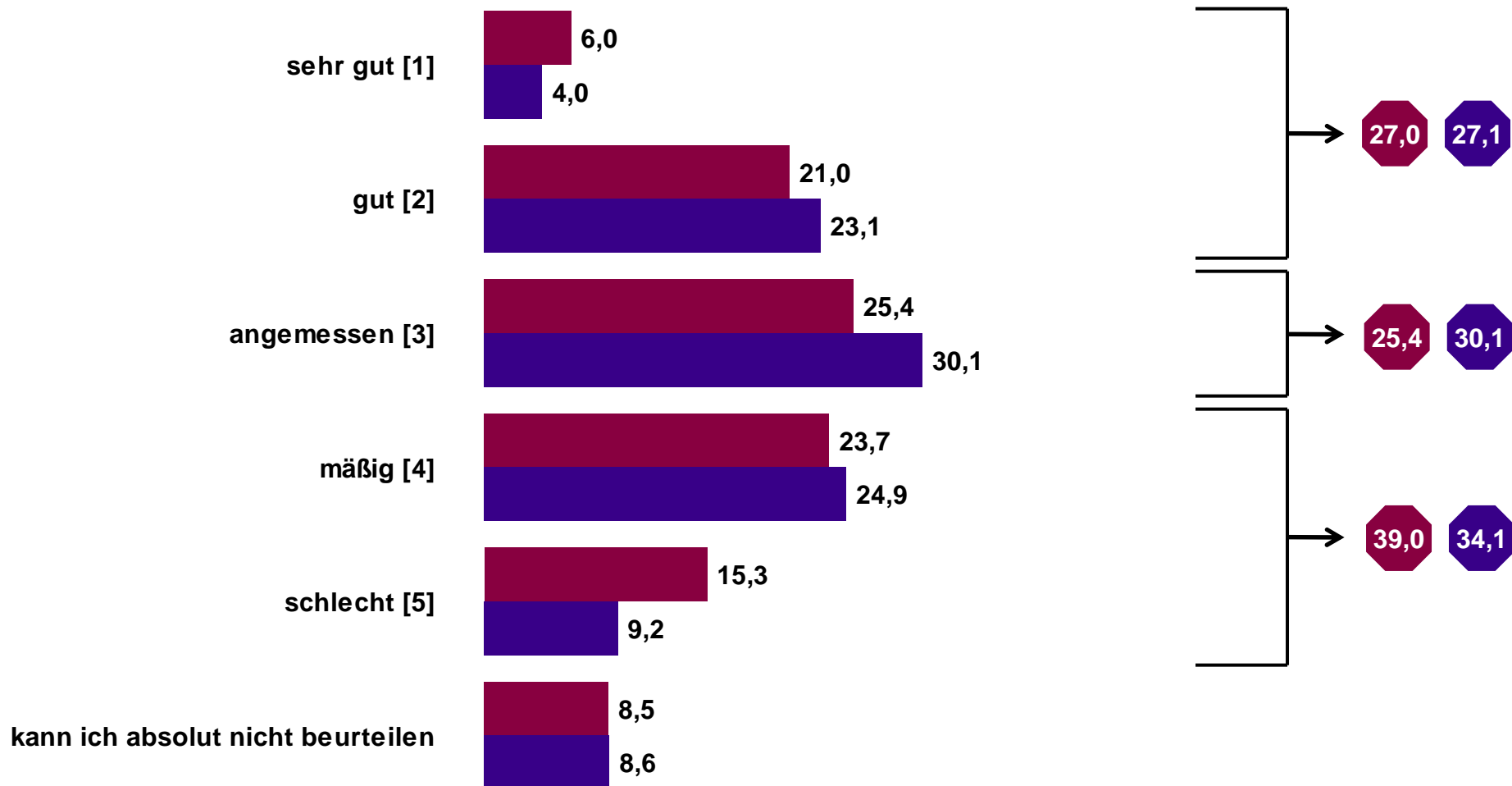
Wie zufrieden sind Sie mit der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Erdgasversorgung bei Ihrem Erdgasversorger?



n = 549    Studie 2007    Ø = 1,8  
 n = 585    Studie 2006    Ø = 1,7



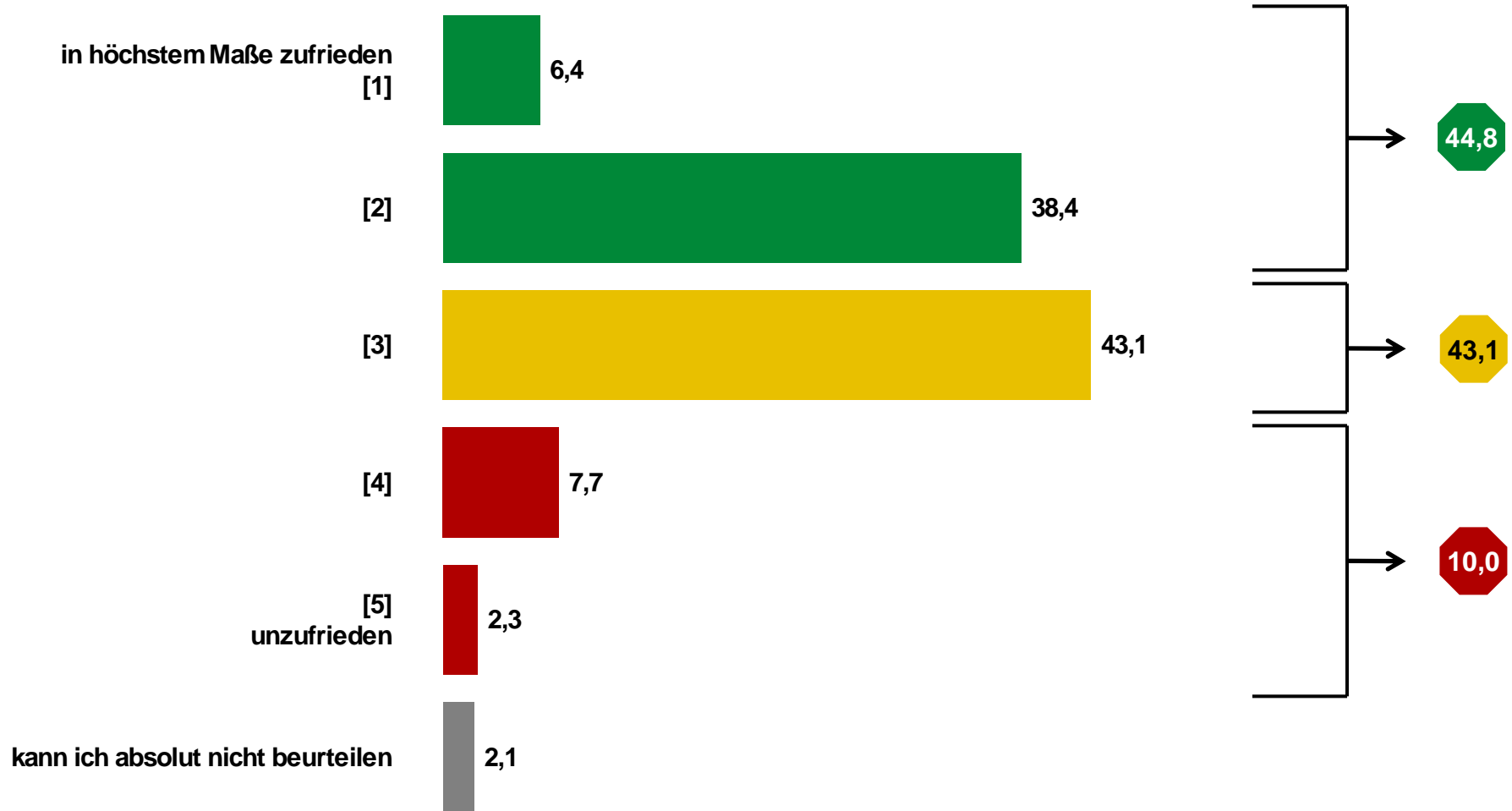
Und wie fällt Ihr Urteil aus, wenn Sie die Erdgaspreise Ihres Erdgasversorgers ins Verhältnis zu dessen Leistungen setzen? Ist das Preis-Leistungsverhältnis aus Ihrer Sicht ...?



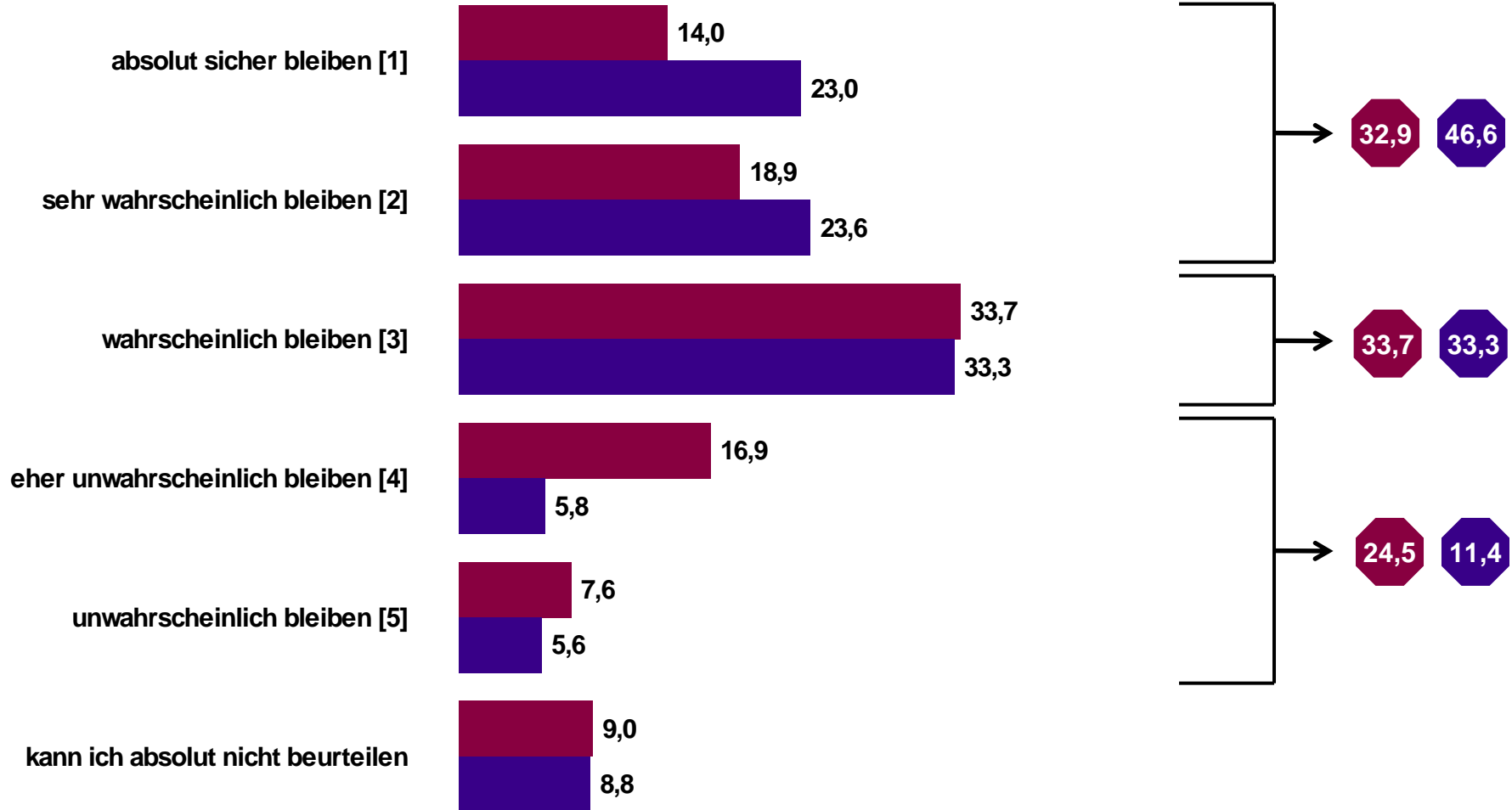
n = 549 Studie 2007  $\bar{x}$  = 3,2

n = 585 Studie 2006  $\bar{x}$  = 3,1

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

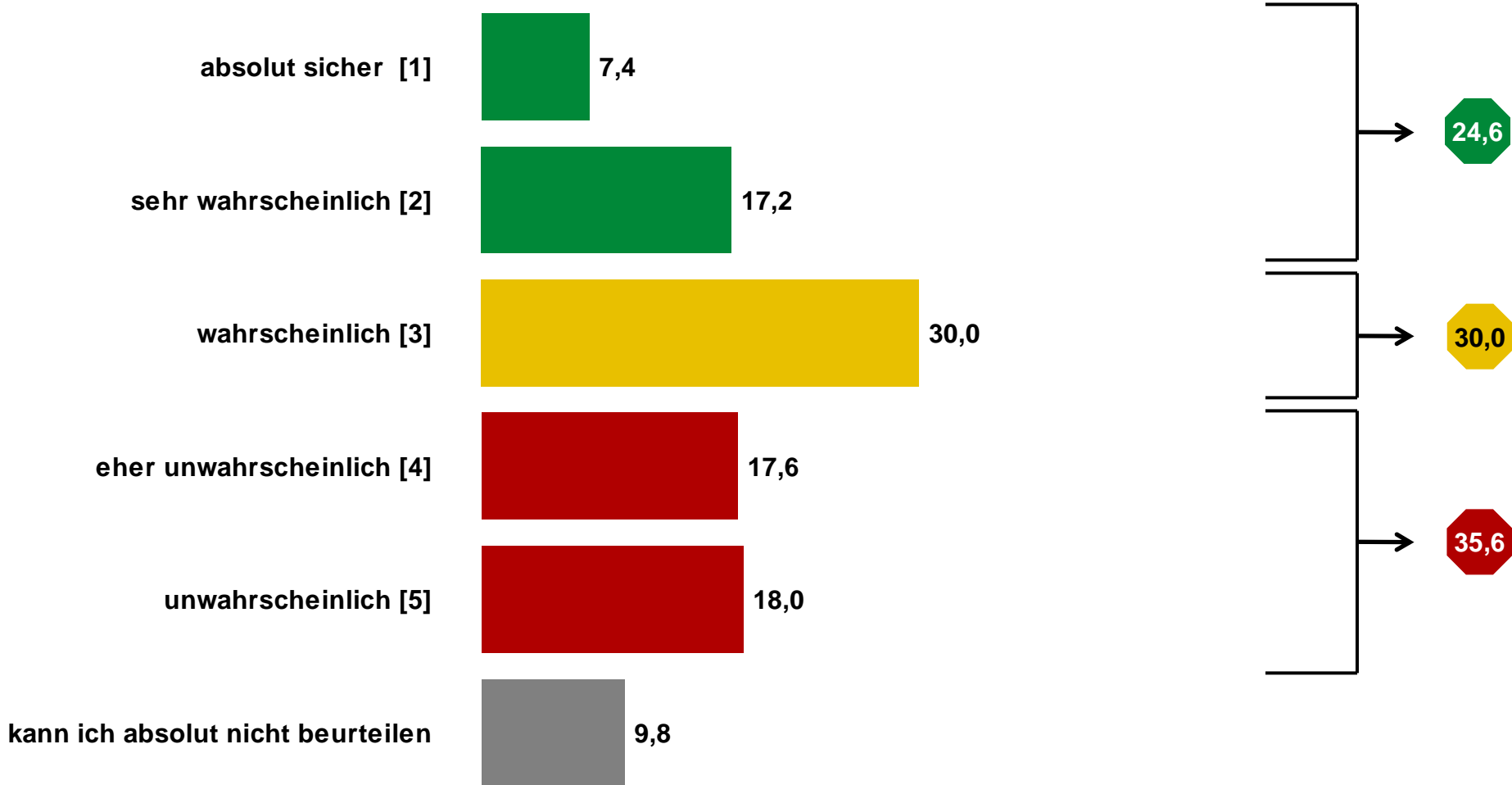


Wenn Sie sich jetzt Ihre gesamte Geschäftsbeziehung mit Ihrem jetzigen Erdgasversorger vergegenwärtigen und sich dabei vorstellen, dass verschiedene andere Erdgasversorger zur Auswahl stehen, wie wahrscheinlich würden Sie aus jetziger Sicht dennoch bei Ihrem Erdgasversorger bleiben? Würden Sie ...?

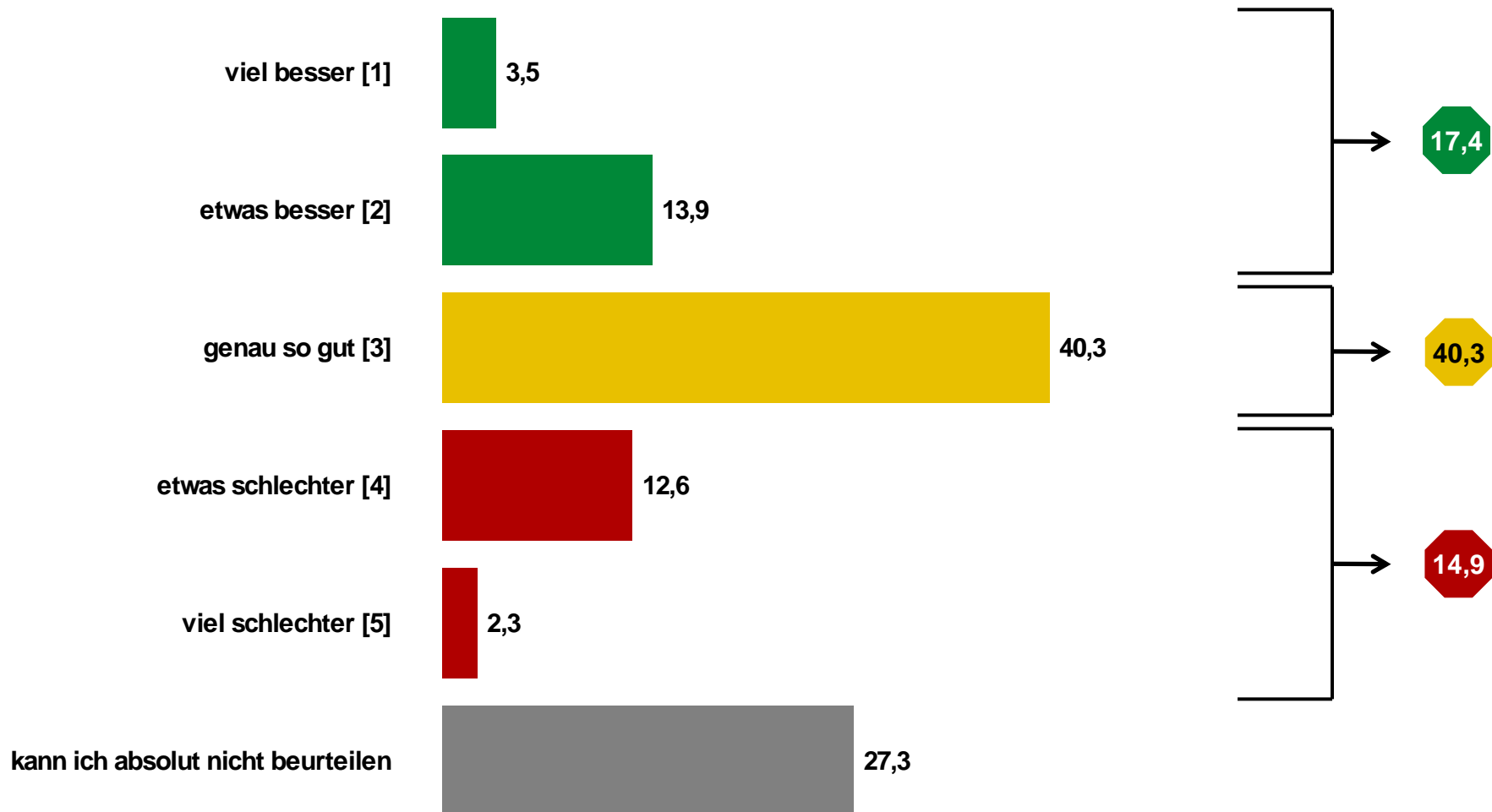


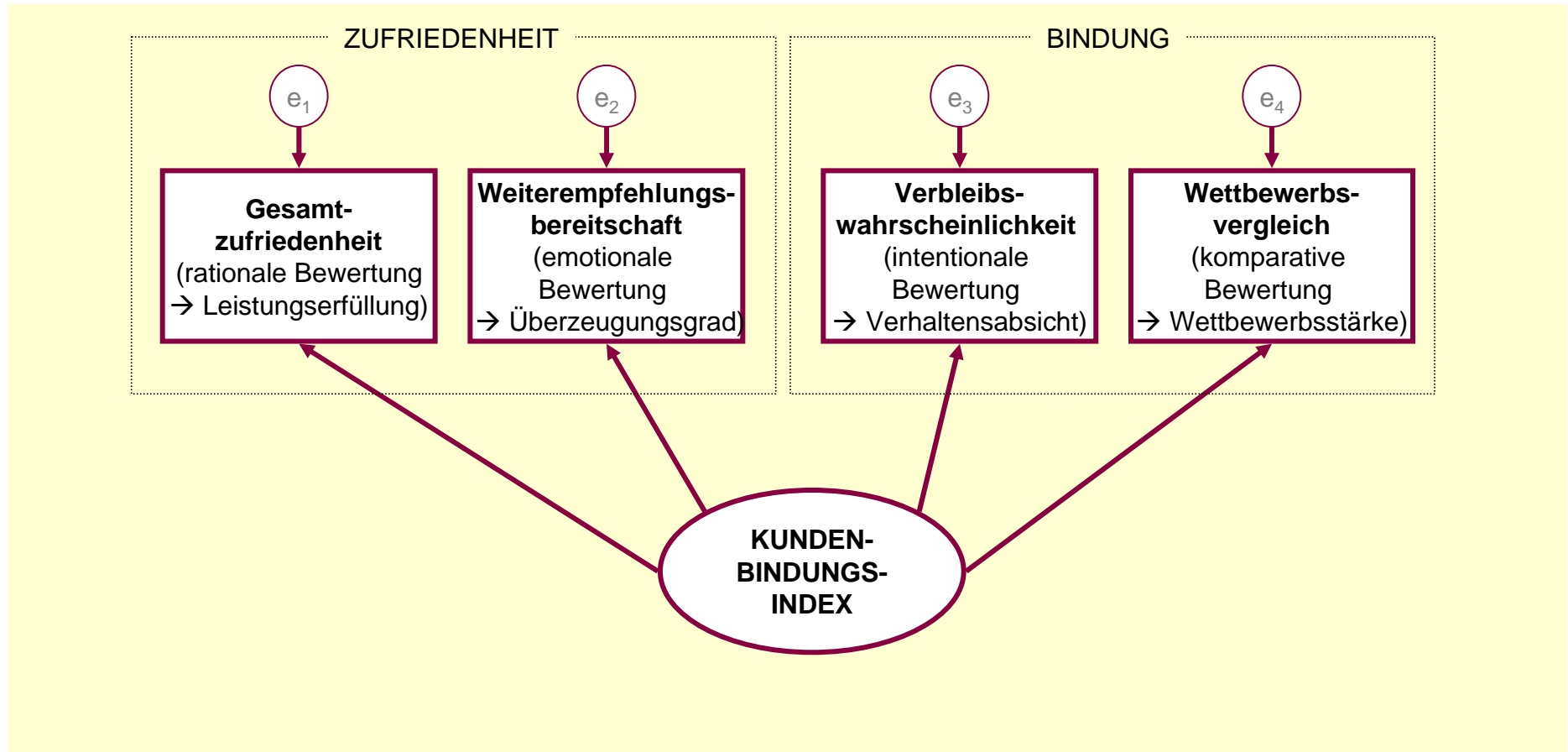
n = 549 Studie 2007 Ø = 2,8  
 n = 585 Studie 2006 Ø = 2,4

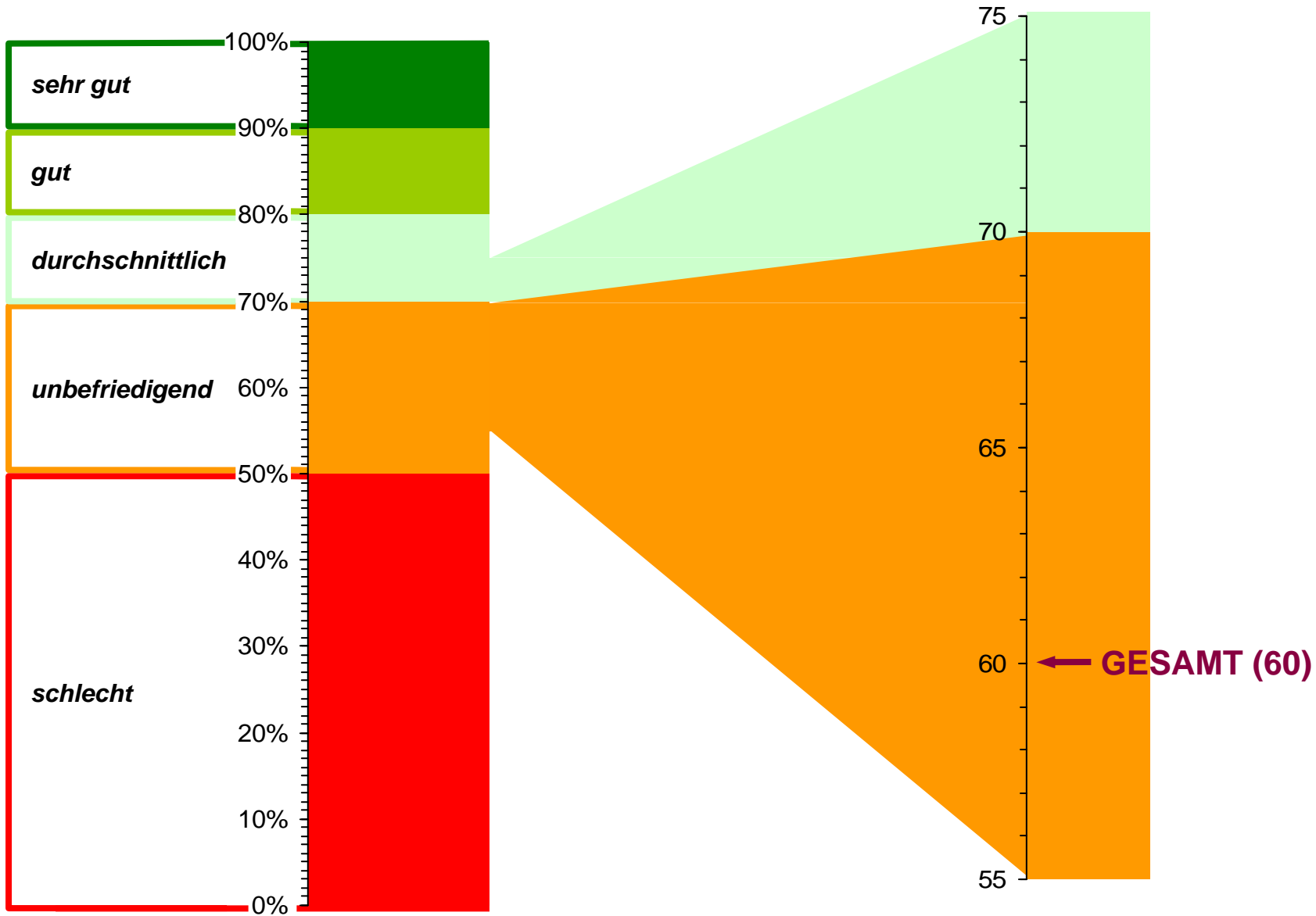
Wenn Sie von einem Freund oder Bekannten um Rat gefragt würden, wie wahrscheinlich wäre es, dass Sie ihm Ihren aktuellen Erdgasversorger empfehlen würden? Wäre es ...?\*



Wenn Sie Ihren aktuellen Erdgasversorger mit Ihnen bekannten anderen Erdgasversorgern vergleichen, halten Sie ihn für ...?\*







Im Folgenden lese ich Ihnen nacheinander einige Aussagen zum Wechsel des Erdgasversorgers vor. Sagen Sie mit bitte jeweils, ob Sie der Aussage zustimmen oder nicht.

Anteile „stimme der Aussage zu“

Ich weiß derzeit zu wenig, um über einen Wechsel entscheiden zu können



Ich kenne derzeit keine Erdgasversorger, die besser wären als mein jetziger



Bei meinem jetzigen Erdgasversorger weiß ich, was ich habe, bei einem anderen Erdgasversorger weiß ich das nicht



Ich habe ein gutes Vertrauensverhältnis zu meinem jetzigen Erdgasversorger, das ich nicht so schnell aufgeben werde



Mir ist es egal, ob ich Strom und Erdgas von zwei unterschiedlichen Unternehmen beziehe



Der Aufwand eines Wechsels steht in keinem Verhältnis zum Nutzen



Für mich käme nur ein Versorger in Frage, der mir Strom und Erdgas anbieten kann



Es käme nur ein Erdgasversorger in der Nähe meines Wohnortes in Frage



Andere Erdgasversorger sind auch nicht preisgünstiger als mein jetziger Erdgasversorger



Ein Wechsel zu einem anderen Erdgasversorger birgt die Gefahr einer schlechteren Versorgungssicherheit



→ Mangelnde Kenntnisse

→ Bindung an Gasversorger

→ Nutzenabwägung

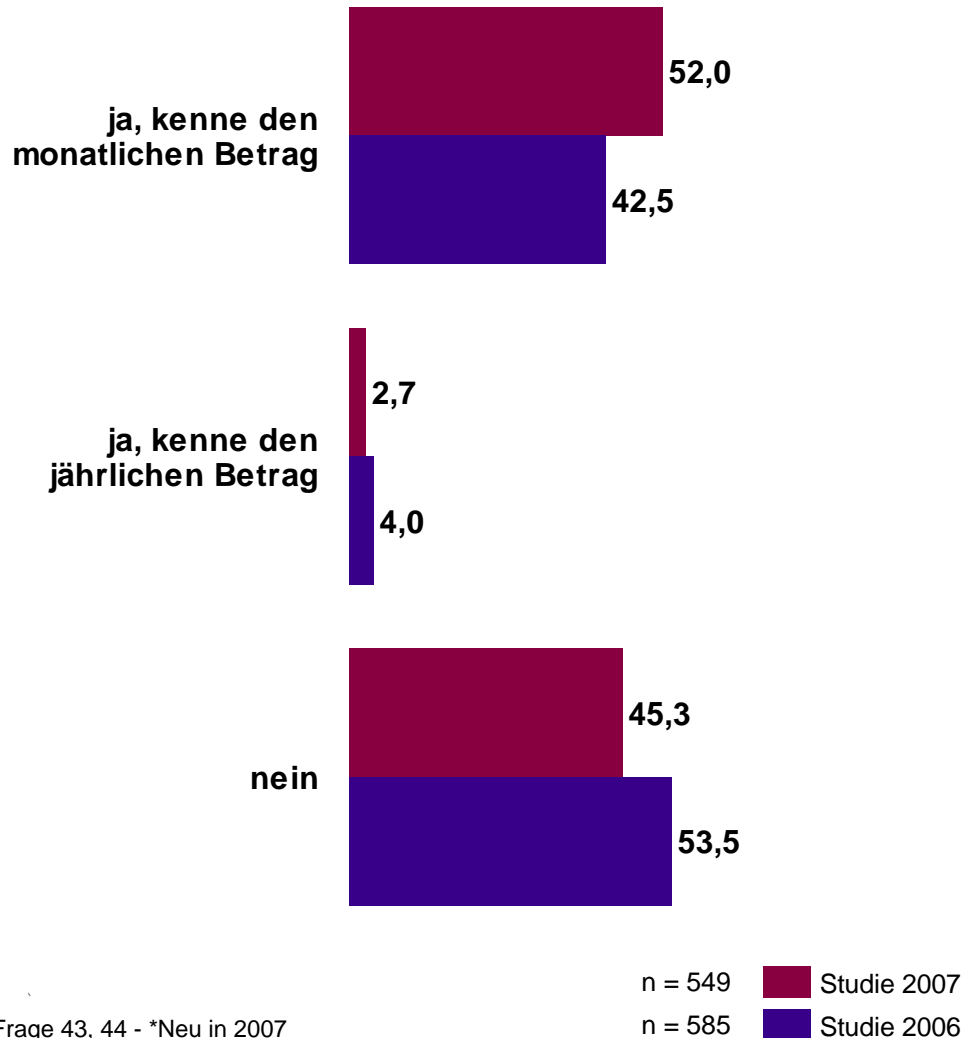
→ Räumliche Nähe

→ Fehlendes Preisargument

→ Wechselrisiko



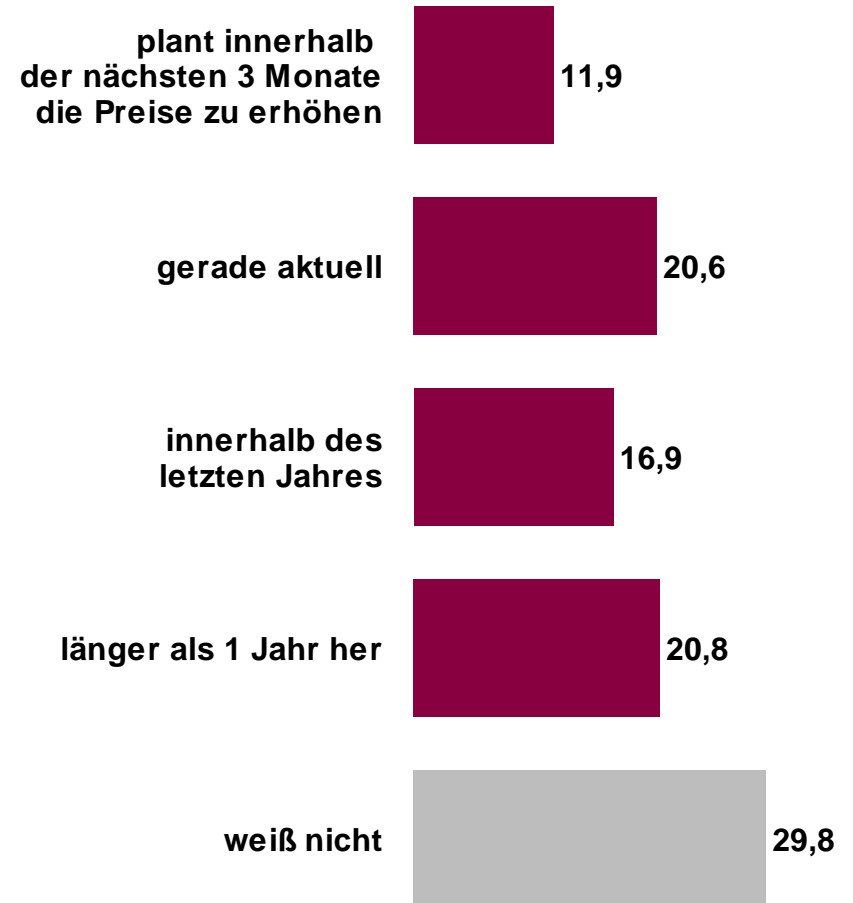
Und wissen Sie, wie hoch Ihre jährliche Erdgasrechnung bzw. Ihre monatliche Erdgasabschlagszahlung ungefähr ausfällt?



Frage 43, 44 - \*Neu in 2007

Angaben in Prozent

Wann hat Ihr Energieversorger das letzte Mal die Gaspreise erhöht?\*

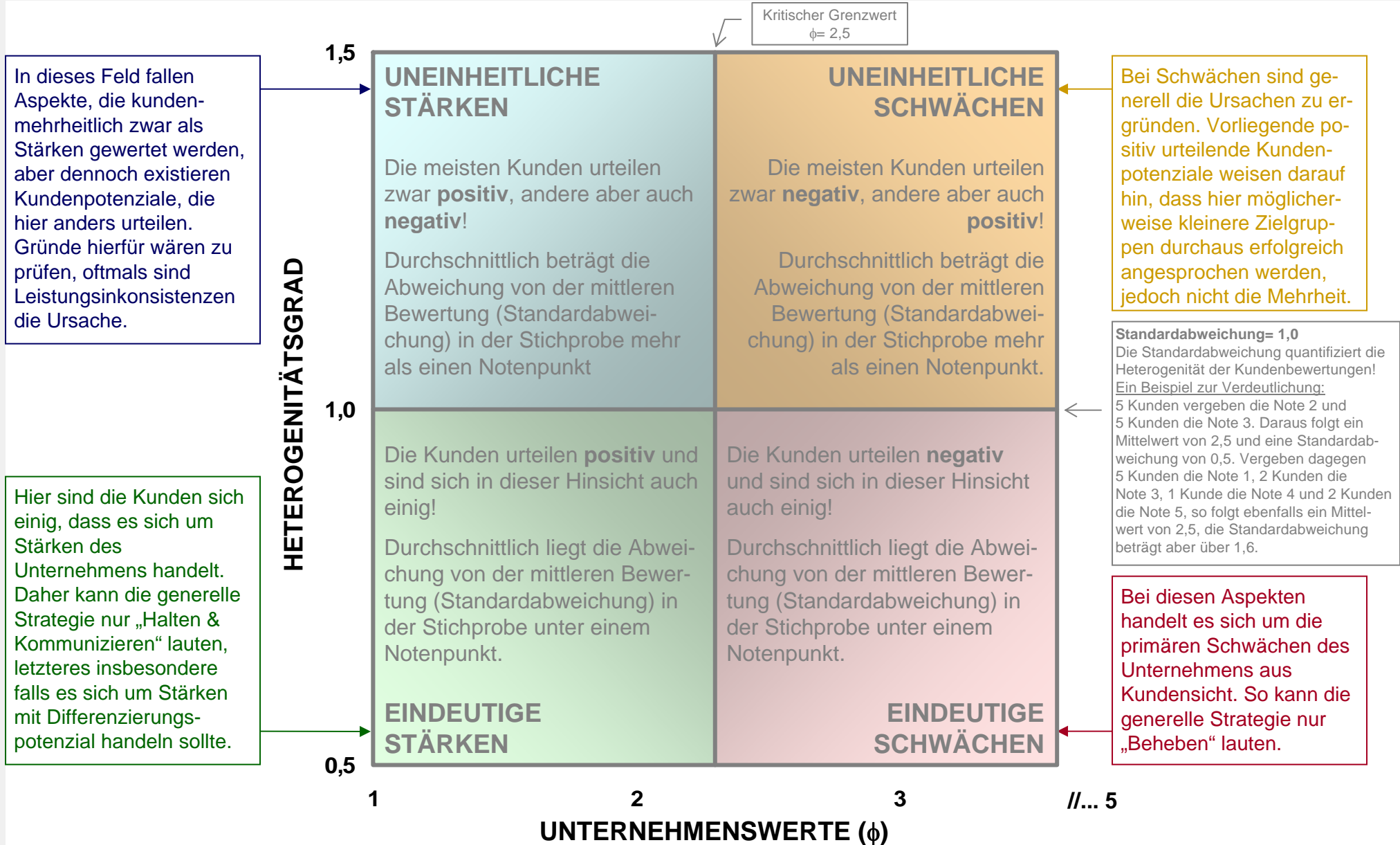


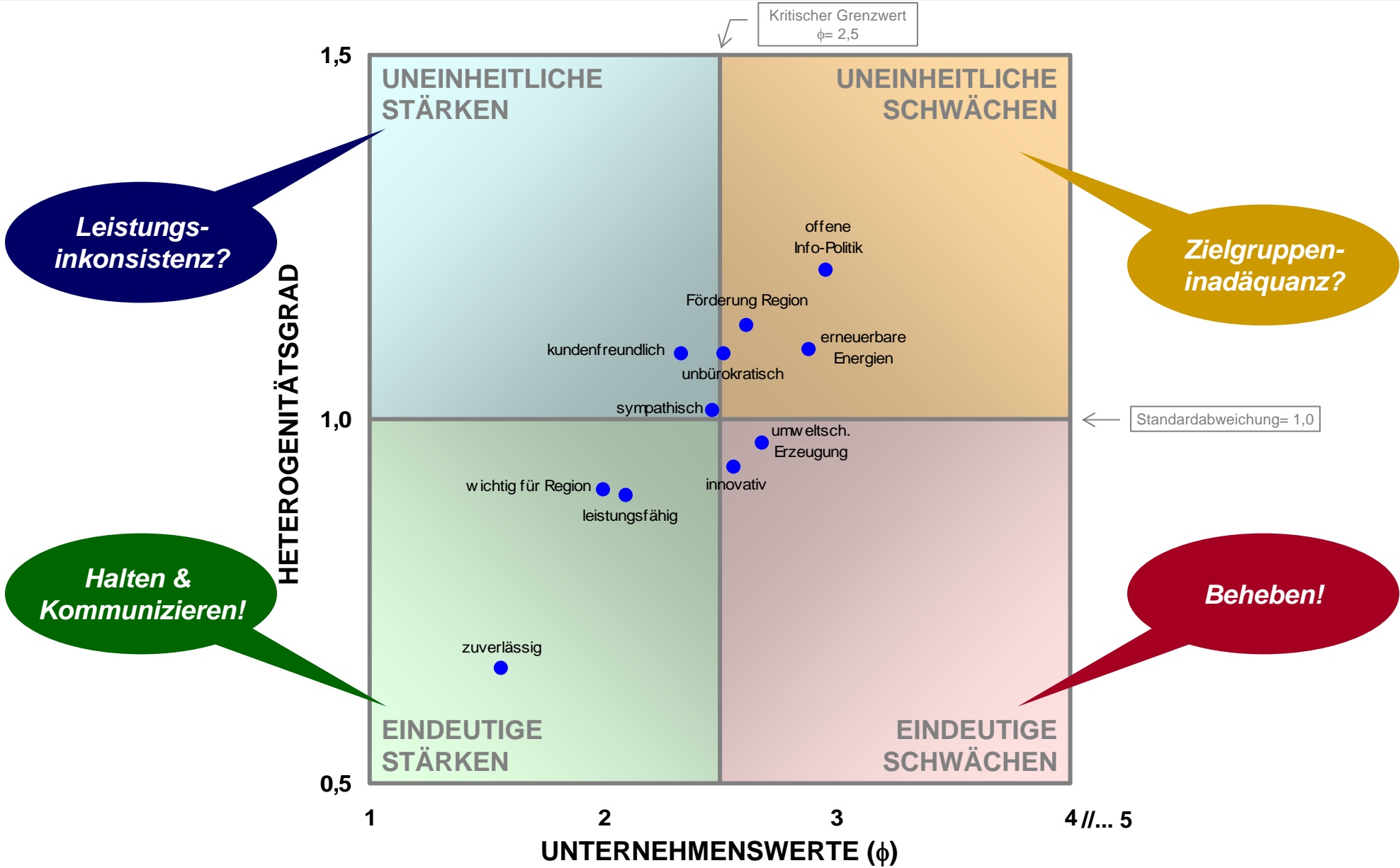
n = 549

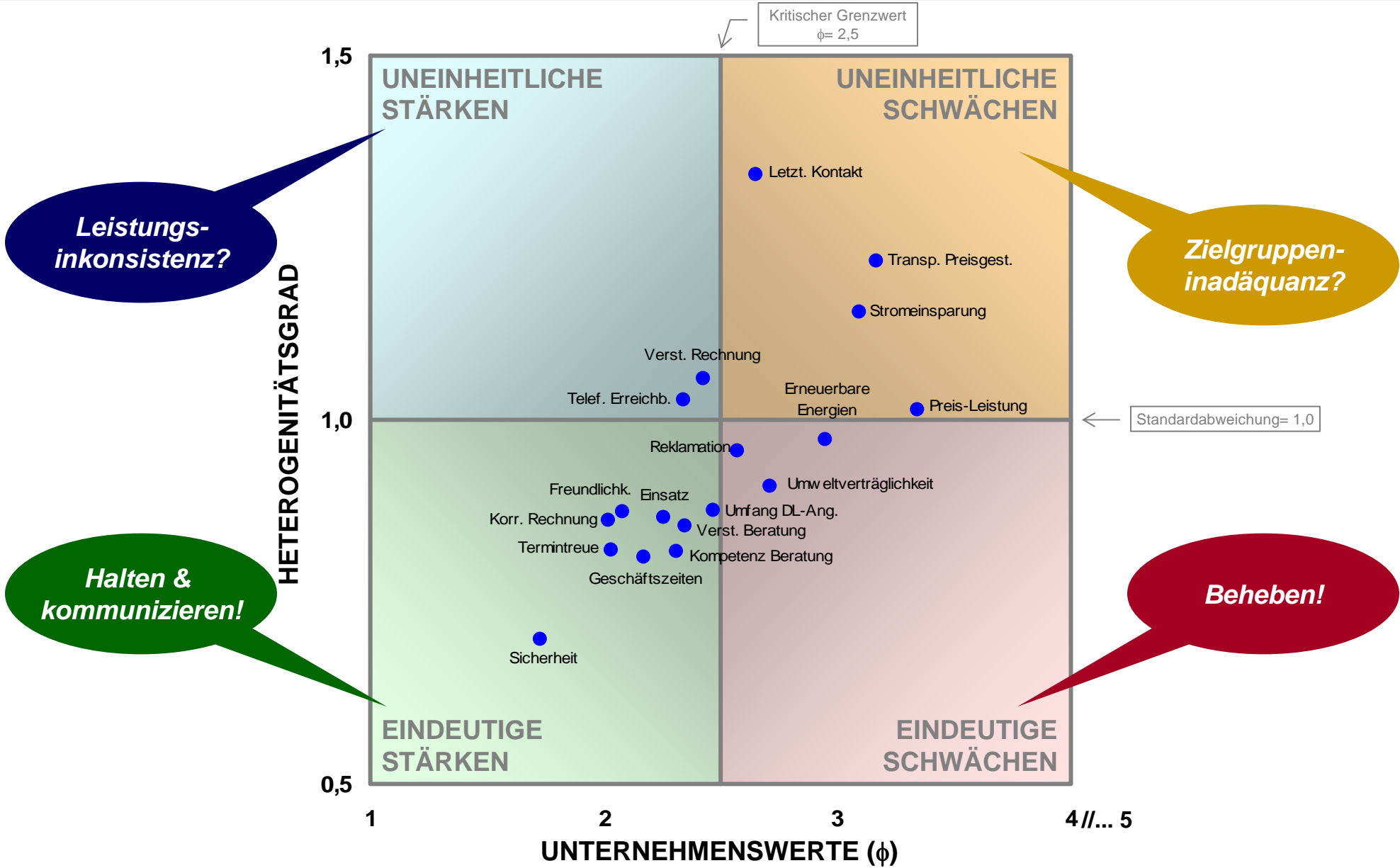
**Unternehmens-Check „Energieversorger“ — Erläuterung**

**Unternehmens-Check Energieversorger — Unternehmensimage**

**Unternehmens-Check Energieversorger — Kundenzufriedenheit**



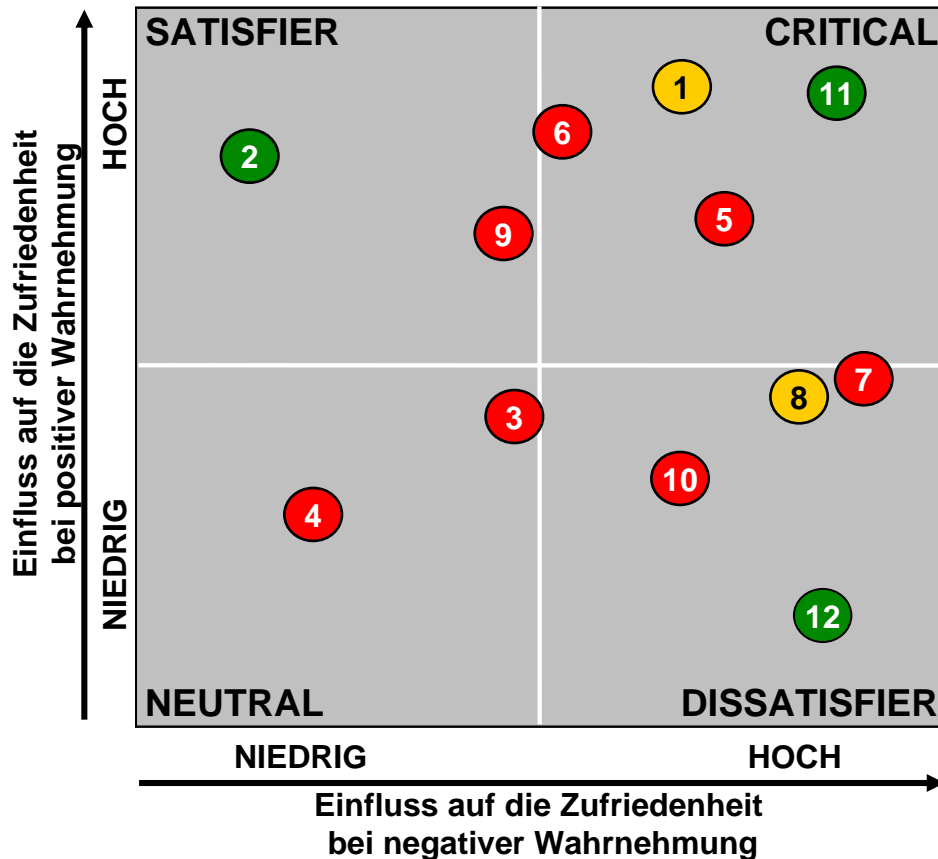




**Aufgabe & Hintergrund der Treiberanalyse**

**Treiberanalyse**

**Bindungsanalyse**



Erfüllung der Kundenzufriedenheits-/Qualitätsaspekte für Satisfier, Criticals und Dissatisfier (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

## 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 Einflusstrukturen 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

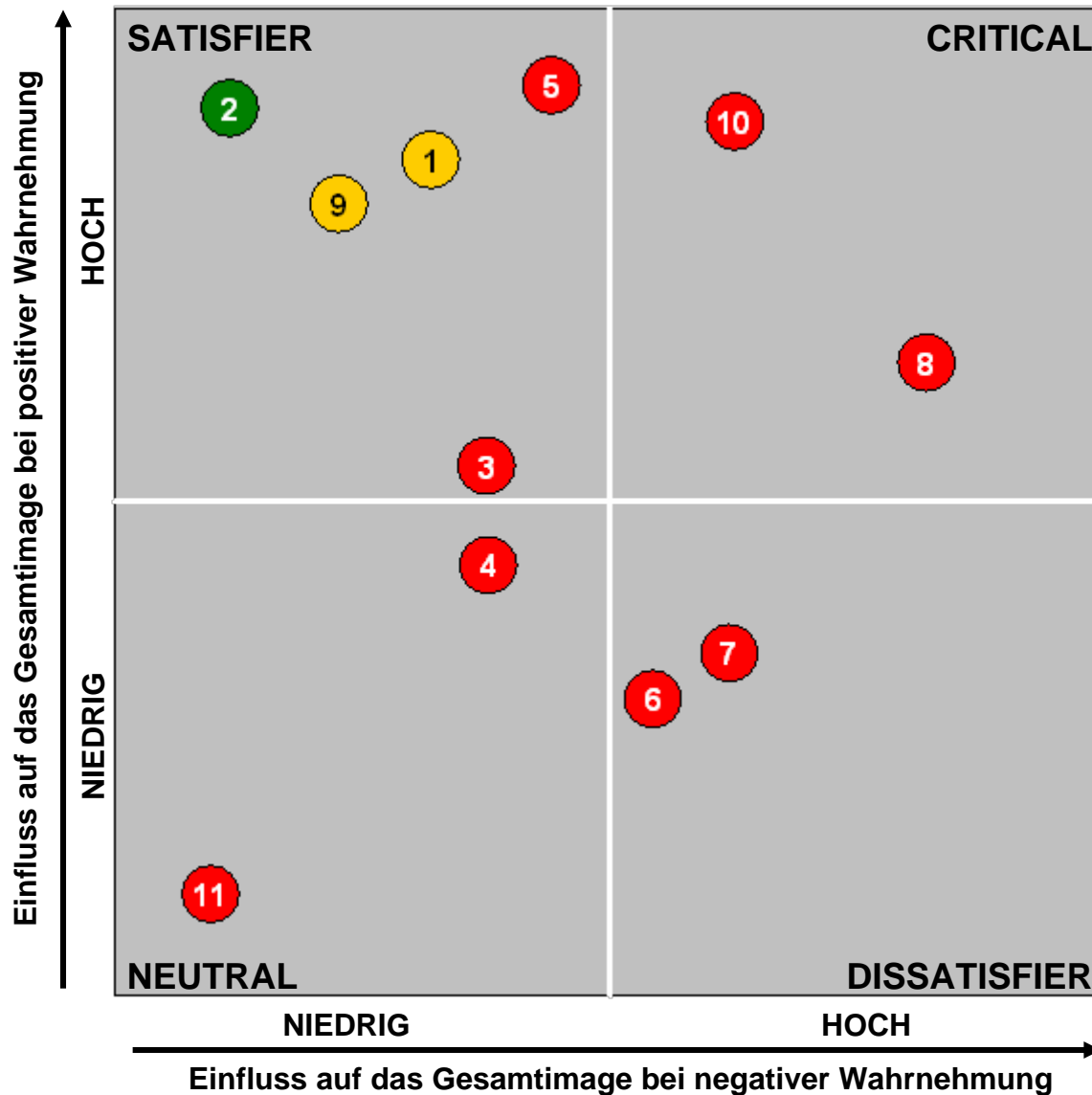
Neben dem indirekten Einfluss der Detailimages und Detailzufriedenheiten auf die Kundenbindung über das Gesamtimage und die Gesamtzufriedenheit lässt sich auch der direkte Einfluss der Detailaspekte auf die Kundenbindung analysieren. In diesem Fall wird zwischen

### → Criticals

### → Deloyalizern

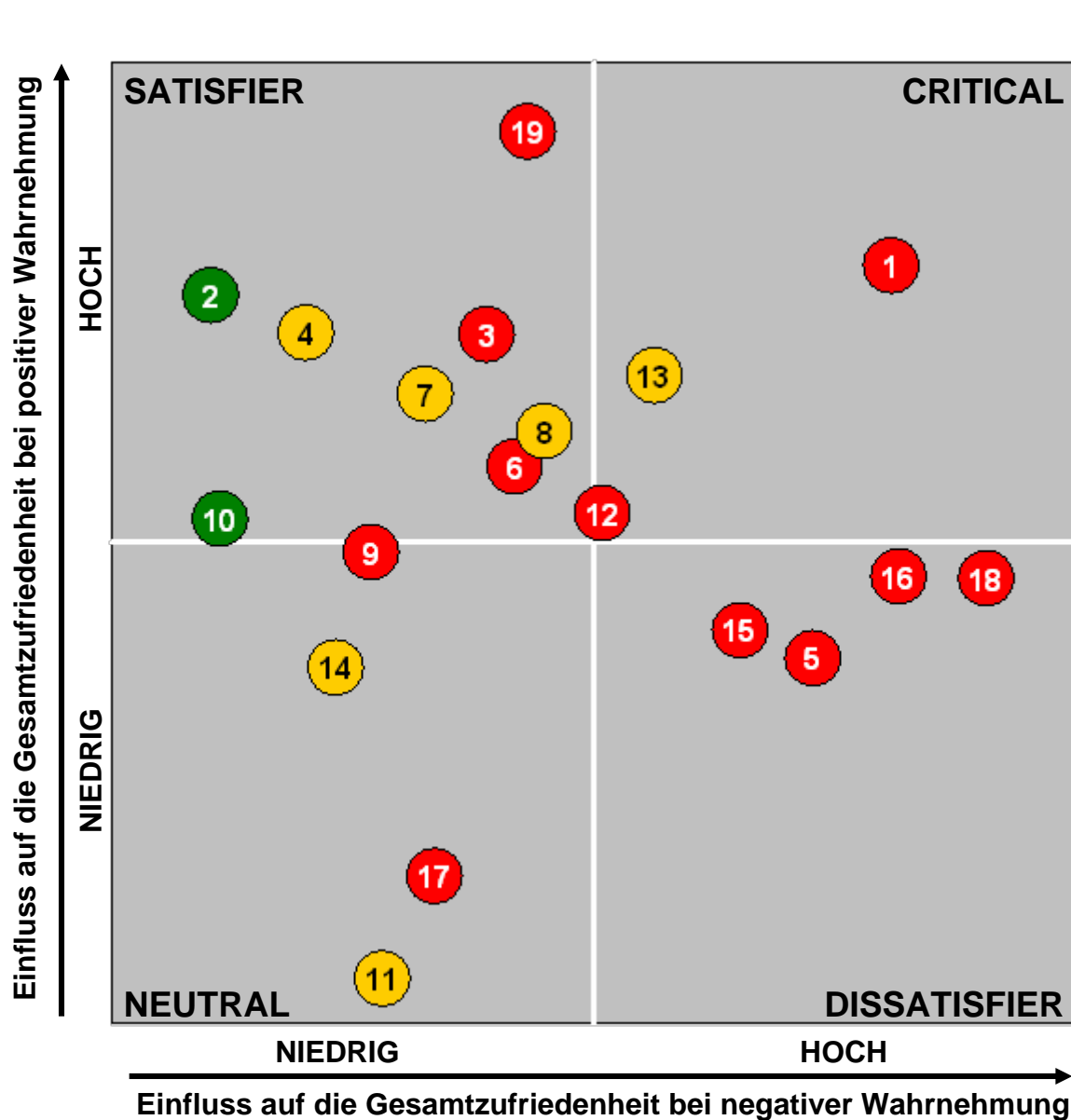
### → und Loyalizern

differenziert.

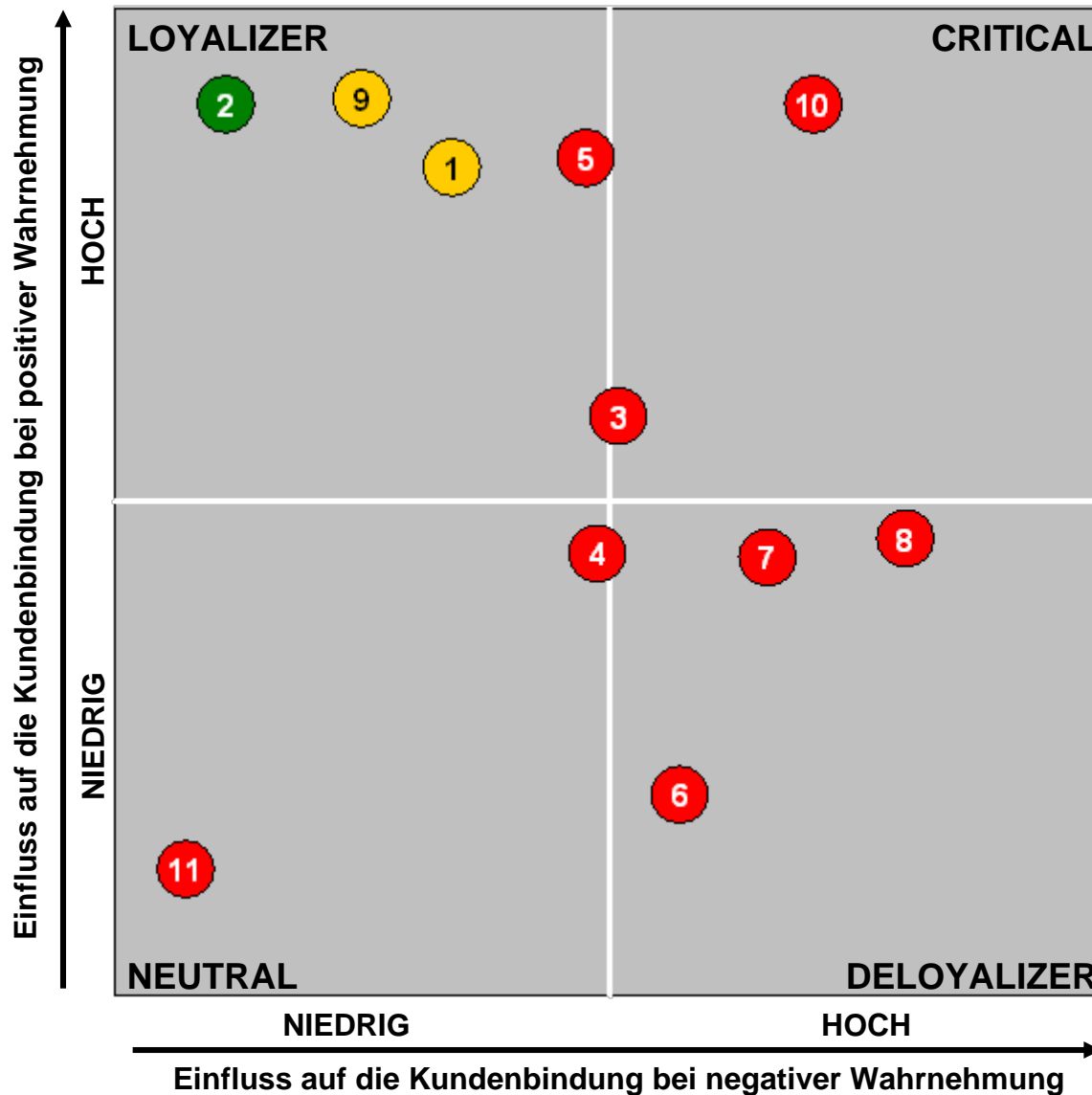


- 1 leistungsfähig
- 2 zuverlässig
- 3 unbürokratisch
- 4 innovativ
- 5 kundenfreundlich
- 6 umweltschonende Stromerzeugung
- 7 unterstützt erneuerbare Energieformen
- 8 offene und ehrliche Informationspolitik
- 9 wichtig für die Region
- 10 sympathisch
- 11 fördert Kultur und Sport in der Region

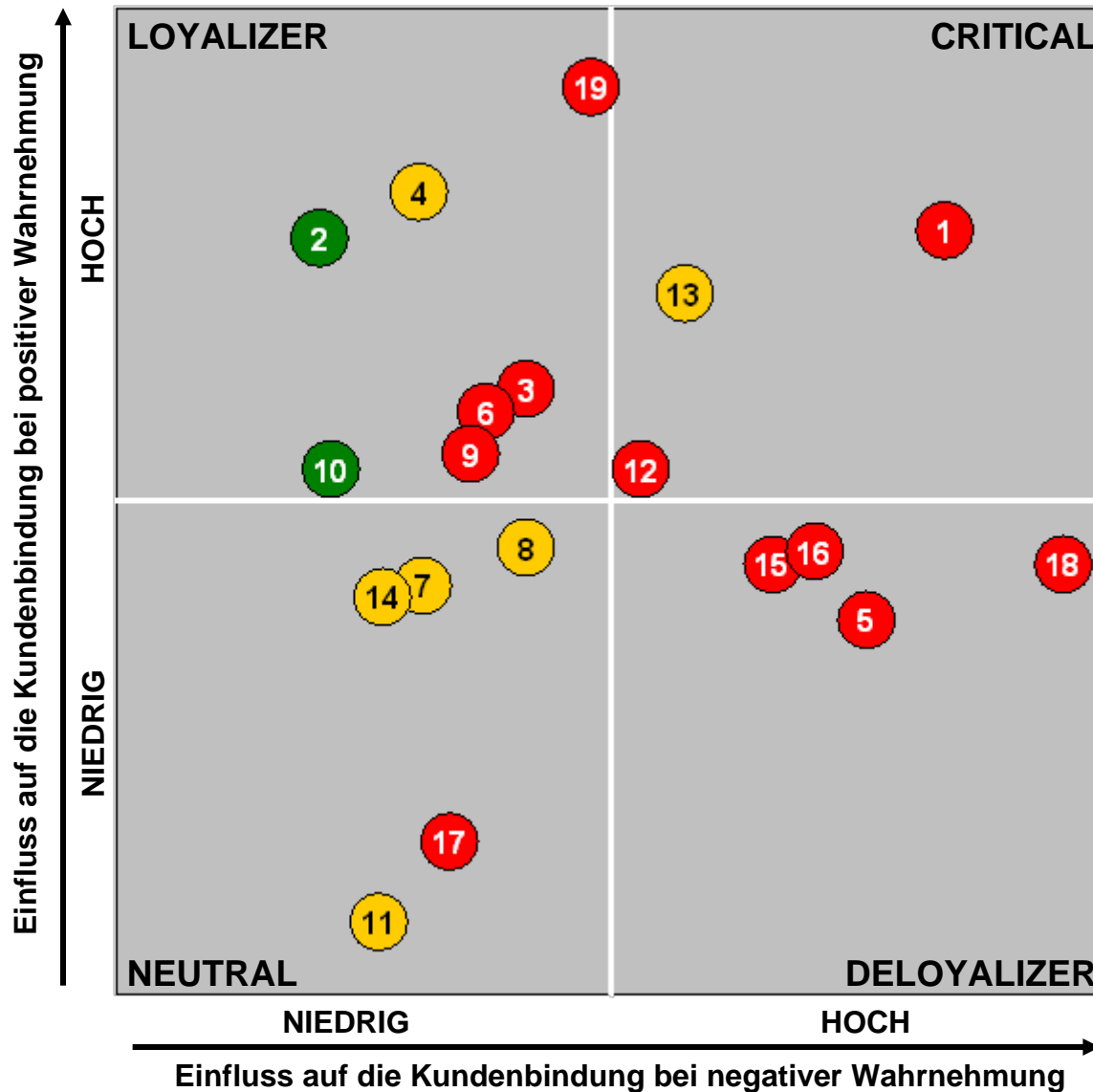




- 1 Image
- 2 Sicherheit und Zuverlässigkeit
- 3 Verständlichkeit der Rechnung
- 4 Korrektheit der Rechnung
- 5 Transparenz der Preisgestaltung
- 6 telefonische Erreichbarkeit
- 7 Freundlichkeit der Mitarbeiter
- 8 Einsatz der Mitarbeiter
- 9 Verhalten bei Beschwerden/Reklamationen
- 10 Einhaltung abgesprochener Termine
- 11 Geschäftszeiten des Kundenzentrums
- 12 Umfang des Dienstleistungsangebotes
- 13 Verständlichkeit der Beratung
- 14 Kompetenz der Beratung
- 15 Umweltverträglichkeit des Stroms
- 16 Förderung erneuerbarer Energien
- 17 Aktivitäten zur Stromeinsparung
- 18 Preis-Leistungsverhältnis
- 19 Kontakt



- 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



- 1 Image
- 2 Sicherheit und Zuverlässigkeit
- 3 Verständlichkeit der Rechnung
- 4 Korrektheit der Rechnung
- 5 Transparenz der Preisgestaltung
- 6 telefonische Erreichbarkeit
- 7 Freundlichkeit der Mitarbeiter
- 8 Einsatz der Mitarbeiter
- 9 Verhalten bei Beschwerden/Reklamationen
- 10 Einhaltung abgesprochener Termine
- 11 Geschäftszeiten des Kundenzentrums
- 12 Umfang des Dienstleistungsangebotes
- 13 Verständlichkeit der Beratung
- 14 Kompetenz der Beratung
- 15 Umweltverträglichkeit des Stroms
- 16 Förderung erneuerbarer Energien
- 17 Aktivitäten zur Stromeinsparung
- 18 Preis-Leistungsverhältnis
- 19 Kontakt



Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Haushalte  
vom 16.10.2007, Jahrgang 2007/2008 - Bundesstudie



## STANDARDFRAGEBOGEN JAHRGANG 2007/2008

Der vorliegende Fragebogen ist auf eine Interviewdauer von ca. 25 Minuten konzipiert. Der Fragebogen wird für die Feldarbeit als CATI-Interview umgesetzt. Intervieweranweisungen (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?

- 1 allein verantwortlich/mitverantwortlich..... → Screener 3  
 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?

- 1 ja  
 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?

- 1 ja ..... Ende Interview  
 2 nein

Seite 1 von 17



Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Haushalte  
vom 16.10.2007, Jahrgang 2007/2008 - Bundesstudie



## 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

**Frage 2** Welches Energieversorgungsunternehmen versorgt Sie mit Strom?  
Energieversorger: \_\_\_\_\_

**Frage 2.1** Womit heizen Sie vorwiegend Ihre Wohnung/Ihr Haus?

- 1 Erdgas ..... → Frage 2.2  
 2 Öl ..... → Frage 3  
 3 Strom ..... → Frage 3  
 4 sonstiges ..... → Frage 3

**Frage 2.2** Beziehen Sie Erdgas ebenfalls bei ...[EVU lt. Frage 2]? Wenn nein, sagen Sie mir bitte, bei welchem Energieversorger Sie Erdgas beziehen.

- 1 ja  
 2 nein, beziehe Erdgas bei \_\_\_\_\_

## WECHSELVERHALTEN STROM

**Frage 3** Sind Sie seit 1998 umgezogen, oder haben Sie einen Haushalt neu gegründet, d.h. Gründung nach Auszug aus dem Elternhaus oder einem anderen bestehenden Haushalt? (Einfachnennung)

- 1 ja, umgezogen ..... → Frage 3.3  
 2 ja, Haushalt neu gegründet ..... → Frage 3.1  
 3 nein, nichts von dem ..... → Frage 4

**Frage 3.1** In welcher Stadt haben Sie Ihren Haushalt gegründet? Nennen Sie mir bitte, wenn möglich auch die Postleitzahl.

Stadt: \_\_\_\_\_  
 PLZ: \_\_\_\_\_

Seite 2 von 17



Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Haushalte  
vom 16.10.2007, Jahrgang 2007/2008 - Bundesstudie



Frage 3.2 Sind Sie nach Ihrer Haushaltsgründung noch ein- oder mehrere Male umgezogen?

- 1 ja, einmal
- 2 ja, mehrere Male
- 3 nein..... → Frage 4

Frage 3.3 (Bei mehreren Umzügen: Denken Sie bitte einmal an Ihren letzten Umzug.) In welcher Stadt haben Sie vor dem Umzug gewohnt und in welcher Stadt wohnen Sie derzeit? Bitte nennen Sie mir, wenn möglich auch die Postleitzahlen der Städte.

Von Stadt: \_\_\_\_\_ PLZ: \_\_\_\_\_  
nach Stadt: \_\_\_\_\_ PLZ: \_\_\_\_\_

Frage 3.4 Bekommen Sie seitdem Ihren Strom von einem anderen Energieversorger, oder sind Sie bei Ihrem Energieversorger geblieben?

- 1 bekomme seitdem Strom von einem anderen Energieversorger
- 2 bin bei meinem Energieversorger geblieben..... → Frage 4

Frage 3.5 Von welchem Energieversorger haben Sie vorher Ihren Strom bekommen?

Frage 4 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?

- 1 neuen Vertrag/Tarif/Marke mit bisherigem Energieversorger → Frage 11
- 2 Wechsel zu anderem Energieversorger..... → Frage 6
- 3 nein, nichts davon..... → Frage 5

Frage 5 Haben Sie schon einmal darüber nachgedacht, Ihren Stromversorger zu wechseln?

- 1 ja, habe schon einmal darüber nachgedacht..... → Frage 12
- 2 nein..... → Frage 13

Seite 3 von 17



Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Haushalte  
vom 16.10.2007, Jahrgang 2007/2008 - Bundesstudie



## FRAGENKOMPLEX VERSORGER-WECHSLER

Frage 6 Wann haben Sie Ihren Stromversorger gewechselt?

Frage 7 Von welchem Energieversorger haben Sie vorher Ihren Strom bekommen?

**Frühere/r Stromversorger:**

Frage 8 Wie sind Sie auf den neuen Stromversorger aufmerksam geworden?

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

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

Frage 9 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

Frage 10 Was waren die Hauptgründe, warum Sie Ihren Stromversorger gewechselt haben?

## FRAGENKOMPLEX VERSORGER-WECHSLER/VERTRAGSWECHSLER

Frage 11 Haben Sie sich für ein Ökostromprodukt entschieden?

- 1 ja
  - 2 nein
  - 3 weiß nicht
- Frage 13

Seite 4 von 17



Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Haushalte  
vom 16.10.2007, Jahrgang 2007/2008 - Bundesstudie



## FRAGENKOMPLEX WECHSEL-AFFINE

Frage 12 Warum haben Sie bislang nicht gewechselt?

---

## A PRIORI-ZUFRIEDENHEIT

Frage 13 Wenn Sie an Ihren aktuellen Energieversorger [Frage 2] denken, wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem Energieversorger [Frage 2]? 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

## WAHRNEHMUNGSQUELLEN DES AKTUELLEN EVU

Frage 14 Wo haben Sie in letzter Zeit etwas über Ihren Energieversorger [Frage 2] 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 Sportstadien (Trikot, Banden etc.)
- 13 Werbung (Sponsoring) bei anderen Veranstaltungen
- 14 bei Diskussionen mit Berufskollegen
- 15 bei Diskussionen im Freundes-/Verwandtenkreis
- 16 Werbeproschüren u.ä.
- 17 Stromrechnung
- 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 15 Können Sie sich an Werbung Ihres Energieversorgers [Frage 2] in letzter Zeit erinnern?

- 1 ja
- 2 nein..... → Frage 16

Seite 5 von 17



Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Haushalte  
vom 16.10.2007, Jahrgang 2007/2008 - Bundesstudie



Frage 15.1 Wo haben Sie Werbung Ihres Energieversorgers [Frage 2] gehört, gesehen oder gelesen?

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

- 0 1 Tageszeitungen
- 0 2 Zeitschriften
- 0 3 Radio
- 0 4 Fernsehen
- 0 5 Plakate
- 0 6 öffentliche Verkehrsmittel
- 0 7 Fahrzeuge des Stromversorgers, Infomobil
- 0 8 Mailing-Aktionen (Infopost, Postwurfsendungen)
- 0 9 Werbung (Sponsoring) bei anderen Veranstaltungen
- 0 10 sonstiges und zwar:.....

Frage 15.2 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 16 Wie beurteilen Sie insgesamt den öffentlichen Auftritt Ihres Energieversorgers [Frage 2]? 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 17 In der folgenden Frage geht es um das Image, das Ansehen, welches Ihr Energieversorger [Frage 2] bei Ihnen hat. Zu diesem Zweck nenne ich Ihnen gleich einige Aussagen, mit denen Sie Ihre Einstellung zu Ihrem Energieversorger [Frage 2] charakterisieren können. Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 bis 5, ob diese Aussagen auf Ihren Energieversorger [Frage 2] zutreffen. Wenn Sie 1 sagen, heißt dies, dass diese 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 [Frage 2] ...“

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
- ( ) betreibt eine offene und ehrliche 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

Seite 6 von 17



Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Haushalte  
vom 16.10.2007, Jahrgang 2007/2008 - Bundesstudie



## GENERELLE ASPEKTE ZUR KUNDENZUFRIEDENHEIT

Frage 18 Wie zufrieden sind Sie mit verschiedenen Aspekten Ihres Energieversorgers [Frage 2]? 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!

Wie zufrieden sind Sie mit ...?

Interviewer: 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 [Frage 2]

( ) 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

*Dienstleistungen*

( ) dem Umfang des Beratungs-/Dienstleistungsangebotes

( ) der Verständlichkeit der Beratung

( ) der Kompetenz der Beratung

*Ökologie*

( ) der Umweltverträglichkeit des Stroms Ihres Energieversorgers [Frage 2]

( ) den Aktivitäten Ihres Energieversorgers [Frage 2] bei der Förderung erneuerbarer Energien (Sonne, Wind, Wasser)

( ) den Aktivitäten Ihres Energieversorgers [Frage 2] zur Stromeinsparung bei den Kunden beizutragen

## NACHFRAGEN PREISE/PREIS-LEISTUNGSVERHÄLTNISS – STROM

Frage 19 Wie fällt Ihr Urteil aus, wenn Sie die Strompreise Ihres Energieversorgers [Frage 2] ins Verhältnis zu dessen Leistungen setzen? Ist das Preis-Leistungsverhältnis aus Ihrer Sicht ...?

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

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

Seite 7 von 17



Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Haushalte  
vom 16.10.2007, Jahrgang 2007/2008 - Bundesstudie



## KONTAKTE ZUM EVU

Frage 20 Haben Sie sich schon einmal mit einer Anfrage, Beschwerde oder aus einem anderen Kontaktgrund an Ihren Energieversorger [Frage 2] gewandt?

Interviewer:

Mehrfachnennung

- 1 ja, mit Anfrage ..... → Frage 20.1 oder Frage 20.2
- 2 ja, mit Beschwerde ..... → Frage 20.1 oder Frage 20.2
- 3 ja anderer Kontaktgrund ..... → Frage 20.1 oder Frage 20.2
- 4 nein, noch nie ..... → Frage 21

bei Mehrfachnennung → Frage 20.1, sonst Frage 20.2

Frage 20.1 Handelte es sich bei Ihrem letzten Kontakt um eine Beschwerde, eine Anfrage oder einen anderen Kontaktgrund?

- 1 Beschwerde
- 2 Anfrage
- 3 anderer Kontaktgrund

Frage 20.2 (Bei Mehrfachnennung Frage 20: Denken Sie bei den folgenden Fragen an diesen letzten Kontakt.) Hatten Sie diesen letzten Kontakt mit Ihrem Energieversorger [Frage 2] telefonisch, schriftlich, persönlich oder über das Internet?

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

Frage 20.3 Wie lange liegt dieser letzte Kontakt zu Ihrem Energieversorger [Frage 2] zurück?

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

Frage 20.4 NUR BEI ERDGASBEZUG UND WENN IDENTISCH MIT STROMVERSORGER: Ging es bei Ihrem letzten Kontakt um Ihre Strom- oder Erdgasversorgung?

- 1 Stromversorgung
- 2 Erdgasversorgung

Frage 20.5 Was war der Anlass für diesen letzten Kontakt?

Interviewer:

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

- 1 Inanspruchnahme einer allgemeinen Energiesparberatung
- 2 Inanspruchnahme einer HH-Geräteberatung
- 3 Inanspruchnahme einer Heizungsberatung
- 4 Inanspruchnahme einer Beratung zu regenerativen Energien
- 5 Inanspruchnahme einer Beratung zu Förderprogrammen
- 6 Beantragung einer Förderung
- 7 neuen Vertrag/Tarif abschließen
- 8 Neuanmeldung/Ummeldung/Abmeldung
- 9 Fragen zur Rechnung

Seite 8 von 17



Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Haushalte  
vom 16.10.2007, Jahrgang 2007/2008 - Bundesstudie



Fortsetzung Frage 20.5:

- 10 Fragen zu Tarifen
- 11 Rechnungsreklamation
- 12 Reklamation einer speziellen Leistung
- 13 Störung allgemein
- 14 Strom-/Gaszählerangelegenheiten
- 15 Reparatur/Installation
- 16 Abschlagsänderung
- 17 Zählerstandsmeldung/Mitteilung
- 18 Produktinformation
- 19 Beschwerde über den Service von ...
- 20 Preisbeschwerde
- 21 sonstiges, und zwar \_\_\_\_\_

22 weiß nicht mehr \_\_\_\_\_

**Frage 20.6** 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 21 | Bewertung 3,4,5 → Frage 20.7

**Frage 20.7** Aus welchen Gründen waren Sie nicht völlig zufrieden mit diesem letzten Kontakt?

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

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

### A\*POSTERIORI-ZUFRIEDENHEIT

**Frage 21** Wir haben Sie jetzt sehr ausführlich zu verschiedenen Aspekten der Zufriedenheit mit Ihrem Energieversorger befragt. Wenn Sie sich Ihre Bewertungen noch einmal vergegenwärtigen, wie zufrieden sind Sie dann insgesamt mit Ihrem Energieversorger [Frage 2]? 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 \_\_\_\_\_

Seite 9 von 17



Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Haushalte  
vom 16.10.2007, Jahrgang 2007/2008 - Bundesstudie



### WETTBEWERB IN DER ENERGIEWIRTSCHAFT - STROM

**Frage 22** Wenn Sie sich jetzt noch einmal Ihre gesamte Geschäftsbeziehung mit Ihrem jetzigen Stromversorger [Frage 2] vergegenwärtigen und sich dabei vorstellen, dass verschiedene andere Stromversorger zur Auswahl stehen, wie wahrscheinlich würden Sie aus jetziger Sicht dennoch bei Ihrem Stromversorger [Frage 2] bleiben? Würden Sie ...?

**Interviewer:** Antwortvorgaben vorlesen! Bei „kann ich absolut nicht beurteilen“ Bewertung 0 eintragen! Bei „0“ → Frage 23

- 0 1 absolut sicher bleiben ..... → Frage 22.1
- 0 2 sehr wahrscheinlich bleiben ..... → Frage 22.1
- 0 3 wahrscheinlich bleiben ..... → Frage 22.1
- 0 4 eher unwahrscheinlich bleiben ..... → Frage 22.2
- 0 5 unwahrscheinlich bleiben ..... → Frage 22.2

**Frage 22.1** Warum werden Sie bei Ihrem bisherigen Stromversorger [Frage 2] bleiben?

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

- 0 1 günstiger Strompreis
- 0 2 kenne derzeit keine bessere Alternative
- 0 3 bin soweit zufrieden
- 0 4 die Preise werden sich ohnehin angleichen
- 0 5 Bequemlichkeit/Gewohnheit/Zeitmangel
- 0 6 regionaler Anbieter/vor Ort
- 0 7 nie Probleme gehabt
- 0 8 Sicherheit der Stromversorgung
- 0 9 Wechsel ist zu aufwendig/lohnt nicht
- 0 10 guter Service des bisherigen Anbieter
- 0 11 sonstige Gründe, und zwar \_\_\_\_\_

### Weiter Frage 23

**Frage 22.2** Warum werden Sie Ihren bisherigen Stromversorger [Frage 2] wechseln?

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

- 0 1 Strompreis
- 0 2 unflexible Zahlungskonditionen
- 0 3 schlechter Service
- 0 4 möchte Öko-Strom
- 0 5 sonstige Gründe, und zwar \_\_\_\_\_

**Frage 23** Wenn Sie von einem Freund oder Bekannten um Rat gefragt würden, wie wahrscheinlich wäre es, dass Sie ihm Ihren aktuellen Stromversorger [Frage 2] empfehlen würden? Wäre es ...?

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

- 0 1 absolut sicher
- 0 2 sehr wahrscheinlich
- 0 3 wahrscheinlich
- 0 4 eher unwahrscheinlich
- 0 5 unwahrscheinlich

Seite 10 von 17



**Frage 24** Wenn Sie Ihren aktuellen Stromversorger (Frage 2) mit Ihnen bekannten anderen Stromversorgern vergleichen, halten Sie ihn für ...?

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

**Frage 24.1** NUR FÜR TEILNEHMERSTUDIEN: Wenn Frage 24 = 4 oder 5: An welche(n) anderen Stromversorger haben Sie dabei gedacht?

**Frage 25** 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 „kann ich absolut nicht beurteilen“ Bewertung 0 eintragen!  
 ( ) Bewertung

**Frage 26** Wissen Sie, wie hoch Ihre jährliche Stromrechnung bzw. Ihre monatliche Stromabrechnungszahlung ungefähr ausfällt?

1 ja, und zwar \_\_\_\_\_ EURO/Jahr ..... EURO/Monat  
 2 nein

**Frage 27** Wann hat Ihr Energieversorger das letzte Mal die Strompreise erhöht?

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

**MAXDIFF-SKALIERUNG – MESSUNG DER RELEVANZ VON MERKMALEN BEI DER AUSWAHL DES ENERGIEVERSORGERS**

Die MaxDiff-Skalierung ist die optimale Methode zur Messung von Relevanzen oder Präferenzen. Wenn es speziell um die Eigenschaften von Produkten geht, dann hat die MaxDiff-Skalierung ähnliche Anwendungsfelder wie die Conjointanalyse. Sie stellt jedoch deutlich geringere Anforderungen an das Testdesign. Die folgende Abbildung zeigt die Vorgehensweise anhand eines fiktiven Beispiels.

**MaxDiff-Skalierung : Anwendungsbeispiel**

- einer der günstigsten Energieversorger in Deutschland
- nachvollziehbare Preis- und Tarifgestaltung
- Ökostrom gegen einen geringen Mehrpreis
- bietet neben Strom auch weitere Versorgungsdienstleistungen, wie Erdgas, Wasser, Telefon und Internet an
- preisreduzierter Onlinevertrag (keine persönlichen Kontakte, Online-Rechnung, Online-Zählerstandsmittteilung)
- persönlicher Kontakt zum Energieversorger vor Ort möglich
- umfangreiche Beratungsangebote rund um das Thema Energie
- zuverlässiger Energieversorger
- berücksichtigt Umweltbelange
- verzichtet auf Atomenergie
- bekannter Energieversorger
- vertrauenswürdiges Unternehmen
- Energieversorger, der sich in seiner Region engagiert

MaxDiff-Skalierung: Quantifizierung der Relevanz einzelner bestimmter Eigenschaften eines BPO bei der Entscheidung für ein bestimmtes BPO

Ach machen Ihnen aus drei Eigenschaften, die einen Energieversorger auszeichnen können:

A) Währen Sie sich auf folgende drei Eigenschaften konzentrieren, welche der Eigenschaften halten Sie für die Wichtigste?  
 B) und welche für die Unwichtigste?

Prüfungseigenschaft	am wichtigsten	am unwichtigsten
monatlich kündbare Vertrag	( 4 )	( 3 )
verbindet auf Onlinevertrag	( 1 )	( 5 )
zuverlässiger Energieversorger	( 2 )	( 4 )

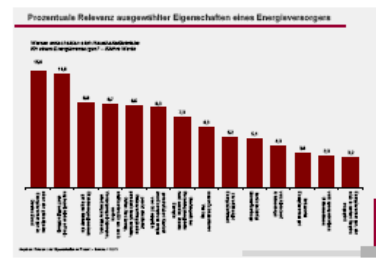
**Frage 28** Ich nenne Ihnen nun drei Eigenschaften, die einen Energieversorger auszeichnen können.  
 A) Wenn Sie sich auf folgende drei Eigenschaften konzentrieren, welche der Eigenschaften halten Sie für die Wichtigste?  
 B) und welche für die Unwichtigste?

(A) Wichtigste	(B) Unwichtigste	
( )	( )	Eigenschaft 1
( )	( )	Eigenschaft 2
( )	( )	Eigenschaft 3

**Liste der Eigenschaften**

- einer der günstigsten Energieversorger in Deutschland
- nachvollziehbare Preis- und Tarifgestaltung
- bietet auch Ökostrom an
- bietet neben Strom auch Erdgas, Wasser, Telefon und Internet an
- preisreduzierter Onlinevertrag (keine persönlichen Kontakte, Online-Rechnung, Online-Zählerstandsmittteilung)
- persönlicher Kontakt zum Energieversorger vor Ort möglich
- Umfangreiche Beratungsangebote rund um das Thema Energie
- bietet monatlich kündbare Verträge an
- zuverlässiger Energieversorger
- berücksichtigt Umweltbelange
- verzichtet auf Atomenergie
- angesehenener Energieversorger
- vertrauenswürdiges Unternehmen
- Energieversorger, der in meiner Region Arbeitsplätze sichert
- Energieversorger, der Bildung, Soziales, Kultur und Sport in der Region fördert
- Energieversorger, der auch in Zukunft für eine sichere Versorgung sorgt

Die folgende Grafik zeigt die Ergebnisaufbereitung anhand eines fiktiven Beispiels:





Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Haushalte  
vom 16.10.2007, Jahrgang 2007/2008 - Bundesstudie



## ERDGAS (NUR BEI ERDGASBEZUG)

Abschließend geht es noch einmal um das Thema Erdgas.

- Frage 29 Unter den veränderten Wettbewerbsbedingungen in der Erdgaswirtschaft ist es seit Oktober 2006 möglich, den Erdgasversorger frei zu wählen. Haben Sie von dieser Entwicklung schon gehört?
- 1 ja..... → Frage 30  
 2 nein..... → Frage 37

## WECHSELVERHALTEN ERDGAS

- Frage 30 Haben Sie unabhängig von Haushaltsgründung oder Umzügen seit der Öffnung des Erdgasmarktes 2006 einen neuen Erdgastarif bzw. Erdgasvertrag bei Ihrem Erdgasversorger abgeschlossen, oder haben Sie zu einer neuen Marke Ihres Erdgasversorgers gewechselt, oder sind Sie zu einem anderen Erdgasversorger gewechselt?
- 1 neuen Vertrag/Tarif/Marke mit bisherigem Energieversorger → Frage 37  
 2 Wechsel zu anderem Erdgasversorger..... → Frage 32  
 3 nein, nichts davon..... → Frage 31

- Frage 31 Haben Sie schon einmal darüber nachgedacht, Ihren Erdgasversorger zu wechseln?
- 1 ja, habe schon einmal darüber nachgedacht..... → Frage 36  
 2 nein..... → Frage 37

## FRAGENKOMPLEX VERSORGER-WECHSLER

- Frage 32 Von welchem Energieversorger haben Sie vorher Ihr Erdgas bekommen?

Frühere/r Erdgasversorger:

- Frage 33 Wie sind Sie auf den neuen Erdgasversorger aufmerksam geworden?

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

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

Seite 13 von 17



Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Haushalte  
vom 16.10.2007, Jahrgang 2007/2008 - Bundesstudie



- Frage 34 War dies Ihr erster Wechsel, oder haben Sie bereits mehrmals Ihren Erdgasversorger gewechselt, wenn ja wie oft?

- 1 das war mein erster Wechsel  
 2 ich habe bereits mehrmals gewechselt und zwar.....mal

- Frage 35 Was waren die Hauptgründe, warum Sie Ihren Erdgasversorger gewechselt haben?

→ Frage 37

## FRAGENKOMPLEX WECHSEL-AFFINE

- Frage 36 Warum haben Sie bislang nicht gewechselt?

## ZUFRIEDENHEITSURTEILE

- Frage 37 Wie zufrieden sind Sie mit der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Erdgasversorgung bei Ihrem Erdgasversorger (Frage 2 o. Frage 2.2)? Vergeben Sie bitte eine Bewertung zwischen 1 = „in höchstem Maße zufrieden“ bis 5 = „unzufrieden“.

( ) Bewertung

- Frage 38 Und wie fällt Ihr Urteil aus, wenn Sie die Erdgaspreise Ihres Erdgasversorgers (Frage 2 o. Frage 2.2) ins Verhältnis zu dessen Leistungen setzen? Ist das Preis-Leistungsverhältnis aus Ihrer Sicht ...?

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

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

- Frage 39 NUR ERDGASVERSORGER NICHT IDENTISCH MIT STROMVERSORGER (FRAGE 2.2):

Wenn Sie sich Ihre Bewertungen noch einmal vergegenwärtigen, wie zufrieden sind Sie dann insgesamt mit Ihrem Erdgasversorger (Frage 2.2)? 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

Seite 14 von 17



Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Haushalte  
vom 16.10.2007, Jahrgang 2007/2008 - Bundesstudie



## WETTBEWERB IN DER ENERGIEWIRTSCHAFT – ERDGAS

**Frage 40** Wenn Sie sich jetzt Ihre gesamte Geschäftsbeziehung mit Ihrem jetzigen Erdgasversorger [Frage 2 o. Frage 2.2] vergegenwärtigen und sich dabei vorstellen, dass verschiedene andere Erdgasversorger zur Auswahl stehen, wie wahrscheinlich würden Sie aus jetziger Sicht dennoch bei Ihrem Erdgasversorger [Frage 2] bleiben? Würden Sie ...?

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

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

**Frage 41** Wenn Sie von einem Freund oder Bekannten um Rat gefragt würden, wie wahrscheinlich wäre es, dass Sie ihm Ihren aktuellen Erdgasversorger [Frage 2 o. Frage 2.2] empfehlen würden? Wäre es ...?

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

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

**Frage 42** Wenn Sie Ihren aktuellen Erdgasversorger [Frage 2 o. Frage 2.2] mit Ihnen bekannten anderen Erdgasversorgern vergleichen, halten Sie ihn für ...?

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

**Frage 42.1** Im Folgenden lese ich Ihnen nochmals einige Aussagen zum Wechsel des Erdgasversorgers vor. Sagen Sie mir bitte jeweils, ob Sie der Aussage zustimmen oder nicht. Bitte treffen Sie in jedem Fall eine Entscheidung!

Stimme zu    Stimme nicht zu

- |                         |                         |  |
|-------------------------|-------------------------|--|
| <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | Ein Wechsel zu einem anderen Erdgasversorger birgt die Gefahr einer schlechteren Versorgungssicherheit.              |
| <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | Bei meinem jetzigen Erdgasversorger weiß ich, was ich habe, bei einem anderen Erdgasversorger weiß ich das nicht.    |
| <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | Ich kenne derzeit keine Erdgasversorger, die besser wären als mein jetziger.   |
| <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | Für mich käme nur ein Versorger in Frage, der mir Strom und Erdgas anbieten kann.                                    |
| <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | Andere Erdgasversorger sind auch nicht preisgünstiger als mein jetziger Erdgasversorger.                             |
| <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | Es käme nur ein Erdgasversorger in der Nähe meines Wohnortes in Frage.   |
| <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | Der Aufwand eines Wechsels steht in keinem Verhältnis zum Nutzen.  |
| <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | Ich weiß derzeit zu wenig, um über einen Wechsel entscheiden zu können.  |
| <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | Ich habe ein gutes Vertrauensverhältnis zu meinem jetzigen Erdgasversorger, das ich nicht so schnell aufgeben werde. |
| <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | Mir ist es egal, ob ich Strom und Erdgas von zwei unterschiedlichen Unternehmen beziehe.                             |

Seite 15 von 17



Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Haushalte  
vom 16.10.2007, Jahrgang 2007/2008 - Bundesstudie



**Frage 43** Und wissen Sie, wie hoch Ihre jährliche Erdgasrechnung bzw. Ihre monatliche Erdgasabschlagszahlung ungefähr ausfällt?

- 1 ja, und zwar \_\_\_\_\_ EURO/Jahr \_\_\_\_\_ EURO/Monat
- 2 nein

**Frage 44** Wann hat Ihr Energieversorger das letzte Mal die Gaspreise erhöht?

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

## SOZIODEMOGRAPHIE

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

**Frage 45** Wohnen Sie derzeit zur Miete oder in Eigentum?

- 1 Miete
- 2 Eigentum

**Frage 46** Wohnen Sie in einer Wohnung oder in einem Einfamilienhaus?

- 1 Wohnung
- 2 Einfamilienhaus

**Frage 47** Wie viel qm beträgt die Wohnfläche Ihrer Wohnung/Ihres Hauses?

(    ) qm

**Frage 48** Wie viele Personen leben ständig in Ihrem Haushalt, Sie selbst mit eingeschlossen?

- 1 1 Person
- 2 2 Personen
- 3 3 Personen
- 4 4 Personen
- 5 5 und mehr Personen

**Frage 49** Und wie viele davon sind 14 Jahre und älter?

- 1 1 Person
- 2 2 Personen
- 3 3 Personen
- 4 4 Personen
- 5 5 und mehr Personen

Seite 16 von 17



Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Haushalte  
vom 16.10.2007, Jahrgang 2007/2008 - Bundesstudie



**Frage 50** Welche Schule haben Sie zuletzt besucht, bzw. welchen Schulabschluss haben Sie?

- 1 Volks- oder Hauptschule (8-klassig), ohne abgeschlossene Lehre
- 2 Volks- oder Hauptschule (8-klassig), mit abgeschlossener Lehre
- 3 weiterbildende Schule ohne Abitur (10-klassige polytechnische Oberschule, früher Mittel schule)
- 4 Abitur, Hochschulreife, Fachhochschulreife (Gymnasium, 12-klassige erweiterte Oberschule, früher Oberschule)
- 5 abgeschlossenes Studium (Universität, Akademie, Fachhochschule, Technikum)

**Frage 51** Darf ich fragen, wie alt Sie sind?

( ) Jahre

**Frage 52** Welche berufliche Tätigkeit übt der Haushaltsvorstand aus?

- 1 Arbeiter(in)
- 2 Facharbeiter(in)/Handwerker(in)
- 3 Meister(in)
- 4 Angestellte(r)
- 5 Beamter(in)
- 6 Selbständige(r)/Gewerbetreibende(r)/Freier Beruf
- 7 Landwirt(in)
- 8 Hausfrau/-mann
- 9 Student(in)
- 10 Rentner/Pensionär
- 11 Auszubildende(r)
- 12 arbeitssuchend/ arbeitslos
- 13 geringfügig beschäftigt
- 14 sonstiges

**Frage 53** Wie hoch ist etwa das monatliche Nettoeinkommen des gesamten Haushalts?

- 1 unter 900 Euro
- 2 900 bis unter 1.500 Euro
- 3 1.500 bis unter 2.000 Euro
- 4 2.000 bis unter 2.500 Euro
- 5 2.500 bis unter 3.500 Euro
- 6 3.500 Euro und mehr

**Frage 54** Geschlecht der Befragungsperson

- 1 weiblich
- 2 männlich