

**bdeu**

Energie. Wasser. Leben.

**BDEW-Kundenfokus Haushaltskunden  
Bundesstudie – Erdgas**

Ergebnisbericht

November 2008

Wir machen Märkte *transparent.*

**promit**  
Marktforschung

<b>Untersuchungssteckbrief .....</b>	<b>3</b>
<b>Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick .....</b>	<b>4</b>
<b>Energieversorger in der Öffentlichkeit .....</b>	<b>8</b>
<b>Image und Kundenzufriedenheit .....</b>	<b>13</b>
<b>Kundenbindung und Wettbewerb in der Erdgaswirtschaft .....</b>	<b>31</b>
<b>Handlungsfelder und Ansatzpunkte für Unternehmen im Wettbewerb .....</b>	<b>40</b>
<b>Ergebnisse der Modellanalyse .....</b>	<b>44</b>
<b>Anhang: Fragebogen .....</b>	<b>50</b>

<b>Projekt</b>	<b>BDEW-Kundenfokus Haushalte – Bundesstudie 2008/2009 – Erdgas</b>
<b>Zielgruppe</b>	Erdgas-Haushaltskunden im gesamten Bundesgebiet
<b>Befragungsmethodik</b>	Computergestütztes Interview (CATI) anhand eines standardisierten Fragebogens Interviewdauer ca. 20-25 Minuten, Feldarbeit in der 41. bis 46. Kalenderwoche 2008 1.200 Interviews, Stichprobenverfahren Gabler-Häder-Design Erstmalige Messung mit eigenem Fragebogen
<b>Inhalte</b>	Bekanntheit und Wahrnehmung von Energie-/Erdgasversorgern Image und Kundenzufriedenheit Kundenbindung und Wettbewerb
<b>Vorjahresvergleich</b>	Da in diesem Jahr erstmalig eine eigenständige Befragung zum Thema Erdgas durchgeführt wurde entfällt ein Vergleich
<b>Anmerkung</b>	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 Erdgaswirtschaft

#### Handlungsfelder und Ansatzpunkte für Unternehmen im Wettbewerb

#### Ergebnisse der Modellanalyse

#### Anhang: Fragebogen

**E.ON ist der bekannteste Energieversorger!**

**Tageszeitungen dominieren als Wahrnehmungsquelle!**

**Werbung wird hauptsächlich durch Mailing-Aktionen und Tageszeitungen wahrgenommen!**

- E.ON weist die höchste ungestützte Bekanntheit auf, gefolgt von den Stadtwerken und RWE.
- Artikel/Berichterstattung und Anzeigen in Tageszeitungen sind die wichtigsten Wahrnehmungsquellen.
- Rund 41% der Befragten können sich an Werbung ihres Energieversorgers erinnern.
- Mailing-Aktionen und Tageszeitungen weisen die höchste Werbeerinnerung auf.
- Die Zufriedenheit mit der Werbung und dem öffentlichen Auftritt der Energieversorger ist durchschnittlich.

**Zuverlässigkeit ist der Top-Imageaspekt!**

**Höchste Kundenzufriedenheit bei der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Versorgung!**

**Durchschnittliche Gesamtzufriedenheit!**

- Imagestärken sind Zuverlässigkeit, Leistungsfähigkeit und Wichtigkeit für die Region.
- Schwächen zeigen sich bei ökologischen Aspekten und der Informationspolitik.
- Die höchste Kundenzufriedenheit besteht hinsichtlich der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Erdgasversorgung, der Einhaltung abgesprochener Termine, der Korrektheit der Rechnung, der Freundlichkeit der Mitarbeiter und den Geschäftszeiten des Beratungszentrums.
- Die Transparenz der Preisgestaltung und die Aktivitäten der Energieversorger, die zur Energieeinsparung bei den Kunden beitragen, werden besonders negativ beurteilt.
- Das Preis-Leistungsverhältnis wird mit einer Durchschnittsnote von 3,4 als angemessen bis mäßig bewertet.
- Die Gesamtzufriedenheit ist nur durchschnittlich.

### Unbefriedigende Kundenbindung!

- Die aktuelle Wechselquote liegt bei knapp 4%.
- Die Verbleibswahrscheinlichkeit wird durchschnittlich bewertet.
- Nur rund die Hälfte der Befragten zählt zu den loyal verbundenen Kunden.
- Die Weiterempfehlung des aktuellen Versorgers ist eher gering.
- Die Kundenbindung ist unbefriedigend (65%).

**Untersuchungssteckbrief**

**Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick**

**Energieversorger in der Öffentlichkeit**

**Image und Kundenzufriedenheit**

**Kundenbindung und Wettbewerb in der Erdgaswirtschaft**

**Handlungsfelder und Ansatzpunkte für Unternehmen im Wettbewerb**

**Ergebnisse der Modellanalyse**

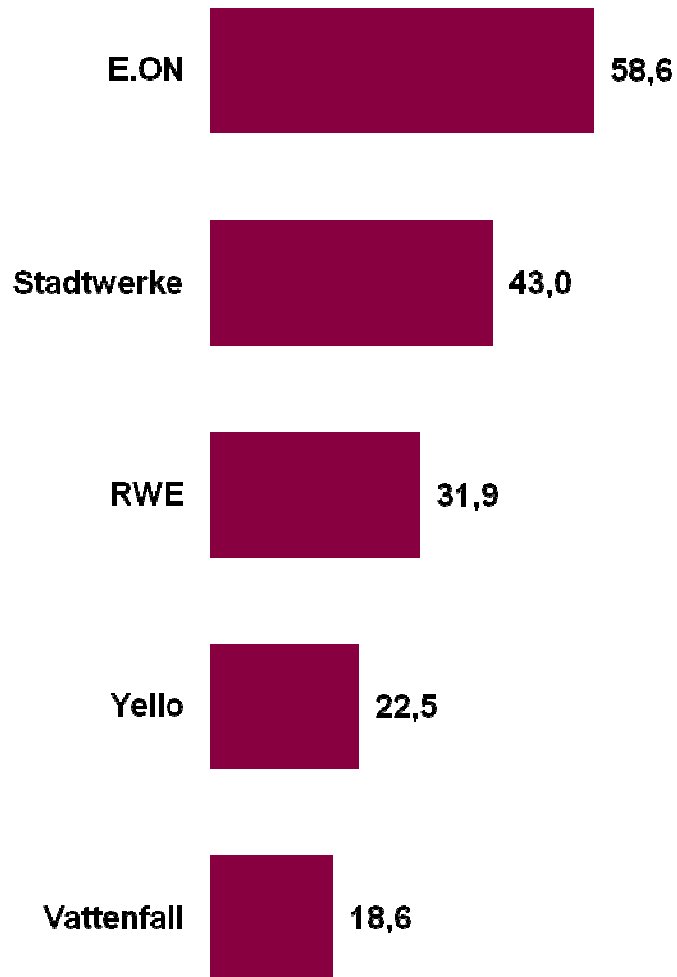
**Anhang: Fragebogen**



## Bekanntheit von Energieversorgern und Wahrnehmungsquellen

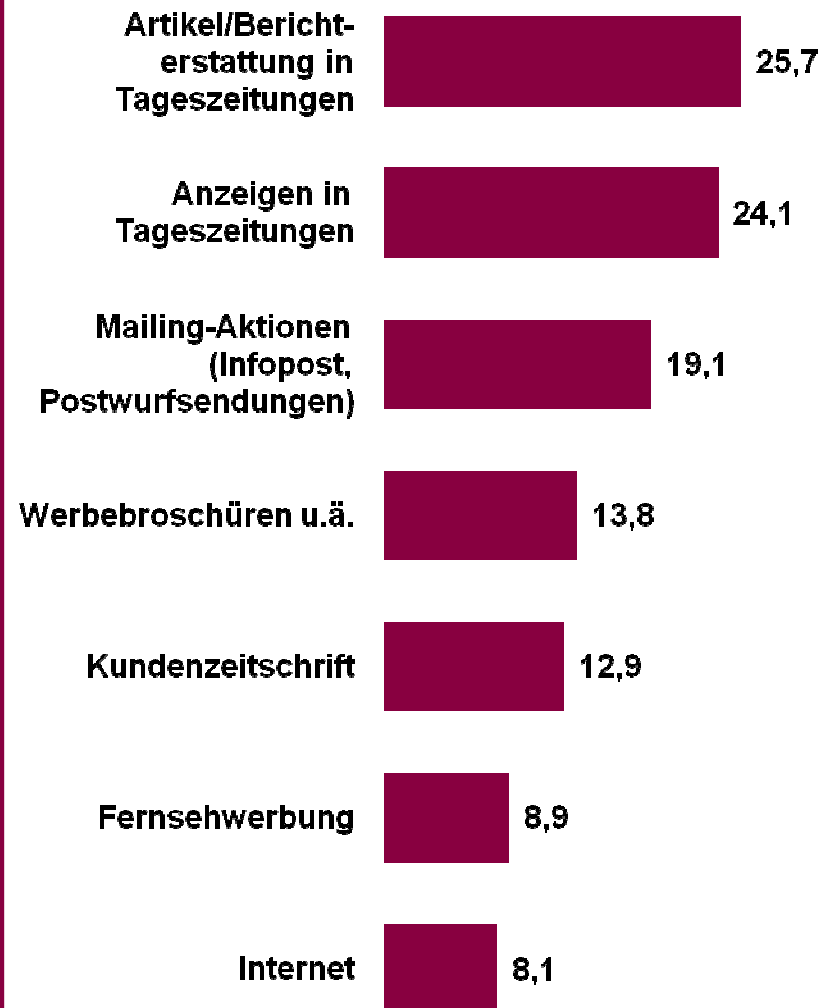
Welche Energieversorger, Energieanbieter bzw. Energiemarken fallen Ihnen spontan ein?

- Auswahl der häufigsten Nennungen -



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

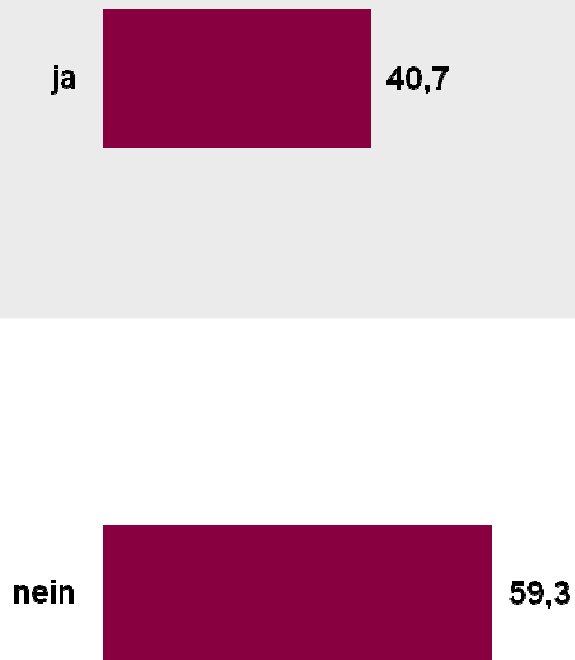
- Auswahl der häufigsten Nennungen -



# Wahrnehmung von Werbung

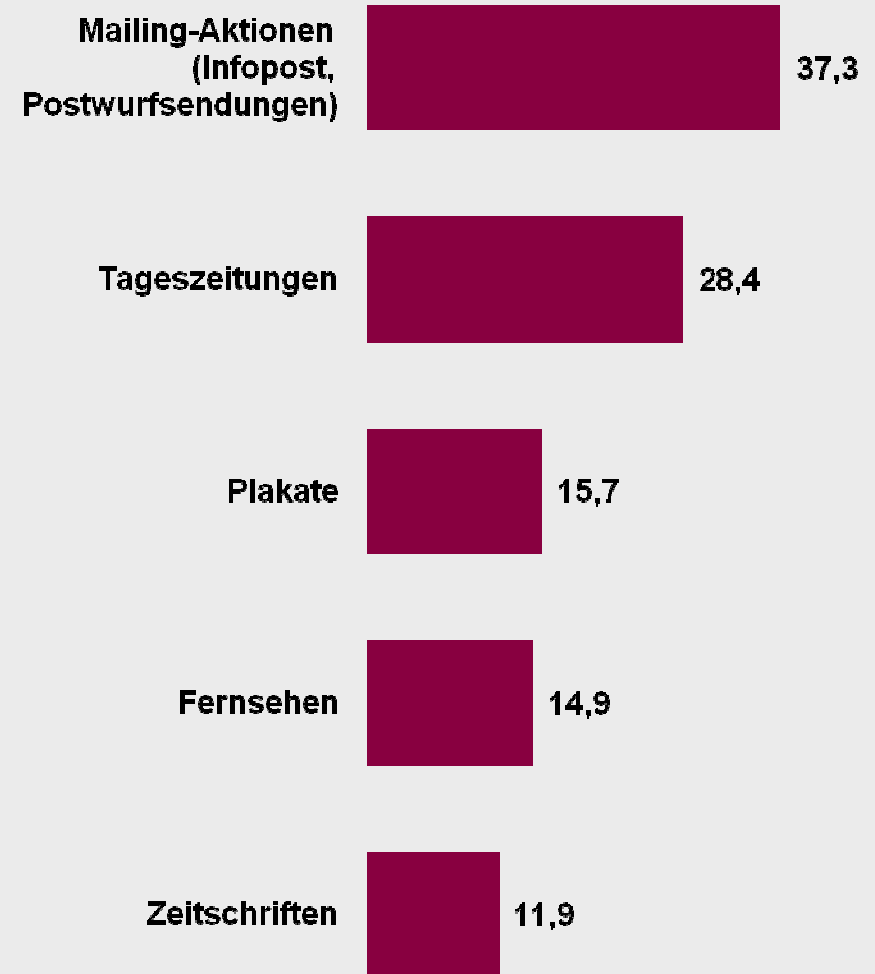


Können Sie sich an Werbung Ihres Energieversorgers in letzter Zeit erinnern?



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

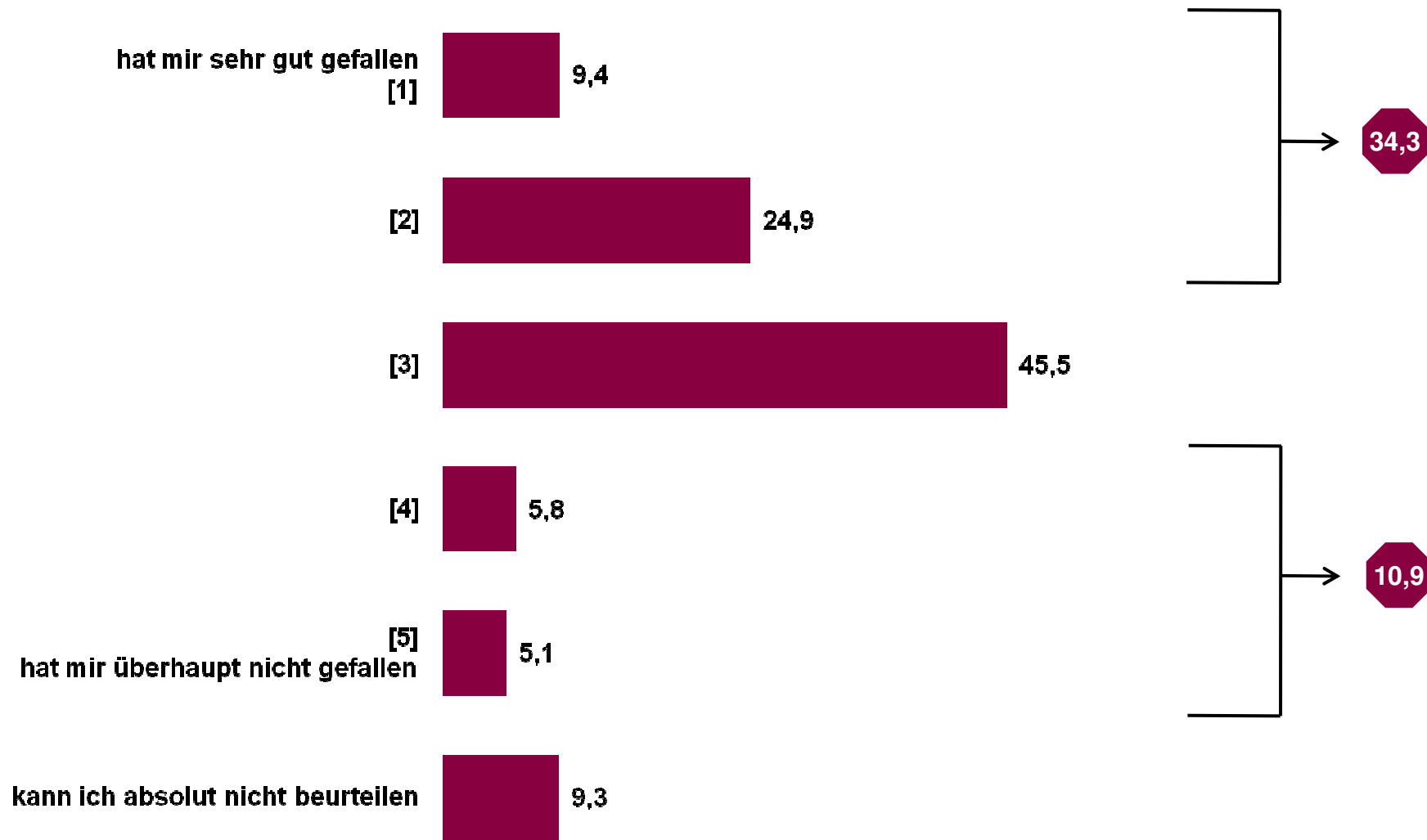
- Auswahl der häufigsten Nennungen -



n = 489

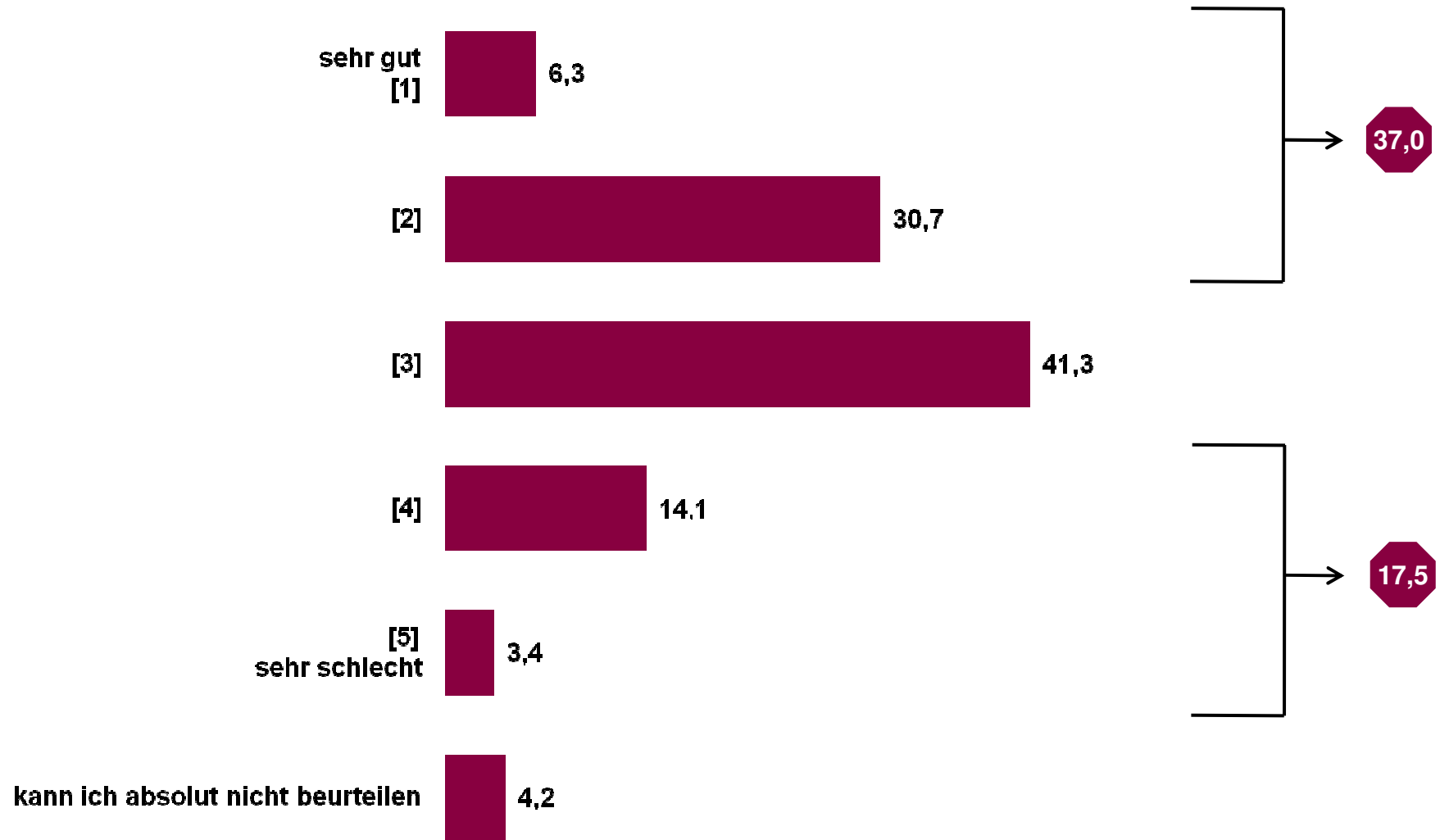
# Bewertung wahrgenommener Werbung

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 Erdgaswirtschaft**

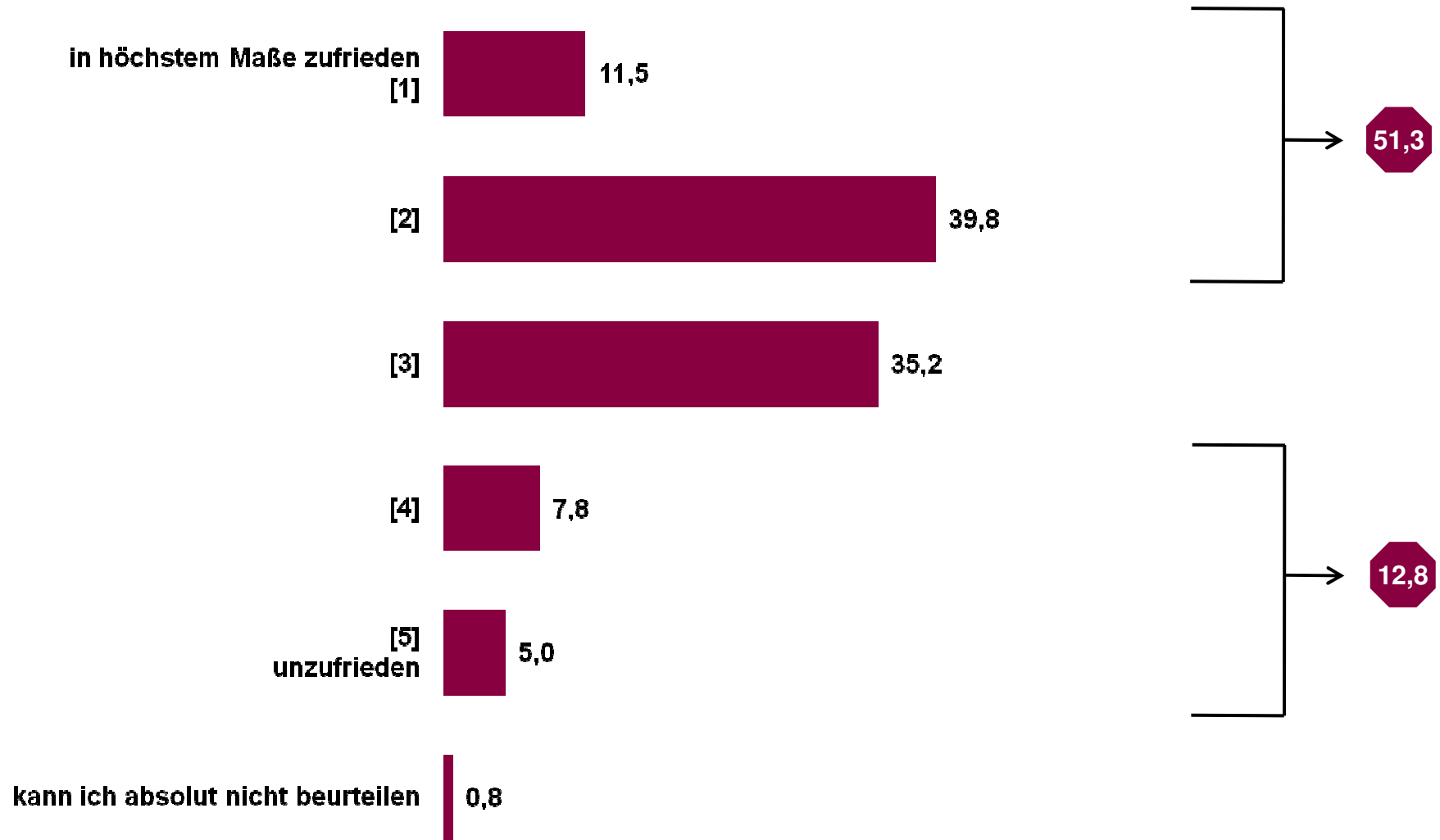
**Handlungsfelder und Ansatzpunkte für Unternehmen im Wettbewerb**

**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)

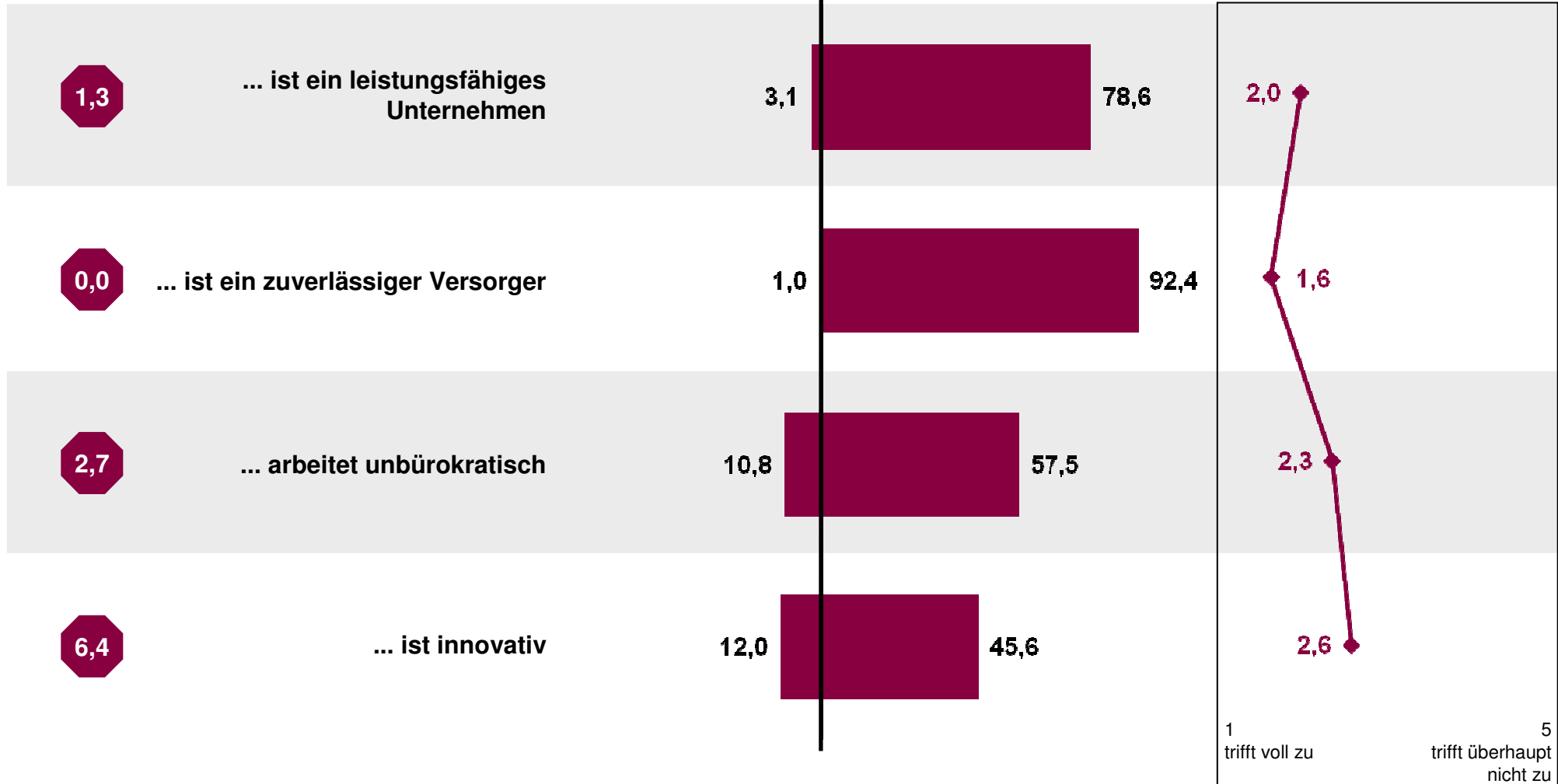
Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen.

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes  
(Note 4 + 5)

Top-2-Boxes  
(Note 1 + 2)

Durchschnittliche Bewertung



## Image der Energieversorger (2/3)

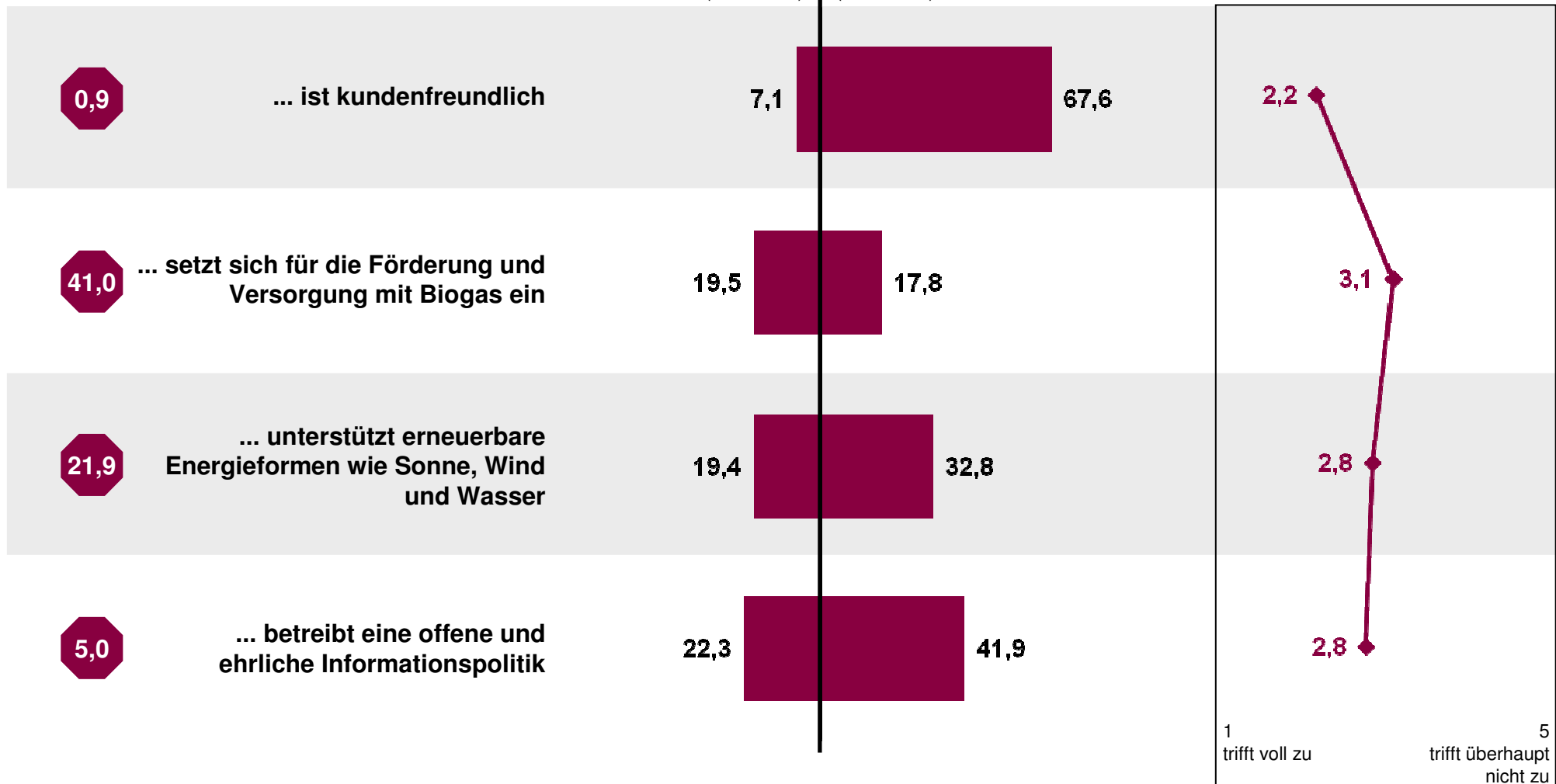
Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen.

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes  
(Note 4 + 5)

Top-2-Boxes  
(Note 1 + 2)

Durchschnittliche Bewertung





# Image der Energieversorger (3/3)

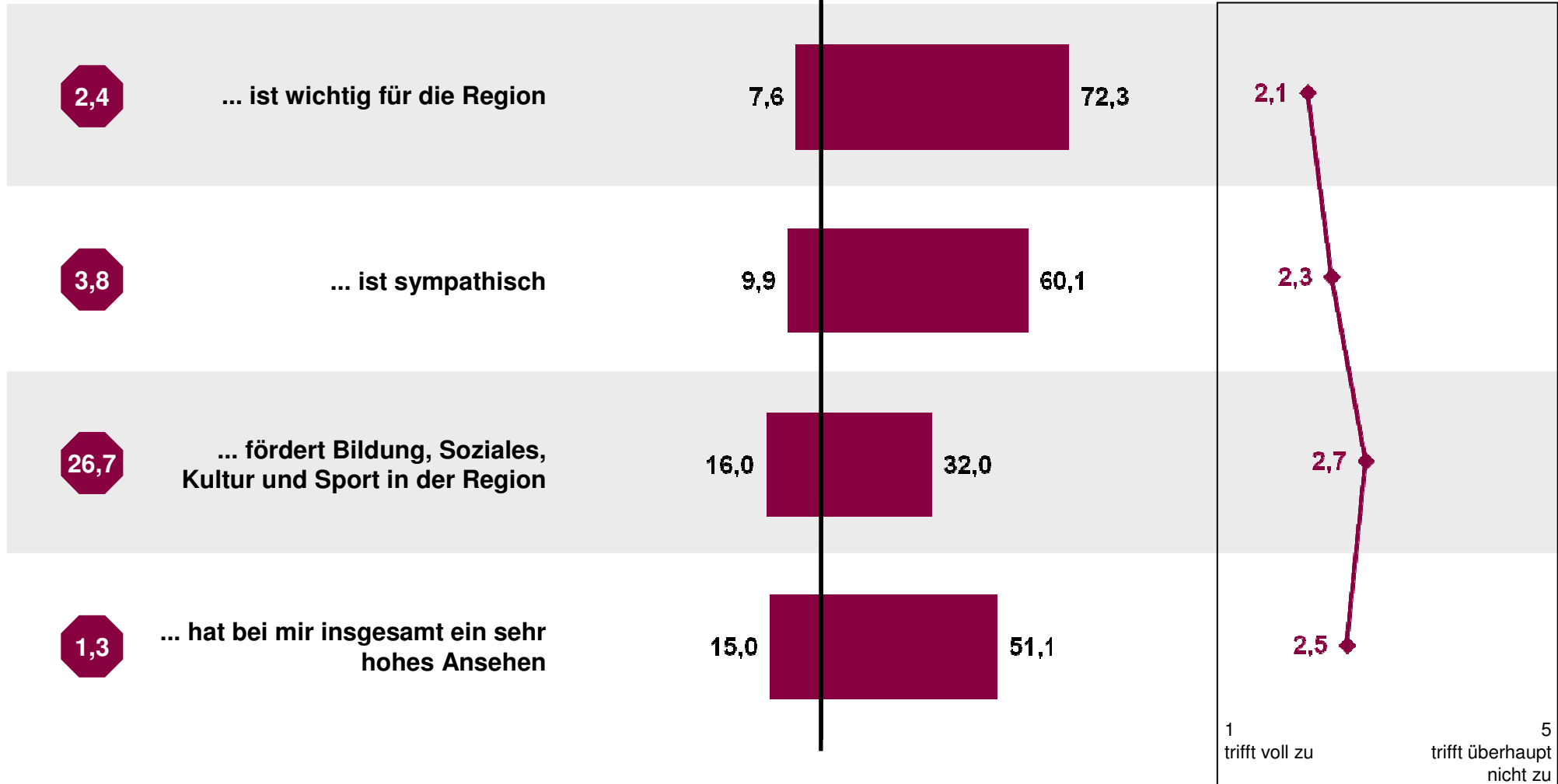
Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen.

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes (Note 4 + 5)

Top-2-Boxes (Note 1 + 2)

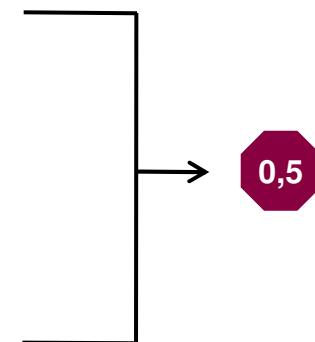
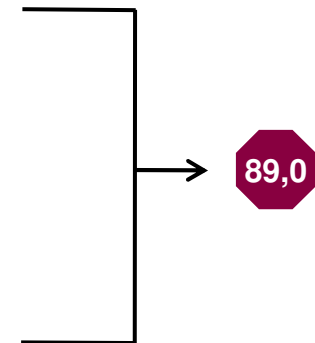
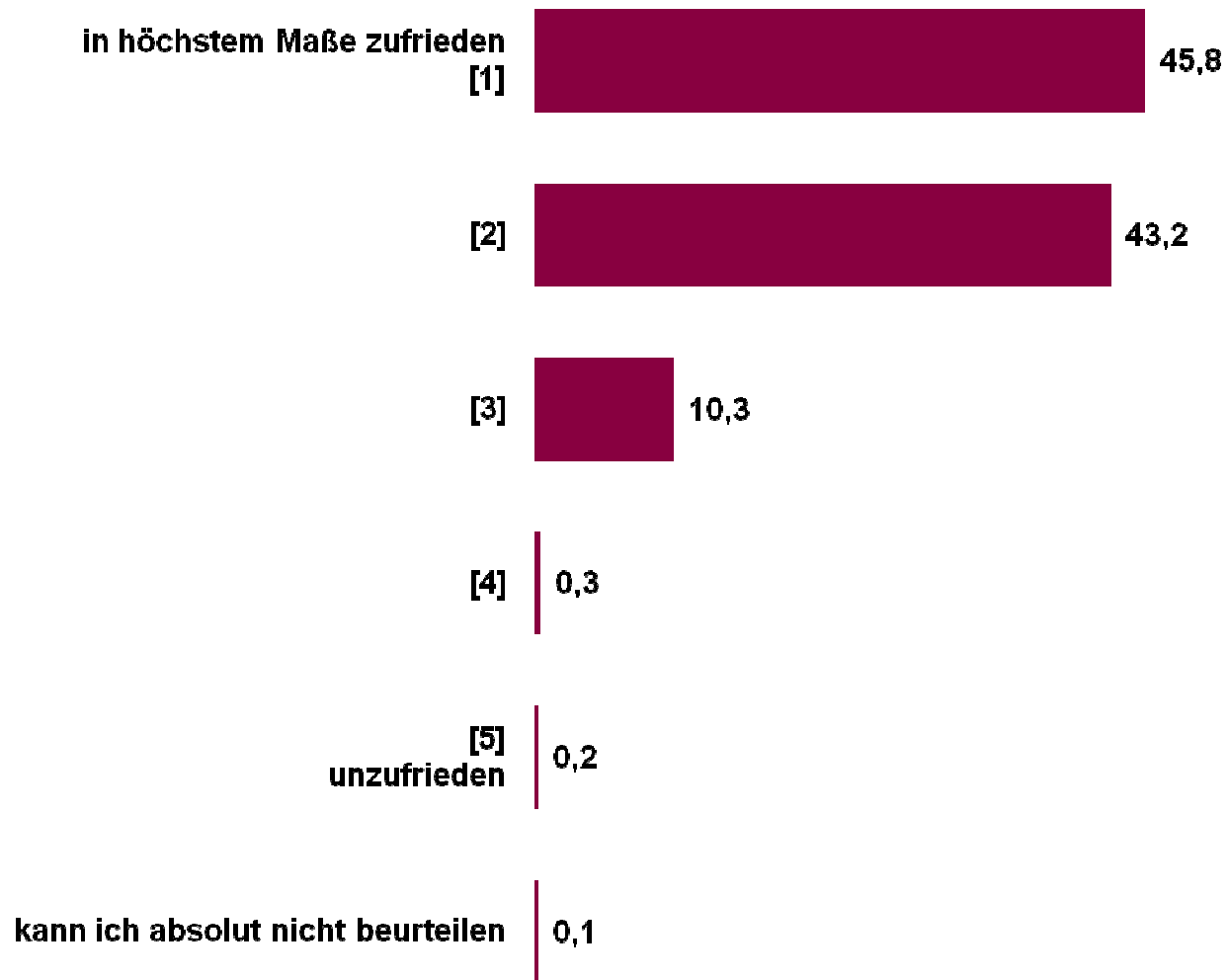
Durchschnittliche Bewertung



# Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Kernkompetenz



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



# 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

3,5

... der Verständlichkeit der Rechnung

13,7

63,6

2,3

3,4

... der Korrektheit der Rechnung

5,4

72,2

2,0

2,6

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

36,0

31,3

3,1

1 in höchstem Maße zufrieden  
5 unzufrieden

# 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

**14,5** ... der telefonischen Erreichbarkeit eines Ansprechpartners bei Ihrem Energieversorger

10,0 60,7

2,2

**10,3** ... der Freundlichkeit der Mitarbeiter

3,1 69,5

2,0

**12,9** ... dem Einsatz/dem Engagement der Mitarbeiter

2,9 58,1

2,2

1 in höchstem Maße zufrieden 5 unzufrieden

# 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

37,8

... dem Verhalten bei  
Beschwerden/Reklamationen

7,0

32,1

2,5

23,3

... mit der Einhaltung  
abgesprochener Termine

1,9

62,4

1,9

23,4

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

2,6

56,9

2,1

1 in höchstem Maße zufrieden 5 unzufrieden

# Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Dienstleistungen

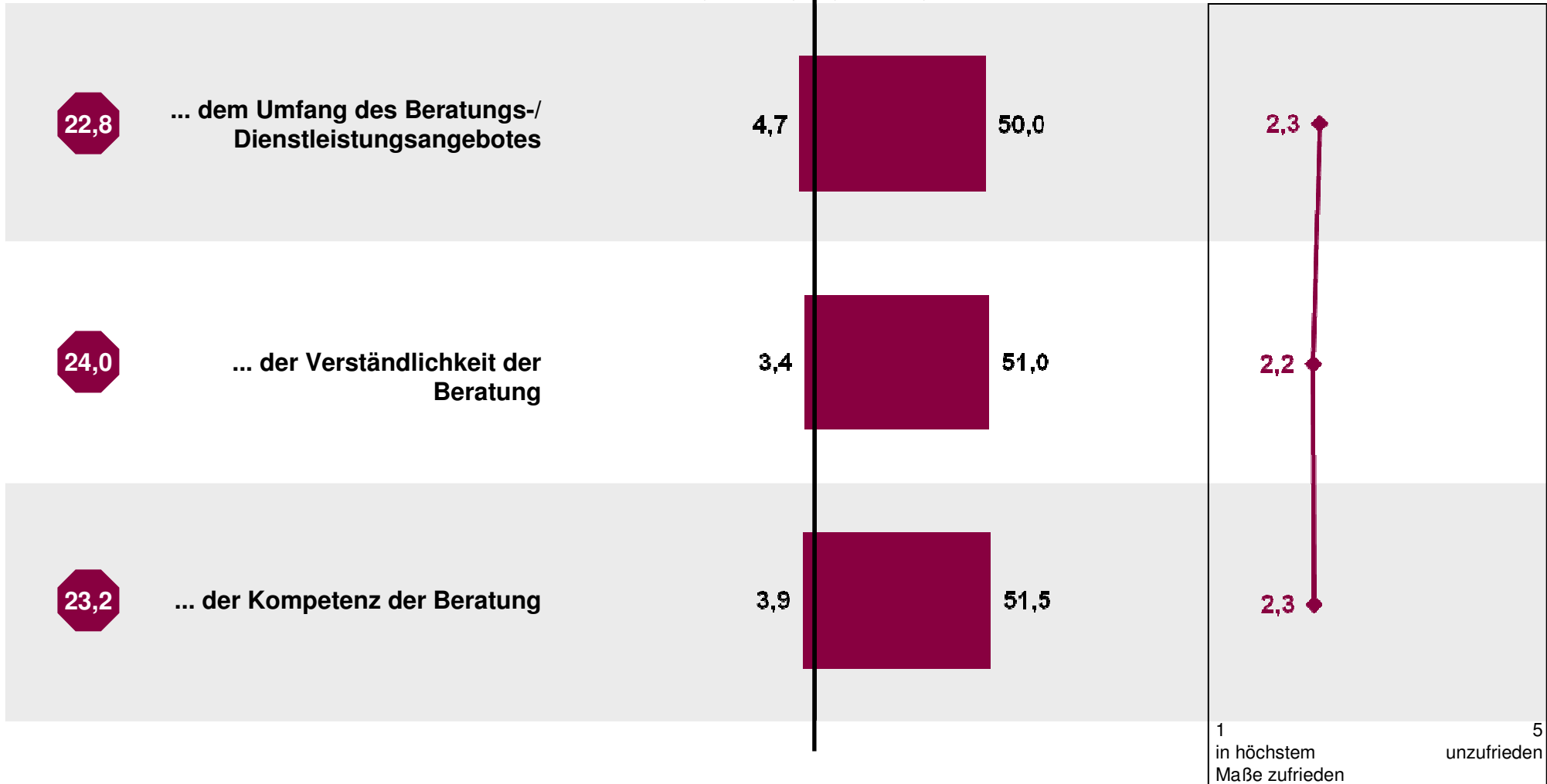
Wie zufrieden sind Sie mit ...?

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes  
(Note 4 + 5)

Top-2-Boxes  
(Note 1 + 2)

Durchschnittliche Bewertung



# 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

19,0

... der Umweltverträglichkeit des Erdgases Ihres Energieversorgers

5,5

45,6

2,4

29,8

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

11,7

28,6

2,7

13,1

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

25,2

30,0

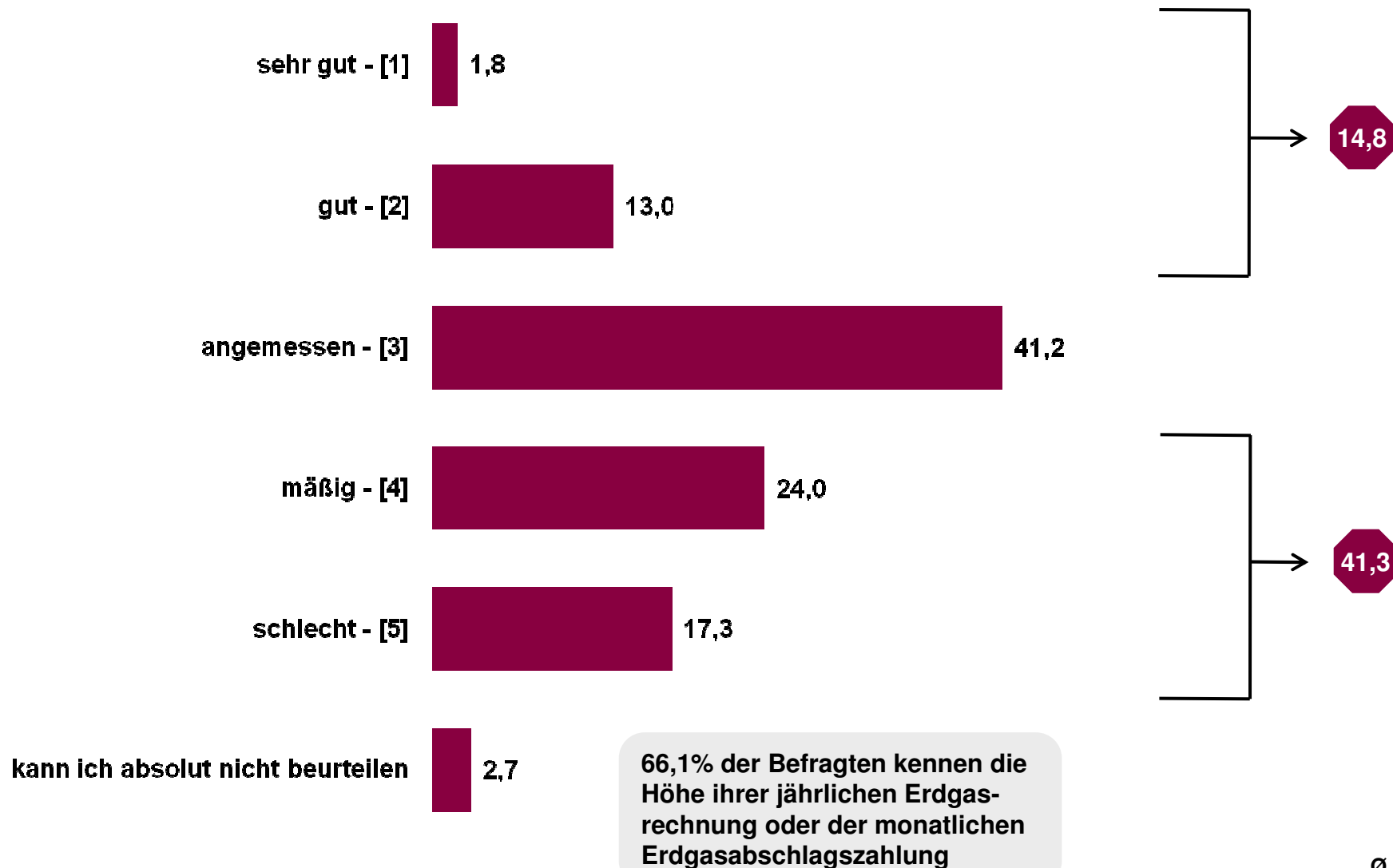
3,0

1 in höchstem Maße zufrieden 5 unzufrieden

# Bewertung des Preis-Leistungsverhältnisses



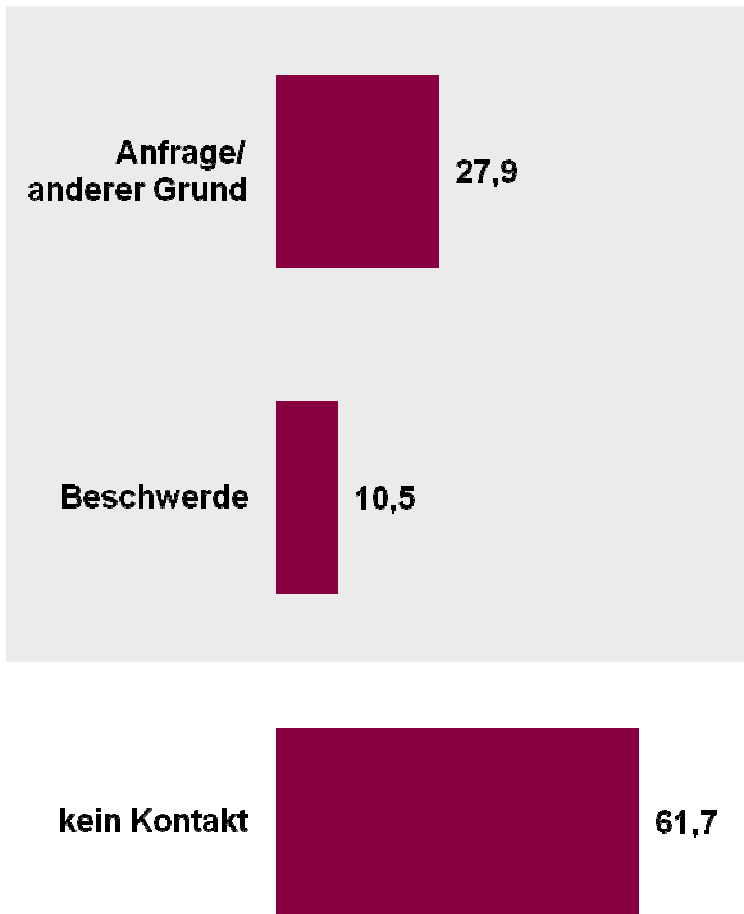
Wie fällt Ihr Urteil aus, wenn Sie die Erdgaspreise Ihres Energieversorgers ins Verhältnis zu dessen Leistung setzen?  
Ist das Preis-Leistungsverhältnis aus Ihrer Sicht ...?



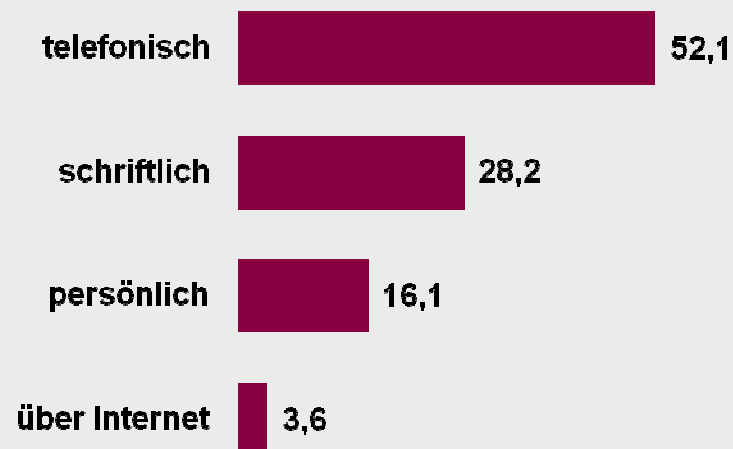


## Ablauf des letzten Kontaktes

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

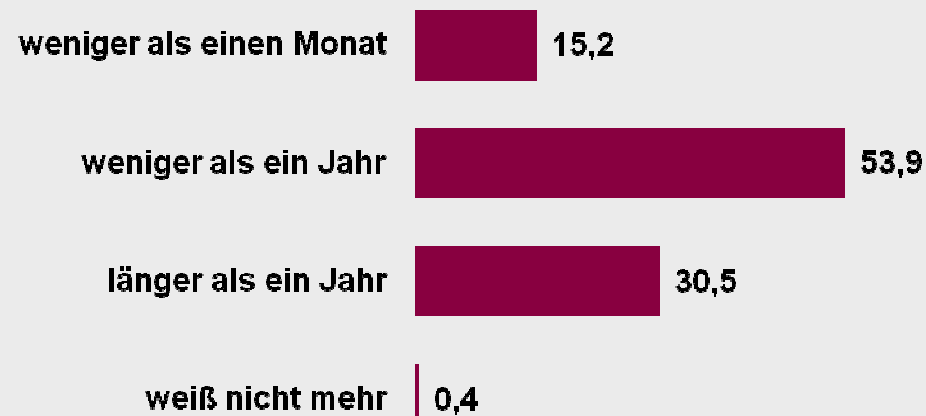


Hatten Sie diesen letzten Kontakt mit Ihrem Energieversorger telefonisch, schriftlich, persönlich oder über das Internet?



n = 460

Wie lange liegt dieser letzte Kontakt zu Ihrem Energieversorger zurück?

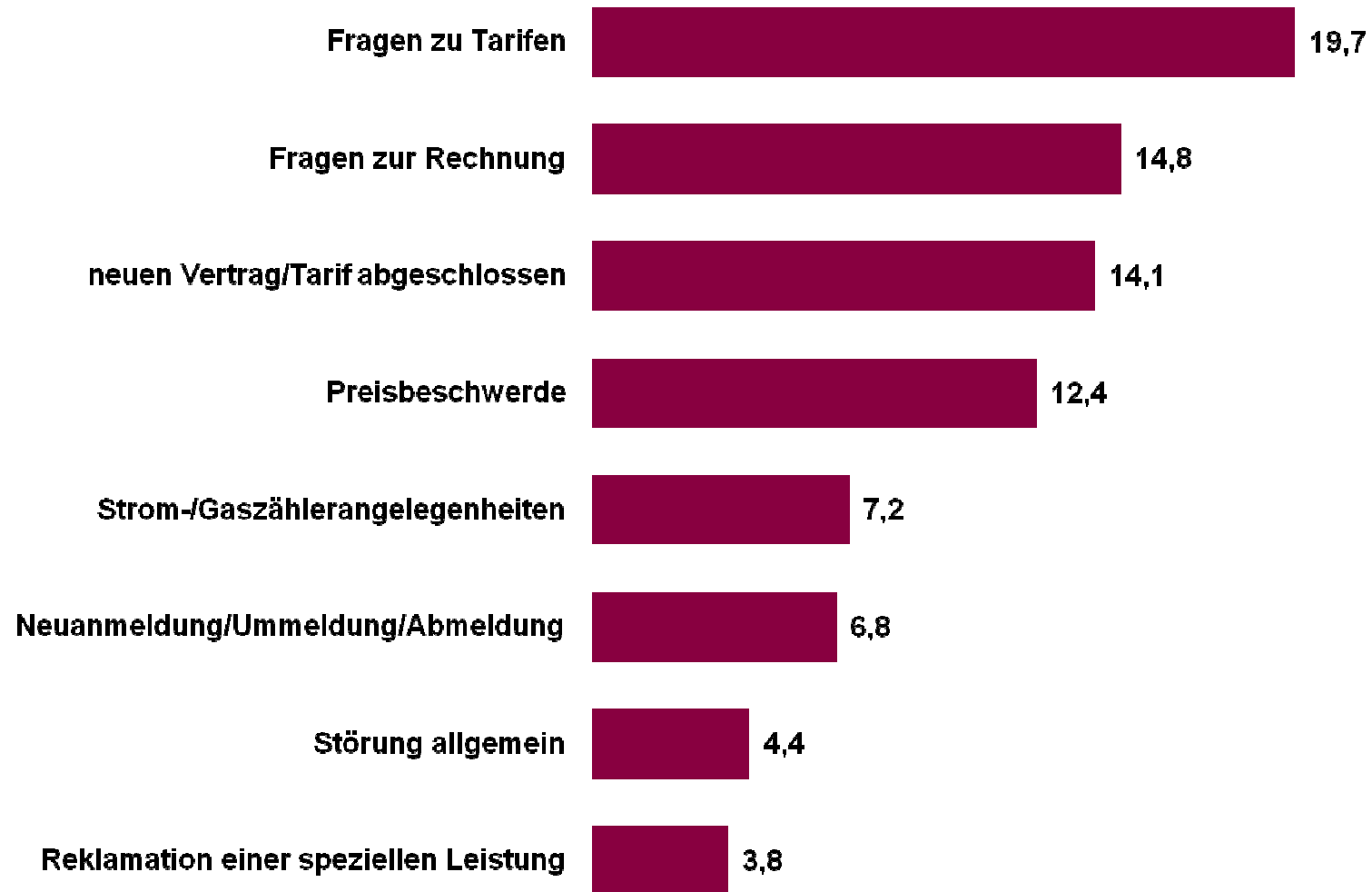


Ø = 14 Monate n = 460

## Anlass für den letzten Kontakt

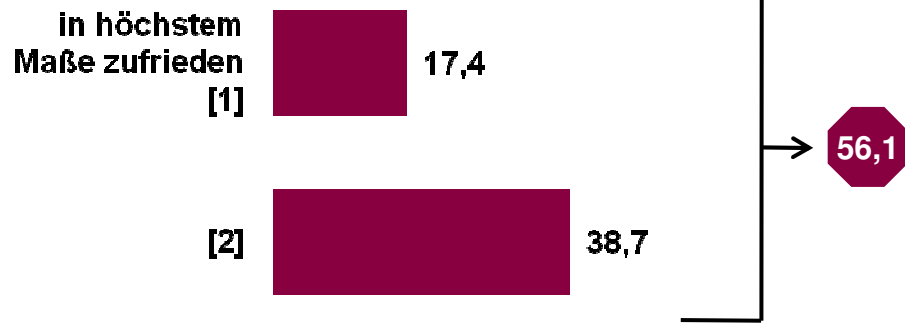
Was war der Anlass für diesen letzten Kontakt?

- Auswahl der häufigsten Nennungen -



# Bewertung des letzten Kontaktes

Haben Sie diesen Kontakt in positiver oder negativer Erinnerung?



Ø = 2,5

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

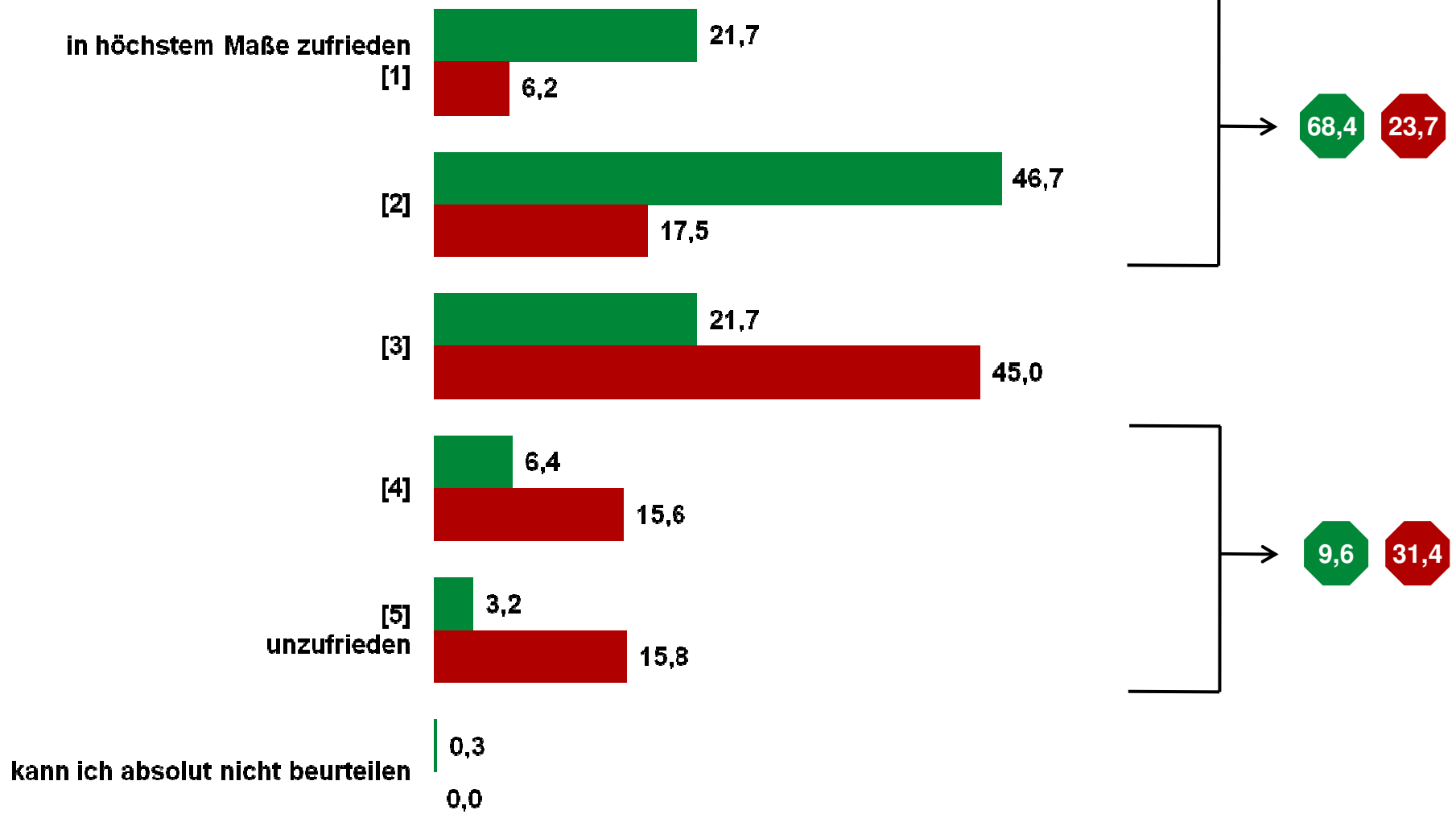
- Auswahl der häufigsten Nennungen -



n = 201

# Bewertung des letzten Kontaktes – Differenziert nach Kontaktgrund

Haben Sie diesen Kontakt in positiver oder negativer Erinnerung?

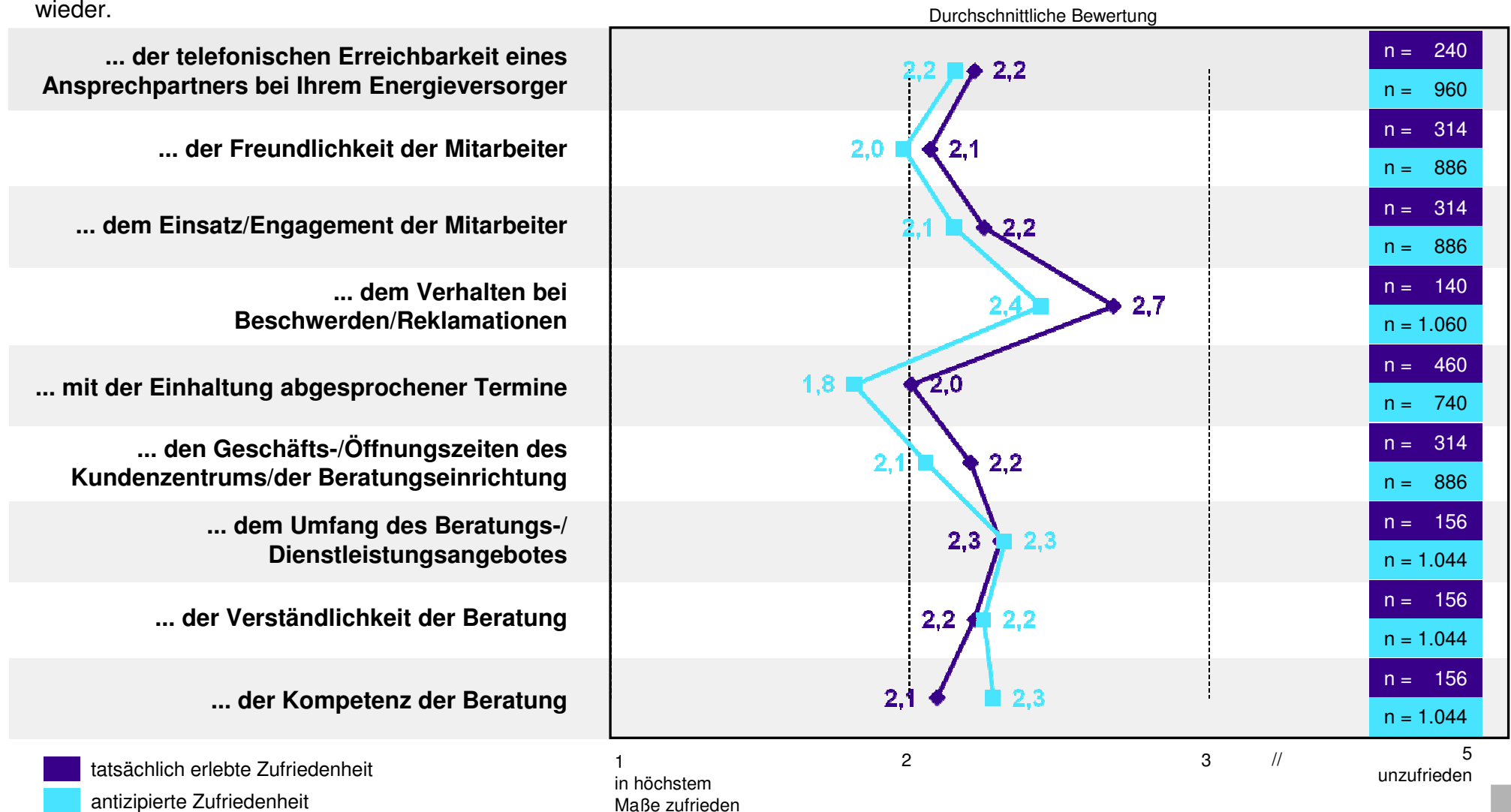


Ø = 2,2 n = 334 ■ Anfrage/anderer Grund  
 Ø = 3,2 n = 126 ■ Beschwerde

# Tatsächlich erlebte Kundenzufriedenheit

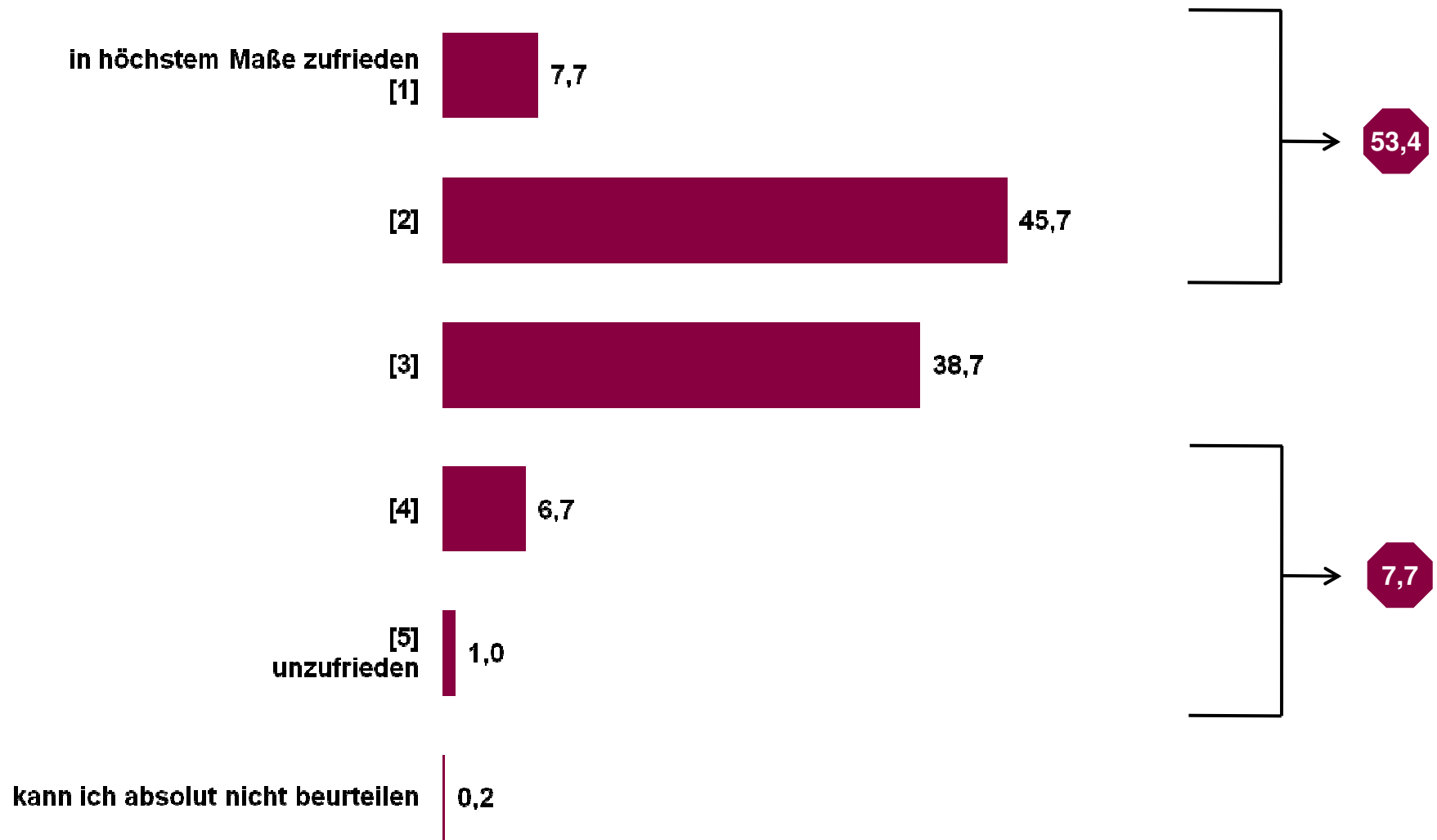


Die Zufriedenheit der Kunden mit verschiedenen Aspekten kann anhand der Fragen zum letzten Kontakt auf zwei Gruppen aufgeteilt werden. In der einen Gruppe haben die Befragten einen entsprechenden Kontakt mit ihrem Energieversorger gehabt und beurteilen so eine tatsächlich erlebte Zufriedenheit. Die zweite 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 Erdgaswirtschaft**

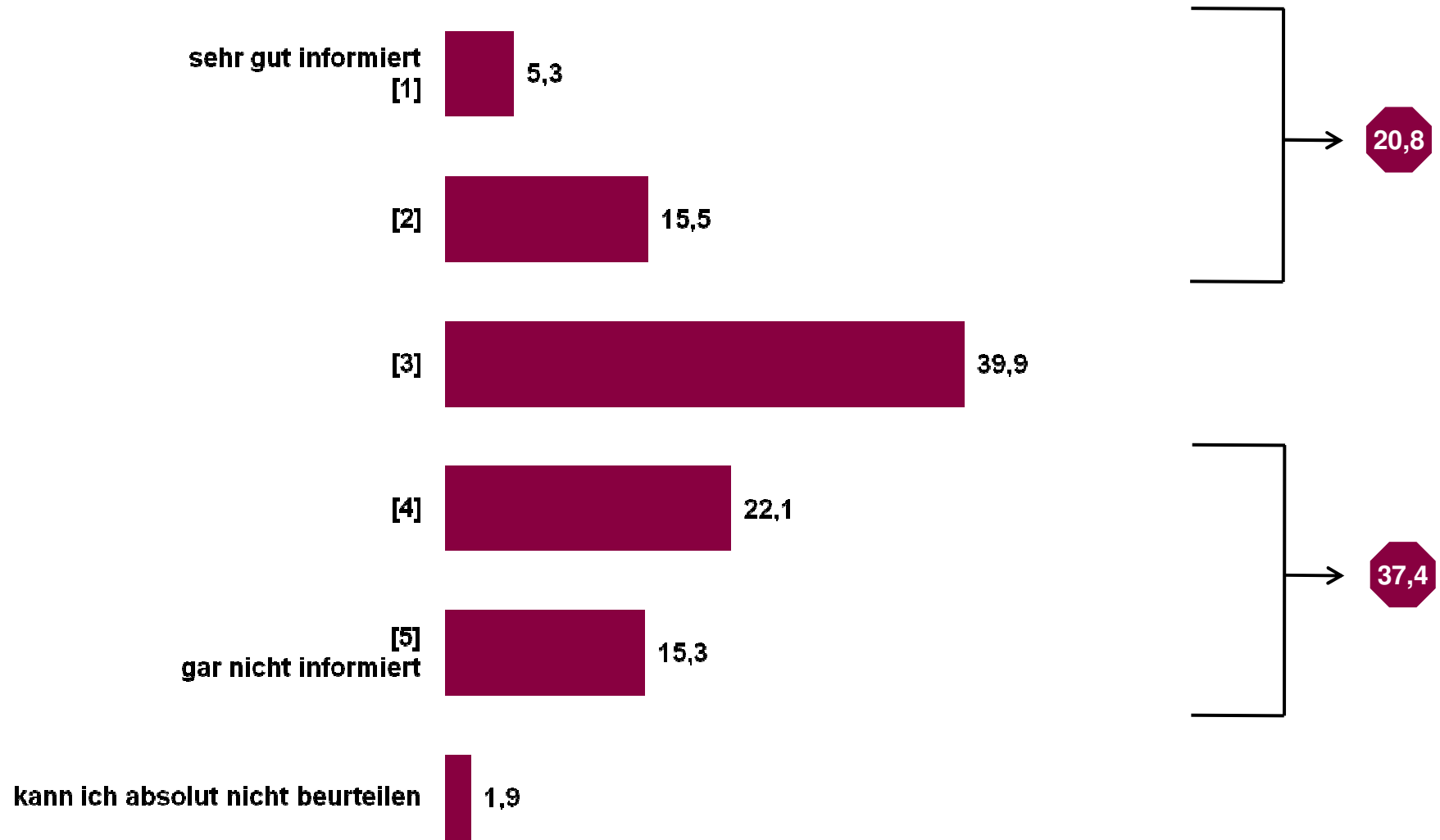
**Handlungsfelder und Ansatzpunkte für Unternehmen im Wettbewerb**

**Ergebnisse der Modellanalyse**

**Anhang: Fragebogen**

# Information über den Wettbewerb

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



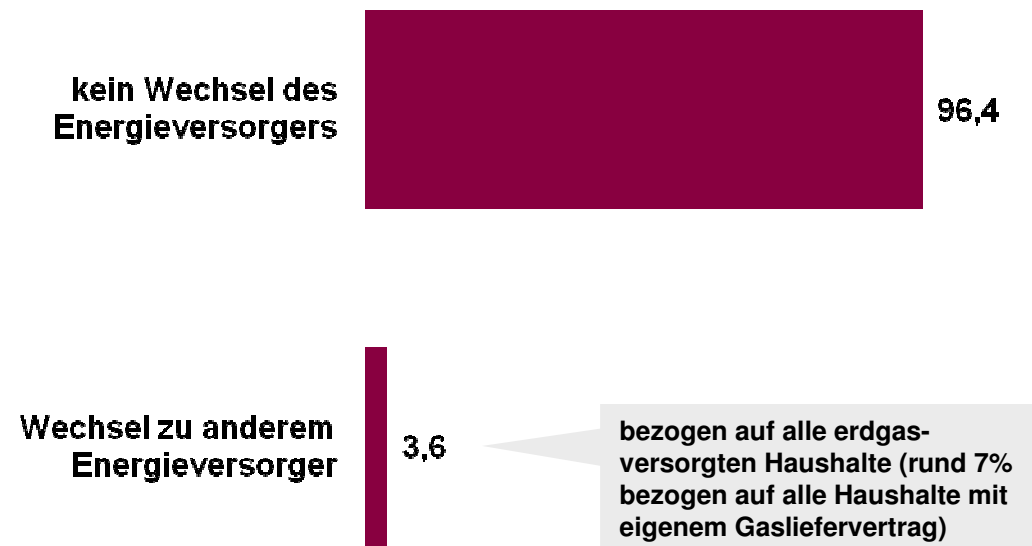


Zur Ermittlung der exakten Wechselquote werden neben der Frage nach einem bereits erfolgten Versorgerwechsel verschiedene Kontrollfragen gestellt, da Kunden häufig einen Tarif-, Vertrags- oder Markenwechsel irrtümlich mit einem tatsächlichen Wechsel des Energieversorgers gleichsetzen. Die Kontrollfragen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

- Postleitzahl
- vorheriger Erdgasversorger
- 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.

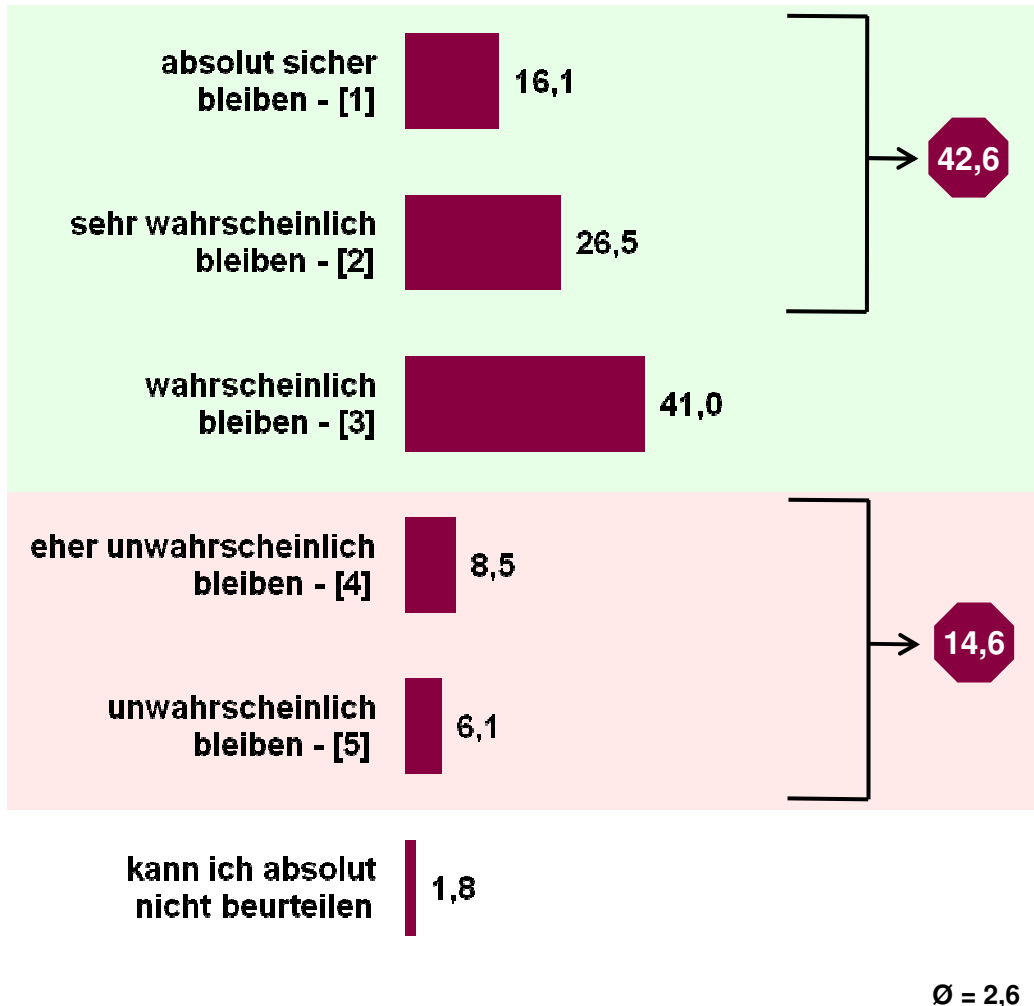
Das folgende Diagramm zeigt die aktuelle, bereinigte Wechselquote:



# Wahrscheinlichkeit des Verbleibs beim aktuellen Erdgasversorger

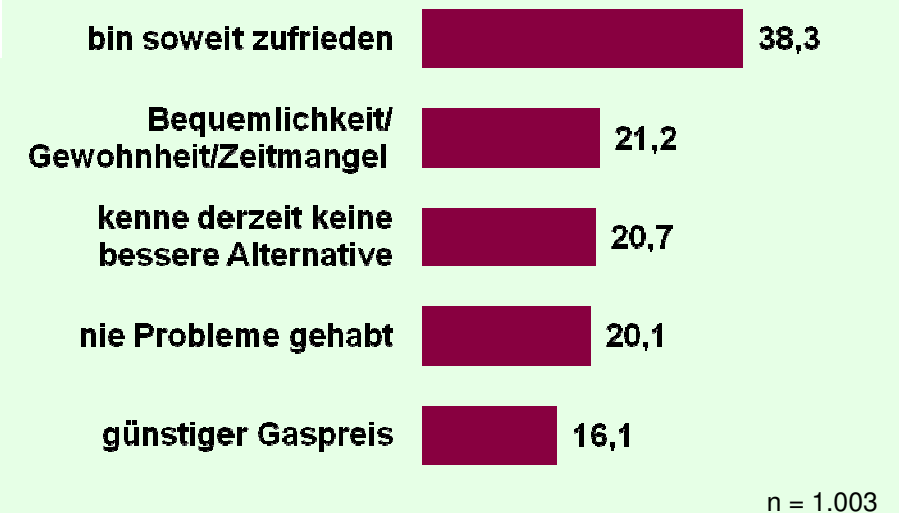


Wenn Sie sich jetzt noch einmal Ihre gesamte Geschäftsbeziehung mit Ihrem Erdgasversorger vergegenwärtigen und sich dabei vorstellen, dass verschiedene andere Erdgasversorger zur Auswahl stehen, wie wahrscheinlich würden Sie aus jetziger Sicht bei Ihrem Erdgasversorger bleiben? Würden Sie ...?



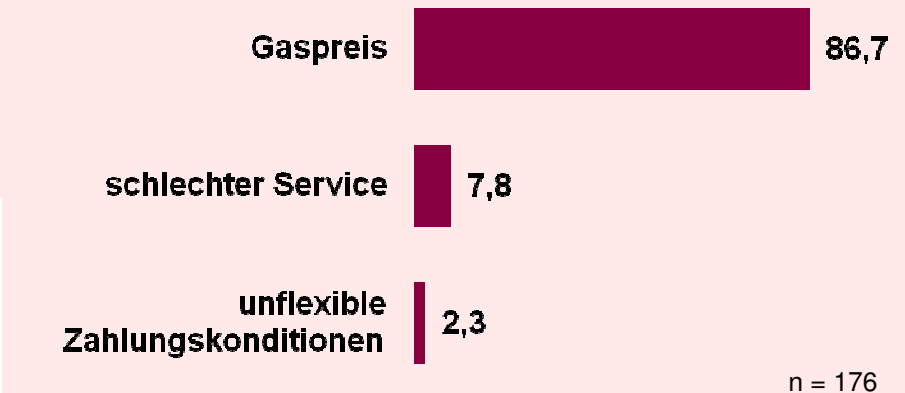
Warum werden Sie bei Ihrem bisherigen Erdgasversorger bleiben?

- Auswahl der häufigsten Nennungen -



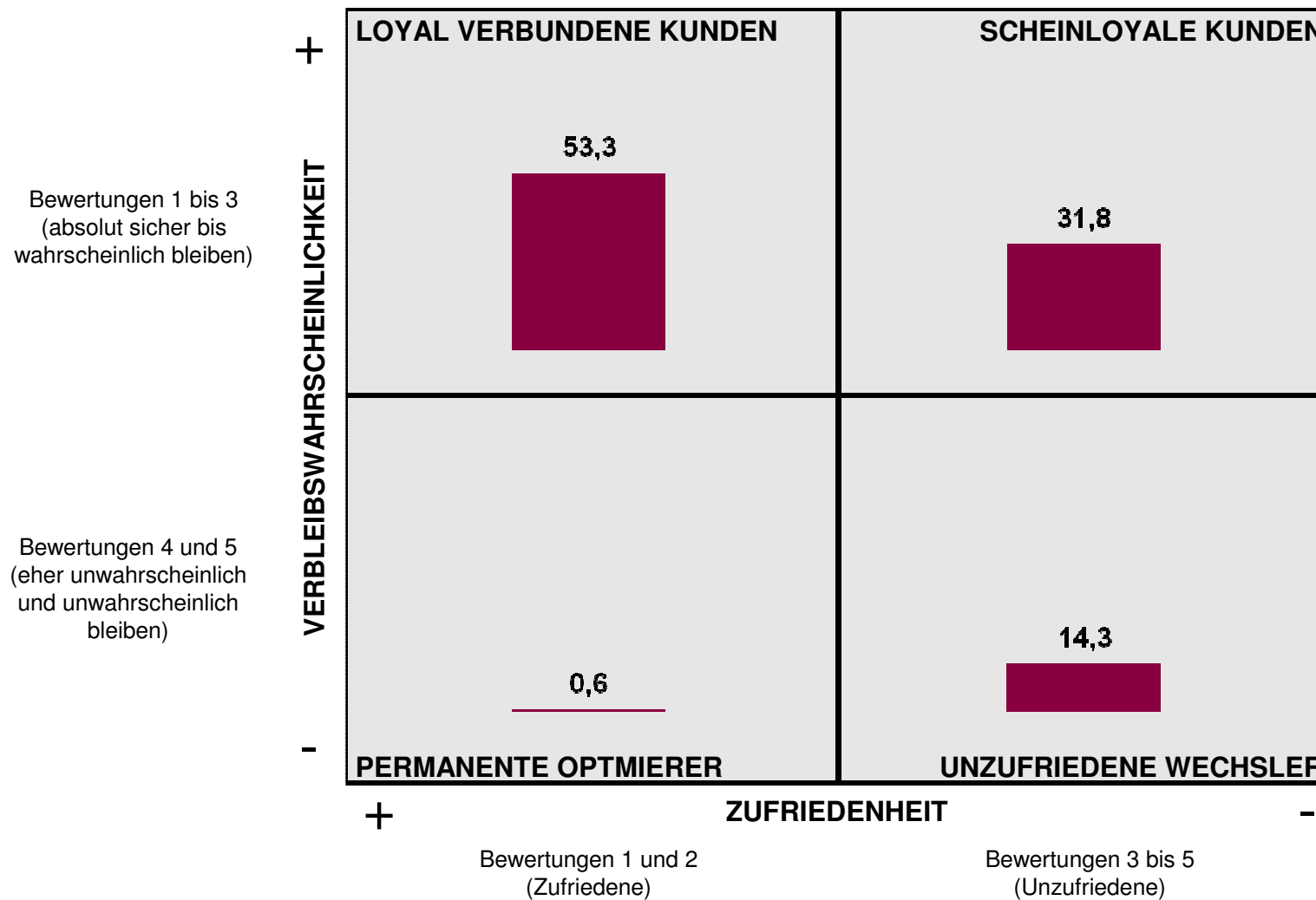
Warum werden Sie Ihren bisherigen Erdgasversorger wechseln?

- Auswahl der häufigsten Nennungen -



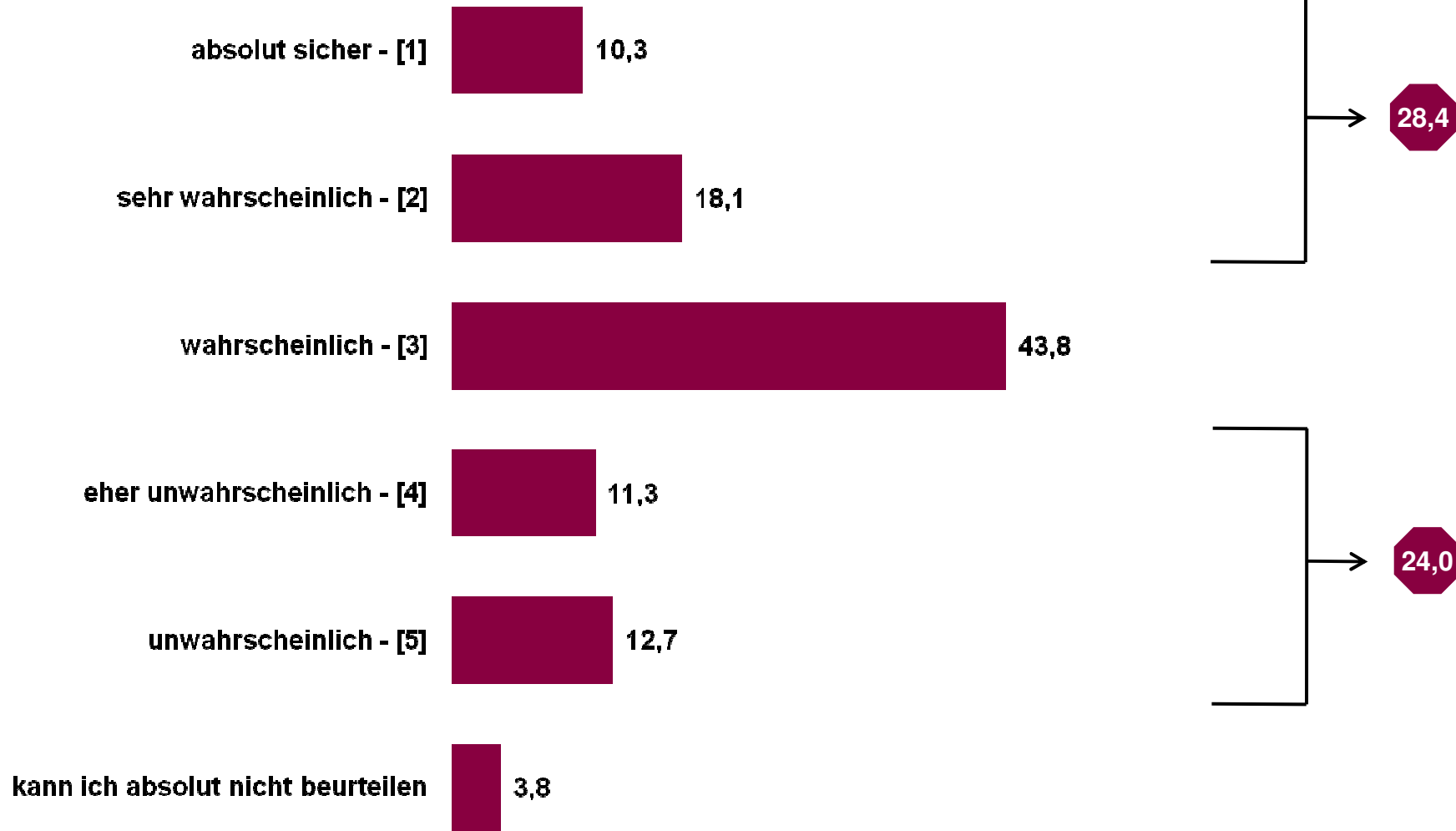
# Zufriedenheits-Bindungs-Tableau

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



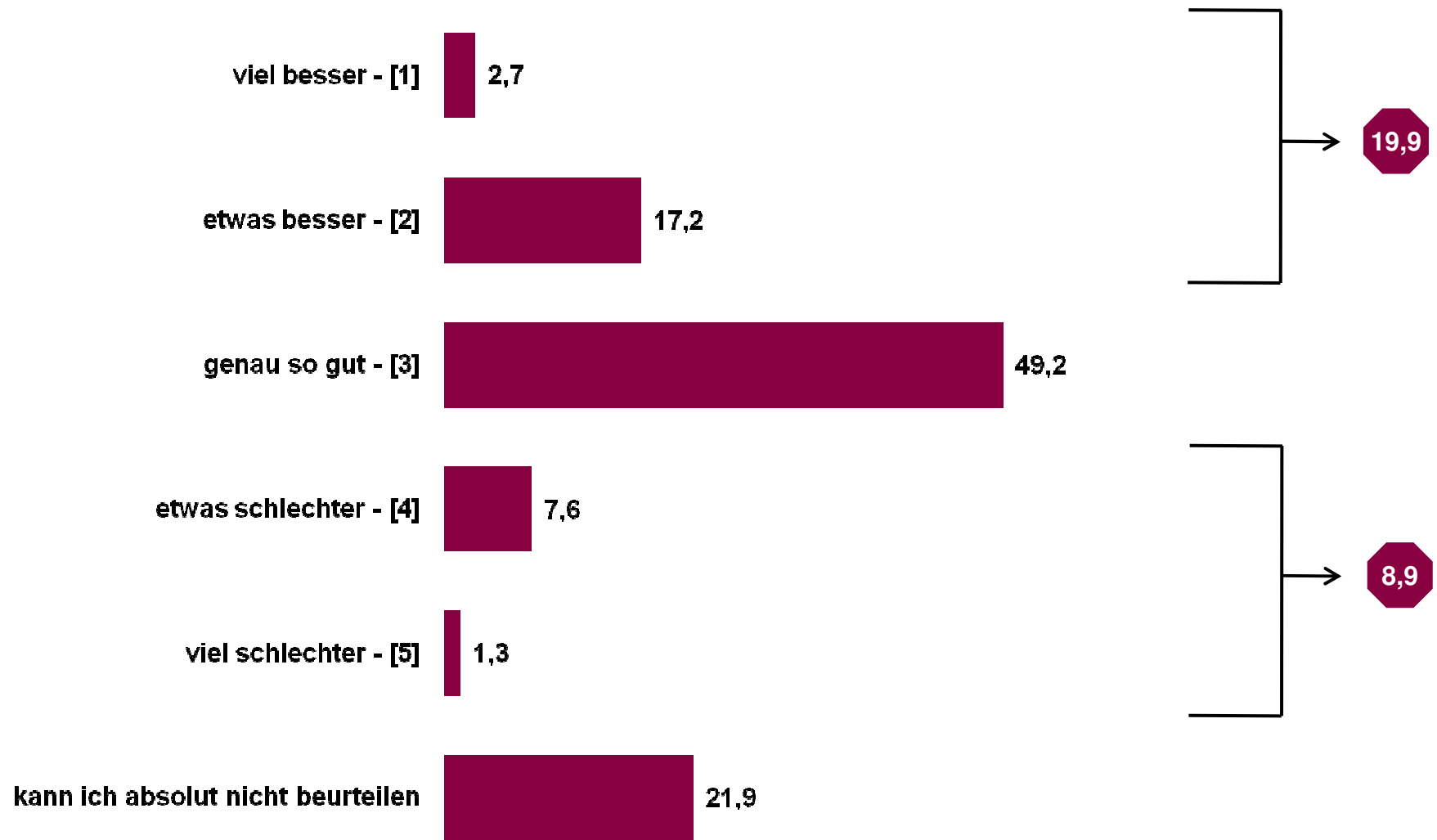
# Weiterempfehlungsquote

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 ...?

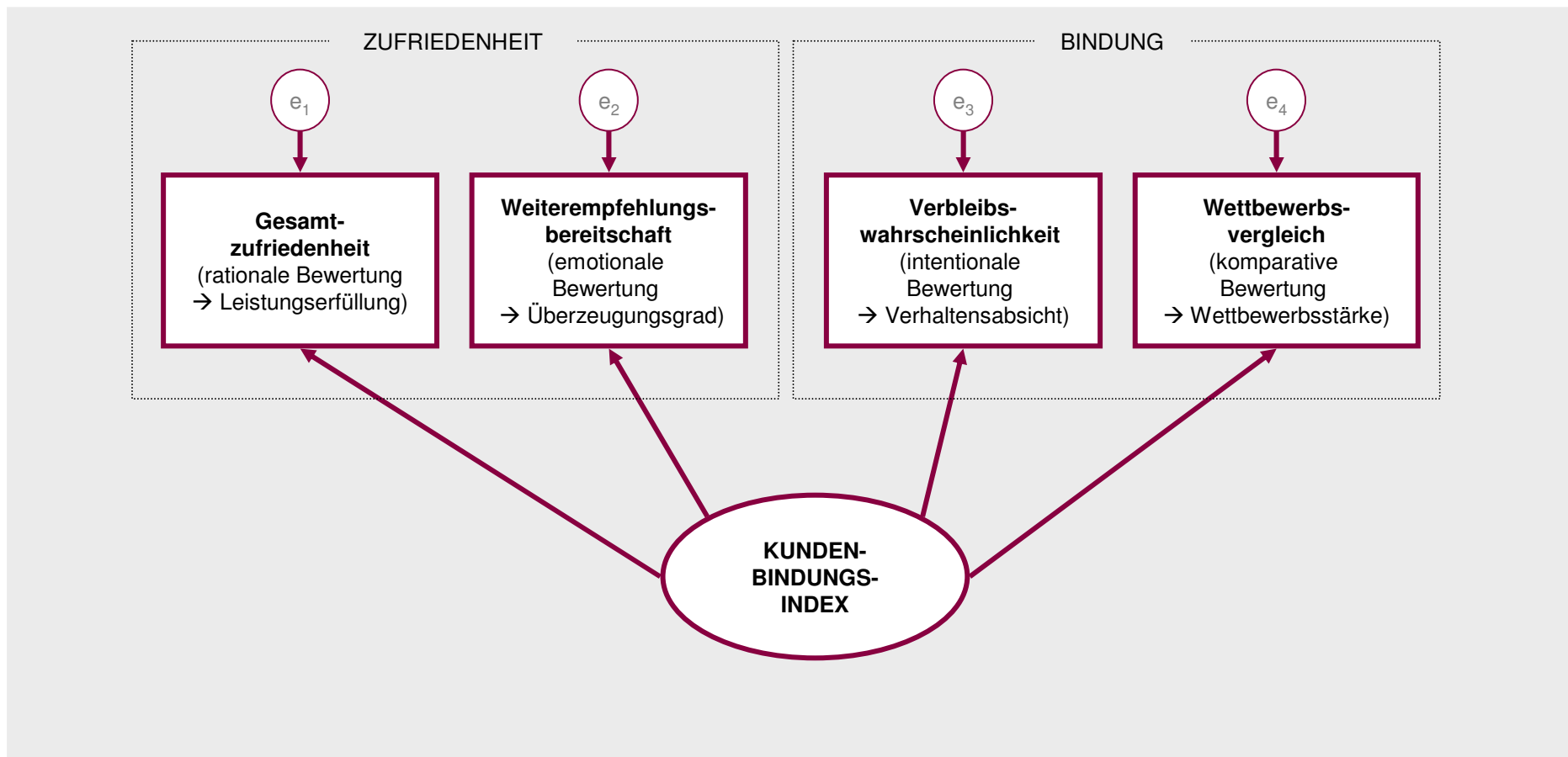


# Erdgasversorger im Vergleich

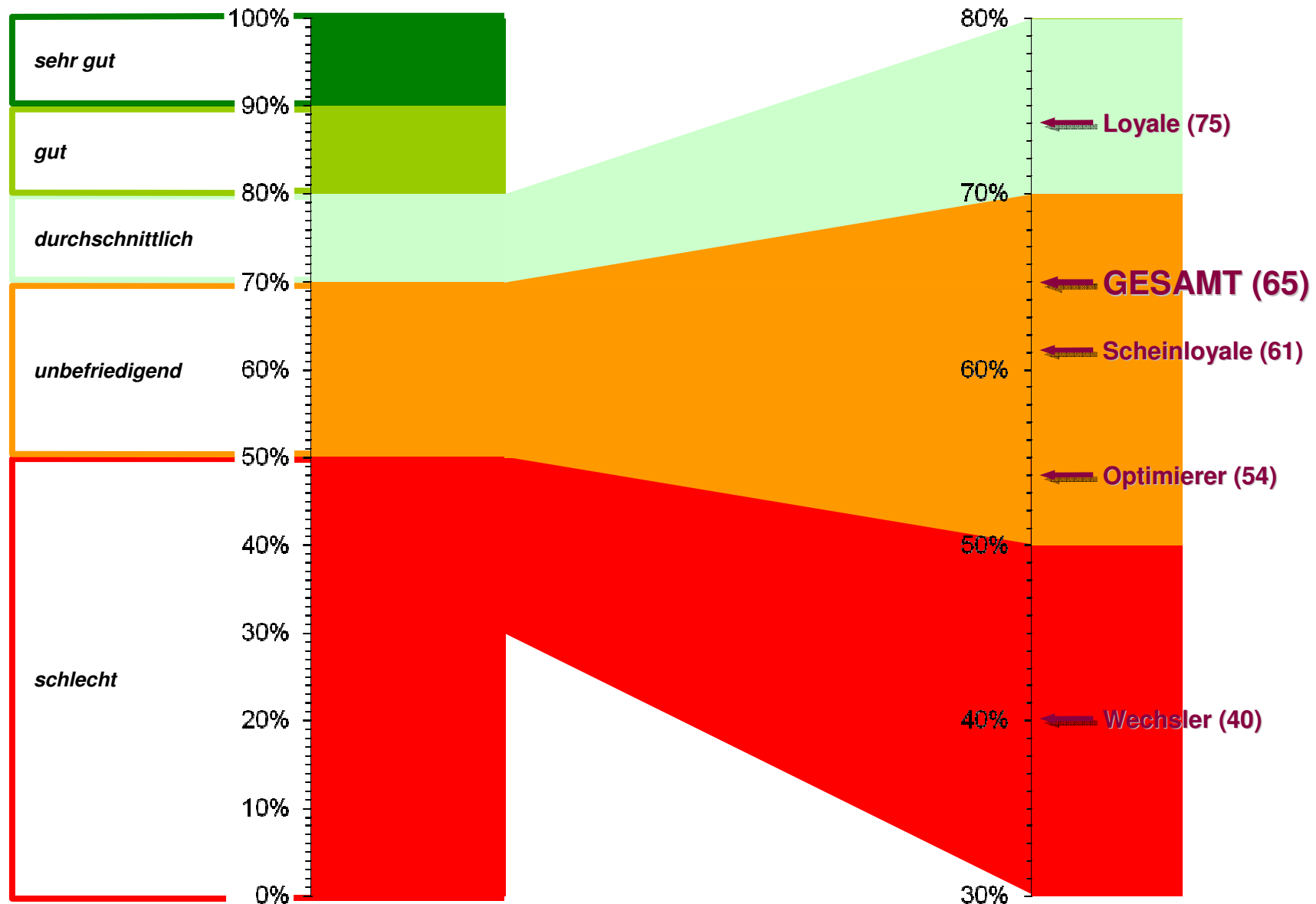
Wenn Sie Ihren aktuellen Erdgasversorger mit Ihnen bekannten anderen Erdgasversorgern vergleichen, halten Sie ihn für ...?



Ø = 2,8



# Kundenbindungsindex



**Untersuchungssteckbrief**

**Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick**

**Energieversorger in der Öffentlichkeit**

**Image und Kundenzufriedenheit**

**Kundenbindung und Wettbewerb in der Erdgaswirtschaft**

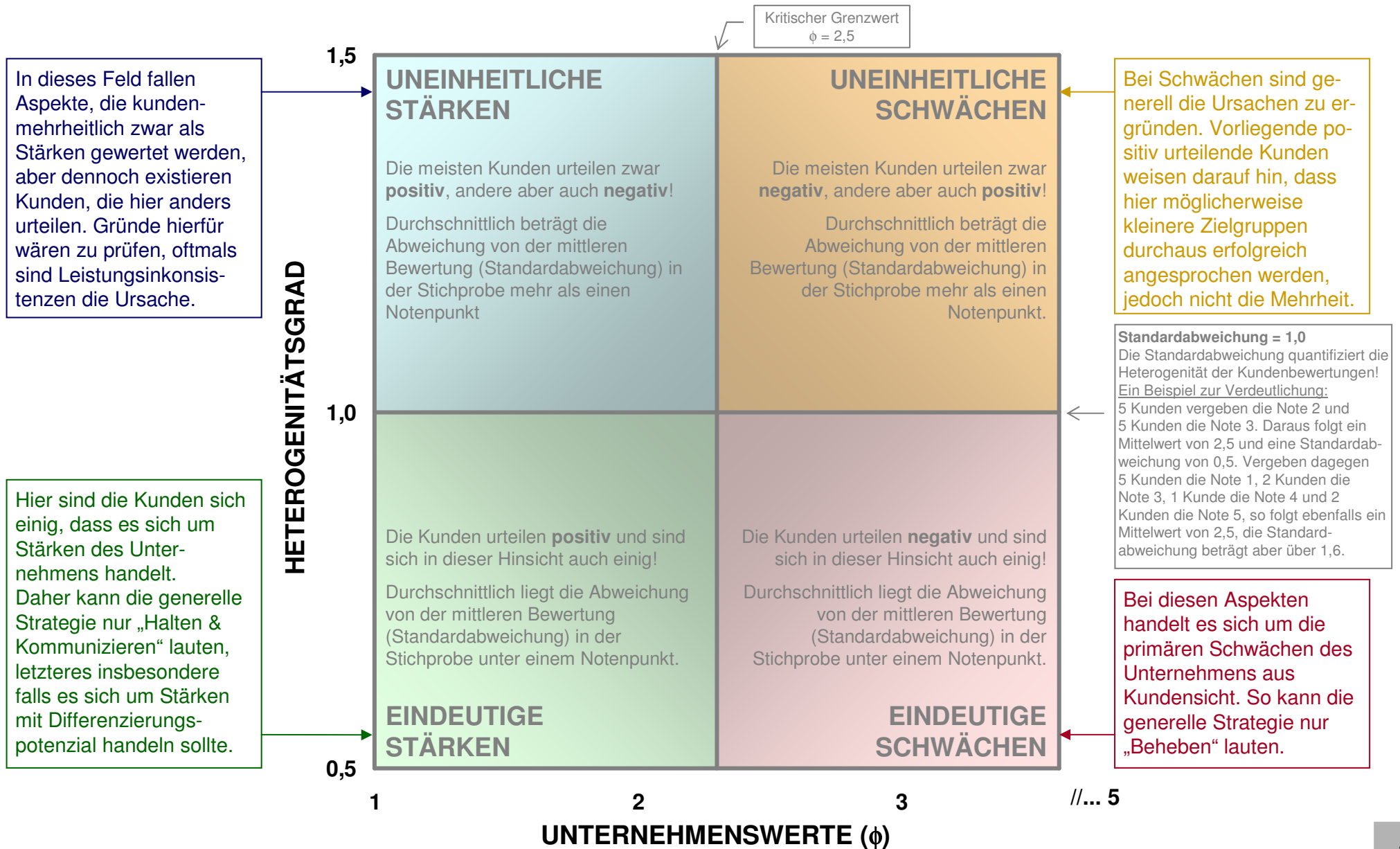
**Handlungsfelder und Ansatzpunkte für Unternehmen im Wettbewerb**

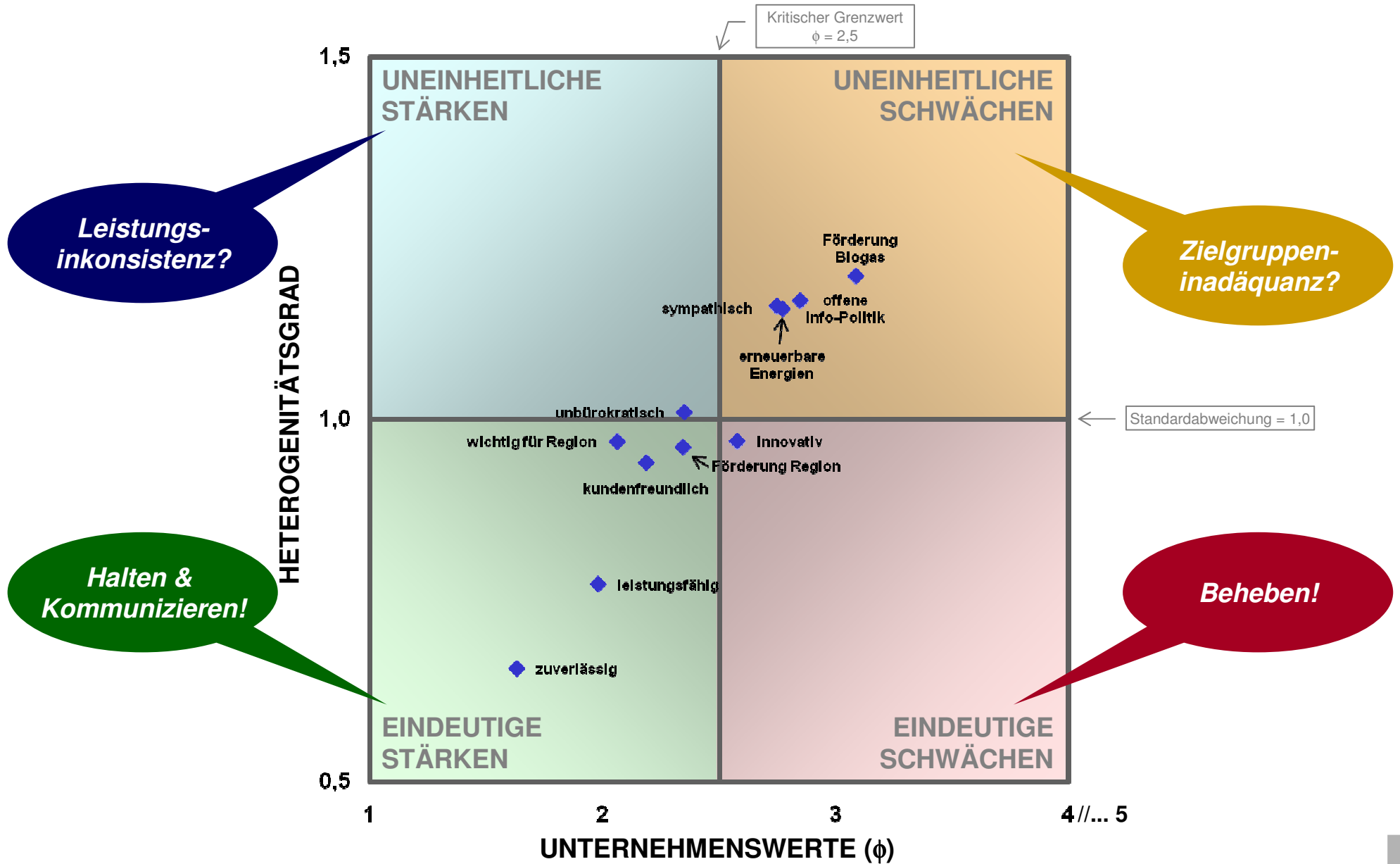
**Ergebnisse der Modellanalyse**

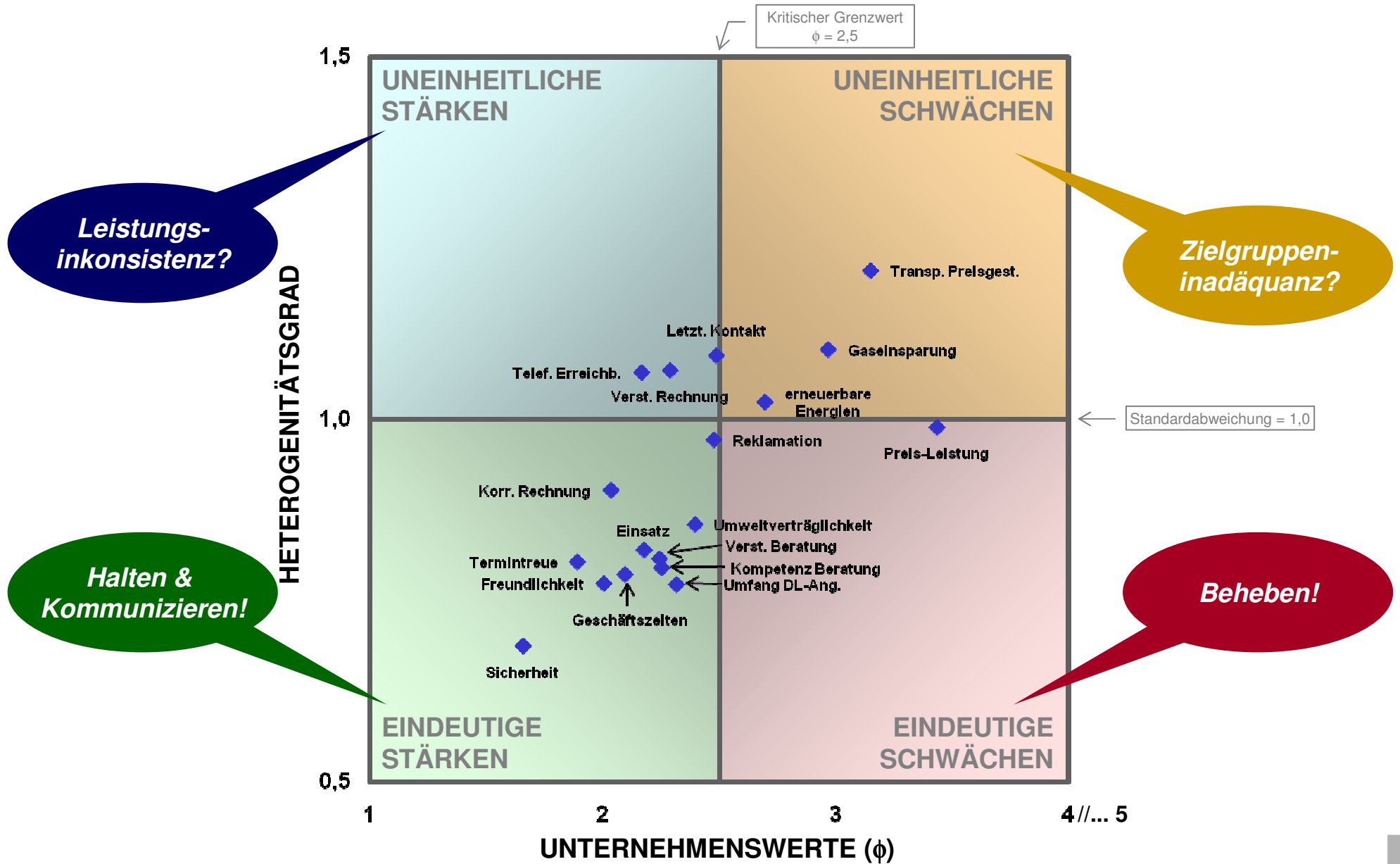
**Anhang: Fragebogen**



# Unternehmens-Check „Energieversorger“ — Erläuterung







**Untersuchungssteckbrief**

**Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick**

**Energieversorger in der Öffentlichkeit**

**Image und Kundenzufriedenheit**

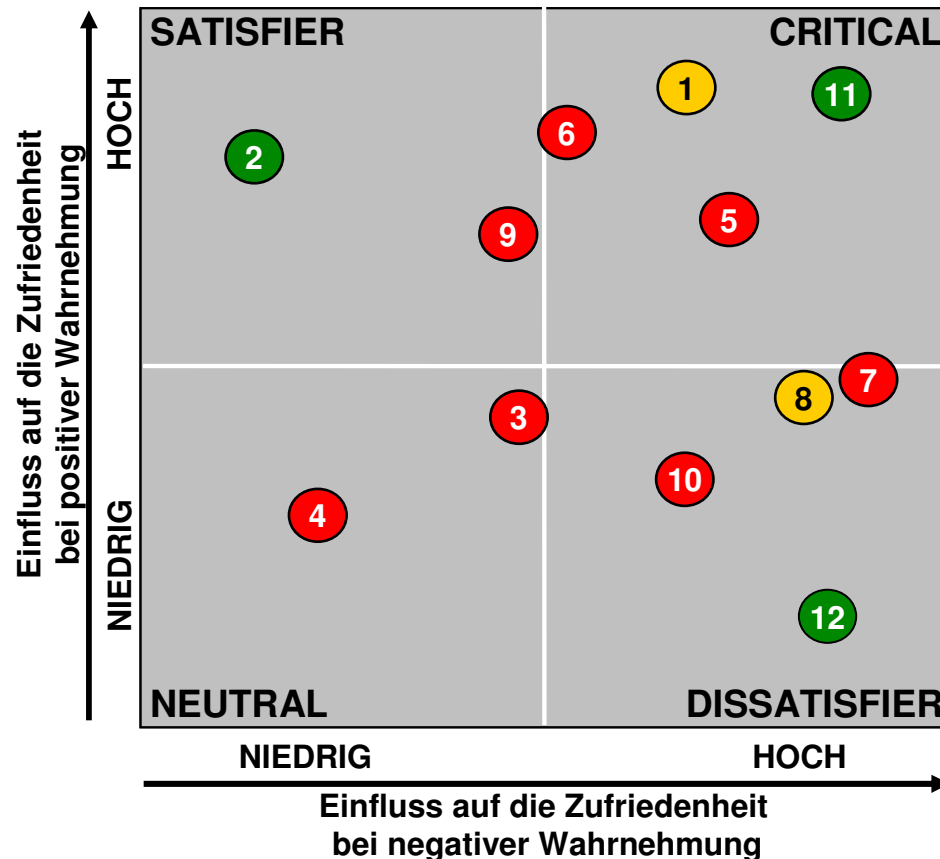
**Kundenbindung und Wettbewerb in der Erdgaswirtschaft**

**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

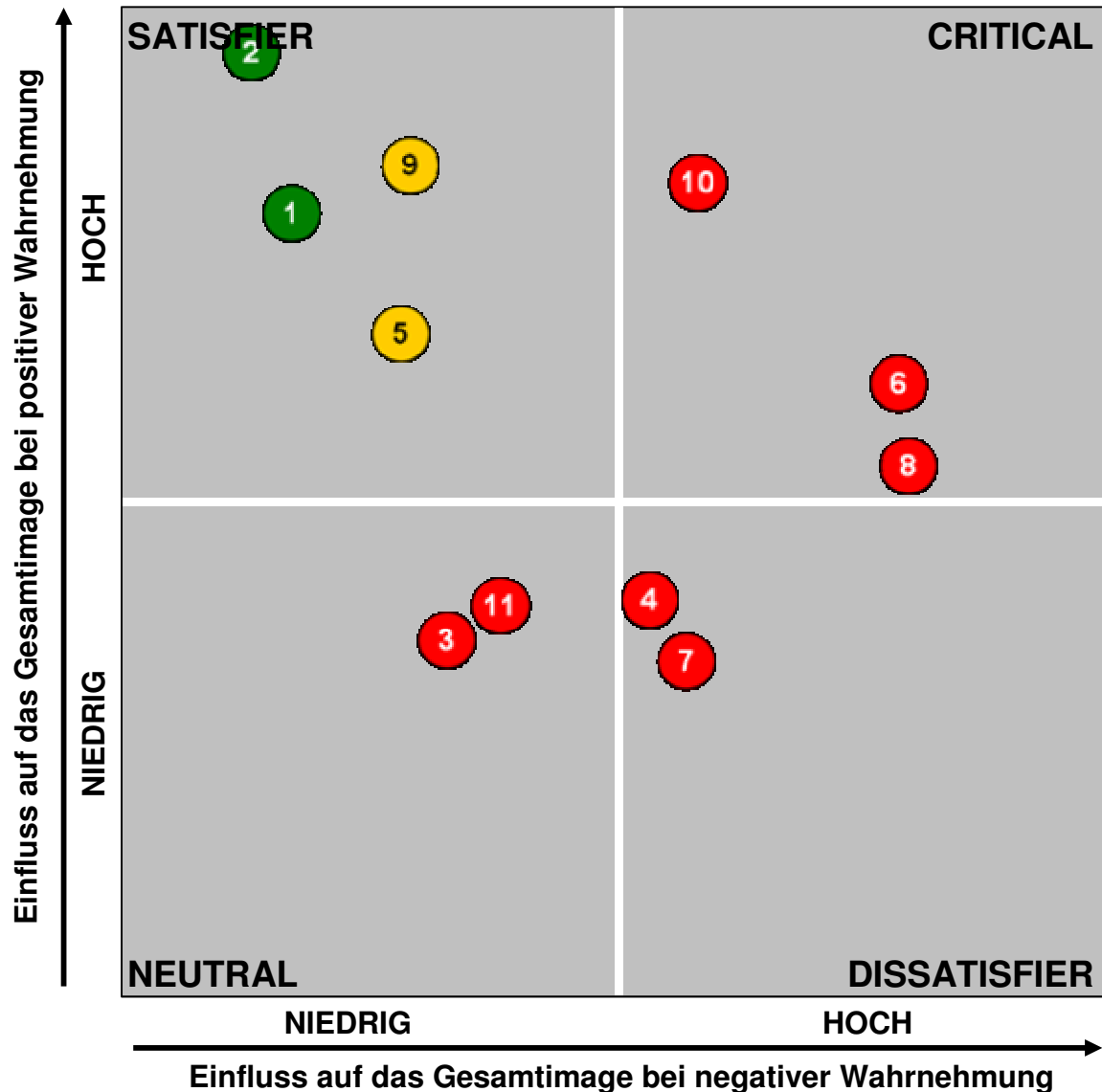
differenziert.

## Erfüllung der Kundenzufriedenheits-/Imageaspekte

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

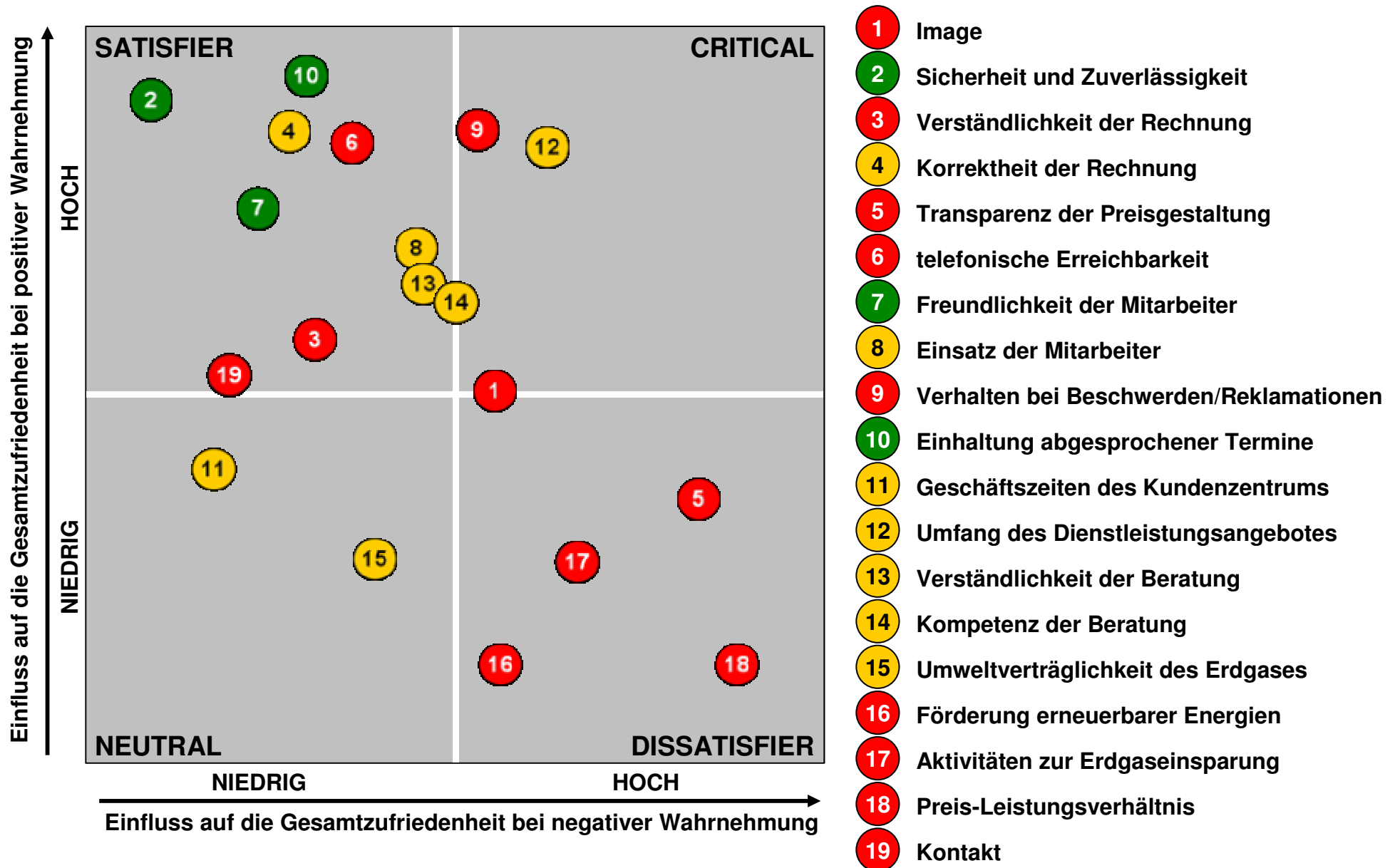
- „gut“ Top-2-Notenanteil > 75% und Bottom-2-Notenanteil < 5%
- „schlecht“ Top-2-Notenanteil <= 50% oder Bottom-2-Notenanteil >= 10%
- „mittelmäßig“ wenn „gut“ und „schlecht“ nicht zutrifft

# Treiberanalyse – Detailimage in Bezug auf das Gesamtimage

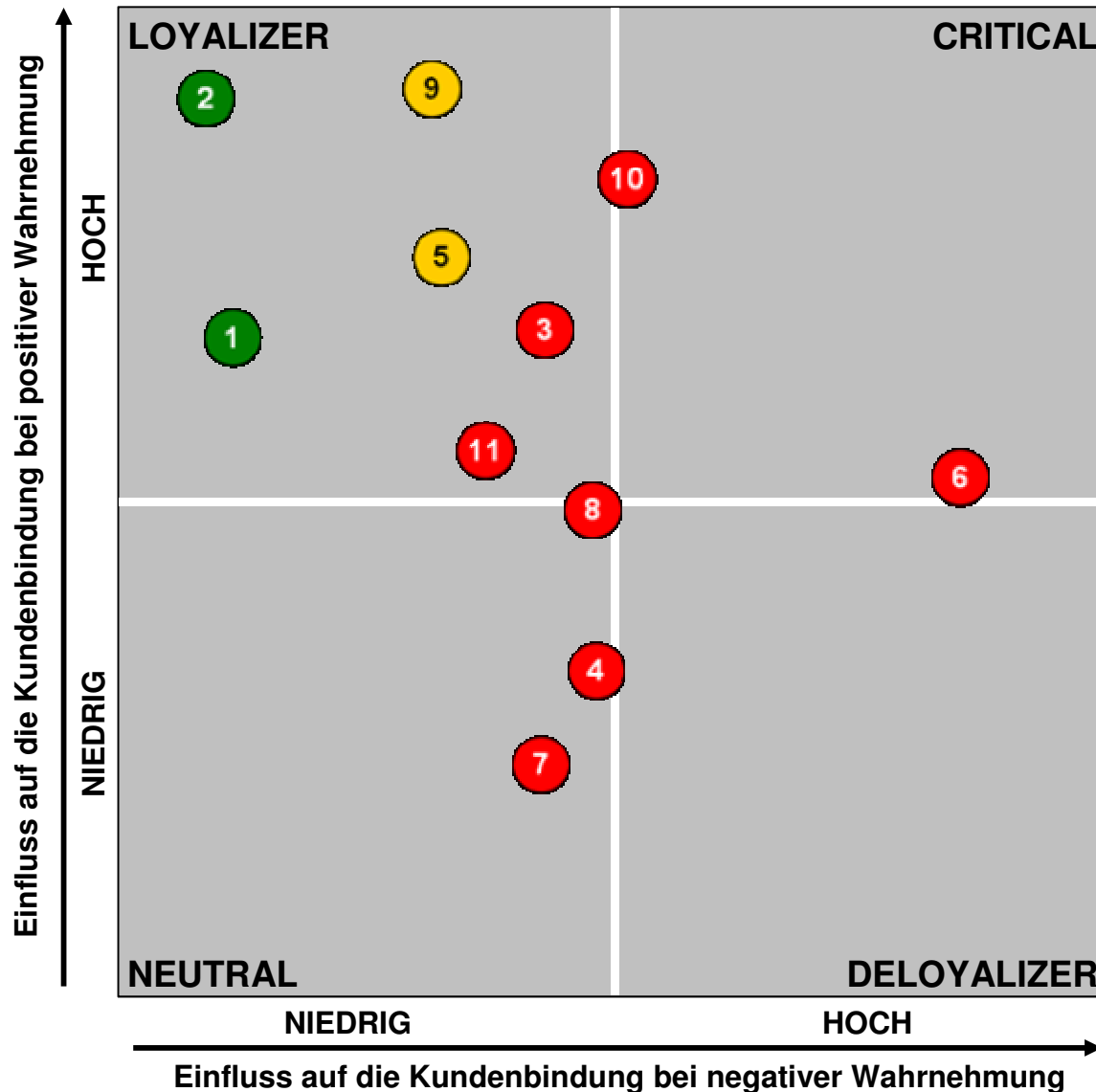


- 1 leistungsfähig
- 2 zuverlässig
- 3 unbürokratisch
- 4 innovativ
- 5 kundenfreundlich
- 6 Förderung Biogas
- 7 unterstützt erneuerbare Energieformen
- 8 offene und ehrliche Informationspolitik
- 9 wichtig für die Region
- 10 sympathisch
- 11 fördert Kultur und Sport in der Region

# Treiberanalyse – Detailzufriedenheit in Bezug auf die Gesamtzufriedenheit



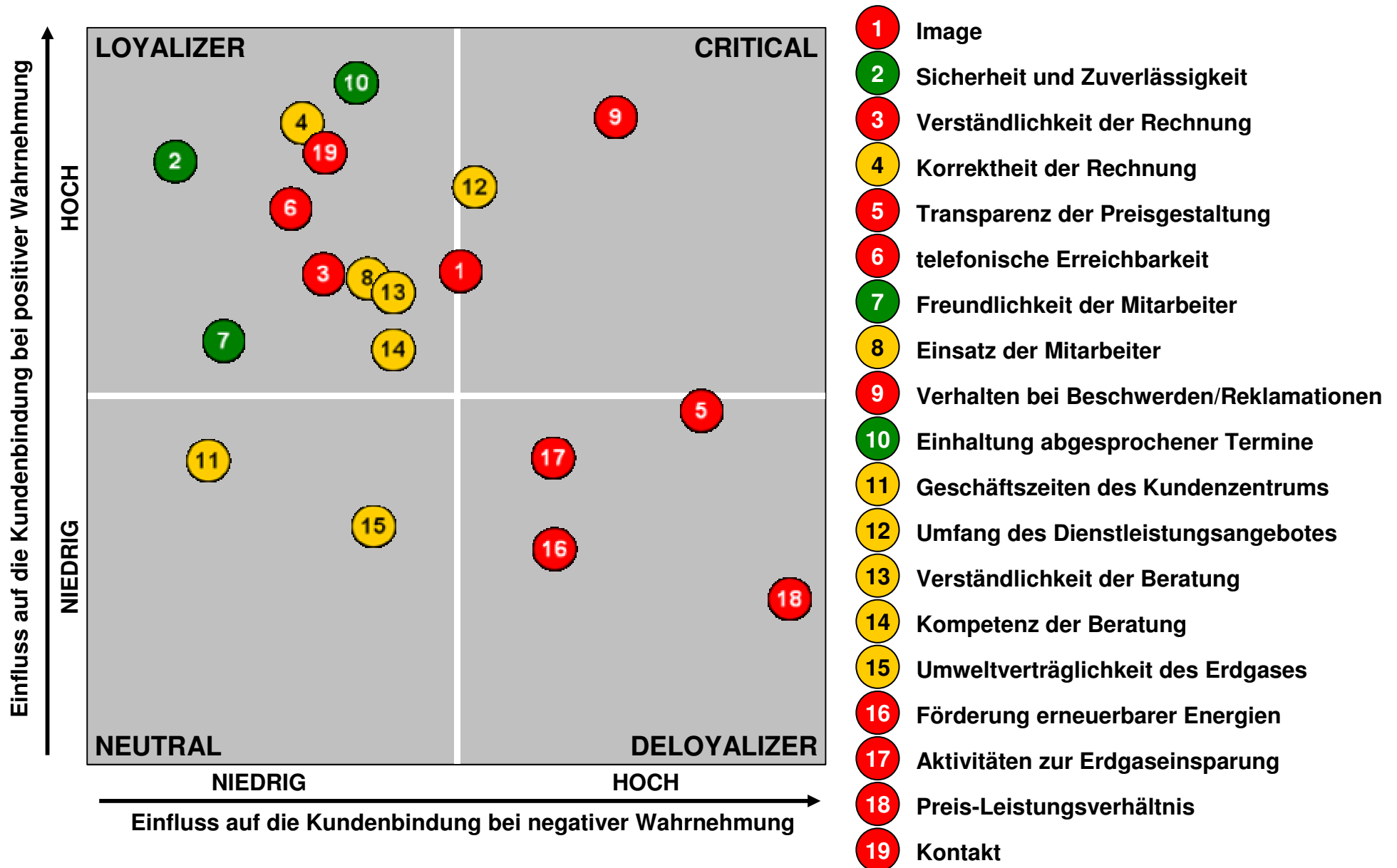
# Bindungsanalyse – Detailimage in Bezug auf die Kundenbindung



- 1 leistungsfähig
- 2 zuverlässig
- 3 unbürokratisch
- 4 innovativ
- 5 kundenfreundlich
- 6 Förderung Biogas
- 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 Erdgaswirtschaft**

**Handlungsfelder und Ansatzpunkte für Unternehmen im Wettbewerb**

**Ergebnisse der Modellanalyse**

**Anhang: Fragebogen**

# Anhang: Fragebogen



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



## STANDARD-FRAGEBOGEN „GAS“ – 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 Interviewleitung 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.

**Screening 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

**Screening 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

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

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

**GWI 1** Würden Sie mir bitte Ihre Postleitzahl nennen?

**GWI 2** Womit heizen Sie vorwiegend Ihre Wohnung/Ihr Haus?

- O 1 Erdgas
- O 2 Öl..... → Interviewende
- O 3 Strom..... → Interviewende
- O 4 Sonstiges..... → Interviewende

**GWI 3** Wohnen Sie derzeit zur Miete oder in Eigentum?

- O 1 Miete
- O 2 Eigentum



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



**GWI 4** Wohnen Sie in einer Wohnung oder in einem Einfamilienhaus?

- O 1 Wohnung
- O 2 Einfamilienhaus

**GWI 5** Haben Sie einen eigenen Gaszähler für Ihr Haus bzw. Ihre Wohnung, auf dem Sie Ihren eigenen Verbrauch ablesen können?

- O 1 ja
- O 2 nein
- O 3 weiß nicht

**GWI 6** Haben Sie ein direktes Vertragsverhältnis zu einem Gasanbieter, d.h. erhalten Sie die Rechnung über Ihre Heizkosten direkt vom Gasversorger, oder werden die Heizkosten vom Vermieter auf Sie umgelegt?

- O 1 direktes Vertragsverhältnis
- O 2 Umlage der Energiekosten über den Vermieter
- O 3 weiß nicht

Thema Gaswechsel:  
Grundsätzlich nur Haushalte, die einen eigenen Gaszähler für ihr Haus oder ihre Wohnung haben und in einem direkten Vertragsverhältnis zu einem Gasanbieter stehen.

# Anhang: Fragebogen



Fragebogen BDEW-Kundenforum – Haushalte  
vom 01.10.2008 – Jahrgang 2008/2009 – Bundesweite Gas



Fragebogen BDEW-Kundenforum – Haushalte  
vom 01.10.2008 – Jahrgang 2008/2009 – Bundesweite Gas

## BEKANNTHEIT VON EVU

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

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

1. \_\_\_\_\_
  2. \_\_\_\_\_
  3. \_\_\_\_\_
  4. \_\_\_\_\_
- etc. \_\_\_\_\_

## IDENTIFIZIERUNG DES EVU

SWI 1 Welches Energieversorgungsunternehmen versorgt Sie mit Strom?

\_\_\_\_\_

SWI 2 Beziehen Sie Erdgas ebenfalls bei ... (Einblendung Stromversorger)? Wenn nein, sagen Sie mir bitte, bei welchem Energieversorger Sie Erdgas beziehen.

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

## 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..... → GWI 7

## 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 zuordnen und wiederholt nachfragen!

- O 1 Anzeigen in Tageszeitungen/Zeitschriften  
O 2 Aktuell/Berichterstattung in Tageszeitungen/Zeitschriften  
O 3 Radio-Webspots  
O 4 Berichterstattung im Radio  
O 5 Fernsehwerbung  
O 6 Berichterstattung im Fernsehen  
O 7 Messen  
O 8 Plakatwerbung



Fragebogen BDEW-Kundenforum – Haushalte  
vom 01.10.2008 – Jahrgang 2008/2009 – Bundesweite Gas



Fortsetzung SWI 5:

- O 9 bei Diskussionen im Freundes-/Verwandtenkreis  
O 10 Mailing-Aktionen (Infopost, Postwurfsendungen)  
O 11 Internet  
O 12 habe nichts gehört, gesehen, gelesen  
O 13 Werbung auf Fahrzeuigen  
O 14 weiß nicht mehr  
O 15 sonstiges, und zwar \_\_\_\_\_

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

- O 1 das war mein erster Wechsel  
O 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?

- O 1 ja  
O 2 nein  
O 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?

- O 1 ja  
O 2 nein  
O 3 weiß nicht

## WECHSELVERHALTEN ERDGAS

GWI 7 Die folgenden Fragen beschäftigen sich mit dem Thema Erdgas. Haben Sie unabhängig von Haushaltsgründung oder Umzügen seit der Öffnung des Gasmarktes einen neuen Erdgasvertrag bzw. Erdgasvertrag 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 → Frage 2  
O 2 Wechsel zu anderem Energieversorger → GWI 8  
O 3 nein, nichts davon..... → Frage 2

## FRAGENKOMPLEX VERSORGER-WECHSLER

GWI 8 Haben Sie Ihren Strom- und Gasversorger gleichzeitig gewechselt?

- O 1 ja  
O 2 nein

# Anhang: Fragebogen



Fragebogen BDEW-Kundenforum – Haushalte  
vom 01.10.2008 – Jahrgang 2008/2009 – Bundesweite Gas



Fragebogen BDEW-Kundenforum – Haushalte  
vom 01.10.2008 – Jahrgang 2008/2009 – Bundesweite Gas

GWI 9

Von welchem Energieversorger haben Sie vorher Ihr Erdgas bekommen?

Früherer Erdgasversorger:

GWI 10

Wie sind Sie auf den neuen Erdgasversorger aufmerksam geworden?

Interviewer: Antwortvorgaben nicht vorlesen, Antworten zuordnen und wiederum 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 Plakatwerbung
- O 9 bei Diskussionen im Freundes-/Verwandtenkreis
- O 10 Mailing-Aktionen (Infopost, Postwurfsendungen)
- O 11 Internet
- O 12 habe nichts gehört, gesehen, gelesen
- O 13 Werbung auf Fahrzeugen
- O 14 weiß nicht mehr
- O 15 sonstiges, und zwar \_\_\_\_\_

GWI 11

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

- O 1 das war mein erster Wechsel
- O 2 ich habe bereits mehrmals gewechselt und zwar \_\_\_\_\_mal

GWI 12

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

- O 1 ja
- O 2 nein
- O 3 weiß nicht

GWI 13

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

## A-PRIORI-ZUFRIEDENHEIT

Frage 2

Wenn Sie an Ihren aktuellen Energieversorger [Einblendung Erdgasversorger] denken, wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem Energieversorger [Einblendung Erdgasversorger]? 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

## WARNEHMUNGSQUELLEN DES AKTUELLEN EVU

Frage 3

Wo haben Sie in letzter Zeit etwas über Ihren Energieversorger [Einblendung Erdgasversorger] gehört, gesehen oder gelesen? Begrenzung auf 5 Nennungen!

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

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

Frage 4

Können Sie sich an Werbung Ihres Energieversorgers [Einblendung Erdgasversorger] in letzter Zeit erinnern?

- O 1 ja
- O 2 nein ..... → Frage 5

Frage 4.1

Wo haben Sie Werbung Ihres Energieversorgers [Einblendung Erdgasversorger] gehört, gesehen oder gelesen?

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

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

# Anhang: Fragebogen



Fragebogen BDEW-Kundenforum – Haushalte  
vom 01.10.2008 – Jahrgang 2008/2009 – Bundesweite Gas



Fragebogen BDEW-Kundenforum – Haushalte  
vom 01.10.2008 – Jahrgang 2008/2009 – Bundesweite Gas

**Frage 4.2** 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 5** Wie beurteilen Sie insgesamt den öffentlichen Auftritt Ihres Energieversorgers [Einblendung Erdgasversorger]? 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 EVUS

**Frage 6** In der folgenden Frage geht es um das Image, das Ansehen, welches Ihr Energieversorger [Einblendung Erdgasversorger] bei Ihnen hat. Zu diesem Zweck nenne ich Ihnen gleich einige Aussagen, mit denen Sie Ihre Einstellung zu Ihrem Energieversorger [Einblendung Erdgasversorger] charakterisieren können. Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 bis 5, ob diese Aussagen auf Ihren Energieversorger [Einblendung Erdgasversorger] 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 [Einblendung Erdgasversorger] ...“

Interviewer: Bei „kann ich absolut nicht beurteilen“ Bewertung 0 eintragen!  
( ) ist ein leistungsfähiges Unternehmen  
( ) ist ein zuverlässiger Versorger  
( ) arbeitet unbürokratisch  
( ) ist innovativ  
( ) ist kundenfreundlich  
( ) setzt sich für die Förderung und Versorgung mit Biogas ein  
( ) 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

## KONTAKTE ZUM EVU

**Frage 7** Haben Sie sich schon einmal mit einer Anfrage, Beschwerde oder aus einem anderen Kontaktgrund an Ihren Energieversorger [Einblendung Erdgasversorger] gewandt?

Interviewer: Mehrfachnennung  
O 1 ja, mit Anfrage ..... → Frage 7.1 oder Frage 7.2  
O 2 ja, mit Beschwerde ..... → Frage 7.4 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-Kundenforum – Haushalte  
vom 01.10.2008 – Jahrgang 2008/2009 – Bundesweite Gas



**Frage 7.1** 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.) Haben Sie diesen letzten Kontakt mit Ihrem Energieversorger [Einblendung Erdgasversorger] telefonisch, schriftlich 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 [Einblendung Erdgasversorger] zurück?

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

**Frage 7.4** Ging es bei Ihrem letzten Kontakt um Ihre Strom- oder Erdgasversorgung?

O 1 Stromversorgung  
O 2 Erdgasversorgung

**Frage 7.5** Was war der Anlass für diesen letzten Kontakt?

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

- O 1 Inanspruchnahme einer allgemeinen Energiesparberatung
- 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 Forderung
- O 7 neuen Vertrag/Tarif abschließen
- O 8 Neuanschaffung/Ummeldung/Abmeldung
- O 9 Fragen zur Rechnung
- O 10 Fragen zu Tarifen
- O 11 Reklamation/Klamation
- 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 Allg. Unternehmensinformation

# Anhang: Fragebogen



bdew  
Energie Forum (einfach)



bdew  
Energie Forum (einfach)

Fragebogen BDEW-Kundenforum – Haushalte  
vom 01.10.2008, Jahrgang 2008/2009 – Bundesweite Gas

Fortsetzung Frage 7.5:

- 20 Beschwerde über den Service von ...
- 21 Preisbeschwerde
- 22 sonstiges, und zwar \_\_\_\_\_
- 23 weiß nicht mehr

Frage 7.6

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 8 | Bewertung 3,4,5 → Frage 7.7

Frage 7.7

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

Interviewer:

- Mehrfachnennung - Antwortvorgaben nicht volllesen, Antworten zuordnen und wiederholt nachfragen!
- 0.1 unfreundlicher Ansprechpartner
  - 0.2 mangelnde Kompetenz des Ansprechpartners
  - 0.3 unverständliche Beratung
  - 0.4 Problem blieb ungelöst/Fragen blieben unbeantwortet
  - 0.5 mangelnde Kulanz
  - 0.6 Ansprechpartner nicht zuständig/Ansprechpartner nicht erreichbar
  - 0.7 schlechte Qualität der ausgehändigten Informationsmaterialien
  - 0.8 schriftliche Informationsmaterialien konnten nicht ausgehändigt werden
  - 0.9 es dauerte zu lange, bis das Problem gelöst wurde
  - 0.10 sonstiges, und zwar \_\_\_\_\_

## KUNDENZUFRIEDENHEIT

Frage 8

Wie zufrieden sind Sie mit verschiedenen Aspekten Ihres Energieversorgers [Einkaufspreis, Erdgasversorgung]? 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:

Bei „kann ich absolut nicht beurteilen“ Bewertung 0 eintragen!  
Bewertung \_\_\_\_\_

Erdgasversorgung

( ) der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Erdgasversorgung

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 [Einkaufspreis, Erdgasversorgung]

( ) der Freundlichkeit der Mitarbeiter

( ) dem Einsatz/ dem Engagement der Mitarbeiter



Fragebogen BDEW-Kundenforum – Haushalte  
vom 01.10.2008, Jahrgang 2008/2009 – Bundesweite Gas



Fortsetzung Frage 8:

- ( ) 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

Für die Bereiche Kundenbetreuung und Dienstleistungen wird bei der Auswertung zwischen „gefühlter“ und „tatsächlich erlebter“ Kundenzufriedenheit unterschieden. Zur Unterscheidung dient Frage 7:

Bewertung der telefonischen Erreichbarkeit

→ wenn Frage 7.2 = „telefonisch“

Bewertung der Freundlichkeit, dem Einsatz/Engagement der Mitarbeiter

→ wenn Frage 7.2 = „telefonisch“ o. „persönlich“

Bewertung des Verhalten bei Beschwerden/Reklamationen

→ wenn Frage 7 oder Frage 7.1 = „Beschwerde“

Bewertung der Einhaltung abgesprochener Termine

→ alle Befragte

Bewertung der Geschäfts-/Öffnungszeiten

→ wenn Frage 7.2 = „telefonisch“ o. „persönlich“

Bewertung des Umfangs, der Verständlichkeit und der Kompetenz der Beratung

→ wenn lt. Frage 7.5 ein Beratungskontakt vorliegt

## Ökologie

( ) der Umweltverträglichkeit des Erdgases Ihres Energieversorgers [Einkaufspreis, Erdgasversorgung]

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

( ) den Aktivitäten Ihres Energieversorgers [Einkaufspreis, Erdgasversorgung], zur Energieersparnis bei den Kunden bezuzugeln

Frage 9

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

Interviewer:

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

0 1 sehr gut

0 2 gut

0 3 angemessen

0 4 mäßig

0 5 schlecht

## AP-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 vergegenwärtigen, wie zufrieden sind Sie dann insgesamt mit Ihrem Energieversorger [Einblendung Erdgasversorger]? 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

## WETTBEWERB IN DER ERDGASWIRTSCHAFT

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

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

- 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 Gasversorger [Einblendung Erdgasversorger] bleiben?

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

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

**Frage 11.2**  
Warum werden Sie Ihren bisherigen Gasversorger [Einblendung Erdgasversorger] wechseln?

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

- O 1 Gaspreis
- O 2 unflexible Zahlungskonditionen
- O 3 schlechter Service
- O 4 Image des alten Versorgers/des neuen Versorgers
- O 5 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 Gasversorger [Einblendung Erdgasversorger] empfehlen würden? Wäre es ...?

**Interviewer:** Antwortvorgaben volllesen! Bei „kann 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 Erdgasversorger [Einblendung Erdgasversorger] mit Ihnen bekannten anderen Erdgasversorgern 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 Erdgaswirtschaft 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 15

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

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

## Frage 16

Wann hat Ihr Energieversorger das letzte Mal die Gaspreise 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

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

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



# Anhang: Fragebogen

## Frage 18

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 19

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

- 0.1 Volls- oder Hauptschule (8-Klassig), ohne abgeschlossene Lehre
- 0.2 Volls- 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 Oberschu- le, früher Oberschule)
- 0.5 abgeschlossenes Studium (Universität, Akademie, Fachhochschule, Technikum)

## Frage 20

Darf ich Fragen, wie alt Sie sind?

( ) Jahre

## Frage 21

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 Selbständige(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 arbeitsuchend/arbeitlos
- 0.13 geringfügig beschäftigt
- 0.14 sonstiges

## Frage 22

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

## Frage 23

Geschlecht der Befragungsperson

- 0.1 weiblich
- 0.2 männlich