

**bdew**

Energie. Wasser. Leben.

BDEW Kundenfokus Haushalte  
Repräsentative Bundesstudie 2013

Ergebnisbericht

Oktober 2013

Wir machen Märkte *transparent.*

**promit**  
Marktforschung

Untersuchungssteckbrief .....	3
Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick .....	4
Energieversorger in der Öffentlichkeit .....	9
Image und Kundenzufriedenheit .....	14
Kundenbindung und Wettbewerb in der Stromwirtschaft .....	41
Kundenbindung und Wettbewerb in der Erdgaswirtschaft .....	53
Handlungsfelder und Ansatzpunkte für Unternehmen im Wettbewerb .....	64
Ergebnisse der Modellanalyse .....	68
Anhang – Fragebogen .....	74

## Projekt

BDEW Kundenfokus Haushalte – Repräsentative Bundesstudie 2013  
Jährlich seit 1999 durchgeführte bundesweite Repräsentativbefragung

## Zielgruppe

Privathaushalte in Deutschland

## Befragungsmethodik

- computergestützte telefonische Interview (CATI) anhand eines standardisierten Fragebogens
- Interviewdauer ca. 25 Minuten
- Feldarbeit erfolgte in der 41. bis 43. Kalenderwoche 2013
- Stichprobenziehung nach Gabler-Häder-Verfahren
- Gasversorgte Gemeinden wurden entsprechend ihres Einwohnergewichts in der Gesamtstichprobe berücksichtigt

## Inhalte

Zentrale Themen:

- Bekanntheit und Wahrnehmung von Energieversorgern
- Image der Energieversorger
- Kontakte zum Energieversorger
- Kundenzufriedenheit und Kundenbindung

## Anmerkung



Im Bericht wird mit diesem Symbol auf kleine Fallzahlen hingewiesen



**Stadtwerke und RWE gewinnen an ungestützter Bekanntheit!**

**Artikel/Berichterstattung und Anzeigen in Tageszeitungen dominieren als Wahrnehmungsquelle!**

**Unveränderte Bewertung der Werbung und des öffentlichen Auftritts der Energieversorger!**

- E.ON weist unverändert die höchste ungestützte Bekanntheit auf (41%), gefolgt von Stadtwerken (37%) und RWE (33%).
- Dabei fällt im Jahresvergleich insbesondere auf, dass die Bekanntheit von Stadtwerken und RWE jeweils um rund 2 Prozentpunkte gestiegen ist während die Bekanntheit von E.ON leicht um 1 Prozentpunkt gesunken ist.
- Artikel/Berichterstattung und Anzeigen in Tageszeitungen sind die wichtigsten Wahrnehmungsquellen (20% bzw. 18%).
- Die Wahrnehmung der Energieversorger über Artikel/Berichterstattung in Tageszeitungen ist im Vergleich zum Vorjahr um 7 Prozentpunkte gestiegen. Dagegen werden die Energieversorger über Anzeigen in Tageszeitungen und Mailing-Aktionen (jeweils -3 Prozentpunkte) seltener wahrgenommen.
- Unverändert jeder Dritte kann sich an Werbung seines Energieversorgers erinnern.
- Mailing-Aktionen und Tageszeitungen weisen die höchste Werbeerinnerung auf (29% bzw. 28% der Werbeerinnerer).
- Sowohl die wahrgenommene Werbung als auch der öffentliche Auftritt der Energieversorger wird gegenüber 2012 unverändert bewertet. Die Ø-Bewertung der Werbung liegt auf einer fünfstufigen Skala (1 = „hat mir sehr gut gefallen“ bis 5 = „hat mir überhaupt nicht gefallen“) bei 2,7, die Zufriedenheit mit dem öffentlichen Auftritt der Energieversorger beträgt unverändert 2,5.

**Verbesserung des Image insbesondere bei ökologischen Aspekten und der Förderung der Region!**

- Das Image hat sich in weiten Teilen verbessert, insbesondere zeigt sich dies bei den ökologischen Aspekten „arbeitet ökologisch verantwortungsvoll“ und „sorgt für eine umweltschonende Stromerzeugung“ (2013: Ø 2,3 bzw. 2,4 vs. 2012: Ø 2,5 bzw. 2,6 auf einer fünfstufigen Skala) sowie der Förderung der Region (2013: Ø 2,5; 2012: Ø 2,7).
- Imagestärke ist weiterhin die Zuverlässigkeit (Ø 1,6).

**Gestiegene Kundenzufriedenheit vor allem bei Aspekten der Kundenbetreuung!**

- Die Kundenzufriedenheit ist bei fast allen abgefragten Items leicht gestiegen. Besonders nennenswert sind die telefonische Erreichbarkeit (2013: Ø 2,1; 2012: Ø 2,2), die Freundlichkeit der Mitarbeiter (2013: Ø 1,9; 2012: Ø 2,0) und die Aktivitäten der Energieversorger die zur Energieeinsparung bei den Kunden beitragen (2013: Ø 2,7; 2012: Ø 2,9).
- Die höchste Kundenzufriedenheit besteht wie im Vorjahr hinsichtlich der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Stromversorgung (Ø 1,6) und der Korrektheit der Rechnung (Ø 1,8).

**Leicht schlechtere Bewertung des Preis-Leistungs-Verhältnisses!**

- Das Preis-Leistungs-Verhältnis hat sich im Top-Bereich leicht verschlechtert. So geben rd. 34% der Befragten an, dass das Preis-Leistungs-Verhältnis ihres Energieversorgers sehr gut bzw. gut ist. 2012 betrug dieser Anteil noch rd. 40%.

**Gestiegene Gesamtzufriedenheit!**

- Die durchschnittliche Gesamtzufriedenheit ist gegenüber 2012 um 0,1 Notenpunkte von 2,3 auf 2,2 gestiegen.

### Gestiegene Wechselquote

- Die Wechselquote ist gegenüber der Welle 09/13 des BDEW Energietrends um 0,7 Prozentpunkte gestiegen und liegt aktuell bei 33,5%.
- Gegenüber dem Vorjahr ist dies eine Steigerung um 3,8 Prozentpunkte.

### Kundenbindung auf gleichbleibend hohem Niveau

- Zentrale Aspekte mit Einfluss auf die Kundenbindung weisen zur Vormessung Verbesserungen auf. Bei einer Mittelwertbetrachtung haben sich die Verbleibswahrscheinlichkeit ( $\emptyset$  2,1), die Weiterempfehlungsbereitschaft ( $\emptyset$  2,7) und die Kundenzufriedenheit (siehe Seite 6) um 0,1 Notenpunkte verbessert. Lediglich die Wettbewerbervergleich ( $\emptyset$  2,6) ist unverändert geblieben.
- Der Kundenbindungsgrad ist von 70% auf 71% gestiegen und liegt im guten Bereich.

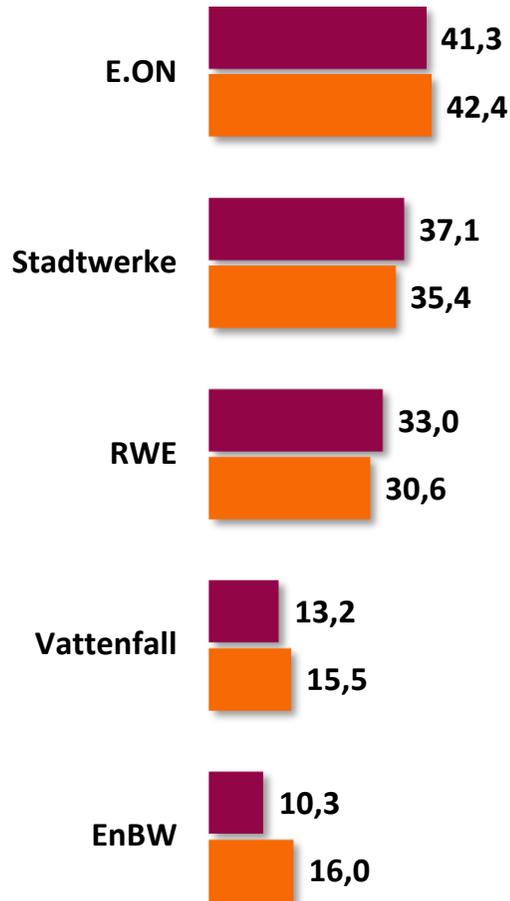
### **Bessere Bewertung des Preis-Leistungs-Verhältnisses!**

### **Gestiegene Gesamtzufriedenheit!**

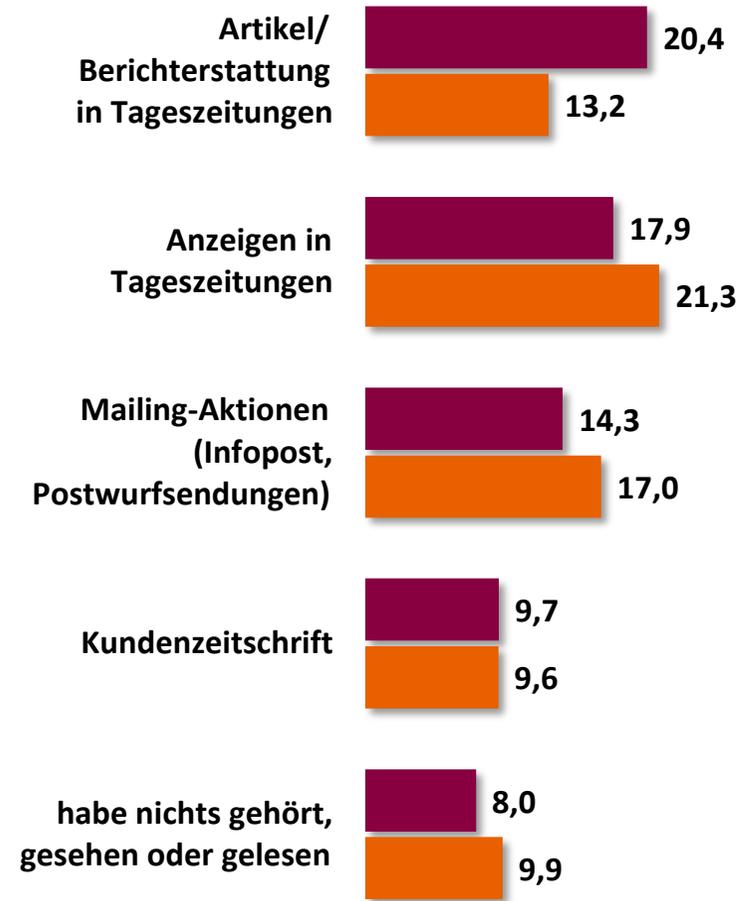
### **Gestiegene Kundenbindung**

- Die Sicherheit und Zuverlässigkeit der Erdgasversorgung erreicht wie im Vorjahr eine hohe, aber leicht gesunkene Kundenzufriedenheit (2013: Ø 1,9; 2012: Ø 1,8).
- Das Preis-Leistungs-Verhältnis für Erdgas hat sich leicht verbessert. So geben rd. 14% der Befragten an, dass das Preis-Leistungs-Verhältnis ihres Erdgasversorgers mäßig bzw. schlecht ist. 2012 betrug dieser Anteil noch rd. 17%.
- Die durchschnittliche Gesamtzufriedenheit mit dem Erdgasversorger ist um 0,1 Notenpunkte von 2,4 auf 2,3 gestiegen.
- Zentrale Aspekte mit Einfluss auf die Kundenbindung weisen zur Vormessung eine uneinheitliche Entwicklung auf. Bei einer Mittelwertbetrachtung haben sich die Verbleibswahrscheinlichkeit (Ø 2,3) und der Wettbewerbervergleich (Ø 2,8) um 0,1 Notenpunkte verschlechtert. Dagegen haben sich die Weiterempfehlungsbereitschaft (Ø 2,7) und die Kundenzufriedenheit (siehe oben) um 0,1 Notenpunkte verbessert.
- Der Kundenbindungsgrad ist von 69% auf 70% gestiegen und liegt im guten Bereich.



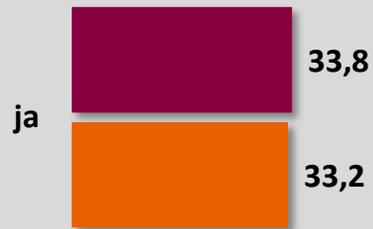


Frage 1: Welche Energieversorger, Energieanbieter bzw. Energiemarken fallen Ihnen spontan ein? (Mehrfachnennung, Auswahl der häufigsten Nennungen)



Frage 3: Wo haben Sie in letzter Zeit etwas über Ihren Energieversorger gehört, gesehen oder gelesen? (Mehrfachnennung, Auswahl der häufigsten Nennungen)

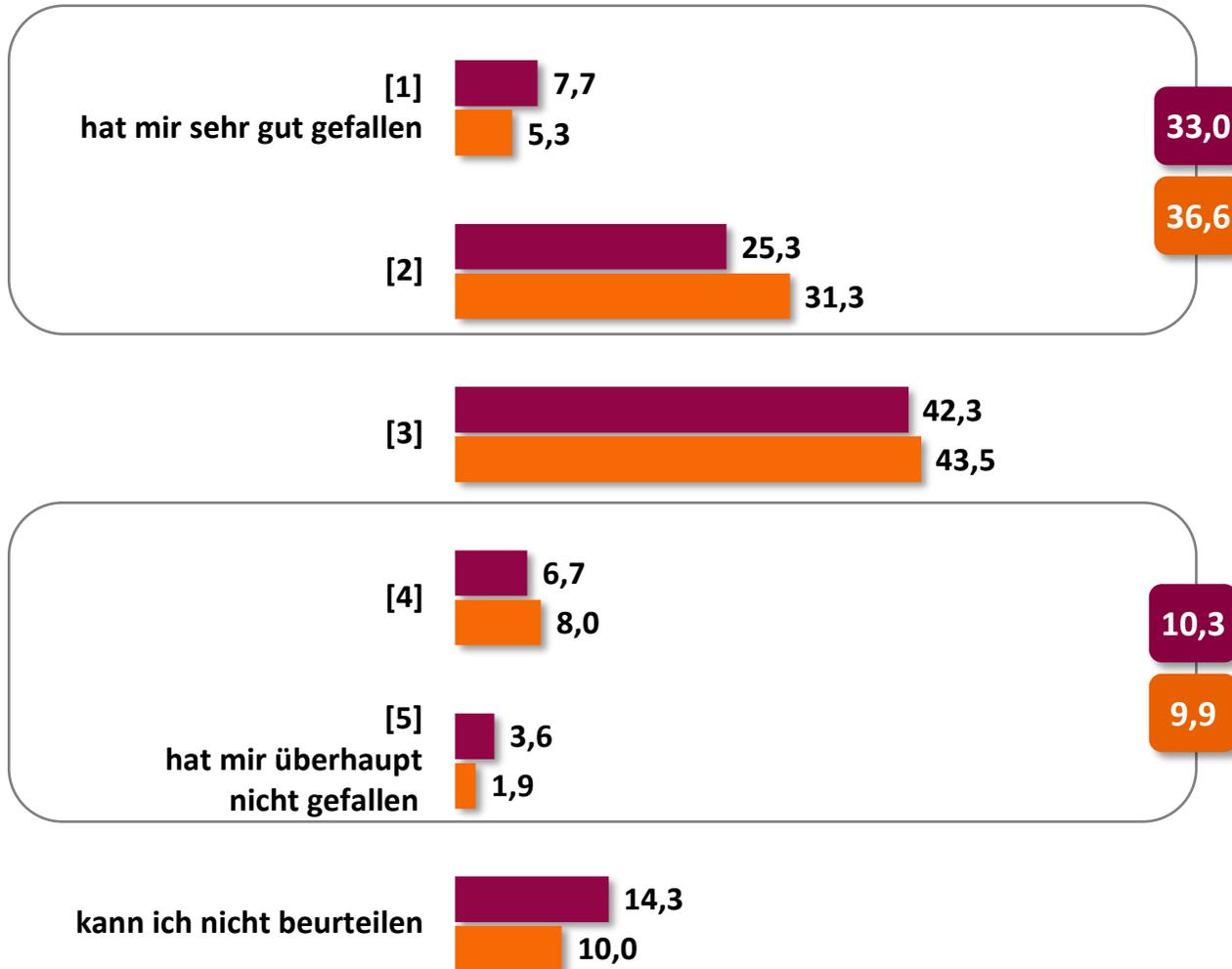
Antworten in %



Frage 4: Können Sie sich an Werbung Ihres Energieversorgers in letzter Zeit erinnern?

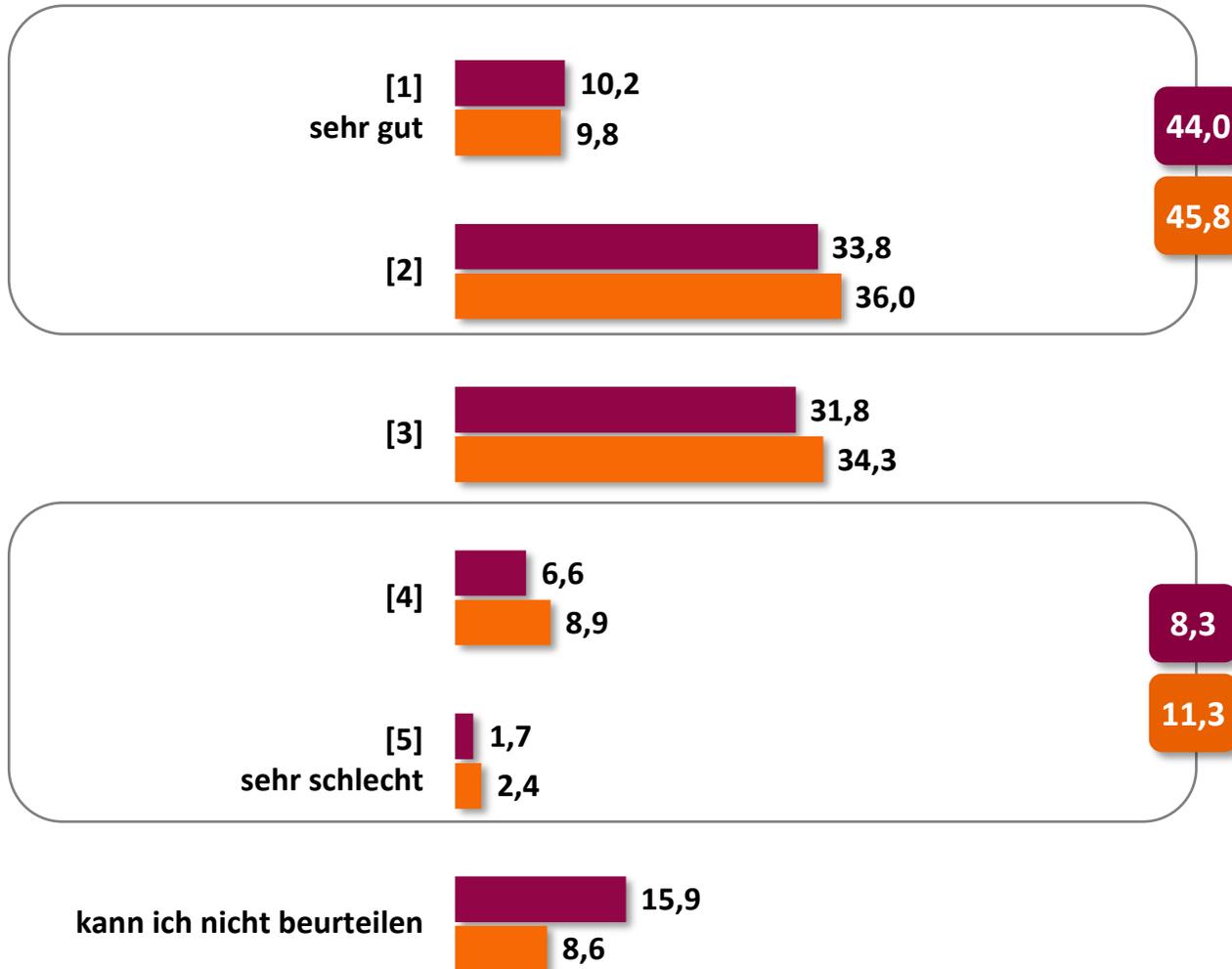
Frage 4.1: Wo haben Sie Werbung Ihres Energieversorgers gehört, gesehen oder gelesen? (Mehrfachnennung, Auswahl der häufigsten Nennungen)

Antworten in %

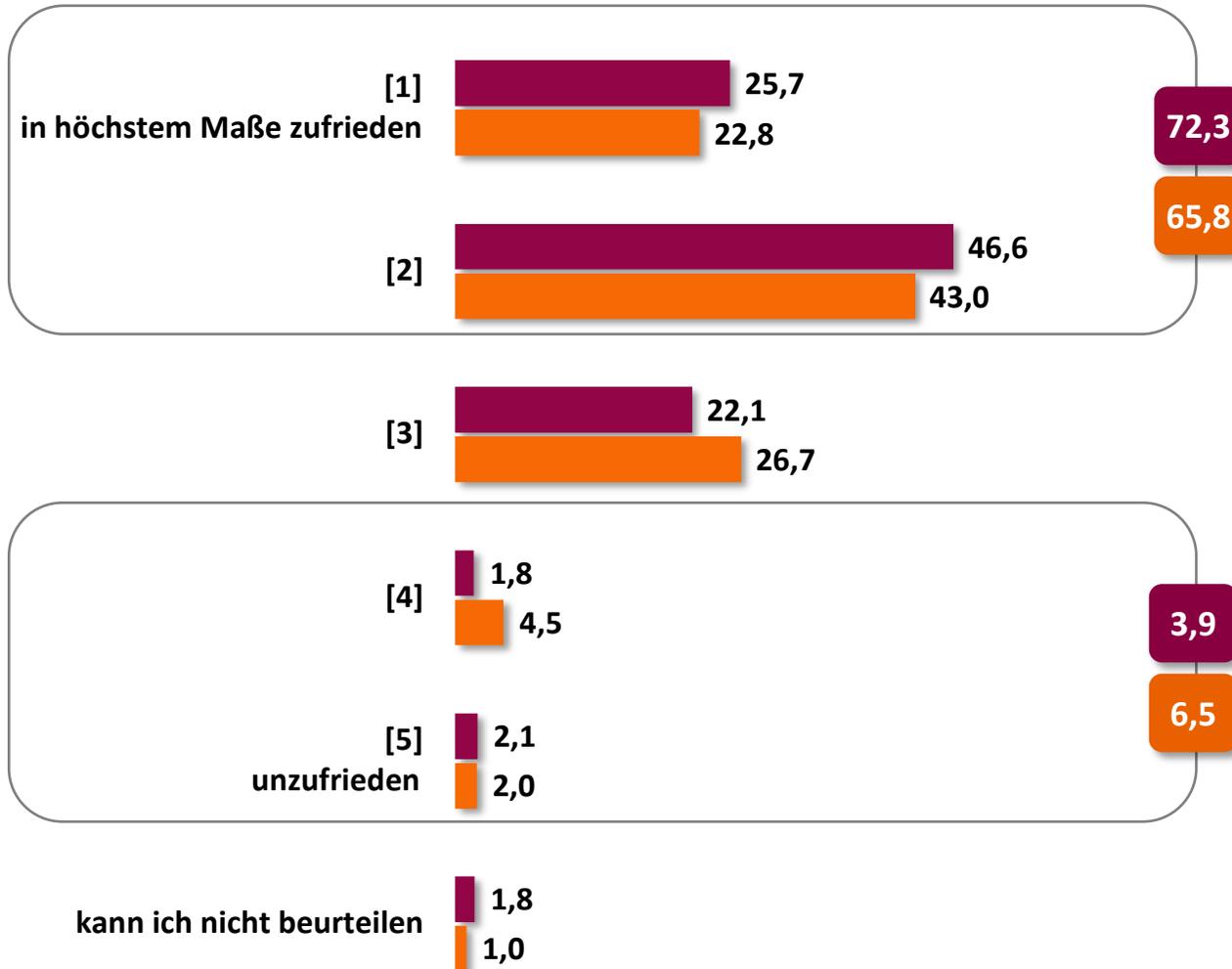


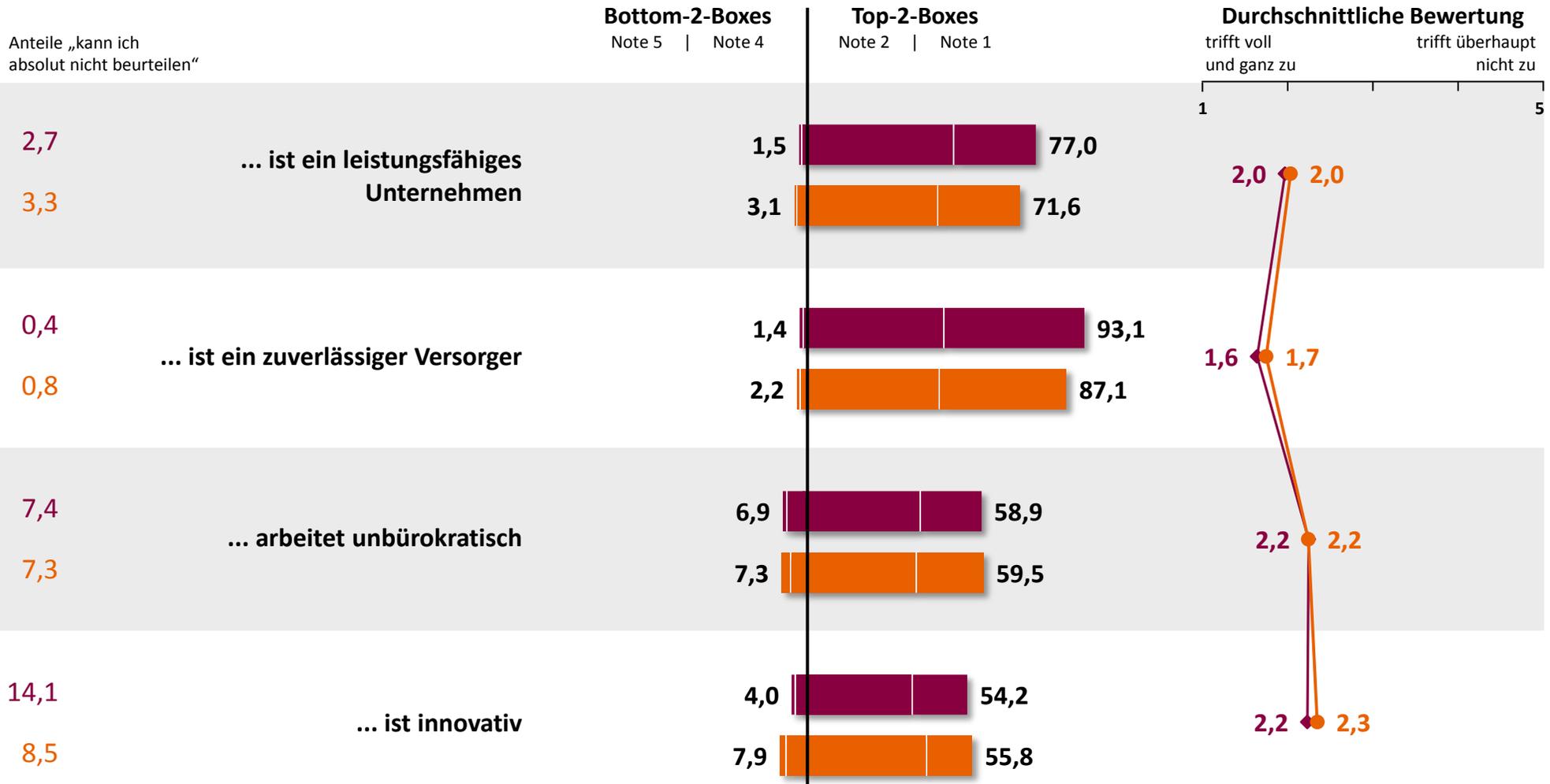
Frage 4.2: Wie hat Ihnen die Werbung insgesamt gefallen?

Antworten in %



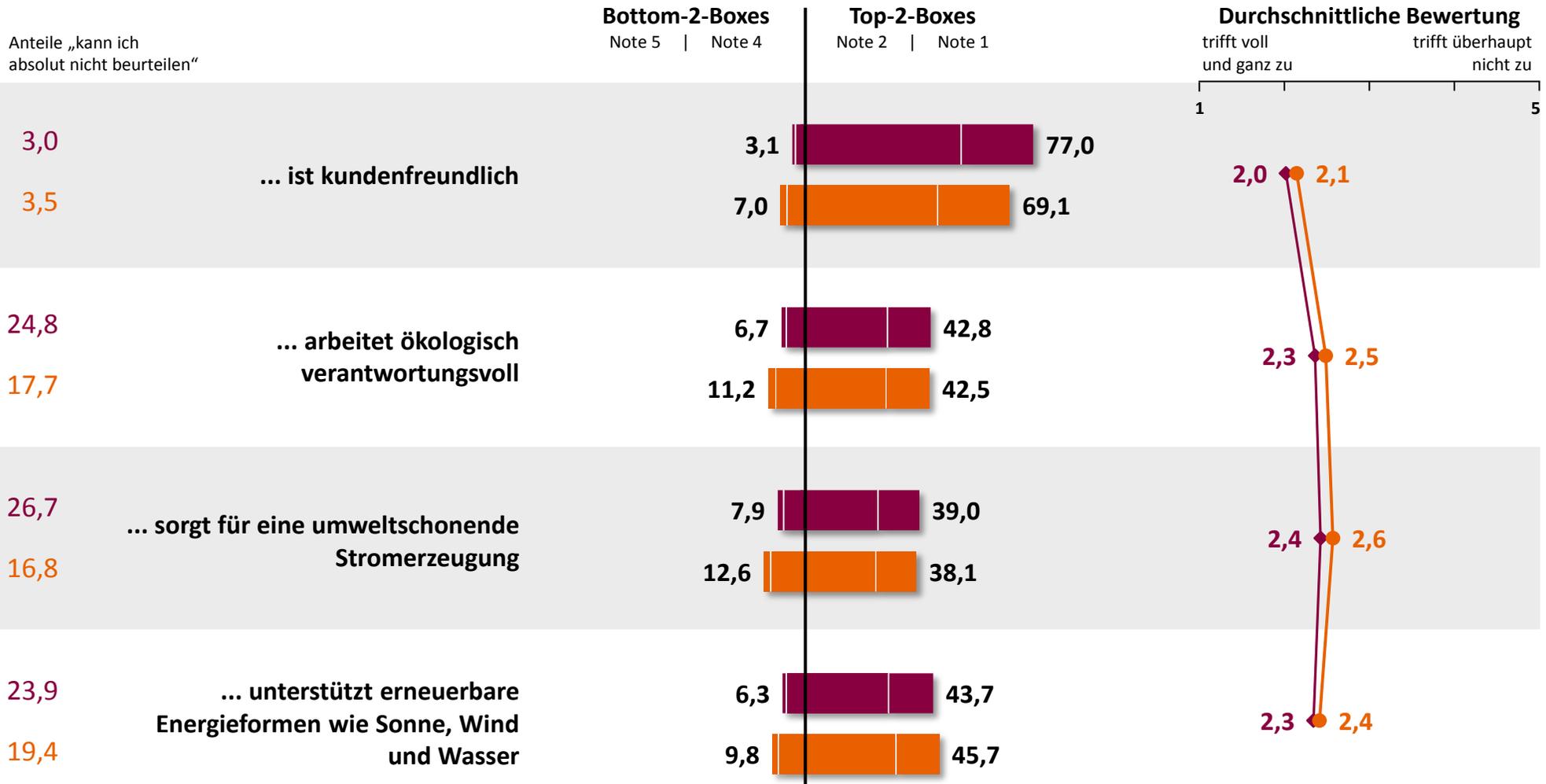






Frage 6: Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen. Mein Energieversorger ...

Angaben in %



Frage 6: 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. Mein Energieversorger ...

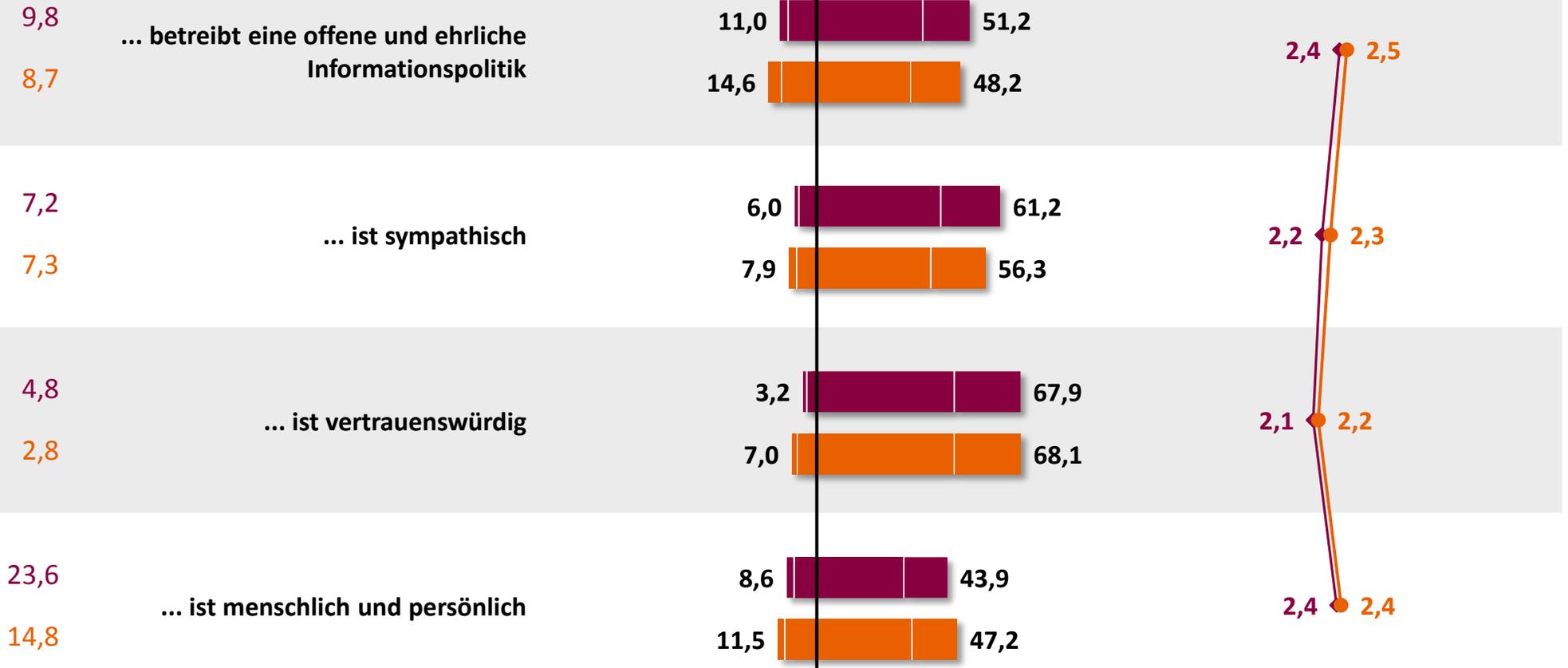
Angaben in %

Anteile „kann ich  
absolut nicht beurteilen“

**Bottom-2-Boxes**  
Note 5 | Note 4

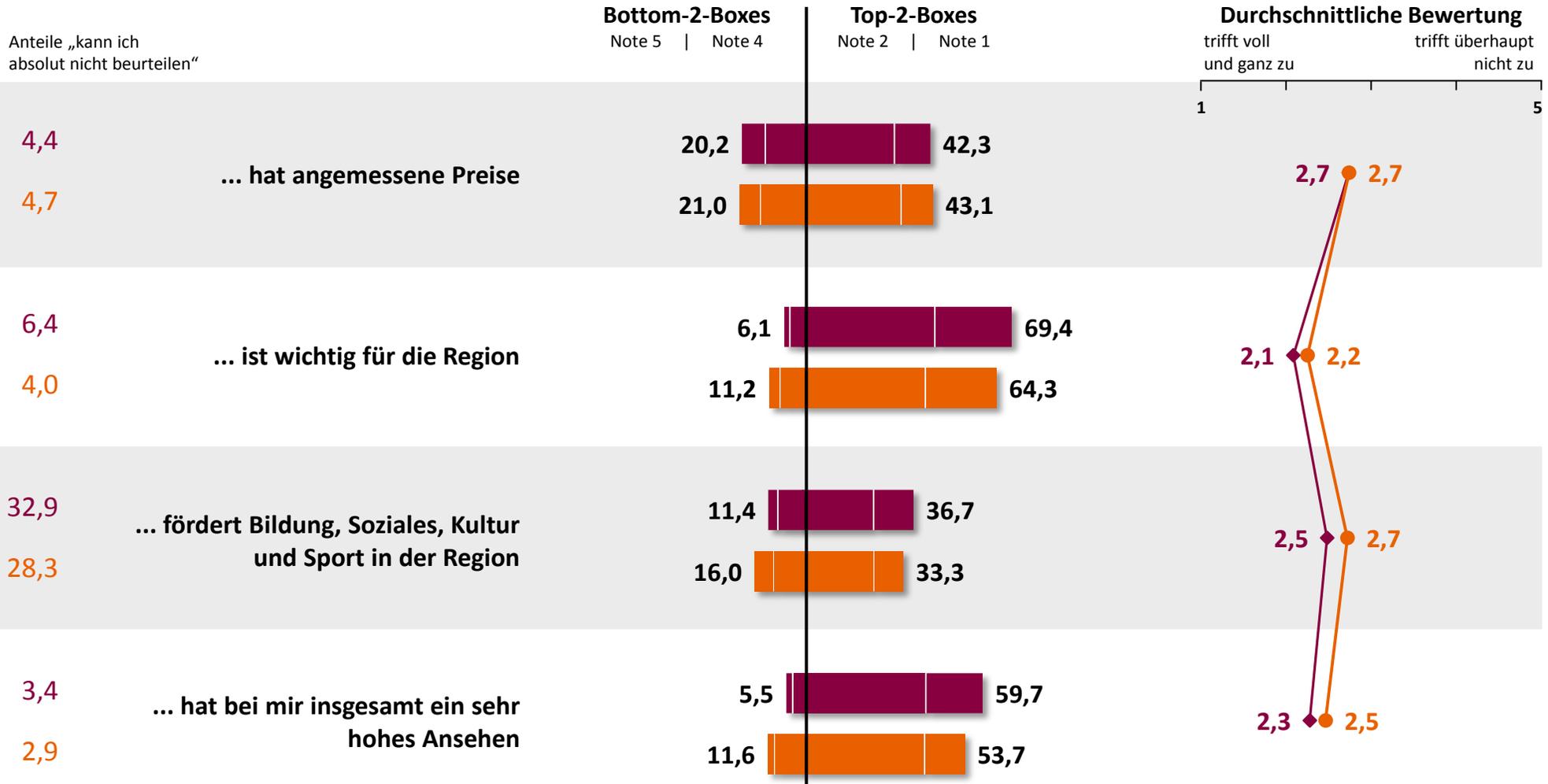
**Top-2-Boxes**  
Note 2 | Note 1

**Durchschnittliche Bewertung**  
trifft voll und ganz zu | trifft überhaupt nicht zu  
1 | 5



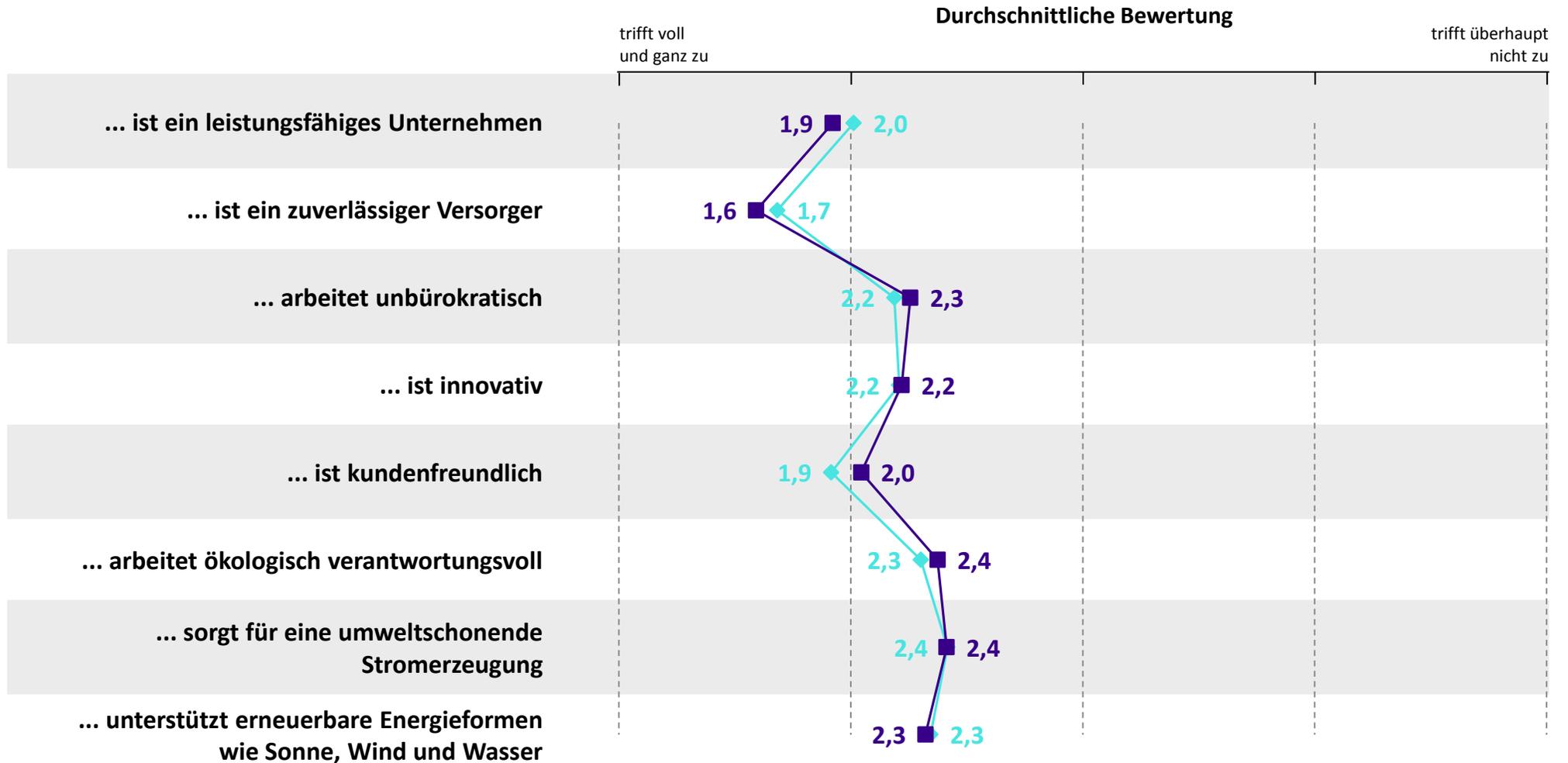
Frage 6: Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen. Mein Energieversorger ...

Angaben in %



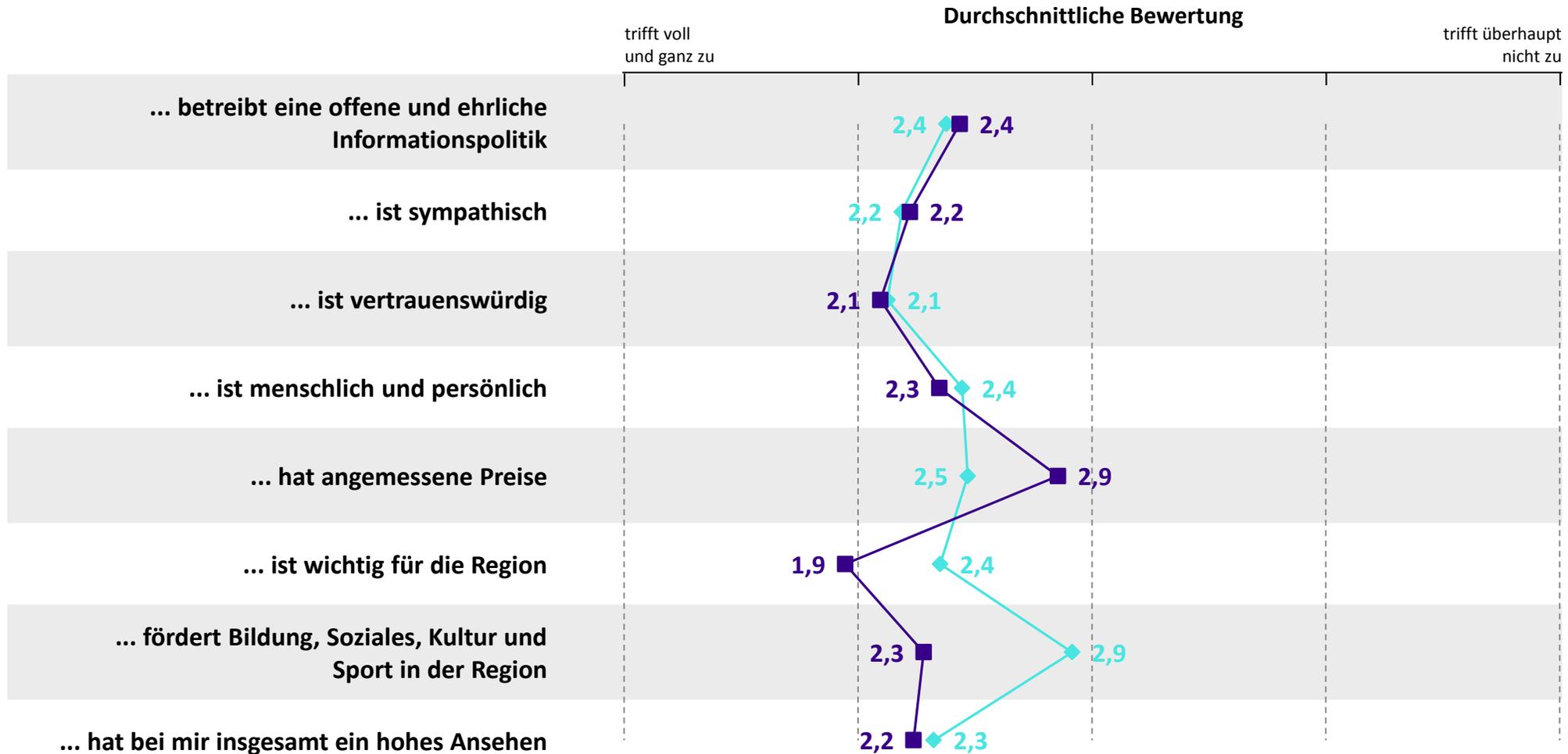
Frage 6: Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen. Mein Energieversorger ...

Angaben in %



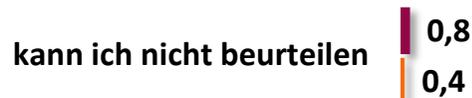
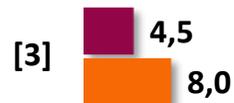
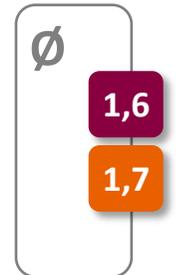
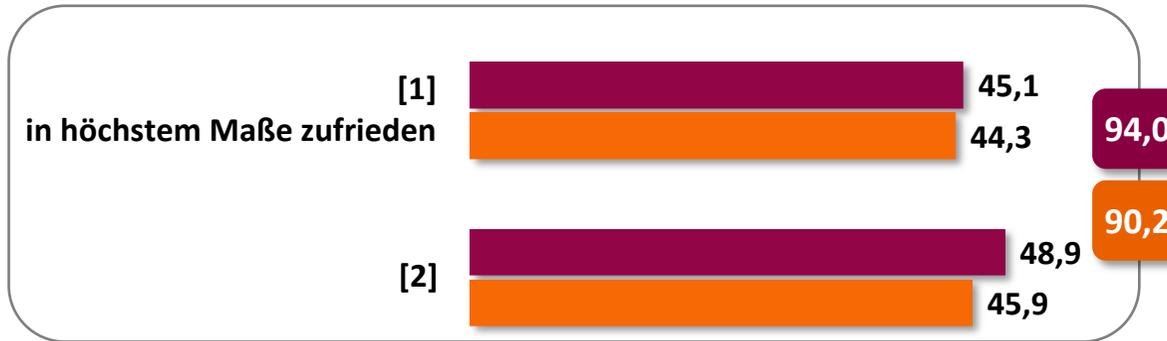
Frage 6: Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen. Mein Energieversorger ...

Durchschnittswerte



Frage 6: 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. Mein Energieversorger ...

Durchschnittswerte



### Gründe für die Unzufriedenheit



1. Generelle Unzufriedenheit
2. Störung/Stromausfall in der Vergangenheit
3. Unischer ob Versorgung auch in Zukunft gesichert ist
4. Zu wenig Informationen über die Herkunft des Stroms

n = 63

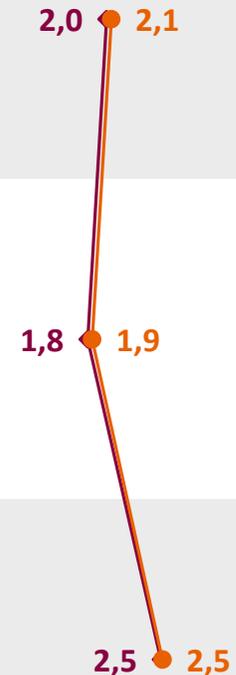
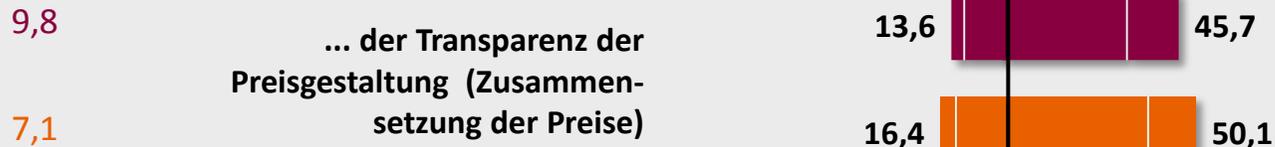
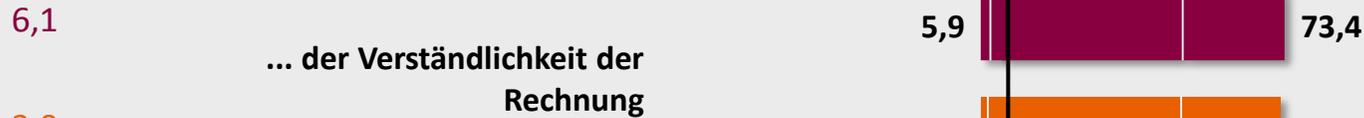
Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

**Bottom-2-Boxes**  
 Note 5 | Note 4

**Top-2-Boxes**  
 Note 2 | Note 1

**Durchschnittliche Bewertung**

In höchstem Maße zufrieden | unzufrieden  
 1 | 5



Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

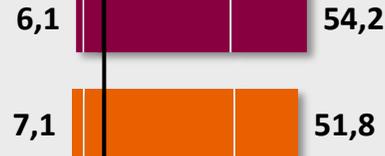
**Bottom-2-Boxes**  
Note 5 | Note 4

**Top-2-Boxes**  
Note 2 | Note 1

**Durchschnittliche Bewertung**

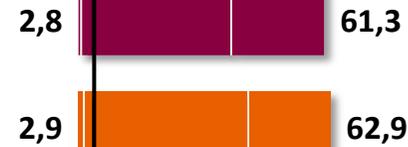
In höchstem Maße zufrieden | unzufrieden  
1 | 5

27,2  
23,0  
**... der telefonischen Erreichbarkeit eines Ansprechpartners bei Ihrem Energieversorger**



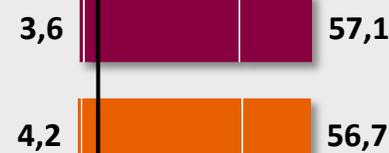
2,1 | 2,2

22,8  
19,9  
**... der Freundlichkeit der Mitarbeiter**



1,9 | 2,0

26,8  
22,5  
**... dem Einsatz/dem Engagement der Mitarbeiter**



2,0 | 2,1

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

**Bottom-2-Boxes**  
Note 5 | Note 4

**Top-2-Boxes**  
Note 2 | Note 1

**Durchschnittliche Bewertung**

In höchstem Maße zufrieden | unzufrieden  
1 | 5

51,7

... dem Verhalten bei Beschwerden/Reklamationen

47,1

4,8

27,7

3,3

32,3

2,3

2,4

35,9

... der Einhaltung abgesprochener Termine

32,4

3,0

48,1

2,0

51,5

2,0

2,0

36,7

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

33,4

3,9

44,9

2,5

47,3

2,1

2,2

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

**Bottom-2-Boxes**  
Note 5 | Note 4

**Top-2-Boxes**  
Note 2 | Note 1

**Durchschnittliche Bewertung**

In höchstem Maße zufrieden | unzufrieden  
1 | 5

29,7

... dem Umfang des Beratungs-/ Dienstleistungsangebotes

26,0

3,4

43,4

4,4

46,6

2,3

2,3

34,4

... der Verständlichkeit der Beratung

28,1

3,1

44,1

4,2

47,8

2,2

2,3

34,3

... der Kompetenz der Beratung

28,8

2,9

45,8

3,1

49,2

2,2

2,2

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

**Bottom-2-Boxes**  
Note 5 | Note 4

**Top-2-Boxes**  
Note 2 | Note 1

**Durchschnittliche Bewertung**

In höchstem Maße zufrieden | unzufrieden  
1 | 5

29,8

... der Umweltverträglichkeit des Stroms Ihres Energieversorgers

22,8

5,5

37,8

7,6

40,4

2,4

2,4

30,3

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

26,0

6,4

37,9

7,6

39,9

2,4

2,4

20,2

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

18,4

17,9

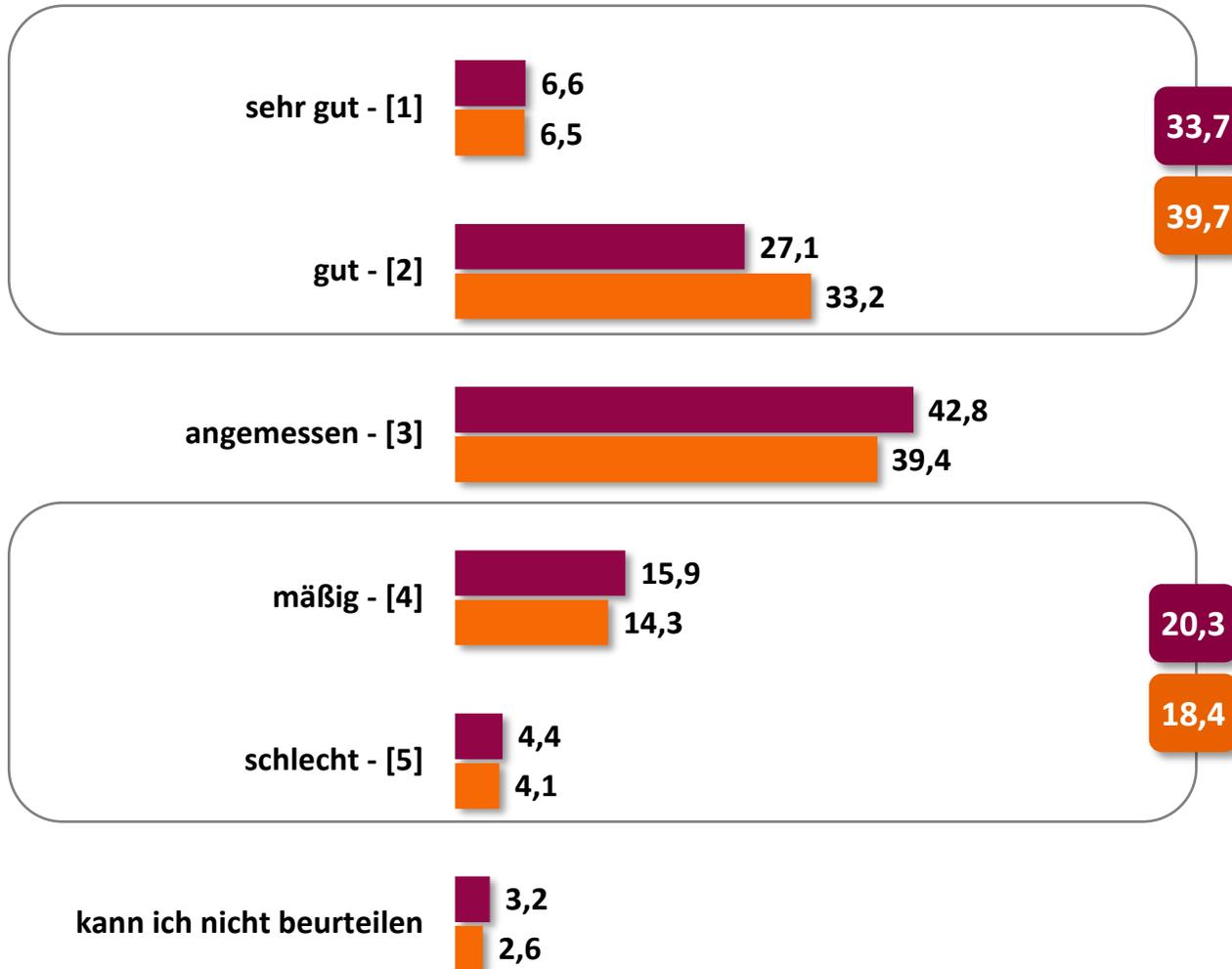
35,0

20,4

32,1

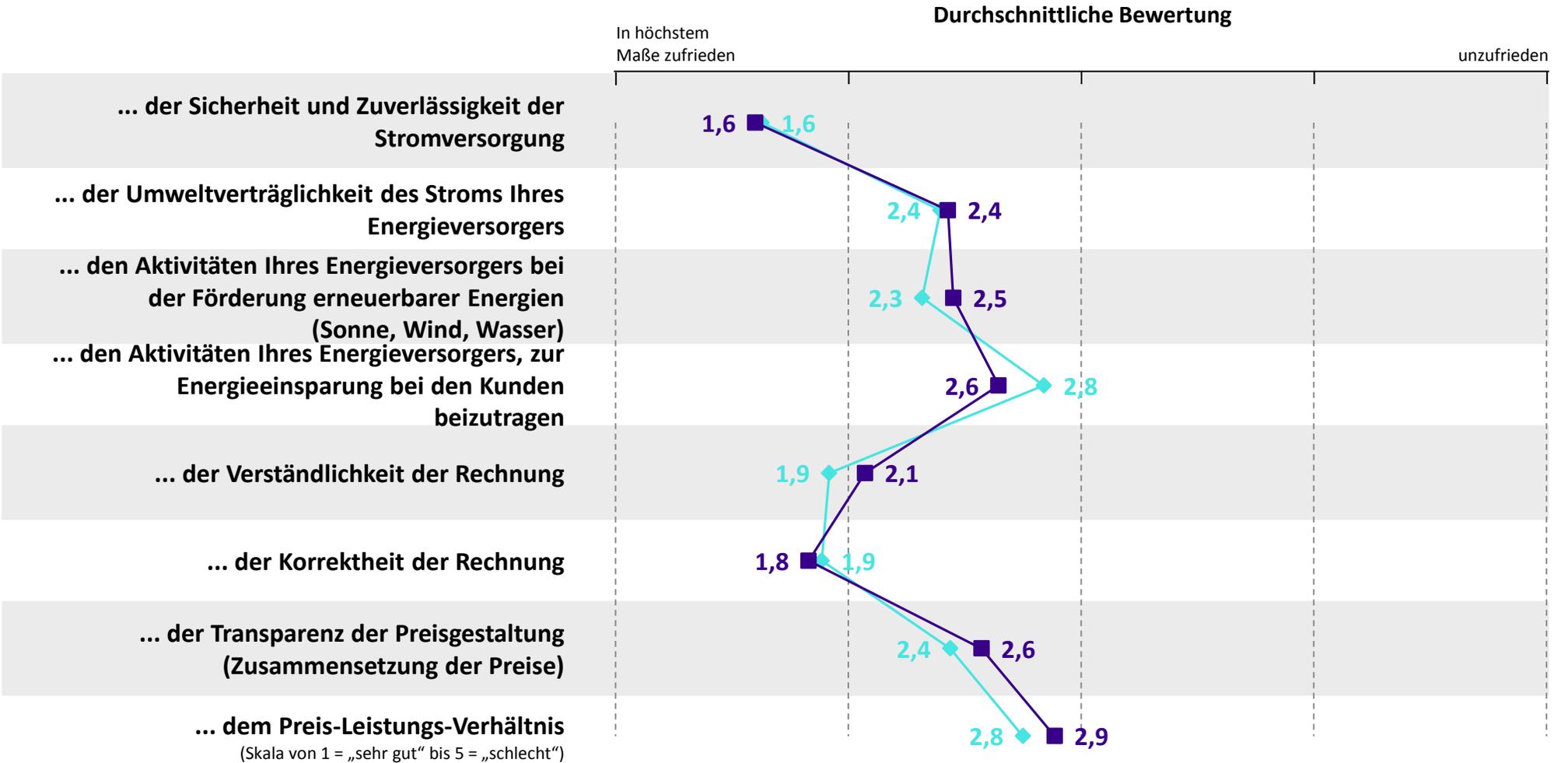
2,7

2,9



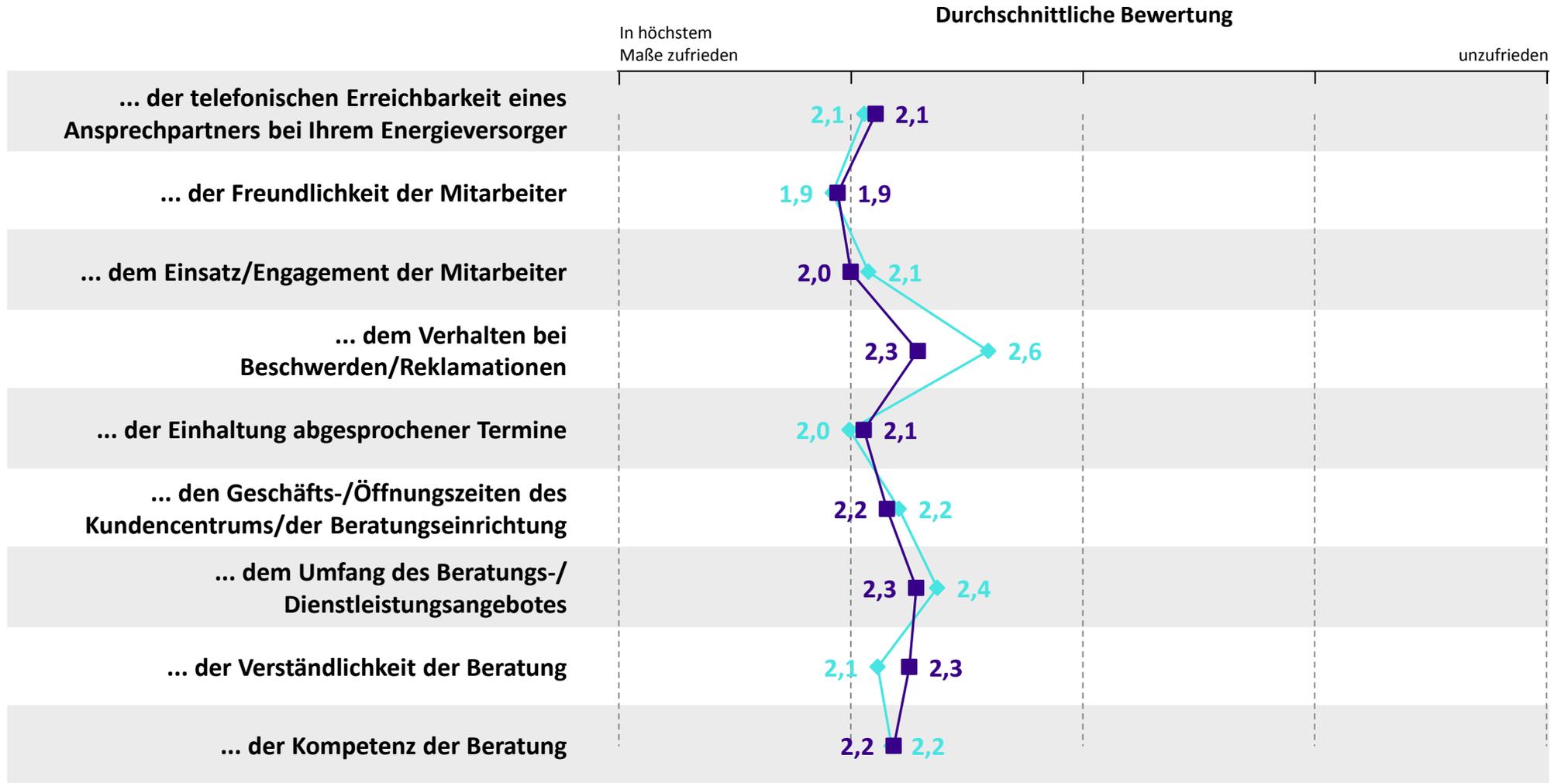
Frage 9: Wie fällt Ihr Urteil aus, wenn Sie die Strompreise Ihres Energieversorgers ins Verhältnis zu dessen Leistung setzen?  
Ist das Preis-Leistungs-Verhältnis aus Ihrer Sicht ...?

Antworten in %



Frage 8: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Durchschnittswerte



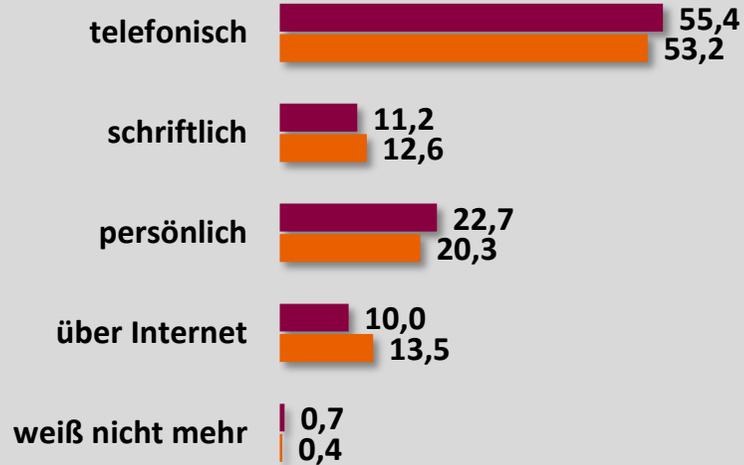
Frage 8: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Durchschnittswerte

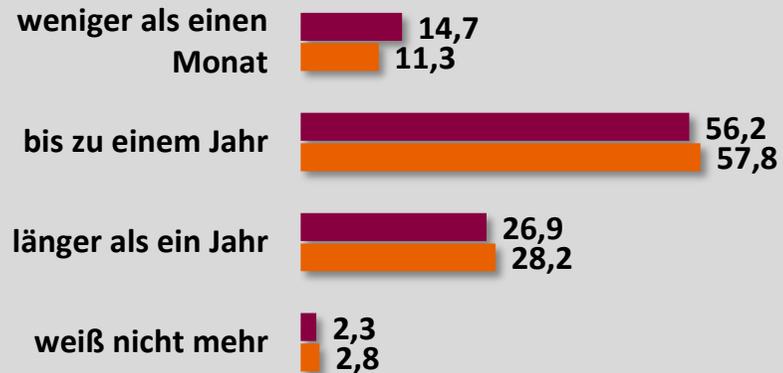


Frage 7/7.1: Haben Sie sich bei Ihrem letzten Kontakt mit einer Anfrage, Beschwerde oder aus einem anderen Grund an Ihren Energieversorger gewandt?

■ Studie 2013 (n = 1.200) ■ Studie 2012 (n = 1.200)



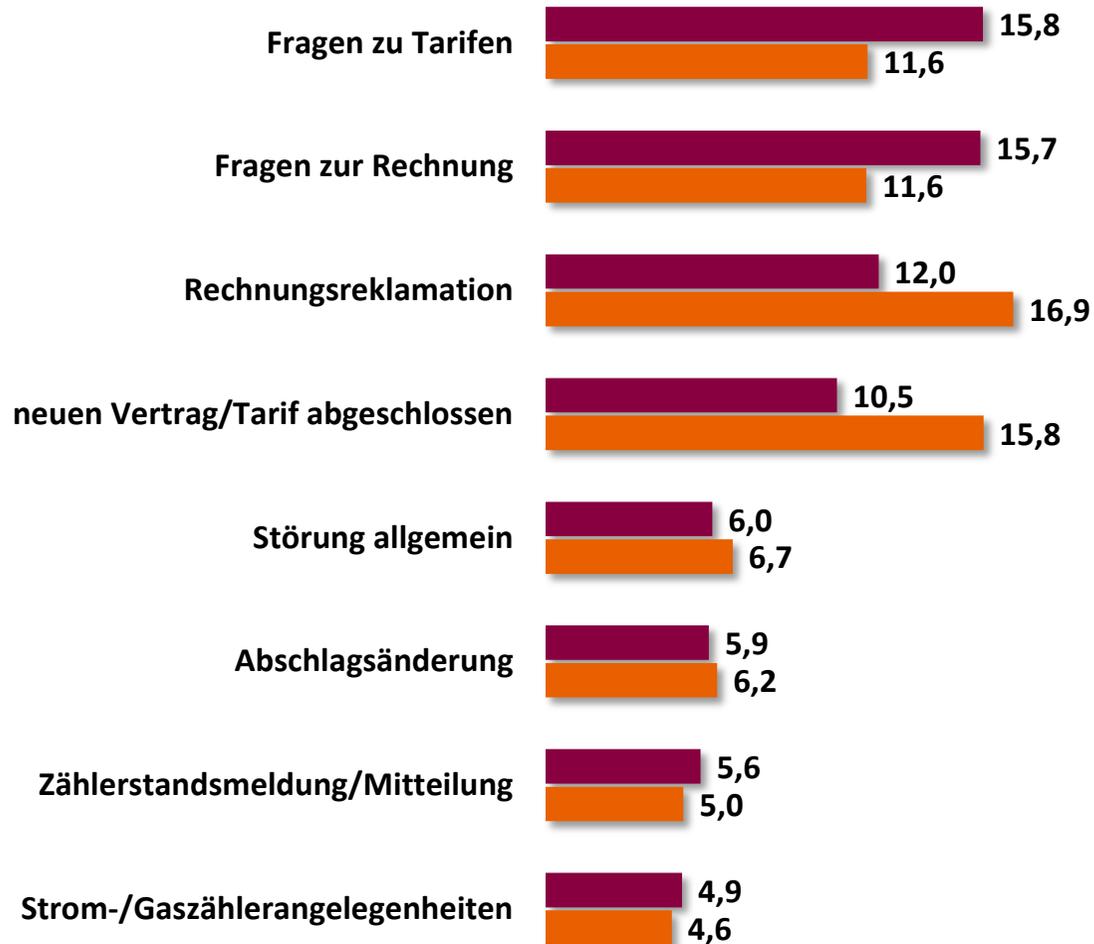
Frage 7.2: Hatten Sie diesen letzten Kontakt mit Ihrem Energieversorger telefonisch, schriftlich, persönlich oder über das Internet?



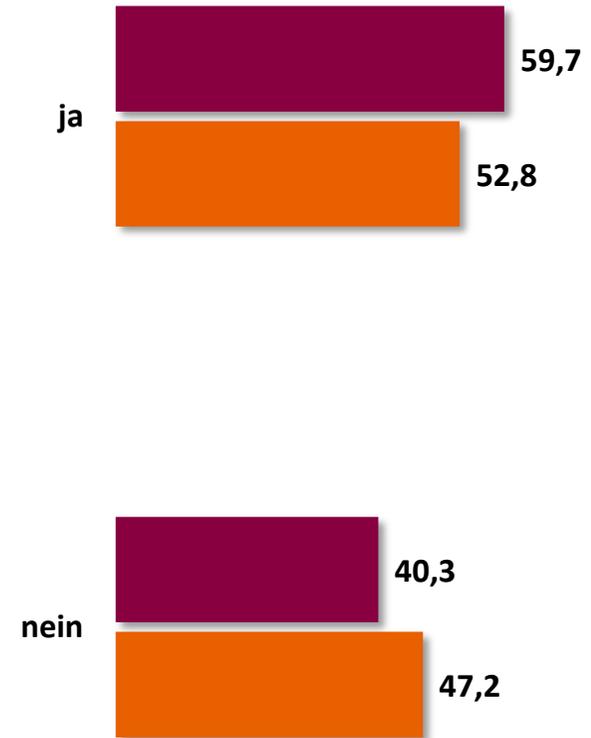
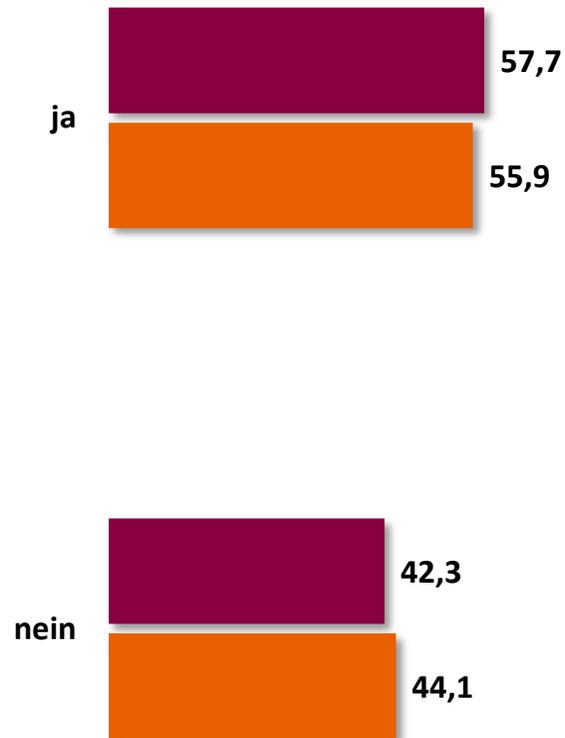
Frage 7.3: Wie lange liegt dieser letzte Kontakt zu Ihrem Energieversorger zurück?



■ Studie 2013 (n = 382) ■ Studie 2012 (n = 305)

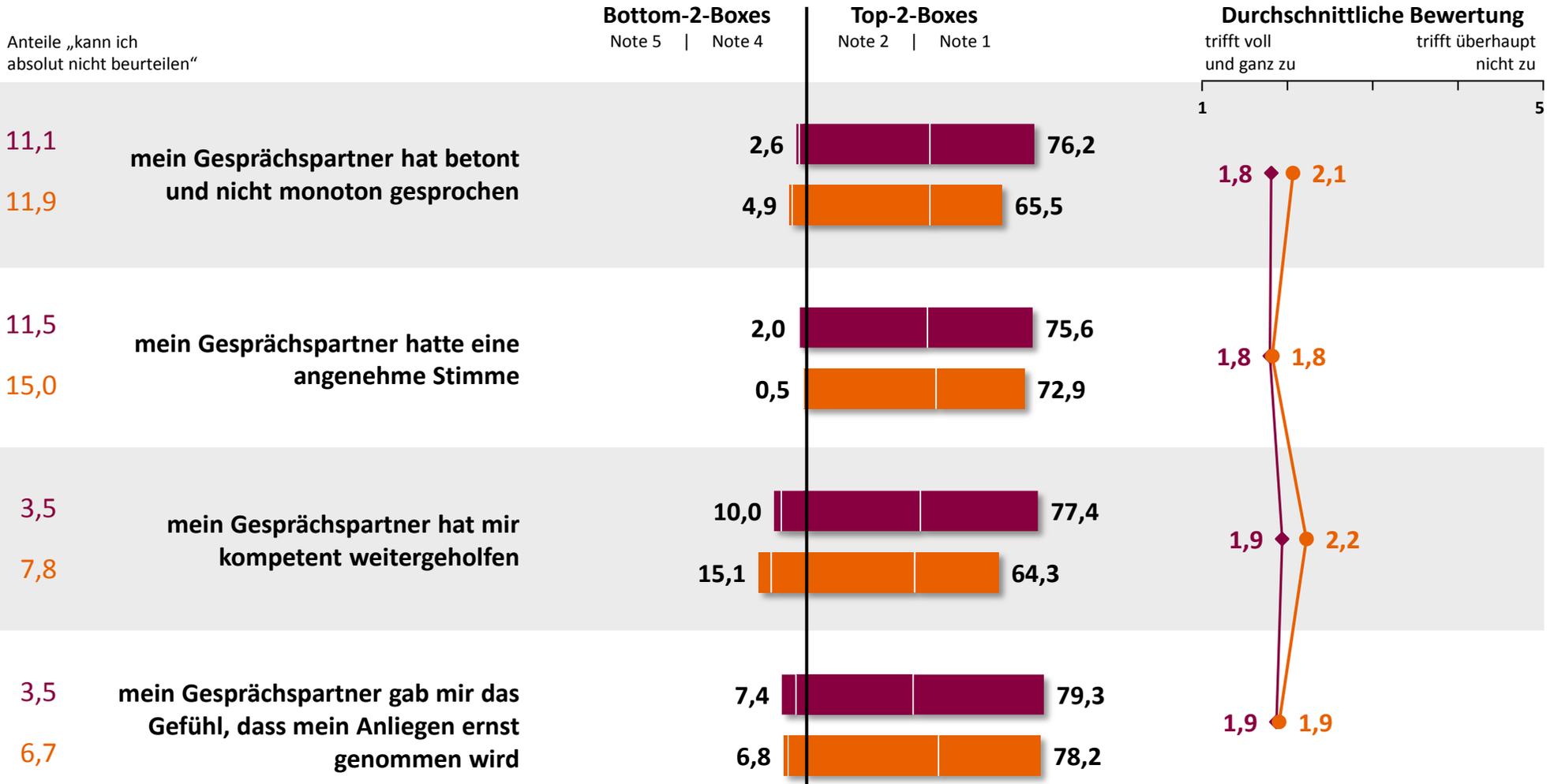


Frage 7.5: Was war der Anlass für diesen letzten Kontakt?



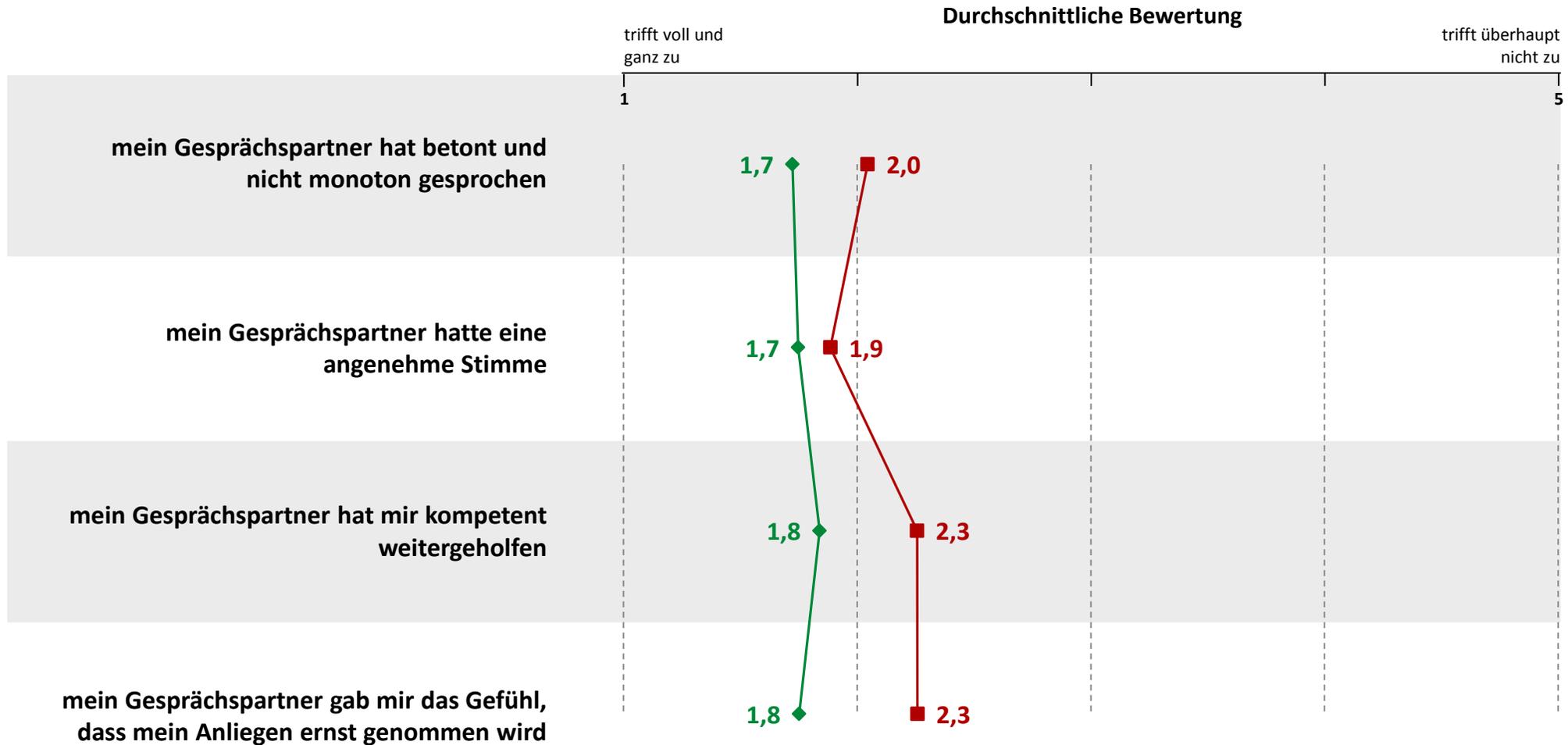
Frage 7.6: Sind Sie direkt beim ersten Anwählen der Telefonnummer durchgekommen, ohne dass die Leitung besetzt war oder Sie in einer Warteschleife warten mussten?

Frage 7.6: Konnte Ihnen der erste Gesprächspartner direkt helfen ohne Sie weiter zu verbinden?



Frage 7.6: Sie sagten gerade, dass Ihr letzter Kontakt zu Ihrem Energieversorger telefonisch war. Bitte bewerten Sie im Folgenden einige Aussagen zu diesem letzten Kontakt.

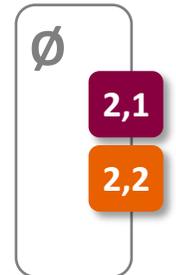
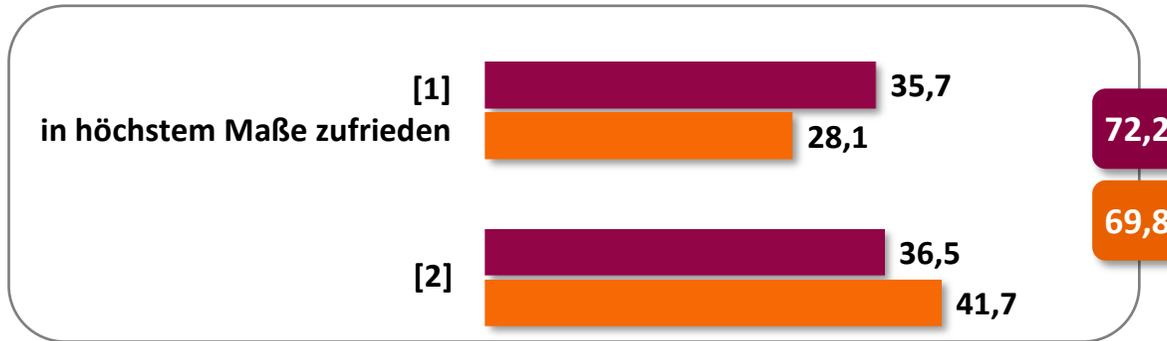
Angaben in %



Frage 7.6: Sie sagten gerade, dass Ihr letzter Kontakt zu Ihrem Energieversorger telefonisch war. Bitte bewerten Sie im Folgenden einige Aussagen zu diesem letzten Kontakt.

Durchschnittswerte, nur Befragte mit telefonischem Kontakt

■ Anfrage/anderer Grund (n = 167) ■ Beschwerde (n = 45)



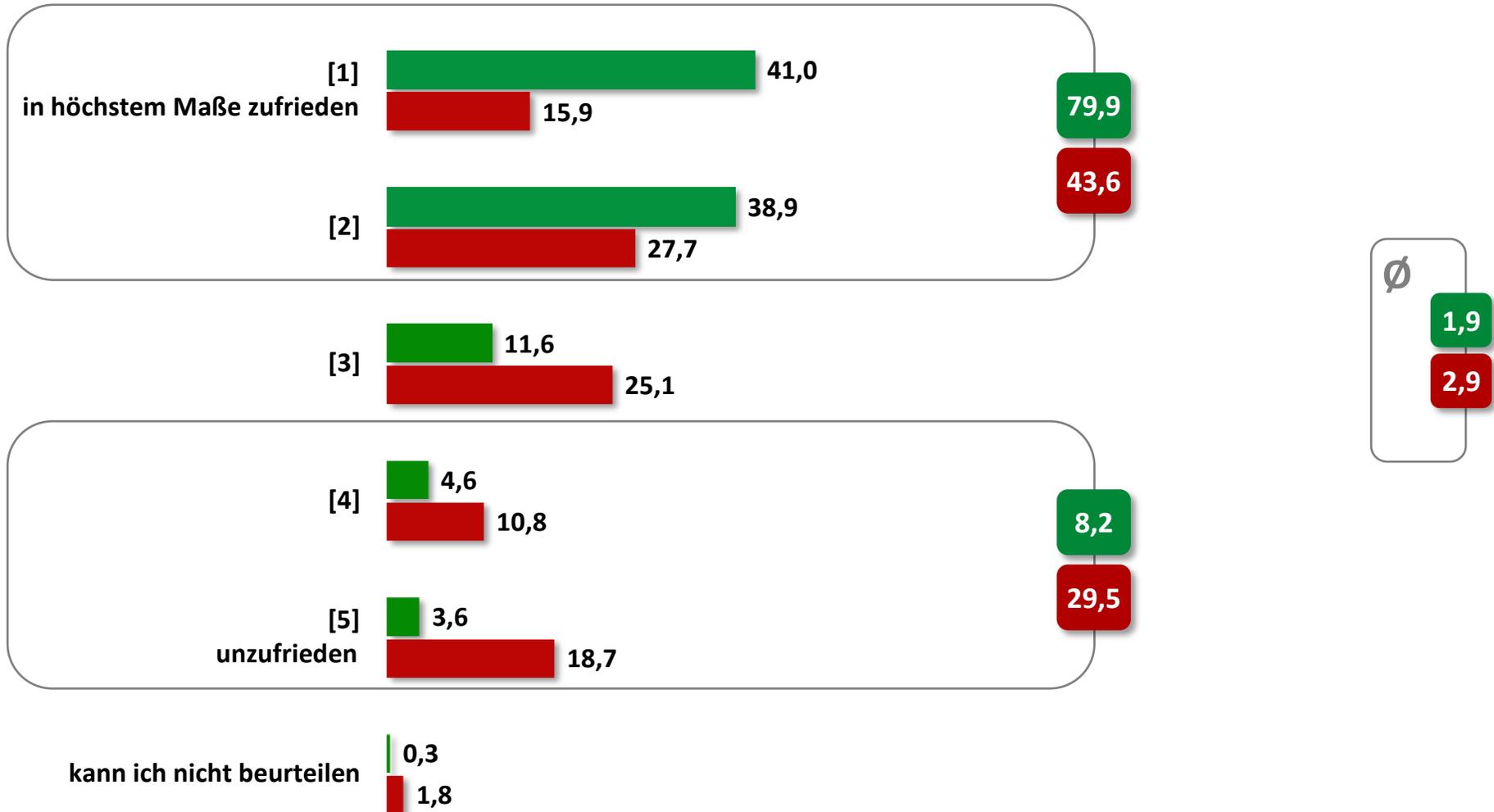
12,7

13,4

### Gründe für die Unzufriedenheit

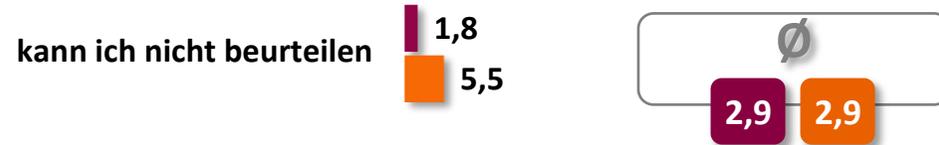
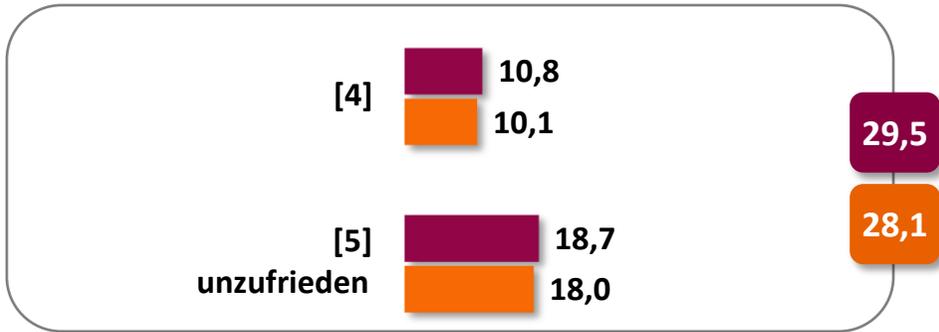
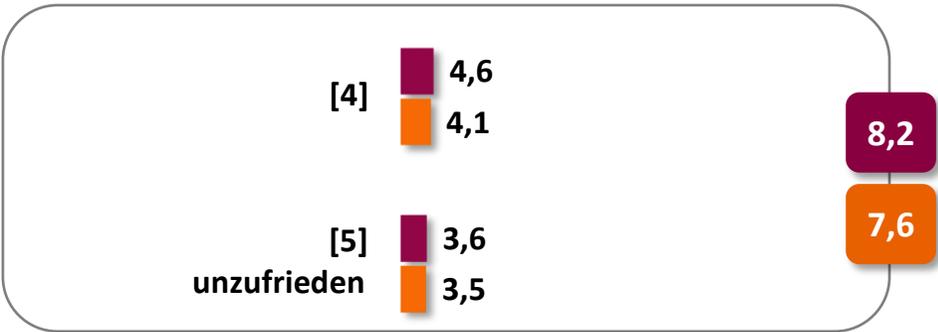
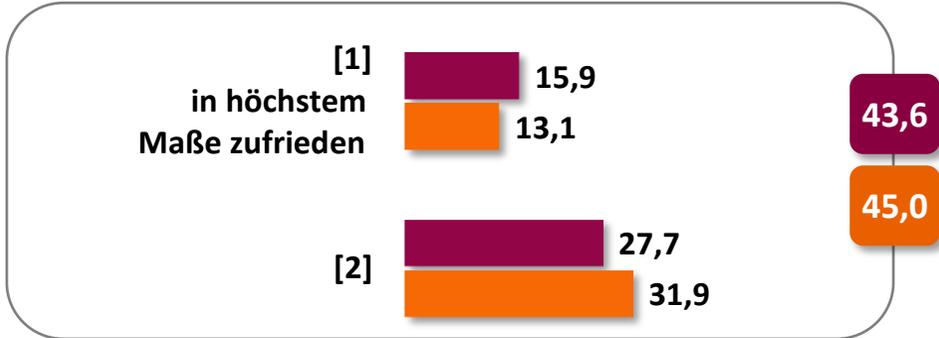
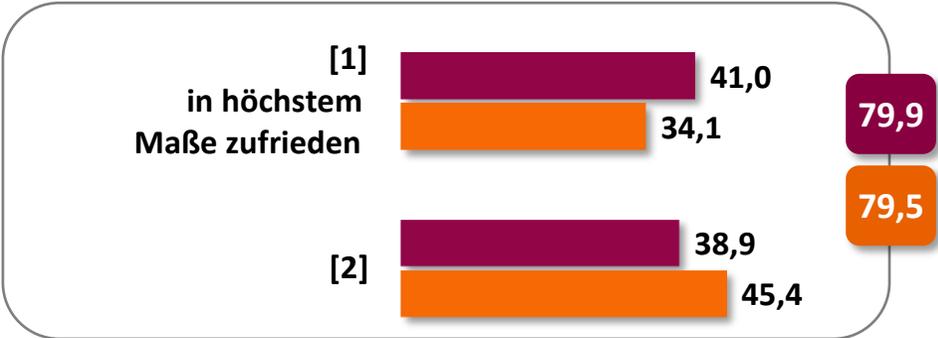
1. Problem blieb ungelöst/Fragen blieben unbeantwortet
2. es dauerte zu lange, bis das Problem gelöst wurde
3. mangelnde Kompetenz des Ansprechpartners
4. unverständliche Beratung
5. unfreundlicher Ansprechpartner

n = 104



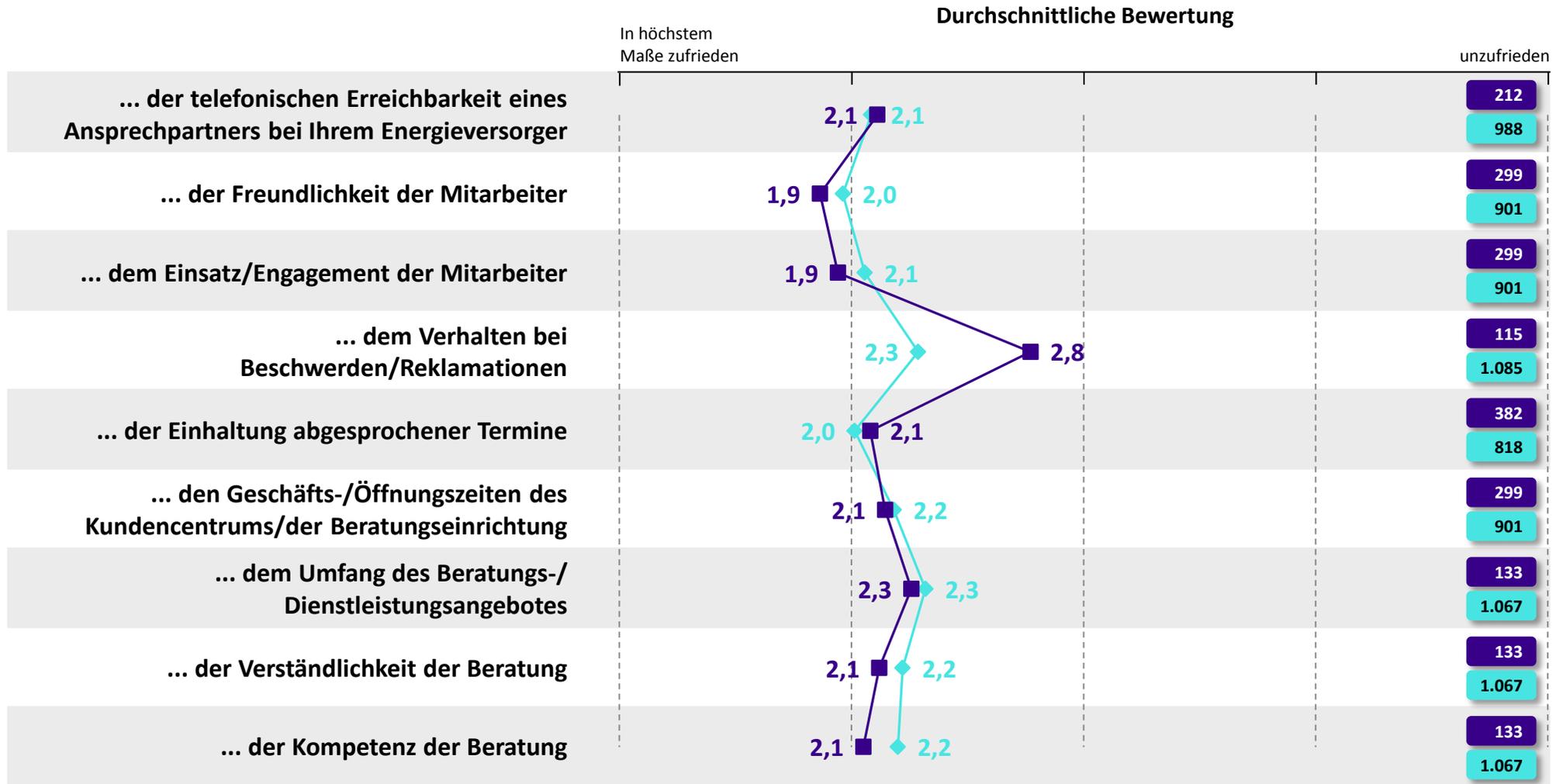
Anfrage/anderer Grund

Beschwerde



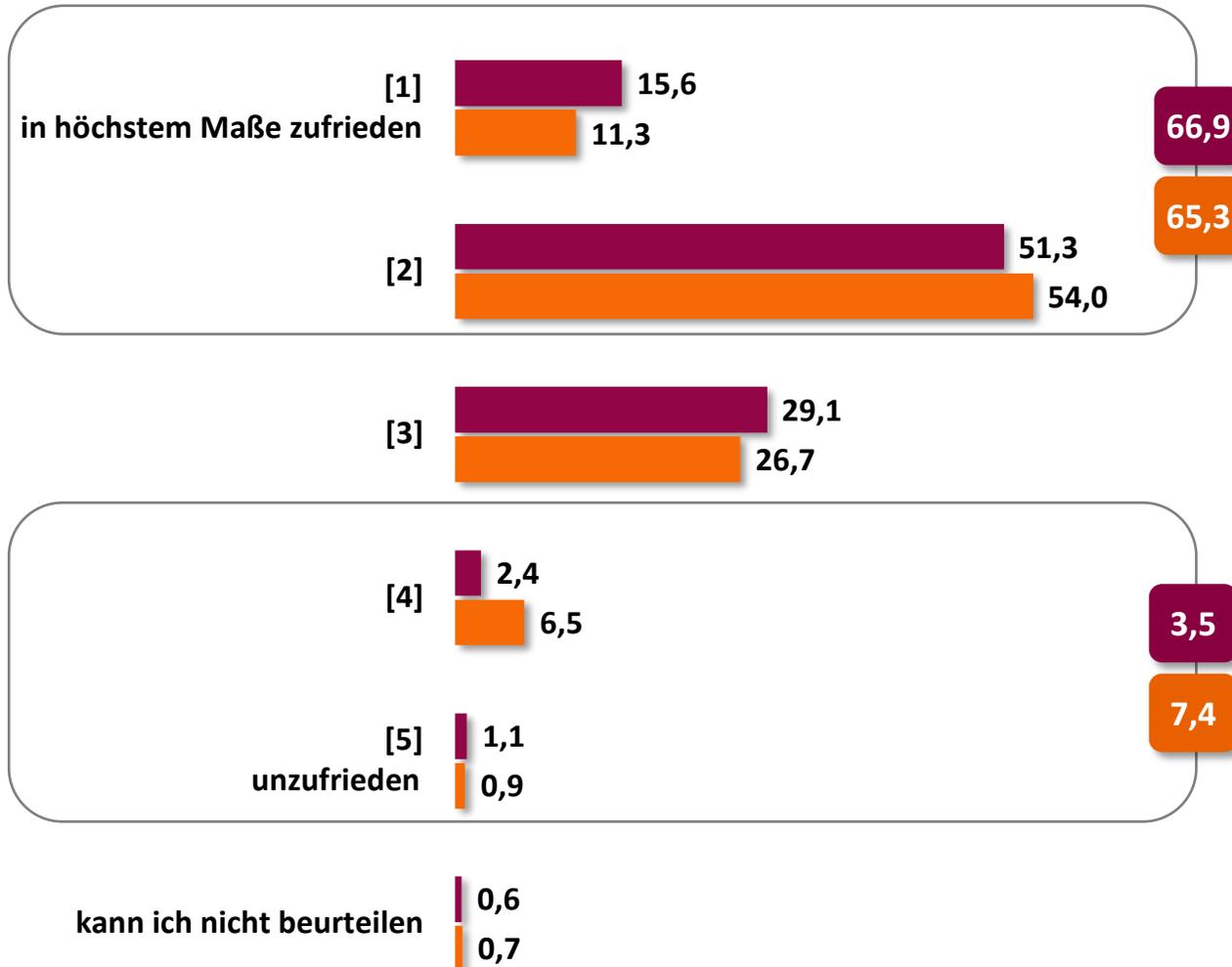
Frage 7.7: Haben Sie diesen Kontakt in positiver oder negativer Erinnerung?

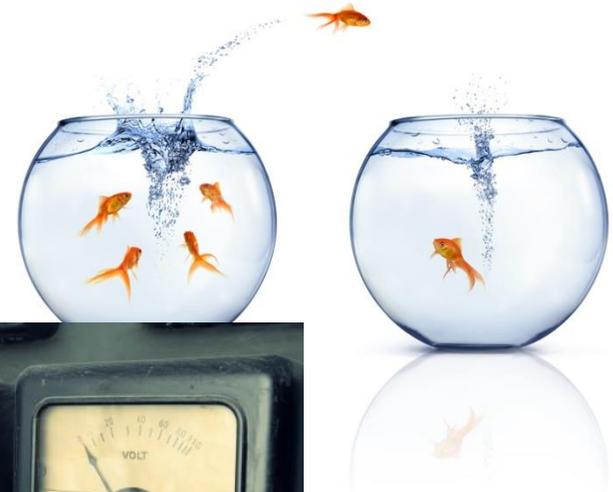
Angaben in %



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.

Durchschnittswerte



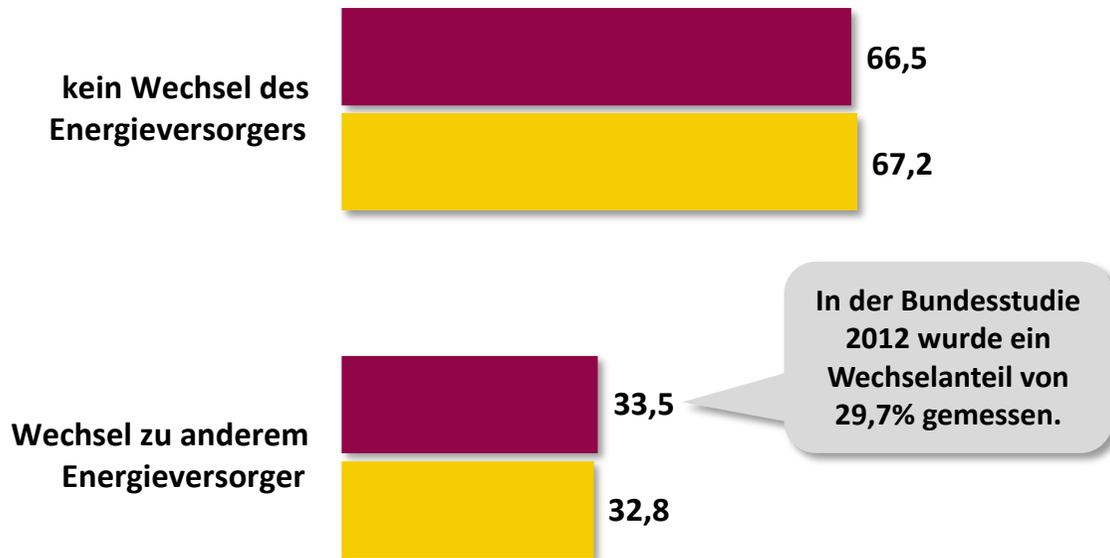


Zur Ermittlung der exakten Wechselquote werden neben der Frage nach einem bereits erfolgten Versorgerwechsel verschiedene Kontrollfragen gestellt, da Kunden häufig einen Tarif-, Vertrags- oder Markenwechsel irrtümlich mit einem tatsächlichen Wechsel des Energieversorgers gleichsetzen. Die Kontrollfragen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

- Postleitzahl
- vorheriger Stromversorger
- Wechselhäufigkeit

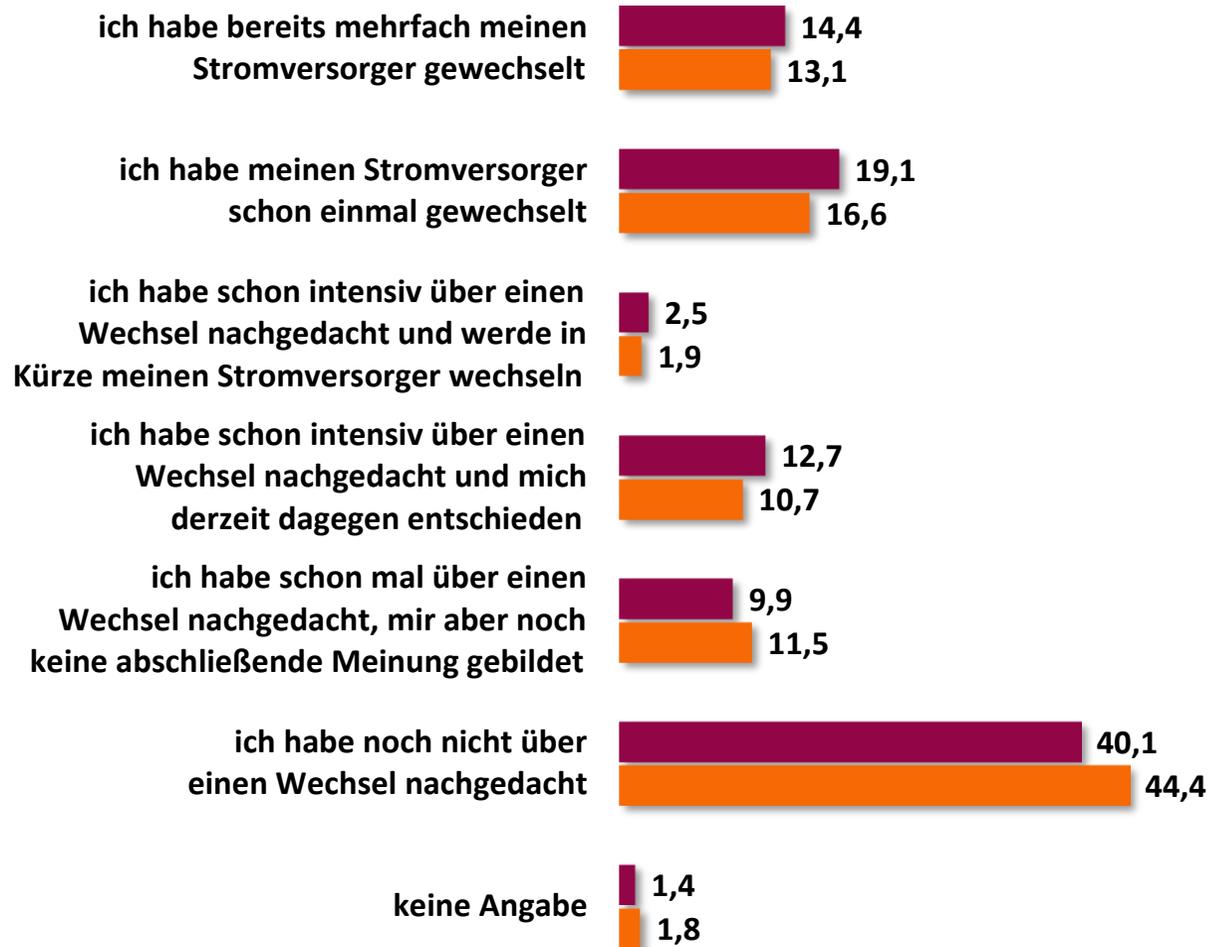
Die Postleitzahl dient zur Identifizierung des Stammversorgers im Versorgungsgebiet des Kunden. Dieser wird mit der Angabe des Befragten unter Berücksichtigung des vorherigen Versorgers und der Wechselhäufigkeit verglichen und ggf. korrigiert.

Das folgende Diagramm zeigt die aktuelle, bereinigte Wechselquote:



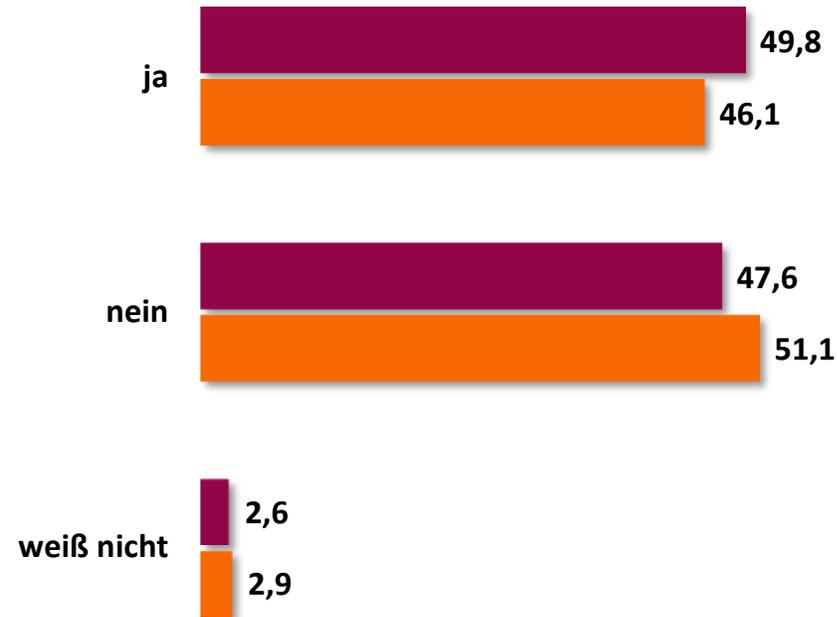
**Hochrechnung**  
(Basis 40,656 Mio. Haushaltskunden)

<b>Anzahl Wechsler</b> (exkl. Rückwechsler)	13,60 Mio. HH
<b>Anzahl Rückwechsler</b>	1,11 Mio. HH
<b>Anzahl Mehrfachwechsler</b> (inkl. Rückwechsler)	5,84 Mio. HH
<b>Anzahl Wechselvorgänge</b>	32,80 Mio.



Frage SWI 4: In der folgenden Frage geht es um den Wechsel des Stromversorgers. Ich lese Ihnen einige Aussagen vor.  
Bitte sagen Sie mir, welche auf Ihren Haushalt zutrifft.

Angaben in %



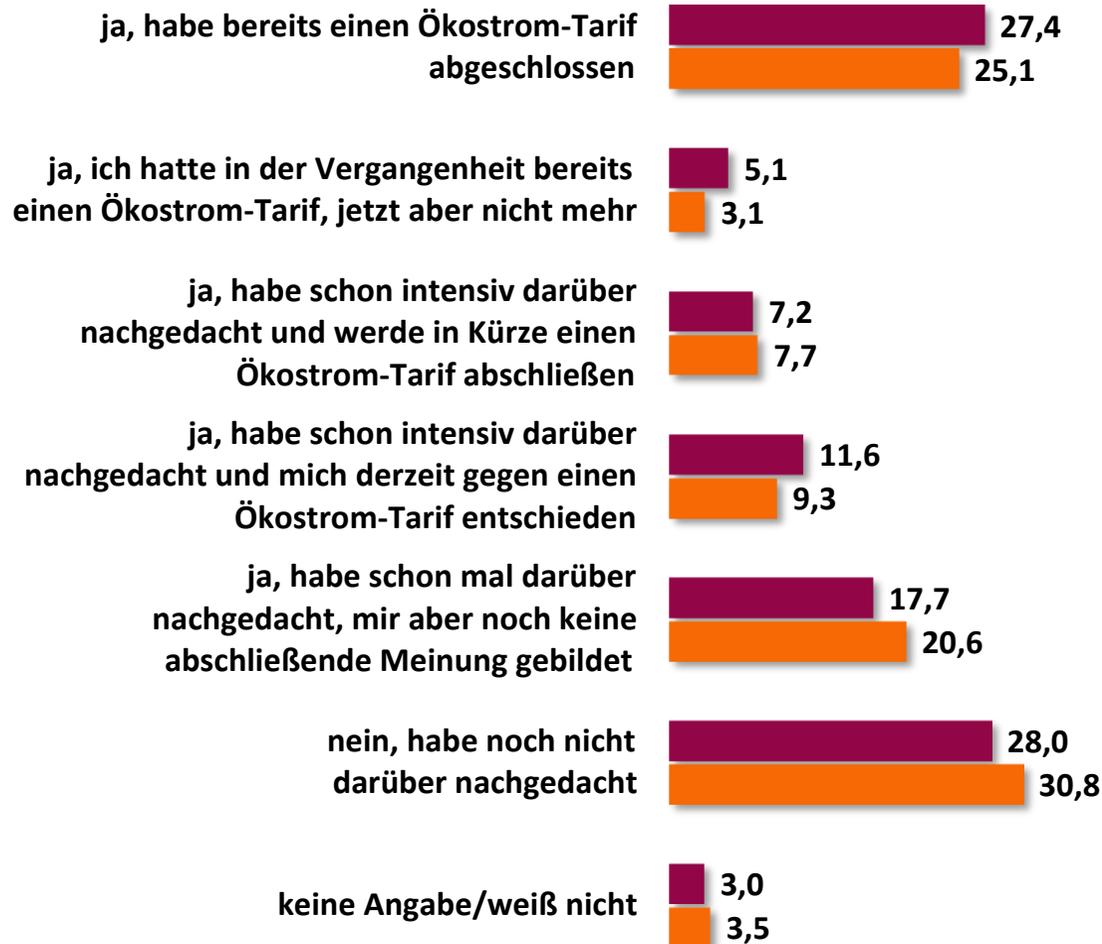
Zusammenhang zwischen Tarifwechsel und Wechsel des Stromversorgers (siehe vorhergehende Folie):

	Mehrfach- wechsler	Einfachwechsler	Zukünftige Wechsler	Wechsel- ablehner	Wechsel- unschlüssige	Wechsel- uninteressierte
<b>Tarifwechsel</b>	45,8 (n = 79)	35,8 (n = 82)	51,4 (n = 15)	65,9 (n = 100)	62,6 (n = 74)	49,7 (n = 239)
<b>kein Tarifwechsel</b>	52,2 (n = 90)	60,2 (n = 138)	48,6 (n = 15)	31,3 (n = 48)	36,5 (n = 43)	48,7 (n = 235)

An 100 fehlende Prozent: weiß nicht/keine Angabe **signifikante Unterschiede**

Frage SWI 20: Sind Sie unabhängig von einem Wechsel zu einem anderen Stromversorger schon einmal von einem Tarif zu einem anderen Tarif bei Ihrem jetzigen oder früheren Stromversorger gewechselt?

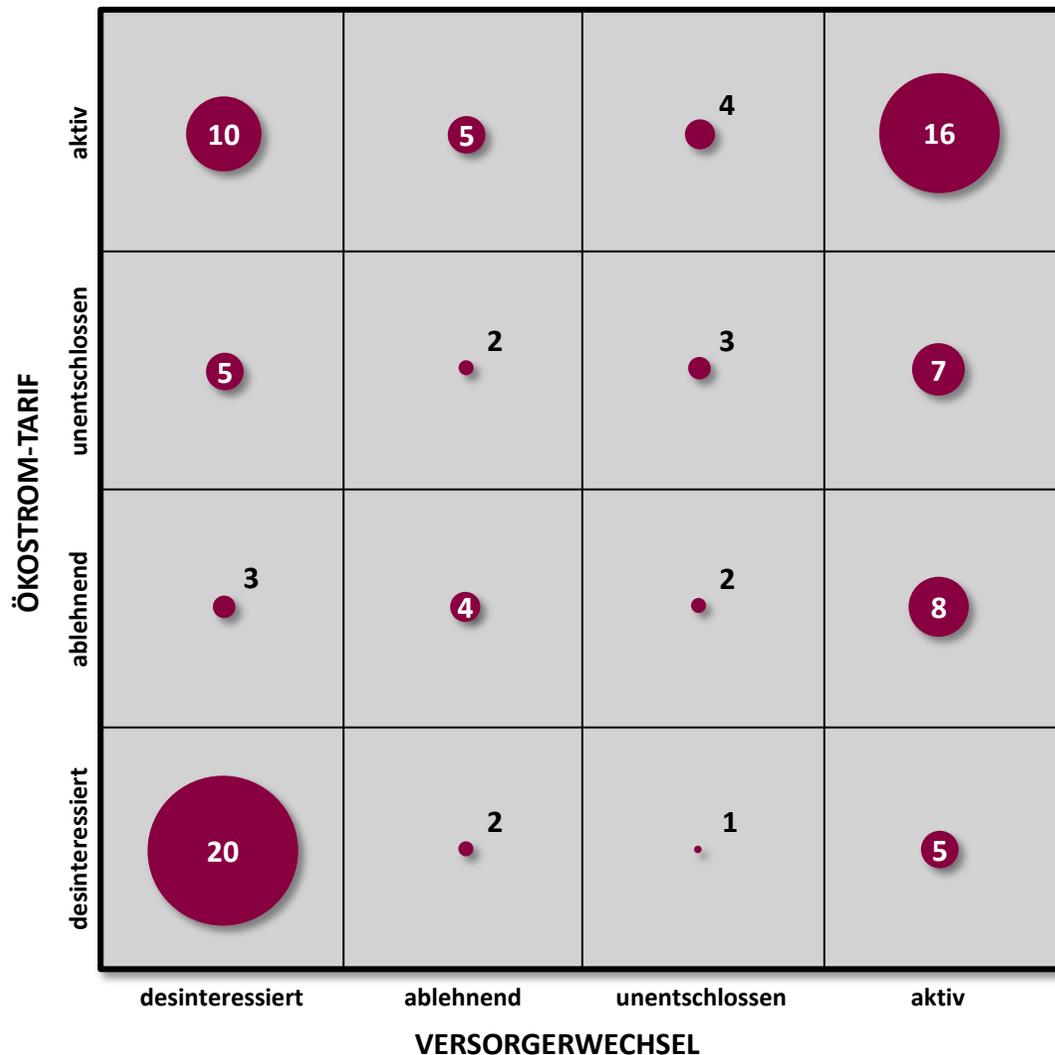
Angaben in %



Frage SWI 21: In der folgenden Frage geht es um den Wechsel des Stromversorgers. Ich lese Ihnen einige Aussagen vor. Bitte sagen Sie mir, welche auf Ihren Haushalt zutrifft.

Angaben in %

Gegenüberstellung des Versorgerwechsels und der Wahl eines Ökostrom-Tarifs



- 10% haben sich nicht mit einem Versorgerwechsel befasst, aber einen Ökostrom-Tarif abgeschlossen
- 8% haben sich nicht mit einem Versorgerwechsel befasst, aber über den Wechsel in einen Ökostrom-Tarif nachgedacht
- 5% sind bezüglich eines Versorgerwechsels bereits aktiv geworden, haben sich aber nicht mit einem Ökostrom-Tarif befasst
- 20% haben sich bisher weder mit einem Versorgerwechsel noch mit einem Wechsel zu einem Ökostrom-Tarif befasst

Definition der Gruppen:

- aktiv:** mehrfacher, einmaliger oder geplanter Versorgerwechsel aktueller oder geplanter Wechsel zu einem Ökostrom-Tarif
- unentschlossen:** mit Versorgerwechsel bzw. Ökostrom-Tarif befasst, aber keine Entscheidung getroffen
- ablehnend:** gegen Versorgerwechsel entschieden gegen Ökostrom-Tarif entschieden oder wieder zu normalen Tarif zurückgekehrt
- desinteressierte:** nicht mit Versorgerwechsel bzw. Ökostrom-Tarif befasst

**Gründe für den Verbleib**

1. bin soweit zufrieden
2. kenne derzeit keine bessere Alternative
3. nie Probleme gehabt
4. günstiger Strompreis
5. regionaler Anbieter/vor Ort

n = 1.109

**Gründe für den Wechsel**

1. Strompreis
2. möchte Ökostrom
3. schlechter Service
4. unflexible Zahlungskonditionen

n = 70

absolut sicher  
bleiben - [1]     34,9  
32,0

61,7

sehr wahrschein-  
lich bleiben - [2]     26,8  
25,0

57,0

wahrscheinlich  
bleiben - [3]     30,7  
33,9

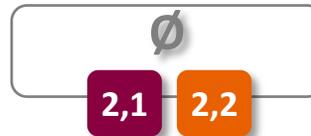
eher unwahrscheinlich  
bleiben - [4]     3,5  
5,6

5,9

unwahrscheinlich  
bleiben - [5]     2,4  
2,3

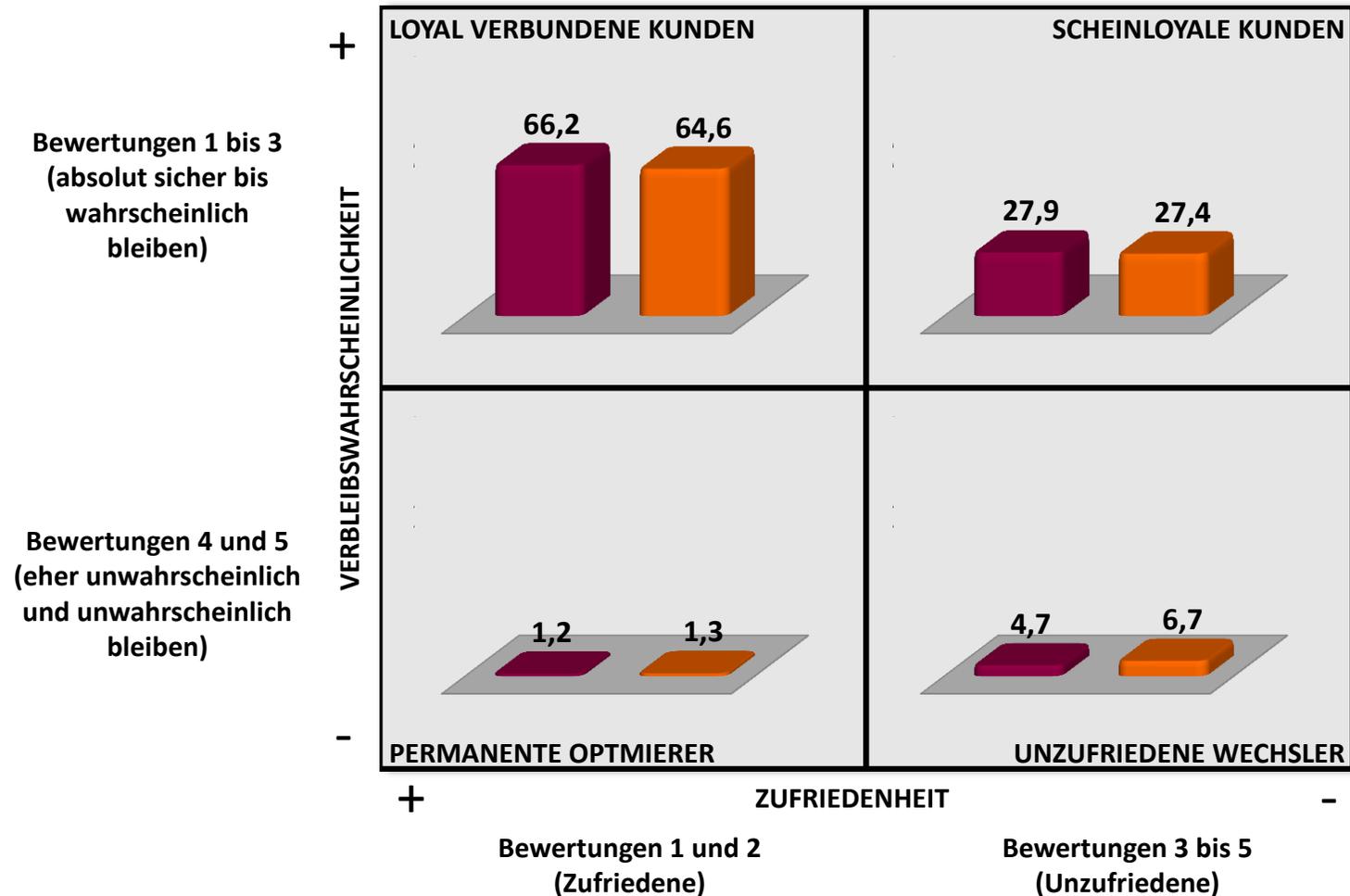
7,9

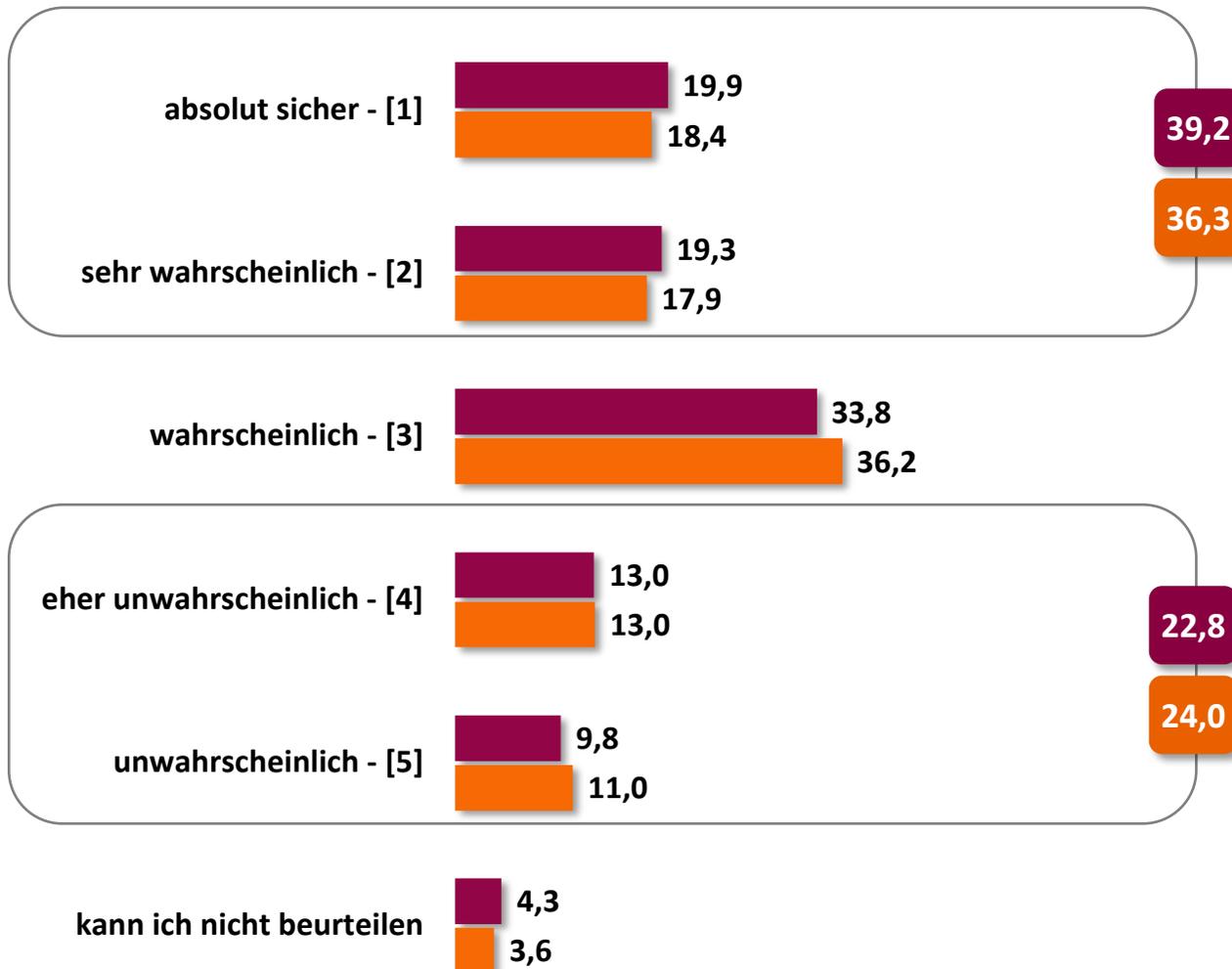
kann ich nicht  
beurteilen     1,8  
1,1



Frage 11: 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 ...?

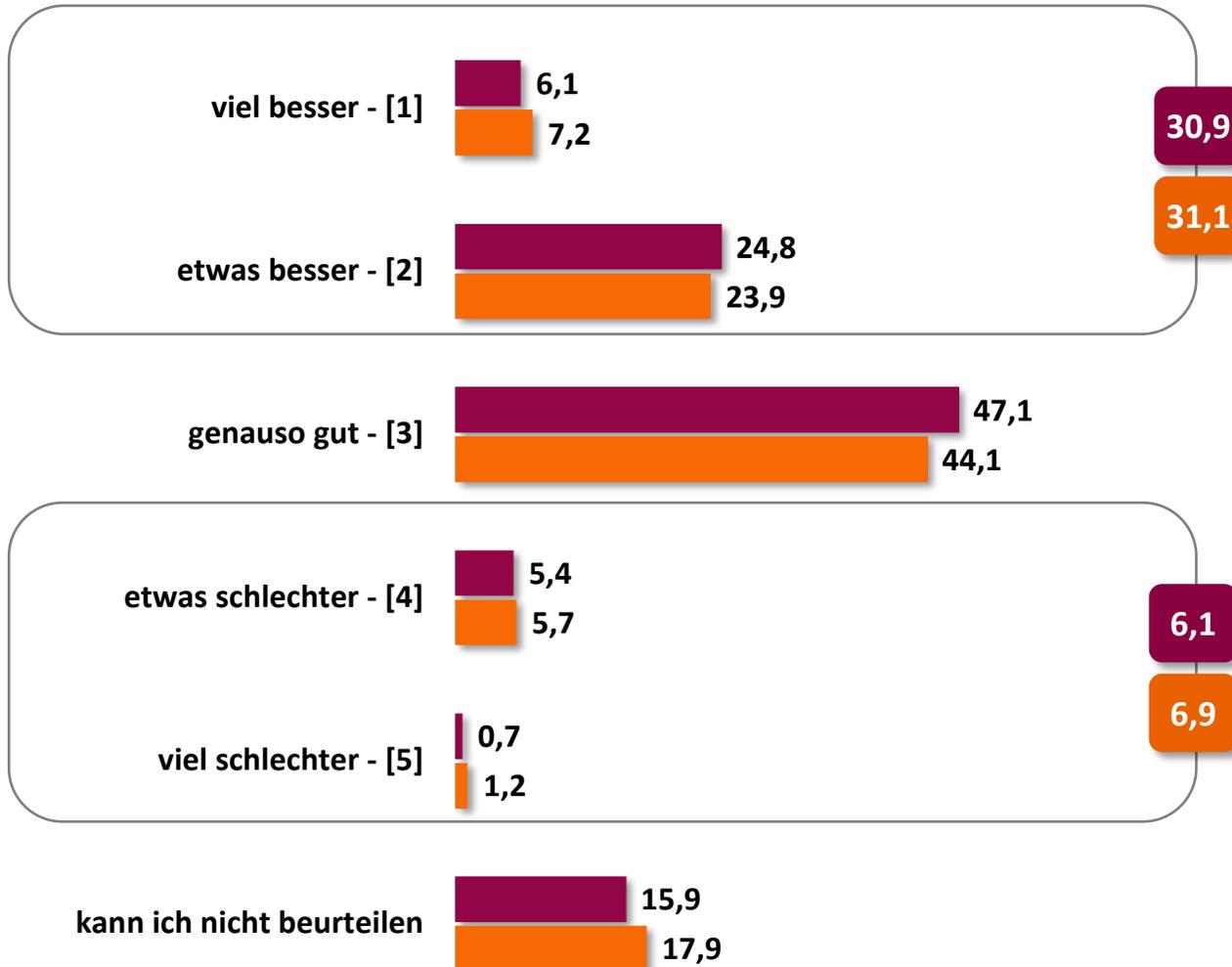
Anhand der Gesamtzufriedenheit und der Wahrscheinlichkeit des Verbleibs können vier unterschiedlich stark gebundene Kundengruppen der Energieversorger abgeleitet werden.





Frage 12: 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 ...?

Antworten in %

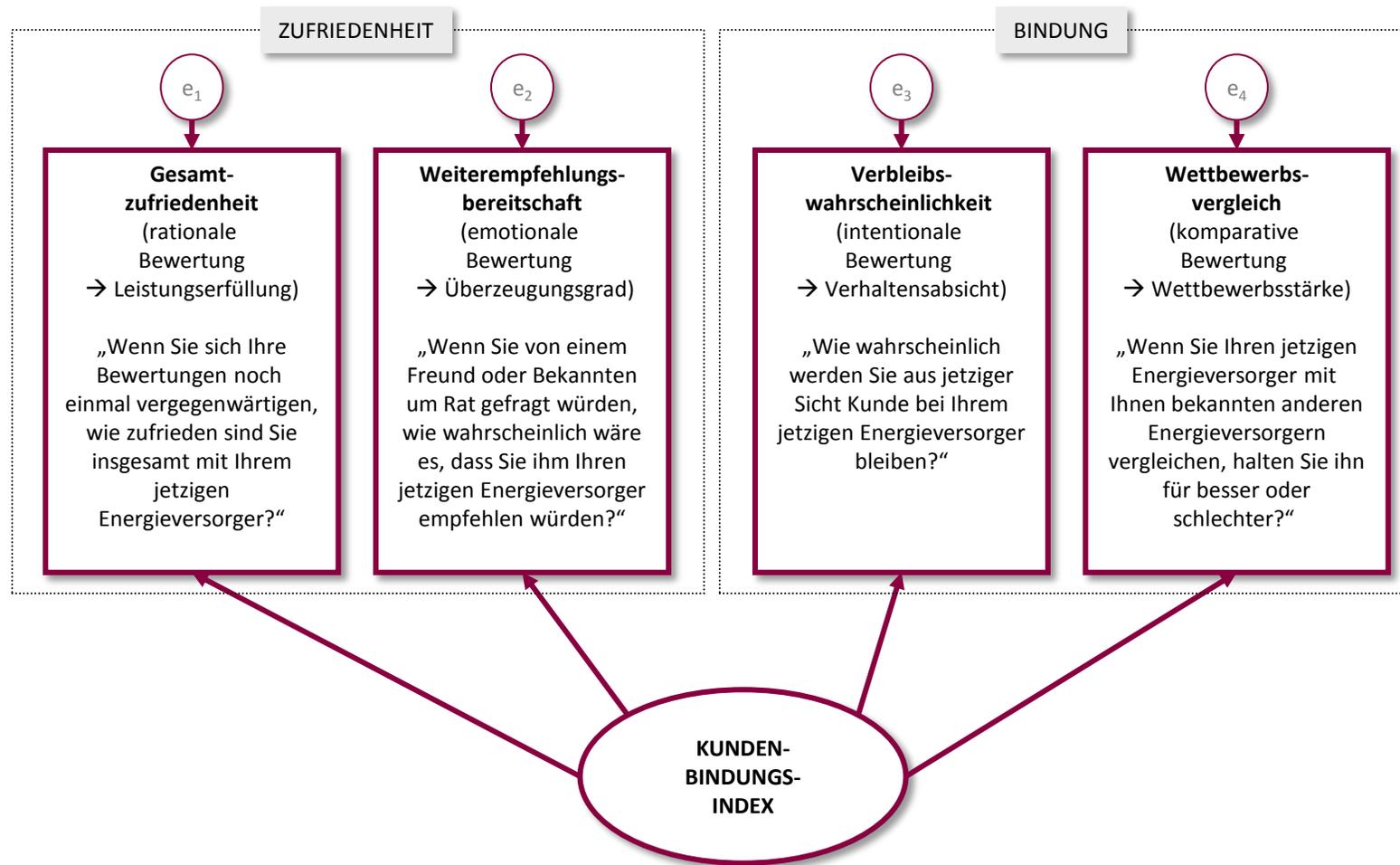


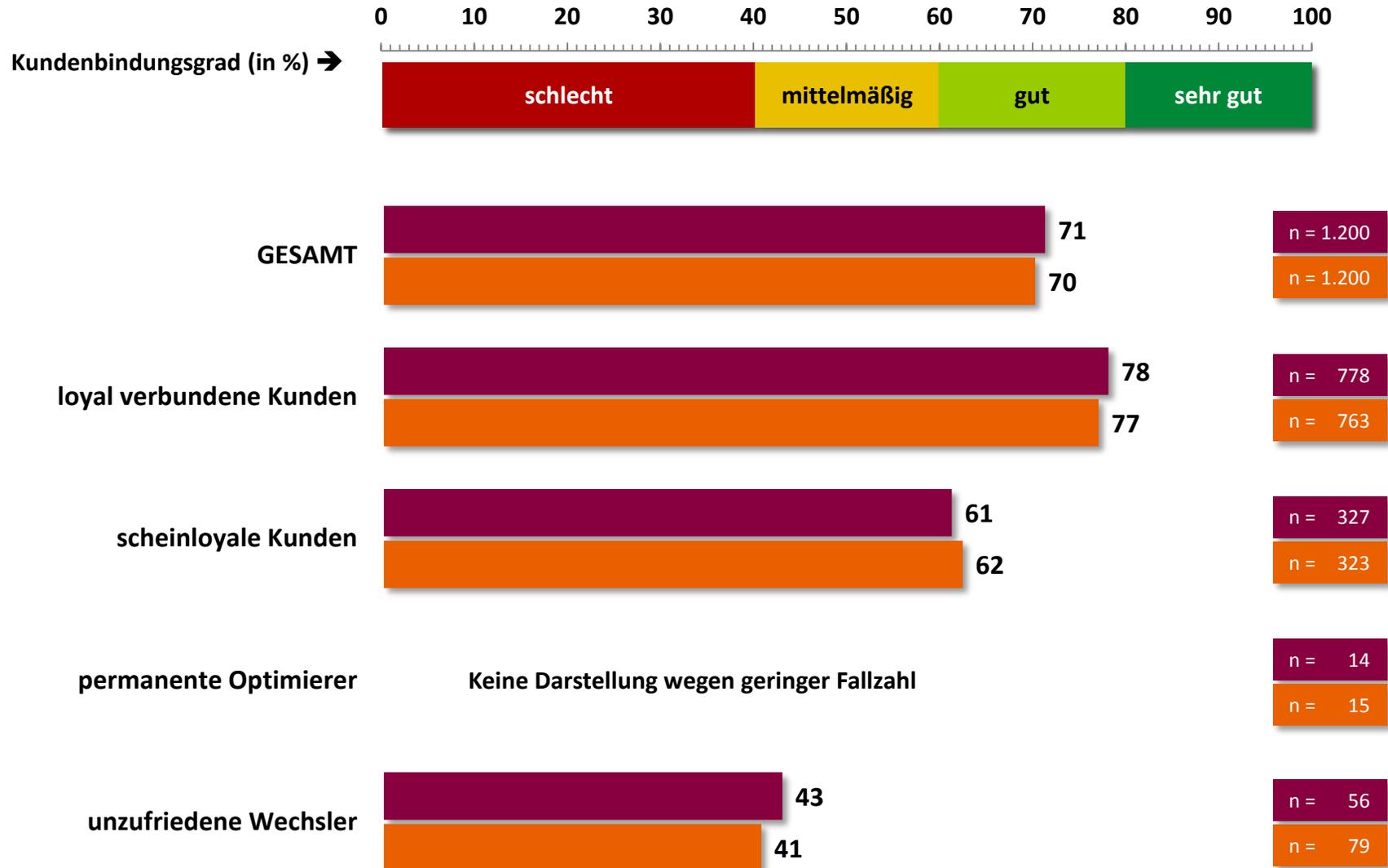
Frage 13: Wenn Sie Ihren aktuellen Stromversorger mit Ihnen bekannten anderen Stromversorgern vergleichen, halten Sie ihn für ...?

Antworten in %

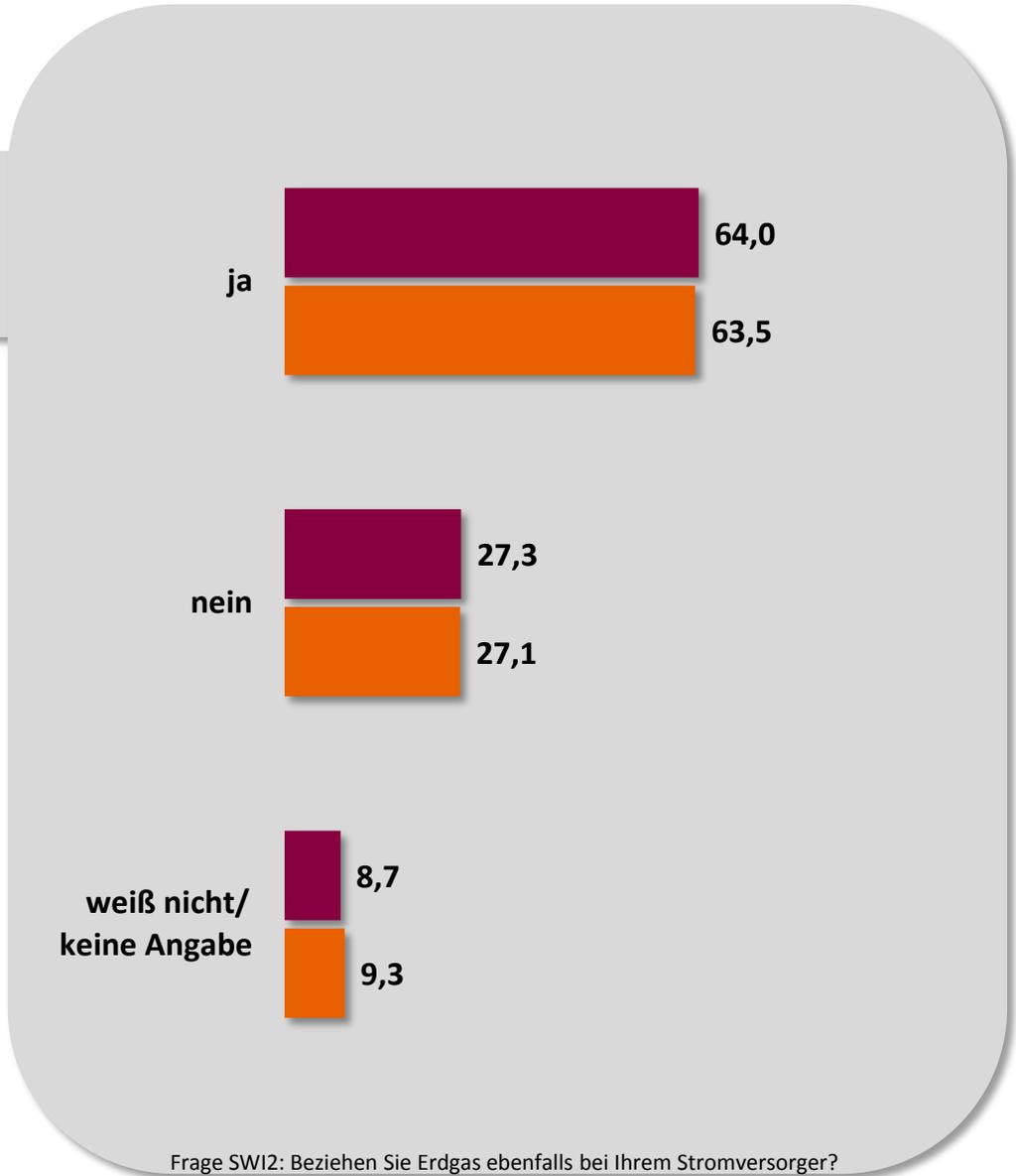
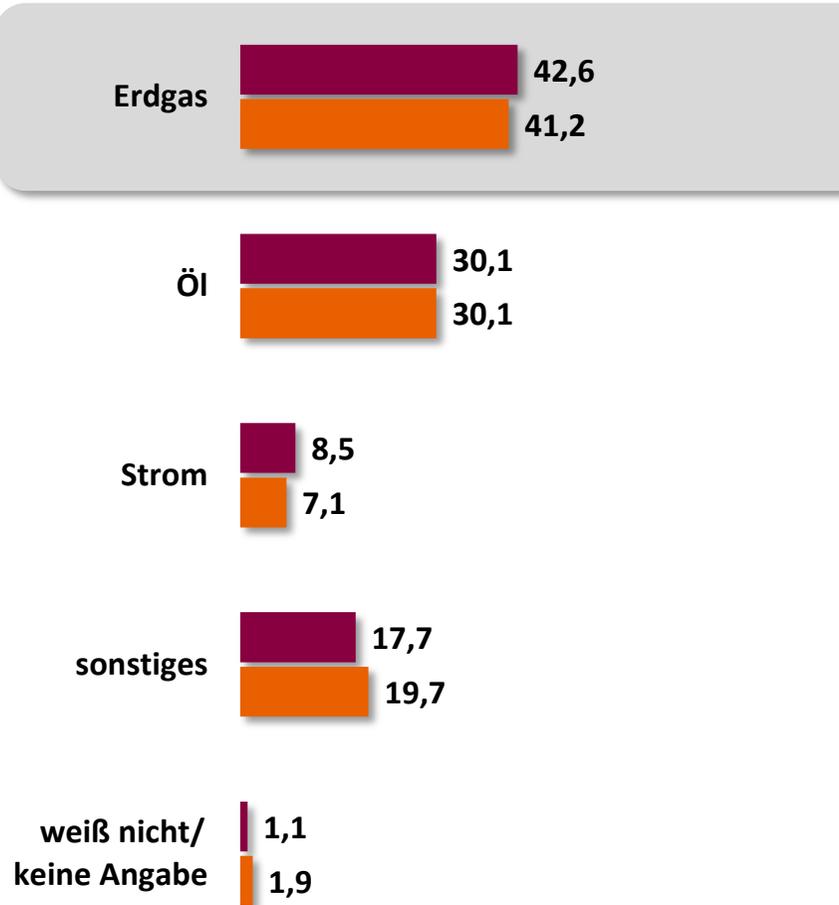
Der Kundenbindungsindex im Sinne eines Loyalitätsindex basiert auf der empirisch bestätigten Hypothese, **dass ein Kunde um so verbundener ist, je zufriedener er mit seinem Versorger ist, so zufrieden, dass er ihn auch jederzeit weiter empfehlen würde, von daher auch keinerlei Wechselabsichten hegt, zumal er auch keine attraktiveren Alternativen im Wettbewerb wahrnimmt.**

Diese Hypothese wird mit Hilfe einer konfirmatorischen Faktorenanalyse geprüft, die auch gleichzeitig die Gewichte der vier Faktoren für den auf den Wertebereich von 0 bis 100 Punkten normierten summativen Index liefert. Im Kundenbindungsindex werden somit vier hochkorrelierte Einzelindikatoren zu einer gemeinsamen Messgröße, die den Grad der Verbundenheit mit dem Versorger beschreibt, zusammengefasst. Dabei werden sowohl die aktuellen Kundenbewertungen der vier Einzelindikatoren als auch das resultierende aktuelle Korrelationsgefüge der Indikatoren untereinander berücksichtigt



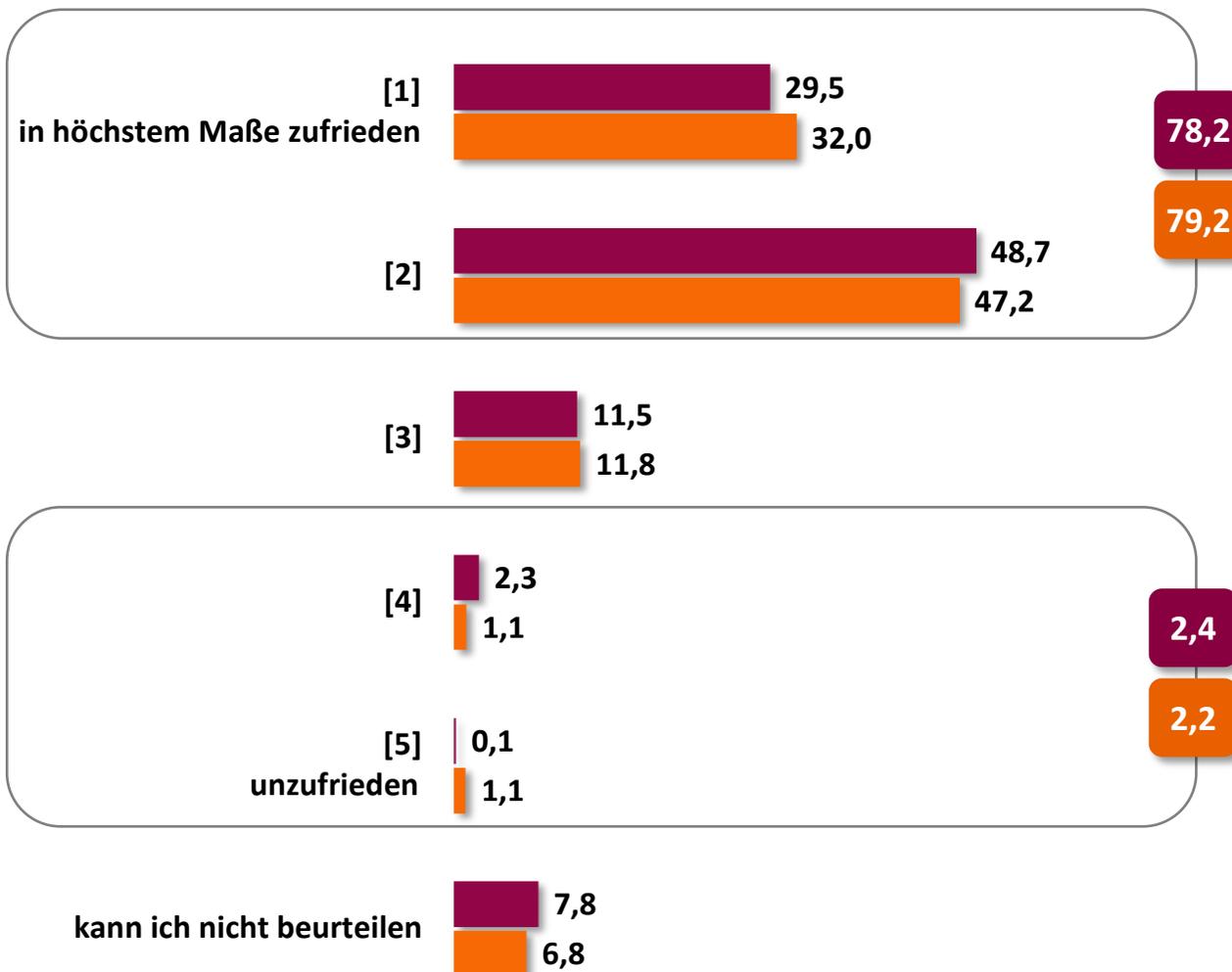


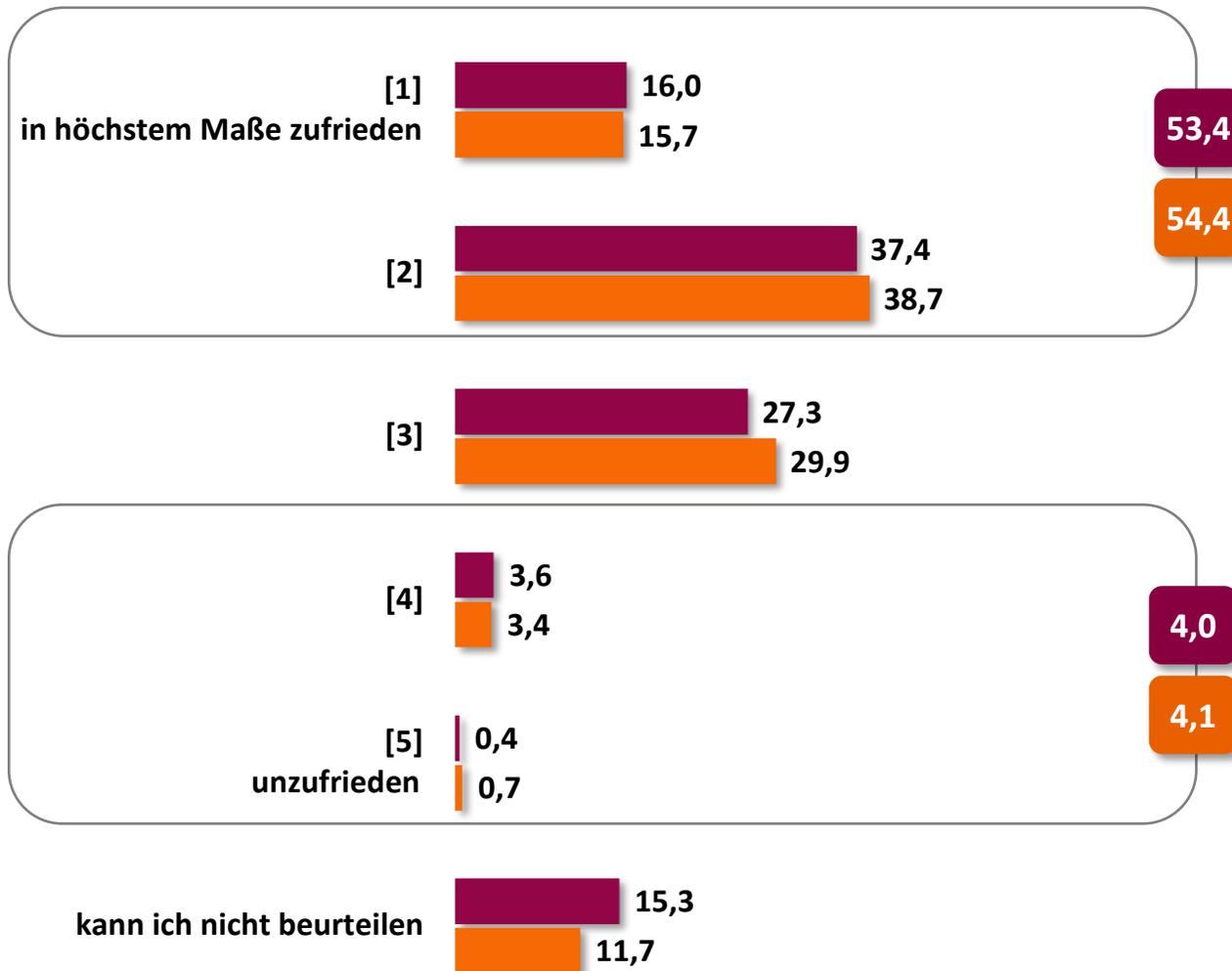


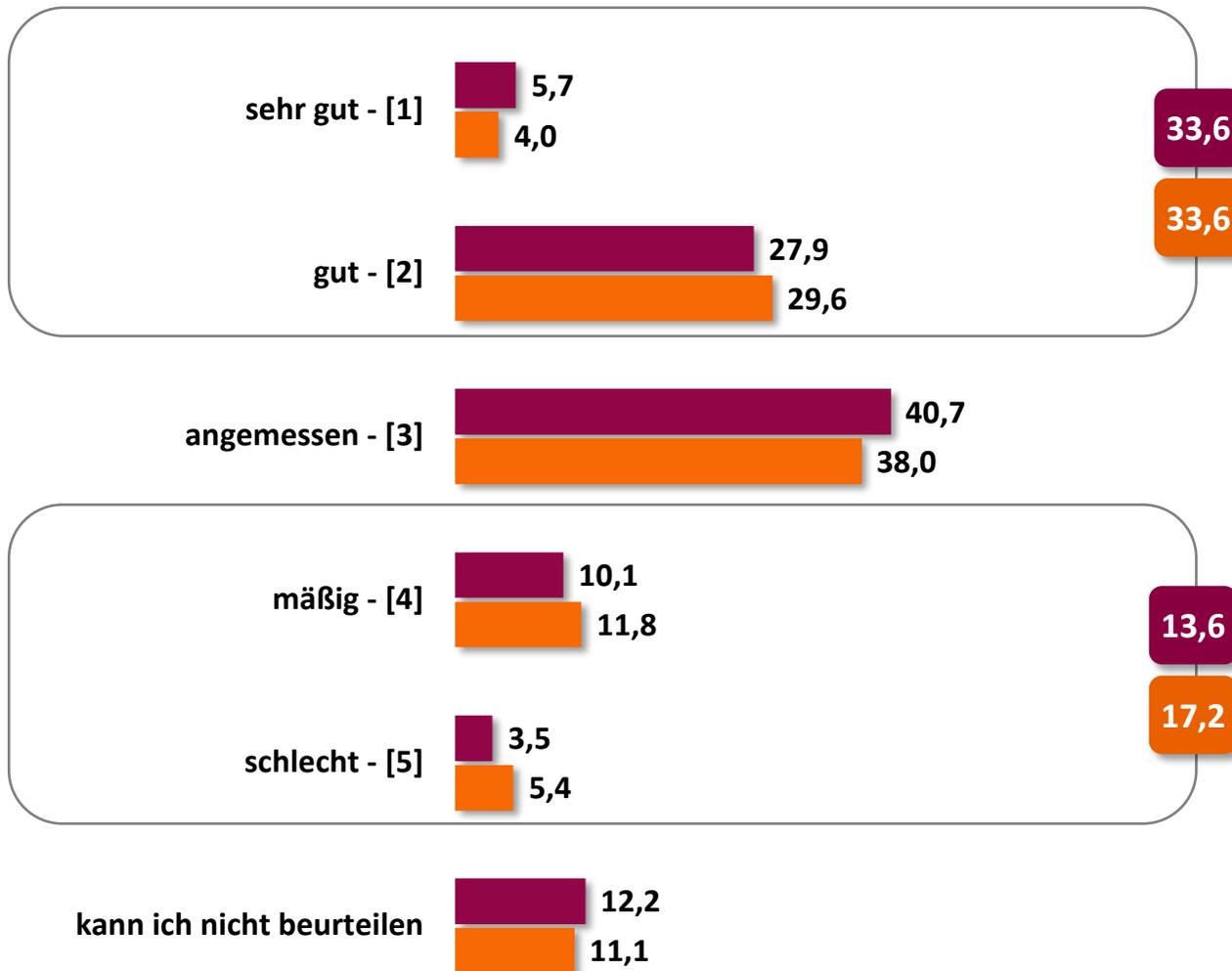


Frage GW1: Womit heizen Sie vorwiegend Ihre Wohnung/Ihr Haus?

Frage SWI2: Beziehen Sie Erdgas ebenfalls bei Ihrem Stromversorger?

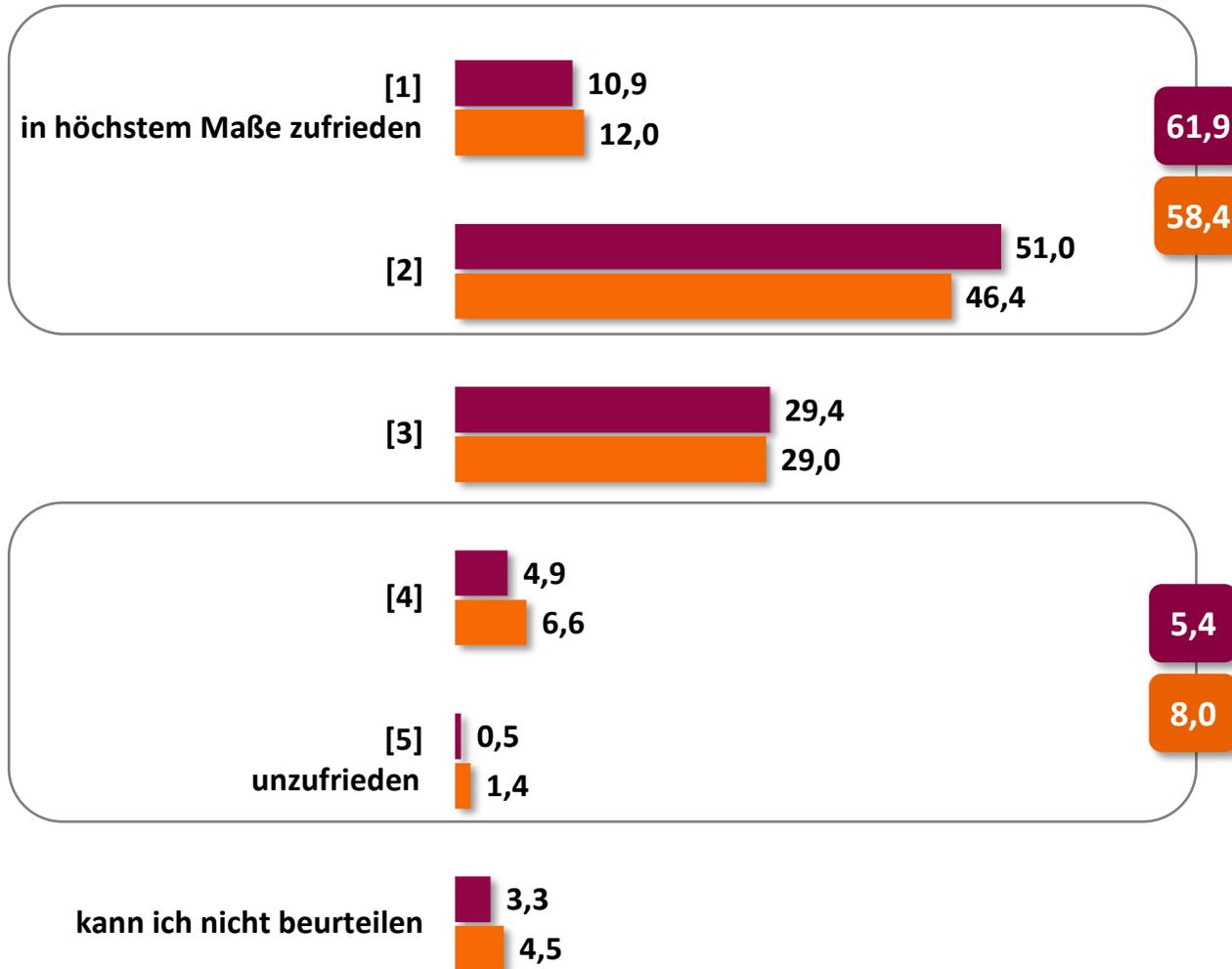






Frage 16: Wie fällt Ihr Urteil aus, wenn Sie die Erdgaspreise Ihres Erdgasversorgers ins Verhältnis zu dessen Leistung setzen?  
 Ist das Preis-Leistungs-Verhältnis aus Ihrer Sicht ...?

Antworten in %



**Gründe für den Verbleib**

1. bin soweit zufrieden
2. kenne derzeit keine bessere Alternative
3. günstiger Gaspreis
4. nie Probleme gehabt
5. Sicherheit der Gasversorgung

n = 432

**Gründe für den Wechsel**

1. Gaspreis
2. schlechter Service
3. unflexible Zahlungskonditionen

n = 43

absolut sicher  
bleiben - [1]



51,7

sehr wahrschein-  
lich bleiben - [2]



50,5

wahrscheinlich  
bleiben - [3]



eher unwahrscheinlich  
bleiben - [4]



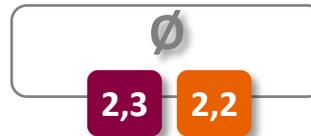
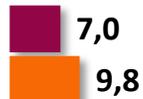
8,4

unwahrscheinlich  
bleiben - [5]



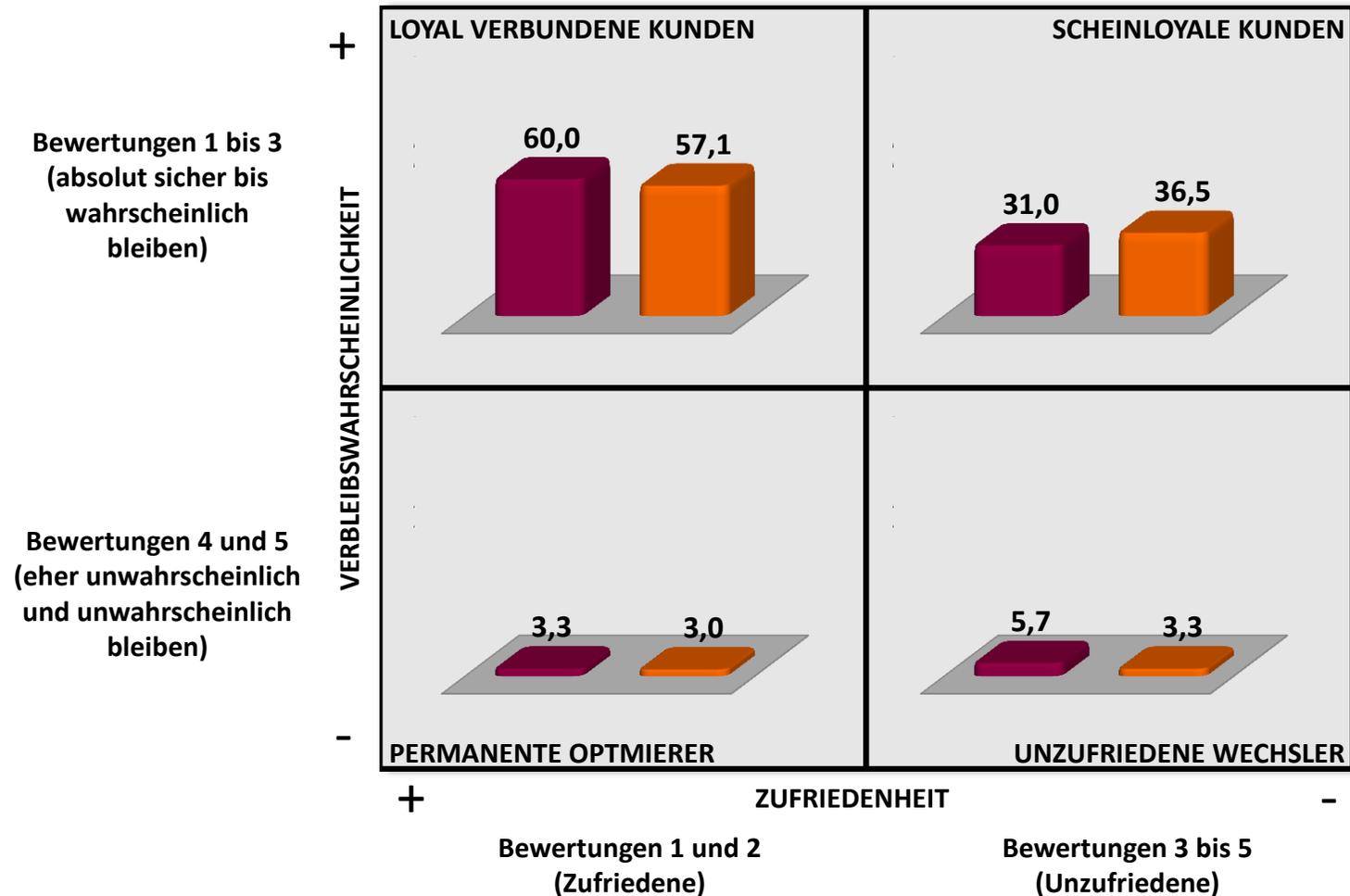
5,7

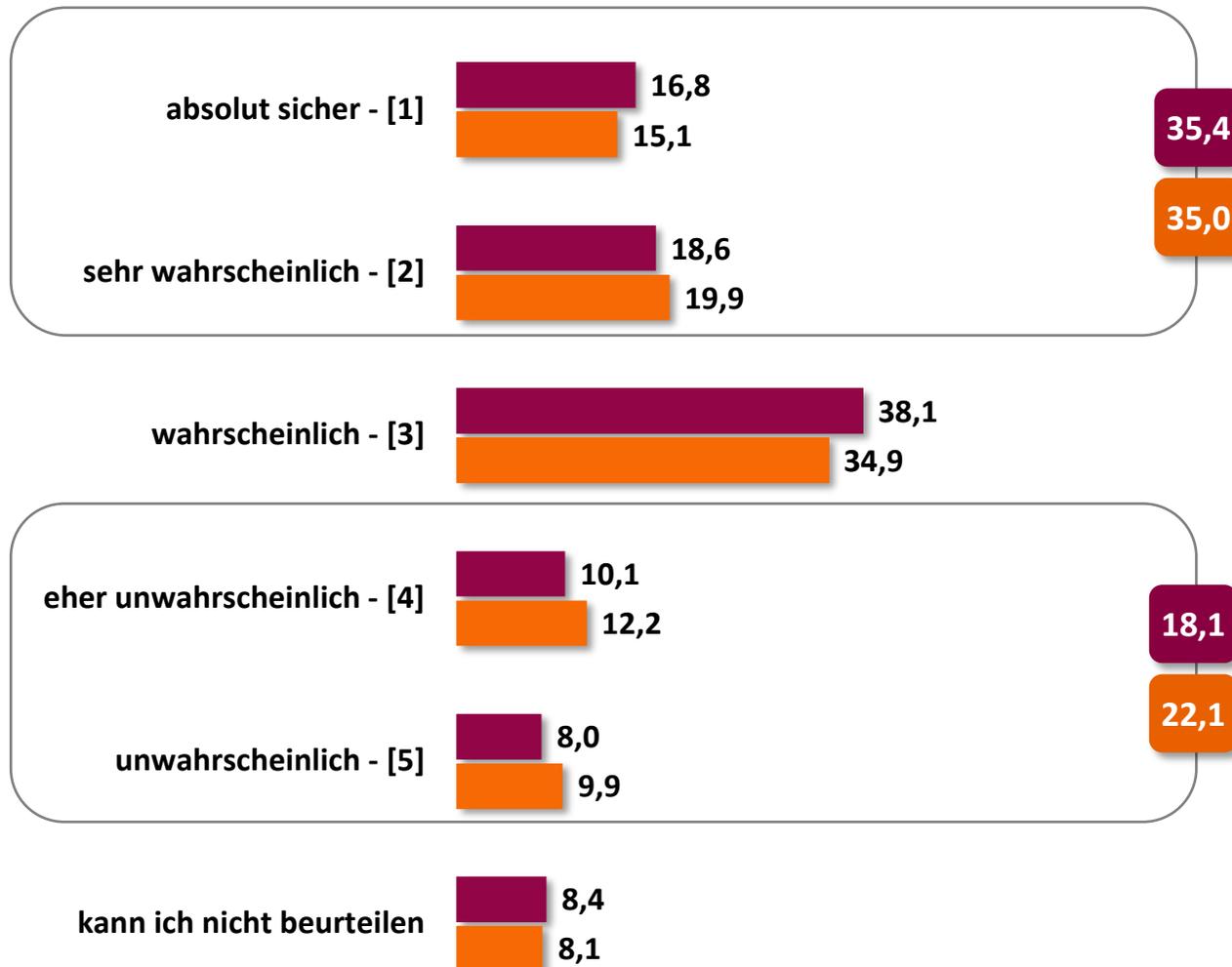
kann ich nicht  
beurteilen



Frage 18: 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 ...?

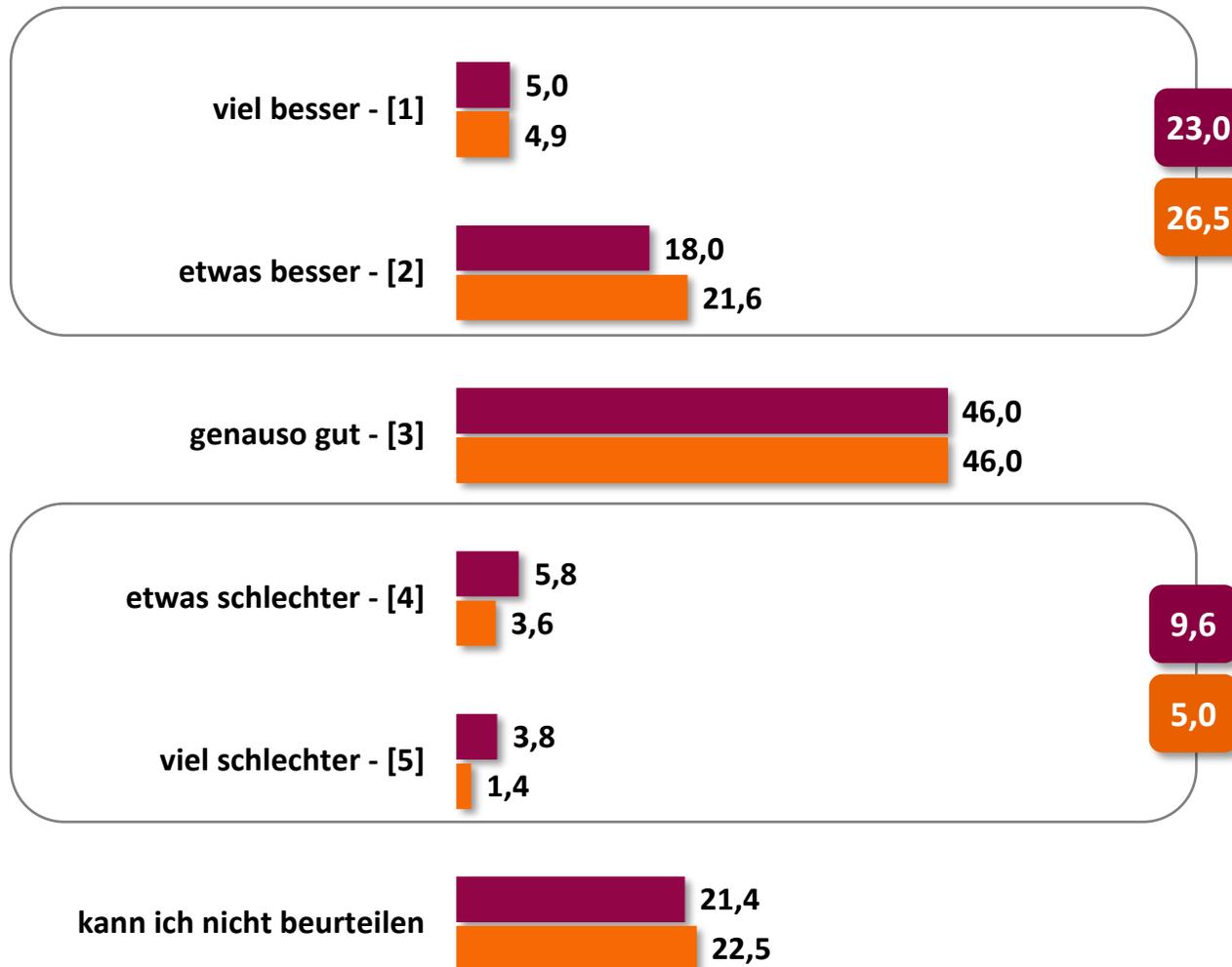
Anhand der Gesamtzufriedenheit und der Wahrscheinlichkeit des Verbleibs können vier unterschiedlich stark gebundene Kundengruppen der Energieversorger abgeleitet werden.





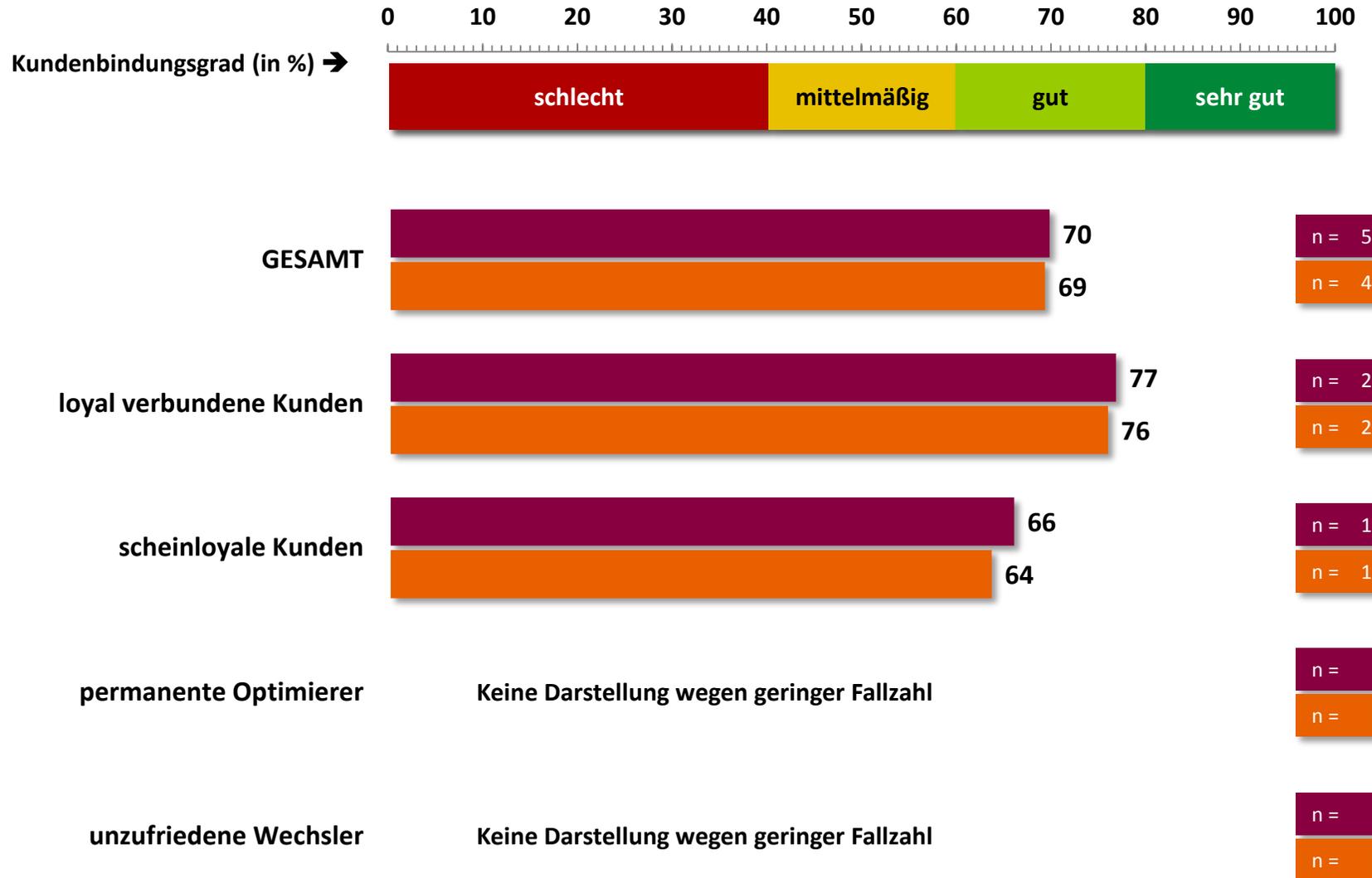
Frage 19: Wenn Sie von einem Freund oder Bekannten um Rat gefragt würden, wie wahrscheinlich wäre es, dass Sie ihm Ihren aktuellen Erdgasversorger empfehlen würden? Wäre es ...?

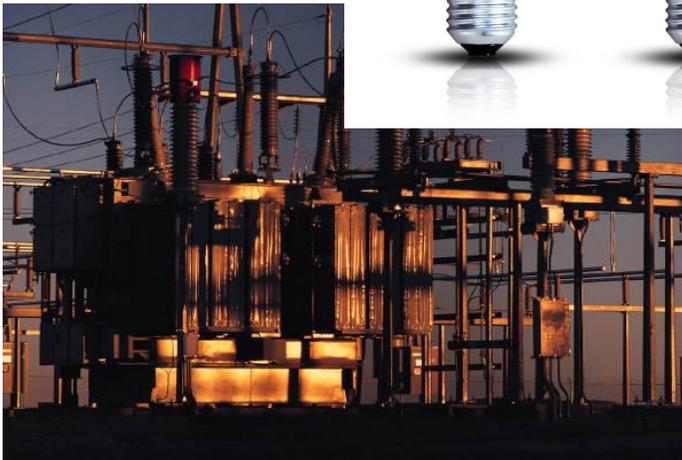
Antworten in %



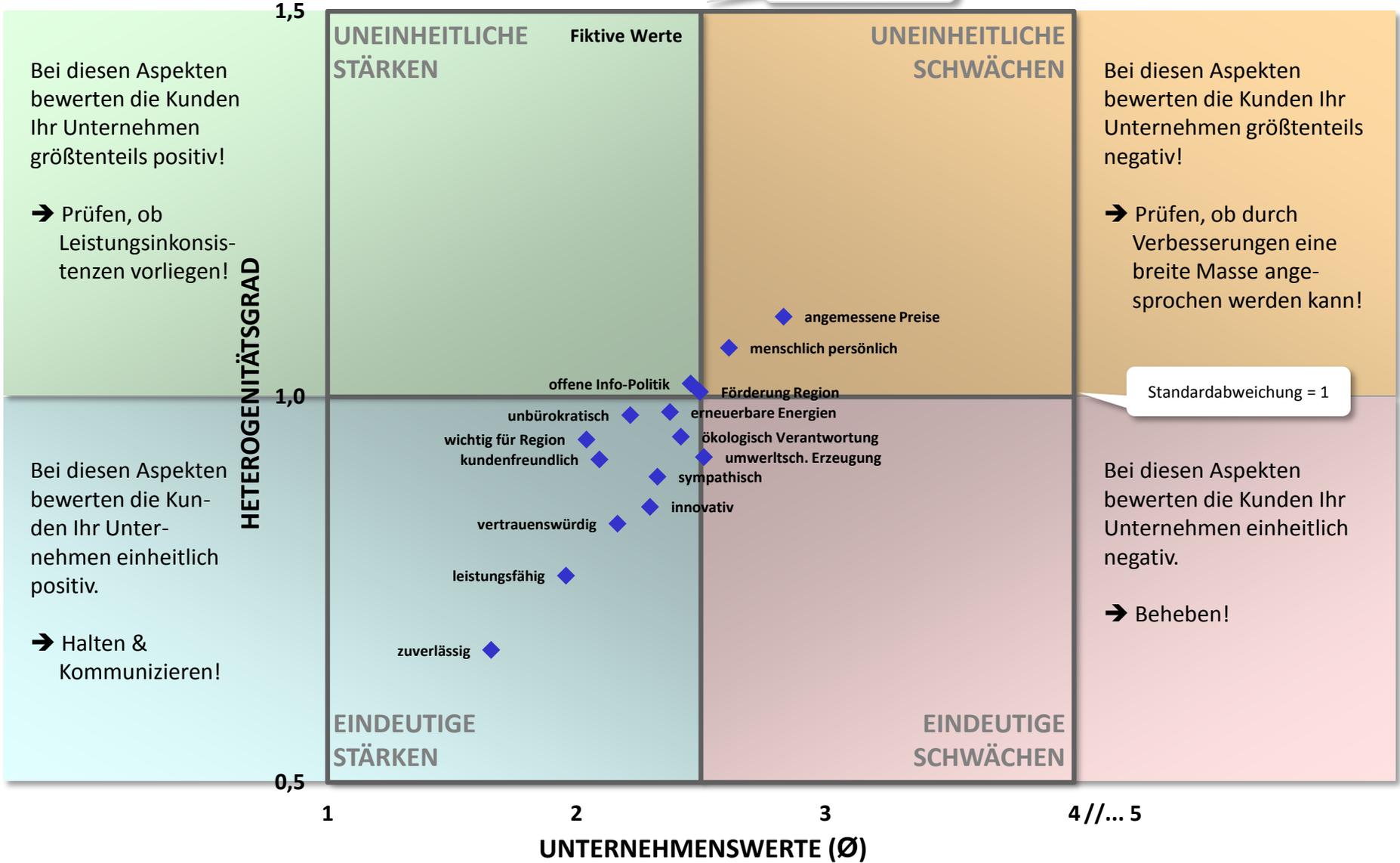
Frage 20: Wenn Sie Ihren aktuellen Erdgasversorger mit Ihnen bekannten anderen Erdgasversorgern vergleichen, halten Sie ihn für ...?

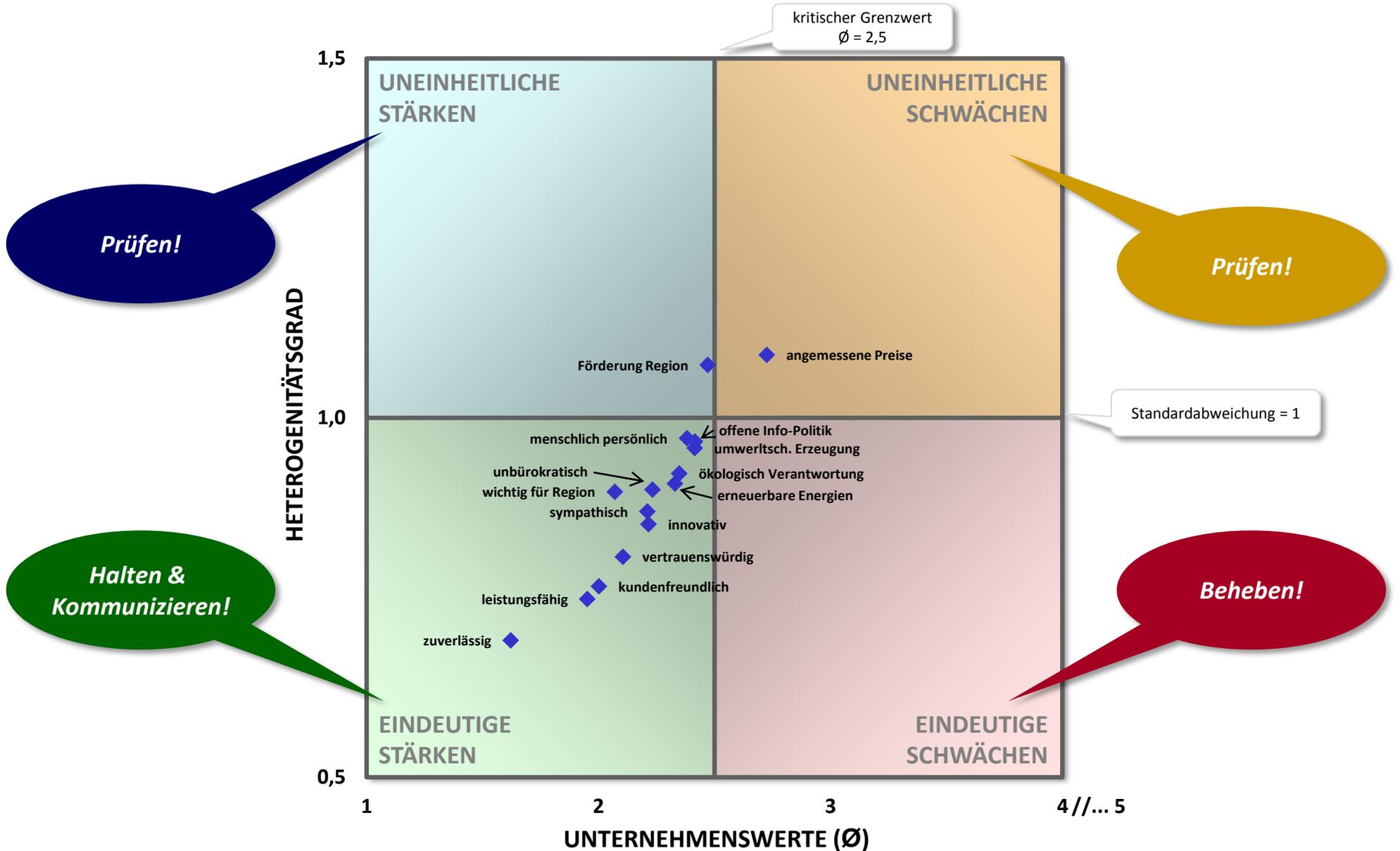
Antworten in %

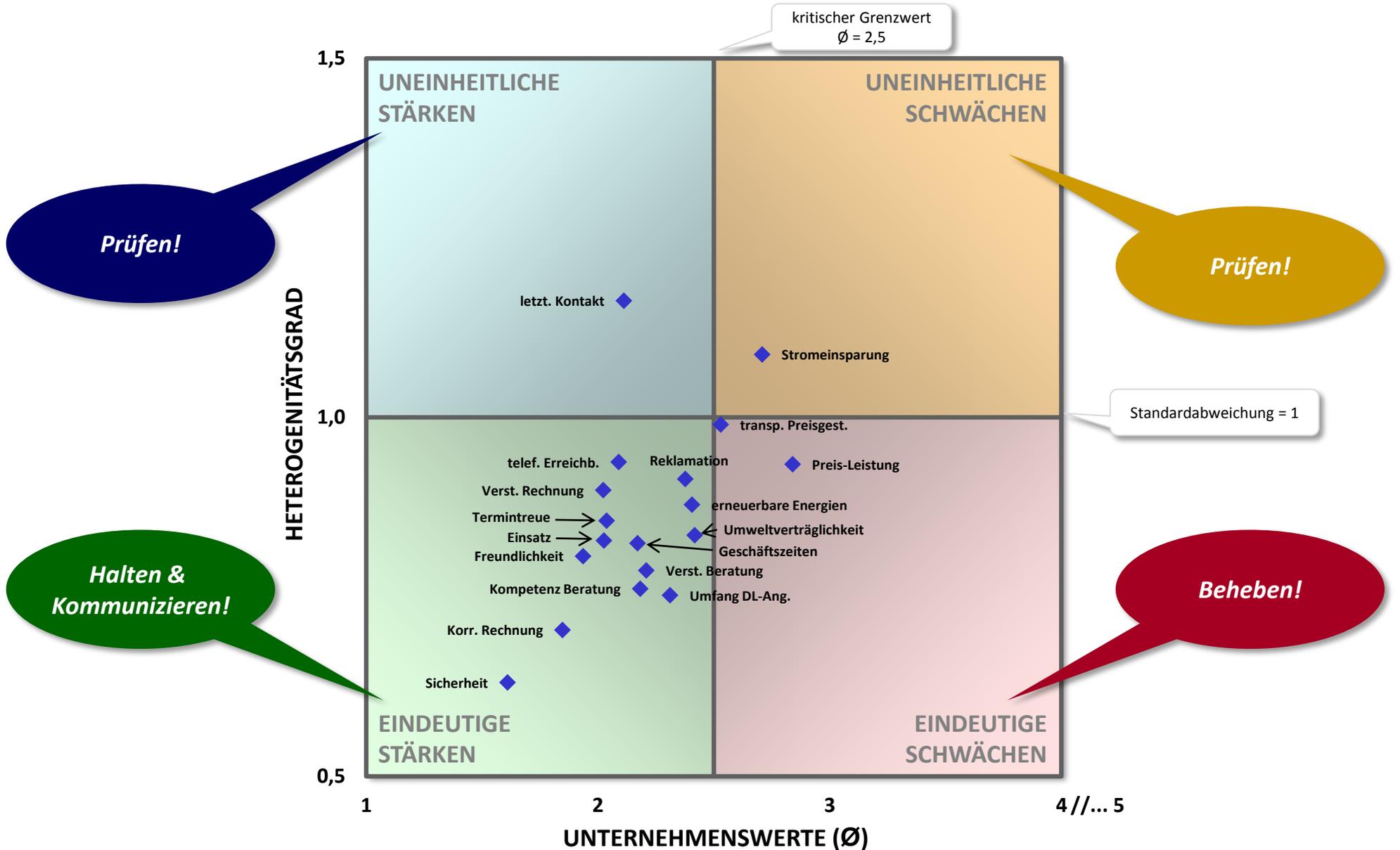




kritischer Grenzwert  
 $\emptyset = 2,5$

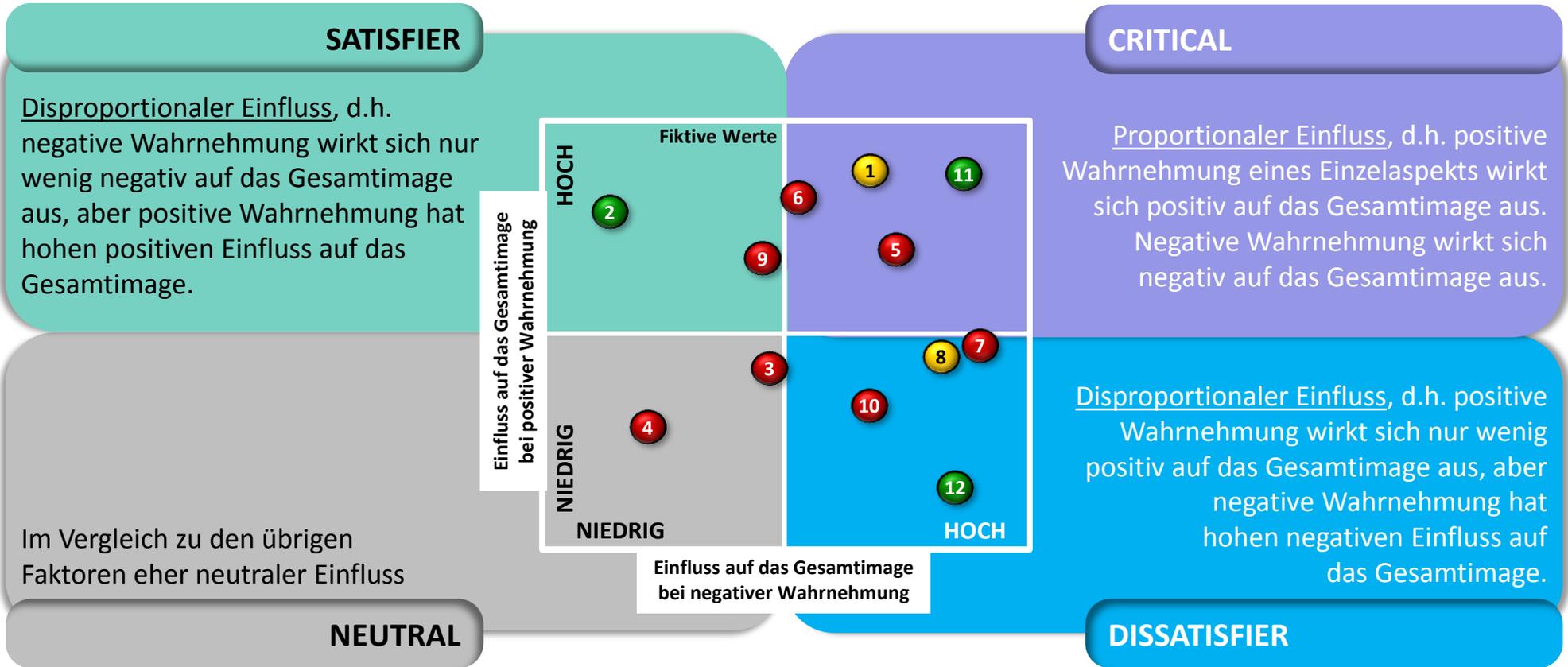








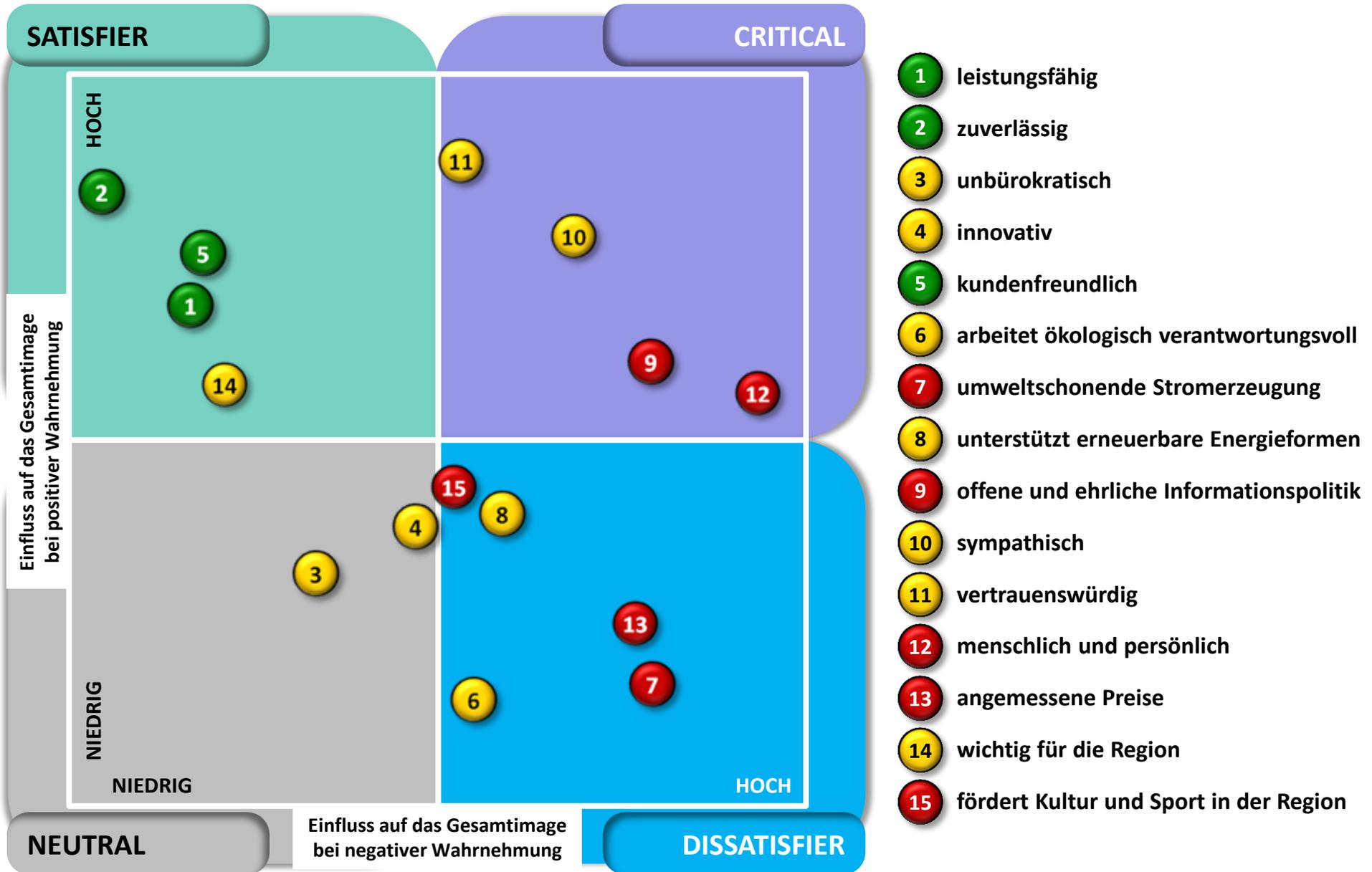
Untersuchung des Einflussgrades sowie der Struktur des Einflusses von Einzelaspekten des Images/der Zufriedenheit auf das Gesamtimage bzw. die Gesamtzufriedenheit. Die folgende Grafik zeigt am Beispiel des Gesamtimages die Sektoren, die auch hinsichtlich der Dimension Kundenzufriedenheit Gültigkeit besitzen:



„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



Aspekte, die „Critical“ oder „Dissatisfier“ sind und schlecht oder mittelmäßig erfüllt sind haben einen besonders starken negativen Einfluss auf das Gesamtimage. Hier sollten als erstes Maßnahmen zur Verbesserung untersucht und ergriffen werden.

### 1. CRITICAL

- |  |   |
|--|---|
| 1. menschlich und persönlich               |  |
| 2. offene und ehrliche Informationspolitik |  |
| 3. sympathisch                             |  |
| 4. vertrauenswürdig                        |  |

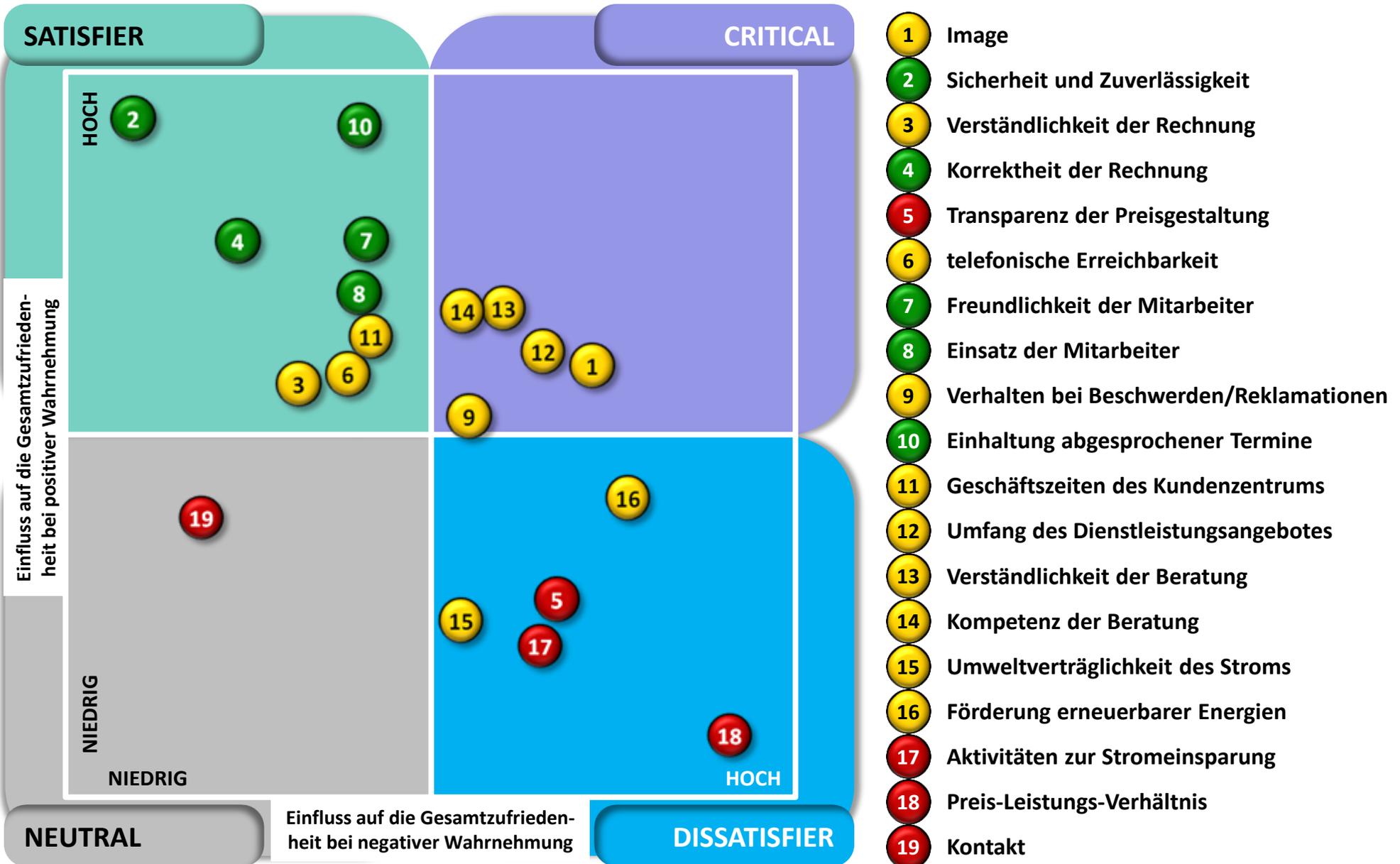
### 2. DISSATISFIER

- |   |   |
|---|---|
| 1. umweltschonende Stromerzeugung         |  |
| 2. angemessene Preise                     |  |
| 3. fördert Kultur und Sport in der Region |  |
| 4. arbeitet ökologisch verantwortungsvoll |  |
| 5. unterstützt erneuerbare Energieformen  |  |

Aspekte, die „Satisfier“ sind und schlecht erfüllt sind wirken zwar nicht direkt negativ auf die Gesamtzufriedenheit, es wird jedoch Potential verschenkt, den Kunden zu begeistern. Auch hier können Maßnahmen zur Verbesserung untersucht und ergriffen werden.

### 3. SATISFIER

keine Aspekte



- 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-Leistungs-Verhältnis
- 19 Kontakt

Aspekte, die „Critical“ oder „Dissatisfier“ sind und schlecht oder mittelmäßig erfüllt sind haben einen besonders starken negativen Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit. Hier sollten als erstes Maßnahmen zur Verbesserung untersucht und ergriffen werden.

### 1. CRITICAL

- |  |   |
|--|---|
| 1. Image                                   |  |
| 2. Verständlichkeit der Beratung           |  |
| 3. Umfang des Dienstleistungsangebotes     |  |
| 4. Kompetenz der Beratung                  |  |
| 5. Verhalten bei Beschwerden/Reklamationen |  |

### 2. DISSATISFIER

- |                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| 1. Preis-Leistungs-Verhältnis        |  |
| 2. Aktivitäten zur Energieeinsparung |  |
| 3. Transparenz der Preisgestaltung   |  |
| 4. Förderung erneuerbarer Energien   |  |
| 5. Umweltverträglichkeit des Stroms  |  |

Aspekte, die „Satisfier“ sind und schlecht erfüllt sind wirken zwar nicht direkt negativ auf die Gesamtzufriedenheit, es wird jedoch Potential verschenkt, den Kunden zu begeistern. Auch hier können Maßnahmen zur Verbesserung untersucht und ergriffen werden.

### 3. SATISFIER

keine Aspekte



## STANDARDFRAGEBOGEN – JAHRGANG 2013/2014

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 Datenschutz und den Berufsstandsregeln der Marktforscher ausschließlich anonym behandelt, bearbeitet und weitergegeben.

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

1 allein verantwortlich/mitverantwortlich..... → Screeener 3  
 2 weder noch

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

**Screeener 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

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

1 ja ..... Ende Interview  
 2 nein

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

\_\_\_\_\_

**GW1** Womit heizen Sie vorwiegend Ihre Wohnung/Ihr Haus?

1 Erdgas  
 2 Öl  
 3 Strom  
 4 Sonstiges

## BEKANNTHEIT VON EVU

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

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

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

## IDENTIFIZIERUNG DES EVU

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

\_\_\_\_\_

**SWI 3** Beziehen Sie Erdgas ebenfalls bei ...[Einblendung SWI 2]? Wenn nein, sagen Sie mir bitte, bei welchem Energieversorger Sie Erdgas beziehen.

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

## WECHSELVERHALTEN STROM

**SWI 4** In der folgenden Frage geht es um den Wechsel des Stromversorgers. Ich lese Ihnen einige Aussagen vor. Bitte sagen Sie mir, welche auf Ihren Haushalt zutrifft?

**INTERVIEWER** Antwortvorgaben vorlesen

1 ich habe bereits mehrfach meinen Stromversorger gewechselt. → SWI 7  
 2 ich habe meine Stromversorger schon einmal gewechselt → SWI 7  
 3 ich habe schon intensiv über einen Wechsel nachgedacht und werde in Kürze meinen Stromversorger wechseln → SWI 12  
 4 ich habe schon intensiv über einen Wechsel nachgedacht, und mich derzeit dagegen entschieden → SWI 15  
 5 ich habe schon mal über einen Wechsel nachgedacht, mir aber noch keine abschließende Meinung gebildet → SWI 18  
 6 ich habe noch nicht über einen Wechsel nachgedacht → SWI 20

## FRAGENKOMPLEX VERSORGER-WECHSLER

**SWI 7** NUR MEHRFACHWECHSLER  
Wie oft haben Sie den Stromsorgers schon gewechselt?

\_\_\_\_\_ mal

**SWI 8** **(Für Mehrfachwechsler: Denken Sie bitte nun an Ihren letzten Wechsel.) Von welchem Energieversorger haben Sie vorher Ihren Strom bekommen?**

**Frühere/r Stromversorger:**

**SWI 9** **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 Internetseiten von Energieversorgern
- 12 Internetportale
- 13 Werbung auf Fahrzeugen
- 14 habe nichts gehört, gesehen, gelesen
- 15 weiß nicht mehr
- 16 sonstiges, und zwar

**SWI 10** **Hat der Wechsel innerhalb der letzten 3 Monate stattgefunden?**

- 1 ja..... → SWI 11
- 2 nein..... → SWI 10.1
- 3 weiß nicht..... → SWI 10.1

**SWI 10.1** **Hat der Wechsel im Jahr 2013 stattgefunden?**

- 1 ja
- 2 nein
- 3 weiß nicht

**SWI 11** **Was waren die Hauptgründe, warum Sie Ihren Stromversorger gewechselt haben?**

→ weiter Frage SWI 20

### FRAGENKOMPLEX MÖGLICHE WECHSELWILLIGE

**SWI 12** **Zu welchem Stromversorger werden Sie voraussichtlich wechseln?**

**SWI 13** **Wie sind Sie auf den neuen Stromversorger, zu dem Sie wechseln werden, 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 Internetseiten von Energieversorgern
- 12 Internetportale
- 13 Werbung auf Fahrzeugen
- 14 habe nichts gehört, gesehen, gelesen
- 15 weiß nicht mehr
- 16 sonstiges, und zwar

**SWI 14** **Was sind die Hauptgründe, warum Sie zu einem anderen Stromversorger wechseln werden?**

→ weiter Frage SWI 20

### FRAGENKOMPLEX WECHSELUNWILLIGE

**SWI 15** **Welche Stromversorger kamen bei Ihren Wechselüberlegungen in Frage?**

**SWI 16** **Welche Informationsquellen haben Sie bei Ihren Wechselüberlegungen genutzt?**

**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 Internetseiten von Energieversorgern
- 12 Internetportale
- 13 Werbung auf Fahrzeugen

Fortsetzung Frage SWI 16:

- 14 habe nichts gehört, gesehen, gelesen
- 15 weiß nicht mehr
- 16 sonstiges, und zwar

**SWI 17** Was sind die Hauptgründe, warum Sie sich gegen einen Wechsel entschieden haben?

→ weiter Frage SWI 20

### FRAGENKOMPLEX WECHSELWILLIGE IM ENTSCHEIDUNGSPROZESS

**SWI 18** Welche Stromversorger kommen bei Ihren Wechselüberlegungen in Frage?

**SWI 19** Welche Informationsquellen haben Sie bei Ihren Wechselüberlegungen genutzt?

**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 Internetseiten von Energieversorgern
- 12 Internetportale
- 13 Werbung auf Fahrzeugen
- 14 habe nichts gehört, gesehen, gelesen
- 15 weiß nicht mehr
- 16 sonstiges, und zwar

### TARIFE STROM

**SWI 20** Sind Sie unabhängig von einem Wechsel zu einem anderen Stromversorger schon einmal von einem Tarif zu einem anderen Tarif bei ihrem jetzigen oder früheren Stromversorger gewechselt?

- 1 ja
- 2 nein
- 3 weiß nicht

**SWI 21** In der folgenden Frage geht es um Ökostrom-Tarife. Ich lese Ihnen einige Aussagen vor. Bitte sagen Sie mir, welche auf Ihren Haushalt zutrifft?

**INTERVIEWER** Antwortvorgaben vorlesen

- 1 ich habe derzeit einen Ökostrom-Tarif
- 2 ich hatte in der Vergangenheit schon einmal einen Ökostrom-Tarif, jetzt aber nicht mehr
- 3 ich habe schon intensiv darüber nachgedacht und werde in Kürze einen Ökostrom-Tarif abschließen
- 4 ich habe schon intensiv darüber nachgedacht und mich derzeit gegen einen Ökostrom-Tarif entschieden
- 5 ich habe schon mal darüber nachgedacht, mir aber noch keine abschließende Meinung gebildet
- 6 ich habe noch nicht darüber nachgedacht

### A'PRIORI-ZUFRIEDENHEIT

**Frage 2** Wenn Sie an Ihren aktuellen Energieversorger [Einblendung SWI 2] denken, wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem Energieversorger [Einblendung SWI 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 3** Wo haben Sie in letzter Zeit etwas über Ihren Energieversorger [Einblendung SWI 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 Werbebroschüren u.ä.
- 17 Energierechnung
- 18 Mailing-Aktionen (Infopost, Postwurfsendungen)
- 19 Internet

Fortsetzung Frage 3:

- 20 habe nichts gehört, gesehen, gelesen
- 21 Werbung auf Fahrzeugen
- 22 weiß nicht mehr
- 23 sonstiges, und zwar

**Frage 4** Können Sie sich an Werbung Ihres Energieversorgers [Einblendung SWI 2] in letzter Zeit erinnern?

- 1 ja
- 2 nein ..... → Frage 5

**Frage 4.1** Wo haben Sie Werbung Ihres Energieversorgers [Einblendung SWI 2] gehört, gesehen oder gelesen?

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

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

**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 SWI 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 6**

In der folgenden Frage geht es um das Image, das Ansehen, welches Ihr Energieversorger [Einblendung SWI 2] bei Ihnen hat. Zu diesem Zweck nenne ich Ihnen gleich einige Aussagen, mit denen Sie Ihre Einstellung zu Ihrem Energieversorger [Einblendung SWI 2] charakterisieren können. Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 bis 5, ob diese Aussagen auf Ihren Energieversorger [Einblendung SWI 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 [Einblendung SWI 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
- ( ) arbeitet ökologisch verantwortungsvoll
- ( ) sorgt für eine umweltschonende Stromerzeugung
- ( ) unterstützt die erneuerbaren Energieformen wie Sonne, Wind und Wasser
- ( ) betreibt eine offene und ehrliche Informationspolitik
- ( ) ist sympathisch
- ( ) ist vertrauenswürdig
- ( ) ist menschlich und persönlich
- ( ) hat angemessene Preise
- ( ) ist wichtig für die Region
- ( ) 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 SWI 2] gewandt?

**Interviewer:** Mehrfachnennung

- 1 ja, mit Anfrage ..... → Frage 7.1 oder Frage 7.2
- 2 ja, mit Beschwerde ..... → Frage 7.1 oder Frage 7.2
- 3 ja anderer Kontaktgrund ..... → Frage 7.1 oder Frage 7.2
- 4 nein, noch nie ..... → Frage 8

bei Mehrfachnennung → Frage 7.1, sonst Frage 7.2

**Frage 7.1** Handelte es sich bei Ihrem letzten Kontakt um eine Beschwerde, eine Anfrage oder einen anderen Kontaktgrund?

- 1 Beschwerde
- 2 Anfrage
- 3 anderer Kontaktgrund

**Frage 7.2** (Bei Mehrfachnennung Frage 7: Denken Sie bei den folgenden Fragen an diesen letzten Kontakt.) Hatten Sie diesen letzten Kontakt mit Ihrem Energieversorger [Einblendung SWI 2] telefonisch, schriftlich, persönlich oder über das Internet?

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

**Frage 7.3** Wie lange liegt dieser letzte Kontakt zu Ihrem Energieversorger [Einblendung SWI 2] zurück?

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

**Frage 7.4** **NUR BEI ERDGASBEZUG UND WENN IDENTISCH MIT STROMVERSORGER:** Ging es bei Ihrem letzten Kontakt um Ihre Strom- oder Erdgasversorgung?

- 1 Stromversorgung
- 2 Erdgasversorgung

**Frage 7.5** 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
- 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 Allgemeine Unternehmensinformation
- 20 Beschwerde über den Service von ...
- 21 Preisbeschwerde
- 22 sonstiges, und zwar \_\_\_\_\_

23 weiß nicht mehr

**Frage 7.6** Sie sagten gerade, dass Ihr letzter Kontakt zu Ihrem Energieversorger telefonisch war.

nur telefonischer Kontakt:

Sind Sie direkt beim ersten Anwählen der Telefonnummer durchgekommen, ohne dass die Leitung besetzt war oder Sie in einer Warteschleife warten mussten?

- 1 ja
- 2 nein

Konnte Ihnen der erste Gesprächspartner direkt helfen ohne Sie weiter zu verbinden?

- 1 ja
- 2 nein

Bitte bewerten Sie im Folgenden einige Aussagen zu diesem letzten Kontakt. Hierzu steht Ihnen eine Bewertungsskala von 1 = „Aussage trifft voll zu“ bis 5 = „Aussage trifft überhaupt nicht zu“ zur Verfügung.

- ( ) mein Gesprächspartner hat betont und nicht monoton gesprochen
- ( ) mein Gesprächspartner hatte eine angenehme Stimme
- ( ) mein Gesprächspartner hat mir kompetent weitergeholfen
- ( ) mein Gesprächspartner gab mir das Gefühl, dass mein Anliegen ernst genommen wird

**Frage 7.7** 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 7.8

**Frage 7.8** 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 ausgehündigt werden
- 9 es dauerte zu lange, bis das Problem gelöst wurde
- 10 sonstiges, und zwar \_\_\_\_\_

## KUNDENZUFRIEDENHEIT

**Frage 8** Wie zufrieden sind Sie mit verschiedenen Aspekten Ihres Energieversorgers [Einblendung SWI 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  
Note 3-5: Bitte begründen Sie Ihre Bewertung \_\_\_\_\_

### 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 [Einblendung SWI 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 [Einblendung SWI 2]  
 den Aktivitäten Ihres Energieversorgers [Einblendung SWI 2] bei der Förderung erneuerbarer Energien (Sonne, Wind, Wasser)  
 den Aktivitäten Ihres Energieversorgers [Einblendung SWI 2], zur Energieeinsparung bei den Kunden beizutragen

## NACHFRAGEN PREISE/PREIS-LEISTUNGSVERHÄLTNISS - STROM

**Frage 9** Wie fällt Ihr Urteil aus, wenn Sie die Strompreise Ihres Energieversorgers [Einblendung SWI 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

## A'POSTERIORI-ZUFRIEDENHEIT

**Frage 10** Wir haben Sie jetzt sehr ausführlich zu verschiedenen Aspekten der Zufriedenheit mit Ihrem Energieversorger befragt. Wenn Sie sich Ihre Bewertungen noch einmal vergegenwärtigen, wie zufrieden sind Sie dann insgesamt mit Ihrem Energieversorger [Einblendung SWI 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

## WETTBEWERB IN DER STROMWIRTSCHAFT

**Frage 11** Wenn Sie sich jetzt noch einmal Ihre gesamte Geschäftsbeziehung mit Ihrem jetzigen Stromversorger [Einblendung SWI 2] vergegenwärtigen und sich dabei vorstellen, dass verschiedene andere Stromversorger zur Auswahl stehen, wie wahrscheinlich würden Sie aus jetziger Sicht dennoch bei Ihrem Stromversorger [Einblendung SWI 2] bleiben? Würden Sie ...?

**Interviewer:** Antwortvorgaben vorlesen! Bei „kann ich absolut nicht beurteilen“ Bewertung 0 eintragen! Bei „0“ → Frage 12

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

**Frage 11.1** Warum werden Sie bei Ihrem bisherigen Stromversorger [Einblendung SWI 2] bleiben?

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

- 1 günstiger Strompreis  
 2 kenne derzeit keine bessere Alternative  
 3 bin soweit zufrieden  
 4 die Preise werden sich ohnehin angleichen  
 5 Bequemlichkeit/Gewohnheit/Zeitmangel  
 6 regionaler Anbieter/vor Ort

Fortsetzung Frage 11.1:

- 7 nie Probleme gehabt
- 8 Sicherheit der Stromversorgung
- 9 Wechsel ist zu aufwendig/lohnt nicht
- 10 guter Service des bisherigen Anbieter
- 11 sonstige Gründe, und zwar \_\_\_\_\_

**Frage 11.2** Warum werden Sie Ihren bisherigen Stromversorger [Einblendung SWI 2] wechseln?

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

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

**Frage 12** Wenn Sie von einem Freund oder Bekannten um Rat gefragt würden, wie wahrscheinlich wäre es, dass Sie ihm Ihren aktuellen Stromversorger [Einblendung SWI 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 13** Wenn Sie Ihren aktuellen Stromversorger [Einblendung SWI 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

### ZUFRIEDENHEITSURTEILE ERDGAS

Abschließend geht es noch einmal um das Thema Erdgas. (NUR BEI ERDGASBEZUG!)

**Frage 14** Wie zufrieden sind Sie mit der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Erdgasversorgung bei Ihrem Erdgasversorger [Einblendung SWI 2/SWI 3]? Vergeben Sie bitte eine Bewertung zwischen 1 = „in höchstem Maße zufrieden“ bis 5 = „unzufrieden“.

( ) Bewertung

**Frage 15** Wie zufrieden sind Sie mit der Umweltverträglichkeit des Erdgases Ihres Erdgasversorgers [Einblendung SWI 2/SWI 3]? Vergeben Sie bitte eine Bewertung zwischen 1 = „in höchstem Maße zufrieden“ bis 5 = „unzufrieden“.

( ) Bewertung

**Frage 16** Und wie fällt Ihr Urteil aus, wenn Sie die Erdgaspreise Ihres Erdgasversorgers [Einblendung SWI 2/SWI 3] 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 17** NUR ERDGASVERSORGER NICHT IDENTISCH MIT STROMVERSORGER: Wenn Sie sich Ihre Bewertungen noch einmal vergegenwärtigen, wie zufrieden sind Sie dann insgesamt mit Ihrem Erdgasversorger [Einblendung SWI 2/SWI 3]? 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 18** Wenn Sie sich jetzt Ihre gesamte Geschäftsbeziehung mit Ihrem jetzigen Erdgasversorger [Einblendung SWI 2/SWI 3] vergegenwärtigen und sich dabei vorstellen, dass verschiedene andere Erdgasversorger zur Auswahl stehen, wie wahrscheinlich würden Sie aus jetziger Sicht dennoch bei Ihrem Erdgasversorger [Einblendung SWI 2/SWI 3] bleiben? Würden Sie ...?

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

- 1 absolut sicher bleiben ..... → Frage 19.1
- 2 sehr wahrscheinlich bleiben..... → Frage 19.1
- 3 wahrscheinlich bleiben..... → Frage 19.1
- 4 eher unwahrscheinlich bleiben ..... → Frage 19.2
- 5 unwahrscheinlich bleiben ..... → Frage 19.2

**Frage 18.1** Warum werden Sie bei Ihrem bisherigen Gasversorger [Einblendung SWI 2/SWI 3] bleiben?

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

- 1 günstiger Gaspreis
- 2 kenne derzeit keine bessere Alternative
- 3 bin soweit zufrieden
- 4 die Preise werden sich ohnehin angleichen
- 5 Bequemlichkeit/Gewohnheit/Zeitmangel
- 6 regionaler Anbieter/vor Ort

Fortsetzung Frage 18.1:

- 7 nie Probleme gehabt
- 8 Sicherheit der Gasversorgung
- 9 Wechsel ist zu aufwendig/lohnt nicht
- 10 guter Service des bisherigen Anbieter
- 11 sonstige Gründe, und zwar \_\_\_\_\_

**Frage 18.2** Warum werden Sie Ihren bisherigen Gasversorger [Einblendung SWI 2/SWI 3] wechseln?

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

- 1 Gaspreis
- 2 unflexible Zahlungskonditionen
- 3 schlechter Service
- 4 sonstige Gründe, und zwar \_\_\_\_\_

**Frage 19** Wenn Sie von einem Freund oder Bekannten um Rat gefragt würden, wie wahrscheinlich wäre es, dass Sie ihm Ihren aktuellen Gasversorger [Einblendung SWI 2/SWI 3] 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 20** Wenn Sie Ihren aktuellen Erdgasversorger [Einblendung SWI 2/SWI 3] 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

## SOZIODEMOGRAPHIE

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

**Frage 21** Wohnen Sie derzeit zur Miete oder in Eigentum?

- 1 Miete
- 2 Eigentum

**Frage 22** Wohnen Sie in einer Wohnung oder in einem Einfamilienhaus?

- 1 Wohnung
- 2 Einfamilienhaus

**Frage 23** 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 24** 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

**Frage 25** Welche Schule haben Sie zuletzt besucht, bzw. welchen Bildungsabschluss haben Sie?

- 1 von der Schule abgegangen ohne Hauptschulabschluss (Volksschulabschluss)
- 2 Hauptschulabschluss (Volksschulabschluss)
- 3 Realschulabschluss (Mittlere Reife)
- 4 Abschluss der Polytechnischen Oberschule 10. Klasse (vor 1965: 8. Klasse)
- 5 Fachhochschulreife, Abschluss einer Fachoberschule
- 6 allgemeine oder fachgebundene Hochschulreife/Abitur (Gymnasium bzw. erweiterte Oberschule (EOS), auch EOS mit Lehre)
- 7 abgeschlossenes Studium (Universität, Akademie, Fachhochschule, Technikum)

**Frage 26** Darf ich fragen, wie alt Sie sind?

( ) Jahre

**Frage 27** Welche berufliche Tätigkeit übt der Haushaltsvorstand aus?

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

---

**Frage 28**                    **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 29**                    **Geschlecht der Befragungsperson**

- 1    weiblich
- 2    männlich