

**VDEW-Kundenfokus Gewerbekunden  
Bundesstudie 2006**

Ergebnisbericht

November 2006

Wir machen Märkte *transparent.*





<b>Der VDEW-Kundenfokus 2006 .....</b>	<b>3</b>
<b>Branchen im VDEW Kundenfokus Gewerbe 2006 .....</b>	<b>4</b>
<b>Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick .....</b>	<b>5</b>
<b>Energieversorger in der Öffentlichkeit .....</b>	<b>8</b>
<b>Einflussgrößen der Kundenbeziehung .....</b>	<b>19</b>
<b>Wettbewerb in der Stromwirtschaft .....</b>	<b>55</b>
<b>Wettbewerb in der Erdgaswirtschaft .....</b>	<b>72</b>
<b>Firmografie .....</b>	<b>80</b>
<b>Handlungsfelder/Ansatzpunkte auf Basis der aktuellen Kundenzufriedenheits-/Imageresultate</b>	<b>81</b>
<b>Ergebnisse der Modellanalyse .....</b>	<b>85</b>
<b>Anhang: Fragebogen .....</b>	<b>91</b>

## Ausgangslage

Der VDEW-Kundenfokus Gewerbe dient der Energiewirtschaft als empirisches Informationsinstrument über ihre Gewerbekunden. Die drei primären Funktionen des Instrumentes sind:

- *die Diagnose von Stärken und Schwächen,*
- *die Sondierung von Kundeninteressen zur Profilierung und Differenzierung im Wettbewerb*
- *sowie schließlich die frühzeitige Warnung vor kritischen Branchenentwicklungen*

Diese drei Funktionen verweisen direkt auf die zentrale Wertschöpfung des Instrumentes: Der VDEW-Kundenfokus Gewerbe stellt wichtige Kundeninformationen zur Konzeption von Strategien und Vorbereitung von Entscheidungen in Marketing und Vertrieb der Energieversorgungsunternehmen zur Verfügung.

## Projektanlage

Der VDEW-Kundenfokus Gewerbe ist als Multi Client-Studie angelegt: Repräsentative Daten für das Bundesgebiet liefert eine Benchmark-Untersuchung im Auftrag des VDEW. Im Rahmen dieser Untersuchung wurden im Herbst 2006 bundesweit 1.040 Interviews in 13 verschiedenen Branchen realisiert.

Parallel zu dieser Benchmark-Untersuchung werden für interessierte Energieversorgungsunternehmen individuelle Studien (in deren Kundengebiet) mit Stichprobengrößen zwischen  $n = 150$  und  $n = 1.000$  durchgeführt.

Den Individualstudien werden die Ergebnisse der bundesweiten Benchmark-Stichprobe hinterlegt, so dass die teilnehmenden EVU einen Vergleichsmaßstab ihrer Leistungseinschätzung aus Kundensicht erhalten. Die teilnehmenden EVU können außerdem (in anonymisierter Form) ihren Standort gegenüber ebenfalls teilnehmenden Wettbewerbern bestimmen. Dieser separate Bericht zum Unternehmensbenchmark wird im Frühjahr 2007 nach Abschluss aller Individualuntersuchungen den Teilnehmern zur Verfügung gestellt.

Im VDEW-Kundenfokus Gewerbe 2006 sind die Modelle ProSatisfier und ProQualifier integriert, die detaillierte Informationen zum Handlungsbedarf aufzeigen.

## Durchführungszeitraum

Die Datenerhebung für die Individualstudie der Energieversorger erfolgte anhand von durchschnittlich 25-minütigen Telefoninterviews (CATI) in der Zeit vom 9. Oktober bis zum 7. November 2006. Befragt wurden Inhaber/Geschäftsführer oder Einkaufs-/Technikleiter.

Im VDEW-Kundenfokus Gewerbe 2006 werden 13 Branchen berücksichtigt. Im vorliegenden Bericht werden die Ergebnisse differenziert für drei Wirtschaftsbereiche ausgewiesen.

BRANCHEN	==> Anzahl Interviews	
<b>Landwirtschaft und Gärtnereien</b>	80	<b>PROD./VERARB. GEWERBE</b>
<b>Bäckereien und Fleischereien</b>	80	
<b>Holzgewerbe</b>	80	
<b>Chemie, Gummi und Kunststoff</b>	80	
<b>Druck- und Verlagsgewerbe</b>	80	
<b>Metallgewerbe und Maschinenbau</b>	80	
<b>Baugewerbe</b>	80	
<b>Kfz-Gewerbe</b>	80	<b>HANDEL</b>
<b>Einzelhandel (Food/Non-Food)</b>	80	
<b>Großhandel (mit/ohne Kühlanlagen)</b>	80	
<b>Hotels und Gaststätten (mit/ohne Restauration)</b>	80	<b>DIENSTLEISTUNG</b>
<b>Freiberufler (Architekten, Anwälte usw.) und Ärzte</b>	80	
<b>Gesundheit/Fitness/Kosmetik (Friseure, Sonnenstudios, Saunabetriebe usw.)</b>	80	
<b>Summe: 1.040*</b>		

\*Anzahl der durchgeführten Interviews (ungewichtete Nettostichprobe)

Zur Ableitung repräsentativer Gesamtaussagen ist eine Gewichtung der Daten gemäß der Branchenverteilung in Deutschland erforderlich. Zur Gewichtung wurden verschiedene Quellen genutzt. Die wichtigsten Quellen sind die amtliche Umsatzsteuerstatistik der Bundesländer von 1998, Daten der Bundesärztl- und Bundeszahnärztlkammern, weitere Daten von Berufskammern und -vereinigungen sowie die institutseigene Datenbank. Die letztgenannte Quelle dient insbesondere der Identifikation von Betrieben mit und ohne Kühlanlagen sowie Gastgewerbe mit und ohne Restauration.

## Energieversorger in der Öffentlichkeit

- ▶ E.ON weist die höchste ungestützte Bekanntheit auf (55,4%). Danach folgen die Stadtwerke mit einem Anteil von 37,1%.
- ▶ Hauptwahrnehmungsquellen sind die Artikel/Berichterstattung (38,1%) und Anzeigen (18,7%) in Tageszeitungen. 14,6% haben ihren Energieversorger in letzter Zeit nicht wahrgenommen.
- ▶ Knapp die Hälfte der Befragten können sich an Werbung ihres Energieversorgers erinnern. Die höchste Werbeerinnerung weist der Kommunikationsträger Tageszeitung auf. Die Zufriedenheit mit dem öffentlichen Auftritt des Energieversorgers ist nur durchschnittlich.
- ▶ 80,1% aller Befragten verfügen in ihrem Betrieb über einen Internetzugang. 26,2% dieser Internetnutzer haben zumindest einmal die Internetpräsenz ihres Energieversorgers besucht.

## Einflussgrößen der Kundenbeziehung

- ▶ Die Imagestärken der Energieversorger sind die Zuverlässigkeit (Top-2: 92,3%), die Leistungsfähigkeit des Unternehmens (Top-2: 73,2%) und die Wichtigkeit für die Region (Top-2: 72,2%). Imageschwächen zeigen sich insbesondere in der leistungsgerechten Preisgestaltung (Bottom-2: 30,7%) und der Offenheit und Ehrlichkeit der Informationspolitik (Bottom-2: 25,3%).
- ▶ Die höchste Zufriedenheit besteht bezüglich der sicheren und zuverlässigen Energieversorgung (Top-2: 84,0%). Unzufriedenheit herrscht hinsichtlich der Aktivitäten der Energieversorger zur Stromeinsparung bei den Kunden beizutragen (Bottom-2: 40,1%), der Transparenz der Preisgestaltung (Bottom-2: 34,1%) und der Flexibilität der Vertragsgestaltung (Bottom-2: 21,5%).

- ▶ Das Preis-Leistungsverhältnis wird von rund einem Drittel der Befragten als angemessen erachtet.
- ▶ Die Gesamtzufriedenheit mit dem Energieversorger ist nur durchschnittlich (Top-2: 53,1%; 8,5% sind eher unzufrieden).

## Wettbewerb in der Stromwirtschaft

- ▶ Die aktuelle Wechselquote liegt bei 7,2%.
- ▶ Die Verbleibswahrscheinlichkeit der Kunden beim aktuellen Stromversorger ist durchschnittlich (Top-2: 45,2%). 9,2% halten den Verbleib beim aktuellen Stromversorger für eher unwahrscheinlich.
- ▶ Die Weiterempfehlungsquote als zusätzlicher Indikator für die Kundenbindung ist gering (Bottom-2: 25,4%).
- ▶ Im Vergleich zu anderen Stromversorgern beurteilt die überwiegende Mehrheit der Befragten ihren aktuellen Versorger als zumindest gleichwertig. Nur 8,8% halten ihren aktuellen Versorger für schlechter.

## Wettbewerb in der Erdgaswirtschaft

- ▶ Die Zufriedenheit mit der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Erdgasversorgung ist hoch (Top-2: 81,0%).
- ▶ Rund ein Viertel beurteilen das Preis-Leistungsverhältnis im Bereich Erdgas als angemessen.
- ▶ Die Verbleibswahrscheinlichkeit der Kunden beim aktuellen Erdgasversorger ist eher gering (Top-2: 30,3%). 12,6% halten den Verbleib beim aktuellen Erdgasversorger für eher unwahrscheinlich.

## Energieversorger in der Öffentlichkeit

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

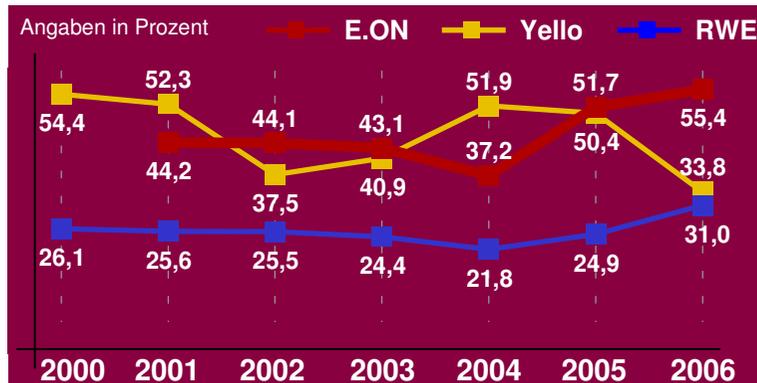


Abbildung: Ungestützte Bekanntheit von Energieversorgern

Die Bekanntheit von E.ON ist um noch einmal um rund 5 Prozentpunkte gestiegen, E.ON erreicht damit die höchste Bekanntheit seit dem Markteintritt im Jahre 2001. Dagegen ist die Bekanntheit von Yello stark zurückgegangen und erreicht mit nur noch 33,8% den niedrigsten Wert seit Beginn des Kundenfokus 2000. RWE hat einen weiteren Anstieg der Bekanntheit zu verzeichnen und übertrifft mit 31,0% das Niveau der Vorjahre deutlich.

Die Energieversorger wurden in 2006 deutlich stärker über Artikel in Tageszeitungen wahrgenommen als noch in 2005 (38,1% bzw. 26,4%). Die Wahrnehmung der Werbung der Energieversorger ist um 12 Prozentpunkte auf 46,4% gestiegen, die Werbung wird unverändert mit einer Durchschnittsnote von 2,8 eher schlecht bewertet.

Die Gesamtzufriedenheit mit dem öffentlichen Auftritt des Energieversorgers wird ebenfalls unverändert negativ bewertet ( $\bar{x}$  2,7).

## Einflussgrößen der Kundenbeziehung

Das Image der Energieversorger hat sich insgesamt gegenüber dem Vorjahr nicht verändert. Ein leichter Aufwärtstrend zeigt sich bei der Zuverlässigkeit der Stromversorgung (Top-2: +6,5 Prozentpunkte) und der umweltschonenden Stromerzeugung (Top-2: +5,8 Prozentpunkte).

Mit der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Stromversorgung, der Kernkompetenz der Energieversorger, sind nahezu unverändert 84% (2005: 87%, 2004: 89%, 2003: 92%, 2002: 89%, 2001: 91%, 2000: 89%) der Kunden zufrieden. Insgesamt wird die Stromversorgung positiver bewertet als im Vorjahr. Dies betrifft vor allem die Geschwindigkeit der Störungsbehebung (Top-2: +9,0 Prozentpunkte). Aber auch die Unterstützung bei Störungen in der Kundenanlage (Top-2: +5,6 Prozentpunkte) und das Informationsverhalten bei Störungen im Leitungsnetz (Top-2: +5,4 Prozentpunkte) werden positiver beurteilt. Auch die Zufriedenheit mit Leistungen im Rahmen der Rechnung und Preisgestaltung ist leicht gestiegen. Insbesondere die Verständlichkeit der Rechnung (Top-2: +7,9 Prozentpunkte) wird deutlich positiver beurteilt als im Vorjahr.

Im Rahmen der Erreichbarkeit und Termineinhaltung weist die Einhaltung abgesprochener Termine eine deutliche Verbesserung auf. 63,1% waren mit der Termineinhaltung zufrieden (+9,0 Prozentpunkte). Die Kundenbetreuung gehört seit Jahren zu den Stärken der Energieversorger, auch hier zeigen sich positive Tendenzen. Insbesondere der Einsatz der Mitarbeiter (-4,0 Prozentpunkte im Bottom-Bereich) und das Verhalten bei Beschwerden/Reklamationen (+7,8 Prozentpunkte im Top-Bereich) weisen deutliche Steigerungen auf.

Die Zufriedenheit der Kunden im Bereich Dienstleistungen hat sich 2006 gegenüber dem Vorjahr nur geringfügig verändert. Lediglich die Verständlichkeit der Beratungsleistungen (4,7 Prozentpunkte mehr Zufriedene) zeigt einen deutlich positiven Trend.

Die Bewertung des Preis-Leistungsverhältnis fällt leicht negativer aus als in den Vorjahren.

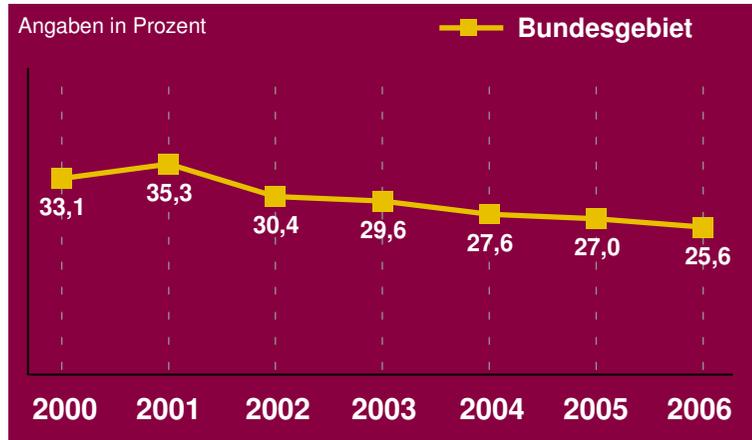


Abbildung: Top-2-Box Preis-Leistungsverhältnis

Vergaben 2006 nur 26% der Befragten gute Noten, so waren es 2001 noch 35%, die das Preis-Leistungsverhältnis positiv beurteilten. Die Gesamtzufriedenheit der Kunden mit ihrem Energieversorger hat sich seit 2000 negativ verändert. Waren 2000 noch 70% der Kunden insgesamt mit dem Energieversorger zufrieden, so sind es 2006 nur noch 53%.

## Wettbewerb in der Stromwirtschaft

Die Möglichkeit den Stromversorger zu wechseln, haben bis 2006 nur wenige Unternehmen genutzt.

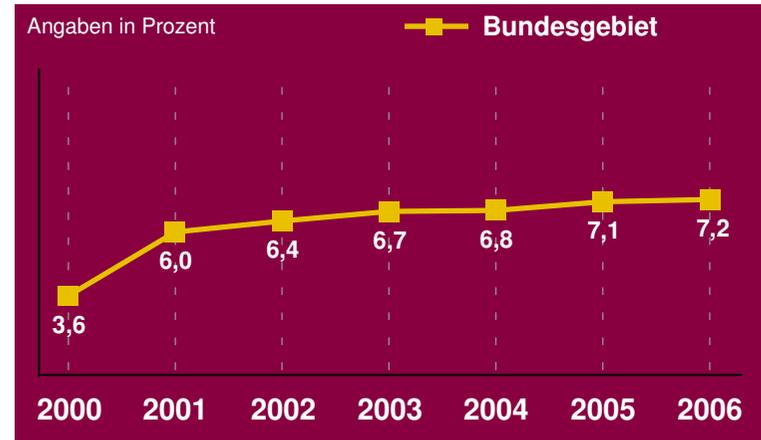


Abbildung: Wechslerquote

Gründe hierfür liegen zum einen in den Anstrengungen der Stromversorger Kunden mit attraktiven Angeboten zu halten, und zum anderen in den mangelnden Kenntnissen der Kunden hinsichtlich des Strommarktes. Die Verbleibswahrscheinlichkeit bewegt sich weiter auf einem niedrigen Niveau. Gaben 2000 noch 62% an, dass sie ihren Stromversorger in naher Zukunft wahrscheinlich nicht wechseln würden, waren in diesem Jahr nur 45% von ihrem weiteren Verbleib bei ihrem Stromversorger überzeugt. Auch die Weiterempfehlung ist weiter niedrig, steig aber von 27% im Jahr 2005 auf 32% in diesem Jahr.

Wie im Vorjahr bewerten die Befragten ihren aktuellen Stromversorger im Vergleich zur Konkurrenz überwiegend genau so gut (2006: 47,4%, 2005: 50,6%, 2004: 51,6%).

**Bekanntheit von Energieversorgern**

**Wahrnehmungsquellen**

**Werbung der Energieversorger**

**Werbungsinhalte**

**Öffentlicher Auftritt der Energieversorger**

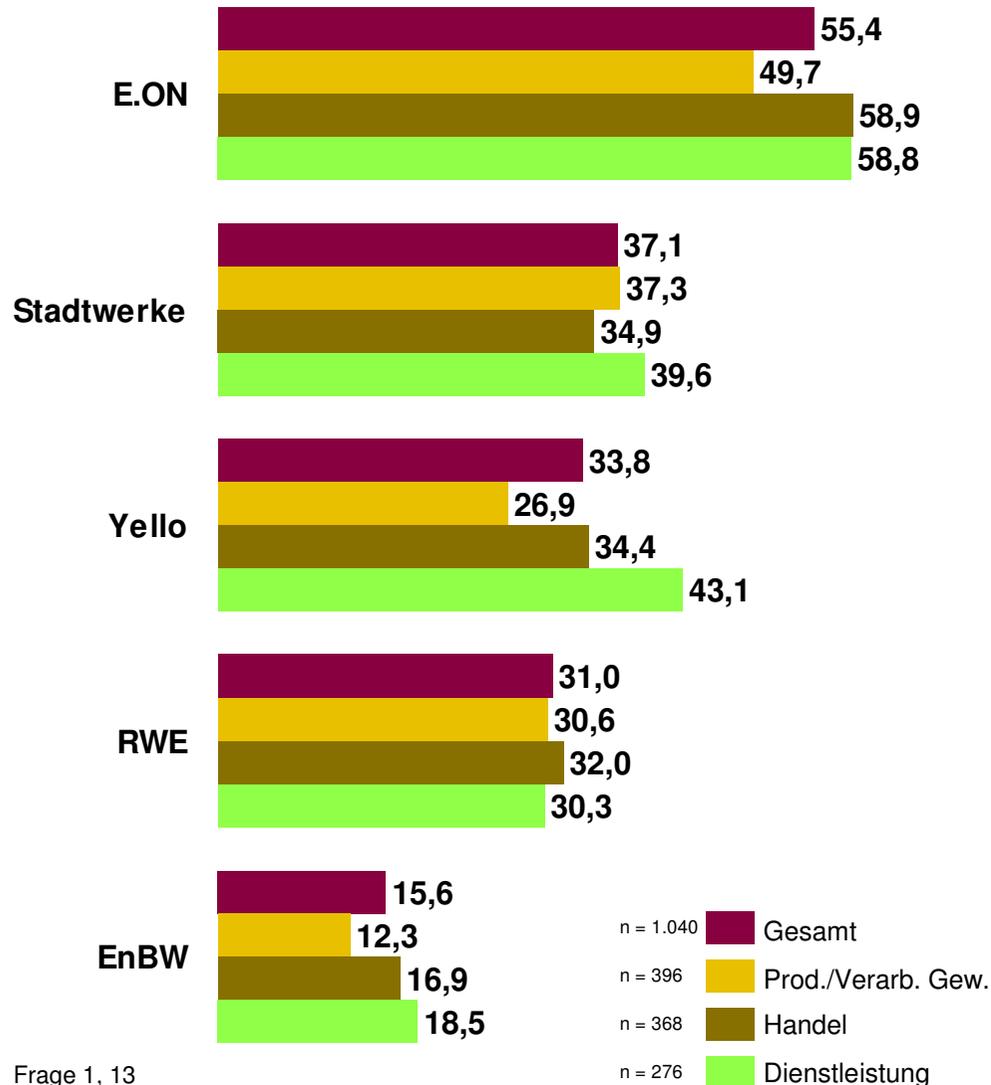
**Internetnutzung**

**Internet-Auftritt des Energieversorgers**

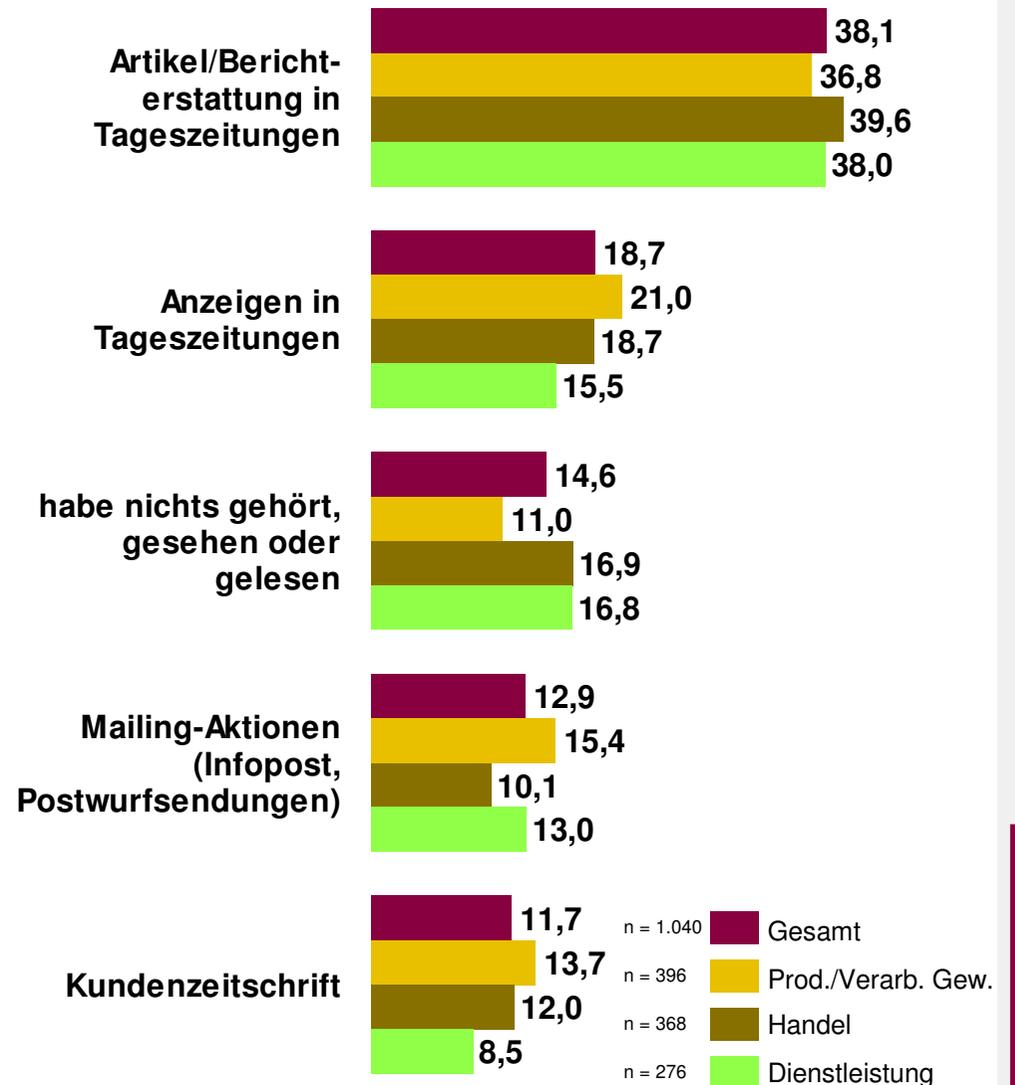
**Zusammenfassung der Ergebnisse – Energieversorger in der Öffentlichkeit**

# Bekanntheit von Energieversorgern und Wahrnehmungsquellen

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



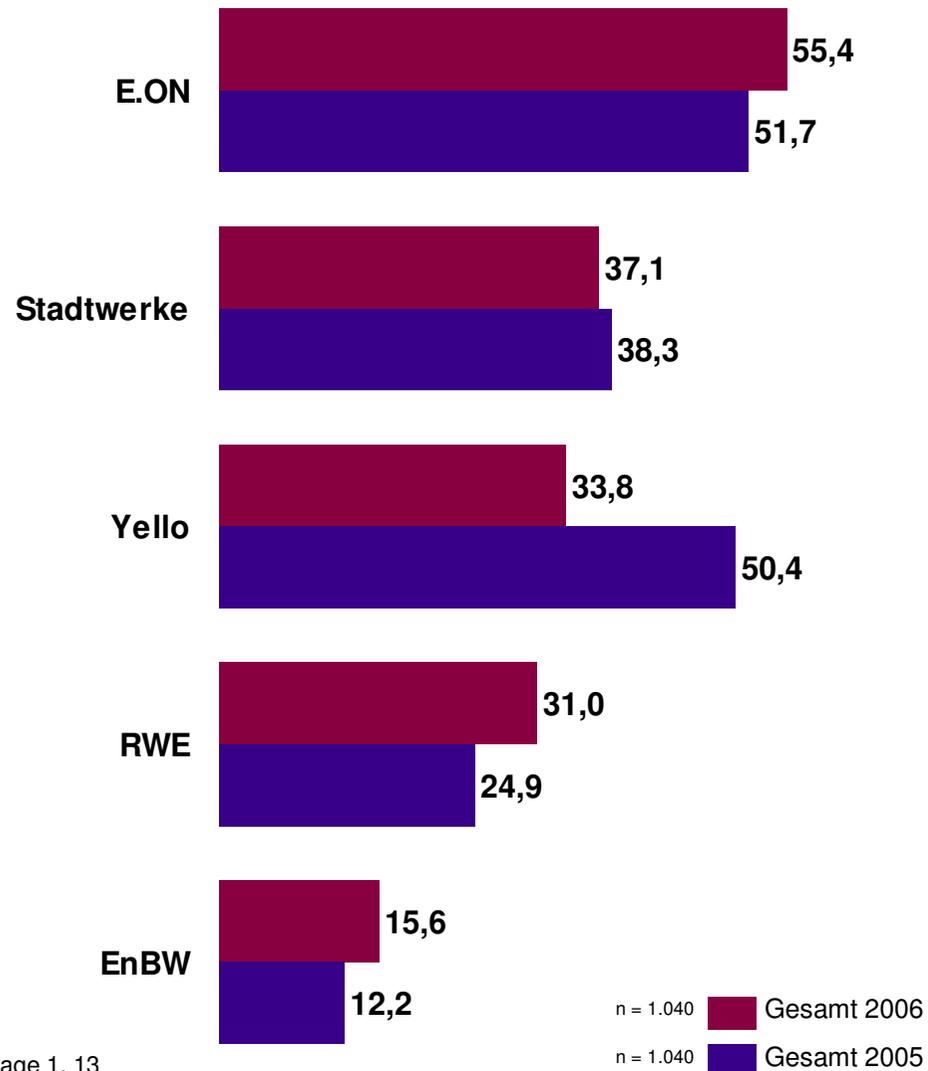
Wo haben Sie in letzter Zeit etwas über Ihren Energieversorger gehört, gesehen oder gelesen?  
(die fünf häufigsten Nennungen)



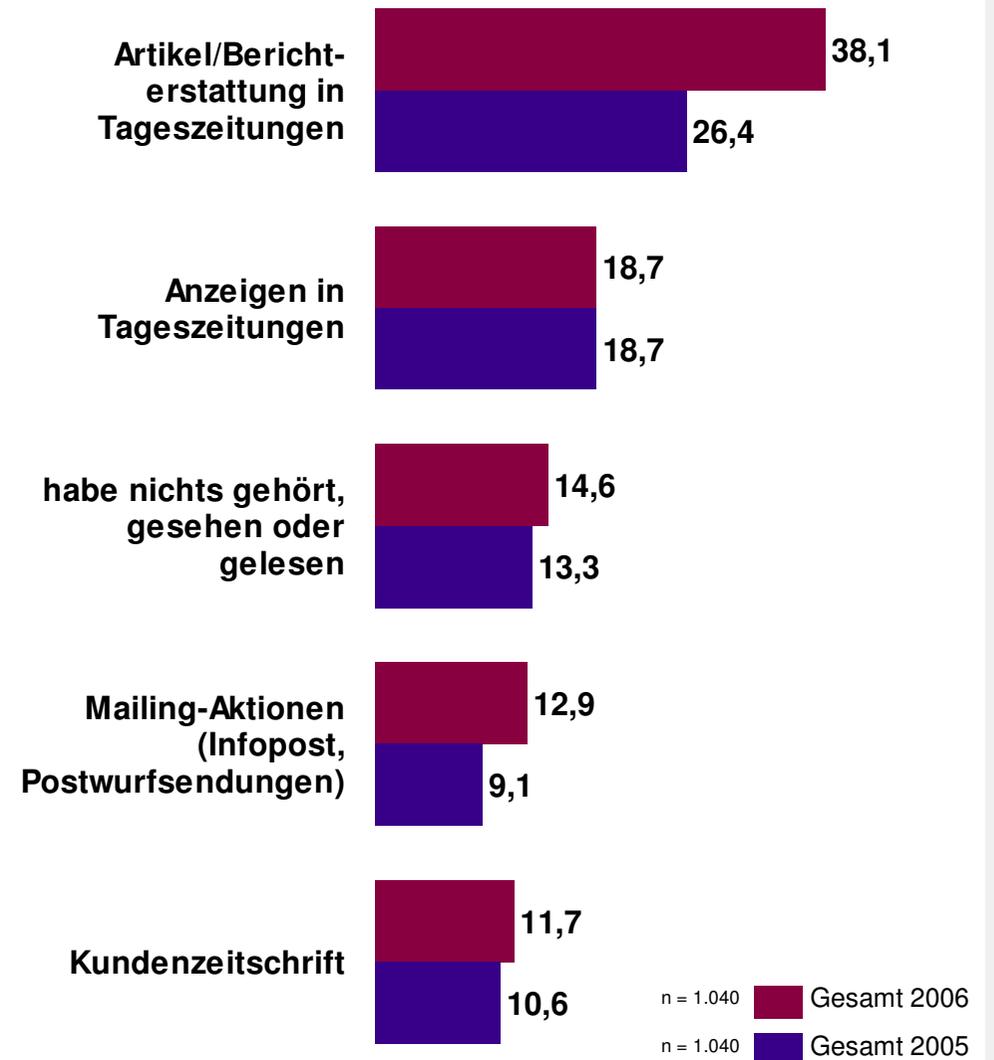
Frage 1, 13  
Angaben in Prozent

# Bekanntheit von Energieversorgern & Wahrnehmungsquellen - Jahresvergleich

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



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



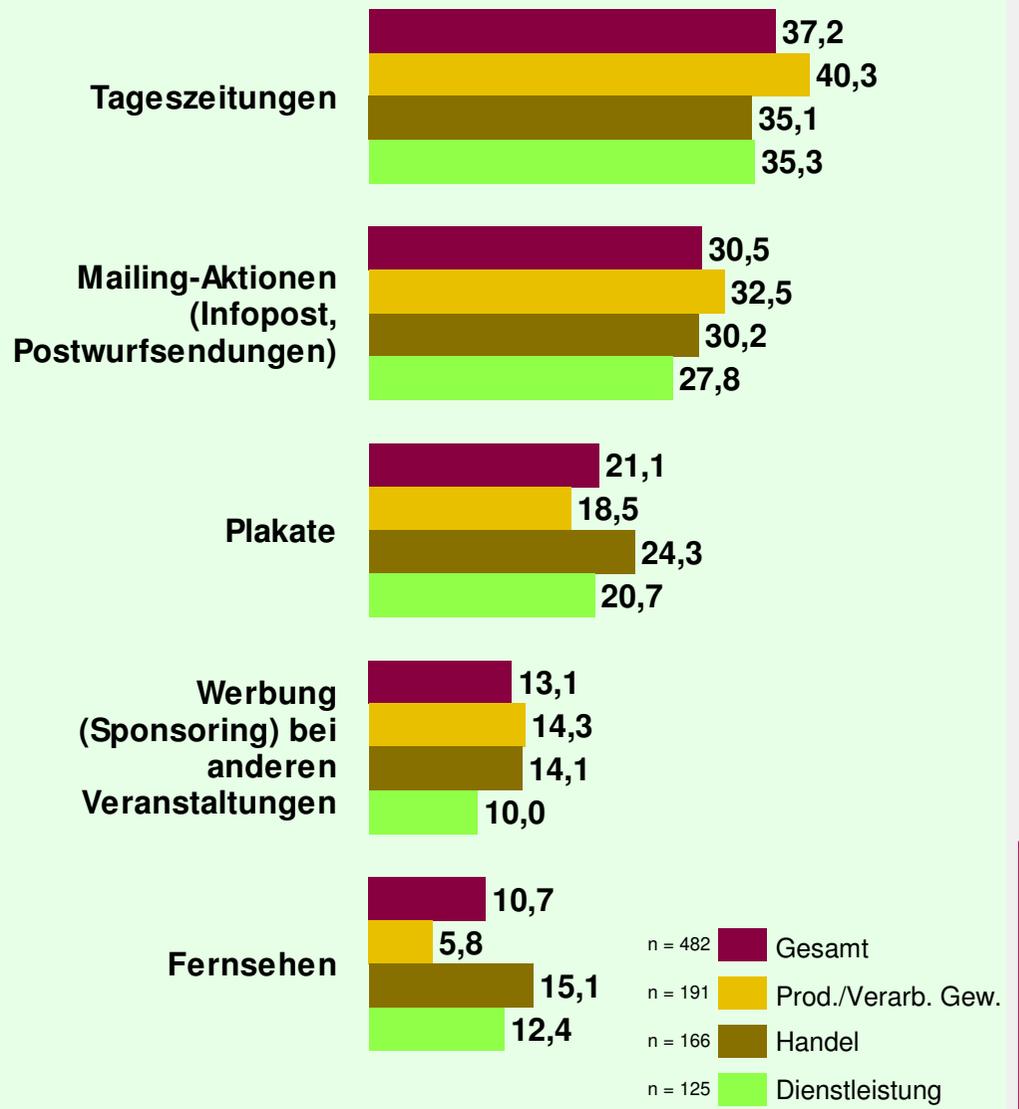
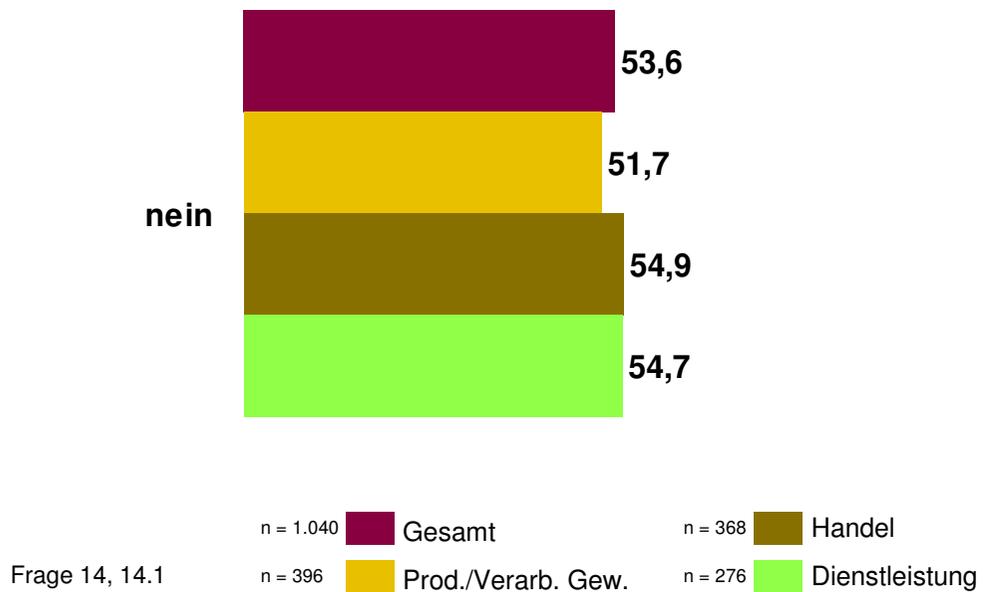
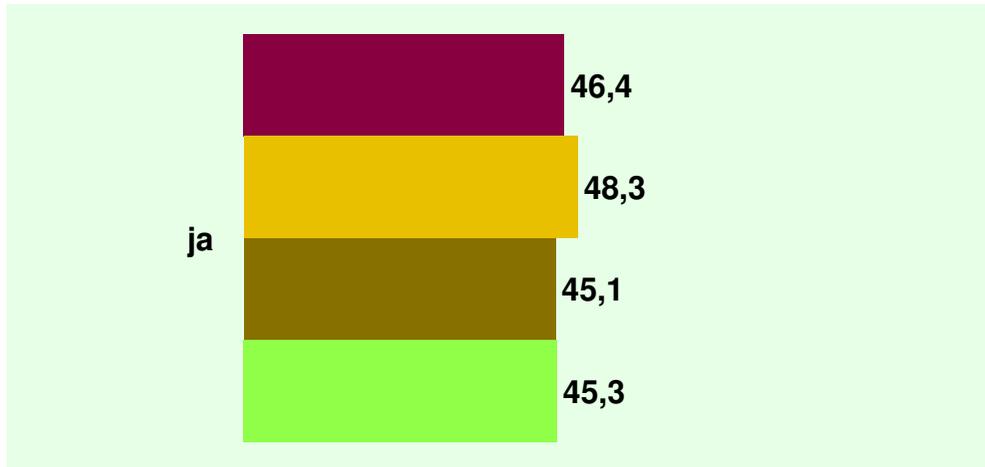
Frage 1, 13

Angaben in Prozent

# Wahrnehmung der Werbung des Energieversorgers

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

Wo haben Sie Werbung Ihres Energieversorgers gesehen?  
(die fünf häufigsten Nennungen)



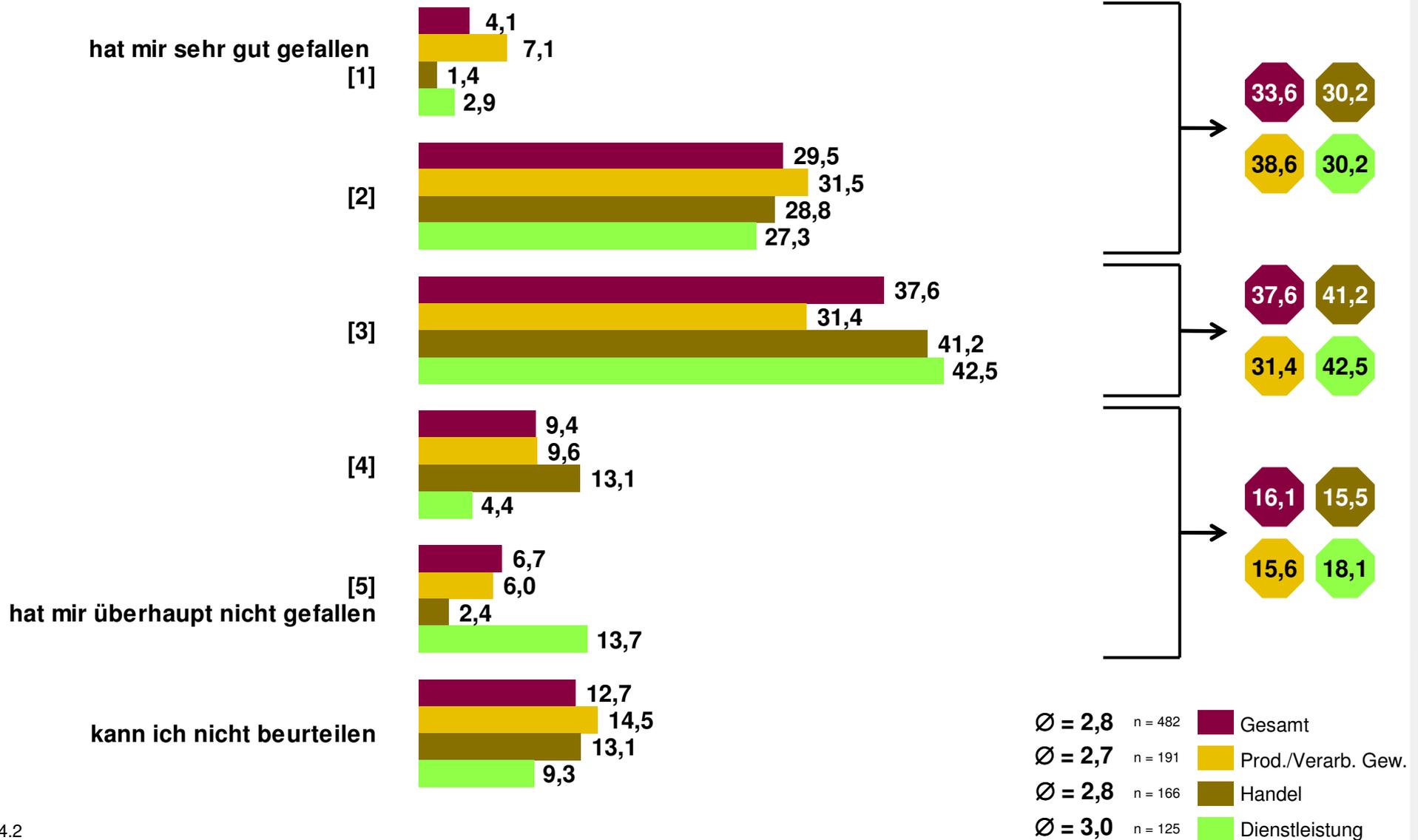
Frage 14, 14.1  
Angaben in Prozent

n = 1.040 Gesamt  
n = 396 Prod./Verarb. Gew.  
n = 368 Handel  
n = 276 Dienstleistung

n = 482 Gesamt  
n = 191 Prod./Verarb. Gew.  
n = 166 Handel  
n = 125 Dienstleistung

# Gesamtzufriedenheit mit der Werbung des Energieversorgers

Wie hat Ihnen die Werbung insgesamt gefallen?



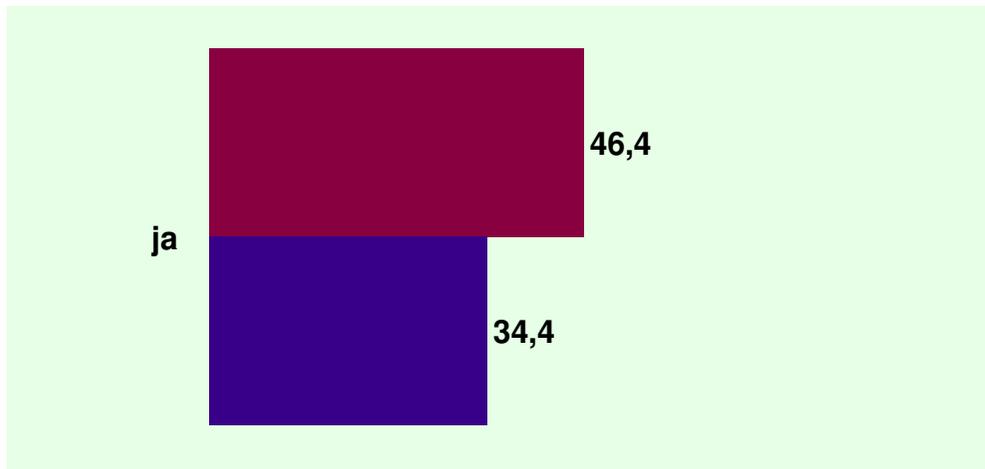
Frage 14.2

Angaben in Prozent

# Wahrnehmung und Bewertung der Werbung des Energieversorgers – Jahresvergleich

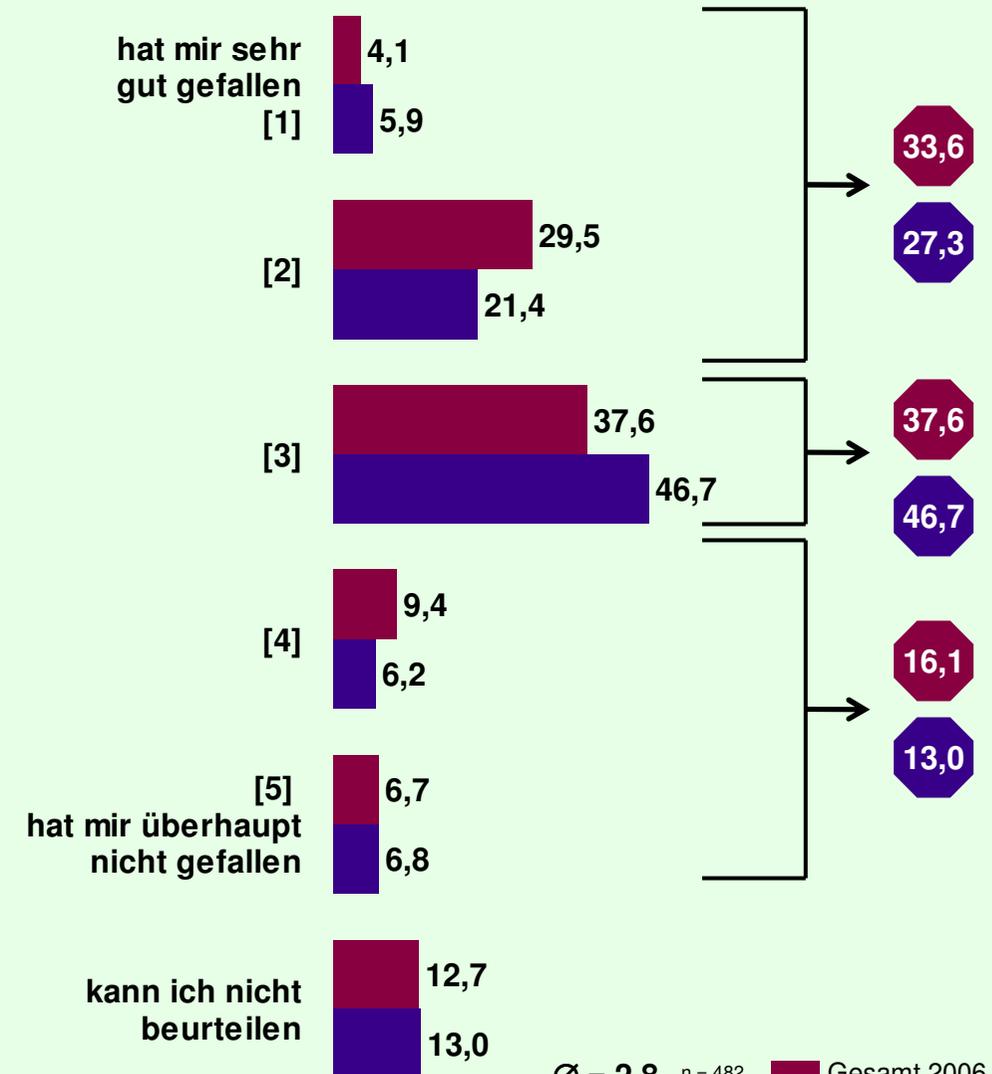


Können Sie sich an Werbung Ihres Energieversorgers in letzter Zeit erinnern?



n = 1.040 ■ Gesamt 2006  
 n = 1.040 ■ Gesamt 2005

Wie hat Ihnen die Werbung insgesamt gefallen?

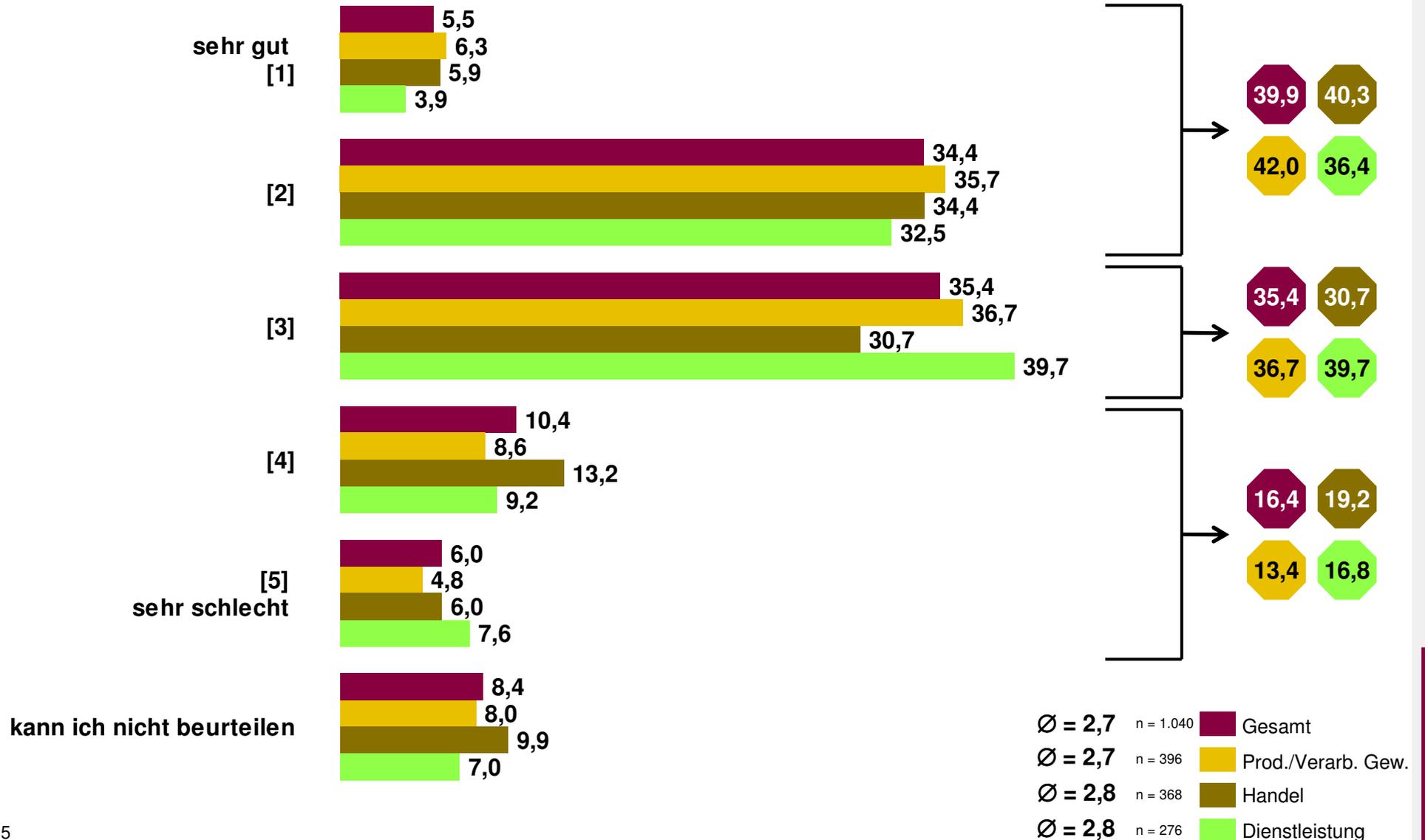


Ø = 2,8 n = 482 ■ Gesamt 2006  
 Ø = 2,8 n = 358 ■ Gesamt 2005

Frage 14, 14.2  
 Angaben in Prozent

# Gesamtzufriedenheit mit dem öffentlichen Auftritt des Energieversorgers

Wie beurteilen Sie insgesamt den öffentlichen Auftritt Ihres Energieversorgers?

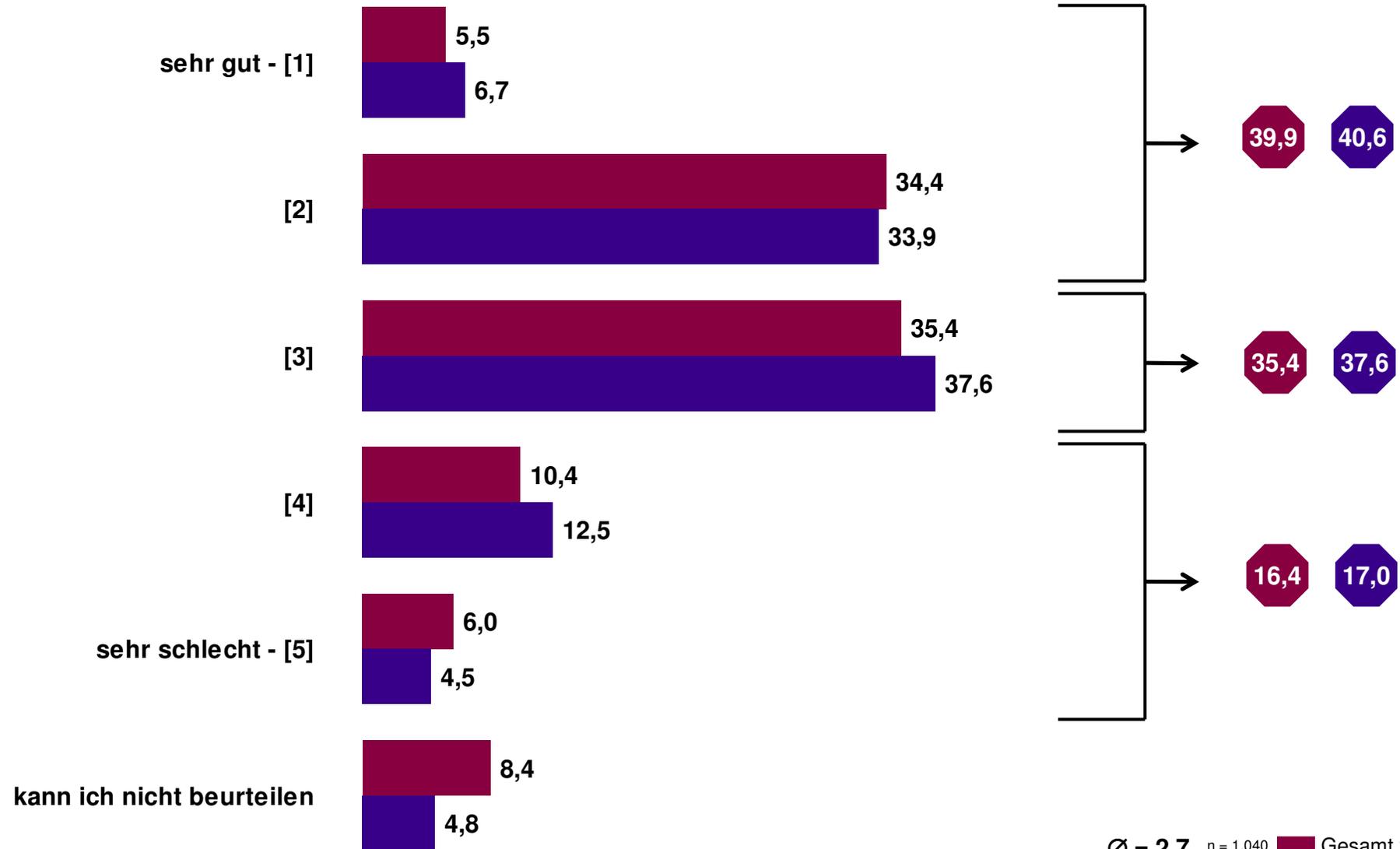


Frage 15

Angaben in Prozent

# Gesamtzufriedenheit mit dem öffentlichen Auftritt des Energieversorgers (Vergleich)

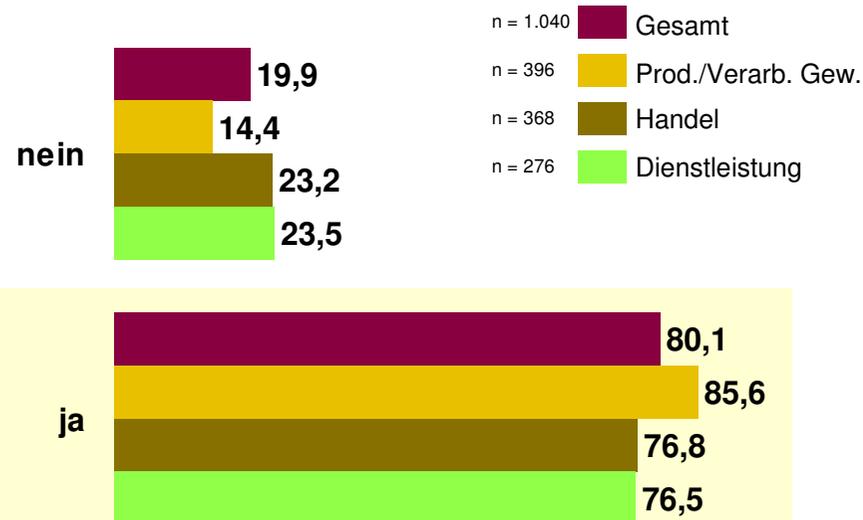
Wie beurteilen Sie insgesamt den öffentlichen Auftritt Ihres Energieversorgers?



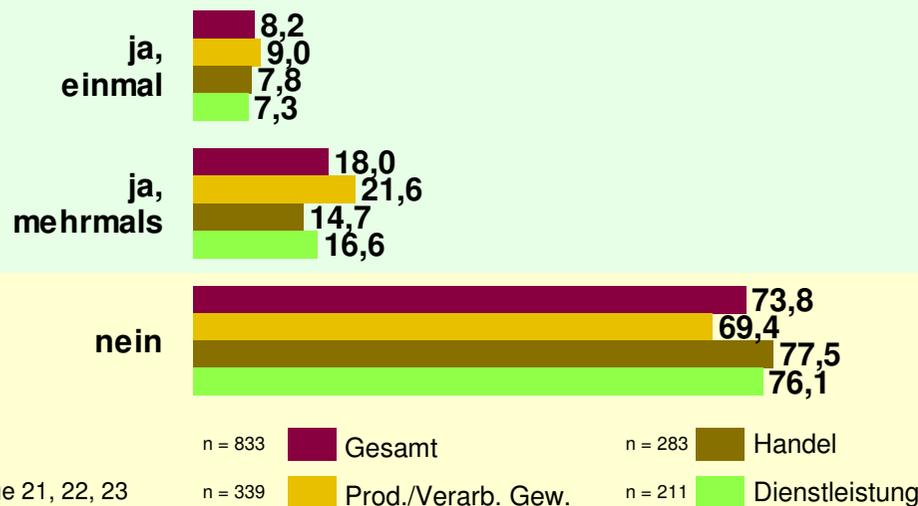
Frage 15

Angaben in Prozent

Verfügen Sie in Ihrem Betrieb über einen Internetzugang?



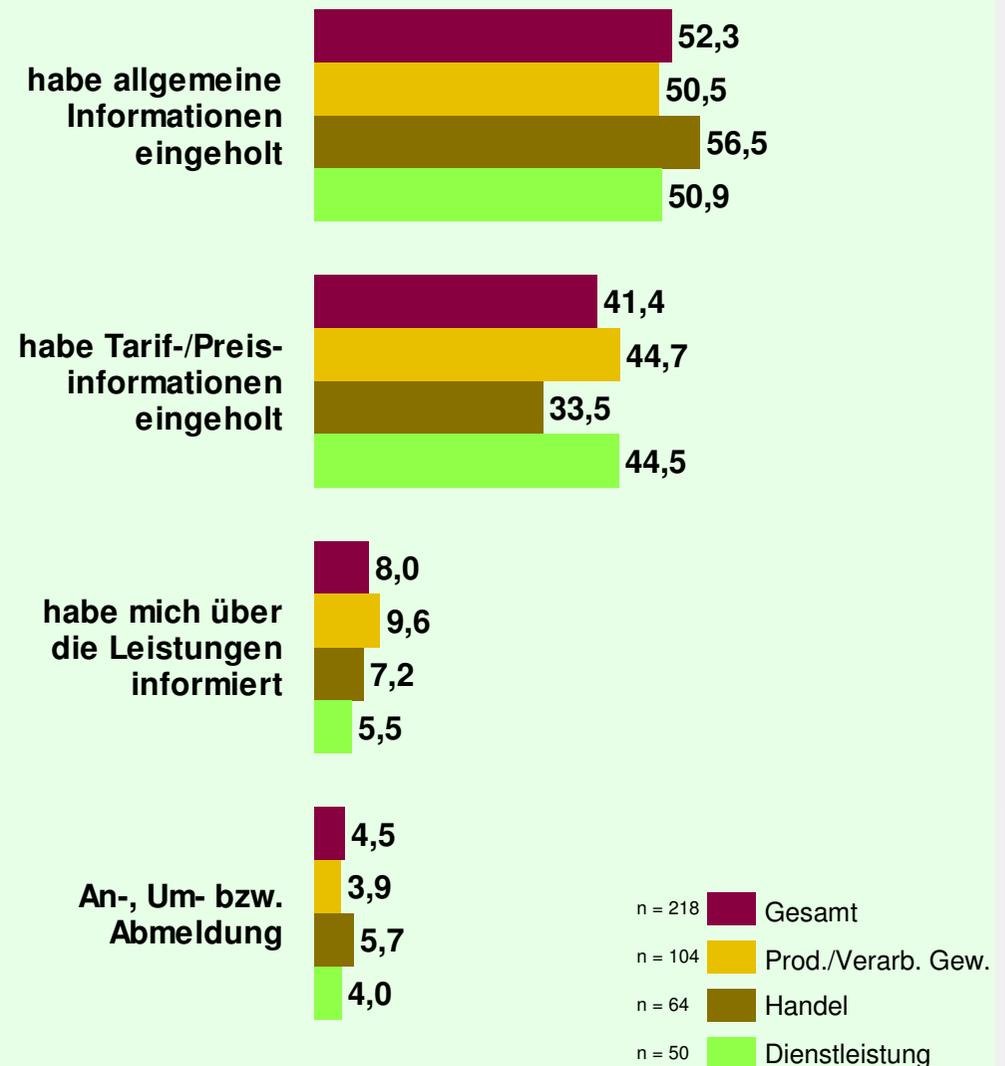
Haben Sie die Internet-Seite Ihres Energieversorgers schon einmal oder mehrmals besucht?



Frage 21, 22, 23

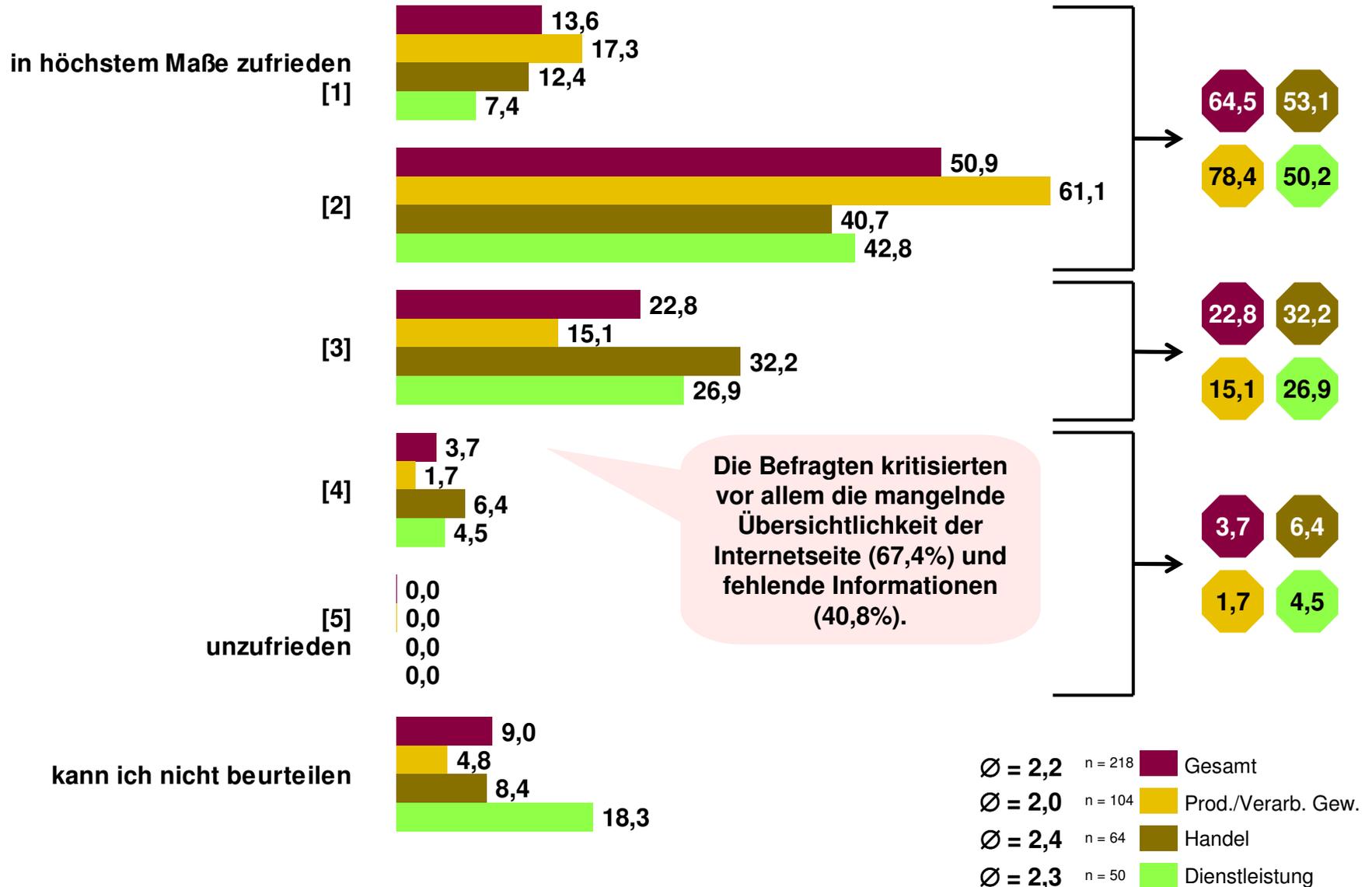
Angaben in Prozent

Aus welchem Grund haben Sie die Internet-Seite Ihres Energieversorgers schon besucht? (die vier häufigsten Nennungen)



# Gesamtbewertung des Internet-Auftritts des Energieversorgers

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Webseite Ihres Energieversorgers?



Frage 23.1, 23.2

Angaben in Prozent

## **Bekanntheit von Energieversorgern und Wahrnehmungsquellen**

E.ON verfügt über den höchsten ungestützten Bekanntheitsgrad (55,4%), gefolgt von den Stadtwerken (37,1%) und Yello (33,8%).

Die Energieversorger werden vornehmlich über Artikel bzw. Berichterstattungen in Tageszeitungen (38,1%) und über Anzeigen in Tageszeitungen (18,7%) wahrgenommen. 14,6% der Befragten in den Betrieben haben in letzter Zeit nichts über ihren Energieversorger gehört, gesehen oder gelesen.

## **Gesamtzufriedenheit mit der Werbung und dem öffentlichen Auftritt der Energieversorger**

Fast die Hälfte aller Gewerbekunden (46,4%) erinnern sich an Werbung ihres Energieversorgers. Tageszeitungen (37,2%) und Mailing-Aktionen (30,5%) sind hier die wichtigste Wahrnehmungsquelle. Nur 33,6% hat die Werbung gut (29,5%) oder sehr gut (4,1%) gefallen – Durchschnittsbewertung 2,8.

Der öffentliche Auftritt wird nur von 39,9% der Kunden als gut oder sehr gut empfunden ( $\bar{x}$  2,7).

## **Internetnutzung & die Energieversorger im Internet**

Mehr als drei Viertel der Befragten in den Betrieben verfügt über einen Internetzugang (80,1%), davon haben jedoch nur rund ein Viertel die Seite ihres Energieversorgers einmal (8,2%) oder mehrmals (18,0%) besucht. Die Mehrheit dieser Gruppe suchte die Internet-Seite ihres Energieversorgers zur Einholung von allgemeinen Informationen auf. Insgesamt wird die Internetseite des Energieversorgers von 64,5% der Befragten als gut (50,9%) oder sehr gut (13,6%) bewertet. Nur 3,7% der Befragten vergaben die beiden unteren Noten.

**Image des Energieversorgers**

**Generelle Aspekte zur Kundenzufriedenheit**

**Bewertung des Preis-Leistungsverhältnisses**

**Ansprechpartner bei dem Energieversorger**

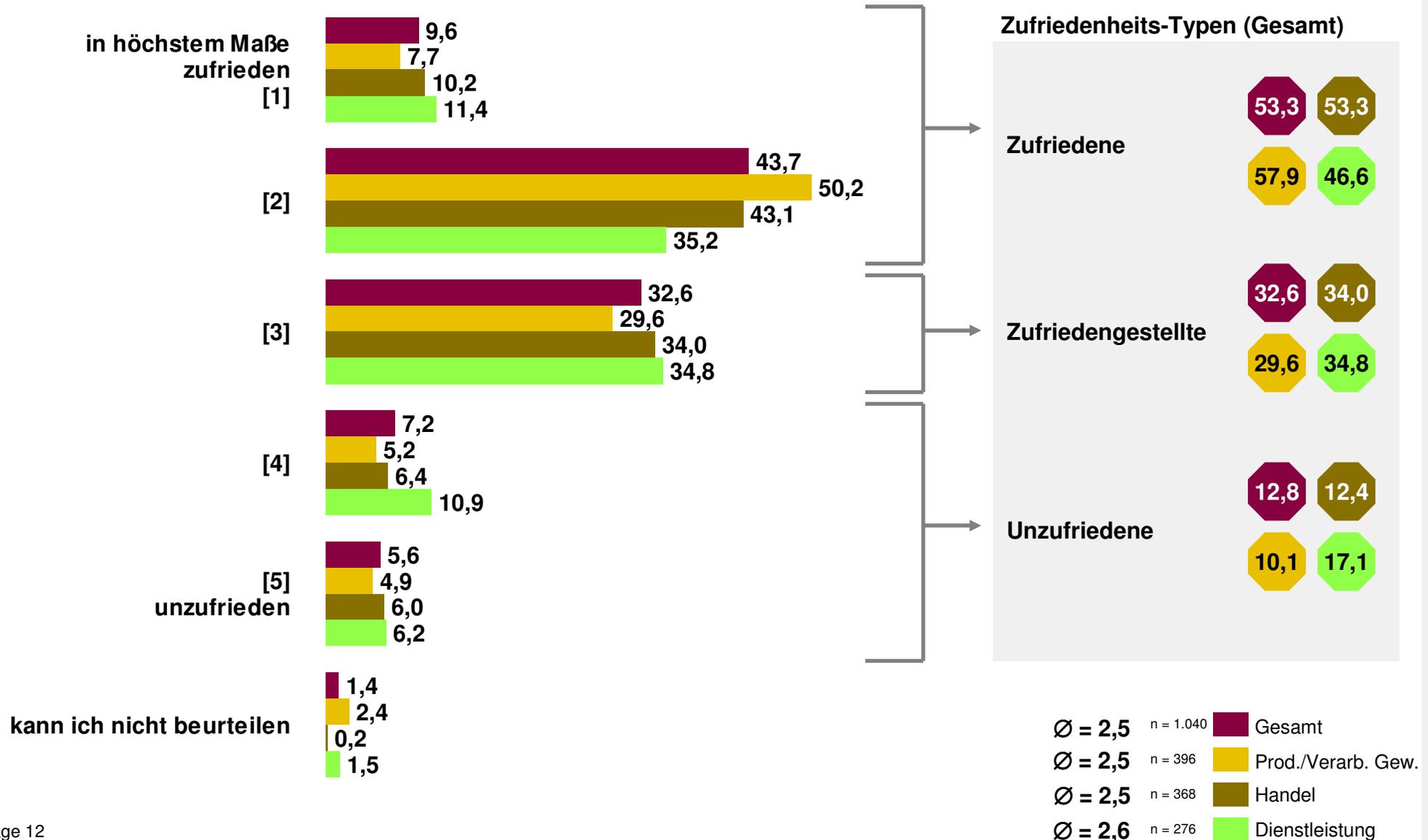
**Kontakte mit dem Energieversorger (Häufigkeit, Anlass und Bewertung)**

**Gesamtzufriedenheit**

**Zusammenfassung der Ergebnisse - Einflussgrößen der Kundenbeziehung**

# A'Priori-Zufriedenheit mit dem Energieversorger

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

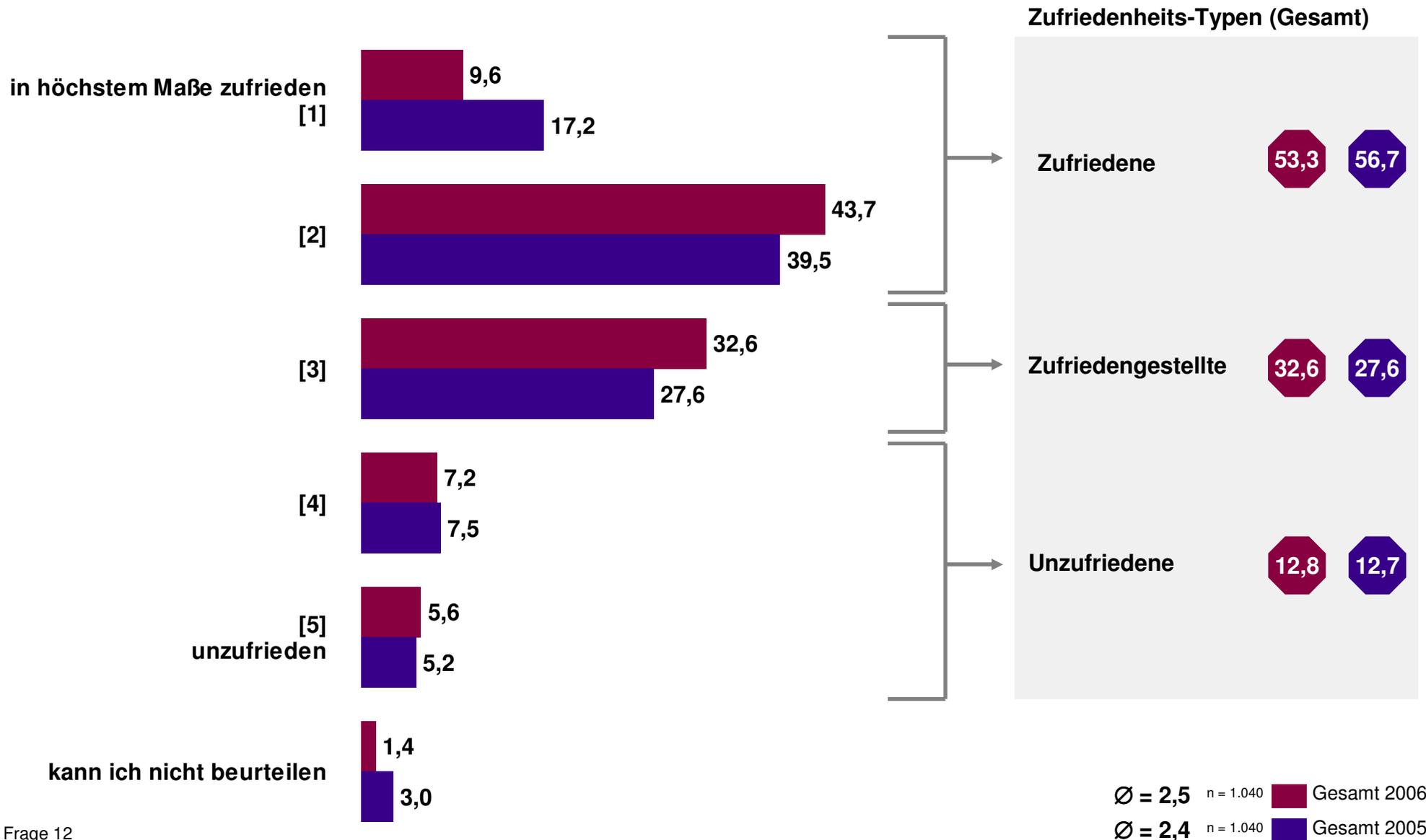


Frage 12

Angaben in Prozent

# A'Priori-Zufriedenheit mit dem Energieversorger – Jahresvergleich

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



Frage 12

Angaben in Prozent

# Image des Energieversorgers (Teil 1)

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?

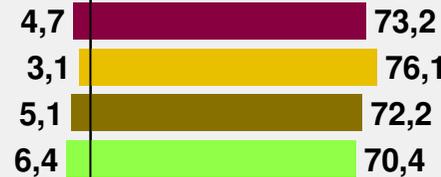
Anteile - Gesamt  
„kann ich nicht beurteilen“

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

Durchschnittliche Bewertung

2,8

... ist ein leistungsfähiges Unternehmen



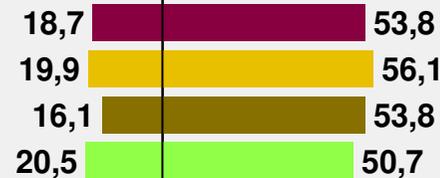
0,3

... ist ein zuverlässiger Versorger



3,8

... arbeitet unbürokratisch



7,8

... ist innovativ



n = 1.040 Gesamt | n = 368 Handel  
n = 396 Prod./Verarb. Gew. | n = 276 Dienstleistung

Frage 16

Angaben in Prozent

# Image des Energieversorgers (Teil 2)

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

Anteile - Gesamt  
„kann ich nicht beurteilen“

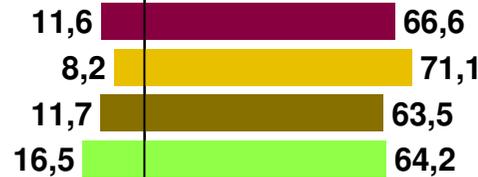
Bottom-Two-Boxes  
(Note 4 + 5) | Top-Two-Boxes  
(Note 1 + 2)

Durchschnittliche Bewertung

2,2 ... ist kundenfreundlich



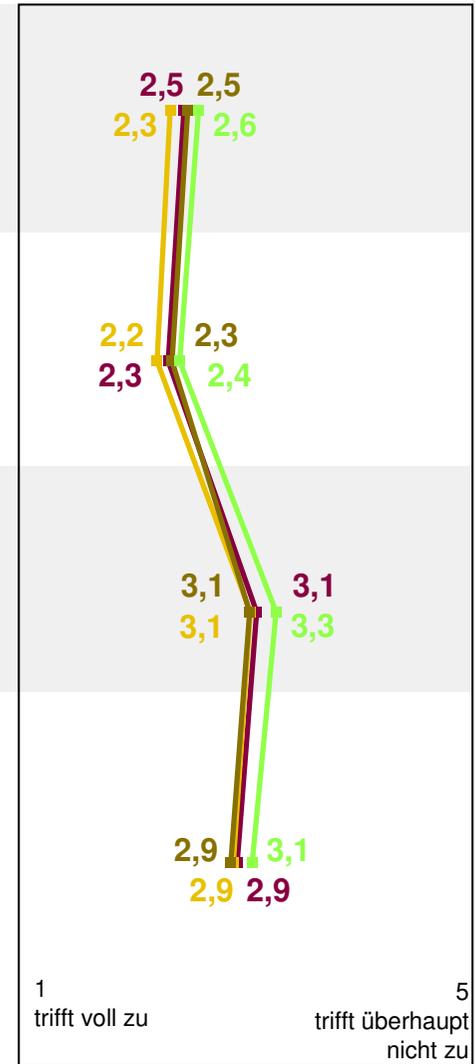
1,7 ... ist ein kompetenter Partner seiner Kunden



9,5 ... bietet eine leistungsgerechte Preisgestaltung



8,6 ... betreibt eine offene und ehrliche Informationspolitik



n = 1.040 Gesamt | n = 368 Handel  
n = 396 Prod./Verarb. Gew. | n = 276 Dienstleistung

Frage 16  
Angaben in Prozent

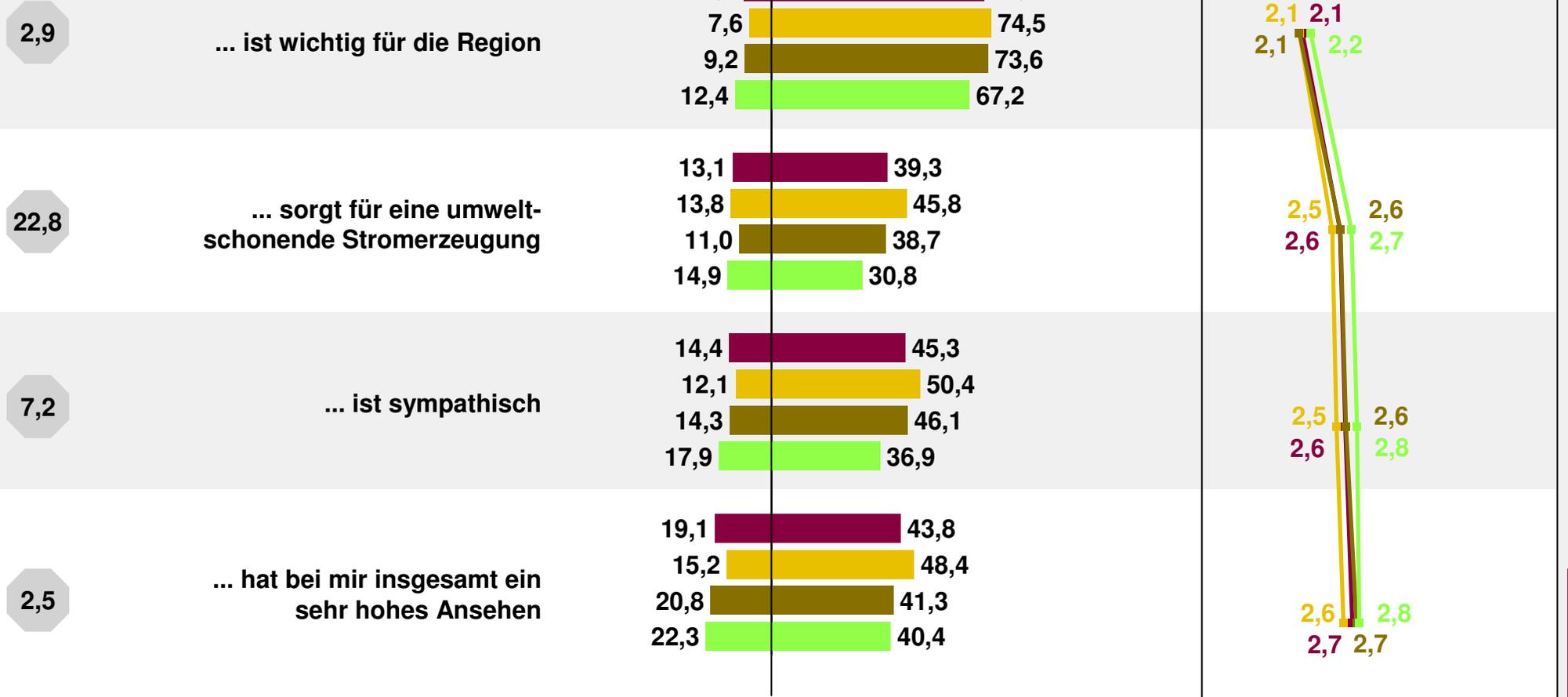
# Image des Energieversorgers (Teil 3)

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

Anteile - Gesamt  
„kann ich nicht beurteilen“

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

Durchschnittliche Bewertung



n = 1.040 Gesamt | n = 368 Handel  
n = 396 Prod./Verarb. Gew. | n = 276 Dienstleistung

1 trifft voll zu | 5 trifft überhaupt nicht zu

Frage 16  
Angaben in Prozent

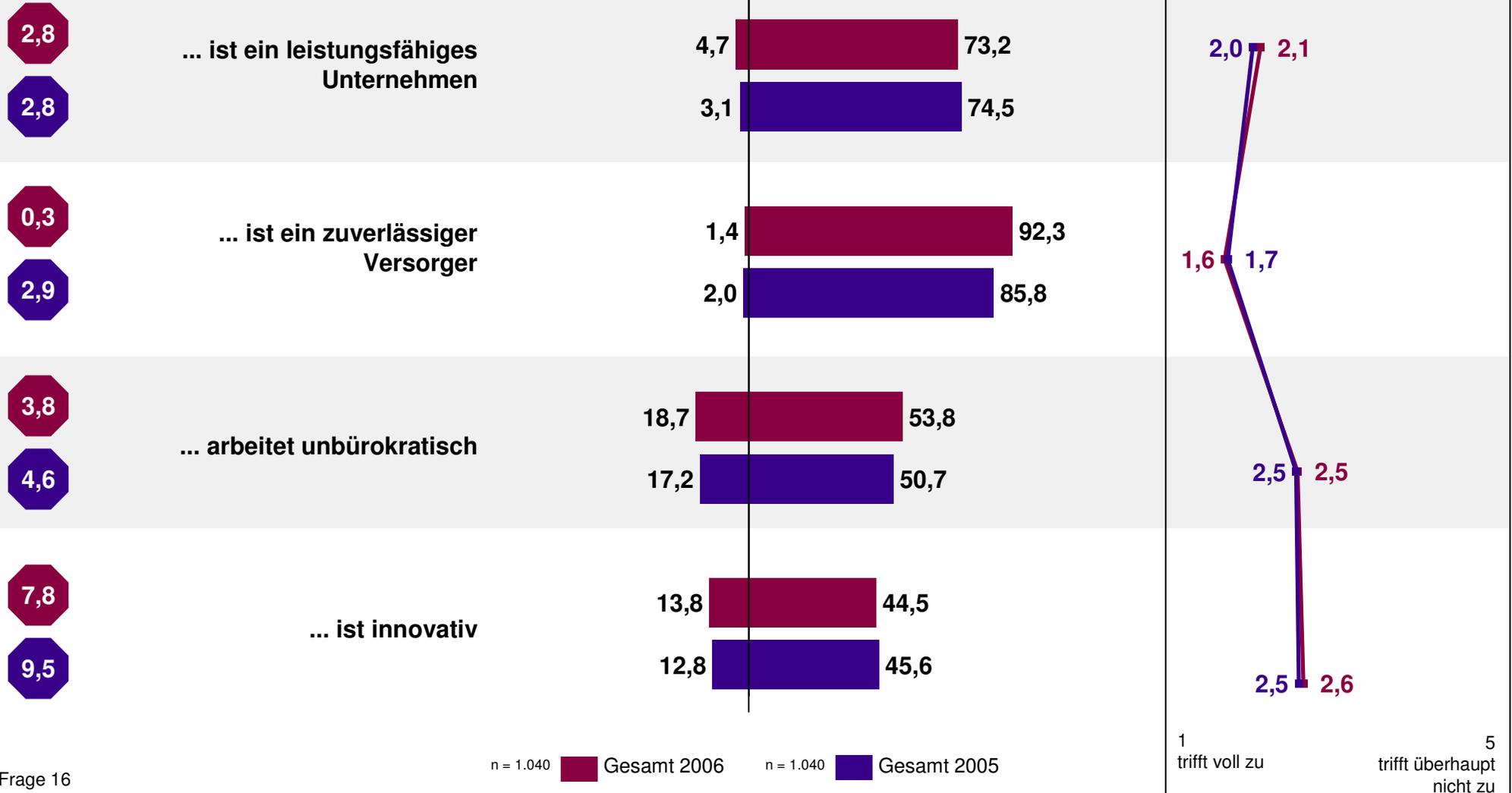
# Image des Energieversorgers (Teil 1) – Jahresvergleich

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 - Gesamt  
„kann ich nicht beurteilen“

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

Durchschnittliche Bewertung



Frage 16

Angaben in Prozent

# Image des Energieversorgers (Teil 2) – Jahresvergleich

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 - Gesamt  
„kann ich nicht beurteilen“

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

Durchschnittliche Bewertung

2,2

... ist kundenfreundlich

14,6 | 61,2

3,5

16,1 | 56,9

1,7

... ist ein kompetenter Partner  
seiner Kunden

11,6 | 66,6

2,9

10,9 | 61,9

9,5

... bietet eine leistungs-  
gerechte Preisgestaltung

30,7 | 28,6

7,8

32,3 | 30,3

8,6

... betreibt eine offene und  
ehrliche Informationspolitik

25,3 | 33,6

7,6

30,1 | 36,2

2,4 | 2,5

2,3 | 2,3

3,1 | 3,1

2,9 | 2,9

1  
trifft voll zu

5  
trifft überhaupt  
nicht zu

Frage 16

Angaben in Prozent

n = 1.040 Gesamt 2006 | n = 1.040 Gesamt 2005

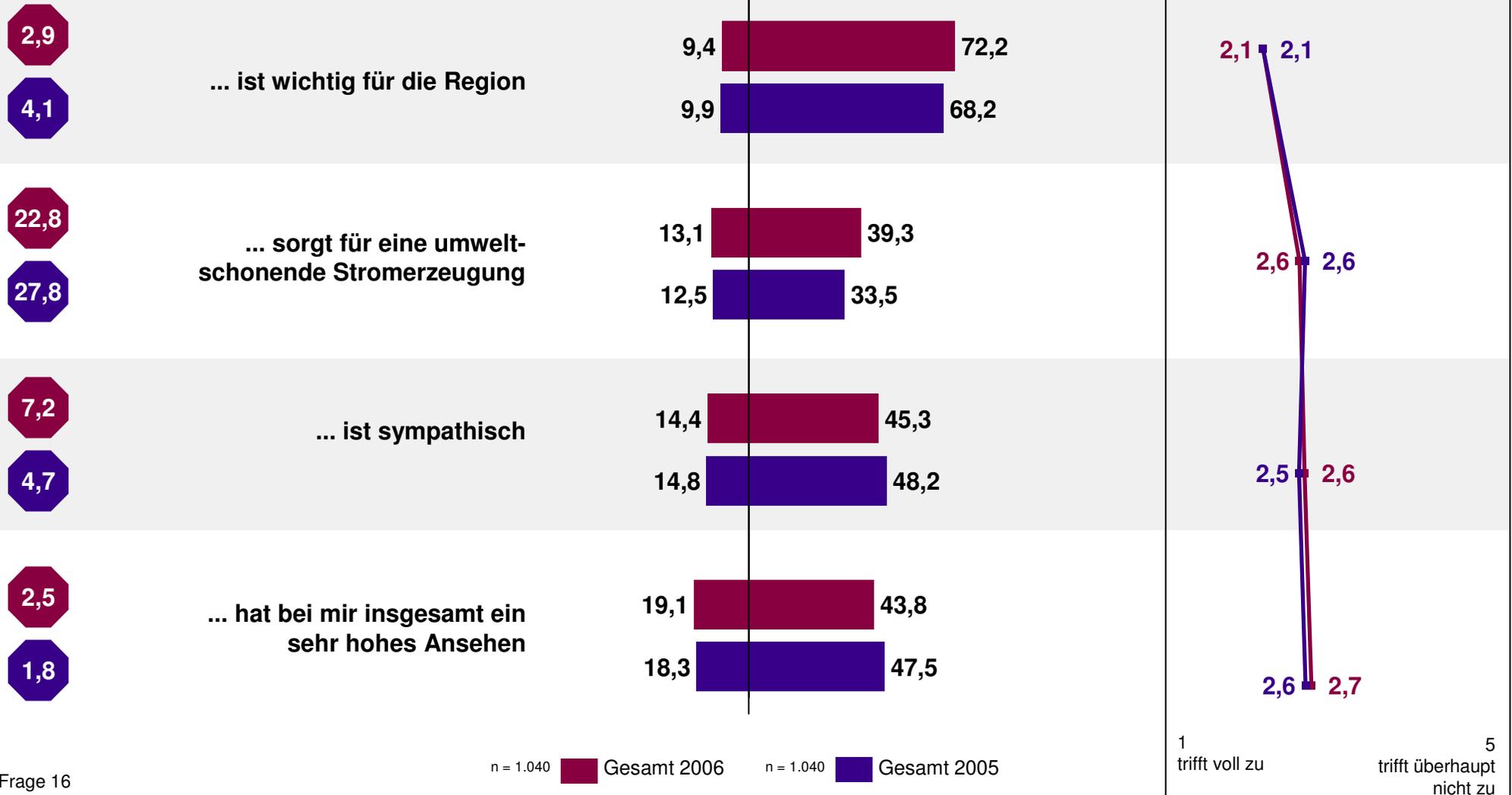
# Image des Energieversorgers (Teil 3) – Jahresvergleich

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 - Gesamt  
„kann ich nicht beurteilen“

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

Durchschnittliche Bewertung



Frage 16

Angaben in Prozent

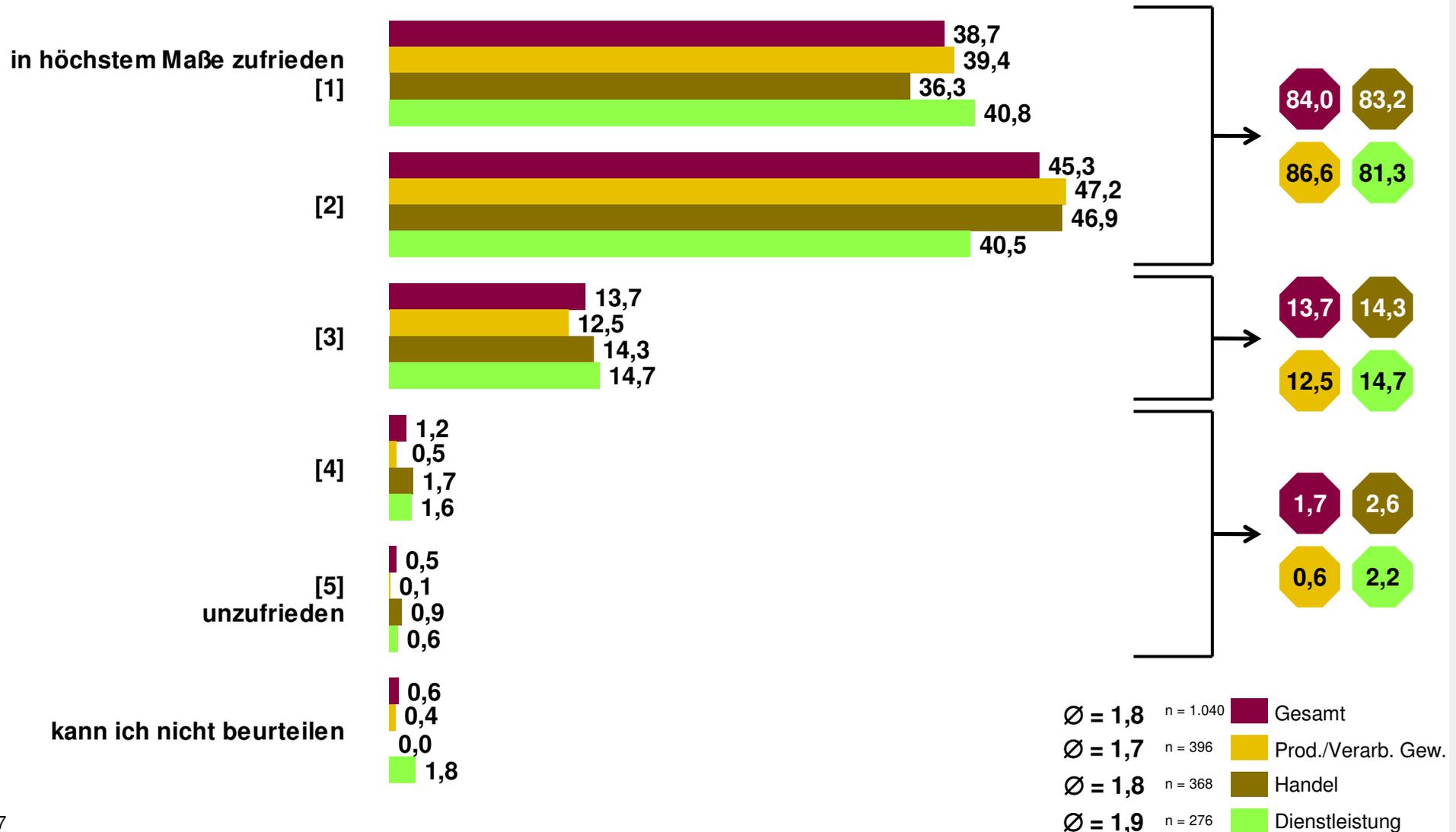
n = 1.040 ■ Gesamt 2006 | n = 1.040 ■ Gesamt 2005

1 trifft voll zu | 5 trifft überhaupt nicht zu

# Generelle Aspekte der Kundenzufriedenheit – Kernkompetenz

Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten Ihres Energieversorgers? Wie zufrieden sind Sie mit ...?

- ... der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Stromversorgung insgesamt -



Frage 17

Angaben in Prozent

# Generelle Aspekte der Kundenzufriedenheit – Stromversorgung

Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten Ihres Energieversorgers? Wie zufrieden sind Sie mit ...?

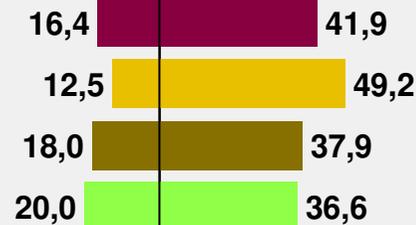
Anteile - Gesamt  
„kann ich nicht beurteilen“

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

Durchschnittliche Bewertung

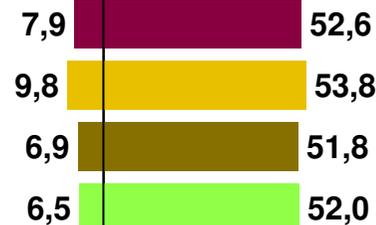
22,4

... dem Informationsverhalten  
des Versorgers bei Störungen  
im Leitungsnetz



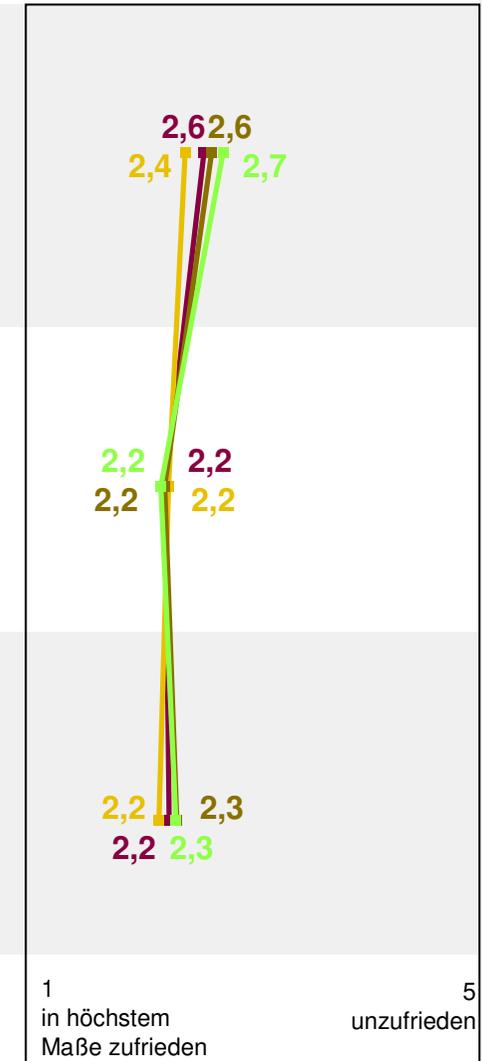
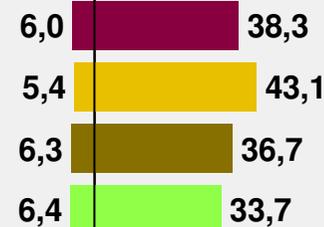
24,5

... der Geschwindigkeit der  
Störungsbehebung



40,2

... der Unterstützung des  
Energieversorgers bei  
Störungen in der Kundenanlage



n = 1.040 Gesamt | n = 368 Handel  
n = 396 Prod./Verarb. Gew. | n = 276 Dienstleistung

Frage 17

Angaben in Prozent

# Generelle Aspekte der Kundenzufriedenheit – Rechnung

Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten Ihres Energieversorgers? Wie zufrieden sind Sie mit ...?

Anteile - Gesamt  
„kann ich nicht beurteilen“

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

Durchschnittliche Bewertung

1,2

... der Verständlichkeit der Rechnung



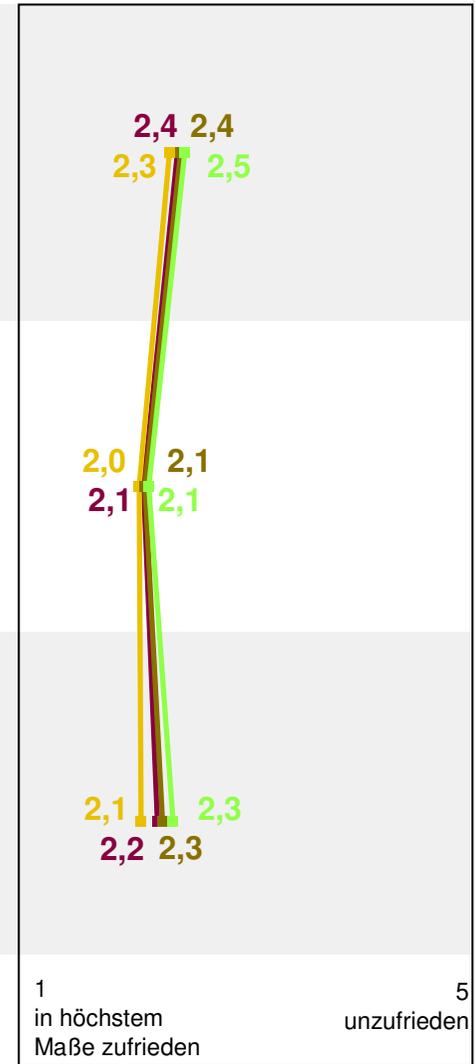
5,9

... der Korrektheit der Rechnung



18,6

... dem Verhalten bei Nachfragen zur Rechnung



n = 1.040 Gesamt  
n = 396 Prod./Verarb. Gew.  
n = 368 Handel  
n = 276 Dienstleistung

Frage 17

Angaben in Prozent

# Generelle Aspekte der Kundenzufriedenheit – Preise & Verträge

Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten Ihres Energieversorgers? Wie zufrieden sind Sie mit ...?

Anteile - Gesamt  
„kann ich nicht beurteilen“

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

Durchschnittliche Bewertung

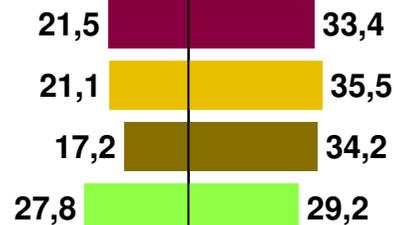
6,1

... der Transparenz der Preisgestaltung



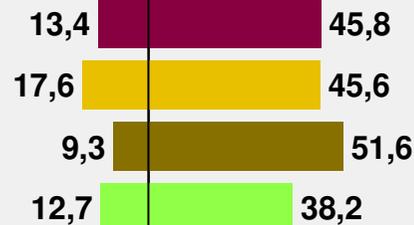
14,5

... der Flexibilität bei der Vertragsgestaltung



15,2

... der Flexibilität bei den Zahlungsmodalitäten (Konjunkturschwankungen, Jahreszeiten ...)



n = 1.040 Gesamt | n = 368 Handel  
n = 396 Prod./Verarb. Gew. | n = 276 Dienstleistung

1 in höchstem Maße zufrieden | 5 unzufrieden

Frage 17

Angaben in Prozent

# Generelle Aspekte der Kundenzufriedenheit – Erreichbarkeit & Termine

Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten Ihres Energieversorgers? Wie zufrieden sind Sie mit ...?

Anteile - Gesamt  
„kann ich nicht beurteilen“

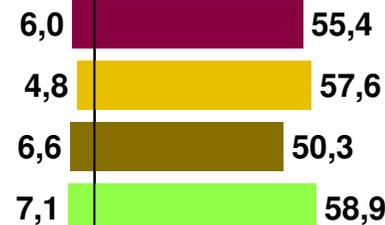
Bottom-Two-Boxes  
(Note 4 + 5)  
Top-Two-Boxes  
(Note 1 + 2)

Durchschnittliche Bewertung

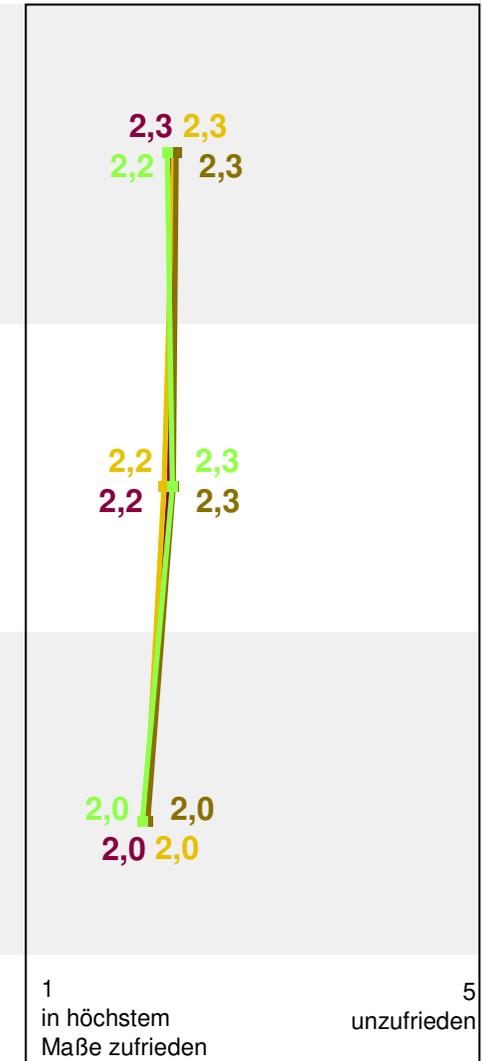
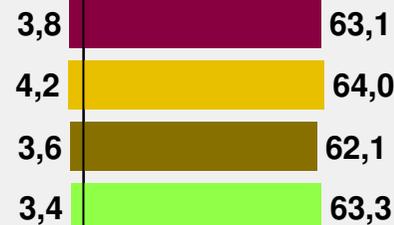
**9,7**  
... der telefonischen Erreichbarkeit  
eines Ansprechpartners bei Ihrem  
Energieversorger



**17,4**  
... den Geschäftszeiten Ihres  
Energieversorgers



**19,2**  
... der Einhaltung  
abgesprochener Termine



n = 1.040 Gesamt  
n = 396 Prod./Verarb. Gew.  
n = 368 Handel  
n = 276 Dienstleistung

1 in höchstem Maße zufrieden  
5 unzufrieden

Frage 17

Angaben in Prozent

# Generelle Aspekte der Kundenzufriedenheit – Mitarbeitermerkmale

Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten Ihres Energieversorgers? Wie zufrieden sind Sie mit ...?

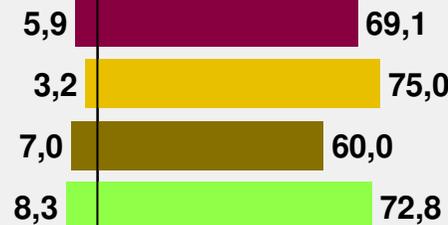
Anteile - Gesamt  
„kann ich nicht beurteilen“

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

Durchschnittliche Bewertung

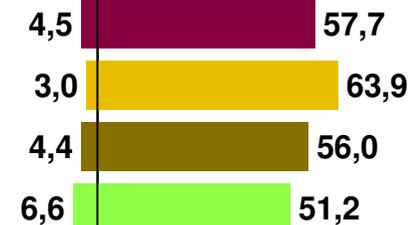
9,3

... der Freundlichkeit der Mitarbeiter



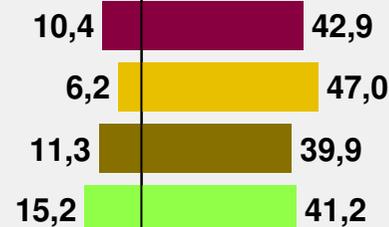
16,2

... dem Einsatz der Mitarbeiter



27,1

... dem Verhalten bei Beschwerden/Reklamationen



n = 1.040 Gesamt  
n = 396 Prod./Verarb. Gew.  
n = 368 Handel  
n = 276 Dienstleistung

1 in höchstem Maße zufrieden  
5 unzufrieden

Frage 17

Angaben in Prozent

# Generelle Aspekte der Kundenzufriedenheit – Beratungskompetenz

Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten Ihres Energieversorgers? Wie zufrieden sind Sie mit ...?

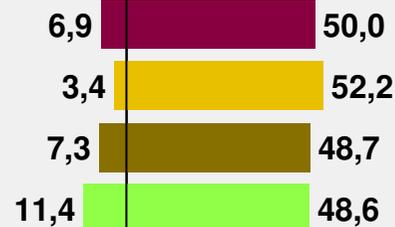
Anteile - Gesamt  
„kann ich nicht beurteilen“

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

Durchschnittliche Bewertung

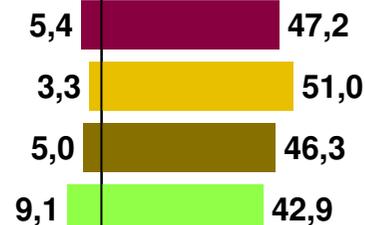
23,3

... der Verständlichkeit von  
Beratungsleistungen Ihres  
Energieversorgers



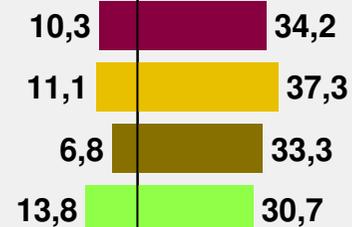
20,4

... der Beratungskompetenz Ihres  
Energieversorgers allgemein



32,2

... der Beratungskompetenz Ihres  
Energieversorgers bzgl. der  
Besonderheiten Ihrer Branche



2,3 2,4  
2,2 2,4

2,3 2,4  
2,4 2,4

2,5 2,8  
2,5 2,6

n = 1.040 Gesamt  
n = 396 Prod./Verarb. Gew.  
n = 368 Handel  
n = 276 Dienstleistung

1 in höchstem Maße zufrieden  
5 unzufrieden

Frage 17

Angaben in Prozent

# Generelle Aspekte der Kundenzufriedenheit – Beratungsumfang & -qualität

Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten Ihres Energieversorgers? Wie zufrieden sind Sie mit ...?

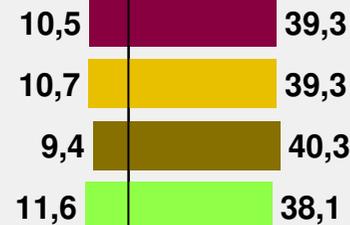
Anteile - Gesamt  
„kann ich nicht beurteilen“

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

Durchschnittliche Bewertung

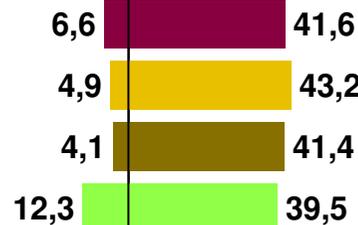
21,3

... dem Umfang des Beratungs- und Dienstleistungsangebot



25,6

... der Qualität des Beratungs- und Dienstleistungsangebot



10,7

... den Aktivitäten Ihres Energieversorgers zur Stromeinsparung bei den Kunden beizutragen



2,6 2,6  
2,5 2,6

2,4 2,5  
2,4 2,6

3,2 3,4  
3,3 3,4

n = 1.040 Gesamt | n = 368 Handel  
n = 396 Prod./Verarb. Gew. | n = 276 Dienstleistung

1 in höchstem Maße zufrieden | 5 unzufrieden

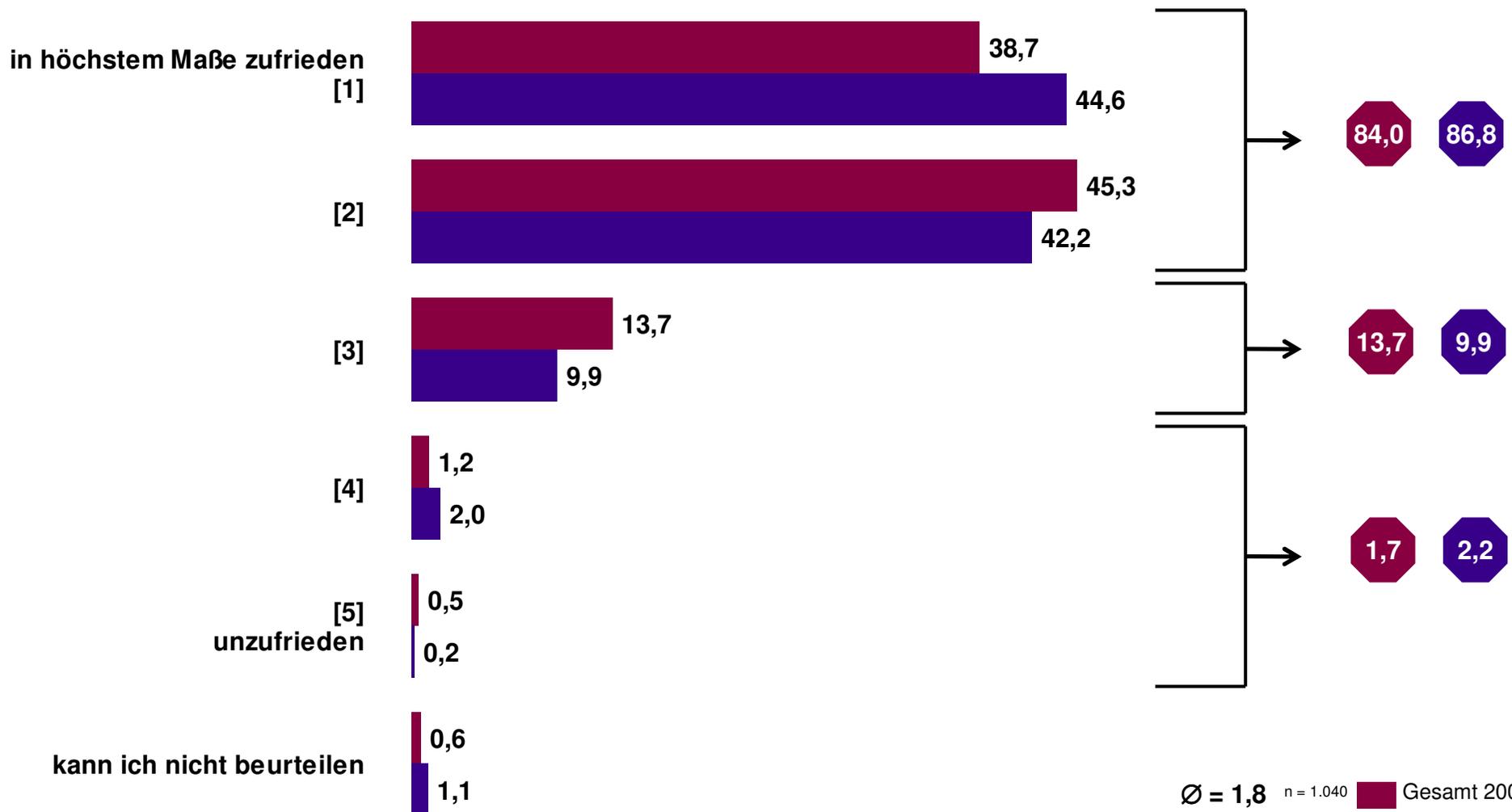
Frage 17

Angaben in Prozent

# Generelle Aspekte der Kundenzufriedenheit – Kernkompetenz (Vergleich)

Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten Ihres Energieversorgers? Wie zufrieden sind Sie mit ...?

- ... der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Stromversorgung insgesamt -



Frage 17

Angaben in Prozent

# Generelle Aspekte der Kundenzufriedenheit – Stromversorgung (Vergleich)

Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten Ihres Energieversorgers? Wie zufrieden sind Sie mit ...?

Anteile - Gesamt  
„kann ich nicht beurteilen“

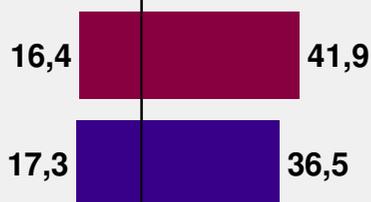
Bottom-Two-Boxes  
(Note 4 + 5) | Top-Two-Boxes  
(Note 1 + 2)

Durchschnittliche Bewertung

22,4

23,2

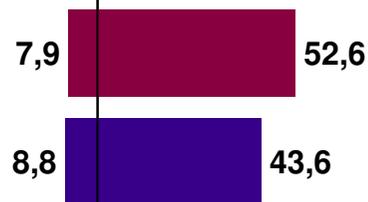
... dem Informationsverhalten  
des Versorgers bei Störungen  
im Leitungsnetz



24,5

25,9

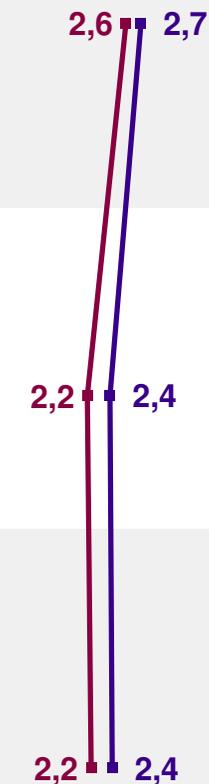
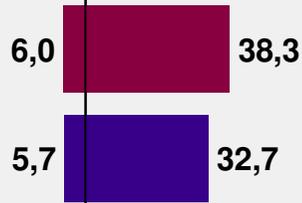
... der Geschwindigkeit der  
Störungsbehebung



40,2

45,2

... der Unterstützung des  
Energieversorgers bei  
Störungen in der  
Kundenanlage



Frage 17

Angaben in Prozent

n = 1.040 Gesamt 2006 | n = 1.040 Gesamt 2005

1 in höchstem Maße zufrieden | 5 unzufrieden

# Generelle Aspekte der Kundenzufriedenheit – Rechnung (Vergleich)

Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten Ihres Energieversorgers? Wie zufrieden sind Sie mit ...?

Anteile - Gesamt  
„kann ich nicht beurteilen“

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

Durchschnittliche Bewertung

1,2

... der Verständlichkeit der Rechnung

14,7 60,6

4,5

16,0 52,7

5,9

... der Korrektheit der Rechnung

7,8 71,7

7,7

7,1 68,9

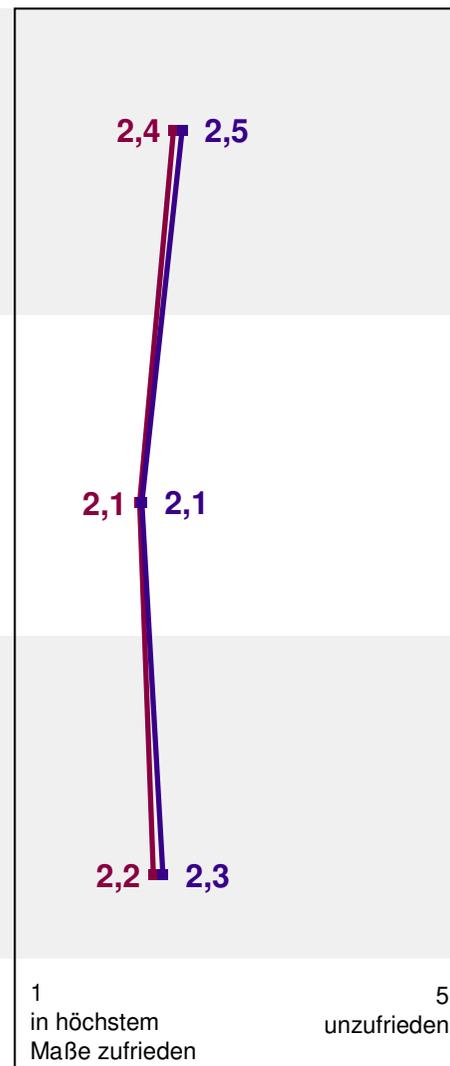
18,6

... dem Verhalten bei Nachfragen zur Rechnung

9,1 55,7

21,2

10,1 52,3



n = 1.040 Gesamt 2006 n = 1.040 Gesamt 2005

1 in höchstem Maße zufrieden 5 unzufrieden

Frage 17

Angaben in Prozent

Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten Ihres Energieversorgers? Wie zufrieden sind Sie mit ...?

Anteile - Gesamt  
„kann ich nicht beurteilen“

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

Durchschnittliche Bewertung

6,1

... der Transparenz der Preisgestaltung

5,6

34,1

30,5

36,3

30,6

3,1 | 3,1

14,5

... der Flexibilität bei der Vertragsgestaltung

13,9

21,5

33,4

23,1

33,9

2,9 | 2,9

15,2

... der Flexibilität bei den Zahlungsmodalitäten  
(Konjunkturschwankungen, Jahreszeiten ...)

14,5

13,4

45,8

13,7

45,7

2,5 | 2,6

Frage 17

Angaben in Prozent

n = 1.040

Gesamt 2006

n = 1.040

Gesamt 2005

1  
in höchstem  
Maße zufrieden

5  
unzufrieden

# Generelle Aspekte der Kundenzufriedenheit – Erreichbarkeit & Termine (Vergleich)

Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten Ihres Energieversorgers? Wie zufrieden sind Sie mit ...?

Anteile - Gesamt  
„kann ich nicht beurteilen“

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

Durchschnittliche Bewertung

9,7

... der telefonischen Erreichbarkeit eines Ansprechpartners bei Ihrem Energieversorger

10,0

14,4 60,6

14,1 57,4

17,4

... den Geschäftszeiten Ihres Energieversorgers

17,0

6,0 55,4

8,1 56,3

19,2

... der Einhaltung abgesprochener Termine

24,5

3,8 63,1

5,7 54,1

2,3 2,3

2,2 2,3

2,0 2,1

Frage 17

Angaben in Prozent

n = 1.040 Gesamt 2006 n = 1.040 Gesamt 2005

1 in höchstem Maße zufrieden 5 unzufrieden

# Generelle Aspekte der Kundenzufriedenheit – Mitarbeitermerkmale (Vergleich)

Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten Ihres Energieversorgers? Wie zufrieden sind Sie mit ...?

Anteile - Gesamt  
„kann ich nicht beurteilen“

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

Durchschnittliche Bewertung

9,3

8,8

... der Freundlichkeit der Mitarbeiter

5,9 69,1

5,7 69,7

16,2

13,0

... dem Einsatz der Mitarbeiter

4,5 57,7

8,5 55,4

27,1

31,1

... dem Verhalten bei Beschwerden/Reklamationen

10,4 42,9

12,3 35,1

2,1 2,1

2,2 2,3

2,5 2,6

Frage 17

Angaben in Prozent

n = 1.040 Gesamt 2006 n = 1.040 Gesamt 2005

1 in höchstem Maße zufrieden 5 unzufrieden

# Generelle Aspekte der Kundenzufriedenheit – Beratungskompetenz (Vergleich)

Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten Ihres Energieversorgers? Wie zufrieden sind Sie mit ...?

Anteile - Gesamt  
„kann ich nicht beurteilen“

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

Durchschnittliche Bewertung

23,3

... der Verständlichkeit von  
Beratungsleistungen Ihres  
Energieversorgers

6,9 50,0

22,1

9,6 45,3

20,4

... der Beratungskompetenz  
Ihres Energieversorgers  
allgemein

5,4 47,2

20,7

8,5 47,4

32,2

... der Beratungskompetenz  
Ihres Energieversorgers  
bzgl. der Besonderheiten  
Ihrer Branche

10,3 34,2

33,3

12,4 32,1

2,3 2,4

2,4 2,4

2,6 2,6

Frage 17

Angaben in Prozent

n = 1.040 Gesamt 2006 n = 1.040 Gesamt 2005

1 in höchstem Maße zufrieden  
5 unzufrieden

# Generelle Aspekte der Kundenzufriedenheit – Beratungsumfang & -qualität (Vergleich) promit

Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten Ihres Energieversorgers? Wie zufrieden sind Sie mit ...?

Anteile - Gesamt  
„kann ich nicht beurteilen“

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

Durchschnittliche Bewertung

21,3

21,8

... dem Umfang des  
Beratungs- und  
Dienstleistungsangebot

10,5 | 39,3

12,1 | 38,8

25,6

23,4

... der Qualität des Beratungs-  
und Dienstleistungsangebot

6,6 | 41,6

10,2 | 41,6

10,7

11,1

... den Aktivitäten Ihres  
Energieversorgers zur  
Stromeinsparung bei den  
Kunden beizutragen

40,1 | 24,0

38,9 | 23,7

2,6 | 2,6

2,5 | 2,5

3,3 | 3,3

Frage 17

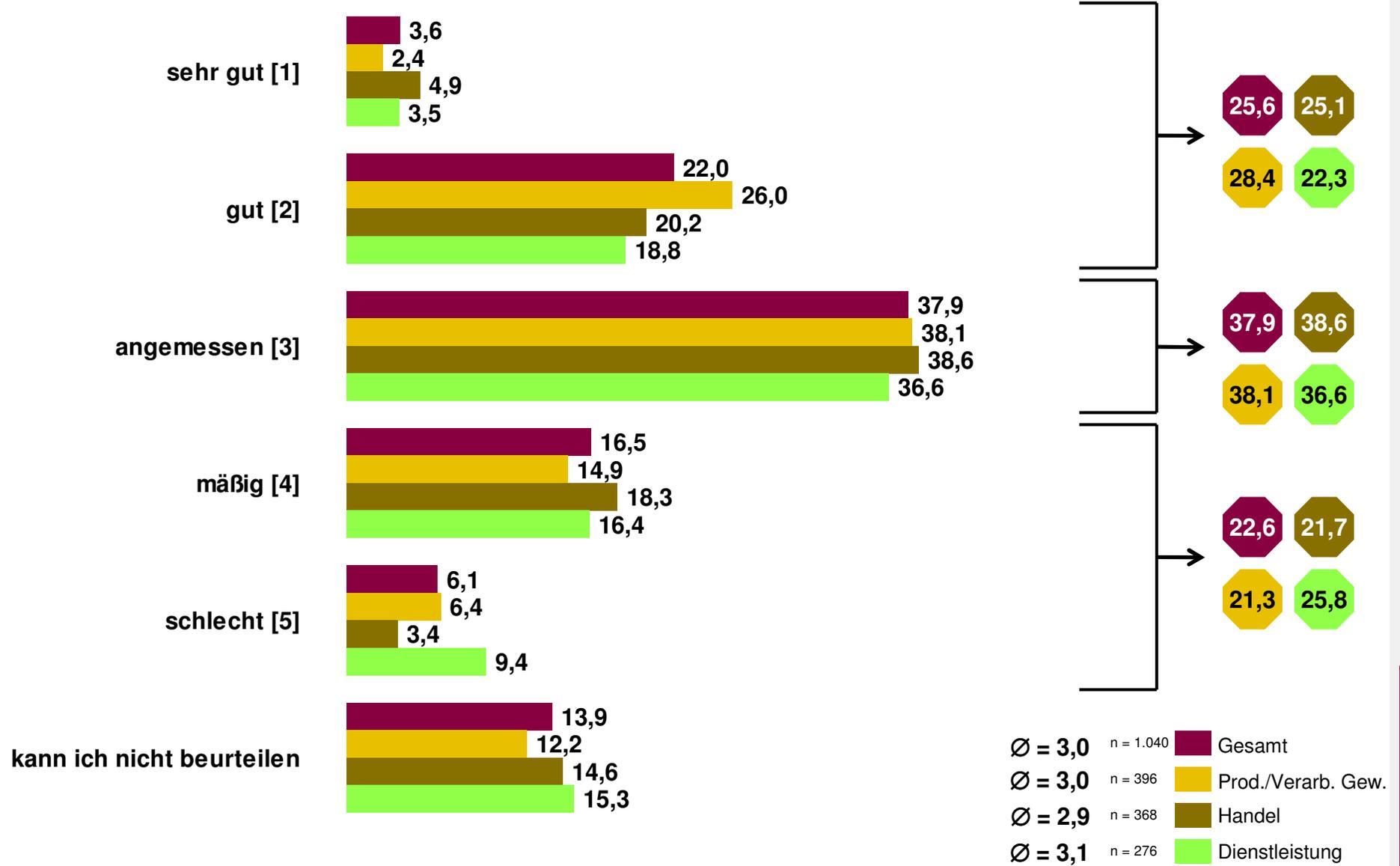
Angaben in Prozent

n = 1.040 ■ Gesamt 2006 | n = 1.040 ■ Gesamt 2005

1 in höchstem Maße zufrieden | 5 unzufrieden

# Bewertung des Preis-Leistungsverhältnisses

Ist das Preis-Leistungsverhältnis Ihres Energieversorgers im Vergleich zu den Preisen anderer Energieversorger aus Ihrer Sicht ...?

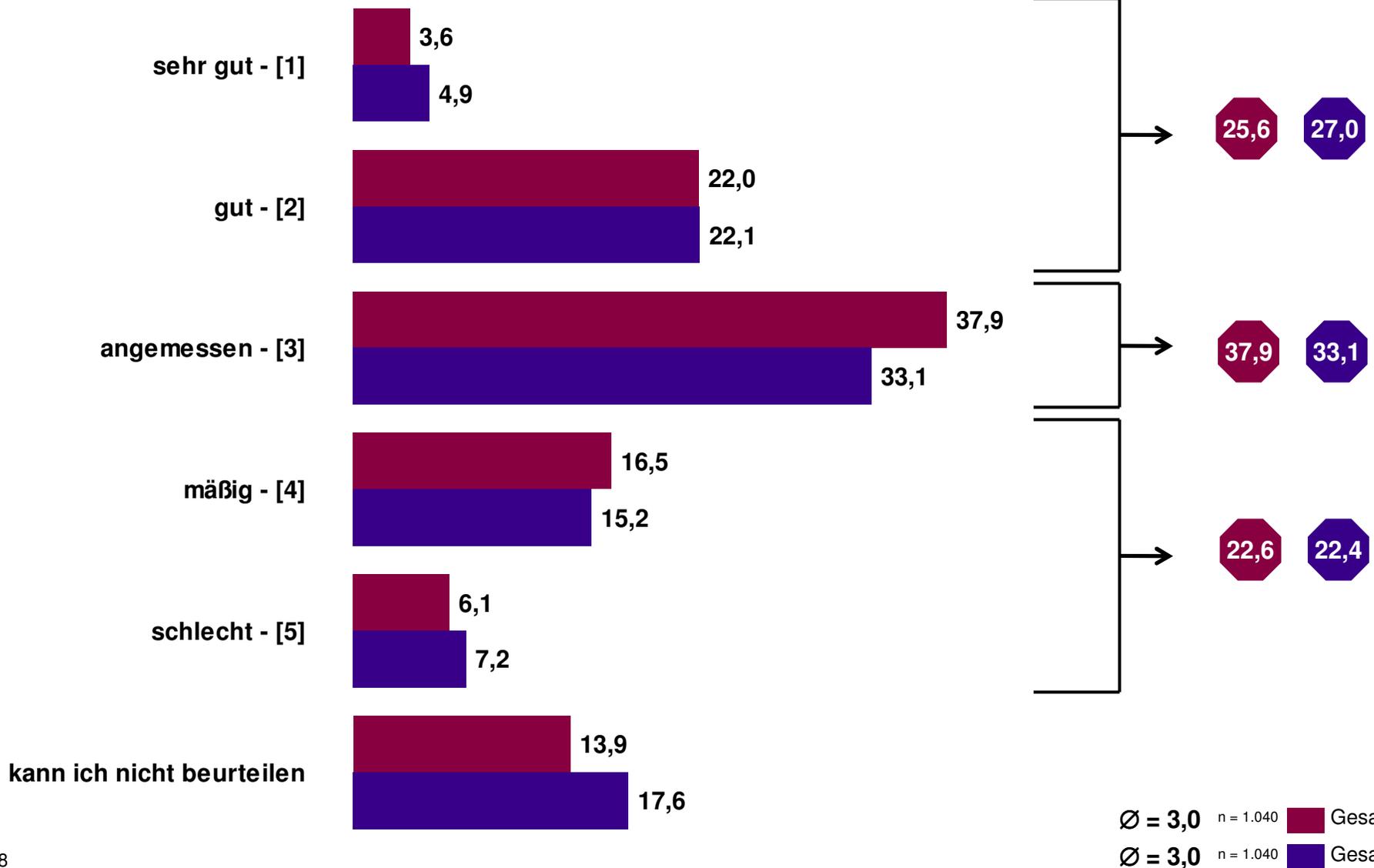


Frage 18

Angaben in Prozent

# Bewertung des Preis-Leistungsverhältnisses – Jahresvergleich

Ist das Preis-Leistungsverhältnis Ihres Energieversorgers im Vergleich zu den Preisen anderer Energieversorger aus Ihrer Sicht ...?

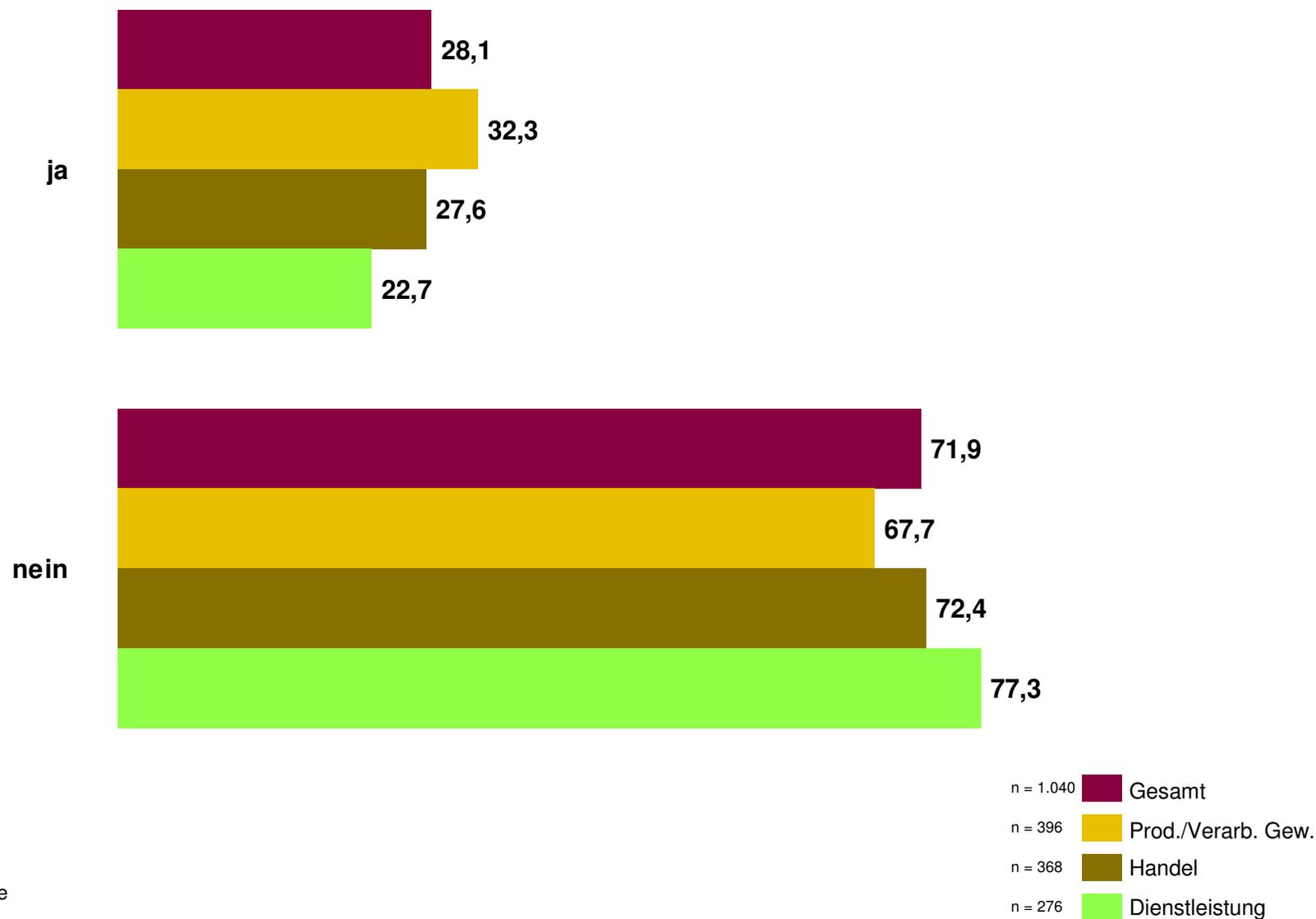


Frage 18

Angaben in Prozent

# ⚡ Ansprechpartner bei dem Energieversorger

Haben Sie einen festen Ansprechpartner bei Ihrem Energieversorgungsunternehmen?



Frage 19

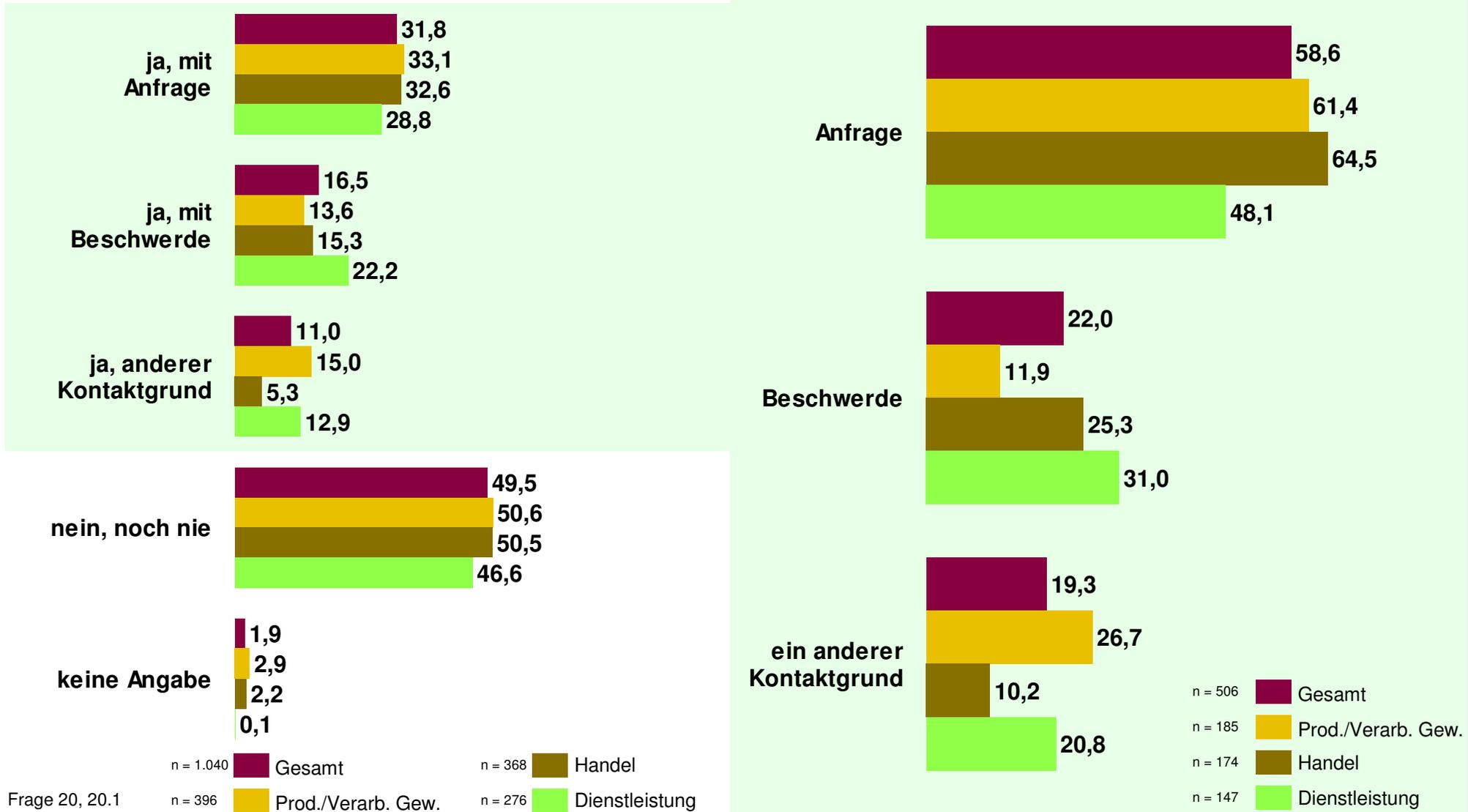
 =  - Benchmarkstudie 2006 (Gesamt)

Angaben in Prozent

# Letzter Kontakt mit dem Energieversorger

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

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



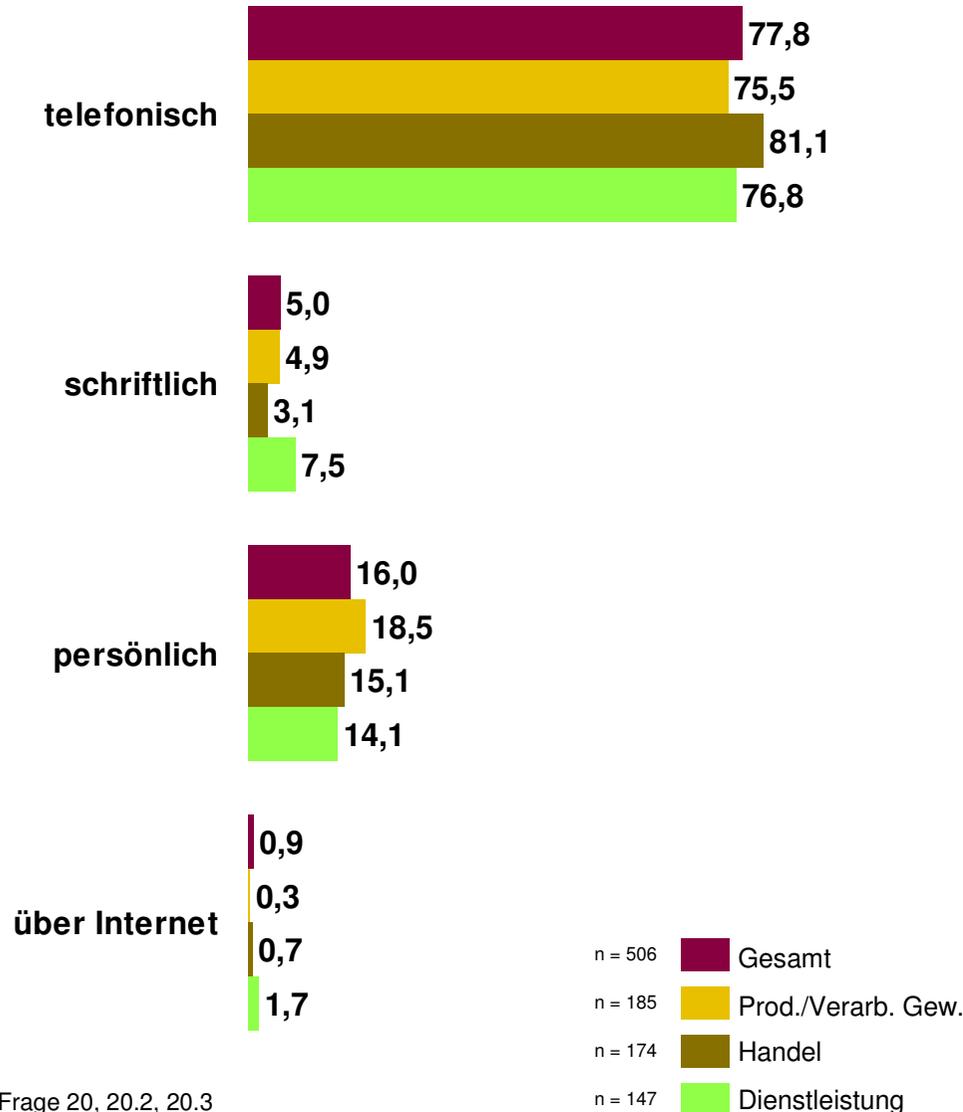
Frage 20, 20.1  
Angaben in Prozent

n = 1.040 Gesamt  
n = 396 Prod./Verarb. Gew.  
n = 368 Handel  
n = 276 Dienstleistung

n = 506 Gesamt  
n = 185 Prod./Verarb. Gew.  
n = 174 Handel  
n = 147 Dienstleistung

# Form und Zeitpunkt des Kontaktes

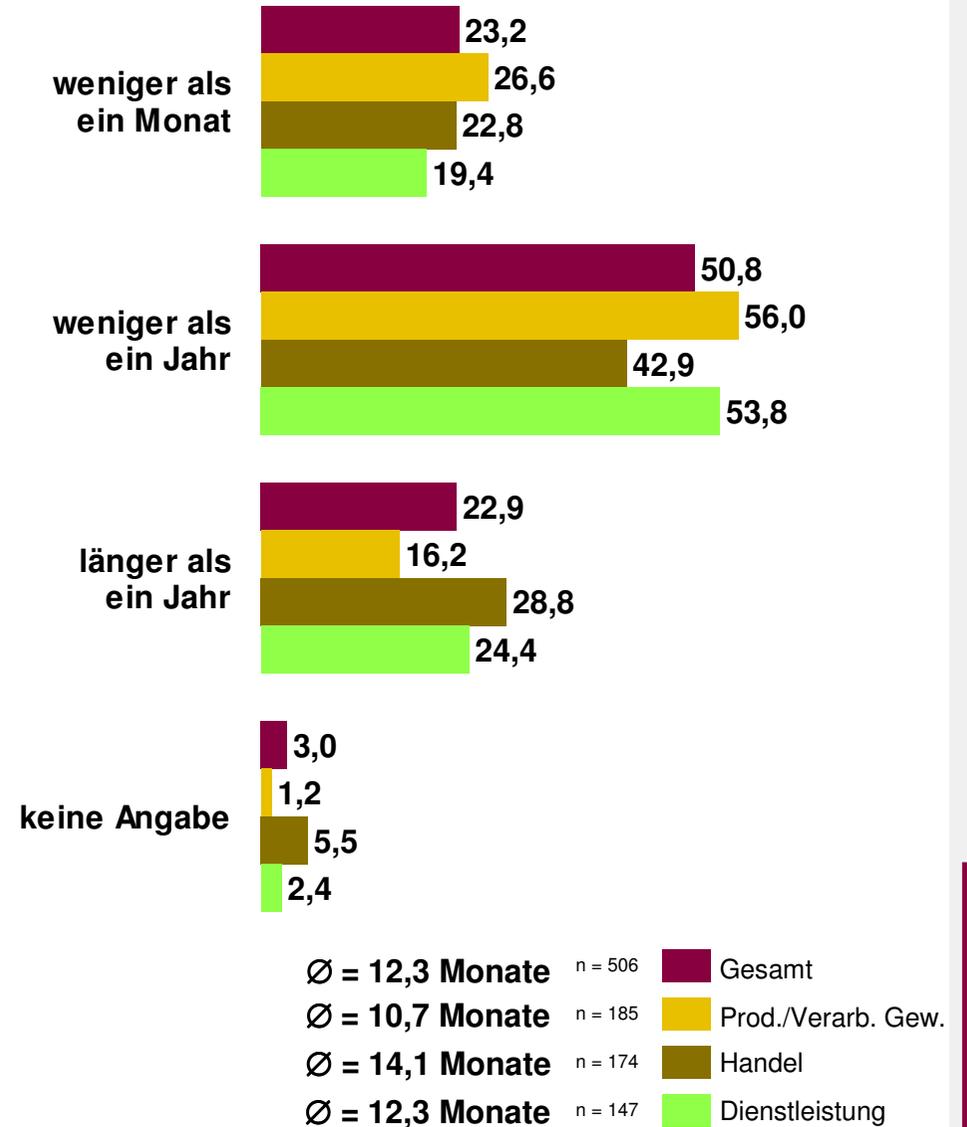
Hatten Sie diesen letzten Kontakt mit Ihrem Energieversorger telefonisch, schriftlich, persönlich oder über das Internet?



Frage 20, 20.2, 20.3

Angaben in Prozent

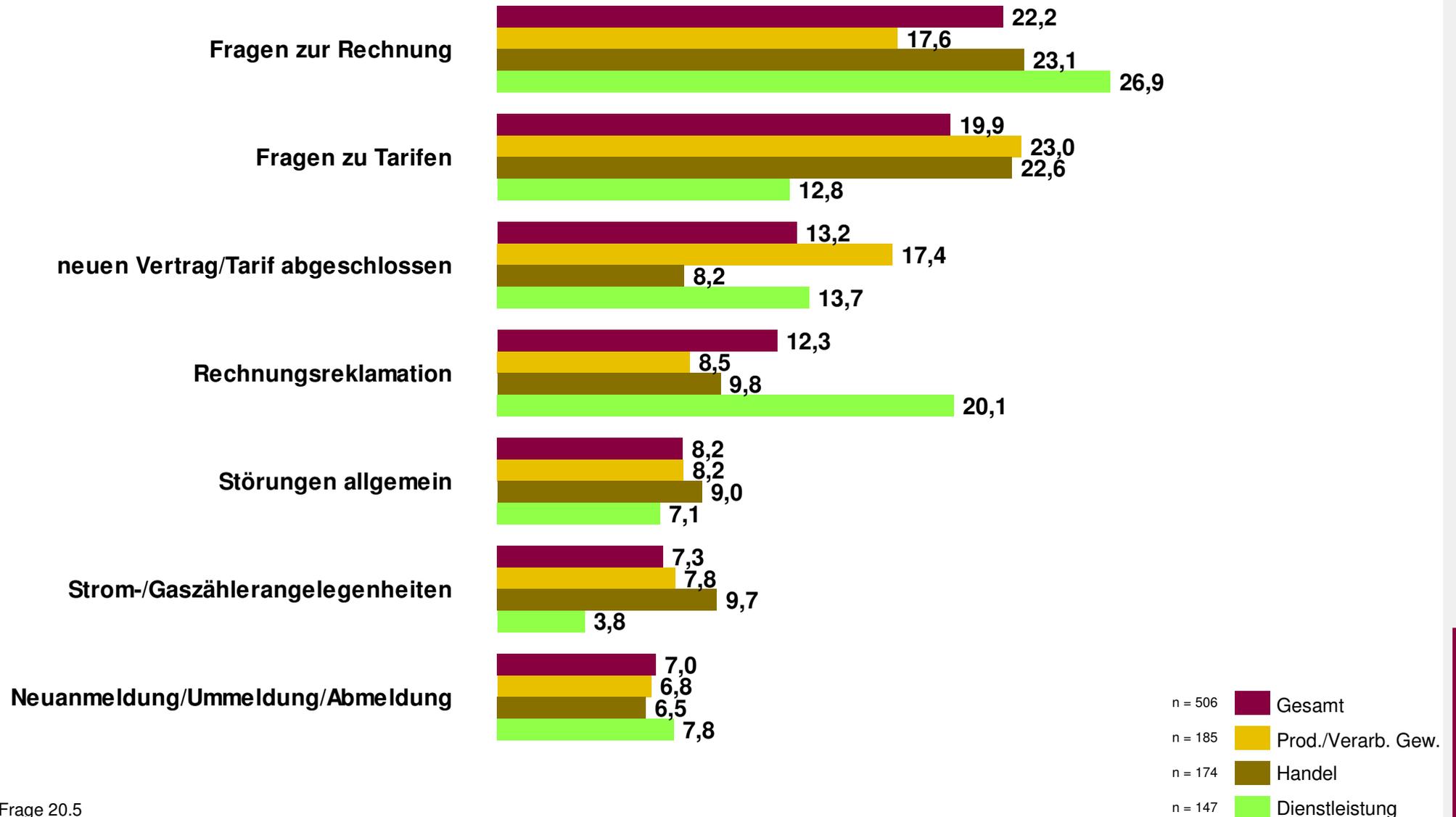
Wie lange liegt dieser letzte Kontakt zu Ihrem Energieversorger zurück?





# Inhalt des Kontaktes

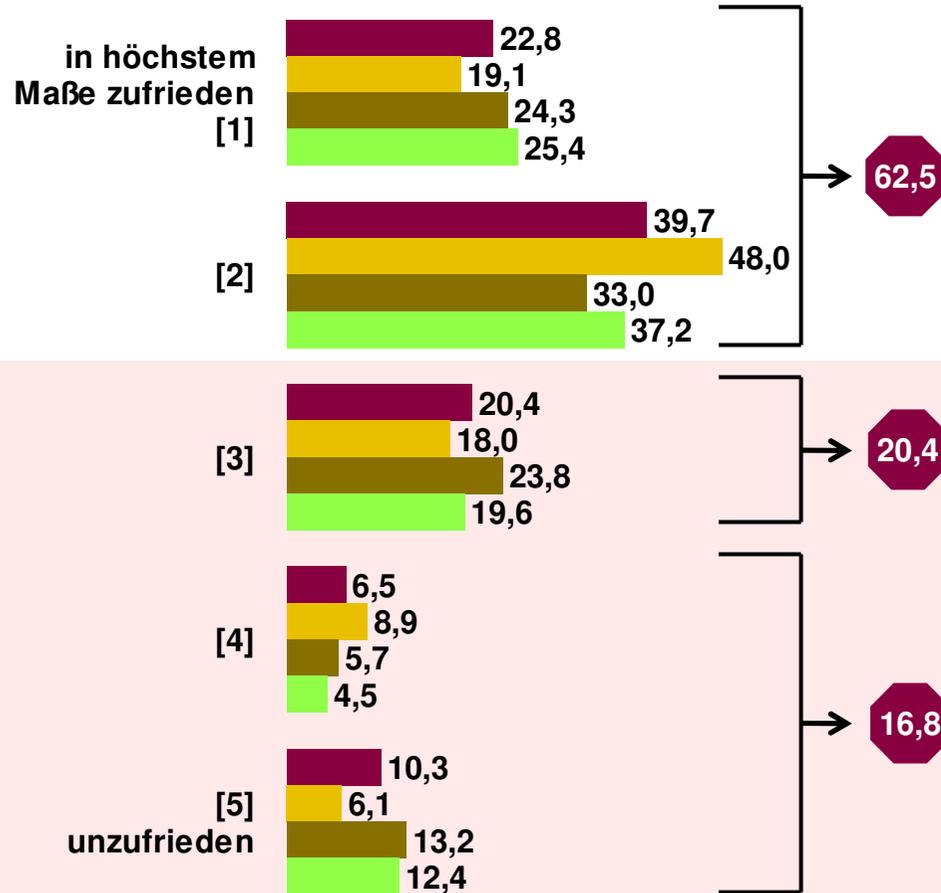
Was war der Anlass für diesen letzten Kontakt?  
(die sieben häufigsten Nennungen)



Frage 20.5

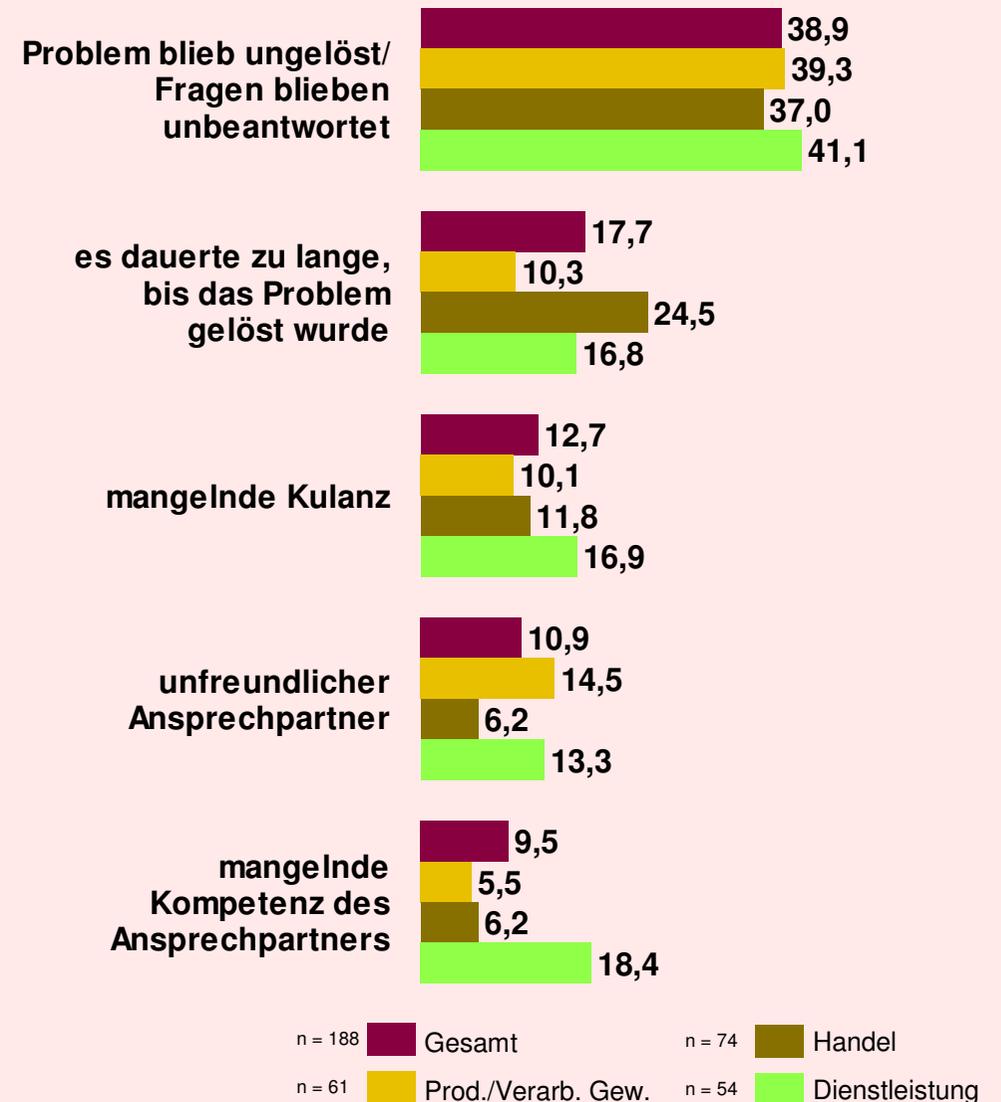
Angaben in Prozent

Wie zufrieden waren Sie mit diesem letzten Kontakt?



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

(die fünf häufigsten Nennungen)



kann ich nicht beurteilen

0,3  
0,0  
0,0  
1,0

Ø = 2,4 n = 506  
Ø = 2,3 n = 185  
Ø = 2,5 n = 174  
Ø = 2,4 n = 147

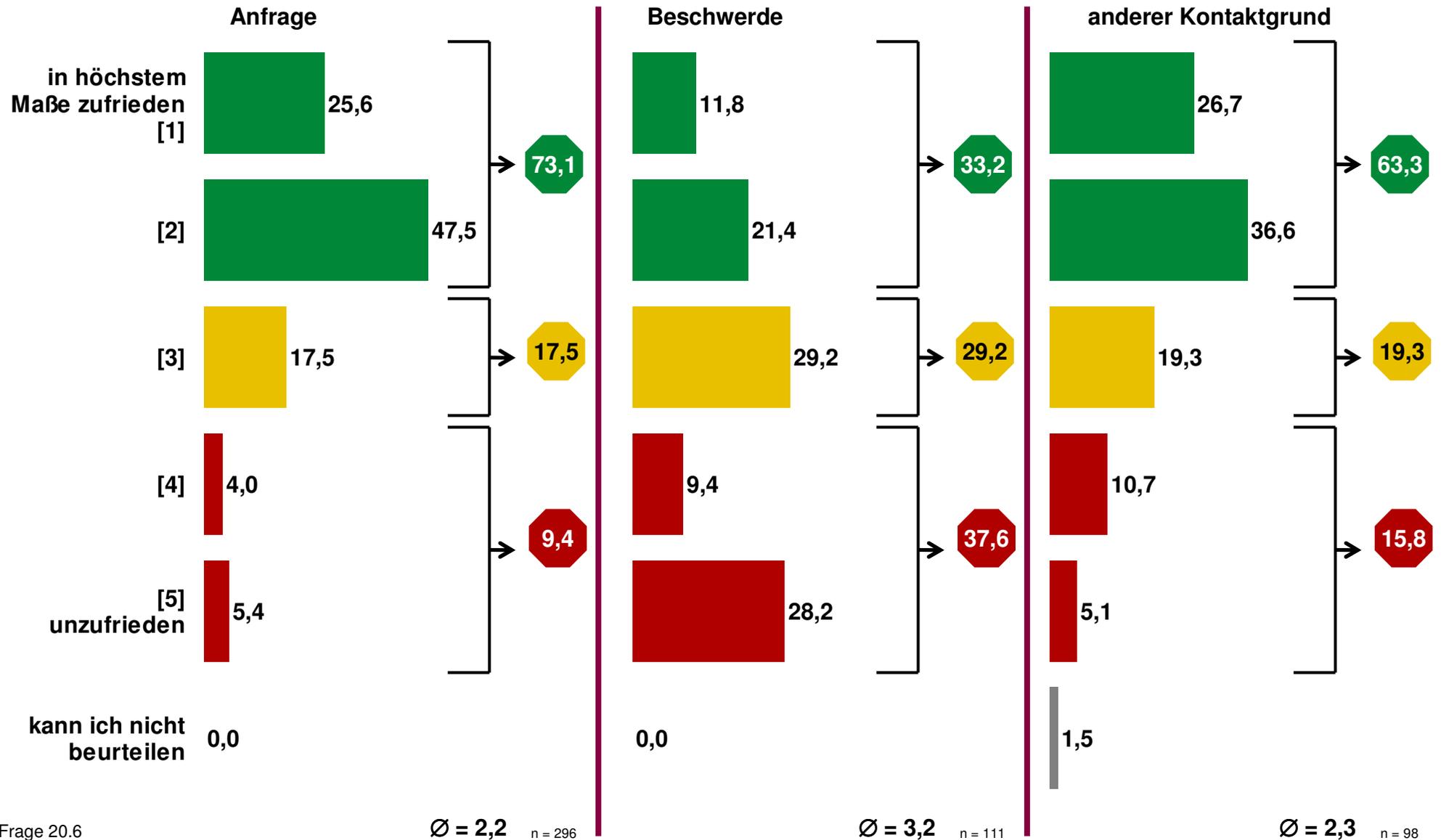
■ Gesamt  
■ Prod./Verarb. Gew.  
■ Handel  
■ Dienstleistung

Frage 20.6, 20.7

Angaben in Prozent

# Bewertung des Kontaktes – Differenziert nach Kontaktgrund

Wie zufrieden waren Sie mit diesem letzten Kontakt?

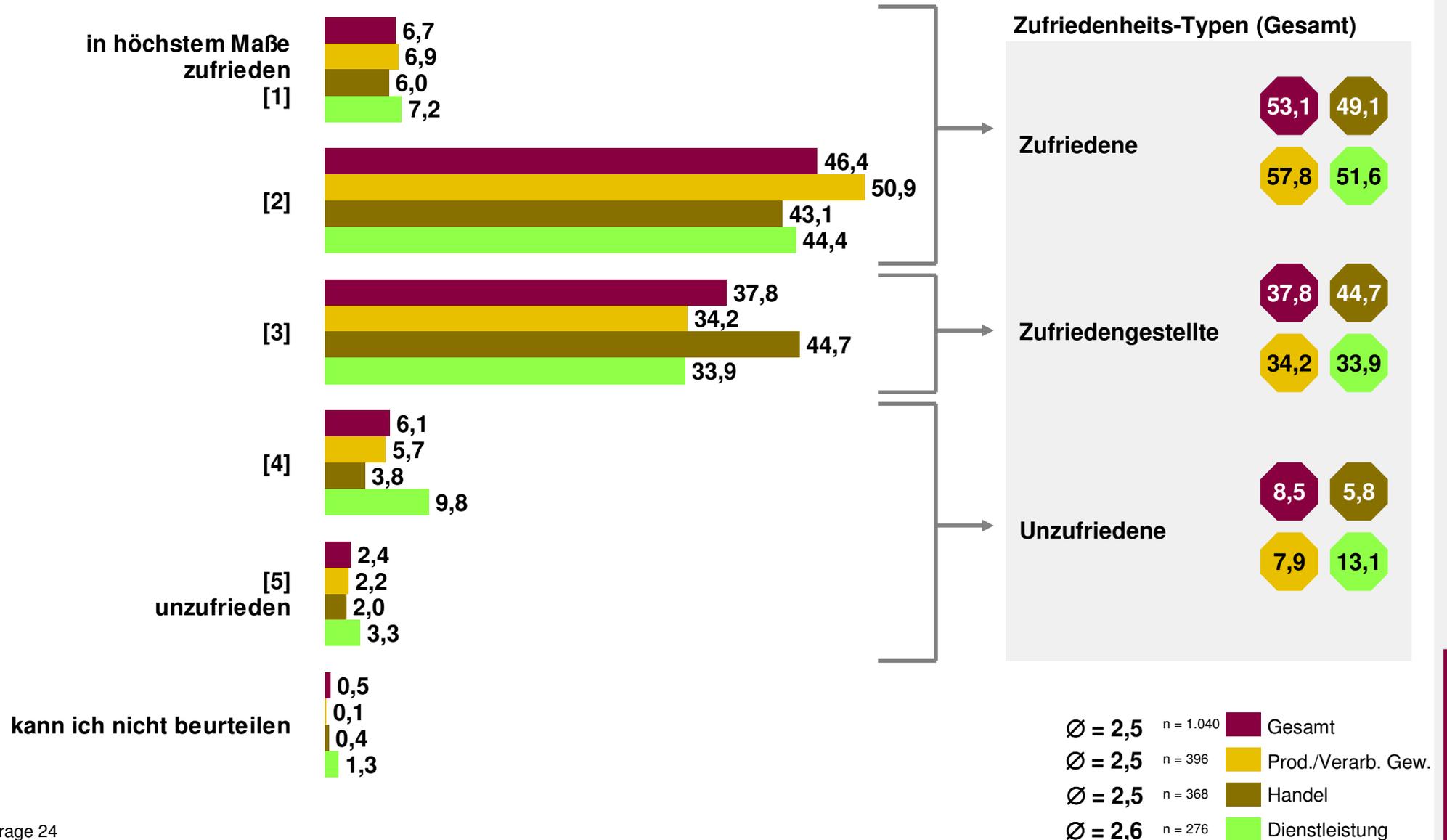


Frage 20.6

Angaben in Prozent

# Gesamtzufriedenheit mit dem Energieversorger

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

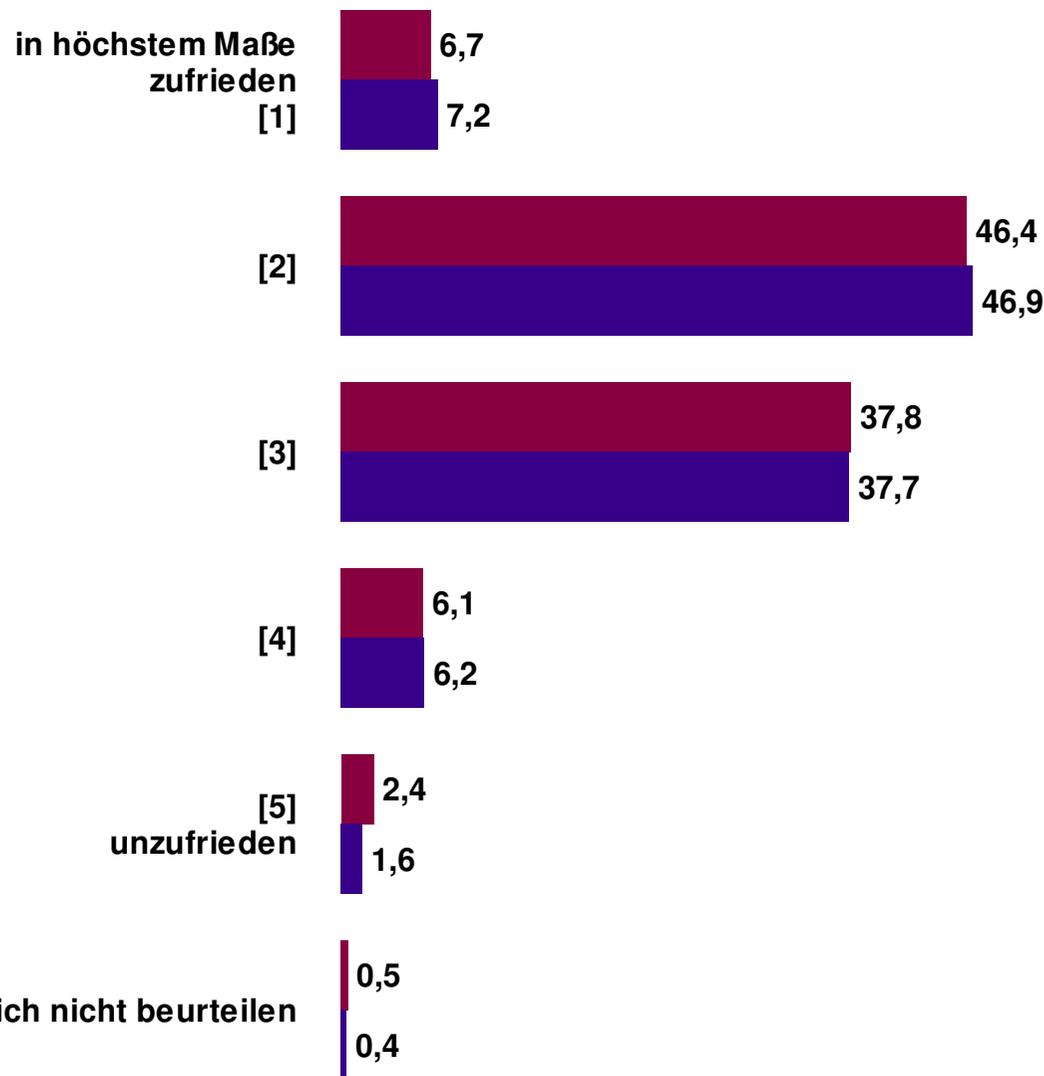


Frage 24

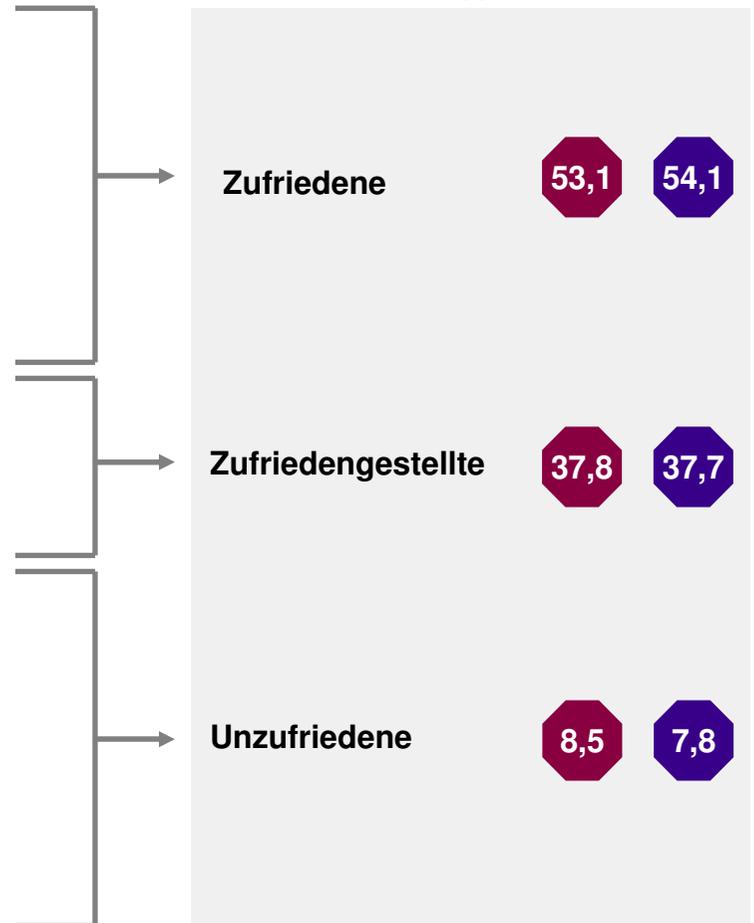
Angaben in Prozent

# Gesamtzufriedenheit mit dem Energieversorger – Jahresvergleich

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



## Zufriedenheits-Typen (Gesamt)



Ø = 2,5 n = 1.040 ■ Gesamt 2006  
 Ø = 2,5 n = 1.040 ■ Gesamt 2005

Frage 24

Angaben in Prozent

## Image der Energieversorger

Ausschlaggebend für das allgemein positive Image der Energieversorger sind vor allem die Aspekte Zuverlässigkeit ( $\bar{x}$  1,6), die Leistungsfähigkeit und die Wichtigkeit für die Region (jeweils  $\bar{x}$  2,1). Defizite zeigen sich bei der Preisgestaltung ( $\bar{x}$  3,1) und der Informationspolitik ( $\bar{x}$  2,9).

## Generelle Aspekte zur Kundenzufriedenheit

Die Sicherheit und Zuverlässigkeit der Stromversorgung ist der Top-Aspekt ( $\bar{x}$  1,8). Die Zufriedenheit der Kunden mit den Aspekten Einhaltung abgesprochener Termine ( $\bar{x}$  2,0), Korrektheit der Rechnung und Freundlichkeit der Mitarbeiter (jeweils  $\bar{x}$  2,1) wird durch die negative Bewertung verschiedener Aspekte deutlich geschwächt. Die Aktivität, zur Stromeinsparung bei den Kunden beizutragen wird am schlechtesten bewertet ( $\bar{x}$  3,3). Auch die Transparenz der Preisgestaltung ( $\bar{x}$  3,1) und die Flexibilität der Vertragsgestaltung ( $\bar{x}$  2,9) werden negativ bewertet.

## Bewertung des Preis-Leistungsverhältnisses

Die Mehrheit vergibt die mittlere Note auf einer fünfstufigen Skala (von 1 = „sehr gut“ bis 5 = „schlecht“) und stuft das Preis-Leistungsverhältnis als angemessen ein (37,9%). Nur 25,6% vergeben die beiden besten Noten.

## Ansprechpartner bei dem Energieversorgern

Rund ein Viertel der Gewerbekunden hat einen festen Ansprechpartner bei ihrem Energieversorger (28,1%).

## Kontakte mit dem Energieversorger

Fast die Hälfte aller Gewerbekunden hat sich schon einmal mit einer Anfrage (31,8%), Beschwerde (16,5%) oder einem anderen Kontaktgrund (11,0%) an ihren Energieversorger gewandt. Bezüglich des letzten Kontaktes handelt es sich vor allem um Anfragen (58,6%), bei 22,0% der Kontakte sind es Beschwerden und bei 19,3% ein anderer Kontaktgrund. Dabei handelt es sich überwiegend um telefonische Kontakte (77,8%). Die Kontakte liegen bei 74,0% weniger als ein Jahr zurück ( $\bar{x}$  12,3 Monate). „Fragen zur Rechnung“ sind der Top-Kontak Anlass (22,2%). Fast zwei Drittel haben den Kontakt in positiver Erinnerung (62,5%), wobei Befragte mit Anfragen deutlich positiver urteilen als Befragte mit Beschwerden ( $\bar{x}$  2,2 v.  $\bar{x}$  3,2).

## Gesamtzufriedenheit mit den Energieversorgern

Die Gewerbekunden sind insgesamt nur durchschnittlich zufrieden mit ihrem Energieversorger. 53,3% vergeben a priori die Top-Bewertungen. 12,8% sind unzufrieden und vergeben entsprechend schlechte Noten ( $\bar{x}$  2,5). Nach der Bewertung der einzelnen Zufriedenheitsaspekte verbessert sich das Bild geringfügig. 53,1% vergeben die Top-Bewertungen, nur noch 8,5% sind unzufrieden ( $\bar{x}$  2,5).

**Verhalten hinsichtlich des Versorgerwechsels bei Umzügen**

**Wechselverhalten**

**Information zu Tarifen und Verträgen**

**Wahrscheinlichkeit des Verbleibs bei dem Stromversorger**

**Weiterempfehlungsquote**

**Stromversorger im Vergleich**

**Kundenbindungsindex**

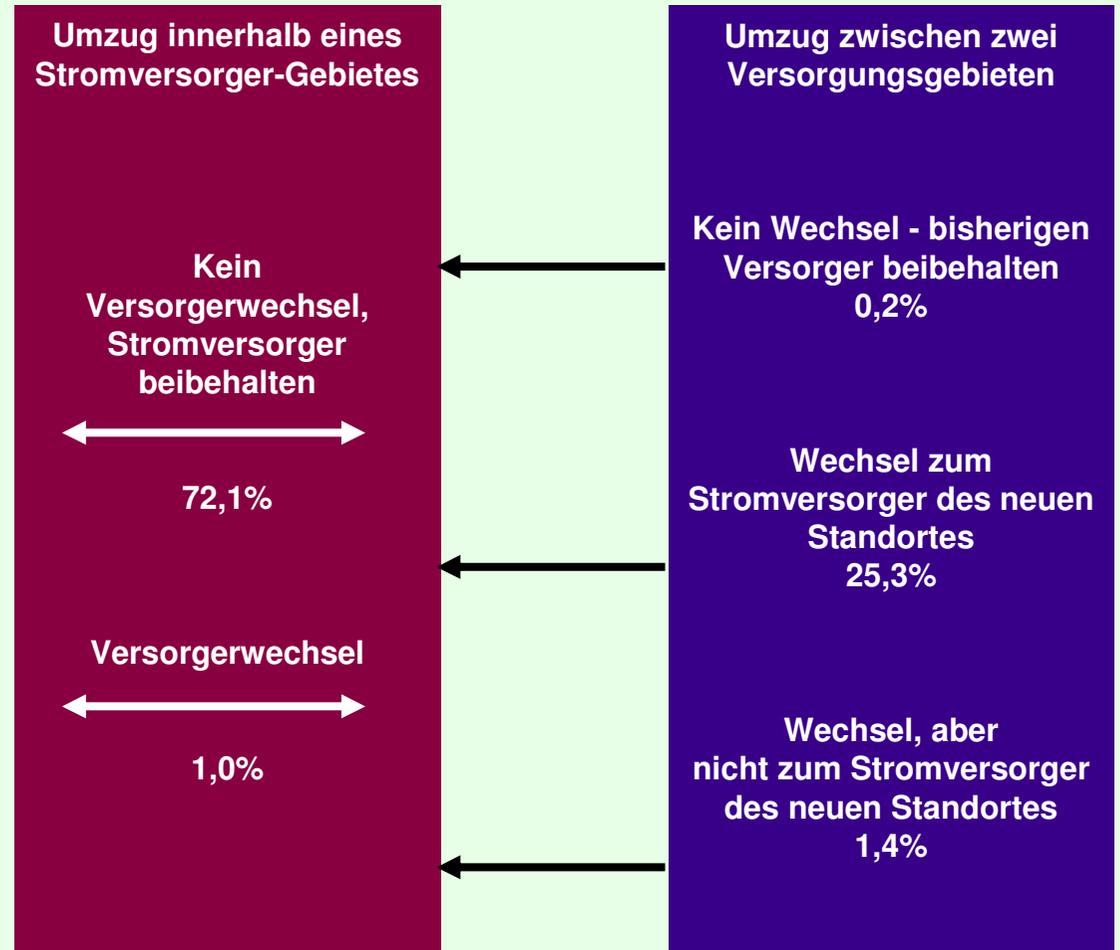
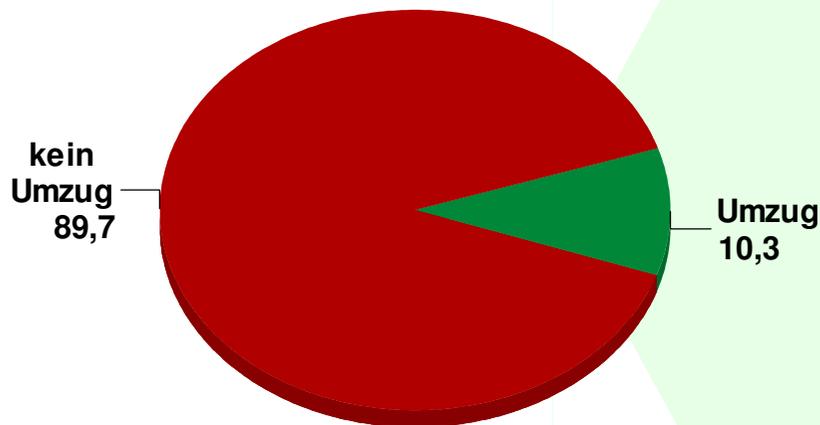
**Stromrechnung**

**Zusammenfassung der Ergebnisse – Wettbewerb in der Stromwirtschaft**

# Verhalten hinsichtlich eines Versorgerwechsels bei Umzügen

Die Grafik zeigt das Verhalten hinsichtlich eines Stromversorgerwechsels von Gewerbebetrieben, die in den letzten 3 Jahren umgezogen sind. Die Analyse erfolgt auf Basis der Postleitzahl-Nennung des jetzigen und vorherigen Wohnsitzes.

Umzüge in den letzten drei Jahren

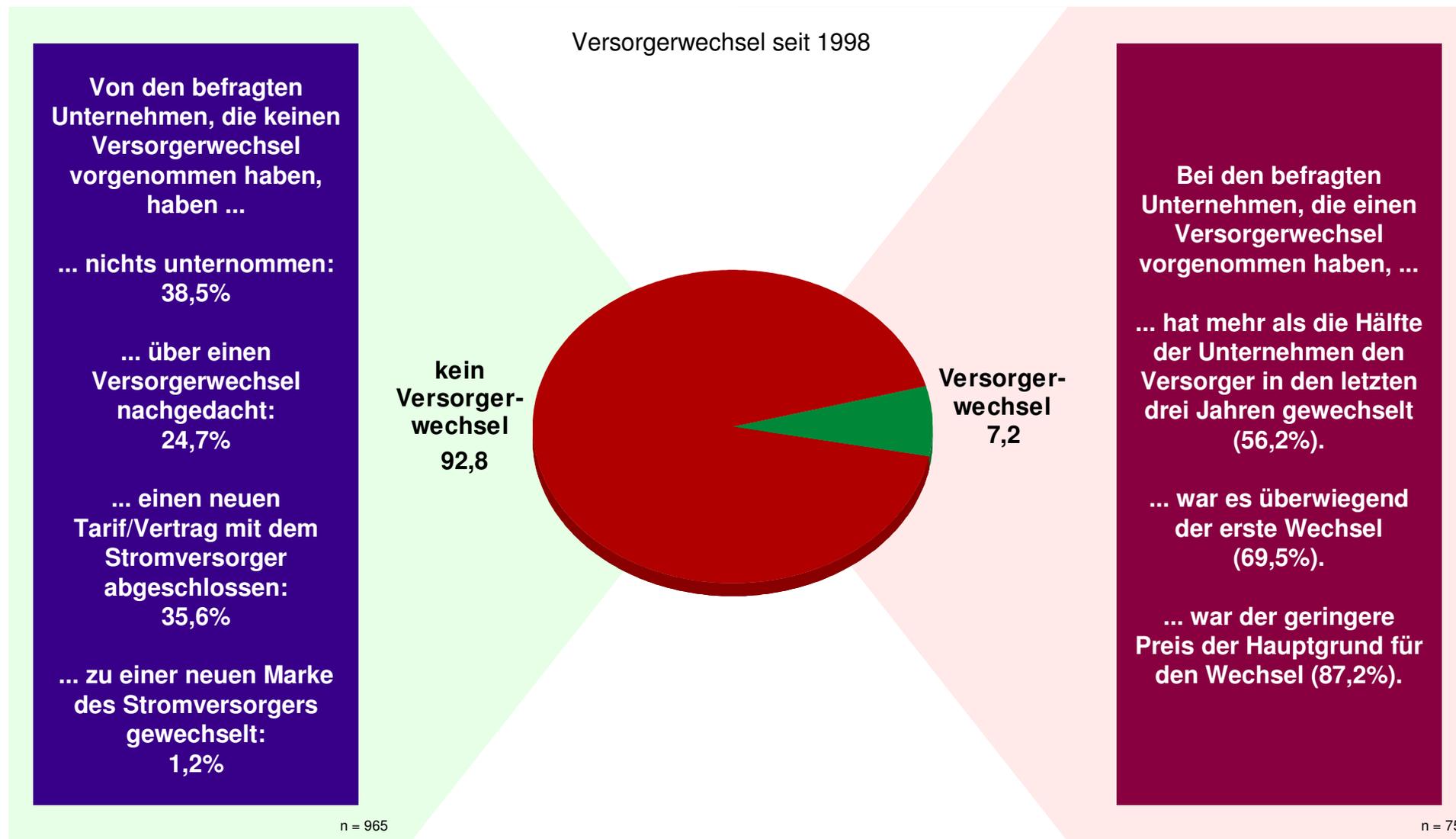


Frage 3 bis 3.3  
Angaben in Prozent

n = 1.040

n = 108

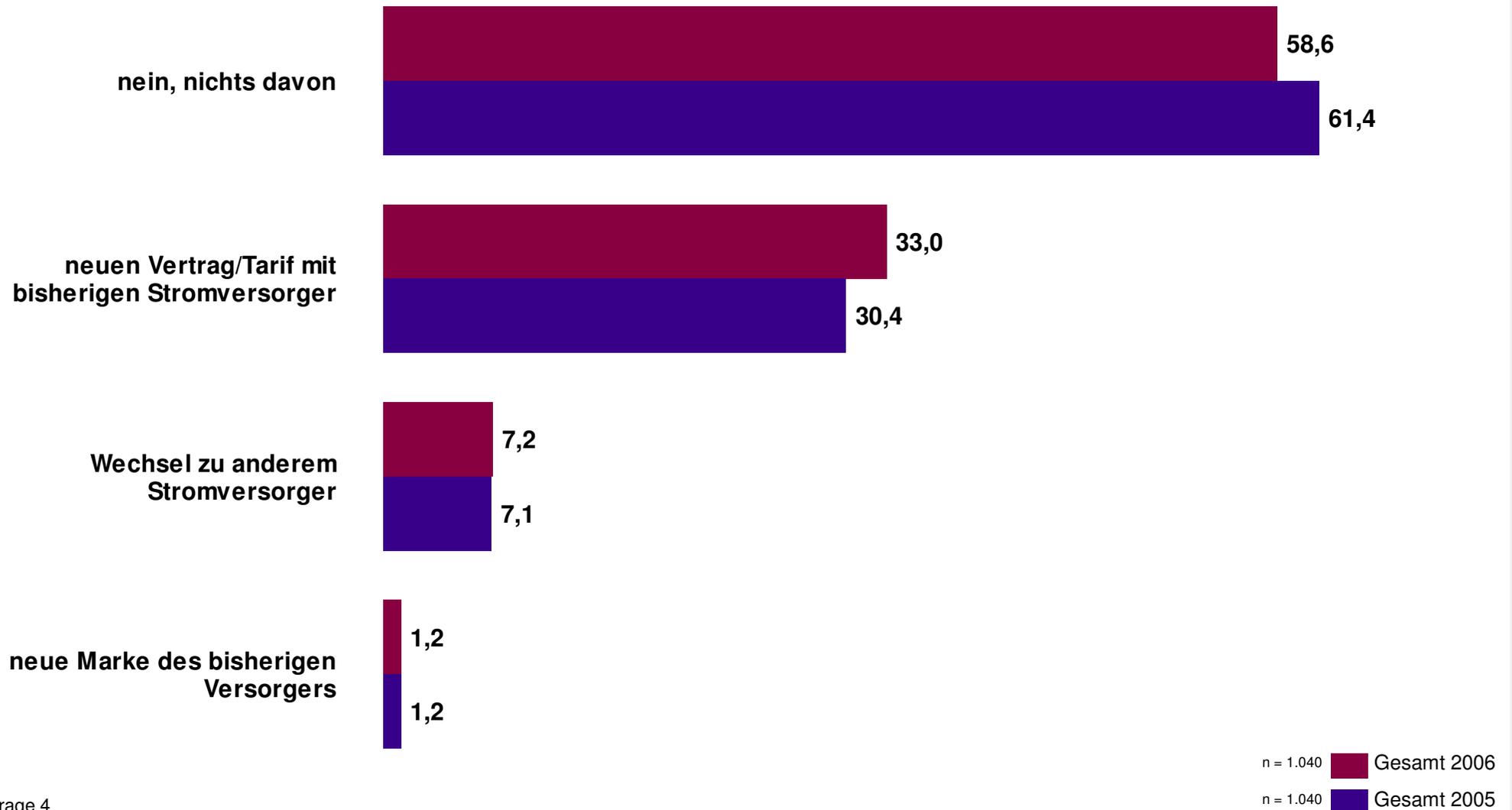
Die Grafik zeigt das Verhalten hinsichtlich eines Stromversorgerwechsels von Gewerbebetrieben seit der Öffnung des Strommarktes 1998.



Frage 4 bis 11  
Angaben in Prozent

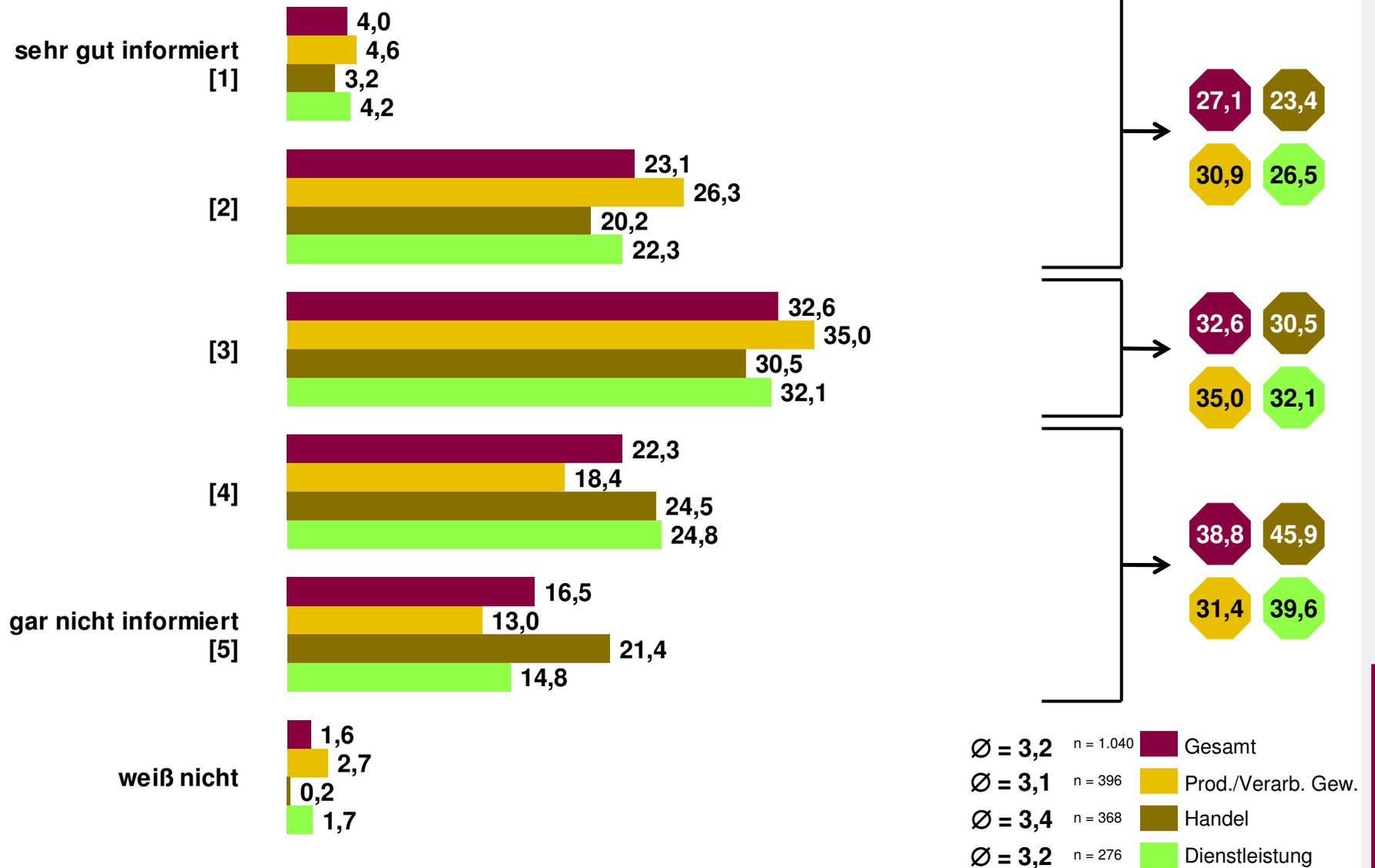
# Wechselverhalten – Jahresvergleich

Hat Ihr Betrieb unabhängig von Betriebsgründung oder Umzügen seit der Öffnung des Strommarktes 1998 einen neuen Tarif bzw. Vertrag bei Ihrem Stromversorger abgeschlossen, oder haben Sie zu einer neuen Marke Ihres Stromversorgers gewechselt, oder sind Sie zu einem anderen Stromversorger gewechselt?



Frage 4  
Angaben in Prozent

Wie gut fühlen Sie sich von Ihrem Stromversorger hinsichtlich der Tarife bzw. Verträge informiert?

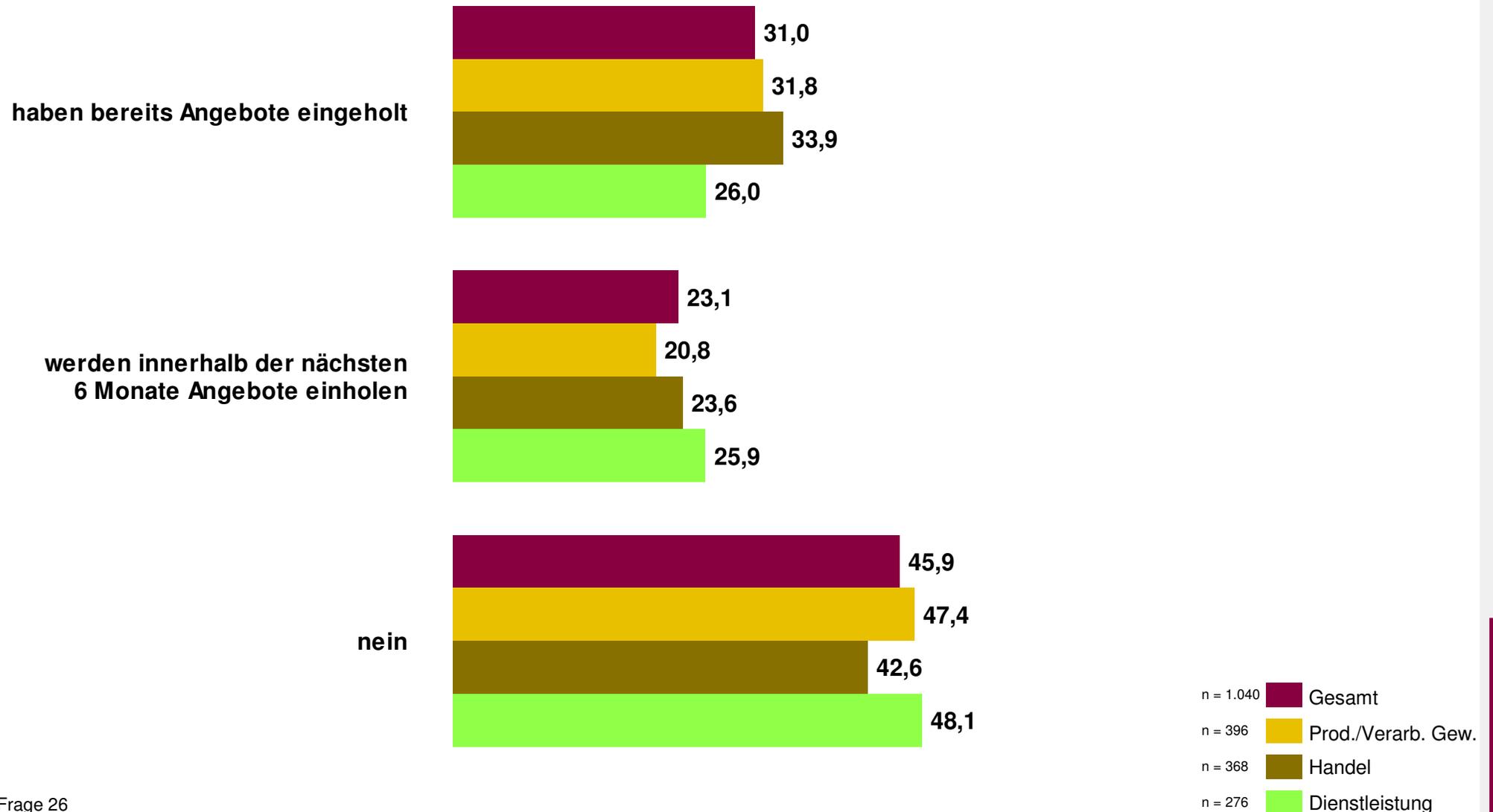


Frage 25

Angaben in Prozent

# Eigeninitiative bei der Angebotseinholung

Haben Sie in Ihrem Unternehmen seit der Öffnung des Strommarktes bereits die Angebote verschiedener Stromversorger eingeholt oder beabsichtigen Sie dies in den nächsten 6 Monaten zu tun?

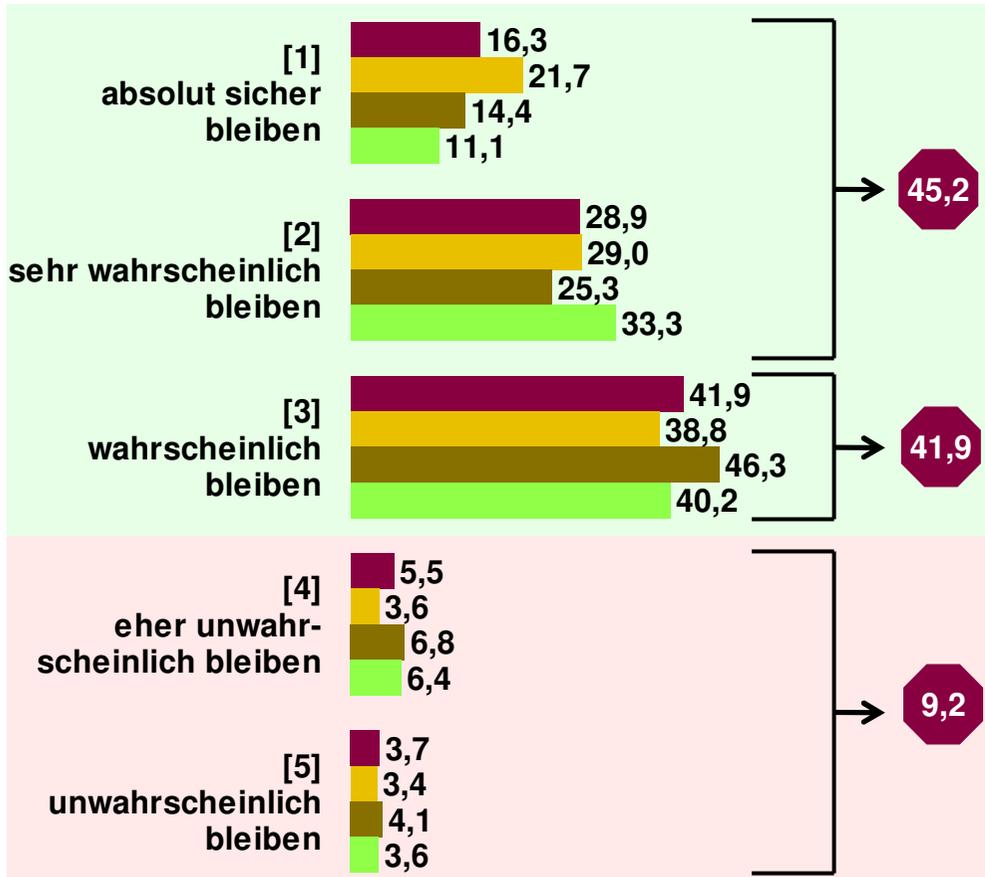


Frage 26

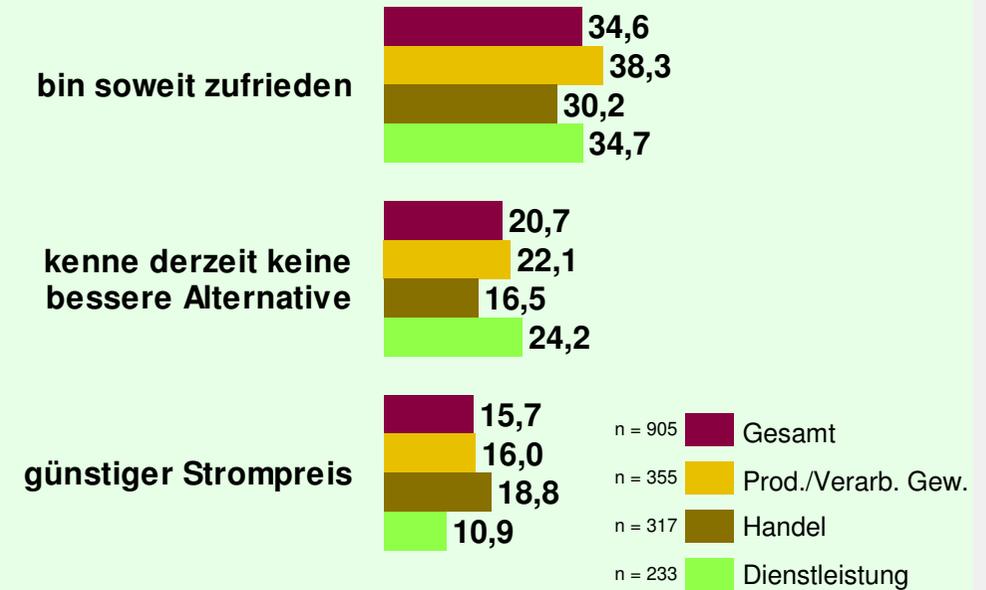
Angaben in Prozent

# Wahrscheinlichkeit des Verbleibs bei dem Stromversorger

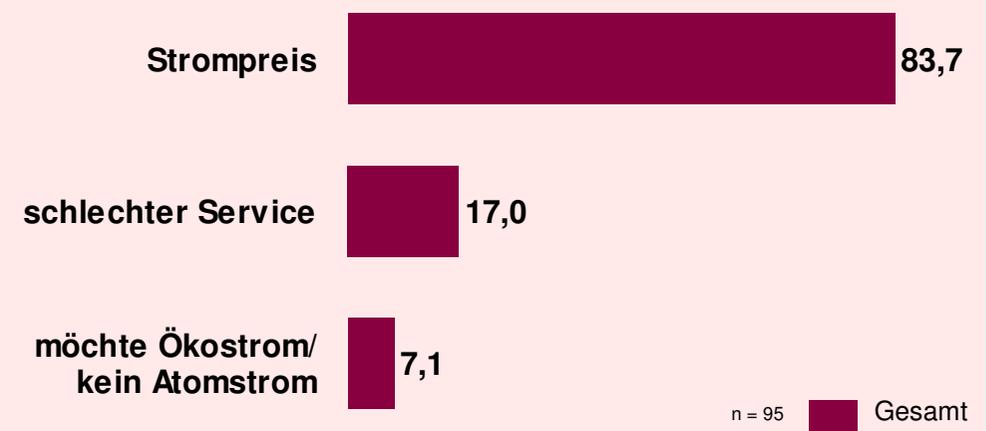
Wie wahrscheinlich wird Ihr Unternehmen aus jetziger Sicht Kunde Ihres Stromversorgers bleiben? Werden Sie ...



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



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



kann ich nicht beurteilen

Gesamt	3,8
Prod./Verarb. Gew.	3,5
Handel	3,0
Dienstleistung	5,3

Ø = 2,5 n = 1.040  
Ø = 2,4 n = 396  
Ø = 2,6 n = 368  
Ø = 2,6 n = 276

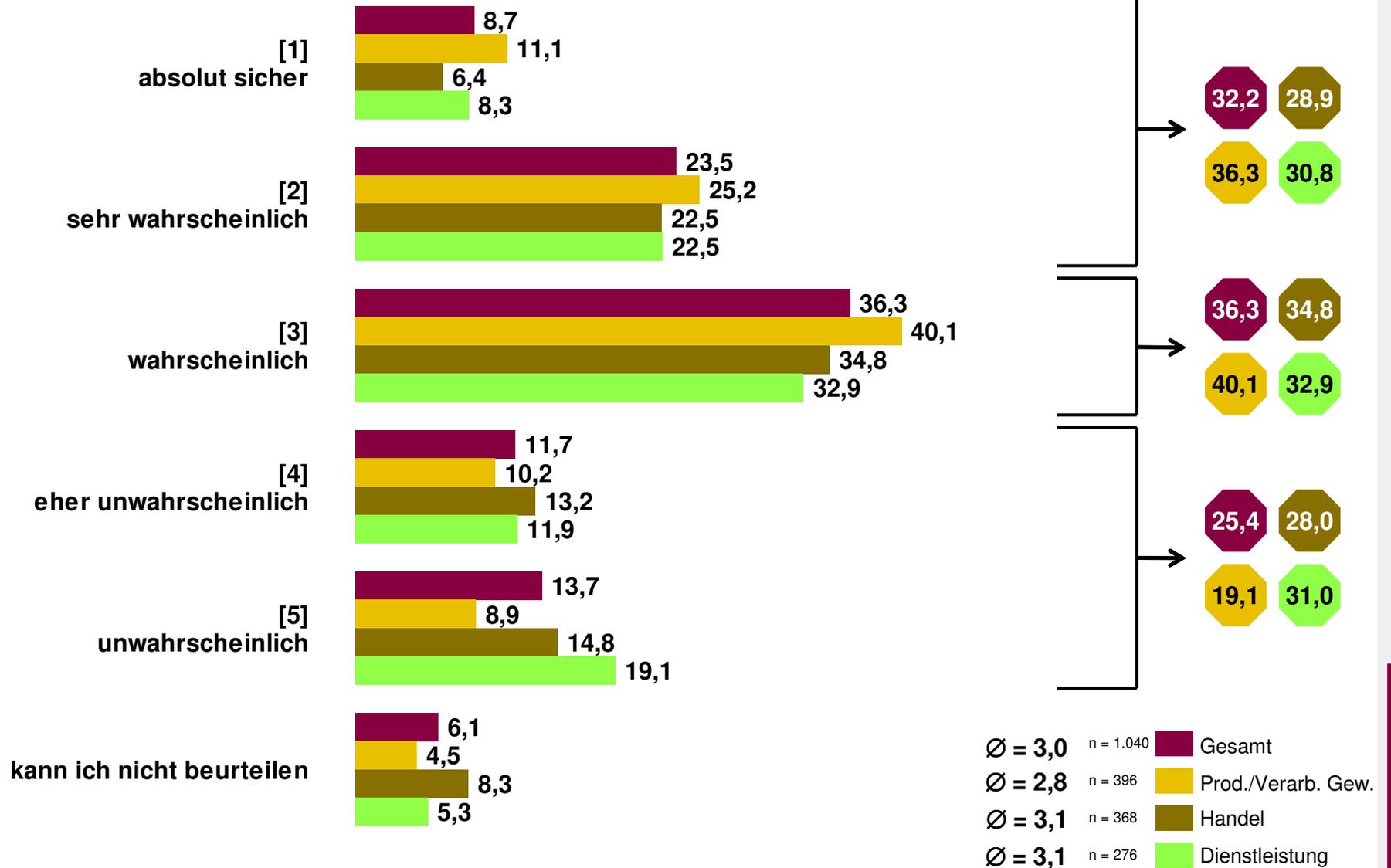
Frage 27, 27.1, 27.2

Angaben in Prozent



# Weiterempfehlungsquote

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

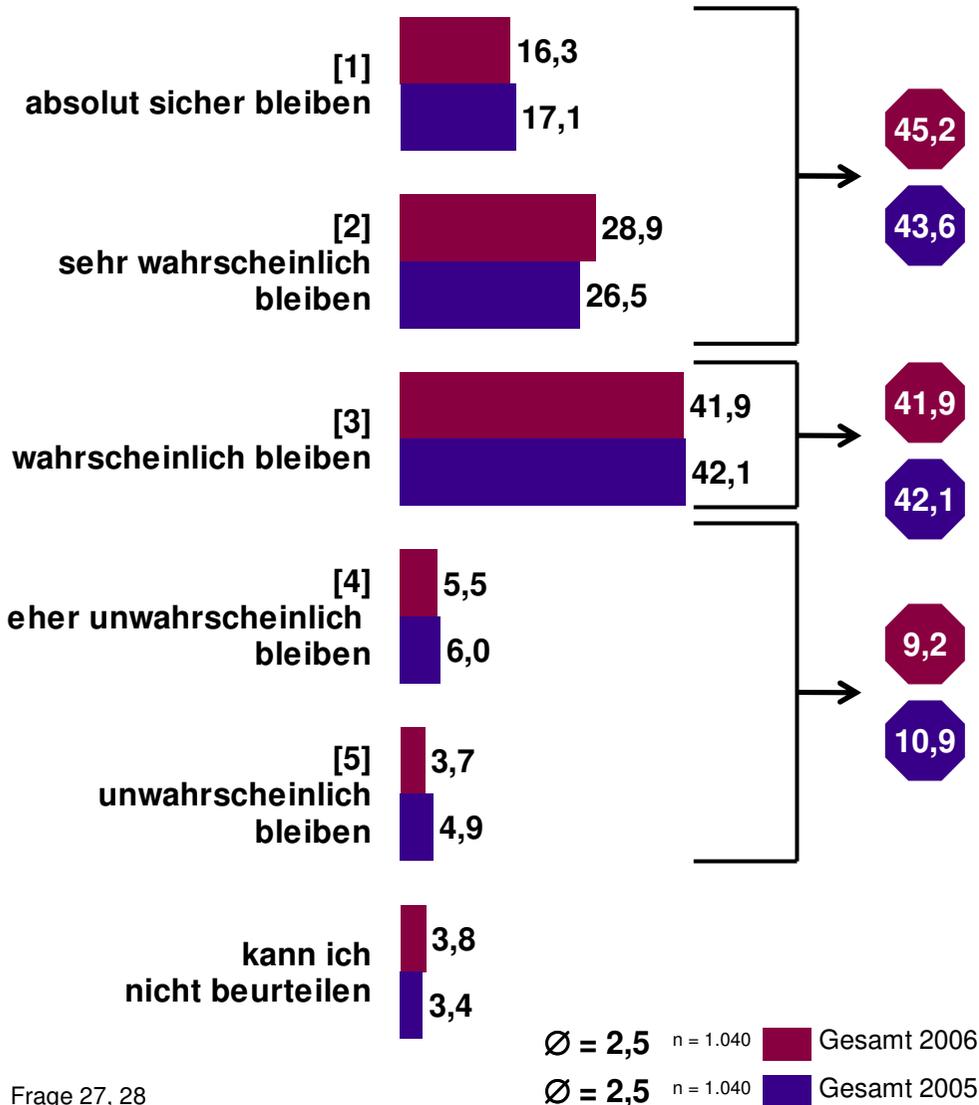


Frage 28

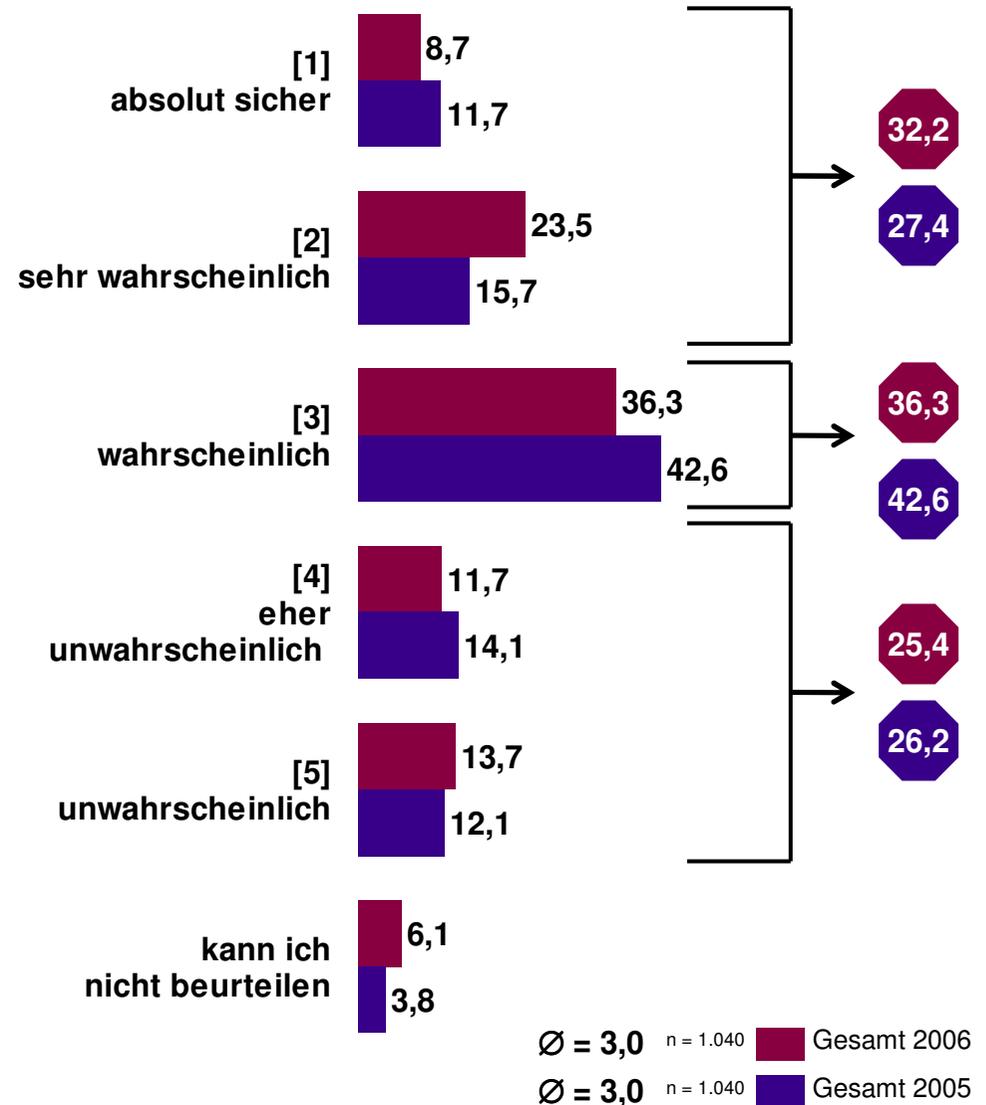
Angaben in Prozent

# Verbleibswahrscheinlichkeit und Weiterempfehlung – Jahresvergleich

Wie wahrscheinlich wird Ihr Unternehmen aus jetziger Sicht Kunde Ihres Stromversorgers bleiben? Werden Sie ...

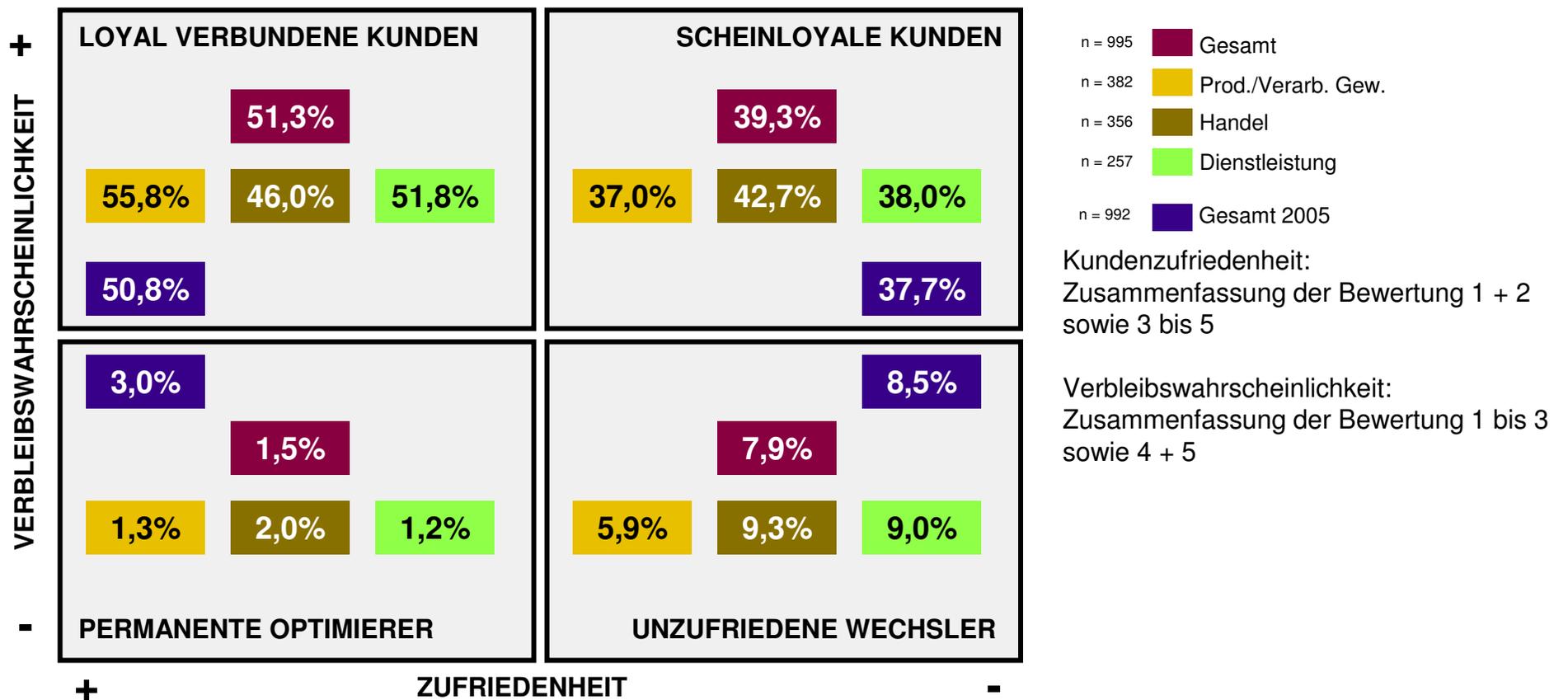


Wenn Sie von einem Geschäftsfreund um Rat gefragt würden, wie wahrscheinlich wäre es, dass Sie ihm Ihren Stromversorger empfehlen würden? Wäre es ...



Frage 27, 28  
Angaben in Prozent

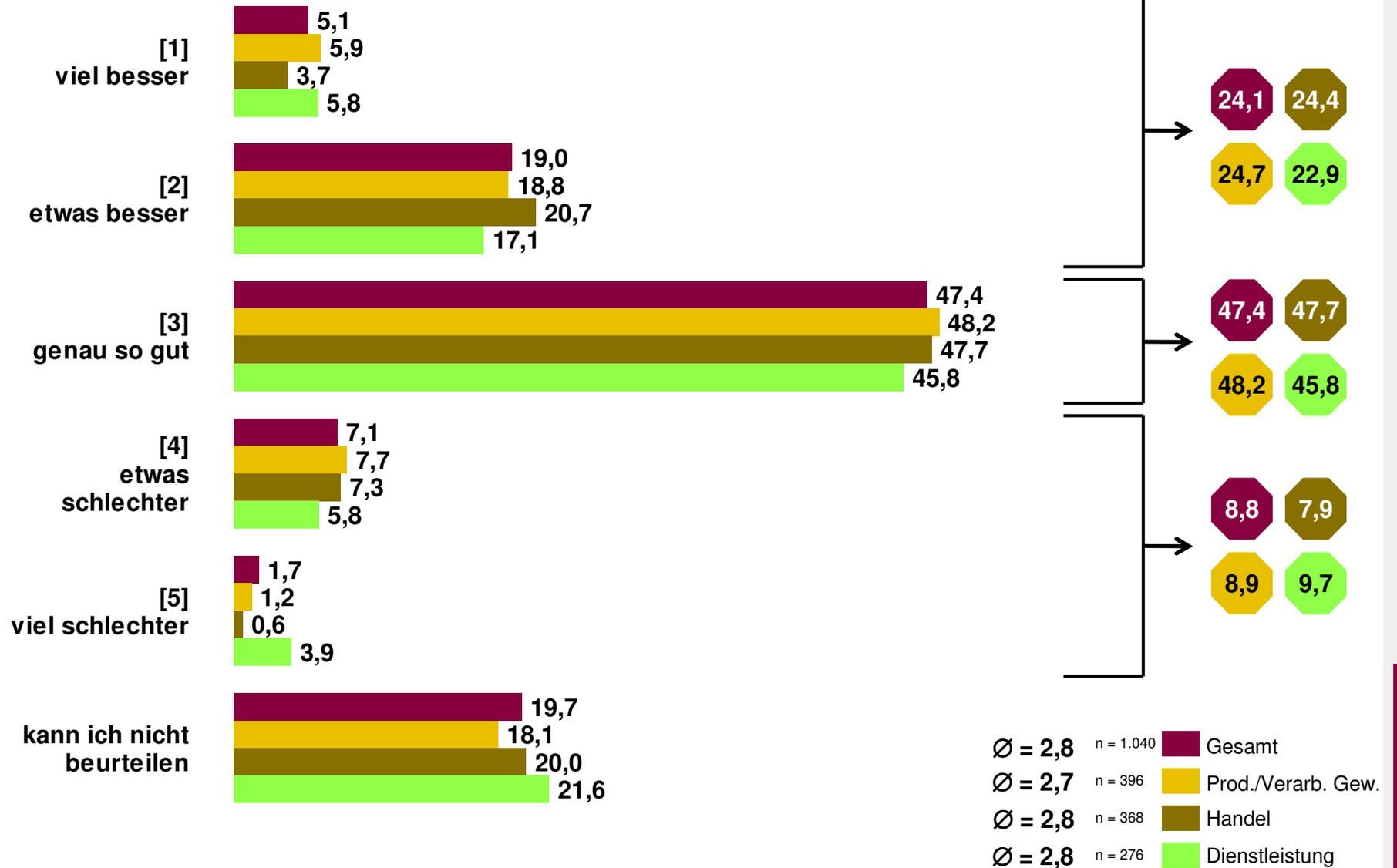
Für das Marketing ist die Kenntnis über die quantitative Verteilung der Kunden auf die vier Felder des Zufriedenheits-Bindungs-Tableaus besonders wichtig. Generelles Ziel muss die Erhöhung des Anteils der loyal verbundenen Kunden sein! Dazu sind die Bestimmungsfaktoren der Kundengruppen zu identifizieren,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





# Stromversorger im Vergleich

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

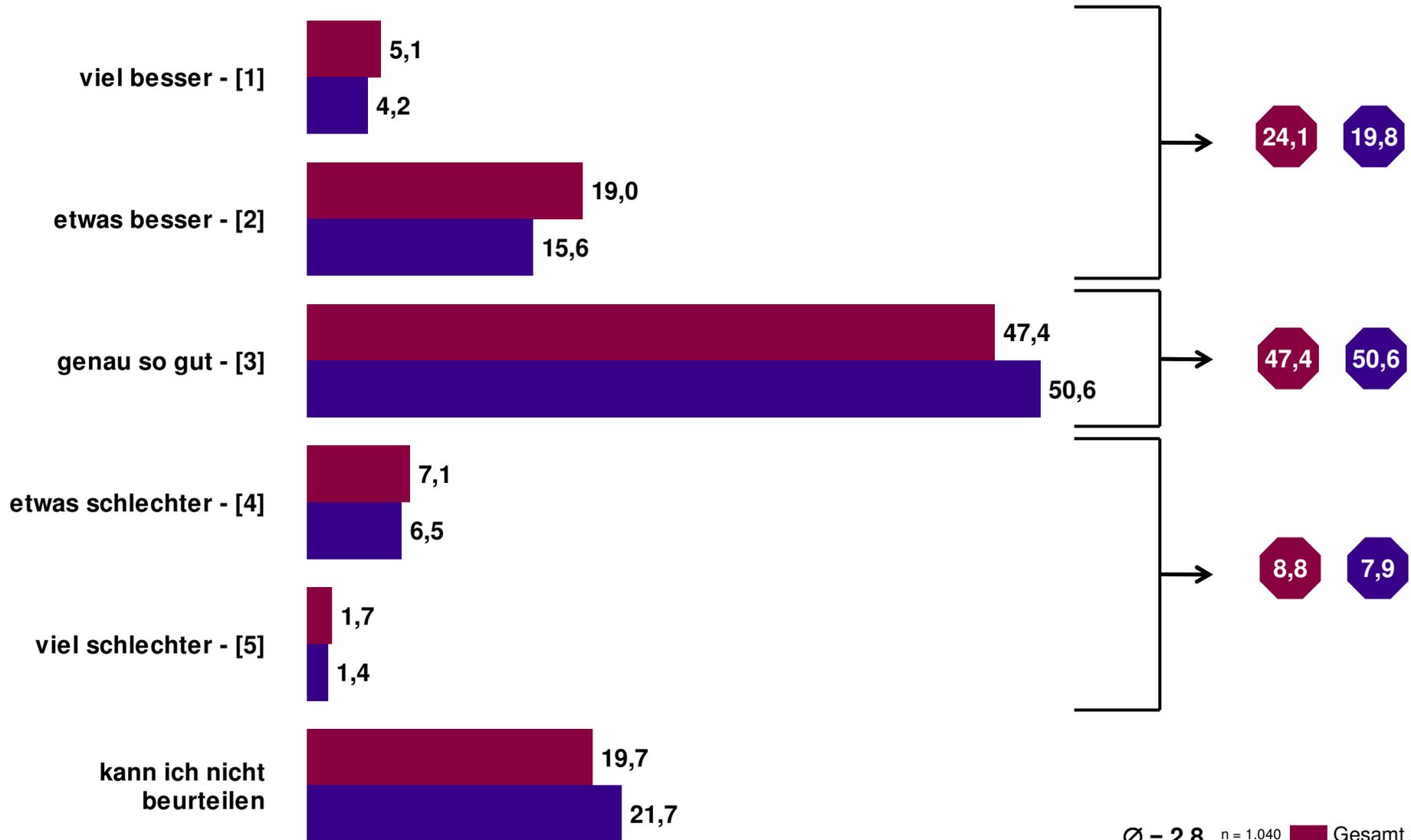


Frage 29

Angaben in Prozent

# Stromversorger im Vergleich – Jahresvergleich

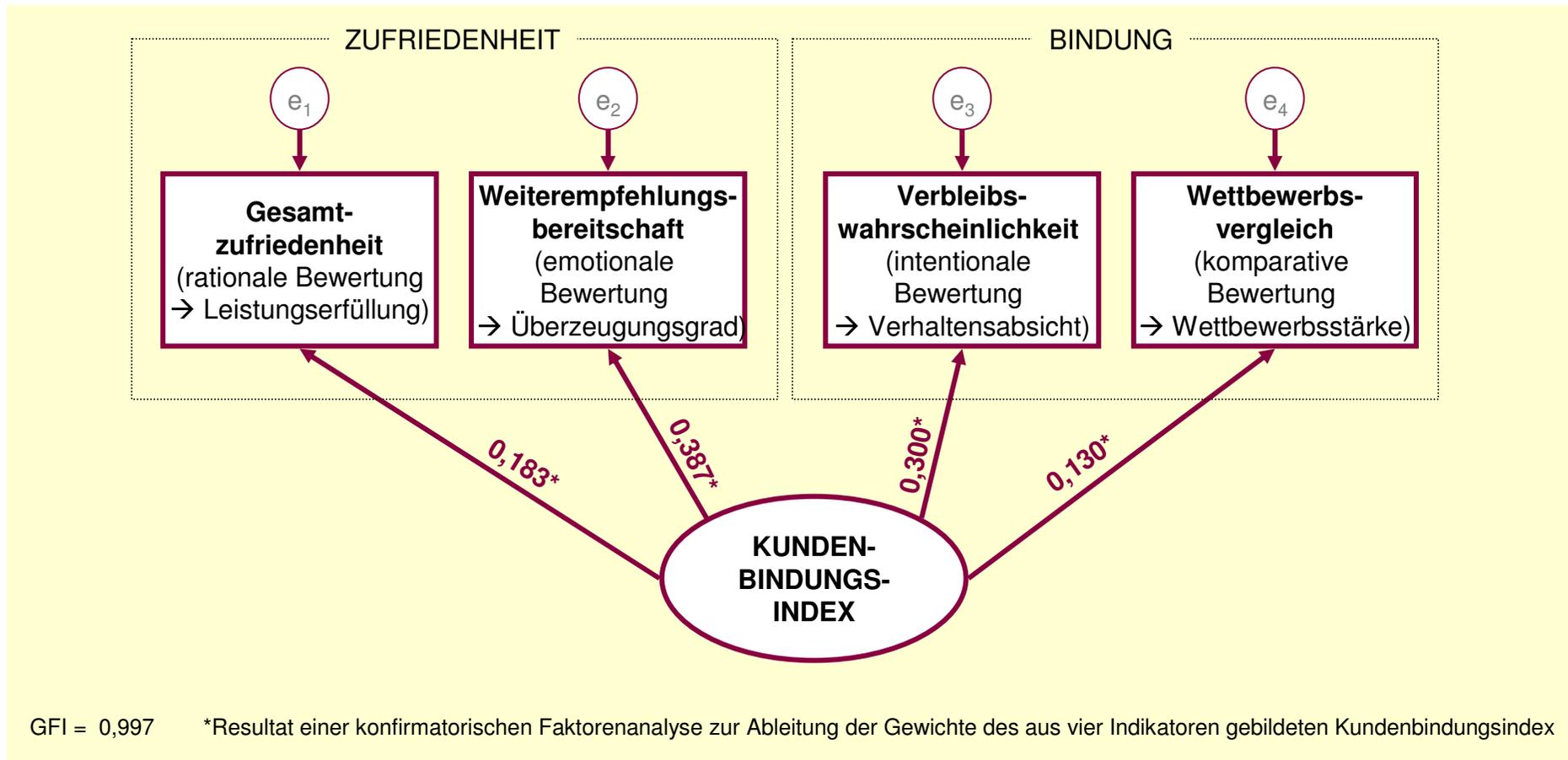
Wenn Sie Ihren aktuellen Stromversorger mit Ihnen bekannten anderen Stromversorgern vergleichen, halten Sie ihn für ...?



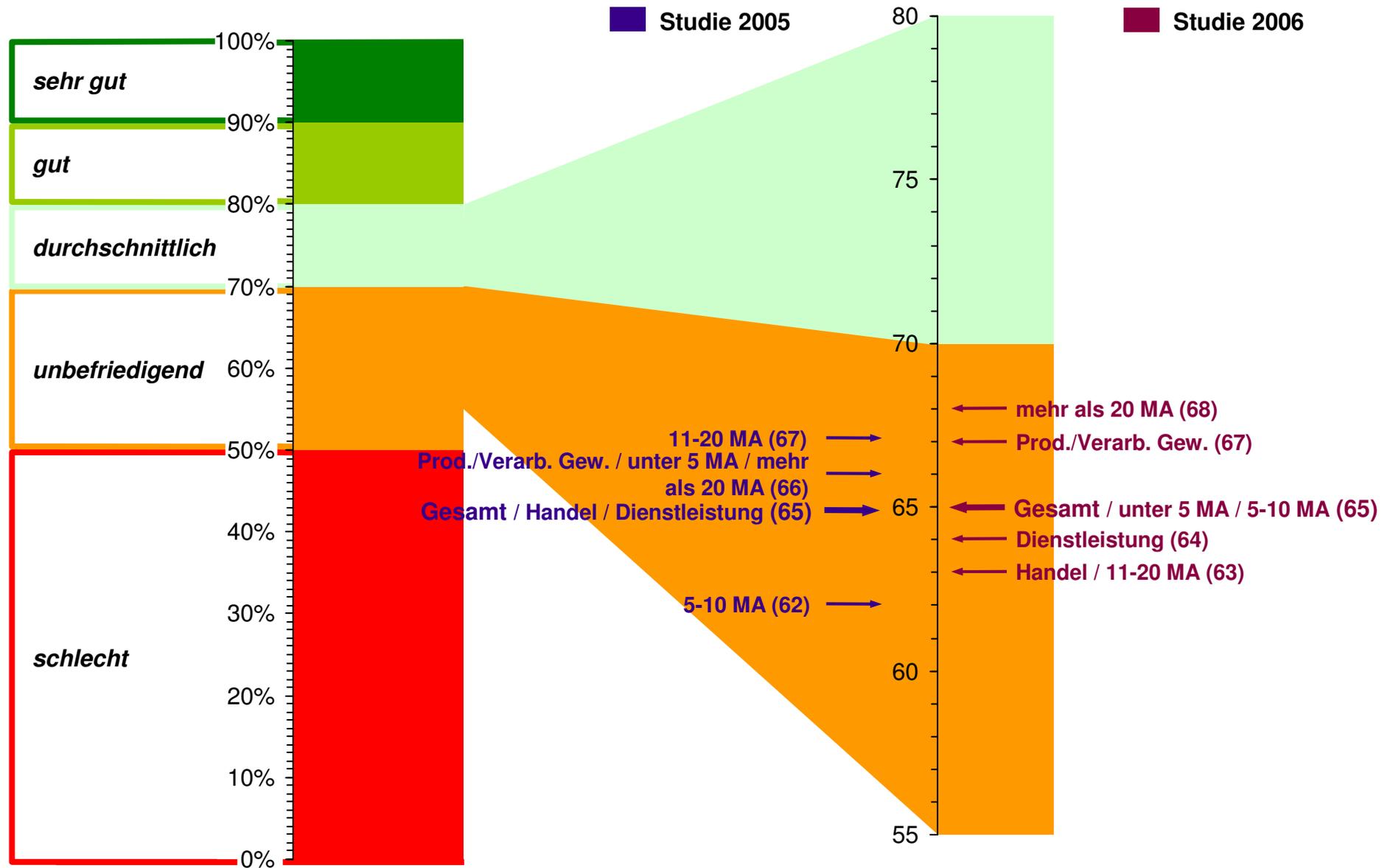
Ø = 2,8 n = 1.040 ■ Gesamt 2006  
 Ø = 2,8 n = 1.040 ■ Gesamt 2005

Frage 29

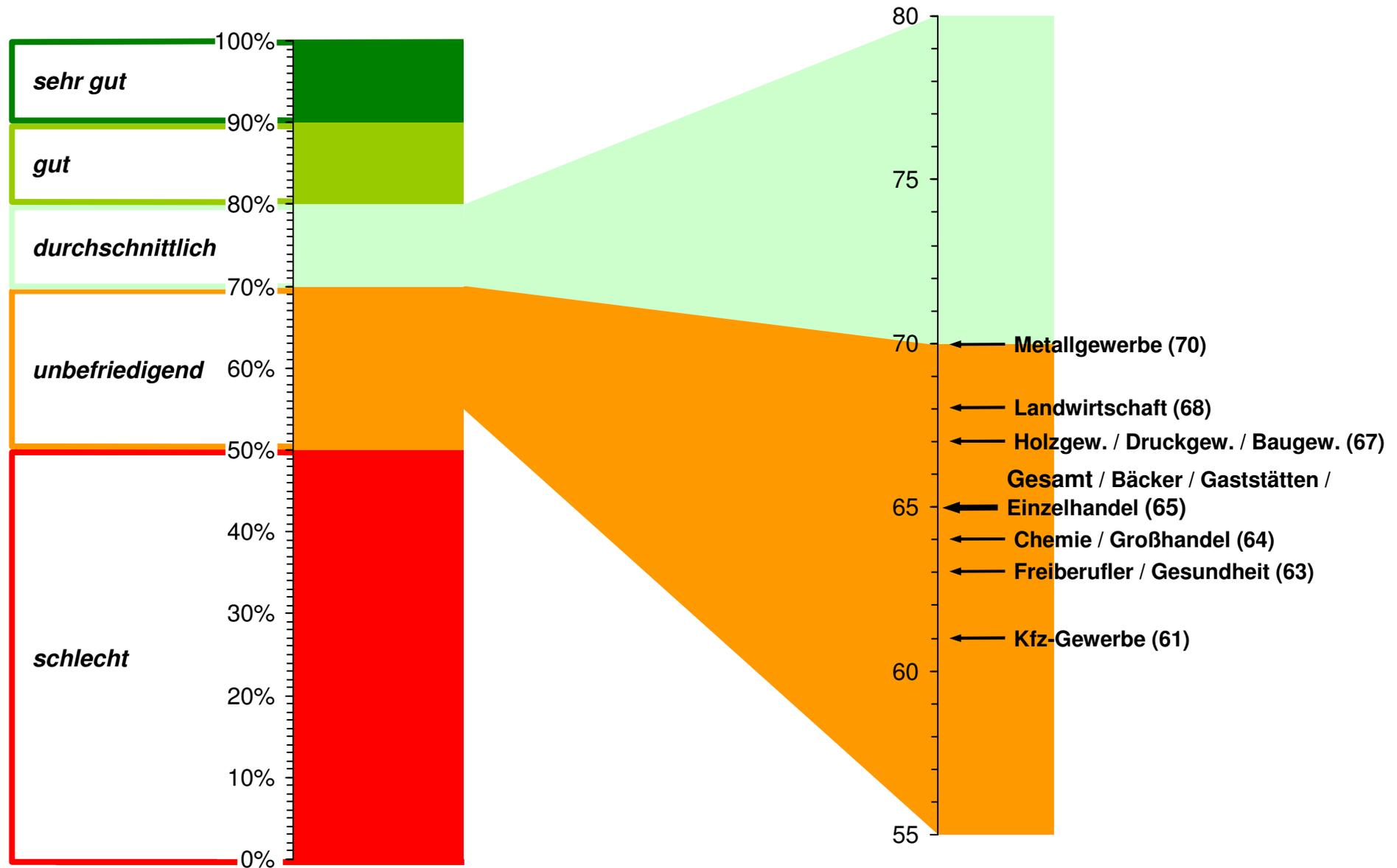
Angaben in Prozent



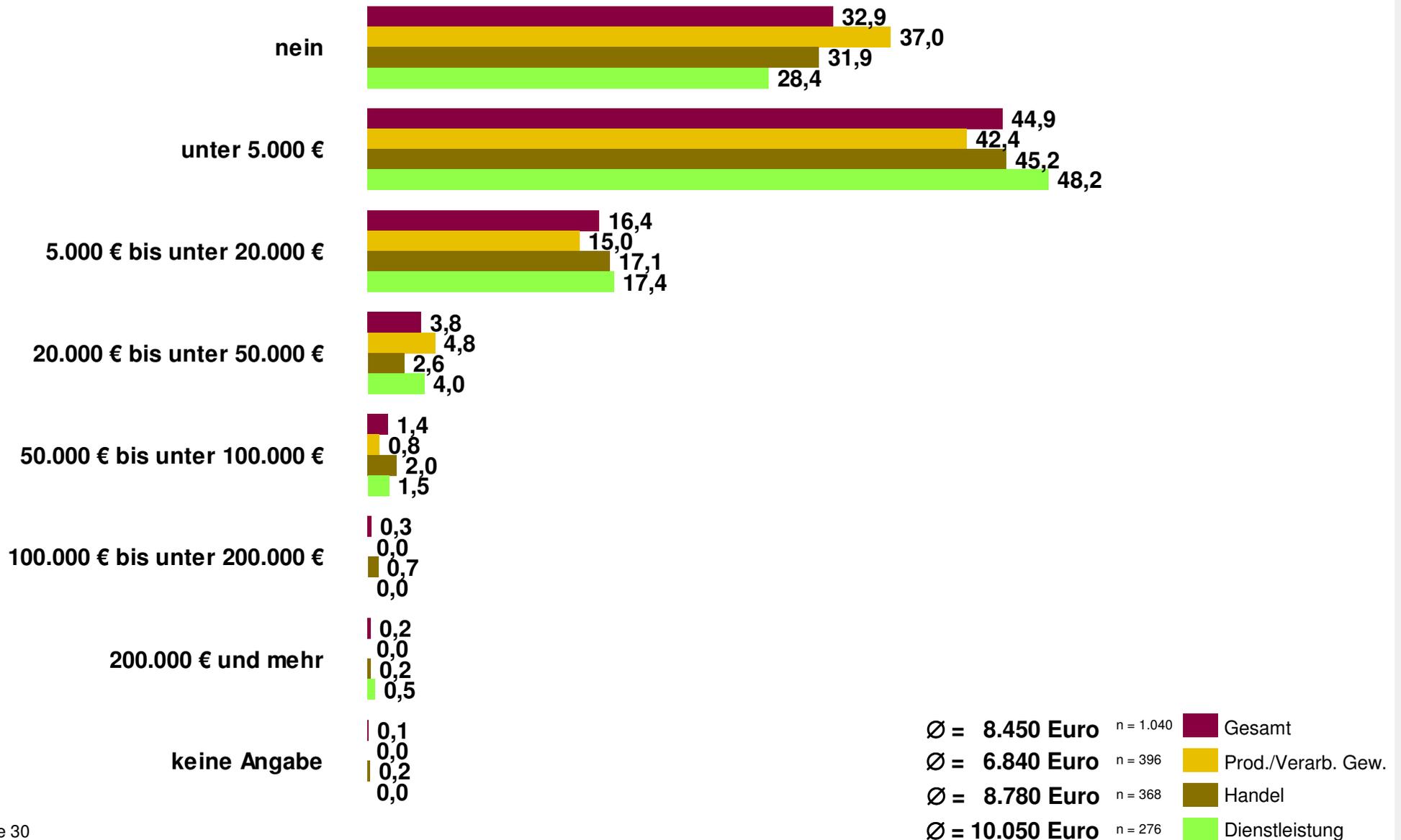
# Kundenbindungsindex differenziert nach Branchengruppen und Mitarbeiterzahl



# Kundenbindungsindex differenziert nach Branchen



Wissen Sie, wie hoch Ihre jährliche Stromrechnung ungefähr ausfällt?



Frage 30

Angaben in Prozent

## Wechselverhalten

Nur 7,2% der Befragten haben seit 1998 einen Versorgerwechsel vorgenommen. Die überwiegende Mehrheit der Befragten hat in diesem Zeitraum keinen Wechsel vollzogen (92,8%). Von dieser Gruppe haben 38,5% noch nichts unternommen. 24,7% haben zumindest über einen Wechsel des Stromversorgers nachgedacht. Rund ein Drittel haben einen neuen Tarif bzw. Vertrag mit ihrem bisherigen Stromversorger abgeschlossen (35,6%) und 1,2% sind zu einer neuen Marke ihres Stromversorgers gewechselt.

## Einschätzung des Informationsstandes zu Tarifen

Die Informationen des Stromversorgers zu den Tarifen werden nur von 27,1% als sehr gut (4,0%) oder gut (23,1%) bewertet. 38,8% der Befragten fühlen sich von ihrem Stromversorger unzureichend zu dessen Tarifen informiert.

## Verbleibswahrscheinlichkeit

Nur 45,2% sagen, dass sie absolut sicher (16,3%) oder sehr wahrscheinlich (28,9%) bei ihrem Stromversorger verbleiben werden, wobei hier die jetzige Zufriedenheit (34,6%) ausschlaggebend für den Verbleib ist. 9,2% äußern einen eher unwahrscheinlichen (5,5%) bzw. unwahrscheinlichen (3,7%) Verbleib bei ihrem Stromversorger. Hauptgrund für den möglichen Wechsel dieser Personengruppe ist der Strompreis (83,7%).

## Weiterempfehlungsquote

Nur rund ein Drittel der Befragten in den Betrieben würden ihren Stromversorger absolut sicher (8,7%) bzw. sehr wahrscheinlich (23,5%) weiterempfehlen. Ein Viertel der Befragten halten eine Weiterempfehlung für eher unwahrscheinlich (11,7%) bzw. für unwahrscheinlich (13,7%) - durchschnittliche Bewertung 3,0.

## Kundenkontingent der Stromversorger

Bei näherer Betrachtung des Zusammenhangs zwischen Zufriedenheit und Verbleibswahrscheinlichkeit fällt auf, dass nur 51,3% als loyale Kunden ihres Stromversorgers betrachtet werden können, sie äußern eine hohe Zufriedenheit bei gleichzeitig hoher Verbleibswahrscheinlichkeit. Der Konterpart dieser Gruppe - niedrige Zufriedenheit bei ebenso niedriger Wahrscheinlichkeit des Verbleibs - besteht aus 7,9% der Kunden der Stromversorger.

Der Kundenbindungsindex beträgt nur 65%.

## Stromversorger im Vergleich

47,4% der Befragten in den Betrieben halten ihren Stromversorger für genau so gut wie andere Stromversorger. 24,1% sind der Meinung, dass ihr Stromversorger besser ist als die Konkurrenz. Nur 8,8% halten ihn für schlechter als die Konkurrenz.

**Erdgasbezug**

**Zufriedenheit mit der Versorgungssicherheit – Erdgas**

**Bewertung des Preis-Leistungsverhältnis – Erdgas**

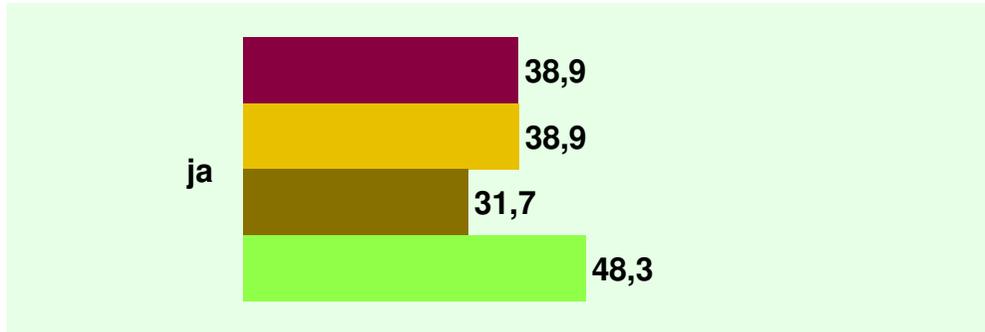
**Wettbewerb in der Erdgaswirtschaft – Wahrnehmung**

**Wettbewerb in der Erdgaswirtschaft – Verbleibswahrscheinlichkeit**

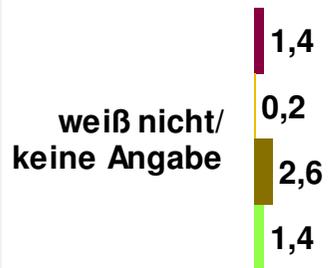
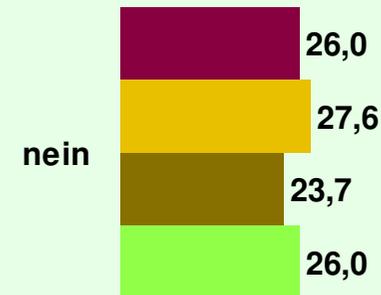
**Erdgasrechnung**

**Zusammenfassung der Ergebnisse – Wettbewerb in der Erdgaswirtschaft**

Bezieht Ihr Unternehmen auch Erdgas?



Bezieht Ihr Unternehmen Erdgas ebenfalls bei Ihrem Stromversorger?



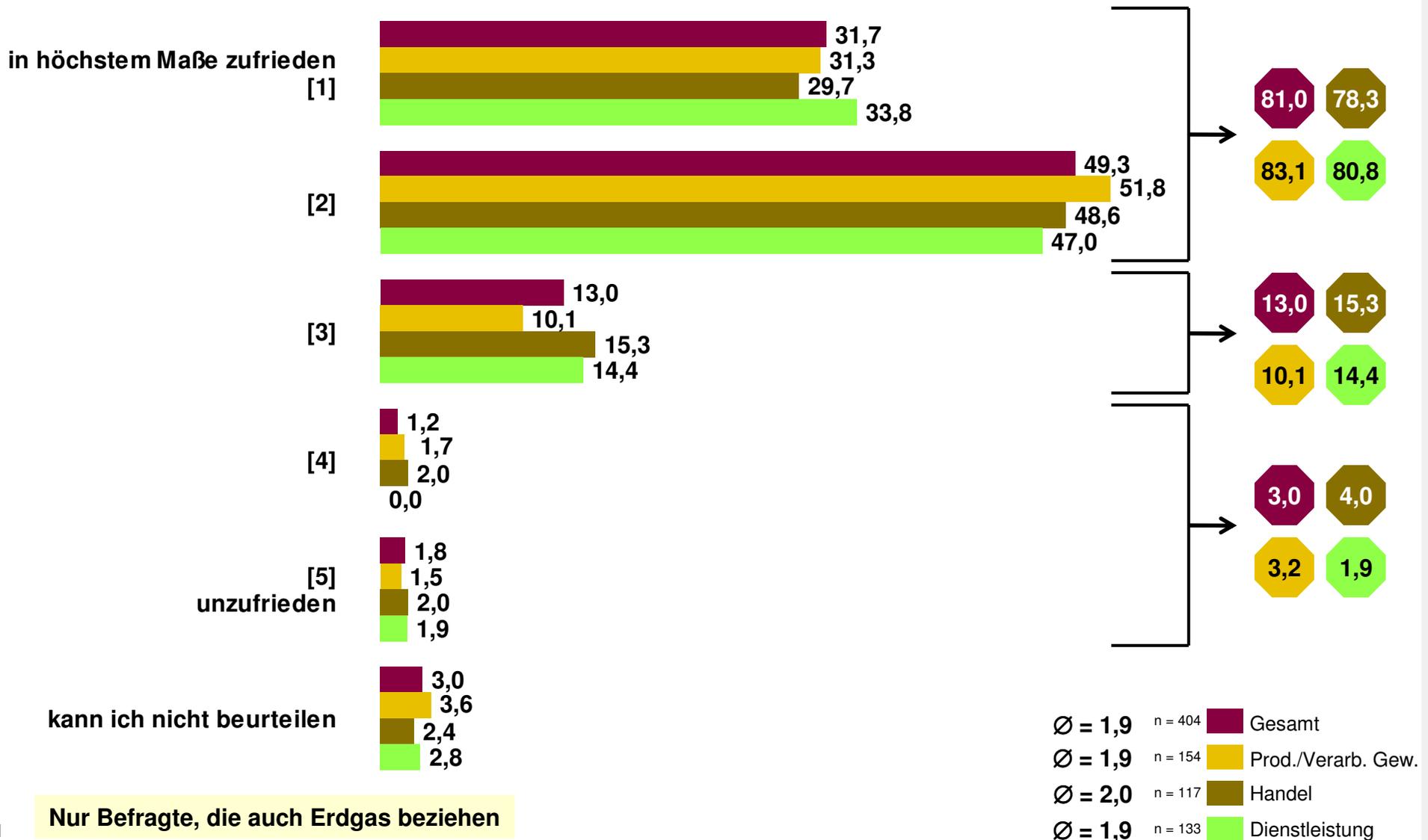
n = 1.040 Gesamt  
 n = 396 Prod./Verarb. Gew.  
 n = 368 Handel  
 n = 276 Dienstleistung

n = 404 Gesamt  
 n = 154 Prod./Verarb. Gew.  
 n = 117 Handel  
 n = 133 Dienstleistung

Frage 2.1, 2.2  
Angaben in Prozent

# Zufriedenheit mit der Versorgungssicherheit – Erdgas

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



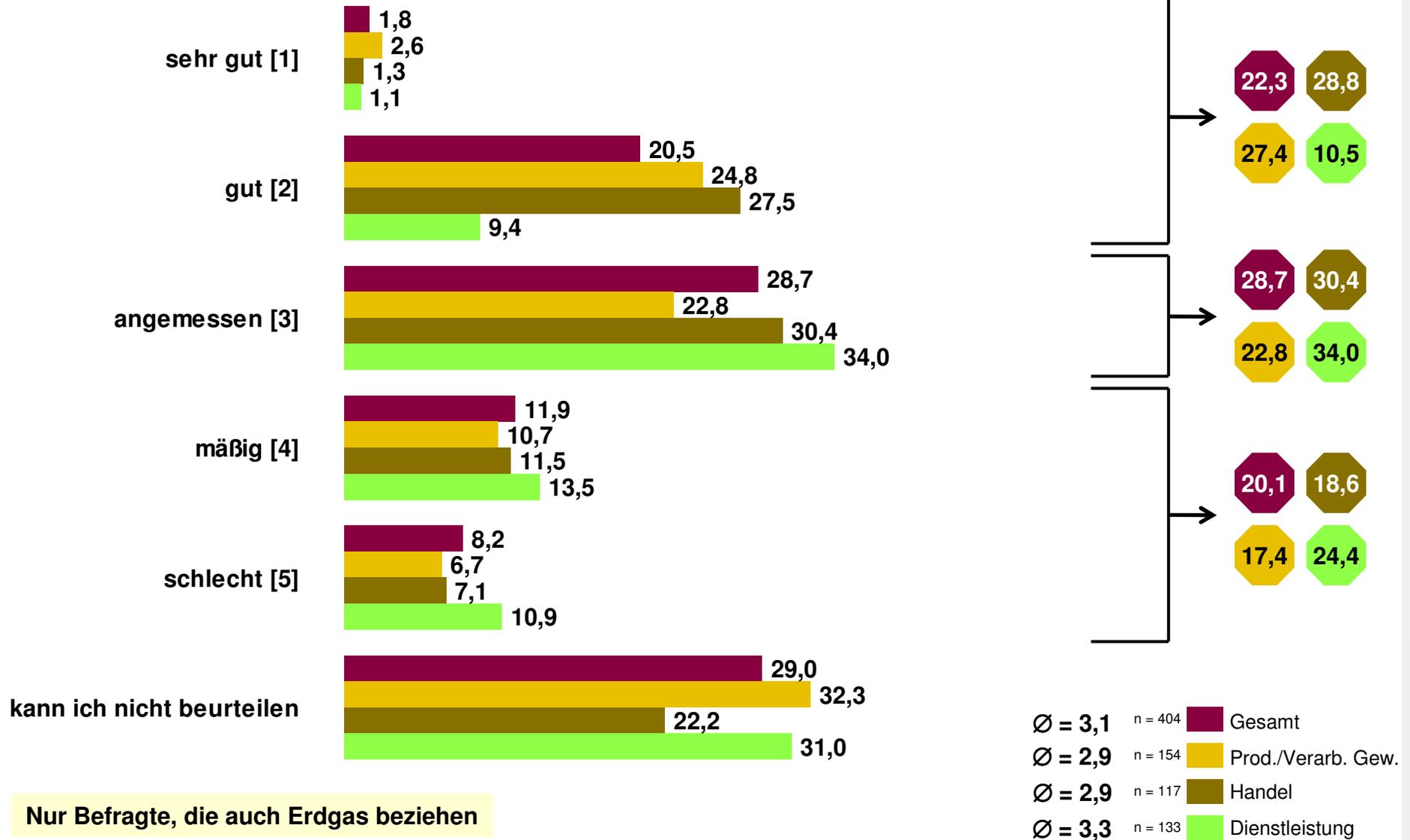
Nur Befragte, die auch Erdgas beziehen

Frage 31

Angaben in Prozent

# Bewertung des Preis-Leistungsverhältnisses – Erdgas

Und ist das Preis-Leistungsverhältnis Ihres Energieversorgers im Bereich Erdgas im Vergleich zu den Preisen anderer Energieversorger aus Ihrer Sicht ...?

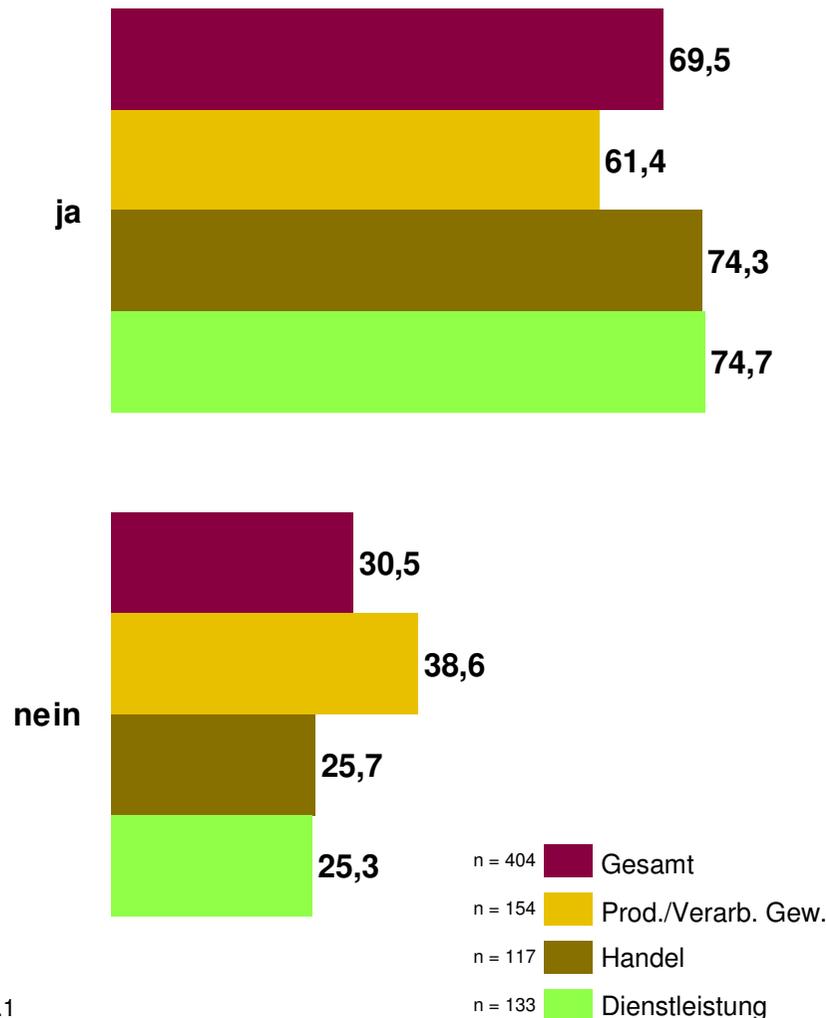


Nur Befragte, die auch Erdgas beziehen

Frage 32

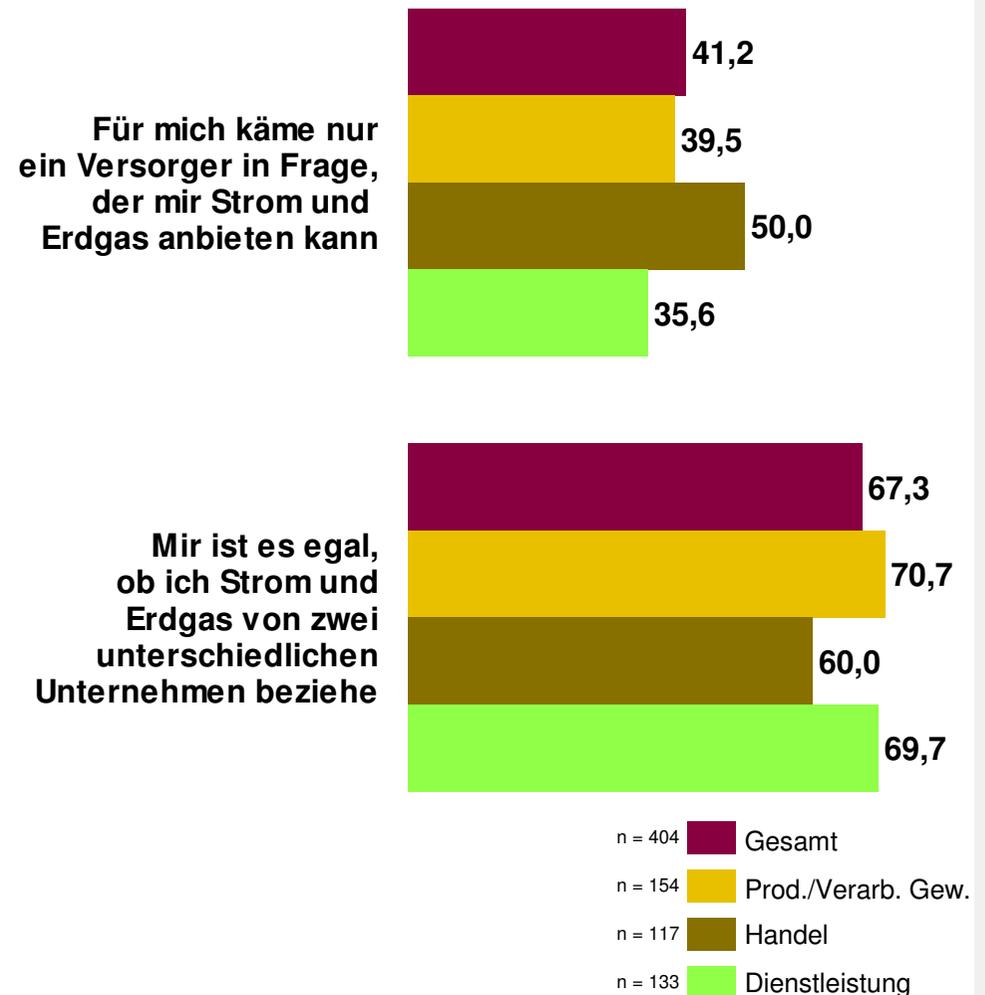
Angaben in Prozent

Unter den veränderten Wettbewerbsbedingungen in der Erdgaswirtschaft ist es seit Oktober 2006 möglich, den Erdgasversorger frei zu wählen. Haben Sie von dieser Entwicklung schon gehört?



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

Anteile „stimme zu“

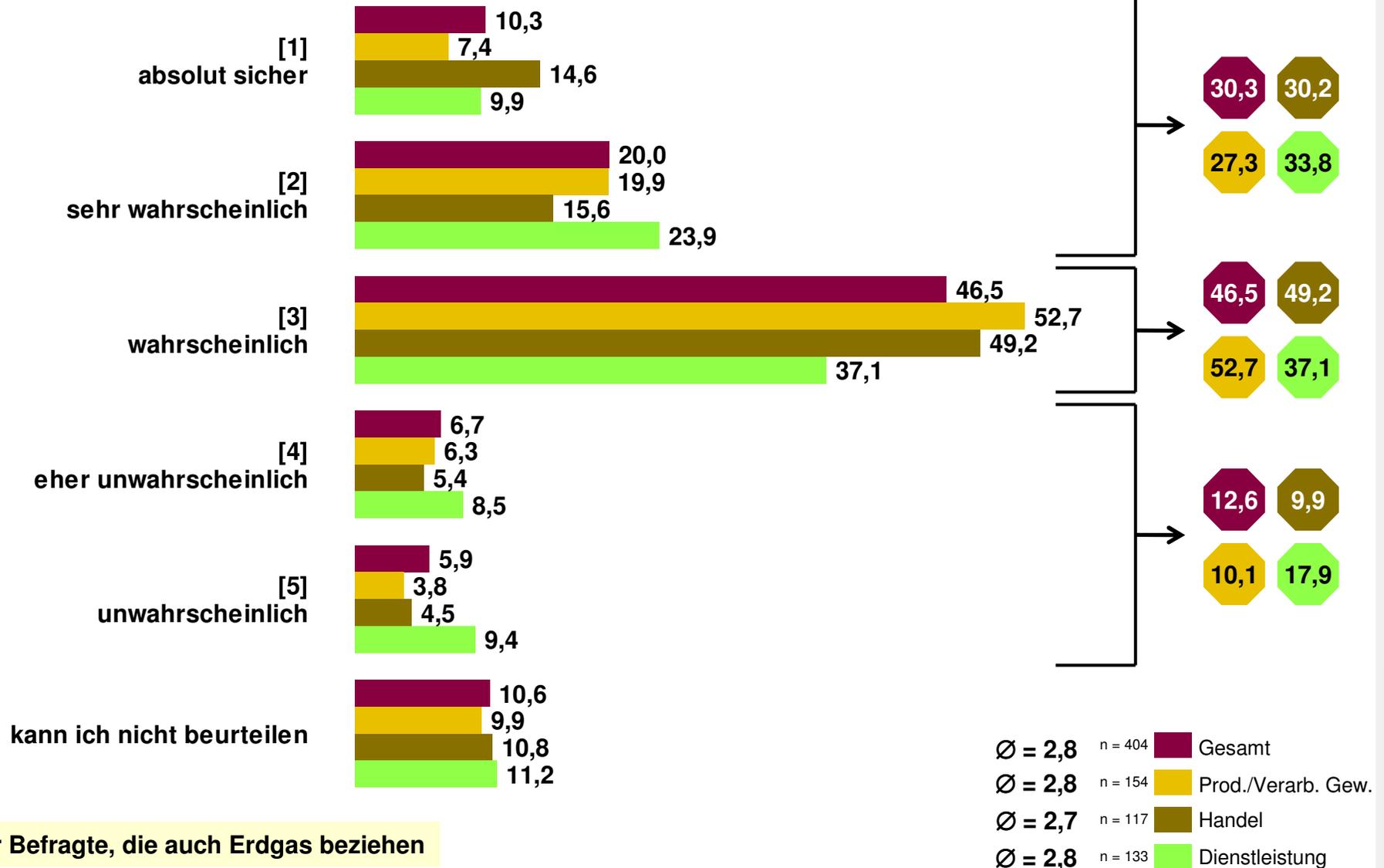


Frage 33, 34.1

Angaben in Prozent

# Wettbewerb in der Erdgaswirtschaft – Verbleibswahrscheinlichkeit

Da Sie ab Oktober 2006 Ihren Erdgasversorger wechseln können, wie wahrscheinlich würden Sie dennoch Kunde Ihres jetzigen Erdgasversorgers bleiben? Wäre es ...?

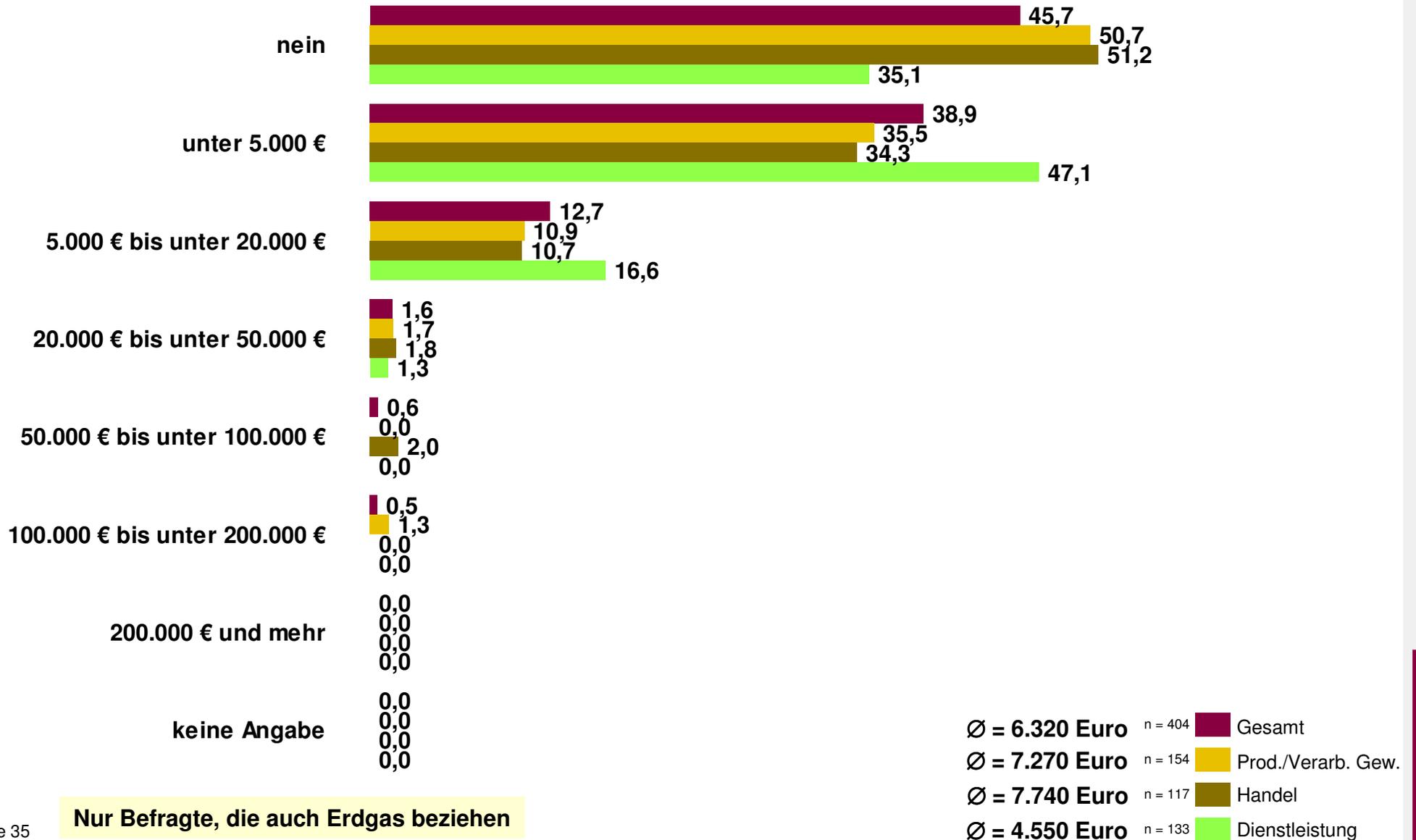


Nur Befragte, die auch Erdgas beziehen

Frage 34

Angaben in Prozent

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



Nur Befragte, die auch Erdgas beziehen

Frage 35

Angaben in Prozent

## Versorgungssicherheit

Die Erdgaskunden sind insgesamt zufrieden mit der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Erdgasversorgung durch ihren Energieversorger. 81,0% vergeben die beiden besten Noten, nur 3,0% sind unzufrieden und vergeben entsprechend schlechte Noten.

## Preis-Leistungsverhältnis

Das Preis-Leistungsverhältnis im Bereich Erdgas wird von rund einem Viertel der Befragten als angemessen beurteilt (28,7%). Nur 22,3% halten das Preis-Leistungsverhältnis für gut (20,5%) oder sehr gut (1,8%). Weitere 20,1% beurteilen die Preise ihres Erdgasversorgers im Verhältnis zu dessen Leistungen als mäßig (11,9%) oder schlecht (8,2%).

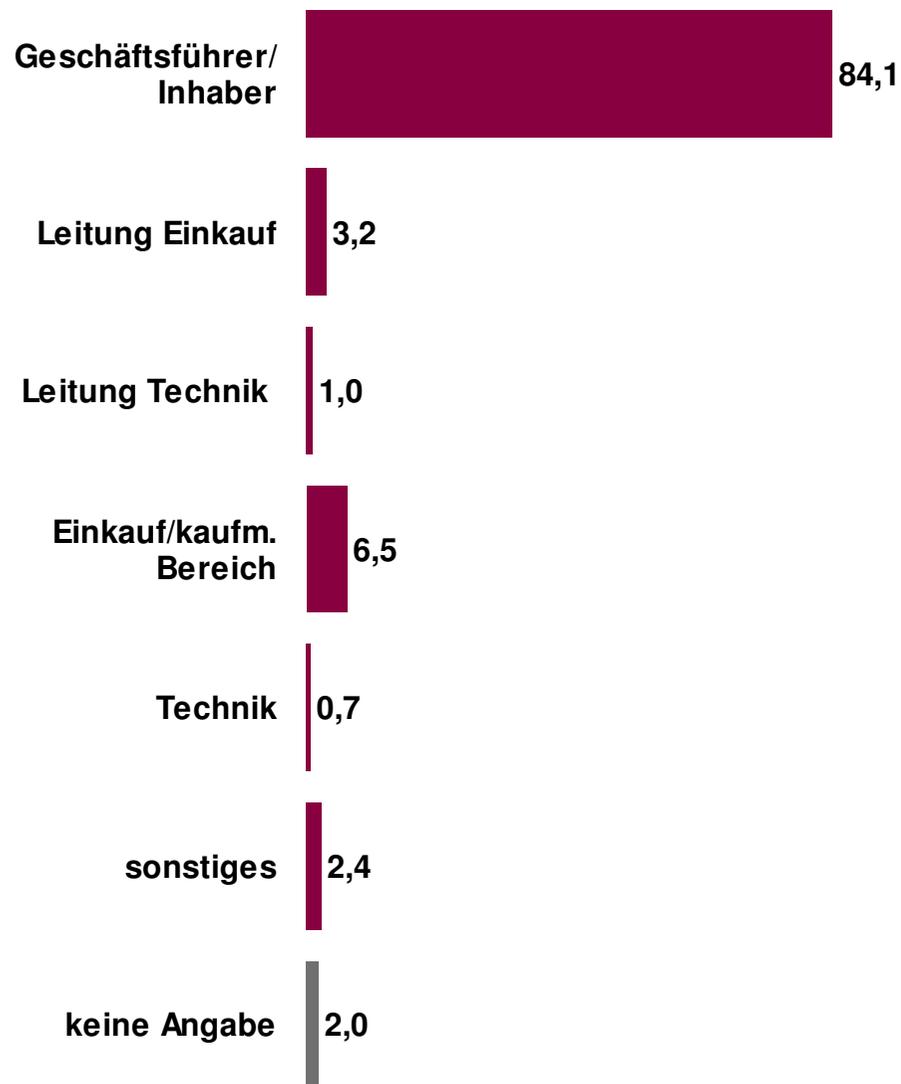
## Wettbewerbswahrnehmung

Die Wahlfreiheit des Erdgasversorgers seit Oktober 2006 wurde von rund zwei Drittel der Befragten bereits wahrgenommen (69,5%). Bei einem möglichen Wechsel ist es den Befragten eher egal, ob sie Strom und Erdgas von zwei unterschiedlichen Unternehmen beziehen (67,3%).

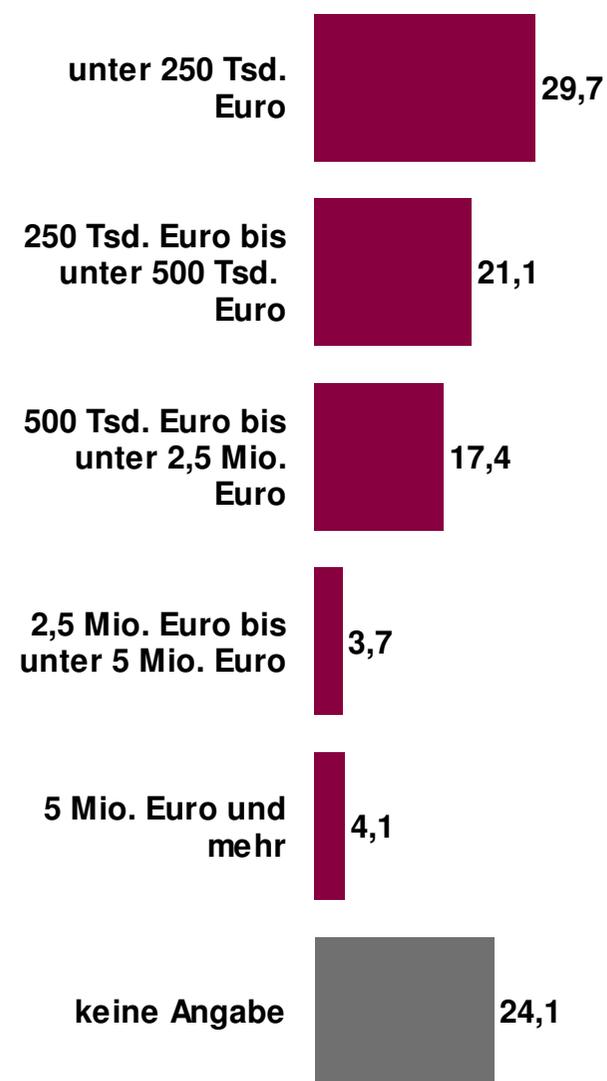
## Verbleibswahrscheinlichkeit

Nur knapp ein Drittel der Befragten (30,3%) werden auch nach der Öffnung des Erdgasmarktes im Oktober 2006 sicher (10,3%) oder sehr wahrscheinlich (20,0%) bei ihrem jetzigen Versorger bleiben. Für 12,6% ist der Verbleib eher unwahrscheinlich (6,7%) oder unwahrscheinlich (5,9%).

Welche Position bzw. Stellung nehmen Sie in Ihrem Unternehmen ein?



Wie hoch ist der Jahresumsatz Ihres Betriebes (gemeint ist der Nettoumsatz, der an Ihrer Arbeitsstätte erwirtschaftet wird)?



Frage 36, 37

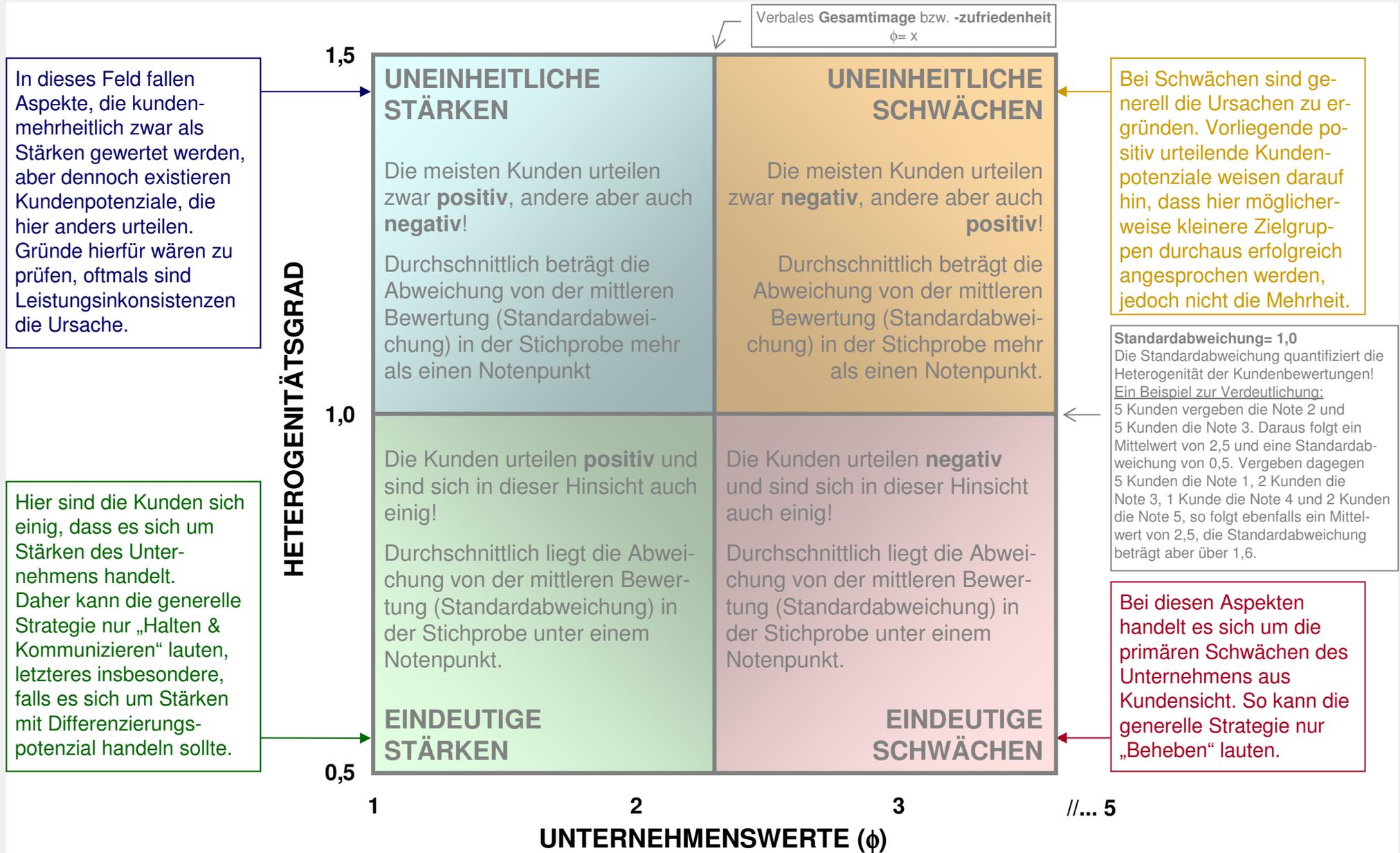
Angaben in Prozent - n = 1.040

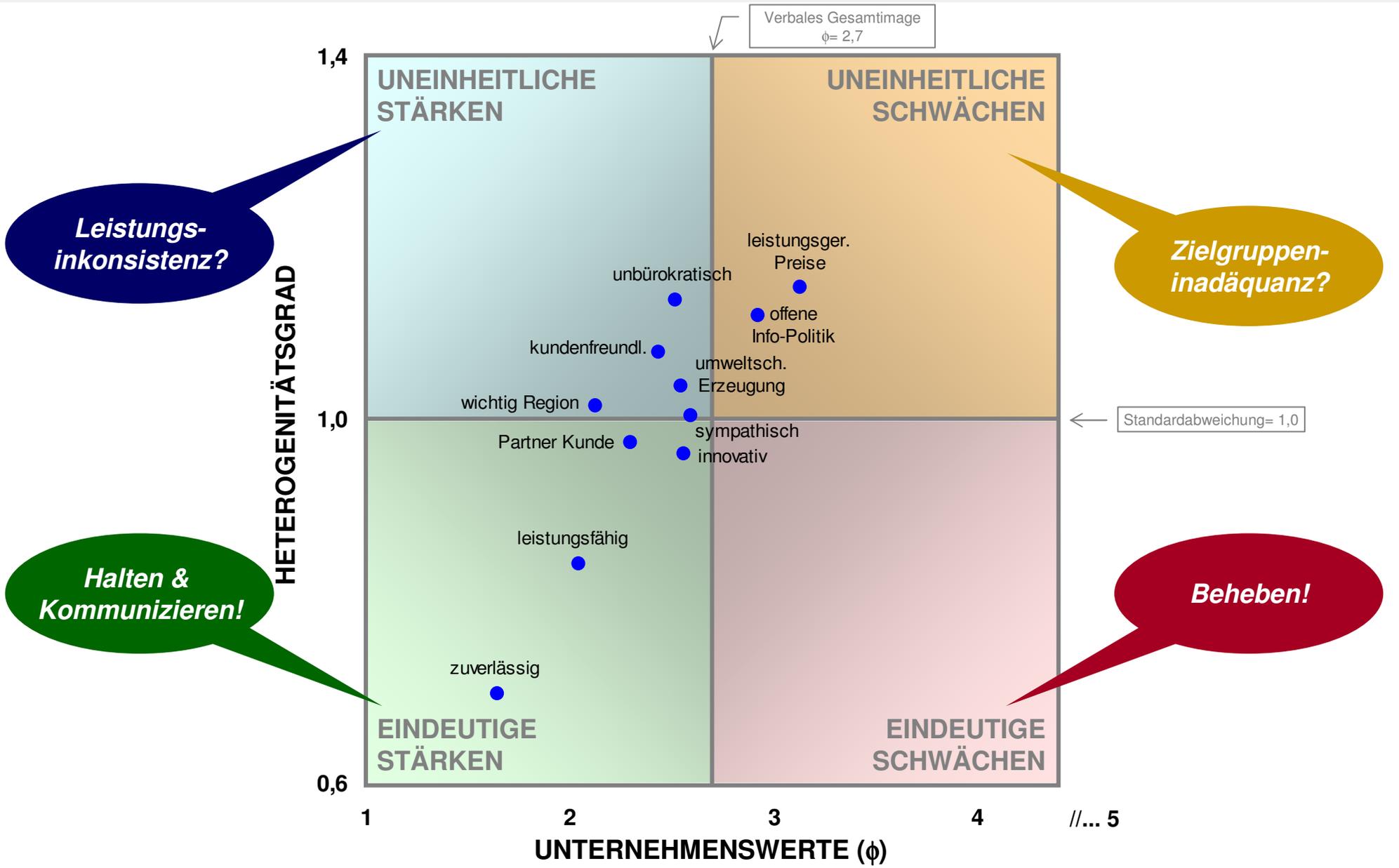
**Unternehmens-Check „Energieversorger“ — Erläuterung**

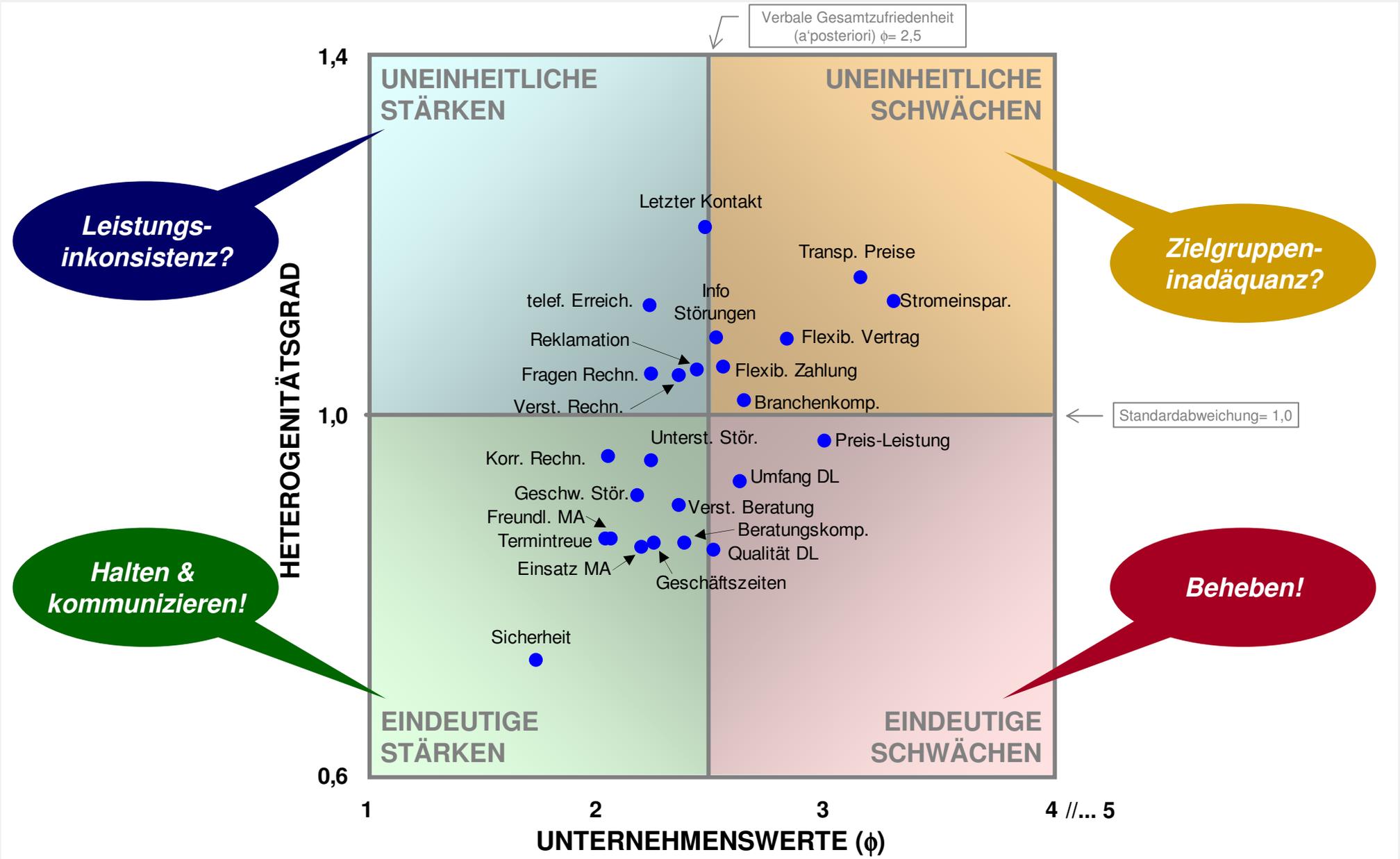
**Unternehmens-Check Energieversorger — Unternehmensimage**

**Unternehmens-Check Energieversorger — Kundenzufriedenheit**

# Unternehmens-Check „Energieversorger“ — Erläuterung



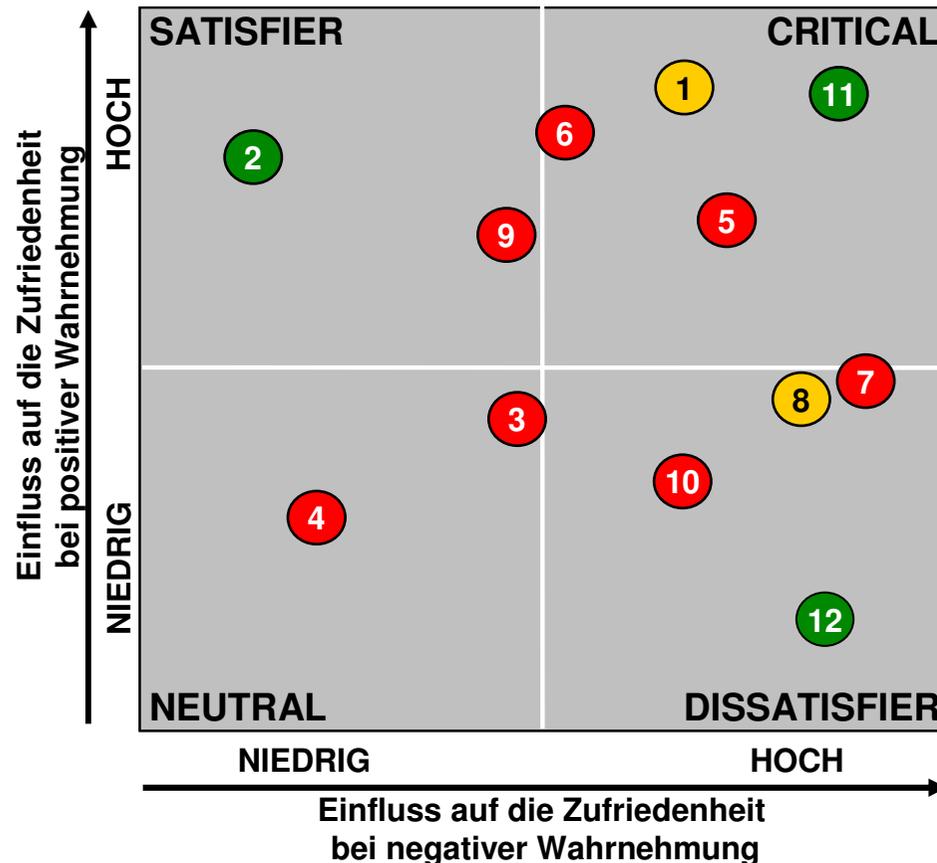




**Aufgabe & Hintergrund der Treiberanalyse**

**Treiberanalyse**

**Bindungsanalyse**



## 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

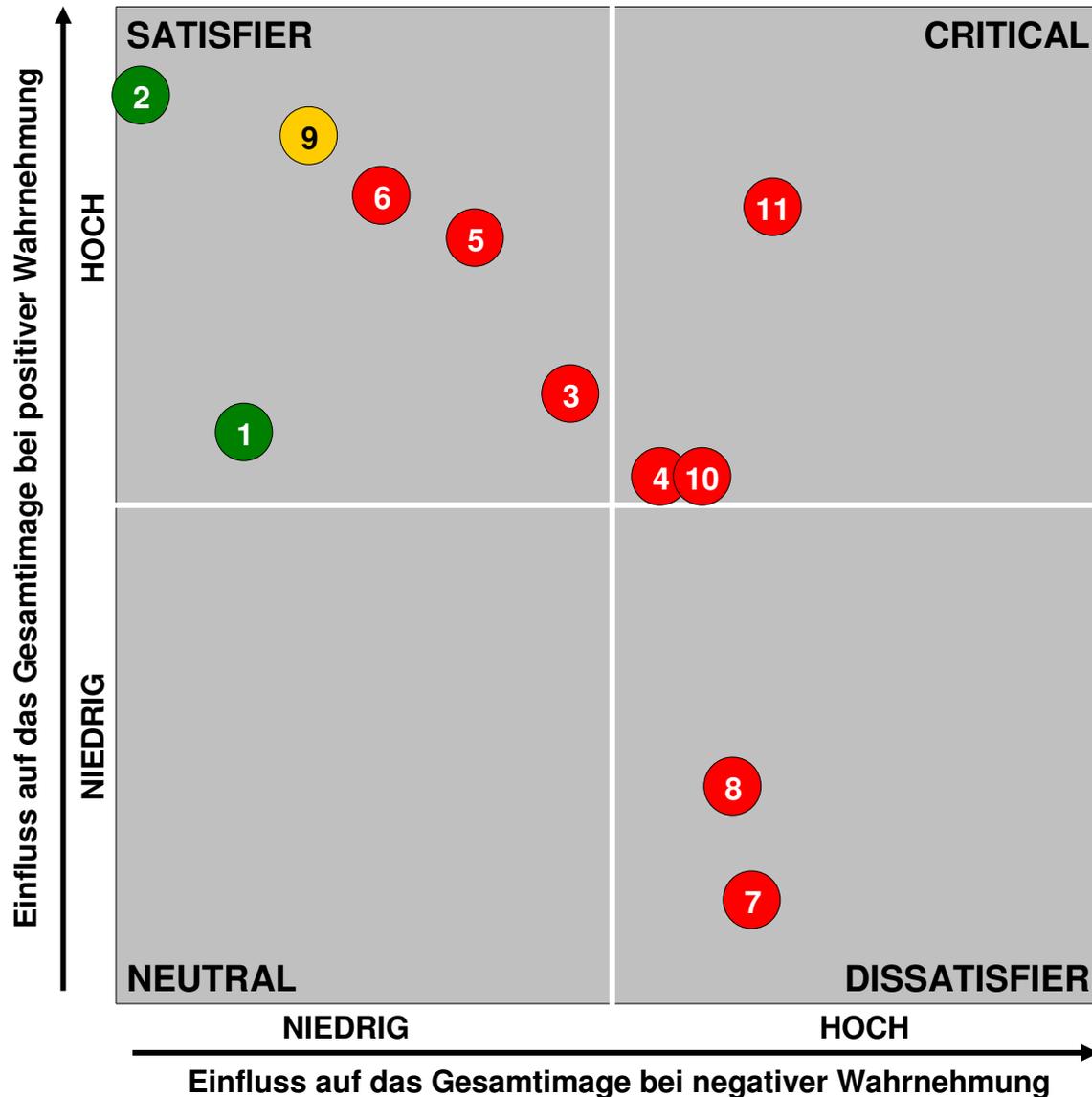
### → Deloyalizern

### → und Loyalizern

differenziert.

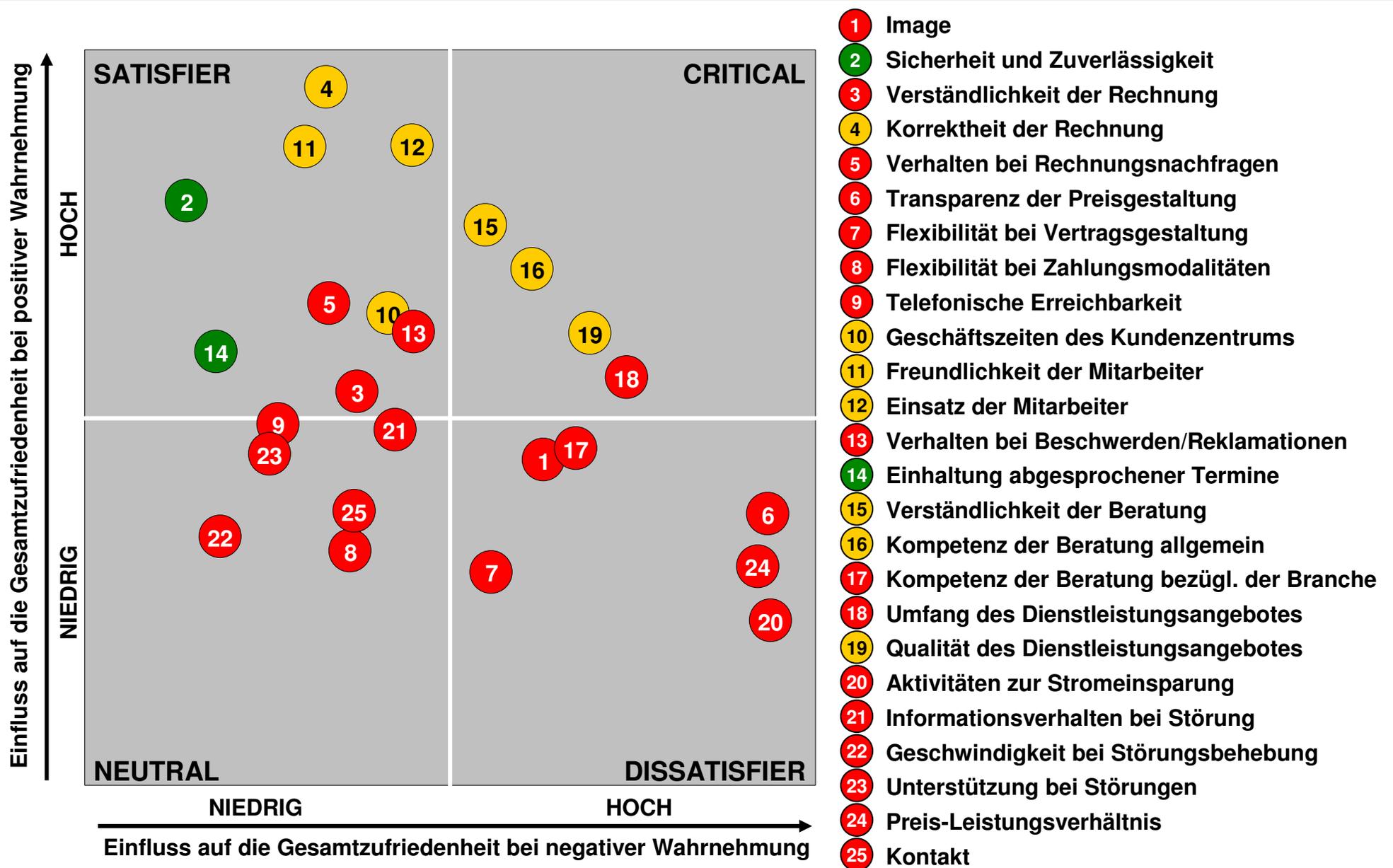
Erfüllung der Kundenzufriedenheits-/Qualitätsaspekte für Satisfier, Criticals und Dissatisfier (Prozent auf Basis ohne Anteil „kann ich nicht beurteilen“):

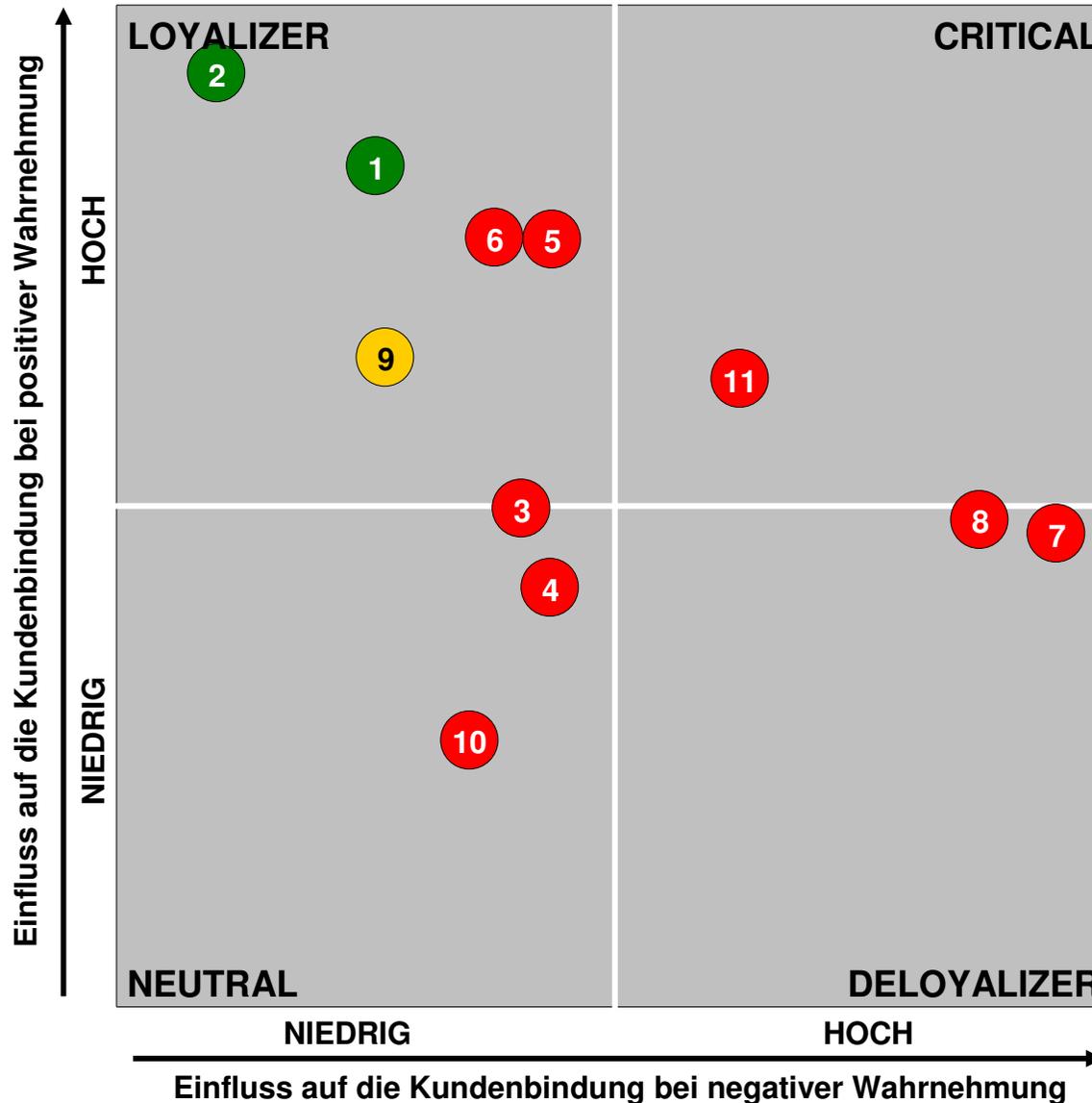
- „gut“ Top-2-Notenanteil > 75% und Bottom-2 -Notenanteil < 5%
- „schlecht“ Top-2-Notenanteil <= 50% oder Bottom-2-Notenanteil >= 10%
- „mittelmäßig“ wenn „gut“ und „schlecht“ nicht zutrifft



- 1 leistungsfähig
- 2 zuverlässig
- 3 unbürokratisch
- 4 innovativ
- 5 kundenfreundlich
- 6 kompetenter Partner seiner Kunden
- 7 leistungsgerechte Preisgestaltung
- 8 offene und ehrliche Informationspolitik
- 9 wichtig für die Region
- 10 umweltschonende Stromerzeugung
- 11 sympathisch

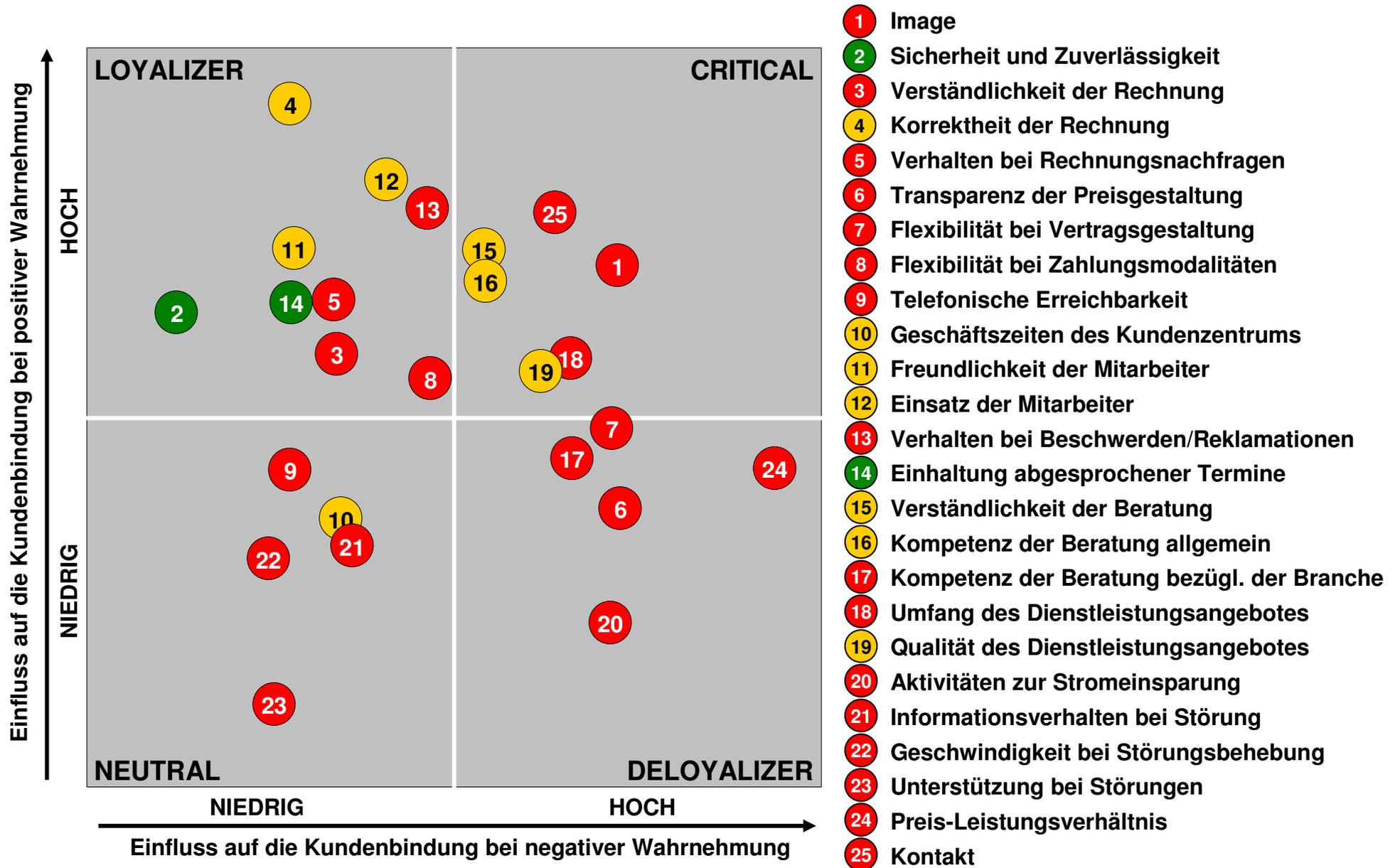
# Treiberanalyse – Detailzufriedenheit in Bezug auf die Gesamtzufriedenheit





- 1 leistungsfähig
- 2 zuverlässig
- 3 unbürokratisch
- 4 innovativ
- 5 kundenfreundlich
- 6 kompetenter Partner seiner Kunden
- 7 leistungsgerechte Preisgestaltung
- 8 offene und ehrliche Informationspolitik
- 9 wichtig für die Region
- 10 umweltschonende Stromerzeugung
- 11 sympathisch

# Bindungsanalyse – Detailzufriedenheit in Bezug auf die Kundenbindung





Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerbetunden vom 27.09.2006, Jahrgang 2006/2007



## STANDARDFRAGEBOGEN JAHRGANG 2006/2007

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 Stromversorgung durch. Könnte ich bitte mit einer in Ihrem Unternehmen für die Energieversorgung zuständigen Person sprechen?

**Wenn Zielperson nicht anwesend, Abfrage eines Zeitpunktes der Erreichbarkeit; wenn Zielperson anwesend: verbinden lassen.**

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.

**Wenn zum Zeitpunkt des Anrufes der Interviewpartner grundsätzlich zur Befragung bereit ist, aber keine Zeit hat → Terminvereinbarung**

### SCREENING

- Screener 1** Sind Sie oder Angehörige von Ihnen in der Marktforschungsbranche oder Energiewirtschaft beschäftigt?
- 1 ja ..... Ende Interview  
 2 nein
- 
- Screener 2** Entscheiden Sie selbständig über die Wahl des Energieversorgers für Ihren Betriebsstandort?
- 1 ja  
 2 nein ..... Ende Interview  
 3 weiß nicht ..... Ende Interview
- 
- Screener 3** Sind Sie in Ihrem Unternehmen allein- oder mitverantwortlich für das Thema Energieversorgung?
- 1 alleinverantwortlich  
 2 mitverantwortlich  
 3 keine Angabe
- 
- Screener 4** Wie viele Mitarbeiter arbeiten in Ihrem Betrieb (gemeint ist an Ihrer Arbeitsstätte)?
- 1 unter 5 Mitarbeiter  
 2 5 bis 10 Mitarbeiter  
 3 11 bis 20 Mitarbeiter ..... bis 20 Mitarbeiter quotiert – 80% der Interviews  
 4 21 bis 50 Mitarbeiter ..... 21 bis 50 Mitarbeiter quotiert – 20% der Interviews  
 5 > 50 Mitarbeiter ..... Ende Interview

Seite 1



Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerbetunden vom 27.09.2006, Jahrgang 2006/2007



## Screener 5 Welcher Branche gehört Ihr Betrieb an, was ist der betriebliche Schwerpunkt?

**Interviewer:** Genaue Branchenbezeichnung erfragen: Landwirtschaft mit ..., Herstellung von ..., Verarbeitung von ..., Großhandel mit ..., Einzelhandel mit ..., Dienstleistung als ...

Quotenvorgaben sind zu beachten!!

### BEKANNTHEIT VON EVU

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

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

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

### IDENTIFIZIERUNG DES EVU

## Frage 2 Welches Energieversorgungsunternehmen versorgt Ihren Betrieb zurzeit mit Strom?

Energieversorger: \_\_\_\_\_

## Frage 2.1 Bezieht Ihr Unternehmen auch Erdgas?

- 1 ja ..... → Frage 2.2  
 2 nein ..... → Frage 3

## Frage 2.2 Bezieht Ihr Unternehmen Erdgas ebenfalls bei ...[EVU lt. Frage 2]? Wenn nein, sagen Sie mir bitte, bei welchem Energieversorger Sie Erdgas beziehen.

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

### WECHSELVERHALTEN

## Frage 3 Ist Ihr Betrieb seit 1998 umgezogen, oder haben Sie diesen Betrieb seit 1998 neu gegründet? (Einfachnennung)

- 1 ja, umgezogen ..... → Frage 3.2  
 2 ja, Betrieb neu gegründet ..... → Frage 3.1  
 3 nein, nichts von dem ..... → Frage 4

Seite 2



Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerbekunden vom 27.09.2006, Jahrgang 2006/2007



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

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

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

→ weiter Frage 4

Frage 3.2 Bekommen Sie seitdem Ihren Strom von einem anderen Energieversorger, oder sind Sie bei Ihrem Stromversorger geblieben?

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

Frage 3.3 Von welchem Energieversorger haben Sie vorher Ihren Strom bekommen?

\_\_\_\_\_

Frage 4 Hat Ihr Betrieb unabhängig von Betriebsgründung oder Umzügen seit der Öffnung des Strommarktes 1998 einen neuen Tarif bzw. Vertrag bei seinem Energieversorger abgeschlossen, oder haben Sie zu einer neuen Marke Ihres Energieversorgers gewechselt, oder sind Sie zu einem anderen Energieversorger gewechselt?

- 1 neuen Vertrag mit bisherigem Energieversorger ..... → Frage 12
- 2 neue Marke des bisherigen Versorgers ..... → Frage 6
- 3 Wechsel zu anderem Energieversorger ..... → Frage 7
- 4 nein, nichts davon ..... → Frage 5

Frage 5 Hat Ihr Betrieb schon einmal darüber nachgedacht, den Stromversorger zu wechseln?

- 1 ja, haben schon einmal darüber nachgedacht ..... → Frage 11
- 2 nein ..... → Frage 12

### FRAGENKOMPLEX MARKENWECHSLER

Frage 6 Wie heißt die Marke Ihres bisherigen Energieversorgers, zu der Sie gewechselt sind?

\_\_\_\_\_

→ Frage 12

### FRAGENKOMPLEX VERSORGER-WECHSLER

Frage 7 Wann haben Sie Ihren Stromversorger gewechselt?

\_\_\_\_\_

Seite 3



Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerbekunden vom 27.09.2006, Jahrgang 2006/2007



Frage 8 Von welchem Energieversorger haben Sie vorher Ihren Strom bekommen?

Frühere/r Stromversorger: \_\_\_\_\_

Frage 9 War dies Ihr erster Wechsel oder haben Sie bereits mehrmals Ihren Stromversorger gewechselt, wenn ja wie oft?

- 1 Das war mein erster Wechsel.
- 2 Ich habe bereits mehrmals gewechselt und zwar \_\_\_\_\_ mal.

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

\_\_\_\_\_

→ Frage 12

### FRAGENKOMPLEX WECHSEL-AFFINE

Frage 11 Warum haben Sie bislang nicht gewechselt?

\_\_\_\_\_

### A'PRIORI-ZUFRIEDENHEIT

Frage 12 Wenn Sie an Ihren aktuellen Energieversorger [Frage 2] denken, wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem Energieversorger [Frage 2]? Vergeben Sie bitte eine Bewertung zwischen 1 = „in höchstem Maß zufrieden“ und 5 = „unzufrieden“.

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

( ) Bewertung

Seite 4



Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerbekunden  
vom 27.09.2006, Jahrgang 2006/2007



## WAHRNEHMUNGSQUELLEN DES AKTUELLEN EVU

Frage 13 **Wo haben Sie in letzter Zeit etwas über Ihren Energieversorger [Frage 2] gehört, gesehen oder gelesen? Begrenzung auf 5 Nennungen!**

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

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

Frage 14 **Können Sie sich an Werbung Ihres Energieversorgers [Frage 2] in letzter Zeit erinnern?**

- 1 ja
- 2 nein ..... → Frage 15

Frage 14.1 **Wo haben Sie Werbung Ihres Energieversorgers [Frage 2] gesehen?**

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

Seite 5



Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerbekunden  
vom 27.09.2006, Jahrgang 2006/2007



Frage 14.2 **Wie hat Ihnen die Werbung gefallen? Vergeben Sie bitte eine Bewertung zwischen 1 = „hat mir sehr gut gefallen“ und 5 = „hat mit überhaupt nicht gefallen“.**

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

( ) Bewertung

Frage 15 **Wie beurteilen Sie insgesamt den öffentlichen Auftritt Ihres Energieversorgers [Frage 2]? Vergeben Sie bitte eine Bewertung zwischen 1 = „sehr gut“ und 5 = „sehr schlecht“!**

( ) Bewertung

## IMAGE DES AKTUELLEN EVU'S

Frage 16 **In der folgenden Frage geht es um das Image, das Ansehen, welches Ihr Energieversorger [Frage 2] bei Ihnen hat. Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 bis 5, inwieweit die folgenden Aussagen auf Ihren Energieversorger [Frage 2] zutreffen. Wenn Sie 1 sagen, heißt dies, dass die Aussage voll zutrifft, die Bewertung 5 heißt, dass die Aussage überhaupt nicht zutrifft. Unser Energieversorger [Frage 2] ...**

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

- ( ) ist ein leistungsfähiges Unternehmen
- ( ) ist ein zuverlässiger Versorger
- ( ) arbeitet unbürokratisch
- ( ) ist innovativ
- ( ) ist kundenfreundlich
- ( ) ist ein kompetenter Partner seiner Kunden
- ( ) bietet eine leistungsgerechte Preisgestaltung
- ( ) betreibt eine offene und ehrliche Informationspolitik
- ( ) ist wichtig für die Region
- ( ) sorgt für eine umweltschonende Stromerzeugung
- ( ) ist sympathisch
- ( ) hat bei mir insgesamt ein sehr hohes Ansehen

## GENERELLE ASPEKTE ZUR KUNDENZUFRIEDENHEIT

Frage 17 **Wie zufrieden sind Sie mit verschiedenen Aspekten Ihres Energieversorgers [Frage 2]? Bitte vergeben Sie für die einzelnen Aspekte Bewertungen zwischen 1 = „in höchstem Maß 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 insgesamt

Seite 6



Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerbekunden vom 27.09.2006, Jahrgang 2006/2007



Fortsetzung Frage 17

Rechnung

- der Verständlichkeit der Rechnung
- der Korrektheit der Rechnung
- dem Verhalten bei Nachfragen zur Rechnung
- der Transparenz der Preisgestaltung
- der Flexibilität bei der Vertragsgestaltung
- der Flexibilität bei den Zahlungsmodalitäten (Konjunkturschwankungen, Jahreszeiten, ...)

Kundenbetreuung

- der telefonischen Erreichbarkeit eines Ansprechpartners bei Ihrem Energieversorger
- den Geschäftszeiten ihres Energieversorgers
- der Freundlichkeit der Mitarbeiter
- dem Einsatz der Mitarbeiter
- dem Verhalten bei Beschwerden/Reklamationen
- mit der Einhaltung abgesprochener Termine

Beratung

- der Verständlichkeit von Beratungsleistungen Ihres Energieversorgers
- der Beratungskompetenz Ihres Energieversorgers allgemein
- der Beratungskompetenz Ihres Energieversorgers bzgl. der Besonderheiten Ihrer Branche
- dem Umfang des Beratungs- und Dienstleistungsangebotes
- der Qualität des Beratungs- und Dienstleistungsangebotes
- den Aktivitäten Ihres Energieversorgers zur Stromeinsparung bei den Kunden beizutragen

Störungen der Stromversorgung

- dem Informationsverhalten des Versorgers bei Störungen im Leitungsnetz
- der Geschwindigkeit der Störungsbehebung
- der Unterstützung des Energieversorgers bei Störungen in der Kundenanlage

**NACHFRAGEN PREISE/PREIS-LEISTUNGSVERHÄLTNIS - STROM**

Frage 18 **Ist das Preis-Leistungsverhältnis Ihres Energieversorgers [Frage 2] im Bereich Strom im Vergleich zu den Preisen anderer Energieversorger aus Ihrer Sicht ...?**

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

**KONTAKTE ZUM EVU**

Frage 19 **Haben Sie einen festen Ansprechpartner bei Ihrem Energieversorgungsunternehmen [Frage 2]?**

- 1 ja
- 2 nein

Seite 7



Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerbekunden vom 27.09.2006, Jahrgang 2006/2007



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

- Interviewer: Mehrfachnennung
- 1 ja, mit Anfrage ..... → Frage 20.1 oder Frage 20.2
  - 2 ja, mit Beschwerde ..... → Frage 20.1 oder Frage 20.2
  - 3 ja, anderer Kontaktgrund ..... → Frage 20.1 oder Frage 20.2
  - 4 nein, noch nie ..... → Frage 21
- bei Mehrfachnennung → Frage 20.1, sonst Frage 20.2**

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

- 1 Beschwerde
- 2 Anfrage
- 3 ein anderer Kontaktgrund

Frage 20.2 **(Bei Mehrfachnennung Frage 1: Denken Sie bei den folgenden Fragen an den letzten Kontakt.) Hatten Sie diesen letzten Kontakt mit Ihrem Energieversorger [Frage 2] telefonisch, schriftlich, persönlich oder über das Internet?**

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

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

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

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

- 1 Stromversorgung
- 2 Erdgasversorgung

Frage 20.5 **Was war der Anlass für diesen letzten Kontakt?**

- Interviewer: Mehrfachnennung - Antwortvorgaben nicht vorlesen, Antworten zuordnen und wiederholt nachfragen!
- 1 Inanspruchnahme einer allgemeinen Energiesparberatung
  - 2 Inanspruchnahme einer Heizungsberatung
  - 3 Inanspruchnahme einer Beratung zu regenerativen Energien
  - 4 Inanspruchnahme einer Beratung zu Förderprogrammen
  - 5 Beantragung einer Förderung
  - 6 neuen Vertrag/Tarif abschließen
  - 7 Neuanmeldung/Ummeldung/Abmeldung
  - 8 Fragen zur Rechnung
  - 9 Fragen zu Tarifen
  - 10 Rechnungsreklamation
  - 11 Reklamation einer speziellen Leistung
  - 12 Störung allgemein
  - 13 Vertragsverhandlung
  - 14 Strom-/Gaszählerangelegenheiten
  - 15 Reparatur/Installation

Seite 8



Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerbetunden vom 27.09.2006, Jahrgang 2006/2007



Fortsetzung Frage 20.5

- 16 sonstiges, und zwar \_\_\_\_\_
- 17 weiß nicht mehr

**Frage 20.6** Haben Sie diesen letzten Kontakt in positiver oder negativer Erinnerung? Bitte vergeben Sie eine Bewertung zwischen 1 = „in höchstem Maße zufrieden“ und 5 = „unzufrieden“.

**Interviewer:** Bei „kann ich absolut nicht beurteilen“ Bewertung 0 eintragen!  
( ) Bewertung .....Bewertung 0,1,2 →Frage 21 | Bewertung 3,4,5 →Frage 20.7

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

- Interviewer:** Mehrfachnennung - Antwortvorgaben nicht vorlesen, Antworten zuordnen und wiederholt nachfragen!
- 1 unfreundlicher Ansprechpartner
  - 2 mangelnde Kompetenz des Ansprechpartners
  - 3 mangelnde Branchenkenntnisse
  - 4 mangelnde Entscheidungskompetenz des Ansprechpartners
  - 5 unverständliche Beratung
  - 6 Problem blieb ungelöst/Fragen blieben unbeantwortet
  - 7 mangelnde Kulanz
  - 8 Ansprechpartner nicht zuständig/Ansprechpartner nicht erreichbar
  - 9 schlechte Qualität der ausgehändigten Informationsmaterialien
  - 10 schriftliche Informationsmaterialien konnten nicht ausgehändigt werden
  - 11 es dauerte zu lange, bis das Problem gelöst wurde
  - 12 sonstiges, und zwar \_\_\_\_\_

### INTERNETNUZUNG

**Frage 21** Im Folgenden möchte ich mich mit Ihnen über das Internet unterhalten. Verfügen Sie in Ihrem Betrieb über einen Internetzugang?

- 1 ja
- 2 nein ..... → Frage 24

**Frage 22** Haben Sie die Internet-Seite Ihres Energieversorgers [Frage 2] schon einmal oder mehrmals besucht?

- 1 ja, einmal
- 2 ja, mehrmals
- 3 nein ..... → Frage 24

**Frage 23** Aus welchen Gründen haben Sie die Internet-Seite Ihres Energieversorgers [Frage 2] schon besucht?

**Antworten nicht vorlesen; Mehrfachnennung**

- 1 habe allgemeine Informationen eingeholt
- 2 habe Tarif-/Preisinformationen eingeholt
- 3 habe mich über die Leistungen informiert
- 4 An-, Um-, bzw. Abmelden
- 5 weiß nicht mehr
- 6 sonstiges, und zwar \_\_\_\_\_

Seite 9



Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerbetunden vom 27.09.2006, Jahrgang 2006/2007



**Frage 23.1** Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Webseite Ihres Energieversorgers [Frage 2]? Bitte vergeben Sie eine Bewertung zwischen 1 = „in höchstem Maße zufrieden“ und 5 = „unzufrieden“.

**Interviewer:** Bei „kann ich absolut nicht beurteilen“ Bewertung 0 eintragen!  
( ) Bewertung .....Bewertung 0, 1, 2, 3 →Frage 24 | Bewertung 4,5 →Frage 23.2

**Frage 23.2** Aus welchen Gründen sind Sie nicht völlig zufrieden mit der Webseite Ihres Energieversorgers [Frage 2]?

### ABSCHLIEBENDES GESAMT-ZUFRIEDENHEITSURTEIL

**Frage 24** Wir haben Sie jetzt sehr ausführlich zu verschiedenen Aspekten der Zufriedenheit mit Ihrem Energieversorger befragt. Wenn Sie sich Ihre Bewertungen noch einmal vergegenwärtigen, wie zufrieden sind sie dann insgesamt mit Ihrem Energieversorger [Frage 2]? Bitte vergeben Sie eine Bewertung zwischen 1 = „in höchstem Maß zufrieden“ und 5 = „unzufrieden“.

( ) Bewertung \_\_\_\_\_

### WETTBEWERB IN DER ENERGIEWIRTSCHAFT - STROM

**Frage 25** Wie gut fühlen Sie sich von Ihrem Energieversorger hinsichtlich der Tarife bzw. Verträge informiert? Vergeben Sie bitte eine Bewertung zwischen 1 = „sehr gut informiert“ und 5 = „gar nicht informiert“.

**Interviewer:** Bei „weiß nicht“ Bewertung 0 eintragen!  
( ) Bewertung \_\_\_\_\_

**Frage 26** Haben Sie in Ihrem Unternehmen seit der Öffnung des Strommarktes bereits die Angebote verschiedener Energieversorger eingeholt oder beabsichtigen Sie dies in den nächsten 6 Monaten zu tun?

- 1 habe bereits Angebote eingeholt
- 2 werde innerhalb der kommenden 6 Monate Angebote einholen
- 3 nein

**Frage 27** Wie wahrscheinlich wird Ihr Unternehmen aus jetziger Sicht Kunde bei seinem aktuellen Stromversorger [Frage 2] bleiben? Werden Sie ...?

**Interviewer:** Antwortvorgaben vorlesen! - 0 = weiß nicht →Frage 28

- 1 absolut sicher bleiben ..... →Frage 1.1
- 2 sehr wahrscheinlich bleiben ..... →Frage 1.1
- 3 wahrscheinlich bleiben ..... →Frage 1.1
- 4 eher unwahrscheinlich bleiben ..... →Frage 27.2
- 5 unwahrscheinlich bleiben ..... →Frage 27.2

Seite 10



Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerbekunden  
vom 27.09.2006, Jahrgang 2006/2007



**Frage 27.1** Warum werden Sie bei Ihrem bisherigen Stromversorger [Frage 2] bleiben?

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

- 1 günstiger Strompreis
- 2 keine derzeit keine bessere Alternative
- 3 bin soweit zufrieden
- 4 die Preise werden sich ohnehin angleichen
- 5 noch keine Zeit für Information/Wechsel
- 6 räumliche Nähe/heimisches Unternehmen
- 7 Sicherheit der Stromversorgung
- 8 aus Bequemlichkeit
- 9 Wechsel lohnt sich nicht
- 10 guter Service des bisherigen Anbieter
- 11 sonstige Gründe, und zwar \_\_\_\_\_
- 12 weiß nicht mehr

**Weiter Frage 28**

**Frage 27.2** Warum werden Sie Ihren bisherigen Stromversorger [Frage 2] wechseln?

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

- 1 Strompreis
- 2 unflexible Zahlungskonditionen
- 3 schlechter Service
- 4 sonstige Gründe, und zwar \_\_\_\_\_
- 5 weiß nicht mehr

**Frage 28** Wenn Sie von einem Geschäftsfreund um Rat gefragt würden, wie wahrscheinlich wäre es, dass Sie ihm Ihren aktuellen Stromversorger [Frage 2] empfehlen würden? Wäre es ...?

**Interviewer:** Antwortvorgaben vorlesen! - 0 = weiß nicht

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

**Frage 29** Wenn Sie Ihren aktuellen Stromversorger [Frage 2] mit Ihnen bekannten anderen Stromversorgern vergleichen, halten Sie ihn für ...?

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

Seite 11



Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerbekunden  
vom 27.09.2006, Jahrgang 2006/2007



**Frage 29.1** NUR FÜR TEILNEHMERSTUDIEN: Wenn Frage 29 = 4 oder 5: An welche(n) anderen Stromversorger haben Sie dabei gedacht?

**Frage 30** Wissen Sie, wie hoch Ihre jährliche Stromrechnung ungefähr ausfällt?

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

### ERDGAS (NUR BEI ERDGASBEZUG)

Abschließend geht es noch einmal kurz um das Thema Erdgas.

**Frage 31** Wie zufrieden sind Sie mit der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Erdgasversorgung bei Ihrem Erdgasversorger [Frage 2 o. Frage 2.2]? Vergeben Sie bitte eine Bewertung zwischen 1 = „in höchstem Maße zufrieden“ bis 5 = „unzufrieden“.

( ) Bewertung

**Frage 32** Und ist das Preis-Leistungsverhältnis Ihres Energieversorgers [Frage 2] im Bereich Erdgas im Vergleich zu den Preisen anderer Erdgasversorger 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 33** Unter den veränderten Wettbewerbsbedingungen in der Erdgaswirtschaft ist es seit Oktober 2006 möglich, den Erdgasversorger frei zu wählen. Haben Sie von dieser Entwicklung schon gehört?

- 1 ja
- 2 nein

**Frage 34** Da Sie ab Oktober 2006 Ihren Erdgasversorger wechseln können, wie wahrscheinlich würden Sie dennoch Kunde Ihres jetzigen Erdgasversorgers [Frage 2 o. Frage 2.2] bleiben? Wäre es ...?

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

Seite 12



Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerbekunden  
vom 27.09.2006, Jahrgang 2006/2007



**Frage 34.1** Im Folgenden lese ich Ihnen zwei Aussagen zum Wechsel des Erdgasversorgers vor. Sagen Sie mir bitte jeweils, ob Sie der Aussage zustimmen oder nicht. Bitte treffen Sie in jedem Fall eine Entscheidung!

- | Stimme zu               | Stimme nicht zu         |  |
|-------------------------|-------------------------|--|
| <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | Für mich käme nur ein Versorger in Frage, der mir Strom und Erdgas anbieten kann.        |
| <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | Mir ist es egal, ob ich Strom und Erdgas von zwei unterschiedlichen Unternehmen beziehe. |

**Frage 35** Und wissen Sie, wie hoch Ihre jährliche Erdgasrechnung bzw. Ihre monatliche Erdgasabschlagszahlung ungefähr ausfällt?

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

### FIRMOGRAPHIE

Abschließend bitte ich Sie noch um einige Angaben zu Ihrer betrieblichen Position und Ihrem Unternehmen. Die Angaben sind selbstverständlich freiwillig und werden nur in statistischer Form ausgewertet. Ein Rückschluß auf Ihren Betrieb wird, wie bei allen übrigen Angaben auch, ausgeschlossen. Der Datenschutz wird strikt eingehalten!

**Frage 36** Welche Position bzw. Stellung nehmen Sie in Ihrem Unternehmen ein

- 1 Geschäftsführer/Inhaber  
 2 Leitung Einkauf  
 3 Leitung Technik (Anwendungstechnik/Produktion)  
 4 Einkauf/kaufmännischer Bereich  
 5 Technik (Anwendungstechnik/Produktion)  
 6 sonstiges, und zwar \_\_\_\_\_  
 7 keine Angabe

**Frage 37** Wie hoch ist der Jahresumsatz Ihres Betriebes (gemeint ist der Nettoumsatz, der an Ihrer Arbeitsstätte erwirtschaftet wird)?

- 1 unter 250 Tsd. EURO  
 2 250 Tsd. EURO bis unter 500 Tsd. EURO  
 3 500 Tsd. EURO bis unter 2,5 Mio. EURO  
 4 2,5 bis unter 5 Mio. EURO  
 5 5 Mio. EURO und mehr  
 6 keine Angabe