

# BDEW Kundenfokus 2021/2022

Repräsentativbefragung  
bei Gewerbebetrieben im Bundesgebiet

## Ergebnisbericht

Januar 2022



**bdew**  
Energie. Wasser. Leben.

**prolytics**

Ergebnisse im Überblick .....	2
Energieversorger in der Öffentlichkeit .....	13
E-Mobilität .....	20
Klimaschutz .....	26
Image und Kundenzufriedenheit .....	34
Kundenbindung und Wettbewerb in der Stromwirtschaft .....	69
Kundenbindung und Wettbewerb in der Erdgaswirtschaft .....	82
Handlungsfelder und Ansatzpunkte für EVU .....	94
Anhang – Fragebogen .....	98

# Eckdaten Welle 2021/22

## Zielgruppe **Gewerbe**

Die Grundgesamtheit bilden Gewerbebetriebe in Deutschland. Ansprechpartner sind Personen, die für die Energieversorgung (mit)verantwortlich sind.

## Methodik **CATI**

Die Datenerhebung erfolgte mittels computergestützter telefonischer Interviews (CATI) im institutseigenen Telefonstudio.

## Fragebogen **20 Min.**

Die Befragung setzt einen standardisierten Fragebogen ein. Die durchschnittliche Interviewdauer betrug ca. 20 Minuten.

Der disproportionale Stichprobenansatz berücksichtigt insgesamt folgende 13 Branchen aus den Bereichen produzierendes Gewerbe, Handel und Dienstleistung: Freiberufler, Baugewerbe, Einzelhandel (Food/Non-Food), Gesundheit/Fitness/Kosmetik, Hotels und Gaststätten, Großhandel, Kfz-Gewerbe, Landwirtschaft und Gärtnereien, Metallgewerbe und Maschinenbau, Bäckereien und Fleischereien, Holzgewerbe, Druck- und Verlagsgewerbe, Chemie, Gummi und Kunststoffe. Für das Gesamtergebnis wurden die Daten einer Designgewichtung, die die Branchenverteilung im Bundesgebiet wiedergibt, unterzogen. Die Stichprobenziehung erfolgte auf Basis der prolytics-Gewerbedatenbank.

**Stichprobe n = 1.040**

## Zeitraum **Okt.-Nov. 2021**


Die Feldarbeit erfolgte in einem Zeitraum von 6 Kalenderwochen im Oktober-November 2021.

## Firmografie

in der Stichprobe

**35%**   
Geschäftsführer

 **< 5 Mitarbeiter**  
**32%**

  
**42%**  
Erdgasnutzer

Die Struktur der Stichprobe entspricht der Verteilung im Bundesgebiet.

# Themen

Welle  
2021/22



## Image

Neben dem Gesamtimage werden insgesamt 16 zentrale Einzelaspekte mittels Skala bewertet.



## Zufriedenheit

Im Rahmen der Kundenzufriedenheitsmessung werden alle relevanten Prozesse inkl. der Gesamtzufriedenheit anhand einer Skala bewertet.



## Kundenbindung

Neben dem Wechselverhalten wird der Grad der Kundenbindung in Form eines Kundenbindungsindex aufgezeigt.



## Wahrnehmung

Hierbei werden Art, Häufigkeit und Quelle der Wahrnehmung von EVU in der Öffentlichkeit untersucht.



## E-Mobilität

Hierbei werden das grundlegende Interesse der Betriebe sowie das Engagement/die Kompetenz des EVU aus Sicht der Kunden gemessen.



## Klimaschutz

Zentrale Thema sind die Einstellung zum Klimaschutz, die Rolle des Stromversorgers beim Klimaschutz sowie die Bedeutung, Qualitätsbewertung und Nutzung von Ökostrom.

Neben den zentralen Faktoren der Kundenbeziehung werden darüber hinaus auch relevante Zukunftsthemen untersucht.

# Image

Bei der Imagemessung werden die Bereiche Emotion, Leistung, regionale Verantwortung und Ökologie berücksichtigt. Die Messung erfolgt anhand von 17 Aussagen auf einer fünf-stufigen Skala, wobei der Wert 1 der Aussage voll und ganz zustimmt und der Wert 5 der Aussage überhaupt nicht zustimmt.

## Emotion



**63%\***  
„vertrauenswürdig“

Emotionale Image-Items werden insgesamt gut bis durchschnittlich bewertet. Die höchsten Top-2-Anteile\* besitzt die Vertrauenswürdigkeit (63%). Danach folgen mit einigen Abstand die Bewertung der Faktoren Sympathie (54%), Gefallen (51%) und Innovationsfähigkeit (50%). Die schlechteste Bewertung erhalten die Faktoren unbürokratisches Arbeiten (49%) und Offenheit/Ehrlichkeit (48%). Im Vergleich zum Vorjahr zeigen die emotionalen Image-Items zum Teil eine leicht negative Tendenz. Die Faktoren Sympathie (-3%-Punkte), Innovationsfähigkeit (-2%-Punkte), sowie unbürokratisches Arbeiten und Gefallen (jeweils -1%-Punkt) besitzen somit Steigerungspotential.

**Insgesamt gute bis durchschnittliche Bewertung emotionaler Faktoren, mit negativer Entwicklung**

## Leistung



**74%\***  
„zuverlässig“

Die höchsten Zustimmungsanteile erhalten die EVU weiterhin, wenn es um ihre Leistungsfähigkeit geht. Sie gelten als zuverlässig (Top-2: 74%), leistungsfähig (69%), kundenfreundlich (61%) und serviceorientiert (59%). Auch das sensible Thema Preise (Top-2: 51%) wird noch relativ gut bewertet. Gegenüber der letztjährigen Messung haben sich alle leistungsbezogenen Imageaspekte verschlechtert, am deutlichsten bei den Faktoren Zuverlässigkeit (-6%-Punkte), Kundenfreundlichkeit (-4%-Punkte) und Leistungsfähigkeit (-3%-Punkte).

**Leistung ist weiter die absolute Stärke der EVU, aber es sind Verschlechterungen zu beobachten**

## Ökologie



**49%\***  
„Umstellung auf erneuerbare Energien“

Bei diesem Thema fällt insbesondere auf, dass 19-26% der Gewerbebetriebe nicht in der Lage sind, die Verbindung Ökologie - EVU zu bewerten. Die Bewertungen sind auf durchschnittlichem Niveau sowohl hinsichtlich der Bewertung des Engagements zur Umstellung der Energieversorgung auf erneuerbare Energien (45%) als auch beim ökologisch verantwortungsvollen Arbeiten (45%) und der Förderung von Elektrofahrzeugen (38%).

**Ökologie als Imagefaktor ist ausbaufähig**

## Regionale Verantwortung



**58%\***  
„wichtig für die Region“

EVU sind weiterhin wichtig für die regionale Entwicklung. Jedoch nimmt die Bevölkerung das Engagement der EVU im Bereich Bildung, Soziales, Kultur und Sport nach wie vor eingeschränkt wahr. Mehr als drei Viertel können das Engagement der EVU nicht bewerten. Wird eine Bewertung vorgenommen, so ist das Urteil als eher durchschnittlich zu bewerten. Mehr als jeder Siebte vergibt eine negative Bewertung.

**Engagement für Region stärker kommunizieren**

**Das Image der deutschen EVU ist insgesamt zwar positiv, aber bei fast allen Faktoren zeigt sich eine negative Entwicklung. Regionale und ökologische Aspekte werden nach wie vor von den Kunden häufig nicht wahrgenommen und müssen als Treiber für ein positives Image ausgebaut werden.**

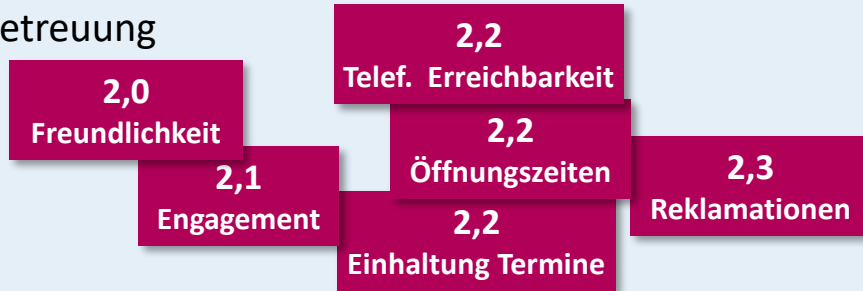
\* Top-2: Zusammenfassung der Anteile der Bewertungen 1 + 2 (Zustimmung) auf der fünfstufigen Skala

## Kunden

# Zufriedenheit

Dieses Thema beleuchtet alle relevanten Bereiche der Kundenbeziehung, von der Rechnung, Tarifangeboten über Dienstleistungen bis hin zum direkten Kontakt. Hierfür wurden wiederum einzelne Aussagen einer Skalenbewertung von 1 für „Aussage trifft voll und ganz zu“ bis 5 = „Aussage trifft überhaupt nicht zu“ unterzogen. Die folgenden ausgewiesenen Werte sind Mittelwerte\*.

## Betreuung



Die Betreuungszufriedenheit liegt unverändert auf einem guten Niveau, wobei der Anteil derjenigen, die keine Bewertung abgeben konnten, mit 11-26% erwartungsgemäß hoch ausfällt. Auch die Bewertung des Reklamationsverhaltens ist vor dem Hintergrund der Sensibilität des Themas dennoch als gut zu bezeichnen.

**Betreuungszufriedenheit weiter hoch**

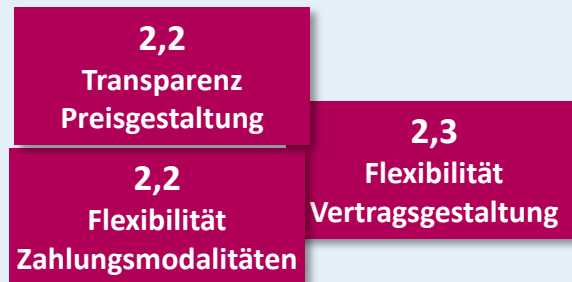
## Rechnung



Die formale Anforderungen an die Rechnungslegung sind 2021 nur noch gut erfüllt. Sowohl die Korrektheit (Top-2: -7%-Punkte) als auch die Verständlichkeit (Top-2: -6%-Punkte) der Rechnung zeigen eine negative Tendenz.

**Gesunkene Zufriedenheit mit der Rechnung,**

## Vertrag



Im Vergleich zur Vormessung hat sich die Zufriedenheit mit Aspekten rund um den Vertrag nicht wesentlich verändert.

**Zufriedenheit mit Vertragsaspekten auf unverändertem Niveau**

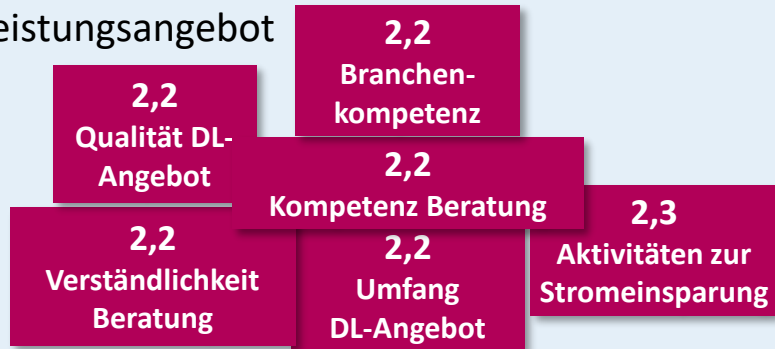
\* Mittelwert auf einer Skala von 1 = „positive Bewertung“ bis 5 = „negative Bewertung“

Kunden

# Zufriedenheit

Dieses Thema beleuchtet alle relevanten Bereiche der Kundenbeziehung, von der Rechnung, Tarifangeboten über Dienstleistungen bis hin zum direkten Kontakt. Hierfür wurden wiederum einzelne Aussagen einer Skalenbewertung von 1 für „Aussage trifft voll und ganz zu“ bis 5 = „Aussage trifft überhaupt nicht zu“ unterzogen. Die folgenden ausgewiesenen Werte sind Mittelwerte\*.

## Dienstleistungsangebot



Zwischen 15 und 19% der Befragten in den Betrieben trauen sich keine Bewertung zu. Insgesamt fällt die Bewertung der angebotenen Dienstleistungen und deren Ausführung unverändert gut bis durchschnittlich aus.

**Unveränderte Zufriedenheit mit angebotenen Dienstleistungen**

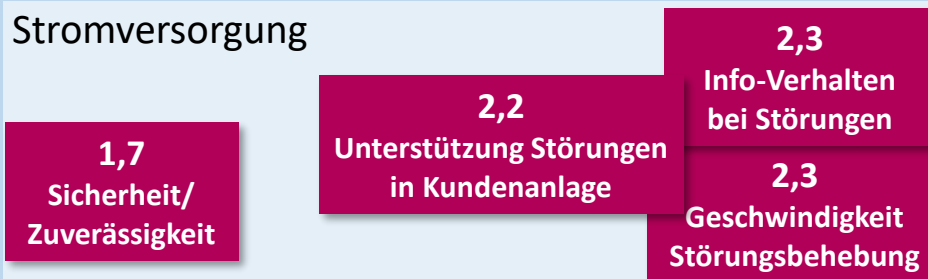
## Tarife



Im Vergleich zu 2020 bleibt die Zufriedenheit mit Tarifaspekten auf durchschnittlichem Niveau. Rund jeder zehnte Betrieb traut sich keine Bewertung zu.

**Durchschnittliche Zufriedenheit mit Tarifen**

## Stromversorgung



Die Kernkompetenz von EVU, also die Sicherheit und Zuverlässigkeit der Stromversorgung, ist als Grundvoraussetzung für eine langfristige Kundenbindung weiterhin mit Bestwert aller Kundenzufriedenheits-Items sehr gut erfüllt. Bei Störungen schneiden die EVU nur durchschnittlich ab.

**Hohe Zufriedenheit und Bestwert insgesamt**

\* Mittelwert auf einer Skala von 1 = „positive Bewertung“ bis 5 = „negative Bewertung“

Kunden

# Zufriedenheit

Dieses Thema beleuchtet alle relevanten Bereiche der Kundenbeziehung, von der Rechnung, Tarifangeboten über Dienstleistungen bis hin zum direkten Kontakt. Hierfür wurden wiederum einzelne Aussagen einer Skalenbewertung von 1 für „Aussage trifft voll und ganz zu“ bis 5 = „Aussage trifft überhaupt nicht zu“ unterzogen. Die folgenden ausgewiesenen Werte sind Mittelwerte\*.

## Preise

2,5  
Preis-Leistungs-  
Verhältnis

Die Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis kann als angemessen bezeichnet werden, da beim Thema Preise andere Maßstäbe gesetzt werden müssen. Ein Mittelwert von 2,5, der sonst als eher negativ zu interpretieren ist, ist beim Thema Preis deutlich aufzuwerten. Während die Preiszufriedenheit gegenüber dem letzten Jahr im Top-2-Anteil unverändert bleibt, nimmt der Bottom-2-Anteil etwas zu (-2%-Punkte).

**Preis-Leistungs-Verhältnis wird  
als angemessen bewertet**

## Gesamtzufriedenheit

2,3  
Gesamtbewertung

Die Gesamtzufriedenheit liegt mit 61% (sehr) guter Bewertungen auf etwas niedrigerem Niveau als 2020. Insgesamt zeigt sich ein negativer Trend an (-2%-Punkte bei Top-2-Bewertung).

**Niveau stabilisieren**

\* Mittelwert auf einer Skala von 1 = „positive Bewertung“ bis 5 = „negative Bewertung“



## Kunden

# Bindung

Der Kundenbindungsgrad wird aus den vier Faktoren Zufriedenheit, Verbleibswahrscheinlichkeit, Weiterempfehlungsbereitschaft und dem Vergleich mit Wettbewerbern abgeleitet.



Die Wechselquote ist gegenüber der Welle 2020 um 0,1 Prozentpunkt gestiegen und liegt aktuell bei 42,4%.

**Wechslerquote konstant**

2,3\*



61% sind mit ihrem Stromversorger zufrieden. Der Anteil Zufriedener hat sich im Vergleich zum Vorjahr verschlechtert (-2-Punkte Top-2).

2,4\*



Unverändert rund 49% geben an, (sehr) wahrscheinlich bei ihrem Stromversorger zu bleiben.

2,6\*



Rd. 43% würden ihren Stromversorger absolut sicher oder sehr wahrscheinlich weiterempfehlen. Gegenüber 2020 ist dies ein Rückgang um 1-Punkt.

VERGLEICH

2,6\*



Unverändert halten 38% ihren Stromversorger für etwas bzw. viel besser als andere ihnen Bekannte.

71%



## Unveränderte Kundenbindung

Zentrale Aspekte mit Einfluss auf die Kundenbindung sind im Vergleich zur Vormessung Unverändert oder zeigen eine leicht negative Tendenz. Der Kundenbindungsindex liegt wie im Vorjahr bei 71% (auf einer Skala von 0 bis 100%).

# Wahrnehmung <sup>der EVU</sup>

Dieses Thema beinhaltet zum einen die Messung von Bekanntheitswerten und zum anderen werden Wahrnehmungsquellen und das Informationsverhalten der Unternehmen gemessen. Abschließend erfolgte die Bewertung wahrgenommener Werbung.

## Bekanntheit

Hinsichtlich der Bekanntheit treten in der Reihenfolge der ungestützten Bekanntheit keine Veränderungen gegenüber 2020 auf. E.ON werden von 45% (-1%-Punkt), Stadtwerke von 39% (-2%-Punkte), RWE von 24% (-7%-Punkte), Vattenfall von 24% (-2%-Punkte) sowie Yello von 18% (-5%-Punkte) der Befragten Unternehmen genannt.

**Bekanntheit sinkt bei allen Unternehmen**

## Quellen


Tageszeitungen sind weiter die wichtigsten Wahrnehmungsquellen (17%; -1%-Punkt), gefolgt von Internetseiten (15%; +4%-punkte). Der Anteil derjenigen, die nichts wahrgenommen haben, ist um 7%-Punkte gesunken und liegt aktuell bei 29%.

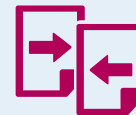
**Tageszeitungen weiterhin häufigste Wahrnehmungsquelle**

## Werbeerinnerung

Rund 30% können sich an Werbung ihres Energieversorgers erinnern. Hier ist eine zunehmende Tendenz feststellbar. Mailing-Aktionen (26%), Plakate (24%) und Tageszeitungen (22%) weisen die höchste Werbeerinnerung auf.

**Zunehmende Werbeerinnerung**

**73%**   
informieren sich  
mind. 1x im Jahr



**68%/58%**  
Vergleichsportale/  
Internetseiten EVU

## Informationsverhalten

Fast Drei Viertel der Unternehmen informieren sich mindestens einmal jährlich über EVU und deren Preise. Jeder Neunte zeigt daran überhaupt kein Interesse.

**Preisvergleiche sind populär**

Die wichtigste Informationsquelle ist wie im Vorjahr das Internet: Vergleichsportale (68%; +2%-Punkte) und Seiten von Energieversorgern (58%) werden am häufigsten zur Information genutzt, mit deutlichem Abstand gefolgt von Infopost der Energieversorger (7%; +2%-Punkt) und Tageszeitungen/Zeitschriften/Fachzeitschriften (6%; -1%-Punkt).

**Internet wichtigste Quelle**

## Werbebewertung

Die Werbung wird insgesamt besser als 2020 bewertet. Der Top-2-Anteil\* hat um 2%-Punkte zugenommen. 55% vergeben eine positive Note.

**Werbung wird besser bewertet**

\* Top-2: Zusammenfassung der Anteile der Bewertungen 1 + 2 (Zustimmung) auf der fünfstufigen Skala

# E-Mobilität

Dieses Thema beinhaltet die Messung des grundsätzlichen Interesses an E-Autos, die Rolle, die EVU zugetraut wird sowie das Angebot an Ladestationen durch den Energieversorger.

**36%**

... interessieren sich aktiv für Elektroautos, d.h. sie haben sich hierzu bereits informiert bzw. planen den Kauf oder nutzen ein E-Auto (+5%-Punkte).



**25%**

... interessieren sich überhaupt nicht für Elektroautos (-2%-Punkte).

**39%**

... halten ihren Stromversorger für engagiert (+7%-Punkte).



**36%**

... trauen dem EVU bereits jetzt eine kompetente Beratung zu (+9%-Punkte).

**40%**

... sehen Stromversorger als kompetenten Ansprechpartner (+8%-Punkte).

**29%**

... sehen das EVU als möglichen Autoverkäufer an (+5%-Punkte).

**44%**

... wissen nicht, ob ihr Stromversorger öffentliche Ladestationen bereithält (-6%-Punkte).



**57%**

... wissen nicht, ob ihr Stromversorger Wall-Boxes im Angebot hat (-7%-Punkt).

**39%**

... geben an, dass ihr Stromversorger öffentliche Ladestationen bereithält (+4%-Punkt).



Das Thema gewinnt weiter an Stellenwert. Die Bedeutung der Stromversorger bei diesem Thema ist merklich gestiegen.

# Klimaschutz

Dieses Thema greift die Einstellung zum Klimaschutz, die Rolle des Stromversorgers beim Klimaschutz sowie die Bedeutung, Qualitätsbewertung und Nutzung von Ökostrom auf.



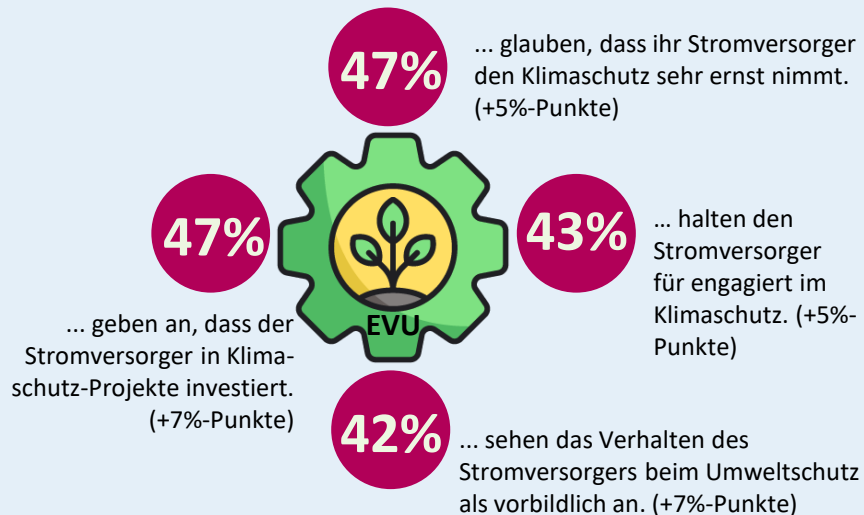
Ursache für den Klimawandel ist aus Sicht der Mehrheit aller befragten Unternehmen das Handeln des Menschen.

52%

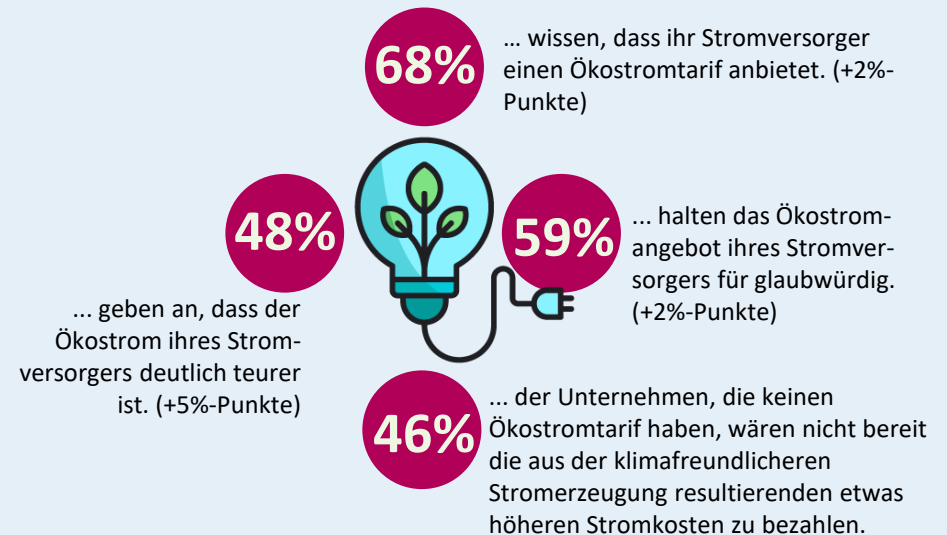
51%

Mehr als die Hälfte der Unternehmen wünscht sich einen Verzicht von Kohlestrom schon vor 2038. (-4%-Punkte)

## Engagement der EVU\*



## Ökostromangebote



**Die Wahrnehmung des Engagements und Ökostromangebote ist gestiegen. Durch Kommunikation kann dies noch stärker im Bewusstsein der Unternehmen verankert werden.**

\* Top-2-Bewertungen: Bewertungen 1 (trifft voll und ganz zu) und 2 auf einer fünfstufigen Skala

Ergebnisse im Überblick

## Energieversorger in der Öffentlichkeit

E-Mobilität

Klimaschutz

Image und Kundenzufriedenheit

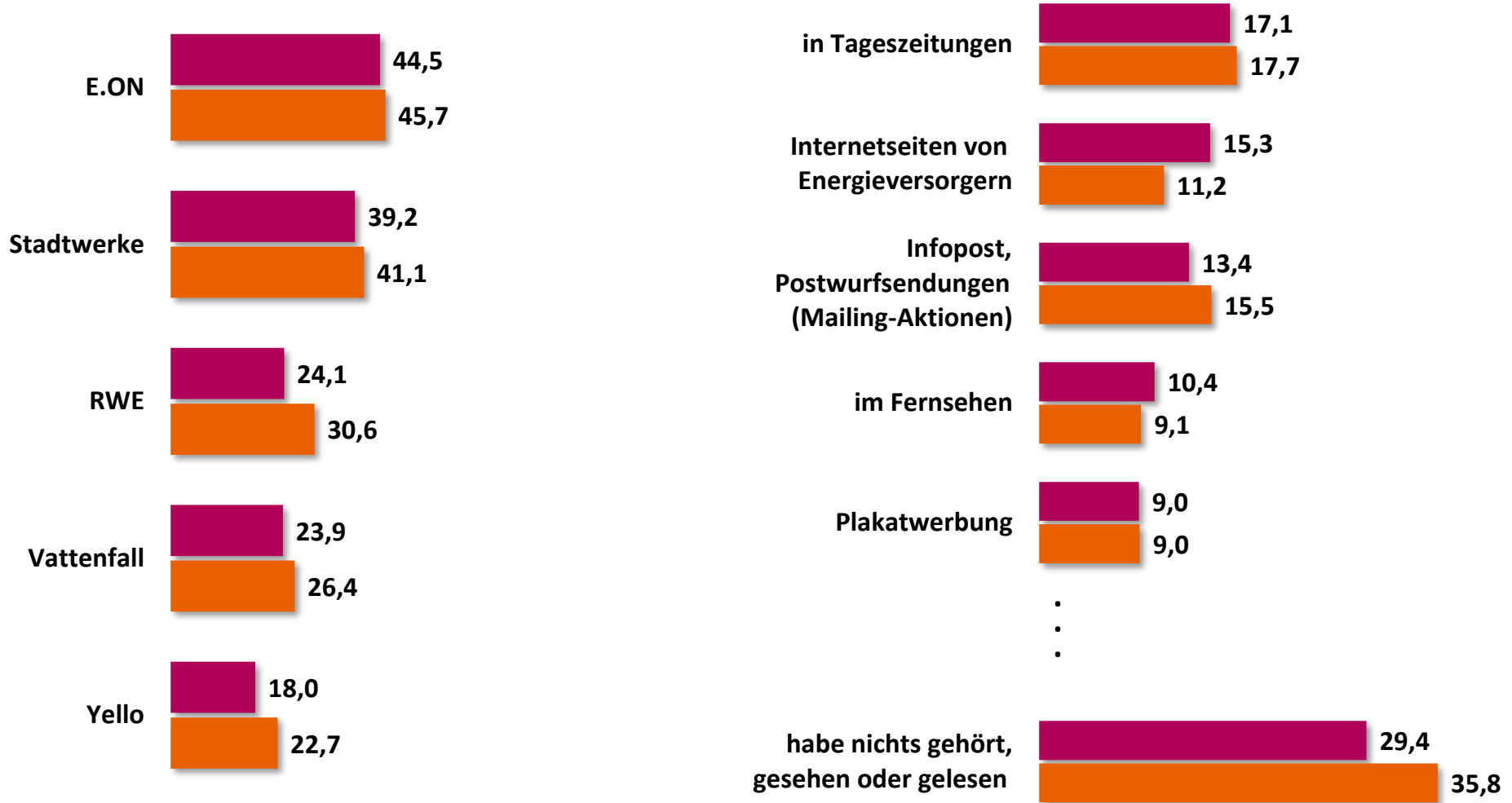
Kundenbindung und Wettbewerb in der Stromwirtschaft

Kundenbindung und Wettbewerb in der Erdgaswirtschaft

Handlungsfelder und Ansatzpunkte für EVU

Anhang – Fragebogen

# Bekanntheit von Energieversorgern und Wahrnehmungsquellen

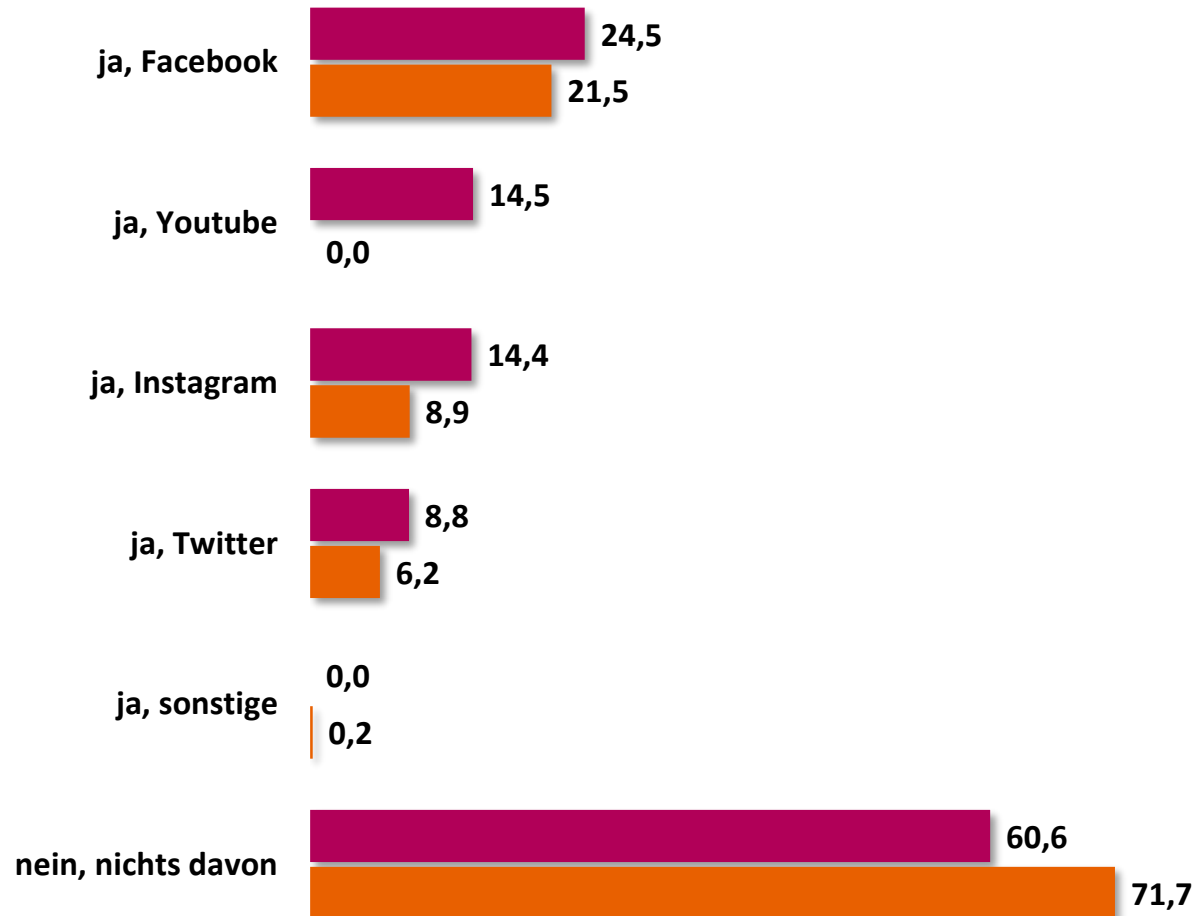


Frage 1: Welche Energieversorger, Energieanbieter bzw. Energiemarken fallen Ihnen spontan ein? (Mehrfachnennung, Auswahl der häufigsten Nennungen)

Frage 5: Wo haben Sie in letzter Zeit etwas über Ihren Energieversorger gehört, gesehen oder gelesen? (Mehrfachnennung, Auswahl der häufigsten Nennungen)

Angaben in %

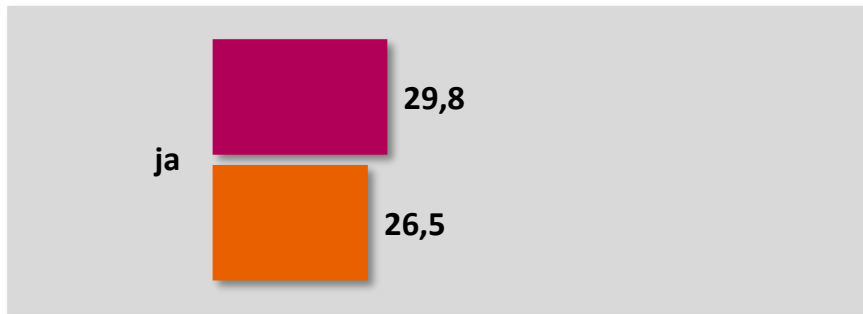
## Social-Media-Präsenz



Frage 6: Haben Sie sich schon einmal die Social Media-Präsenzen Ihres Stromversorgers angesehen? Gemeint sind Facebook, Twitter, Instagram usw.. (Mehrfachantwort)

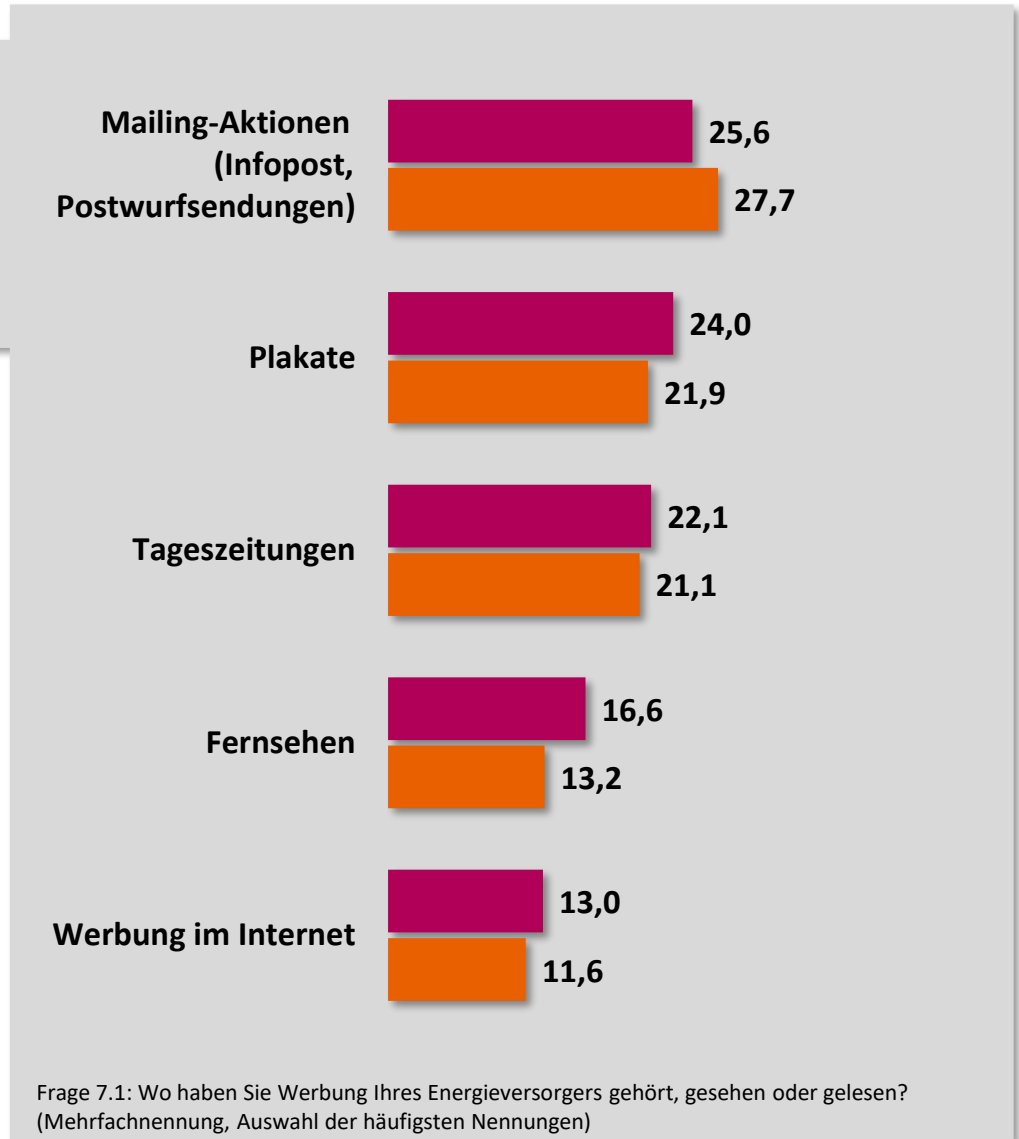
Angaben in %

# Wahrnehmung von Werbung



Bundesbenchmark	
Gesamt	29,8
Big 4	31,1
reine Ökoanbieter	48,1
Discounter	32,4
Stadtwerke/Lokalversorger	32,0
Regionalversorger	29,3

Frage 7: Können Sie sich an Werbung Ihres Energieversorgers in letzter Zeit erinnern?

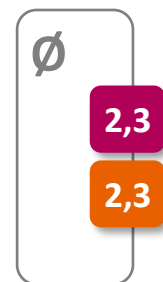
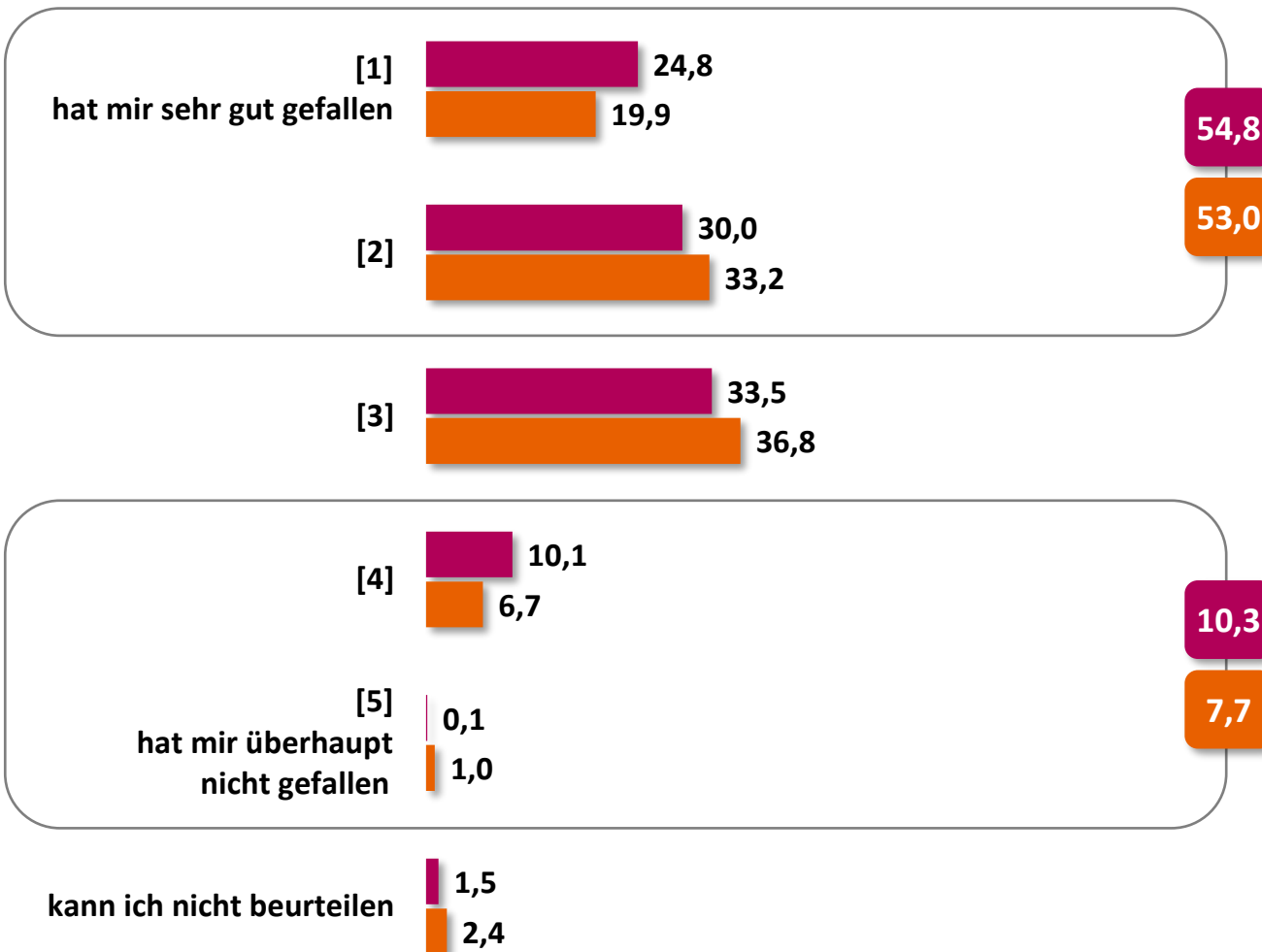


Frage 7.1: Wo haben Sie Werbung Ihres Energieversorgers gehört, gesehen oder gelesen? (Mehrfachnennung, Auswahl der häufigsten Nennungen)

Angaben in %



# Bewertung wahrgenommener Werbung

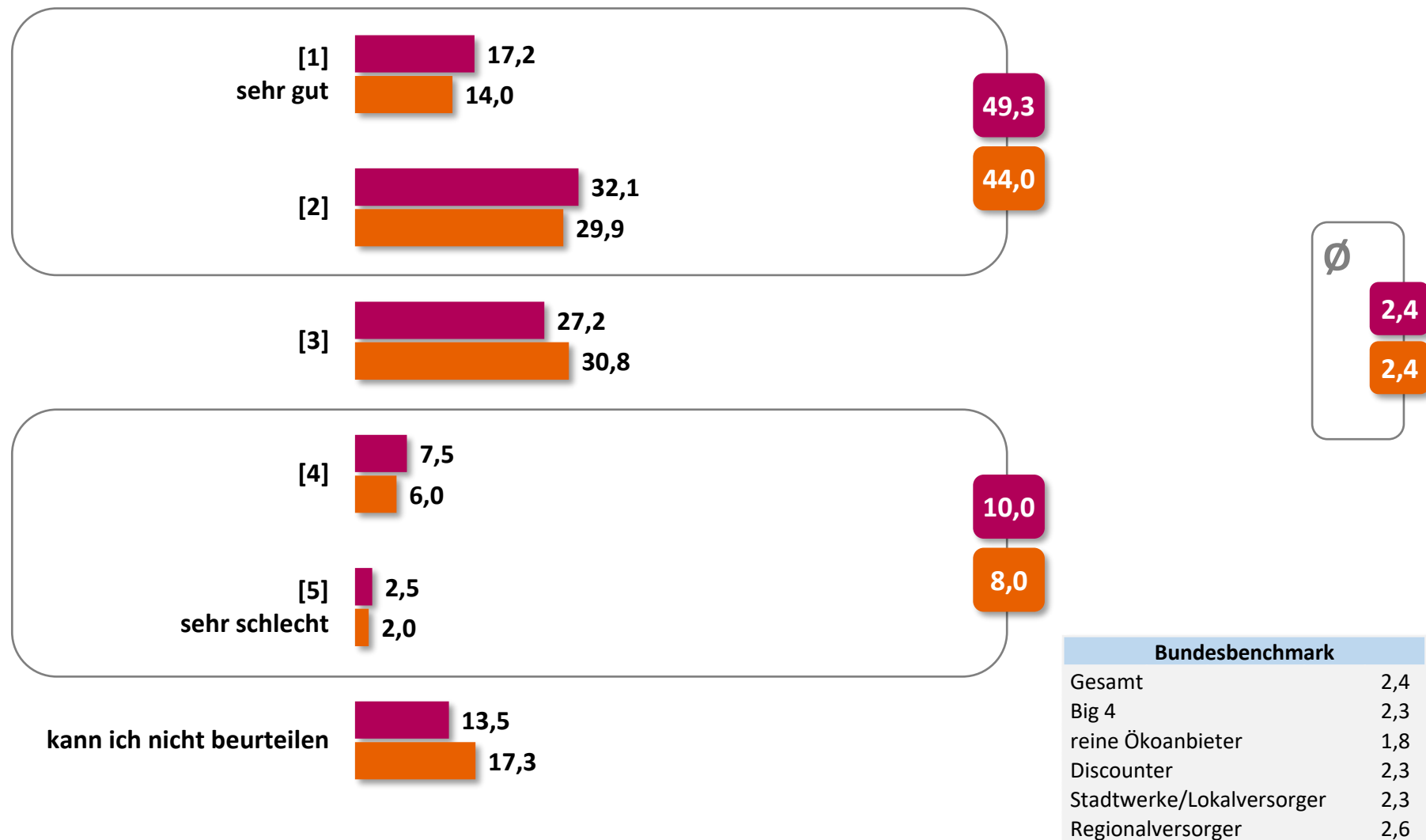


Bundesbenchmark	
Gesamt	2,3
Big 4	2,3
reine Ökoanbieter	2,7
Discounter	1,9
Stadtwerke/Lokalversorger	2,3
Regionalversorger	2,6

Frage 7.2: Wie hat Ihnen die Werbung insgesamt gefallen?

Angaben in %

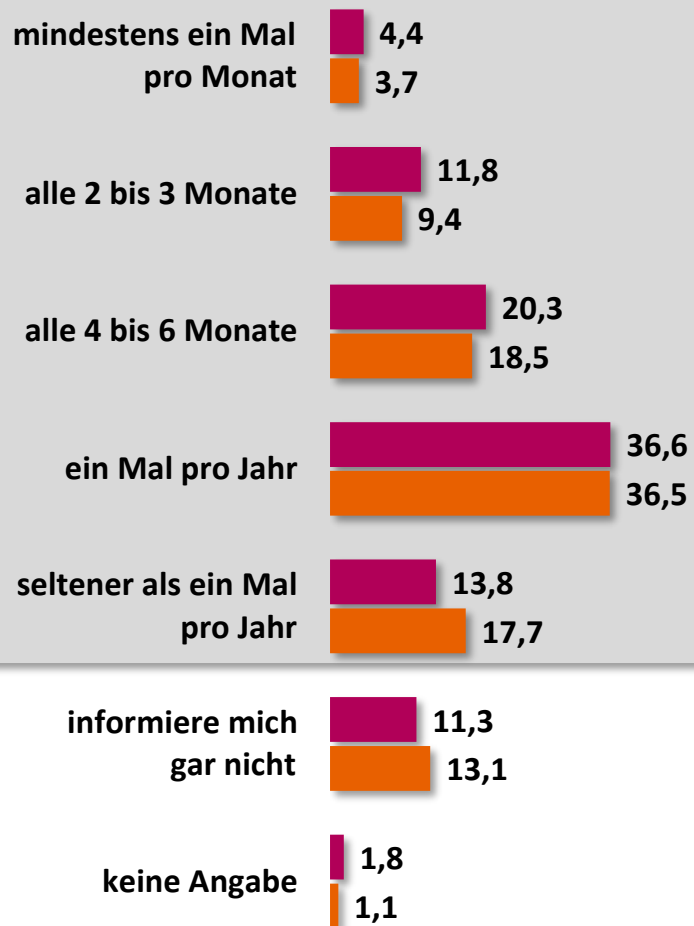
## Bewertung des öffentlichen Auftritts



Frage 8: Wie beurteilen Sie insgesamt den öffentlichen Auftritt Ihres Energieversorgers?

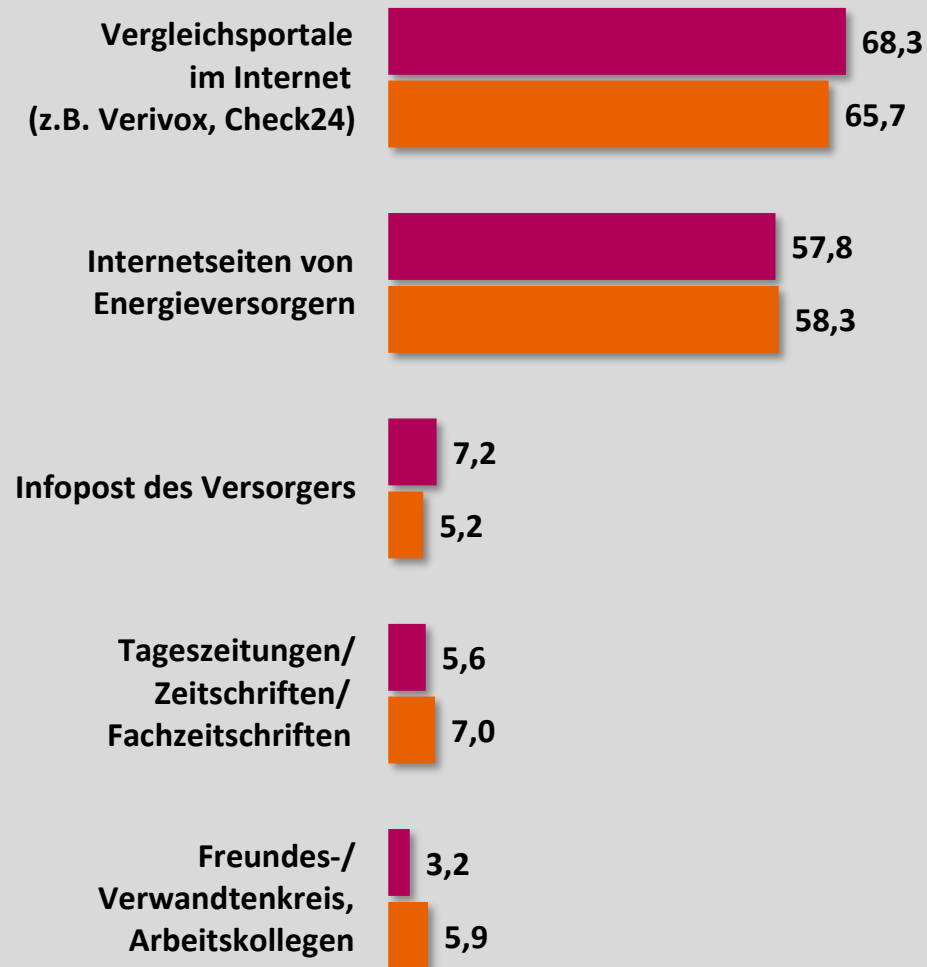
Angaben in %

## Informationsverhalten



Frage 2: Wie regelmäßig informieren Sie sich über Energieversorger und deren Preise?

■ Studie 2021 (n = 1.040) ■ Studie 2020 (n = 1.040)



Frage 3: Welche Informationsquellen nutzen Sie, um sich über Energieversorger und deren Preise zu informieren? (Mehrfachnennung, Auswahl der häufigsten Nennungen)

Angaben in %

■ Studie 2021 (n = 905) ■ Studie 2020 (n = 893)

Ergebnisse im Überblick

Energieversorger in der Öffentlichkeit

## E-Mobilität

Klimaschutz

Image und Kundenzufriedenheit

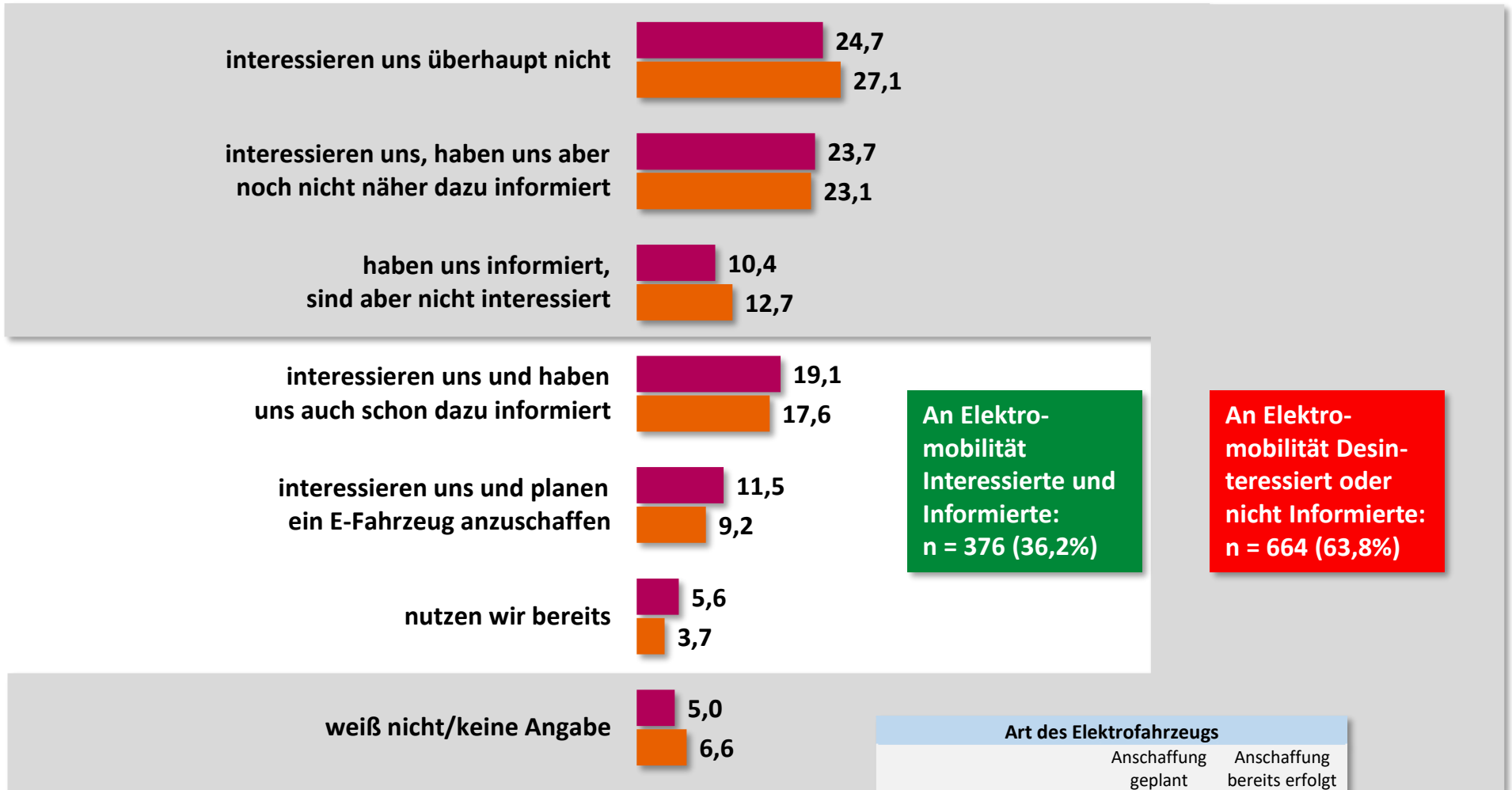
Kundenbindung und Wettbewerb in der Stromwirtschaft

Kundenbindung und Wettbewerb in der Erdgaswirtschaft

Handlungsfelder und Ansatzpunkte für EVU

Anhang – Fragebogen

# Interesse an Elektromobilität



	Art des Elektrofahrzeugs	
	Anschaffung geplant (n = 120)	Anschaffung bereits erfolgt (n = 58)
vollelektrisches Fahrzeug	62,7	63,3
PlugIn-Hybrid	23,4	36,0
weiß nicht/keine Angabe	13,9	0,7

Frage 10: Wie interessant ist das Thema E-Mobilität für Sie? Elektrofahrzeuge ...

Angaben in %

# Einschätzung des Stromversorgers im Bereich Elektromobilität

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

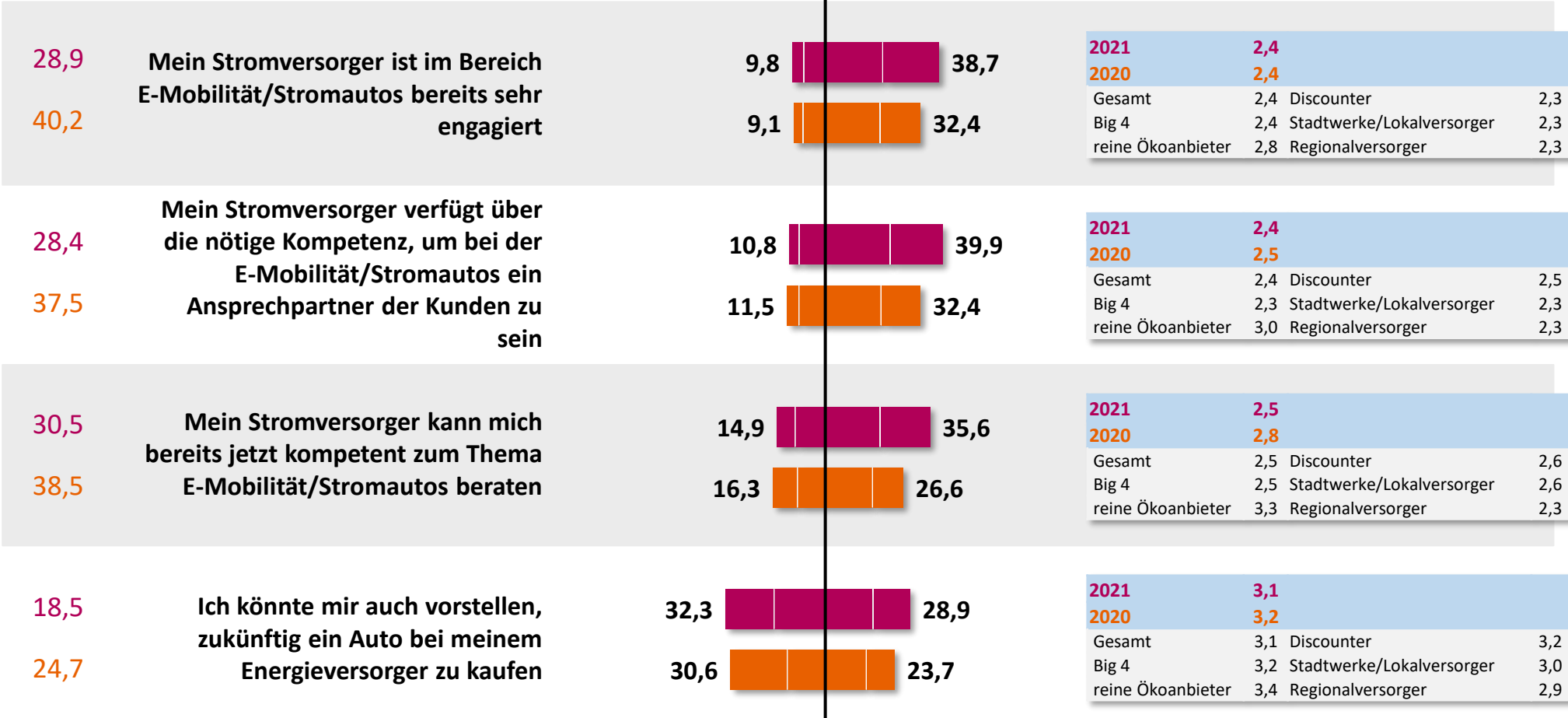
Bottom-2-Boxes

Note 5 | Note 4

Top-2-Boxes

Note 2 | Note 1

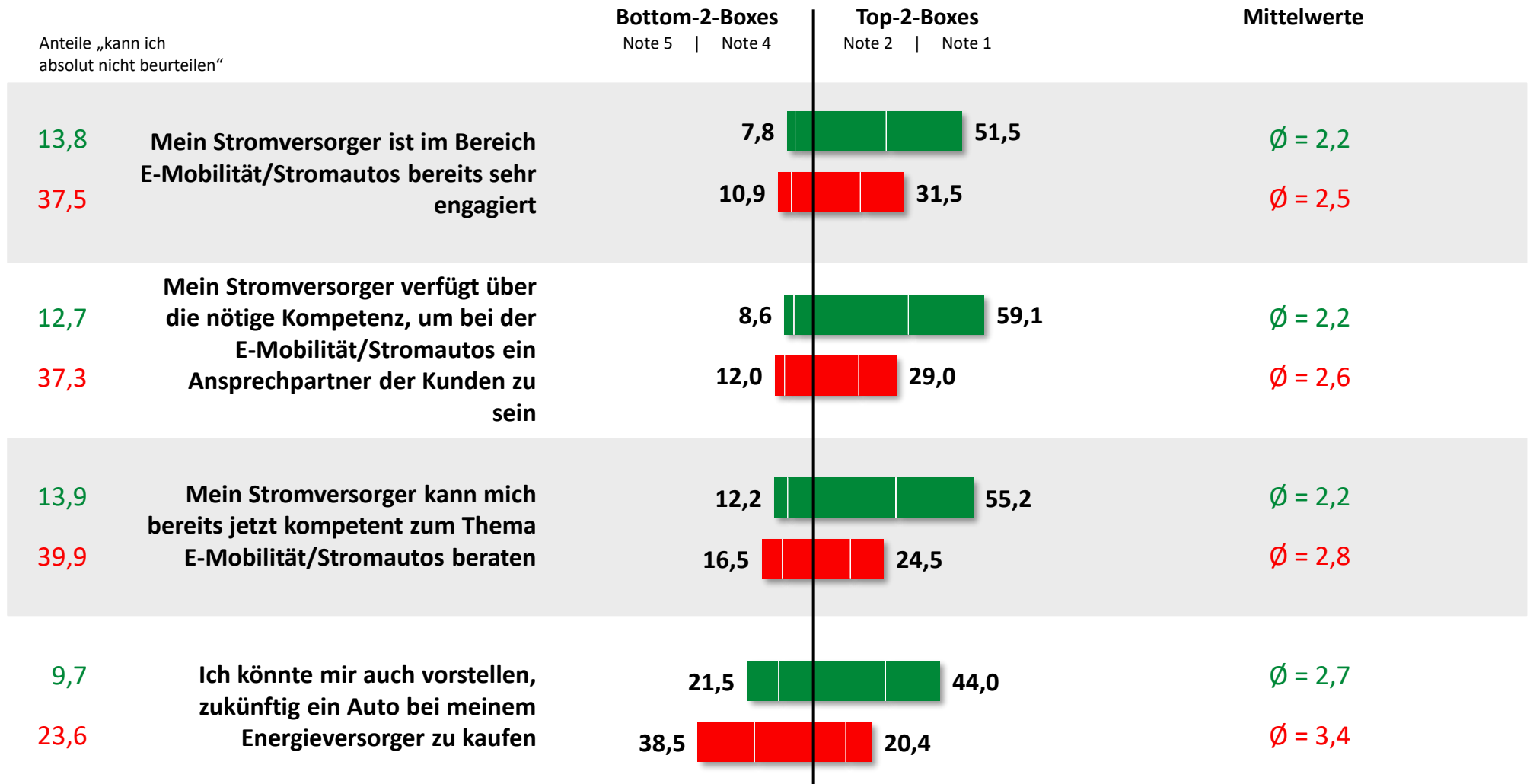
Mittelwerte/Benchmarks



Frage 11: Wie schätzen Sie Ihren aktuellen Stromversorger in Bezug auf die folgenden Aspekte rund um E-Mobilität ein? Vergeben Sie bitte jeweils eine Bewertung zwischen 1 = „trifft voll und ganz zu“ bis 5 = „trifft überhaupt nicht zu“.

Angaben in %

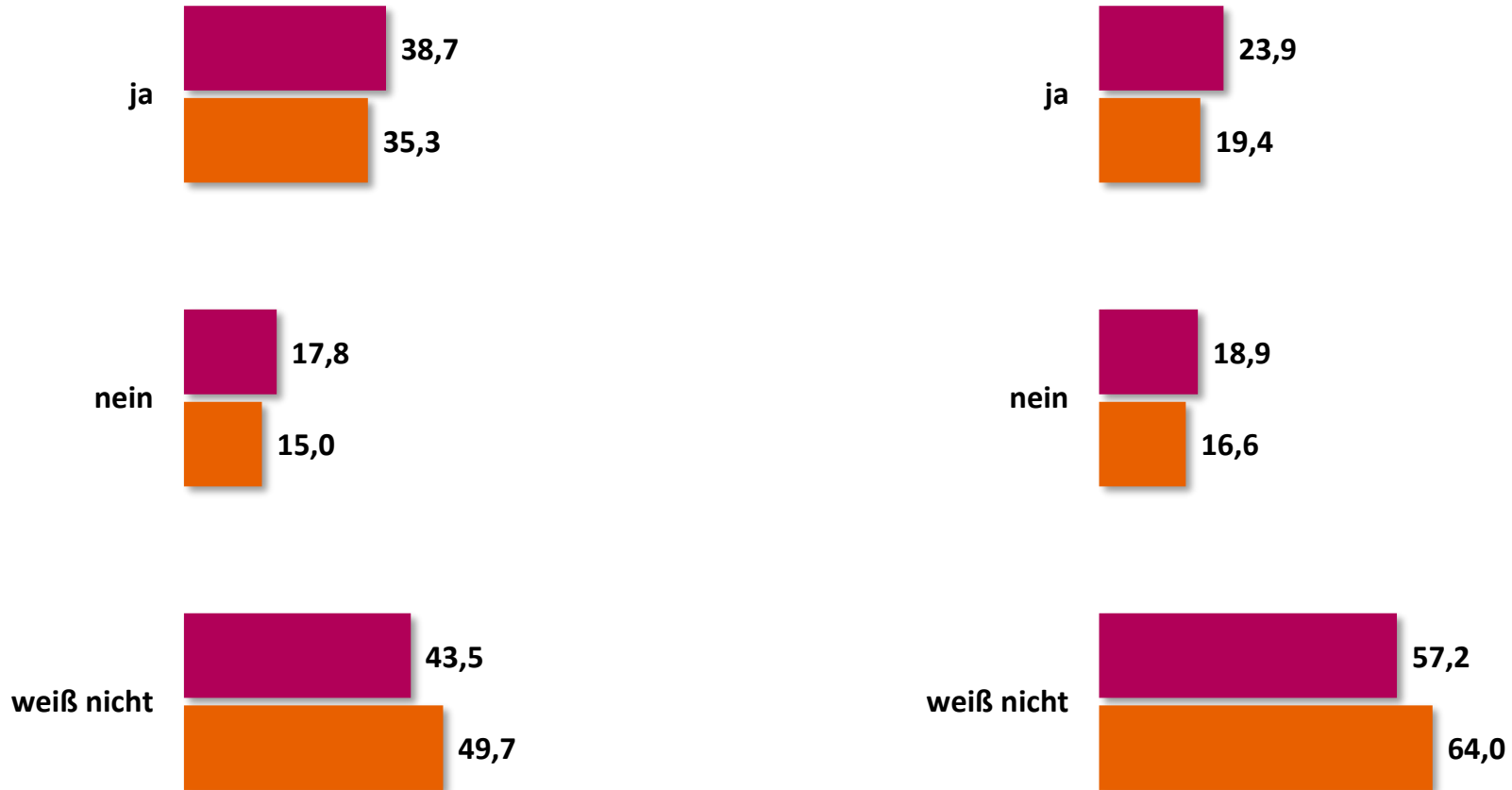
# Einschätzung des Stromversorgers im Bereich Elektromobilität – Differenziert nach Interesse



Frage 11: Wie schätzen Sie Ihren aktuellen Stromversorger in Bezug auf die folgenden Aspekte rund um E-Mobilität ein? Vergeben Sie bitte jeweils eine Bewertung zwischen 1 = „trifft voll und ganz zu“ bis 5 = „trifft überhaupt nicht zu“.

Angaben in %

# Angebot von Ladesäulen und Wall-Boxes



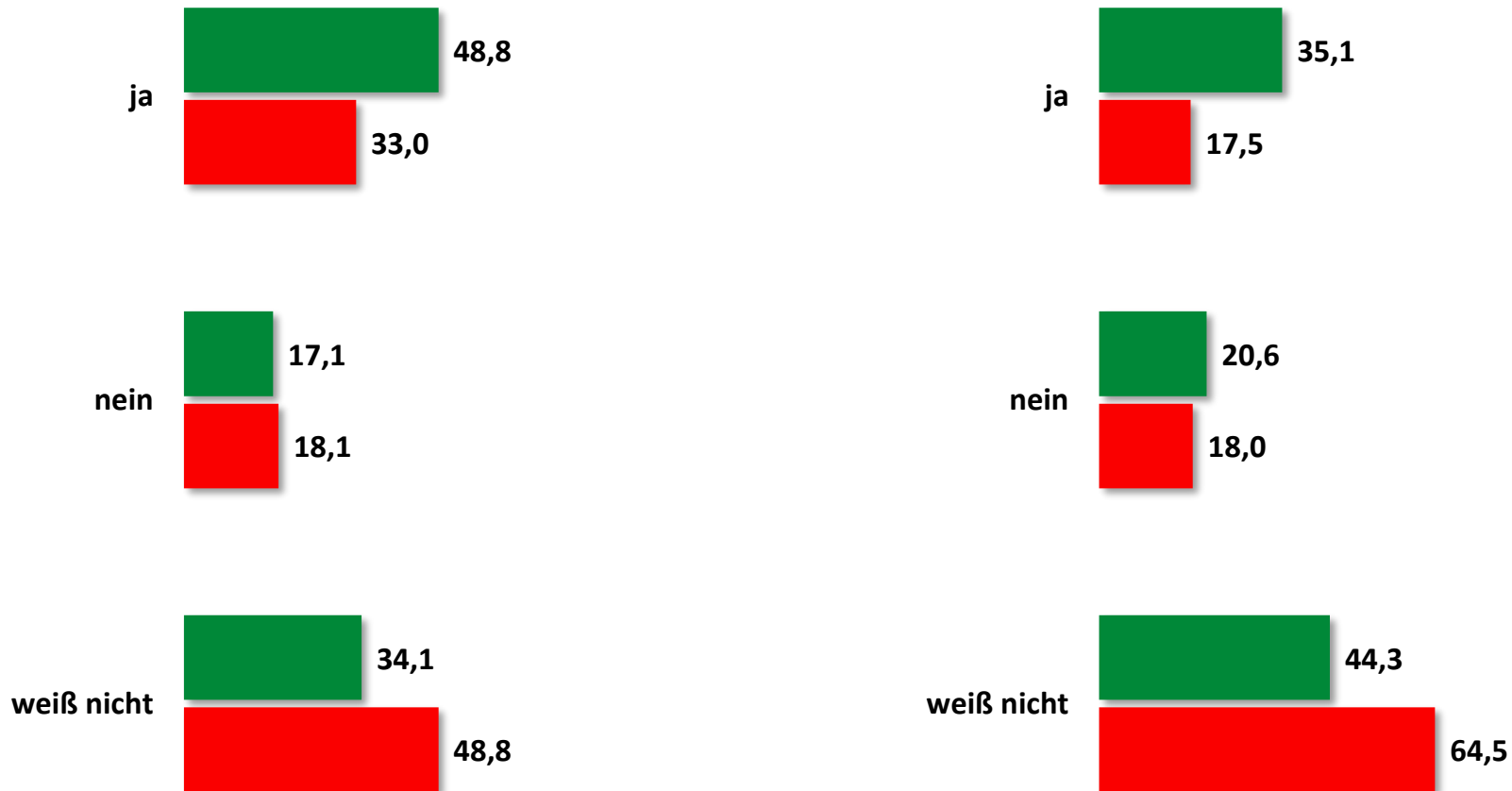
Frage 11.1: Bietet Ihr Stromversorger bereits Ladesäulen für Stromautos im öffentlichen Bereich an?

Frage 11.2: Hat Ihr Stromversorger Ladestationen für die eigene Garage - sogenannte Wall-Boxes - im Angebot?

Angaben in %



# Angebot von Ladesäulen und Wall-Boxes – Differenziert nach Interesse



Frage 11.1: Bietet Ihr Stromversorger bereits Ladesäulen für Stromautos im öffentlichen Bereich an?

Frage 11.2: Hat Ihr Stromversorger Ladestationen für die eigene Garage - sogenannte Wall-Boxes - im Angebot?

Angaben in %

Ergebnisse im Überblick

Energieversorger in der Öffentlichkeit

E-Mobilität

## Klimaschutz

Image und Kundenzufriedenheit

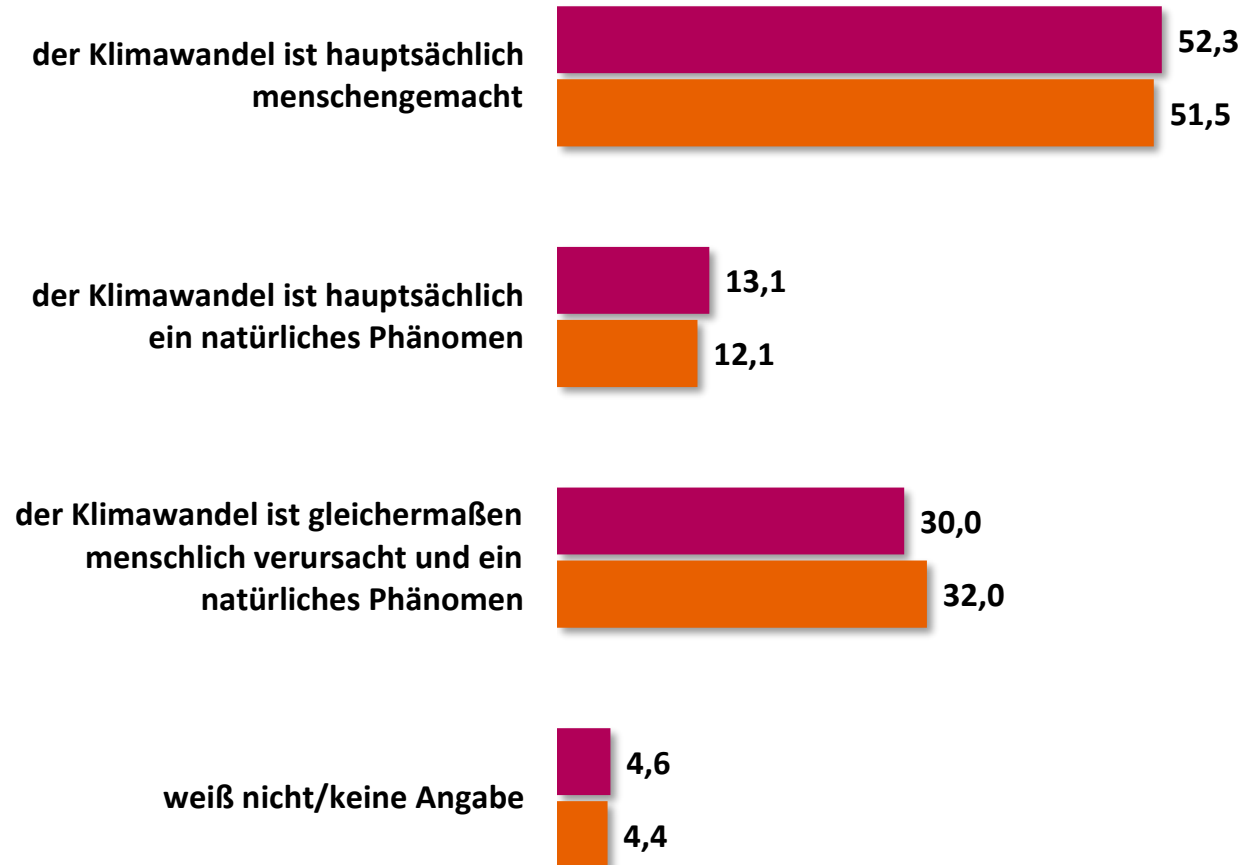
Kundenbindung und Wettbewerb in der Stromwirtschaft

Kundenbindung und Wettbewerb in der Erdgaswirtschaft

Handlungsfelder und Ansatzpunkte für EVU

Anhang – Fragebogen

# Einstellung zum Klimawandel



Frage 12: Als erstes interessiert uns Ihre Einstellung zum Klimawandel. Welche der folgenden Aussagen trifft Ihrer Meinung nach zu?

Angaben in %

# Einschätzung des Stromversorgers im Bereich Klimaschutz

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

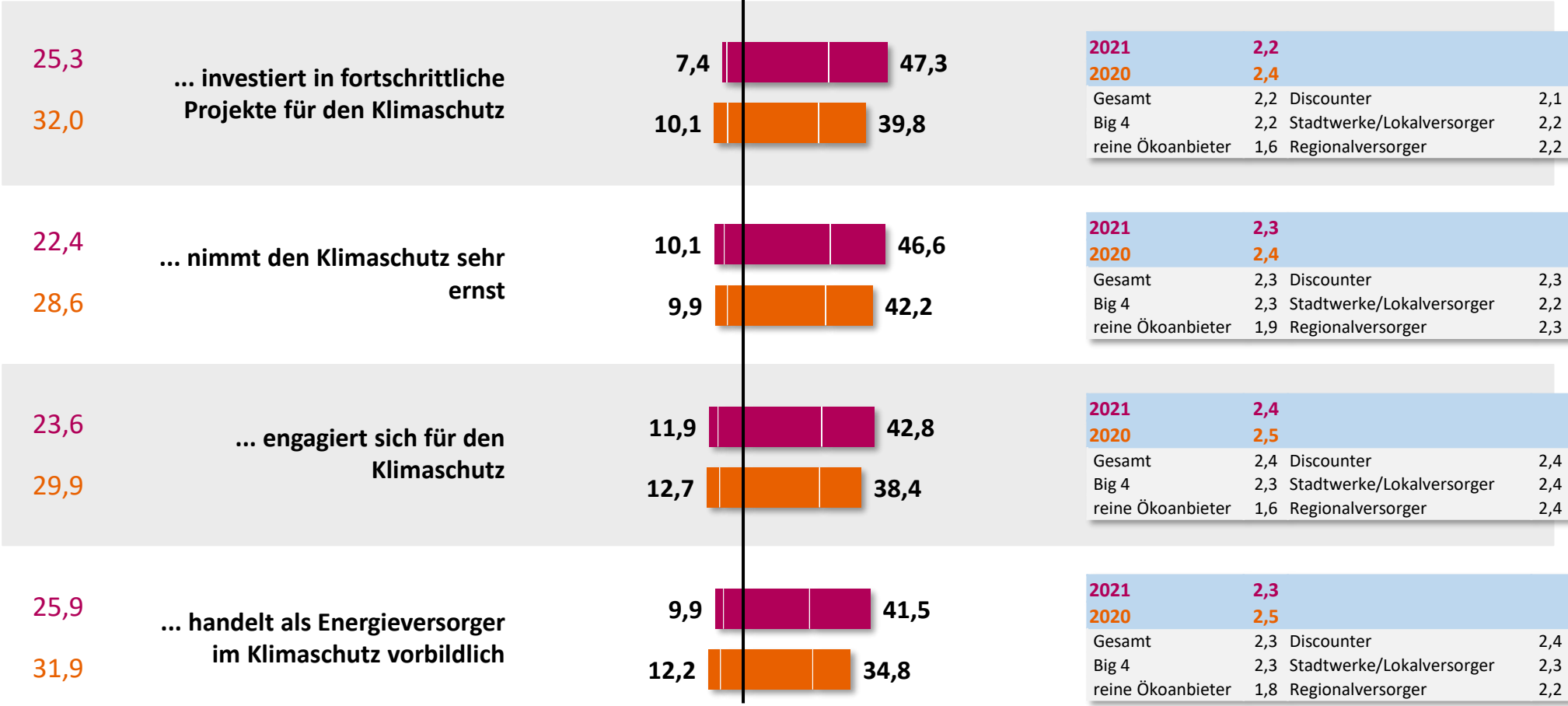
**Bottom-2-Boxes**

Note 5 | Note 4

**Top-2-Boxes**

Note 2 | Note 1

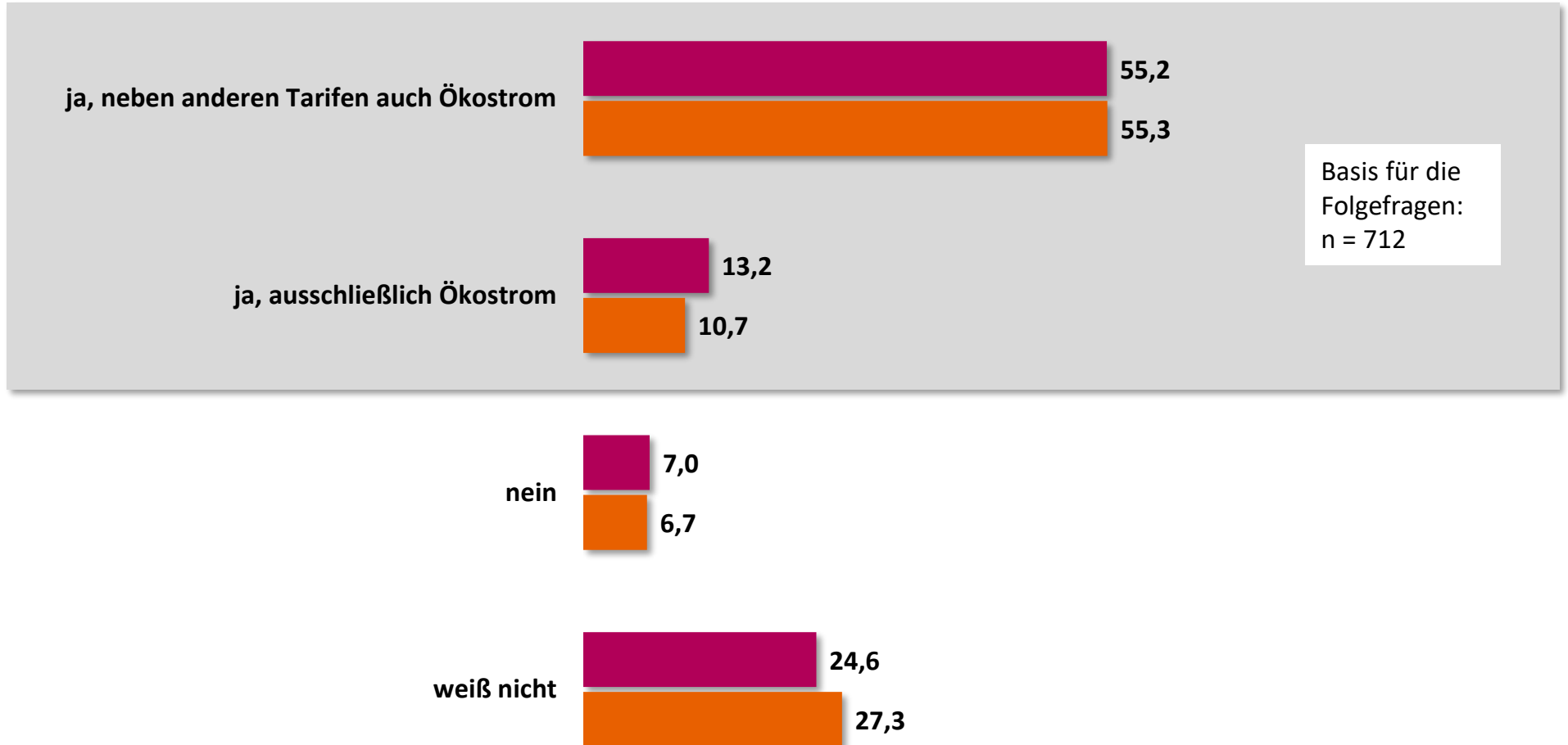
**Mittelwerte/Benchmarks**



Frage 13: Bitte bewerten Sie die folgenden Aussagen zu Ihrem Stromversorger auf einer Skala von 1 = „trifft voll und ganz“ bis 5 = „trifft überhaupt nicht zu“.  
Mein Stromversorger ...

Angaben in %

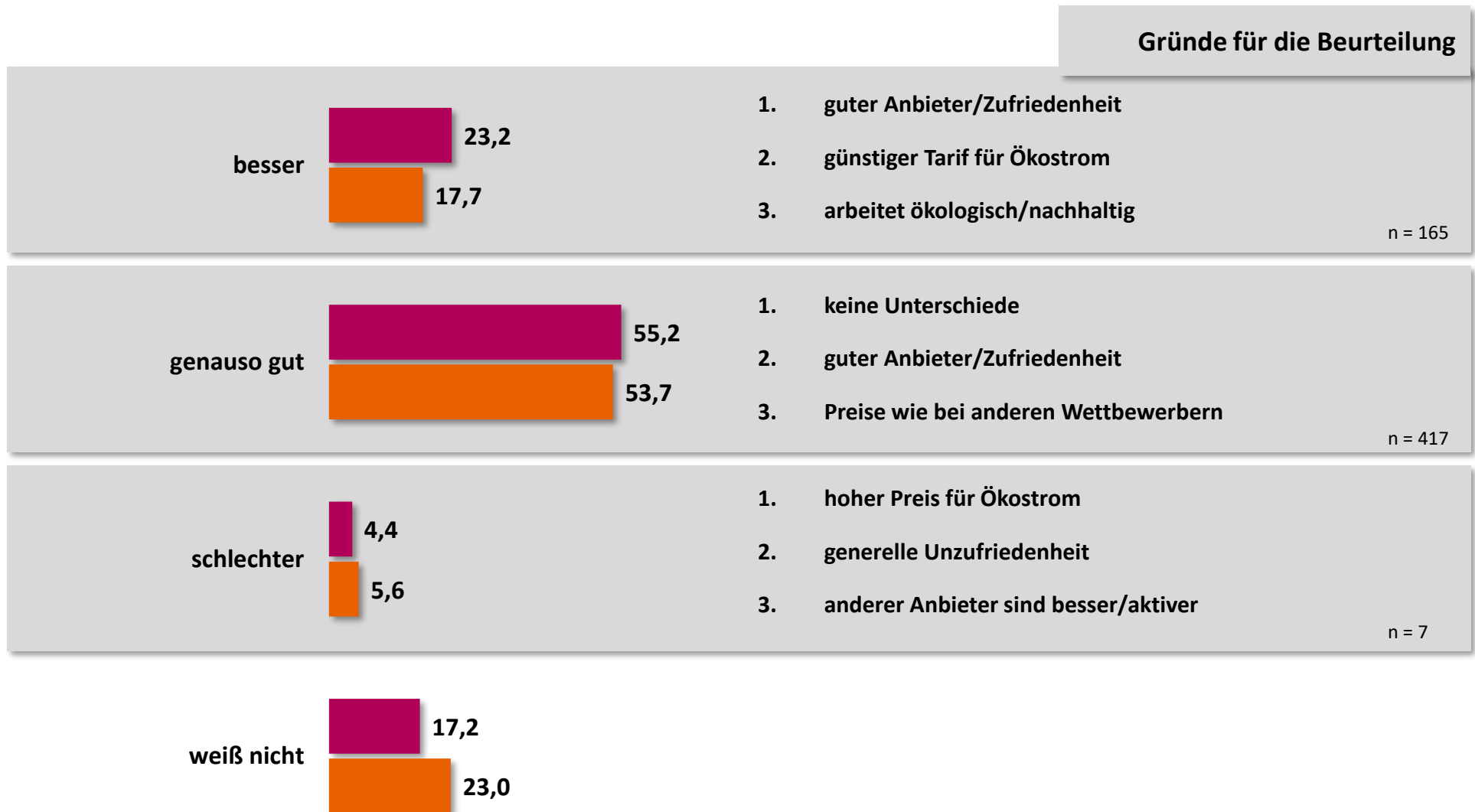
# Angebot von Ökostrom



Frage 14: Bietet Ihr Stromversorger neben anderen Tarifen auch einen Ökostrom-Tarif an oder bietet er ausschließlich Ökostrom an?

Angaben in %

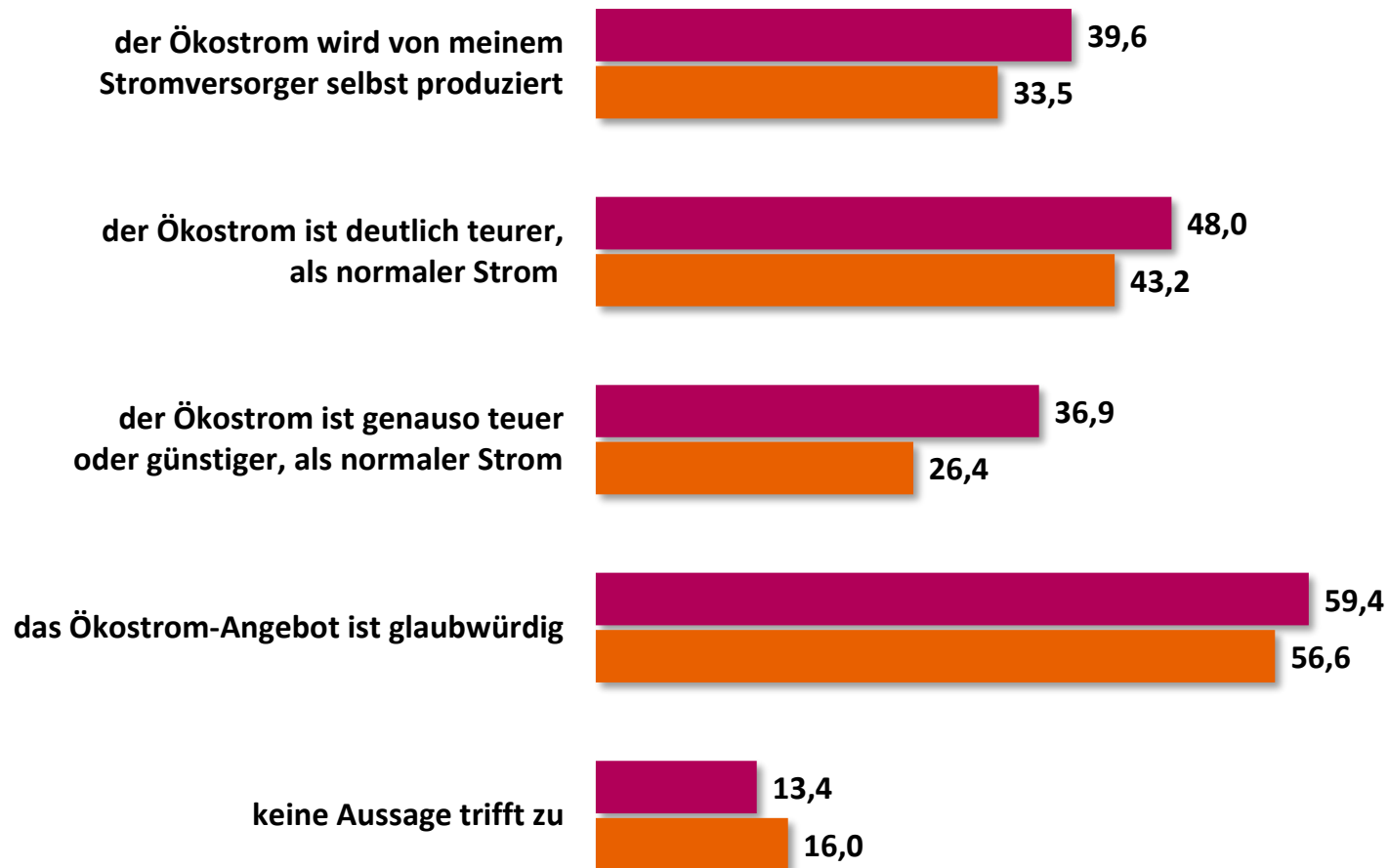
# Qualität des Angebots von Ökostrom



Frage 15: Wie beurteilen Sie die Qualität des Ökostromangebotes Ihres Stromversorgers im Vergleich zu Ökostromangeboten anderer Versorger?  
Ist das Angebot Ihres Versorgers ...

Angaben in %

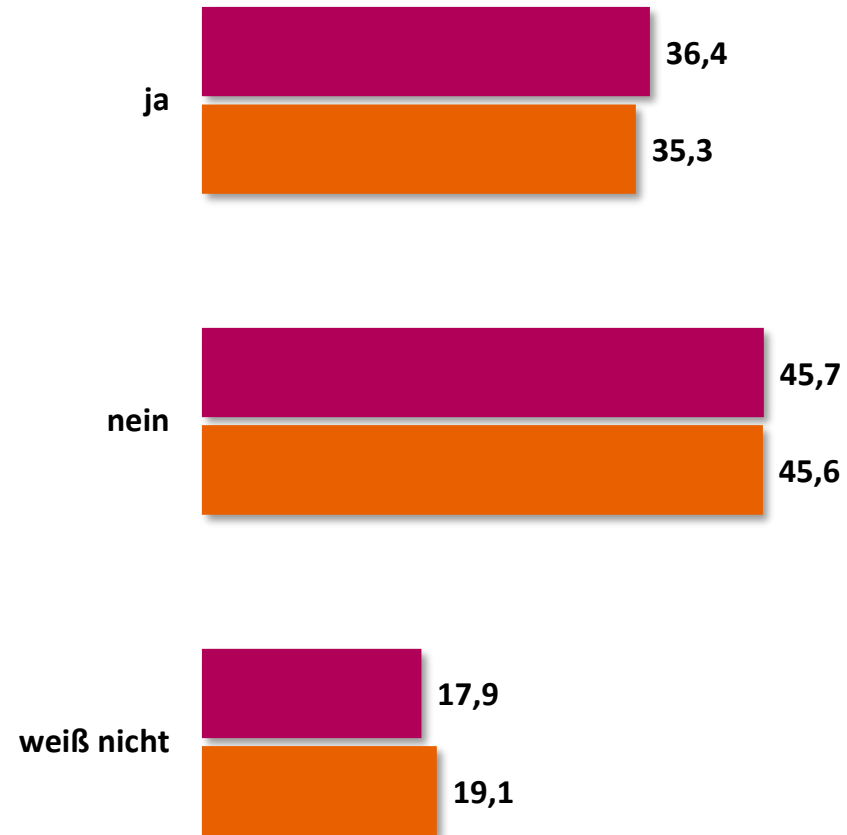
## Aussagen zum Angebot von Ökostrom



Frage 17: Im Folgenden nenne ich Ihnen noch einmal einige Aussagen zum Ökostromangebot Ihres Stromversorgers. Bitte sagen Sie mir, welche der Aussagen zutreffen und welche nicht. - Anteile "trifft zu"

Angaben in %

## Akzeptanz höherer Stromkosten für den Klimaschutz



Nur Befragte, die noch keinen Ökostromtarif haben

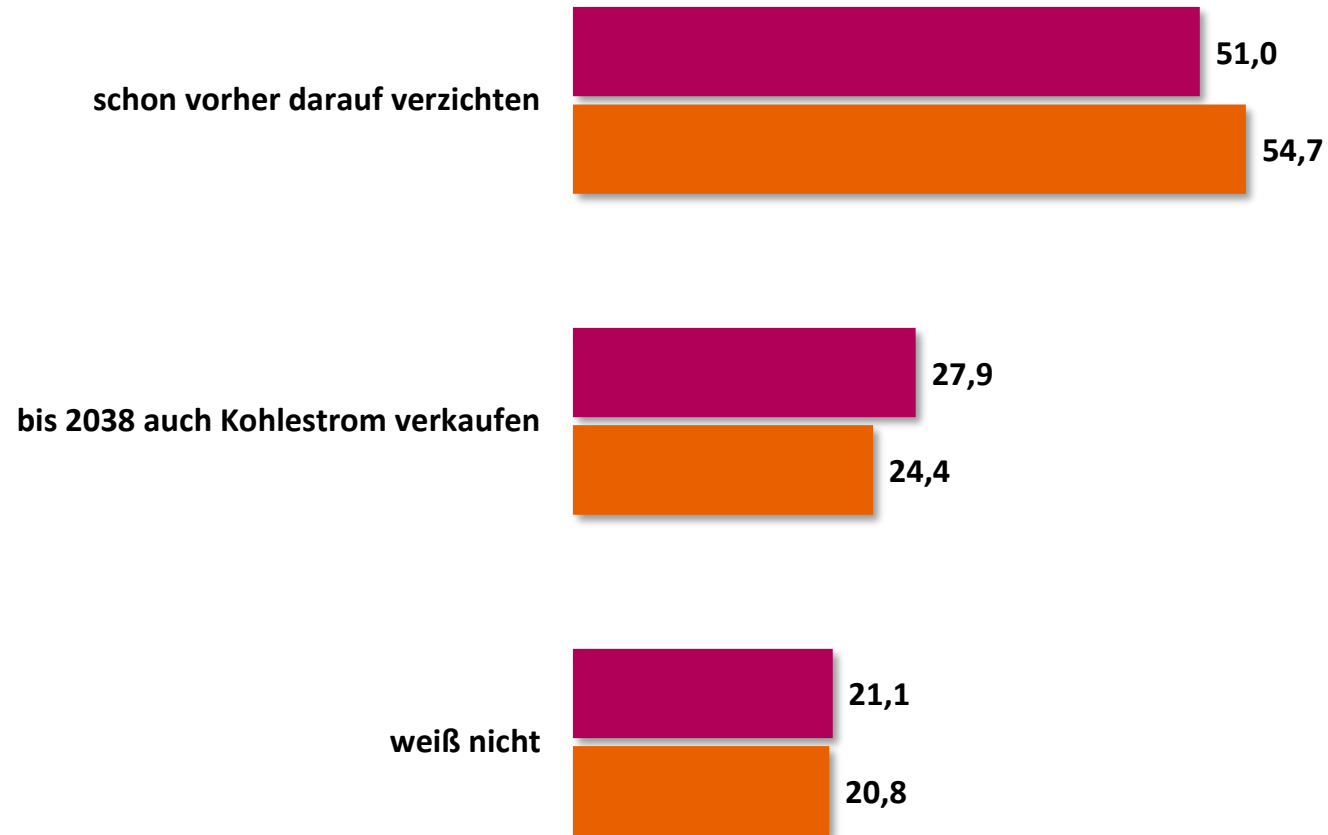
Frage 18: Wären Sie bereit, die aus der klimafreundlicheren Stromerzeugung resultierenden etwas höheren Stromkosten zu bezahlen?

Angaben in %

■ Studie 2021 (n = 719) ■ Studie 2020 (n = 716)



## Verzicht auf Kohleverstromung



Frage 19: Sollten Energieversorger bereits vor dem beschlossenen Kohleausstieg im Jahr 2038 auf den Verkauf von Kohlestrom verzichten und nur noch Ökostrom verkaufen?

Angaben in %

Ergebnisse im Überblick

Energieversorger in der Öffentlichkeit

E-Mobilität

Klimaschutz

## Image und Kundenzufriedenheit

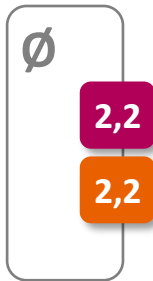
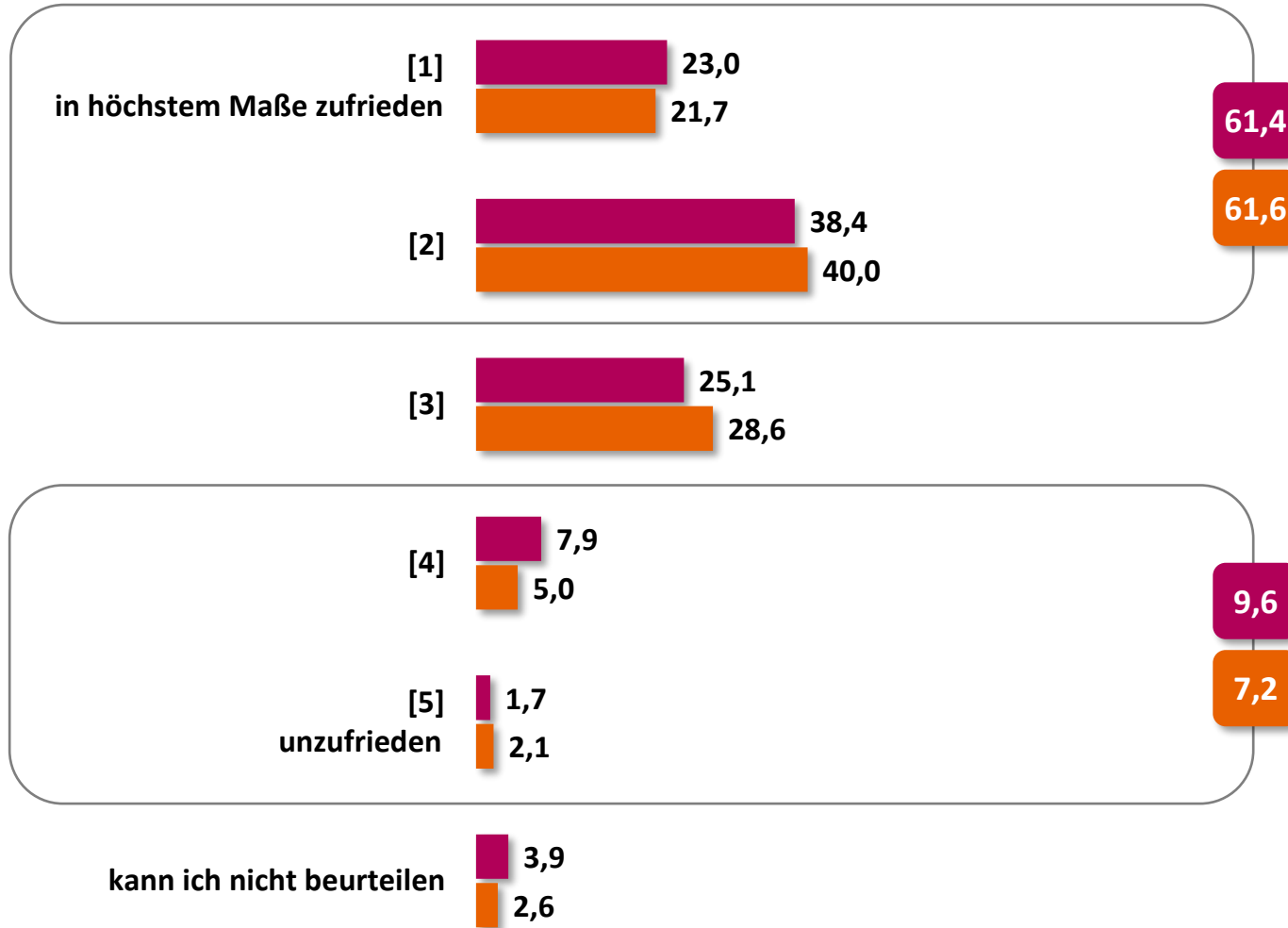
Kundenbindung und Wettbewerb in der Stromwirtschaft

Kundenbindung und Wettbewerb in der Erdgaswirtschaft

Handlungsfelder und Ansatzpunkte für EVU

Anhang – Fragebogen

# A'priori-Gesamtzufriedenheit



Bundesbenchmark	
Gesamt	2,2
Big 4	2,2
reine Ökoanbieter	1,6
Discounter	2,1
Stadtwerke/Lokalversorger	2,2
Regionalversorger	2,2

Frage 4: Wenn Sie an Ihren aktuellen Energieversorger denken, wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem Energieversorger?

Angaben in %

# Image der Energieversorger 1/5

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

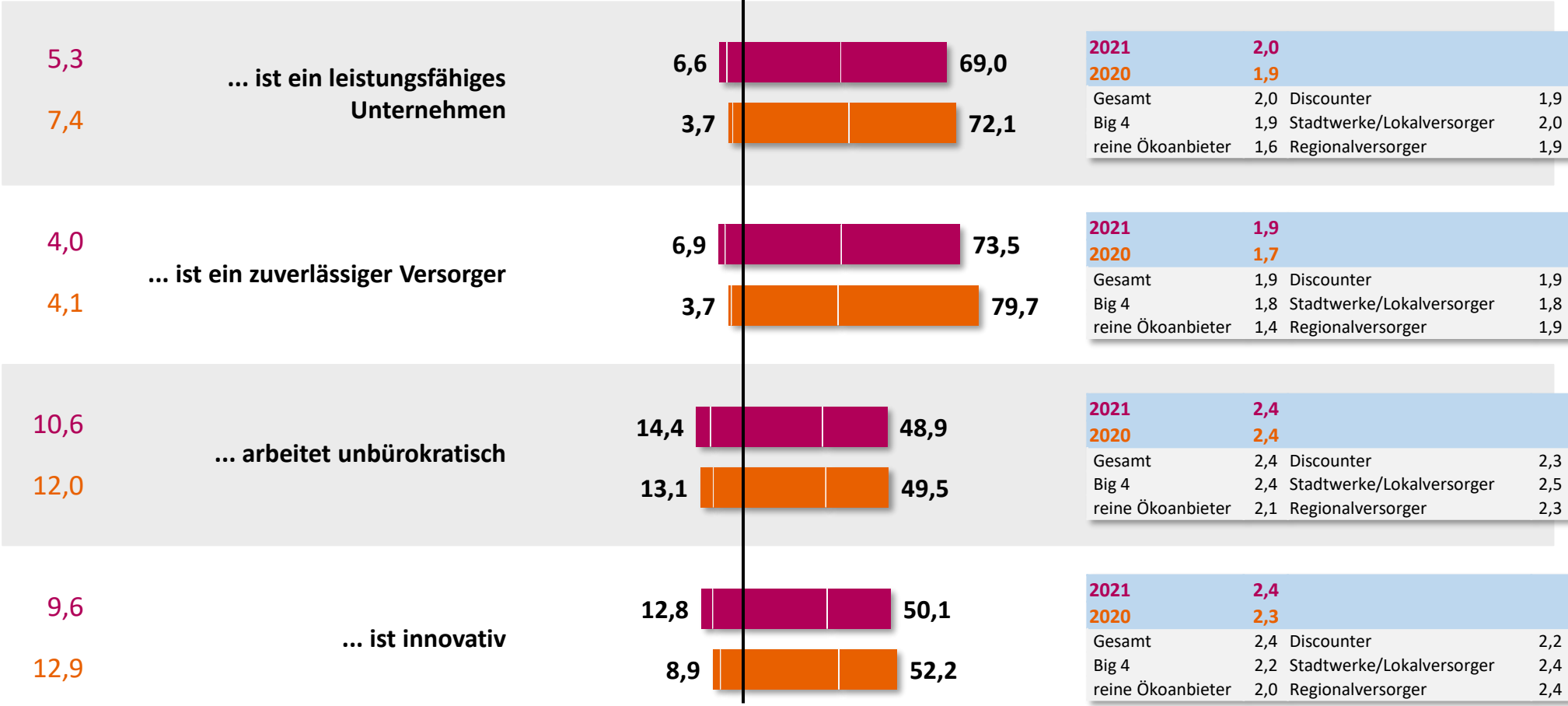
### Bottom-2-Boxes

Note 5 | Note 4

### Top-2-Boxes

Note 2 | Note 1

### Mittelwerte/Benchmarks



Frage 9: Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen. Mein Energieversorger ...

Angaben in %

# Image der Energieversorger 2/5

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

### Bottom-2-Boxes

Note 5 | Note 4

### Top-2-Boxes

Note 2 | Note 1

### Mittelwerte/Benchmarks

... fördert aktiv die Verbreitung von Elektrofahrzeugen

26,2

30,9

14,2

38,3

11,9

36,2

2021

2,5

2020

2,5

Gesamt

2,5

Discounter

2,4

Big 4

2,2

Stadtwerke/Lokalversorger

2,5

reine Ökoanbieter

3,0

Regionalversorger

2,5

... ist kundenfreundlich

5,5

7,0

10,6

60,9

7,4

65,1

2021

2,2

2020

2,1

Gesamt

2,2

Discounter

2,0

Big 4

2,0

Stadtwerke/Lokalversorger

2,2

reine Ökoanbieter

1,9

Regionalversorger

2,1

... ist serviceorientiert

5,9

7,8

11,4

58,8

8,5

60,4

2021

2,2

2020

2,2

Gesamt

2,2

Discounter

2,1

Big 4

2,1

Stadtwerke/Lokalversorger

2,2

reine Ökoanbieter

1,9

Regionalversorger

2,1

Frage 9: Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen. Mein Energieversorger ...

Angaben in %

# Image der Energieversorger 3/5

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

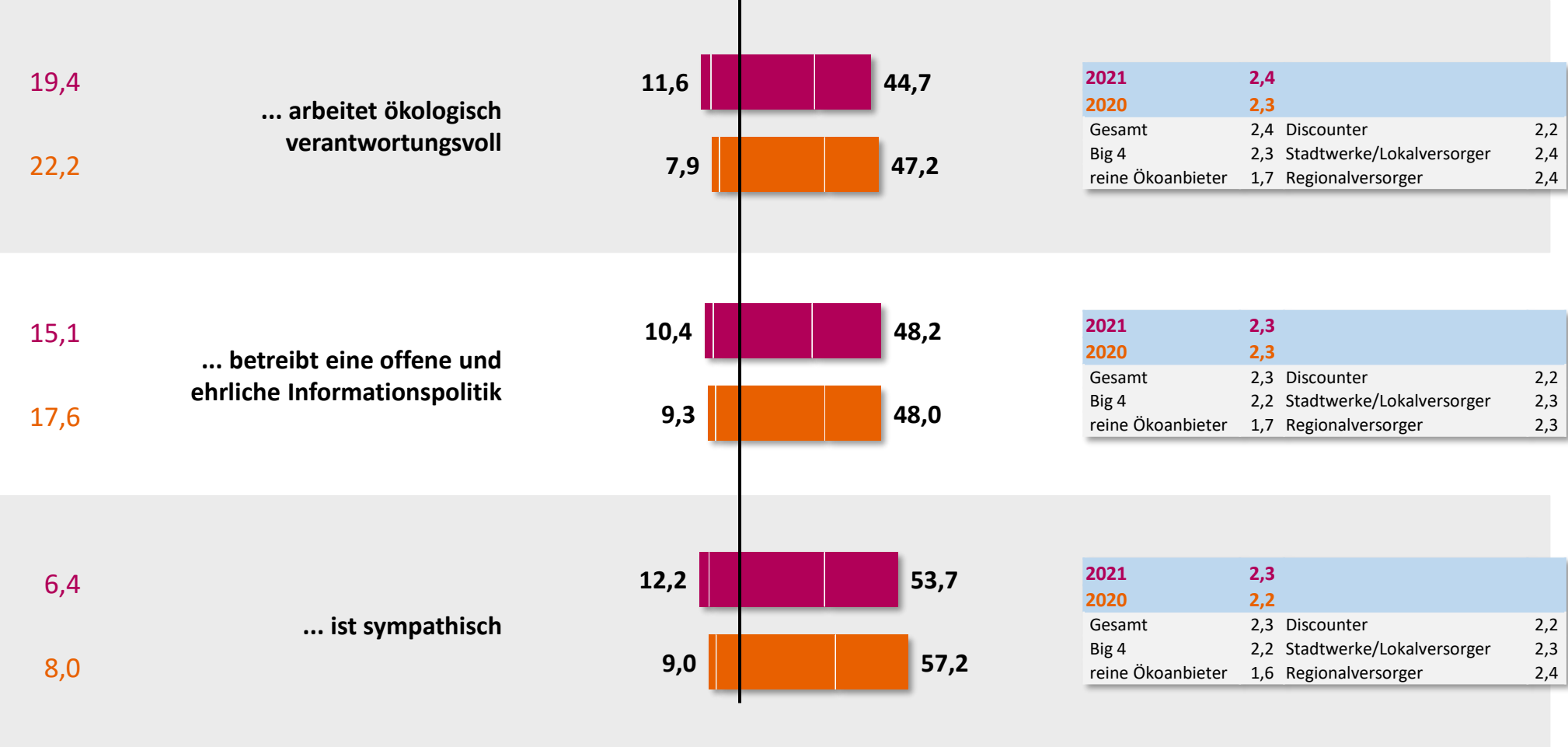
### Bottom-2-Boxes

Note 5 | Note 4

### Top-2-Boxes

Note 2 | Note 1

### Mittelwerte/Benchmarks



Frage 9: Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen. Mein Energieversorger ...

Angaben in %

# Image der Energieversorger 4/5

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

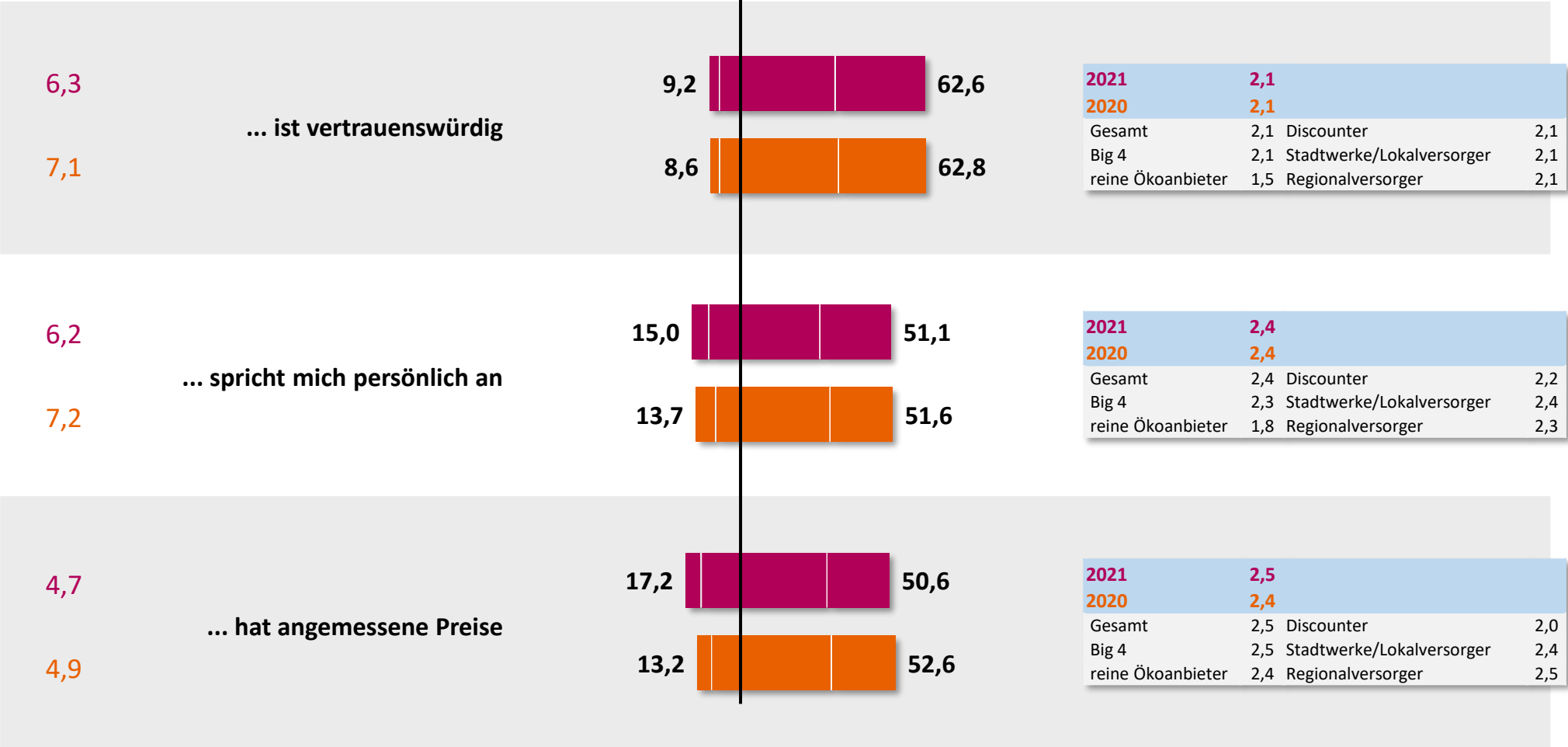
### Bottom-2-Boxes

Note 5 | Note 4

### Top-2-Boxes

Note 2 | Note 1

### Mittelwerte/Benchmarks



Frage 9: Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen. Mein Energieversorger ...

Angaben in %

# Image der Energieversorger 5/5

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

### Bottom-2-Boxes

Note 5 | Note 4

### Top-2-Boxes

Note 2 | Note 1

### Mittelwerte/Benchmarks

10,0

... ist wichtig für die Region

13,3

10,8

57,7

10,5

58,6

2021

2,2

2020

2,2

Gesamt

2,2

Discounter

2,6

Big 4

2,1

Stadtwerke/Lokalversorger

1,9

reine Ökoanbieter

2,2

Regionalversorger

2,0

26,7

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

31,6

14,7

37,3

11,6

36,8

2021

2,6

2020

2,5

Gesamt

2,6

Discounter

2,6

Big 4

2,6

Stadtwerke/Lokalversorger

2,2

reine Ökoanbieter

2,7

Regionalversorger

2,6

18,7

... ist bei der Umstellung der Energieversorgung auf erneuerbare Energien sehr aktiv

25,6

11,6

48,6

9,3

44,5

2021

2,3

2020

2,4

Gesamt

2,3

Discounter

2,3

Big 4

2,3

Stadtwerke/Lokalversorger

2,3

reine Ökoanbieter

1,3

Regionalversorger

2,4

7,0

... hat bei mir insgesamt ein sehr hohes Ansehen

8,0

12,3

55,5

11,3

55,4

2021

2,3

2020

2,4

Gesamt

2,3

Discounter

2,2

Big 4

2,3

Stadtwerke/Lokalversorger

2,3

reine Ökoanbieter

1,8

Regionalversorger

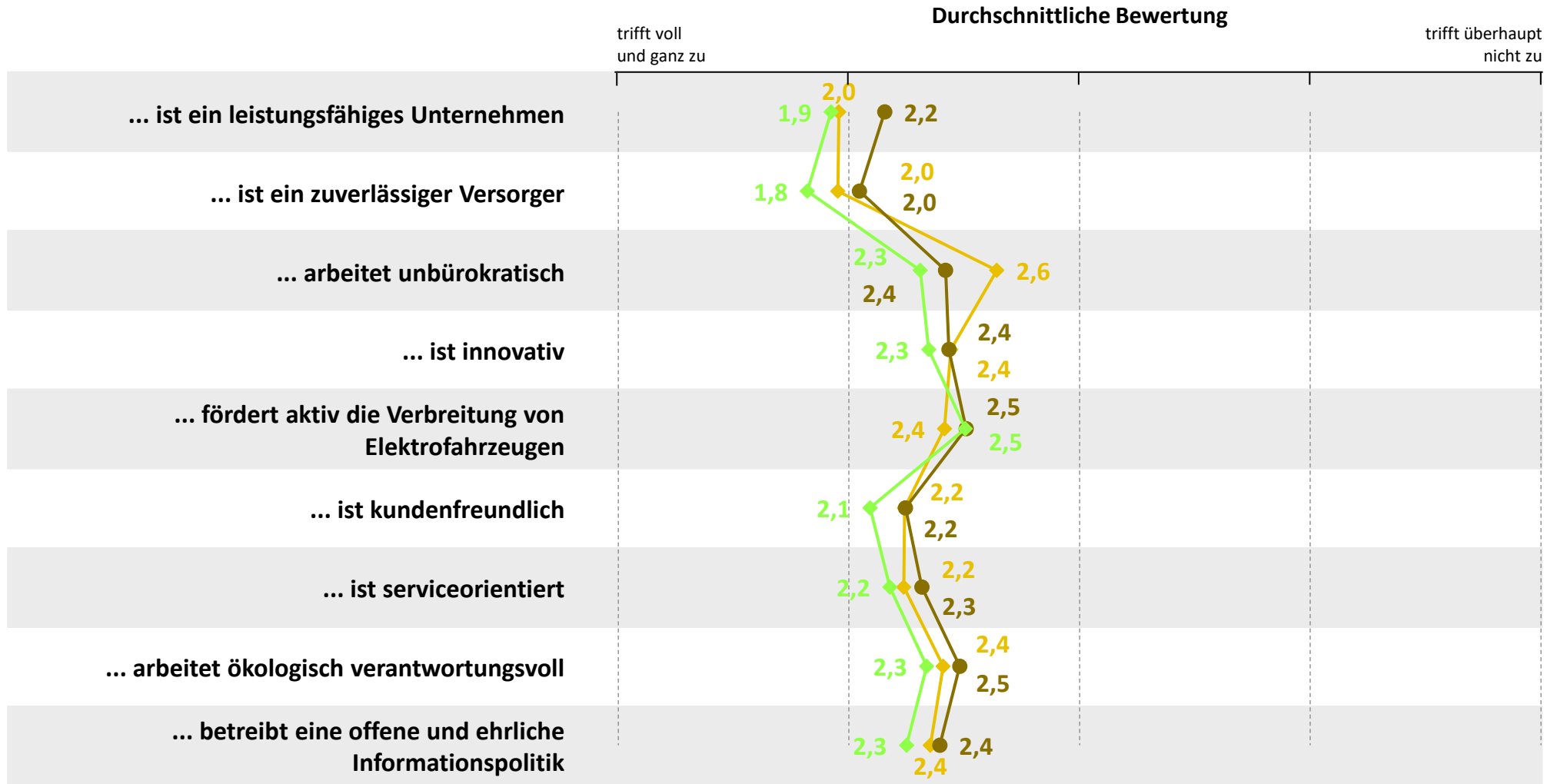
2,3

Frage 9: Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen. Mein Energieversorger ...

Angaben in %



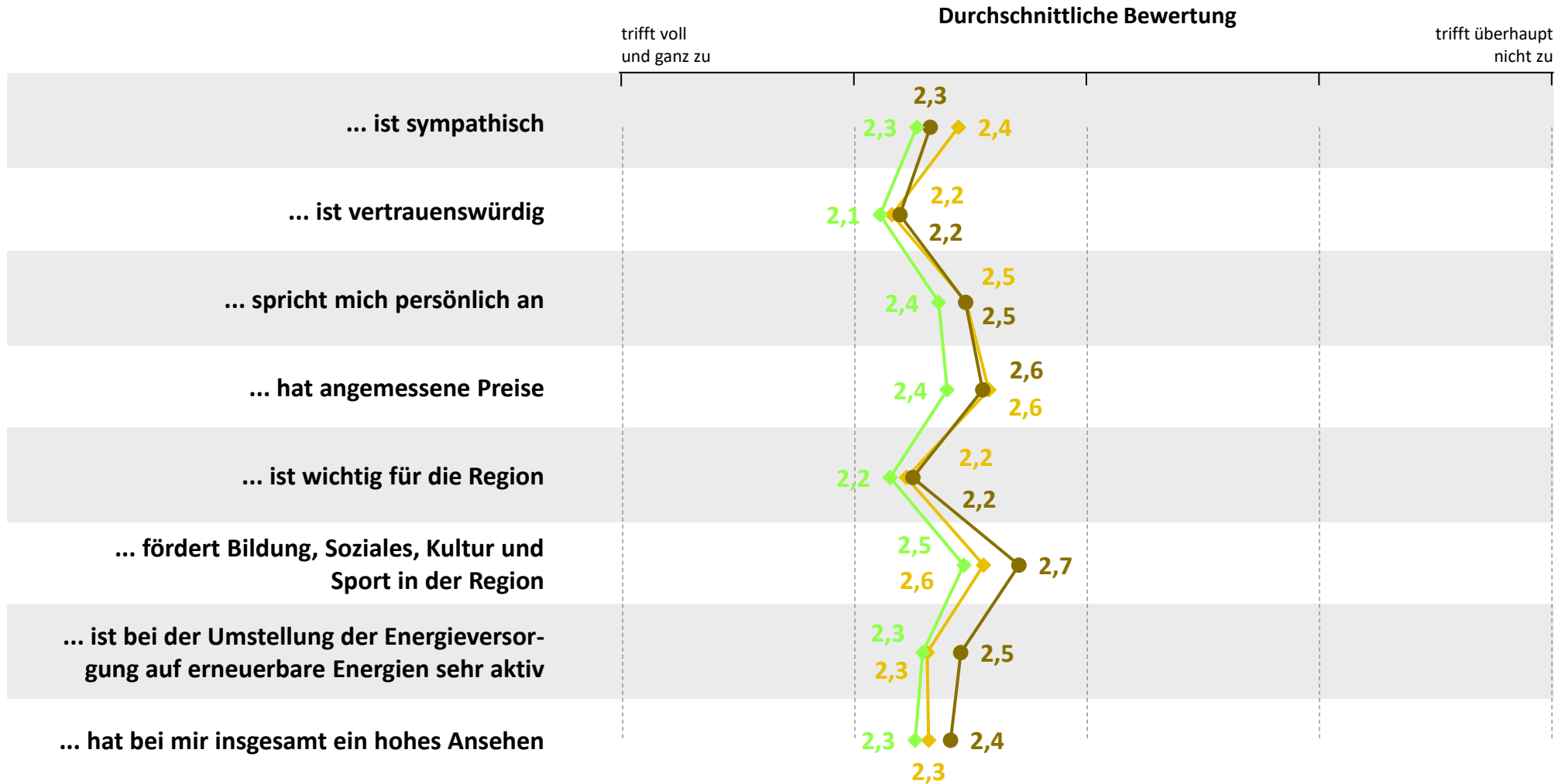
# Image der Energieversorger – Differenziert nach Branchen 1/2



Frage 9: Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen. Mein Energieversorger ...

Durchschnittswerte

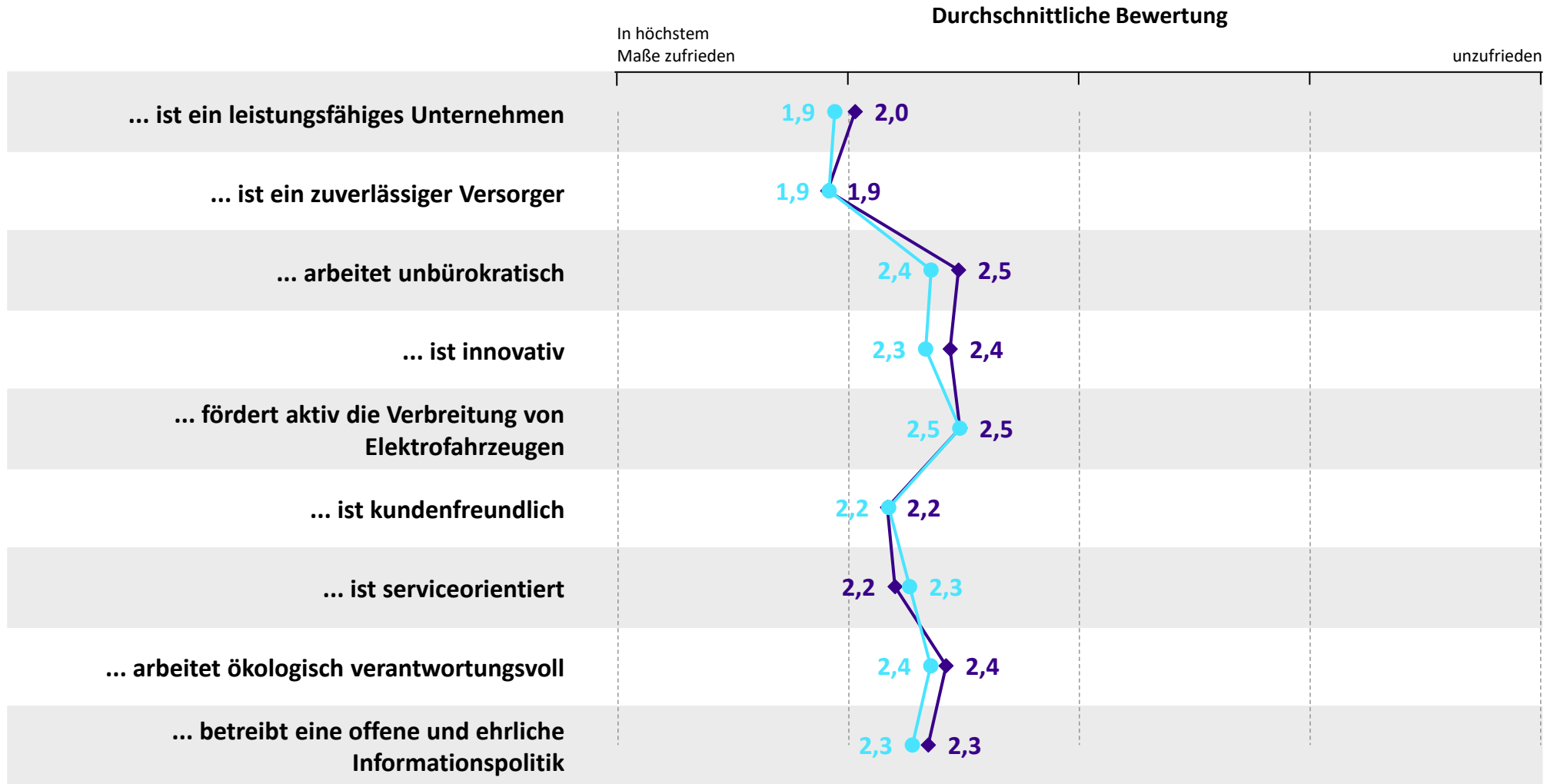
# Image der Energieversorger – Differenziert nach Branchen 2/2



Frage 9: Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen. Mein Energieversorger ...

Durchschnittswerte

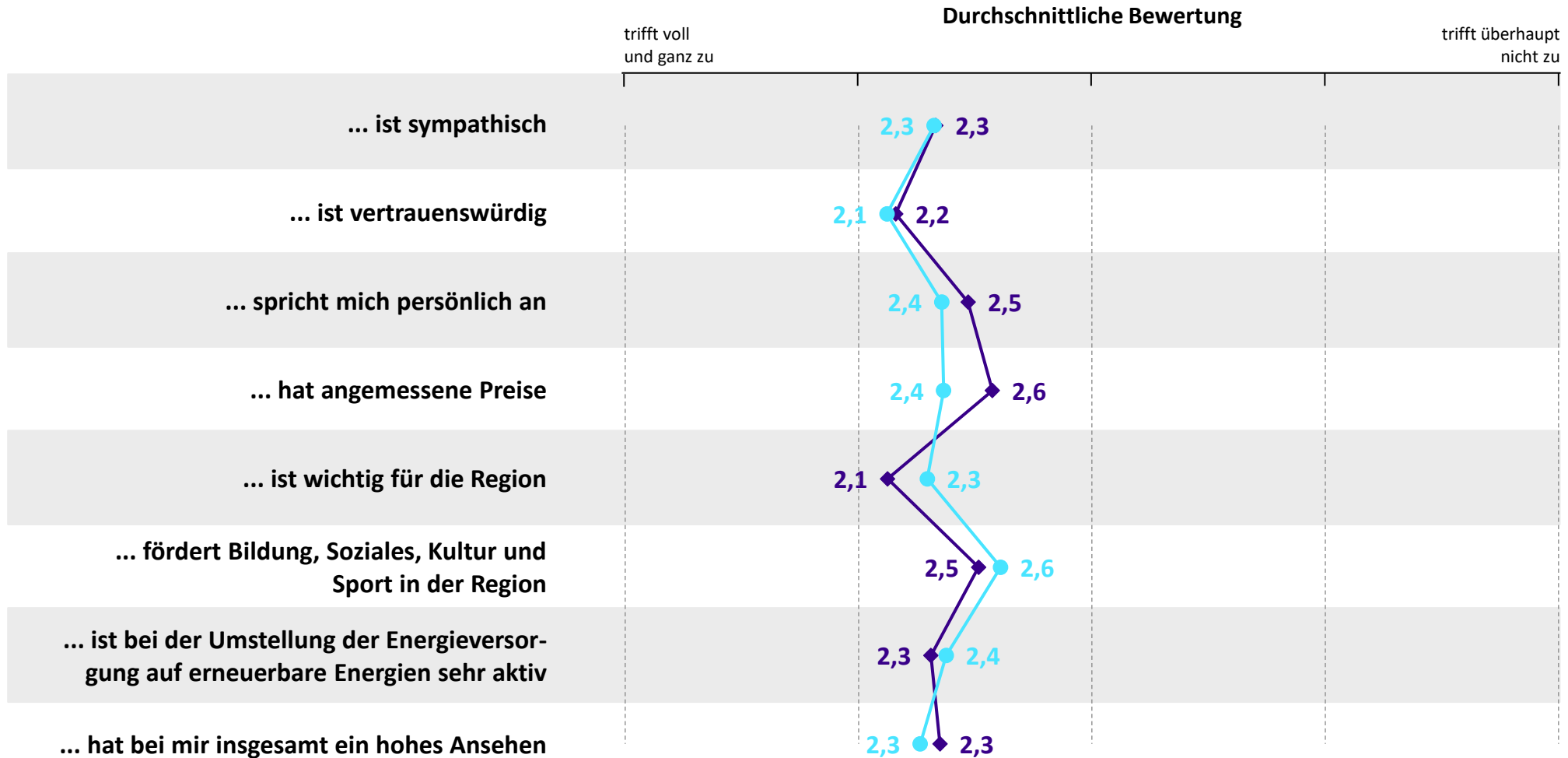
# Image der Energieversorger – Differenziert nach Versorgerwechsel 1/2



Frage 9: Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen. Mein Energieversorger ...

Durchschnittswerte

## Image der Energieversorger – Differenziert nach Versorgerwechsel 2/2

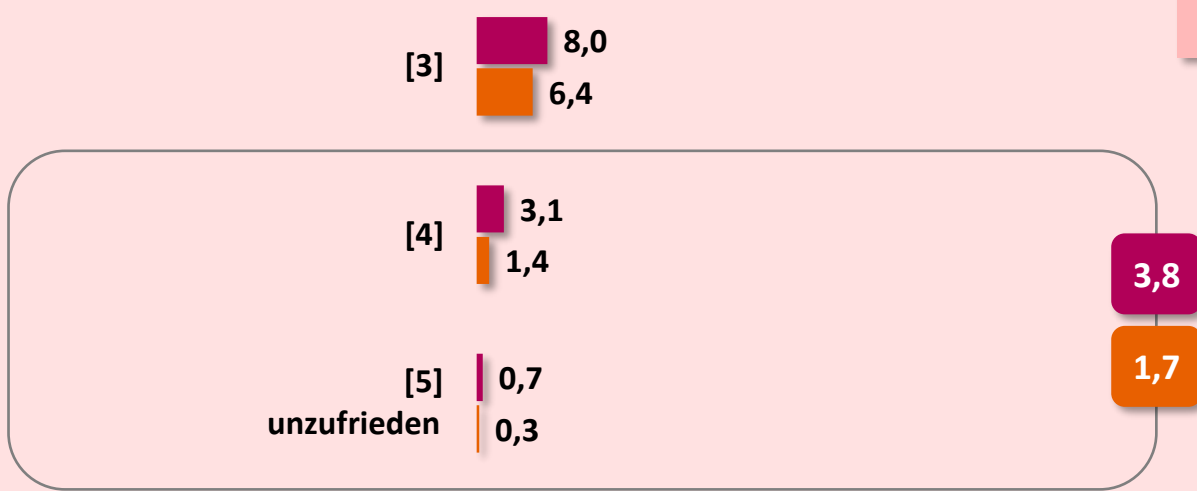
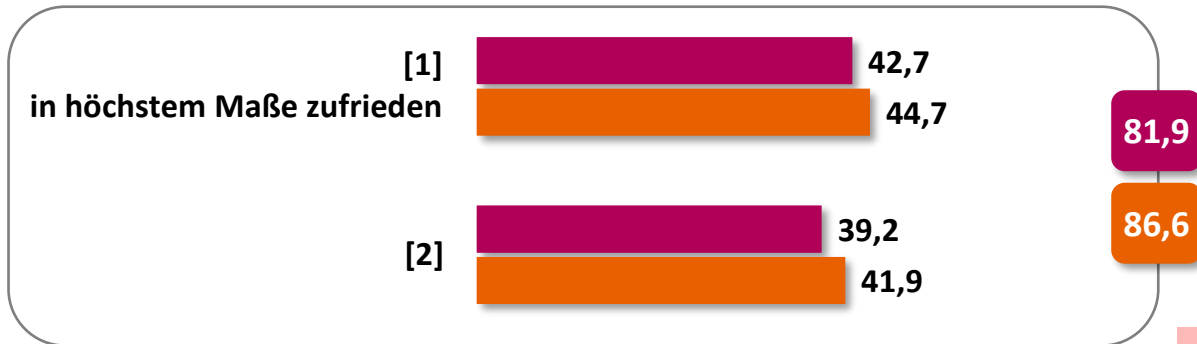


Frage 9: Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen. Mein Energieversorger ...

Durchschnittswerte

# Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Kernkompetenz

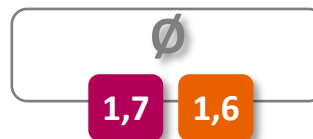
Bundesbenchmark	
Gesamt	1,7
Big 4	1,6
reine Ökoanbieter	1,6
Discounter	1,6
Stadtwerke/Lokalversorger	1,7
Regionalversorger	1,6



## Gründe für die Unzufriedenheit

1. generelle Unzufriedenheit
2. Störung/Stromausfall in der Vergangenheit
3. zu wenig Informationen über Herkunft des Stroms
4. Unsicher ob Versorgung auch in Zukunft zuverlässig erfolgt

n = 123



Frage 22: Wie zufrieden sind Sie mit der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Stromversorgung?

Angaben in %

# Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Stromversorgung

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

**Bottom-2-Boxes**

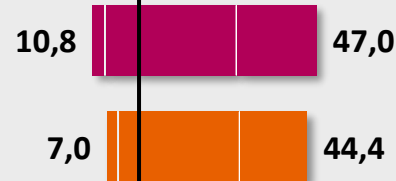
Note 5 | Note 4

**Top-2-Boxes**

Note 2 | Note 1

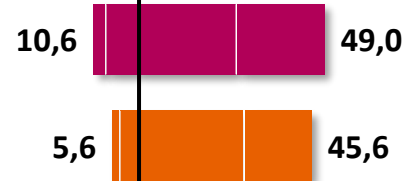
**Mittelwerte/Benchmarks**

20,4 ... dem Informationsverhalten des Energieversorgers bei Störungen im Leitungsnetz  
29,0



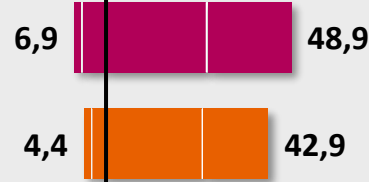
Year	Mittelwert	Benchmark	Benchmark Wert
2021	2,3		
2020	2,3		
Gesamt	2,3	Discounter	2,1
Big 4	2,3	Stadtwerke/Lokalversorger	2,3
reine Ökoanbieter	1,5	Regionalversorger	2,3

19,9 ... der Geschwindigkeit der Störungsbehebung  
30,8



Year	Mittelwert	Benchmark	Benchmark Wert
2021	2,3		
2020	2,2		
Gesamt	2,3	Discounter	2,1
Big 4	2,3	Stadtwerke/Lokalversorger	2,2
reine Ökoanbieter	1,5	Regionalversorger	2,2

23,8 ... der Unterstützung des Energieversorgers bei Störungen in der Kundenanlage  
35,1



Year	Mittelwert	Benchmark	Benchmark Wert
2021	2,2		
2020	2,2		
Gesamt	2,2	Discounter	2,2
Big 4	2,2	Stadtwerke/Lokalversorger	2,1
reine Ökoanbieter	1,5	Regionalversorger	2,2

Frage 22: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Angaben in %

# Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Rechnung

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

**Bottom-2-Boxes**

Note 5 | Note 4

**Top-2-Boxes**

Note 2 | Note 1

**Mittelwerte/Benchmarks**

... der Verständlichkeit der Rechnung

6,1

5,5

7,3

4,8

68,9

74,7

2021

2,1

2020

2,0

Gesamt

2,1

Discounter

2,1

Big 4

2,0

Stadtwerke/Lokalversorger

2,0

reine Ökoanbieter

1,5

Regionalversorger

2,0

... der Korrektheit der Rechnung

6,2

7,5

8,2

3,8

69,9

77,4

2021

2,0

2020

1,8

Gesamt

2,0

Discounter

2,0

Big 4

2,0

Stadtwerke/Lokalversorger

1,9

reine Ökoanbieter

1,4

Regionalversorger

2,0

... dem Verhalten bei Nachfragen zur Rechnung

18,4

22,4

10,2

6,2

54,8

55,1

2021

2,2

2020

2,1

Gesamt

2,2

Discounter

2,0

Big 4

2,1

Stadtwerke/Lokalversorger

2,1

reine Ökoanbieter

1,7

Regionalversorger

2,2

Frage 22: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Angaben in %

■ Studie 2021 (n = 1.040) ■ Studie 2020 (n = 1.040)

# Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Preise & Verträge

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

**Bottom-2-Boxes**

Note 5 | Note 4

**Top-2-Boxes**

Note 2 | Note 1

**Mittelwerte/Benchmarks**

7,1

**... der Transparenz der Preisgestaltung**

10,8



59,8

7,6

7,8



61,1

**2021**

**2,2**

**2020**

**2,2**

Gesamt	2,2	Discounter	2,1
Big 4	2,2	Stadtwerke/Lokalversorger	2,2
reine Ökoanbieter	1,9	Regionalversorger	2,1

11,6

**... der Flexibilität bei der Vertragsgestaltung**

12,9



54,8

13,7

12,0



51,9

**2021**

**2,3**

**2020**

**2,3**

Gesamt	2,3	Discounter	2,2
Big 4	2,3	Stadtwerke/Lokalversorger	2,3
reine Ökoanbieter	2,0	Regionalversorger	2,3

16,2

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

8,8



54,9

19,4

8,4



49,2

**2021**

**2,2**

**2020**

**2,3**

Gesamt	2,2	Discounter	2,0
Big 4	2,2	Stadtwerke/Lokalversorger	2,1
reine Ökoanbieter	2,0	Regionalversorger	2,3

Frage 22: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Angaben in %



# Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Tarife

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

**Bottom-2-Boxes**

Note 5 | Note 4

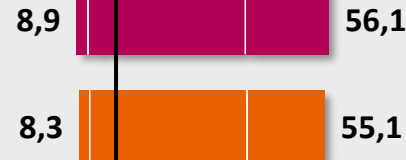
**Top-2-Boxes**

Note 2 | Note 1

**Mittelwerte/Benchmarks**

12,7  
13,6

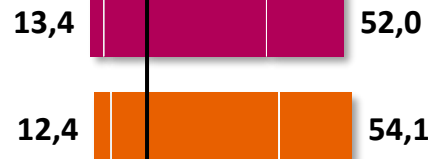
... dem Angebot unterschiedlicher Tarife bei Ihrem Energieversorger



Year	Mittelwert	Discunter	Stadtwerke/Lokalversorger	Regionalversorger
2021	2,2			
2020	2,3			
Gesamt	2,2	2,1		
Big 4	2,2		2,3	
reine Ökoanbieter	2,2			2,2

11,1  
11,2

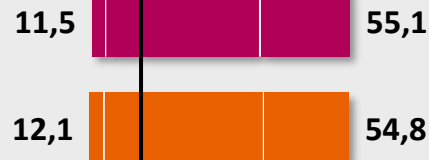
... der Attraktivität der angebotenen Tarife



Year	Mittelwert	Discunter	Stadtwerke/Lokalversorger	Regionalversorger
2021	2,4			
2020	2,4			
Gesamt	2,4	2,3		
Big 4	2,3		2,4	
reine Ökoanbieter	1,7			2,3

9,8  
10,4

... der Einfachheit und Transparenz der Tarife



Year	Mittelwert	Discunter	Stadtwerke/Lokalversorger	Regionalversorger
2021	2,3			
2020	2,3			
Gesamt	2,3	2,3		
Big 4	2,2		2,3	
reine Ökoanbieter	1,6			2,2

Frage 22: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Angaben in %

# Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Erreichbarkeit & Termine

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

**Bottom-2-Boxes**

Note 5 | Note 4

**Top-2-Boxes**

Note 2 | Note 1

**Mittelwerte/Benchmarks**

12,7 ... der telefonischen Erreichbarkeit eines Ansprechpartners bei Ihrem Energieversorger  
17,2

11,0 58,5

8,4 57,0

<b>2021</b>	<b>2,2</b>		
<b>2020</b>	<b>2,1</b>		
Gesamt	2,2	Discounter	2,1
Big 4	2,1	Stadtwerke/Lokalversorger	2,1
reine Ökoanbieter	1,7	Regionalversorger	2,1

12,3 ... den Geschäftszeiten Ihres Energieversorgers  
17,1

9,8 57,0

6,7 56,8

<b>2021</b>	<b>2,2</b>		
<b>2020</b>	<b>2,2</b>		
Gesamt	2,2	Discounter	2,1
Big 4	2,2	Stadtwerke/Lokalversorger	2,1
reine Ökoanbieter	1,7	Regionalversorger	2,1

19,1 ... der Einhaltung abgesprochener Termine  
25,8

8,8 54,6

5,8 53,7

<b>2021</b>	<b>2,2</b>		
<b>2020</b>	<b>2,1</b>		
Gesamt	2,2	Discounter	2,1
Big 4	2,2	Stadtwerke/Lokalversorger	2,1
reine Ökoanbieter	1,7	Regionalversorger	2,0

Frage 22: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Angaben in %

# Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Mitarbeitermerkmale

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

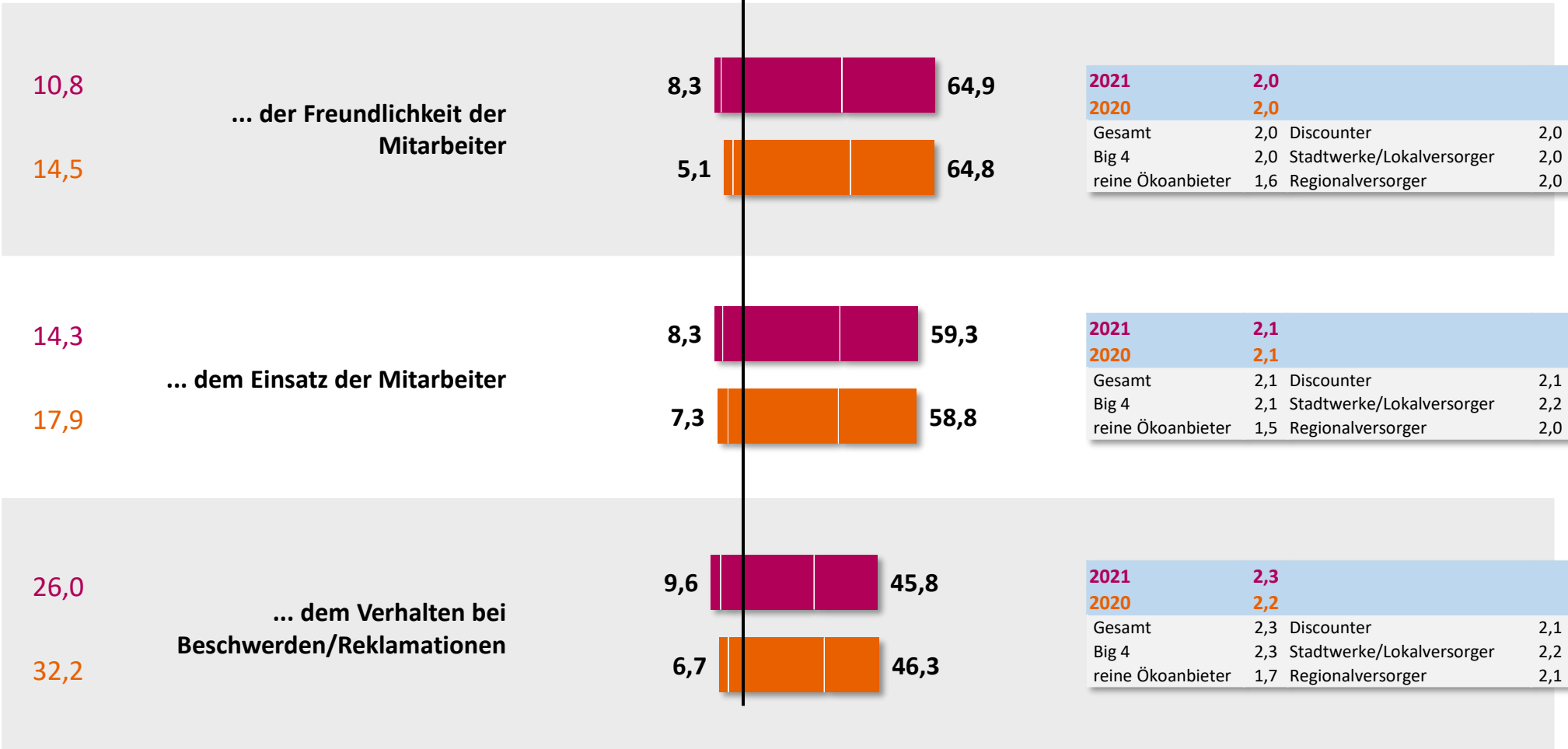
**Bottom-2-Boxes**

Note 5 | Note 4

**Top-2-Boxes**

Note 2 | Note 1

**Mittelwerte/Benchmarks**



Frage 22: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Angaben in %

# Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Beratungskompetenz

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

**Bottom-2-Boxes**

Note 5 | Note 4

**Top-2-Boxes**

Note 2 | Note 1

**Mittelwerte/Benchmarks**

16,6 ... der Verständlichkeit von Beratungsleistungen Ihres Energieversorgers  
21,1

9,5 55,2

5,2 55,4

<b>2021</b>	<b>2,2</b>		
<b>2020</b>	<b>2,1</b>		
Gesamt	2,2	Discounter	2,1
Big 4	2,1	Stadtwerke/Lokalversorger	2,2
reine Ökoanbieter	1,5	Regionalversorger	2,2

15,4 ... der Beratungskompetenz Ihres Energieversorgers allgemein  
18,5

10,5 56,7

7,4 56,9

<b>2021</b>	<b>2,2</b>		
<b>2020</b>	<b>2,2</b>		
Gesamt	2,2	Discounter	2,2
Big 4	2,1	Stadtwerke/Lokalversorger	2,1
reine Ökoanbieter	1,7	Regionalversorger	2,0

19,3 ... der Beratungskompetenz Ihres Energieversorgers bzgl. der Besonderheiten Ihrer Branche  
23,8

8,8 50,9

5,0 50,4

<b>2021</b>	<b>2,2</b>		
<b>2020</b>	<b>2,2</b>		
Gesamt	2,2	Discounter	2,2
Big 4	2,2	Stadtwerke/Lokalversorger	2,2
reine Ökoanbieter	2,1	Regionalversorger	2,1

Frage 22: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Angaben in %

■ Studie 2021 (n = 1.040) ■ Studie 2020 (n = 1.040)

# Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Beratungsumfang & -qualität

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

**Bottom-2-Boxes**

Note 5 | Note 4

**Top-2-Boxes**

Note 2 | Note 1

**Mittelwerte/Benchmarks**

... dem Umfang des Beratungs- und Dienstleistungsangebotes

16,4

20,4

8,8

4,8

54,5

53,1

2021

2,2

2020

2,2

Gesamt

2,2

Discounter

2,1

Big 4

2,1

Stadtwerke/Lokalversorger

2,2

reine Ökoanbieter

1,7

Regionalversorger

2,2

... der Qualität des Beratungs- und Dienstleistungsangebot

16,6

22,3

9,0

5,1

54,3

54,0

2021

2,2

2020

2,1

Gesamt

2,2

Discounter

2,1

Big 4

2,2

Stadtwerke/Lokalversorger

2,2

reine Ökoanbieter

1,6

Regionalversorger

2,1

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

17,0

22,7

9,8

9,7

49,6

46,9

2021

2,3

2020

2,3

Gesamt

2,3

Discounter

2,2

Big 4

2,2

Stadtwerke/Lokalversorger

2,3

reine Ökoanbieter

1,7

Regionalversorger

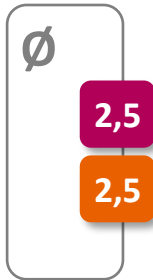
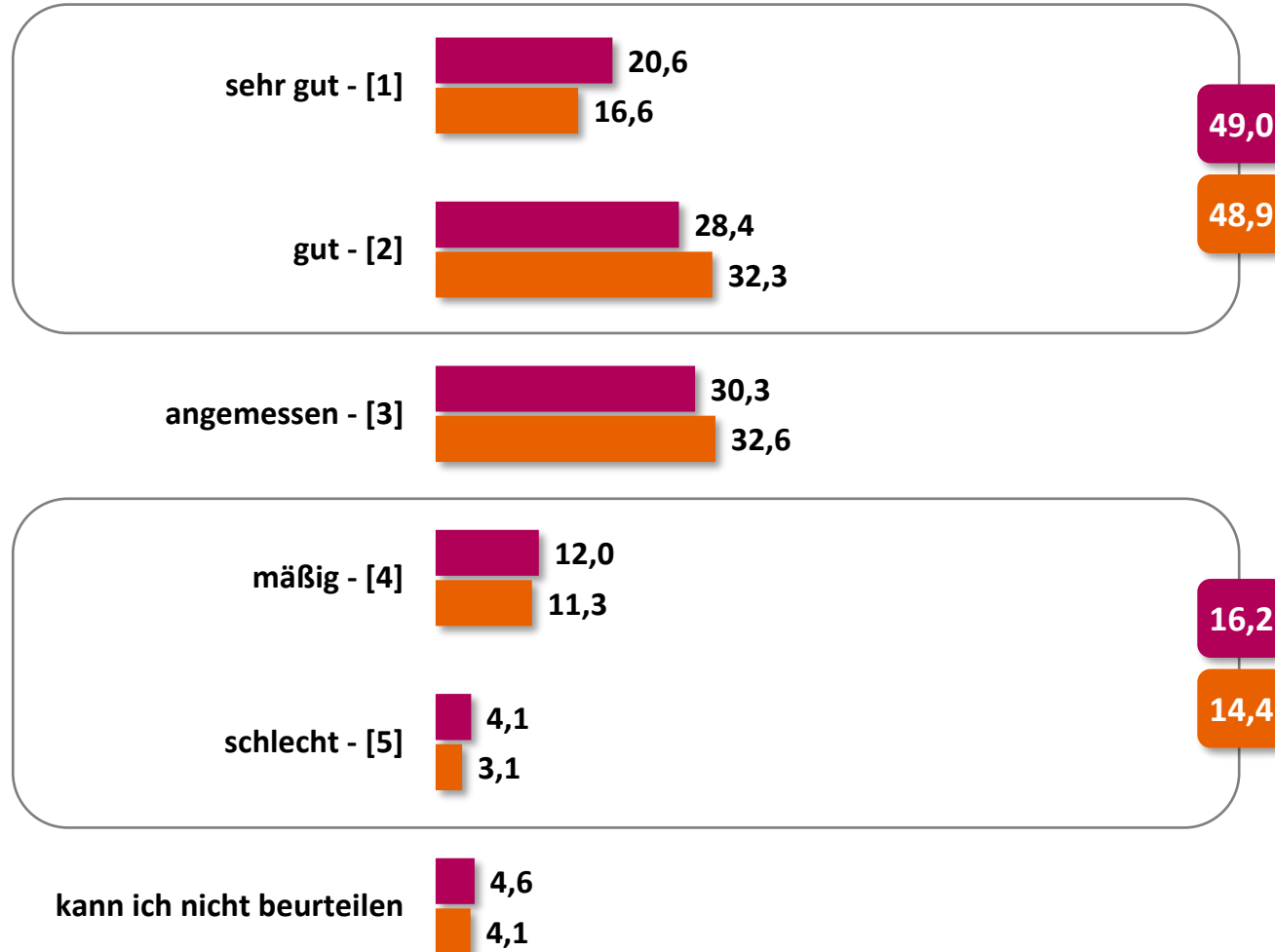
2,3

Frage 22: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Angaben in %

■ Studie 2021 (n = 1.040) ■ Studie 2020 (n = 1.040)

# Preis-Leistungs-Verhältnis – Strom

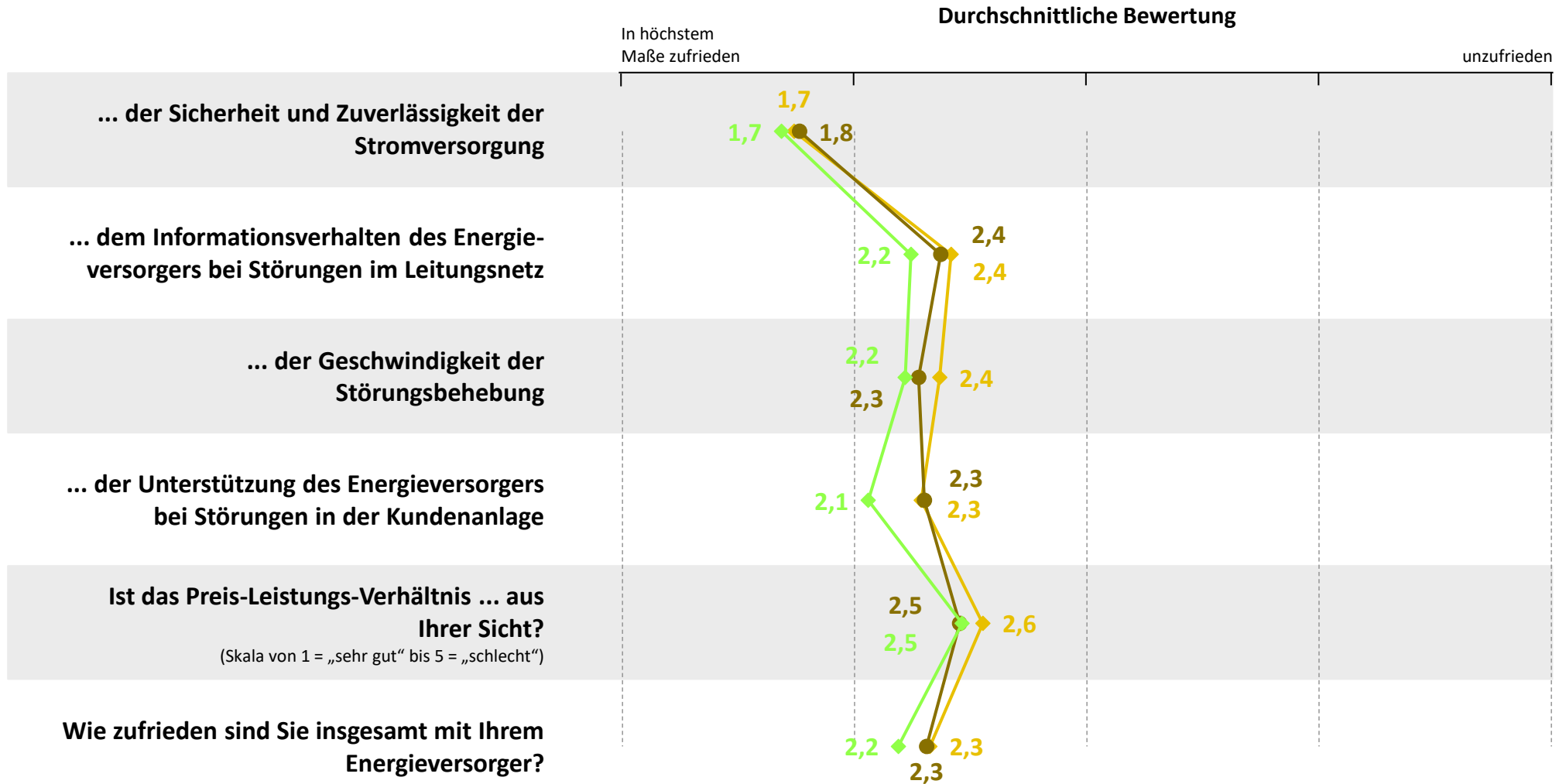


Bundesbenchmark	
Gesamt	2,5
Big 4	2,5
reine Ökoanbieter	2,0
Discounter	2,2
Stadtwerke/Lokalversorger	2,6
Regionalversorger	2,4

Frage 23: Wie fällt Ihr Urteil aus, wenn Sie die Strompreise Ihres Energieversorgers ins Verhältnis zu dessen Leistung setzen?  
Ist das Preis-Leistungs-Verhältnis aus Ihrer Sicht ...?

Angaben in %

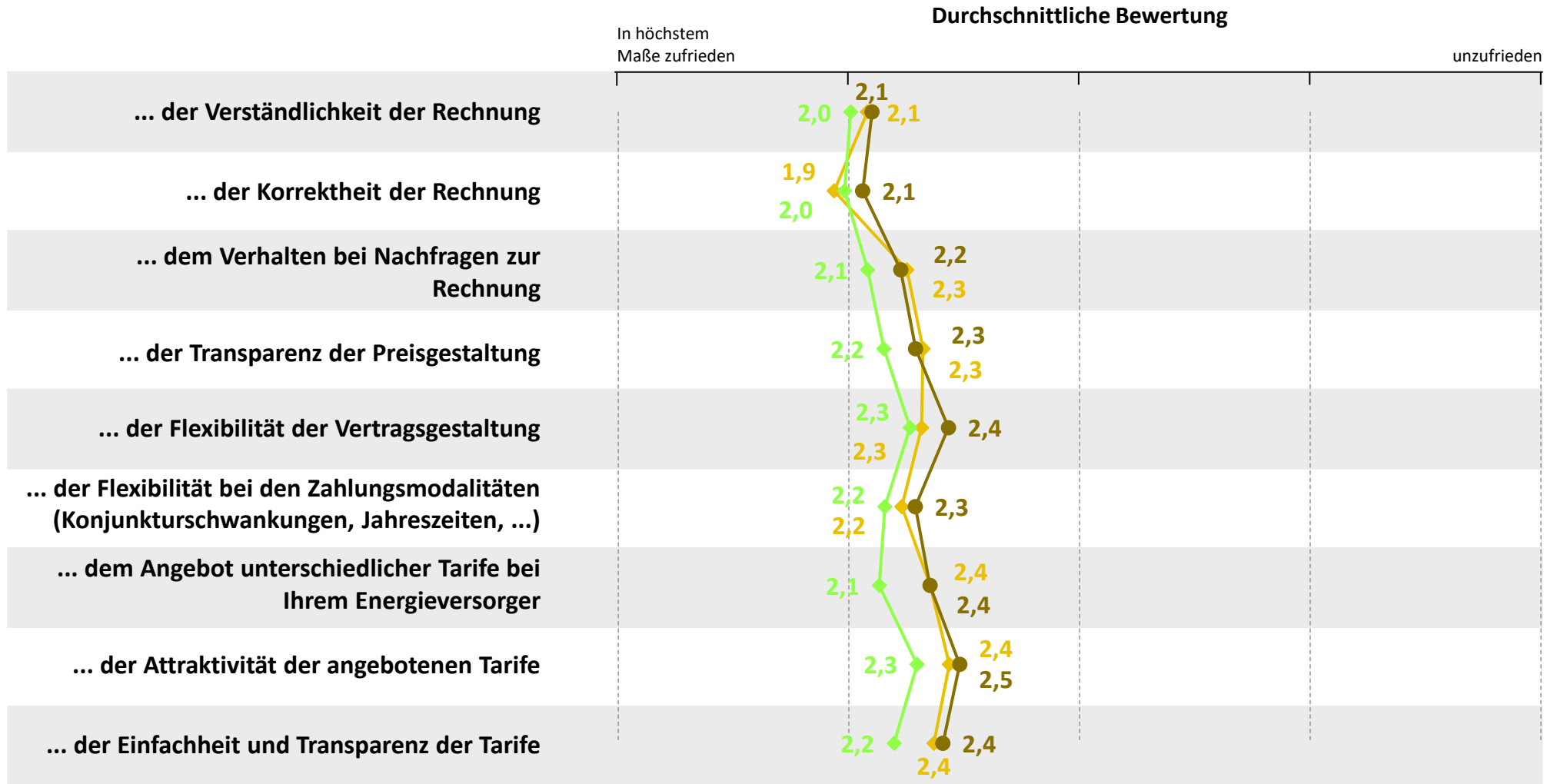
# Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Differenziert nach Branchen 1/4



Frage 22: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Durchschnittswerte

# Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Differenziert nach Branchen 2/4

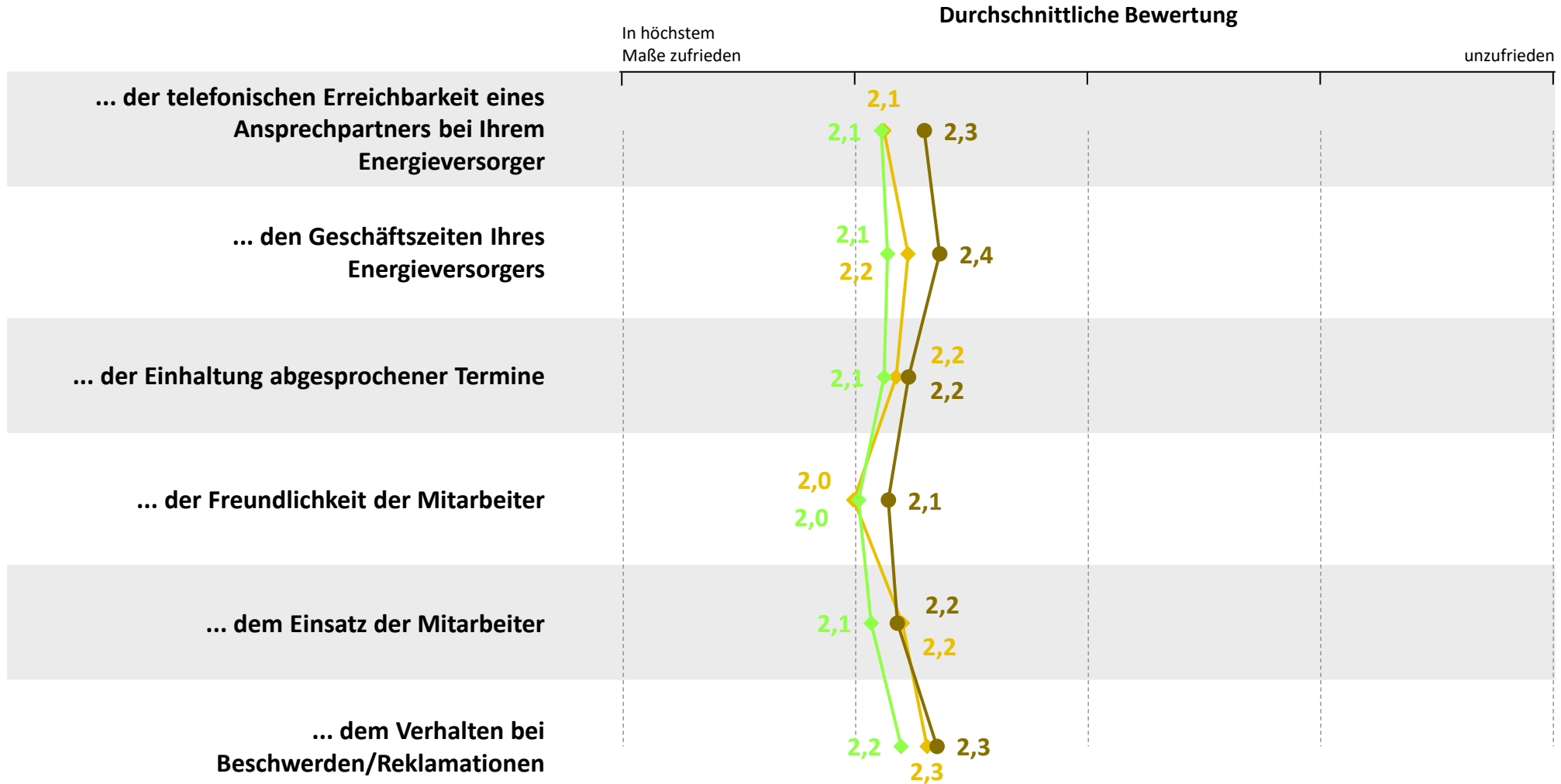


Frage 22: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Durchschnittswerte



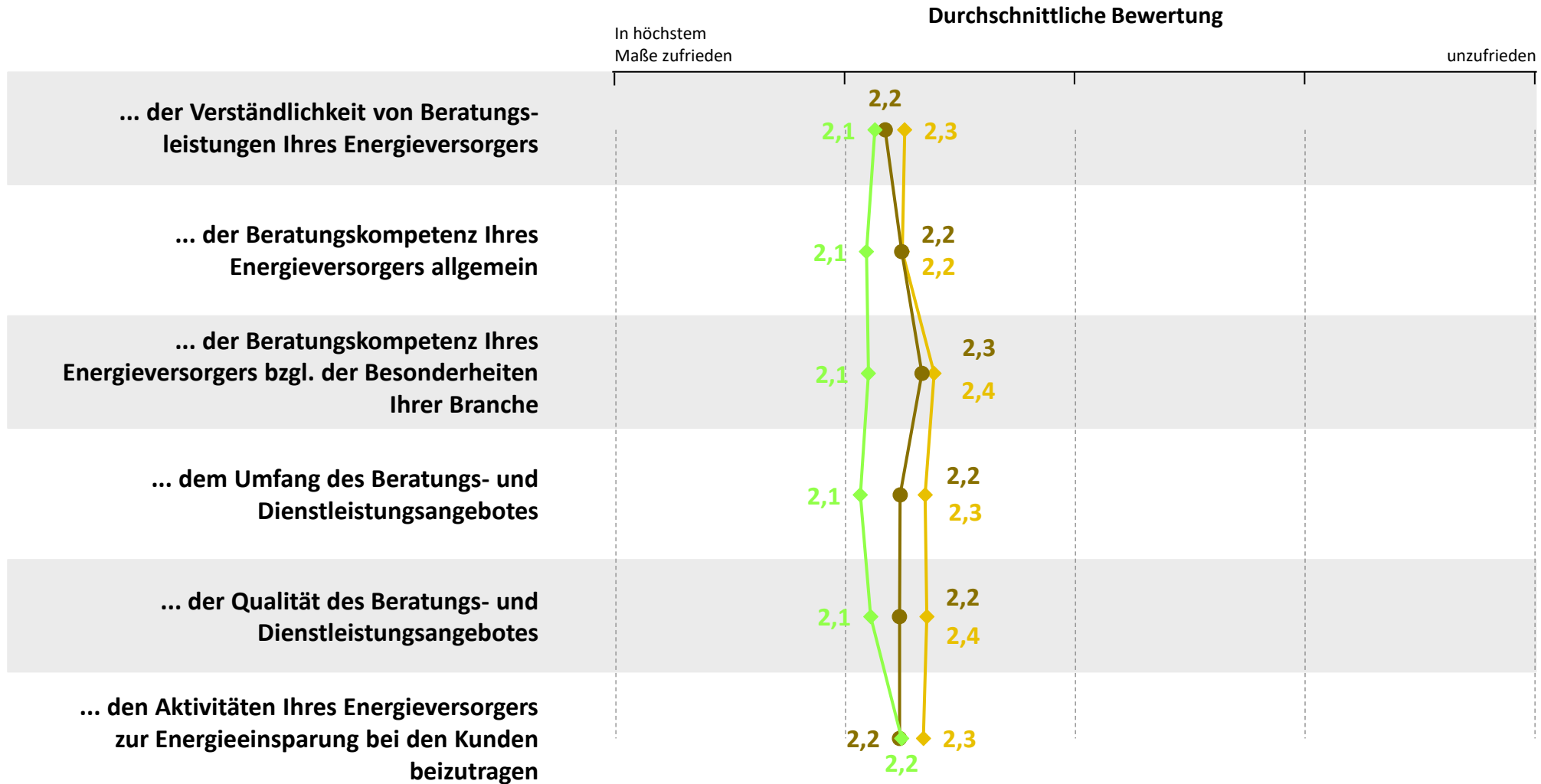
# Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Differenziert nach Branchen 3/4



Frage 22: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Durchschnittswerte

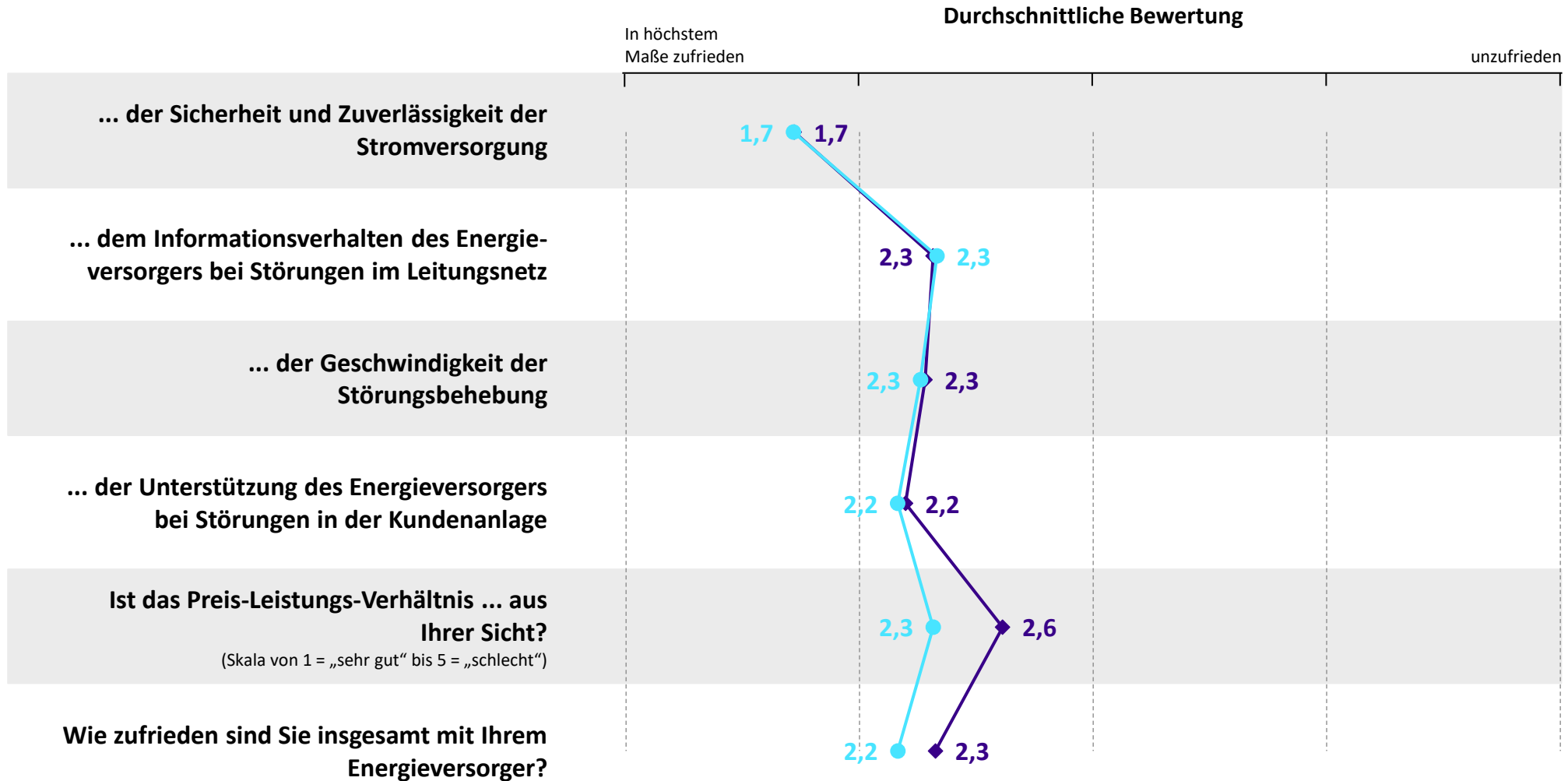
# Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Differenziert nach Branchen 4/4



Frage 22: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Durchschnittswerte

# Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Differenziert nach Versorgerwechsel 1/4

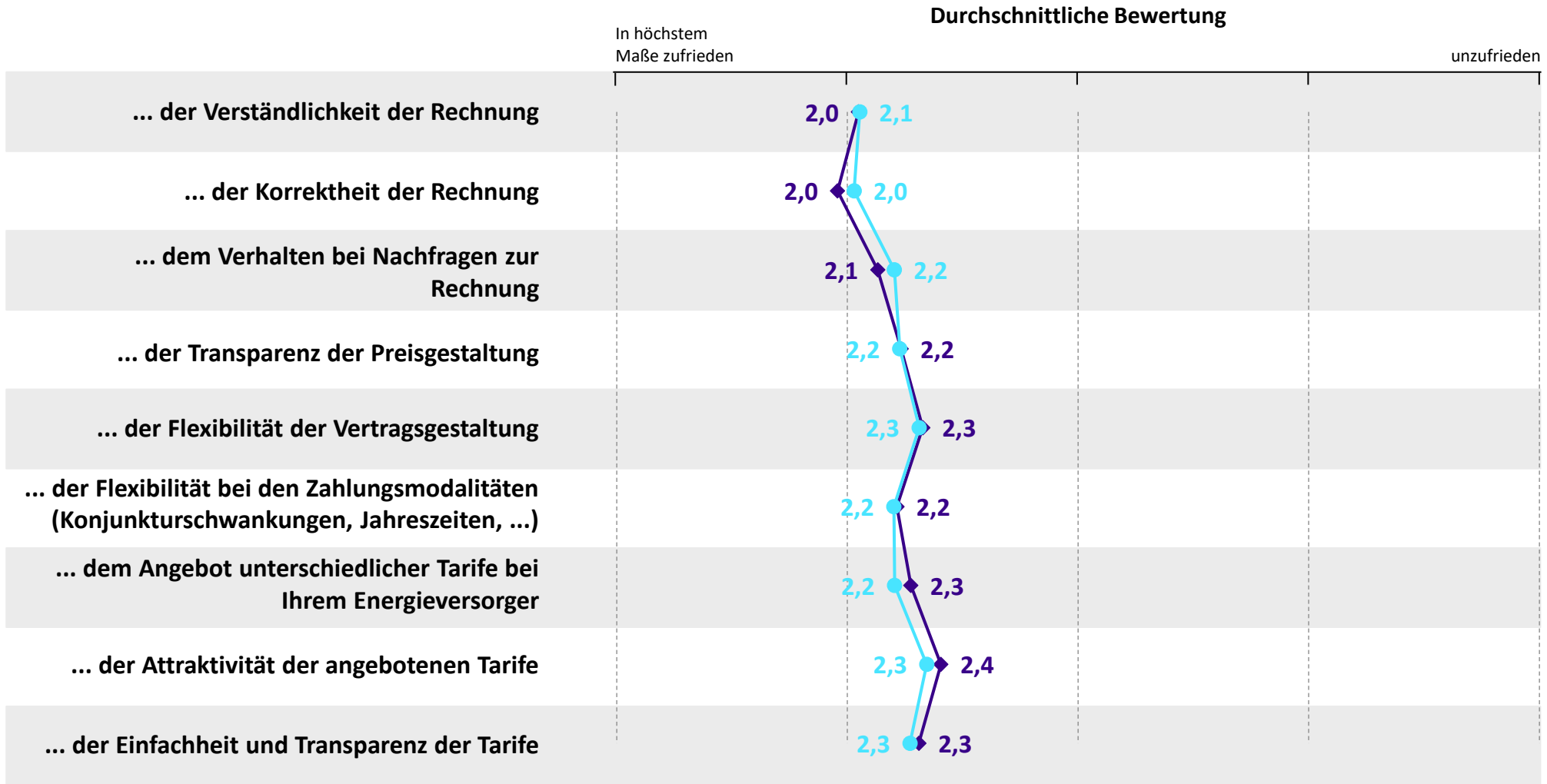


Frage 22: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Durchschnittswerte

■ kein Versorgerwechsel (n = 599) ■ Versorgerwechsel (n = 441)

# Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Differenziert nach Versorgerwechsel 2/4

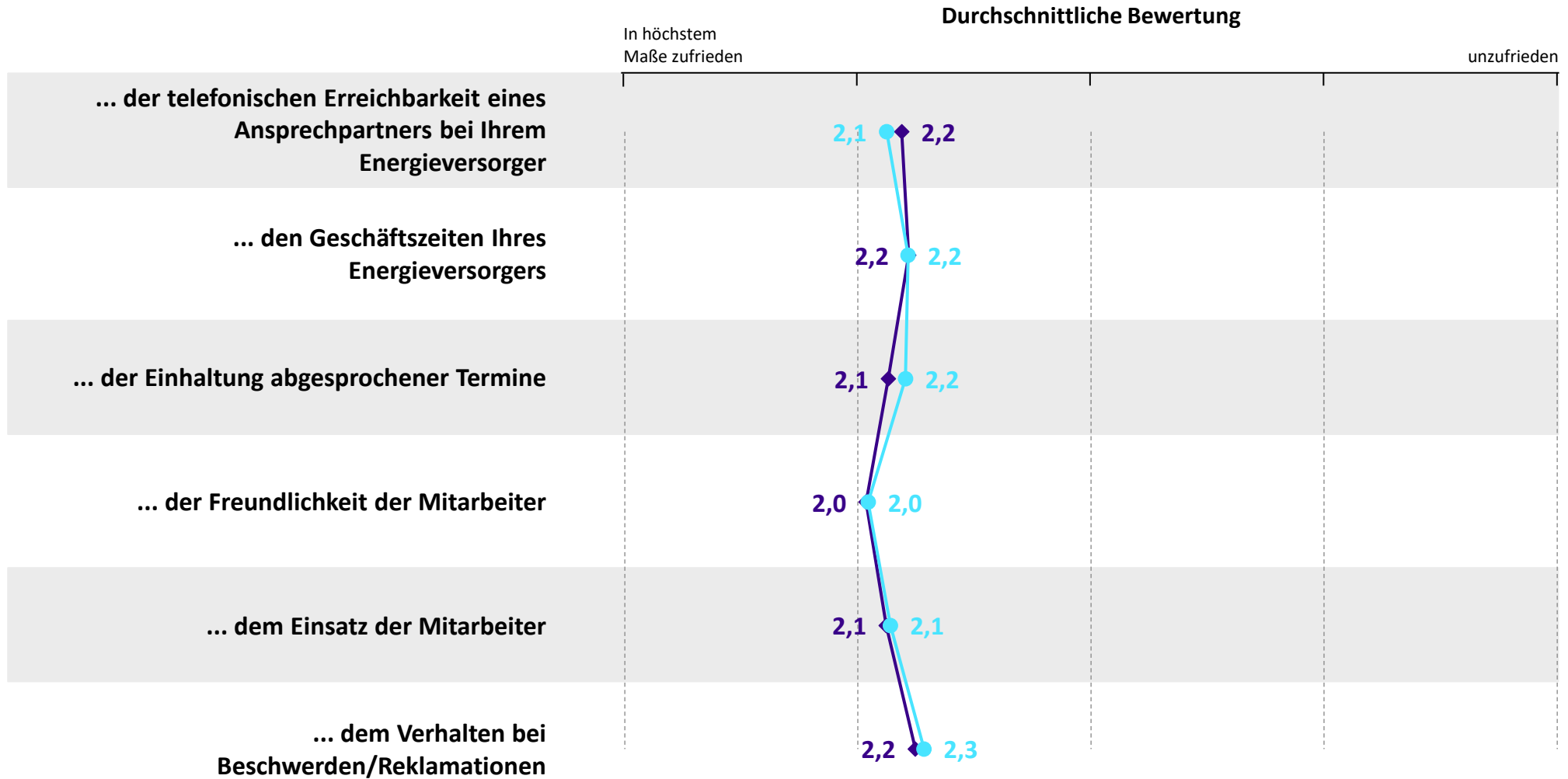


Frage 22: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Durchschnittswerte

■ kein Versorgerwechsel (n = 599)   ■ Versorgerwechsel (n = 441)

# Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Differenziert nach Versorgerwechsel 3/4

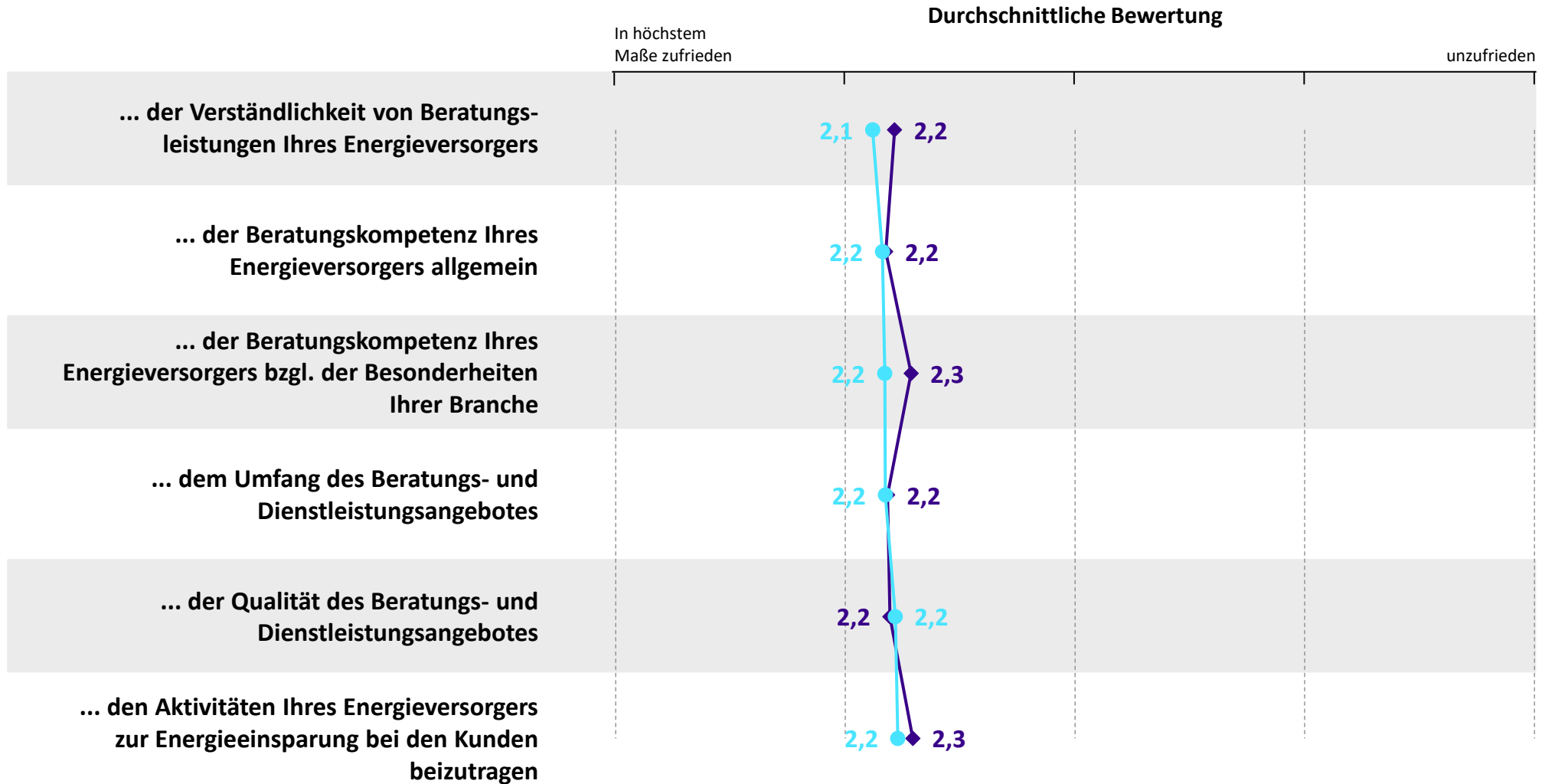


Frage 22: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Durchschnittswerte

■ kein Versorgerwechsel (n = 599) ■ Versorgerwechsel (n = 441)

# Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Differenziert nach Versorgerwechsel 4/4

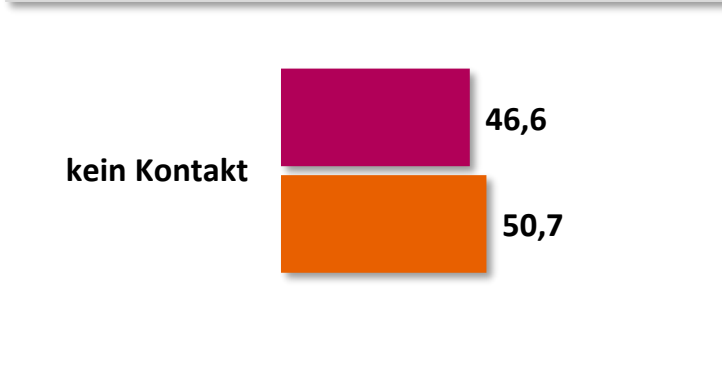
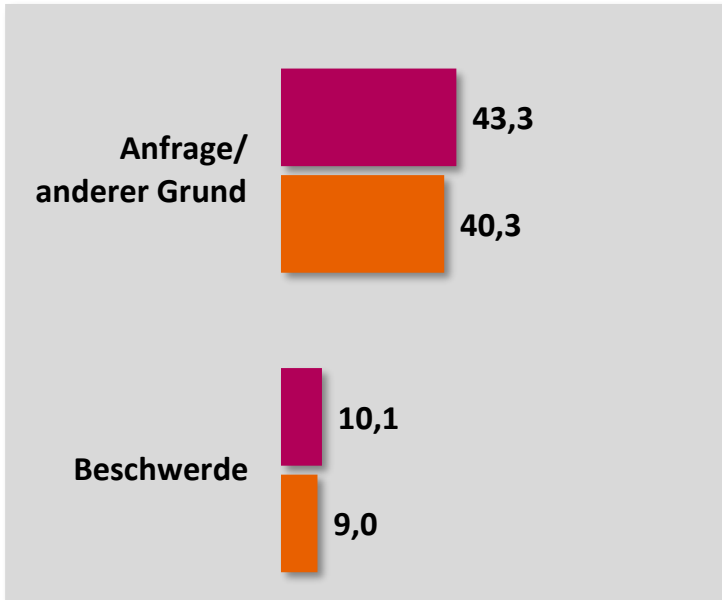


Frage 22: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

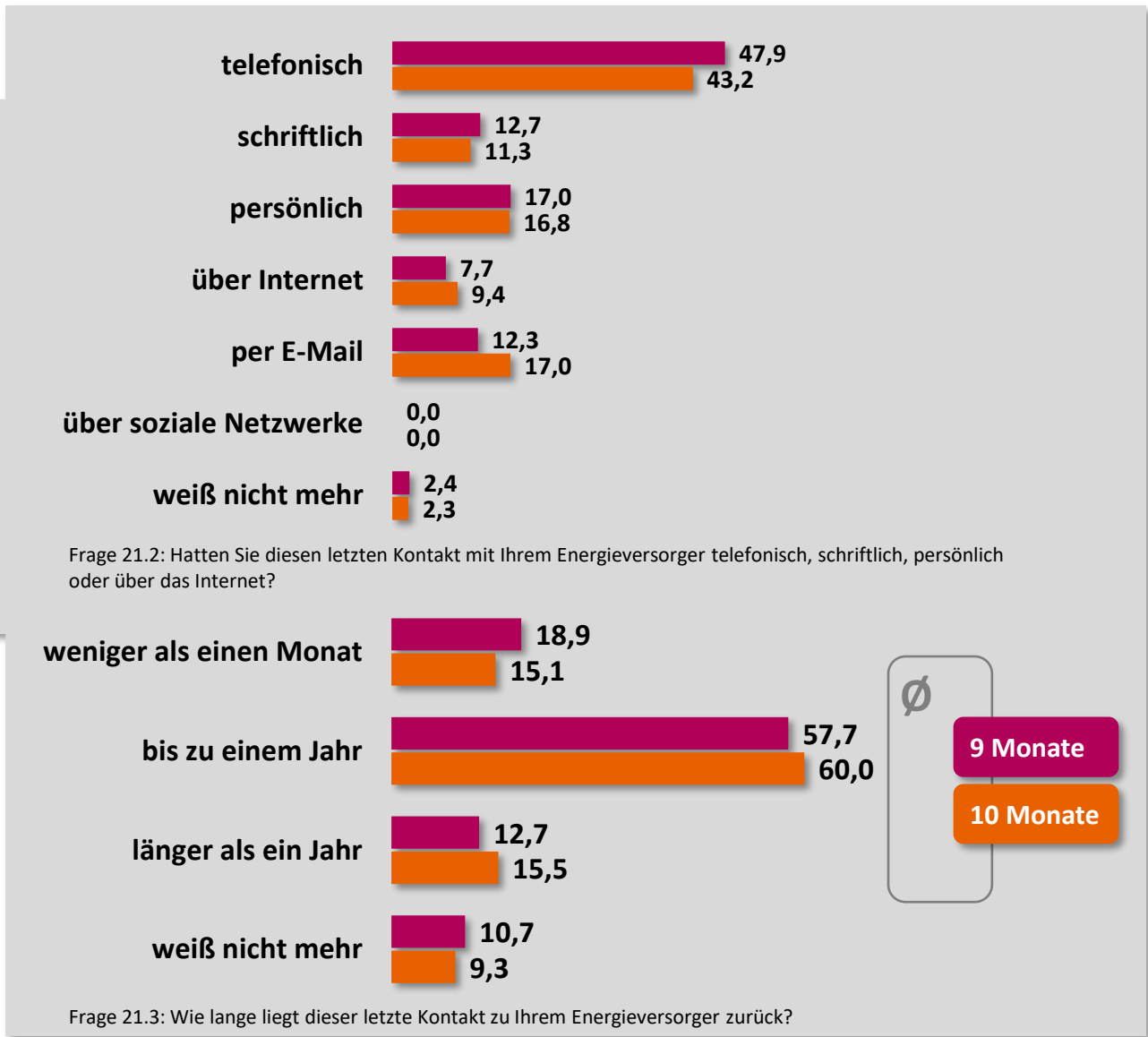
Durchschnittswerte

■ kein Versorgerwechsel (n = 599)    ■ Versorgerwechsel (n = 441)

# Ablauf des letzten Kontaktes



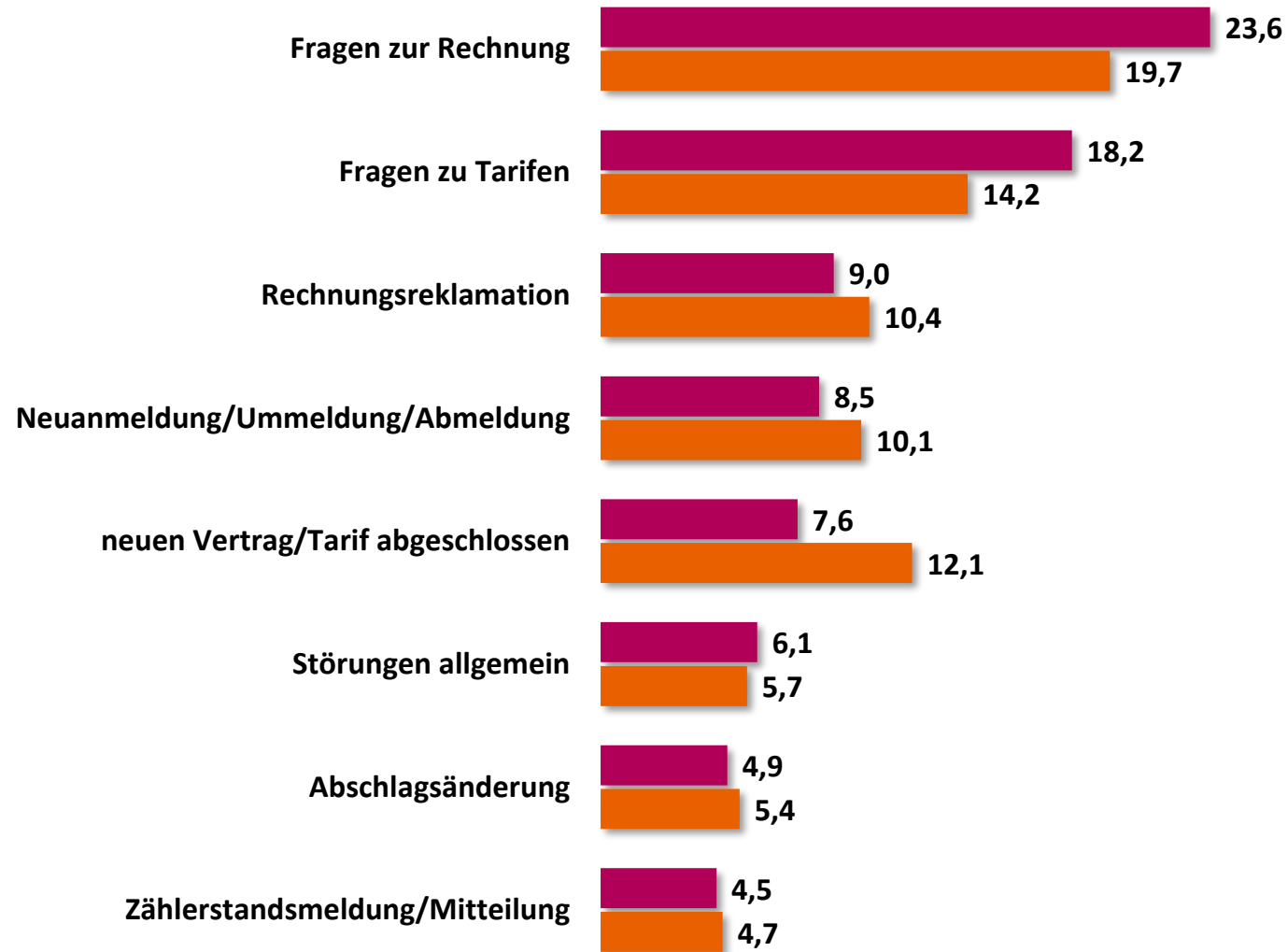
Frage 21/21.1: Haben Sie sich bei Ihrem letzten Kontakt mit einer Anfrage, Beschwerde oder aus einem anderen Grund an Ihren Energieversorger gewandt?



Frage 21.3: Wie lange liegt dieser letzte Kontakt zu Ihrem Energieversorger zurück?

Angaben in %

## Anlass für den letzten Kontakt



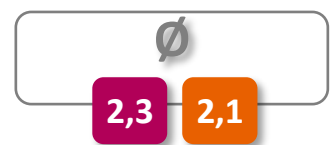
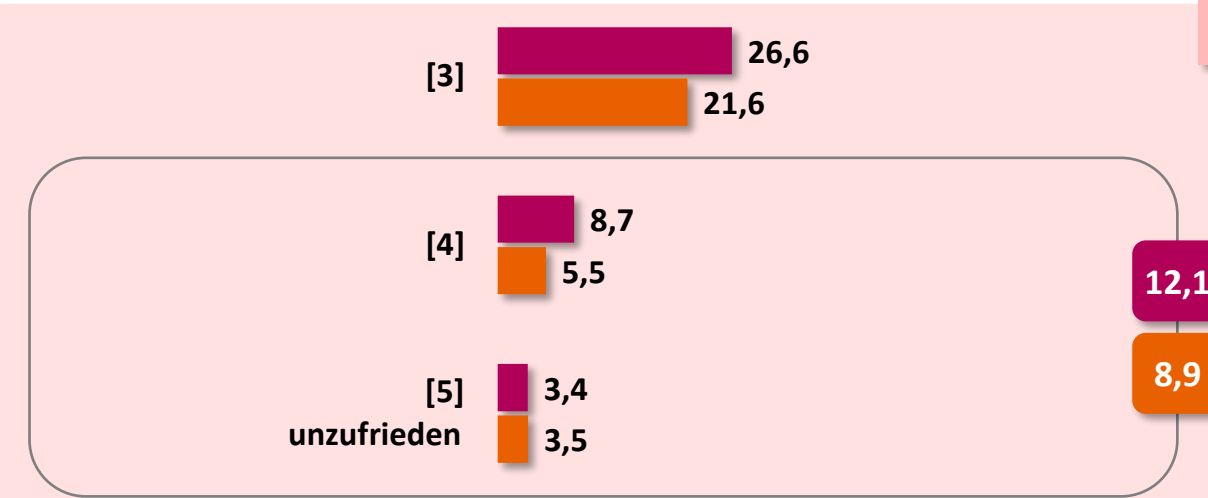
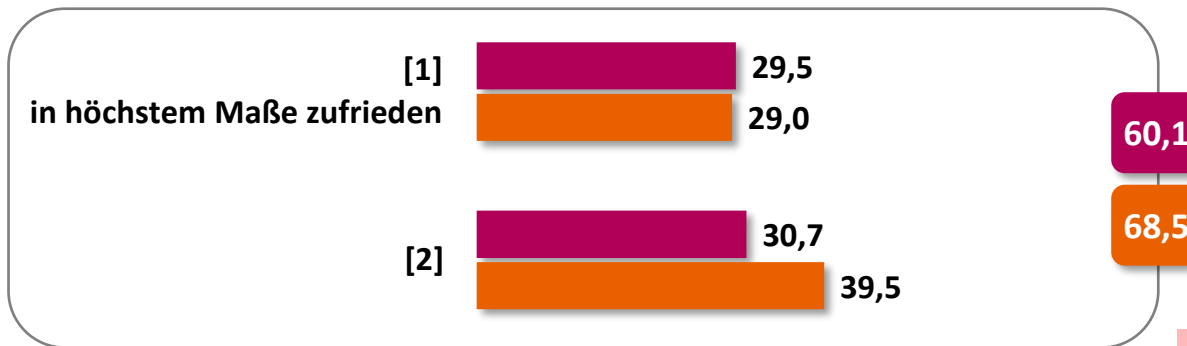
Frage 21.5: Was war der Anlass für diesen letzten Kontakt?

Angaben in %



# Gesamtbewertung des letzten Kontaktes

Bundesbenchmark	
Gesamt	2,3
Big 4	2,2
reine Ökoanbieter	2,1
Discounter	2,3
Stadtwerke/Lokalversorger	2,2
Regionalversorger	2,3



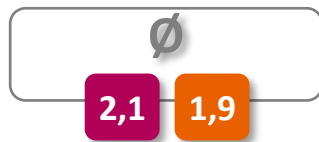
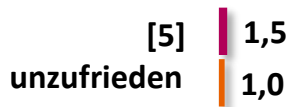
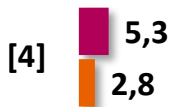
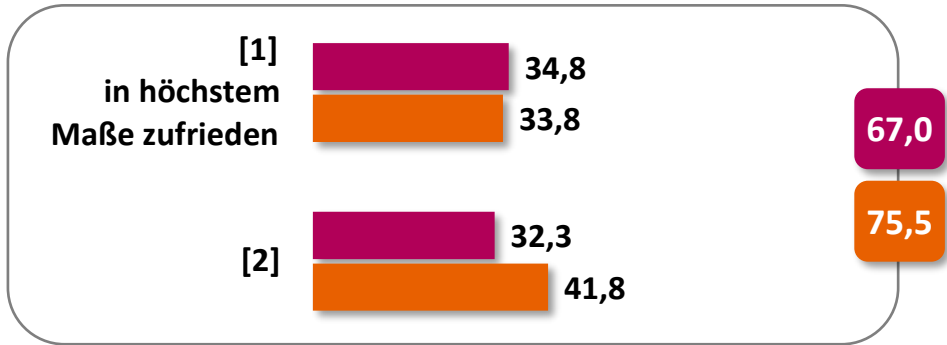
- ### Gründe für die Unzufriedenheit
1. Problem blieb ungelöst/Fragen blieben unbeantwortet
  2. unfreundlicher Ansprechpartner
  3. es dauerte zu lange, bis das Problem gelöst wurde
  4. lange Wartezeiten im Kundencenter oder der Hotline
  5. mangelnde Kulanz
- n = 216

Frage 21.6: Haben Sie diesen Kontakt in positiver oder negativer Erinnerung?

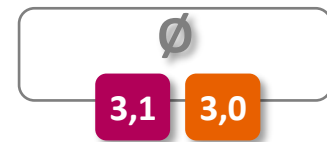
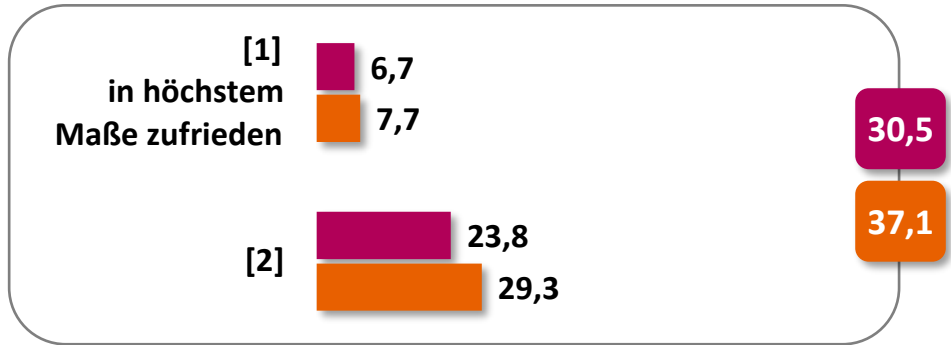
Angaben in %

# Gesamtbewertung des letzten Kontaktes – Differenziert nach Kontaktgrund

## Anfrage/anderer Grund



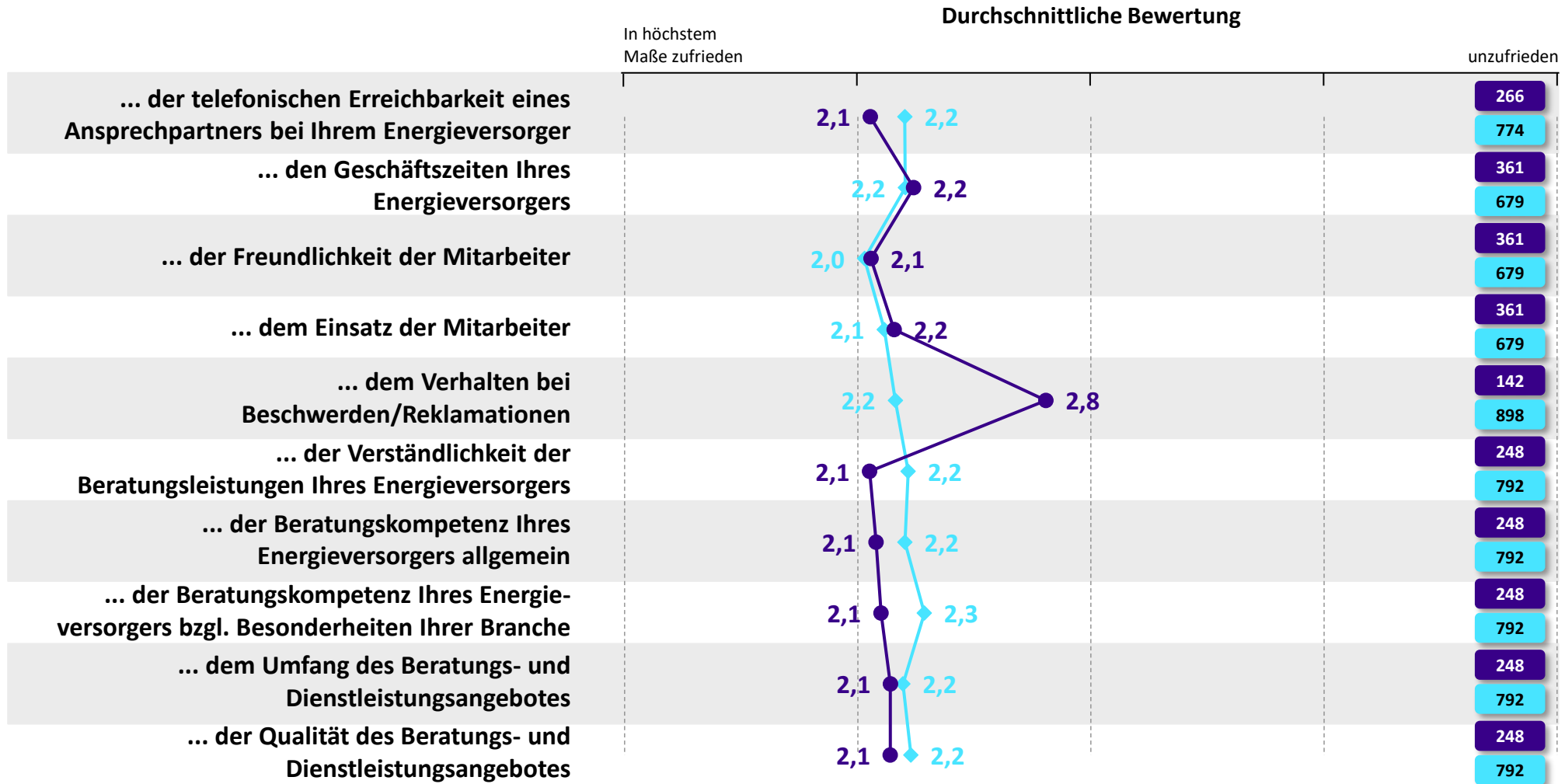
## Beschwerde



Frage 21.6: Haben Sie diesen Kontakt in positiver oder negativer Erinnerung?

Angaben in %

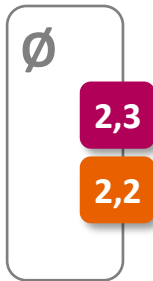
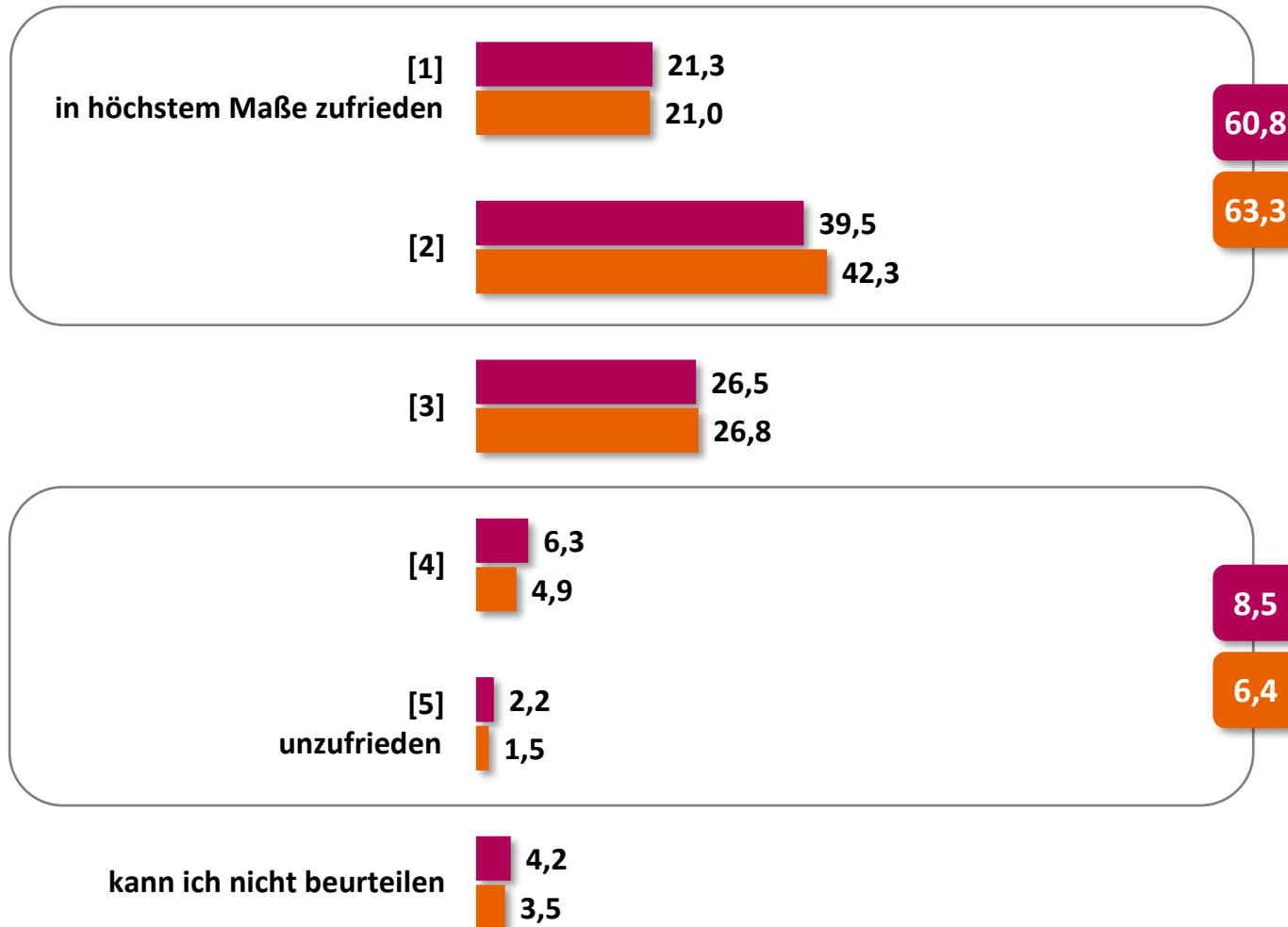
# Tatsächlich erlebte Kundenzufriedenheit



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

Durchschnittswerte

# A'posteriori-Gesamtzufriedenheit



Bundesbenchmark	
Gesamt	2,3
Big 4	2,3
reine Ökoanbieter	1,8
Discounter	2,1
Stadtwerke/Lokalversorger	2,2
Regionalversorger	2,3

Frage 24: Wenn Sie sich Ihre Bewertungen noch einmal vergegenwärtigen, wie zufrieden sind Sie dann insgesamt mit Ihrem Energieversorger?

Angaben in %

Ergebnisse im Überblick

Energieversorger in der Öffentlichkeit

E-Mobilität

Klimaschutz

Image und Kundenzufriedenheit

## **Kundenbindung und Wettbewerb in der Stromwirtschaft**

Kundenbindung und Wettbewerb in der Erdgaswirtschaft

Handlungsfelder und Ansatzpunkte für EVU

Anhang – Fragebogen

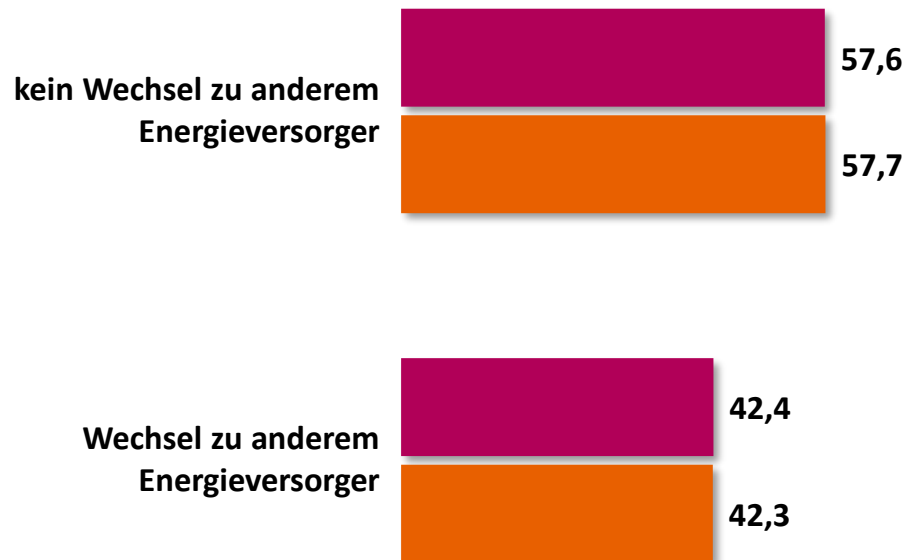
## Wechselquote

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

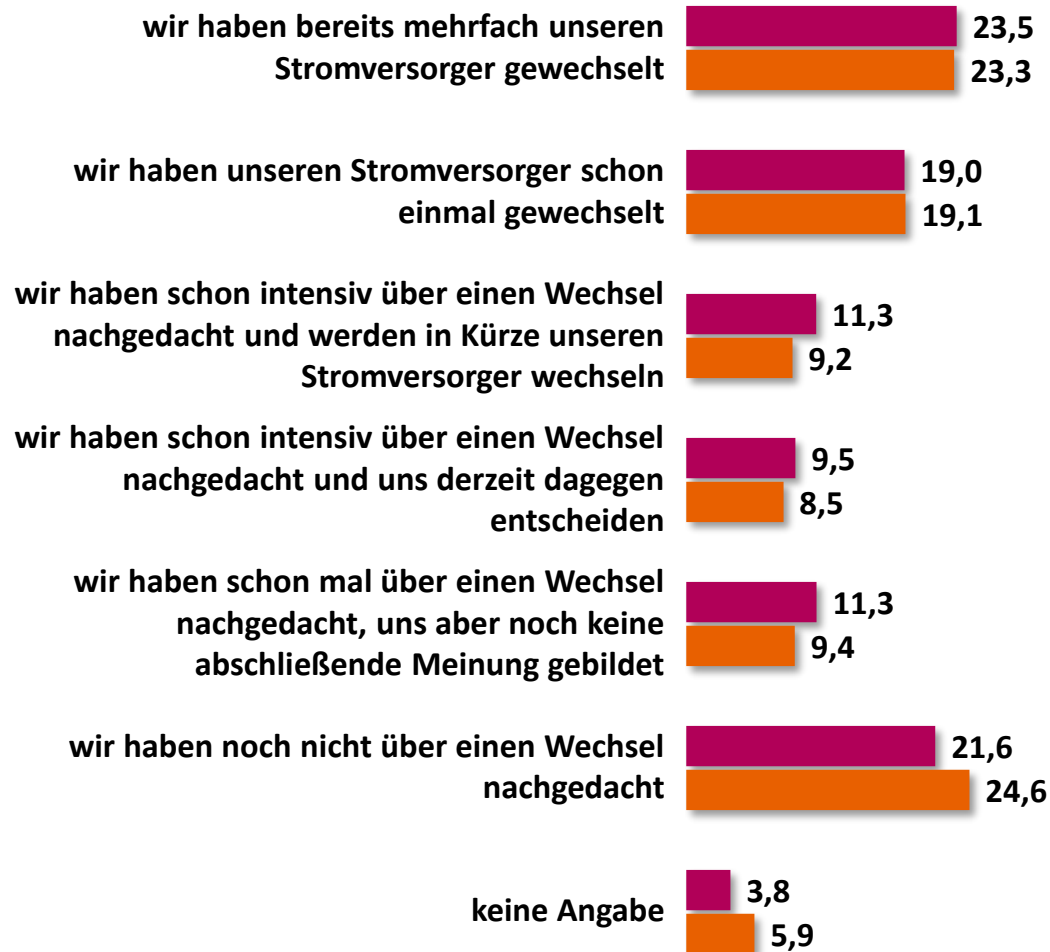
- Postleitzahl
- vorheriger Stromversorger
- Wechselhäufigkeit

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

Das folgende Diagramm zeigt die aktuelle, bereinigte Wechselquote:



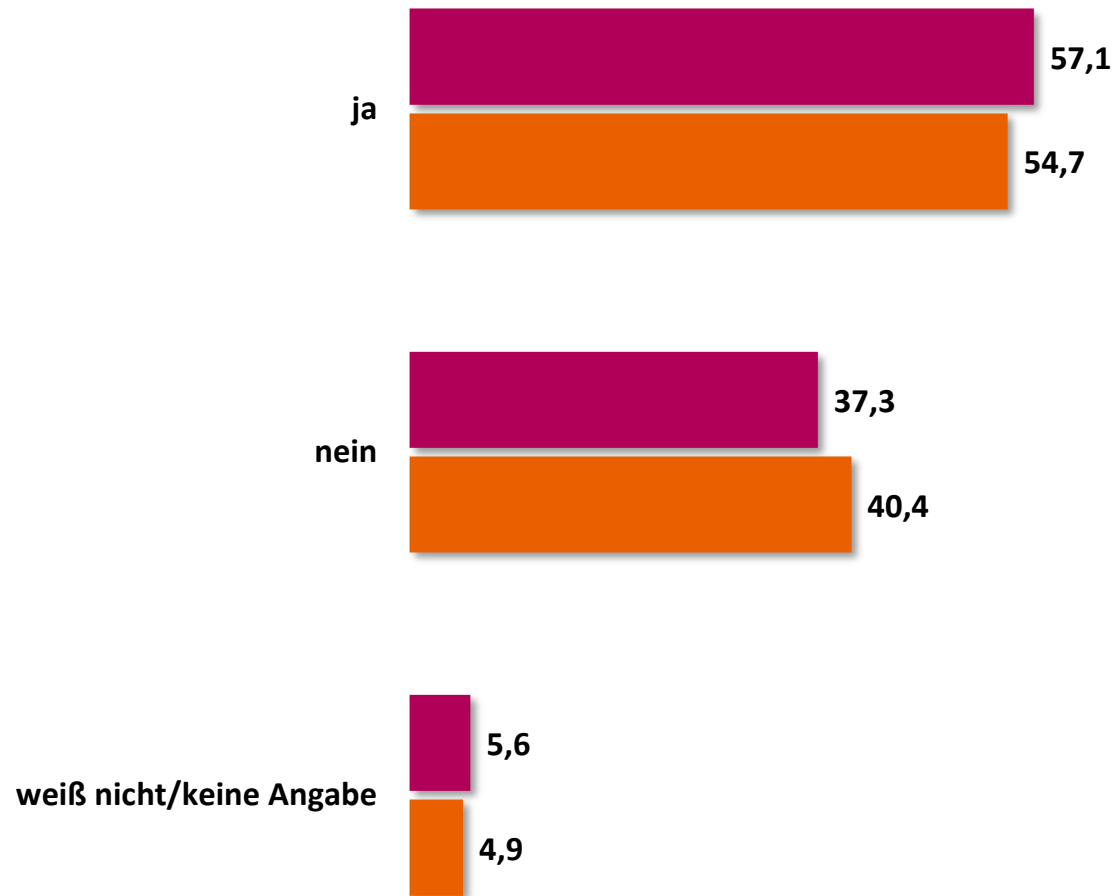
## Wechselverhalten Strom



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

Angaben in %

## Tarifwechsel Strom

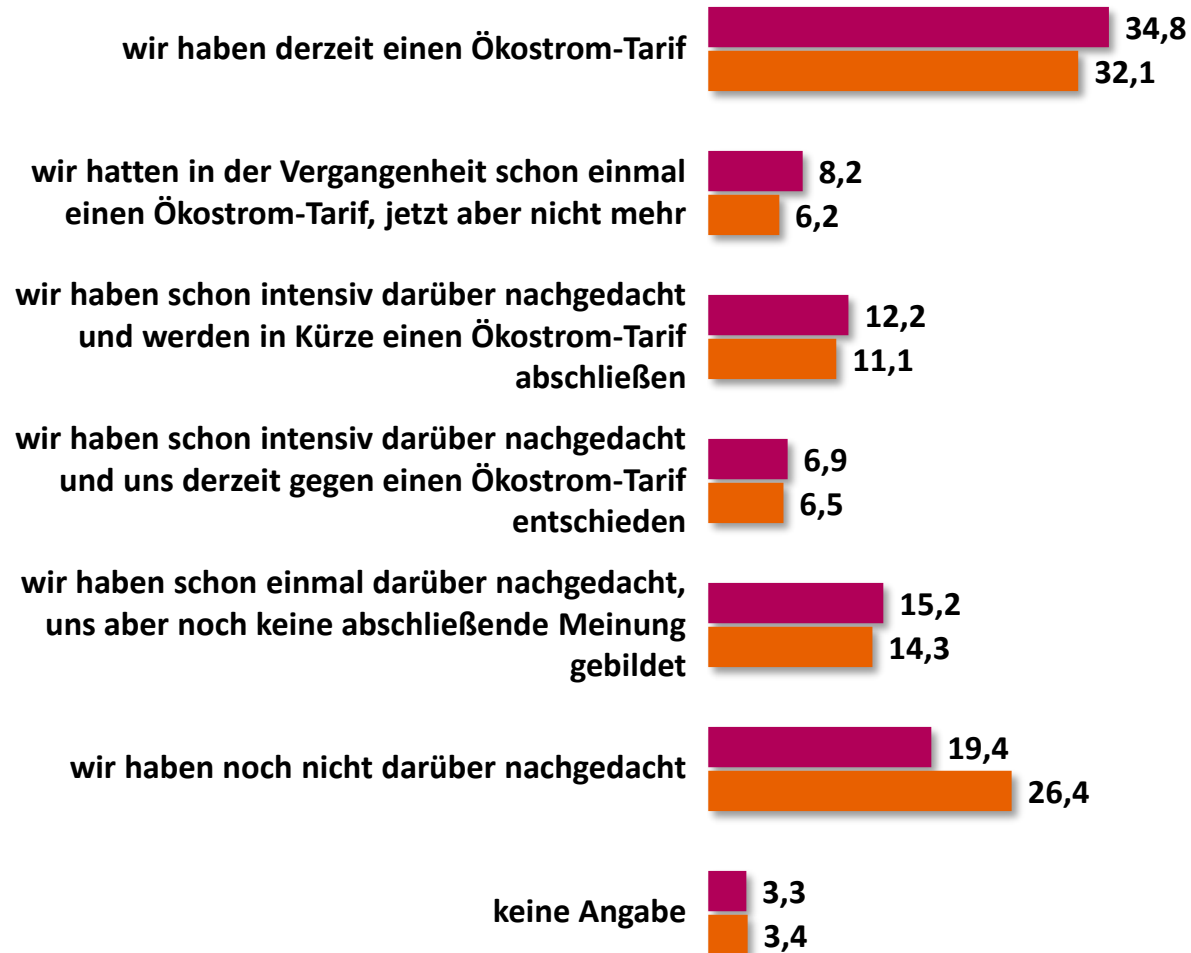


Frage SWI 10: Sind Sie unabhängig von einem Wechsel zu einem anderen Stromversorger schon einmal von einem Tarif zu einem anderen Tarif bei Ihrem jetzigen oder früheren Stromversorger gewechselt?

Angaben in %



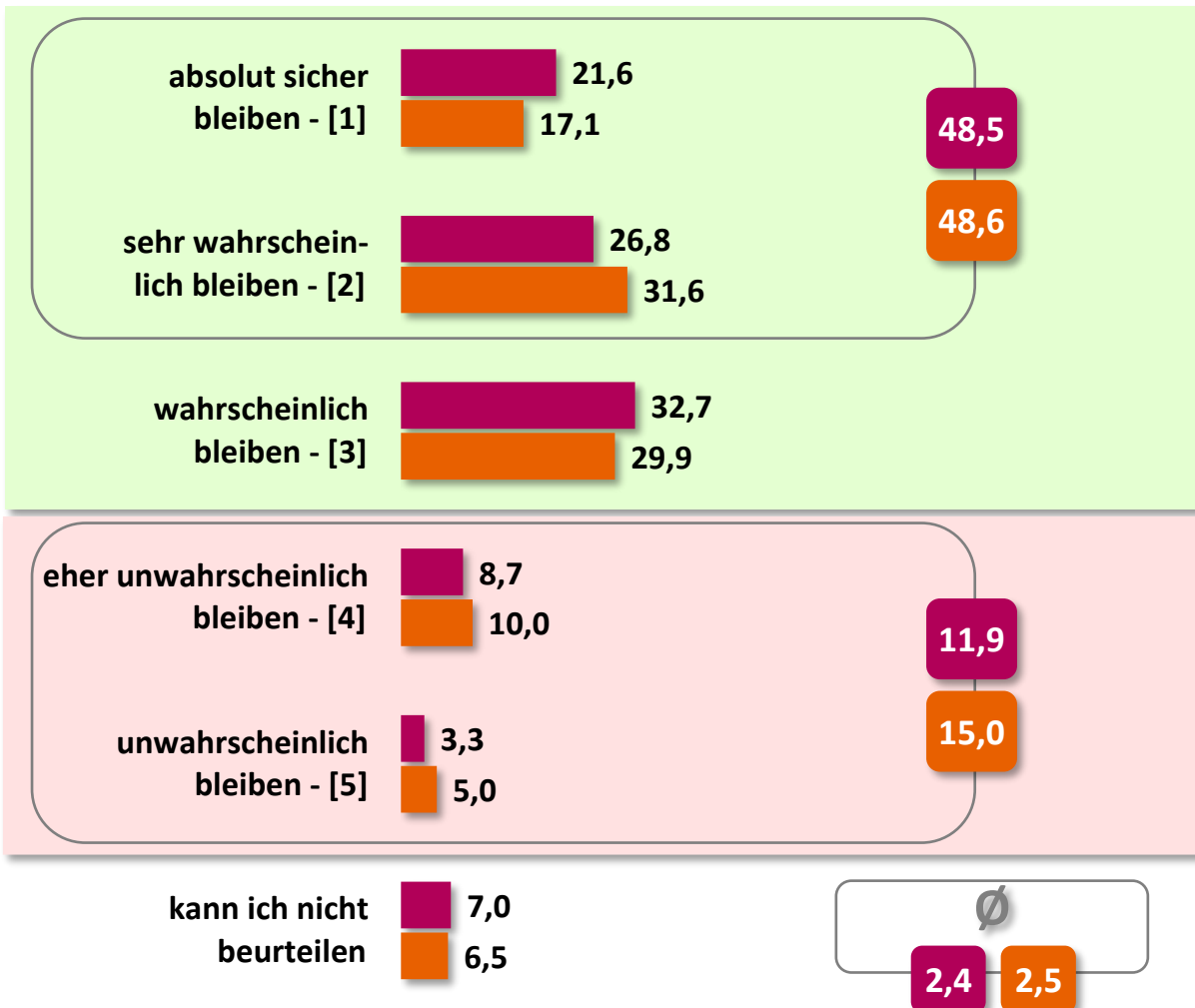
## Wechsel zu einem Ökostrom-Tarif



Frage SWI 11: In der folgenden Frage geht es um den Wechsel des Stromversorgers. Ich lese Ihnen einige Aussagen vor. Bitte sagen Sie mir, welche auf Ihren Haushalt zutrifft.

Angaben in %

# Wahrscheinlichkeit des Verbleibs beim aktuellen Stromversorger



## Gründe für den Verbleib

1. bin soweit zufrieden/nie Probleme gehabt
  2. günstiger Strompreis
  3. kenne derzeit keine bessere Alternative
  4. Bequemlichkeit/Gewohnheit/Zeitmangel
  5. guter Service des bisherigen Anbieter
- n = 844

## Gründe für den Wechsel

1. Strompreis
  2. schlechter Service
  3. Wechselbonus
- n = 124

Bundesbenchmark	
Gesamt	2,4
Big 4	2,5
reine Ökoanbieter	2,0
Discounter	2,4
Stadtwerke/Lokalversorger	2,3
Regionalversorger	2,5

Frage 25: Wie wahrscheinlich wird Ihr Unternehmen aus jetziger Sicht Kunde bei seinem aktuellen Stromversorger bleiben? Werden Sie ...?

■ Studie 2021 (n = 1.040) ■ Studie 2020 (n = 1.040)

Angaben in %



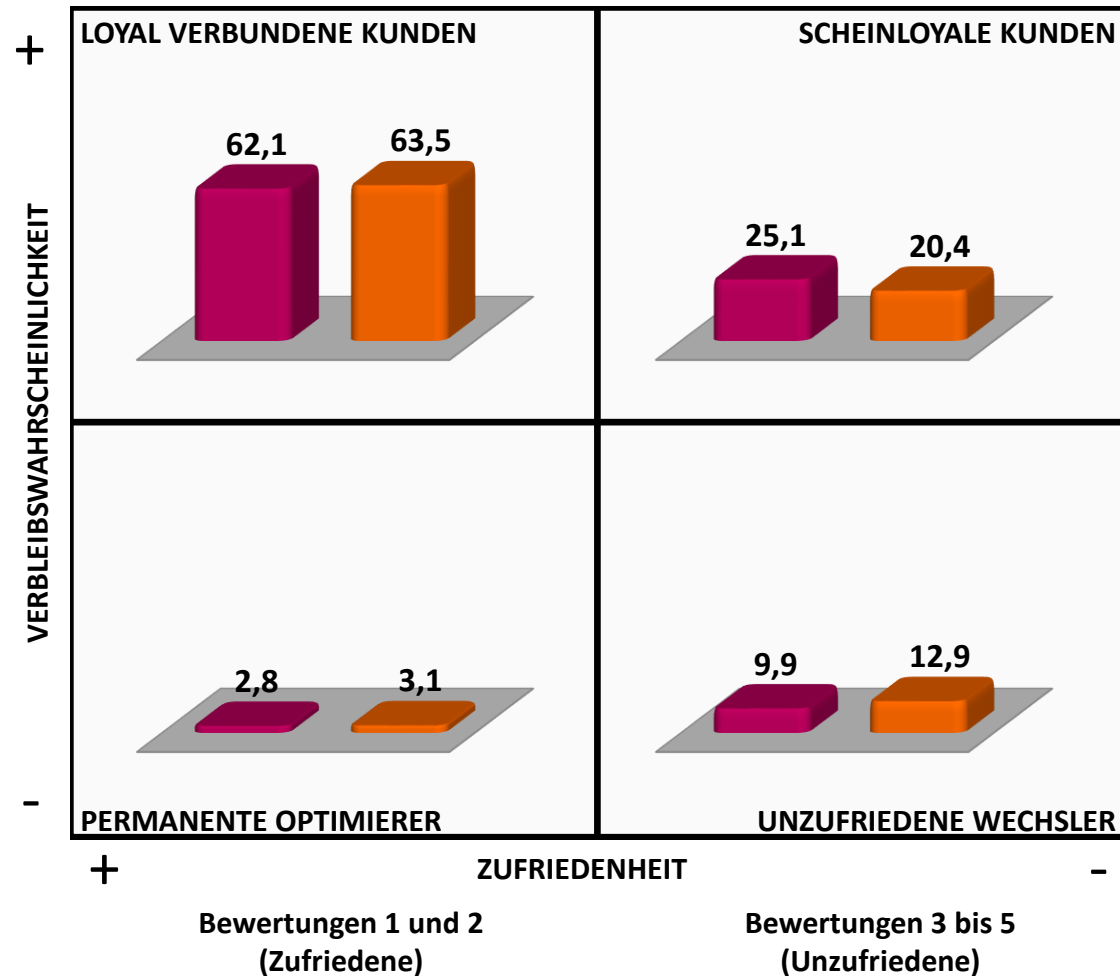
## Zufriedenheit-Bindungs-Tableau

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

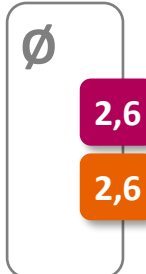
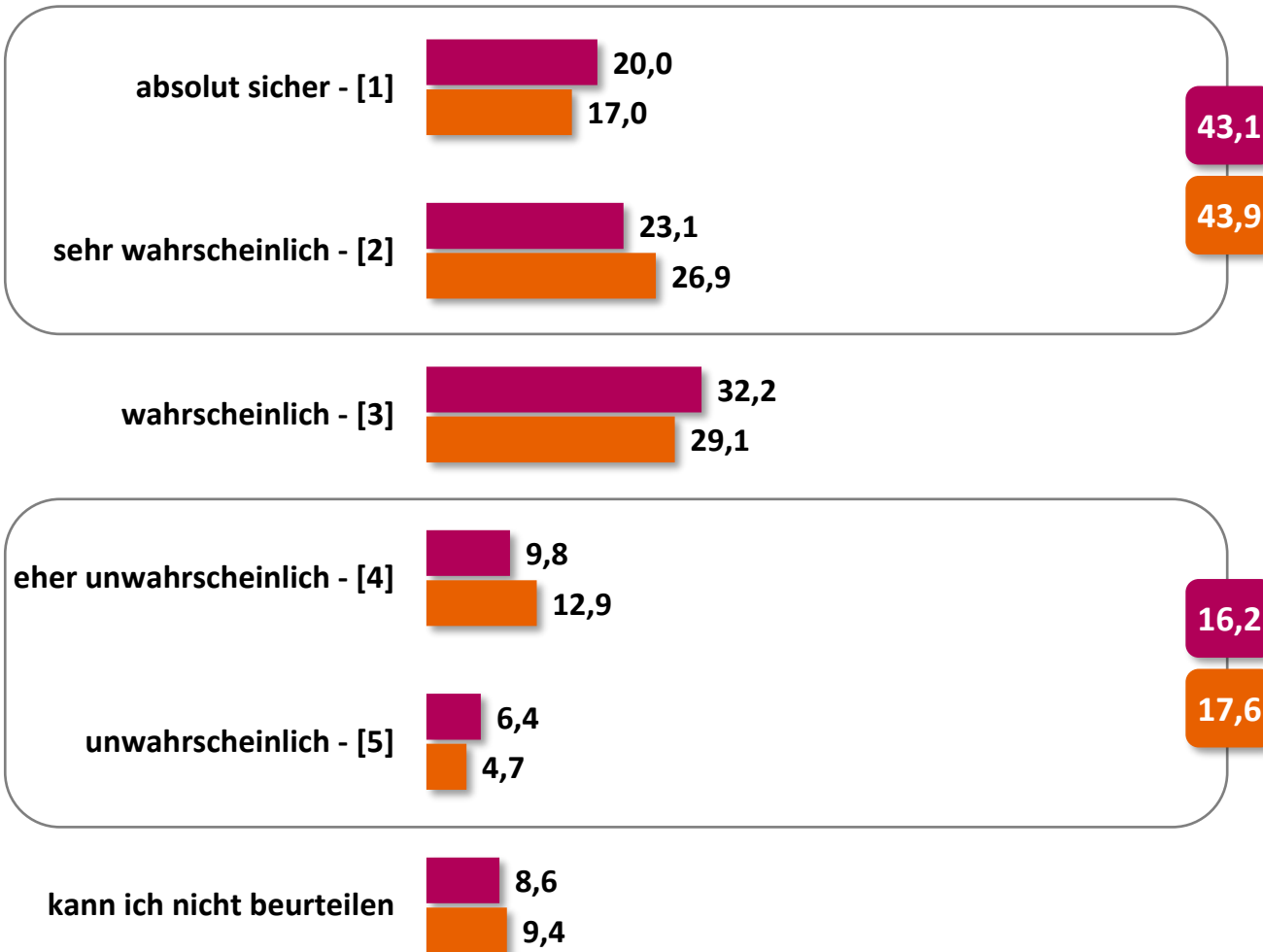
Bewertungen 1 bis 3  
(absolut sicher bis  
wahrscheinlich  
bleiben)

Bewertungen 4 und 5  
(eher unwahrscheinlich  
und unwahrscheinlich  
bleiben)

Bundesbenchmark	
Gesamt	62,1
Big 4	61,5
reine Ökoanbieter	66,6
Discounter	64,7
Stadtwerke/Lokalversorger	68,8
Regionalversorger	61,0



# Weiterempfehlungsquote

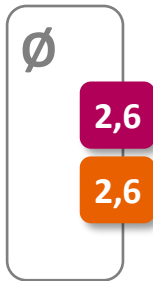
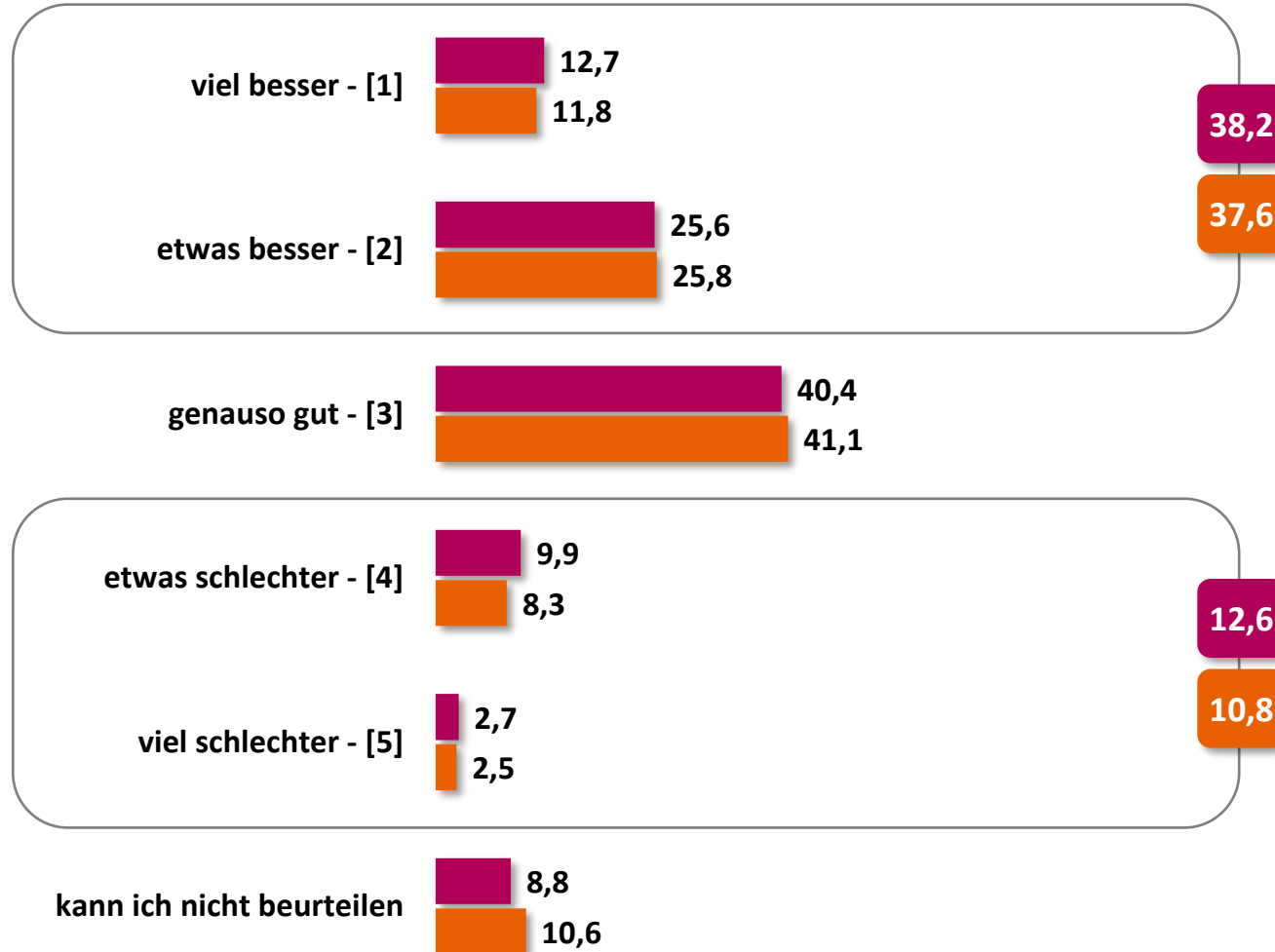


Bundesbenchmark	
Gesamt	2,6
Big 4	2,6
reine Ökoanbieter	2,0
Discounter	2,4
Stadtwerke/Lokalversorger	2,5
Regionalversorger	2,5

Frage 26: Wenn Sie von einem Geschäftsfreund um Rat gefragt würden, wie wahrscheinlich wäre es, dass Sie ihm Ihren aktuellen Stromversorger empfehlen würden? Wäre es ...?

Angaben in %

# Stromversorger im Vergleich



Bundesbenchmark	
Gesamt	2,6
Big 4	2,6
reine Ökoanbieter	1,8
Discounter	2,6
Stadtwerke/Lokalversorger	2,6
Regionalversorger	2,6

Frage 27: Wenn Sie Ihren aktuellen Stromversorger mit Ihnen bekannten anderen Stromversorgern vergleichen, halten Sie ihn für ...?

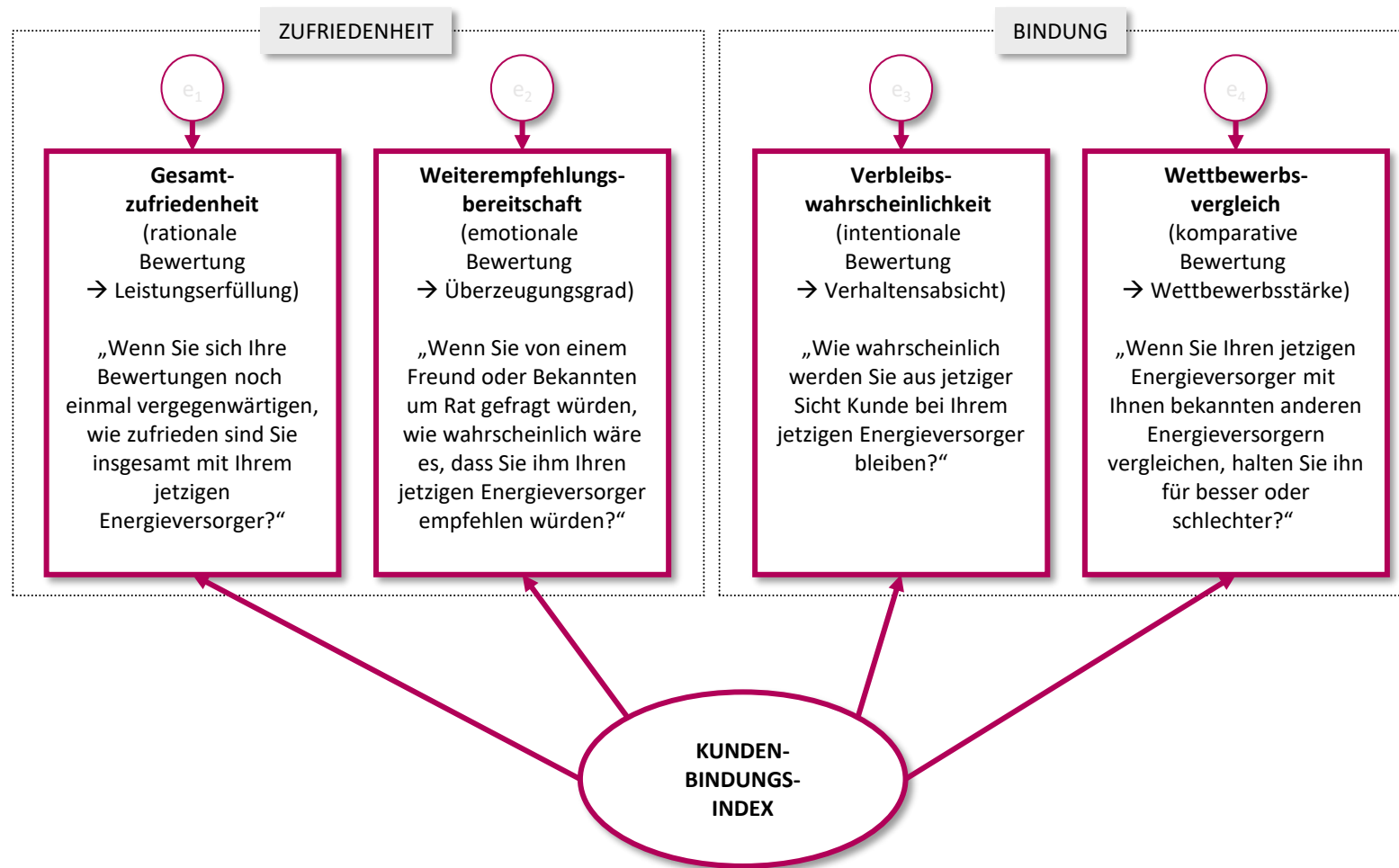
Angaben in %

## Struktur und Ableitung des Kundenbindungsindex

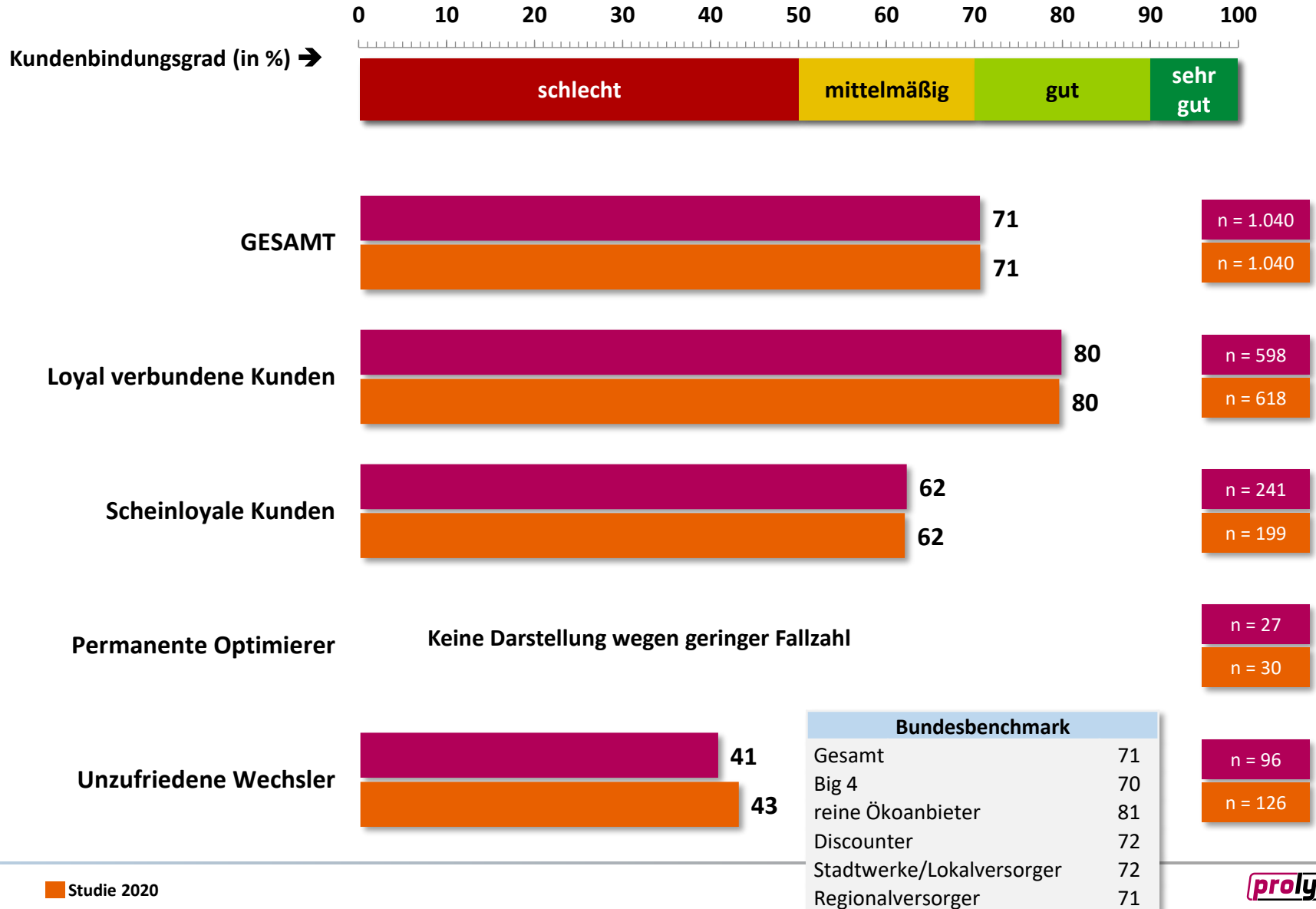
Der Kundenbindungsindex im Sinne eines Loyalitätsindex basiert auf der empirisch bestätigten Hypothese,

**dass ein Kunde um so verbundener ist, je zufriedener er mit seinem Versorger ist, so zufrieden, dass er ihn auch jederzeit weiter empfehlen würde, von daher auch keinerlei Wechselabsichten hegt, zumal er auch keine attraktiveren Alternativen im Wettbewerb wahrnimmt.**

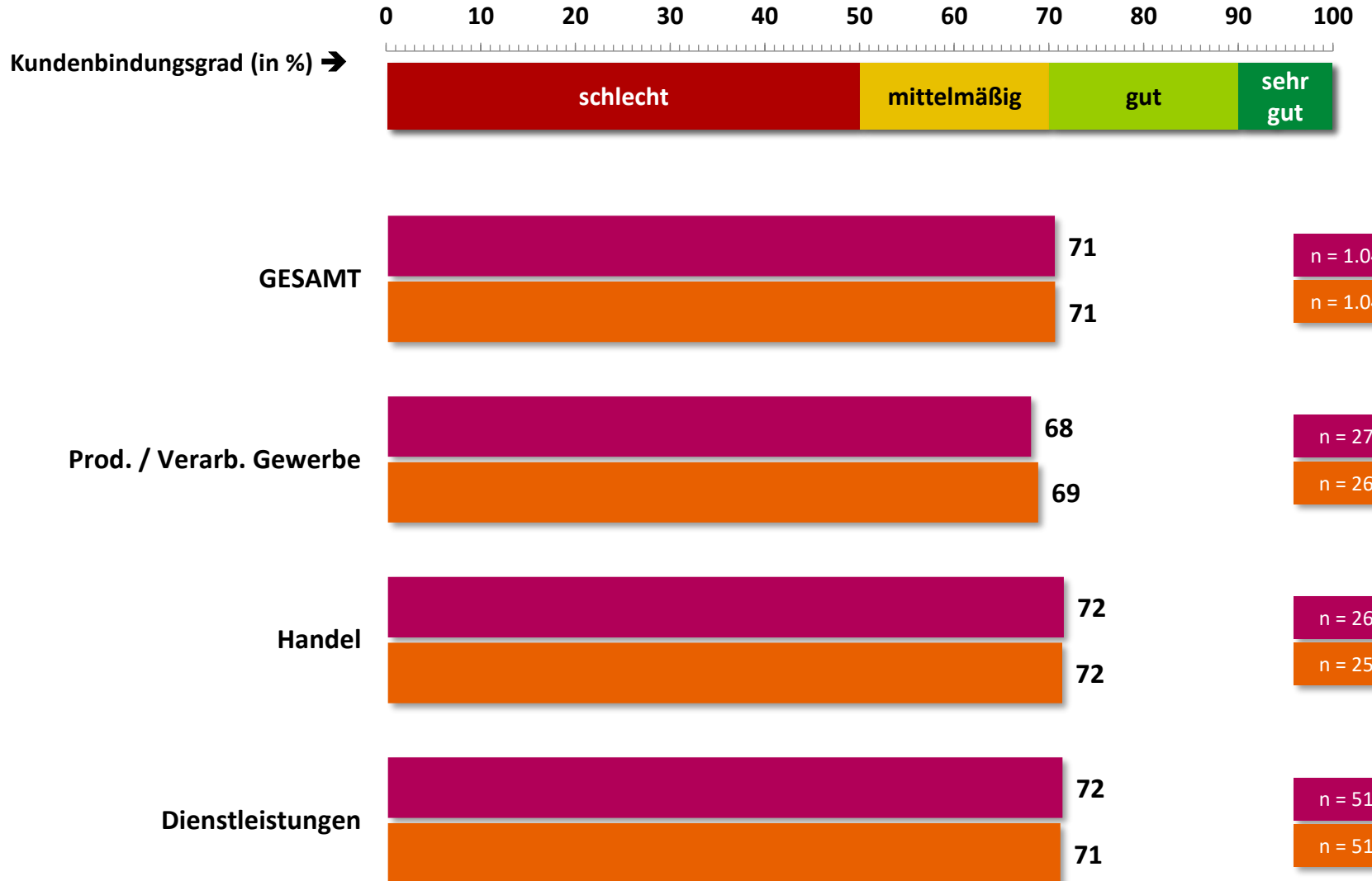
Diese Hypothese wird mit Hilfe einer konfirmatorischen Faktorenanalyse geprüft, die auch gleichzeitig die Gewichte der vier Faktoren für den auf den Wertebereich von 0 bis 100 Punkten normierten summativen Index liefert. Im Kundenbindungsindex werden somit vier hochkorrelierte Einzelindikatoren zu einer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



# Kundenbindungsindex – Strom



# Kundenbindungsindex – Strom – Differenziert nach Branchen





# Aspekte des Wettbewerbs in der Stromwirtschaft – Differenziert nach Branchen

Durchschnittliche Bewertung

In höchstem Maße zufrieden

unzufrieden

**Wie wahrscheinlich wird Ihr Unternehmen aus jetziger Sicht Kunde bei seinem aktuellen Stromversorger bleiben? Werden Sie ...?**

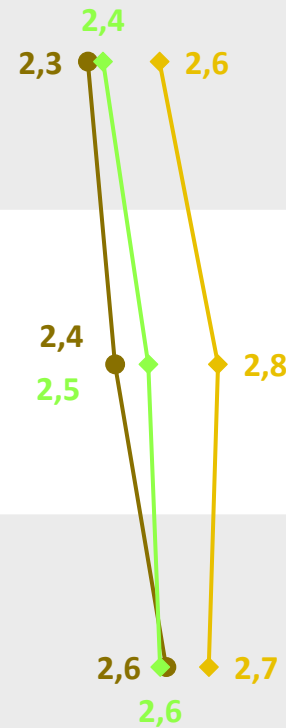
(Skala von 1 = „absolut sicher bleiben“ bis 5 = „unwahrscheinlich bleiben“)

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

(Skala von 1 = „absolut sicher“ bis 5 = „unwahrscheinlich“)

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

(Skala von 1 = „viel besser“ bis 5 = „viel schlechter“)



Durchschnittswerte

Ergebnisse im Überblick

Energieversorger in der Öffentlichkeit

E-Mobilität

Klimaschutz

Image und Kundenzufriedenheit

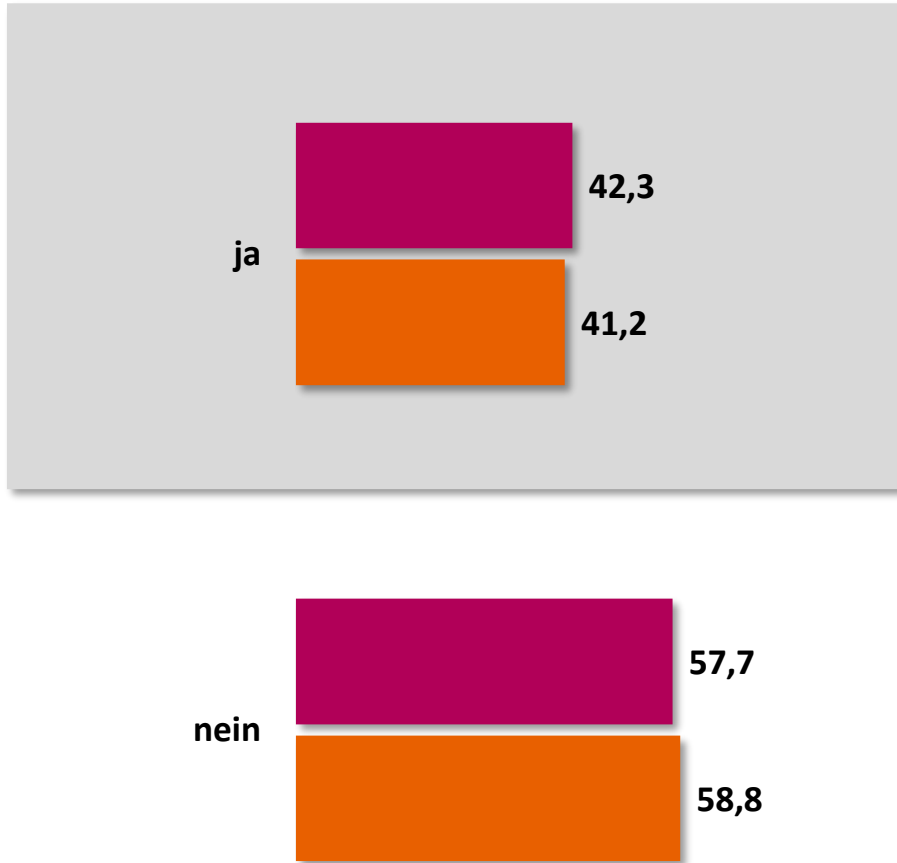
Kundenbindung und Wettbewerb in der Stromwirtschaft

**Kundenbindung und Wettbewerb in der Erdgaswirtschaft**

Handlungsfelder und Ansatzpunkte für EVU

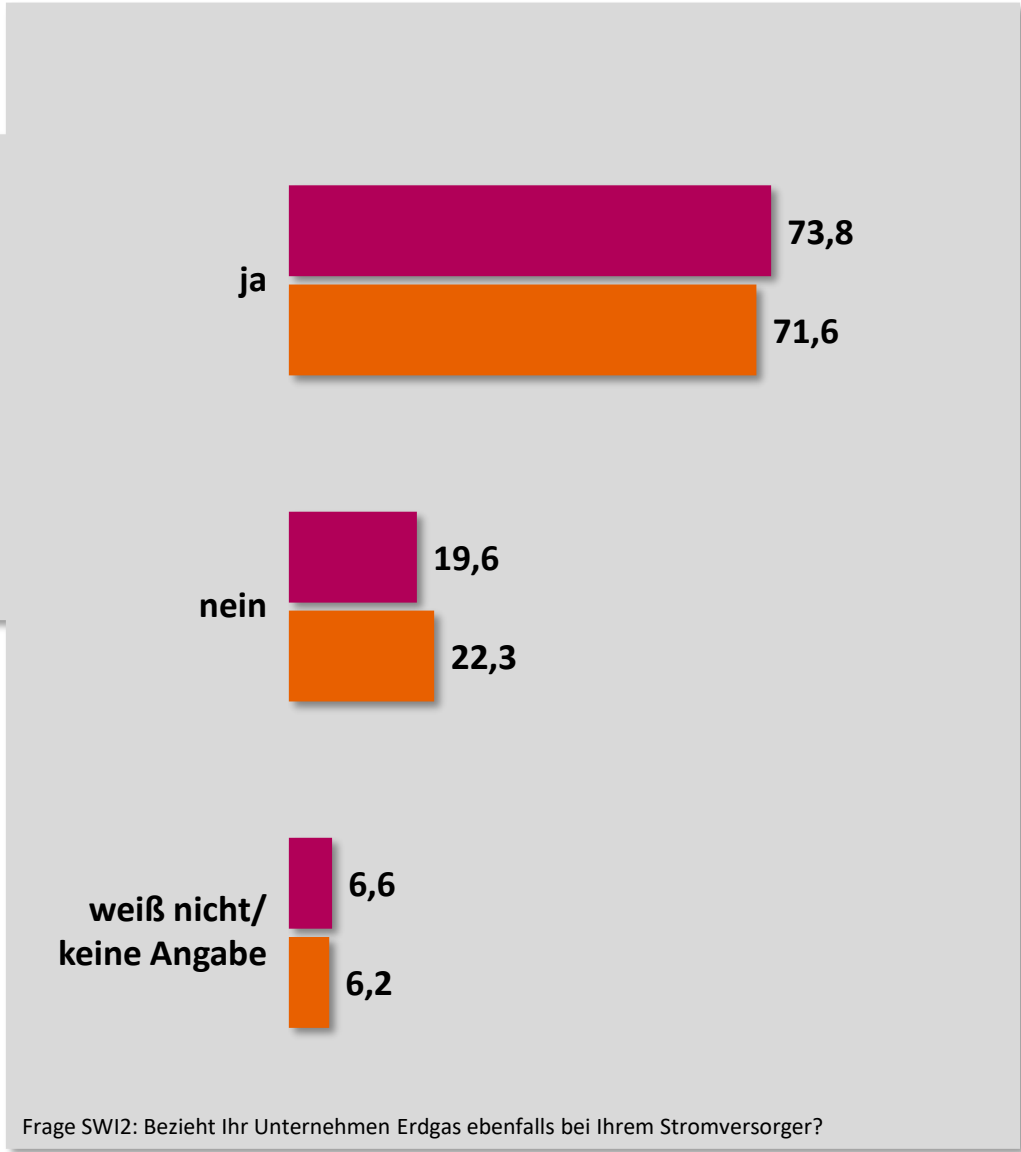
Anhang – Fragebogen

# Erdgasbezug



Frage GW1: Setzen Sie an Ihrem Betriebsstandort Erdgas zum Heizen der Gebäude ein oder nutzen Sie Erdgas für andere Prozesse?

■ Studie 2021 (n = 1.040) ■ Studie 2020 (n = 1.040)

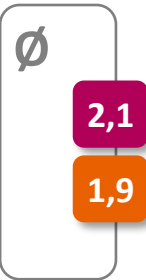
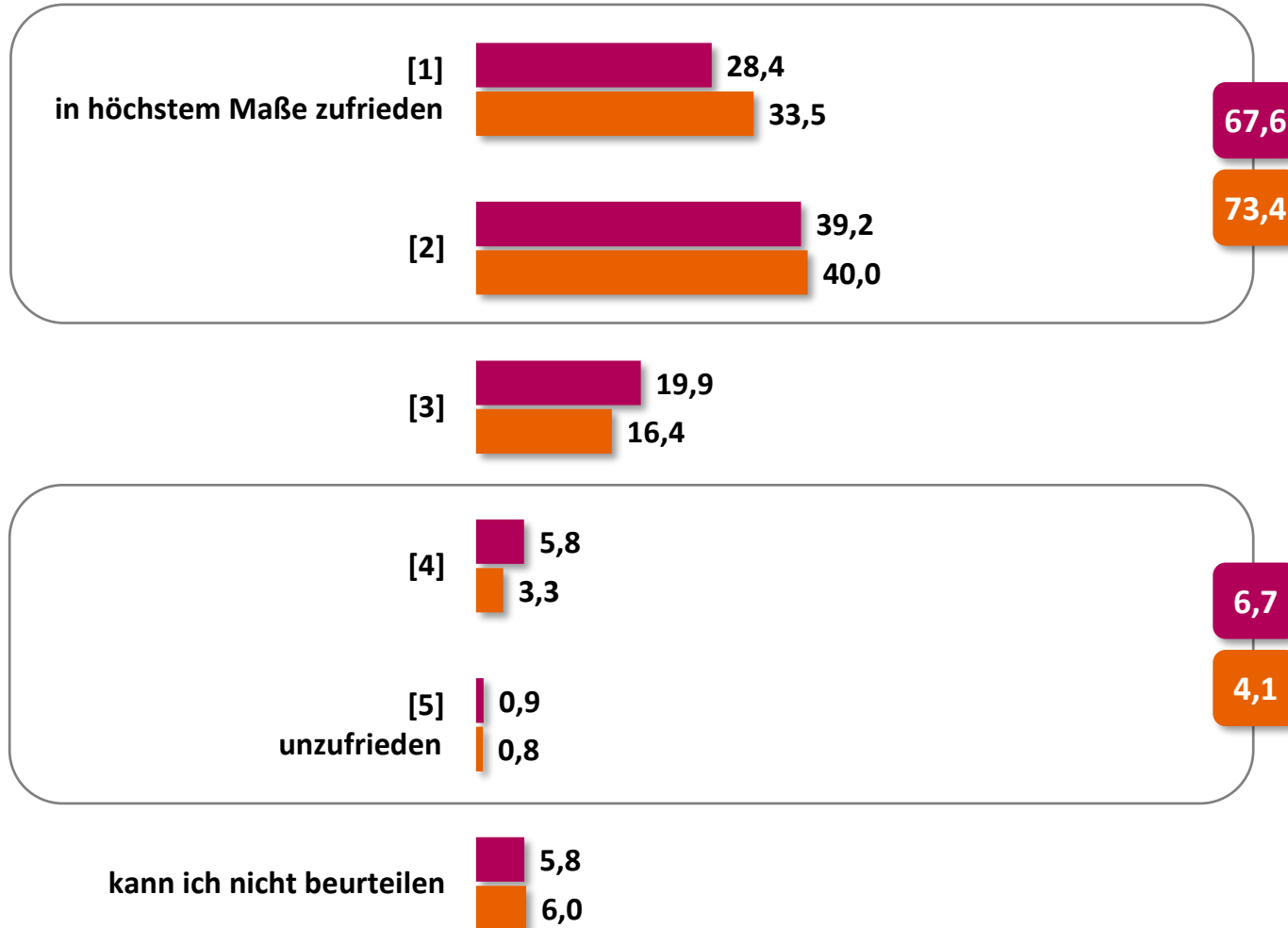


Frage SW12: Bezieht Ihr Unternehmen Erdgas ebenfalls bei Ihrem Stromversorger?

■ Studie 2021 (n = 440) ■ Studie 2020 (n = 428)

Angaben in %

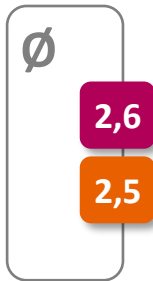
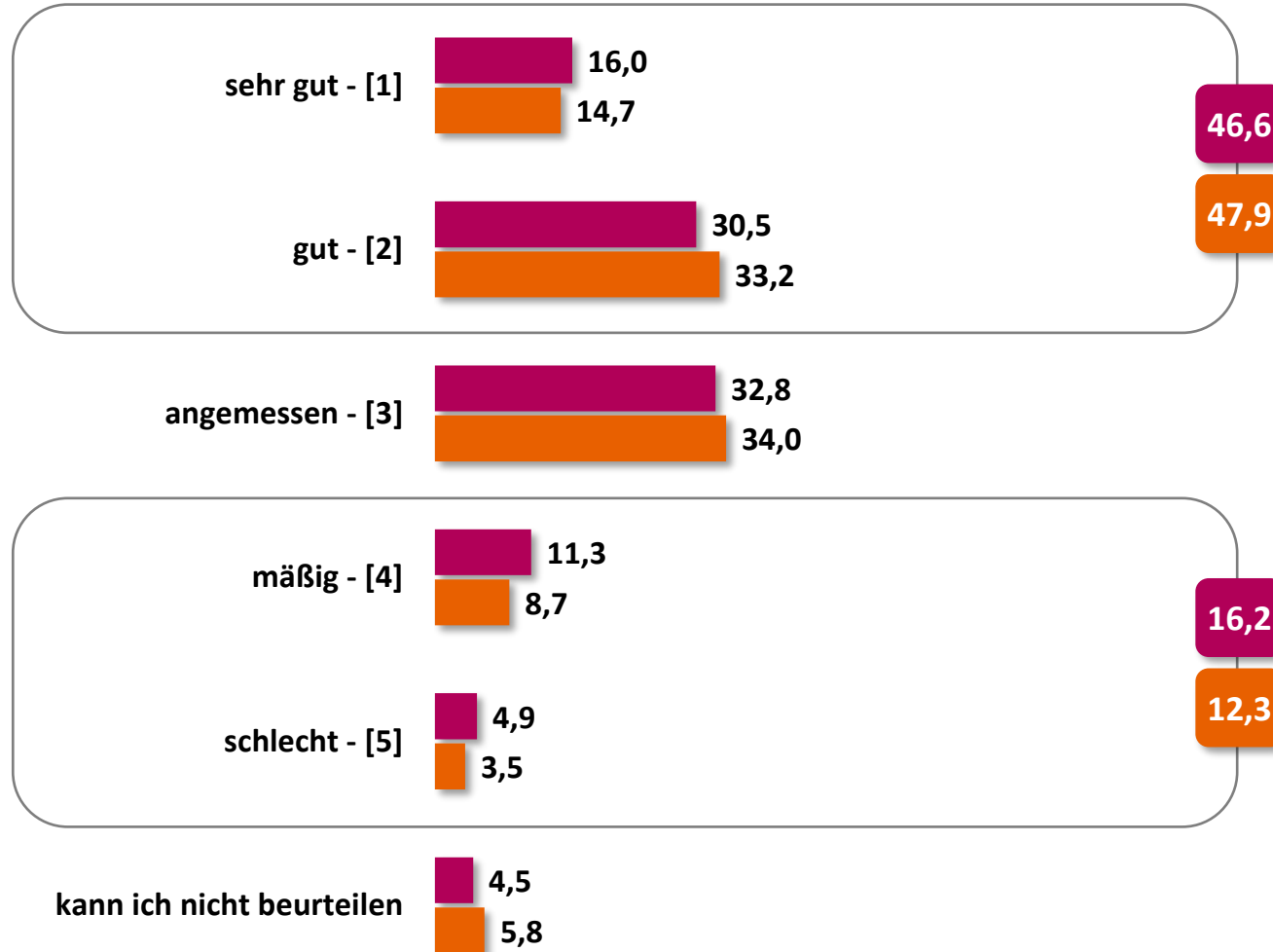
## Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Kernkompetenz Erdgas



Frage 28: Wie zufrieden sind Sie mit der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Erdgasversorgung bei Ihrem Erdgasversorger?

Angaben in %

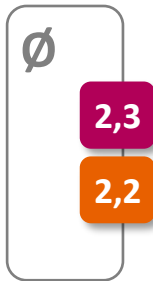
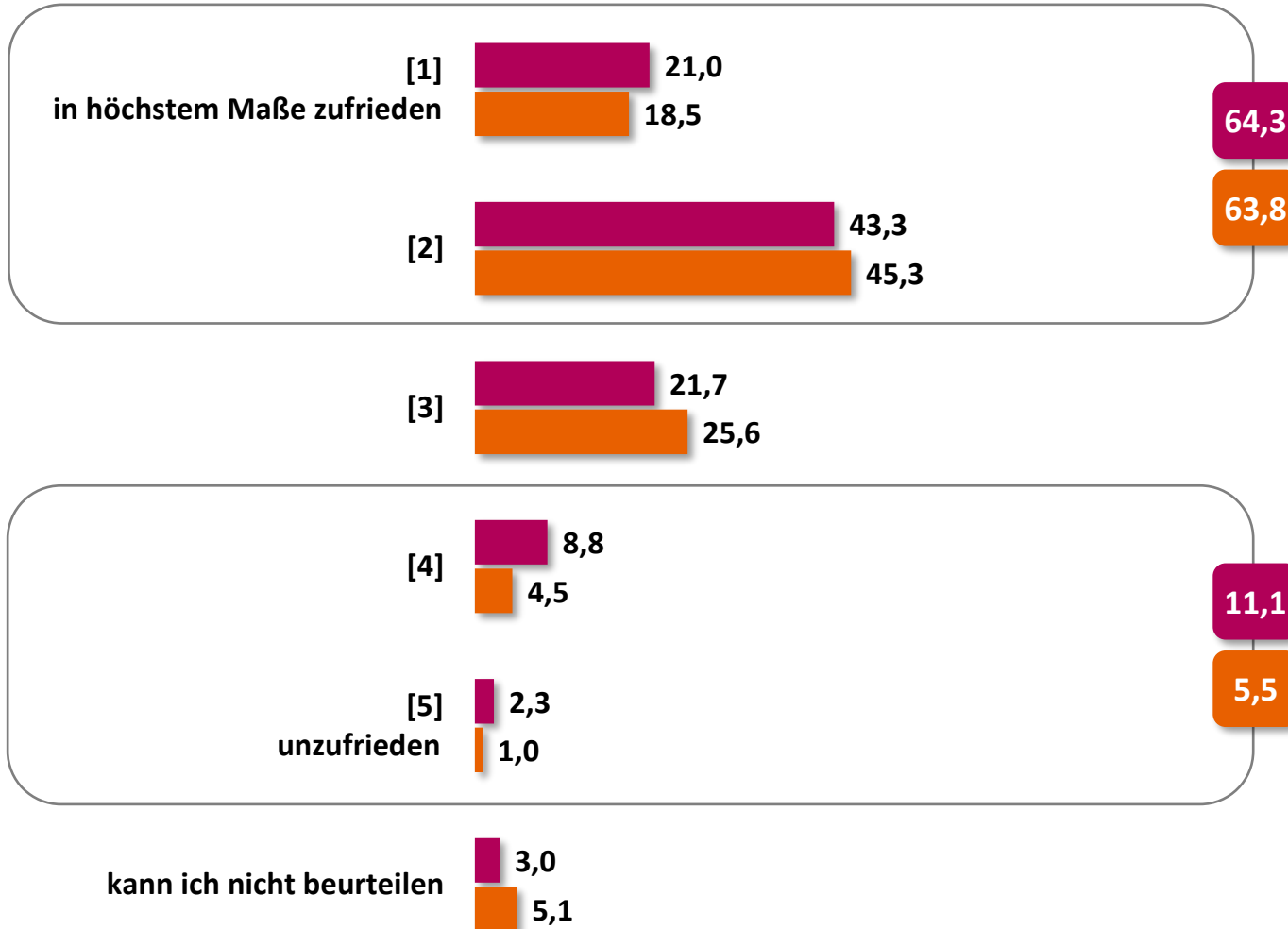
# Preis-Leistungs-Verhältnis – Erdgas



Frage 29: Wie fällt Ihr Urteil aus, wenn Sie die Erdgaspreise Ihres Erdgasversorgers ins Verhältnis zu dessen Leistung setzen?  
Ist das Preis-Leistungs-Verhältnis aus Ihrer Sicht ...?

Angaben in %

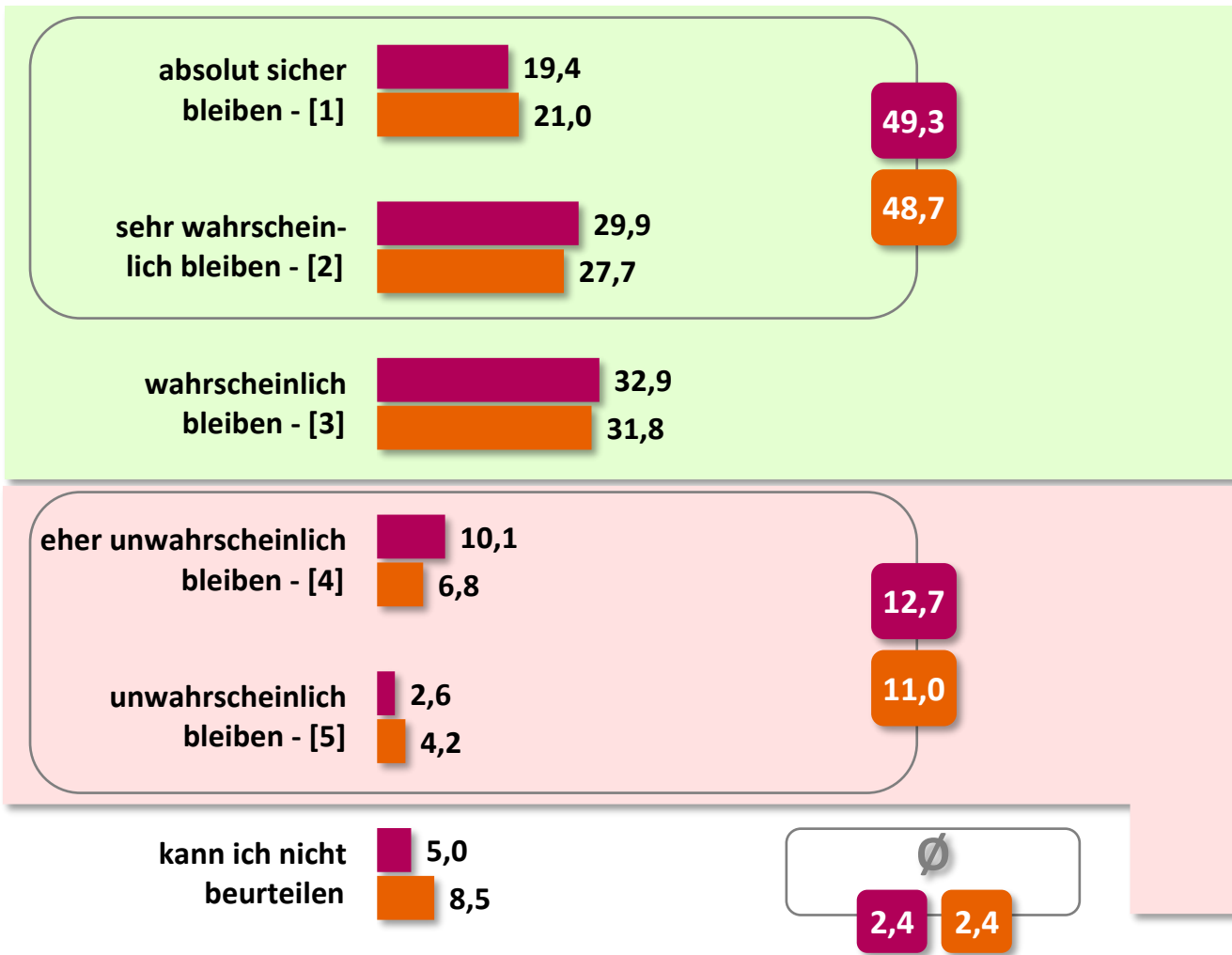
# A'posteriori-Gesamtzufriedenheit – Erdgas



Frage 30: Wenn Sie sich Ihre Bewertungen noch einmal vergegenwärtigen, wie zufrieden sind Sie dann insgesamt mit Ihrem Erdgasversorger?

Angaben in %

# Wahrscheinlichkeit des Verbleibs beim aktuellen Erdgasversorger



## Gründe für den Verbleib

1. bin soweit zufrieden/nie Probleme gehabt
2. günstiger Gaspreis
3. kenne derzeit keine bessere Alternative
4. Sicherheit der Gasversorgung
5. guter Service des bisherigen Anbieter

n = 362

## Gründe für den Wechsel

1. Gaspreis
2. Wechselbonus
3. schlechter Service

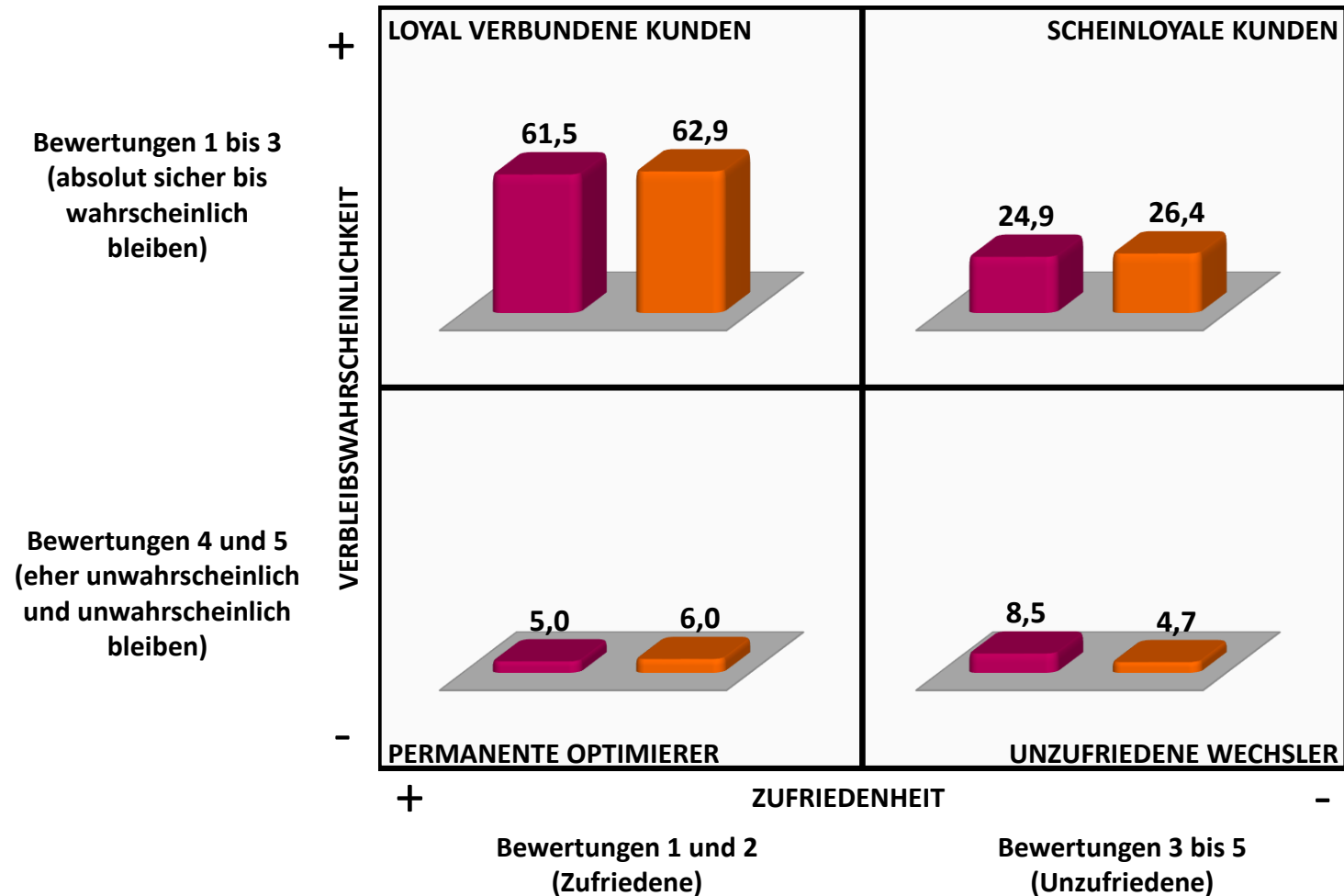
n = 56

Frage 31: Wie wahrscheinlich wird Ihr Unternehmen aus jetziger Sicht Kunde bei seinem aktuellen Erdgasversorger bleiben? Werden Sie ...?

Angaben in %

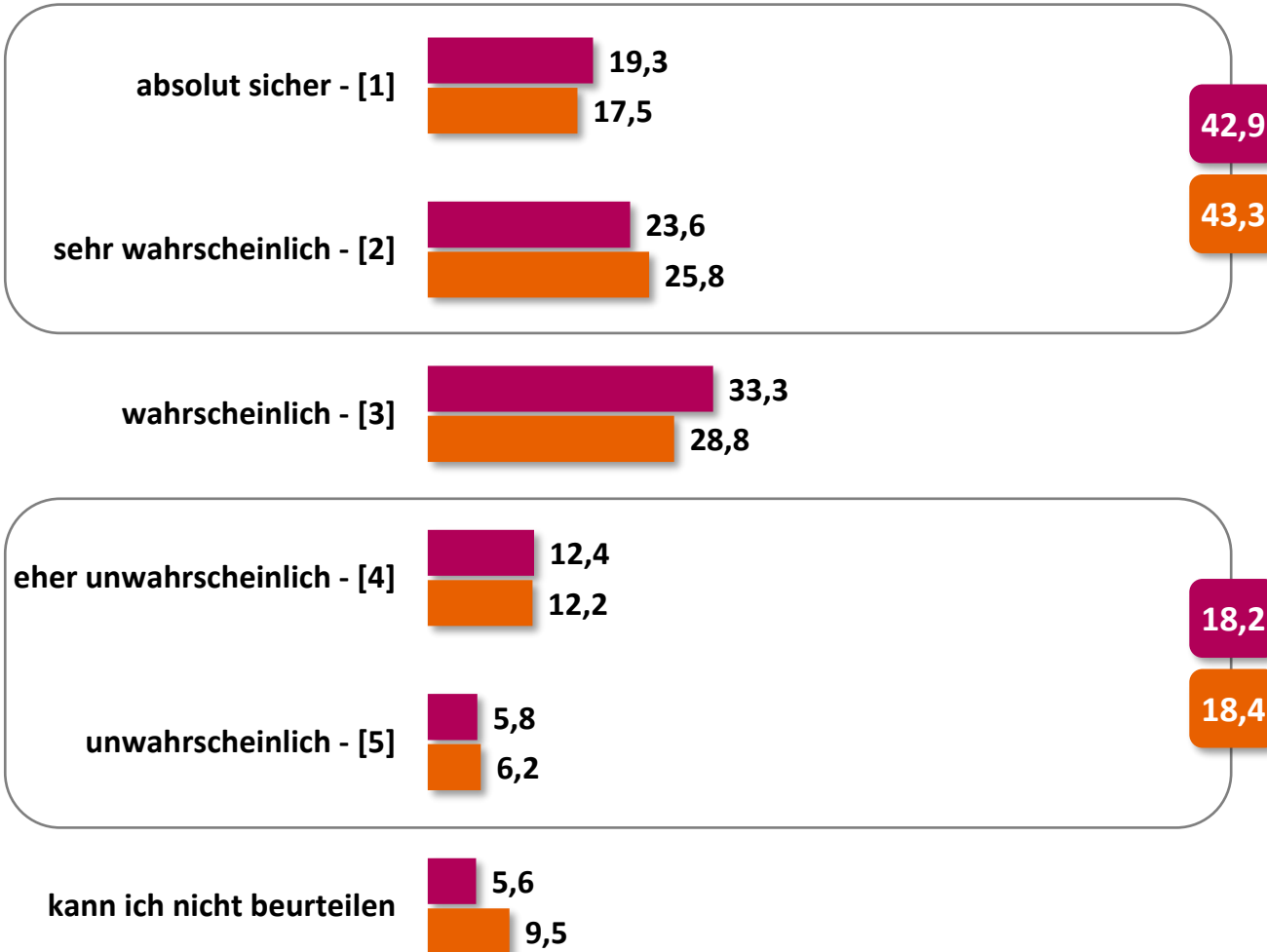
## Zufriedenheits-Bindungs-Tableau

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





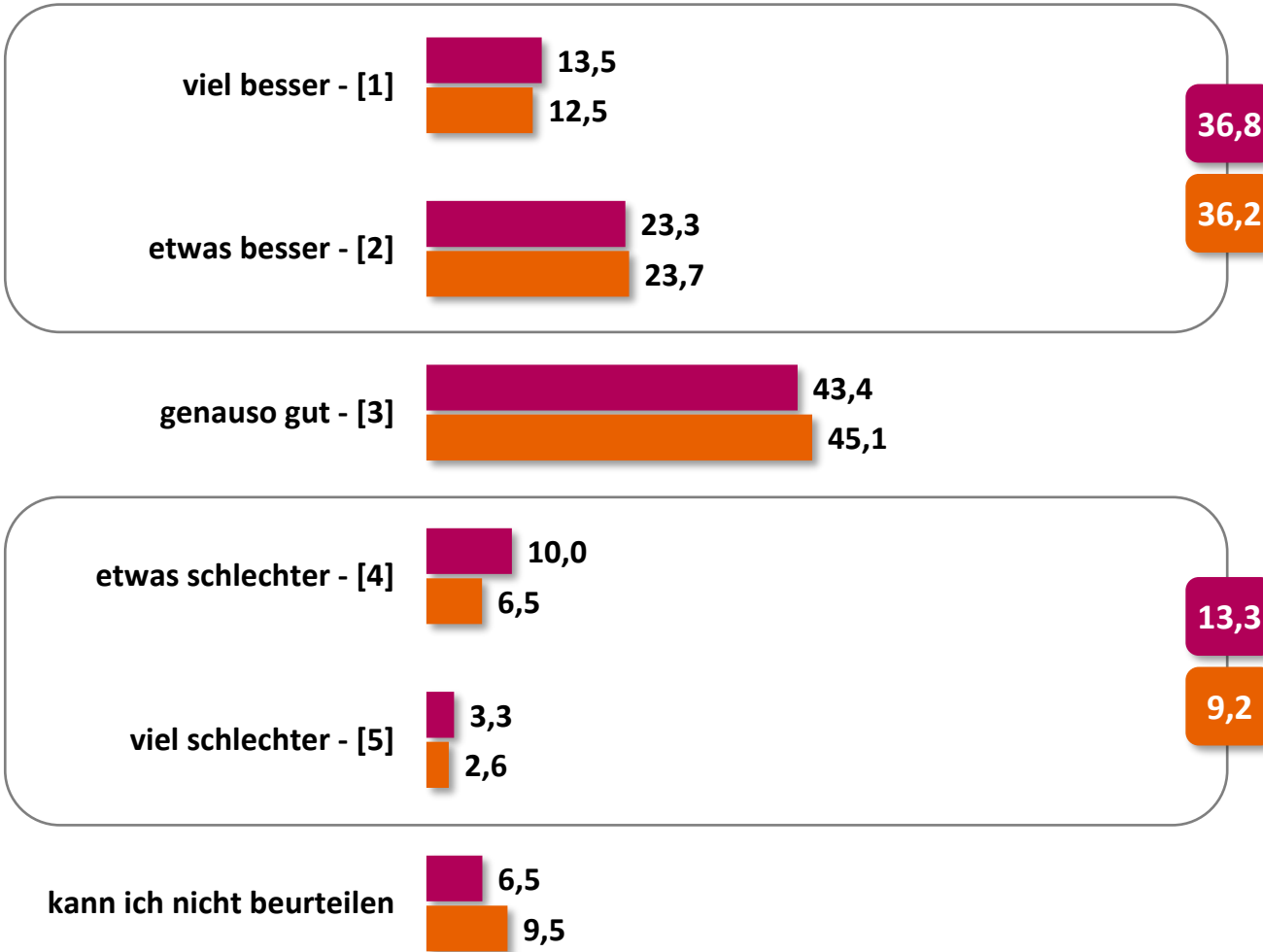
# Weiterempfehlungsquote



Frage 32: Wenn Sie von einem Geschäftsfreund um Rat gefragt würden, wie wahrscheinlich wäre es, dass Sie ihm Ihren aktuellen Erdgasversorger empfehlen würden? Wäre es ...?

Angaben in %

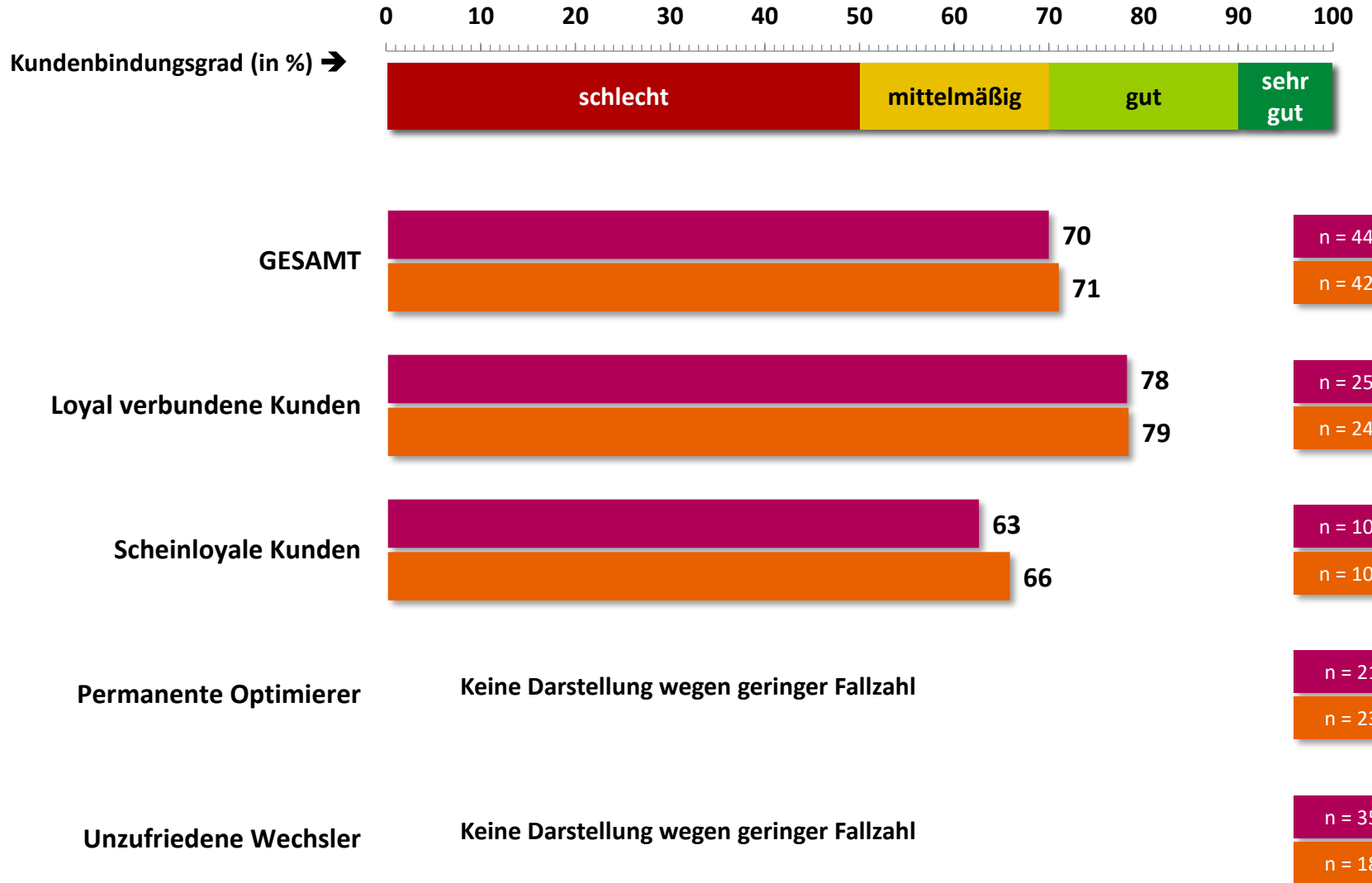
# Erdgasversorger im Vergleich



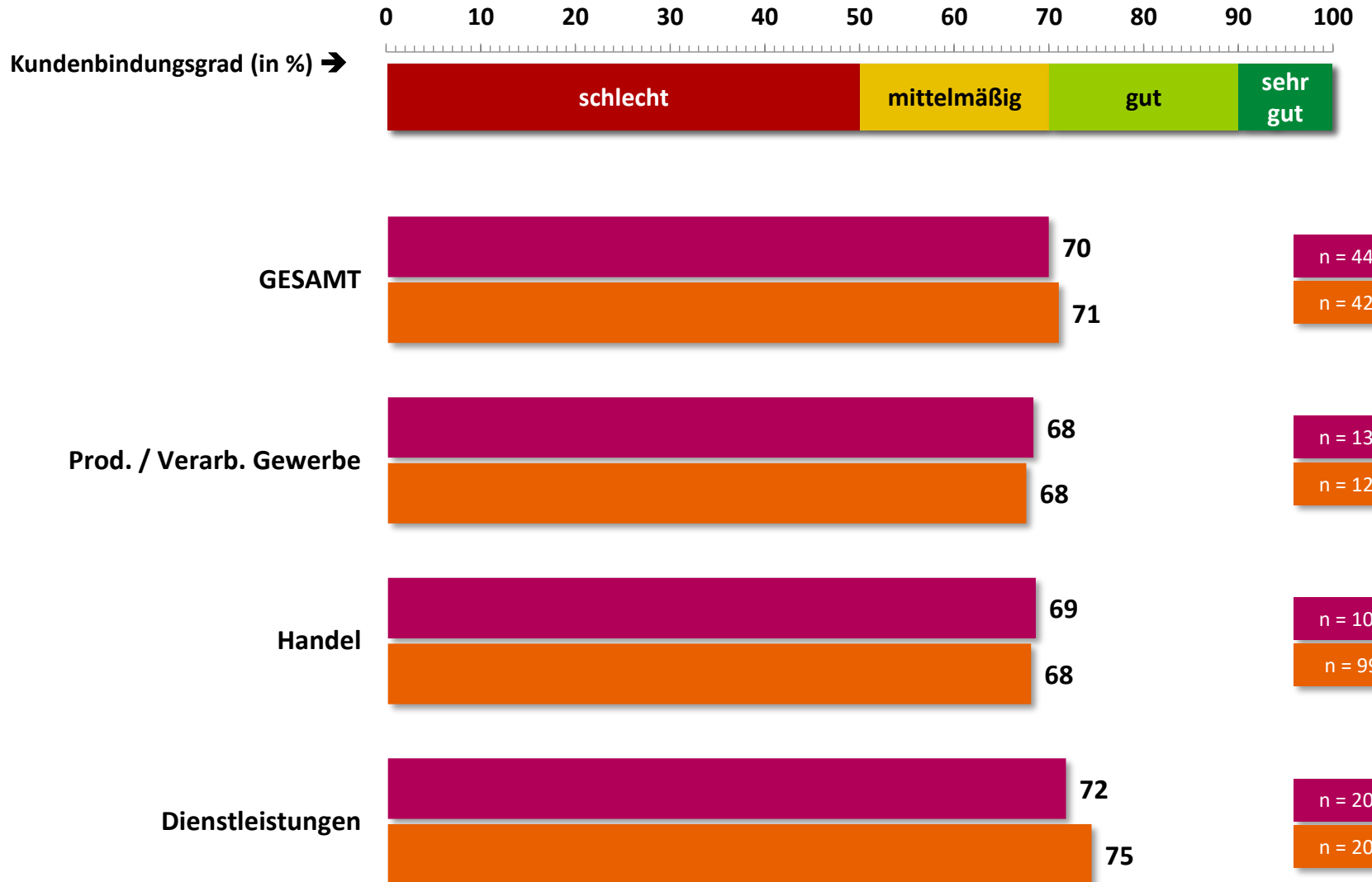
Frage 33: Wenn Sie Ihren aktuellen Erdgasversorger mit Ihnen bekannten anderen Erdgasversorgern vergleichen, halten Sie ihn für ...?

Angaben in %

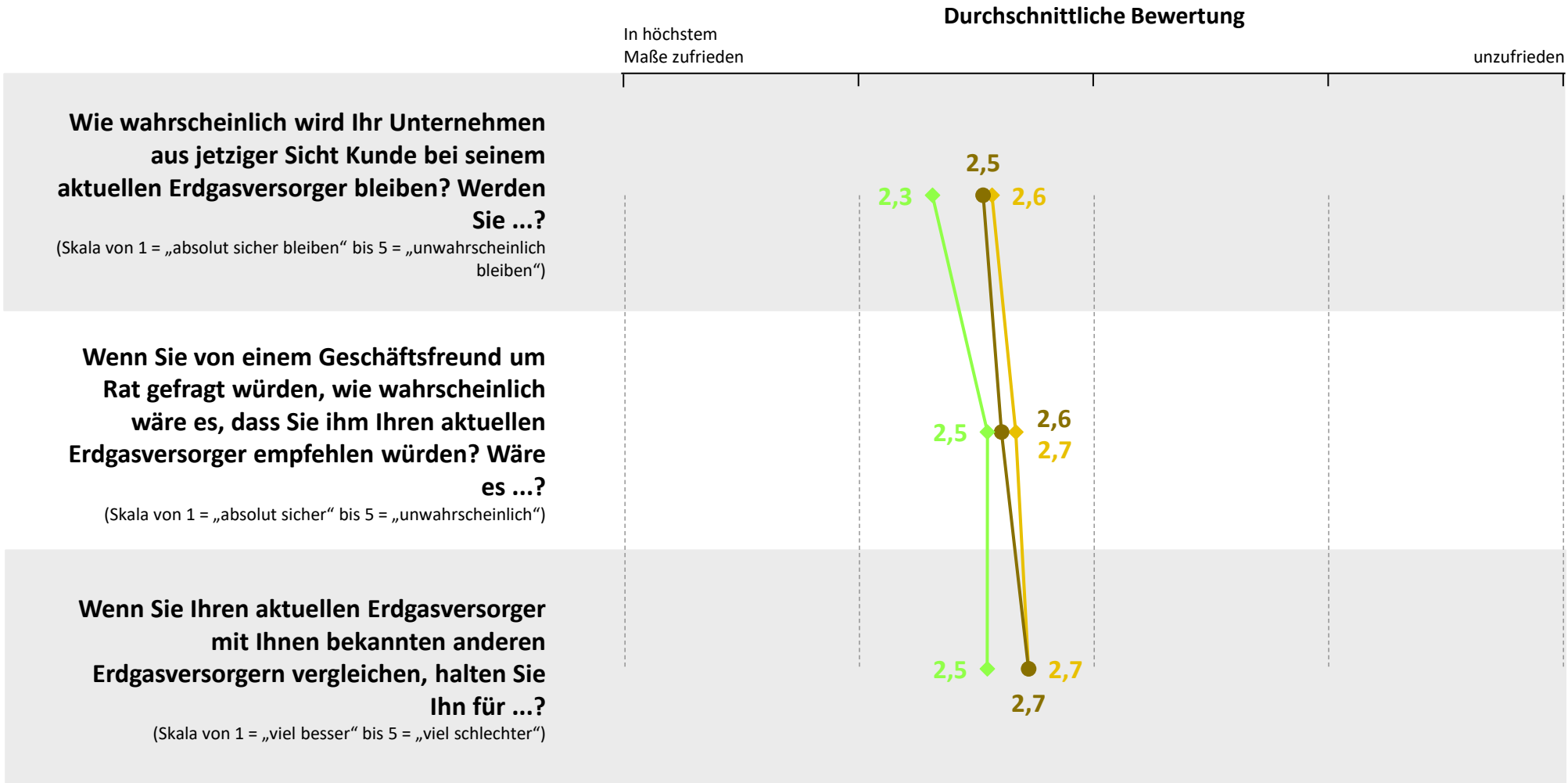
# Kundenbindungsindex – Erdgas



# Kundenbindungsindex – Erdgas – Differenziert nach Branchen



# Aspekte des Wettbewerbs in der Erdgaswirtschaft – Differenziert nach Branchen



Durchschnittswerte

Ergebnisse im Überblick

Energieversorger in der Öffentlichkeit

E-Mobilität

Klimaschutz

Image und Kundenzufriedenheit

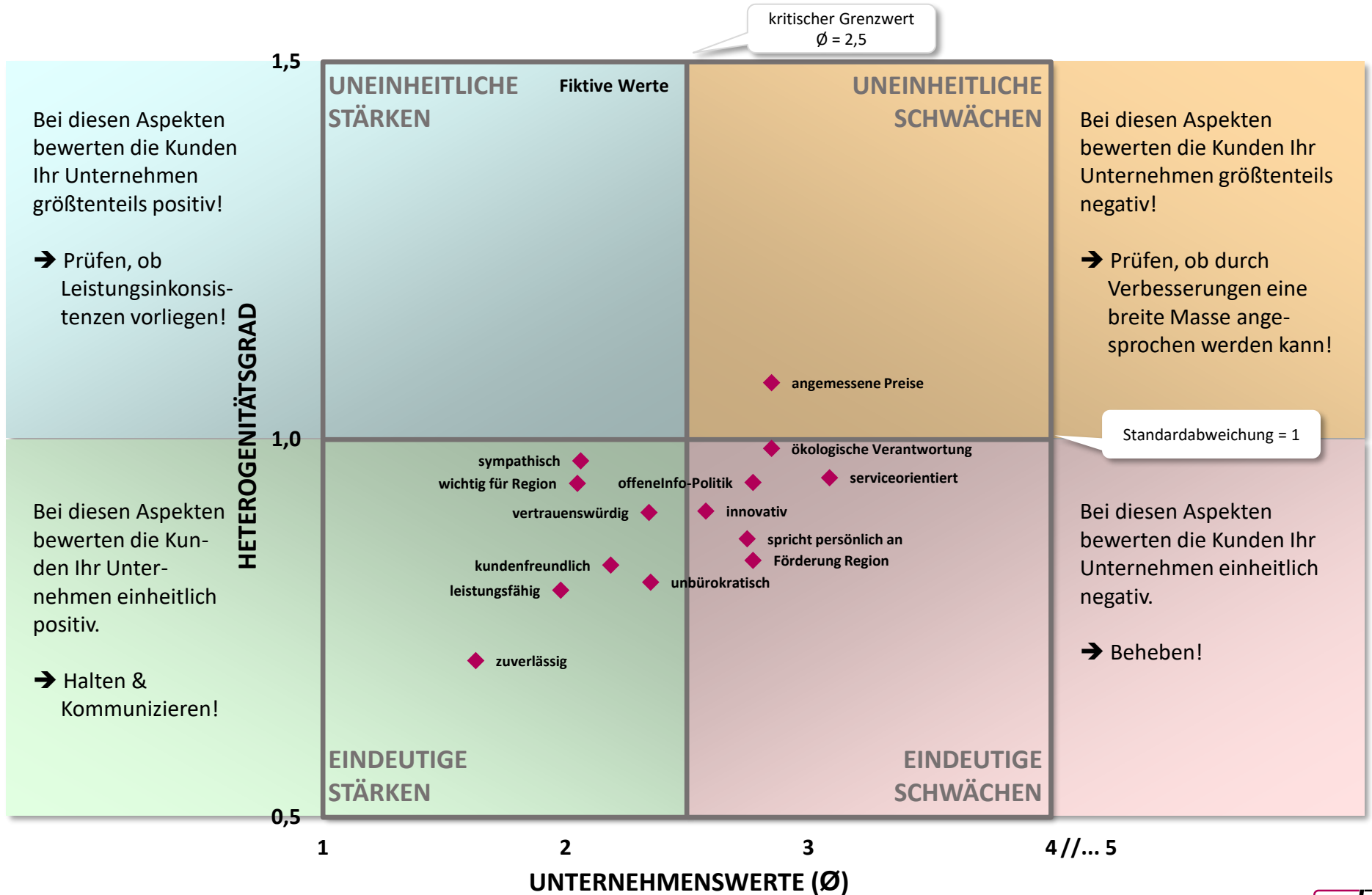
Kundenbindung und Wettbewerb in der Stromwirtschaft

Kundenbindung und Wettbewerb in der Erdgaswirtschaft

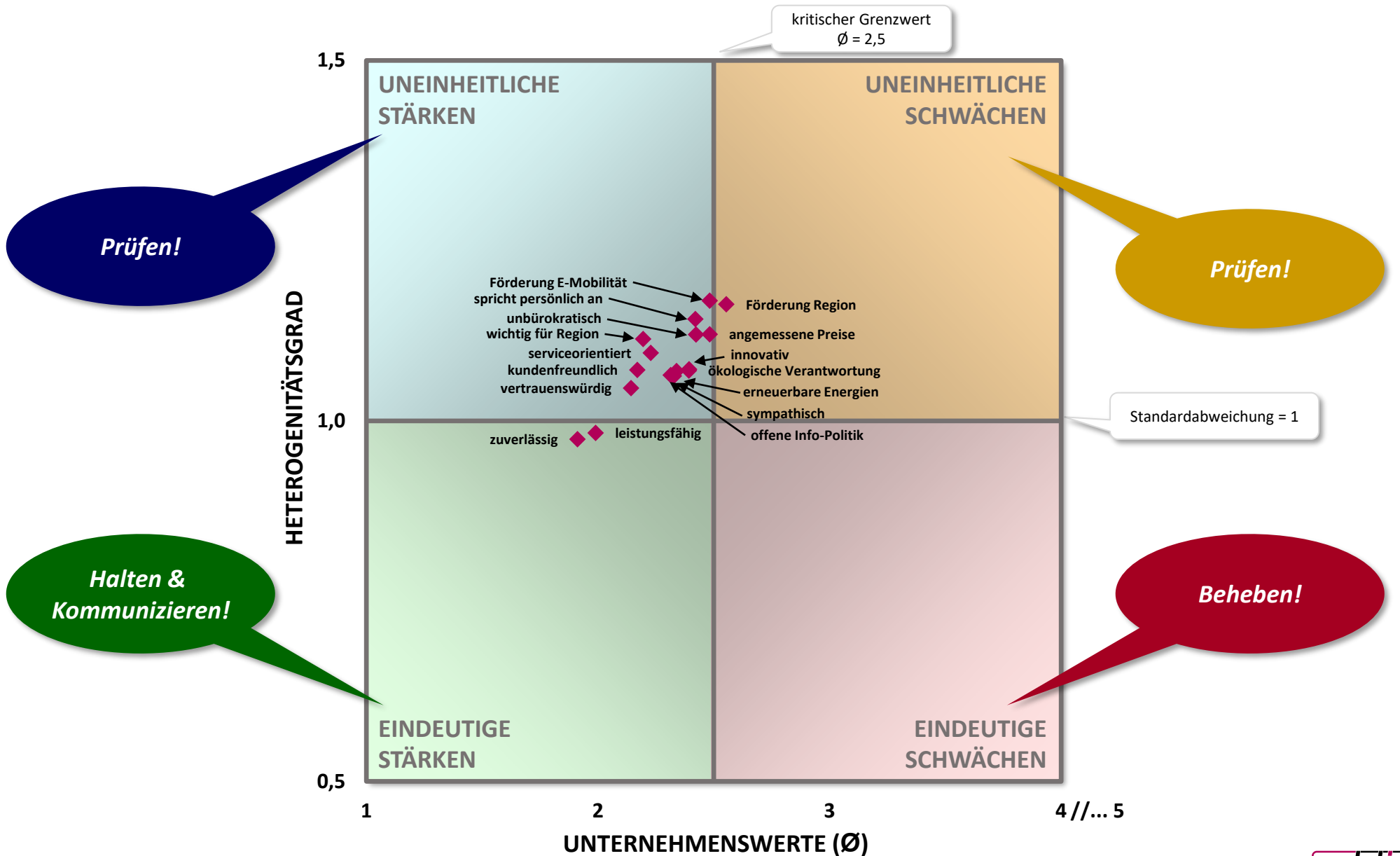
## Handlungsfelder und Ansatzpunkte für EVU

Anhang – Fragebogen

# Branchen-Check „Energieversorger“ – Erläuterung

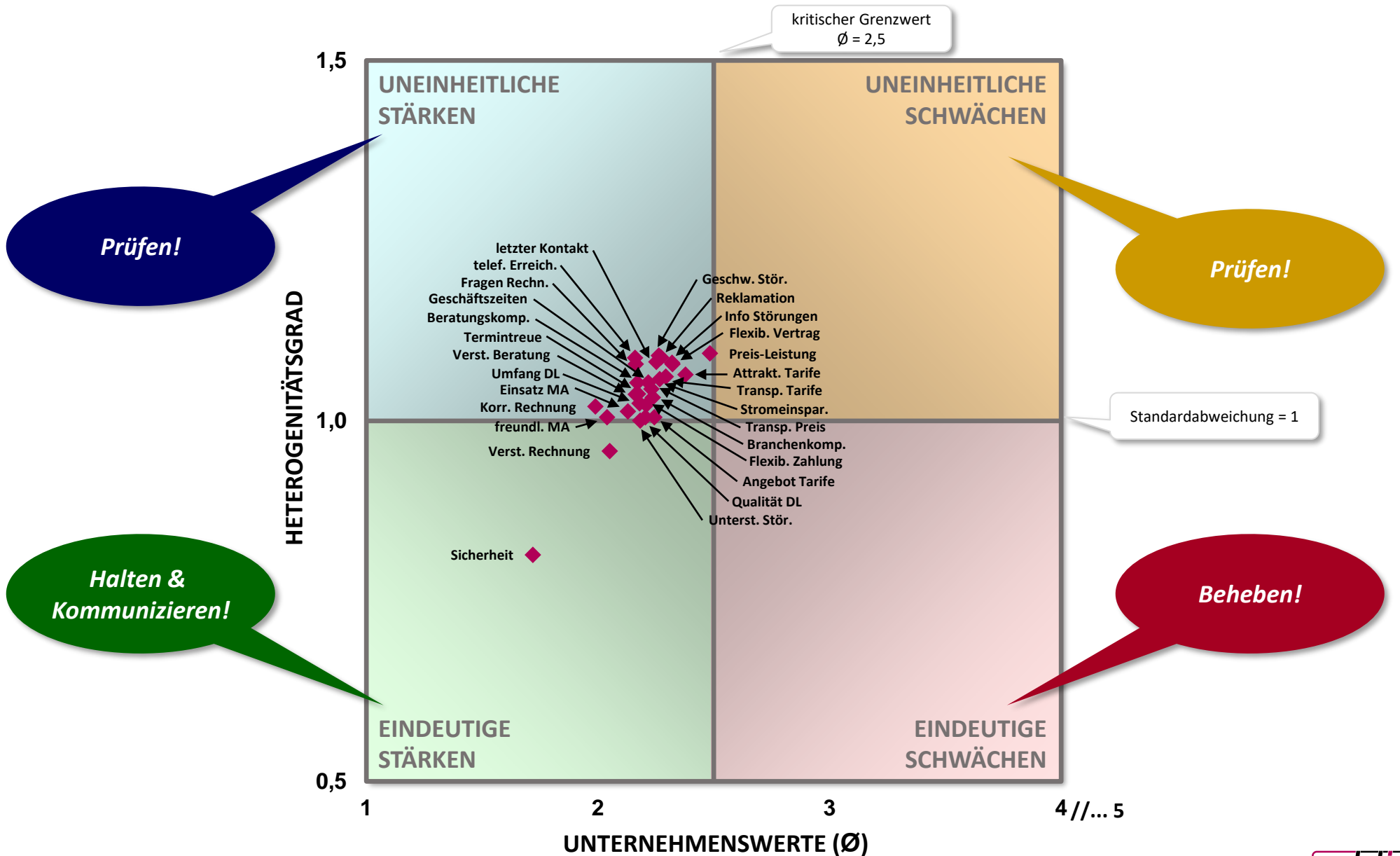


# Branchen-Check „Energieversorger“ – Unternehmensimage





# Branchen-Check „Energieversorger“ – Kundenzufriedenheit



Ergebnisse im Überblick

Energieversorger in der Öffentlichkeit

E-Mobilität

Klimaschutz

Image und Kundenzufriedenheit

Kundenbindung und Wettbewerb in der Stromwirtschaft

Kundenbindung und Wettbewerb in der Erdgaswirtschaft

Handlungsfelder und Ansatzpunkte für EVU

**Anhang – Fragebogen**



Fragebogen BDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerbetakunden  
Jahrgang 2021/2022 – Bundesstudie



## STANDARDFRAGEBOGEN – JAHRGANG 2021/2022

Der vorliegende Fragebogen ist auf eine Interviewdauer von ca. 20 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 prolytics in Dortmund. Wir führen derzeit eine bundesweite Repräsentativbefragung rund um das Thema Energieversorgung 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 prolytics in Dortmund. Wir führen derzeit eine bundesweite Repräsentativbefragung rund um das Thema Energieversorgung durch. Die Befragung dauert ca. 20 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

Änderungen/Ergänzungen sind blau markiert

## 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



Fragebogen BDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerbetakunden  
Jahrgang 2021/2022 – Bundesstudie



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
  - 4 21 bis 50 Mitarbeiter
  - 5 > 50 Mitarbeiter
- bis 20 Mitarbeiter quotiert – 80% der Interviews  
21 bis 50 Mitarbeiter quotiert – 20% der Interviews  
Ende Interview

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!!

SWI 1 Würden Sie mir bitte Ihre Postleitzahl nennen?

GW1 1 Setzen Sie an Ihrem Betriebsstandort Erdgas zum Heizen der Gebäude ein oder nutzen Sie Erdgas für andere Prozesse?

- 1 ja
- 2 nein

## BEKANNTHEIT VON EVU

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

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

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

## IDENTIFIZIERUNG DES EVU

SWI 2 Welches Energieversorgungsunternehmen versorgt Ihren Betrieb zurzeit mit Strom?

Energieversorger:



Fragebogen BDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerbekunden  
 Jahrgang 2021/2022 – Bundesstudie



**SWI 3** Beziehen Sie Erdgas ebenfalls bei ...[Einblendung SWI2]? Wenn nein, sagen Sie mir bitte, bei welchem Energieversorger Sie Erdgas beziehen.

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

### WECHSELVERHALTEN STROM

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

**INTERVIEWER** Antwortvorgaben vorlesen

- 1 wir haben bereits mehrfach unseren Stromversorger gewechselt. → SWI 7
- 2 wir haben unseren Stromversorger schon einmal gewechselt → SWI 8
- 3 wir haben schon intensiv über einen Wechsel nachgedacht und werden in Kürze unseren Stromversorger wechseln ..... → SWI 10
- 4 wir haben schon intensiv über einen Wechsel nachgedacht, und uns derzeit dagegen entschieden ..... → SWI 10
- 5 wir haben schon mal über einen Wechsel nachgedacht, uns aber noch keine abschließende Meinung gebildet → SWI 10
- 6 wir haben noch nicht über einen Wechsel nachgedacht → SWI 10

### FRAGENKOMPLEX VERSORGER-WECHSLER

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

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

Frühere/r Stromversorger: \_\_\_\_\_

**SWI 9** Hat der Wechsel innerhalb der letzten 3 Monate stattgefunden?

- 1 ja ..... → SWI 10
- 2 nein ..... → SWI 9.1
- 3 weiß nicht ..... → SWI 9.1

**SWI 9.1** Hat der Wechsel innerhalb des letzten Jahres stattgefunden?

- 1 ja
- 2 nein
- 3 weiß nicht



Fragebogen BDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerbekunden  
 Jahrgang 2021/2022 – Bundesstudie



### TARIFE STROM

**SWI 10** Sind Sie unabhängig von einem Wechsel zu einem anderen Stromversorger schon einmal von einem Tarif zu einem anderen Tarif bei ihrem jetzigen oder früheren Stromversorger gewechselt?

- 1 ja
- 2 nein
- 3 weiß nicht

**SWI 11** In der folgenden Frage geht es um Ökostrom-Tarife. Ich lese Ihnen einige Aussagen vor. Bitte sagen Sie mir, welche auf Ihren Betrieb zutrifft?

**INTERVIEWER** Antwortvorgaben vorlesen

- 1 wir haben derzeit einen Ökostrom-Tarif
- 2 wir hatten in der Vergangenheit schon einmal einen Ökostrom-Tarif, jetzt aber nicht mehr
- 3 wir haben schon intensiv darüber nachgedacht und werden in Kürze einen Ökostrom-Tarif abschließen
- 4 wir haben schon intensiv darüber nachgedacht und uns derzeit gegen einen Ökostrom-Tarif entschieden
- 5 wir haben schon mal darüber nachgedacht, uns aber noch keine abschließende Meinung gebildet
- 6 wir haben noch nicht darüber nachgedacht

### INFORMATIONSVHALTEN ENERGIEVERSORGUNG

**Frage 2** Wie regelmäßig informieren Sie sich über Energieversorger und deren Preise?

**Interviewer:** Antworten vorlesen, zutreffende Antwort auswählen

- 1 mindestens ein Mal pro Monat
- 2 alle 2 bis 3 Monate
- 3 alle 4 bis 6 Monate
- 4 ein Mal pro Jahr
- 5 seltener als ein Mal pro Jahr
- 6 informiere mich gar nicht ..... → Frage 4

**Frage 3** Welche Informationsquellen nutzen Sie, um sich über Energieversorger und deren Preise zu informieren?

**Interviewer:** Antworten nicht vorlesen, Mehrfachnennungen möglich

- 1 Tageszeitungen/Zeitschriften/Fachzeitschriften
- 2 Fernsehen
- 3 Messen
- 4 Freundes-/Verwandtenkreis, Arbeitskollegen
- 5 Internetseiten von Energieversorgern
- 6 Soziale Netzwerke, wie Facebook, Twitter, etc.
- 7 Vergleichsportale im Internet (z.B. verivox, Check24)
- 8 Beratungseinrichtungen der Versorger
- 9 Informationen der Verbraucherschutzzentralen
- 10 sonstiges, und zwar \_\_\_\_\_



Fragebogen BDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerkekunden  
Jahrgang 2021/2022 – Bundesstudie



## A'PRIORI-ZUFRIEDENHEIT

**Frage 4** Wenn Sie an Ihren aktuellen Energieversorger [Einblendung SWI 2] denken, wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem Energieversorger [Einblendung SWI 2]? Vergeben Sie bitte eine Bewertung zwischen 1 = „in höchstem Maße zufrieden“ und 5 = „unzufrieden“.

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

( ) Bewertung

## WAHRNEHMUNGSQUELLEN DES AKTUELLEN EVU

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

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

- 1 in Tageszeitungen
- 2 Zeitschriften/Fachzeitschriften
- 3 Kundenzeitschrift
- 4 im Radio
- 5 im Fernsehen
- 6 im Kino
- 7 Messen
- 8 Plakatwerbung
- 9 Werbung in Sportstadien (Trikot, Banden etc.)
- 10 Werbung (Sponsoring) bei anderen Veranstaltungen
- 11 im Freundes-/Verwandtenkreis o. Berufskollegen
- 12 Werbebroschüren u.ä.
- 13 Energierechnung
- 14 Infopost, Postwurfsendungen (Mailing-Aktionen)
- 15 Werbung auf Fahrzeugen
- 16 Internetseiten von Energieversorgern
- 17 Werbung im Internet
- 18 soziale Netzwerke, wie Facebook, Twitter, etc.
- 19 Vergleichsportale im Internet (z.B. verivox, Check24)
- 20 Kundenzentrum
- 21 habe nichts gehört, gesehen, gelesen
- 22 weiß nicht mehr
- 23 sonstiges, und zwar \_\_\_\_\_

**Frage 6** Haben Sie sich schon einmal die Social Media-Präsenzen Ihres Stromversorgers angesehen? Gemeint sind Facebook, Twitter, Instagram, Youtube usw..

**Interviewer:** Antworten nicht vorlesen, Mehrfachnennungen möglich

- 1 ja, Facebook
- 2 ja, Twitter
- 3 ja, Instagram
- 4 ja, Youtube
- 5 ja, sonstige, und zwar \_\_\_\_\_
- 6 nein, nichts davon



Fragebogen BDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerkekunden  
Jahrgang 2021/2022 – Bundesstudie



**Frage 7** Können Sie sich an Werbung Ihres Energieversorgers [Einblendung SWI 2] in letzter Zeit erinnern?

- 1 ja
- 2 nein ..... → Frage 8

**Frage 7.1** Wo haben Sie Werbung Ihres Energieversorgers [Einblendung SWI 2] gehört, gesehen oder gelesen?

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

- 1 Tageszeitungen
- 2 Zeitschriften /Fachzeitschriften
- 3 Radio
- 4 Fernsehen
- 5 Kino
- 6 Plakate
- 7 öffentliche Verkehrsmittel
- 8 Fahrzeuge des Versorgers, Infomobil
- 9 Infopost, Postwurfsendungen (Mailing-Aktionen)
- 10 Werbung (Sponsoring) bei anderen Veranstaltungen
- 11 Werbung im Internet
- 12 soziale Netzwerke, wie Facebook, Twitter, etc.
- 13 Vergleichsportale im Internet (z.B. verivox, Check24)
- 14 Kundenzentrum
- 15 sonstiges und zwar: \_\_\_\_\_

**Frage 7.2** Wie hat Ihnen die Werbung insgesamt gefallen? Vergeben Sie bitte eine Bewertung zwischen 1 = „hat mir sehr gut gefallen“ und 5 = „hat mir überhaupt nicht gefallen“.

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

( ) Bewertung

**Frage 8** Wie beurteilen Sie insgesamt den öffentlichen Auftritt Ihres Energieversorgers [Einblendung SWI 2]? Vergeben Sie bitte eine Bewertung zwischen 1 = „sehr gut“ und 5 = „sehr schlecht“!

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

( ) Bewertung

## IMAGE DES AKTUELLEN EVU'S

Frage 9 In der folgenden Frage geht es um das Image, das Ansehen, welches Ihr Energieversorger [Einblendung SWI 2] bei Ihnen hat. Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 bis 5, ob die folgenden Aussagen auf Ihren Energieversorger [Einblendung SWI 2] zutreffen. Wenn Sie 1 sagen, heißt dies, dass diese Aussage voll zutrifft, die Bewertung 5 heißt, dass die Aussage überhaupt nicht zutrifft. Nennen Sie mir gleich bitte jeweils die Bewertung. Beginnen möchte ich mit der Aussage „Energieversorger [Einblendung SWI 2] ...“

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

- ist ein leistungsfähiges Unternehmen
- ist ein zuverlässiger Versorger
- arbeitet unbürokratisch
- ist innovativ
- fördert aktiv die Verbreitung von Elektrofahrzeugen
- ist kundenfreundlich
- ist serviceorientiert
- arbeitet ökologisch verantwortungsvoll
- betreibt eine offene und ehrliche Informationspolitik
- ist sympathisch
- ist vertrauenswürdig
- spricht mich persönlich an
- hat angemessene Preise
- ist wichtig für die Region
- fördert Bildung, Soziales, Kultur und Sport in der Region
- ist bei der Umstellung der Energieversorgung auf erneuerbare Energien sehr aktiv
- hat bei mir insgesamt ein sehr hohes Ansehen

## E-MOBILITÄT

Im Folgenden geht es das Thema E-Mobilität, also um Fahrzeuge, die mit Strom betrieben werden.

Frage 10 Wie interessant ist das Thema E-Mobilität für Ihr Unternehmen? Elektrofahrzeuge ...

Interviewer: Antworten vorlesen!

- 1 interessieren uns überhaupt nicht
  - 2 interessieren uns, haben uns aber noch nicht näher dazu informiert
  - 3 haben uns informiert, sind aber nicht interessiert
  - 4 interessieren uns und haben uns auch schon dazu informiert
  - 5 interessieren uns und planen ein E-Fahrzeug anzuschaffen
  - 6 nutzen wir bereits
- Nachfrage: Handelt es sich um ein vollelektrisches Fahrzeug oder ein PlugIn-Hybriden

Frage 11 Wie schätzen Sie Ihren aktuellen Stromversorger in Bezug auf die folgenden Aspekte rund um E-Mobilität ein? Vergeben Sie bitte jeweils eine Bewertung zwischen 1 = „trifft voll und ganz zu“ bis 5 = „trifft überhaupt nicht zu“.

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

- mein Stromversorger ist im Bereich E-Mobilität/Stromautos bereits sehr engagiert
- mein Stromversorger verfügt über die nötige Kompetenz, um bei der E-Mobilität/Stromautos ein Ansprechpartner der Kunden zu sein

Fortsetzung Frage 11

- mein Stromversorger kann mich bereits jetzt kompetent zum Thema E-Mobilität/Stromautos beraten
- Ich könnte mir auch vorstellen, zukünftig ein Auto bei meinem Energieversorger zu kaufen.

Frage 11.1 Bietet Ihr Stromversorger bereits Ladesäulen für Stromautos im öffentlichen Bereich an?

- 1 ja
- 2 nein
- 3 weiß nicht

Frage 11.2 Hat Ihr Stromversorger Ladestationen für die eigene Garage - sogenannte Wall-boxes - im Angebot?

- 1 ja
- 2 nein
- 3 weiß nicht

## KLIMASCHUTZ

Im Folgenden geht es das Thema Klimaschutz.

Frage 12 Als erstes interessiert uns Ihre Einstellung zum Klimawandel. Welche der folgenden Aussagen trifft Ihrer Meinung nach zu?

- 1 der Klimawandel ist hauptsächlich menschengemacht
- 2 der Klimawandel ist hauptsächlich ein natürliches Phänomen
- 3 der Klimawandel ist gleichermaßen menschlich verursacht und ein natürliches Phänomen
- 4 weiß nicht/keine Angabe

Frage 13 Bitte bewerten Sie die folgenden Aussagen zu Ihrem Energieversorger auf einer Skala von 1 = „trifft voll und ganz zu“ bis 5 = „trifft überhaupt nicht zu“. Mein Stromversorger ...

- investiert in fortschrittliche Projekte für den Klimaschutz
- nimmt den Klimaschutz sehr ernst
- engagiert sich für den Klimaschutz
- handelt als Energieversorger im Klimaschutz vorbildlich

Frage 14 Bietet Ihr Stromversorger neben anderen Tarifen auch einen Ökostrom-Tarif an oder bietet er ausschließlich Ökostrom an?

- 1 Ja, neben anderen Tarifen auch Ökostrom ..... → Frage 15
- 2 Ja, ausschließlich Ökostrom ..... → Frage 15
- 3 nein ..... → Frage 17
- 4 weiß nicht ..... → Frage 17



Fragebogen BDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerbetunden  
 Jahrgang 2021/2022 – Bundesstudie



Frage 15 Wie beurteilen Sie die Qualität des Ökostromangebotes Ihres Stromversorgers im Vergleich zu Ökostromangeboten anderer Versorger? Ist das Angebot Ihres Versorgers ...

- 1 besser
- 2 genauso gut
- 3 schlechter
- 4 weiß nicht..... → Frage 17

Frage 16 Bitte begründen Sie Ihre Antwort.

Frage 17 Im Folgenden nenne ich Ihnen noch einmal einige Aussagen zum Ökostromangebot Ihres Stromversorgers. Bitte sagen Sie mir, welche der Aussagen zutreffen (1) und welche nicht (2).

- ( ) der Ökostrom wird von meinem Stromversorger selbst produziert
- ( ) der Ökostrom ist deutlich teurer, als normaler Strom
- ( ) der Ökostrom ist genauso teuer oder günstiger, als normaler Strom
- ( ) das Ökostrom-Angebot ist glaubwürdig

Frage 18 **NUR NICHT-ÖKOSTROMKUNDEN (Frage SWI 11)**  
 Wären Sie bereit, die aus der klimafreundlicheren Stromerzeugung resultierenden etwas höheren Stromkosten zu bezahlen?

- 1 ja
- 2 nein
- 3 weiß nicht

Frage 19 Sollten Energieversorger bereits vor dem beschlossenen Kohleausstieg im Jahr 2038 auf den Verkauf von Kohlestrom verzichten und nur noch Ökostrom verkaufen?

- 1 schon vorher darauf verzichten
- 2 bis 2038 auch Kohlestrom verkaufen
- 3 weiß nicht

### KONTAKTE ZUM EVU

Frage 20 Haben Sie einen festen Ansprechpartner bei Ihrem Energieversorgungsunternehmen [Einblendung SWI 2]?

- 1 ja
- 2 nein



Fragebogen BDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerbetunden  
 Jahrgang 2021/2022 – Bundesstudie



Frage 21 Haben Sie sich schon einmal mit einer Anfrage, Beschwerde oder aus einem anderen Kontaktgrund an Ihren Energieversorger [Einblendung SWI 2] gewandt?

Interviewer: Mehrfachnennung

- 0 1 ja, mit Anfrage..... → Frage 21.1 oder Frage 21.2
- 0 2 ja, mit Beschwerde..... → Frage 21.1 oder Frage 21.2
- 0 3 ja anderer Kontaktgrund..... → Frage 21.1 oder Frage 21.2
- 0 4 nein, noch nie..... → Frage 22

bei Mehrfachnennung → Frage 21.1 sonst Frage 21.2

Frage 21.1 Handelte es sich bei Ihrem letzten Kontakt um eine Beschwerde, eine Anfrage oder einen anderen Kontaktgrund?

- 0 1 Beschwerde
- 0 2 Anfrage
- 0 3 anderer Kontaktgrund

Frage 21.2 [Bei Mehrfachnennung 0: Denken Sie bei den folgenden Fragen an diesen letzten Kontakt.] Hatten Sie diesen letzten Kontakt mit Ihrem Energieversorger [Einblendung SWI 2] telefonisch, schriftlich, persönlich, über das Internet, per E-Mail oder über soziale Netzwerke?

- 0 1 telefonisch
- 0 2 schriftlich
- 0 3 persönlich
- 0 4 über Internet
- 0 5 per E-Mail
- 0 6 über soziale Netzwerke, z.B. Facebook

Frage 21.3 Wie lange liegt dieser letzte Kontakt zu Ihrem Energieversorger [Einblendung SWI 2] zurück?

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

Frage 21.4 **NUR BEI ERDGASBEZUG UND WENN IDENTISCH MIT STROMVERSORGER:** Ging es bei Ihrem letzten Kontakt um Ihre Strom- oder Erdgasversorgung?

- 0 1 Stromversorgung
- 0 2 Erdgasversorgung

Frage 21.5 Was war der Anlass für diesen letzten Kontakt?

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

- 0 1 Inanspruchnahme einer allgemeinen Energiesparberatung
- 0 2 Inanspruchnahme einer Heizungsberatung
- 0 3 Inanspruchnahme einer Beratung zu regenerativen Energien
- 0 4 Inanspruchnahme einer Beratung zu Förderprogrammen
- 0 5 Beantragung einer Förderung
- 0 6 neuen Vertrag/Tarif abschließen



Fragebogen BDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerbekunden  
Jahrgang 2021/2022 – Bundesstudie



- 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
- 16 Abschlagsänderung
- 17 Zählerstandsmeldung/Mitteilung
- 18 Produktinformation
- 19 Allg. Unternehmensinformation
- 20 Beschwerde über den Service von ...
- 21 Preisbeschwerden
- 22 sonstiges, und zwar \_\_\_\_\_
- 23 weiß nicht mehr

**Frage 21.6** 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 22 | Bewertung 3,4,5 → Frage 21.7

**Frage 21.7** 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 ausgehündigt werden
- 11 es dauerte zu lange, bis das Problem gelöst wurde
- 12 lange Wartezeiten im Kundencenter oder der Hotline
- 13 sonstiges, und zwar \_\_\_\_\_



Fragebogen BDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerbekunden  
Jahrgang 2021/2022 – Bundesstudie



## GENERELLE ASPEKTE ZUR KUNDENZUFRIEDENHEIT

**Frage 22** Wie zufrieden sind Sie mit verschiedenen Aspekten Ihres Energieversorgers [Einblendung SWI 2]? Bitte vergeben Sie für die einzelnen Aspekte Bewertungen zwischen 1 = „in höchstem Maße zufrieden“ und 5 = „unzufrieden“. Versuchen Sie bitte möglichst jeden Aspekt zu bewerten!

Wie zufrieden sind Sie mit ...?

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

### Bewertung

#### Stromversorgung

( ) der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Stromversorgung

Note 3-5: Bitte begründen Sie Ihre Bewertung \_\_\_\_\_

#### Rechnung

( ) der Verständlichkeit der Rechnung

( ) der Korrektheit der Rechnung

( ) dem Verhalten bei Nachfragen zur Rechnung

( ) der Transparenz der Preisgestaltung

( ) der Flexibilität bei der Vertragsgestaltung

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

#### Tarife

( ) dem Angebot unterschiedlicher Tarife bei Ihrem Energieversorger [Einblendung SWI 2]

( ) der Attraktivität der angebotenen Tarife

( ) der Einfachheit und Transparenz der Tarife

#### 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 Energieeinsparung bei den Kunden beizutragen





Fragebogen BDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerbekunden  
 Jahrgang 2021/2022 – Bundesstudie



Fortsetzung Frage 22:

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

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

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

**A'POSTERIORI-ZUFRIEDENHEIT**

Frage 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 [Einblendung SWI 2]? Bitte vergeben Sie eine Bewertung zwischen 1 = „in höchstem Maße zufrieden“ und 5 = „unzufrieden“.

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

- Bewertung

**WETTBEWERB IN DER STROMWIRTSCHAFT**

Frage 25 Wie wahrscheinlich wird Ihr Unternehmen aus jetziger Sicht Kunde bei seinem aktuellen Stromversorger [Einblendung SWI 2] bleiben? Werden Sie ...?

Interviewer: Antwortvorgaben vorlesen! Bei „kann ich absolut nicht beurteilen“ Bewertung 0 eintragen! Bei „0“ → 0 7

- 1 absolut sicher bleiben ..... → 0
- 2 sehr wahrscheinlich bleiben ..... → 0
- 3 wahrscheinlich bleiben ..... → 0
- 4 eher unwahrscheinlich bleiben ..... → Frage 25.2
- 5 unwahrscheinlich bleiben ..... → Frage 25.2



Fragebogen BDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerbekunden  
 Jahrgang 2021/2022 – Bundesstudie



Frage 25.1

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

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

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

→ 0 7

Frage 25.2

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

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

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

Frage 26

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

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

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



Fragebogen BDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerbekunden  
Jahrgang 2021/2022 – Bundesstudie



Frage 27

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

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

### ZUFRIEDENHEITSURTEILE ERDGAS

Frage 28

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

( ) Bewertung

Frage 29

Und wie fällt Ihr Urteil aus, wenn Sie die Erdgaspreise Ihres Erdgasversorgers [Einblendung SWI 2/SWI 3] ins Verhältnis zu dessen Leistungen setzen? Ist das Preis-Leistungsverhältnis aus Ihrer Sicht ...?

Interviewer:

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

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

Frage 30

**NUR ERDGASVERSORGER NICHT IDENTISCH MIT STROMVERSORGER:**  
Wenn Sie sich Ihre Bewertungen noch einmal vergegenwärtigen, wie zufrieden sind Sie dann insgesamt mit Ihrem Erdgasversorger [Einblendung SWI 2/SWI 3]? Bitte vergeben Sie eine Bewertung zwischen 1 = „in höchstem Maße zufrieden“ und 5 = „unzufrieden“.

Interviewer:

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

( ) Bewertung

### WETTBEWERB IN DER ERDGASWIRTSCHAFT

Frage 31

Wenn Sie sich jetzt Ihre gesamte Geschäftsbeziehung mit Ihrem jetzigen Erdgasversorger [Einblendung SWI 2/SWI 3] vergegenwärtigen und sich dabei vorstellen, dass verschiedene andere Erdgasversorger zur Auswahl stehen, wie wahrscheinlich würden Sie aus jetziger Sicht dennoch bei Ihrem Erdgasversorger [Einblendung SWI 2/SWI 3] bleiben? Würden Sie ...?

Interviewer:

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

- 1 absolut sicher bleiben ..... → 0
- 2 sehr wahrscheinlich bleiben..... → 0
- 3 wahrscheinlich bleiben..... → 0
- 4 eher unwahrscheinlich bleiben ..... → Frage 31.2
- 5 unwahrscheinlich bleiben ..... → Frage 31.2



Fragebogen BDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerbekunden  
Jahrgang 2021/2022 – Bundesstudie



Frage 31.1

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

Interviewer:

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

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

→ Frage 32

Frage 31.2

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

Interviewer:

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

- 1 Gaspreis
- 2 unflexible Zahlungskonditionen
- 3 schlechter Service
- 4 Image des alten Versorgers/des neuen Versorgers
- 5 sonstige Gründe, und zwar \_\_\_\_\_

Frage 32

Wenn Sie von einem Geschäftsfreund um Rat gefragt würden, würden, wie wahrscheinlich wäre es, dass Sie ihm Ihren aktuellen Gasversorger [Einblendung SWI 2/SWI 3] empfehlen würden? Wäre es ...?

Interviewer:

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

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

Frage 33

Wenn Sie Ihren aktuellen Erdgasversorger [Einblendung SWI 2/SWI 3] mit Ihnen bekannten anderen Erdgasversorgern vergleichen, halten Sie ihn für ...?

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

## 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 34 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 35 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