

# BDEW Kundenfokus 2023/2024

Repräsentativbefragung bei Privathaushalten im Kundengebiet der Energieversorger



|   |    |
|---|----|
| Ergebnisse im Überblick.....                              | 3  |
| Energieversorger in der Öffentlichkeit .....              | 11 |
| E-Mobilität .....   | 18 |
| Klimaschutz .....   | 22 |
| Image und Kundenzufriedenheit .....                       | 26 |
| Kundenbindung und Wettbewerb in der Stromwirtschaft ..... | 46 |
| Kundenbindung und Wettbewerb in der Gaswirtschaft .....   | 59 |
| Handlungsfelder und Ansatzpunkte für EVU .....            | 69 |

## Zielgruppe



### Haushalte

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

## Methodik



### CATI

Die Datenerhebung erfolgte mittels computergestützter telefonischer Interviews (CATI).

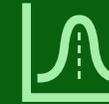
## Fragebogen



### 20 Min.

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

## Stichprobe



### n = 1.200

Die Bruttostichprobe umfasst 1.200 Interviews. Die Stichprobenziehung erfolgte nach Gabler-Häder.

## Zeitraum



### Okt. 2023

Die Feldarbeit erfolgte in einem Zeitraum von 4 Kalenderwochen im Oktober 2023.

## Demografie

in der Stichprobe



Ø 50 Jahre



51% weiblich



2,0 Personen im Haushalt



50% Eigentümer:innen



48% Gasheizter:innen

Die Struktur der Stichprobe entspricht der Verteilung im Bundesgebiet.



## 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 Haushalte sowie das Engagement/die Kompetenz des EVU aus Sicht der Kunden gemessen.



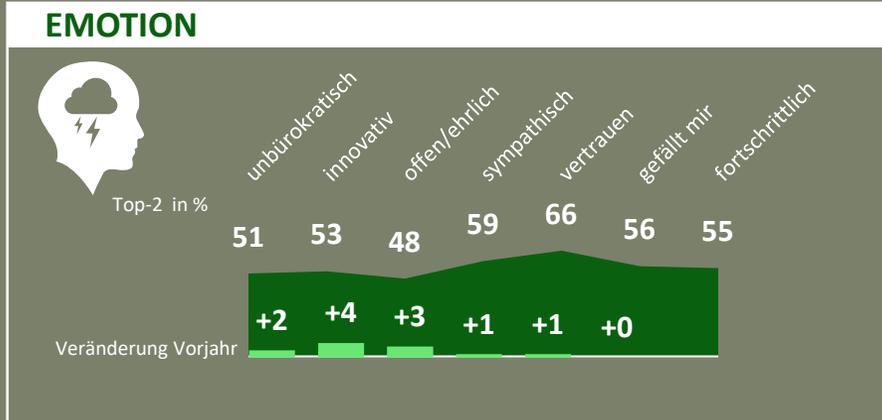
## Klimaschutz

Zentrale Themen 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.

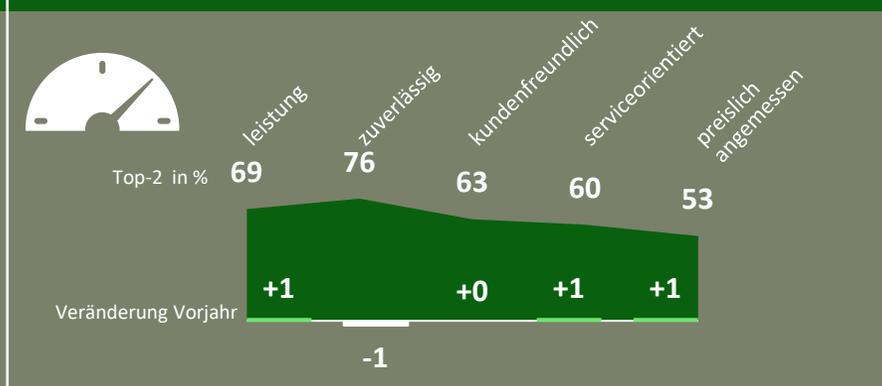
# Image der EVU

Bei der Imagemessung werden die Bereiche Emotion, Leistung, regionale Verantwortung und Ökologie berücksichtigt. Die Messung erfolgt anhand von 16 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.

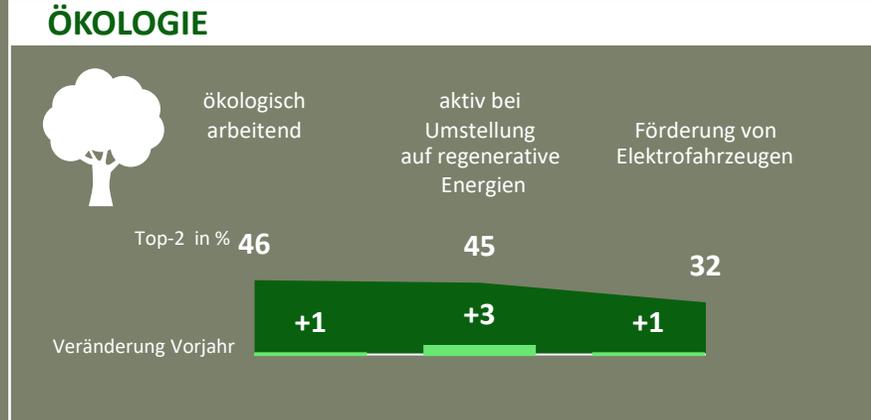


Insgesamt gute Bewertung emotionaler Faktoren, mit leicht positiver Entwicklung.

Leistung ist die absolute Stärke der EVU.

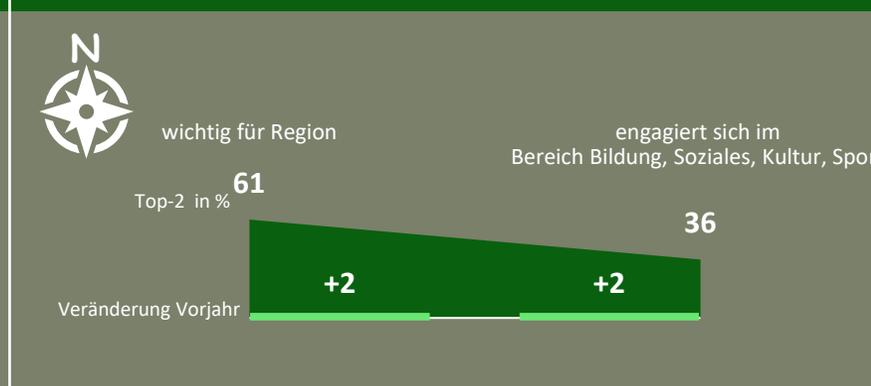


### LEISTUNG



Ökologie als Imagefaktor ist ausbaufähig.

Bedeutung für die Region wird attestiert, aber das Engagement für die Region müsste stärker kommuniziert werden.



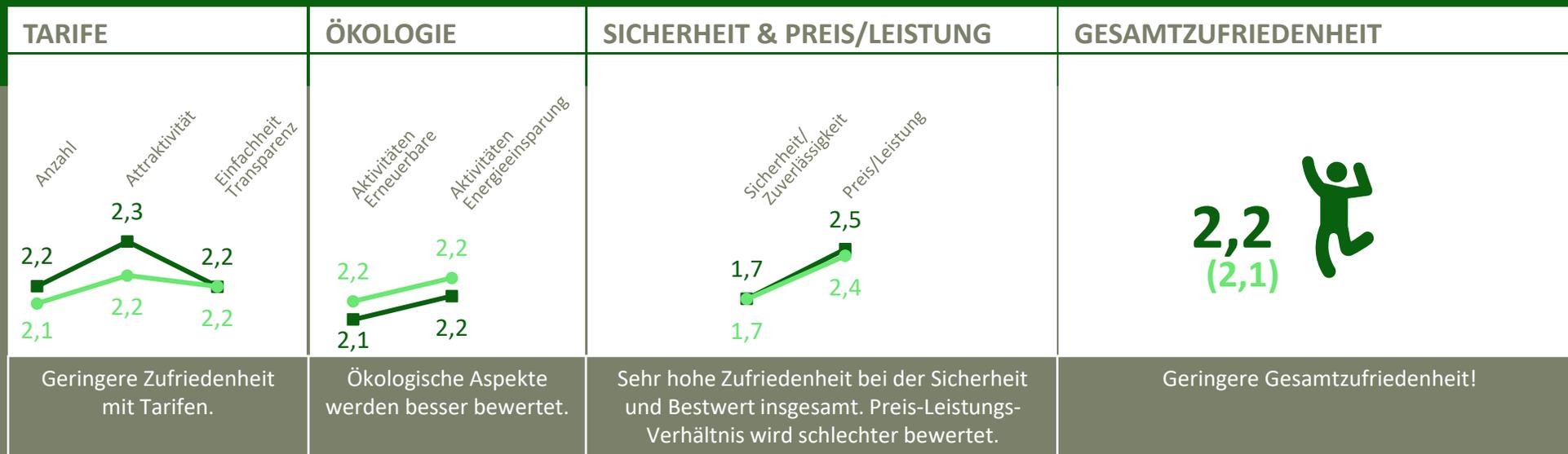
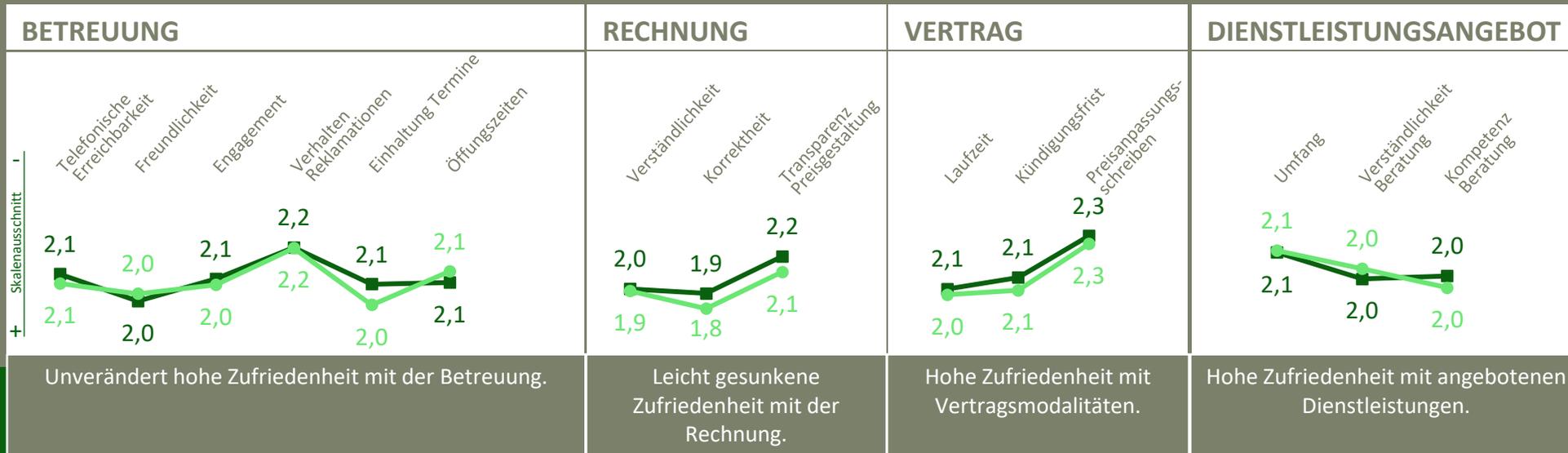
### REGIONALE VERANTWORTUNG

### FAZIT

Das Image der deutschen EVU ist insgesamt positiv. Regionale und ökologische Aspekte werden von den Kunden jedoch häufig nicht wahrgenommen und können als Treiber für ein positives Image ausgebaut werden.

# Kundenzufriedenheit

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 (positiv)“ bis 5 = „Aussage trifft überhaupt nicht zu (negativ)“ unterzogen.



**FAZIT**

Die Kundenzufriedenheit ist insgesamt noch auf einem hohen Niveau, aber mit negativer Tendenz. Auch bei vielen Teilaspekten zeigen sich Verschlechterungen gegenüber 2022.

■ 2023 ■ 2022

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

## ZUFRIEDENHEIT

2,2\*



64% sind mit Ihrem Stromversorger zufrieden. Der Anteil Zufriedener ist im Vergleich zum Vorjahr um 2%-Punkte gesunken.

## VERBLEIB

2,2\*



58% geben an, sicher bis sehr wahrscheinlich bei Ihrem Stromversorger zu bleiben. Dies stellt eine deutliche Abnahme um 6%-Punkte gegenüber 2022 dar.

## EMPFEHLUNG

2,3\*



54% würden Ihren Stromversorger weiterempfehlen. Gegenüber der Vormessung ist der Anteil um 2%-Punkte gesunken.

## VERGLEICH

2,5\*



46% halten Ihren Stromversorger für besser als andere ihnen bekannte Stromversorger. Dies entspricht einen Rückgang um 4%-Punkte gegenüber 2022.

74%

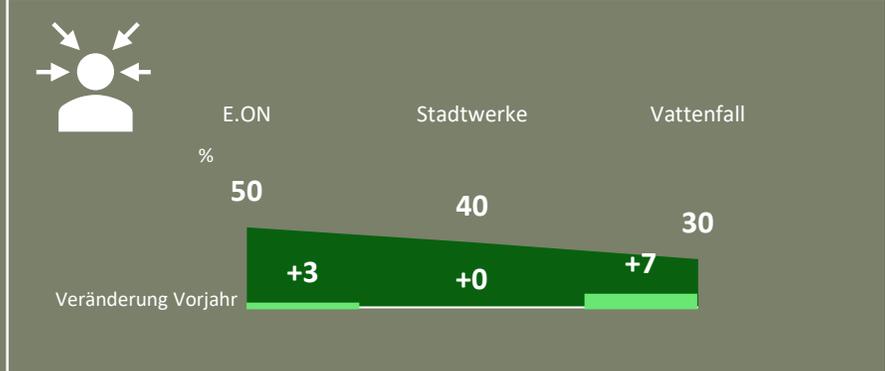


## Kundenbindung weiterhin auf hohem Niveau

Zentrale Aspekte mit Einfluss auf die Kundenbindung weisen zur Vormessung negative Veränderungen auf. Der Kundenbindungsindex ist um 2%-Punkte gesunken und liegt bei 74% (auf einer Skala von 0 bis 100%).

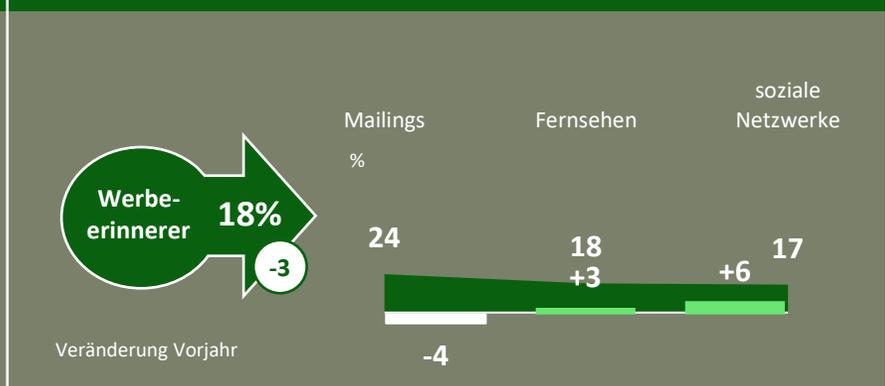
\* Mittelwert auf einer Skala von 1 = „positive Bewertung“ bis 5 = „negative Bewertung“

## BEKANNTHEIT



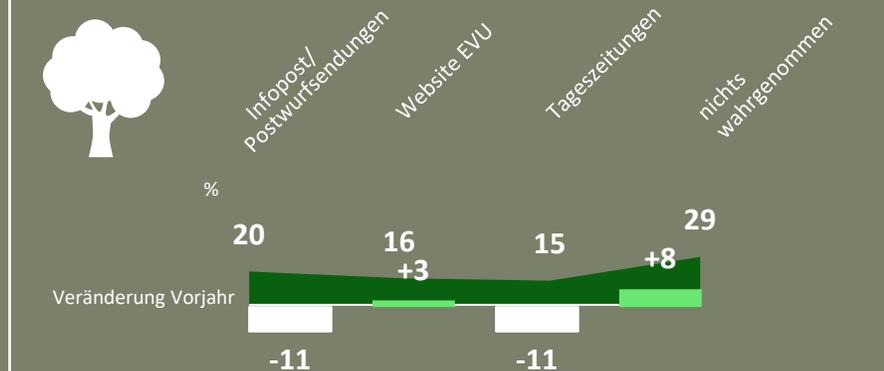
Keine Veränderungen in der Rangfolge.

Abnehmende Werbeerinnerung.



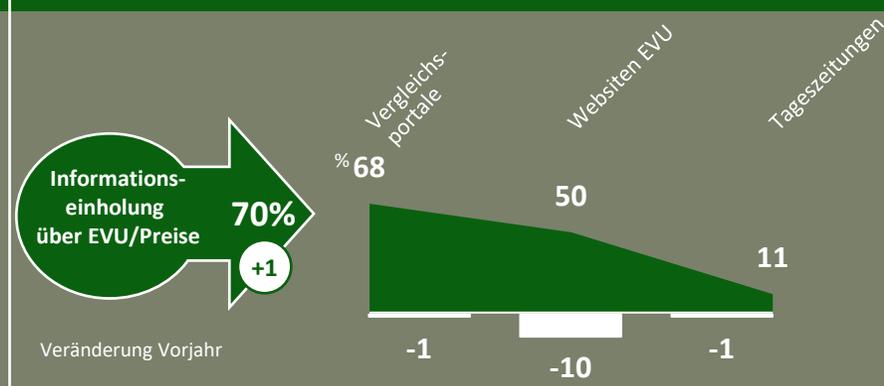
## WERBEERINNERUNG

## WAHRNEHMUNGSQUELLEN



Höherer Anteil hat nichts wahrgenommen.

Preisvergleiche sind populär. Internet als Quelle dominiert.



## INFORMATIONSVERHALTEN

## FAZIT

Insgesamt zeigt sich eine geringere Wahrnehmung von EVU in der Öffentlichkeit. Die aktive Informationseinholung, insbesondere über das Internet, ist unverändert hoch.

**34%** ... interessieren sich wie 2022 aktiv für Elektroautos, d.h. sie haben sich hierzu bereits informiert bzw. planen den Kauf oder nutzen ein E-Auto



**27%** ... interessieren sich überhaupt nicht für Elektroautos (-1%-Punkt)

**32%** ... halten Ihren Stromversorger für engagiert (+3%-Punkte)

**36%** ... trauen dem EVU bereits jetzt eine kompetente Beratung zu (+3%-Punkte)

**27%** ... sehen Stromversorger als kompetenten Ansprechpartner (-1%-Punkt)

**30%** ... sehen Stromversorger als möglichen Anbieter von Wall-Boxes an (+3%-Punkte)

**19%** ... sehen das EVU als möglichen Anbieter eines Autostromtarif an (-1%-Punkt)



**59%** ... wissen nicht, ob ihr Stromversorger öffentliche Ladestationen bereithält (+2%-Punkte)

**29%** ... geben an, dass ihr Stromversorger öffentliche Ladestationen bereithält (-2%-Punkte)

**66%** ... wissen wie im Vorjahr nicht, ob ihr Stromversorger Wall-Boxes im Angebot hat

**19%** ... geben an, dass ihr Stromversorger Wall-Boxes anbietet (-1%-Punkt)



**Das Thema gewinnt weiter an Stellenwert. Jedoch sind Stromversorger gegenwärtig (noch) nicht im Relevant Set verankert.**

Ursache für den Klimawandel ist aus Sicht rund der Hälfte aller Befragten hauptsächlich das Handeln des Menschen.  
(-4%-Punkte)

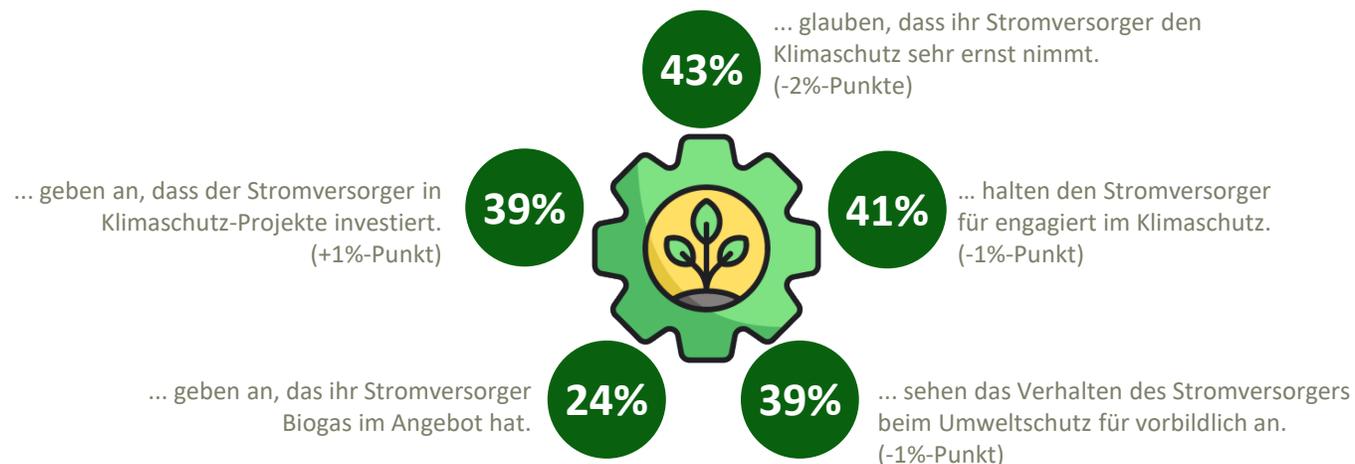
49%



40%

Weniger als die Hälfte der Haushalte wünscht sich einen Verzicht von Kohlestrom schon vor 2038.  
(-2%-Punkte)

## Engagement der EVU



**Das Engagement und Ökostromangebote müssen durch Kommunikation stärker im Bewusstsein der Haushalte verankert werden.**

Ergebnisse im Überblick

## Energieversorger in der Öffentlichkeit

E-Mobilität

Klimaschutz

Image und Kundenzufriedenheit

Kundenbindung und Wettbewerb in der Stromwirtschaft

Kundenbindung und Wettbewerb in der Gaswirtschaft

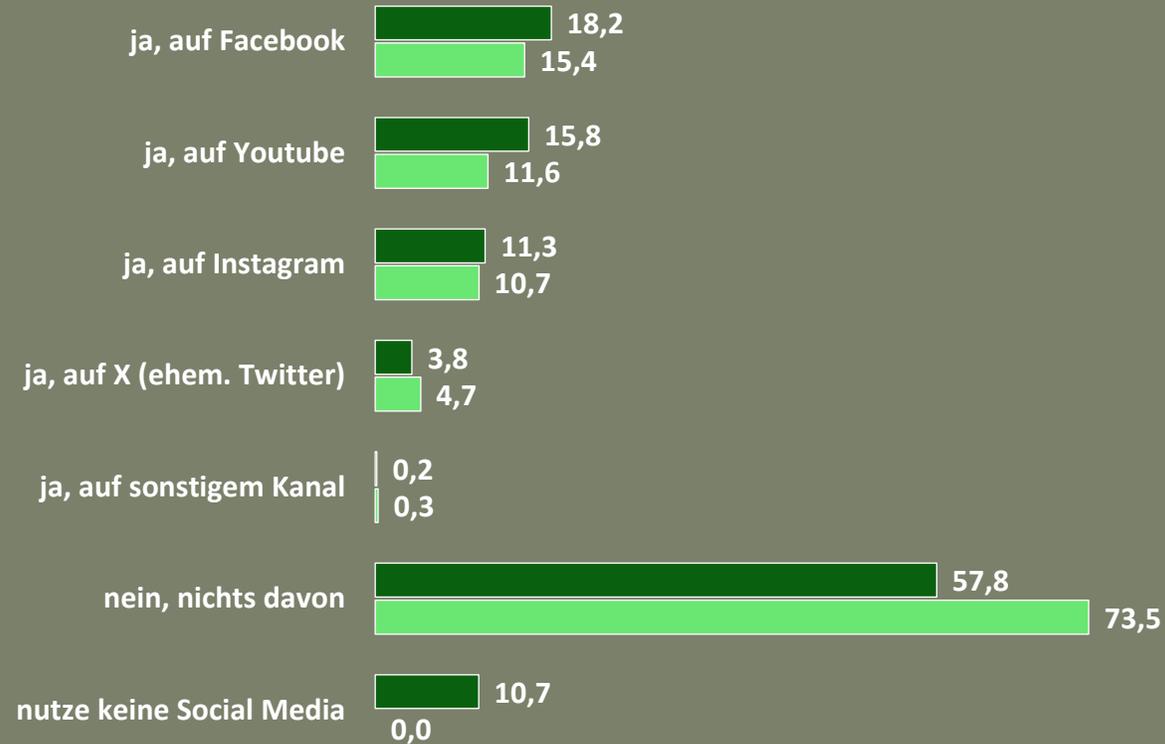
Handlungsfelder und Ansatzpunkte für EVU



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

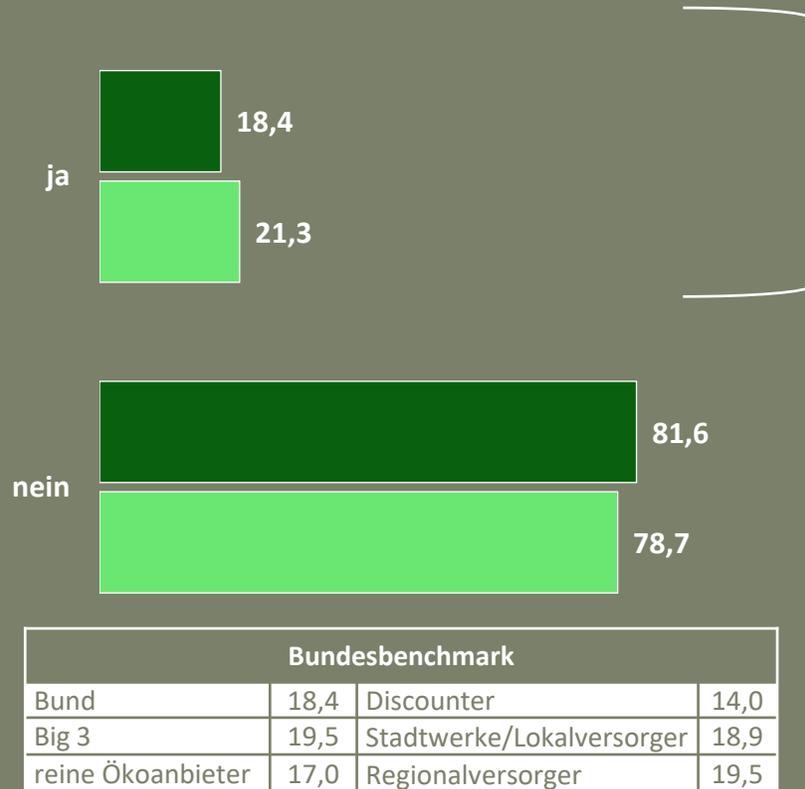
Frage 4: Wo haben Sie in letzter Zeit etwas über Ihren Energieversorger gehört, gesehen oder gelesen? (Mehrfachnennung, Auswahl der häufigsten Nennungen)

**Die Wahrnehmung der EVU hat sich verringert.**

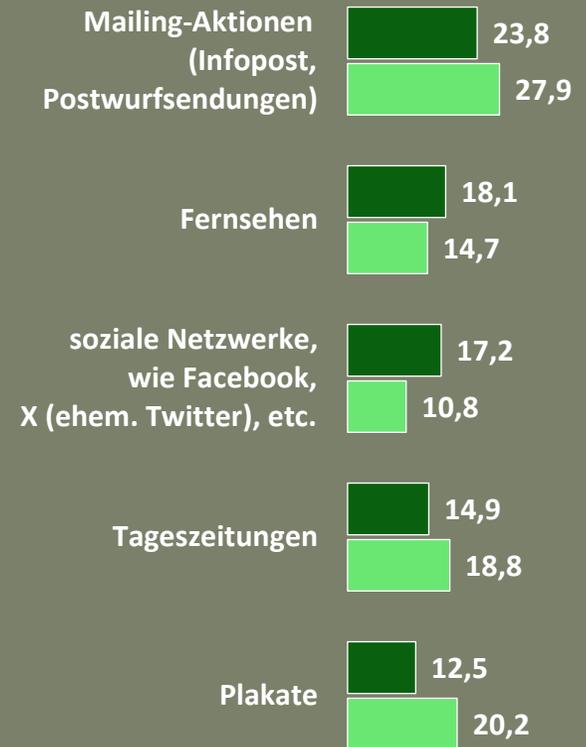


Frage 5: Haben Sie schon einmal Beiträge oder Werbung Ihres Energieversorgers auf Social Media-Kanälen gelesen oder gesehen? Gemeint sind Facebook, X (ehem. Twitter), Instagram usw..

**Die Nutzung der Social Media Präsenz der EVU ist leicht gestiegen.**



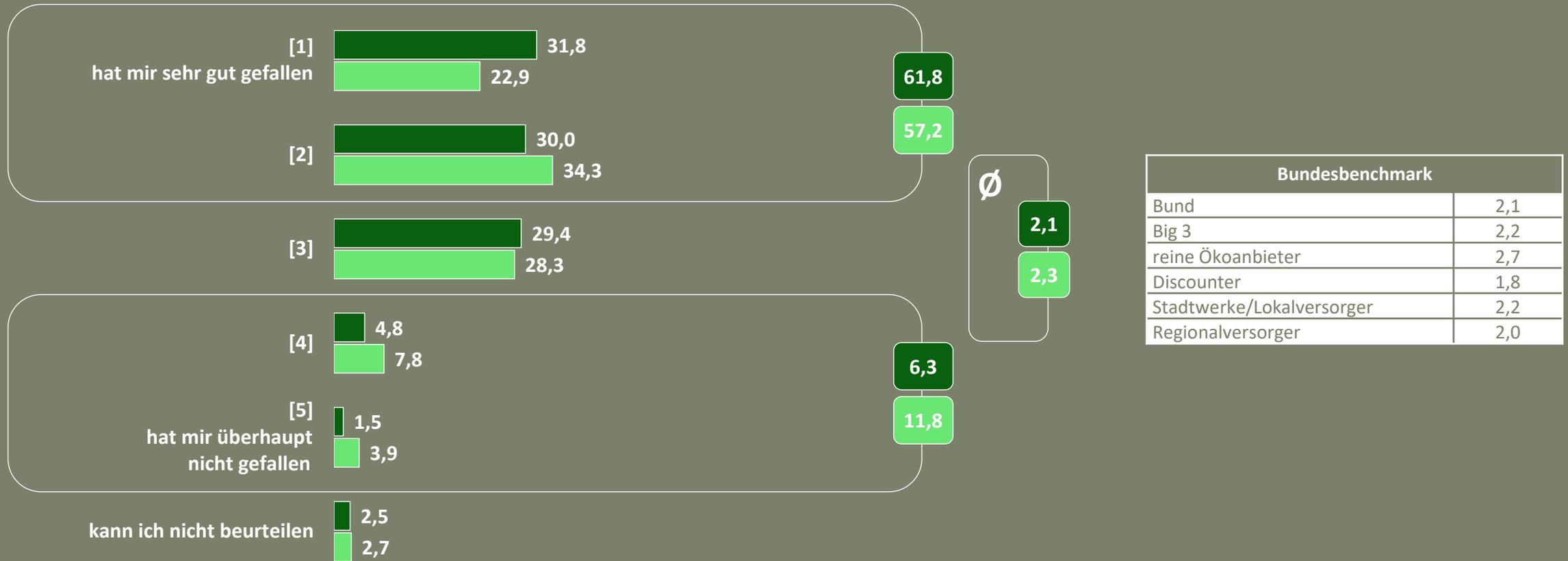
Frage 6: Können Sie sich an Werbung Ihres Energieversorgers in letzter Zeit erinnern?



Frage 6.1: Wo haben Sie Werbung Ihres Energieversorgers gehört, gesehen oder gelesen? (Mehrfachnennung, Auswahl der häufigsten Nennungen)

**Die Werbewahrnehmung von EVU hat abgenommen, Mailing-Aktionen dominieren trotz Rückgang noch.**

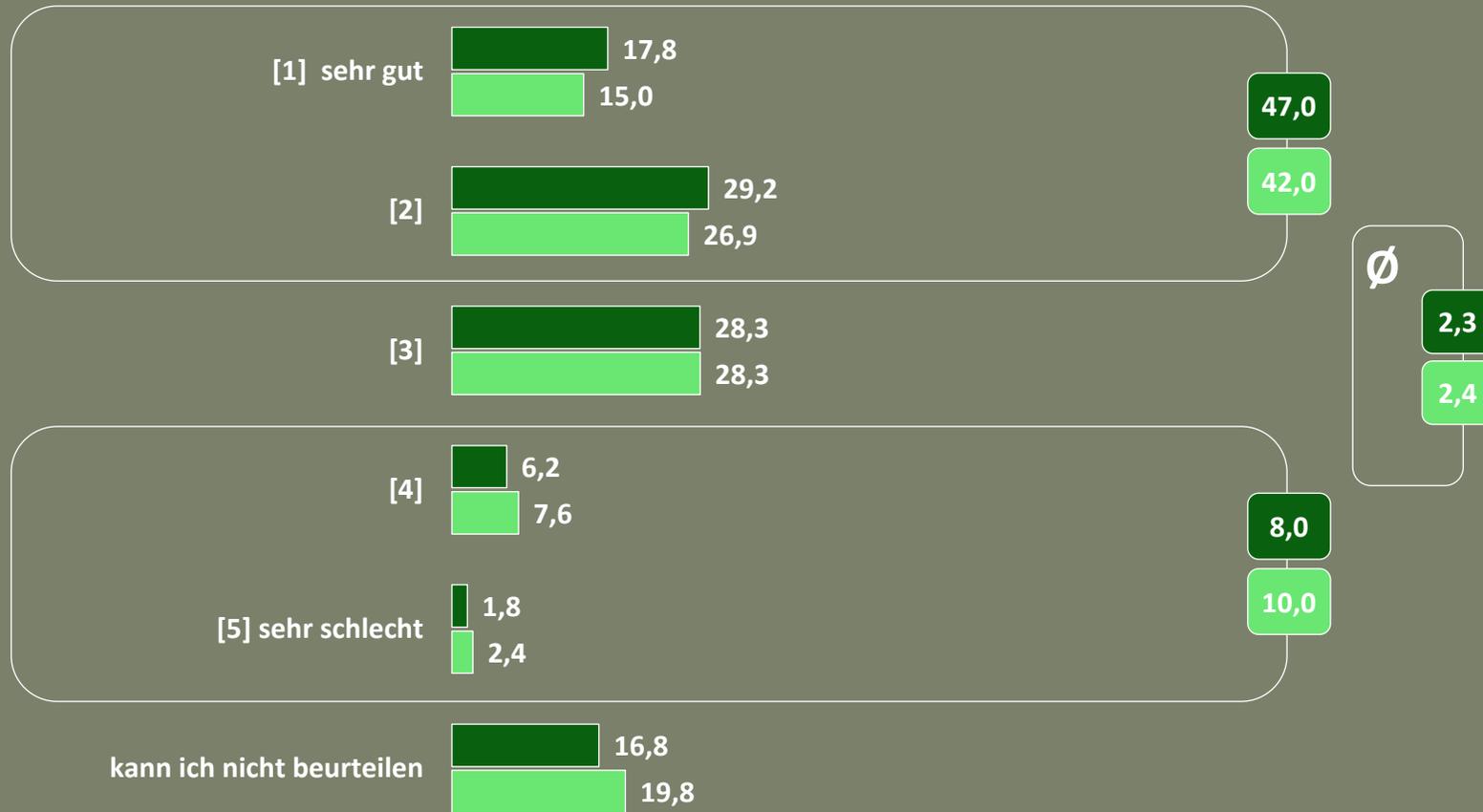
# Bewertung der wahrgenommenen Werbung



Frage 6.2: Wie hat Ihnen die Werbung insgesamt gefallen?

**Werbung der EVU wird besser bewertet.**

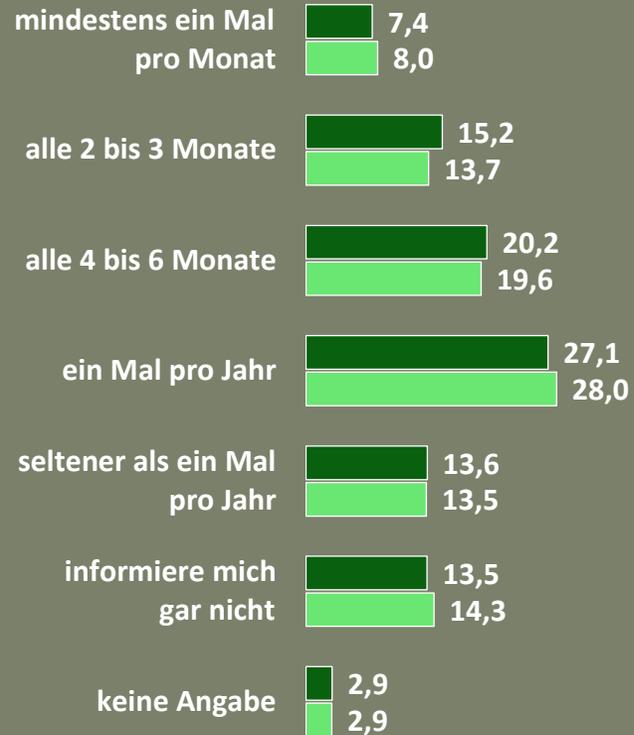
# Bewertung des öffentlichen Auftritts



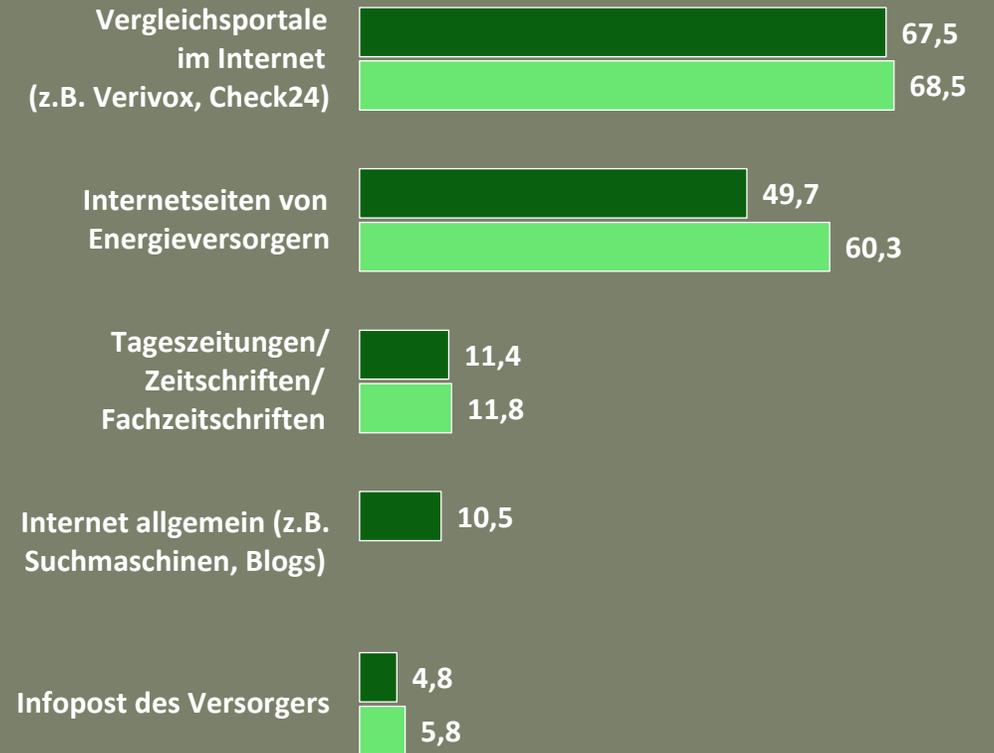
| Bundesbenchmark           |     |
|---------------------------|-----|
| Bund                      | 2,3 |
| Big 3                     | 2,4 |
| reine Ökoanbieter         | 2,3 |
| Discounter                | 2,4 |
| Stadtwerke/Lokalversorger | 2,3 |
| Regionalversorger         | 2,3 |

Frage 7: Wie beurteilen Sie insgesamt den öffentlichen Auftritt Ihres Energieversorgers?

**Der öffentliche Auftritt wird besser bewertet.**



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



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

**Das Informationsverhalten hat sich intensiviert, Vergleichsportale im Internet bleiben die wichtigste Informationsquelle.**

Ergebnisse im Überblick

Energieversorger in der Öffentlichkeit

## **E-Mobilität**

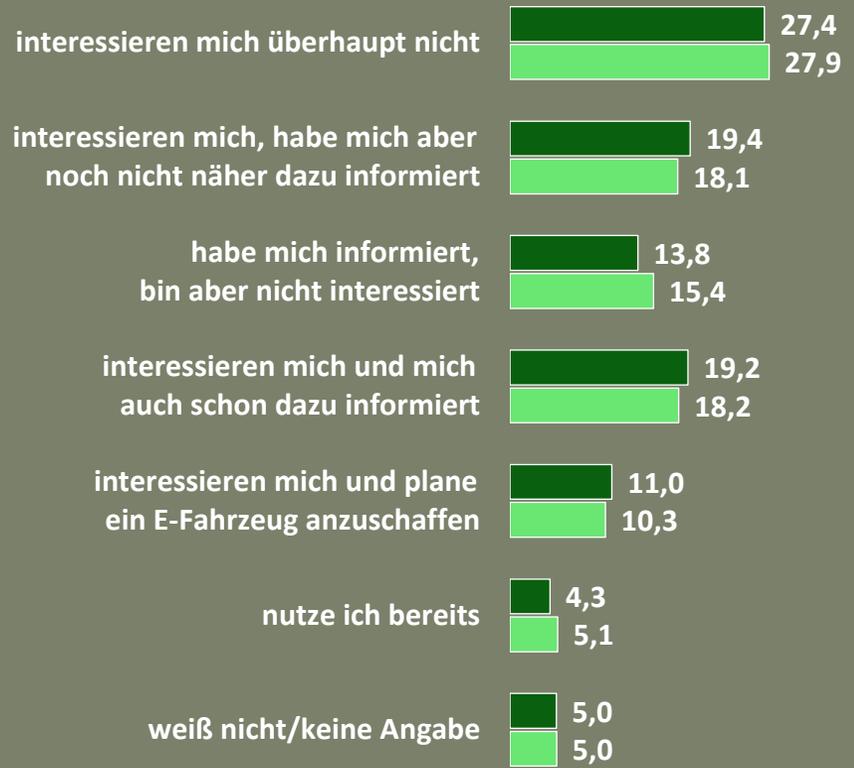
Klimaschutz

Image und Kundenzufriedenheit

Kundenbindung und Wettbewerb in der Stromwirtschaft

Kundenbindung und Wettbewerb in der Gaswirtschaft

Handlungsfelder und Ansatzpunkte für EVU



**Interessierte und Informierte:**  
n = 413 (34,4%; 2022: 33,6%)

**Desinteressiert oder nicht Informierte:**  
n = 787 (65,6%; 2022: 66,4%)

|                           | Art des Elektrofahrzeugs      |                                      |
|---------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|
|                           | Anschaffung geplant (n = 123) | Anschaffung bereits erfolgt (n = 62) |
| vollelektrisches Fahrzeug | 67,3                          | 66,8                                 |
| PlugIn-Hybrid             | 30,3                          | 23,9                                 |
| weiß nicht/keine Angabe   | 2,4                           | 9,3                                  |

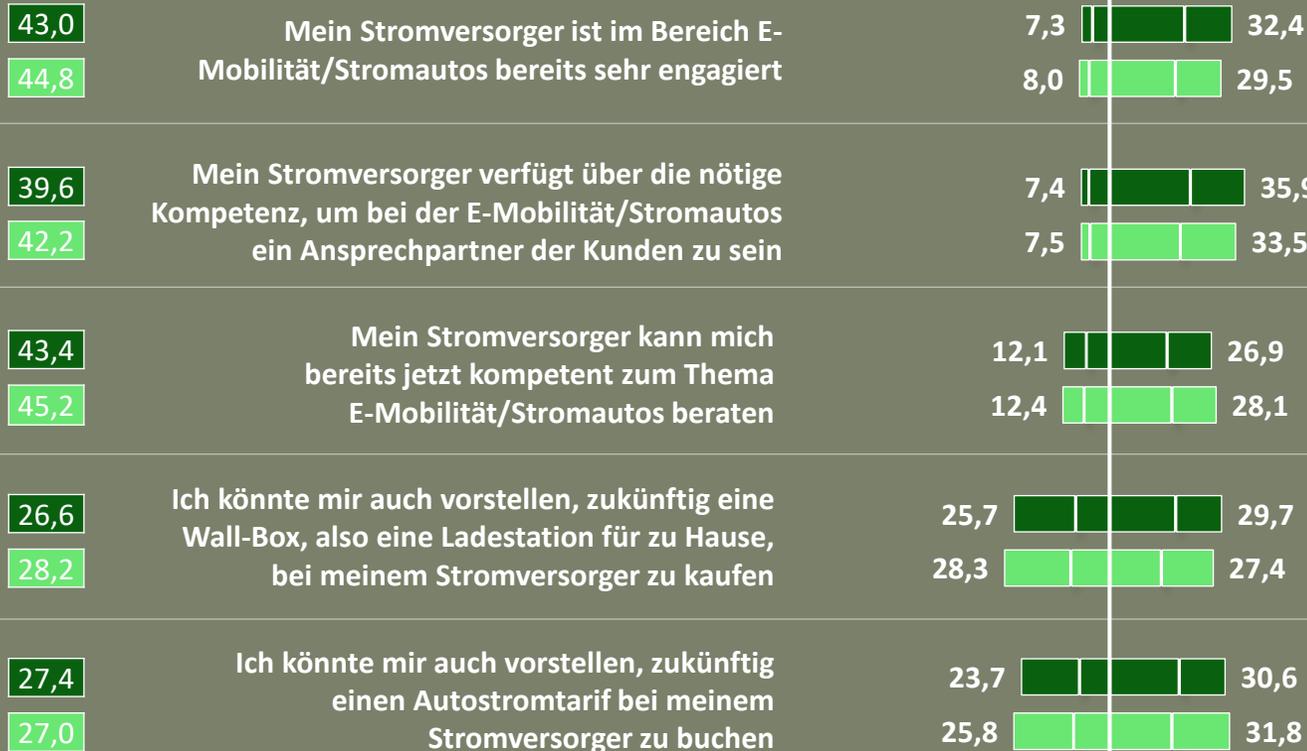
Frage 12: Wie interessant ist das Thema E-Mobilität für Sie? Elektrofahrzeuge ...

**Das Interesse an Elektromobilität ist nahezu unverändert.**

# 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

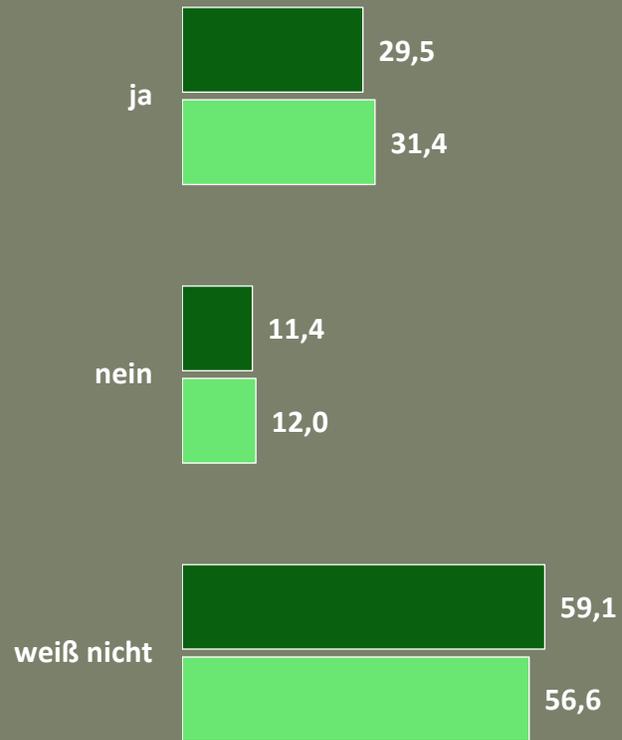


## Mittelwerte/Benchmarks

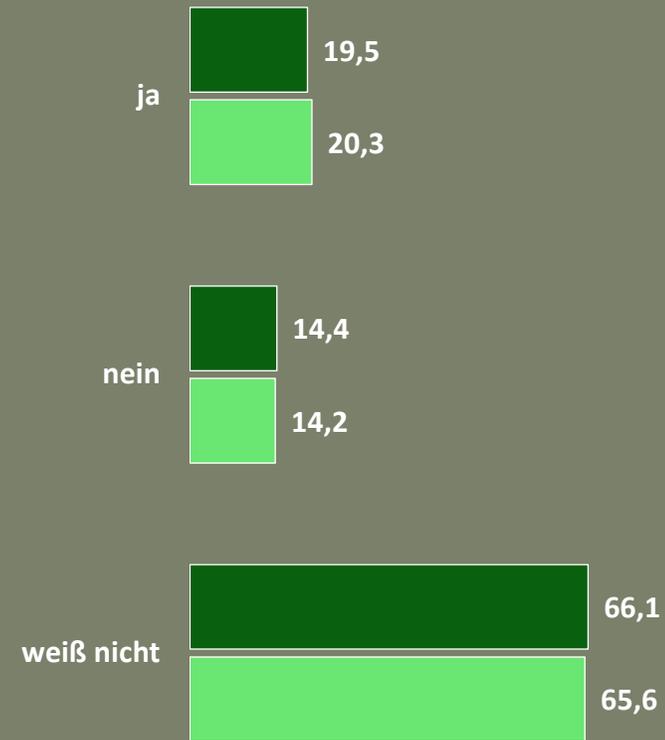
| Year              | Avg | Category                  | Benchmark |
|-------------------|-----|---------------------------|-----------|
| 2023              | 2,4 |                           |           |
| 2022              | 2,4 |                           |           |
| Bund              | 2,4 | Discounter                | 2,5       |
| Big 3             | 2,3 | Stadtwerke/Lokalversorger | 2,4       |
| reine Ökoanbieter | 2,7 | Regionalversorger         | 2,2       |
| 2023              | 2,3 |                           |           |
| 2022              | 2,3 |                           |           |
| Bund              | 2,3 | Discounter                | 2,5       |
| Big 3             | 2,4 | Stadtwerke/Lokalversorger | 2,3       |
| reine Ökoanbieter | 2,2 | Regionalversorger         | 2,1       |
| 2023              | 2,6 |                           |           |
| 2022              | 2,6 |                           |           |
| Bund              | 2,6 | Discounter                | 2,9       |
| Big 3             | 2,5 | Stadtwerke/Lokalversorger | 2,7       |
| reine Ökoanbieter | 2,8 | Regionalversorger         | 2,5       |
| 2023              | 3,0 |                           |           |
| 2022              | 3,1 |                           |           |
| Bund              | 3,0 | Discounter                | 3,1       |
| Big 3             | 2,9 | Stadtwerke/Lokalversorger | 3,1       |
| reine Ökoanbieter | 3,1 | Regionalversorger         | 3,0       |
| 2023              | 3,0 |                           |           |
| 2022              | 2,9 |                           |           |
| Bund              | 3,0 | Discounter                | 3,0       |
| Big 3             | 2,8 | Stadtwerke/Lokalversorger | 3,0       |
| reine Ökoanbieter | 2,6 | Regionalversorger         | 3,1       |

Frage 13: 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“.

**Die Einschätzung der EVU im Bereich Elektromobilität ist unverändert durchschnittlich.**



Frage 13.1: Bietet Ihr Stromversorger bereits Ladesäulen für Stromautos im öffentlichen Bereich an?



Frage 13.2: Hat Ihr Stromversorger Ladestationen für die eigene Garage - sogenannte Wall-Boxes - im Angebot?

**Das Ladesäulen-Angebot wird seltener wahrgenommen, die Wahrnehmung des Angebots von Wall-Boxes ist unverändert.**

Ergebnisse im Überblick

Energieversorger in der Öffentlichkeit

E-Mobilität

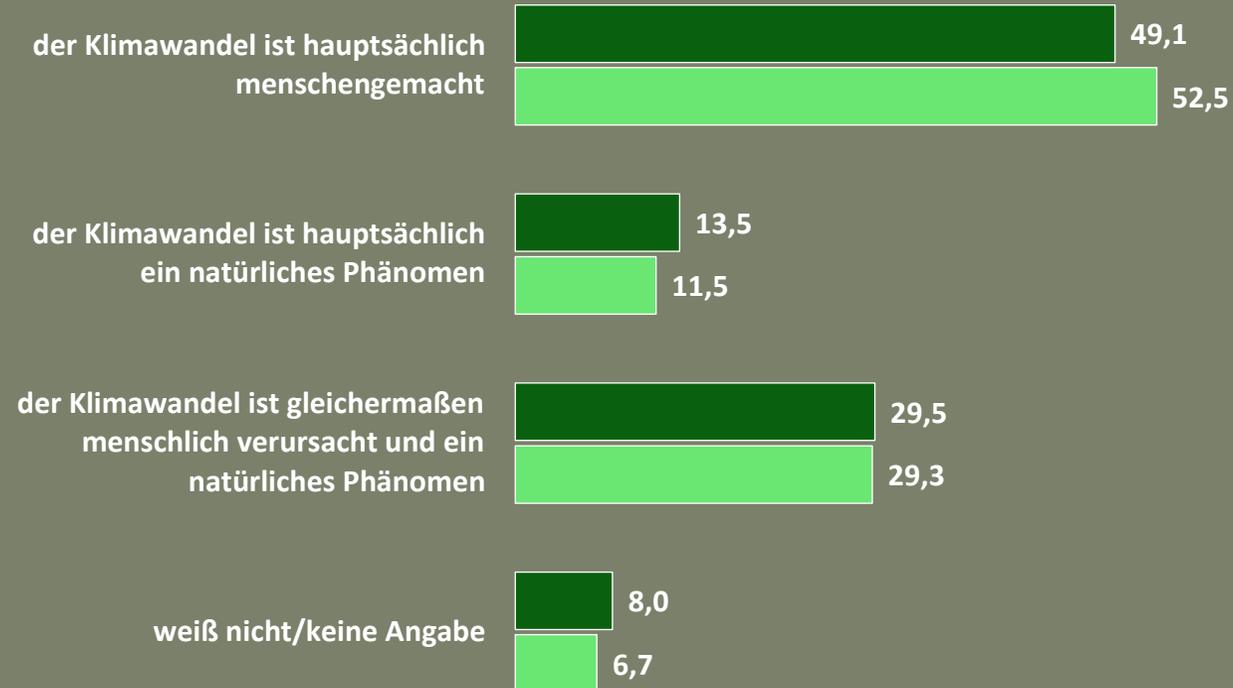
**Klimaschutz**

Image und Kundenzufriedenheit

Kundenbindung und Wettbewerb in der Stromwirtschaft

Kundenbindung und Wettbewerb in der Gaswirtschaft

Handlungsfelder und Ansatzpunkte für EVU



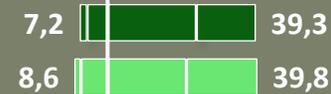
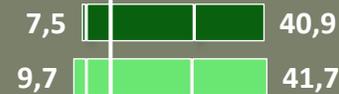
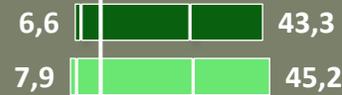
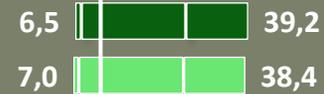
Frage 14: Als erstes interessiert uns Ihre Einstellung zum Klimawandel. Welche der folgenden Aussagen trifft Ihrer Meinung nach zu?

**Ursache für den Klimawandel ist für weniger als die Hälfte der Befragten hauptsächlich der Mensch.**

# 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

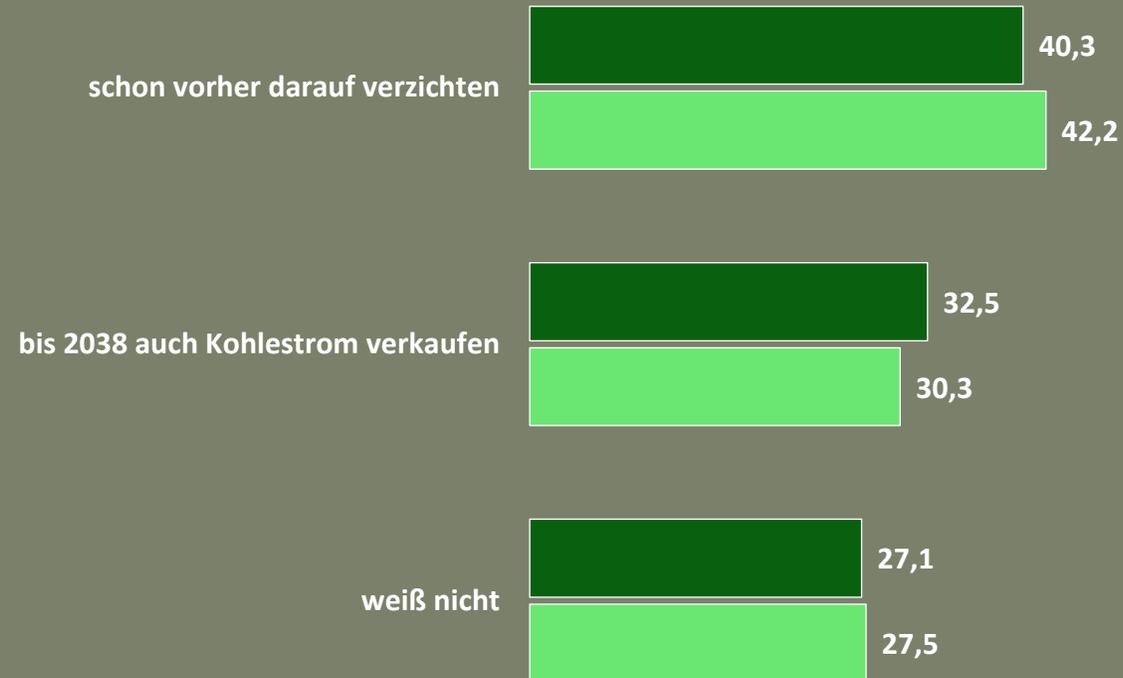


## Mittelwerte/Benchmarks

| 2023              | 2,2 |                               |
|-------------------|-----|-------------------------------|
| 2022              | 2,2 |                               |
| Bund              | 2,2 | Discounter 2,1                |
| Big 3             | 2,2 | Stadtwerke/Lokalversorger 2,2 |
| reine Ökoanbieter | 2,0 | Regionalversorger 2,4         |
| 2023              | 2,2 |                               |
| 2022              | 2,2 |                               |
| Bund              | 2,2 | Discounter 2,1                |
| Big 3             | 2,2 | Stadtwerke/Lokalversorger 2,1 |
| reine Ökoanbieter | 2,0 | Regionalversorger 2,3         |
| 2023              | 2,2 |                               |
| 2022              | 2,3 |                               |
| Bund              | 2,2 | Discounter 2,1                |
| Big 3             | 2,2 | Stadtwerke/Lokalversorger 2,1 |
| reine Ökoanbieter | 2,2 | Regionalversorger 2,2         |
| 2023              | 2,3 |                               |
| 2022              | 2,2 |                               |
| Bund              | 2,3 | Discounter 2,2                |
| Big 3             | 2,2 | Stadtwerke/Lokalversorger 2,2 |
| reine Ökoanbieter | 2,1 | Regionalversorger 2,4         |
| 2023              | 2,4 |                               |
| 2022              | --  |                               |
| Bund              | 2,4 | Discounter 2,3                |
| Big 3             | 2,3 | Stadtwerke/Lokalversorger 2,4 |
| reine Ökoanbieter | 2,4 | Regionalversorger 2,6         |

Frage 15: Bitte bewerten Sie die folgenden Aussagen zu Ihrem Stromversorger auf einer Skala von 1 = „trifft voll und ganz zu“ bis 5 = „trifft überhaupt nicht zu“.  
Mein Stromversorger ...

Die EVU werden beim Thema Klimaschutz unverändert bewertet.



Frage 16: Sollten Energieversorger bereits vor dem beschlossenen Kohleausstieg im Jahr 2038 auf den Verkauf von Kohlestrom verzichten und nur noch Ökostrom verkaufen?

**Ein früherer Verzicht auf die Kohleverstromung wird von weniger Haushalten gewünscht.**

Ergebnisse im Überblick

Energieversorger in der Öffentlichkeit

E-Mobilität

Klimaschutz

## **Image und Kundenzufriedenheit**

Kundenbindung und Wettbewerb in der Stromwirtschaft

Kundenbindung und Wettbewerb in der Gaswirtschaft

Handlungsfelder und Ansatzpunkte für EVU

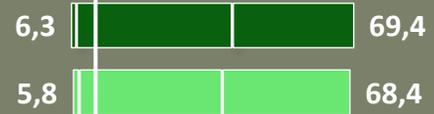
# Image der Energieversorger 1/5

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

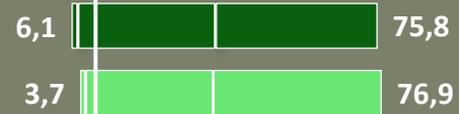
**Bottom-2-Boxes**  
Note 5 | Note 4

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

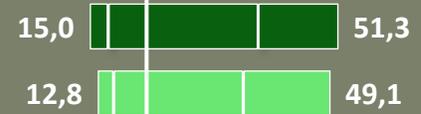
**Mittelwerte/Benchmarks**



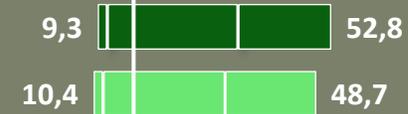
| 2023              | 2,0 |                           |     |
|-------------------|-----|---------------------------|-----|
| 2022              | 1,9 |                           |     |
| Bund              | 2,0 | Discounter                | 2,1 |
| Big 3             | 1,9 | Stadtwerke/Lokalversorger | 1,9 |
| reine Ökoanbieter | 2,1 | Regionalversorger         | 2,1 |



| 2023              | 1,8 |                           |     |
|-------------------|-----|---------------------------|-----|
| 2022              | 1,7 |                           |     |
| Bund              | 1,8 | Discounter                | 1,8 |
| Big 3             | 1,9 | Stadtwerke/Lokalversorger | 1,6 |
| reine Ökoanbieter | 1,9 | Regionalversorger         | 1,9 |



| 2023              | 2,4 |                           |     |
|-------------------|-----|---------------------------|-----|
| 2022              | 2,3 |                           |     |
| Bund              | 2,4 | Discounter                | 2,3 |
| Big 3             | 2,4 | Stadtwerke/Lokalversorger | 2,3 |
| reine Ökoanbieter | 2,3 | Regionalversorger         | 2,4 |



| 2023              | 2,2 |                           |     |
|-------------------|-----|---------------------------|-----|
| 2022              | 2,2 |                           |     |
| Bund              | 2,2 | Discounter                | 2,2 |
| Big 3             | 2,2 | Stadtwerke/Lokalversorger | 2,2 |
| reine Ökoanbieter | 2,1 | Regionalversorger         | 2,3 |

Frage 11: 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 ...

**Die Zuverlässigkeit ist unverändert der Top-erfüllter Imageaspekt.**

# 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**

40,7

41,3

... fördert aktiv die Verbreitung von Elektrofahrzeugen

10,6 32,2

12,7 31,1

| 2023              | 2,5 |                           |     |
|-------------------|-----|---------------------------|-----|
| 2022              | 2,5 |                           |     |
| Bund              | 2,5 | Discounter                | 2,6 |
| Big 4             | 2,5 | Stadtwerke/Lokalversorger | 2,3 |
| reine Ökoanbieter | 2,1 | Regionalversorger         | 2,5 |

7,4

9,0

... ist kundenfreundlich

9,7 63,1

8,8 63,1

| 2023              | 2,1 |                           |     |
|-------------------|-----|---------------------------|-----|
| 2022              | 2,1 |                           |     |
| Bund              | 2,1 | Discounter                | 1,9 |
| Big 4             | 2,2 | Stadtwerke/Lokalversorger | 2,0 |
| reine Ökoanbieter | 1,6 | Regionalversorger         | 2,1 |

8,2

11,4

... ist serviceorientiert

9,9 59,8

9,0 58,7

| 2023              | 2,2 |                           |     |
|-------------------|-----|---------------------------|-----|
| 2022              | 2,2 |                           |     |
| Bund              | 2,2 | Discounter                | 2,1 |
| Big 4             | 2,2 | Stadtwerke/Lokalversorger | 2,0 |
| reine Ökoanbieter | 1,7 | Regionalversorger         | 2,2 |

Frage 11: 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 ...

**Keine Veränderung der Imagebewertung.**

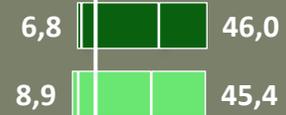
# Image der Energieversorger 3/5

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

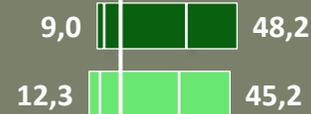
**Bottom-2-Boxes**  
Note 5 | Note 4

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

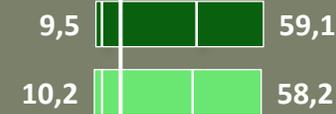
**Mittelwerte/Benchmarks**



| 2023              | 2,2 |                           |     |
|-------------------|-----|---------------------------|-----|
| 2022              | 2,2 |                           |     |
| Bund              | 2,2 | Discounter                | 2,1 |
| Big 3             | 2,3 | Stadtwerke/Lokalversorger | 2,1 |
| reine Ökoanbieter | 2,1 | Regionalversorger         | 2,3 |



| 2023              | 2,3 |                           |     |
|-------------------|-----|---------------------------|-----|
| 2022              | 2,3 |                           |     |
| Bund              | 2,3 | Discounter                | 2,2 |
| Big 3             | 2,3 | Stadtwerke/Lokalversorger | 2,2 |
| reine Ökoanbieter | 2,4 | Regionalversorger         | 2,3 |



| 2023              | 2,2 |                           |     |
|-------------------|-----|---------------------------|-----|
| 2022              | 2,2 |                           |     |
| Bund              | 2,2 | Discounter                | 2,2 |
| Big 3             | 2,2 | Stadtwerke/Lokalversorger | 2,1 |
| reine Ökoanbieter | 1,9 | Regionalversorger         | 2,3 |

Frage 11: 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 ...

**Keine Veränderung der Imagebewertung.**

# 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**

6,8

7,9

... ist vertrauenswürdig

9,1 | 65,5

7,4 | 65,1

| 2023              | 2,1 |                               |
|-------------------|-----|-------------------------------|
| 2022              | 2,1 |                               |
| Bund              | 2,1 | Discounter 2,0                |
| Big 3             | 2,1 | Stadtwerke/Lokalversorger 2,0 |
| reine Ökoanbieter | 1,8 | Regionalversorger 2,2         |

8,4

10,0

... spricht mich persönlich an

13,0 | 55,9

11,1 | 55,8

| 2023              | 2,3 |                               |
|-------------------|-----|-------------------------------|
| 2022              | 2,3 |                               |
| Bund              | 2,3 | Discounter 2,1                |
| Big 3             | 2,3 | Stadtwerke/Lokalversorger 2,2 |
| reine Ökoanbieter | 2,0 | Regionalversorger 2,4         |

6,1

7,5

... hat angemessene Preise

16,8 | 52,7

15,5 | 52,4

| 2023              | 2,4 |                               |
|-------------------|-----|-------------------------------|
| 2022              | 2,4 |                               |
| Bund              | 2,4 | Discounter 2,2                |
| Big 3             | 2,5 | Stadtwerke/Lokalversorger 2,4 |
| reine Ökoanbieter | 2,5 | Regionalversorger 2,5         |

14,5

17,6

... ist wichtig für die Region

9,9 | 60,9

8,1 | 58,9

| 2023              | 2,4 |                               |
|-------------------|-----|-------------------------------|
| 2022              | 2,4 |                               |
| Bund              | 2,4 | Discounter 2,2                |
| Big 3             | 2,5 | Stadtwerke/Lokalversorger 2,4 |
| reine Ökoanbieter | 2,5 | Regionalversorger 2,5         |

Frage 11: 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 ...

**Die Wichtigkeit für die Region hat leicht zugenommen.**

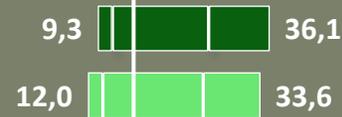
# Image der Energieversorger 5/5

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

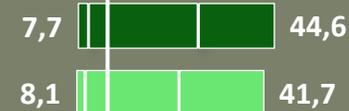
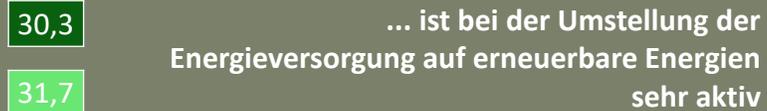
**Bottom-2-Boxes**  
Note 5 | Note 4

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

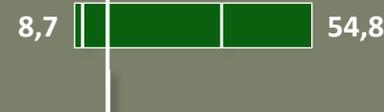
**Mittelwerte/Benchmarks**



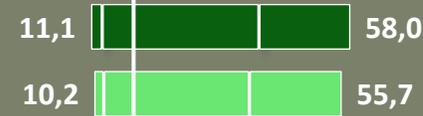
|                   |            |                               |
|-------------------|------------|-------------------------------|
| <b>2023</b>       | <b>2,3</b> |                               |
| <b>2022</b>       | <b>2,4</b> |                               |
| Bund              | 2,3        | Discounter 2,6                |
| Big 3             | 2,3        | Stadtwerke/Lokalversorger 2,1 |
| reine Ökoanbieter | 3,4        | Regionalversorger 2,1         |



|                   |            |                               |
|-------------------|------------|-------------------------------|
| <b>2023</b>       | <b>2,2</b> |                               |
| <b>2022</b>       | <b>2,2</b> |                               |
| Bund              | 2,2        | Discounter 2,2                |
| Big 3             | 2,1        | Stadtwerke/Lokalversorger 2,2 |
| reine Ökoanbieter | 1,8        | Regionalversorger 2,4         |



|                   |            |                               |
|-------------------|------------|-------------------------------|
| <b>2023</b>       | <b>2,2</b> |                               |
| <b>2022</b>       | <b>--</b>  |                               |
| Bund              | 2,2        | Discounter 2,1                |
| Big 3             | 2,1        | Stadtwerke/Lokalversorger 2,1 |
| reine Ökoanbieter | 2,2        | Regionalversorger 2,3         |

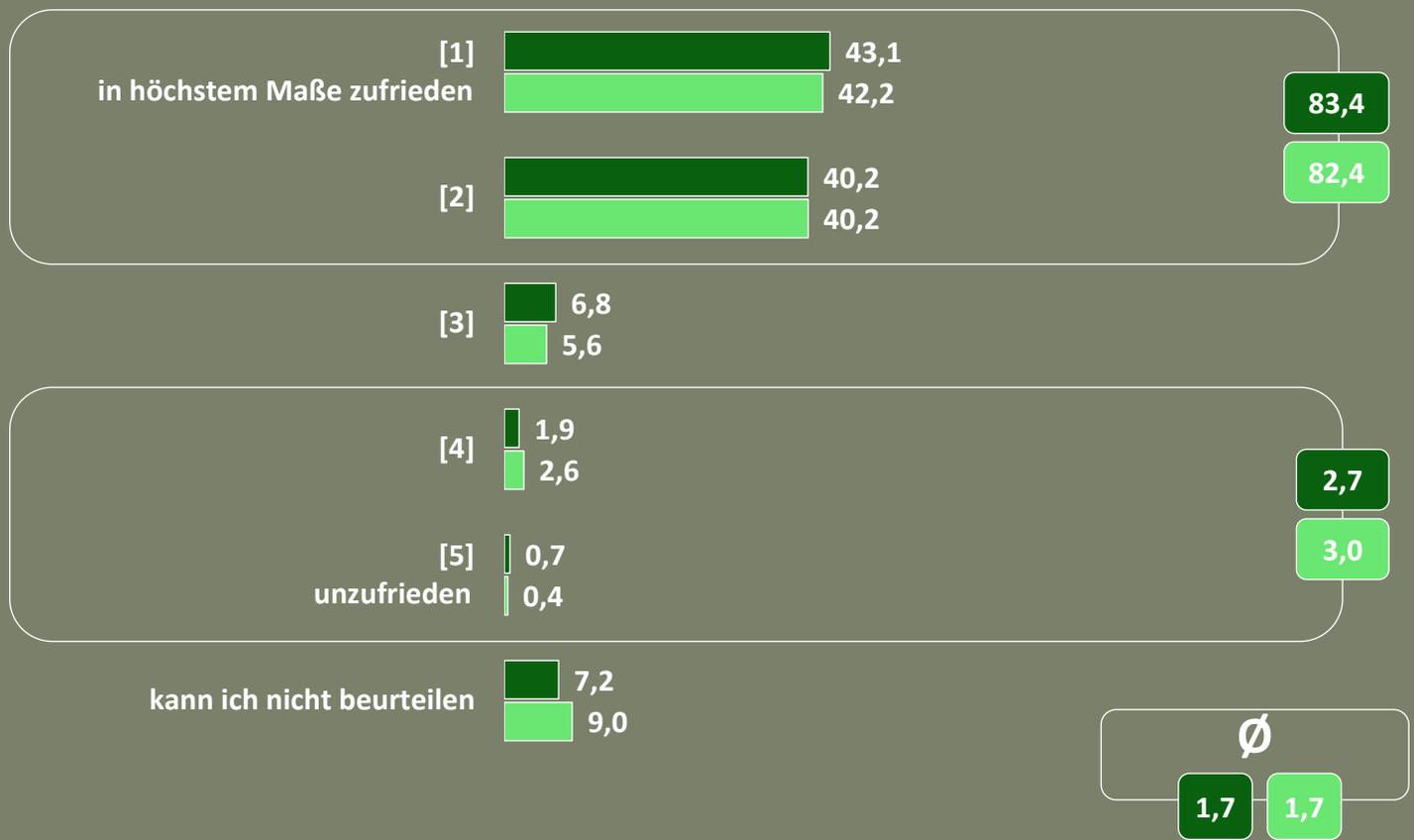


|                   |            |                               |
|-------------------|------------|-------------------------------|
| <b>2023</b>       | <b>2,2</b> |                               |
| <b>2022</b>       | <b>2,2</b> |                               |
| Bund              | 2,2        | Discounter 2,2                |
| Big 3             | 2,2        | Stadtwerke/Lokalversorger 2,1 |
| reine Ökoanbieter | 2,4        | Regionalversorger 2,4         |

Frage 11: 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 ...

**Das Ansehen der EVU insgesamt ist leicht gestiegen.**

# Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Kernkompetenz



| Bundesbenchmark           |     |
|---------------------------|-----|
| Bund                      | 1,7 |
| Big 3                     | 1,7 |
| reine Ökoanbieter         | 1,8 |
| Discounter                | 1,5 |
| Stadtwerke/Lokalversorger | 1,6 |
| Regionalversorger         | 1,7 |

| Gründe für die Unzufriedenheit |  |
|--------------------------------|--|
| 1.                             | generelle Unzufriedenheit                                  |
| 2.                             | Unsicher ob Versorgung auch in Zukunft zuverlässig erfolgt |
| 3.                             | Störung/Stromausfall in der Vergangenheit                  |

n = 114

Frage 18: Wie zufrieden sind Sie mit der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Stromversorgung?

**Sicherheit und Zuverlässigkeit der Versorgung erreichen als Kernkompetenz weiter den höchsten Erfüllungsgrad.**

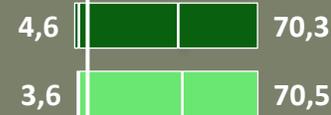
# Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Rechnung

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

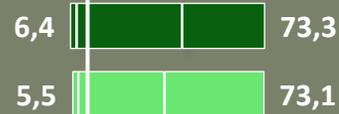
**Bottom-2-Boxes**  
Note 5 | Note 4

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

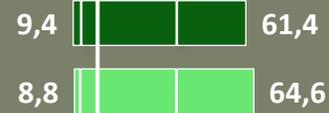
**Mittelwerte/Benchmarks**



| 2023              | 2,0 |                           |     |
|-------------------|-----|---------------------------|-----|
| 2022              | 1,9 |                           |     |
| Bund              | 2,0 | Discounter                | 1,9 |
| Big 3             | 2,0 | Stadtwerke/Lokalversorger | 1,9 |
| reine Ökoanbieter | 1,9 | Regionalversorger         | 2,0 |



| 2023              | 1,9 |                           |     |
|-------------------|-----|---------------------------|-----|
| 2022              | 1,8 |                           |     |
| Bund              | 1,9 | Discounter                | 1,9 |
| Big 3             | 1,9 | Stadtwerke/Lokalversorger | 1,8 |
| reine Ökoanbieter | 1,8 | Regionalversorger         | 2,1 |



| 2023              | 2,2 |                           |     |
|-------------------|-----|---------------------------|-----|
| 2022              | 2,1 |                           |     |
| Bund              | 2,2 | Discounter                | 1,9 |
| Big 3             | 2,1 | Stadtwerke/Lokalversorger | 2,1 |
| reine Ökoanbieter | 2,4 | Regionalversorger         | 2,2 |

Frage 18: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Die Zufriedenheit mit der Rechnung hat insgesamt leicht abgenommen.

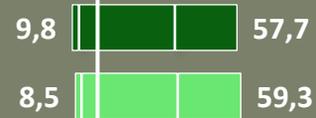
# Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Tarife

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

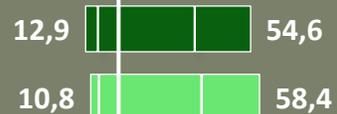
**Bottom-2-Boxes**  
Note 5 | Note 4

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

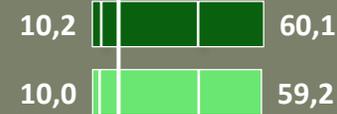
**Mittelwerte/Benchmarks**



| 2023              | 2,2 |                           |     |
|-------------------|-----|---------------------------|-----|
| 2022              | 2,1 |                           |     |
| Bund              | 2,2 | Discounter                | 2,1 |
| Big 3             | 2,1 | Stadtwerke/Lokalversorger | 2,2 |
| reine Ökoanbieter | 2,4 | Regionalversorger         | 2,2 |



| 2023              | 2,3 |                           |     |
|-------------------|-----|---------------------------|-----|
| 2022              | 2,2 |                           |     |
| Bund              | 2,3 | Discounter                | 2,2 |
| Big 3             | 2,3 | Stadtwerke/Lokalversorger | 2,3 |
| reine Ökoanbieter | 2,1 | Regionalversorger         | 2,5 |



| 2023              | 2,2 |                           |     |
|-------------------|-----|---------------------------|-----|
| 2022              | 2,2 |                           |     |
| Bund              | 2,2 | Discounter                | 2,0 |
| Big 3             | 2,2 | Stadtwerke/Lokalversorger | 2,1 |
| reine Ökoanbieter | 2,2 | Regionalversorger         | 2,2 |

Frage 18: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

**Die Zufriedenheit mit Tarifaspekten ist leicht gesunken.**

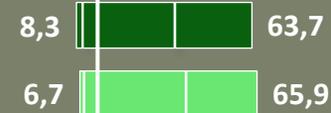
# Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Vertragsmodalitäten & Preisanpassungsschreiben

Anteile „kann ich  
absolut nicht beurteilen“

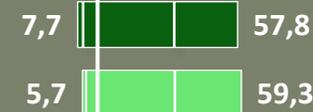
**Bottom-2-Boxes**  
Note 5 | Note 4

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

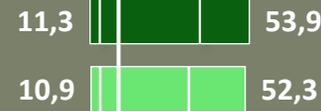
**Mittelwerte/Benchmarks**



| 2023              | 2,1 |                           |     |
|-------------------|-----|---------------------------|-----|
| 2022              | 2,0 |                           |     |
| Bund              | 2,1 | Discounter                | 2,0 |
| Big 3             | 2,1 | Stadtwerke/Lokalversorger | 1,9 |
| reine Ökoanbieter | 2,1 | Regionalversorger         | 2,1 |



| 2023              | 2,1 |                           |     |
|-------------------|-----|---------------------------|-----|
| 2022              | 2,1 |                           |     |
| Bund              | 2,1 | Discounter                | 2,0 |
| Big 3             | 2,2 | Stadtwerke/Lokalversorger | 1,9 |
| reine Ökoanbieter | 2,3 | Regionalversorger         | 2,2 |



| 2023              | 2,3 |                           |     |
|-------------------|-----|---------------------------|-----|
| 2022              | 2,3 |                           |     |
| Bund              | 2,3 | Discounter                | 2,2 |
| Big 3             | 2,3 | Stadtwerke/Lokalversorger | 2,4 |
| reine Ökoanbieter | 2,3 | Regionalversorger         | 2,4 |

Frage 18: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

**Die Vertragslaufzeit wird schlechter bewertet.**

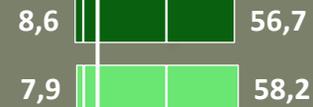
# Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Kundenbetreuung 1/2

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

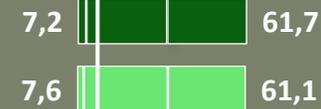
**Bottom-2-Boxes**  
Note 5 | Note 4

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

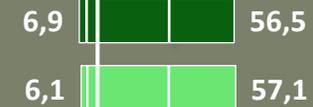
**Mittelwerte/Benchmarks**



| 2023              | 2,1 |                           |     |
|-------------------|-----|---------------------------|-----|
| 2022              | 2,1 |                           |     |
| Bund              | 2,1 | Discounter                | 2,3 |
| Big 3             | 2,1 | Stadtwerke/Lokalversorger | 2,0 |
| reine Ökoanbieter | 1,8 | Regionalversorger         | 2,1 |



| 2023              | 2,0 |                           |     |
|-------------------|-----|---------------------------|-----|
| 2022              | 2,0 |                           |     |
| Bund              | 2,0 | Discounter                | 1,9 |
| Big 3             | 2,0 | Stadtwerke/Lokalversorger | 1,8 |
| reine Ökoanbieter | 2,0 | Regionalversorger         | 2,0 |



| 2023              | 2,1 |                           |     |
|-------------------|-----|---------------------------|-----|
| 2022              | 2,0 |                           |     |
| Bund              | 2,1 | Discounter                | 2,0 |
| Big 3             | 2,1 | Stadtwerke/Lokalversorger | 1,9 |
| reine Ökoanbieter | 2,1 | Regionalversorger         | 2,2 |

Frage 18: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

**Die Erreichbarkeit und die Personalaspekte werden unverändert gut bewertet.**

# Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Kundenbetreuung 2/2

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

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

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

**Mittelwerte/Benchmarks**

34,5

35,8

... dem Verhalten bei Beschwerden/Reklamationen

7,8 | 42,9

8,3 | 41,9

| 2023              | 2,2 |                           |     |
|-------------------|-----|---------------------------|-----|
| 2022              | 2,2 |                           |     |
| Bund              | 2,2 | Discounter                | 2,1 |
| Big 3             | 2,2 | Stadtwerke/Lokalversorger | 2,2 |
| reine Ökoanbieter | 2,0 | Regionalversorger         | 2,3 |

24,6

25,5

... mit der Einhaltung abgesprochener Termine

6,7 | 53,5

5,4 | 54,5

| 2023              | 2,1 |                           |     |
|-------------------|-----|---------------------------|-----|
| 2022              | 2,0 |                           |     |
| Bund              | 2,1 | Discounter                | 1,9 |
| Big 3             | 2,0 | Stadtwerke/Lokalversorger | 1,9 |
| reine Ökoanbieter | 2,1 | Regionalversorger         | 2,1 |

25,4

26,4

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

7,6 | 54,5

6,9 | 50,9

| 2023              | 2,1 |                           |     |
|-------------------|-----|---------------------------|-----|
| 2022              | 2,1 |                           |     |
| Bund              | 2,1 | Discounter                | 2,0 |
| Big 3             | 2,0 | Stadtwerke/Lokalversorger | 2,0 |
| reine Ökoanbieter | 1,8 | Regionalversorger         | 2,2 |

Frage 18: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Die Anteile „kann ich nicht beurteilen“ sind unverändert hoch.

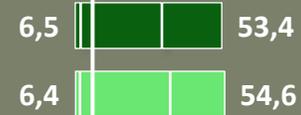
# Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Dienstleistungen

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

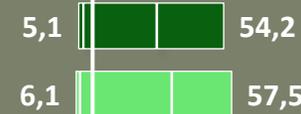
**Bottom-2-Boxes**  
Note 5 | Note 4

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

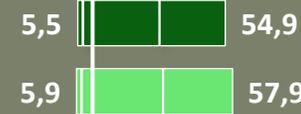
**Mittelwerte/Benchmarks**



| 2023              | 2,1 |                           |     |
|-------------------|-----|---------------------------|-----|
| 2022              | 2,1 |                           |     |
| Bund              | 2,1 | Discounter                | 2,0 |
| Big 3             | 2,1 | Stadtwerke/Lokalversorger | 2,0 |
| reine Ökoanbieter | 2,3 | Regionalversorger         | 2,2 |



| 2023              | 2,0 |                           |     |
|-------------------|-----|---------------------------|-----|
| 2022              | 2,0 |                           |     |
| Bund              | 2,0 | Discounter                | 1,9 |
| Big 3             | 2,0 | Stadtwerke/Lokalversorger | 1,9 |
| reine Ökoanbieter | 2,0 | Regionalversorger         | 2,1 |



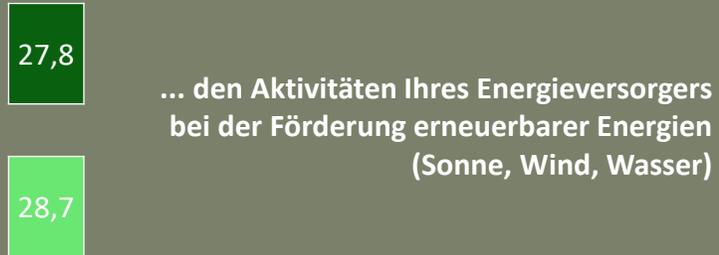
| 2023              | 2,0 |                           |     |
|-------------------|-----|---------------------------|-----|
| 2022              | 2,0 |                           |     |
| Bund              | 2,0 | Discounter                | 1,9 |
| Big 3             | 2,1 | Stadtwerke/Lokalversorger | 1,9 |
| reine Ökoanbieter | 2,0 | Regionalversorger         | 2,0 |

Frage 18: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

**Die Beratungs- und Dienstleistungsangebote werden unverändert gut bewertet.**

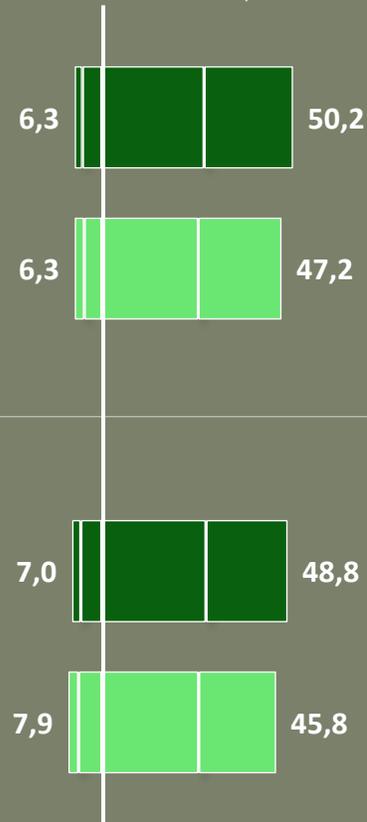
# Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Ökologie

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“



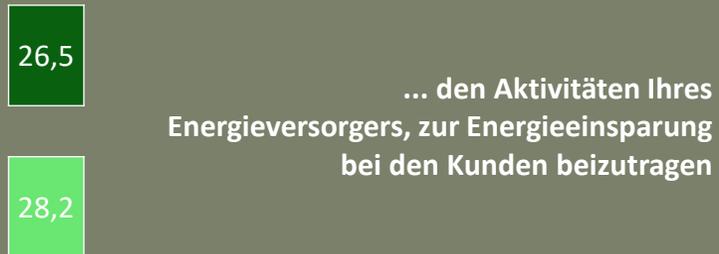
Bottom-2-Boxes Note 5 | Note 4

Top-2-Boxes Note 2 | Note 1



Mittelwerte/Benchmarks

|                   | 2023 | 2022 |                           |     |
|-------------------|------|------|---------------------------|-----|
| Bund              | 2,1  | 2,2  |                           |     |
| Big 3             | 2,1  | 2,0  | Discounter                | 2,0 |
| reine Ökoanbieter | 1,9  | 2,2  | Stadtwerke/Lokalversorger | 2,0 |
|                   |      |      | Regionalversorger         | 2,2 |

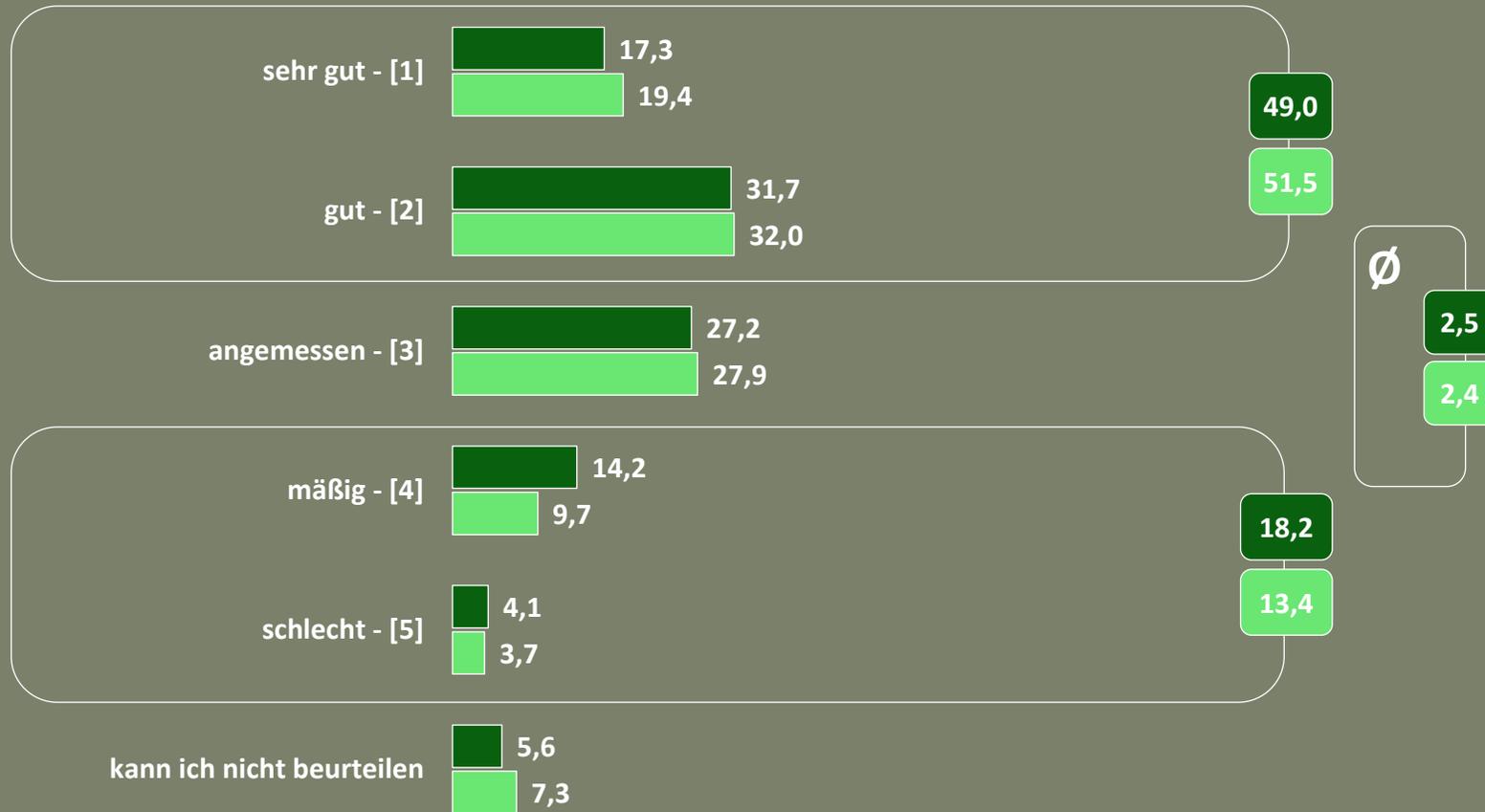


|                   | 2023 | 2022 |                           |     |
|-------------------|------|------|---------------------------|-----|
| Bund              | 2,2  | 2,2  |                           |     |
| Big 3             | 2,1  | 2,1  | Discounter                | 2,1 |
| reine Ökoanbieter | 2,4  | 2,2  | Stadtwerke/Lokalversorger | 2,1 |
|                   |      |      | Regionalversorger         | 2,2 |

Frage 18: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Die Zufriedenheit mit ökologischen Aspekten ist leicht gestiegen.

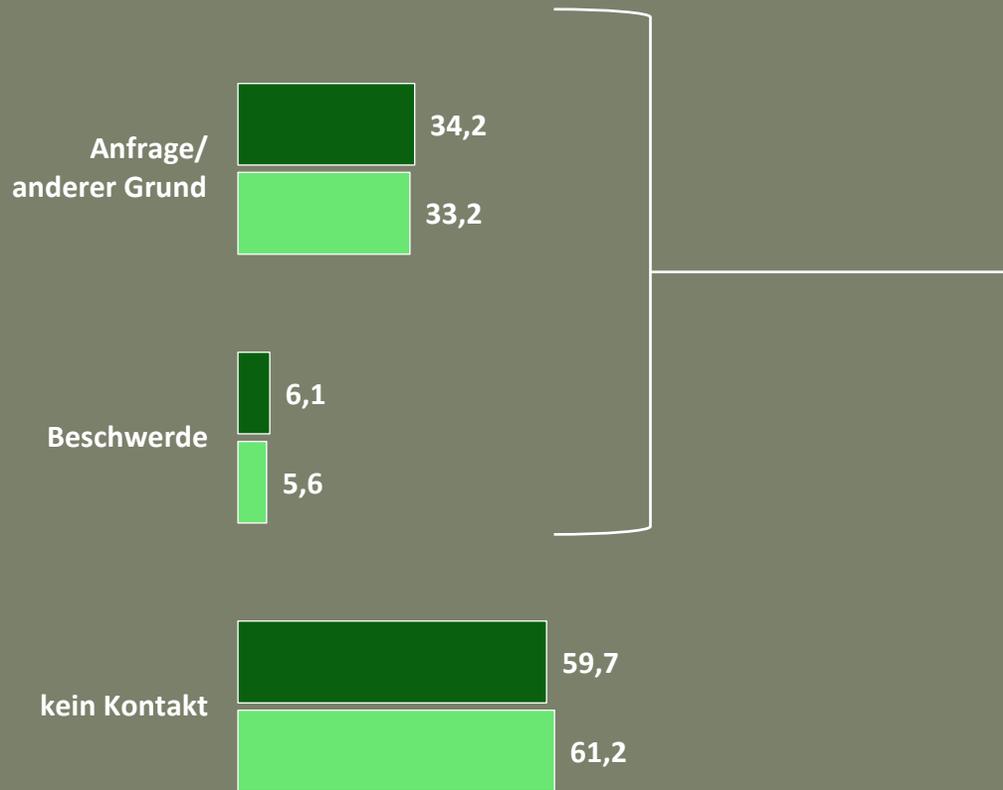
# Preis-Leistungs-Verhältnis – Strom



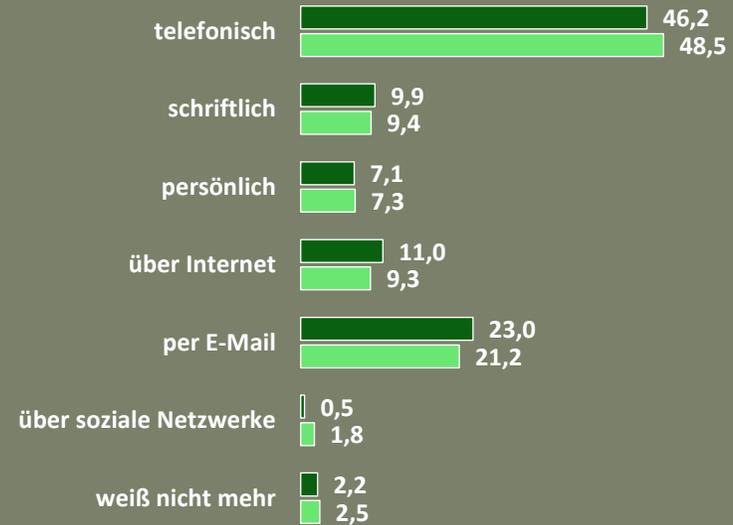
| Bundesbenchmark           |     |
|---------------------------|-----|
| Bund                      | 2,5 |
| Big 3                     | 2,6 |
| reine Ökoanbieter         | 2,5 |
| Discounter                | 2,4 |
| Stadtwerke/Lokalversorger | 2,5 |
| Regionalversorger         | 2,5 |

Frage 19: 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 ...?

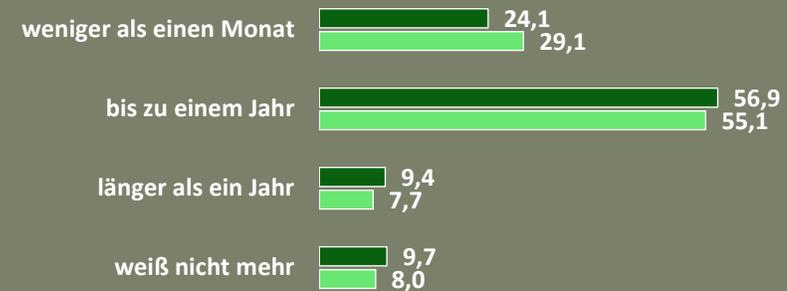
**Das Preis-Leistungs-Verhältnis wird leicht schlechter bewertet.**



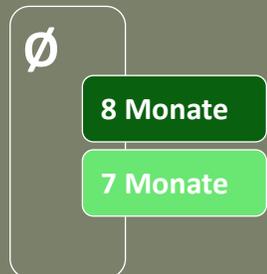
Frage 17/17.1: Haben Sie sich bei Ihrem letzten Kontakt mit einer Anfrage, Beschwerde oder aus einem anderen Grund an Ihren Energieversorger gewandt?



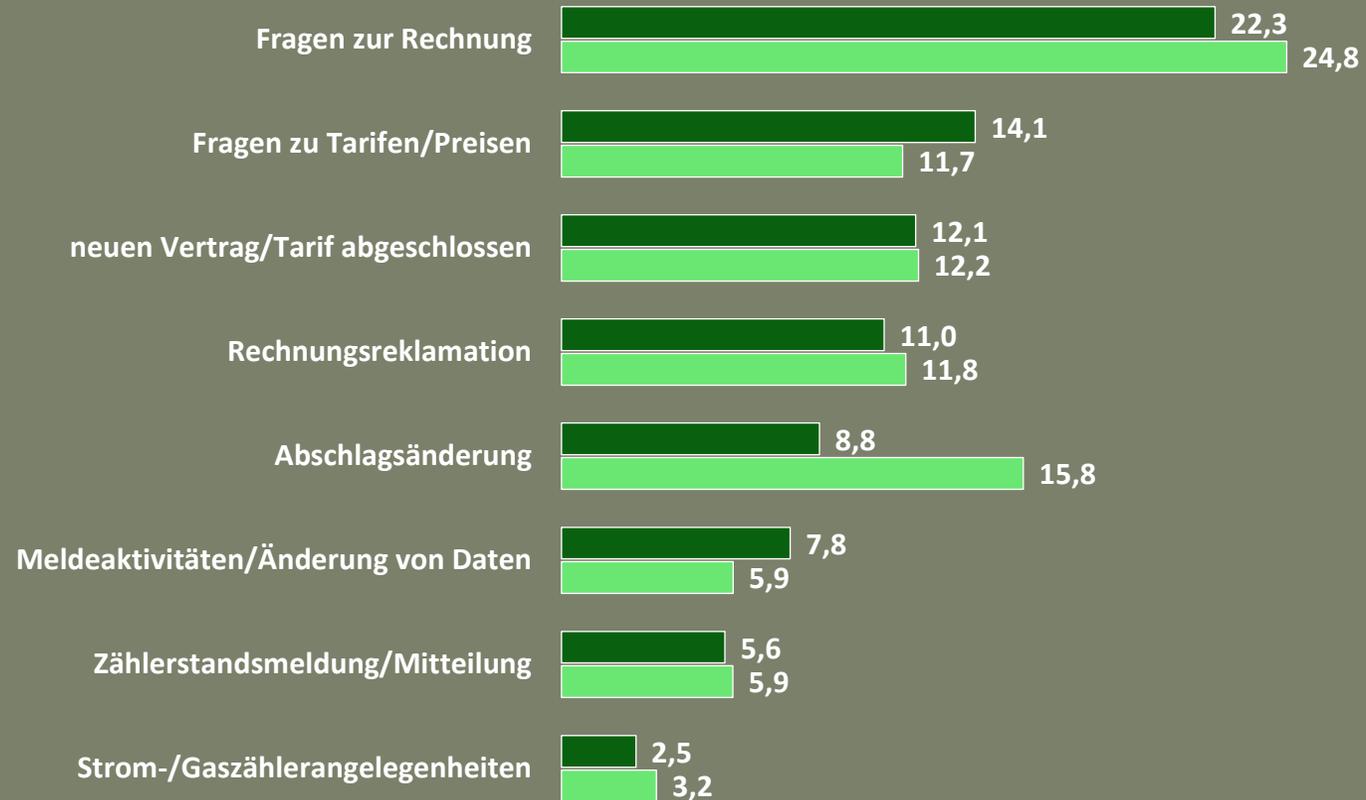
Frage 17.2: Hatten Sie diesen letzten Kontakt mit Ihrem Energieversorger telefonisch, schriftlich, persönlich oder über das Internet, per E-Mail oder über soziale Netzwerke?



Frage 17.3: Wie lange liegt dieser letzte Kontakt zu Ihrem Energieversorger zurück?



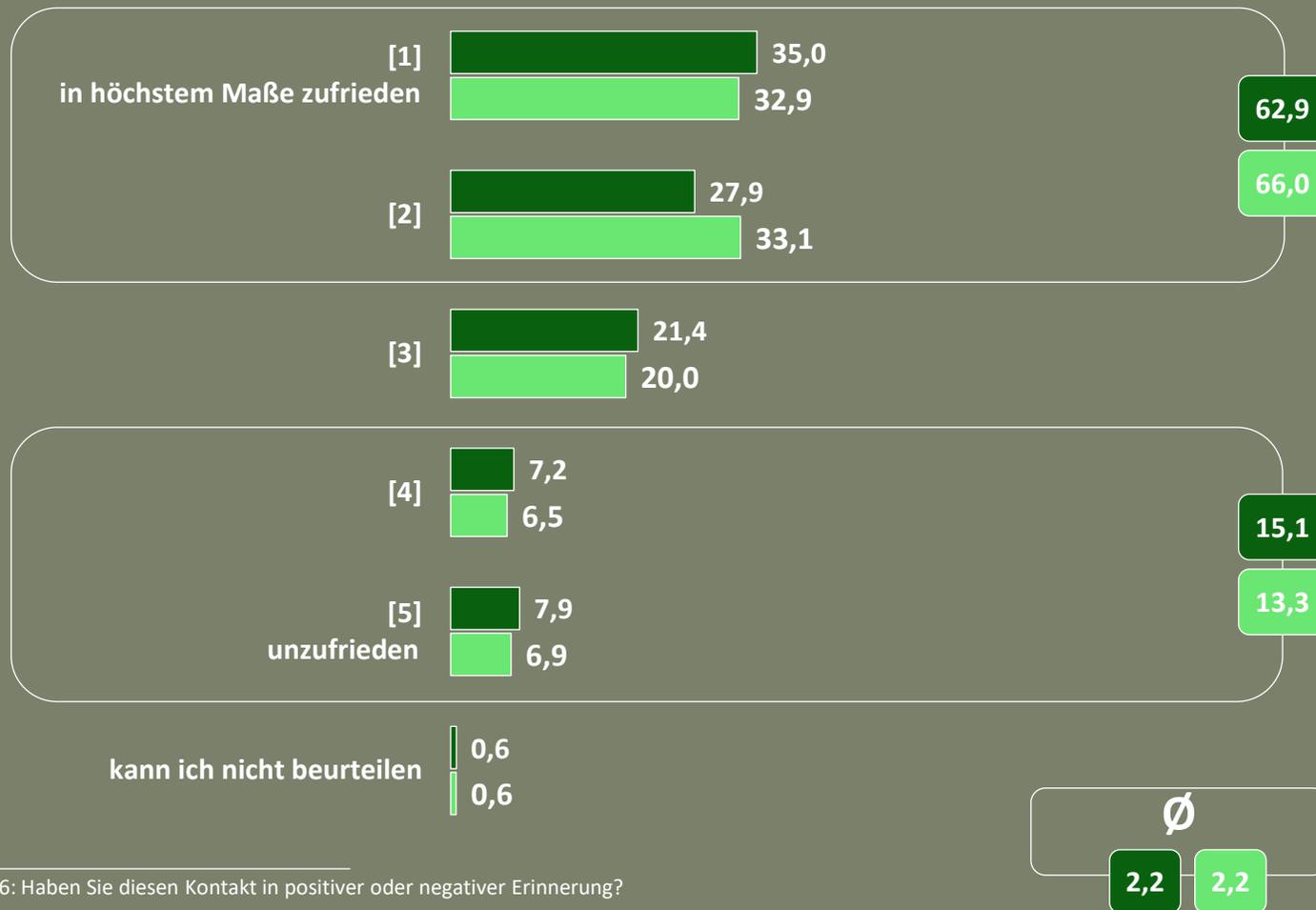
**Unverändert hatten 4 von 10 Befragte Kontakt zu ihrem Versorger.**



Frage 17.5: Was war der Anlass für diesen letzten Kontakt? (Mehrfachnennung, Auswahl der häufigsten Nennungen)

**Fragen zur Rechnung bleiben der wichtigste Kontaktpunkt, Abschlagsänderungen als Kontaktpunkt haben stark nachgelassen.**

# Gesamtbewertung des letzten Kontaktes



| Bundesbenchmark           |     |
|---------------------------|-----|
| Bund                      | 2,2 |
| Big 3                     | 1,9 |
| reine Ökoanbieter         | 2,7 |
| Discounter                | 2,4 |
| Stadtwerke/Lokalversorger | 2,4 |
| Regionalversorger         | 2,2 |

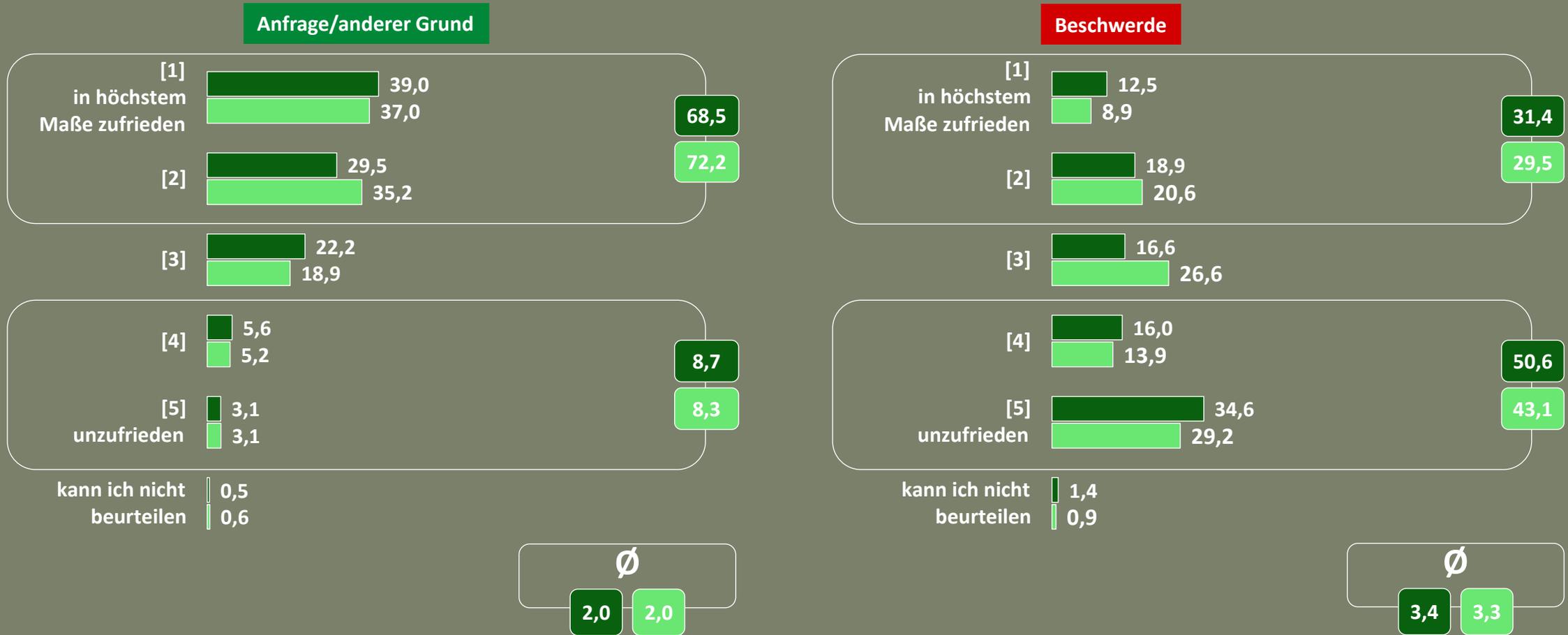
| Gründe für die Unzufriedenheit |   |
|--------------------------------|---|
| 1.                             | Problem blieb ungelöst/Fragen blieben unbeantwortet |
| 2.                             | unfreundlicher Ansprechpartner                      |
| 3.                             | mangelnde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

n = 177

Frage 17.6: Haben Sie diesen Kontakt in positiver oder negativer Erinnerung?

**Der letzte Kontakt zum EVU wird insgesamt positiv bewertet.**

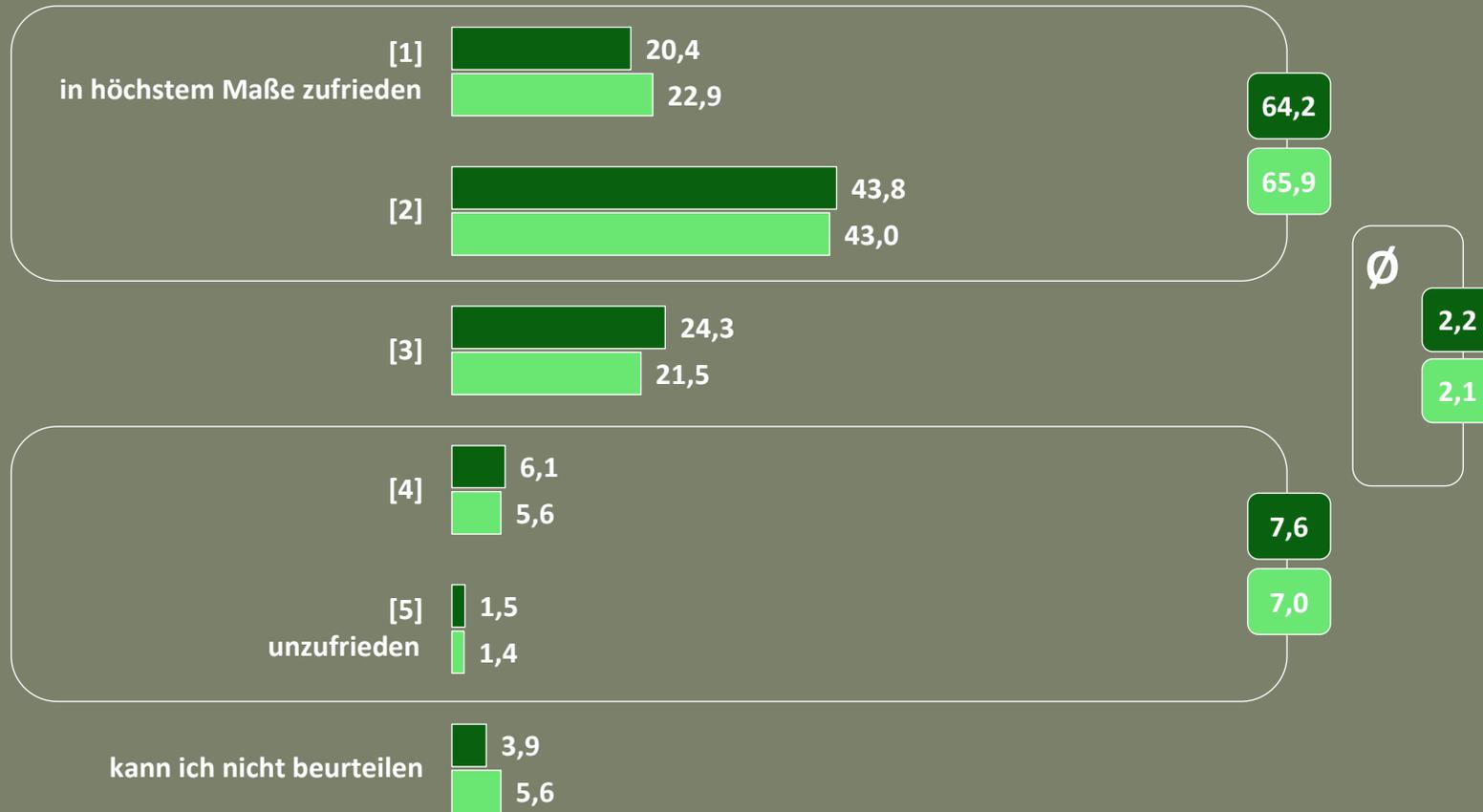
# Gesamtbewertung des letzten Kontaktes – Differenzierung nach Kontaktgrund



Frage 17.6: Haben Sie diesen Kontakt in positiver oder negativer Erinnerung?

**Befragte mit Beschwerden bewerten den Kontakt leicht negativer als im Vorjahr.**

# A'posteriori-Gesamtzufriedenheit



| Bundesbenchmark           |     |
|---------------------------|-----|
| Bund                      | 2,2 |
| Big 3                     | 2,3 |
| reine Ökoanbieter         | 2,1 |
| Discounter                | 2,1 |
| Stadtwerke/Lokalversorger | 2,2 |
| Regionalversorger         | 2,3 |

Frage 20: Wenn Sie sich Ihre Bewertungen noch einmal vergegenwärtigen, wie zufrieden sind Sie dann insgesamt mit Ihrem Energieversorger?

**Die A'posteriori-Gesamtzufriedenheit ist unverändert auf einem eher durchschnittlichem Niveau.**

Ergebnisse im Überblick

Energieversorger in der Öffentlichkeit

E-Mobilität

Klimaschutz

Image und Kundenzufriedenheit

**Kundenbindung und Wettbewerb in der Stromwirtschaft**

Kundenbindung und Wettbewerb in der Gaswirtschaft

Handlungsfelder und Ansatzpunkte für EVU

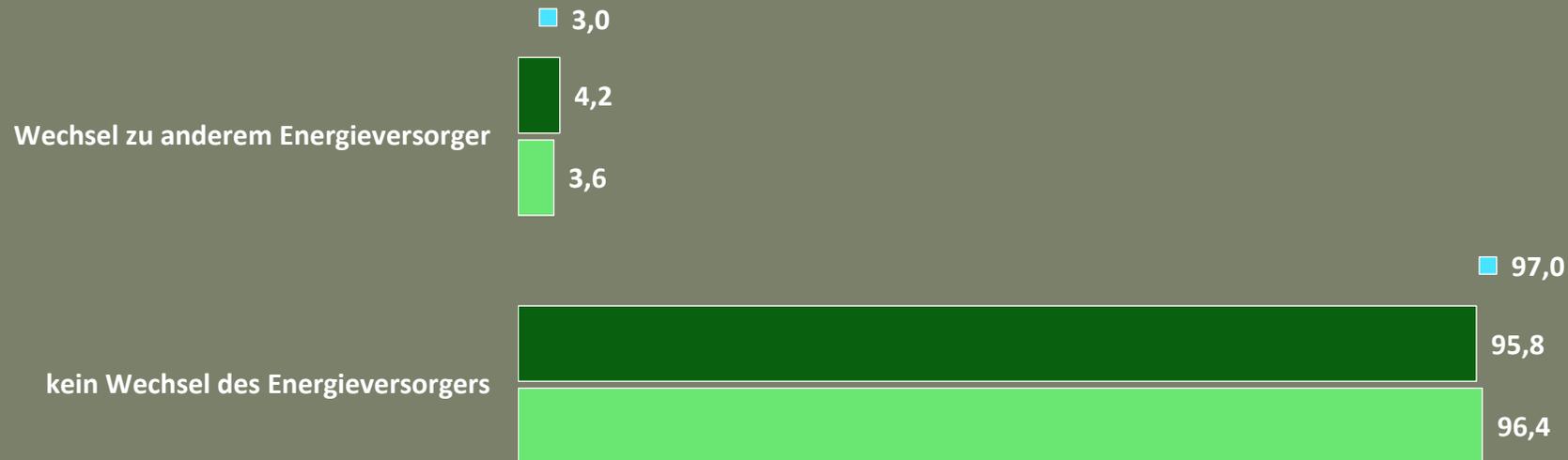
# Quartalsweise Wechselquote

Zur Ermittlung der exakten Wechselquote für ein Quartal werden neben der Frage nach einem bereits erfolgten Versorgerwechsel im Quartal 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
- Umzug

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

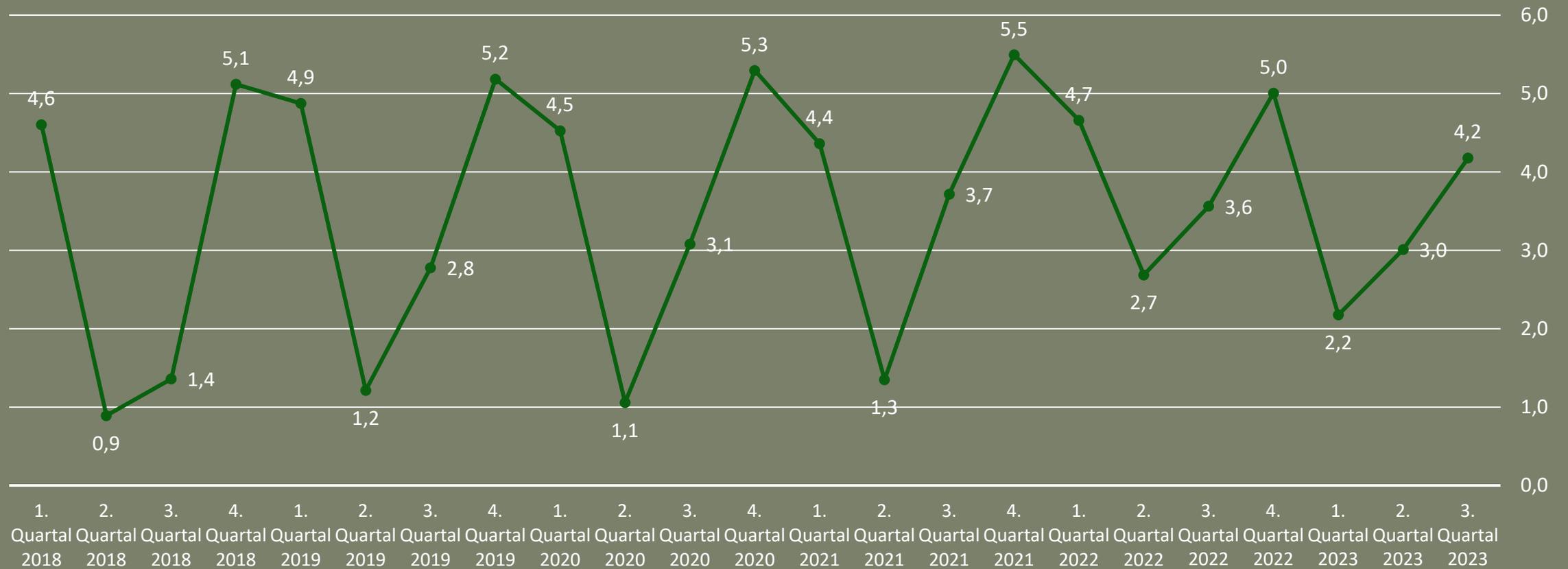
Das folgende Diagramm zeigt die aktuelle, bereinigte Wechselquote:



SWI 7: Hat der (letzte) Wechsel im 3. Quartal 2023, also Juli, August oder September, stattgefunden?

**Die Quartalsweise Wechselquote liegt leicht über dem Vorjahresniveau.**

# Quartalsweise Wechselquote – Zeitreihe



SWI 7: Hat der (letzte) Wechsel im 3. Quartal 2023, also Juli, August oder September, stattgefunden?

**Die Wechselquote für das 3. Quartal liegt wie schon in den beiden Vorjahren höher als in der Vergangenheit.**

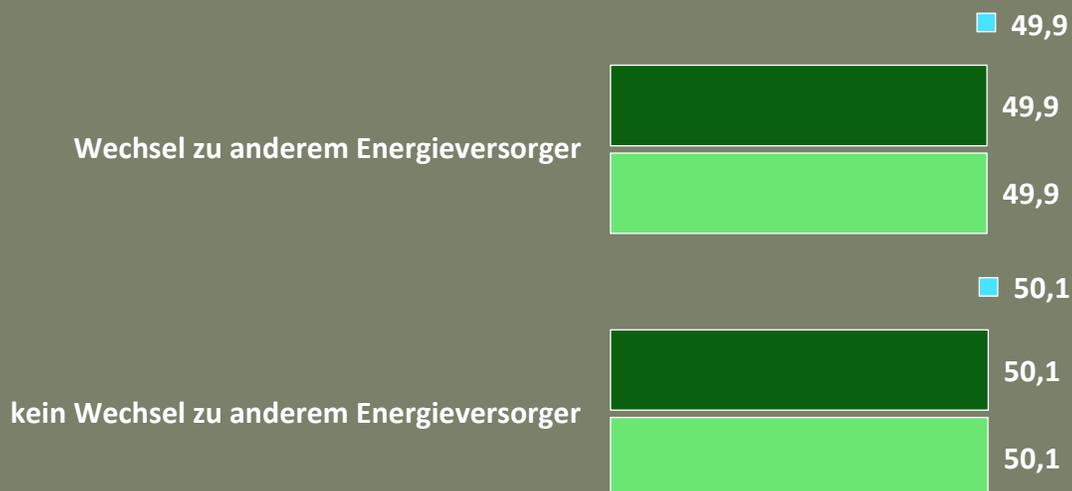
# Kumulierte Wechselquote

Zur Ermittlung der exakten Wechselquote für ein Quartal werden neben der Frage nach einem bereits erfolgten Versorgerwechsel im Quartal 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
- Umzug

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

Das folgende Diagramm zeigt die aktuelle, bereinigte Wechselquote:



| Hochrechnung<br>(Basis: 40,656 Mio. Haushaltskunden) |               |
|--|---------------|
| Anzahl Wechsler (exkl. Rückwechsler)                 | 20,36 Mio. HH |
| Anzahl Rückwechsler                                  | 4,69 Mio. HH  |
| Anzahl Mehrfachwechsler (inkl. Rückwechsler)         | 15,03 Mio. HH |

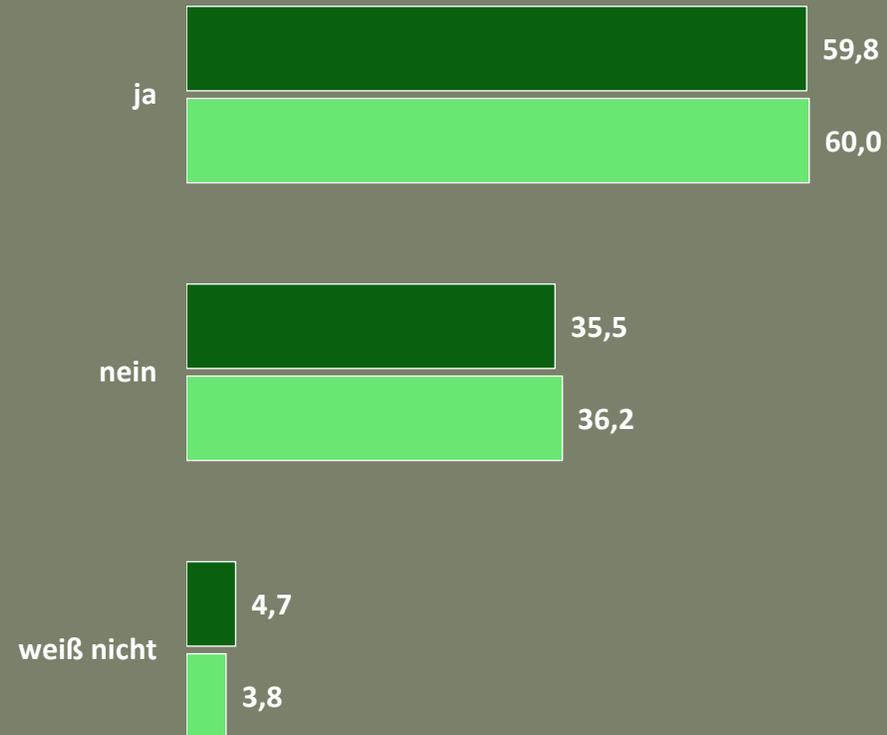
SWI 4: In der folgenden Frage geht es um den Wechsel des Stromversorgers. Ich lese Ihnen einige Aussagen vor. Bitte sagen Sie mir, welche auf Ihren Haushalt zutrifft? (aggregiert)

**Die Wechselquote insgesamt ist unverändert.**



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

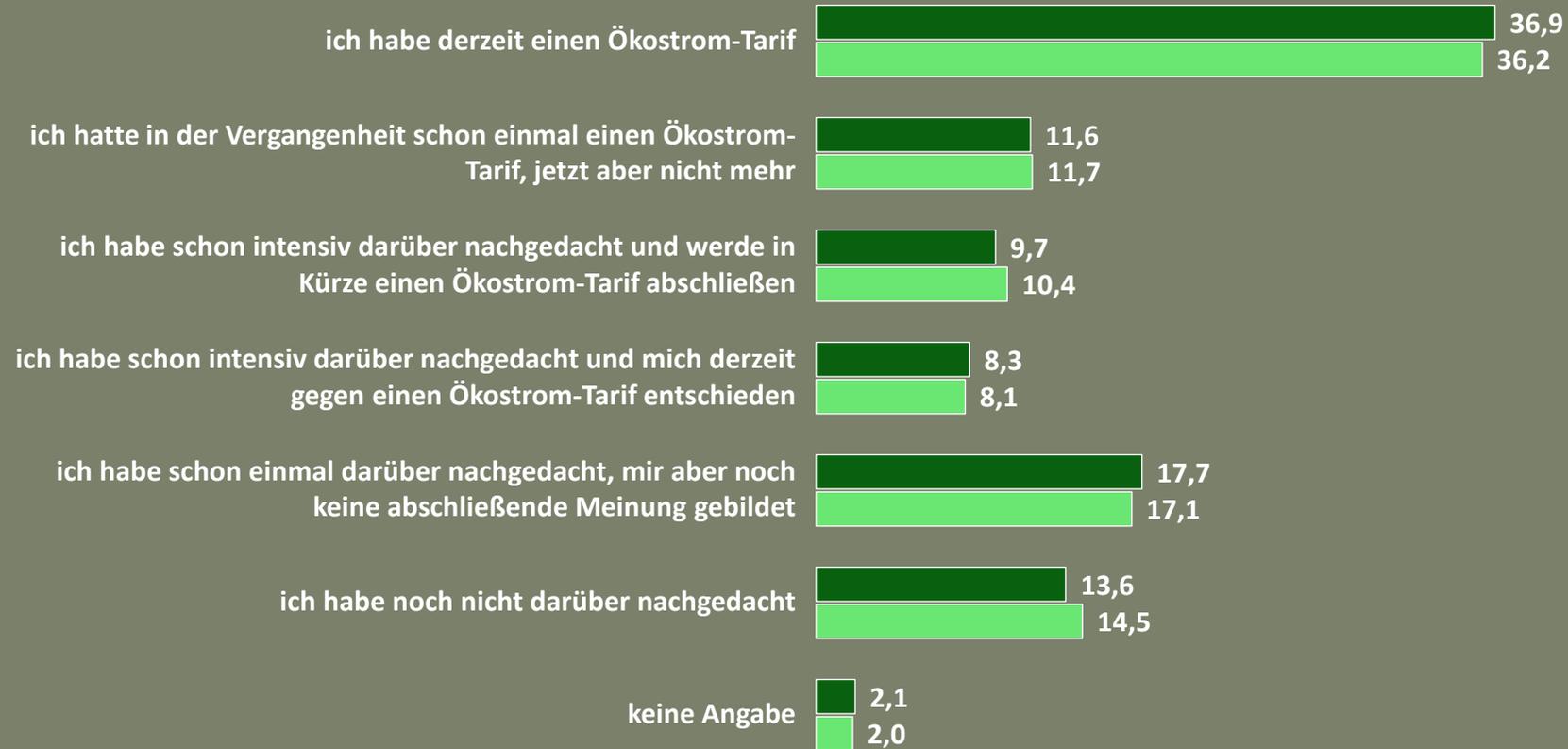
**Mehrfachwechsel liegen unverändert auf hohem Niveau.**



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?

**Die Mehrheit hat bereits einen Tarifwechsel vorgenommen.**

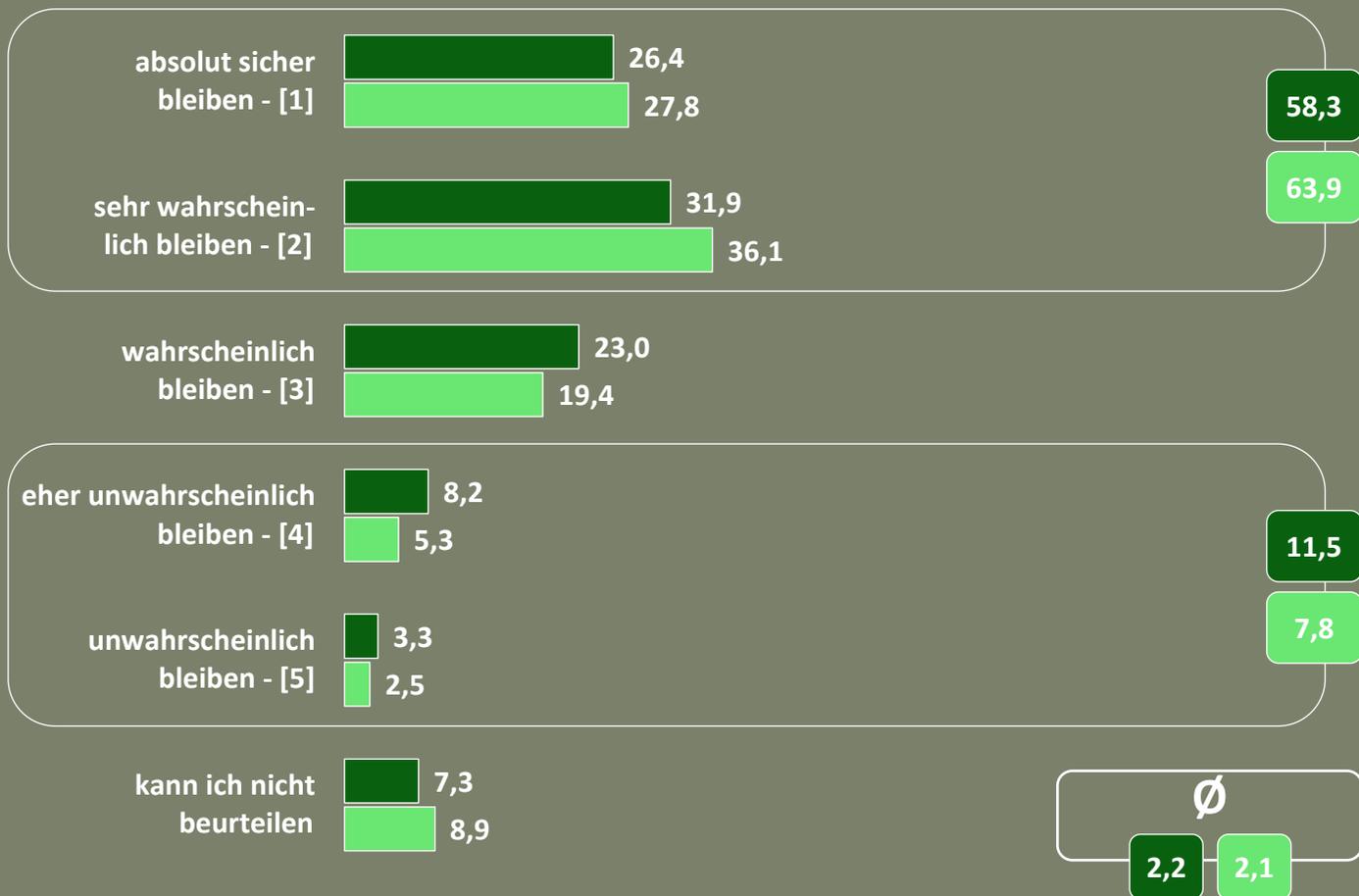
# Wechsel zu einem Ökostrom-Tarif



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

**Mehr als ein Drittel der Haushalte hat aktuell einen Ökostromtarif.**

# Wahrscheinlichkeit des Verbleibs beim aktuellen Stromversorger



| Gründe für den Verbleib |  |
|-------------------------|--|
| 1.                      | bin soweit zufrieden/nie Probleme gehabt         |
| 2.                      | Preis-Leistungs-Verhältnis/ günstiger Strompreis |
| 3.                      | guter Service/gute Erreichbarkeit                |
| 4.                      | Sicherheit der Stromversorgung/Zuverlässigkeit   |
| 5.                      | kenne derzeit keine bessere Alternative          |
| 6.                      | Bequemlichkeit/Gewohnheit                        |

n = 975

| Gründe für den Wechsel |                           |
|------------------------|---------------------------|
| 1.                     | hohe Strompreis           |
| 2.                     | schlechter Service        |
| 3.                     | generelle Unzufriedenheit |

n = 138

| Bundesbenchmark           |     |
|---------------------------|-----|
| Bund                      | 2,2 |
| Big 3                     | 2,2 |
| reine Ökoanbieter         | 2,0 |
| Discounter                | 2,4 |
| Stadtwerke/Lokalversorger | 2,1 |
| Regionalversorger         | 2,4 |

Frage 21: Wenn Sie sich jetzt noch einmal Ihre gesamte Geschäftsbeziehung mit Ihrem Stromversorger vergegenwärtigen und sich dabei vorstellen, dass verschiedene andere Stromversorger zur Auswahl stehen, wie wahrscheinlich würden Sie aus jetziger Sicht bei Ihrem Stromversorger bleiben? Würden Sie ...?

**Die Verbleibswahrscheinlichkeit hat abgenommen.**

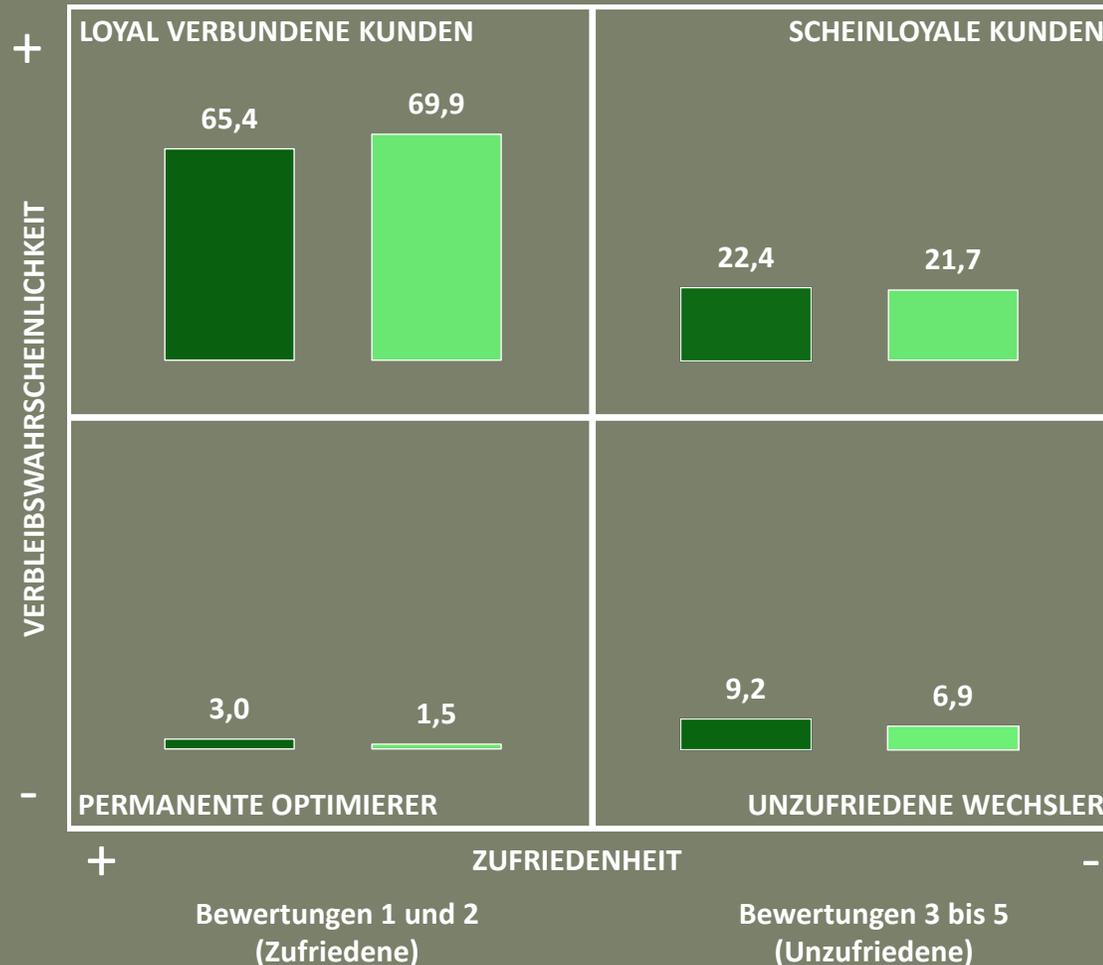
# Zufriedenheit-Bindungs-Tableau

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)

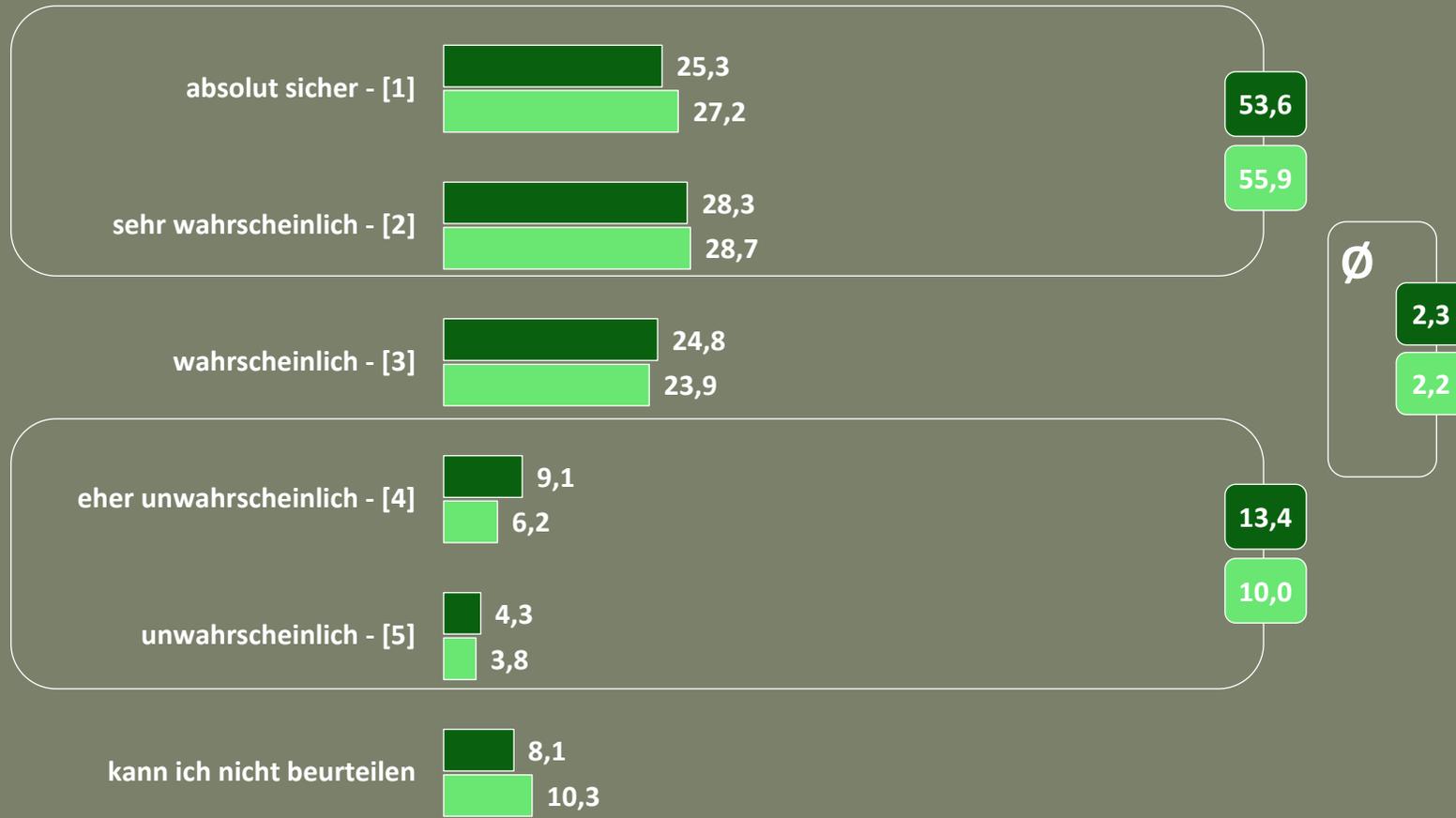
Bewertungen 4 und 5  
(eher unwahrscheinlich  
und unwahrscheinlich  
bleiben)

| Bundesbenchmark           |      |
|---------------------------|------|
| Bund                      | 65,4 |
| Big 3                     | 62,9 |
| reine Ökoanbieter         | 77,8 |
| Discounter                | 70,2 |
| Stadtwerke/Lokalversorger | 68,5 |
| Regionalversorger         | 65,9 |



Der Anteil loyal verbundener Kunden ist gesunken.

# Weiterempfehlungsquote

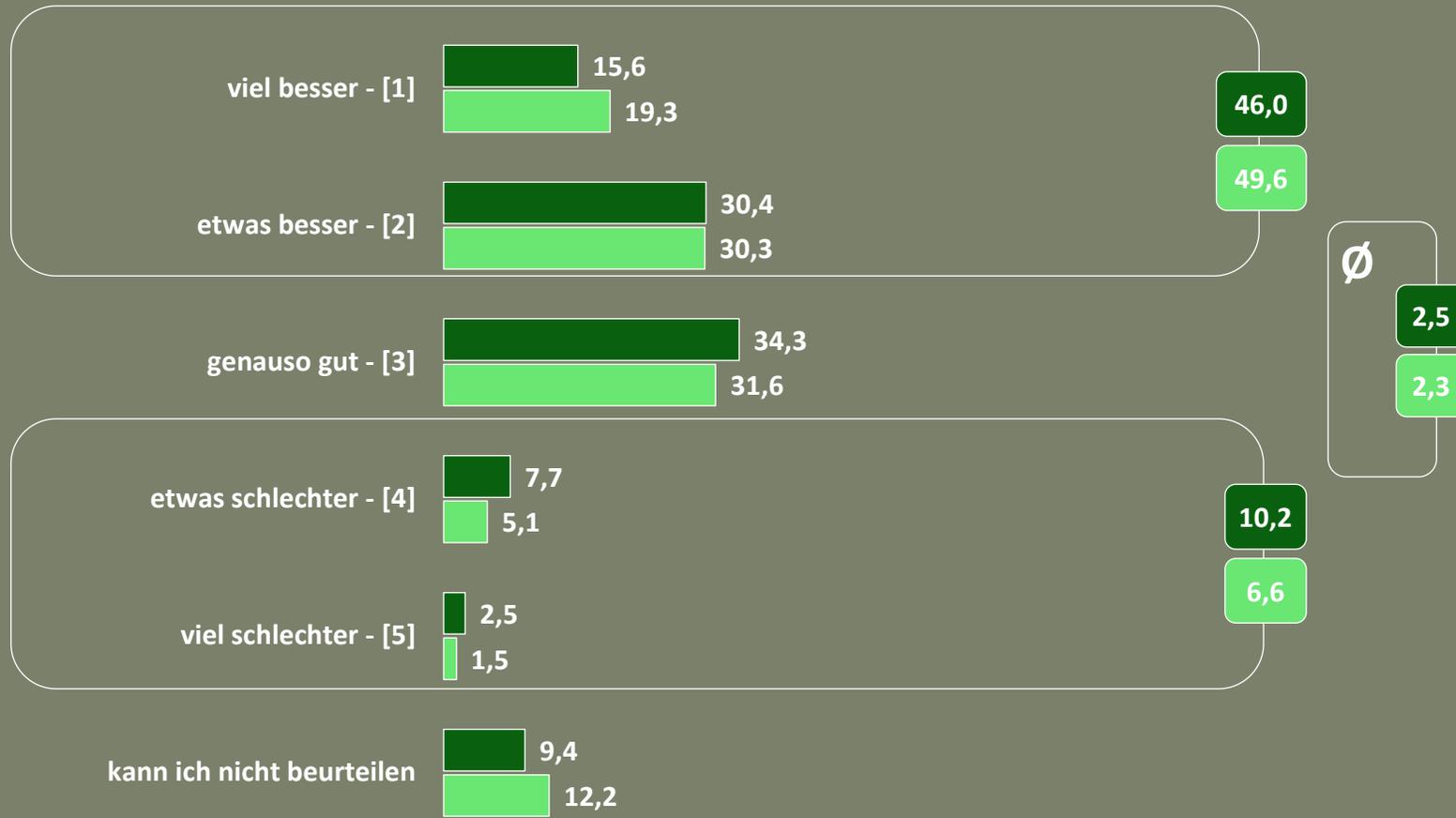


| Bundesbenchmark           |     |
|---------------------------|-----|
| Bund                      | 2,3 |
| Big 3                     | 2,4 |
| reine Ökoanbieter         | 2,1 |
| Discounter                | 2,2 |
| Stadtwerke/Lokalversorger | 2,3 |
| Regionalversorger         | 2,4 |

Frage 22: Wenn Sie von einer befreundeten oder bekannten Person um Rat gefragt würden, wie wahrscheinlich wäre es, dass Sie ihm Ihren aktuellen Stromversorger empfehlen würden? Wäre es ...?

**Die Weiterempfehlung hat leicht abgenommen.**

# Stromversorger im Vergleich



| Bundesbenchmark           |     |
|---------------------------|-----|
| Bund                      | 2,5 |
| Big 3                     | 2,5 |
| reine Ökoanbieter         | 2,3 |
| Discounter                | 2,4 |
| Stadtwerke/Lokalversorger | 2,4 |
| Regionalversorger         | 2,6 |

Frage 23: Wenn Sie Ihren aktuellen Stromversorger mit Ihnen bekannten anderen Stromversorgern vergleichen, halten Sie ihn für ...?

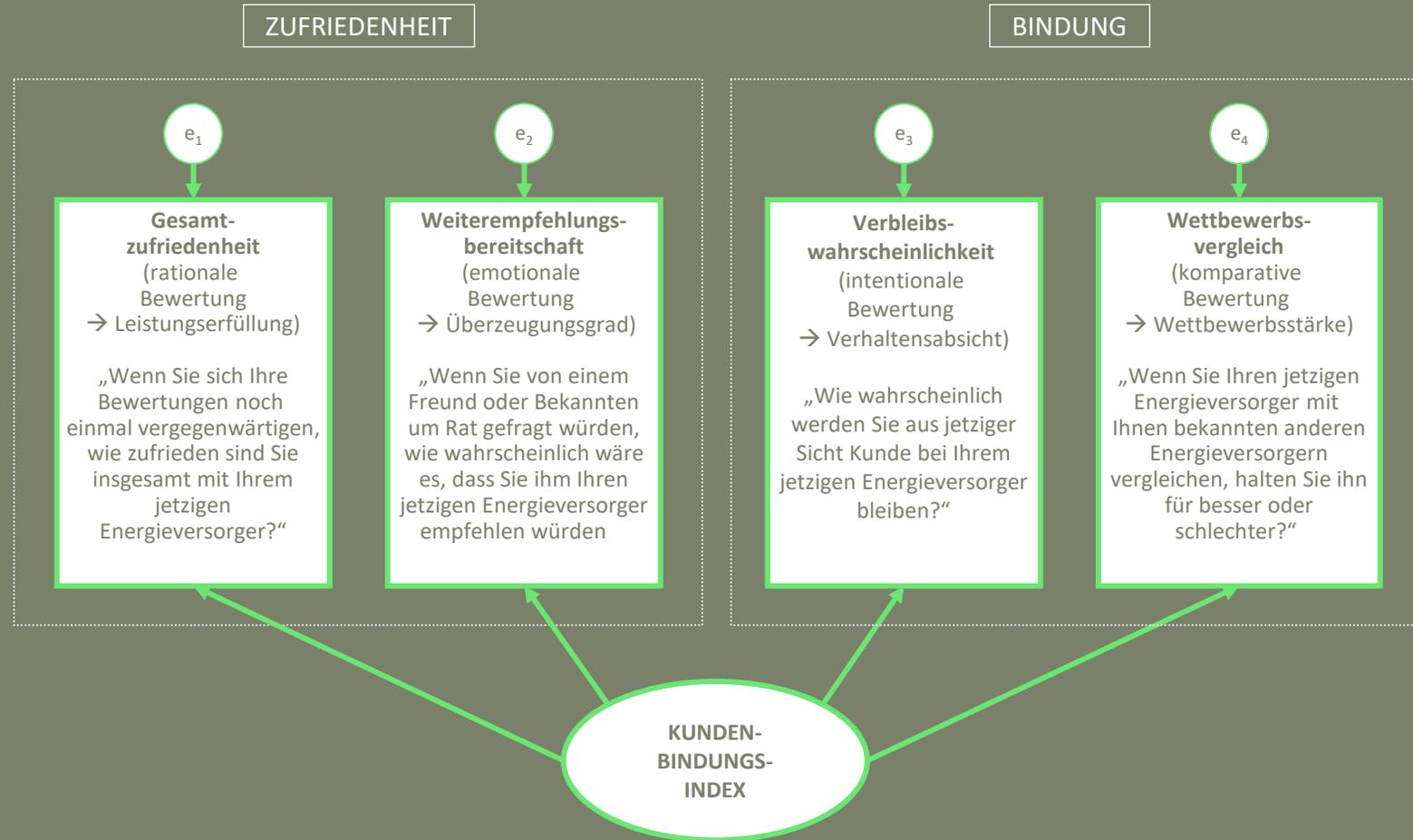
**Der eigene Stromversorger wird seltener für besser gehalten.**

# Struktur und Ableitung des Kundenbindungsindex

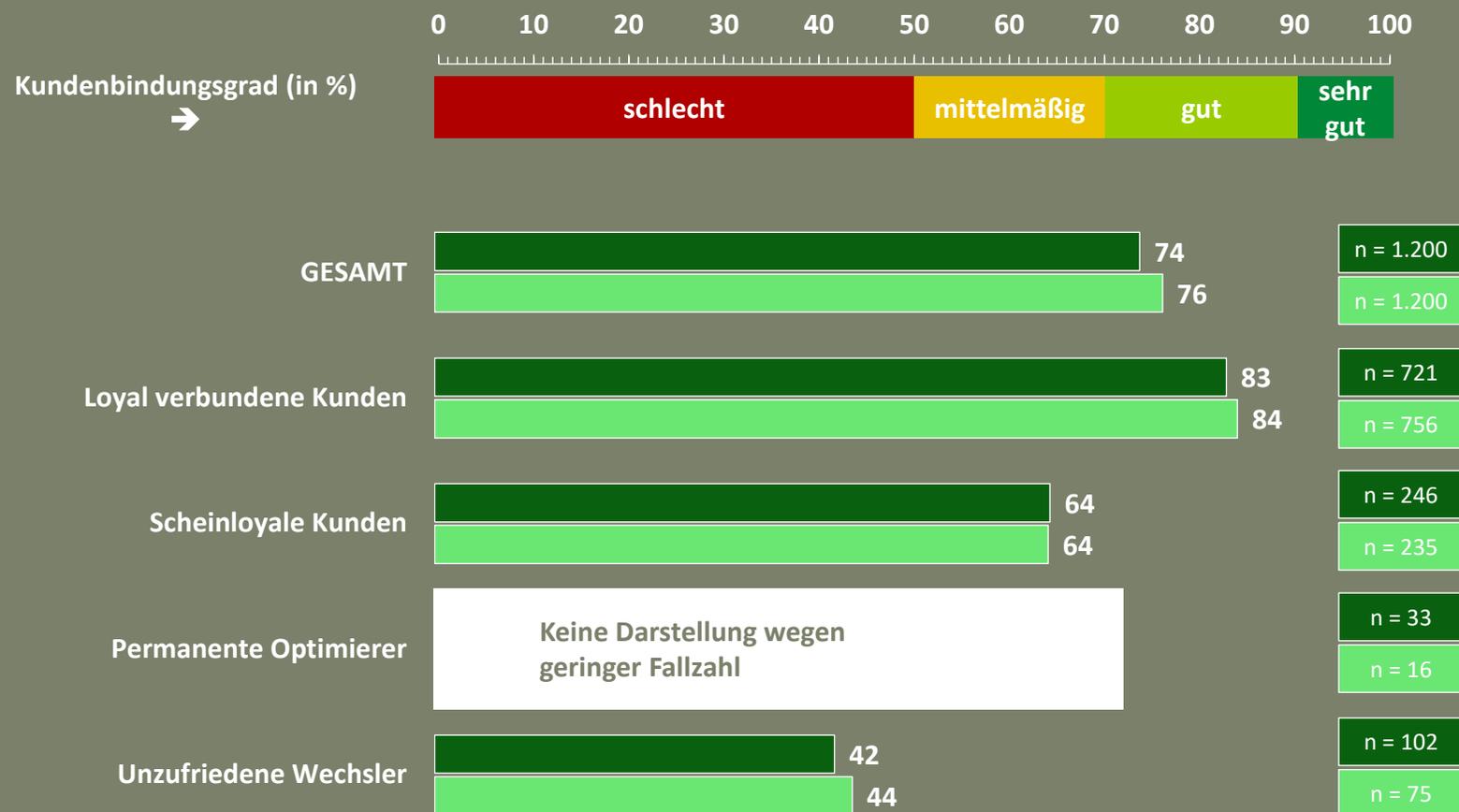
Der Kundenbindungsindex im Sinne eines Loyalitätsindex basiert auf der empirisch bestätigten Hypothese,

*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



| Bundesbenchmark           |    |
|---------------------------|----|
| Bund                      | 74 |
| Big 3                     | 74 |
| reine Ökoanbieter         | 78 |
| Discounter                | 74 |
| Stadtwerke/Lokalversorger | 75 |
| Regionalversorger         | 72 |

Der Kundenbindungsindex ist gesunken.

Ergebnisse im Überblick

Energieversorger in der Öffentlichkeit

E-Mobilität

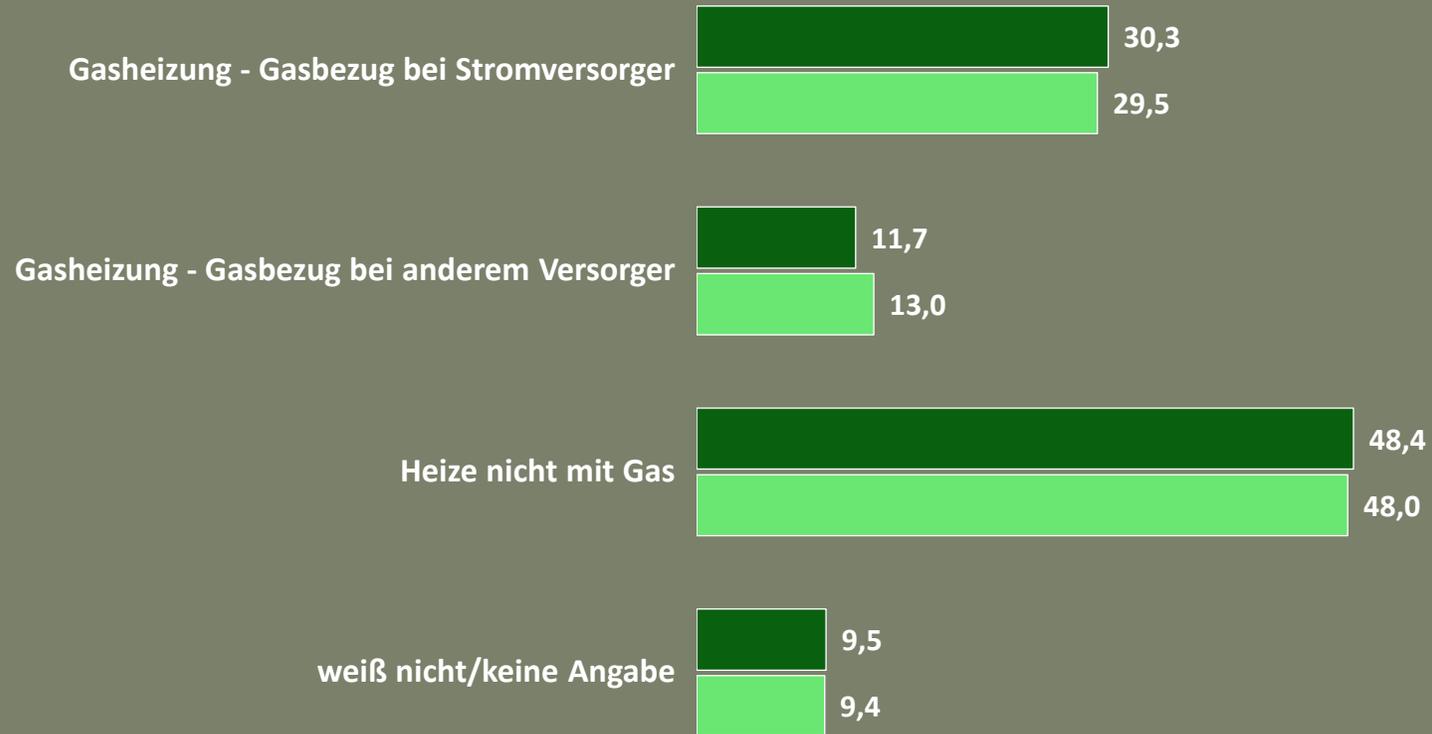
Klimaschutz

Image und Kundenzufriedenheit

Kundenbindung und Wettbewerb in der Stromwirtschaft

**Kundenbindung und Wettbewerb in der Gaswirtschaft**

Handlungsfelder und Ansatzpunkte für EVU

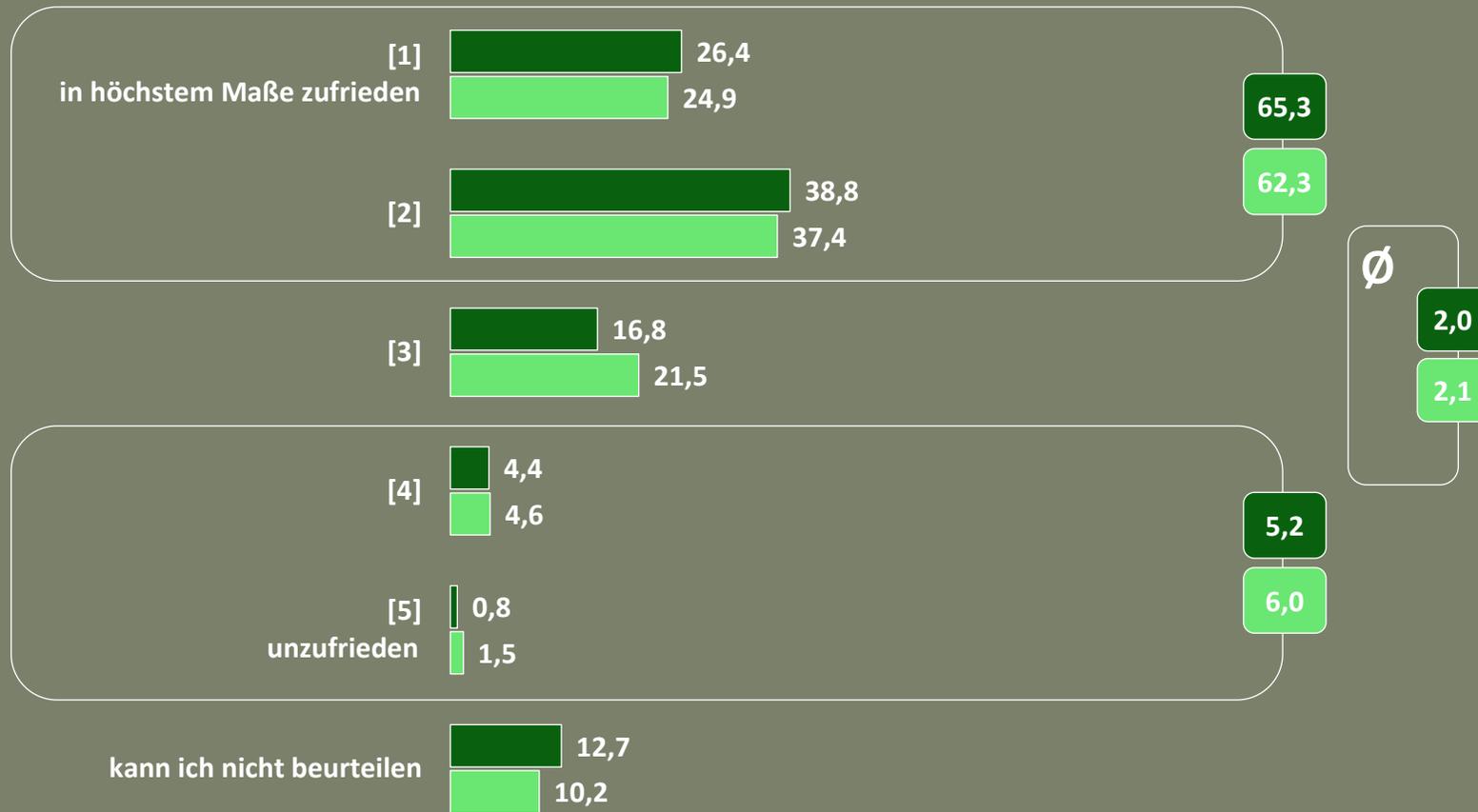


Zusammenfassung der Fragen:

Frage GW11: Womit heizen Sie vorwiegend Ihre Wohnung/Ihr Haus?

Frage SW12: Beziehen Sie Gas ebenfalls bei Ihrem Stromversorger?

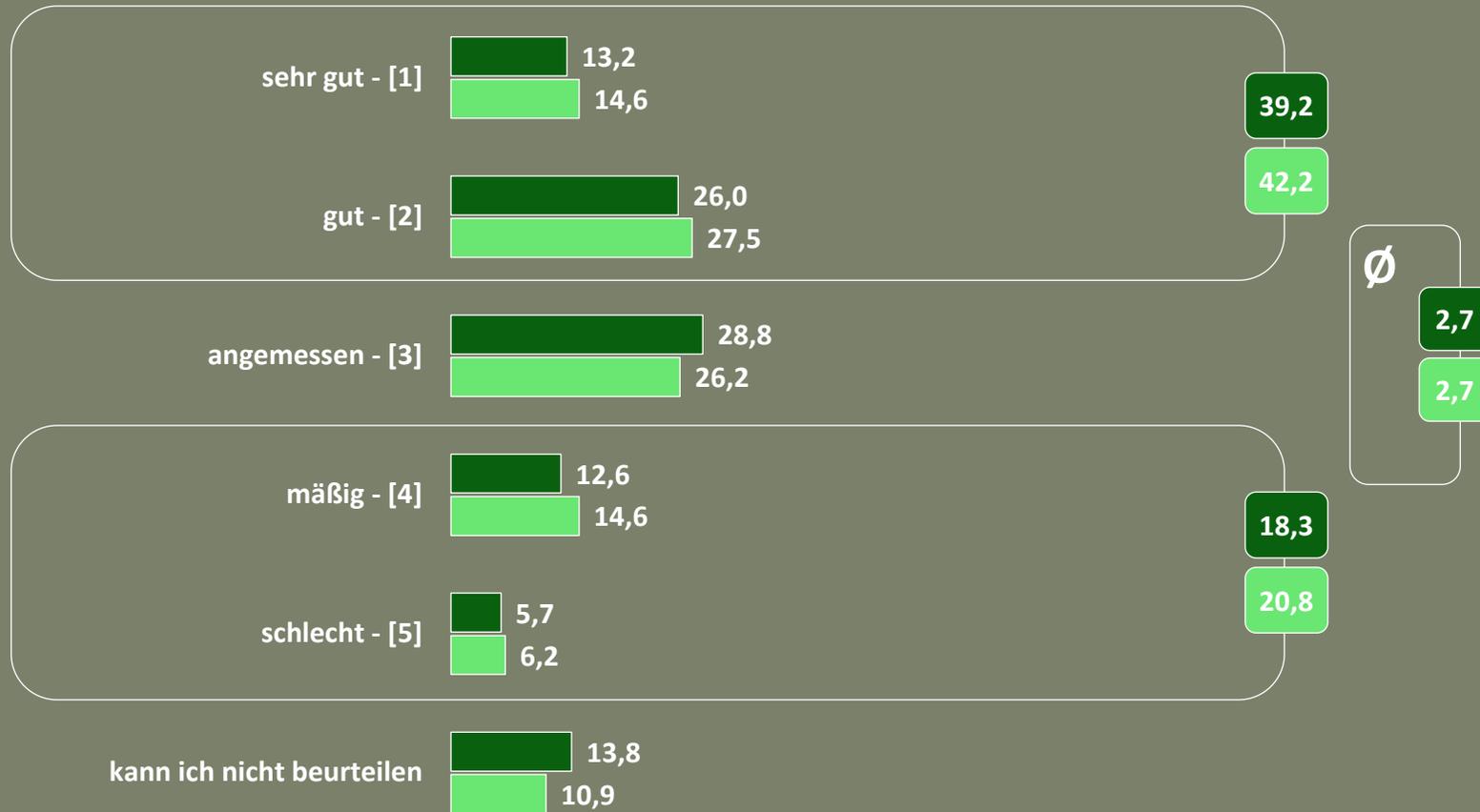
# Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Kernkompetenz Gas



Frage 24: Wie zufrieden sind Sie mit der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Gasversorgung bei Ihrem Gasversorger?

**Die Zufriedenheit mit der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Gasversorgung hat leicht zugenommen.**

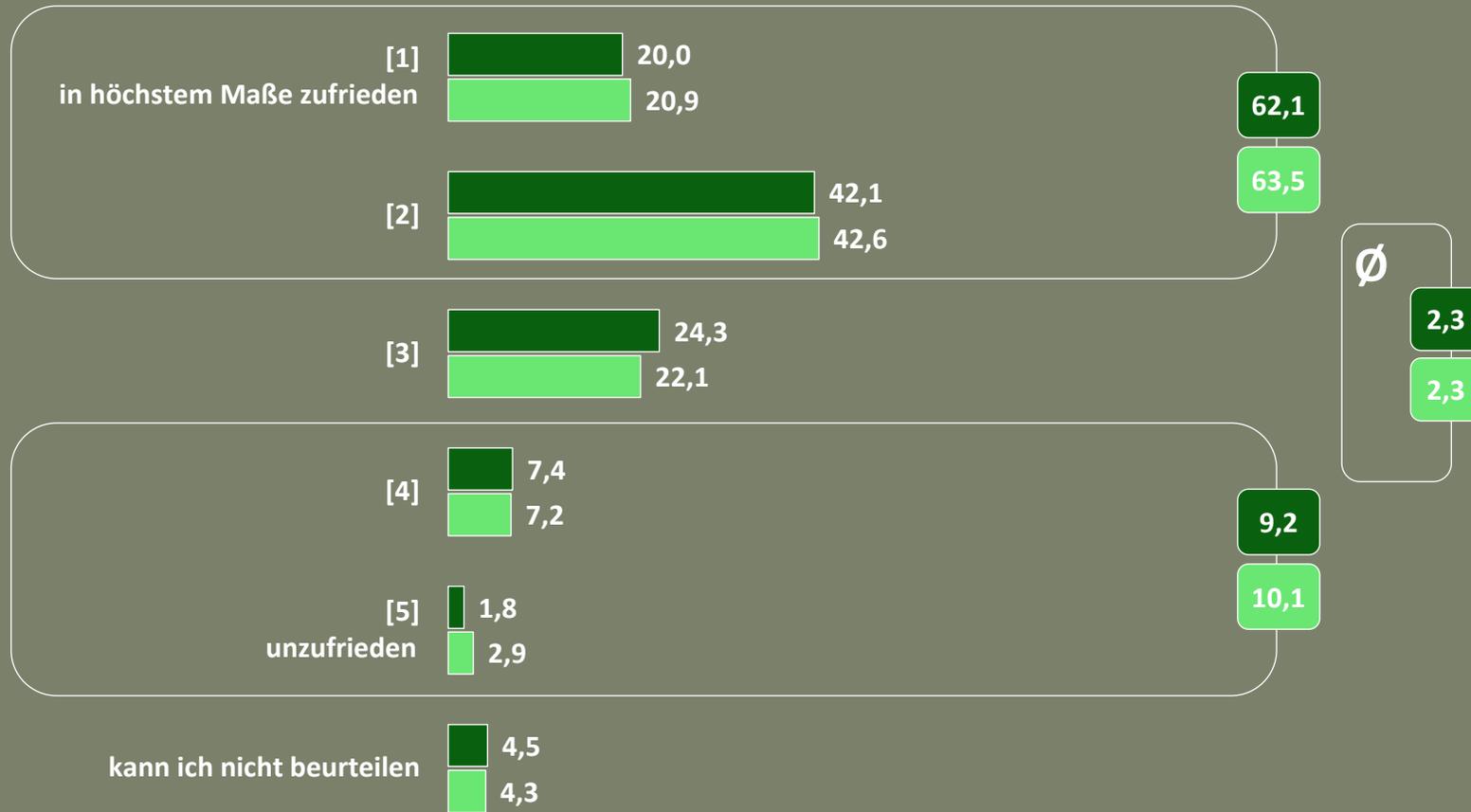
# Preis-Leistungs-Verhältnis – Gas



Frage 25: Wie fällt Ihr Urteil aus, wenn Sie die Gaspreise Ihres Gasversorgers ins Verhältnis zu dessen Leistung setzen?  
Ist das Preis-Leistungs-Verhältnis aus Ihrer Sicht ...?

**Das Preis-Leistungs-Verhältnis wird schlechter bewertet.**

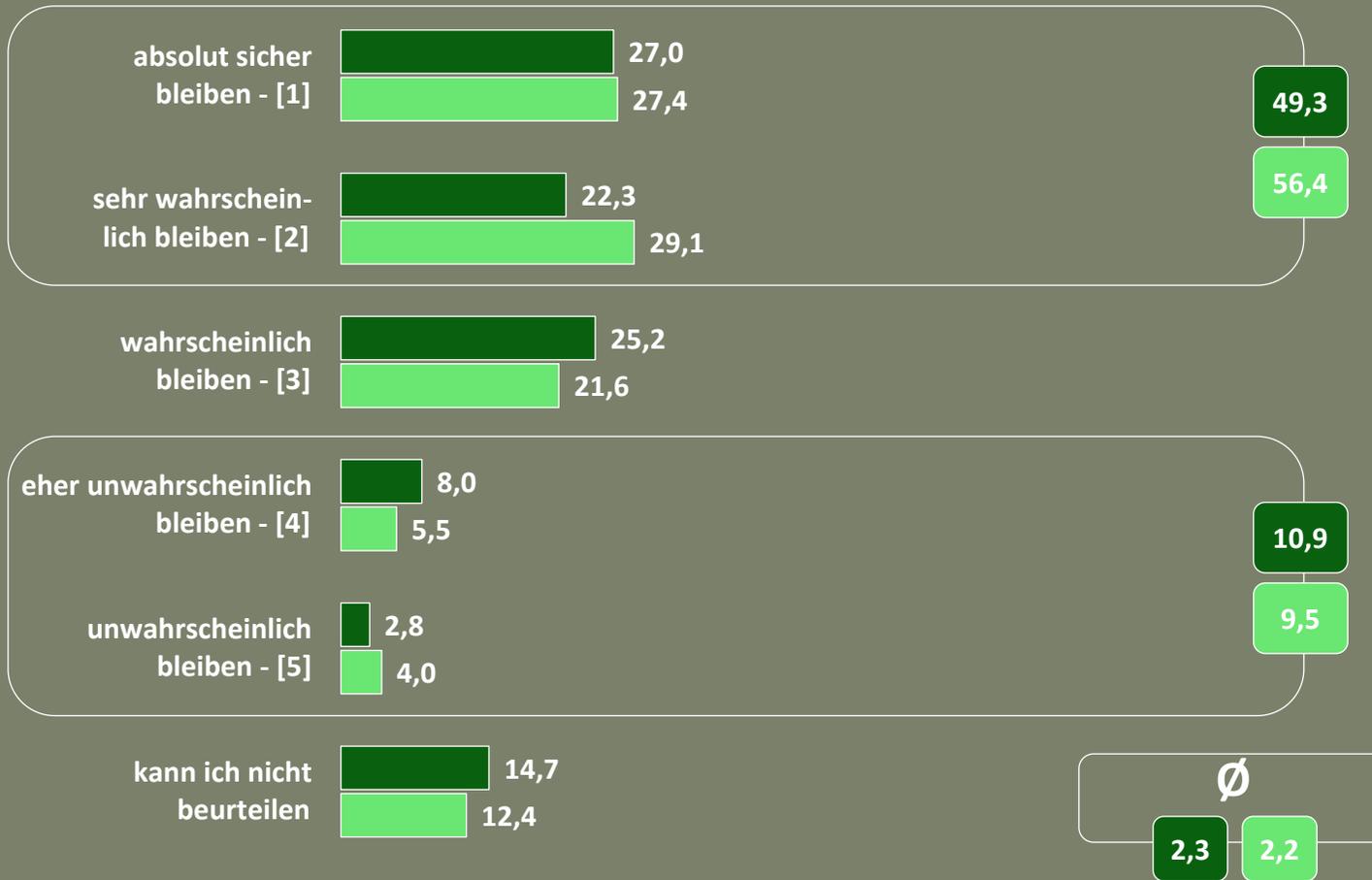
# A'posteriori-Gesamtzufriedenheit – Gas



Frage 26: Wenn Sie sich Ihre Bewertungen noch einmal vergegenwärtigen, wie zufrieden sind Sie dann insgesamt mit Ihrem Gasversorger?

**Die A'posteriori-Gesamtzufriedenheit ist unverändert nur durchschnittlich.**

# Wahrscheinlichkeit des Verbleibs beim aktuellen Gasversorger



| Gründe für den Verbleib |   |
|-------------------------|---|
| 1.                      | bin soweit zufrieden/nie Probleme gehabt      |
| 2.                      | Preis-Leistungs-Verhältnis/günstiger Gaspreis |
| 3.                      | Sicherheit der Gasversorgung/Zuverlässigkeit  |
| 4.                      | guter Service/gute Erreichbarkeit             |
| 5.                      | kenne derzeit keine bessere Alternative       |

n = 429

| Gründe für den Wechsel |                           |
|------------------------|---------------------------|
| 1.                     | hohe Gaspreis             |
| 2.                     | generelle Unzufriedenheit |
| 3.                     | schlechter Service        |

n = 62

Frage 27: Wenn Sie sich jetzt noch einmal Ihre gesamte Geschäftsbeziehung mit Ihrem Gasversorger vergegenwärtigen und sich dabei vorstellen, dass verschiedene andere Gasversorger zur Auswahl stehen, wie wahrscheinlich würden Sie aus jetziger Sicht bei Ihrem Gasversorger bleiben? Würden Sie ...?

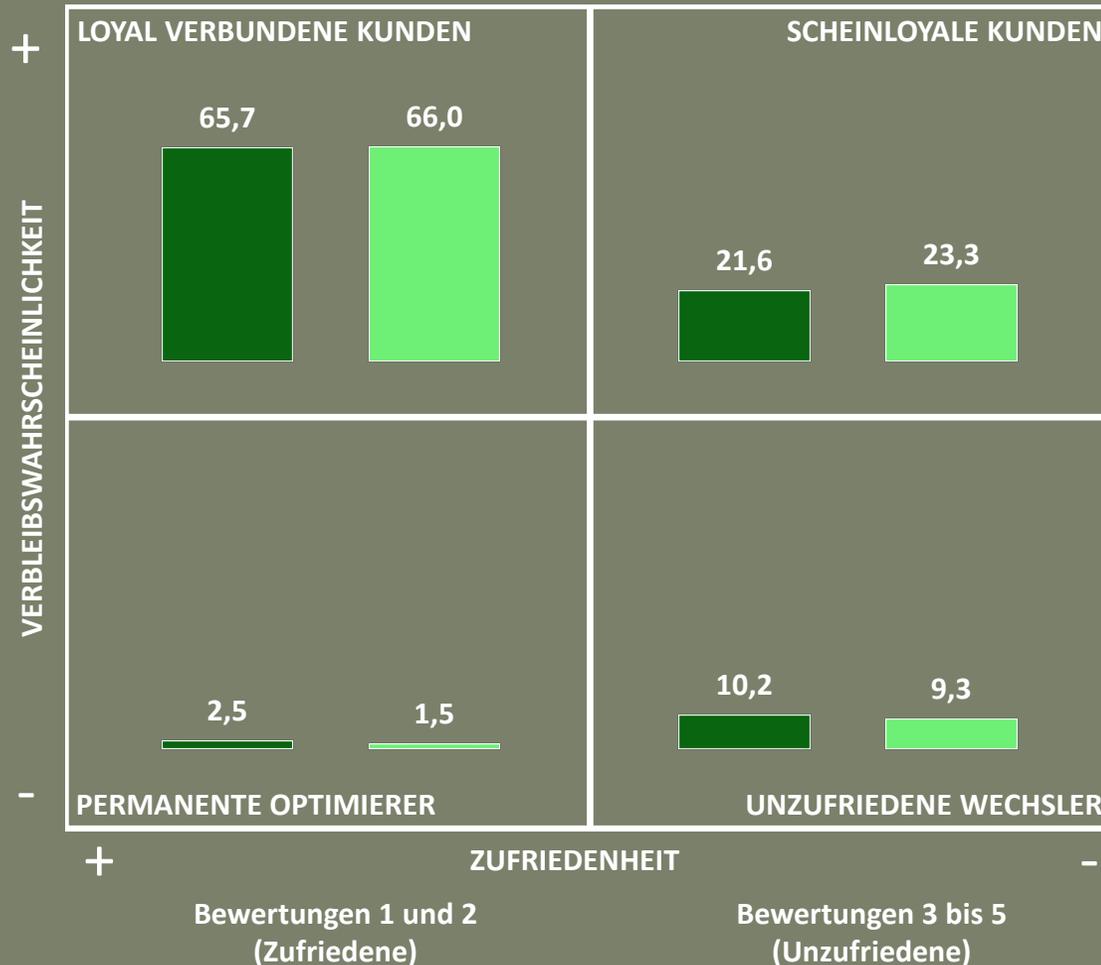
**Die Verbleibswahrscheinlichkeit ist deutlich gesunken.**

# Zufriedenheit-Bindungs-Tableau – Gas

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

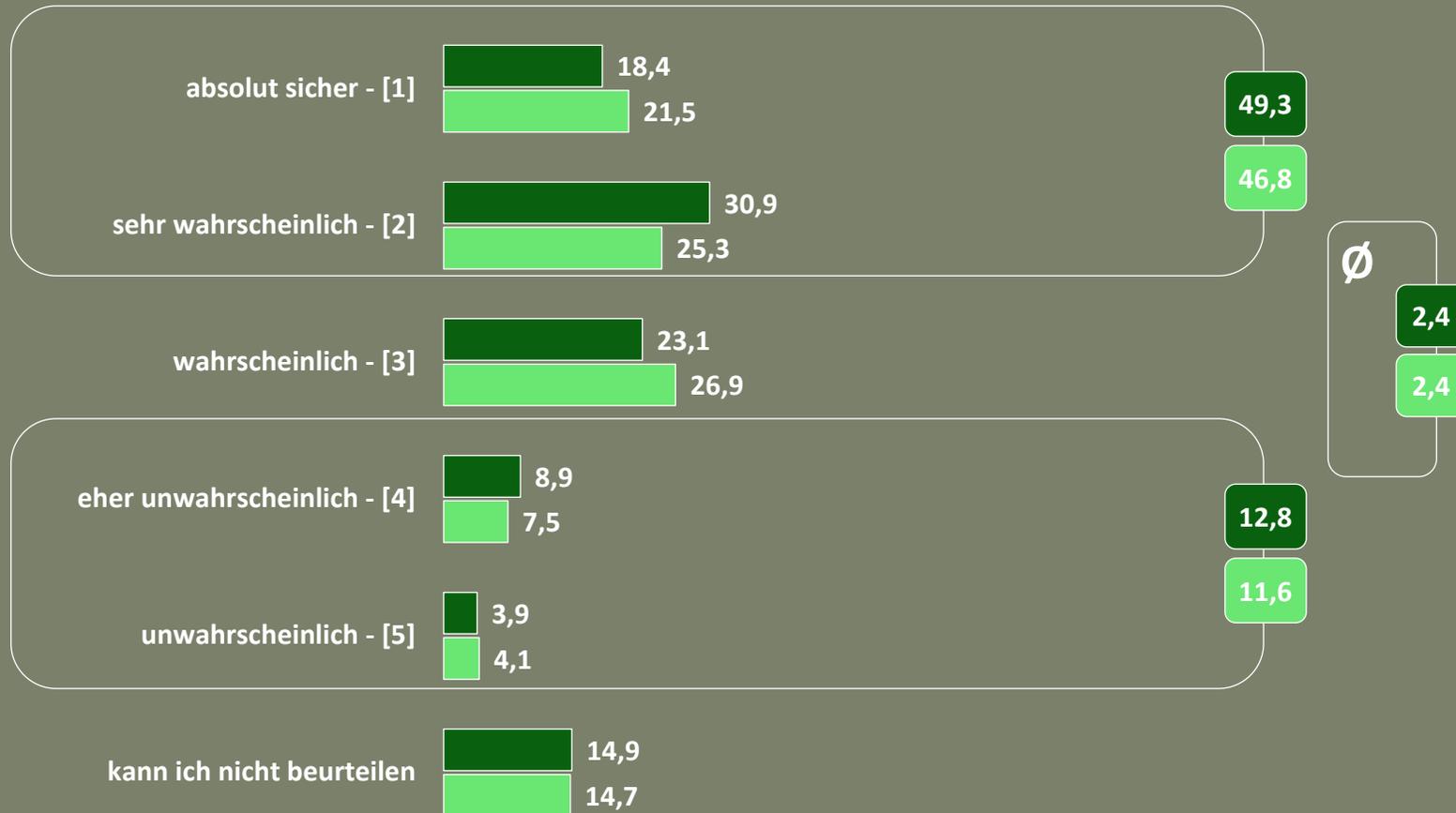
Bewertungen 1 bis 3  
(absolut sicher bis  
wahrscheinlich  
bleiben)

Bewertungen 4 und 5  
(eher unwahrscheinlich  
und unwahrscheinlich  
bleiben)



Der Anteil loyal gebundener Gaskunden hat abgenommen.

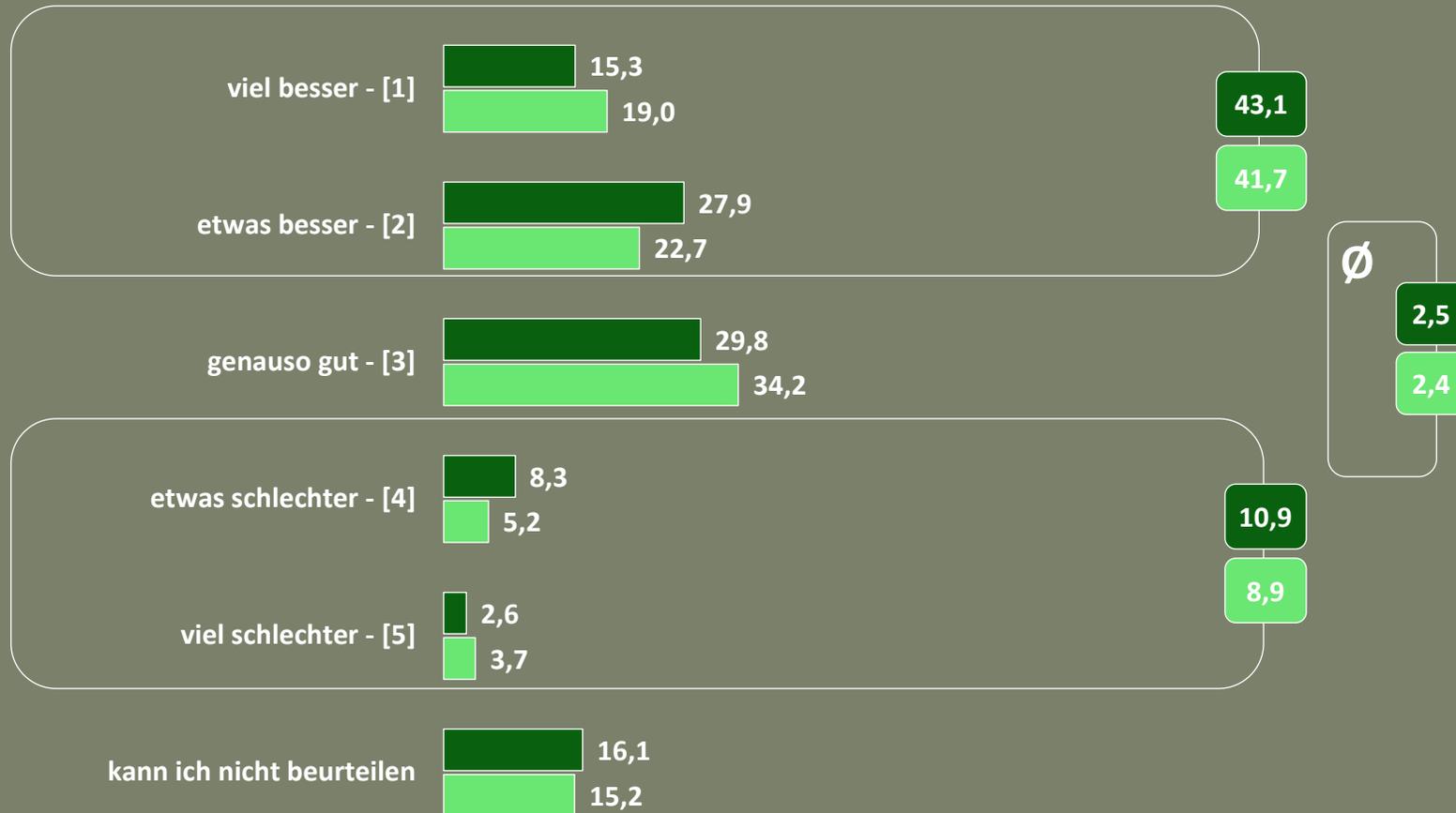
# Weiterempfehlungsquote – Gas



Frage 28: Wenn Sie von einer befreundeten oder bekannten Person um Rat gefragt würden, wie wahrscheinlich wäre es, dass Sie ihm Ihren aktuellen Gasversorger empfehlen würden? Wäre es ...?

**Die Weiterempfehlungsquote ist unverändert.**

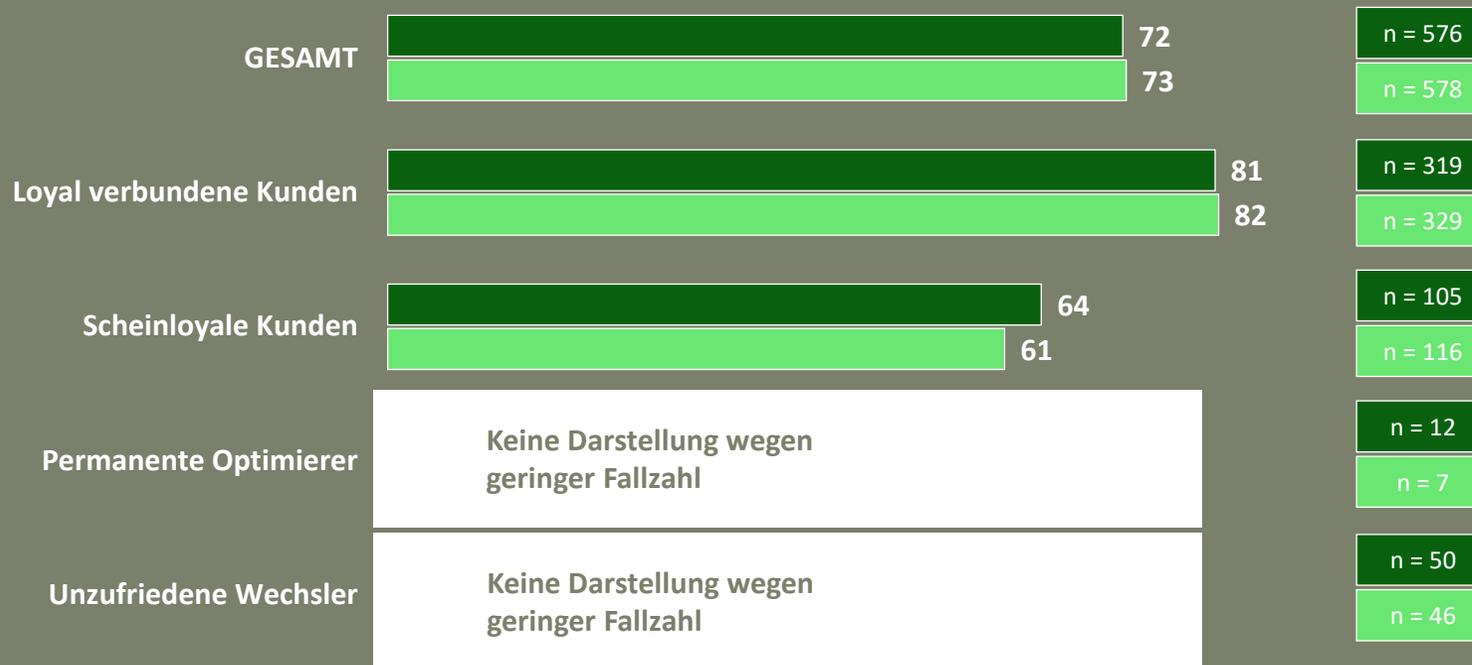
# Gasversorger im Vergleich



Frage 29: Wenn Sie Ihren aktuellen Gasversorger mit Ihnen bekannten anderen Gasversorgern vergleichen, halten Sie ihn für ...?

**Im Vergleich zu anderen Gasversorgern wird der eigene unverändert bewertet.**

# Kundenbindungsindex – Gas



Der Kundenbindungsindex ist leicht gesunken.

Ergebnisse im Überblick

Energieversorger in der Öffentlichkeit

E-Mobilität

Klimaschutz

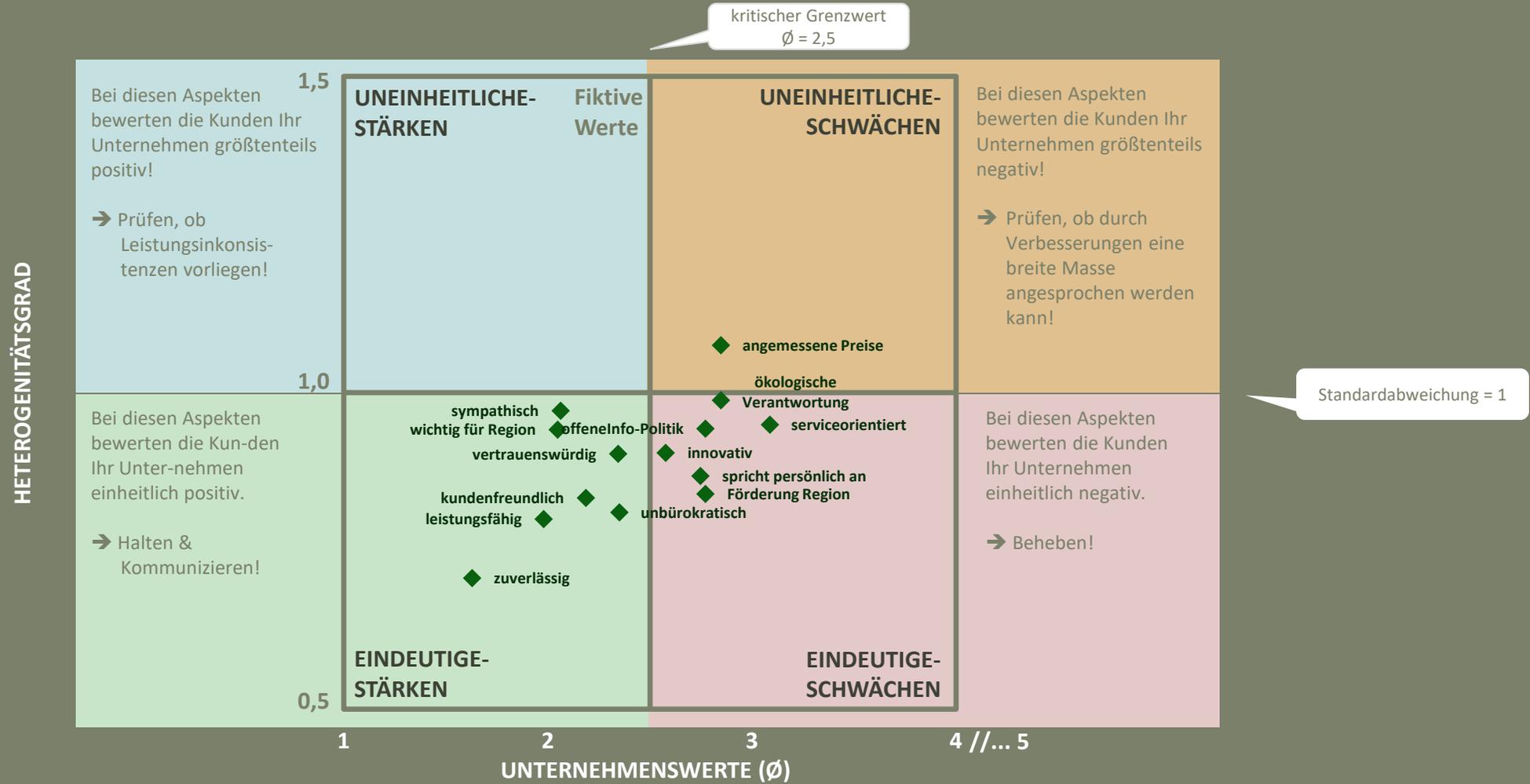
Image und Kundenzufriedenheit

Kundenbindung und Wettbewerb in der Stromwirtschaft

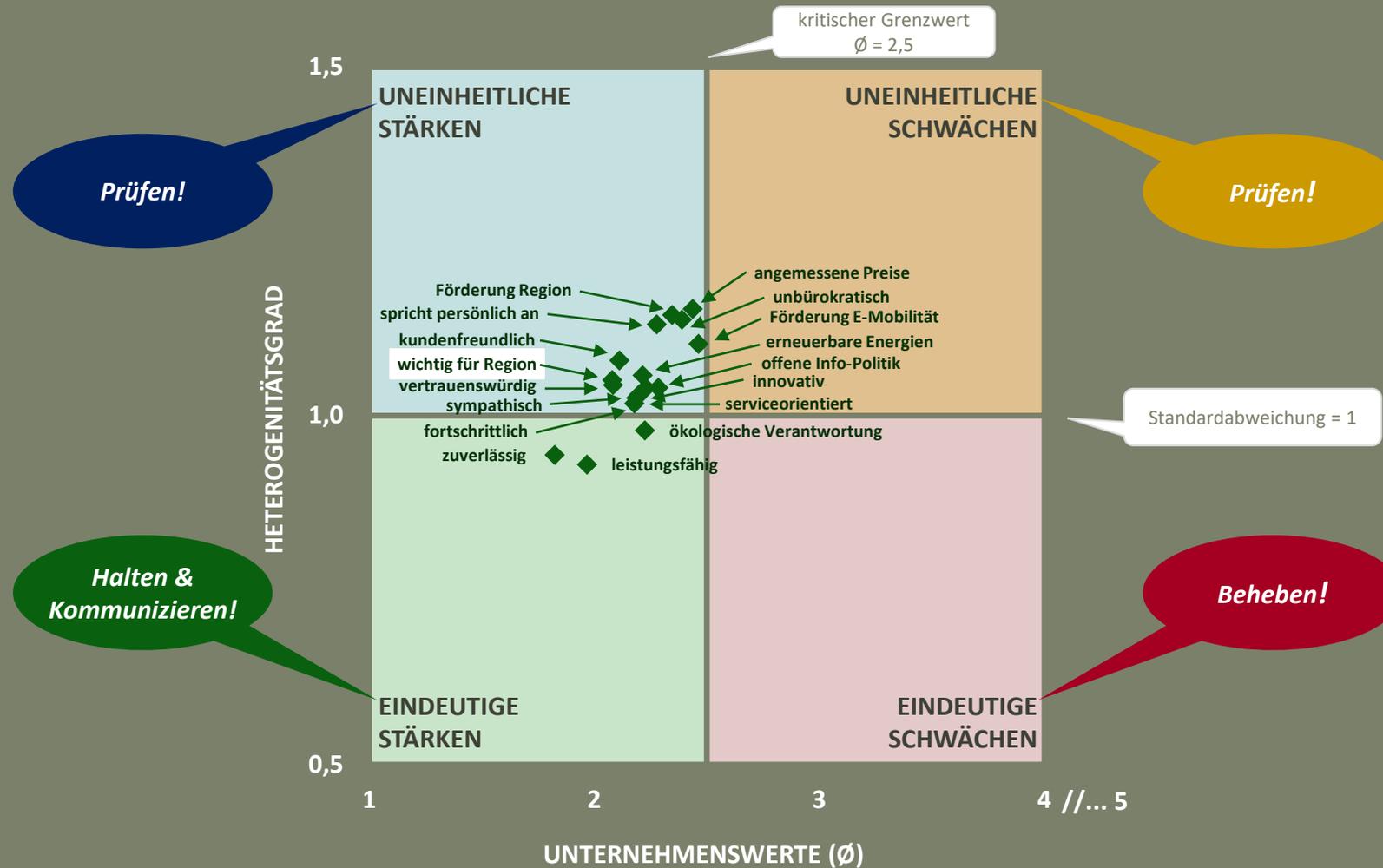
Kundenbindung und Wettbewerb in der Gaswirtschaft

**Handlungsfelder und Ansatzpunkte für EVU**

# Unternehmens-Check „Energieversorger“ – Erläuterung

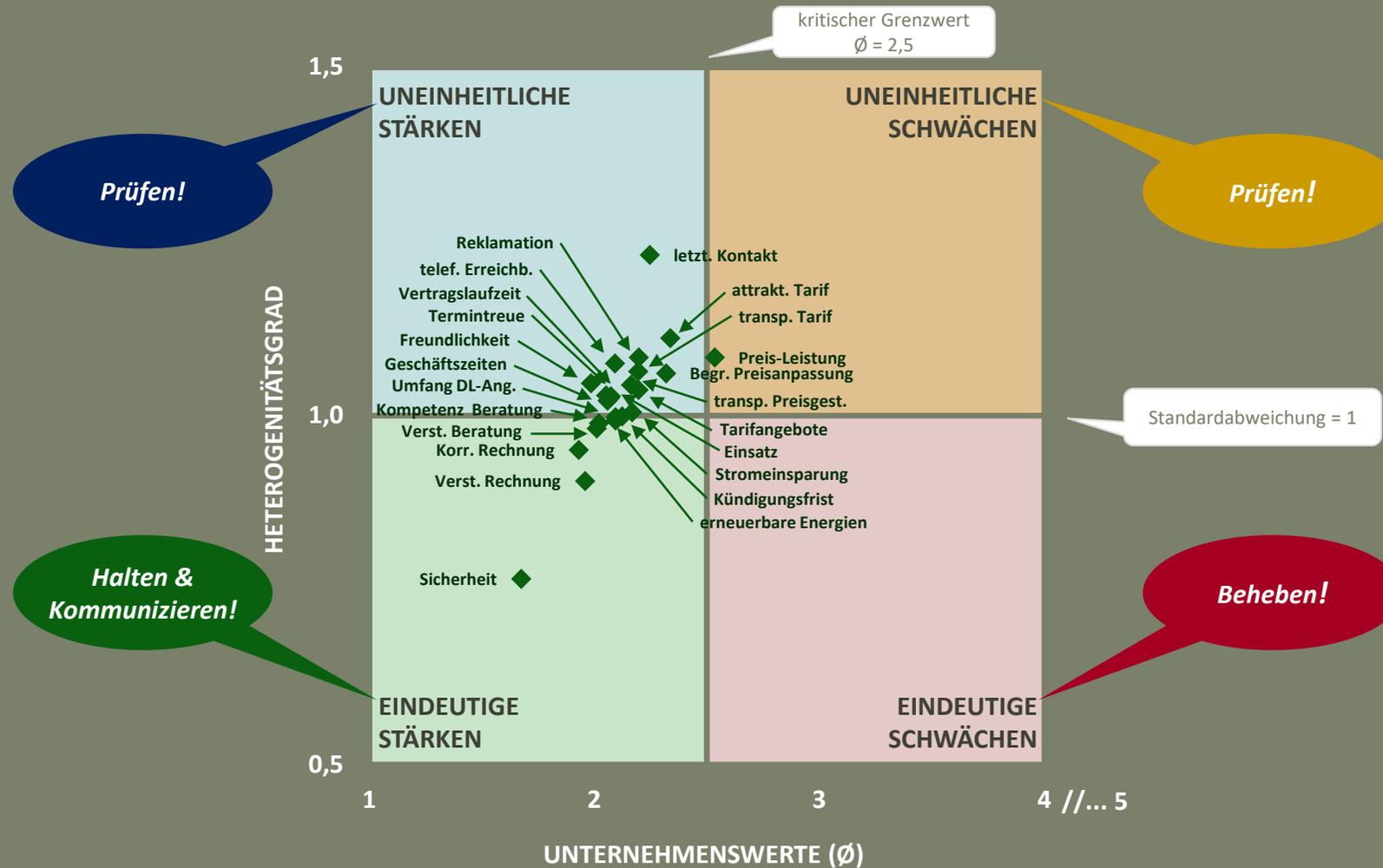


# Unternehmens-Check „Energieversorger“ – Unternehmensimage



Die Zuverlässigkeit und Leistungsfähigkeit sowie die ökologische Verantwortung sind die eindeutigen Stärken der EVU.

# Unternehmens-Check „Energieversorger“ – Kundenzufriedenheit



**Preis-Leistungs-Verhältnis ist eine uneinheitliche Schwäche der EVU.**