

# Serviceprofil: Stromversorger 2010

# 2,54

Branchenwert Globalzufriedenheit 2010



## Stromkunden achten überwiegend auf das Preis-Leistungs-Verhältnis

Das Preis-Leistungs-Verhältnis hat mit Abstand die größte Bedeutung für die Zufriedenheit von Stromkunden.

Die seit zwei Jahren wieder ansteigende Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis hat demzufolge auch zu einer deutlichen Steigerung der Globalzufriedenheit geführt. Der auf einer Skala von „vollkommen zufrieden“ (=1) bis „unzufrieden“ (=5) ermittelte

Globalzufriedenheitswert ist im Zeitverlauf von 2,77 im Jahr 2008 auf 2,54 im aktuellen Jahr um 23 Basispunkte angestiegen. LichtBlick ist auch dieses Jahr der Stromanbieter mit den zufriedensten Kunden. Mehr als 71 Prozent der LichtBlick-Kunden sind "vollkommen" oder "sehr" zufrieden mit ihrem Anbieter. In der Branche liegt der Wert lediglich bei knapp 40 Prozent.

### Branchensteckbrief

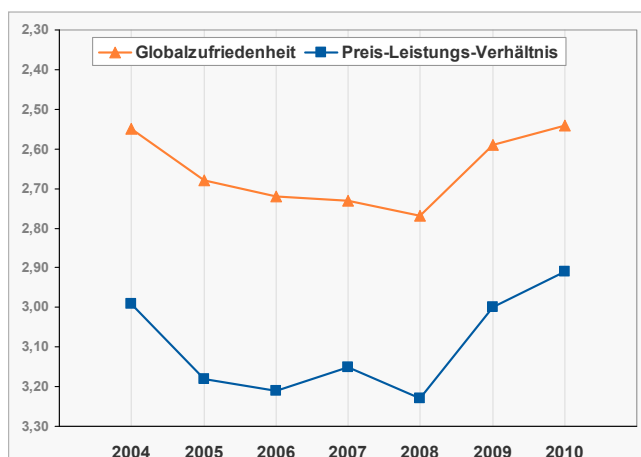
Geführte Interviews: 5.473

Erhebungsmethode:  
Telefonische Interviews (CATI)

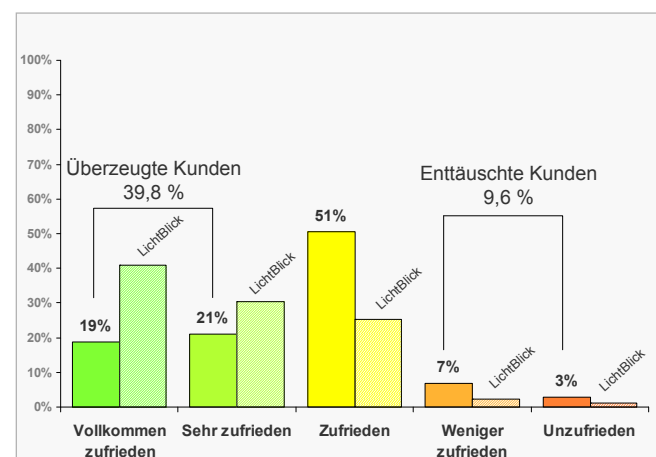
Grundgesamtheit:  
Bevölkerung ab 16 Jahre

Erhebungszeitraum:  
01.09.2009 bis 06.08.2010

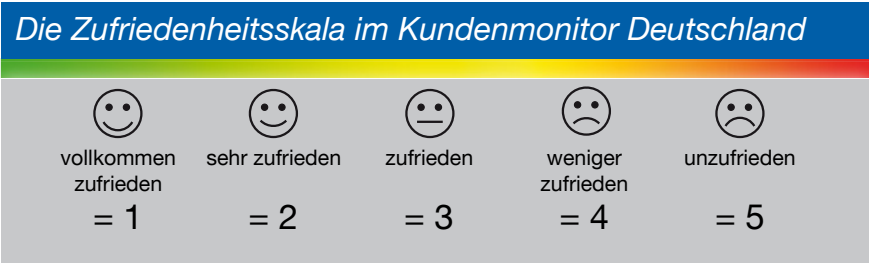
## Entwicklung Globalzufriedenheit und Zufriedenheit mit Preis-Leistung



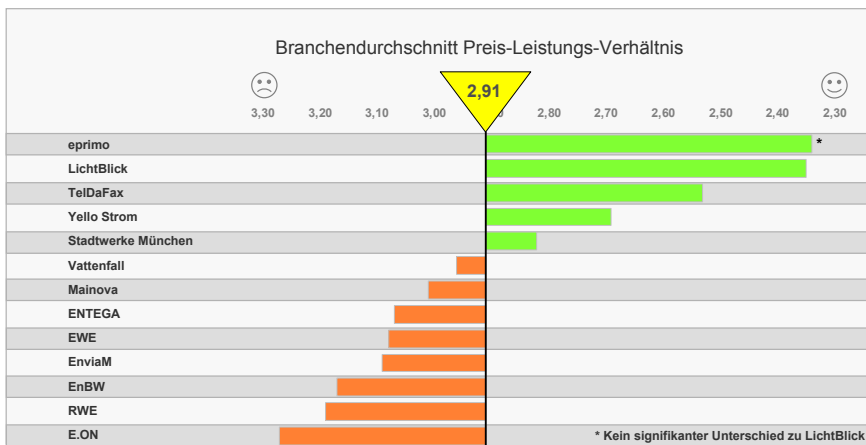
## Verteilung der Globalzufriedenheit für die Strombranche mit Top-Anbieter



Die hier angegebenen Zufriedenheitswerte geben Anteile oder den errechneten Mittelwert der im Kundenmonitor Deutschland eingesetzten Skala von „vollkommen zufrieden“ bis „unzufrieden“ an.

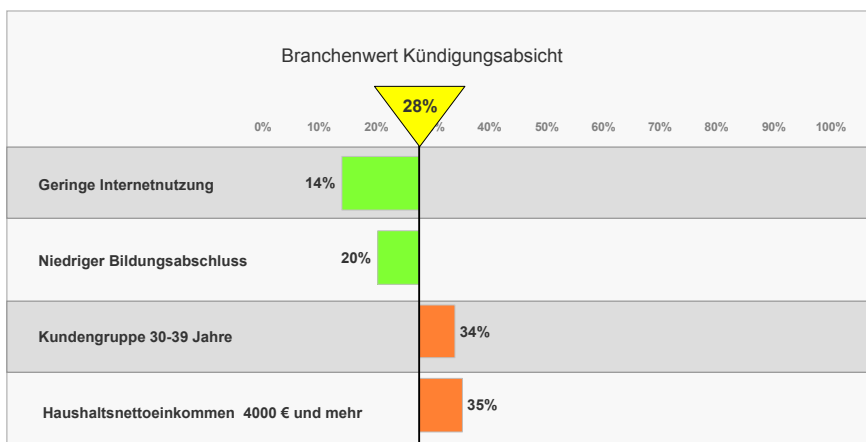


## Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis



Auch im Anbieterranking zum Preis-Leistungs-Verhältnis erreicht der Energieversorger LichtBlick zusammen mit eprimo ebenfalls einen Spitzenplatz. Die großen Netzbetreiber E.ON, RWE und EnBW hingegen belegen die hintersten Plätze und erzielen auch in der Globalzufriedenheit Werte weit unter Durchschnitt. Aber ein günstiges Preis-Leistungs-Verhältnis allein reicht nicht aus, um Kunden nachhaltig zu überzeugen, wie ein Blick auf den Anbieter TelDaFax zeigt. Der Energieversorger, der verstärkt auf das Thema Preis setzt, verzeichnet zwar hohe Zufriedenheitswerte beim Preis-Leistungs-Verhältnis, erhält aber bei der Globalzufriedenheit und insbesondere in der Kundenbindung ein vergleichsweise schlechtes Urteil.

## Kündigungsabsicht nach Kundengruppen



Bei der Frage nach der Kündigungsabsicht spielt der Preis eine zentrale Rolle: Über 80 Prozent der Wechselwilligen geben an, sie würden nur aufgrund der niedrigeren Preise des neuen Anbieters ihren Versorger wechseln. Eine Kündigung halten immerhin 28 Prozent der Befragten für denkbar. Besserverdiener und jüngere Altersgruppen haben dabei eine höhere Kündigungsabsicht als ältere Kunden mit niedrigerem Bildungsabschluss und geringer Internetnutzung.