

BDEW-Kundenfokus Haushalte 2013:

## **Kundenverhalten stärkt Wettbewerb**

Umfrage zeigt deutlich höhere Wechselquote / Kumulierte Wechselquote im Strombereich über 30 Prozent – im Gasbereich über 25 Prozent

Berlin, 27. Januar 2014 – Der Wettbewerb auf dem deutschen Energiemarkt hat sich in den vergangenen Jahren weiter dynamisch entwickelt und ist eine Erfolgsgeschichte. Das zeigen aktuelle Zahlen des BDEW zum Lieferantenwechsel: Demnach stieg die kumulierte Wechselquote für den Gasbereich im Vergleich zum Vorjahr um fast acht Prozentpunkte. Seit der Liberalisierung des Gasmarktes 2007 wechselten damit 25,6 Prozent der Haushalte mindestens einmal ihren Gasversorger. Auch im Strombereich stieg die kumulierte Wechselquote seit der Liberalisierung im Jahr 1998 auf 32,8 Prozent. 2012 waren es noch 29,7 Prozent. Das sind die Ergebnisse einer regelmäßigen, repräsentativen Verbraucherumfrage des Bundesverbandes der Energie- und Wasserwirtschaft (BDEW), durchgeführt durch das Marktforschungsinstitut prolytics.

„Immer mehr Haushaltskunden in Deutschland nutzen die Möglichkeiten des großen Angebots. Der deutsche Energiemarkt zeichnet sich durch eine im europäischen Vergleich einmalige Vielfalt aus. Gleichzeitig sind die Kunden sehr zufrieden mit ihren Anbietern und wissen die Angebotsqualität zu schätzen. Insgesamt gibt es rund 890 Erdgasversorger und rund 1.170 Stromanbieter im deutschen Markt“, sagte Hildegard Müller, Vorsitzende der Hauptgeschäftsführung des BDEW.

Erfreulich sei, dass gerade in Zeiten der Energiewende die Verbraucher ihren Versorgern großes Vertrauen entgegenbringen, so Müller. Nach den Ergebnissen des BDEW-Kundenfokus 2013 sind 67 Prozent der Befragten mit ihrem Energieanbieter in höchstem Maße oder sehr zufrieden. Weitere 29 Prozent der Befragten sind zufrieden. 94 Prozent der Befragten sind mit der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Stromversorgung entweder sehr zufrieden oder in höchstem Maß zufrieden.

Bei den Gasversorgern stellen rund 62 Prozent der Befragten ihrem Erdgasanbieter Bestnoten aus und sind in höchstem Maße beziehungsweise sehr zufrieden. Weitere 29 Prozent der Befragten sind zufrieden. Mit der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Erdgasversorgung sind 78 Prozent der Befragten entweder sehr zufrieden (49) oder in höchstem Maß zufrieden (29).

Der Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft (BDEW), Berlin, vertritt rund 1 800 Unternehmen. Das Spektrum der Mitglieder reicht von lokalen und kommunalen über regionale bis hin zu überregionalen Unternehmen. Sie repräsentieren rund 90 Prozent des Stromabsatzes, gut 60 Prozent des Nah- und Fernwärmeabsatzes, 90 Prozent des Erdgasabsatzes sowie 80 Prozent der Trinkwasser-Förderung und rund ein Drittel der Abwasser-Entsorgung in Deutschland.

**BDEW Bundesverband  
der Energie- und  
Wasserwirtschaft e. V.**  
Reinhardtstraße 32  
10117 Berlin

**Bereich Kommunikation**  
Sandra Rahmlow  
Redaktion Fachpresse  
Telefon  
+49 30 300199-1163  
Telefax  
+49 30 300199-4190  
presse@bdew.de  
www.bdew.de