

BDEW-Kundenfokus Haushalte 2014:

## **Kunden sind mit ihrem Energieanbieter zufrieden**

Kunden schätzen vor allem zuverlässige Strom- und Gasversorgung und vertrauen ihrem Energieunternehmen

Berlin, 3. Februar 2015 – Die Strom- und Gaskunden in Deutschland sind mit ihren Energieanbietern zufrieden. Sie schätzen insbesondere die Sicherheit und Zuverlässigkeit bei der Versorgung. Das ist das zentrale Ergebnis einer aktuellen, repräsentativen Verbraucherumfrage des Bundesverbandes der Energie- und Wasserwirtschaft (BDEW), durchgeführt durch das Marktforschungsinstitut prolytics, Dortmund.

74 Prozent der Befragten sind laut BDEW-Kundenfokus 2014 mit ihrem Energieanbieter in höchstem Maße oder sehr zufrieden. Weitere 21 Prozent der Befragten sind zufrieden. Das entspricht einer Kundenzufriedenheit von insgesamt 95 Prozent. Die Befragten schätzen vor allem die vielfältigen Tarif- und Beratungsangebote sowie die kompetente Kundenbetreuung. Zudem halten mehr als 70 Prozent der Befragten ihr Energieunternehmen für vertrauenswürdig.

„Es spricht für die Leistungen der Unternehmen, dass die Kunden den Energieversorgern weiterhin eine so hohe Zufriedenheit attestieren und die Kundenbindung dementsprechend hoch ist. Es gibt nicht viele Branchen in Deutschland, die solch überzeugende Werte vorweisen können“, sagte Hildegard Müller, Vorsitzende der BDEW-Hauptgeschäftsführung.

Gut 93 Prozent der Befragten sind insbesondere mit der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Stromversorgung entweder sehr zufrieden oder in höchstem Maß zufrieden. Im Bereich der Gasversorgung sind es 84 Prozent der Befragten. Das Preis-Leistungsverhältnis schätzen über 80 Prozent der Strom- und Gaskunden als sehr gut, gut oder angemessen ein.

Laut BDEW gibt es aktuell rund 1.190 Stromanbieter und mehr als 890 Gasversorger in Deutschland. „Diese Angebotsvielfalt ist in der Europäischen Union einmalig. Die Energieunternehmen in Deutschland bieten jeweils unterschiedliche Tarife an, die auf die speziellen Ansprüche und Anforderungen von bestimmten Kundengruppen zugeschnitten sind. Der BDEW rät, sich beim Versorger über individuell passende Angebote zu informieren“, so Müller.

**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