

BDEW Studie zur Kundenzufriedenheit:

## **Bestnoten für Energieversorger**

Kunden schätzen zuverlässige Strom- und Gasversorgung

Berlin, 5. Januar 2015 – Noch nie waren Energiekunden so zufrieden mit ihrem Versorger: Laut einer BDEW-Umfrage sind 73 Prozent der Befragten mit ihrem Energieanbieter in höchstem Maße oder sehr zufrieden. Weitere 22 Prozent der Befragten sind zufrieden. Sie schätzen insbesondere die Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit bei der Versorgung. Auch Aspekte wie Serviceorientierung und Kompetenz bei der Kundenbetreuung schneiden besonders gut ab. Das sind die Ergebnisse einer repräsentativen Verbraucherumfrage „Kundenfokus Haushalte 2015“ des Bundesverbandes der Energie- und Wasserwirtschaft (BDEW), durchgeführt durch das Marktforschungsinstitut prolytics, Dortmund.

Damit erreichen die Energieunternehmen eine Kundenzufriedenheit von insgesamt 95 Prozent. Die Befragten heben dabei die kundenfreundliche Vertragsgestaltung – insbesondere bezüglich Laufzeit und Kündigungsfristen – sowie die transparente Rechnungslegung als beispielhaft hervor. Zudem halten mehr als 70 Prozent der Befragten ihr Energieunternehmen für vertrauenswürdig. 44 Prozent bewerten das Preis-Leistungs-Verhältnis ihres Versorgers mit gut oder sehr gut, weitere 40 Prozent beurteilen es als angemessen.

„Die deutschen Stromkunden sind seit Jahren äußerst zufrieden mit ihren Energieversorgern. Die Umfrage wird regelmäßig durchgeführt – dieses Mal hat die Energiebranche besonders überzeugende Werte erzielt. Das spricht für die Leistungen und den Kundenservice der Unternehmen, die Kundenbindung ist außergewöhnlich hoch“, sagte Hildegard Müller, Vorsitzende der BDEW-Hauptgeschäftsführung.

Laut BDEW gibt es aktuell rund 1.190 Stromanbieter und mehr als 890 Gasversorger in Deutschland. Die Energieunternehmen in Deutschland bieten jeweils unterschiedliche Tarife an, die auf die speziellen Ansprüche und Anforderungen von bestimmten Kundengruppen zugeschnitten sind.

**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