

BDEW Studie zur Kundenzufriedenheit bei Energieanbietern:

Kunden sind mit ihrem Energieversorger zufrieden

Energieunternehmen genießen Vertrauen / Kunden schätzen zuverlässige Versorgung

Berlin, 22. November 2016 – Die Strom- und Gaskunden in Deutschland schätzen ihren jeweiligen Energieanbieter. Dies gilt insbesondere für die zuverlässige und sichere Versorgung. Das ist das zentrale Ergebnis einer repräsentativen Verbraucherumfrage des Bundesverbandes der Energie- und Wasserwirtschaft (BDEW) gemeinsam mit dem Marktforschungsinstitut prolytics. Befragt wurden 1.200 repräsentativ ausgewählte Haushalte zu verschiedenen Aspekten der Kundenzufriedenheit.

Auch die Serviceorientierung und Kompetenz bei der Kundenbetreuung schneiden besonders gut ab. Die Bewertungen zum Preis-Leistungs-Verhältnis haben sich im Vergleich zum Vorjahr nochmals verbessert. In Anbetracht dieser und weiterer Aspekte sind 73 Prozent der Befragten mit ihrem Stromanbieter in höchstem Maße oder sehr zufrieden, weitere 21 Prozent sind zufrieden. Das entspricht einer Kundenzufriedenheit von insgesamt 94 Prozent.

Für die Erdgasanbieter liegt die Zufriedenheit bei 92 Prozent (70 Prozent in höchstem Maße / sehr zufrieden, 22 Prozent zufrieden). Hier schneiden die Aspekte zuverlässige Versorgung, Umweltverträglichkeit und Preis-Leistungsverhältnis besonders gut ab.

„Unsere regelmäßigen Umfragen zum Kundenverhalten zeigen, dass die deutschen Stromkunden seit Jahren sehr zufrieden mit ihren Energieversorgern sind. Das spricht für die Leistungen und den Kundenservice der Unternehmen. Die positiven Bewertungen fußen in erster Linie auf einer zuverlässigen Versorgung mit Strom und Gas. Es gibt nicht viele Branchen in Deutschland mit derartigen Bestnoten bei der Kundenzufriedenheit“, so Stefan Kapferer, Vorsitzender der BDEW-Hauptgeschäftsführung.

Laut BDEW gibt es aktuell rund 1.190 Stromanbieter und mehr als 900 Gasanbieter in Deutschland. Die Energieunternehmen in Deutschland bieten jeweils unterschiedliche Tarife an, die auf die individuellen Ansprüche und Anforderungen der Kunden 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