

BDEW-Kundenfokus Haushalte 2012:

Kunden sind mit ihrem Stromversorger zufrieden

Kunden schätzen vor allem zuverlässige Stromversorgung und vertrauen ihrem Energieunternehmen

Berlin, 26. März 2013 – Die Stromkunden in Deutschland sind mit ihrem Energieanbieter zufrieden. Sie schätzen insbesondere die Sicherheit und Zuverlässigkeit bei der Stromversorgung. Das ist das zentrale Ergebnis einer aktuellen, repräsentativen Verbraucherumfrage des Bundesverbandes der Energie- und Wasserwirtschaft (BDEW).

65 Prozent der Befragten sind laut BDEW-Kundenfokus 2012 mit ihrem Energieanbieter in höchstem Maße oder sehr zufrieden. Weitere 27 Prozent der Befragten sind zufrieden. Das entspricht einer Kundenzufriedenheit von 92 Prozent. 90 Prozent der Befragten sind mit der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Stromversorgung entweder sehr zufrieden oder in höchstem Maß zufrieden. Weiterhin halten nach den Ergebnissen der Umfrage 68 Prozent der Befragten ihr Energieunternehmen für vertrauenswürdig. Das Preis-Leistungsverhältnis schätzen 40 Prozent der Befragten gut oder sehr gut ein. Weitere 29 Prozent beurteilen das Preis-Leistungsverhältnis als angemessen.

„Es freut uns sehr, dass die Kunden den Stromversorgern weiterhin eine so hohe Zufriedenheit attestieren und die Unternehmensbindung dementsprechend hoch ist. Es gibt nicht viele Branchen in Deutschland, die solch überzeugende Werte zur Kundenzufriedenheit vorweisen können“, sagte Hildegard Müller, Vorsitzende der BDEW-Hauptgeschäftsführung.

„Es wird häufig bei der Diskussion zum Kundenverhalten außer Acht gelassen, dass die deutschen Stromkunden seit Jahren äußerst zufrieden mit ihren Energieversorgern sind und eine starke Bindung zu diesen haben. Derzeit gibt es rund 1.100 Anbieter im deutschen Strommarkt. Diese Angebotsvielfalt ist in der Europäischen Union einmalig“, 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