

Umfrage

Gute Noten für Stadtwerke

[20.12.2013] Die Kunden in Deutschland sind mit ihren lokalen Energieversorgern zufrieden. Dennoch steigt die Bereitschaft, den Anbieter zu wechseln. Das zeigt eine Umfrage der Arbeitsgemeinschaft für sparsame Energie- und Wasserverwendung.

Die Privatkunden von Stadtwerken sind mit den Leistungen ihres lokalen Energieversorgers insgesamt zufrieden. Das geht aus einer Befragung hervor, welche die Arbeitsgemeinschaft für sparsame Energie- und Wasserverwendung im VKU (ASEW) in Zusammenarbeit mit der imug Beratungsgesellschaft aus Hannover durchgeführt hat. 72 Prozent der Befragten sind „sehr“ oder „eher zufrieden“ mit ihrem Versorger. Die Kunden schätzen die Stadtwerke vor allem wegen ihres freundlichen Auftretens, einer hohen Vertrauenswürdigkeit und der starken Präsenz in der Region, so das Ergebnis der Umfrage. Auch die gute Versorgungssicherheit rechnet man den Stadtwerken hoch an. Dennoch nehme die Bleibebereitschaft der Kunden ab. Nur 65 Prozent der Befragten geben an „auf jeden Fall“ oder „wahrscheinlich“ Kunde zu bleiben. 2012 waren es noch 74 Prozent. „Grund dafür dürften auch die steigende Preise im Stromsektor sein, die vor allem durch gesetzliche Umlagen verursacht sind“, sagt ASEW-Chefin Daniela Wallikewitz. „Die Preissensibilität bei den Kunden steigt – und viele halten sich den Wechsel zu einem Billiganbieter offen.“ Für die Stadtwerke gelte daher, ihre teilweise kostenlosen Zusatzangebote, wie die Energieberatung weiter auszubauen und stärker zu kommunizieren und auch neue Angebote für die Kunden zu entwickeln, rät der ASEW. Laut der ASEW-Studie legen zudem immer mehr Kunden Wert darauf, ihre Verträge mit dem Energieversorger auch über das Internet abzuwickeln. „Gerade um jüngere Menschen als Kunden zu halten, sollten Stadtwerke ein entsprechendes Angebot aufbauen“, so Wallikewitz.

(ma)

Stichwörter: Unternehmen, ASEW, VKU