Energiemarktstudie

Kampf um Kunden

[30.05.2014] Laut einer Studie des Marktforschungsinstituts YouGov geht die Wechselbereitschaft von Stromkunden leicht zurück. Bei der Kundengewinnung setzen die Anbieter verstärkt auf die direkte Ansprache.

In den kommenden 12 Monaten planen insgesamt 41 Prozent der Deutschen einen Wechsel des Stromanbieters, jeder Zehnte ist sich dabei sogar ganz sicher. Dies ist das Ergebnis der jährlichen Energiemarktstudie des Marktforschungsinstituts YouGov. Allerdings ist laut der Studie die Wechselbereitschaft gegenüber der Vorjahresbefragung um drei Prozentpunkte gesunken. 16 Prozent der Befragten schließen zudem einen Wechsel im kommenden Jahr kategorisch aus. Hauptgründe hierfür sind die Zufriedenheit mit dem eigenen Anbieter (48 Prozent), das fehlende Vertrauen in andere Anbieter (30 Prozent) und der Glaube, dass sich der Aufwand finanziell nicht lohnt (24 Prozent).
Ein weiteres Ergebnis der Studie: Im Kampf um den Stromkunden setzen Versorger stärker auf die direkte Ansprache. So werden immer mehr Verbraucher am Telefon (27 Prozent) oder auf der Straße angesprochen (23 Prozent). Am häufigsten sind aber weiterhin die Ansprache per Post und per E-Mail. Die Befragten erinnerten sich nach einem Kontakt insbesondere bei einer persönlichen Ansprache an den Stromanbieter – vor allem bei einer Ansprache an der Haustür (36 Prozent) und im Handel (32 Prozent). Mit Abstand am häufigsten wurde dabei Yello Strom genannt, gefolgt von örtlichen Stadtwerken, RWE, Lichtblick, E.ON, Lekker Energie und EnBW. YouGov-Studienleiter Werner Grimmer rät deshalb: „Zukünftig wird es für Energieversorger wichtiger sein, bisher wechselträge Kundengruppen, die sich nicht von selbst auf die Suche nach einem neuen Anbieter machen, vertrieblich gezielter anzugehen. Dies gilt auch für die Rückgewinnung abgewanderter Kundengruppen durch den regionalen Grundversorger.“

(al)

Mehr zur Energiemarktstudie „Direktansprache im Stromvertrieb 2014“

Stichwörter: Politik, Energiemarktstudie, YouGov