

## Umfrage

# Versorger mit Luft nach oben

**[05.02.2015] Fast zwei Drittel der Strom- und Gaskunden in Deutschland sind mit ihrem Anbieter mehr als zufrieden. Nachholbedarf gibt es aber im Bereich der Kundenbetreuung. Zu diesen Ergebnissen kommen zwei aktuelle Verbraucherumfragen.**

Strom- und Gaskunden sind mit den Leistungen ihres Energieanbieters zufrieden. Sie schätzen insbesondere die Sicherheit und Zuverlässigkeit bei der Versorgung. Das ist das Ergebnis einer aktuellen, repräsentativen Verbraucherumfrage des Bundesverbands der Energie- und Wasserwirtschaft (BDEW), die vom Marktforschungsinstitut prolytics durchgeführt wurde. Demnach sind 74 Prozent der Befragten mit ihrem Energieanbieter in höchstem Maße zufrieden oder sehr zufrieden. Weitere 21 Prozent der Befragten sind zufrieden. Das entspricht einer Kundenzufriedenheit von insgesamt 95 Prozent. Laut BDEW schätzen die Verbraucher vor allem die vielfältigen Tarif- und Beratungsangebote. Zudem halten mehr als 70 Prozent der Befragten ihr Energieunternehmen für vertrauenswürdig. „Es spricht für die Leistungen der Unternehmen, dass die Kunden den Energieversorgern weiterhin eine so hohe Zufriedenheit attestieren und die Kundenbindung dementsprechend hoch ist“, sagt Hildegard Müller, Vorsitzende der BDEW-Hauptgeschäftsführung. Es gebe nicht viele Branchen in Deutschland, die solch überzeugende Werte vorweisen könnten. Gut 93 Prozent der Befragten sind laut Umfrage insbesondere mit der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Stromversorgung entweder sehr zufrieden oder in höchstem Maß zufrieden. Im Bereich der Gasversorgung sind es 84 Prozent. Das Preis-Leistungsverhältnis schätzen über 80 Prozent der Strom- und Gaskunden als sehr gut, gut oder angemessen ein.

### **Individuelle Kundenangebote fehlen**

Nachholbedarf sehen viele Bürger aber noch im Bereich der Kundenbetreuung. Laut einer repräsentativen Umfrage des IT-Dienstleisters Computer Sciences Corporation (CSC) wünschen sich 43 Prozent der Bürger individuelle Angebote von Energieversorgern. Doch nicht einmal jeder Fünfte erhält nach eigenen Angaben passgenauen Offerten. Laut CSC zählen dazu die Bereiche Energie-Management, Eigenverbrauch sowie Smart Home. „Neue Technologien und Geschäftsmodelle prägen zunehmend das Versorgungsgeschäft“, erklärt Philipp Elkuch, Managing Partner bei CSC. „Allerdings fühlen sich die Verbraucher in Deutschland von den Versorgern noch nicht ausreichend abgeholt.“ Die Versorger würden erst langsam beginnen, sich auf den Kunden zu fokussieren. „Früher haben die Unternehmen Geld mit dem bestehenden Kraftwerkspark verdient. Der Privatverbraucher stand nicht im Zentrum des Interesses, zumal er ohnehin kaum den Versorger gewechselt hat“, so Elkuch. Das ändere sich jetzt: Die Firmen wandeln sich zu Energiedienstleistern. „Die Orientierung hin zum Kunden muss jedoch schnell geschehen. Sonst nehmen Unternehmen anderer Branchen den Versorgern das Geschäft ab. IT- und Telekommunikationsunternehmen haben den lukrativen Markt längst im Visier“, ergänzt Claus Schünemann, Vorsitzender der Geschäftsführung von CSC in Deutschland. Geht es nach den Bundesbürgern, soll die Kommunikation mit dem Versorger überwiegend online erfolgen: 40 Prozent wünschen sich einen Kontakt per Mail, 26 Prozent per Post.

(ma)

Stichwörter: Politik, BDEW, CSC, Hildegard Müller, prolytics, Umfrage