BDEW-Studie

Versorger mit überzeugten Kunden

[11.01.2016] Energieversorger erreichen laut einer BDEW-Umfrage eine Kundenzufriedenheit von insgesamt 95 Prozent.

Noch nie waren die Kunden so zufrieden mit ihrem Energieversorger. Dieses Fazit zieht der Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft (BDEW) aus seiner repräsentativen Verbraucherumfrage „Kundenfokus Haushalte 2015“. Demnach sind 73 Prozent der Befragten mit ihrem Energieanbieter in höchstem Maße oder sehr zufrieden. Weitere 22 Prozent der Befragten sind zufrieden. Sie schätzen insbesondere die Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit bei der Versorgung. Auch Aspekte wie Serviceorientierung und Kompetenz bei der Kundenbetreuung schneiden besonders gut ab. Hildegard Müller, Vorsitzende der BDEW-Hauptgeschäftsführung, kommentierte die Ergebnisse so: „Die Umfrage wird regelmäßig durchgeführt – dieses Mal hat die Energiebranche besonders überzeugende Werte erzielt. Das spricht für die Leistungen und den Kundenservice der Unternehmen, die Kundenbindung ist außergewöhnlich hoch.“

(al)

Ergebnisse der Umfrage „Kundenfokus Haushalte 2015“ (PDF, 595 KB)

Stichwörter: Unternehmen, BDEW, Studie