



Kundentreue und Wechselbereitschaft – Erwartungen der Kunden an den eigenen Grundversorger Nutzerbefragung August – November 2015

**PortalHaus Internetservices GmbH
Januar 2016**



Ausgangsbasis und Ziele der Befragung

Aus Sicht von PortalHaus – Betreiber der Verbraucherportale Tariftipp.de, Stromtipp.de und Gastipp.de – verstärken sich unterschiedliche Verhaltenstendenzen von Vergleichsportal-Besuchern.

Ein Teil der Besucher ist auf der Suche nach günstigsten Tarifen und dafür (weiterhin) bereit, auch bestimmte Risiken bei der Wahl des neuen Anbieters in Kauf zu nehmen. Andere Nutzer unserer Portale suchen gezielter nach verlässlichen Energieversorgern und orientieren sich nicht zwangsläufig an den obersten Plätzen der Vergleichstabellen – ohne dabei den Aspekt der Kostenersparnis gänzlich zu vernachlässigen.

In erster Linie um zukünftige Angebote auf unseren Portalen zu platzieren und zu optimieren, bestand das Ziel in der Befragung darin, herauszufinden, wie sich das Verhältnis zwischen Ersparnis und Verlässlichkeit quantifizieren lässt.

Einfacher gesagt:

Auf wie viel Ersparnis ist ein Kunde bereit zu verzichten, wenn er sich dafür „in guten Händen wähnt“.

Die Ergebnisse der Befragung sind darüber hinaus auch für Energieversorger hilfreich. Insbesondere die Gruppe der „kleineren und mittleren Stadtwerke“, die letztlich im Fokus der Befragung standen, erhalten wertvolle Informationen zur Ausrichtung ihrer Preis- und Marketingkonzepte. Die ausgehende Fragestellung lautete hier: Ist es für Versorger möglich, von Vergleichsportalen zu profitieren - ohne in einen Preiskampf einzusteigen.



Hinweise und Erläuterungen zur Befragung auf Seite 17



Zusammenfassung der Ergebnisse der Befragung: Fokus auf kleine und mittlere Stadtwerke (KMU SW) I

Kunden halten (Prevention)

- ➔ Knapp 70% der Teilnehmer sind aktuell noch beim Grundversorger
 - ➔ davon sind 59% noch im Basis-Tarif
- ➔ Rund 85% der KMU SW-Kunden haben eine mittlere bis starke Tendenz zum Wechsel des Anbieters
- ➔ Von diesen wechsel-bereiten Kunden könnten zwischen 35% und 48% über **realistische** attraktive Preismodelle (Ersparnisverzicht des Kunden 25-50%) gehalten werden.
- ➔ Die Bindung an den Grundversorger ist bei KMU SW-Kunden höher als bei Kunden der Top 4 und Top 5-20

Kunden zurückgewinnen (Retention)

- ➔ Rund 30% der Teilnehmer werden derzeit nicht vom Grundversorger mit Energie beliefert
- ➔ Rund 80% dieser Kunden haben eine mittlere bis starke Tendenz zum Wechsel des Anbieters
- ➔ Von diesen wechsel-bereiten Kunden könnten ca. 35% über **realistische** attraktive Preismodelle (Ersparnisverzicht des Kunden 25-50%) zurück gewonnen werden.
- ➔ Die Bereitschaft zur Rückkehr ist bei KMU SW-Kunden höher als bei Kunden der Top 4 und Top 5-20



Zusammenfassung der Ergebnisse der Befragung: Fokus auf Kleine und mittlere Stadtwerke (KMU SW) II

Auswertung der (freien) Anmerkungen der Teilnehmer

- ➔ Große Unzufriedenheit mit der Kommunikation von günstigeren Tarifen durch den Grundversorger
 - ➔ Diese Unzufriedenheit ist ein wesentlicher Grund für die definitive Wechselabsicht
- ➔ Insbesondere bei kleineren Stadtwerken wird die regionale (wirtschaftliche) Bedeutung erwähnt – verbunden mit einer gewissen Loyalität (undefiniert)
- ➔ Je größer der Grundversorger desto geringer ist diese Loyalität ausgeprägt
- ➔ Kunden alternativer Anbieter, die eine Rückkehr zum Grundversorger nicht ausschließen, begründen dies oft mit enttäuschten Erwartungen an einen dauerhaft günstigen Preis

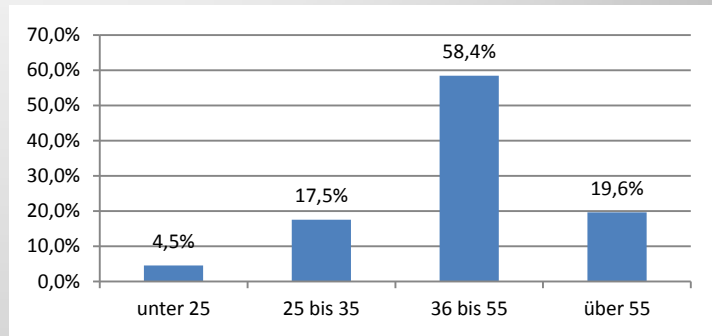
Hinweis: Am Ende der Befragung hatten die Teilnehmer die Möglichkeit freie Anmerkungen der Befragung hinzu zu fügen. Auswertbar waren 57 Anmerkungen.



Erhebung persönlicher Daten der Teilnehmer

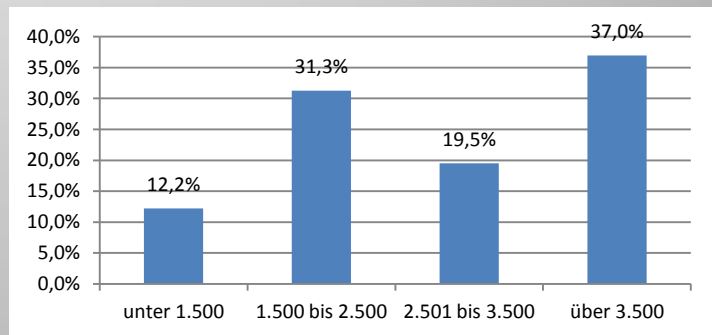
Alter der Befragten

➔ Konzentration auf Alter 36 bis 55 Jahre



Angaben über jährlichen Strom-Verbrauch

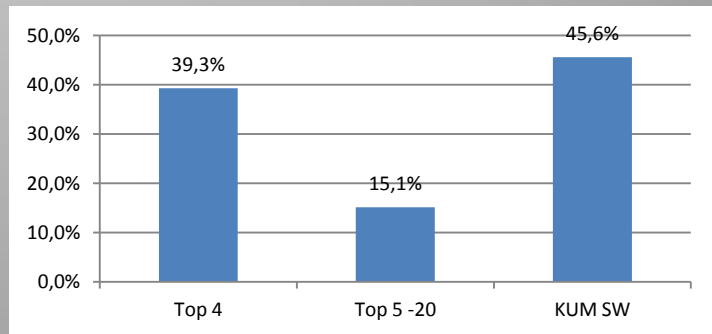
➔ Über 1/3 verbrauchen über 3.500 kWh pro Jahr



Grundversorger im PLZ-Gebiet der Befragten

➔ Fast die Hälfte der Teilnehmer aus den Grundversorgungsgebieten kleiner und mittlerer Stadtwerke (KUM SW)

➔ Über 1/3 in Gebieten der großen 4 Energieversorger





1. Sind Sie derzeit Kunde Ihres Grundversorgers?

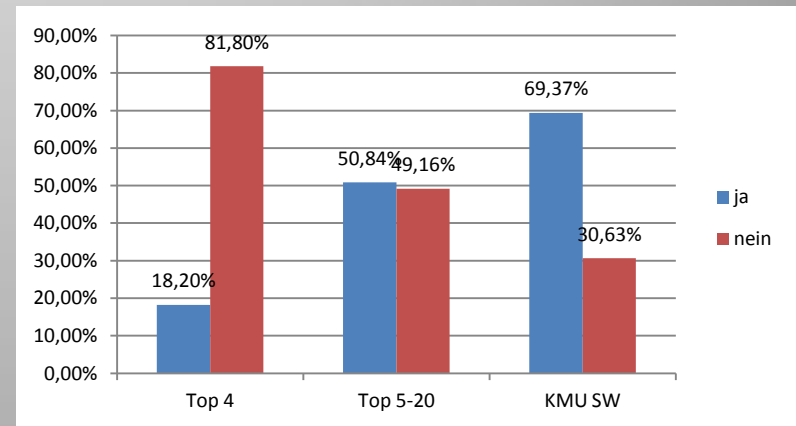
nach Alter	unter 25	25 bis 35	36 bis 55	über 55	Σ
ja	23,58%	37,38%	45,19%	63,70%	46,47%
nein	76,42%	62,62%	54,81%	36,30%	53,53%

nach Verbrauch	unter 1.500	1.500 bis 2.500	2.501 bis 3.500	über 3.500	Σ
ja	61,67%	59,59%	46,41%	30,38%	46,47%
nein	38,33%	40,41%	53,59%	69,62%	53,53%

nach Grundversorger	Top 4	Top 5-20	KMU SW	Σ
ja	18,20%	50,84%	69,37%	46,47%
nein	81,80%	49,16%	30,63%	53,53%

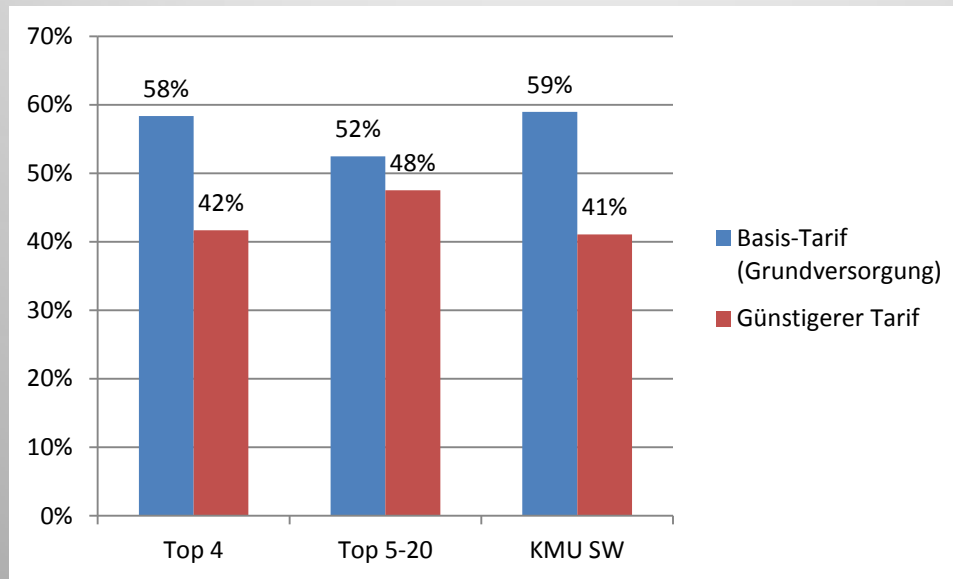
➡ Über 2/3 der Teilnehmer aus Gebieten der KMU SW sind derzeit noch beim Grundversorger

➡ Über 80% der Teilnehmer aus Gebieten der Top 4 sind nicht mehr beim Grundversorger





2. Sind Sie Kunde im Basis-Tarif Ihres Grundversorgers oder haben Sie bereits einmal den Tarif Ihres Grundversorgers gewechselt?



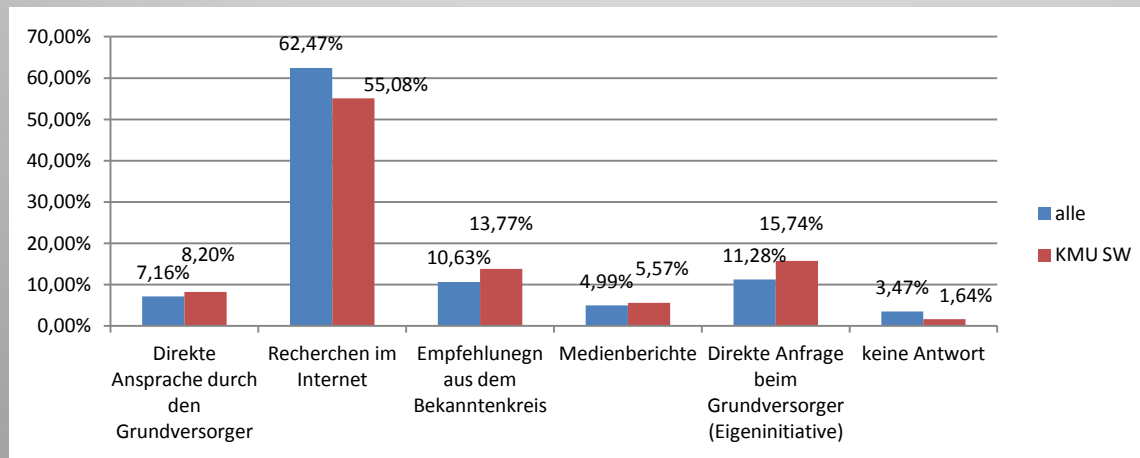
➔ Die Mehrheit der Teilnehmer, die noch beim Grundversorger sind, befinden sich dort im Basis-Tarif

Hinweis: Antworten „ich weiß nicht“ wurden herausgerechnet.



3. Wie sind Sie auf den günstigeren Tarif Ihres Grundversorgers aufmerksam geworden?

	alle	KMU SW
Direkte Ansprache durch den Grundversorger	7,16%	8,20%
Recherchen im Internet	62,47%	55,08%
Empfehlungen aus dem Bekanntenkreis	10,63%	13,77%
Medienberichte	4,99%	5,57%
Direkte Anfrage beim Grundversorger (Eigeninitiative)	11,28%	15,74%
keine Antwort	3,47%	1,64%

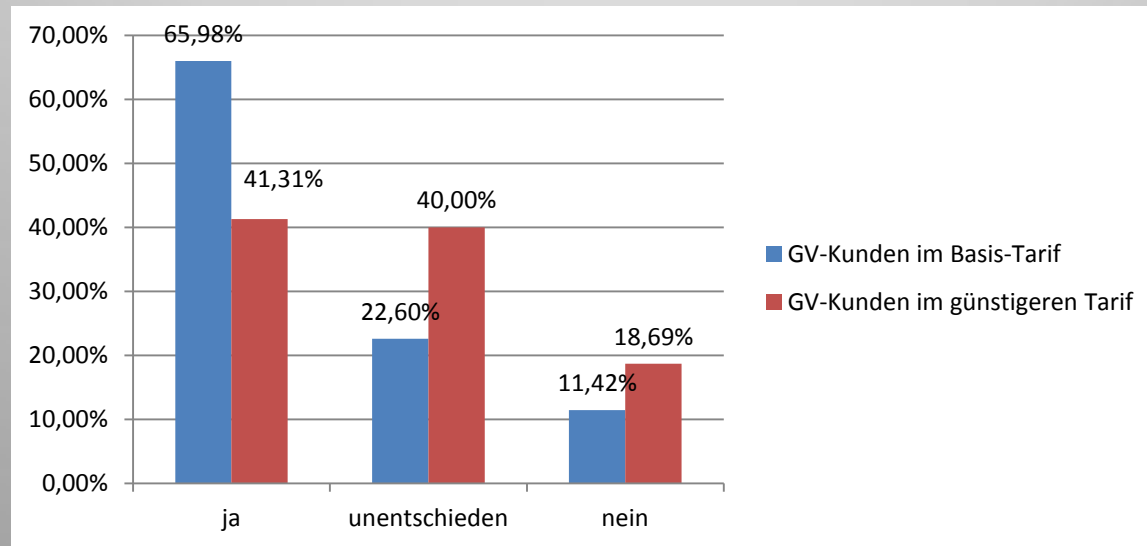


➔ Die Mehrheit der Teilnehmer hat einen günstigeren Tarif über eigene Recherche (im Internet) gefunden. Dementsprechend groß ist die Unzufriedenheit mit der Kommunikation der Grundversorger.



4. Planen Sie derzeit einen Wechsel des Anbieters? (nur KMU SW-Kunden)

nur KMU SW Kunden	ja	unentschieden	nein
GV-Kunden im Basis-Tarif	65,98%	22,60%	11,42%
GV-Kunden im günstigeren Tarif	41,31%	40,00%	18,69%
	55,85%	29,74%	14,40%

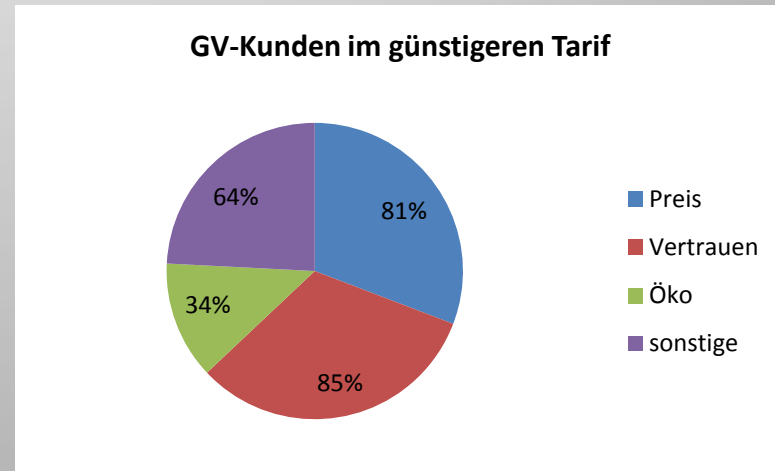
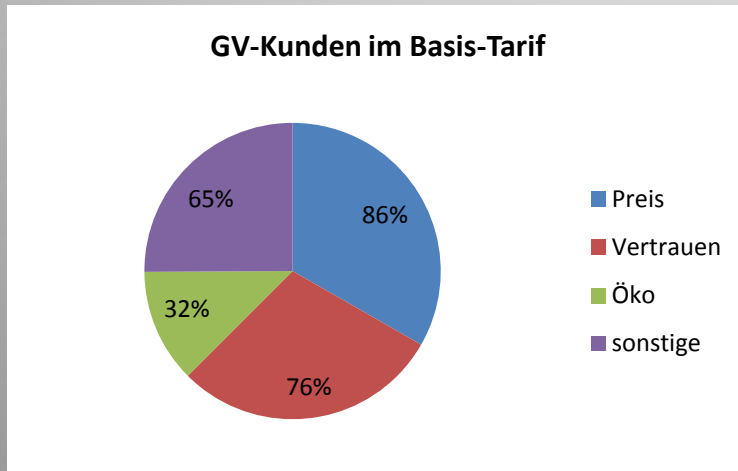


➡ Die Tendenz zum Anbieterwechsel ist bei Kunden des Basis-Tarifes am stärksten ausgeprägt



5. Was sind für Sie die wichtigsten Gründe für einen Wechsel des Anbieters? (nur KMU SW-Kunden)

nur KMU SW Kunden	Preis	Vertrauen	Öko	sonstige
GV-Kunden im Basis-Tarif	86%	76%	32%	65%
GV-Kunden im günstigeren Tarif	81%	85%	34%	64%
	84%	79%	33%	64%



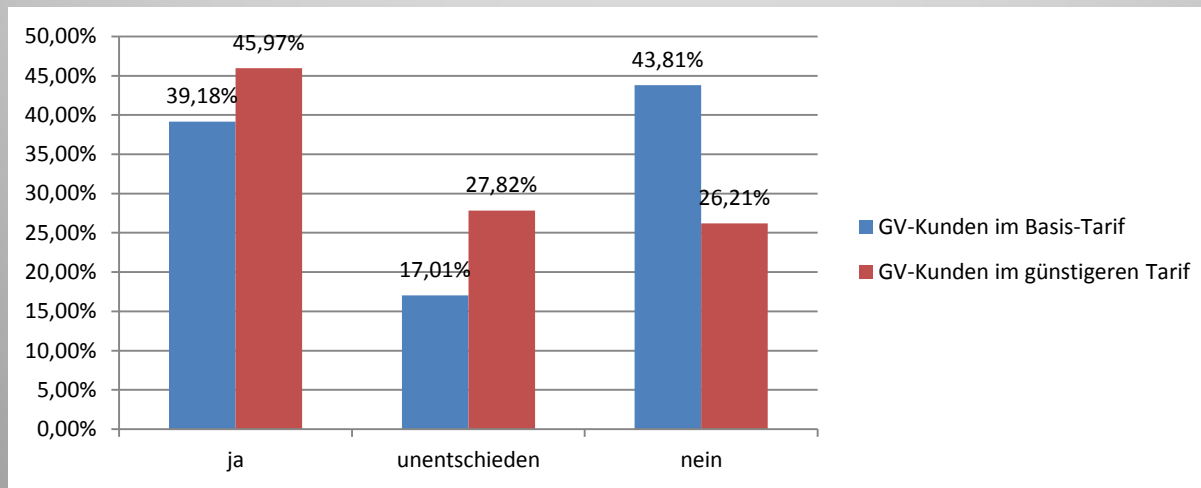
➔ Vertrauen in den Anbieter wird zum wichtigsten Grund, wenn bereits ein günstiger Preis erreicht wurde.



6.a) (für KMU SW-Kunden, die Frage 4 mit Ja oder Unentschieden beantwortet haben)

Stellen Sie sich vor, der Tarifpreis bei Ihrem Grundversorger und dem günstigen Alternativ-Anbieter wäre etwa gleich hoch. Würden Sie dennoch zu einem alternativen Anbieter wechseln?

nur KMU SW Kunden	Ja, ich würde wechseln	unentschieden	Nein, ich würde nicht wechseln
GV-Kunden im Basis-Tarif	39,18%	17,01%	43,81%
GV-Kunden im günstigeren Tarif	45,97%	27,82%	26,21%
	41,82%	21,23%	36,95%



➔ Lediglich rund 42% der Teilnehmer würden den Anbieter „auf jeden Fall“ wechseln (zum Vergleich: in der Gruppe Top4 und Top 5-20 liegt dieser Wert mit knapp über 50% höher)

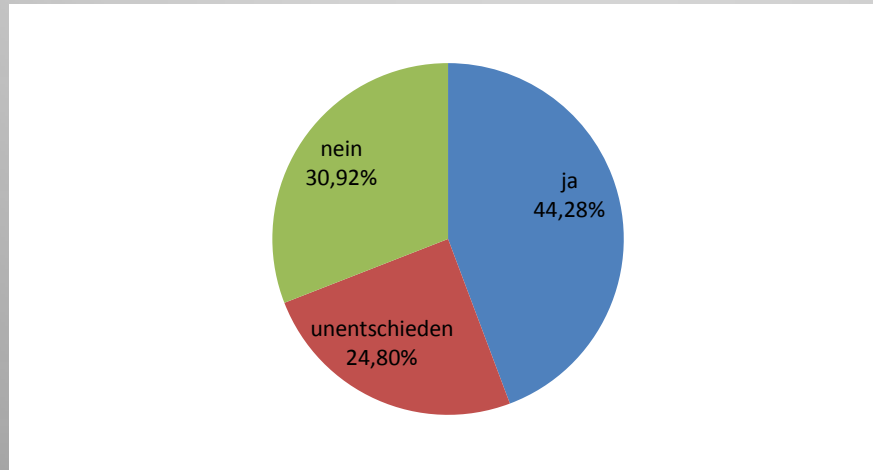
Hinweis: Die meisten Teilnehmer der Befragung sind auf die Webportale gekommen, um sich über Wechselmöglichkeiten zu informieren oder direkt zu wechseln. Vor diesem Hintergrund sind 42% ein niedriger Wert, denn er bedeutet, dass ein großer Teil der Besucher seine Meinung auf dem Portal ändern würde.



6. b) (für wechsel-willige Kunden eines Alternativ-Anbieters)

Stellen Sie sich vor, der Tarifpreis bei Ihrem Grundversorger und dem günstigen Alternativ-Anbieter wäre gleich hoch. Könnten Sie sich vorstellen, dann wieder zu Ihrem Grundversorger zurück zu wechseln?

	ja	unentschieden	nein
Kunden des alternativen Anbieters	44,28%	24,80%	30,92%
	44,28%	24,80%	30,92%

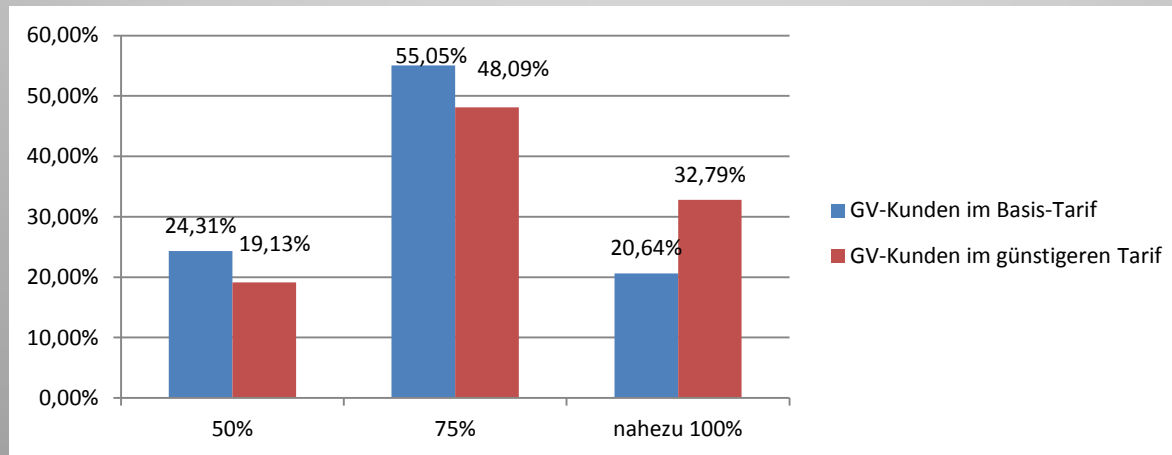


➡ Knapp 70% der Teilnehmer können sich eine Rückkehr zum Grundversorger vorstellen (zum Vergleich: in der Gruppe Top4 und Top 5-20 liegt dieser Wert bei lediglich rund 45%)

7.a) (KMU SW-Kunden, die Frage 6.a) mit Ja oder Unentschieden beantwortet haben)

Wie viel Ersparnis müsste Ihnen Ihr Grundversorger anbieten, so dass für Sie ein Verbleib beim Grundversorger in Frage käme? Angaben in % der Differenz zwischen günstigstem Anbieter und Basis-Tarif.

nur KMU SW Kunden	50% der maximalen Ersparnis	75% der maximalen Ersparnis	nahezu 100% der maximalen Ersparnis
GV-Kunden im Basis-Tarif	24,31%	55,05%	20,64%
GV-Kunden im günstigeren Tarif	19,13%	48,09%	32,79%
	21,95%	51,87%	26,18%



➔ Für rund 3/4 der KMU SW-Kunden würde eine Ersparnis um 75% oder weniger ausreichen, um beim Grundversorger zu bleiben

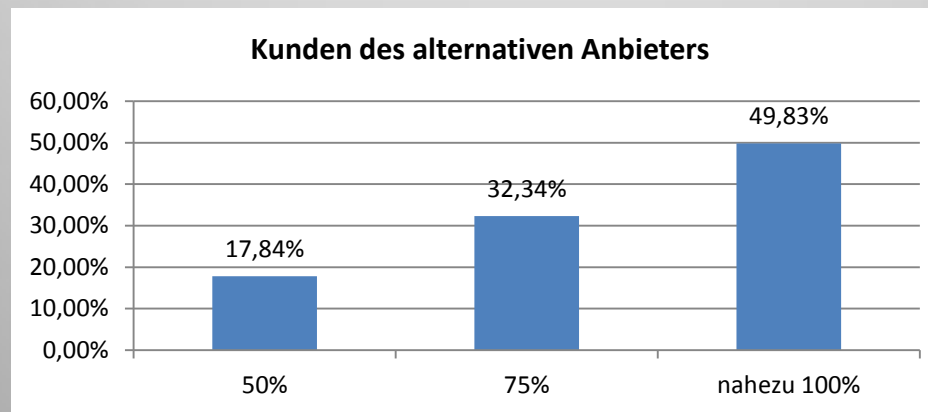
Hinweis: In den Berechnungen auf dieser Seite bilden **nur** die Kunden die Grundgesamtheit, die sich grundsätzlich einen Wechsel zum bzw. den Verbleib beim Grundversorger vorstellen können.



7. b) (für Kunden eines Alternativ-Anbieters, die Frage 6.b) mit Ja oder Unentschieden beantwortet haben)

Wie viel Ersparnis müsste Ihnen Ihr Grundversorger anbieten, so dass für Sie ein Wechsel zum Grundversorger in Frage käme? Angaben in % der Differenz zwischen günstigstem Anbieter und Basis-Tarif.

	50% der maximalen Ersparnis	75% der maximalen Ersparnis	nahezu 100% der maximalen Ersparnis
Kunden des alternativen Anbieters	17,84%	32,34%	49,83%



➔ Immerhin rund 18% der Kunden eines Alternativ-Anbieters wären bereit auf 50% der möglichen Ersparnis zu verzichten, wenn der Grundversorger ein entsprechendes Angebot unterbreitet.

Hinweis: In den Berechnungen auf dieser Seite bilden **nur** die Kunden die Grundgesamtheit, die sich grundsätzlich einen Wechsel zum bzw. den Verbleib beim Grundversorger vorstellen können.



Zusammenfassung der Ergebnisse zur notwendigen Ersparnis um bei dem Grundversorger zu bleiben bzw. zum Grundversorger zurück zu kehren

	Basis-Tarif	günstigerer Tarif	Alternativer Anbieter
notwendige relative Ersparnis 50%	14,79%	10,34%	12,32%
notwendige relative Ersparnis 75%	33,48%	25,98%	22,34%
notwendige relative Ersparnis nahezu 100%	12,55%	17,72%	34,42%

- ➔ 14,79% aller wechsel-willigen KMU SW-Kunden, die sich derzeit noch im Basis-Tarif befinden, würden in einen günstigeren Tarif des KMU SW wechseln, wenn die Ersparnis im Vergleich zum günstigsten Tarif eines alternativen Anbieters 50% beträgt.
Beispiel: Für den PLZ-Bereich 12345 weist der Tarifrechner Alternativ-Anbieter A als günstigsten Anbieter aus. Die Ersparnis zum Basis-Tarif des Grundversorgers beträgt 120,- Euro pro Jahr. 14,79% der wechsel-willigen Kunden würde beim Grundversorger bleiben, wenn dieser ihnen rund 60,- Euro Ersparnis (ebenfalls zum Basis-Tarif) – also 50% der möglichen - anbieten würde.
- ➔ 34,66% (12,32%+22,34%) aller wechsel-willigen Kunden eines alternativen Anbieters, würden in einen günstigen Tarif des KMU SW wechseln, wenn die Ersparnis 75% der größtmöglichen Ersparnis betragen würde.
Im obigen Beispiel also maximal 90,- Euro (120,- * 75%).

Hinweis: In den Berechnungen auf dieser Seite bilden **alle** wechsel-willigen Kunden die Grundgesamtheit. D.h., berücksichtigt sind auch die Kunden, die zwar wechsel-willig sind, jedoch einen Wechsel zum bzw. Verbleib beim Grundversorger definitiv ausschließen.



Informationen zur Umfrage

- Befragungszeitraum: 03. August 2015 – 06. November 2015
- Teilnehmer der Befragung: Besucher der Verbraucherportale tariftipp.de, stromtipp.de und gastipp.de
- Auswertbare Anzahl der Teilnehmer: 2.350



Erläuterungen Begriffe, Methodiken und Abkürzungen

KMU SW	Kleinere und mittlere Stadtwerke
Top 4	RWE, e.on, EnBW und Vattenfall
Top 5-20	Die bundesweit größten Energieversorger (Haushaltskunden lt. BDEW), Platz 5 bis 20
PLZ-Gebiete und Zuordnung Grundversorger	Die Teilnehmer der Befragung wurden auf Basis der Wohnortangaben den EVU-Cluster (Top 4, Top 5-20, KMU SW) zugeordnet
Basis-Tarif	Grundversorgungs-Tarif des Grundversorgers
Befragung der Teilnehmer nach der notwendigen Ersparnis für den Verbleib beim bzw. die Rückkehr zum Grundversorger	Dem Teilnehmer wurde bei den entsprechenden Fragen das Berechnungsergebnis der maximalen Ersparnis eingeblendet. Grundlage bildete der Stromtipp-Tarifrechner sowie die anfangs gemachten Angaben zum Wohnort (PLZ) und Jahresverbrauch. Die Berechnung des günstigsten Anbieters erfolgte ohne Berücksichtigung von Boni und mit der Optionen „nur Tarife empfohlene Anbieter“. Die notwendige Ersparnis hat der Teilnehmer in Euro benannt; die Umrechnung in %-Werte erfolgte später.
Fokus der Befragung und Auswertung	Die Teilnehmer der Befragung waren Besucher auf den Internetportalen (tariftipp.de, stromtipp.de und gastipp.de). Viele dieser Teilnehmer kamen mit der Absicht sich über einen Anbieterwechsel zu informieren bzw. diesen durchzuführen auf die Seiten. Der Anteil der wechselwilligen und -erfahrenen Kunden ist dementsprechend hoch. Es ist daher nicht Ziel der Befragung, die allgemeine Wechselbereitschaft zu analysieren, sondern die konkreten Erwartungen von informierten und ggf. bereits wechselwilligen Kunden bzw. Besuchern unserer Portale. Eine Übertragung einiger Ergebnisse auf vergleichbare Verbraucherportale wäre wohl möglich.
Befragungsschwerpunkt Strom	Die gestellten Fragen bezogen sich ausschließlich auf Stromlieferungen. Eine Übertragbarkeit auf Gas ist im Grundsatz gegeben. Die Strom-Verbrauchsangaben von Besuchern unseres Gas-Portals können eine größere Varianz aufweisen. Rund 75% der Teilnehmer wurden als Besucher von Stromtipp.de befragt.



Kontakt

PortalHaus Internetservices GmbH

Jens Hagel

Tel. 040 – 226 3992 80

jens.hagel@portalhaus.de