

# Zufriedene Kunden

**[07.12.2017] Laut einer Verbraucherumfrage im Auftrag des BDEW sind über 70 Prozent der Kunden mit ihrem Strom- oder Gaslieferanten sehr zufrieden. Auch das Preis-Leistungs-Verhältnis wird positiv bewertet.**

Die Strom- und Gaskunden in Deutschland schätzen ihren jeweiligen Energieanbieter nicht nur für die zuverlässige und sichere Versorgung, sondern auch für weiche Faktoren wie die Kundenbetreuung und Vertrauenswürdigkeit. Das zeigt eine repräsentative Verbraucherumfrage, die das Marktforschungsinstitut prolytics im Auftrag des Bundesverbands der Energie- und Wasserwirtschaft (BDEW) durchgeführt hat. Befragt wurden nach Angaben des Branchenverbands 1.200 repräsentativ ausgewählte Haushalte. Demnach sind 73 Prozent der Befragten mit ihrem Stromanbieter in höchstem Maße oder sehr zufrieden, weitere 21 Prozent sind zufrieden. Mit ihrem Erdgasanbieter sind 70 Prozent der Kunden in höchstem Maße oder sehr zufrieden, über 19 Prozent sind zufrieden. Drei Viertel der Befragten würde den eigenen Energieanbieter weiterempfehlen.

Die Kunden zeigen sich laut der Umfrage hoch zufrieden mit der Betreuung durch ihren Energieversorger, der Kundenfreundlichkeit und Vertrauenswürdigkeit. Sie schätzen die angebotenen Dienstleistungen, die Vertragsmodalitäten sowie die Rechnungsstellung hinsichtlich Verständlichkeit, Transparenz und Korrektheit. Auch das Preis-Leistungs-Verhältnis der Strom- und Gasversorger wird positiv bewertet. Hervorgehoben werden zudem die gute Umweltverträglichkeit von Erdgas und die große Bedeutung der Energieversorger für die jeweilige Region.

Stefan Kapferer, Vorsitzender der BDEW-Hauptgeschäftsführung, kommentiert: „Auch in diesem Jahr sehen wir, dass die Strom- und Gasversorger ihre Kunden mit hoher Leistungsbereitschaft, Verlässlichkeit und sehr gutem Kundenservice überzeugen konnten. Über 90 Prozent der Kunden sind mit ihrem Energieversorger zufrieden. Die Energiewirtschaft ist also gut aufgestellt. In den nächsten Jahren wird es darum gehen, die Themen Digitalisierung und E-Mobility weiter voranzutreiben und im Kundenverhältnis noch stärker zu betonen.“

(al)

BDEW-Studie Kundenfokus Haushalte 2017 (PDF; 1,7 MB)

Stichwörter: Politik, BDEW, Verbraucherumfrage