

www.pwc.de

Bevölkerungsbefragung Stromanbieter

2015



pwc

Impressum

Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt.

Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der PricewaterhouseCoopers Aktiengesellschaft Wirtschaftsprüfungsgesellschaft.

Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischer Form.

Eine Weitergabe an Dritte ist nicht gestattet.

Kontakt:

Stefanie Nürnberger
PwC Communications
Friedrich-Ebert-Anlage 37
60327 Frankfurt
Telefon: +49 69 9585-5539
Telefax: +49 69 9585-9865539
E-Mail: stefanie.nuernberger@de.pwc.com

Agenda

- 1 Hintergrund und Untersuchungsansatz
- 2 Management Summary
- 3 Ergebnisse

Hintergrund und Untersuchungsansatz

1

Hintergrund und Untersuchungsansatz

Hintergrund

Der Berichtsband stellt die Ergebnisse einer Online-Studie zum Thema „**Stromanbieter**“ dar, die im Auftrag der PricewaterhouseCoopers AG WPG durchgeführt wurde.

Untersuchungsansatz

- Erhebungsmethode: Online-Panel-Befragung
- Zielgruppe: Bevölkerung ab 18 Jahren.
- Erhebungszeitraum: Februar 2015
- Stichprobengröße: N = 1.000, repräsentativ für die deutsche Bevölkerung nach Alter, Geschlecht und Bundesland

Die Ergebnisse sind auf ganze Zahlen gerundet. Auftretende Abweichungen in den Endsummen sind auf Rundungsdifferenzen zurückzuführen.

Management Summary

2

Management Summary

Bevölkerungsbefragung Stromanbieter

40 Prozent der Deutschen sind mit den Strompreisen unzufrieden (S.13/14) . Dabei zeigen sich aber deutliche Unterschiede bei den verschiedenen Generationen. Während gut zwei Drittel der ab 60-Jährigen zufrieden mit den Kosten für ihren Strom sind, sind dies bei den unter 30-Jährigen nur 56 Prozent.

Generell sind die Kosten der größte Unzufriedenheitsfaktor bei der Beurteilung der Stromanbieter. **Jeder sechste Deutsche kennt allerdings gar nicht die Kosten für seinen Stromverbrauch.** Bei den unter 30-Jährigen sind es sogar fast ein Drittel, die nicht wissen, wie viel sie monatlich für ihren Strom bezahlen. Bei der Generation 60plus sind es hingegen nur 12 Prozent, die die Kosten nicht kennen (S.11/12).

Hauptgrund für einen Stromanbieterwechsel sind dann auch bei allen Altersklassen ein günstigerer Preis beim neuen Versorger (90 Prozent). Für 28 Prozent der Jüngeren spielt aber auch der Wunsch nach Ökostrom eine Rolle. Über alle Altersklassen hinweg sind dies nur 17 Prozent (S.21/22).

Insbesondere die Jüngeren sind auch besonders wechselfreudig. **Über 70 Prozent der 18-29-Jährigen haben innerhalb der letzten drei Jahre den Stromanbieter gewechselt.** Insgesamt haben fast die Hälfte aller Deutschen in dieser Zeit einen Anbieterwechsel vollzogen (S.16/17).

Management Summary

Bevölkerungsbefragung Stromanbieter

Über einen Wechsel in den nächsten zwölf Monaten denkt mehr als die Hälfte der Bundesbürger nach. Dabei zeigen sich besonders diejenigen, die erst innerhalb des letzten Jahres gewechselt haben, einem erneuten Wechsel gegenüber aufgeschlossen. 70 Prozent überlegen hier einen weiteren Anbieterwechsel (S.18/19).

Gut drei Viertel derjenigen, die nicht wechseln wollen, sind mit ihrem Stromversorger zufrieden. **Aber auch schlechte Erfahrungen beim Anbieterwechsel oder der mit dem Wechsel verbundene Aufwand halten 14 bzw. 13 Prozent von einem Wechsel ab** (S.23).

Hauptinformationsquelle über Stromanbieter und -preise sind Internet-Vergleichsportale. 57 Prozent der Deutschen haben sich hier in den letzten 12 Monaten informiert. Ausgerechnet die Generation der Digital Natives nutzt diese Portale aber deutlich weniger (48 Prozent). Sie informiert sich dafür stärker bei Familie und Freunden (37 Prozent; Gesamtbevölkerung 22 Prozent). Social-Media-Kanäle spielen bei der Informationsbeschaffung bei allen Altersklassen nur eine untergeordnete Rolle (S.24/25).

Management Summary

Bevölkerungsbefragung Stromanbieter

Deutlicher Informationsbedarf besteht bei neuen Technologien wie Smart Home oder Smart Meter. **Fast drei Viertel der Bundesbürger haben den Begriff Smart Meter noch nie gehört.** Bei Smart Home sind es 38 Prozent. Bei der Nutzung dieser Technologien sind für über 90 Prozent die Datensicherheit und der Schutz vor Hackern wichtige Aspekte. Die Möglichkeit, damit Geräte mobil via App steuern zu können, findet hingegen nur gut die Hälfte der Befragten wichtig (S.26/27).

Hauptgrund gegen die Nutzung von Smart Home oder Smart Meter sind mangelnde Informationen. **40 Prozent der Deutschen geben an, über das Thema zu wenig zu wissen.** Angst vor Hackern und in Bezug auf die Datensicherheit spricht aus Sicht von etwa einem Viertel der Befragten gegen eine Nutzung (S.28).

Weniger abhängig von den Stromversorgern zu sein und künftig selbst Strom zu produzieren, können sich 65 Prozent der Deutschen vorstellen. Dabei gibt es ein Nord-Süd-Gefälle: Im Norden können sich 60 Prozent vorstellen, zu Prosumern zu werden; im Süden sind es 70 Prozent. Diese Unterschiede lassen sich erklären, wenn man die bevorzugte Stromerzeugungsart betrachtet: Über die Hälfte der Befragten spricht sich für eine Solaranlage auf dem Dach aus (S.29/30).

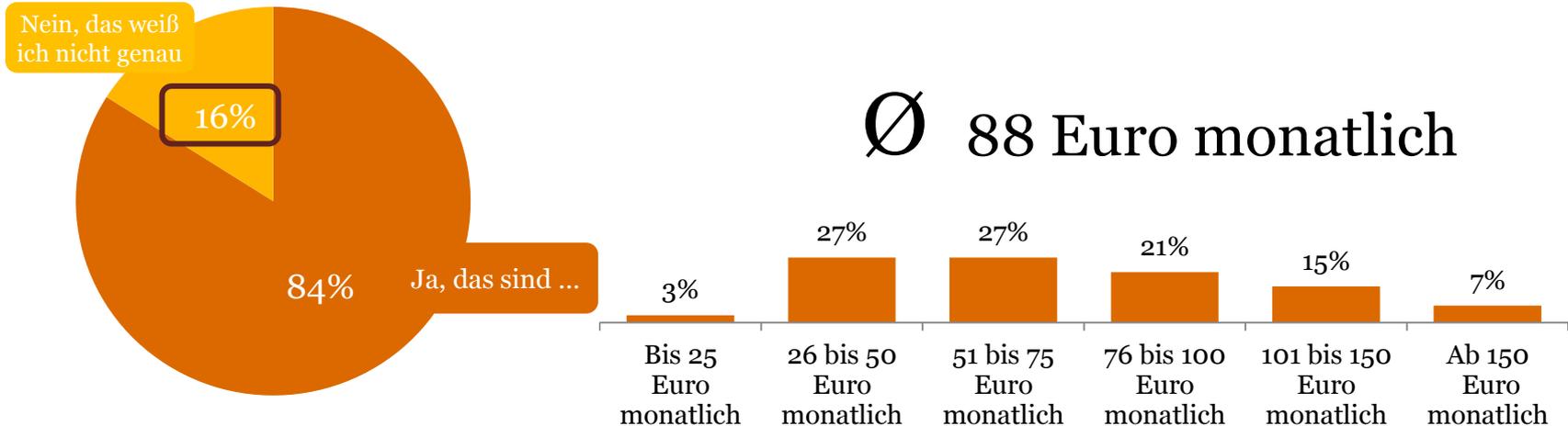
Ergebnisse

3

Ergebnisse

Jeder Sechste weiß nicht, wie viel er im Monat für seinen Stromverbrauch zahlt.

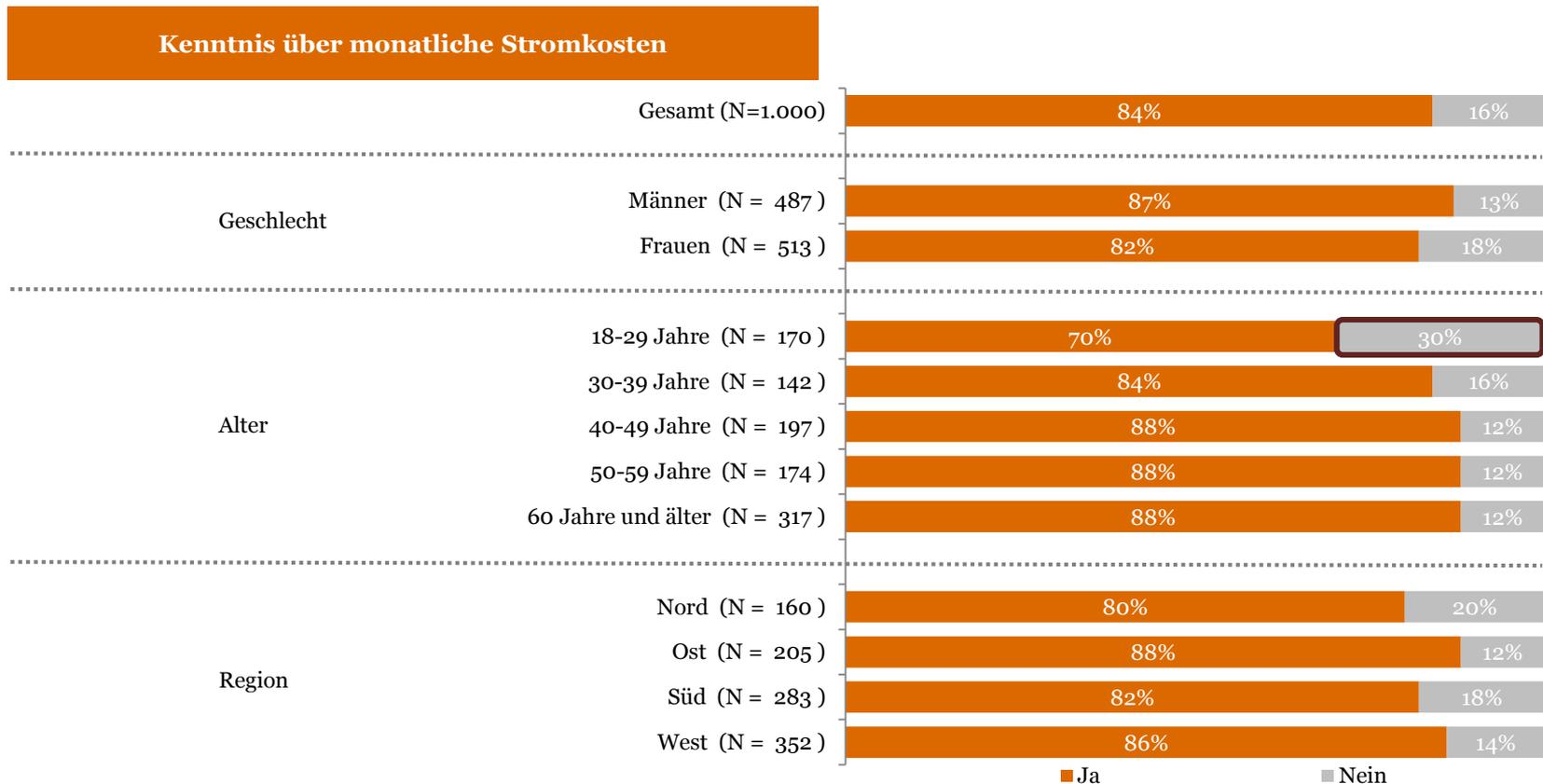
Kenntnis über monatliche Stromkosten



F1: Bitte denken Sie einmal an die Wohnung oder an das Haus, in der bzw. in dem Sie gerade wohnen. Wissen Sie aktuell, welchen Betrag Sie dafür im Monat für Ihren Stromverbrauch zahlen? Einfachnennung, an alle Befragten, N = 1.000

Ergebnisse

Von den unter 30 Jahren kennen fast ein Drittel ihre Stromkosten nicht.

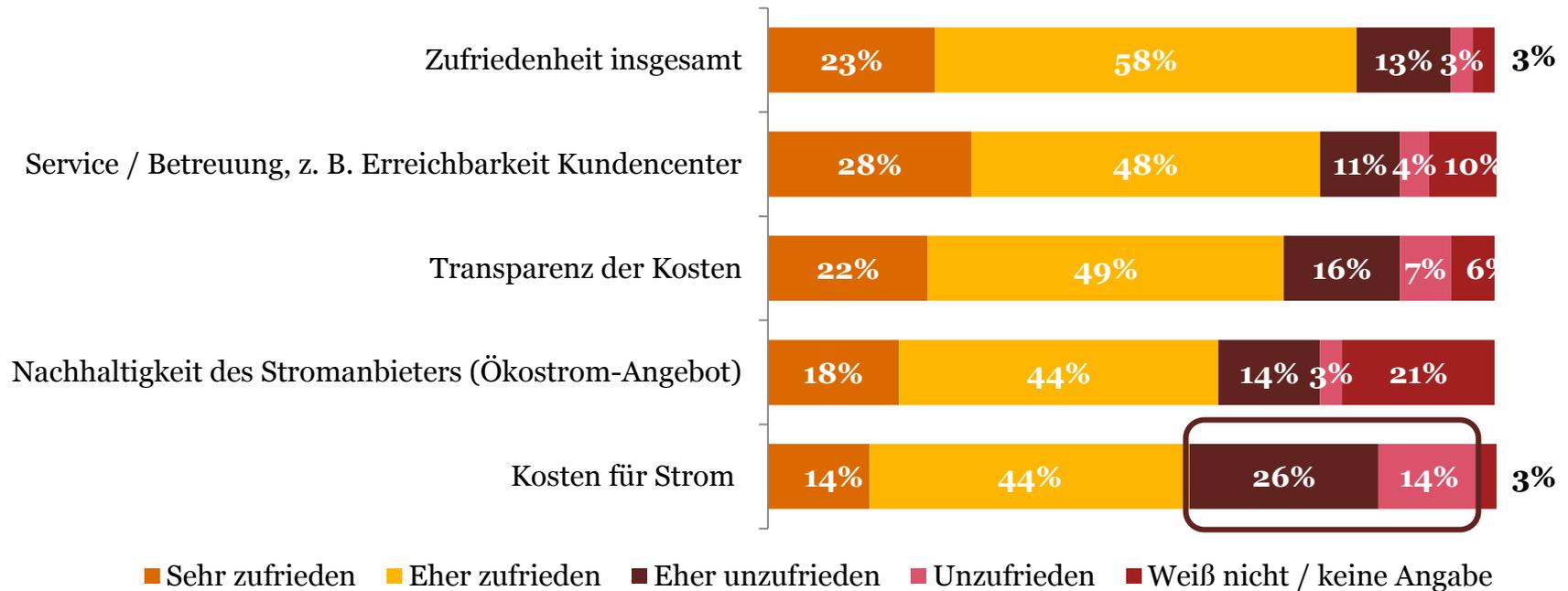


F1: Bitte denken Sie einmal an die Wohnung oder an das Haus, in der bzw. in dem Sie gerade wohnen. Wissen Sie aktuell, welchen Betrag Sie dafür im Monat für Ihren Stromverbrauch zahlen? Einfachnennung, an alle Befragten, N = 1.000

Ergebnisse

40 Prozent sind mit ihren Stromkosten unzufrieden.

Zufriedenheit mit Stromanbieter



F2: Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten Ihres Stromanbieters?
Skalierte Abfrage, an alle Befragten, N = 1.000, sortiert nach Top 2: „Sehr zufrieden“ + „Eher zufrieden“

Ergebnisse

Am zufriedensten mit den Stromkosten zeigt sich die Generation 60plus.

Zufriedenheit mit Stromanbieter

Top 2: Sehr zufrieden + zufrieden	Gesamt	Alter				
		18-29 Jahre	30-39 Jahre	40-49 Jahre	50-59 Jahre	60 Jahre und älter
N =	1.000	170	142	197	174	317
Zufriedenheit insgesamt	81 %	78%	74%	82%	85%	83%
Service / Betreuung, z. B. Erreichbarkeit Kundencenter	76 %	70%	69%	80%	80%	77%
Transparenz der Kosten	71 %	60%	64%	70%	78%	77%
Nachhaltigkeit des Stromanbieters (Ökostrom-Angebot)	62 %	54%	57%	68%	60%	66%
Kosten für Strom	58 %	56%	50%	51%	54%	67%

■ 5 Prozentpunkte und mehr unter Gesamtdurchschnitt

■ 5 Prozentpunkte und mehr über Gesamtdurchschnitt

F2: Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten Ihres Stromanbieters?
(Skalierte Abfrage, an alle Befragten, N = 1.000, sortiert nach Top 2: „Sehr zufrieden“ + „Eher zufrieden“)

Ergebnisse

Verbraucher mit einem Einkommen ab 4.000 Euro sind mit Service und Betreuung weniger zufrieden.

Zufriedenheit mit Stromanbieter

		Haushaltsnettoeinkommen *				
Top 2: Sehr zufrieden + zufrieden		Unter 1.000 Euro	1.000 bis unter 2.000 Euro	2.000 bis unter 3.000 Euro	3.000 bis 4.000 Euro	Über 4.000 Euro
N =	Gesamt	95	255	313	158	94
Zufriedenheit insgesamt	81 %	79%	84%	81%	84%	74%
Service / Betreuung, z. B. Erreichbarkeit Kundencenter	76 %	75%	79%	78%	77%	68%
Transparenz der Kosten	71 %	63%	72%	77%	70%	68%
Nachhaltigkeit des Stromanbieters (Ökostrom-Angebot)	62 %	57%	62%	65%	69%	64%
Kosten für Strom	58 %	53%	58%	60%	58%	56%

* Ohne „keine Angabe“

■ 5 Prozentpunkte und mehr unter Gesamtdurchschnitt

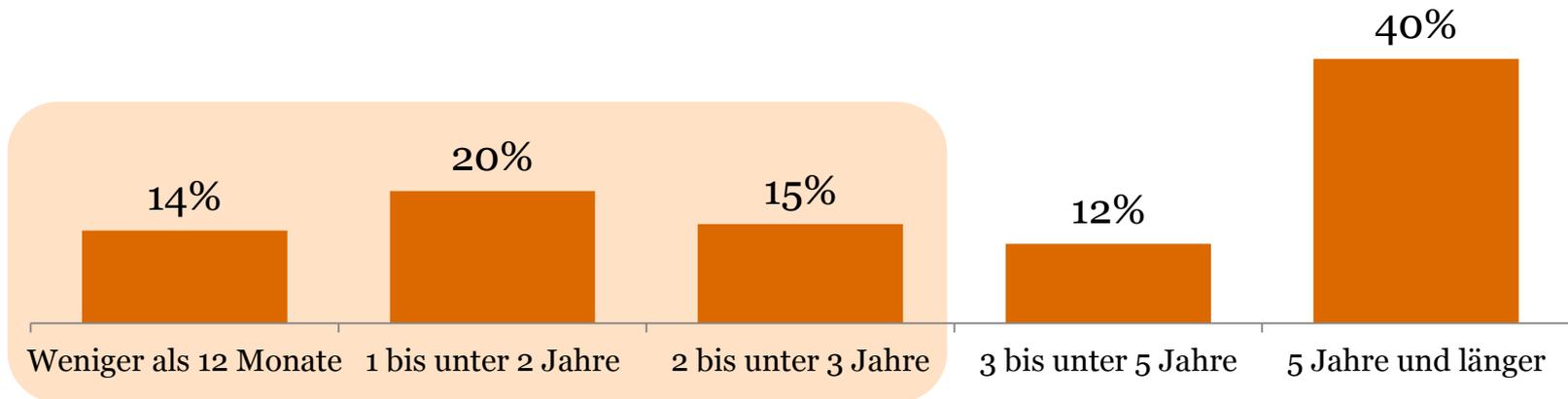
■ 5 Prozentpunkte und mehr über Gesamtdurchschnitt

F2: Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten Ihres Stromanbieters?
(Skalierte Abfrage, an alle Befragten, N = 1.000, sortiert nach Top 2: „Sehr zufrieden“ + „Eher zufrieden“)

Ergebnisse

Fast die Hälfte der Deutschen hat innerhalb der letzten drei Jahre den Stromanbieter gewechselt.

Verweildauer beim Stromanbieter



F3: Wie lange sind Sie bei Ihrem jetzigen Stromanbieter?
Einfachnennung, an alle Befragten, N = 1.000

Ergebnisse

Über 70 Prozent der unter 30-Jährigen haben in den letzten 3 Jahren den Stromanbieter gewechselt.

Verweildauer beim Stromanbieter

	Alter					
	Gesamt	18-29 Jahre	30-39 Jahre	40-49 Jahre	50-59 Jahre	60 Jahre und älter
N =	1.000	170	142	197	174	317
Weniger als 12 Monate	14 %	18%	15%	11%	9%	15%
1 bis unter 2 Jahre	20 %	33%	17%	19%	15%	17%
2 bis unter 3 Jahre	15 %	20%	16%	16%	20%	8%
3 bis unter 5 Jahre	12 %	9%	22%	12%	7%	11%
5 Jahre und länger	40 %	21%	30%	42%	49%	49%

■ 5 Prozentpunkte und mehr unter Gesamtdurchschnitt

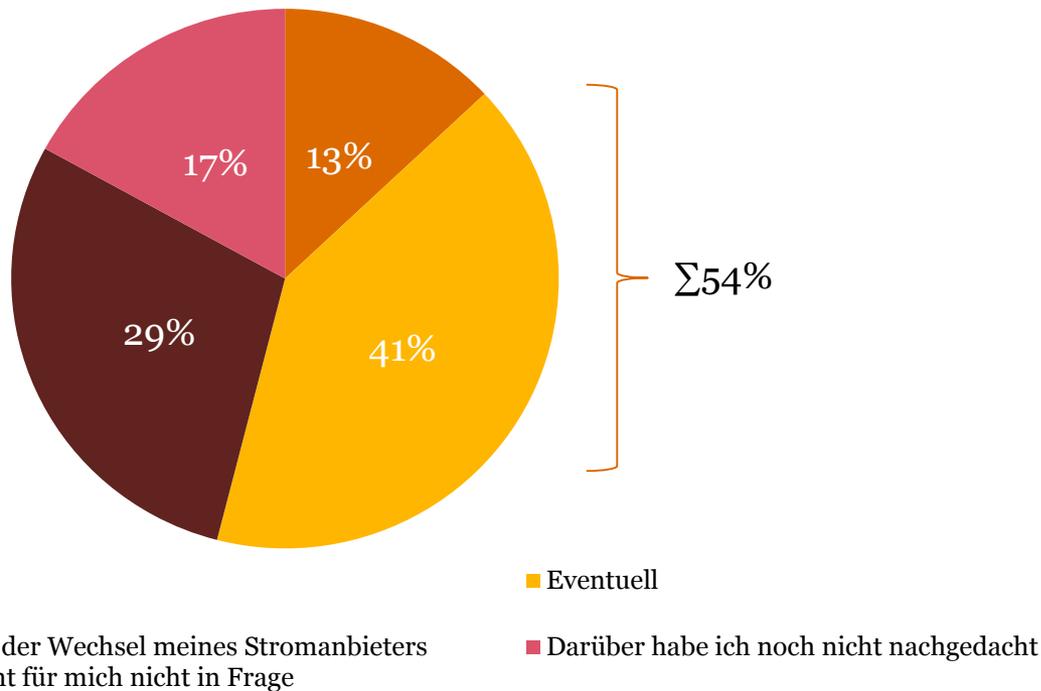
■ 5 Prozentpunkte und mehr über Gesamtdurchschnitt

F3: Wie lange sind Sie bei Ihrem jetzigen Stromanbieter?
Einfachnennung, an alle Befragten, N = 1.000

Ergebnisse

Mehr als die Hälfte der Deutschen überlegt, den Stromanbieter in den nächsten zwölf Monaten zu wechseln.

Stromanbieter-Wechsel



F4: Planen Sie in den nächsten 12 Monaten einen Wechsel Ihres Stromanbieters?
Einfachnennung, an alle Befragten, N = 1.000

Ergebnisse

70 Prozent der Kunden, die erst kürzlich den Stromanbieter gewechselt haben, denken über einen erneuten Wechsel nach.

Stromanbieter-Wechsel

	Gesamt	Verweildauer beim Stromanbieter				
		Weniger als 12 Monate	1 bis unter 2 Jahre	2 bis unter 3 Jahre	3 bis unter 5 Jahre	5 Jahre und länger
N =	1.000	135	198	150	116	402
Ja	13 %	22%	24%	15%	7%	6%
Eventuell	41 %	48%	46%	47%	41%	33%
Nein, der Wechsel meines Stromanbieters kommt für mich nicht in Frage	29 %	14%	17%	25%	31%	40%
Darüber habe ich noch nicht nachgedacht	17 %	15%	13%	13%	21%	21%

■ 5 Prozentpunkte und mehr unter Gesamtdurchschnitt

■ 5 Prozentpunkte und mehr über Gesamtdurchschnitt

F4: Planen Sie in den nächsten 12 Monaten einen Wechsel Ihres Stromanbieters?
Einfachnennung, an alle Befragten, N = 1.000

Ergebnisse

Für die Generation ab 60 kommt ein Wechsel eher nicht in Frage.

Stromanbieter-Wechsel

		Alter				
	Gesamt	18-29 Jahre	30-39 Jahre	40-49 Jahre	50-59 Jahre	60 Jahre und älter
N =	1.000	170	142	197	174	317
Ja	13 %	8%	14%	19%	11%	13%
Eventuell	41 %	42%	43%	40%	45%	37%
Nein, der Wechsel meines Stromanbieters kommt für mich nicht in Frage	29 %	28%	29%	24%	25%	35%
Darüber habe ich noch nicht nachgedacht	17 %	22%	14%	16%	20%	15%

■ 5 Prozentpunkte und mehr unter Gesamtdurchschnitt

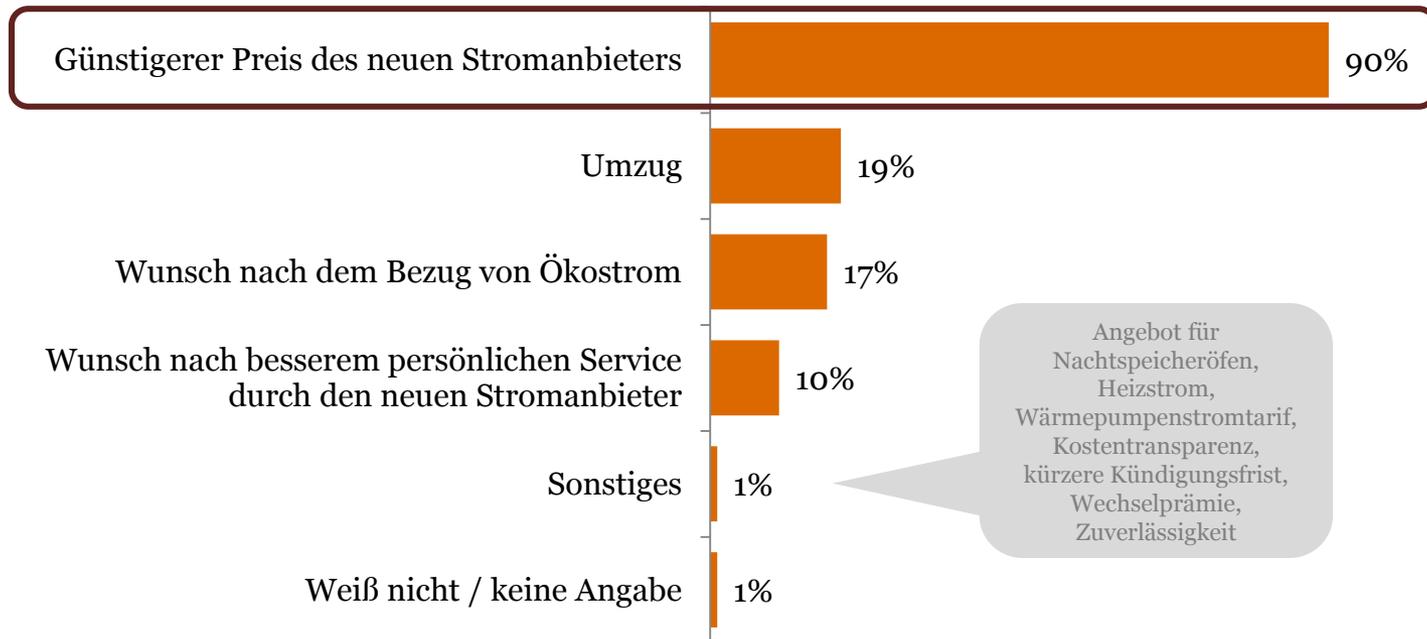
■ 5 Prozentpunkte und mehr über Gesamtdurchschnitt

F4: Planen Sie in den nächsten 12 Monaten einen Wechsel Ihres Stromanbieters?
Einfachnennung, an alle Befragten, N = 1.000

Ergebnisse

Wichtigster Grund für einen Wechsel: Der neue Versorger bietet einen günstigeren Preis.

Gründe für einen Stromanbieter-Wechsel



F5a: Welche der unten genannten Aspekte wären für einen Wechsel ausschlaggebend?
Mehrfachnennung, an alle Befragten, die in den nächsten 12 Monaten (eventuell) einen Stromanbieter-Wechsel planen, N = 710

Ergebnisse

Für die Generation der 18 bis 29-Jährigen ist auch der Wunsch nach Ökostrom ein Wechselgrund.

Gründe für einen Stromanbieter-Wechsel

	Gesamt	Alter				
		18-29 Jahre	30-39 Jahre	40-49 Jahre	50-59 Jahre	60 Jahre und älter
N =	710	122	101	149	131	207
Günstigerer Preis des neuen Stromanbieters	90 %	82%	87%	94%	92%	91%
Umzug	19 %	39%	22%	16%	16%	9%
Wunsch nach dem Bezug von Ökostrom	17 %	28%	15%	22%	13%	11%
Wunsch nach besserem persönlichen Service durch den neuen Stromanbieter	10 %	6%	16%	11%	9%	8%
Sonstiges	1 %	0%	1%	1%	2%	1%
Weiß nicht / keine Angabe	1 %	0%	1%	1%	2%	1%

■ 5 Prozentpunkte und mehr unter Gesamtdurchschnitt

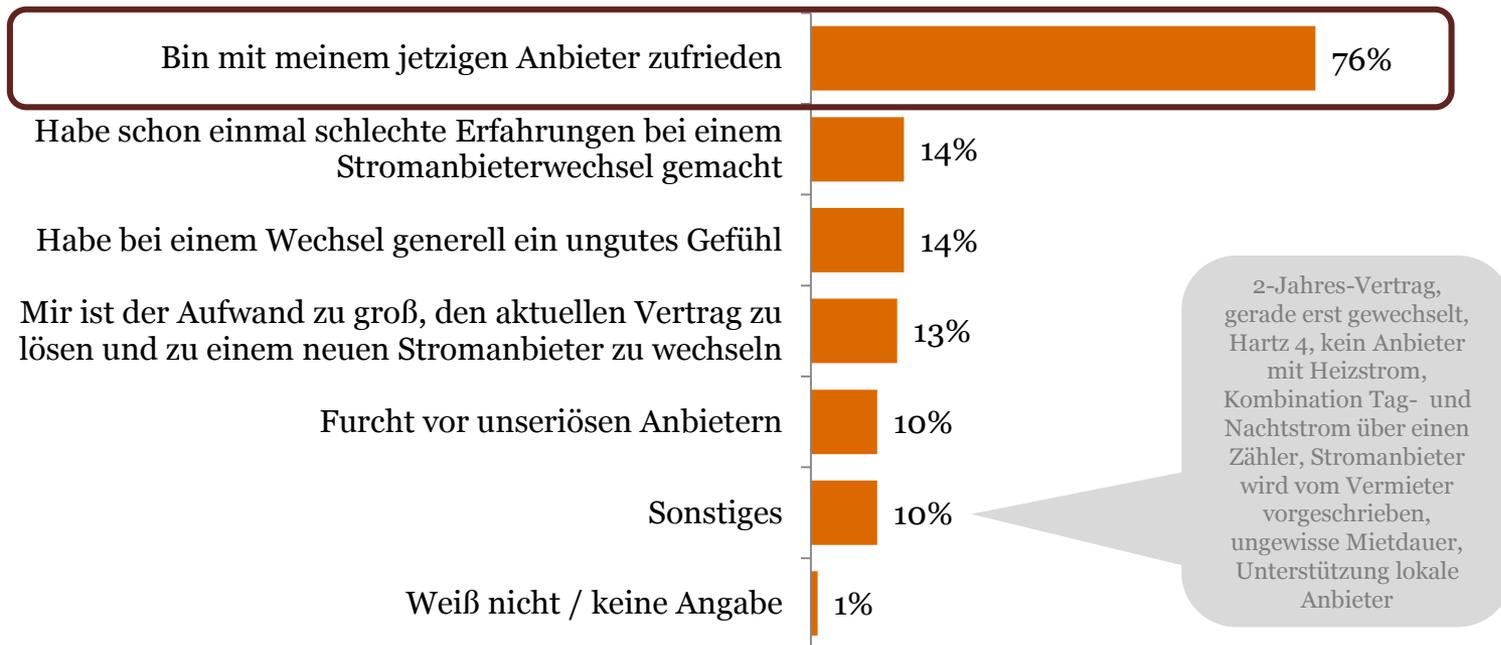
■ 5 Prozentpunkte und mehr über Gesamtdurchschnitt

F5a: Welche der unten genannten Aspekte wären für einen Wechsel ausschlaggebend?
 Mehrfachnennung, an alle Befragten, die in den nächsten 12 Monaten (eventuell) einen Stromanbieter-Wechsel planen, N = 710

Ergebnisse

Eine generelle Zufriedenheit mit dem derzeitigen Energieversorger ist der Hauptgrund, nicht wechseln zu wollen.

Gründe gegen einen Stromanbieter-Wechsel

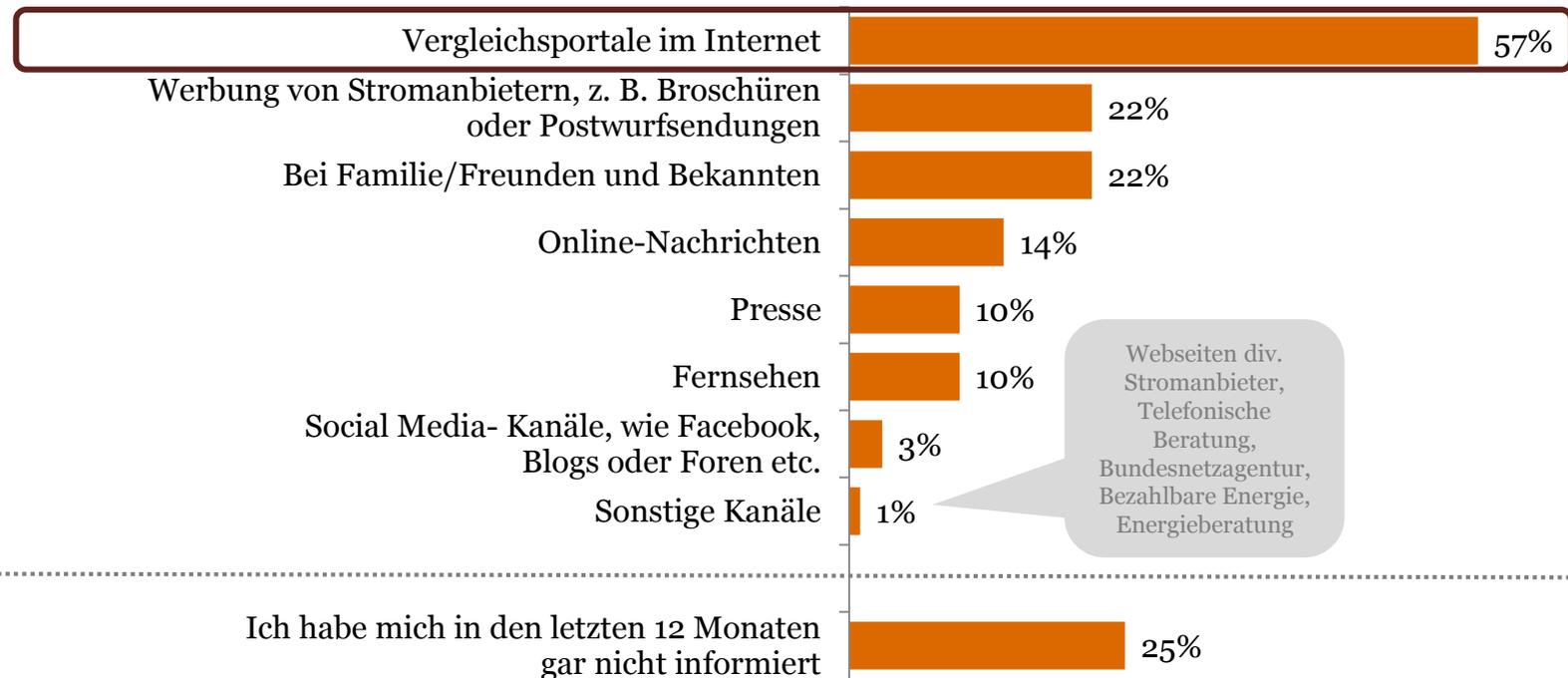


F5b: Warum planen Sie keinen Wechsel Ihres Stromanbieters?
Mehrfachnennung, an alle Befragten, die ihren Stromanbieter nicht wechseln wollen, N = 290

Ergebnisse

Drei Viertel der Deutschen haben sich im letzten Jahr über Stromanbieter bzw. Strompreise informiert, vorrangig auf Vergleichsportalen.

Informationsquellen über Stromanbieter und Strompreise



F6: Wo haben Sie sich in den letzten 12 Monaten über Stromanbieter bzw. Strompreise informiert?
Mehrfachnennung, an alle Befragten, N = 1.000

Ergebnisse

Vergleichsportale werden von der Generation der 18 bis 39-Jährigen vergleichsweise selten genutzt.

Informationsquellen über Stromanbieter und Strompreise

	Gesamt	Alter				
		18-29 Jahre	30-39 Jahre	40-49 Jahre	50-59 Jahre	60 Jahre und älter
N =	1.000	170	142	197	174	317
Vergleichsportale im Internet	57 %	48%	52%	61%	61%	58%
Werbung von Stromanbietern, z. B. Broschüren oder Postwurfsendungen	22 %	23%	24%	25%	23%	18%
Bei Familie/Freunden und Bekannten	22 %	37%	24%	22%	15%	15%
Online-Nachrichten	14 %	15%	13%	17%	16%	12%
Presse	10 %	8%	8%	14%	9%	12%
Fernsehen	10 %	12%	10%	11%	3%	11%
Social Media- Kanäle, wie Facebook, Blogs oder Foren etc.	3 %	4%	5%	5%	2%	1%
Sonstige Kanäle	1 %	0%	0%	1%	1%	1%
Ich habe mich in den letzten 12 Monaten gar nicht informiert	25 %	22%	28%	23%	25%	27%

■ 5 Prozentpunkte und mehr unter Gesamtdurchschnitt

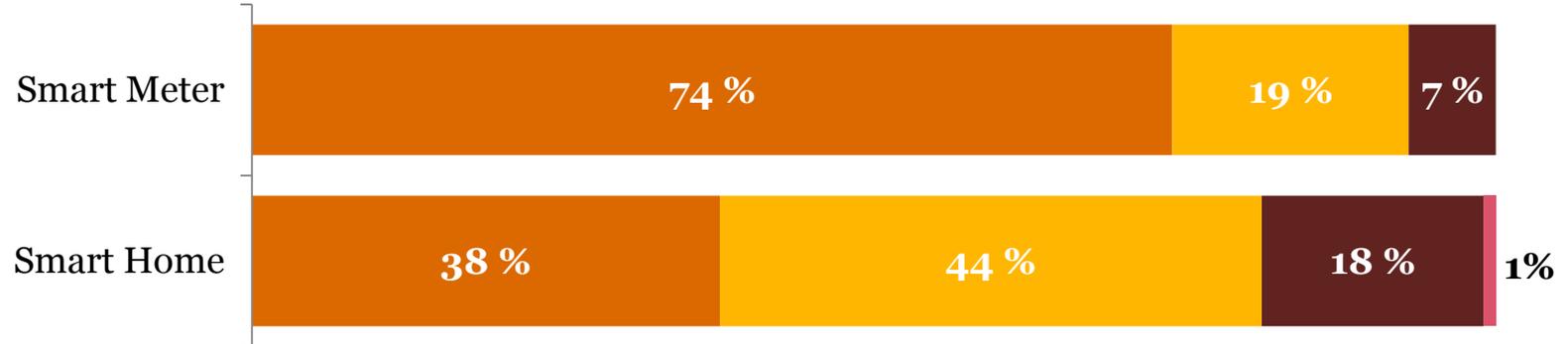
■ 5 Prozentpunkte und mehr über Gesamtdurchschnitt

F6: Wo haben Sie sich in den letzten 12 Monaten über Stromanbieter bzw. Strompreise informiert?
Mehrfachnennung, an alle Befragten, N = 1.000

Ergebnisse

Etwa drei Viertel der Deutschen kennen den Begriff Smart Meter nicht. Knapp vier von zehn Bundesbürgern ist Smart Home unbekannt.

Kenntnis über Smart Home und Smart Meter



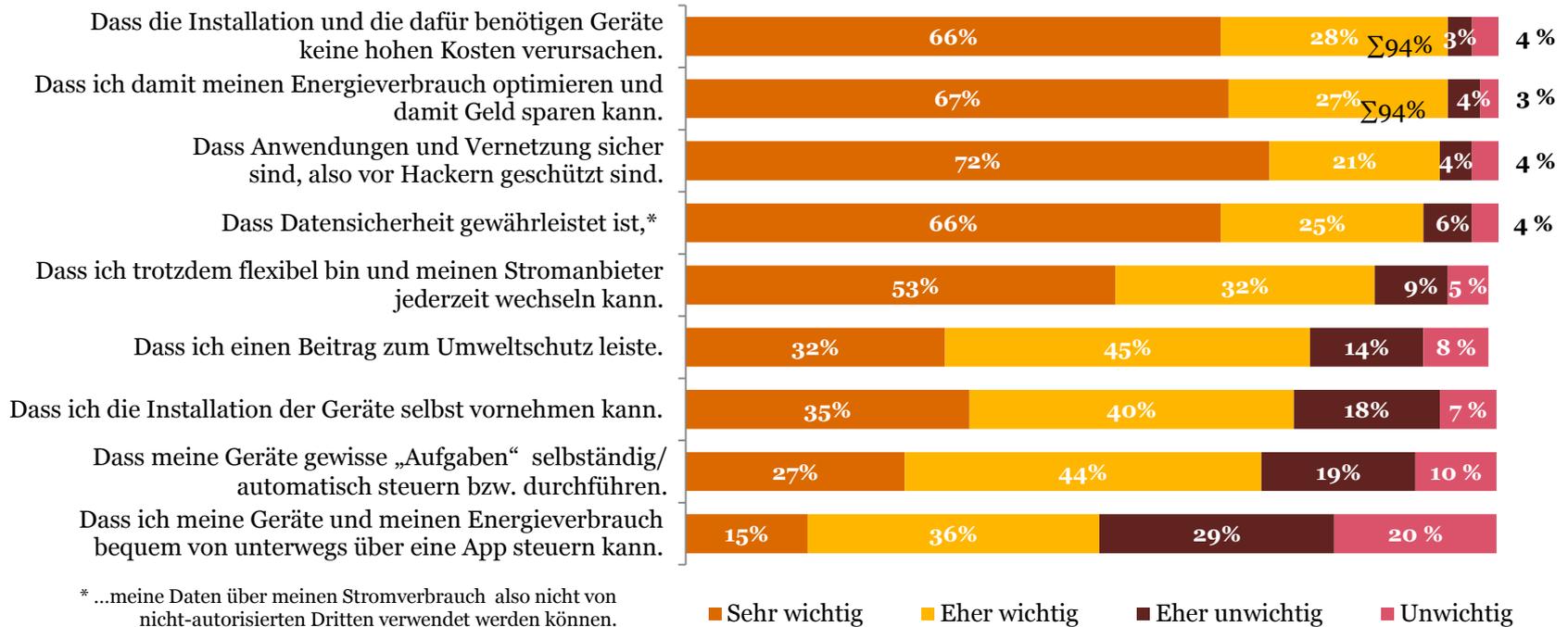
- Nein, davon ich noch nie gehört.
- Davon habe ich schon einmal gehört, aber ich kenne mich nicht damit aus.
- Ja, damit kenne ich mich aus und habe mich auch schon darüber informiert.
- Ja, das nutze ich bereits.

F7: Kommen wir nun zu einem anderen Thema. Sagen Ihnen die Begriffe Smart Home, Smart Meter etwas?
Skalierte Abfrage, an alle Befragten N = 1.000, sortiert nach „Nein, davon habe ich noch nie gehört“

Ergebnisse

Die Möglichkeit, Geräte mobil via App zu steuern, findet die Hälfte unwichtig. Wichtig: Datensicherheit und Schutz vor Hackern.

Wichtige Aspekte bei der Nutzung von Smart Home bzw. Smart Meter

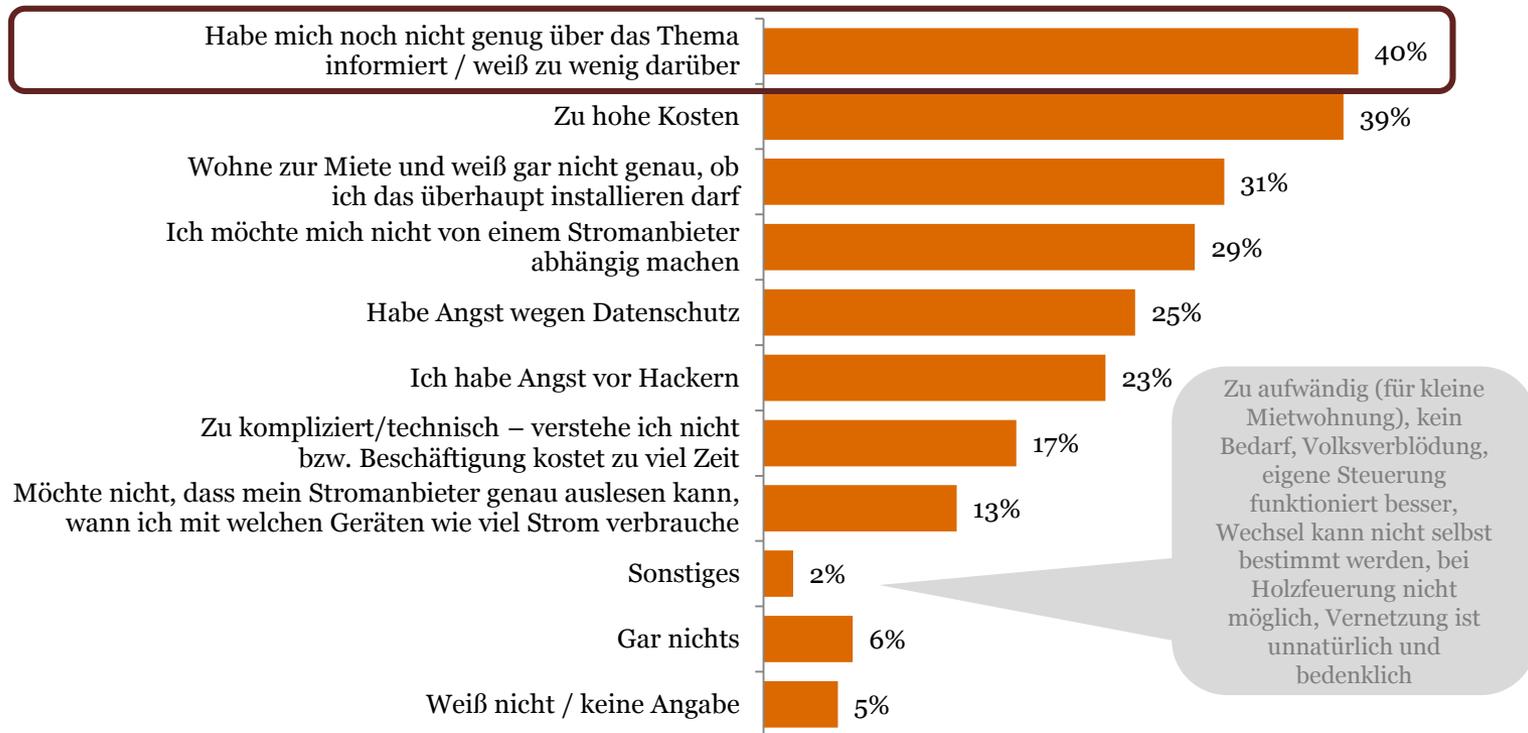


F8: Wie wichtig sind bzw. wären Ihnen die folgenden Aspekte, wenn es um die Nutzung von Smart Home bzw. Smart Meter geht? Skalierte Abfrage, an alle Befragten N = 1.000, sortiert nach „Sehr wichtig“ + „wichtig“

Ergebnisse

Hauptgrund gegen eine Nutzung von Smart Home und Smart Meter ist der geringe Kenntnisstand bei diesem Thema.

Gründe gegen eine Nutzung von Smart Home bzw. Smart Meter

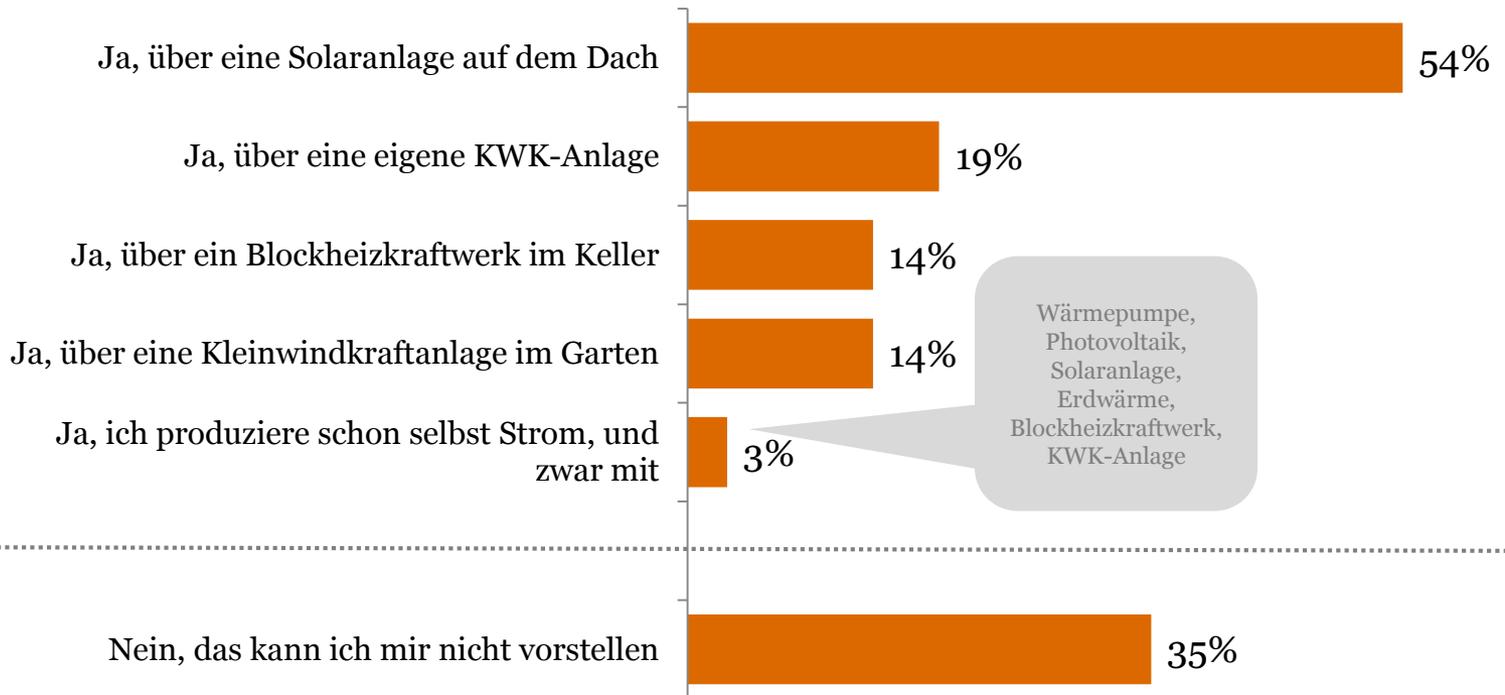


F9: Und welche Gründe sprechen aus Ihrer Sicht gegen eine Nutzung von Smart Home oder Smart Meter?
Mehrfachnennung, an alle Befragten N = 1.000

Ergebnisse

65 Prozent der Deutschen können sich vorstellen, selbst Strom zu produzieren oder tun es bereits.

Eigene Stromproduktion



F10: Wenn Sie die Möglichkeit dazu hätten, könnten Sie sich vorstellen, selbst Strom zu produzieren?
Mehrfachnennung, an alle Befragten N = 1.000

Ergebnisse

Für Nord- und Ostdeutsche kommt die eigene Stromerzeugung eher weniger infrage.

Eigene Stromproduktion

	Gesamt	Region *			
		Nord	Ost	Süd	West
N =	1.000	160	205	283	352
Ja, über eine Solaranlage auf dem Dach	54 %	47%	48%	62%	55%
Ja, über eine eigene KWK-Anlage	19 %	19%	15%	21%	20%
Ja, über ein Blockheizkraftwerk im Keller	14 %	15%	12%	15%	14%
Ja, über eine Kleinwindkraftanlage im Garten	14 %	10%	17%	14%	14%
Ja, ich produziere schon selbst Strom	3 %	3%	1%	3%	3%
Nein, das kann ich mir nicht vorstellen	35 %	40%	42%	30%	34%

*Nord: Schleswig-Holstein, Hamburg, Bremen, Niedersachsen

Ost: Mecklenburg-Vorpommern, Brandenburg, Berlin, Sachsen, Sachsen-Anhalt, Thüringen

Süd: Bayern, Baden-Württemberg

West: Nordrhein-Westfalen, Hessen, Rheinland-Pfalz, Saarland

■ 5 Prozentpunkte und mehr unter Gesamtdurchschnitt

■ 5 Prozentpunkte und mehr über Gesamtdurchschnitt

F10: Wenn Sie die Möglichkeit dazu hätten, könnten Sie sich vorstellen, selbst Strom zu produzieren?
Mehrfachnennung, an alle Befragten N = 1.000

Statistik

Geschlecht	
Männlich	49%
Weiblich	51%

Alter	
18 bis 29 Jahre	17 %
30 bis 39 Jahre	14 %
40 bis 49 Jahre	20 %
50 bis 59 Jahre	17 %
65 Jahre und älter	32 %

Haushaltsnettoeinkommen	
unter 1.000 Euro	9 %
1.000 bis unter 2.000 Euro	26 %
2.000 bis unter 3.000 Euro	31 %
3.000 bis unter 4.000 Euro	16 %
4.000 Euro und mehr	9 %
Keine Angabe	9 %

Bundesland	
Baden-Württemberg	13%
Bayern	15%
Berlin	4%
Brandenburg	3%
Bremen	1%
Hamburg	2%
Hessen	7%
Mecklenburg-Vorpommern	2%
Niedersachsen	10%
Nordrhein-Westfalen	22%
Rheinland-Pfalz	5%
Saarland	1%
Sachsen	5%
Sachsen-Anhalt	3%
Schleswig-Holstein	3%
Thüringen	3%

Statistik
Basis: alle Befragten, N = 1.000

Statistik

Einwohner	
Weniger als 5.000 Einwohner	17 %
5.000 bis unter 20.000 Einwohner	22 %
20.000 bis unter 50.000 Einwohner	16 %
50.000 bis unter 100.000 Einwohner	12 %
100.000 bis unter 500.000 Einwohner	16 %
500.000 Einwohner und mehr	18 %

Statistik

Basis: alle Befragten, N = 1.000

Bevölkerungsbefragung Stromanbieter

PwC

März 2015

32