

Direktansprache im Stromvertrieb 2018

Energiemarkt: Stromanbieter nutzen Rückgewinnungspotenzial nicht ausreichend

Köln, 20.11.2018. Trotz wieder steigender Strompreise hat sich die Wechselabsicht bei Stromkunden im Vergleich zu den Vorjahren nicht verändert: Gut ein Drittel der Energieentscheider (38 Prozent) planen innerhalb der nächsten 12 Monate einen Stromanbieterwechsel – 2016 waren es 37 Prozent. Vor fünf Jahren lag der Anteil derer, die einen Wechsel des Versorgers in Betracht zogen, mit 44 Prozent noch deutlich höher. Auch ist der Anteil der Befragten, die unter keinen Umständen in den nächsten 12 Monaten wechseln wollen, seit 2013 um 9 Prozentpunkte gestiegen (aktuell 21 Prozent vs. 12 Prozent in 2013). Dieser feste Anteil an resistenten Nicht-Wechslern nimmt Tempo aus der Erosion der Stammkundschaft bei Grundversorgern. Dies ist das Ergebnis der Studie „[Direktansprache Stromvertrieb 2018](#)“ des internationalen Marktforschungs- und Beratungsinstituts YouGov, für die 1.076 Energieentscheider in Deutschland im Mai 2018 repräsentativ befragt wurden.

Darüber hinaus ist fast jeder vierte Wechsler (23 Prozent, 2016: 24 Prozent) wieder zu seinem Grundversorger zurückgekehrt. Diese Gruppe, zusammengerechnet mit denjenigen Energieentscheidern, die den Anbieter noch nie gewechselt haben, ergibt für Gesamtdeutschland einen Anteil von rund 57 Prozent Grundversorgungskunden (2016: rund 60 Prozent). Knapp die Hälfte dieser Rückkehrer hat dabei eine ganz bewusste und aktive Entscheidung getroffen, entweder, weil sie bei ihrem Versorger schlechte Erfahrungen gemacht haben (39 Prozent, nach 31 Prozent in 2016) oder weil sie von ihrem Grundversorger ein preislich attraktiveres (Rückkehr-) Angebot bekommen haben (10 Prozent, nach 11 Prozent in 2016).

Kontingent der resistenten Nicht-Wechsler durch „Ernüchterte“ verstärkt

Die Gruppe der „Ernüchterten“ verstärkt nachhaltig das Kontingent der resistenten Nicht-Wechsler. Der Anteil derjenigen, die schon einmal gewechselt haben und sich derzeit nicht vorstellen, wieder zum Grundversorger zurückzukehren, ist gesunken (64 Prozent im Vergleich zu 68 Prozent in 2016).

„Insgesamt können wir erkennen, dass gut jeder dritte Kündiger von Grundversorgern auf eine Rückkehr ansprechbar ist.“, sagt Werner Grimmer, Team Manager Custom Research bei YouGov. „Bei der Analyse der Ansprachehäufigkeit gewinnen wir zudem den Eindruck, dass viele Grundversorger das Rückgewinnungspotenzial unter ihren ehemaligen Kunden nicht gezielt und aktiv genug nutzen. Diese Chance, ihre ehemaligen Kunden zurück ins Boot zu holen, sollten sie nicht verstreichen lassen.“, so Grimmer weiter.

Gustav-Heinemann-Ufer 72
50968 Köln
Tel: +49 (0) 221 42061 444
Fax: +49 (0) 221 42061 1444



Über die Studie

Die Studie [Direktansprache Stromvertrieb 2018](#) liefert praktische Entscheidungshilfen, welche Vertriebsinvestitionen sich wirklich lohnen und erlaubt einen Blick in die Trends des aktiven Stromvertriebs. Eine regionale Zusatzstichprobe bietet Stromanbietern die Möglichkeit, ihre konkrete Zielgruppe vor Ort mit der bundesweit repräsentativen Stichprobe sowie Kunden und Nicht-Kunden in puncto Direktansprache-Mentalität zu vergleichen.

Weitere Informationen zur Studie finden Sie unter:

<https://yougov.de/loesungen/reports/studien/direktansprache-stromvertrieb/>

Pressekontakt:

YouGov Deutschland GmbH
Lisa Inhoffen
Manager PR
Tel.: +49 (0) 221 420 61 – 444
E-Mail: presse@yougov.de

Kontakt zur Studienleitung:

YouGov Deutschland GmbH
Werner Grimmer
Team Manager Custom Research
Tel.: +49 (0) 221 420 61 – 294
E-Mail: werner.grimmer@yougov.de

+++ +++ +++

Über YouGov:

YouGov ist eine internationale Data and Analytics Group. Unsere Daten basieren auf unserem hochgradig partizipativen Panel, bestehend aus weltweit 6 Millionen Menschen. Aus diesem kontinuierlichen Datenstrom, kombiniert mit unserer breiten Forschungsexpertise und Branchenerfahrung, haben wir eine systematische Forschungs- und Marketingplattform entwickelt.

Gustav-Heinemann-Ufer 72
50968 Köln
Tel: +49 (0) 221 42061 444
Fax: +49 (0) 221 42061 1444



Mit 36 Standorten in 23 Ländern und Panelmitgliedern in 38 Ländern verfügt YouGov über eines der zehn größten Marktforschungsnetzwerke weltweit.

Weitere Informationen finden Sie unter yougov.de

YouGov Deutschland GmbH
Gustav-Heinemann-Ufer 72
50968 Köln
presse@yougov.de