

Energie/ Brand-Schallschutz

# Fast jeder Dritte plant konkret Wechsel seines Stromanbieters!

## Einer der Gründe: mangelnde Zufriedenheit

Die Bereitschaft der Deutschen, ihren Stromlieferanten zu wechseln, ist gestiegen: 71 Prozent können sich grundsätzlich eine Umstellung vorstellen. Im Vorjahr waren es 64 Prozent. Auffallend: 30 Prozent aller Stromkunden in Deutschland planen derzeit konkret einen Anbieter-Wechsel! Zum gleichen Zeitpunkt 2015 waren es lediglich 24 Prozent. Das hat jetzt eine Umfrage der Unternehmensberatung Ramboll Putz & Partner unter 1.000 Verbrauchern ergeben.

Die bevölkerungsrepräsentative Studie von Ramboll Putz & Partner, die bereits zum sechsten Mal in Folge zu Jahresbeginn durchgeführt wurde, bestätigt die wachsende Abwanderungsbereitschaft von Stromkunden. Hintergrund ist die mangelnde Zufriedenheit der Kunden mit ihrem aktuellen Stromanbieter: Lediglich 46 Prozent, also weniger als die Hälfte der Befragten, sind aktuell mit ihrem Lieferanten zufrieden (2014: 71 Prozent, 2015: 78 Prozent). Dr. Thomas Kuprat, Mitglied der Geschäftsleitung bei Ramboll Putz & Partner: „Die Kunden erwarten, dass sich ihr Versorger auf ihre Bedürfnisse und Wünsche einstellt. Tut er das nicht, sind die Verbraucher schneller als früher bereit, zu einem anderen Anbieter zu wechseln.“

Vor einem Wechsel des Energieversorgers wollen sich drei Viertel aller Kunden im Internet informieren. Knapp 36 Prozent legen Wert auf Empfehlungen aus dem Bekanntenkreis, 21 Prozent auf Medienberichte. Besonders wichtig ist den Deutschen bei der Auswahl ihres Versorgers der Strompreis: Das gaben 83 Prozent der Befragten an (Vorjahr: 88 Prozent). 23 Prozent nennen als Grund für einen möglichen Wechsel den Wunsch nach besserem Service durch den neuen Stromlieferanten. Die Angst vor unseriösen Anbietern hat im vergangenen Jahr abgenommen: Während 2015 noch 58 Prozent der Befragten dies als einen der wichtigsten Hinderungsgründe für einen Stromanbieter-Wechsel nannten, sind es 2016 lediglich 36 Prozent. Gesunken ist auch der Wunsch nach Ökostrom: Aktuell nennen ihn nur 23 Prozent der Deutschen als möglichen Grund für eine Umstellung. 2014 hatten diesen Grund 44 Prozent der Befragten angegeben, im Vorjahr 40 Prozent. Der „gute Ruf“ und die „Vertrauenswürdigkeit“ des Stromanbieters sind mit je 53 Prozent wichtiger – allerdings deutlich geringer als in den Vorjahren.

Der geplante Einbau von intelligenten Stromzählern trifft bei den Deutschen weiterhin auf sehr geteilte Meinung: 55 Prozent befürworten eine solche Installation, „aber nur, wenn die Stromkonzerne die Kosten tragen“, 37 Prozent stimmen zu, fordern aber, dass der Datenschutz gewährleistet sein muss, sieben Prozent lehnen diese Stromzähler ab, fast 18 Prozent kennen sie nicht. 44 Prozent würden ihren Stromlieferanten wechseln, wenn sie einen intelligenten Stromzähler angeboten bekommen, „weil ich erwarte, dadurch Stromkosten zu senken“, knapp 28 Prozent „weil ich dadurch Transparenz über meinen Stromverbrauch bekomme“. 14 Prozent der Deutschen lehnen den Einbau intelligenter Stromzähler grundsätzlich ab (2014: 13 Prozent, 2015: 7 Prozent).

Thomas Kuprat: „Die Ergebnisse unserer diesjährigen Studie zeigen, dass Deutschlands Stromkunden gut informiert sind. Die Transparenz des Marktes führt dazu, dass selbst kleinere Veränderungen auf der Angebotsseite registriert werden und bei Unzufriedenheit der Anbieter gewechselt wird. 30 Prozent der Stromkunden planen in 2016 konkret einen Wechsel. Das muss den Versorgungsunternehmen zu denken geben. Für sie heißt das: Kundennähe und maßgeschneiderte Dienstleistungen werden noch wichtiger.“

**Katrin Marwinsky, Ulrike Boy**



Ramboll Putz & Partner ist eine 100%ige Tochter des dänischen Ramboll-Konzerns, der mit mehr als 13.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in der Management-, Ingenieurs-, IT- und Umweltberatung zu den größten Beratungsgruppen weltweit gehört. Mit 300 Offices in 35 Ländern kombiniert Ramboll lokale Expertise mit globalem Wissen in den Geschäftsbereichen Management Consulting, Energie, Transport & Infrastruktur, Bauten & Design, Öl & Gas, Umwelt & Gesundheit, Städteplanung und -gestaltung sowie Wasser und entwickelt nachhaltige Lösungen für Kunden und unsere Gesellschaft.



# HEUER DIALOG

Ein Unternehmen der Immobilien Zeitung



## QUO VADIS 2016

26. Jahresauftakt für Immobilienentscheider  
15. Februar 2016 Deutsche Parlamentarische Gesellschaft  
16. und 17. Februar 2016 Hotel Adlon Kempinski Berlin



Face-to-Face

**Dr. Barbara Hendricks**  
Bundesministerin für Umwelt,  
Naturschutz, Bau und  
Reaktorsicherheit

© BMUB/Harald Franzen



Keynote

**Nicolas Heyer**  
Google Germany GmbH

### Themenauswahl

- Was treibt die Banken und mit welchen Konsequenzen für Investoren?
- Deutschlands Investmentmarkt im Fokus der internationalen Kapitalströme
- Welche Städte werden auch in Zukunft performen?
- Welche Projekte überzeugen auch nach einer Marktkorrektur?
- Menschen, die uns bewegen – Die „Wohnraum-Macher“ reden Klartext
- Institutionelle Investoren: Was sie planen, was sie sorgt und motiviert

[heuer-dialog.de/quovadis](http://heuer-dialog.de/quovadis)

