

Vertriebskanalstudie  
Energie

**E** 2016

## Vertriebskanalstudie Energie Privatkunden 2016

Transparenz im Wechselprozess – vom  
Wechselanlass bis zum Abschlusskanal  
- Angebot und Studiendesign -

### Die Vertriebskanalstudie Energie macht jährlich das tatsächliche Wechselverhalten von Privatkunden im deutschen Strom- und Gasmarkt transparent:

- › Groß angelegte Telefonbefragung mit 1.000 echten Wechslern
- › Identifikation der Wechsler über ca. 8.000 Screening-Interviews
- › Untersuchung des gesamten Wechselprozesses, vom Wechselanstoß über die Informationsbeschaffung bis hin zu den Abschlusskanälen

### Die Studie untersucht die für Vertrieb und Marketing relevanten Punkte:

- › Was sind die wichtigsten Wechselanlässe und Kündigungsgründe?
- › Über welche Kanäle haben die Kunden zuletzt ihren Energieversorger gewechselt?
- › Wie zufrieden waren die Verbraucher mit dem gewählten Kanal?
- › Besteht erneut eine Wechselabsicht, beispielsweise vor dem Hintergrund von Preisanpassungen oder einer Unzufriedenheit mit dem aktuellen Anbieter?

➔ **Die „Vertriebskanalstudie Energie“ ermöglicht einen detaillierten Einblick in das Verhalten von Haushalten, die den Strom- oder Gasversorger unlängst gewechselt haben.**

### Inhaltliche Neuerungen der Vertriebskanalstudie Energie 2016

- › Darstellung einer Zeitreihe über die letzten vier Jahre
- › Erstmalige Untersuchung des Vertriebs von energienahen Dienstleistungen
  - › Cross Selling-Aktivitäten bei Wechslern
  - › Betrachtung der Bekanntheit und der Vertriebskanäle von Smart Home-Systemen
- › Meta-Analysen durch Aggregation der Daten der letzten vier Jahre mit vielen tausend Fällen
  - › Darstellung von Prozessketten und dem Zusammenspiel von Abschlussmedien und Informationsquellen sowie Werbung
- › Zeitlinie der wichtigen Marktereignisse und der damit einhergehenden Wechselimpulse, Wechselmotive und gewählten Anbietergruppen

**➔ Die Vertriebskanalstudie Energie ist das umfassende Standardwerk zur Analyse von Wechselprozessen im Energiemarkt.**

### Anstoß zum Wechsel

- › Was war der Anlass, zum ersten Mal über den konkreten Wechsel nachzudenken?

### Wechselgrund

- › Was war letztlich der Grund, weswegen der Vertrag mit dem alten Anbieter gekündigt wurde?

### Informationskanäle

- › Wie informierten sich die Verbraucher über einen neuen Anbieter?

### Wechselkanal

- › Über welche Kanäle schließen die befragten Haushalte ihre neuen Strom- und Gasverträge ab?

### Zufriedenheit mit Wechselkanal

- › Würden die Verbraucher den genutzten Wechselkanal weiterempfehlen und beim nächsten Wechsel erneut nutzen?

### Zufriedenheit mit Anbieter und Loyalität

- › Wie zufrieden sind die Verbraucher mit ihrem neuen Anbieter?
- › Wann ist der nächste Wechsel geplant?

### 1. Identifikation der Wechsler

- › Durchführung von ca. 8.000 telefonischen Screening-Interviews, um mind. 1.000 Haushalte zu identifizieren, die ihren Strom- oder Gasversorger innerhalb der letzten zwei Jahre gewechselt haben.
- › Kurze Befragung der Screening-Teilnehmer zum aktuellen Energie-lieferanten, zur Zufriedenheit mit dem Anbieter und zur Wechselabsicht.
- › Ergänzende Frage zu Informations- und Vertriebskanälen bei Smart Home

ca. 5.000  
Interviews mit  
Bestandskunden

### 2. Hauptbefragung von 1.150 Wechslern und Kündigern

- › Verbraucher, die den Versorger innerhalb der letzten zwei Jahre gewechselt haben, werden ausführlich zu ihrem letzten Wechsel befragt:
  - › Aktueller und vorheriger Anbieter
  - › Zeitpunkt des letzten Wechsels
  - › Wechselanlass und Kündigungsgrund
  - › Gewählte Informationskanäle
  - › Gewählter Wechselkanal und Zufriedenheit mit dem Wechselkanal
  - › Aktuelle Wechselabsicht (Bindung an den neuen Anbieter)

ca. 1.150 Interviews  
mit Wechslern und  
aktuellen Kündigern

### > 5.000 Kurzinterviews zur Marktanalyse der Bestandskunden

#### › 6 Screeningfragen im Rahmen der Identifikation von Wechslern

- › Aktueller Strom- und/oder Gaslieferant
- › Bisherige Vertragsdauer beim Anbieter
- › Bisherige Wechselerfahrung (Anzahl Wechsel in der Vergangenheit)
- › Globalzufriedenheit mit dem aktuellen Anbieter
- › Aktuelle Wechselabsicht bzw. Erwartung an die künftige Vertragsdauer

#### › Neu: Fragen zu Informationskanälen und Bezugsquellen von Smart Home-Systemen

- ➔ **Die 5.000 Bestandskunden-Interviews bringen wichtige Erkenntnisse zur Marktstruktur und dienen der Identifikation von Haushalten, die ihren Strom- oder Gasversorger bereits gewechselt haben.**
- ➔ **Alle Befragten, die innerhalb der letzten zwei Jahre einen Versorgerwechsel vorgenommen haben, werden in die Hauptbefragung übernommen.**

### 1.000 Hauptinterviews

**Im langen Wechsler-Interview werden die Verbraucher, die den Energieversorger in den letzten beiden Jahren zumindest einmal gewechselt haben, zu den gewählten Wechselkanälen, ihren Erfahrungen und ihrer Zufriedenheit befragt.**

**Folgende Aspekte werden in ca. 25 Fragen ermittelt.**

- › Aktueller Gasanbieter, Kenntnis der Wechselmöglichkeit, Infos zu bereits erfolgtem Wechsel
- › Strom- oder Gasanbieter vor dem letzten Anbieterwechsel  
(Grundversorger bzw. anderer Anbieter gibt Auskunft über Erst- und Mehrfachwechsler)
- › Genutzter Vertriebskanal beim Wechsel
  - › Genereller Kanal (Tarifrechner, Einzelhändler, Haustürvertreter etc.)
  - › Exakter Vermittler (Verivox, Check24, mobilcom-debitel, Postbank etc.)
- › Kommunikationskanäle des Vermittlers
  - › Werbung, persönlicher Kontakt, Zeitungsartikel o.ä.
  - › Wo wurde die Werbung des Energieanbieters/Vermittlers wahrgenommen?
- › Künftig geplante Informationsquelle zum Anbieterwechsel
- › Aktuelle Wechselbereitschaft, wichtigste Gründe für Anbieterwechsel, Ersparnis beim Wechsel

- › **Die „Vertriebskanalstudie Energie“ bietet einen detaillierten Überblick über die von den Verbrauchern genutzten Wechselkanäle:**
  - › Marktanteile einzelner Vertriebskanäle
  - › Bedeutung von Haustürgeschäften und neuen Vertriebsformen
  - › Rolle des Einzelhandels im Energievertrieb
- › **Der gesamte Wechselprozess wird intensiv durchleuchtet:**
  - › Welche Anlässe führen dazu, dass Verbraucher sich erstmals mit einem Versorgerwechsel beschäftigen und was führt letztlich zur Kündigung?
  - › Wo informieren sich Verbraucher über neue Anbieter und wie wechseln sie anschließend?
- › **Darüber hinaus geben echte Wechsler Auskunft über ihre aktuelle Wechselbereitschaft:**
  - › Aus welchen Gründen wird der nächste Wechsel stattfinden?
  - › Welcher Kanal wird voraussichtlich gewählt?
- › **Mit den 5.000 Bestandskunden-Interviews stehen wertvolle Informationen auf Basis einer großen Stichprobe zur Verfügung:**
  - › Aktuelle Marktanteile neuer Anbieter
  - › Letzter Wechsel des Energieversorgers
  - › Zukünftige Wechselabsicht

### Die Vertriebskanalstudie zeigt auf...

- › **...über welche Kanäle die meisten Kunden verloren gehen oder gewonnen werden können.**
- › **...in welchen Informationskanälen Kundenbindungs- und Kundengewinnungsmaßnahmen am erfolgreichsten eingesetzt werden können.**
- › **...wo am ehesten werthaltige und loyale Kunden gewonnen werden können.**
- › **...wo Kundenservice und Kundenbindungsmaßnahmen ansetzen müssen, um die Zufriedenheit der Kundenbasis zu steigern.**





### Erhebungszeitraum und Liefertermin

Die Befragung zur Vertriebskanalstudie findet im Zeitraum Februar bis April 2016 statt. Die Auslieferung der Studie erfolgt voraussichtlich ab Juni 2016.

### Lieferumfang und Kosten der Studie

Die Lieferung der Studie erfolgt in elektronischer Form, bestehend aus:

- › Foliensatz mit Ergebnissen und Methodik als pdf-Dokument (Umfang ca. 150 Seiten).
- › Tabellenband zur detaillierten Analyse als Microsoft-Excel-Datei.

Die Kosten für die Vertriebskanalstudie Energie 2016 betragen 4.980,- Euro zzgl. Ust.

Es besteht die Möglichkeit, zusätzlich zur Hauptstudie eine Zusammenfassung in englischer Sprache zu bestellen.

### Optionale Ergebnispräsentation

Auf Wunsch bieten wir an, die Ergebnisse der Vertriebskanalstudie Energie 2016 bei Ihnen vor Ort zu präsentieren.

Dabei besteht die Möglichkeit, sowohl die Gesamtergebnisse vorzustellen als auch eine zielgruppenspezifische Präsentation einzelner Themen durchzuführen.

Je nach Interessenslage und Schwerpunkt wird diese Präsentation entweder von Klaus Kreutzer oder von Thomas Donath durchgeführt.

Für die Präsentation erstellen wir gerne ein individuelles Angebot, das sich an Ihren inhaltlichen Schwerpunkten orientiert.

# Vertriebskanalstudie 2016

## Verbindliche Bestellung



➔ KREUTZER Consulting GmbH

Am Kloostergarten 1  
81241 München

F+49 89 1890 464-10

Hiermit bestelle ich ein Exemplar der  
„Vertriebskanalstudie Energie 2016“

- zum **Frühbucherpreis** von 4.480 Euro zzgl. Ust.  
(bis 29.02.2016 möglich)
- zum ermäßigten Preis von 4.230 Euro zzgl. Ust.  
als **Bezieher einer früheren Ausgabe der Vertriebskanalstudie**  
(bis 29.02.2016 möglich)
- zum **regulären Preis** von 4.980 Euro zzgl. Ust.  
(ab 01.03.2016)
- inkl. **englischsprachiger Zusammenfassung**  
zum Preis von 5.690 Euro zzgl. Ust.

---

### Ort, Datum, Unterschrift

Die Rechnungsstellung erfolgt nach Zusendung der  
Auftragsbestätigung durch die Kreuzer Consulting GmbH.

### Empfänger und Rechnungsadresse:

Frau  Herr

Name

Vorname

Firma

Abteilung

Straße

PLZ und Ort

Telefon

E-Mail-  
Adresse

Die Bestellung ist für den Besteller bindend. Die  
Rechnungsstellung erfolgt mit dem Versand der  
Auftragsbestätigung durch Kreuzer Consulting. Die Lieferung der  
Ergebnisse erfolgt als pdf-Datei (Präsentation) und xls-Dokument  
(Tabellenband) direkt nach Fertigstellung der Studie im Juni 2016.

# Über Kreuzer Consulting und Nordlight Research



## Über Kreuzer Consulting

- › Kreuzer Consulting ist Spezialist für informationsbasierte Beratung und bietet seinen Kunden ein breites Dienstleistungsspektrum, von der Wettbewerbsbeobachtung über strategische Markt- und Wettbewerbsanalysen bis hin zu Beratungsleistungen im Marketing- und Vertriebsbereich.
- › Unsere Expertise im Energiebereich beweisen wir seit 2009, unter anderem durch eine Vielzahl von erfolgreich abgeschlossenen Projekten für führende Energieversorger. Darüber hinaus geben wir in Zusammenarbeit mit Verivox die Studien und Marktreports „Energemarkt Aktuell“, Energiemarktreport und die „Wechslerstudie Energie“ heraus.
- › Als Full Service-Dienstleister nutzen wir unser großes Partnernetzwerk, um jeweils die besten Ergebnisse zu angemessenen Kosten zu erzielen.

## Über Nordlight Research

- › NORDLIGHT research ist ein Full-Service-Institut für Marktforschung. Wir konzipieren Marktforschungsstudien, führen diese mit spezialisierten Feldpartnern durch und liefern Ergebnisse mit Handlungsempfehlungen.
- › Unsere Philosophie ist die individuelle Umsetzung Ihrer Projekte mit intelligenter Methodik. Die NORDLIGHT research GmbH wurde Anfang 2007 gegründet. Firmensitz ist Hilden bei Düsseldorf.
- › Im Energiemarkt unterstützen wir Versorger seit 2008 mit thematischen Eigenstudien und Auftragsarbeiten in den Bereichen Beziehungsmanagement, Marketingkommunikation und Produktentwicklung.

### Kreutzer Consulting

#### KREUTZER Consulting GmbH

**Klaus Kreutzer**  
Geschäftsführer



Am Kloostergarten 1  
81241 München

tel +49 (0) 89 1890464-22  
fax +49 (0) 89 1890464-10

mail: [kk@kreutzer-consulting.com](mailto:kk@kreutzer-consulting.com)  
web: [www.kreutzer-consulting.com](http://www.kreutzer-consulting.com)

### Nordlight Research

#### NORDLIGHT research GmbH

**Thomas Donath**  
Geschäftsführer



Elb 21  
40721 Hilden

tel +49 (0) 2103 25819-22  
fax +49 (0) 2103 25819-99

mail: [thomas.donath@nordlight-research.com](mailto:thomas.donath@nordlight-research.com)  
web: [www.nordlight-research.com](http://www.nordlight-research.com)

### Fragenblock für Bestandskunden, Wechsler und Kündiger

#### Erdgasbezug

1. Wird Ihr Haushalt mit Erdgas beheizt?
2. Wie bezahlen Sie Ihre Heizkosten?
3. Haben Sie innerhalb der letzten 2 Jahre Ihren Gas-Anbieter gewechselt und hierzu einen Vertrag bei einem neuen Anbieter abgeschlossen?

#### Energiebezug und Kundenbindung

4. Bei welchem Gas- / Strom-Anbieter sind Sie derzeit Kunde?
5. Wie lange sind Sie bei #Energieanbieter# bereits Kunde?
6. Wie zufrieden sind Sie alles in allem mit #Energieanbieter#?
7. Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie #Energieanbieter# einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen werden?
8. Ist Ihr Vertrag mit #Energieanbieter# derzeit ungekündigt oder haben Sie den Vertrag kürzlich gekündigt?
9. Was meinen Sie, werden Sie auch in 3 Jahren noch weiterhin Kunde bei #Energieanbieter# sein?
10. Planen Sie derzeit konkret, zu einem anderen #Stromanbieter/Gasanbieter# zu wechseln?
11. Haben Sie in den vergangenen 6 Monaten eine Gas-/ Strompreiserhöhung erhalten?

### Fragenblock für Wechsler und Kündiger

#### Ehemaliger / Zukünftiger Anbieter

12. Bei welchem Gas- / Strom-Anbieter waren Sie vorher Kunde – also bevor Sie zu #Energieanbieter# gewechselt sind?
13. Zu welchem Gas- / Strom-Anbieter wollen Sie zukünftig wechseln?

#### Abschlusskanal

14. Wie haben Sie den Vertrag bei #Energieanbieter# letztlich abgeschlossen? [über das Internet, am Telefon, mit einem Brief oder mit einem Fax...]
15. Wie genau haben Sie den Vertrag im Internet [am Telefon, mit einem Brief oder mit einem Fax...] abgeschlossen?
16. Über welches vermittelnde Unternehmen kam der Vertrag mit #Energieanbieter# dann zustande? Damit meinen wir z.B. das Vergleichsportal oder das Geschäft, über das Sie den Vertrag abgeschlossen haben.

#### Wechsler-Zufriedenheit

17. Sie sagten eingangs, dass Sie derzeit nicht zufrieden sind mit #Energieanbieter#? Woran liegt das?
18. Wie lange werden Sie nach Ihrer Einschätzung oder bisherigen Erfahrung bei #Energieanbieter# Kunde bleiben?
19. Und wenn Sie an #Vermittler# denken, wo Ihnen der Tarif vermittelt wurde: Wie zufrieden waren Sie alles in allem mit #Vermittler#?
20. Weshalb waren Sie nicht zufrieden mit #Vermittler#?
21. Was meinen Sie, würden Sie wieder bei #Vermittler# einen Strom- oder Gasvertrag abschließen?
22. Würden Sie generell wieder über #genutzten Kanal (Antwort aus 19)# einen Strom- oder Gasvertrag abschließen?

### Wechseltrigger und Informationsquellen

23. Was gab den Anstoß zum Wechsel des Energieanbieters?
24. Wie sind Sie dann letztlich auf #Energieanbieter# und Ihren dort abgeschlossenen Tarif aufmerksam geworden und wie haben Sie sich hierzu informiert?
25. Wo genau haben Sie Werbung von #Energieanbieter# gesehen?

### Wechsel- und Wahlgründe

26. Was waren die wichtigsten Gründe den Vertrag beim ehemaligen Anbieter zu kündigen?
27. Und was waren letztlich die wichtigsten Gründe sich für #Energieanbieter# zu entscheiden?
28. Hat Ihr aktueller Tarif eines der folgenden Merkmale?
29. Wie hat sich der Preis durch den Wechsel zu #Energieanbieter# im Vergleich zum ehemaligen Anbieter geändert?
30. Würden Sie beim nächsten Wechsel ein Öko-Gas/Strom-Angebot abschließen?

### Soziodemographie

31. Geschlecht
32. Wie alt sind Sie?
33. Wie viele Personen leben in Ihrem Haushalt, wenn Sie sich selbst mitzählen?
34. Sind Sie zurzeit erwerbstätig?
35. Dürfen wir Sie fragen, wie hoch ungefähr das monatliche Nettoeinkommen Ihres Haushalts ist?
36. Wie oft haben Sie in der Vergangenheit Ihren #Energieart#-Anbieter gewechselt?
37. Wie hoch ist Ihr jährlicher Stromverbrauch in Kilowattstunden (kWh)?
38. Wie hoch sind Ihre jährlichen oder monatlichen Stromkosten?
39. Wie hoch ist Ihr jährlicher Gasverbrauch in Kilowattstunden (kWh)?
40. Wie hoch sind Ihre jährlichen oder monatlichen Gaskosten?