

Elektrizitäts-Control GmbH

Pressegespräch

**„Stromversorgung der
österreichischen Haushalte“
Die Ergebnisse einer Studie**

Wien, 3. Juli 2002

Elektrizitäts-Control GmbH

In dieser Pressemappe finden Sie:

Inhaltsverzeichnis

Die Gesprächspartner

OGM-Studie: 8 Prozent planen Versorgerwechsel
Kostensparnis als ausschlaggebender Faktor beim Wechsel des Stromanbieters –
Wechselwillige Haushalte sind kritischer – Tarifikalkulator der E-Control hilft bei der
Orientierung

Ergebnisse der OGM-Studie

Weitere Informationen:

Elektrizitäts-Control GmbH
Mag. Bettina Ometzberger
Rudolfsplatz 13a
1010 Wien
Tel.: 24 7 24-202
Fax: 24 7 24-900
e-mail: bettina.ometzberger@e-control.at
www.e-control.at

Elektrizitäts-Control GmbH

Als Gesprächspartner stehen Ihnen zur Verfügung:

DI Walter Boltz

Geschäftsführer Elektrizitäts-Control GmbH

Mag. Johannes Mayer

Leiter Volkswirtschaft Elektrizitäts-Control GmbH

OGM-Studie: 8 Prozent planen Versorgerwechsel

Kostensparnis als ausschlaggebender Faktor beim Wechsel des Stromanbieters – Angestammte Stromversorger erschweren Lieferantenwechsel – Wechselwillige Haushalte sind kritischer - Tarifkalkulator der E-Control hilft bei der Orientierung

Seit gut neun Monaten, also seit 1. Oktober 2001, ist der Strommarkt in Österreich zu 100 % liberalisiert. „Nach einem Dreiviertel Jahr Liberalisierung wollten wir jetzt wissen, was sich denn bei den Haushalten in punkto Stromversorgung getan hat.“, erklärt der Geschäftsführer der Elektrizitäts-Control GmbH, DI Walter Boltz. Die E-Control hat deshalb bei der Österreichischen Gesellschaft für Marketing (OGM) eine Umfrage in Auftrag gegeben, bei der 1.800 Privathaushalte in Österreich telefonisch befragt wurden (900 österreichische Haushalte, die bereits den Stromanbieter gewechselt haben und 900 österreichische Haushalte, die den Stromanbieter (noch) nicht gewechselt haben).

8 Prozent planen, den Stromlieferanten zu wechseln

„Bis jetzt haben etwa 50.000 Haushalte ihren Stromlieferanten gewechselt, das sind etwa 1-2 Prozent der österreichischen Privathaushalte.“, erläutert Walter Boltz. Interessant ist aber vor allem die Zahl der potenziellen Wechsler. Immerhin planen 8 Prozent, in absehbarer Zeit ihren Stromlieferanten zu wechseln. „Dieses Ergebnis bestätigt nicht nur die Prognosen der E-Control, sondern auch den Vergleich mit anderen Ländern, in denen der Strommarkt schon längere Zeit liberalisiert ist.“, so Walter Boltz. „In Schweden beispielsweise haben heute etwa 20 Prozent der Haushalts- und Gewerbekunden den Stromlieferanten gewechselt, Schweden hat seinen Strommarkt seit Jänner 1996 zu 100 % liberalisiert. Die E-Control ist zu Beginn der Strommarktliberalisierung davon ausgegangen, dass in den ersten 1 ½ Jahren etwa 5 Prozent der Privathaushalte in Österreich den Stromversorger wechseln werden. Die Ergebnisse der OGM-Studie zeigen, dass wir mit unseren Schätzungen demnach gar nicht schlecht gelegen sind.“, freut sich Walter Boltz.

Die weiteren Ergebnisse auf einen Blick

Haushalte, die bereits den Stromanbieter gewechselt haben, bzw. solche, die einen Wechsel planen, sind die eindeutig kritischeren Kunden. „Daraus kann man schließen, dass der Kunde umso kritischer ist, je mehr er sich mit dem Thema der Strommarktliberalisierung auseinandersetzt, je höher also sein Informationsstand ist.“, fasst Walter Boltz die Ergebnisse der Befragung zusammen. Die Stromkosten sind der überwiegend ausschlaggebende Faktor beim Wechsel des Stromanbieters. Der Tarifkalkulator der E-Control wird dabei gerne als Entscheidungsgrundlage herangezogen (von 87% der Homepagebesucher), um eine Übersicht über die verschiedenen Angebote der einzelnen Anbieter zu bekommen. „Das Informationsbedürfnis der Bevölkerung ist aber nach wie vor ungebrochen groß. Deshalb wird das Informationsangebot der E-Control – vor allem auch im Hinblick auf die bevorstehende Liberalisierung des Gasmarktes – weiter intensiviert werden.“, verspricht Walter Boltz. „Derzeit arbeiten wir unter anderem intensiv an einem Relaunch unseres Internetauftrittes. Die Homepage der E-Control soll nach Fertigstellung noch umfassendere, kompaktere und vor allem übersichtlichere Informationen bieten. Auch die Hotline, bei der Experten unter der Telefonnummer 0810 810 224 (zum Ortstarif) für alle Fragen rund um die Strom- und bald auch Gasmarktliberalisierung zur Verfügung stehen, soll fortgeführt werden.“

Probleme beim Wechsel

16 Prozent der bereits gewechselten Haushalte gaben an, mit Problemen beim Wechsel konfrontiert worden zu sein. 57 Prozent klagten dabei für „unklare Zuständigkeiten beim alten Stromversorger“, 39 Prozent bekamen keine Auskünfte über Kündigungsablauf, 24 Prozent stört die zum Teil langen Kündigungsfristen, 14 Prozent wurden von ihrem ehemaligen Stromversorger mit einer „unsicheren Stromversorgung“ bedroht, 11 Prozent hatten rechtliche und weitere 10 Prozent technische Probleme. „Dieses Ergebnis bestätigt auch die Erfahrungen unserer täglichen Arbeit. Die Mitarbeiter der E-Control werden immer wieder mit Problemen beim Versorgerwechsel konfrontiert und müssen schlichtend eingreifen“, erläutert Walter Boltz, „tatsächliche Probleme mit den Stromversorgern sind beim Wechsel von Haushaltskunden aber nicht möglich.“

Wechsler und wechselwillige Haushalte sind die kritischeren Kunden

Haushalte, die bereits den Versorger gewechselt haben, bzw. einen Wechsel planen, sind prinzipiell kritischer mit den Energieversorgungsunternehmen und fordern Kundenservice stärker ein, so ein weiteres Ergebnis der OGM-Umfrage. Das Telefonservice der Stromversorger wird aber allgemein als sehr gut beurteilt, wobei nur 13 Prozent der Nicht-Wechsler und 24 Prozent der Wechsler in der letzten Zeit bei ihrem Stromlieferanten aus Servicegründen, wegen der Stromrechnung o.ä. telephonischen Kontakt mit ihrem Energieversorger hatten.

10 Prozent der Haushalte, die beim angestammten Versorger geblieben sind, haben in den letzten Monaten eine Verbesserung beim Service ihres Stromlieferanten festgestellt, die „Versorger bemühen sich sehr um ihre Kunden“, so die Einschätzung.

Noch immer hohes Informationsbedürfnis

Vor allem die Wechsel-Haushalte begutachten ihre Stromrechnung kritisch, sind aber mit dieser auch wesentlich besser vertraut als Nicht-Wechsler. Auf die Frage, ob der Energieversorger genügend Informationen über die Bestandteile der Stromrechnung zur Verfügung stellen würde, antwortete ein knappes Drittel (26 Prozent) der befragten Wechsler mit „Nein“, 15 % lesen die Stromrechnung nicht so genau bzw. konnten keine Angabe machen, 59 Prozent zeigen sich mit der Information zufrieden. „Dass die Haushalte, die den Stromversorger gewechselt haben, ein höheres Informationsbedürfnis haben, liegt daran, dass sie sich mit der Thematik aufgrund des Wechsels natürlich wesentlich intensiver auseinandergesetzt haben und dadurch besser damit vertraut sind.“, so Walter Boltz.

Tarife im Mittelpunkt des Interesses

Bei der Wahl des Energieversorgers steht eindeutig der Tarif im Vordergrund, vor allem bei jenen, die den Stromlieferanten bereits gewechselt haben. Auf die Frage, welche Kriterien beim Wahl des Stromlieferanten besonders wichtig seien, gaben 71 Prozent der Wechsler und 43 Prozent der Nicht-Wechsler „günstige Stromtarife“ an, Verlässlichkeit und Versorgungssicherheit sind für 10 Prozent der Wechsler und 29 Prozent der Nicht-Wechsler besonders wichtig. Ein gutes Kundenservice spielt für 9 Prozent der Wechsler und 14 Prozent der Nicht-Wechsler eine große Rolle und die Form der Stromerzeugung ist für 8 Prozent der Wechsler und 10 Prozent der Nicht-

Wechsler wichtig. Zusatzprodukte wie Bonuspunkte, Zusatzversicherungen oder Gratisstromtage spielen bei der Kundenwerbung nur eine untergeordnete Rolle. Eher zugänglich für solche Angebote sind Menschen mit geringer Schulbildung und aus dem ländlichen Bereich.

Die Motive für einen Wechsel des Stromversorgers

Die Gründe für einen Wechsel des Stromlieferanten bestätigen die oben ausgeführte Frage. Bereits gewechselte Haushalte legen ihren Schwerpunkt auf die Stromkosten. Auf die Frage, welche Gründe besonders für einen Wechsel gesprochen hätten, antworteten 94 Prozent mit günstigeren Stromkosten, 26 Prozent mit besserem Kundenservice, 23 Prozent mit besseren Zahlungsmöglichkeiten und dem Zahlungszeitpunkt, 22 Prozent nannten die Zusatzangebote und 21 Prozent legen Wert auf das Image des Unternehmens. Nicht viel anders verhält es sich bei jenen Haushalten, die einen Wechsel planen, was die Stromkosten betrifft (93 Prozent nannten diese als Gründe für einen geplanten Wechsel). Aber für immerhin je 45 Prozent ist der gute Ruf des Unternehmens bzw. das zusätzliche Service wie freie Stromtage oder Strom-Unfallversicherung ausschlaggebend.

Und was spricht gegen einen Wechsel?

Die Gründe, die gegen einen Wechsel sprechen, sind vielfältig. Im Vordergrund steht jedoch die Zufriedenheit mit dem Stromversorger. Auf die Frage, welche Gründe besonders gegen einen Wechsel sprechen würden, nannten dies 73 Prozent als Hauptgrund. Für 59 Prozent ist die Ersparnis bei einem Wechsel zu gering, 55 Prozent wollen wegen der Versorgungssicherheit nicht den Stromlieferanten wechseln, 46 Prozent sind der Meinung, dass alle Anbieter gleiche Preise bieten, 44 Prozent warten mit einem Wechsel, bis die Preise weiter sinken, für 42 Prozent sind die Preise zu intransparent und 33 Prozent kennen keinen anderen Stromanbieter als den angestammten Versorger.

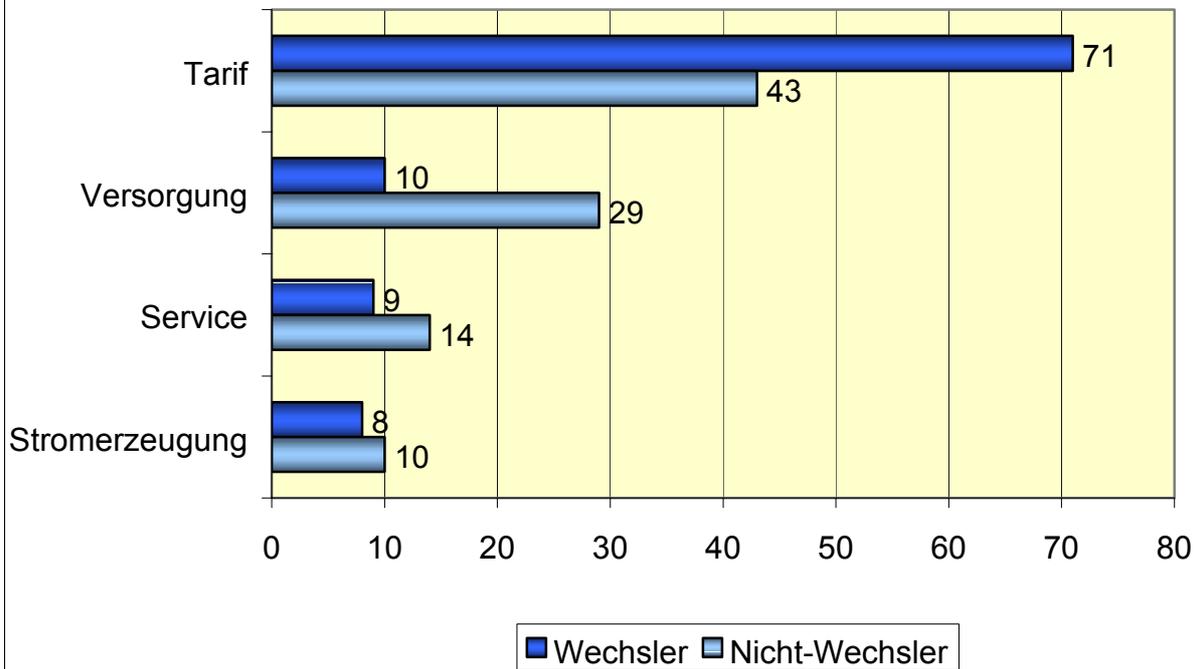
So geht es weiter

„Dass 33 Prozent keine Wahlmöglichkeit zu ihrem bisherigen Stromversorger kennen, ist für mich ein eindeutiges Zeichen dafür, dass die alternativen Stromversorger nur wenig zur Neukundengewinnung tun.“, ist Walter Boltz überzeugt. „Aber natürlich ist dies auch ein Auftrag an die E-Control, sich weiterhin intensiv um ein breites Informationsangebot zu bemühen. Vor allem hinsichtlich der

Rechte und Pflichten der Stromversorgungsunternehmen, im Hinblick auf transparente Preise und Tarifvergleiche gibt es noch viel zu tun.“, so Walter Boltz abschließend. „Auch die Tatsache, dass immerhin 14 Prozent der Wechsler vom alten Lieferanten mit einer unsicheren Stromversorgung bedroht wurden, zeigt, dass hier noch einige Arbeit für die E-Control zu tun ist.“

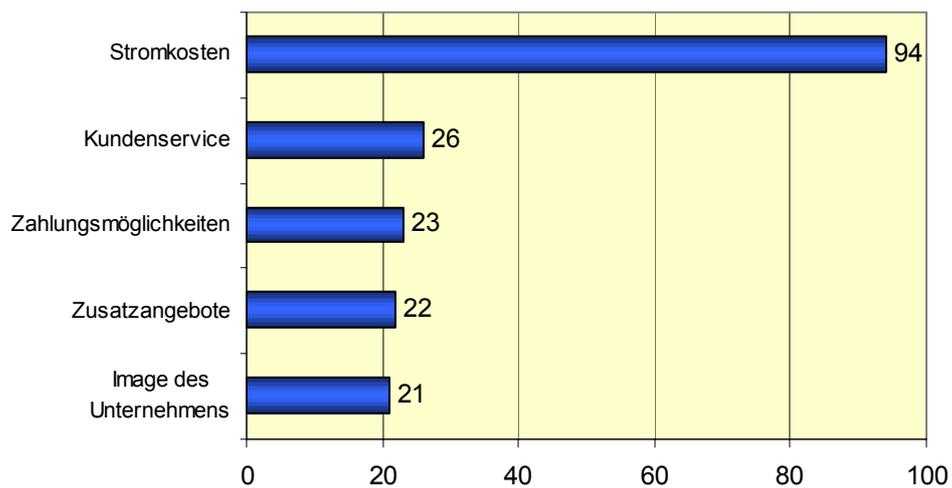
Wahlmotive für Stromversorger

(in Prozent, Rangreihung Platz 1 bis 4)

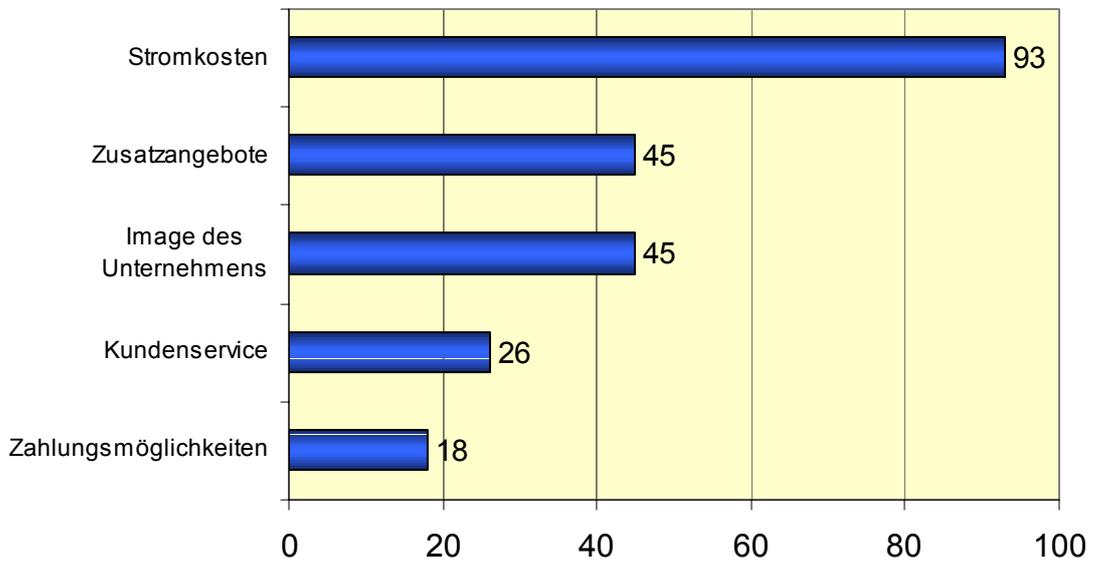


Gründe für bereits vorgenommenen Wechsel

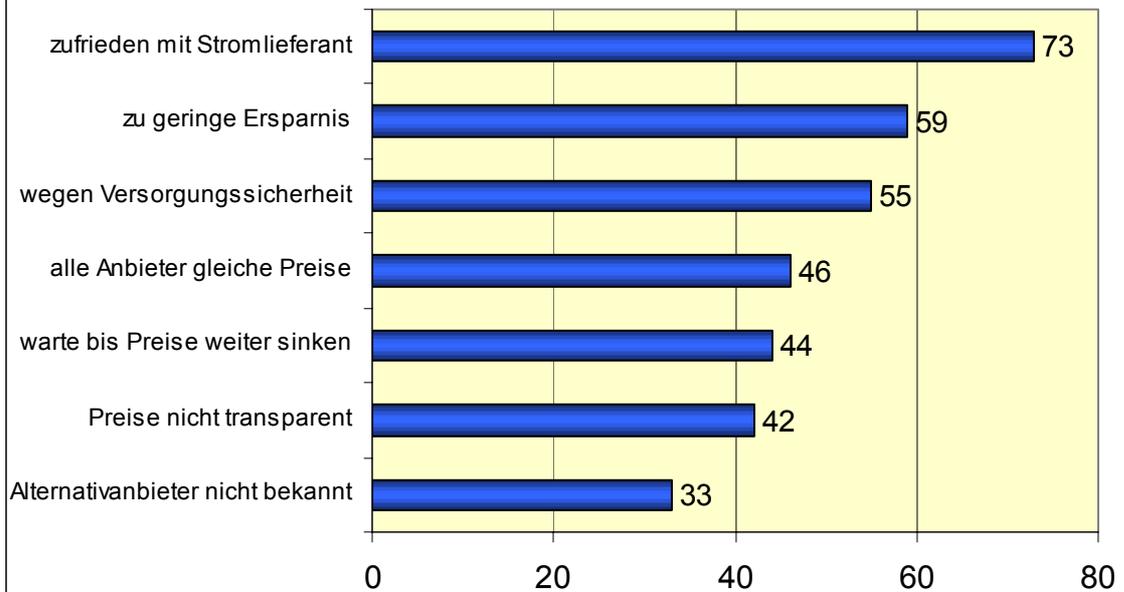
(in Prozent)



Gründe für geplanten Wechsel (in Prozent)



Gründe gegen Wechsel (in Prozent)



Probleme beim Wechsel (in Prozent)

