

MARKTUMFRAGE 2024 FÜR DIE E-CONTROL

MARKETINSTITUT
LET'S RAISE YOUR **MARKET!**

Eine Analyse des MARKET Marktforschungsinstituts für die
Energie-Control Austria für die Regulierung der Elektrizitäts- und Erdgaswirtschaft



Inhaltlicher Überblick

- | | |
|--|-------------|
| 1. Aufgabenstellung & methodischer Aufbau | Chart 3-7 |
| 2. Zugang zu Themen der Energieversorgung | Chart 8-15 |
| 3. Wechselverhalten & aktuelle Angebotssituation | Chart 16-22 |
| 4. Detailbewertung der aktuellen Preissituation | Chart 23-29 |
| 5. Zugang & Wahrnehmung der E-Control | Chart 30-36 |



KAPITEL 1

Aufgabenstellung & methodischer Aufbau





Aufgabenstellung

Abfrage einzelner Themen rund um die heimische Energieversorgung im Allgemeinen (z.B. Versorgungssicherheit, Energiegemeinschaften) sowie die aktuelle Angebotsituation im Haushalt und das persönliche Wechselverhalten; ergänzende Abfrage des Wissens um den Preis einer einzelnen Kilowattstunde Strom bzw. Gas (wo damit geheizt wird). Zusätzliche Erhebung rund um die persönliche Wahrnehmung und des Zugangs zur E-Control.



Zielgruppe

Österreichische Bevölkerung ab 16 Jahre, repräsentativ für Geschlecht, Alter, Bildung und Region



Repräsentativität

Die befragten Personen entsprechen in ihrer Zusammensetzung, in quotierten und nicht quotierten Merkmalen, der österreichischen Bevölkerung ab 16 Jahren. Diese Übereinstimmung im Rahmen der statistischen Genauigkeitsgrenzen ist eine notwendige Voraussetzung dafür, dass die Ergebnisse verallgemeinert werden dürfen.



Befragungsart

Hybrid-Befragung; Online-Interviews im offline rekrutierten Online-Panel von MARKET sowie telefonische CATI-Interviews durch fachlich geschulte und kontrollierte MitarbeiterInnen des MARKET-Instituts



Auswertungsbasis

Österreichische Bevölkerung: n=1.000
maximale statistische Schwankungsbreite +/- 3,16 Prozent

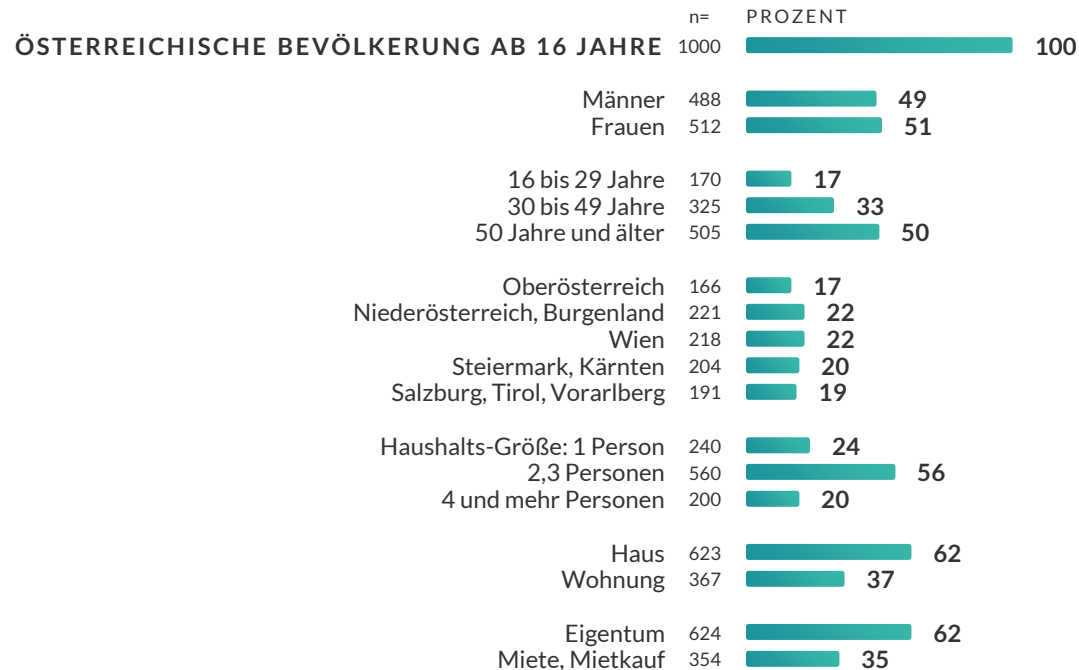


Befragungszeitraum

27. Mai bis 12. Juni 2024

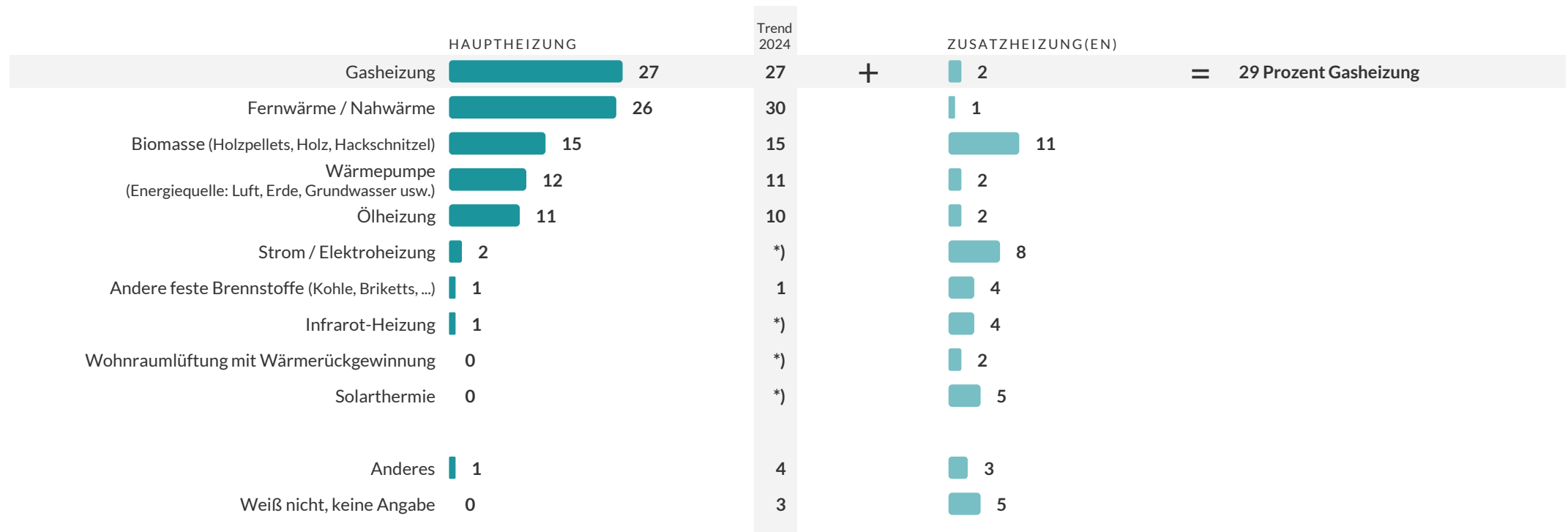
Struktur der Befragten

Strukturelle Zusammensetzung der Zielgruppe



Genutzte Heizsysteme im Haushalt

i Knapp 30 Prozent aller Befragten mit Gasheizung im Haushalt, Großteil verwendet diese als Hauptheizung



Frage: Wie heizen Sie zu Hause? Falls Sie mehrere Heizsysteme besitzen, differenzieren Sie bitte nach Ihrer Hauptheizung und eventuellen Zusatzheizung(en).

*) wurde im Trend nicht abgefragt

Genutztes Hauptheizsystem im Haushalt

Nach Demographie & Wohnform

i Gasheizung wird dabei wie gewohnt vor allem in Einpersonenhaushalten genutzt, in jeder zweiten Wohnung läuft das Haupt-Heizsystem mit Fern- bzw. Nahwärme

HAUPTHEIZUNG	HAUSHALTS-GRÖSSE			Wohnform		Wohnungstyp				
	16 bis 29 Jahre	30 bis 49 Jahre	50 Jahre und älter	1 Person	2,3 Personen	4 und mehr Personen	Haus	Wohnung	Eigentum	Miete, Mietkauf
Gasheizung	25	22	31	32	28	20	27	28	27	27
Fernwärme / Nahwärme	29	31	22	36	25	18	13	49	16	45
Biomasse (Holzpellets, Holz, Hackschnitzel)	10	16	17	11	15	23	21	6	21	6
Wärmepumpe (Energiequelle: Luft, Erde, Grundwasser usw.)	9	18	9	5	13	17	16	5	16	6
Ölheizung	10	9	12	10	11	12	14	4	13	5
Strom / Elektroheizung	1	2	4	2	3	1	2	3	2	3
Andere feste Brennstoffe (Kohle, Briketts, ...)	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1
Infrarot-Heizung	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1
Wohnraumlüftung mit Wärmerückgewinnung	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Solarthermie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Anderes	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0
Weiß nicht, keine Angabe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Frage: Wie heizen Sie zu Hause?

*) wurde im Trend nicht abgefragt

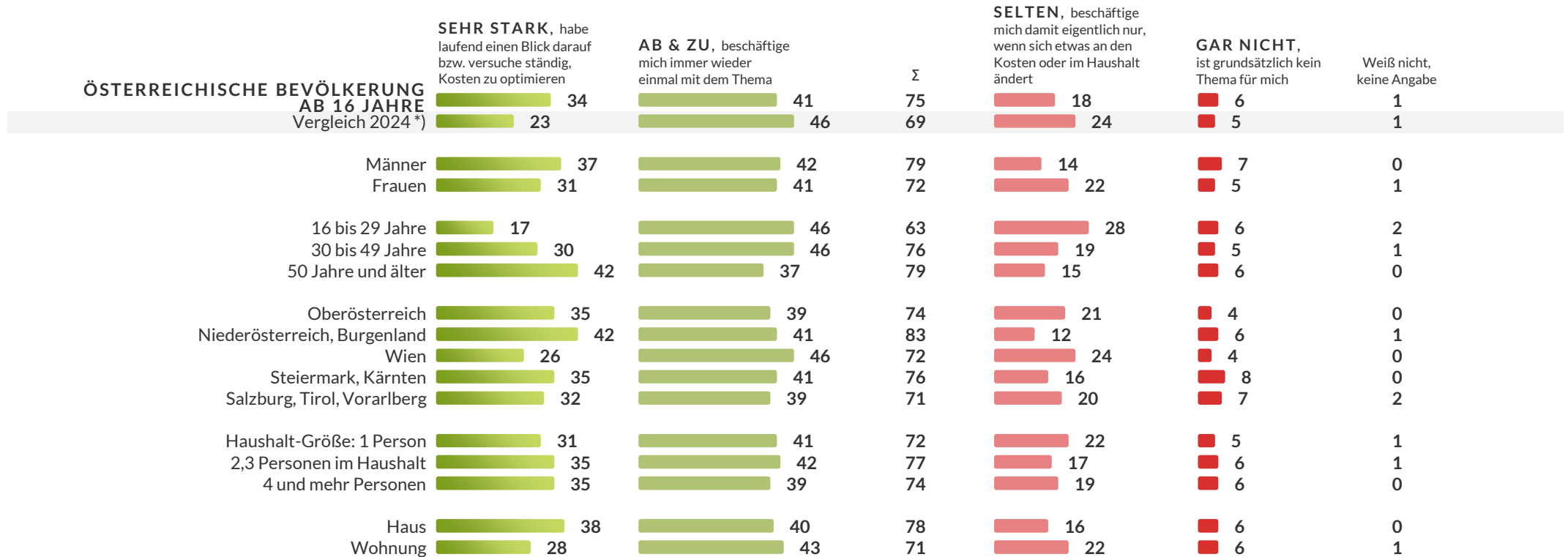


KAPITEL 2

Zugang zu Themen der Energieversorgung

Auseinandersetzung mit dem Thema Energiekosten

i Drei Viertel aller Befragten setzen sich zumindest ab und zu mit dem Thema Energiekosten auseinander, ein konkretes Drittel – hier vor allem die Älteren ab 50 Jahre – beschäftigt sich sehr stark damit



Frage: Sprechen wir über das Thema Energie. Wie sehr beschäftigen Sie sich grundsätzlich mit dem Thema Energiekosten (d.h. für Strom & Gas)?

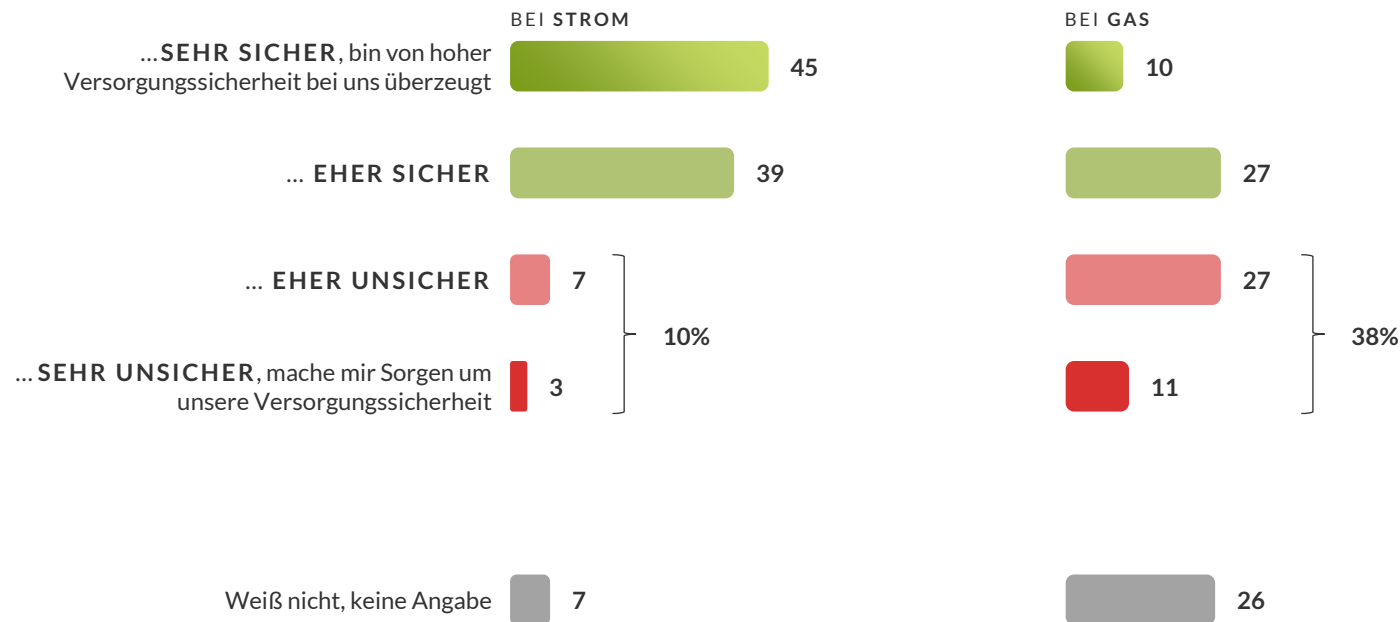
*) leicht geänderte Abfrage

Einschätzung der Versorgungssicherheit

STROM und GAS im Vergleich

i Über 80 Prozent bewerten die Aufrechterhaltung der Stromversorgung in Österreich explizit als sicher, ein gewisser Skeptikeranteil bleibt mit rund 10 Prozent in der Bevölkerung; ganz anders die Situation bei Gas, bei der etwa 4 von 10 Befragten sich Sorgen um die Versorgungssicherheit machen

ICH SEHE DIE AUFRECHTERHALTUNG DER VERSORGUNG IN ÖSTERREICH ALS -



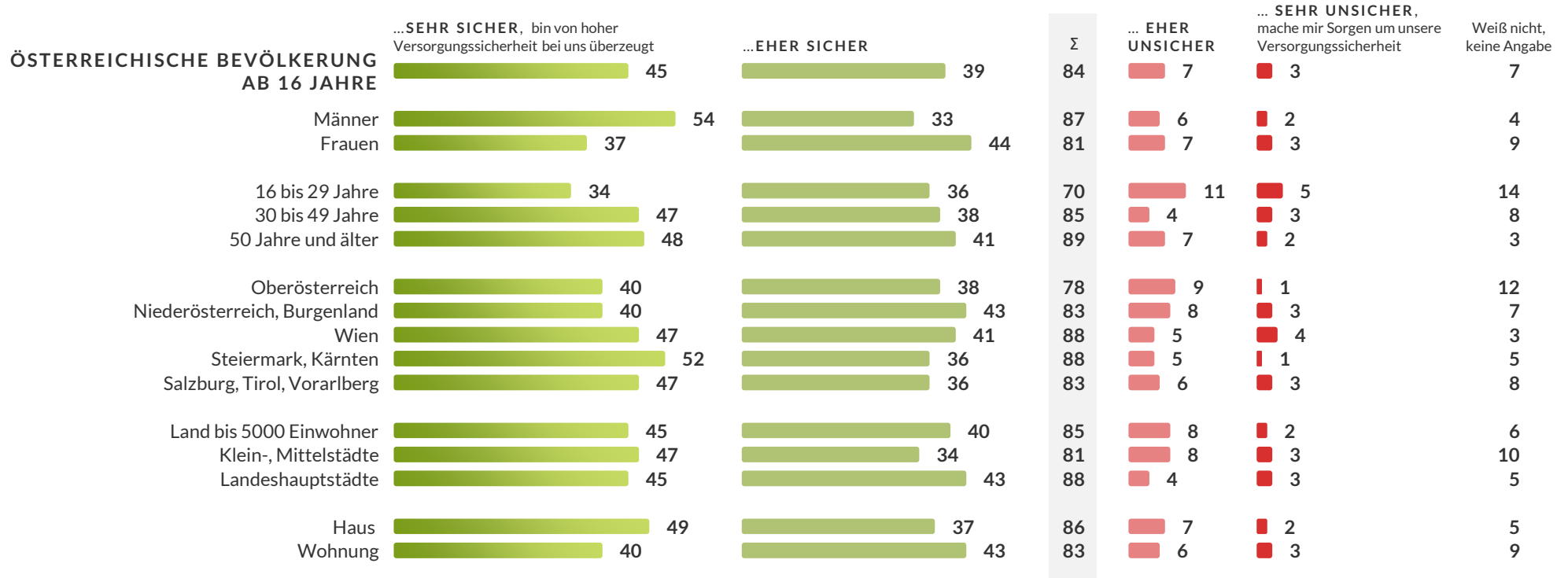
Frage: Wenn Sie nun an die Versorgungssicherheit der folgenden Bereiche denken, welche Aussage trifft hier jeweils am ehesten für Sie zu?

Einschätzung der Versorgungssicherheit bei STROM

STROM, nach Demographie

i Im Detail geben sich vor allem die Älteren ab 30 Jahre von der Versorgungssicherheit bei Strom überzeugter, bei Jüngeren besteht bei rund 30 Prozent in Summe Zurückhaltung

ICH SEHE DIE AUFRECHTERHALTUNG DER STROM-VERSORGUNG IN ÖSTERREICH ALS -



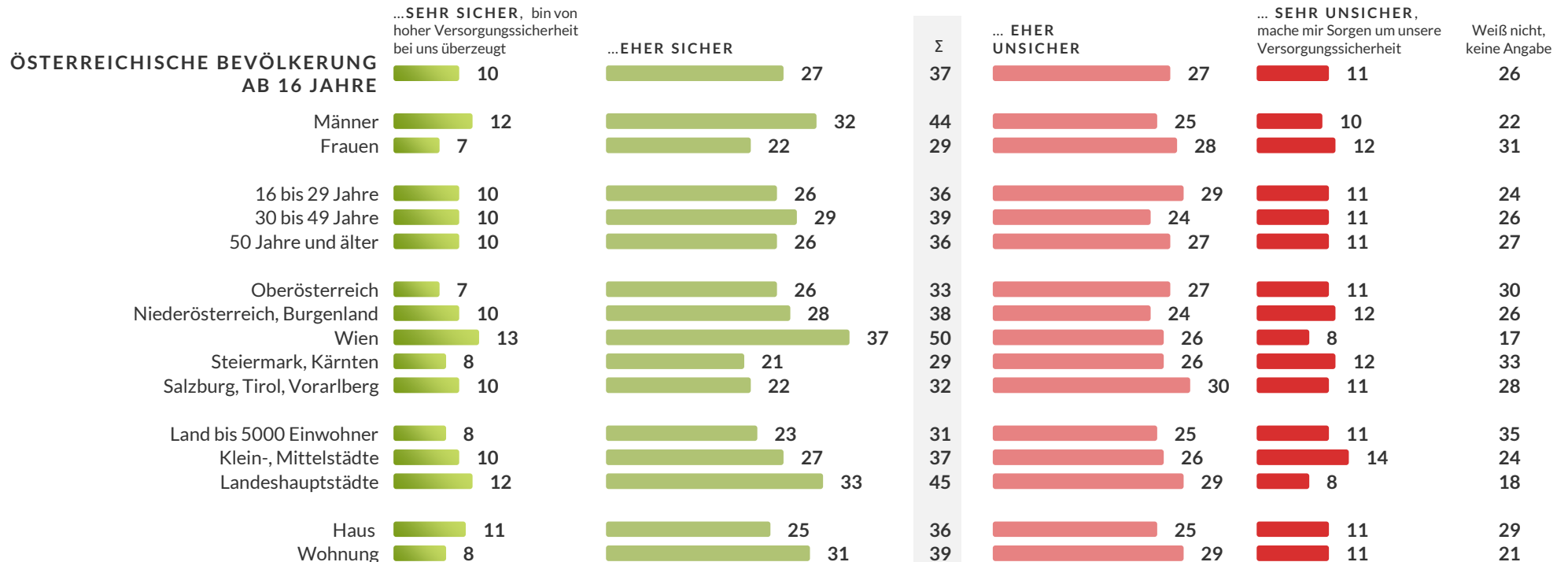
Frage: Wenn Sie nun an die Versorgungssicherheit der folgenden Bereiche denken, welche Aussage trifft hier jeweils am ehesten für Sie zu?

Einschätzung der Versorgungssicherheit bei GAS

GAS, nach Demographie

i Bewertung der Versorgungssicherheit von Gas wird hingegen quer über ALLE Altersgruppen kritischer gesehen

ICH SEHE DIE AUFRECHTERHALTUNG DER GAS-VERSORUNG IN ÖSTERREICH ALS -

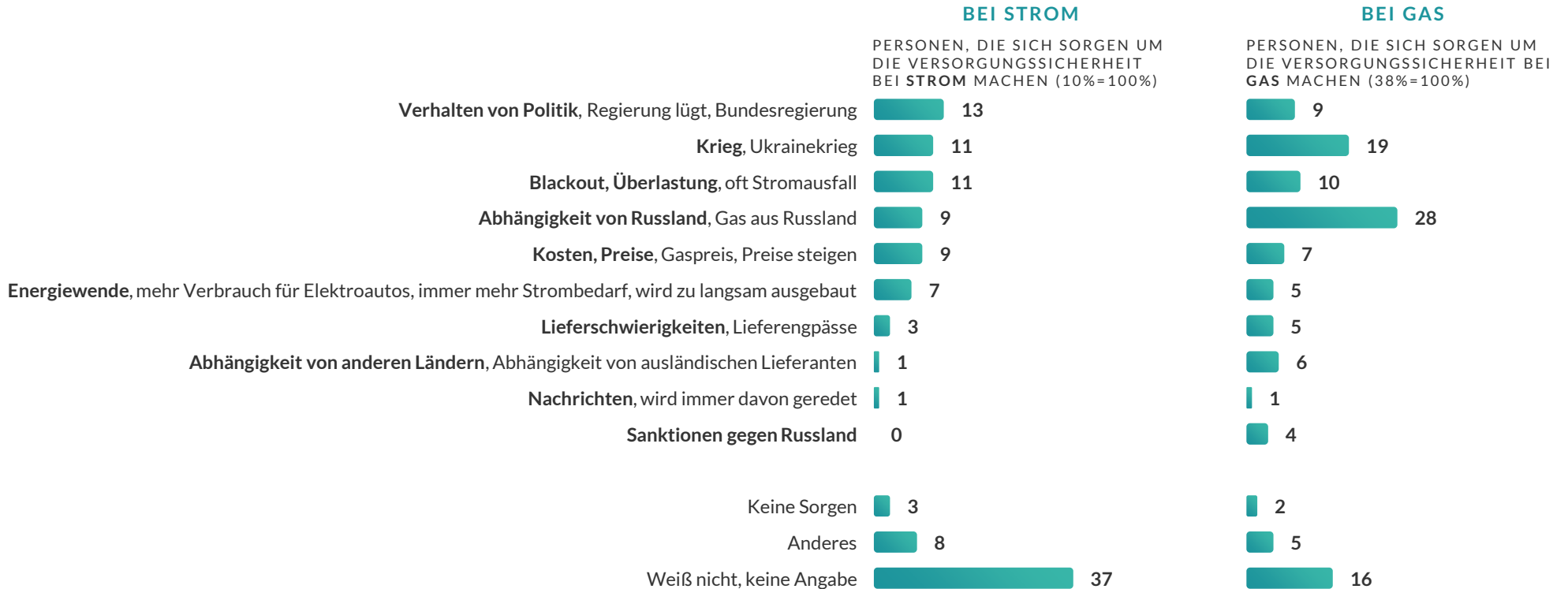


Frage: Wenn Sie nun an die Versorgungssicherheit der folgenden Bereiche denken, welche Aussage trifft hier jeweils am ehesten für Sie zu?

Gründe für eine Versorgungsunsicherheit

Spontan, STROM und GAS im Vergleich

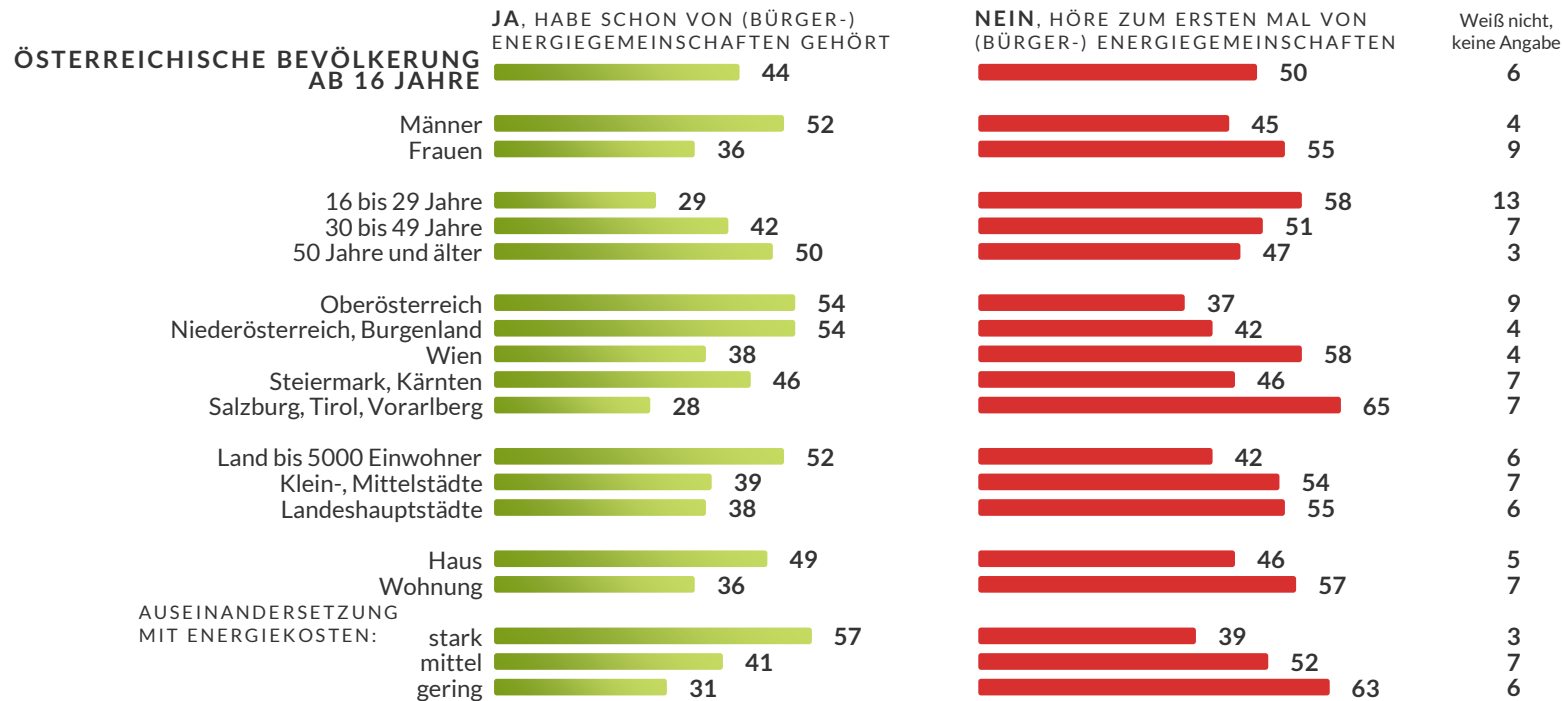
i Während eine Einschätzung einer Versorgungsunsicherheit bei Strom generell von mehreren Faktoren abhängt, konzentriert sich die Unsicherheit bei Gas vor allem auf die Abhängigkeit von Russland beziehungsweise den aktuellen Krieg in der Ukraine



Frage: Warum machen Sie sich um die Versorgungssicherheit mit Energie in Österreich zumindest ein wenig Sorgen, was beunruhigt Sie hier konkret?

Verankerung von Energiegemeinschaften

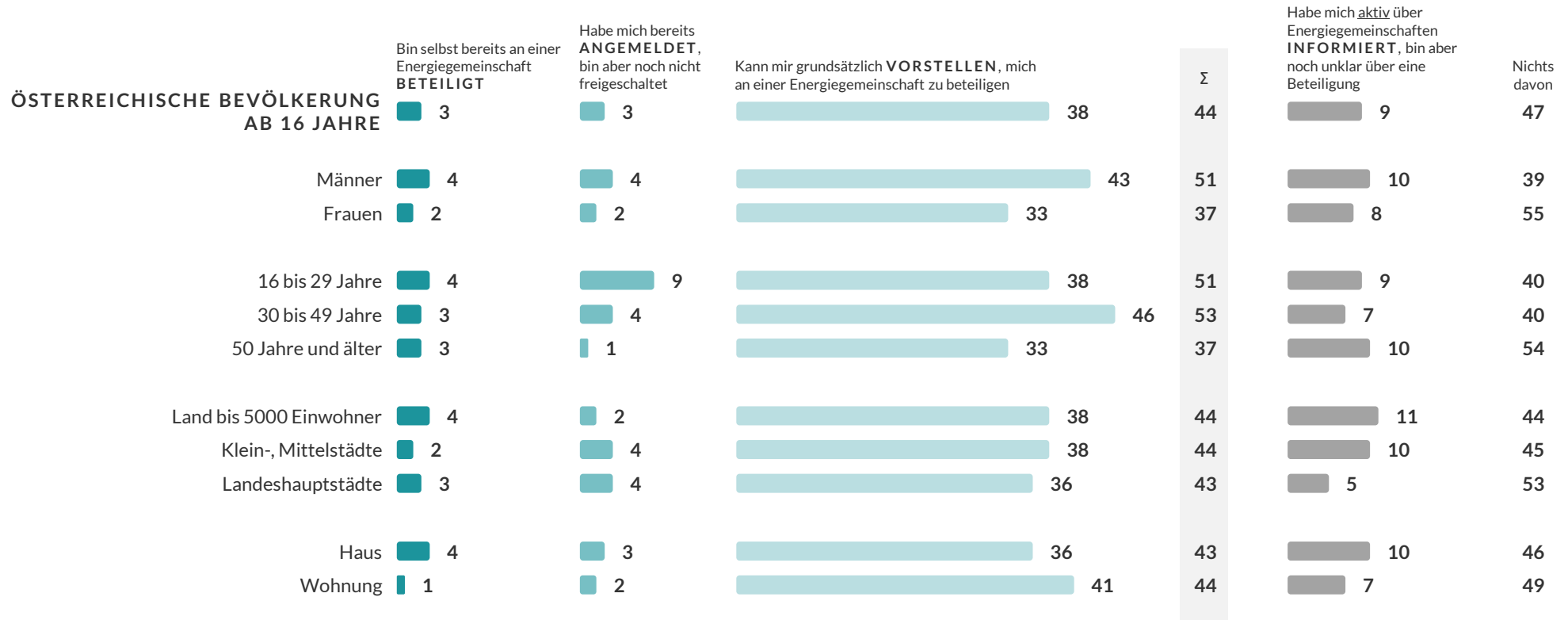
i 44 Prozent der Österreicherinnen und Österreicher haben laut Eigenaussage bereits von Energiegemeinschaften gehört, neben einer klaren Alterskorrelation (mit Vorteilen bei Personen ab 50 Jahre) zeigt sich vor allem auch ein gewisser Schwerpunkt in Ober- bzw. Niederösterreich seitens der Kenner



Frage: Haben Sie grundsätzlich schon einmal von Energiegemeinschaften bzw. Bürgerenergiegemeinschaften gehört oder hören Sie heute zum ersten Mal davon?

Persönlicher Zugang zum Thema Energiegemeinschaft

i In Summe ergeben sich etwa gut 40 Prozent, die letztlich als Potenzial für eine Energiegemeinschaft gesehen werden können: 38 Prozent können sich dabei eine Beteiligung konkret vorstellen; besondere Affinitäten zeigen sich in diesem Fall bei den Jüngeren bis 49 Jahre



Frage: Unter einer „Energiegemeinschaft“ versteht man einen Zusammenschluss von Nachbarn, Freunden oder Bekannten, aber auch Gemeinden und Betrieben, um selbst erzeugten Strom (z.B. aus PV-Anlagen) untereinander zu teilen bzw. zu verkaufen. Beschreiben Sie in diesem Zusammenhang bitte kurz Ihren persönlichen Zugang zum Thema Energiegemeinschaft, was trifft hier am ehesten auf Sie zu?

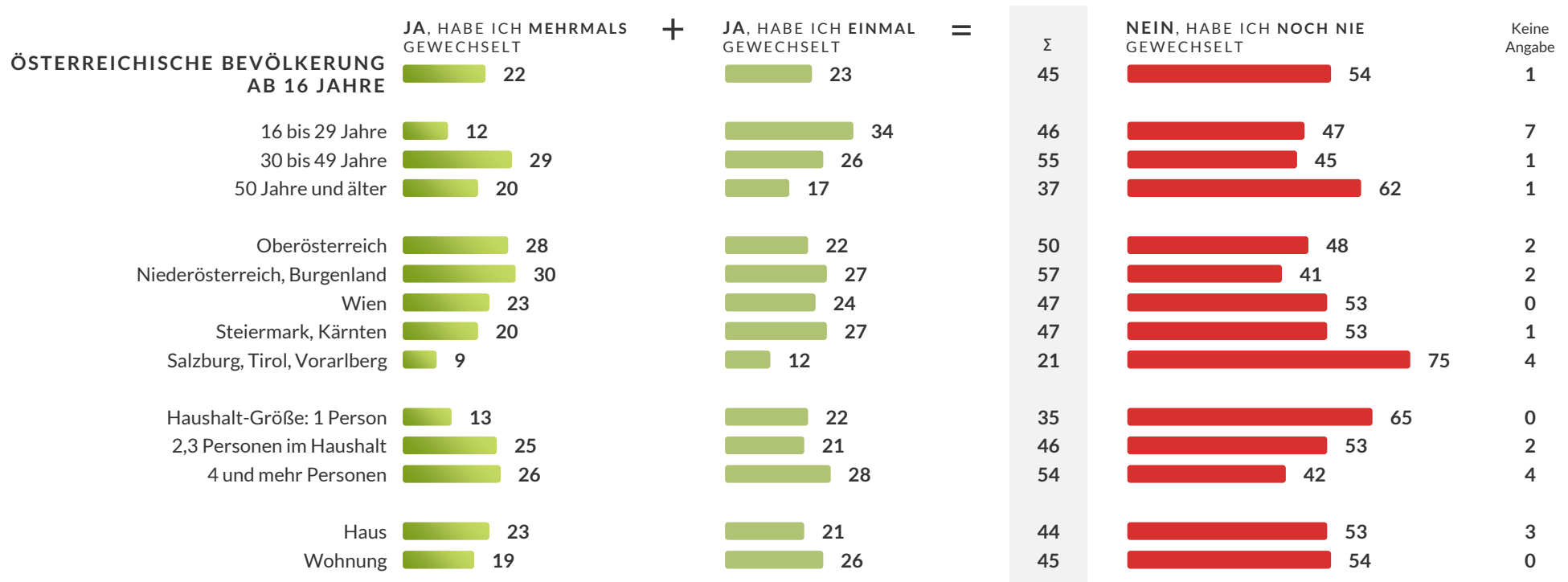
A grayscale photograph of a business meeting. In the foreground, two hands are shaking in a firm grip. In the background, a person is holding a tablet computer, and another person's hand is pointing at the screen. There are papers with charts and graphs on a table in the foreground.

KAPITEL 3

Wechselverhalten & aktuelle Angebotssituation

Bisherige Wechsel des STROM-Anbieters

i Knapp die Hälfte aller Befragten hat bisher zumindest einmal den Stromanbieter gewechselt, regionale Spitzenreiter sind hier vor allem Oberösterreich und Niederösterreich wohingegen das Wechselverhalten im Westen deutlich abnimmt

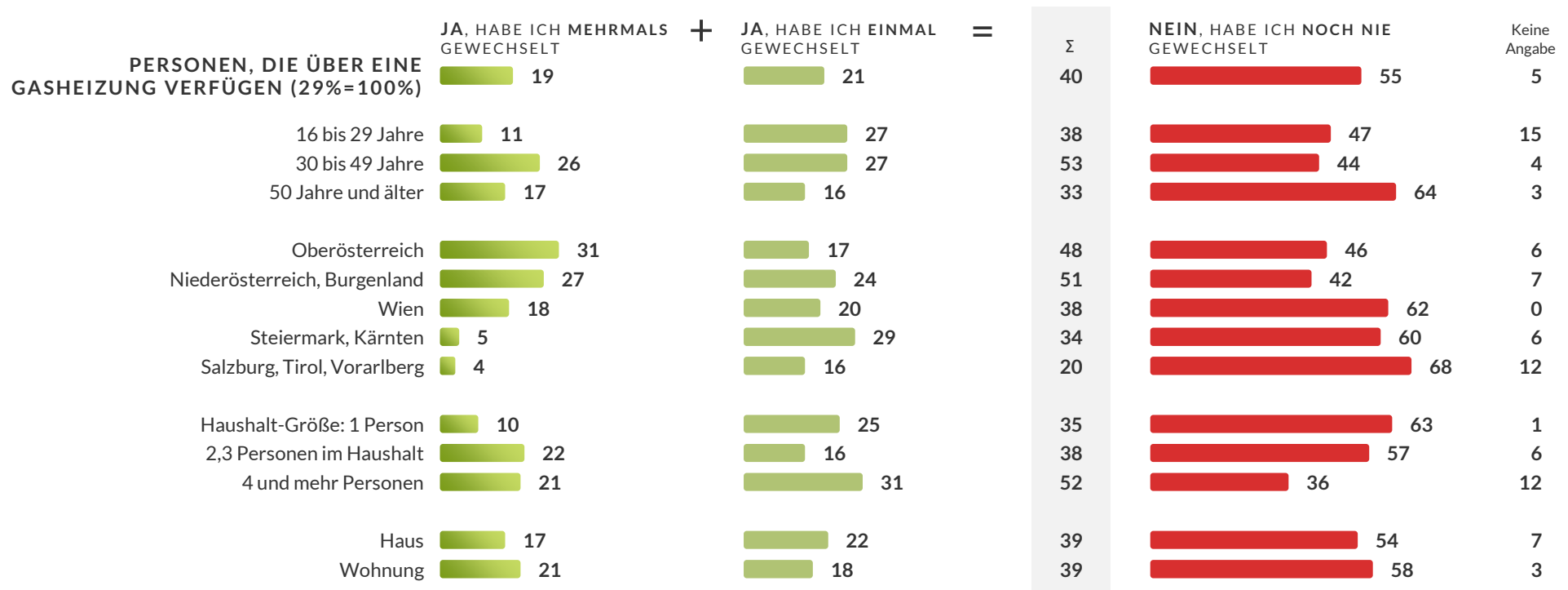


Frage: Haben Sie bereits ein- oder mehrmals Ihren Energieversorger (STROM) gewechselt?

Bisherige Wechsel des GAS-Anbieters

Basis: Personen mit Gas-Heizung

i Ähnlich auch die Situation im Gasbereich, konkret geben hier 40 Prozent an, den Anbieter zumindest einmal gewechselt zu haben



Frage: Haben Sie bereits ein- oder mehrmals Ihren Energieversorger (GAS) gewechselt?

Gründe für den bisherigen Wechsel eines Anbieters

Basis: Wechsler STROM bzw. GAS

i Spontane Gründe für den Wechsel liegen bei zwei Drittel in einer konkreten Kostenersparnis, in etwa jeder vierte Wechsler verweist in diesem Zusammenhang auch auf eine konkrete Prämie bzw. eine Bonuszahlung vom neuen Anbieter – wobei dieses Preisthema vor allem im Gasbereich stärker durchkommt

	PERSONEN, DIE SCHON EINMAL DEN ENERGIEVERSORGER (STROM BZW. GAS) GEWECHSELT HABEN (46% = 100%)	PERSONEN, DIE SCHON EINMAL DEN ENERGIEVERSORGER (STROM BZW. GAS) GEWECHSELT HABEN (46% = 100%)			Wechsler		AUSEINANDERSETZUNG MIT ENERGIEKOSTEN		
		16 bis 29 Jahre	30 bis 49 Jahre	50 Jahre und älter	STROM	GAS	stark	mittel	gering
Kostenersparnis, günstigere Tarife bei anderem Anbieter	63	49	62	69	64	70	68	60	58
Recherche auf Vergleichsportalen (z.B. durchblicker, E-Control usw.)	26	25	29	24	26	32	27	26	23
Prämie, Rabatt, Bonuszahlung vom neuen Anbieter für den Wechsel	25	20	28	24	25	37	24	26	23
Höhere Preisstabilität, mehr Sicherheit vor Erhöhungen	18	15	19	18	18	19	23	16	11
Bessere Vertragsbedingungen (z.B. kürzere Laufzeiten, flexiblere Angebote usw.)	18	15	23	15	18	20	20	18	15
Besondere Produkte und Tarife des Anbieters (z.B. Ökoprodukte, Flextarife usw.)	13	9	16	11	13	10	15	10	15
Unzufriedenheit mit altem Anbieter, schlechter Service	12	14	11	10	12	11	12	12	9
Umzug, Übernahme von bestehendem Anbieter	10	14	13	5	10	7	7	12	9
Empfehlung von Freunden, Bekannten, Verwandten	7	6	9	6	8	9	9	6	6
Wunsch nach regionaler Versorgung, regionalem Anbieter	7	9	7	7	7	4	5	7	10
Kombinationsprodukte (z.B. Strom mit Gas bzw. Internet / Telefon)	3	8	4	1	3	6	2	5	3
War vorgegeben, konnte nicht geändert werden	3	12	1	0	2	5	2	3	5
Zusätzliche Dienstleistungen und Angebote vom Anbieter (z.B. Smart-Home-Angebote, PV-Services usw.)	2	10	1	1	2	4	2	3	3
Besondere Werbung, Anzeige	2	3	3	0	2	4	0	3	2
Anderes	4	4	2	6	4	6	5	2	6
Weiß nicht, keine Angabe	1	2	1	1	1	0	1	1	1

Frage: Was waren letztlich die Gründe dafür, dass Sie Ihren Anbieter gewechselt haben? Welche der folgenden Punkte treffen hier besonders auf Sie zu?

Informationsquellen für Strom- und Gasangebote

Spontan (bzw. prekodiert)

i Allgemeine Recherchen bei einem Energieversorger bzw. im Internet als klare Nummer 1-Quelle für Informationen rund um neue Strom- und Gas Angebote, E-Control in etwa von jedem Zehnten spontan als Informationsquelle genannt

	ÖSTERREICHISCHE BEVÖLKERUNG AB 16 JAHRE			16 bis 29 Jahre			30 bis 49 Jahre			50 Jahre und älter			AUSEINANDERSETZUNG MIT ENERGIEKOSTEN		
	Männer	Frauen		Jahre	Jahre	Jahre und älter	Haus	Wohnung	stark	mittel	gering				
Allgemein bei einem Energieversorger	26	27	28	24	24	29	28	23	25	29	27				
Allgemein im Internet	24	29	27	33	28	24	24	31	23	29	30				
Durchblicker.at	17	12	14	11	19	12	13	16	17	14	11				
E-Control (allgemein)	16	6	11	9	12	11	12	11	14	11	7				
Google	8	6	7	8	7	7	9	4	7	6	8				
Bei Freunden und Bekannten	2	7	5	5	3	5	4	6	3	5	5				
Homepage meines eigenen Energieversorgers	4	4	4	3	2	6	5	3	4	4	5				
E-Control Tarifkalkulator	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1				
Arbeiterkammer (AK) allgemein	2	3	2	0	2	3	3	1	4	2	2				
Zeitschriften, Zeitungen, Postwurf	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4				
Tarifkalkulator der Arbeiterkammer	1	1	1	1	1	2	2	0	1	2	1				
Konsumentenschutz	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2				
VKI – Verein für Konsumenteninformation	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1				
Auf der Gemeinde / am Magistrat	1	1	1	2	1	1	2	0	0	1	3				
"e wie einfach"	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	2				
StromGas24.at	0	1	1	0	0	2	1	0	1	1	1				
Bei der Post	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
Compera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
EnergyHero	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0				
Anderes	7	6	7	6	8	5	8	5	8	6	7				
Weiß nicht, keine Angabe	11	14	13	15	12	12	14	11	13	11	16				

Frage: Bei wem bzw. wo würden Sie sich grundsätzlich über aktuelle Angebote für Strom und Gas informieren?

Angebots- oder Vertragsänderungen bei STROM

i Bei rund 30 Prozent wurde der Strom-Liefervertrag innerhalb der letzten 12 Monate seitens des Anbieters gekündigt, rund zwei Drittel haben dazu ein neues Angebot erhalten und dieses auch angenommen; bei weiteren 17 Prozent kam es zu einem Wechsel zu einem neuen Angebot; 4 von 10 verweisen auf keine Änderungen im Liefervertrag

	JA, DER LIEFERVERTRAG WURDE <u>GEKÜNDIGT</u> -				JA, DER LIEFERANT HAT MIR ANGEBOTEN, ZU EINEM ANDEREN <u>PRODUKT ZU WECHSELN</u> -			NEIN, der Liefervertrag hat sich in den letzten 12 Monaten nicht geändert		
	... und ich habe EIN NEUES ANGEBOT erhalten und es ANGENOMMEN	... und ich habe EIN NEUES ANGEBOT erhalten, aber es NICHT ANGENOMMEN	... OHNE dass ich ein NEUES ANGEBOT bekommen habe	Σ	... und ich habe das ANGEBOT ANGENOMMEN	... aber ich habe das ANGEBOT NICHT ANGENOMMEN	... und ich habe das zum Anlass genommen, zu einem anderen LIEFERANTEN ZU WECHSELN	Σ	WeiÙ nicht, keine Angabe	
ÖSTERREICHISCHE BEVÖLKERUNG AB 16 JAHRE	19	6	3	28	17	4	1	22	40	10
16 bis 29 Jahre	12	10	11	33	13	6	2	21	25	21
30 bis 49 Jahre	21	9	3	33	18	5	1	24	35	7
50 Jahre und älter	19	4	1	24	17	3	1	21	48	7
Oberösterreich	17	8	2	27	12	3	2	17	41	14
Niederösterreich, Burgenland	20	9	2	31	17	5	1	23	40	7
Wien	14	6	6	26	19	8	2	29	38	7
Steiermark, Kärnten	19	3	4	26	19	2	0	21	46	6
Salzburg, Tirol, Vorarlberg	23	6	4	33	14	3	1	18	35	14
Haus	19	6	3	28	16	3	1	20	41	10
Wohnung	17	7	4	28	18	6	1	25	38	8
AUSEINANDERSETZUNG MIT ENERGIEKOSTEN:										
stark	24	6	3	33	16	4	2	22	41	5
mittel	18	8	4	30	19	5	1	25	36	8
gering	13	3	3	19	13	3	1	17	47	16

Frage: Wurden von Ihrem bestehenden STROM-Anbieter in den letzten 12 Monaten Angebots- oder Vertragsänderungen gemacht?

Angebots- oder Vertragsänderungen bei GAS

Basis: Personen mit Gas-Heizung

i Kündigungsfrequenz des Liefervertrags bei Gas im Vergleich deutlich geringer, in Summe sprechen 22 Prozent davon, in diesem Zusammenhang ein neues Angebot angenommen zu haben

	JA, DER LIEFERVERTRAG WURDE <u>GEKÜNDIGT</u> -				JA, DER LIEFERANT HAT MIR ANGEBOTEN, ZU EINEM ANDEREN <u>PRODUKT ZU WECHSELN</u> -			NEIN, der Liefervertrag hat sich in den letzten 12 Monaten nicht geändert		Weiß nicht, keine Angabe
	... und ich habe EIN NEUES ANGEBOT erhalten und es ANGENOMMEN	... und ich habe EIN NEUES ANGEBOT erhalten, aber es NICHT ANGENOMMEN	... OHNE dass ich ein NEUES ANGEBOT bekommen habe	Σ	... und ich habe das ANGEBOT ANGENOMMEN	... aber ich habe das ANGEBOT NICHT ANGENOMMEN	... und ich habe das zum Anlass genommen, zu einem anderen LIEFERANTEN ZU WECHSELN	Σ		
PERSONEN, DIE ÜBER EINE GASHEIZUNG VERFÜGEN (29%=100%)	9	7	3	19	13	7	2	22	44	15
16 bis 29 Jahre	8	6	13	27	8	16	3	27	23	23
30 bis 49 Jahre	11	13	2	26	7	12	3	22	38	13
50 Jahre und älter	9	4	0	13	18	1	2	21	54	13
Oberösterreich	10	4	3	17	5	13	5	23	44	16
Niederösterreich, Burgenland	9	15	2	26	14	3	1	18	50	7
Wien	10	4	3	17	17	4	3	24	45	14
Steiermark, Kärnten	8	3	0	11	13	7	2	22	46	21
Salzburg, Tirol, Vorarlberg	11	5	4	20	11	12	0	23	35	21
Haus	9	7	3	19	12	8	3	23	46	12
Wohnung	10	5	2	17	15	5	2	22	41	19
AUSEINANDERSETZUNG MIT ENERGIEKOSTEN:										
stark	10	7	1	18	14	10	2	26	51	5
mittel	9	9	6	24	12	7	3	22	38	16
gering	8	2	1	11	12	2	1	15	42	31

Frage: Wurden von Ihrem bestehenden GAS-Anbieter in den letzten 12 Monaten Angebots- oder Vertragsänderungen gemacht?

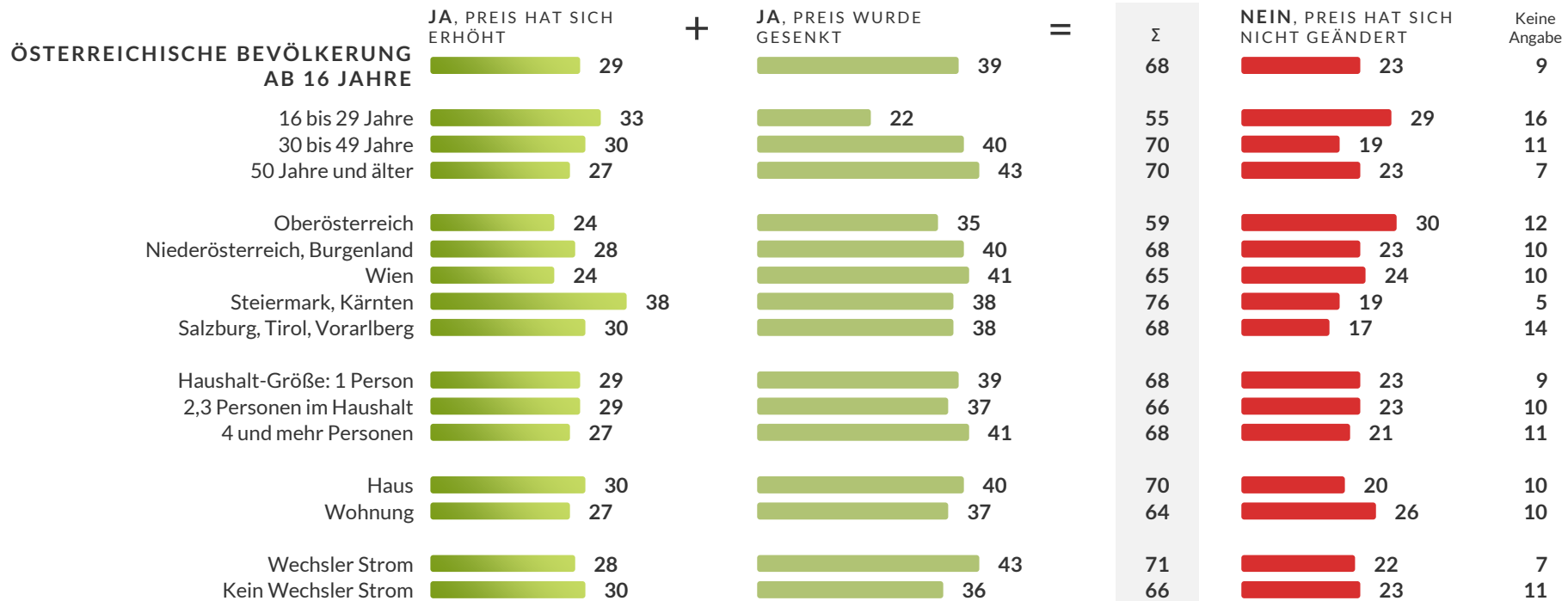
A grayscale photograph of a business meeting. In the foreground, two hands are shaking in a firm grip. In the background, a person is holding a tablet computer, and another person's hand is pointing at the screen. On the table, there are several documents, one of which shows a bar chart and a pie chart. The overall scene suggests a professional collaboration or agreement.

KAPITEL 4

Detailbewertung der aktuellen Preissituation

Preisänderung beim STROM-Anbieter

i Zwei Drittel aller Befragten verweisen in den letzten 12 Monaten auf Veränderungen bei ihren Strompreisen, wobei der etwas größere Anteil konkret Preissenkungen thematisiert

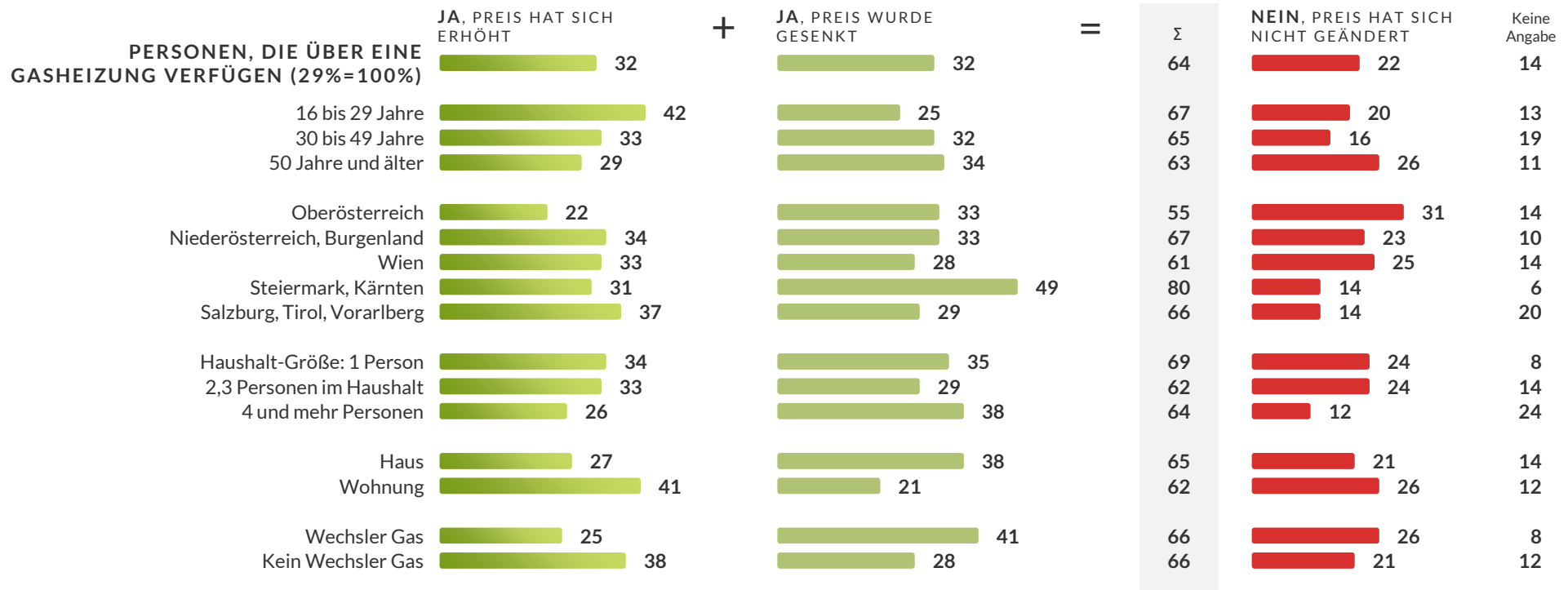


Frage: Hat sich in den letzten 12 Monaten konkret der Preis bei Ihrem Energieversorger verändert? Wenn ja, wie konkret?

Preisänderung beim GAS-Anbieter

Basis: Personen mit Gas-Heizung

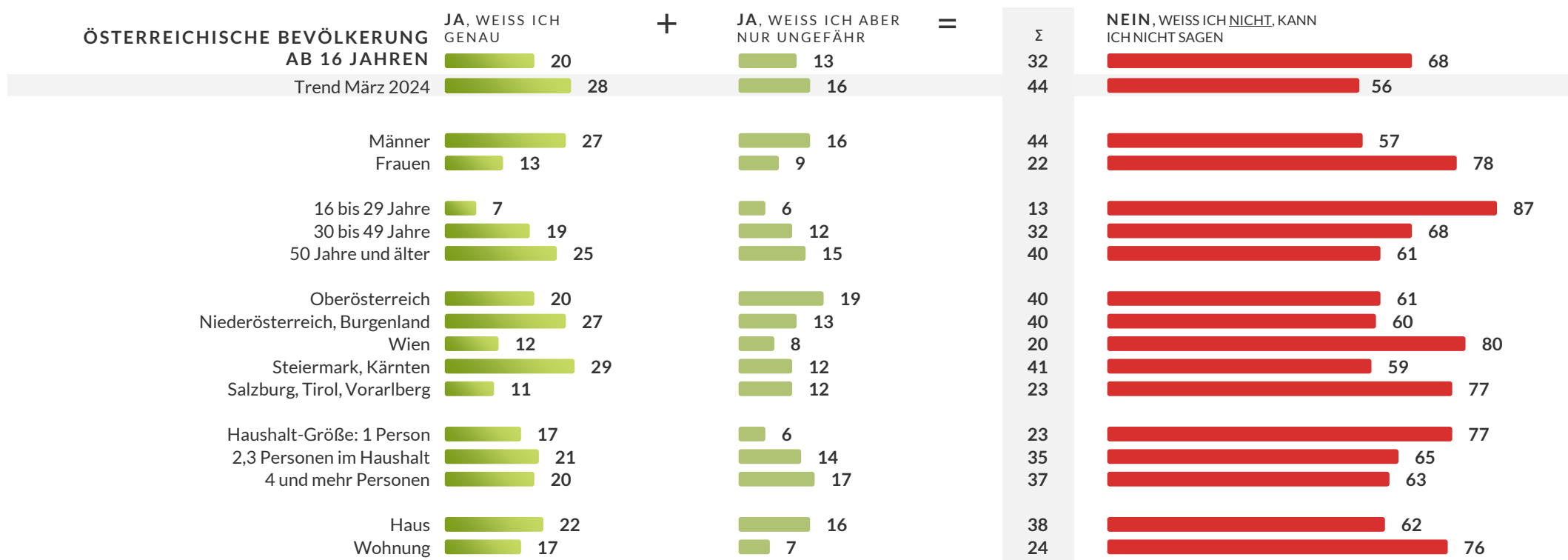
i Ähnlich auch die Gesamteinschätzung der Preisänderungen beim Gasanbieter, hier allerdings halten sich Verweise auf Erhöhungen und Senkungen innerhalb der letzten 12 Monate exakt die Waage



Frage: Hat sich in den letzten 12 Monaten konkret der Preis bei Ihrem Energieversorger verändert? Wenn ja, wie konkret?

Wissen um die Kosten für eine Kilowattstunde STROM

i Im Vergleich zur Messung vom Frühjahr 2024 findet sich aktuell nur noch rund ein Drittel, das die aktuellen Kosten rund um eine Kilowattstunde Strom nennen kann – in der Folge dürfte das Bewusstsein rund um den Jahreswechsel bzw. die damit verbundenen Jahresabrechnungen und neuen Tarifangebote noch deutlich höher gewesen sein

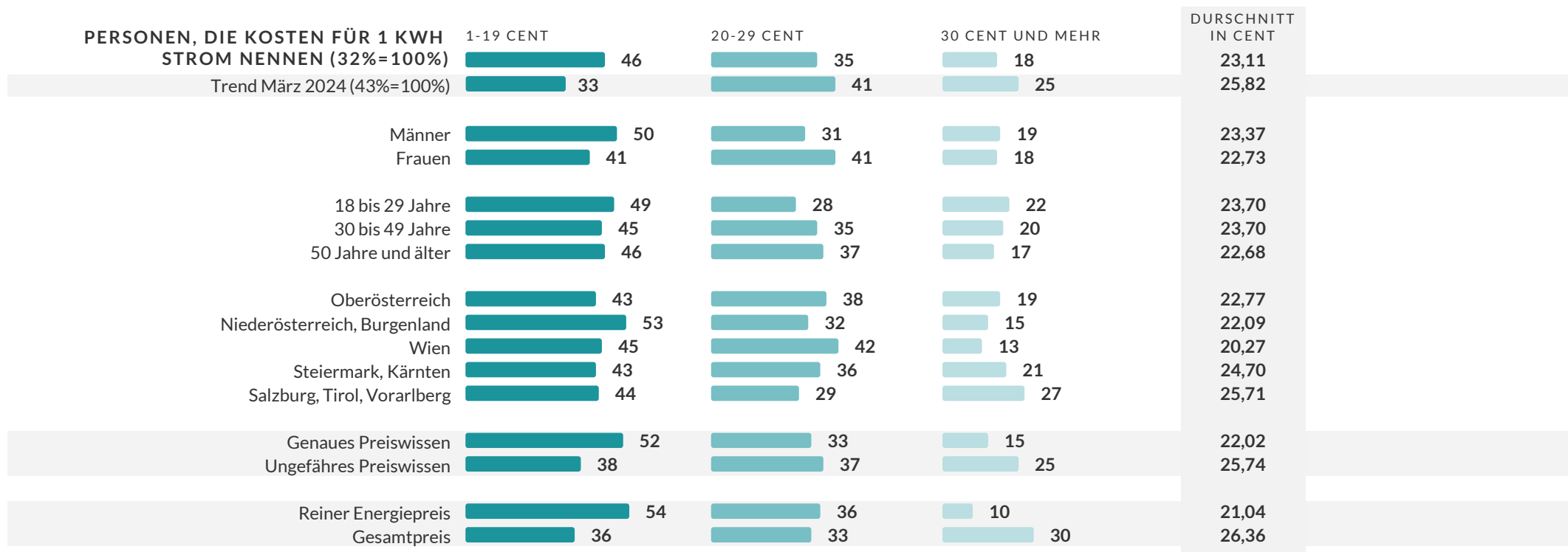


Frage: Wissen Sie spontan, was Sie derzeit – OHNE Berücksichtigung der Strompreisbremse – bei Ihrem Anbieter für eine einzelne Kilowattstunde STROM bezahlen? Wie sicher sind Sie sich bei diesem Preis bzw. Ihrer Angabe?

Konkret vermuteter Betrag für eine Kilowattstunde STROM

Kostengruppen im Vergleich

i Im Schnitt sinkt eine durchschnittliche Kilowattstunde Strom in der Bewertung von etwa 26 auf 23 Cent, wobei hier die Unterschiede zwischen exaktem und ungefähigem Wissen eher gering sind

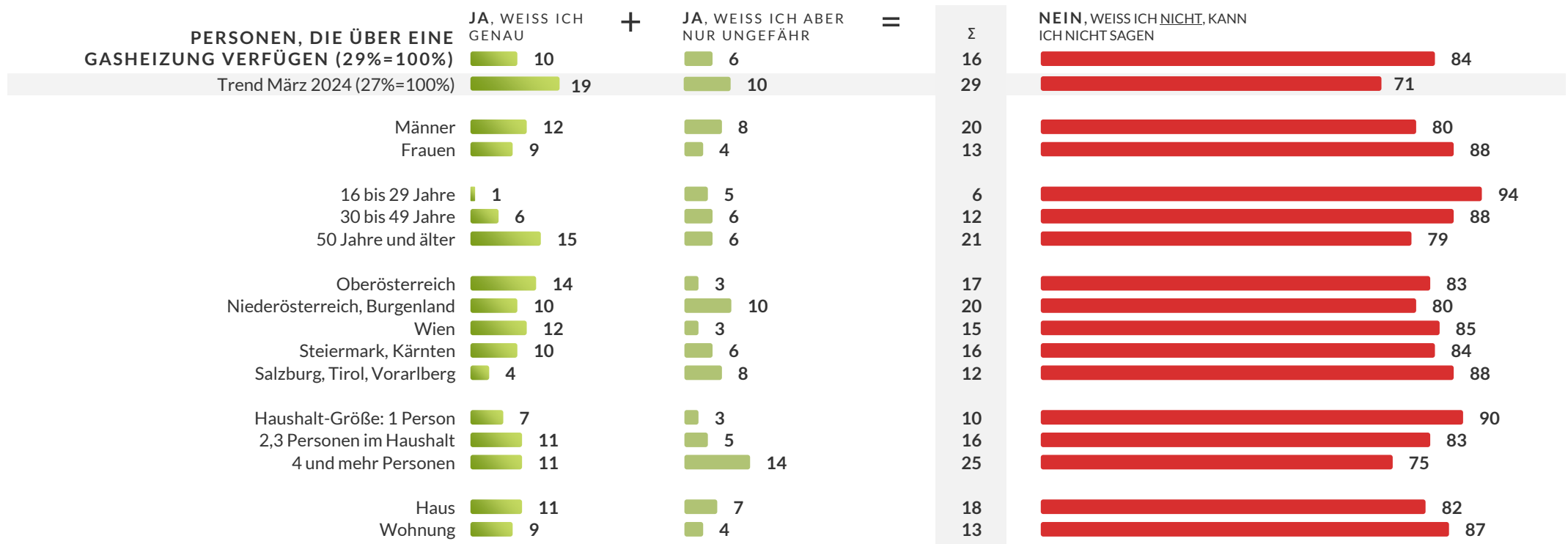


Frage: Wissen Sie spontan, was Sie derzeit – OHNE Berücksichtigung der Strompreisbremse – bei Ihrem Anbieter für eine einzelne Kilowattstunde STROM bezahlen? Und handelt es sich dabei um den reinen Energiepreis von Ihrem Stromlieferanten oder um den Gesamtpreis, d.h. inkl. der Netzentgelte, Steuern und Abgaben?

Wissen um die Kosten für eine Kilowattstunde GAS

Basis: Personen mit Gas-Heizung

i Auch beim Thema Gas spiegelt sich eine deutliche Reduzierung des Bewusstseins in einem gesunkenen Anteil an Personen, die konkrete Kosten nennen können, wider – nach wie vor fällt hier der Zugang der Älteren deutlich erhöht aus

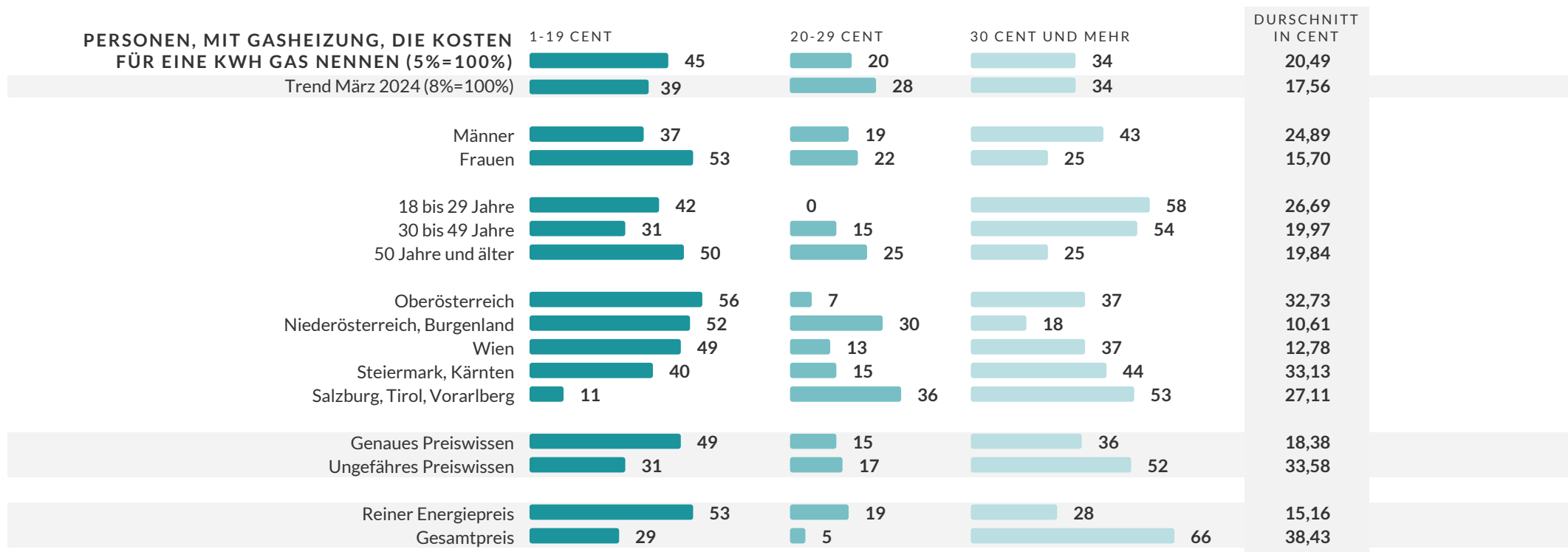


Frage: Wissen Sie spontan, was Sie derzeit bei Ihrem Anbieter für eine einzelne Kilowattstunde GAS bezahlen? Wie sicher sind Sie sich bei diesem Preis bzw. Ihrer Angabe?

Konkret vermuteter Betrag für eine Kilowattstunde GAS

Kostengruppen im Vergleich

i Anders als beim Strom verweist man im Zusammenhang mit Gas auf einen etwas höheren Durchschnittspreis für eine Kilowattstunde, konkret lagert diese in der Wahrnehmung aktuell bei rund 20 Cent – bzw. unter ungefähren Preisschätzern deutlich höher



Frage: Wissen Sie spontan, was Sie derzeit bei Ihrem Anbieter für eine einzelne Kilowattstunde GAS bezahlen? Und handelt es sich dabei um den reinen Energiepreis von Ihrem Stromlieferanten oder um den Gesamtpreis, d.h. inkl. der Netzentgelte, Steuern und Abgaben?

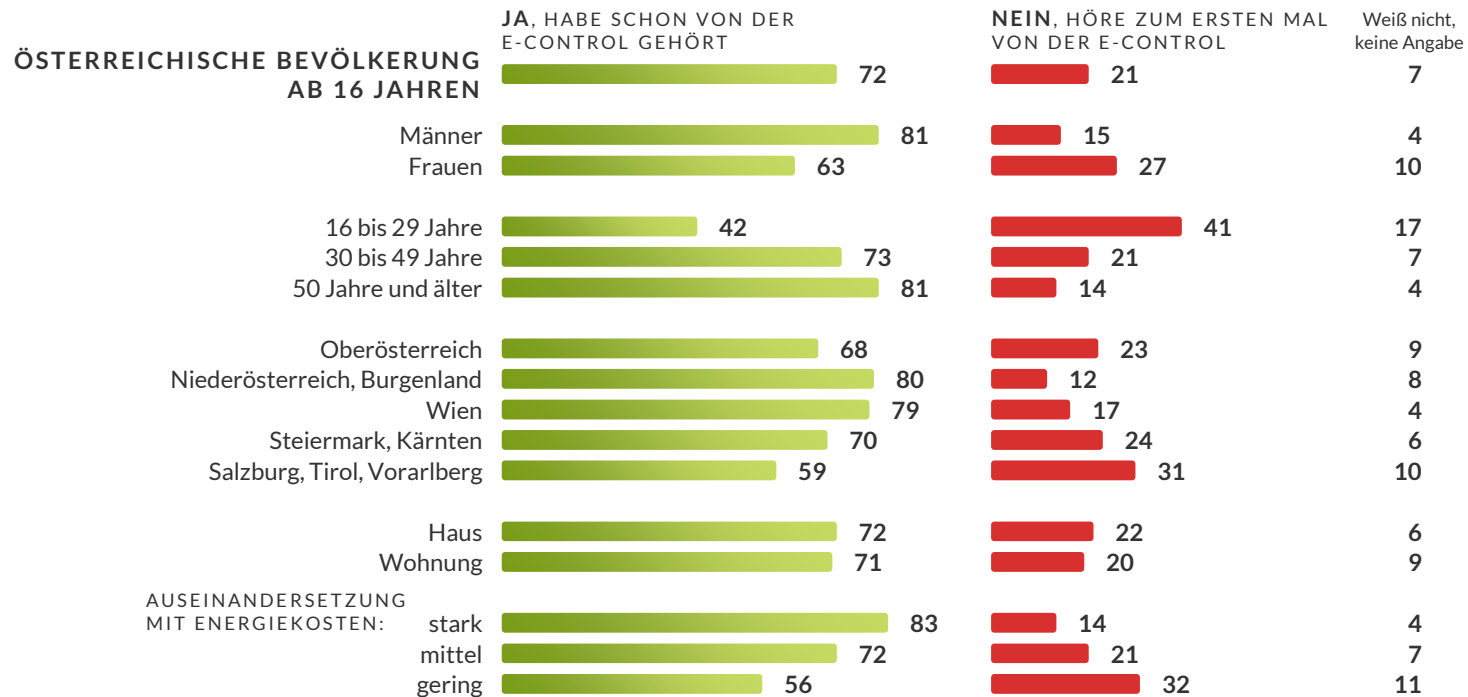
A grayscale photograph of a business meeting. In the foreground, two hands are shaking in a firm handshake. In the background, a person is holding a tablet computer, and another person is pointing at the screen. There are papers with charts and graphs on a table in the foreground.

KAPITEL 5

Zugang & Wahrnehmung der E-Control

Verankerung der E-Control

i Knapp drei Viertel aller Befragten haben von der E-Control grundsätzlich gehört, wobei sich klare Verankerungsdefizite – neben den Frauen – vor allem in der Gruppe der 16 bis 29-jährigen offenbaren; regional betrachtet zeichnet sich zudem ein entsprechendes Ost-West-Gefälle ab

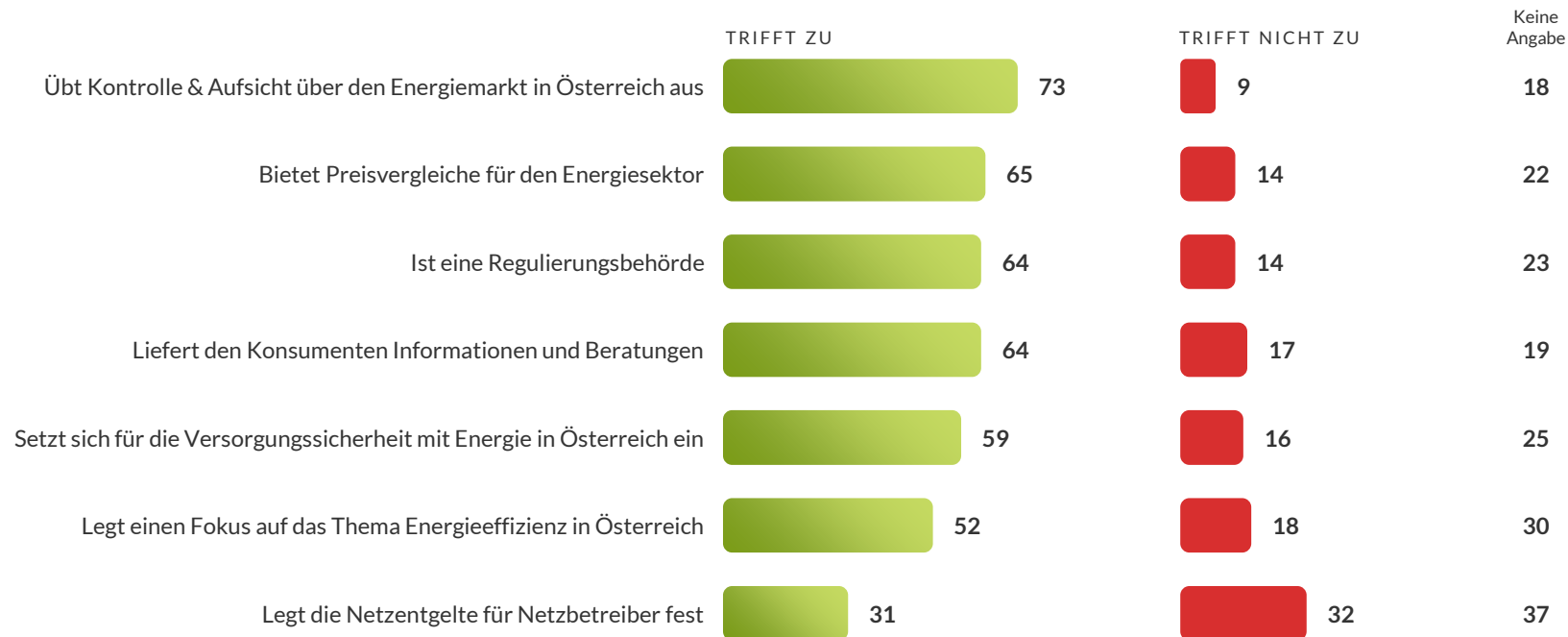


Frage: Haben Sie schon einmal von der E-Control gehört oder hören Sie heute zum ersten Mal davon?

Wissen & Aussagen rund um die E-Control

BASIS: Kenner der E-Control

i Im Schnitt etwa ein Fünftel bis ein Viertel kann keine wirklichen Aussagen über die E Control tätigen; wesentliches Element beim Rest ist die „Ausübung von Kontrolle und Aufsicht über den Energiemarkt in Österreich“; die Themen „Preisvergleich“ und „Regulierungsbehörde“ lagen hier auf einer zweiten Ebene dahinter



Frage: Welche der folgenden Punkte treffen Ihrer Meinung nach auf die E-Control zu?

Wissen & Aussagen rund um die E-Control

BASIS: Kenner der E-Control, Note 1 nach Demo

i In Summe eher wenig Differenzierungen betreffend die E-Control in Abhängigkeit von Alter bzw. Auseinandersetzungsgrad mit den eigenen Energiekosten

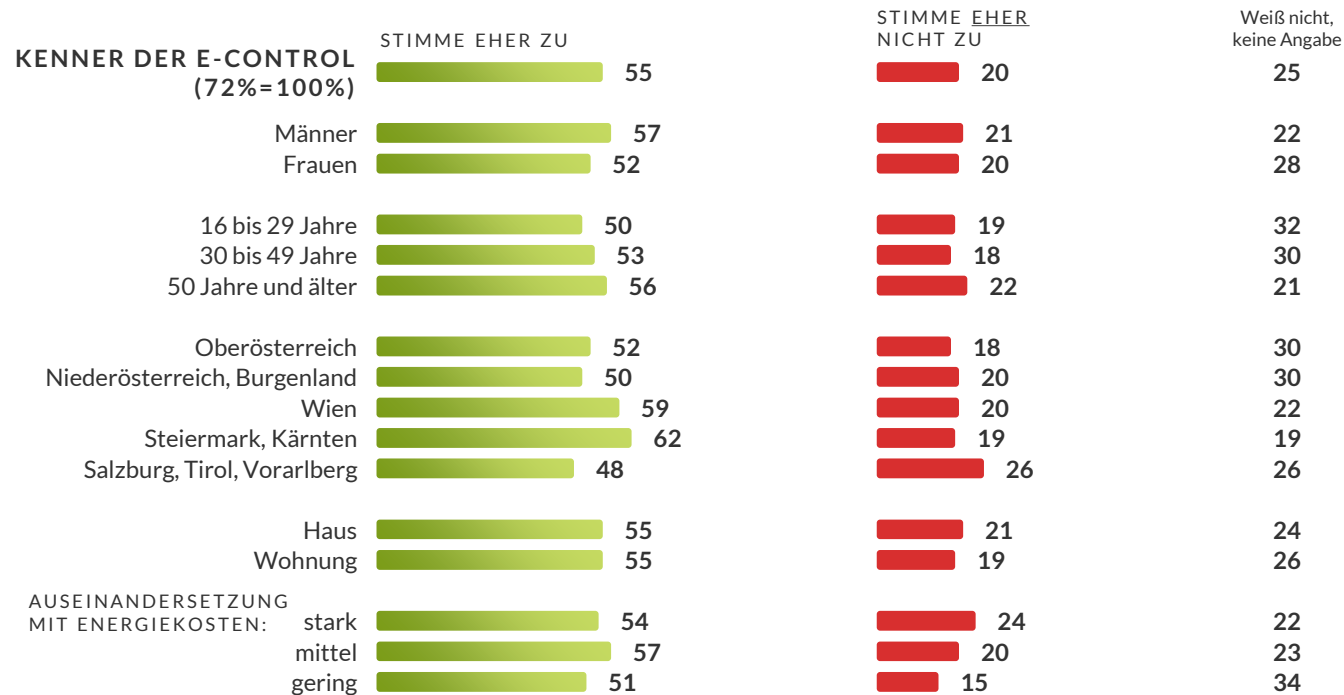
	TRIFFT ZU (Note 1)	16 bis 29 Jahre	30 bis 49 Jahre	50 Jahre und älter	AUSEINANDERSETZUNG MIT ENERGIEKOSTEN				
					Haus	Wohnung	stark	mittel	gering
Übt Kontrolle & Aufsicht über den Energiemarkt in Österreich aus	73	70	74	73	72	76	71	75	73
Bietet Preisvergleiche für den Energiesektor	65	62	59	68	63	67	64	70	53
Ist eine Regulierungsbehörde	64	63	67	62	64	63	61	66	65
Liefert den Konsumenten Informationen und Beratungen	64	51	59	69	63	66	65	65	58
Setzt sich für die Versorgungssicherheit mit Energie in Österreich ein	59	63	59	59	60	58	53	67	56
Legt einen Fokus auf das Thema Energieeffizienz in Österreich	52	47	49	55	53	51	49	55	52
Legt die Netzentgelte für Netzbetreiber fest	31	34	31	31	33	29	31	35	25

Frage: Welche der folgenden Punkte treffen Ihrer Meinung nach auf die E-Control zu?

Wahrnehmung der E-Control als Ombudsstelle

i Deziert etwas mehr als die Hälfte der E-Control-Kenner stimmen der Aussage zu, dass diese sich für die Rechte der Konsument:innen in Sachen Energie einsetzt

„DIE E-CONTROL IST DIE OMBUDSSTELLE, DIE SICH FÜR DIE RECHTE DER KONSUMENT:INNEN IN SACHEN ENERGIE EINSETZT.“



Frage: Stimmen Sie der folgenden Aussage über die E-Control eher zu oder eher nicht zu? „Die E-Control ist die Ombudsstelle, die sich für die Rechte der Konsument:innen in Sachen Energie einsetzt.“

Verankerung von Dienstleistungen der E-Control

i Tarifikalkulator und Homepage als klare Anlaufpunkte Nummer 1 wenn es um Dienstleistungen der E-Control geht, auf einer zweiten Ebene dahinter landen letztlich der Spritpreisrechner als auch die Wahrnehmung der E-Control als Schlichtungsstelle

ES KENNEN FOLGENDE DIENSTLEISTUNGEN -

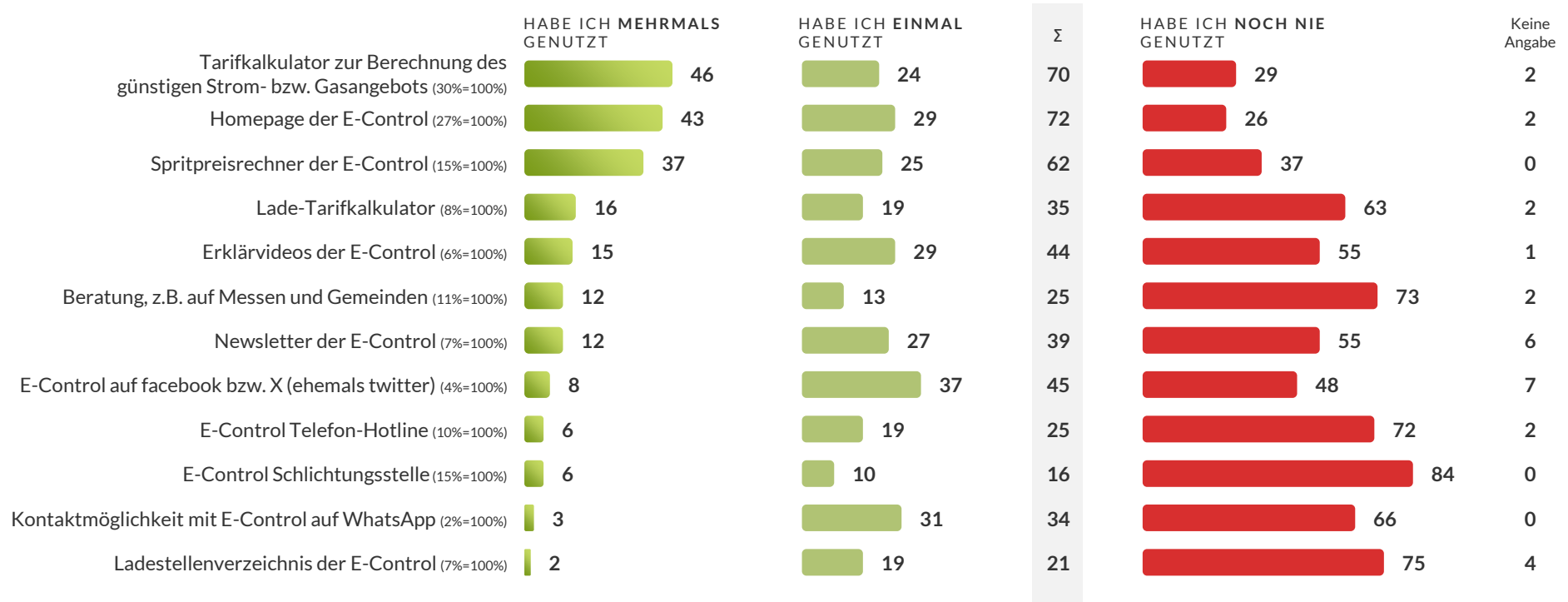
	ÖSTERREICHISCHE BEVÖLKERUNG AB 16 JAHRE	16 bis 29 Jahre	30 bis 49 Jahre	50 Jahre und älter	AUSEINANDERSETZUNG MIT ENERGIEKOSTEN		AUSEINANDERSETZUNG MIT ENERGIEKOSTEN			Kenner E-Control	Nicht-Kenner E-Control
					Haus	Wohnung	stark	mittel	gering		
Tarifikalkulator zur Berechnung des günstigen Strom- bzw. Gasangebots	30	17	30	35	28	35	39	31	16	40	5
Homepage der E-Control	27	17	31	27	26	28	32	30	13	36	3
E-Control Schlichtungsstelle	15	9	13	17	13	17	22	14	6	19	2
Spritpreisrechner der E-Control	15	9	19	16	17	13	19	16	10	20	5
Beratung, z.B. auf Messen und Gemeinden	11	7	12	12	12	9	13	11	9	14	4
E-Control Telefon-Hotline	10	8	8	12	11	8	14	10	5	13	2
Lade-Tarifikalkulator	8	7	7	10	9	7	13	8	3	11	3
Ladestellenverzeichnis der E-Control	7	5	7	8	7	7	8	9	2	9	3
Newsletter der E-Control	7	6	6	8	7	6	8	8	4	9	2
Erklärvideos der E-Control	6	9	6	6	6	7	9	7	2	7	3
E-Control auf facebook bzw. X (ehemals twitter)	4	5	4	3	3	4	4	4	1	4	3
Kontaktmöglichkeit mit E-Control auf WhatsApp	2	4	2	2	2	3	3	3	1	3	2

Frage: Die E-Control bietet unter anderem auch verschiedene Dienstleistungen an, diese finden Sie nachfolgend angeführt. Geben Sie zunächst bitte an, welche der Dienstleistungen Sie selbst grundsätzlich kennen.

Persönliche Nutzung der Dienstleistungen der E-Control

BASIS: jeweilige Kenner Dienstleistungen

i Genau jene Angebote des Tarifkalkulators bzw. des Spritpreisrechners sind es neben der Homepage auch, die am stärksten bei der E-Control in Anspruch genommen werden, jeweils rund 40 Prozent verweisen hier auf eine mehrmalige Nutzung bisher



Frage: Geben Sie in der Folge bitte auch an, ob Sie die Ihnen bekannten Angebote der E-Control bereits mehrmals, einmal oder noch nie genutzt haben.

Ihr Ansprechpartner



Mag. Stefan Anzinger

Tel. +43 732 2555 105
Mobil +43 664 132 71 73
Mail s.anzinger@market.at

MARKETINSTITUT
LET'S RAISE YOUR MARKET!

MARKET Marktforschungs GmbH & CoKG
Klausenbachstraße 67, 4040 Linz

