



Studie zur Liberalisierung des Schweizer Strommarktes
Unterschiede zwischen Grossregionen

© BEN Energy 2021

MARKTSTUDIE BEN ENERGY

Zusammenfassung

Im August und September 2020 hat BEN Energy eine repräsentative Online-Befragung von 1'021 Schweizer Stromkundinnen und -kunden durchgeführt; die Antworten wurden per Postleitzahl dem jeweiligen Verteilnetzbetreiber zugeordnet

Im Kern der Befragung stand die Erfassung des Net Promoter Score (NPS), zudem wurden die Bekanntheit des EVU und die Bewertung von 13 Leistungsfaktoren des EVU abgefragt; Ergebnisse der Studie wurden [im September 2020 publiziert](#)

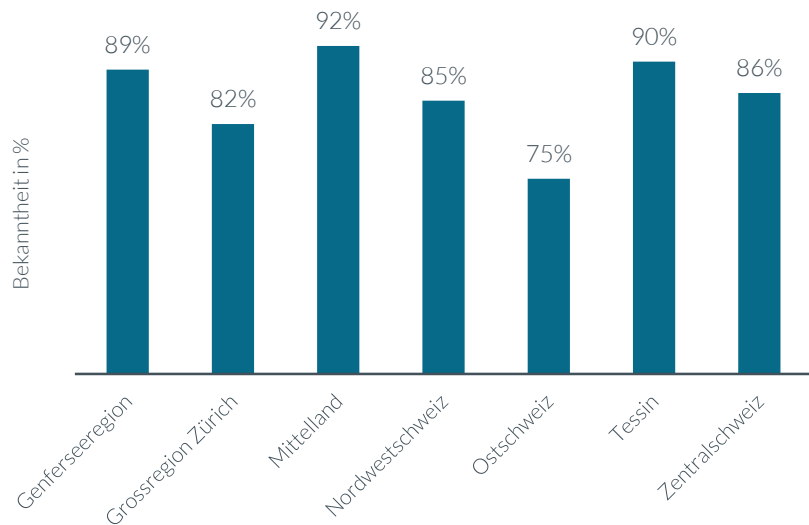
Aufgrund des Interesses vieler Anbieter an regionalen Unterschieden wurden weitere Auswertungen vorgenommen; Ergebnisse zeigen: Die Bekanntheit der Anbieter und der NPS unterscheiden sich zwischen den Grossregionen.

Beobachtbare Unterschiede treten insbesondere in der Kundenwahrnehmung auf: Im wahrgenommenen Image, der Präsenz der Anbieter im Markt und dem wahrgenommenen regionalen Engagement.

BEKANNTHEIT UND NET PROMOTER SCORE

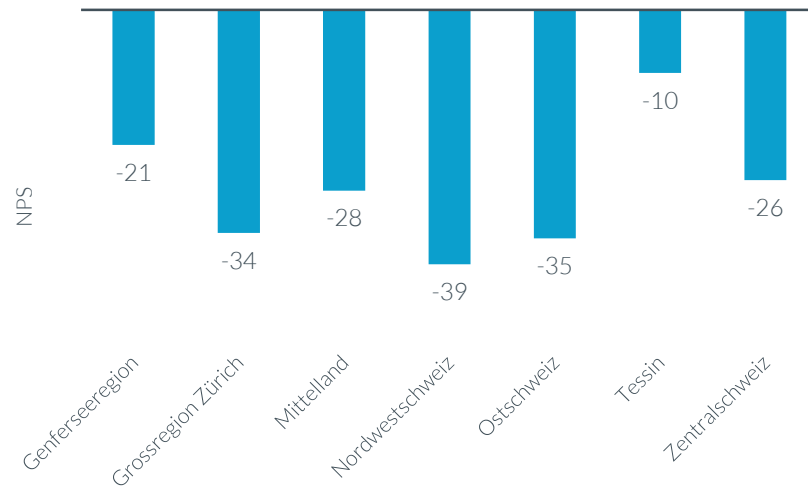
Die Bekanntheit sowie der NPS unterscheidet sich nach Grossregion teilweise deutlich

Bekanntheit des eigenen EVU nach Grossregion



Chisq=23.97, df=6, p<0.01

Net Promoter Score nach Grossregion



«Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Ihren Energieanbieter einem Freund oder einem Kollegen empfehlen?»

BEWERTUNG VON LEISTUNGSFAKTOREN

Recht homogene Bewertung der Leistungsbereiche, Unterschiede insb. in der Kundenwahrnehmung

Leistungsbereiche und deren Faktoren

Kundenbetreuung

- Guter Kundenservice
- Reagiert prompt und hilfsbereit
- Bei Fragen einfach erreichbar
- Tut, was er sagt

Angebot und Beziehung

- Rechnung ist korrekt und verständlich
- Faire Preispolitik
- Gibt das Gefühl, wertgeschätzter Kunde zu sein
- Gibt das Gefühl, ernstgenommen zu werden

Kundenwahrnehmung

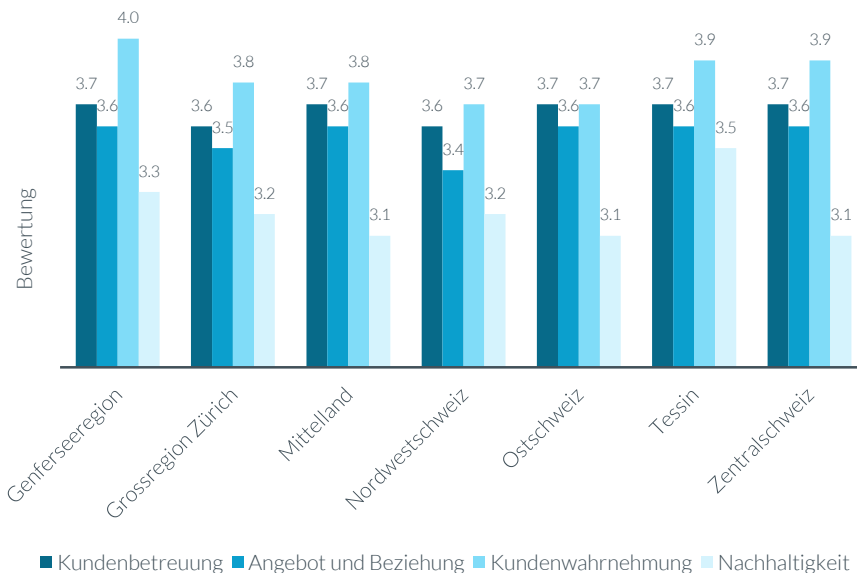
- Gutes Image
- Hohe Präsenz im Markt
- Hohes regionales Engagement

Nachhaltigkeit

- Unterstützt beim Stromsparen
- Einsatz für das Thema Nachhaltigkeit

Die Leistungsbereiche wurden mittels Faktorenanalyse aus den einzelnen Leistungsfaktoren heraus empirisch ermittelt.

Leistungsfaktoren nach Grossregion



Abfrage auf einer 5-stufigen Skala; 1 = schlechtmögliche Bewertung, 5 = bestmögliche Bewertung

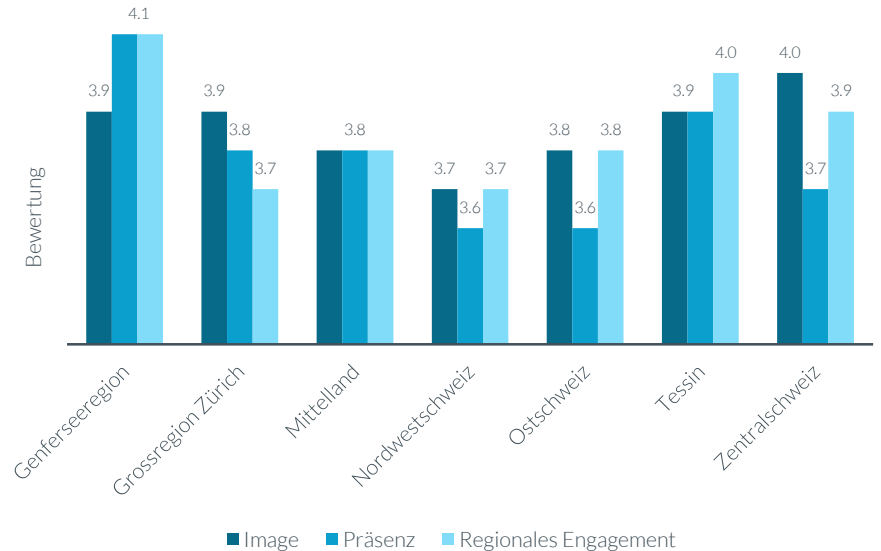
DETAILANALYSE KUNDENWAHRNEHMUNG

Welche Grossregionen schneiden besser ab?

Unterschiede in der Kundenwahrnehmung

- Von den bewerteten Faktoren unterscheidet sich ausschliesslich die Kundenwahrnehmung signifikant zwischen den Grossregionen
- Die Genferseeregion liegt in der Kundenwahrnehmung knapp vor den anderen Regionen, die Nordwestschweiz und die Ostschweiz fallen etwas ab
- Sowohl beim regionalen Engagement als auch bei der Präsenz im Markt belegt die Genferseeregion den ersten Platz, beim Image liegt die Zentralschweiz vorne
- Eine positive Kundenwahrnehmung wurde in vergangenen Studien bereits als zentrale Voraussetzung für eine Weiterempfehlungsbereitschaft identifiziert
- Im Rahmen der Auswertung wurde zudem festgestellt, dass von den bewerteten Faktoren eine positivere Wahrnehmung mit einem höheren Bekanntheitsgrad einhergeht

Faktoren der K.-Wahrnehmung nach Grossregion



Abfrage auf einer 5-stufigen Skala; 1 = schlechtmögliche Bewertung, 5 = bestmögliche Bewertung

FAZIT

Die Auswertung nach Grossregionen zeigt, dass sich insbesondere die Bekanntheit des eigenen EVU und der Net Promoter Score zwischen den Schweizer Grossregionen unterscheiden.

Die Ergebnisse ermöglichen es, je nach Grossregion Leistungsbereiche mit Potenzial zur Steigerung der Kundenloyalität und -zufriedenheit zu identifizieren, z.B. die Bekanntheit in der Ostschweiz oder die Nachhaltigkeit in der Deutschschweiz.

Der berechnete, positive Zusammenhang zwischen der Wahrnehmung und der Bekanntheit zeigt, dass nicht nur eine hohe Präsenz im Markt, sondern auch ein starkes Image und hohes regionales Engagement mit der Bekanntheit einhergehen.

Der Net Promoter Score ist als Mass für die Weiterempfehlungsbereitschaft ein wichtiger Stellhebel zur Sicherstellung des Erfolges im liberalisierten Markt. Während die BEN Energy Benchmark aus den liberalisierten Märkten Deutschland und Österreich bei +31 liegt, erreicht das Tessin als bestbewertete Grossregion nur einen Wert von -10.

BEN Energy AG

Badenerstrasse 60
CH-8004 Zürich
www.ben-energy.com

Dr. Felix Lossin

CMO
+41 44 515 61 54
felix.lossin@ben-energy.com