

PRESSEMITTEILUNG

BEN Energy Studie zur Kundenbindung im vollständig liberalisierten Schweizer Strommarkt

Schweizer EVU vor grossen Herausforderungen: Hohe Wechselbereitschaft von Privatkunden im Zuge der bevorstehenden Strommarktliberalisierung

Zürich, 23. September 2020

Der Schweizer Strommarkt steht vor einer entscheidenden Revision: Innert fünf Jahren sollen nicht mehr nur Grossverbraucher ihren Stromanbieter selber wählen können, sondern auch Haushalte und kleine Betriebe mit einem Jahresstromverbrauch von unter 100'000 kWh. Ein Blick in den liberalisierten deutschen Markt zeigt die Herausforderung für Energieversorger (EVU), denn dort haben kumuliert rund die Hälfte aller Haushalte bereits mindestens einmal den Anbieter gewechselt. Um das Verhalten und die Bedürfnisse der Schweizer Stromkundinnen und -kunden in einem liberalisierten Markt zu erfassen, hat BEN Energy eine repräsentative Studie mit über 1'000 Teilnehmenden durchgeführt.

Die wichtigsten Erkenntnisse zusammengefasst:

- 49 % Befragten sind aktuell unzufrieden mit ihrem EVU und 14 % wissen nicht, wer ihr aktueller Stromversorger ist
- Rund jede sechste Person äussert konkrete Wechselabsichten und 58 % ziehen einen Anbieterwechsel in Betracht
- Um die Kundenloyalität zu stärken, konnte BEN Energy acht Eigenschaften identifizieren, welche das Potenzial haben, Kundinnen und Kunden zu begeistern oder zu verärgern
 - Eine nicht korrekte oder nicht verständliche Rechnung sowie eine schlechte Erreichbarkeit bei Problemen bieten das grösste Potenzial, Kundinnen und Kunden zu verärgern
 - Die Vermittlung von Wertschätzung gegenüber Kundinnen und Kunden sowie Angebote zur Unterstützung bei der Verbrauchsreduktion bieten hingegen das grösste Potenzial, Kundinnen und Kunden zu begeistern
- Der Preis muss stimmen und hat gleichzeitig das Potenzial, Kundinnen und Kunden zu begeistern und zu verärgern

Die Ergebnisse zeigen, dass bei den EVU grosser Handlungsbedarf besteht, um den Erfolg im liberalisierten Markt sicherzustellen. Die Studie gibt konkrete Ansatzpunkte, mit welchen Stellhebeln die grösste Wirkung erzeugt werden kann, Kundinnen und Kunden zu begeistern oder zu verärgern.

Über BEN Energy

BEN Energy ist für ihre über 45 Kunden in D-A-CH, die sie aus ihren Büros in Zürich und München betreut, der verlässliche Partner für die kundenbezogene Datenanalyse im Energiemarkt. Dabei unterstützt BEN Energy mit ihren Produkten und Services die digitale Transformation und Kundenzentrierung vom Konzept bis hin zur Operationalisierung.

Die Produkte von BEN Energy liefern zum einen wertvolle Angebote für Haushalte mit Smart Meter und ermöglichen Energieanbietern zum anderen die Interpretation und Vorhersage des Kündigerverhaltens ihrer Kundinnen und Kunden. Darüber hinaus unterstützt BEN Energy mit ihren Services die Energiewirtschaft bei der datenbasierten Beantwortung der wichtigsten kundenbezogenen operativen und strategischen Fragestellungen.

Pressekontakt

Dr. Felix Lossin
felix.lossin@ben-energy.com
+41 44 515 61 57

BEN Energy AG
Badenerstrasse 60, 8004 Zürich
www.ben-energy.com