



Jubiläumsausgabe+

2013 **10 Jahre Insights
und Markttransparenz
für Ihre erfolgs-
kritischen
Entscheidungen**
2014
2015
2016
2017
2018
2019
2020
2021
2022



Vertriebskanalstudie Energie Privatkunden ❄️ Winter-Update (2022/2023)

Wechselverhalten und Kundenloyalität transparent gemacht

Angebot & Studiendesign

Vertriebskanalstudie Energie PK Winter-Update 22/23

► Überblick



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

Aufgrund der aktuell hohen Dynamik im Energiemarkt aktualisieren wir die Ergebnisse zum Jahreswechsel 2022 / 2023 in einer Winteredition der Studie.

- › Befragung von 1.500 Energiekunden Mitte November
- › Kurz- und langfristige Wechselreaktionen auf Preiserhöhungen im Oktober / November
- › Bedeutung Strom- und Gaspreisbremsen in 2023
- › Einsparvorhaben und preisliche Wechselschwellen

Die Studie untersucht wie gewohnt die für Vertrieb und Marketing relevanten Punkte.

Ein besondere Fokus wird auf **Preisanpassungen** und **kurzfristige Kundenreaktionen** auf diese gelegt. Weiterhin untersuchen wir, inwieweit Kunden aktuell wegen mangelnder Alternativen „gefangen“ sind, aber bereit sind, zukünftig bei Preisvorteilen zu wechseln.

Basierend auf Strom- und Gasabschlägen sowie den Auswirkungen der Preisbremsen in Tarifen untersuchen wir, wo **preisliche Wechselschwellen** liegen.



Das *Winterupdate 22/23* der *Vertriebskanalstudie Energie Privatkunden* ermöglicht detaillierte und zeitnahe Einblicke in die Bindung an Strom- oder Gasversorger, kurzfristige Wechselreaktionen und langfristiger Wechselambitionen der Kundinnen und Kunden.



ca. 1.200 Online-Interviews
mit Bestandskunden



Gewichtung

Die Online-Stichprobe wird basierend auf der Multi-Frame-Hauptstudie gewichtet, um die Repräsentativität für Anbieter, Wechselfrequenz und Kanäle zu gewährleisten.

ca. 300 Online-Interviews
mit Wechslern und
aktuellen Kündigern

1. Basistracking: Anbieter, Kundenbindung und Wechsel

- › Die bewährte Abfragetechnik der Hauptstudie wird übernommen, um Anbieter, Kundenbindung und Wechselprozesse zu analysieren. Die Ergebnisse aus der ersten Jahreshälfte werden aktualisiert: Aktuelle Entwicklung der Anbietergruppen und Wechsel, Wechselanlässe, Informationskanäle, Vertriebskanäle, Produkt- und Anbieterpräferenzen und Kundenbindung. Damit wissen Sie **zeitnah**, was zum Jahreswechsel **im Markt passiert!**

2. Vertiefung: Preisgetriebene Wechselprozesse

- › Durch Preisanstiege, anbieterseitige Kündigungen und Insolvenzen bei gleichzeitig oft fehlenden Alternativen sollte sich ein **Wechseldruck** im Markt aufbauen, der sich entladen kann. Wir analysieren in dem *Winter-Update* vertiefend, wie stark Verbraucher von **Preisanpassungen** und nur **schwer tragbaren hohen Energiekosten** betroffen sind, inwieweit sie **Preise jetzt und zukünftig vergleichen**, **Wechsel konkret planen** und ab welchen **Preisschwellen** sie wechseln würden, wenn andere Anbieter preislich bessere Angebote machen. Dabei berücksichtigen wir auch die Auswirkungen der **Strom- und Gaspreisbremsen** (Bekanntheit, Sparanreiz, Wechselhemmung, Modellberechnungen).

► Identifikation der Wechsler



Zu Beginn der Interviews werden Wechsler identifiziert

- › **Wechsler werden anhand Ihrer „faktischen“ Antworten zur Kundenbeziehung identifiziert. Sie werden nicht direkt gefragt, ob Sie gewechselt haben.**

Wird mit Erdgas geheizt? Beahlt man direkt an den Versorger und nicht über Nebenkosten? → Zuordnung „Gaskunde“

Aktueller Stromversorger und Gasversorger (bei Gasdirektkunden)

(zusätzlich bei Wechslern: frühere Anbieter; bei Kündigern: zukünftiger Anbieter)

Dauer, seit der man beim Versorger ist

(Vertragsdauer und gesamte Kundenbeziehung)

Status Energievertrag: laufend, anbieterseitig oder kundenseitig gekündigt

- **Zuweisung zu den drei Gruppen Wechsler, Bestandskunde, Kündiger**
Zuweisung zum Interviewstrang „Strom“ oder „Gas“

► Die insgesamt 1.500 Interviews bringen wichtige Erkenntnisse zur Marktstruktur und dienen auch der Identifikation von Haushalten, die ihren Strom- oder Gasversorger gewechselt haben, um den Wechsel vertiefend zu analysieren.

► Alle Befragten, die innerhalb der letzten zwei Jahre einen Versorgerwechsel vorgenommen haben oder ihren Vertrag jüngst gekündigt haben, werden detailliert zum Wechselprozess befragt.

► Fragen zum Wechselprozess



Anstoß zum Wechsel

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

Wechselgründe

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

Informationskanäle

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

Wechselkanal

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

Bewertung Wechselkanal

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

Zufriedenheit und Loyalität

- › Wie zufrieden ist man mit dem neuen Anbieter?
- › Wann ist der nächste Wechsel geplant?

Vertriebskanalstudie Energie PK Winter-Update 22/23

► Fragen zur Kundenbeziehung und zum Vertrag



Vertrag

- › Alter des Vertrags
- › Preisgarantie, Öko- / Klima-Tarife, Geldboni und Sachprämien, Vertragsbindung, Smart Meter

Preiserhöhungen

- › kürzliche Erhöhungen
- › Höhe in €
- › emotionale Reaktion und Gründe dennoch zu bleiben

Bindungsmotive

- › Rationale und emotionale Gründe, beim Anbieter zu bleiben
- › bindungsrelevante Einstellungen / Kundenpersönlichkeit

Kundenbindung

- › Beziehungsdauer, langfristige Bleibeabsicht, Wechselpläne, Empfehlungsbereitschaft (NPS)
- › Zufriedenheit

Haushalt und Kunde

- › Soziodemographie
- › Haushaltsgröße
- › Strom- und ggf. Gas-Kosten

► Sonderfragen in der Winter-Edition



Preisvergleiche

- › Hat man Preise verglichen? Will man zukünftig vergleichen?
- › Medien für Preisvergleiche / Werbung

Preiszufriedenheit

- › Wie zufrieden ist man mit den eigenen aktuellen Preisen?
- › Bewertung von Preisen anderer Anbieter in Relation zum eigenen

Wechselbereitschaft

- › Bereitschaft zum Wechsel, wenn andere günstigere Preise bieten vs. preisunabhängige Bleibeabsicht und Motive hierfür (z.B. Sorge später noch mehr zu zahlen)

Preisliche Wechselschwellen

- › Preisvorteile, ab denen man trotz allgemeiner Zufriedenheit mit dem Anbieter wechseln würde
- › Modellrechnung für Preisvorteile inkl. Preisbremsen in 2023

Krisen-Psychografie

- › differenzierte Analyse nach Krisentypologie der Konsumklima-Studie «Zeitenwende» (Typen: Visionäre, Prepper, Hans im Glück, Trickser, Passiv-Verunsicherte, Kurzzeitige Verharrer)

► Ihr Nutzen



- › **Die „Vertriebskanalstudie Energie“ bietet einen Marktüberblick:**
 - › Marktanteile (neuer) Anbieter
 - › Marktanteile einzelner Vertriebskanäle
 - › differenziert nach sieben Anbietersegmenten
- › **Der gesamte Wechselprozess wird intensiv durchleuchtet:**
 - › Welche Anlässe führen dazu, dass Verbraucher sich mit einem Versorgerwechsel beschäftigen und was führt letztlich zur Kündigung?
 - › Wo informiert man sich über neue Anbieter? Worauf legt man Wert?
- › **Kunden geben Auskunft über ihre aktuelle Wechselbereitschaft:**
 - › Aus welchen Gründen wird der nächste Wechsel stattfinden?
 - › Halten Kunden derzeit die Augen offen?
 - › Wie reagieren sie auf Preisadjustierungen?
 - › Welche Bedeutung haben die Preisbremsen
- › **Bindung, Präferenzen und Motive**
 - › Zukünftige Wechselabsicht oder auch Bleibeabsicht
 - › Gründe beim Anbieter zu bleiben
 - › Präferenzen zu Produkten und Anbietern

Die Studie zeigt auf...

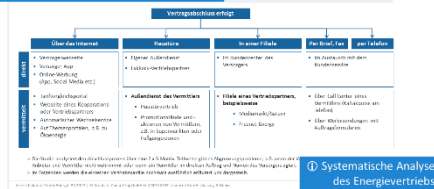
- 1** ...über welche Kanäle die meisten Kunden verloren gehen oder gewonnen werden können.
- 2** ...wo am ehesten werthaltige und loyale Kunden gewonnen werden können.
- 3** ...wo Kundenservice und Kundenbindungsmaßnahmen ansetzen müssen, um die Zufriedenheit der Kundenbasis zu steigern.
- 4** ...wie Kunden im aktuell schwierigen ökonomischen Umfeld agieren und voraussichtlich auf Preisadjustierungen und -bremsen reagieren

Vertriebskanalstudie Energie PK Winter-Update 22/23

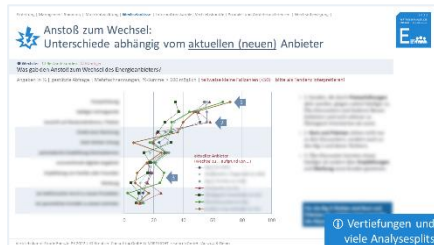
► Impressionen aus früheren Vertriebskanalstudien



50+ Seiten zeitnahe und kompakte Ergebnisse
inkl. Tabellenband mit zusätzlichen Gruppenanalysen



Systematische Analyse des Energievertriebs



Für Kenner früherer Vertriebskanalstudien: Unser Ziel ist es, zeitnah und kompakt ein Update aller wichtigen Ergebnisse zu übermitteln. Die wichtigsten Analysen zu Wechseln und Kundenbindung finden sich mit aktualisiertem Datenpunkt für den Winter 22/23 inklusive einem Vergleich zu Ergebnissen des 1. Halbjahres. Die langfristigen Zeitreihenanalysen, die Vertiefung nach Abschlusswegen und Typologien sowie Tabellenband und ausführliche Markthintergrundinfos sind nicht enthalten und finden sich wie gewohnt in 2023 in der Hauptstudie. Neu kommen im Winter-Update die Ergebnisse zu aktuell laufenden Preisbeobachtungen, Wechselambitionen, Erleben und Bekanntheit der jüngsten Preisanpassungen, Bewertung der Preisbremsen sowie die Bestimmung preislicher Wechselschwellen hinzu. Für die Bestimmung der Schwellen nutzen wir die Abschläge der befragten Kunden und modellieren alternative Preise, die die Preisbremsen in 2023 berücksichtigen – um realistische Angebote kundenindividuell zu berechnen und bewerten zu lassen.

► Bestellinformationen



Erhebungszeitraum und Liefertermin

Die Befragung zur *Vertriebskanalstudie Energie PK Winter-Update 22/23* findet Mitte November 2022 statt. Die Auslieferung der Studie erfolgt voraussichtlich Ende Dezember 2022.

Lieferumfang und Kosten der Studie

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

- › Foliensatz mit Ergebnissen und Methodik als pdf-Dokument
Der Umfang beträgt rund 50 inhaltliche Seiten, überwiegend mit Diagrammen sowie Tabellen, Interpretationen, Zusammenfassungen und Marktbeobachtungen
- › Das Winter-Update enthält ungefähr 10% der Diagramme der Hauptstudie mit aktualisiertem Ergebnis und zusätzliche Analysen zu neuen Fragen.

Preise abhängig vom Bezug der Hauptausgabe

■ **Erstbesteller in 2022:** Sie hatten die Studie *Energie Privatkunden 2022* zwar noch nicht bezogen, möchten aber wichtige Ergebnisse zur Verbraucherstimmung zum Jahreswechsel nicht verpassen? Dann können Sie das Winter-Update der Hauptstudie zum Preis von 1.290 € beziehen. Damit profitieren Sie indirekt auch vom dem über zehn Jahre kontinuierlich entwickelten und optimierten Instrumentarium zur Marktbeobachtung.

■ + ■ **Besteller der Hauptstudie in 2022:** Sie hatten die Studie *Energie Privatkunden 2022* bereits bezogen? Dann können Sie das kompakte Winter-Update zum reduzierten Preis von 990 € bestellen. Die zeitnahe Aktualisierung und passende Ergänzung zur Hauptstudie.

► Boost-Module



Steigern Sie den Wert und die Wirkung der Studie zusätzlich mit folgenden **Boost-Modulen**.

Kurz-Workshop

Sie haben keine Zeit, sich einzuarbeiten und die Ergebnisse Kollegen und Management vorzustellen? Sie schätzen externe Expertise? Wählen Sie mit uns die für Sie relevanten Themen aus, damit wir diese in Ihrem Hause oder via Web vorstellen. Gemeinsam diskutieren wir aktuelle Entwicklungen und Konsequenzen. Vier Stunden sind zu kurz? Auf Anfrage weiten wir das Angebot gerne aus.



Regio-Marktforschung

Sie wüssten gerne genau, was Verbraucher in Ihrem Vertriebsgebiet denken oder was Kündiger Ihres Unternehmens zum Wechsel bewegt hat?



Abhängig von der Größe Ihres Vertriebsgebietes und der Verfügbarkeit von Opt-In-Adressen können wir online oder telefonisch gezielt Ihre Kunden oder Haushalte in Ihrem Vertriebsgebiet befragen.

Die Ergebnisse vergleichen wir mit dem hochrobusten Bundes-Benchmark.

Auf diese Weise lernen Sie die Besonderheiten Ihrer Kunden kennen und erhalten individuelle Analysen und Empfehlungen.

Preis auf Anfrage im Rahmen einer Angebotserstellung

Vertriebskanalstudie Energie PK Winter-Update 22/23

► Bestellung



Bestellung via Fax, Scan oder postalisch an →

**KREUTZER Consulting GmbH | Lindwurmstraße 109 |
80337 München | F+49 89 1890 464-10**

**Hiermit bestelle ich ein Exemplar in folgender Variante der
„Vertriebskanalstudie Energie PK Winter-Update 22/23“**

- als Bezieher der Hauptstudie im Jahr 2022
zum reduzierten Preis von 990 Euro zzgl. Ust.
- zum regulären Preis von 1.290 Euro zzgl. Ust.
- plus **Kurz-Workshop (max. 4h)**
zum Aufpreis von +990 Euro zzgl. Reisekosten, zzgl. Ust.
- plus **Web-Session (max. 2h)**
zum Aufpreis von +400 Euro, zzgl. Ust.

Ort, Datum, Unterschrift

Empfänger und Rechnungsadresse

Frau Herr

Vorname, Name:

Firma:

Abteilung:

Position:

Straße:

PLZ/Ort:

Telefon:

E-Mail-Adresse:

Die Bestellung ist für den Besteller bindend. Die Rechnungsstellung erfolgt mit dem Versand der Auftragsbestätigung durch NORDLIGHT research. Die Lieferung der Ergebnisse erfolgt als pdf-Datei (Präsentation) direkt nach Fertigstellung der Studie voraussichtlich Ende Dezember 2022.

* Die Rechnungsstellung erfolgt nach Bestelleingang mit Zahlungsziel 30 Tage ohne Skonto.

Über Kreutzer Consulting und NORDLIGHT research



Kreutzer Consulting

- › Kreutzer Consulting unterstützt Unternehmen bei strategischen und operativen Entscheidungen mit maßgeschneiderten Analyse- und Beratungsleistungen.
- › Unser Ziel ist es, die bestmöglichen Lösungen für die Fragestellungen unserer Kunden zu finden. Hierfür greifen wir neben unserem internen Know how auf ein Netzwerk spezialisierter Lösungspartner zurück.
- › Unser Leistungsspektrum umfasst neben Studien und Reports vor allem individuelle Analyse- und Beratungsleistungen zu Strategie, Vertrieb, Produktentwicklung und in neuen Geschäftsfeldern. Ebenso unterstützen wir bei der Anbahnung von Kooperationen oder beim Erwerb / Verkauf von Kundenportfolien / Beteiligungen.



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.

Über Kreuzer Consulting und NORDLIGHT research



Kreuzer Consulting

KREUTZER Consulting GmbH



Klaus Kreuzer
Geschäftsführer

Lindwurmstraße 109
80337 München

tel +49 (0) 89 1890464-22

fax +49 (0) 89 1890464-10

mail: kk@kreuzer-consulting.com

web: www.kreuzer-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

web: www.nordlight-research.com