

Pressemitteilung

## Angebotsgestaltung im Telekommunikations- und Energemarkt verunsichert Verbraucher

**Ungenutzte Kundenpotenziale vor allem bei Energieversorgern – Angst vor komplexen Verträgen oder technischen Pannen hindern massiv den Wettbewerb – Gerade einmal 30 Prozent der Bundesbürger prüfen wenigstens gelegentlich, ob es sich lohnt, den Gas- oder Stromanbieter zu wechseln.**

Bonn, 2.8.2010 – Die freie Wahlmöglichkeit bei Strom, Gas und Telekommunikation wird nur von einem geringen Anteil der Bevölkerung wahrgenommen. Nur etwa ein Drittel prüft zumindest gelegentlich einen Wechsel des Telefon-Festnetzanbieters (34 Prozent) oder des Stromversorgers (30 Prozent), nur 26 Prozent ziehen einen Wechsel des Gasversorgers in Betracht. Das ist ein Ergebnis des gerade abgeschlossenen infas-Monitors zu den Schwerpunkten Telekommunikation und Energieversorgung. Die große Mehrheit bleibt – allen möglichen Einsparungen zum Trotz – bei ihrem angestammten Anbieter.

Die Gründe für die eher gering ausgeprägte Wechselbereitschaft der Bundesbürger sind vielschichtig. Neben dem Aufwand und der zu geringen Kostenersparnis erwarten viele bei einem Wechsel des Energieversorgers technische Pannen: Fast ein Drittel befürchtet, nach einem Wechsel aufgrund von Pannen möglicherweise ohne Strom oder Heizung dazustehen. Bei der Generation ab 65 Jahre teilen sogar 44 Prozent diese Sorge. Hinzu kommt eine weit verbreitete Skepsis gegenüber der Angebotslandschaft. Nach den Ergebnissen der Studie schrecken die vielfach als kompliziert empfundenen Angebote und Tarife ab. Nicht kundenfreundlich – so lautet das Urteil von immerhin 60 Prozent der Befragten bei der Energieversorgung und Telekommunikation.

Historisch bedingt, profitieren hiervon die Deutsche Telekom beim Telefonfestnetz und die angestammten Versorger bei Strom und Gas. Deren bisher treu gebliebene Kunden zählen zu den besonders Wechselunwilligen: Ein klarer Nachteil für die Wettbewerber, die sich ihren Kundenstamm erst erarbeiten mussten. Die angestammten Anbieter mit vielen Altkunden können sich indes nicht ausruhen: Diejenigen, die schon einmal gewechselt haben, sind eher bereit, dies auch erneut zu tun. Ist die Hürde erstmalig genommen, sinkt die Kundenbindung deutlich. Umgekehrt ergibt sich daraus auch für die neuen Marktteilnehmer die Notwendigkeit, neu gewonnene Kunden mit überzeugenden Leistungen dauerhaft zu binden. Beim Service etwa vergeben rund ein Drittel der Telefon-, Strom- oder Gaskunden nur die Schulnote drei oder schlechter.

Den Wechselsorgen der Bundesbürger können die Energieanbieter mit einer Funktionsgarantie und weiteren vertrauensbildenden Maßnahmen entgegenwirken. Technische Störungen beim Wechselprozess – wie sie aus dem Bereich Festnetz und Internet immer wieder berichtet werden – sind beim Strom

Friedrich-Wilhelm-Str. 18  
53113 Bonn  
Tel. +49 (0)228/38 22-0  
Fax +49 (0)228/31 00 71  
info@infas.de  
www.infas.de

Registergericht Bonn  
HRB 7010  
USt.-Ident.-Nr. DE 17 46 88 157

Geschäftsführender Gesellschafter  
Dipl.-Soz. Menno Smid

Bankverbindungen  
Dresdner Bank AG  
Konto-Nr. 2 615 927 00  
BLZ 370 800 40

VR-Bank Bonn eG  
Konto-Nr. 4 403 084 013  
BLZ 381 602 20

infas ist Mitglied im Arbeitskreis  
Deutscher Markt- und  
Sozialforschungsinstitute e.V. (ADM) und  
ESOMAR



und Gasanschluss kaum zu erwarten. Transparente vertragliche Unterlagen und eine klare Kommunikation der Angebote können sowohl in der Energie- als auch der Telekommunikationssparte neue Potenziale erreichen. Dabei sind die Kunden häufig schon weiter als mancher Anbieter. So wünscht sich knapp die Hälfte der Befragten im Bereich Telefon integrierte Angebote aus Festnetz, Internet und Mobilfunk – also alles aus einer Hand.

## **Über den infas-Monitor zu Telekommunikation und Energieversorgung:**

Der infas-Monitor zur Telekommunikation und Energieversorgung ist eine repräsentative bundesweite Untersuchung, die gemeinsam von der infas GmbH und der infas Geodaten GmbH, beide Bonn, durchgeführt wird. Die Studie umfasst zahlreiche Aspekte des Telekommunikationsverhaltens der Bundesbürger. Themenfelder des infas-Telekommunikationsmonitors sind:

- Marktanteile von Dienstleistern und Produkten im Bereich Festnetztelefonie, Mobilfunk, Internet sowie Fernsehen und Energie.
- Nutzungsart- und -häufigkeiten von Internet, Festnetz, Mobilfunk und Fernsehen – einschließlich entsprechender Segmentierungen.
- Einstellung zu Telekommunikations- und Energiethemen.
- Zufriedenheit mit Energie- und Telekommunikationsdienstleistern.
- Spezielle Themenfenster: Bereitschaft und Hürden zum Wechsel eines Energieversorgers, Potentiale für umweltgerechtere Autos und Elektromobilität.

Der infas-Monitor wird von zwei Unternehmen durchgeführt: infas führte im Mai die bundesweite telefonische Befragung bei 1.493 Personen ab 16 Jahre durch. Dabei wurde erstmalig ein Dual-Frame-Ansatz gewählt: Um die etwa 13 Prozent der Bevölkerung einzubeziehen, die nur noch mobil erreichbar sind, wurden für einen Teil der Befragung Handynummern kontaktiert.

infas Geodaten führte die mikrogeografische Regionalisierung der Studie durch. Damit sind sämtliche Daten der Studie kleinräumig zuzuordnen. So können beispielsweise Marktanteile nach Bundesland, Regionalstruktur oder Wohnumfeldmilieu ausgewiesen werden.

## **Über infas:**

infas ist ein privates und unabhängiges Sozial- und Marktforschungsinstitut, das Forschungs- und Beratungsleistungen für Unternehmen aller Branchen, für die Wissenschaft, die Verwaltung auf Bundes- und Länderebene sowie die Politik erbringt. infas ist eines der renommiertesten Forschungsinstitute in Deutschland und seit 1959 am Markt.

## **Über infas Geodaten:**

Wissen, wo: infas Geodaten mit Sitz in Bonn und München ist als Pionier im Geomarketing einer der Marktführer bei geografischen Zielgruppen- und Potenzialanalysen. Das Unternehmen liefert mit LOCAL(R)2010 alle relevanten Marktkennziffern als regionale Potenziale auf allen Ebenen bis hin zum Einzelhaus. Eigene Softwareprodukte wie der MarktAnalyst ermöglichen professionelles Geomarketing.

## **Ansprechpartner bei infas**

Joachim Scholz  
Leiter Unternehmenskommunikation

Tel. 0228-3822-448  
Fax 0228-310071  
Mail: [j.scholz@infas.de](mailto:j.scholz@infas.de)