



YouGov[®]
What the world thinks

ComparisonCheck Energie 2014

4. Auflage der Vergleichsportal-Studie

Vergleichsseiten: Was sind die Trends?

Mit unserer Studienreihe **ComparisonCheck Energie** gehen wir 2014 sehr erfolgreich bereits ins 4. Jahr! Echte Trends in der Nutzung von Vergleichsseiten werden damit immer deutlicher erkennbar, Prognosen für die Zukunft lassen sich immer besser ablesen und für die strategische Ausrichtung von Energieversorgern und Vergleichsseitenbetreibern nutzen.

- Im letzten Jahr konnten wir bspw. feststellen, dass das Misstrauen gegenüber der Objektivität von Vergleichsseiten weiter gewachsen ist. Dabei ließen sich zwei Tendenzen erkennen:
 - Während sich erfahrene Nutzer immer stärker auf eine bestimmte Seite ihres Vertrauens beschränkten, mieden gerade Neunutzer den Abschluss auf Vergleichsseiten und griffen wieder häufiger als in den Vorjahren auf die Homepages der Versorger zurück.
 - Setzt sich dieser Trend in 2014 fort? Werden Verbraucher vor dem Hintergrund des NSA-Skandals vielleicht noch misstrauischer und sicherheitsbewusster?
- Ein anderer Trend betraf den Markt der Vergleichsseiten selbst:
 - Check24 verdrängte 2013 zum ersten Mal Verivox nicht nur in der gestützten, sondern auch in der ungestützten Bekanntheit vom 1. Platz. Gelingt Check24 in 2014 auch im Beliebtheitsranking und der besten Abschlussquote der Sprung auf den TOP-Rang?
 - Welche Entwicklung nehmen die Verfolger, allen voran TOPTARIF – 2013 die einzige Seite neben dem Spitzenduo mit einem positiven Net Promotor Score, oder FinanceScout24 - in 2013 Sieger in der Gesamtzufriedenheit der bekanntesten Vergleichsseiten.

Hintergrund und Zielsetzung der Studie

Die Studie beantwortet u. a. folgende Fragen:

- Wie viele **Verbraucher** nutzen überhaupt **Energie-Vergleichsportale** und wie häufig?
Steigt die **Beliebtheit** und **Nutzungshäufigkeit** von Energie-Vergleichsseiten immer noch an?
- Welcher **Zweck** wird mit dem Besuch einer Vergleichsseite für Strom & Gas verfolgt?
Steigt oder sinkt der Anteil derjenigen, die sich nicht nur **informieren**, sondern auch dort **abschließen**?
- Nach welchen Kriterien wird eine bestimmte Vergleichsseite **aufgesucht** und **bewertet**?
Gibt es **Gewinner** und **Verlierer** in der **Gunst der Nutzer**? Behaupten sich **Verivox** und **Check24** oder holen andere Seiten auf?
- Nach welchen **Kriterien** wird der Energieversorger oder der Strom-/Gastarif ausgewählt und wie haben diese sich in den letzten drei Jahren **entwickelt**?
- Welche **Voreinstellungen** (Ausschluss- oder Wahloptionen) werden genutzt?
Haben diese sich verändert und werden die Nutzer hier **anspruchsvoller** und **wählerischer**?
- Warum kommt es zum **Abschluss** oder **Nicht-Abschluss** direkt auf der Vergleichsseite?
Ist das **Vertrauen in die Verlässlichkeit** der Vergleichsseiten gestiegen oder gesunken?

Untersuchungsinhalte

Nutzung von Vergleichsportalen

Nutzungshäufigkeit / Zahl der genutzten Vergleichsseiten /
Soziodemographische Beschreibung der Nutzer

Bekanntheit und Beurteilung von Vergleichsportalen

ungestützte und gestützte Bekanntheit von Energie-Portalen /
Favorisierte Vergleichsseite / Beurteilung von Vergleichsseiten
(z. B. Zufriedenheit, Benutzerfreundlichkeit)

Einstellung zu Vergleichsseiten

Bedeutung von Vergleichsseiten / Vorteile von Vergleichsseiten /
Gründe für die Nutzung einer/mehrerer Seite(n)

Entscheidungskriterien bei der Produkt-/ Tarifauswahl

Entscheidungskriterien bei Strom & Gas (inkl. Öko-Strom) /
Relevante Stellschrauben zum Vertragsabschluss

Erfahrungen bei der Nutzung

Einfluss der Vergleichsseiten auf die Produkt- und
Anbietersauswahl / Gründe für den Kauf direkt bei der Gesellschaft

Urteile zur Servicequalität der untersuchten Vergleichsseiten

Unabhängigkeit der Seite / Einfachheit der Bedienung /
Zuverlässigkeit und Fehlerfreiheit der Ergebnisse /
Passgenauigkeit der Ergebnisse mit den Eingaben

Vorgehen der Nutzer bei Anbieter- und Tarifwahl

Ab- und zugewählte Tarifoptionen / Anbieterkriterien (Größe,
Seriosität etc.) / Bedeutung und Nutzung von
Kundenbewertungen

Die Studie im Überblick

Der ComparisonCheck Energie soll der immer größeren Bedeutung der Vergleichsseiten beim Strom- und Gaswechsel Rechnung tragen und Licht in die Mechanismen des Informations-, Entscheidungs- und Abschlussprozess über Vergleichsseiten bringen.

Ihre Vorteile:

Der ComparisonCheck Energie gibt Ihnen die Möglichkeit, Ihr Angebot frühzeitig der Nachfrage anzupassen und kurzfristig auf aktuelle Trends zu reagieren.

- ✓ **Energieversorgern** wird die Möglichkeit geboten, gezielte Maßnahmen zu ergreifen (z.B. Optimierung von Online-Produktportfolio oder der Selbstdarstellung) und somit die Weichen für ein erfolgreiches Geschäft in den kommenden Jahren zu stellen.
- ✓ Den **Anbietern von Vergleichsportalen** liefert der ComparisonCheck Energie die Möglichkeit, auf Basis der Studienergebnisse ein **Schwachstellen zu analysieren** oder ein positives Testergebnis direkt für die **Markenkommunikation** einzusetzen.

Untersuchungsdesign

Eckpunkte des ComparisonCheck Energie 2014

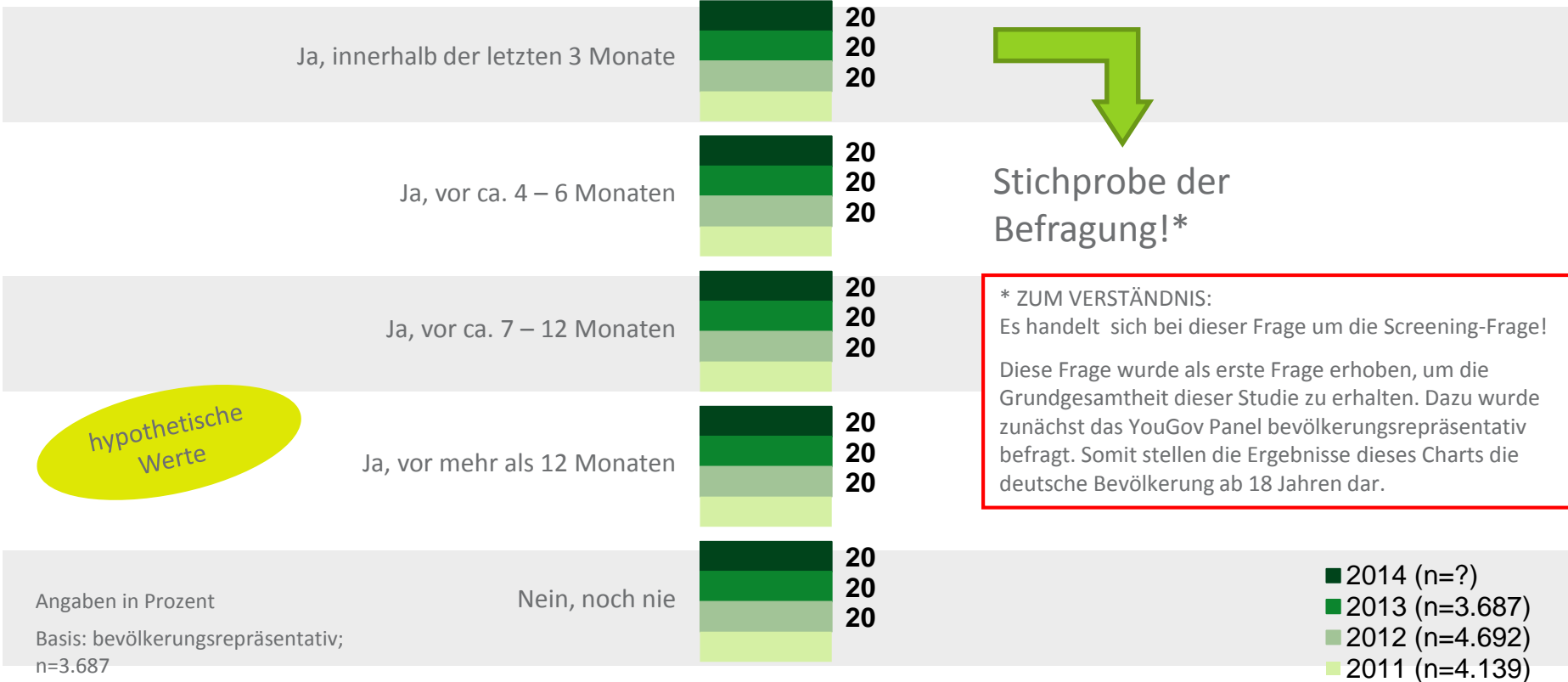
Befragungsmethode	Online-Befragung im YouGov Panel Deutschland
Erhebungszeitraum	Juni 2014
Stichprobe	Bevölkerungsrepräsentative Einladung (nach Alter, Geschlecht und Region) Personen, die mindestens 18 Jahre alt und Energie-(Mit-)Entscheider sind Personen, die in den letzten 6 Monaten eine Energie-Vergleichsseite besucht haben
Stichprobengröße	n=1.000 Nutzer von Vergleichsseiten
Interviewdauer	Ca. 20 Minuten
Bericht	voraussichtlicher Erscheinungstermin 14.7.2014

- ✓ Vorliegen zahlreicher soziodemografischer Daten
- ✓ Mit-Erhebung der YouGov Stromwechsel-Typologie

Beispiel: Nutzung von Strom-/ Gas-Vergleichsportalen

bevölkerungsrepräsentativ

„Im Internet gibt es viele Vergleichsportale, auf denen man sich über Strom- oder Gastarife von verschiedenen Anbietern informieren und diese miteinander vergleichen kann. Haben Sie schon mal eine Energie-Vergleichsseite besucht; und falls ja, wie lange ist das ungefähr her?“



Stichprobe der Befragung!*

* ZUM VERSTÄNDNIS:
 Es handelt sich bei dieser Frage um die Screening-Frage!
 Diese Frage wurde als erste Frage erhoben, um die Grundgesamtheit dieser Studie zu erhalten. Dazu wurde zunächst das YouGov Panel bevölkerungsrepräsentativ befragt. Somit stellen die Ergebnisse dieses Charts die deutsche Bevölkerung ab 18 Jahren dar.

hypothetische Werte

Angaben in Prozent
 Basis: bevölkerungsrepräsentativ;
 n=3.687

Gestützte Abfrage

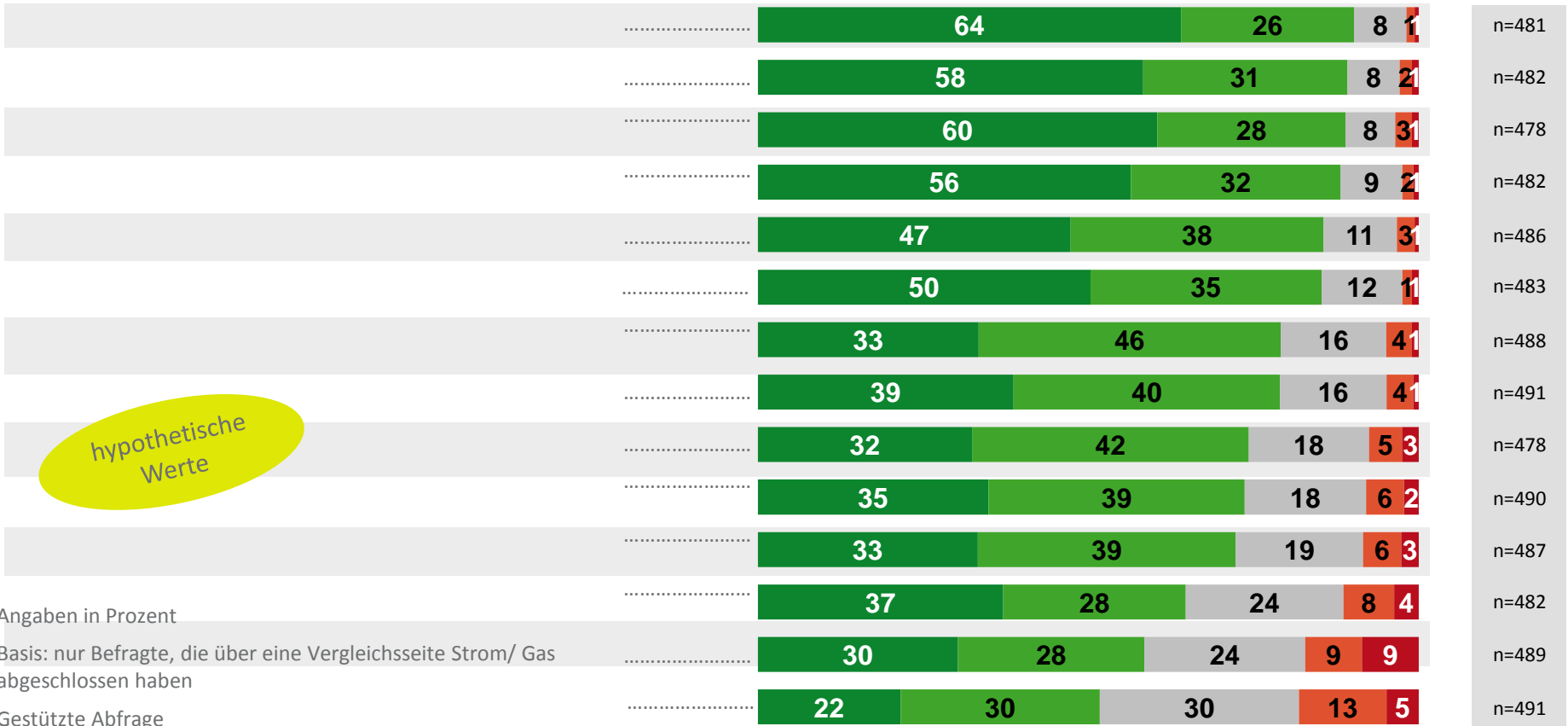
2014 (n=?)
 2013 (n=3.687)
 2012 (n=4.692)
 2011 (n=4.139)

Beispiel: Entscheidungskriterien bei Energieprodukten

Gesamtübersicht

Angenommen, Sie wollen über eine Vergleichsseite einen Energietarif (Strom/ Gas) abschließen, wie wichtig wären die folgenden Faktoren für Sie?

■ sehr wichtig ■ wichtig ■ weder wichtig noch unwichtig
■ unwichtig ■ überhaupt nicht wichtig



hypothetische Werte

Angaben in Prozent

Basis: nur Befragte, die über eine Vergleichsseite Strom/ Gas abgeschlossen haben

Gestützte Abfrage

Beispiel: Voreinstellungen bei der Energietarif-Suche

Angaben in Prozent

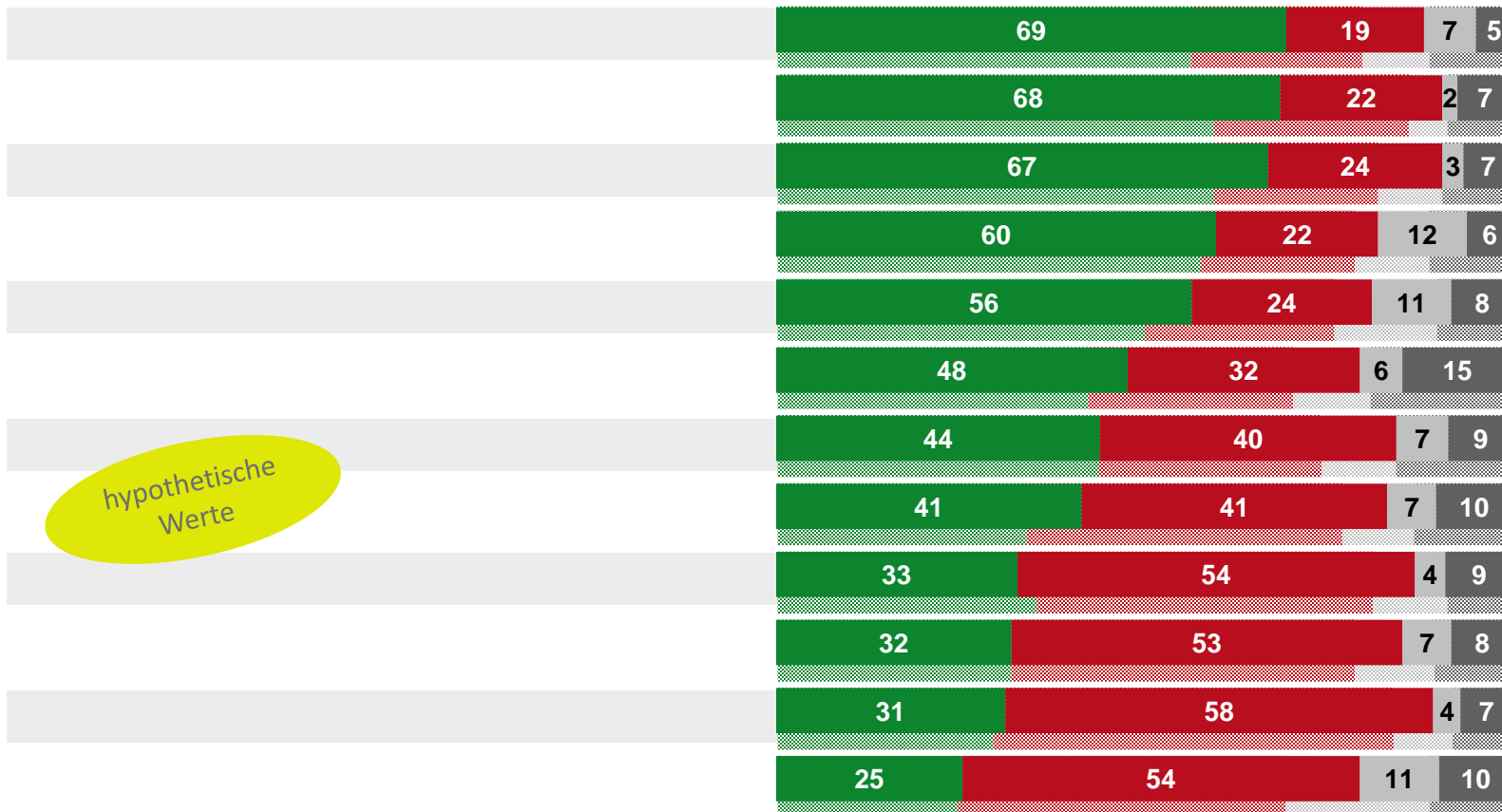
Basis: alle Befragten; die schon einmal einen Strom- bzw. Gastarif abgeschlossen haben; n=241

Gestützte Abfrage

Übersicht

„Bitte versuchen Sie sich im Folgenden noch einmal daran zu erinnern, wie Sie beim Abschluss Ihres letzten Strom- oder Gastarifs genau vorgegangen sind. Welche der folgenden Optionen haben Sie gewählt, bevor Sie die Tarifsuche aktiviert haben?“

■ ja ■ nein ■ stand nicht zur Auswahl ■ weiß nicht/ kann mich nicht erinnern



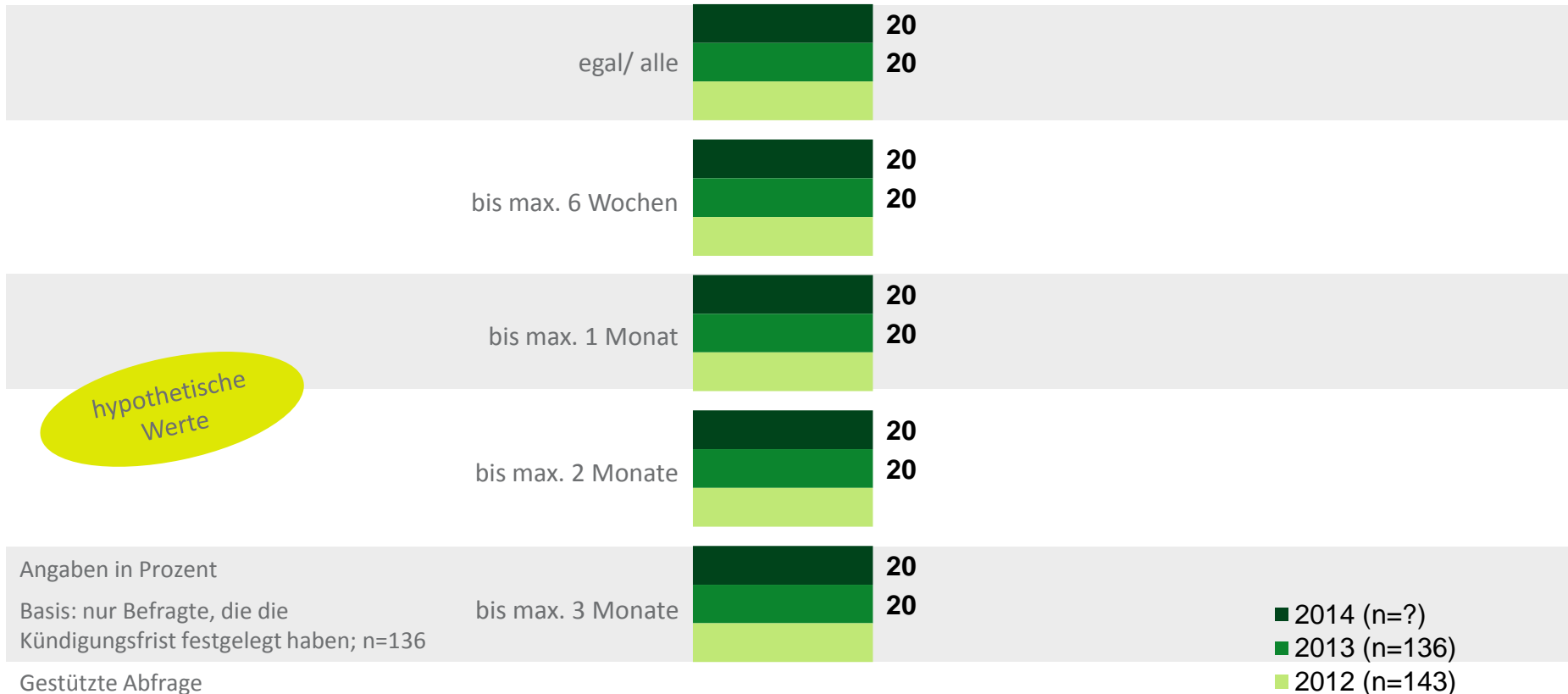
hypothetische Werte

Werte von 2013 halbtransparent hinterlegt

Beispiel: Präferenzen zur Kündigungsfrist

Übersicht

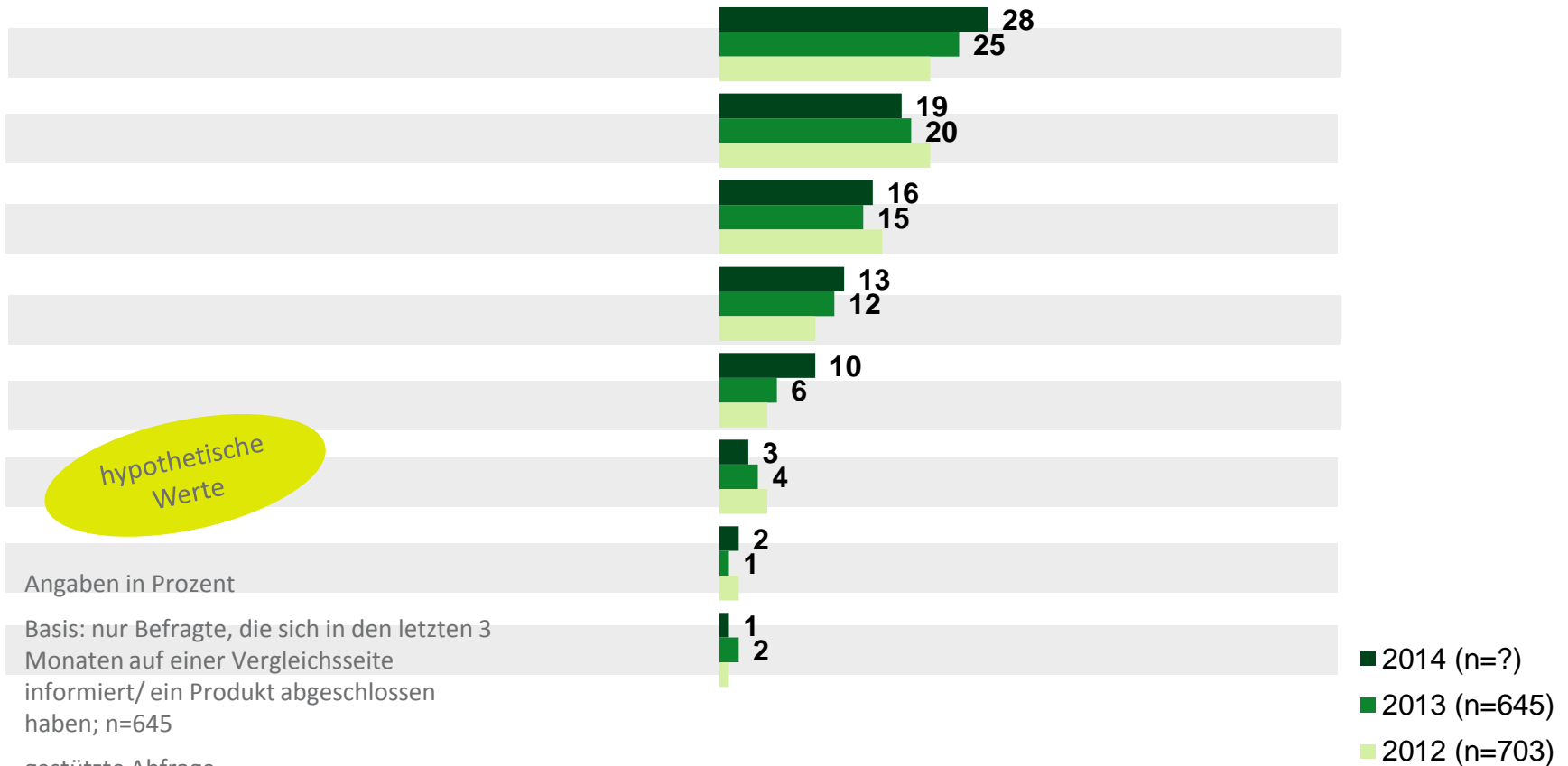
„Sie haben angegeben, dass Sie beim letzten Abschluss eines Strom- oder Gastarifs vor der Tarifsuche die Kündigungsfrist festgelegt haben? Welche genaue Einstellung haben Sie dabei gewählt?“



Beispiel: Favorisierte Energievergleichsseiten

Übersicht

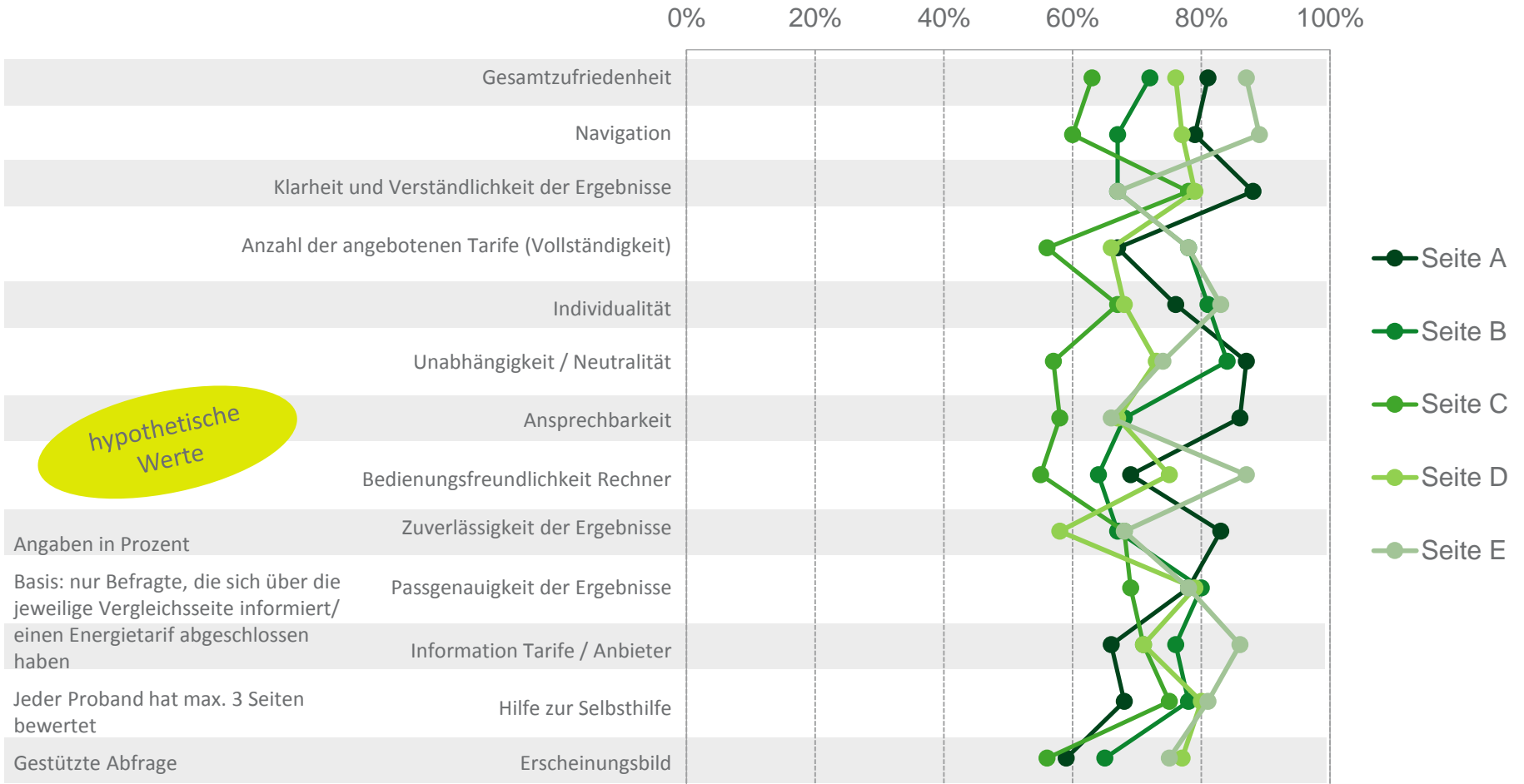
„Und welche dieser Seiten ist derzeit Ihre bevorzugte Seite - also die Seite, die Sie z.B. immer als erstes besuchen oder auf der Sie Ihren (letzten) Abschluss getätigt haben?“



Beispiel: Bewertung der 5 bekanntesten Seiten im Vergleich

Übersicht

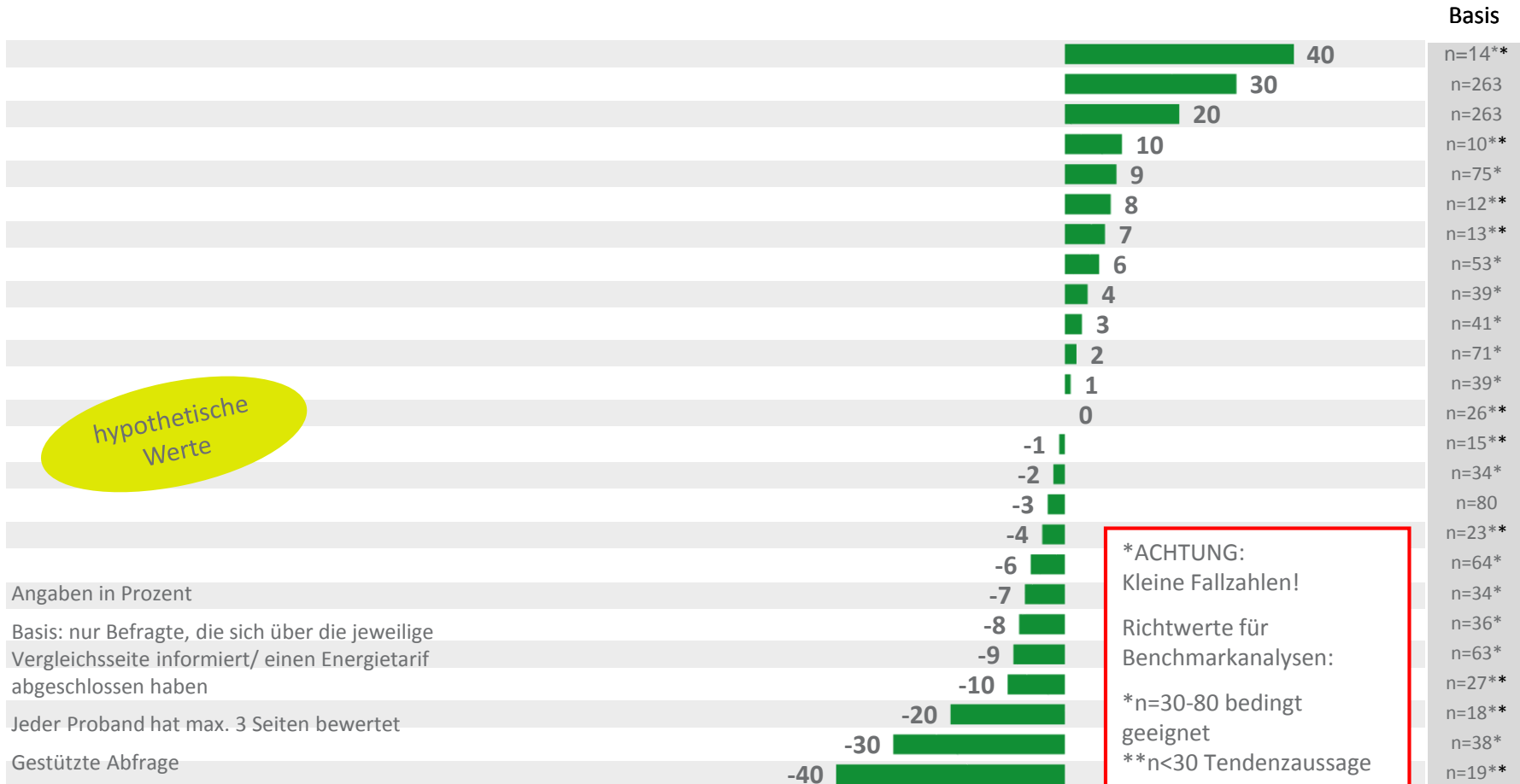
„Wie bewerten Sie diese Vergleichsseite(n) hinsichtlich ...?“



Beispiel: Net Promoter Score

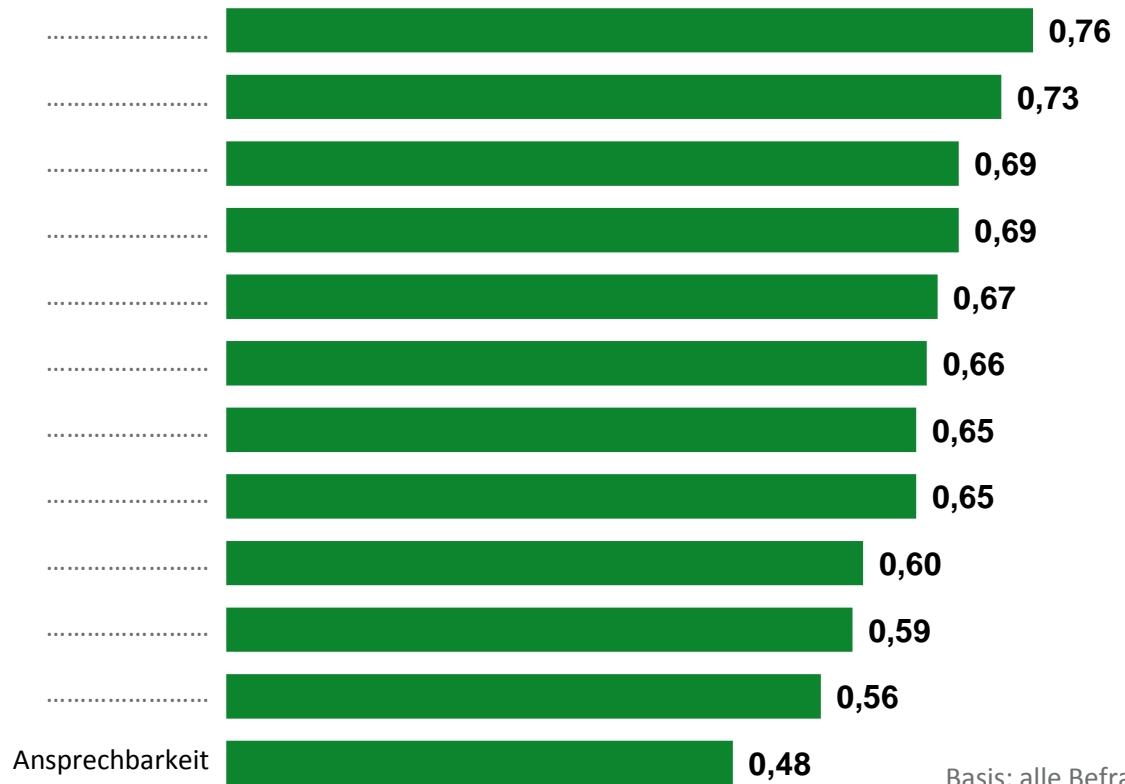
Übersicht: Effektive Förderer

Basierend auf: „Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie ... einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen werden?“



Relevante Stellschrauben zur Gesamtbeurteilung

Relevanzanalyse: Treiber für die Gesamtzufriedenheit



hypothetische Werte

Methode: Korrelation nach Pearson zwischen Gesamtzufriedenheit und Beurteilungen; Min=0, Max=1.

Basis: alle Befragte, n=1.370
Gestützte Abfrage

Optional: Auszeichnung YouGov Star

Vergleichsseiten bieten wir zusätzlich die Möglichkeit, das Siegel **YouGov Star** in verschiedenen Kategorien zu erhalten und zu nutzen.

Nutzungsrechte

- zeitlich unbegrenzt
- für alle Medien einsetzbar
- Tatsächlicher Anteil zufriedener Kunden abbildbar, z. B. „99% zufriedene Kunden“
- Bereitstellung der Auszeichnung als Druck- und Ansichts-Datei
- Nennung auf YouGov-Internetseite unter www.YouGov.de/Star

Vergabebedingungen

- repräsentative Kundenbefragung durch YouGov
- Siegel trägt Befragungszeitraum: Monat und Jahr
- einmalige Bearbeitungs- und Nutzungsgebühr: 2.500 EUR zzgl. ges. MwSt.

Art der Auszeichnung

Zielgruppe und ggf. Art der Befragung

Datum der Befragung

Beschreibung auf der YouGov-Homepage



Bestellformular

Bestellung per FAX +49 221 420 61-100 an Herrn Werner Grimmer

Hiermit bestelle ich verbindlich (bitte ankreuzen):

Listenpreis

Studie **Comparison Check Energie 2014**

(Voraussichtlicher Erscheinungstermin: 14.7.2014.)

Listenpreis

3.900 EUR

Ich bin Bezieher des ComparisonCheck Energie 2012 oder 2013 und spare 500 EUR

alle Preise zzgl. gesetzl. MwSt.

Mit unserer Bestellung akzeptieren wir die [AGB](#) und die [Regelungen zu Mehrbezieherstudien](#).

Name, Vorname: _____

Telefon: _____

Unternehmen: _____

E-Mail: _____

Funktion, Abteilung: _____

Ort, Datum: _____

Straße: _____

Unterschrift: _____

PLZ, Ort: _____

- Sie erhalten noch eine offizielle Bestellung unseres Einkaufes, bitte warten Sie diese ab
- Die Rechnung kann direkt an die oben angegebene Adresse ohne Angabe einer Bestellnummer gesendet werden

Haben Sie Fragen?

Sprechen Sie uns gerne an.



Werner Grimmer

Head of Business Unit Energy

T +49 221 42061 - 294

F +49 221 42061 - 100

Werner.Grimmer@yougov.de