

Presseinformation

KUNDENZUFRIEDENHEIT

24.06.2025

Strommarkt: Gallup-Umfrage bestätigt hohe Kundenzufriedenheit

Eine aktuelle österreichweite Umfrage des Gallup Instituts bestätigt den Unternehmen der österreichischen E-Wirtschaft eine hohe Kundenzufriedenheit. So beurteilten die überwiegende Mehrzahl der Befragten ihren aktuellen Stromlieferanten als zuverlässig, leistungsfähig und kundenfreundlich. Die heute geäußerte Kritik von E-Control und Bundeswettbewerbsbehörde (BWB) kann die Branche daher nur bedingt nachvollziehen.

Die große Mehrheit der österreichischen Stromkundinnen und -kunden ist mit ihrem aktuellen Stromanbieter zufrieden. Diese Bild zeichnet eine repräsentative Umfrage die das Gallup Instituts im April 2025 im Auftrag von Oesterreichs Energie, der Interessenvertretung der E-Wirtschaft durchgeführt hat. Darin schneidet der jeweils aktuelle Stromlieferant der Befragten vor allem im Hinblick auf die Zuverlässigkeit (87 % Zustimmung) und Leistungsfähigkeit (88 %) sehr gut ab. Aber auch im Hinblick auf die Aspekte Kundenfreundlichkeit (69 %), Erreichbarkeit (69 %) und Service- und Dienstleistungsorientierung (70 %) verzeichnet die Branche sehr hohe Zustimmungswerte. Besonders positiv: Gegenüber dem Jahr 2023 konnte die Branche in allen erfassten Dimensionen deutliche Verbesserungen erreichen.

Bemühungen der E-Wirtschaft bei Kundenservice zeigen Wirkung

„Diese Zahlen spiegeln deutlich die hohe Zufriedenheit der Stromkundinnen und -kunden wider und zeigen, dass die intensiven Bemühungen unserer Unternehmen im Hinblick auf eine Verbesserung der Kundenbeziehungen eine deutliche Wirkung zeigen“, erklärt Barbara Schmidt, Generalsekretärin von Oesterreichs Energie, der Interessenvertretung der E-Wirtschaft.

Markt für Stromkund:innen funktioniert

Die heute geäußerte Kritik von E-Control und Bundeswettbewerbsbehörde, dass es am österreichischen Strommarkt zu wenig Wettbewerb gäbe, kann sie nicht nachvollziehen. So kommt selbst BWB und E-Control im heute veröffentlichten Bericht zu dem Schluss, dass die österreichischen Stromkund:innen etwa im Februar 2025 aus 120 Neukund:innenangeboten wählen konnten, über 35 Lieferanten boten ihre Tarife österreichweit an. Das zeigt sich auch

aktuell in den Preisvergleichsportalen, in denen die zahlreichen Angebote der Stromlieferanten ersichtlich sind.

„Für uns zeigen diese Zahlen klar – der Markt funktioniert. Unsere Kundinnen und Kunden können aus einer breiten Palette an Angeboten wählen“, so Schmidt. „Außerdem zeigen die Ergebnisse der Untersuchung, dass alle etablierten Anbieter ihre Haushaltstarife seit dem Ende der Energiekrise bereits deutlich gesenkt haben. Vor allem im Hinblick auf einfachere Rechnungen, noch mehr Transparenz und eine klarere Kommunikation können wir aber sicher noch besser werden, wobei der Gesetzgeber und die Regulierungsbehörde hier unterschiedliche Ansprüche stellen“, sagt Schmidt, die klare rechtliche Vorgaben einfordert.

Eine Grafik zur Studie finden Sie online unter

<https://app.23degrees.io/view/nlgifmAdyqHekZQ3-bar-grouped-horizontal-hohe-zufriedenheit-mit>

Über Oesterreichs Energie

Oesterreichs Energie ist die Interessenvertretung der österreichischen E-Wirtschaft. Im Auftrag seiner rund 140 Mitgliedsunternehmen vertritt der Verband im Sinne einer sicheren, sauberen und leistbaren Energiezukunft die Brancheninteressen gegenüber Politik, Verwaltung und Öffentlichkeit. Als erste Anlaufstelle zum Thema Energie arbeitet Oesterreichs Energie eng mit politischen Institutionen, Behörden sowie anderen Verbänden zusammen und bringt seine Expertise lösungsorientiert und kundenzentriert in laufende Debatten ein.

Rückfragehinweis

Mag. Christian Zwitnig, MSc.
Pressesprecher Oesterreichs Energie

Österreichs E-Wirtschaft
Brahmsplatz 3, A-1040 Wien
Tel.: +43 1 50198 260
Mobil: +43 676 845 019 260
E-Mail: presse@oesterreichsenergie.at
www.oesterreichsenergie.at