

Umfrage zum Forschungsprojekt MeRegio

Die Ergebnisse



— EnBW

Daten zur Untersuchung

Titel der Untersuchung	MeRegio: Abschlussbefragung von Teilnehmern
Auftraggeber	EnBW
Untersuchungszeitraum	24. Januar bis 5. Februar 2013
Stichprobengröße	insgesamt 405 Interviews, davon ‣ 250 MeRegio-Teilnehmer mit Stromampel ‣ 155 MeRegio-Teilnehmer mit Steuerbox

Inhaltsverzeichnis

01	Einleitung und Zusammenfassung der Ergebnisse	3
02	Gesamtzufriedenheit mit dem Projekt MeRegio	4
03	Aussagen zur Nutzung von MeRegio	7
04	Erfahrungen mit der automatischen Steuerung der Geräte	8
05	Verbrauchsreduzierende Maßnahmen der Teilnehmer	10
06	Bewertung der unterschiedlichen MeRegio-Tarife	11
07	Kontakt mit dem Kundenservice der EnBW	13
08	Verbesserungsvorschläge der MeRegio-Teilnehmer	16
09	Danksagung	17

Gemeinsam mit mehreren Konsortialpartnern hat die EnBW ein umfangreiches mehrjähriges Forschungsprojekt zur intelligenten Netzsteuerung mit dem Namen „MeRegio“ durchgeführt.

Dabei haben insgesamt rund 1.000 EnBW-Privatkunden in Baden-Württemberg als sogenannte „Impulsgeber“ unterschiedliche Komponenten intelligenter Netzsteuerung getestet.

Das renommierte Markt- und Meinungsforschungsinstitut forsa hat im Auftrag der EnBW begleitend zum MeRegio-Projekt insgesamt zwei Studien durchgeführt, u. a. um von den MeRegio-Teilnehmern zu erfahren, welche Erwartungen sie an das Projekt haben, wie häufig sie die Geräte nutzen, wie zufrieden sie damit sind und welche Verbesserungsvorschläge sie haben. Die erste Studie wurde im Dezember 2010 – also kurz nach Projektstart durchgeführt, die zweite im Februar 2013 – also zum Ende des MeRegio-Projekts.

Insgesamt wurden sowohl bei der ersten als auch bei der zweiten Studie jeweils etwa 400 Teilnehmer befragt.

Die Ergebnisse der beiden Studien lassen sich in aller Kürze wie folgt zusammenfassen:

Die Gesamtzufriedenheit der MeRegio-Teilnehmer hat nach Projektende etwas höhere Werte erreicht als bei der ersten Befragung Ende 2010: 88 Prozent der Befragten geben an, sie seien mit MeRegio insgesamt „außerordentlich zufrieden“, „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“ – bei der ersten Befragung Ende 2010 waren es mit 86 Prozent etwas weniger.

Positiv bewertet werden in beiden Studien grundsätzlich die Steuerungsmöglichkeit der Geräte bzw. des Stromverbrauchs, die dadurch entstehende Transparenz in Bezug auf die Energiekosten des eigenen Haushaltes sowie letztlich die Möglichkeit, den Stromverbrauch sowie die Stromkosten zu reduzieren.

Kritisiert werden dagegen hauptsächlich technische Probleme, die sich im Verlauf der Testphase in einigen Fällen ergeben haben, sowie die zum Teil als eher gering wahrgenommene Höhe der Einsparmöglichkeiten.

Weniger zufrieden waren einzelne MeRegio-Teilnehmer auch mit der Hilfestellung bei Problemen sowie mit den zum Teil als dürftig empfundenen Informationen über den Projektverlauf.

Dennoch haben sich für einen Großteil der Befragten ihre Erwartungen an MeRegio erfüllt, auch wenn die Nutzungsintensitäten der einzelnen Komponenten und das Verlagern von Stromverbräuchen im Laufe der Zeit etwas zurückgegangen sind. Die meisten Befragten würden aber auch in Zukunft gerne zeitabhängige Stromtarife nutzen und erwarten von EnBW eine Fortführung der Aktivitäten aus MeRegio.

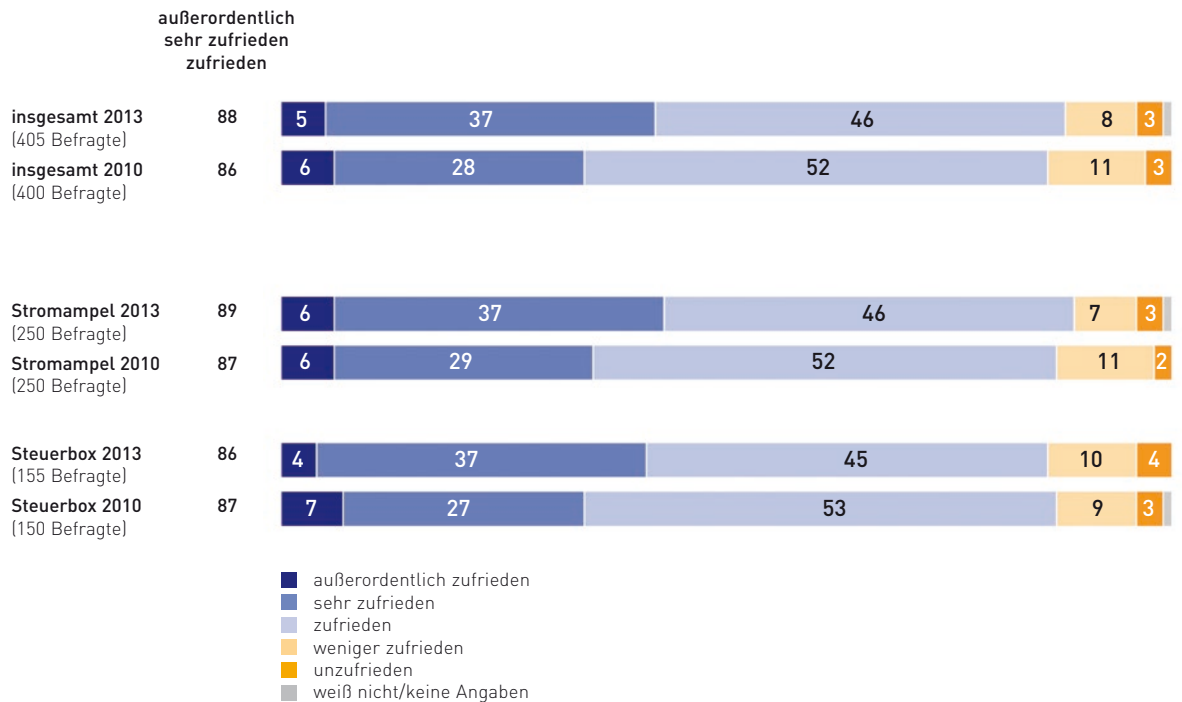
Gesamtzufriedenheit mit dem Projekt MeRegio

Einige ausgewählte Ergebnisse werden wir Ihnen nun im Detail darstellen. Zum Verständnis sind zu den meisten Fragen auch Abbildungen eingefügt.

Bei der Befragung Anfang 2013 waren zusammengefasst 88 Prozent der MeRegio-Teilnehmer mit dem Projekt zufrieden (das entspricht in der Grafik 1 den blau eingefärbten Balken), elf Prozent sagen dagegen, dass sie „weniger zufrieden“ oder „unzufrieden“ waren (siehe Grafik 1).

Grafik 1: Gesamtzufriedenheit mit MeRegio

Frage: Denken Sie doch bitte einmal insgesamt an Ihre persönlichen Erfahrungen mit dem MeRegio-Projekt. Sind Sie damit außerordentlich zufrieden, sehr zufrieden, zufrieden, weniger zufrieden oder unzufrieden?“



Basis: jeweils alle Befragten; Angaben in Prozent

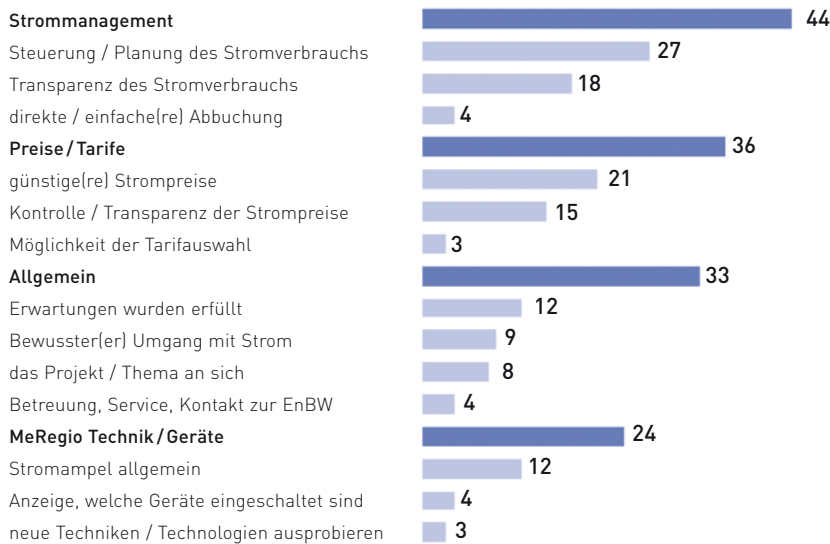
Quelle: forsa

Gesamtzufriedenheit mit dem Projekt MeRegio

In den Grafiken 2 und 3 sehen Sie, wie hohe bzw. geringe Zufriedenheiten begründet werden: eine hohe Zufriedenheit wird überwiegend mit der Möglichkeit, Strom bzw. Stromkosten zu sparen sowie mit der Steuerbarkeit bzw. Transparenz des Verbrauchs erklärt.

Grafik 2: Begründung für Zufriedenheit

Frage: Und warum sind Sie zufrieden?



Offene Frage, Mehrfachnennungen möglich (daher entspricht die Summe der hellblauen Balken nicht den zugehörigen dunkelblauen Balken); aufgeführt sind alle Nennungen ab drei Prozent bei Gesamt.

Basis: 357 Befragte, die außerordentlich, sehr oder eher zufrieden mit MeRegio sind.

Angaben in Prozent

Quelle: forsa

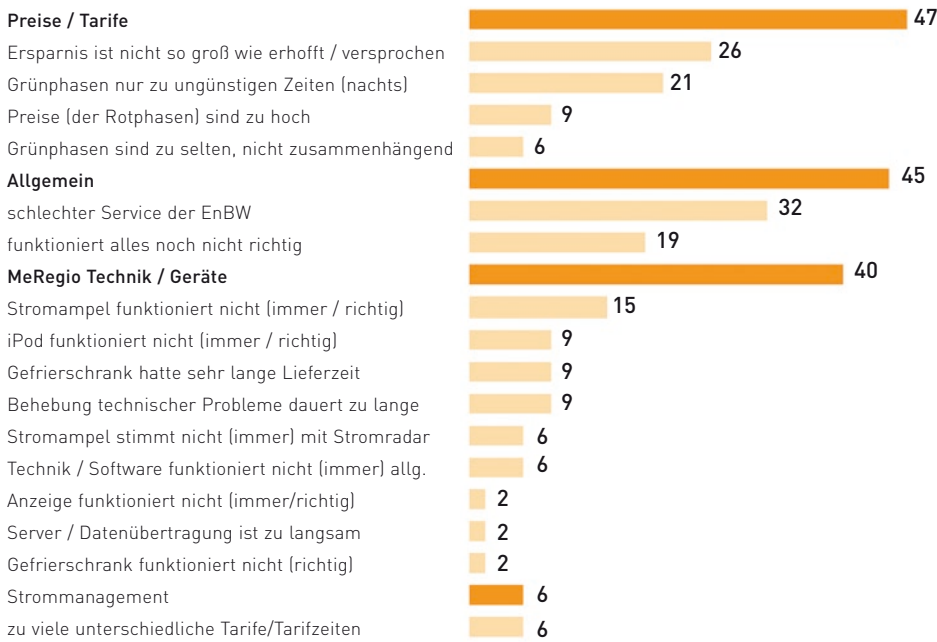
Gesamtzufriedenheit mit dem Projekt MeRegio

Die insgesamt 47 Befragten, die mit MeRegio weniger zufrieden sind, begründen dies hauptsächlich mit letztlich geringen Strom-Einsparmöglichkeiten bzw. „ungünstigen Grünphasen“. Probleme mit dem „Service der EnBW“ werden von insgesamt 15 der Teilnehmer erwähnt,

zudem wird teils nicht oder nur eingeschränkt funktionierende Technik von einigen Befragten erwähnt.

Grafik 3: Begründung für eine (eher) geringe Zufriedenheit*

Frage: Und warum sind Sie weniger zufrieden?



Offene Frage, Mehrfachnennungen möglich (daher entspricht die Summe der hellgelben Balken nicht den dazugehörigen dunkelgelben Balken)/ *geringe Basis. Basis: 47 Befragte, die weniger zufrieden oder unzufrieden mit MeRegio waren; Angaben in Prozent.

Quelle: forsa

In Grafik 4 sehen Sie die Ergebnisse zu einigen detaillierten Fragestellungen, die wir zur Nutzung von MeRegio abgefragt haben.

Nach Abschluss des Projekts stimmen fast alle Teilnehmer (94 %) der Aussage „voll und ganz“ oder „eher“ zu, dass sie „auch in Zukunft einige Haushaltsgeräte zu bestimmten Uhrzeiten nutzen würden, wenn der Strom dann günstiger ist“.

Genau die Hälfte der Befragten gibt an, durch das MeRegio-Projekt sei ihre Stromrechnung deutlich niedriger geworden. Knapp ein Fünftel (18 %) der Teilnehmer stimmt der Aussage zu, dass es für sie zu anstrengend gewesen sei, ihre Gewohnheiten langfristig umzustellen.

Grafik 4: Aussagen zur Nutzung von MeRegio

Frage: Ich lese Ihnen nun einige Aussagen von Impulsgebern im Zusammenhang mit dem MeRegio-Projekt vor. Sagen Sie mir bitte, wie sehr Sie den folgenden Aussagen zustimmen bzw. nicht zustimmen.

Ich würde auch in Zukunft einige Haushaltsgeräte gezielt zu bestimmten Uhrzeiten nutzen, falls der Strom dann günstiger ist.

Durch das MeRegio-Projekt ist meine Stromrechnung deutlich niedriger geworden.

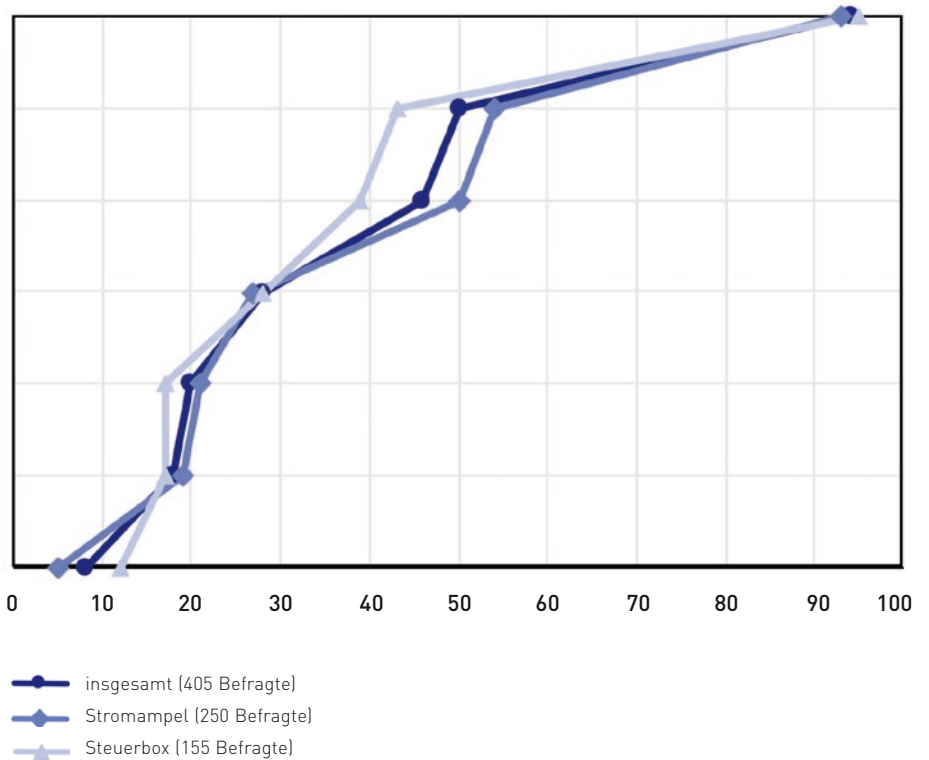
Durch das MeRegio-Projekt ist mein Stromverbrauch deutlich gesunken.

Ich habe die MeRegio-Ausrüstung am Anfang häufig verwendet – zuletzt habe ich mich darum aber kaum noch gekümmert.

Ich musste meine Gewohnheiten während des MeRegio-Projekts mehr umstellen als mir lieb war.

Es war mir letztlich zu aufwendig, mich dauerhaft mit der MeRegio-Ausrüstung zu beschäftigen.

Die Bedienung war mir insgesamt zu kompliziert.



Basis: 405 Befragte; Angaben in Prozent.

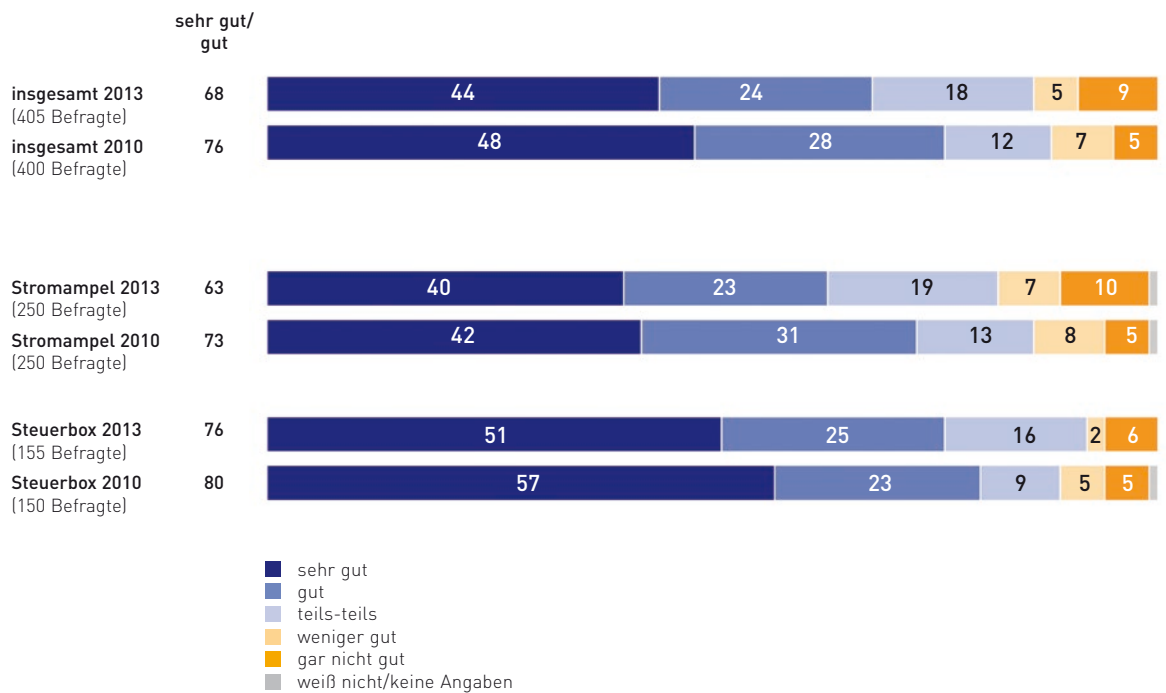
Quelle: forsa

Erfahrungen mit der automatischen Steuerung der Geräte

Die Idee der automatischen Steuerung von Haushaltsgeräten durch den Energieanbieter wird aktuell von gut zwei Dritteln (68 %) der Teilnehmer als (sehr) gut bezeichnet. Damit bleibt die Akzeptanz der automatischen Steuerung auch gegenüber dem Jahr 2010 (76 %) auf einem recht hohen Niveau.

Grafik 5: Akzeptanz der automatischen Steuerung von Haushaltsgeräten durch den Energieversorger

Frage: Finden Sie persönlich eine solche automatische Steuerung von Haushaltsgeräten durch den Energieanbieter sehr gut, gut, teils-teils, weniger gut oder gar nicht gut?



Basis: jeweils alle Befragten; Angaben in Prozent

Quelle: forsa

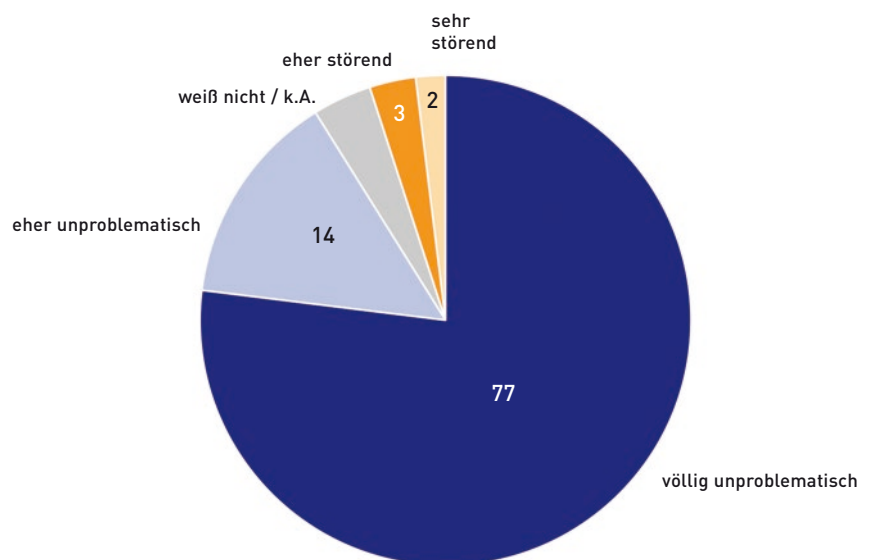
Erfahrungen mit der automatischen Steuerung der Geräte

Im konkreten Fall der teilweisen Steuerung des Gefrierschranks bzw. des Geschirrspülers durch die EnBW zeigt sich aber, dass dies ganz überwiegend als unproblematisch (77 %) empfunden wird.

Grafik 6: Akzeptanz der automatischen Steuerung von Haushaltsgeräten durch den Energieversorger

Frage: In Ihrem Haushalt wurden im Rahmen von MeRegio ja der Gefrierschrank bzw. der Geschirrspüler teilweise durch den Stromversorger gesteuert. Haben Sie das als völlig unproblematisch, eher unproblematisch, eher störend oder als sehr störend empfunden?

Die teilweise Steuerung des Gefrierschranks bzw. des Geschirrspülers durch den Stromversorger wird empfunden als ...



Basis: 148 Befragte mit Steuerbox und Use Case Liebherr, Joonior und/oder BSH; Angaben in Prozent

Quelle: forsa

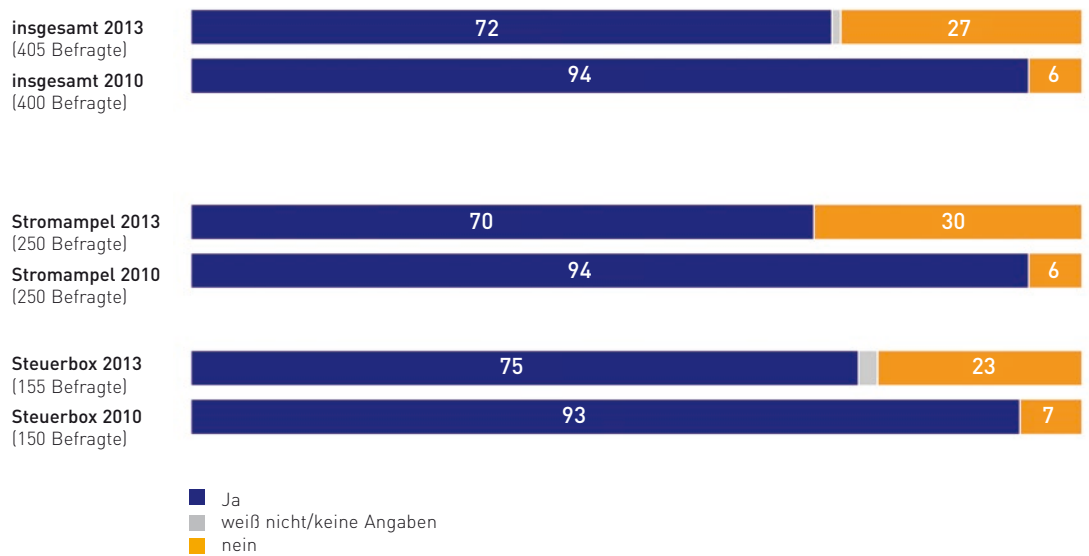
Verbrauchsreduzierende Maßnahmen der Teilnehmer

Bei unserer zweiten Befragung haben wir festgestellt, dass die „Umsetzung von verbrauchsreduzierenden Maßnahmen“ etwas abgenommen hat: 72 Prozent aller Teilnehmer haben am Ende des Projekts noch Maßnahmen zur Verlagerung oder Reduzierung des Stromverbrauchs umgesetzt – bei der ersten Befragung waren es noch 94 Prozent. Zum einem gewissen Teil ist dieser Rückgang aber sicher dadurch erklärbar, dass am Anfang einer Testphase mehr „ausprobiert“ wird als am Ende.

Die am häufigsten umgesetzte Maßnahme ist dabei aber nach wie vor die Verlagerung bzw. Nutzung von Geräten in den „grünen Phasen“.

Grafik 7: Umsetzung von verbrauchsreduzierenden Maßnahmen durch die Teilnehmer

Frage: Hatten Sie am Ende des MeRegio-Projekts immer noch Maßnahmen zur Verlagerung oder zur Reduzierung Ihres Stromverbrauches umgesetzt?



Basis: jeweils alle Befragten; Angaben in Prozent

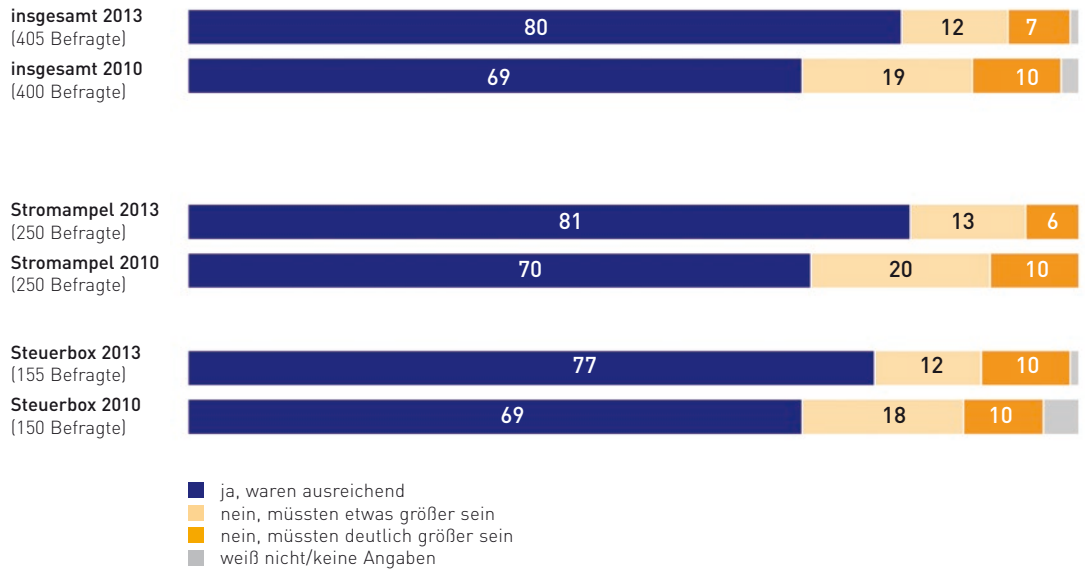
Quelle: forsa

Bewertung der unterschiedlichen MeRegio-Tarife

Acht von zehn Befragten hielten die Tarifspreizung zwischen Februar 2010 und Februar 2012 („roter“ Normalstrom 25 Cent pro Kilowattstunde, „gelber“ Sparstrom 20 Cent und „grüner“ Supersparstrom 15 Cent) für ausreichend, um zu Verlagerungen der Stromverbräuche motiviert zu werden – insgesamt 19 Prozent der MeRegio-Teilnehmer waren gegenteiliger Meinung.

Grafik 8: Bewertung des von Frühjahr 2010 bis Frühjahr 2012 gültigen Tarifs

Frage: Bei MeRegio kostete der „rote“ Normalstrom 25 Cent pro kWh, der „gelbe“ Sparstrom 20 Cent und der „grüne“ Supersparstrom 15 Cent. Waren diese Preisunterschiede ausreichend, um Sie zum Verlagern von Stromverbräuchen in günstigere Zeiten zu motivieren?



Basis: jeweils alle Befragten; Angaben in Prozent

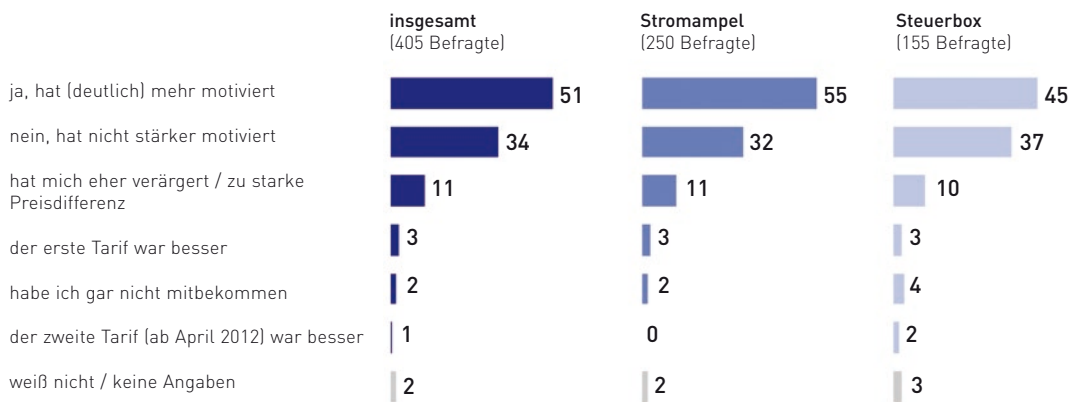
Quelle: forsa

Bewertung der unterschiedlichen MeRegio-Tarife

Die Bewertung des Preismodells am Ende des MeRegio-Projekts (rote Tarifstufe: 90 Cent pro Kilowattstunde, „gelb“: 28 Cent und „grün“: 18 Cent) fällt dagegen deutlich uneinheitlicher aus: gut die Hälfte (51 %) der Teilnehmer sagt, diese stärkere Spreizung des Tarifs hätte sie (deutlich) mehr zu Verbrauchsverlagerungen motiviert, 34 Prozent sind aber nicht dieser Meinung, und elf Prozent geben sogar an, dass sie diese starke Tarifspreizung verärgert habe.

Grafik 9: Bewertung des Tarifs am Ende des MeRegio-Projekts

Frage: Ab April 2012 war dann ja die „rote“ Tarifstufe mit 90 Cent pro kWh mehr als dreimal so teuer wie der „gelbe“ Sparstrom mit 28 Cent und fünfmal so teuer wie der „grüne“ Supersparstrom mit 18 Cent. Dafür waren dann aber auch nur noch wenige Stunden pro Monat „rot“ und zwei Drittel der Zeit „grün“. Wie fanden Sie dieses Tarifmodell? Hat es Sie stärker zum Verlagern von Stromverbräuchen in Sparstromzeiten motiviert?



Offene Frage, Mehrfachnennungen möglich
Basis: alle Befragten; Angaben in Prozent

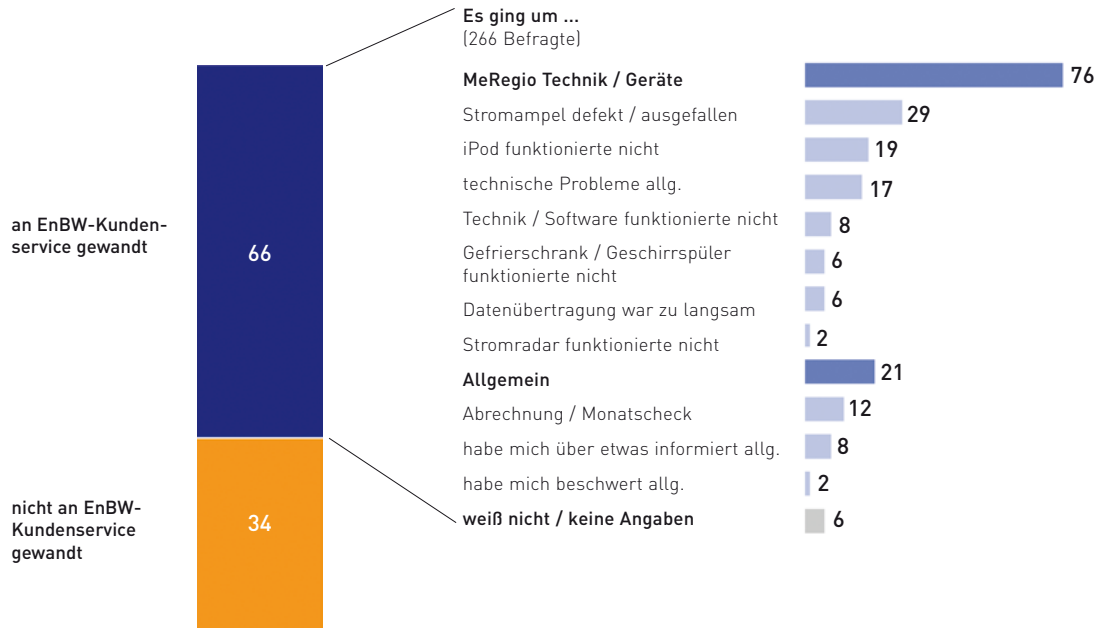
Quelle: forsa

Kontakt mit dem Kundenservice der EnBW

Zwei Drittel (66 %) der MeRegio-Teilnehmer gaben an, dass sie im Laufe des MeRegio-Projekts mit der EnBW Kontakt aufgenommen haben. Der Grund für die Kontaktaufnahme war dabei weitaus am häufigsten technischer Natur.

Grafik 10: Kontaktaufnahme mit dem EnBW-Service sowie Grund für die Kontaktaufnahme

Frage: Um welche Frage oder um was für ein Problem ging es dabei?



Angaben in Prozent

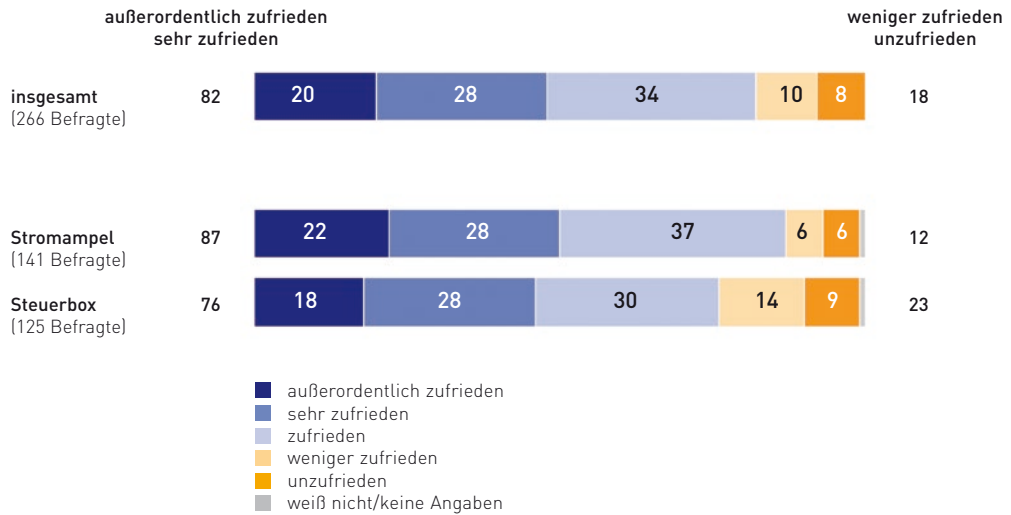
Quelle: forsa

Kontakt mit dem Kundenservice der EnBW

Mit der Reaktion der EnBW bei einem Anliegen bzw. bei einem Problem sind 82 Prozent der Teilnehmer „außerordentlich zufrieden“, „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“, insgesamt knapp ein Fünftel (18 %) zeigt sich eher unzufrieden.

Grafik 11: Kontaktaufnahme mit dem EnBW-Service sowie Grund für die Kontaktaufnahme

Frage: Und waren Sie mit der Reaktion der EnBW außerordentlich zufrieden, sehr zufrieden, zufrieden, weniger zufrieden oder unzufrieden?



Basis: Befragte, die sich an den EnBW-Kundenservice gewandt haben

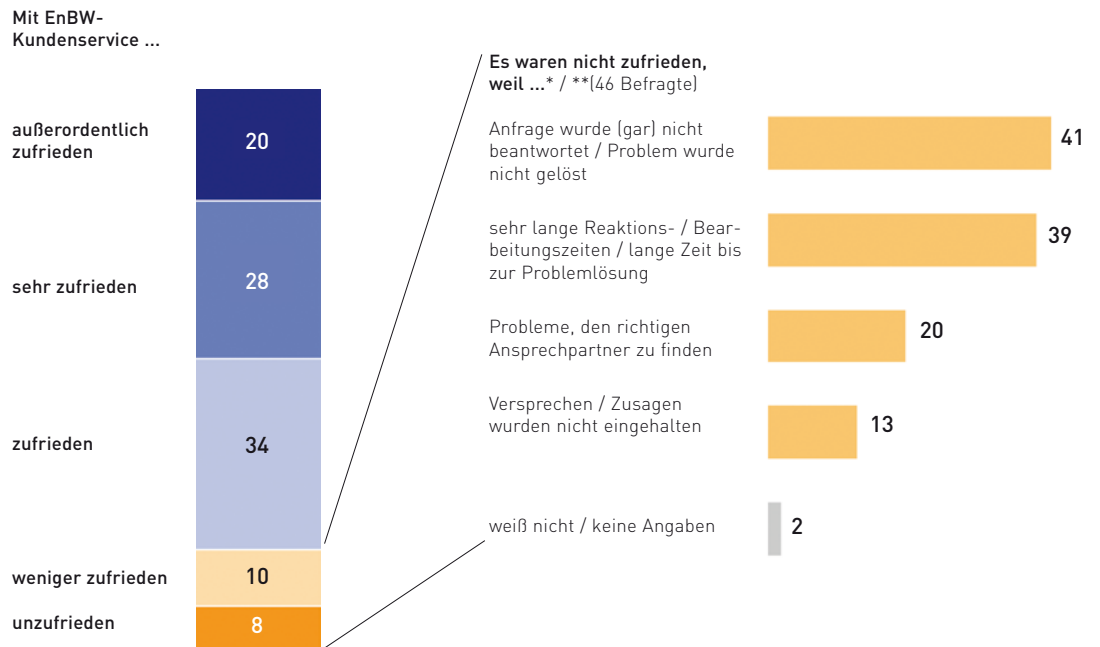
Quelle: forsa

Kontakt mit dem Kundenservice der EnBW

Die wenigen Unzufriedenen (insgesamt 46 Teilnehmer) begründen dies hauptsächlich damit, dass ihre Anfrage nicht beantwortet oder gelöst wurde sowie mit den zum Teil langen Reaktionszeiten des EnBW-Service.

Grafik 12: Grund für die Unzufriedenheit mit der Bearbeitung eines Anliegens

Frage: Und warum waren Sie mit der Reaktion der EnBW nicht zufrieden?



* Offene Frage, Mehrfachnennungen möglich / ** geringe Basis Angaben in Prozent

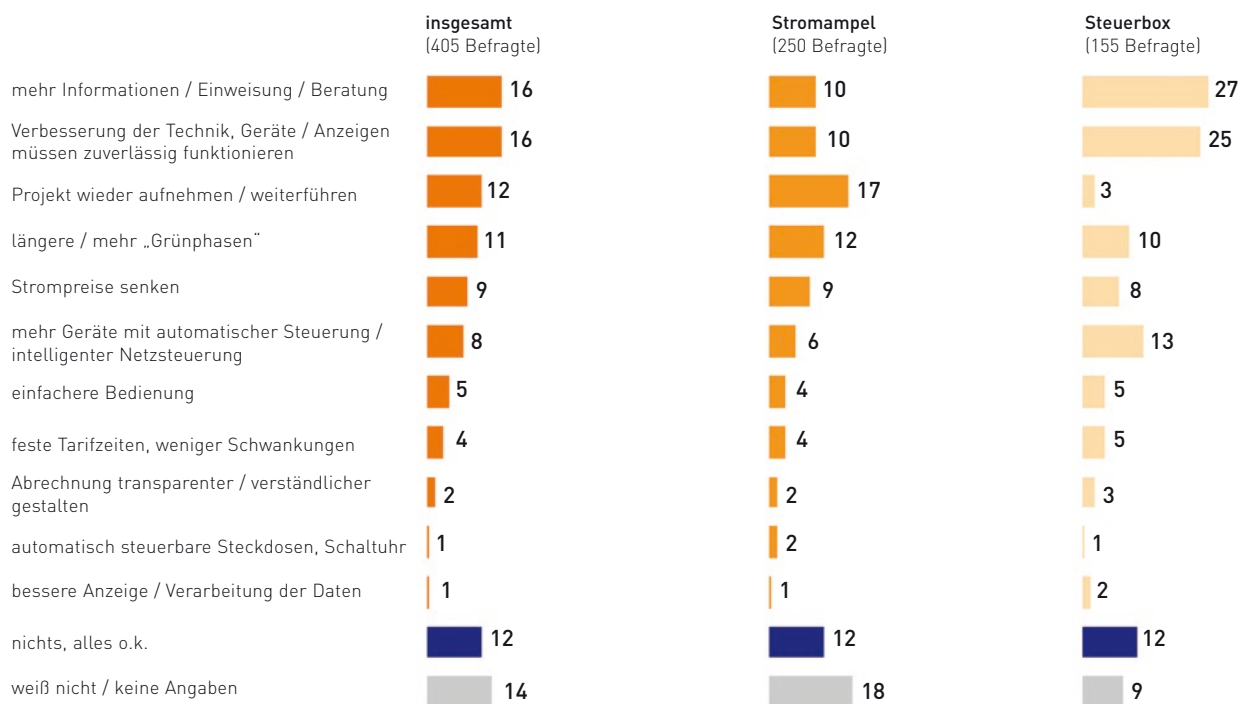
Quelle: forsa

Verbesserungsvorschläge der MeRegio-Teilnehmer

Bei den geäußerten Verbesserungsvorschlägen der MeRegio-Teilnehmer wird häufig der Wunsch nach mehr Informationen bzw. mehr Beratung genannt. Auch die Lösung technischer Probleme wird häufig gefordert – vor allem von Befragten mit einer Steuerbox. Teilnehmer mit einer Stromampel wünschen sich am häufigsten, dass das Projekt fortgeführt wird, wie es bei den Teilnehmern mit Steuerbox der Fall ist.

Grafik 13: Verbesserungsvorschläge der MeRegio-Teilnehmer

Frage: Was könnte Ihrer Meinung nach bei MeRegio insgesamt noch verbessert werden?
Bitte sagen Sie mir alles, was Ihnen einfällt?



Offene Frage, Mehrfachnennungen möglich
Basis: alle Befragten; Angaben in Prozent

Quelle: forsa

Für die aktive Mitarbeit der MeRegio-Teilnehmer möchte die EnBW in diesem Rahmen noch einmal ein herzliches Dankeschön aussprechen.

Dies betrifft zum einen die Bereitschaft vieler Teilnehmer bei Kundenbefragungen eigene Projekterfahrungen aktiv einzubringen und damit der EnBW die Möglichkeit zu verschaffen, ihre Produkte und Prozesse weiter zu verbessern.

Zum anderen gilt der Dank insbesondere auch dem großen Engagement aller Teilnehmer über die gesamte Dauer des Forschungsprojekts.

Die Bereitschaft der MeRegio-Teilnehmer am Forschungsprojekt teilzunehmen, war einer der wesentlichen Erfolgsfaktoren für das Gelingen dieses Vorhabens.

Die wertvollen Erfahrungen aus dem MeRegio-Projekt wird die EnBW in nachfolgende Projekte einfließen lassen, um die Zukunft der Energieversorgung gemeinsam mit ihren Kunden erfolgreich zu gestalten.