

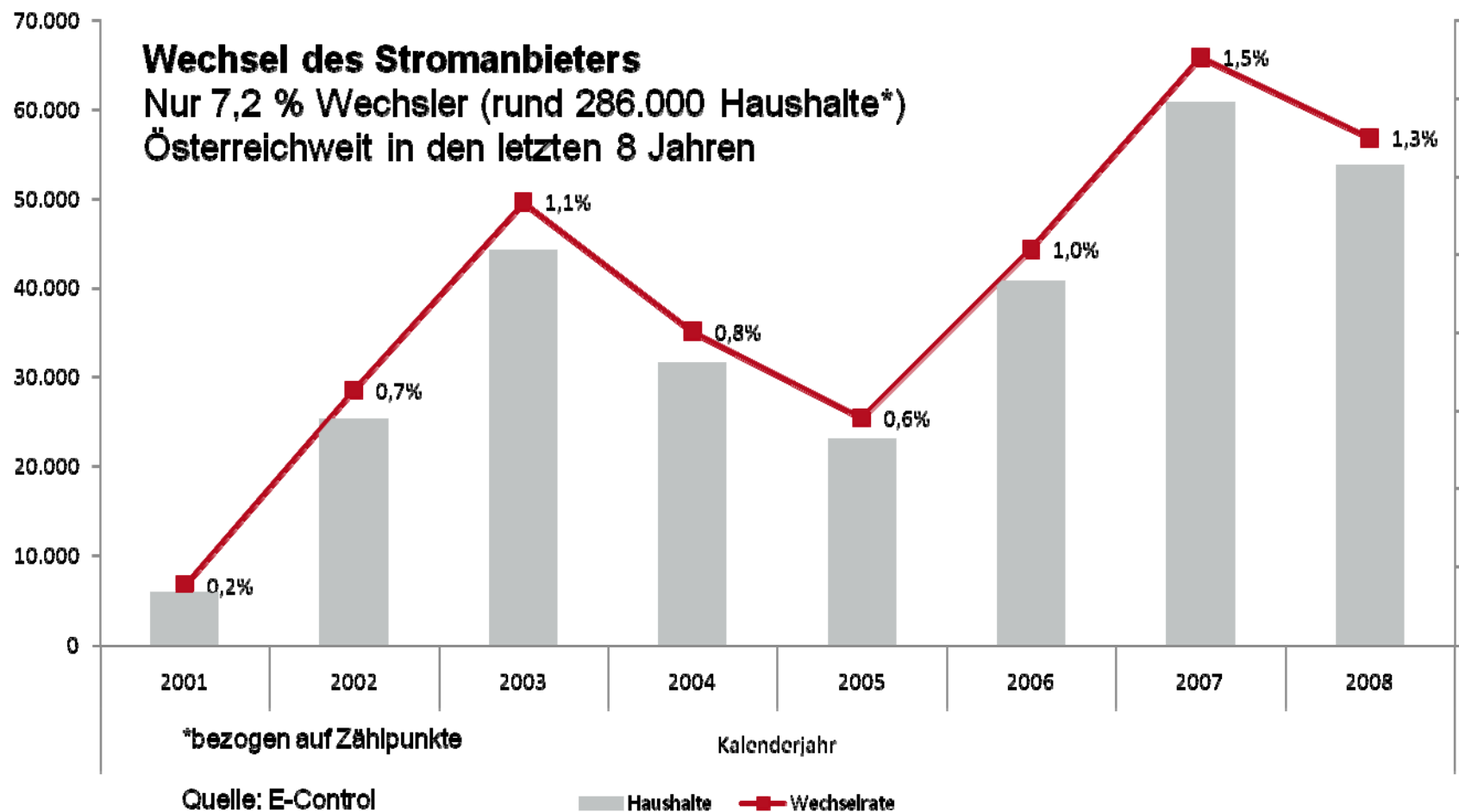
# „Die Liberalisierung aus Perspektive der EndverbraucherInnen“

Eine qualitativ-psychologische Analyse

Mag. Monika Oberzaucher, significa e.U. Marktforschung



# Die widerständige Wechselbereitschaft



## Feststellbare Phänomene

Trotz einer generell positiven Einstellung zur Liberalisierung, zeigen die VerbraucherInnen nur mäßig hohes Interesse an dieser

Trotz Unzufriedenheit mit ihrem derzeitigen Lieferanten, halten die VerbraucherInnen ihm die Treue

Höhere Energiekosten veranlassen die VerbraucherInnen eher dazu über Energiesparmaßnahmen nachzudenken, weniger über einen Wechsel

VerbraucherInnen machen von möglichen Einsparungen durch einen Wechsel nicht Gebrauch

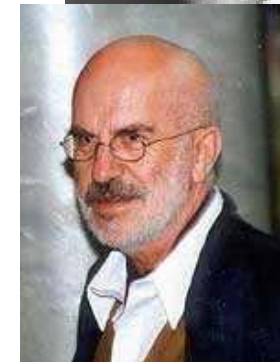
# Was steckt dahinter



# Antworten gibt eine qualitativ-psychologische Analyse

## Analysekonzept der Morphologischen Wirkungspsychologie

- Weiterentwicklung des tiefenpsychologischen Analysekonzepts Sigmund Freuds durch Prof. Dr. Wilhelm Salber am Psychologischen Institut der Universität Köln
- Seit 20 Jahren Anwendung in der Markt-, Kultur- und Medienforschung
- Aufdeckung der bewussten und unbewussten Wirkungen auf das Verbraucherverhalten



# Was beeinflusst die Wechselbereitschaft?

- Das Besondere am Produkt Energie
- Das Besondere am Bezug von Energie
- Die besondere Beziehung zu den Energieversorgern



Alexey Klementiev/fotolia

# Das Besondere am Produkt Energie

**Abstrakt, sinnlich nicht fassbar**

Strom ist als Produkt nur mittelbar über Elektrogeräte erlebbar.

- Energieverbrauch wird von den VerbraucherInnen nicht bewusst wahrgenommen



# Das Besondere am Produkt Energie

## Selbstverständlich

Energie ist einfach da. Wie die Luft zum Atmen und das Wasser aus der Leitung.

- Man steckt einfach an und hat Strom





# Das Besondere am Produkt Energie

## Gefährlich und unentbehrlich

Energie kommt erst dann ins Bewusstsein, wenn sie einmal nicht vorhanden ist oder sich unangenehm bemerkbar macht.

- Energie ist die Grundlage des modernen Lebens



Alfred Borchard/pixelio





# Das Besondere am Bezug von Energie

## Der Bezug von Energie stellt keine „normale“ Kaufhandlung dar

- Der Bezug von Energie sichert die Teilnahme an unserer modernen Wohlstandsgesellschaft.
  - Erlebbare Kultur, Zivilisation, Heimat
  - Geborgenheit und Sicherheit
- Die VerbraucherInnen kaufen keinen Strom/Gas im Einzelnen sondern beziehen eine Versorgungssicherheit



c.chabal/fotolia

# Das Besondere am Bezug von Energie

**Der Preis für Energie besitzt einen anderen Stellenwert als bei einem „normalen“ Konsumgut**

*„Das sind vorgegebene Gebühren, da kannst eh nicht viel tun.“*

*„Die Jahresabrechnung ist jedes Jahr höher. Ich nehme es hin, ich kann es eh nicht ändern.“*

- **Energiekosten werden als Gebühr für die Versorgungssicherheit gesehen**



Andreas F./fotolia

## Beziehung zu den Energieversorgern

### „Lieferant“ = „Versorger“

Die Bindung zu den angestammten Versorgern beruht auf einer langjährigen konstanten Beziehung

Große Institutionen mit elterlichen Zügen

- „Mütterliche“ Versorgung

- „Väterliche“ Autorität

Energieversorger sind mächtige Apparate, die das abstrakte Produkt Energie bändigen, kanalisieren und verteilen können

➤ Grundempfinden „elterlich“ versorgt zu werden



fotolia



fotolia

# Wechsel führt zu innerem Konflikt

## Gewinn an Souveränität versus Aufgabe der bisherigen Bindung

### Chance

- aus der „elterlichen“ Beziehung zu den angestammten Versorgern herauszuwachsen
- Kosten zu sparen



### Unsicherheit

- Beziehung zu den neuen Anbietern?
- Wie funktioniert der Übergang?



## Wechsel führt zu innerem Konflikt

*„Die Alternativenanbieter sind alle sehr aktiv geworden und auch an uns heran getreten. Ich konnte mich nicht entschließen – jetzt ist es günstig, aber wie sieht es in 3 Jahren aus? Richtiges Vertrauen ist noch nicht da. Ich würde aber wechseln wenn es solide aussieht.“*

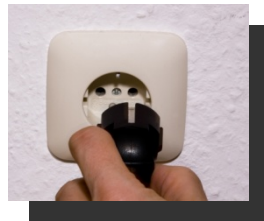
*“Den Energieanbieter zu wechseln ist zu umständlich, ich glaube auch nicht, dass das was bringt.“*

# Reaktion auf die Liberalisierung

Es lassen sich 2 grundsätzliche VerbraucherInnentypen erkennen



„Versorgungsgläubige“



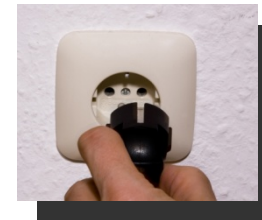
„Emanzipierte Rechner“



# Reaktion auf die Liberalisierung

## „Versorgungsgläubige“

- geringe Wechselbereitschaft
- Information wird als Bringschuld angesehen
- brauchen zusätzliche Absicherung bei einem Wechsel  
z.B. Empfehlungen von Personen, die bereits gewechselt haben



*„Man bezieht den Strom von dort, wo man ihn her bekommt. Ich denke nicht darüber nach zu wechseln.“*



# Reaktion auf die Liberalisierung

## „Emanzipierte Rechner“

- hohe Wechselbereitschaft
- informieren sich aktiv
- empfinden die Liberalisierungseffekte als zu gering
- erwarten mehr Preiswettbewerb

*„Es ist nicht fair die Leitungskosten auf den Endkonsumenten auszulagern. Eine Liberalisierung schaut für mich anders aus.“*



# Resümee

Die Liberalisierung fordert vom Einzelnen die bewusste Auseinandersetzung mit dem Thema Energie

- stellt die Selbstverständlichkeit der Versorgung in Frage
- macht die Abhängigkeit von Energie bewusst
- zwingt dazu eine langjährige sichere Versorgungsverbinding in Frage zu stellen

➤ psychologische Verunsicherung



## Resümee

Psychologische  
Verunsicherung  
(Wechselkosten)



Möglichkeit  
Kosten zu  
sparen

➤ Widerständige Wechselbereitschaft

## Kontakt & Informationen

**significa e.U.**

Marktforschung

Mag. Monika Oberzaucher

T: +43 699 18412591

E-Mail: [office@significa.at](mailto:office@significa.at)

[www.significa.at](http://www.significa.at)