Kundenorientierung gefragt

Autor(en): **Waldmeier, Nico / Brunold, Martina**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Bulletin.ch : Fachzeitschrift und Verbandsinformationen von Electrosuisse, VSE = revue spécialisée et informations des associations Electrosuisse, AES**

Band (Jahr): **102 (2011)**

Heft 5

PDF erstellt am: **04.06.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-856809

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Kundenorientierung gefragt

Ergebnisse der PwC-Studie «Offene Kundenwünsche - Schweizer Energiemarkt 2011»

Die Mehrheit der Elektrizitätsversorgungsunternehmen (EVU) geht von einem Wechsel zur Anreizregulierung aus. Dies zeigt die PwC-Studie zum Schweizer Energiemarkt 2011. Sowohl Versorger als auch Verbraucher erwarten nach wie vor substanzielle Preisanstiege. Immer mehr EVUs glauben zudem, dass sie von einer Konsolidierung betroffen sein werden. Interessanterweise schätzen Kunden und Versorger die Kundenzufriedenheit und Wechselbereitschaft völlig unterschiedlich ein.

Nico Waldmeier, Martina Brunold

Gemeinsam mit den Elektrizitätsversorgungsunternehmen (EVU) und den grössten Verbrauchern nahm das Beratungsunternehmen PwC die aktuelle Situation der Schweizer Energiebranche unter die Lupe und veröffentlichte die Resultate in der Studie «Offene Kundenwünsche – Schweizer Energiemarkt 2011». Insgesamt beteiligten sich 118 Führungskräfte aus der ganzen Schweiz an der Befragung zu diesen sechs Themen: regulatorische Rahmenbedingungen, Strompreise und -mengen, erneuerbare Energien, Konsolidierung, Differenzierung und Sicherstellung der Kundenzufriedenheit sowie Branchenimage. Zum ersten Mal erfasst die Studienreihe die Meinung der Grosskunden und stellt sie derjenigen der EVU gegenüber.

Anreizregulierung und Marktzugang

Die erste Phase der Schweizer Strommarktliberalisierung wurde mit der partiellen Öffnung des Strommarkts am 1. Januar 2009 eingeleitet. Seither können alle Kunden mit einem Jahresverbrauch von über 100 MWh ihren Lieferanten frei wählen. Die Stromunternehmen schätzen den Einfluss dieser Teilöffnung auf ihre Gesellschaft mehrheitlich als hoch ein (41 %). Nur wenige Führungspersönlichkeiten bezeichnen ihn als gering oder äusserst gering (7 %). Die Einschätzungen auf der Kundenseite präsentieren sich ausgeglichen.

Ab der geplanten zweiten Phase der Marktliberalisierung können zudem alle Kunden mit einem Jahresverbrauch von unter 100 MWh ihren Lieferanten frei wählen. Die EVU erwarten mit der damit verbundenen, massiv höheren Zahl freier Kunden (insbesondere Haushalte) einen eher grösseren Einfluss dieser zweiten Phase der Liberalisierung auf ihr Unternehmen. Erstaunlicherweise schreiben die Grosskunden der zweiten Liberalisierungsphase insgesamt eine ähnlich hohe Bedeutung zu, obwohl sie vor allem von der ersten betroffen waren. Insgesamt gewichten die Grossverbraucher die Bedeutung der Liberalisierung heterogen (Bild 1).

93 % der EVU erwarten von der zweiten Phase der Strommarktliberalisierung – in Anlehnung an die Regulierungen in anderen europäischen Ländern – hauptsächlich Veränderungen aus einem Wechsel von der Kosten- zur Anreizregu-

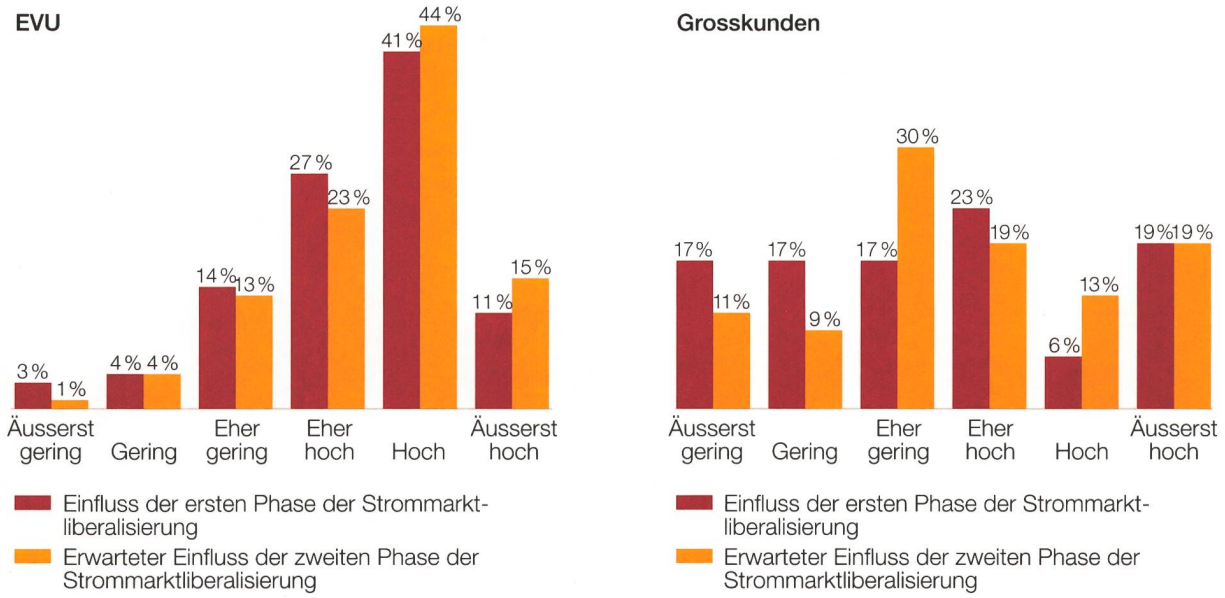


Bild 1 Wie bewerten Sie den Einfluss der Strommarktliberalisierung auf Ihr Unternehmen?
Werte gerundet, Skala: Zustimmung in %.

lierung. Die Grosskunden hingegen sehen die Hauptveränderungen beim Marktzutritt – mit 85 % bei der Freiheit als Kunde und mit 79 % beim Wahlmodell der abgesicherten Stromversorgung. Ein kleinerer Anteil der Stromanbieter (37 %) und auch der Käufer (49 %) geht von Neuerungen bei der Ausprägung des Unbundlings aus **(Bild 2)**.

Steigende Energiepreise

Heute erwarten 96 % der EVUs einen Anstieg des Strompreises (ohne Netznutzungsentgelt und Abgaben) innerhalb der nächsten ein bis zwei Jahre; 31 % prophezeien sogar über 10 %. Langfristig gehen 76 % der Energielieferanten von einer Strompreiserhöhung um über 10 % aus.

In starkem Gegensatz dazu steht die Annahme der Käufer: 25 % gehen sogar von einer Preissenkung in den nächsten ein bis zwei Jahren aus. Auch für die kommenden drei bis fünf Jahre sehen die Verbraucher deutlich geringeren Preiserhöhungen entgegen als die EVU. Während rund drei Viertel der Stromanbieter mit Preisanstiegen von über 10 % rechnen, prognostizieren nur knapp die Hälfte der Kunden einen solchen Aufschlag **(Bild 3)**.

Uneinigkeit beim Netznutzungsentgelt

Bei der Preisentwicklung des Netznutzungsentgelts teilen sich die Meinungen der Studienteilnehmer. Die Mehrheit ist sich allerdings einig, dass die Veränderungen in diesem Bereich in den kommenden Jahren unter 10 % bleiben werden. Dies kann als Vertrauensbeweis in die Arbeit der Eidgenössischen Elektrizitätskommission (ElCom) und in die preisregulierende Wirkung der Gesetzgebung gewertet werden. Interessant ist, dass die grossen Verbraucher längerfristig eher Preiserhöhungen in grösserem Ausmass (> 10 %) voraussagen als die Versorgungsunternehmen **(Bild 4)**.

Mehr Vorlieferanten und Eigenproduktion bei den EVU

Rund 70 % der Anbieter beziehen ihre Energie heute von einem einzigen Vorlieferanten. Diese Tatsache wird sich nach Auffassung der EVUs in den nächsten fünf Jahren drastisch ändern: Der Anteil soll auf 30 % zurückgehen. Insgesamt werden sich dennoch die meisten Energieversorger auf wenige Vorlieferanten konzentrieren.

Der Anteil der Eigenproduktion der Energieversorger ist heute gering und wird es auch in Zukunft bleiben. Dies ergibt

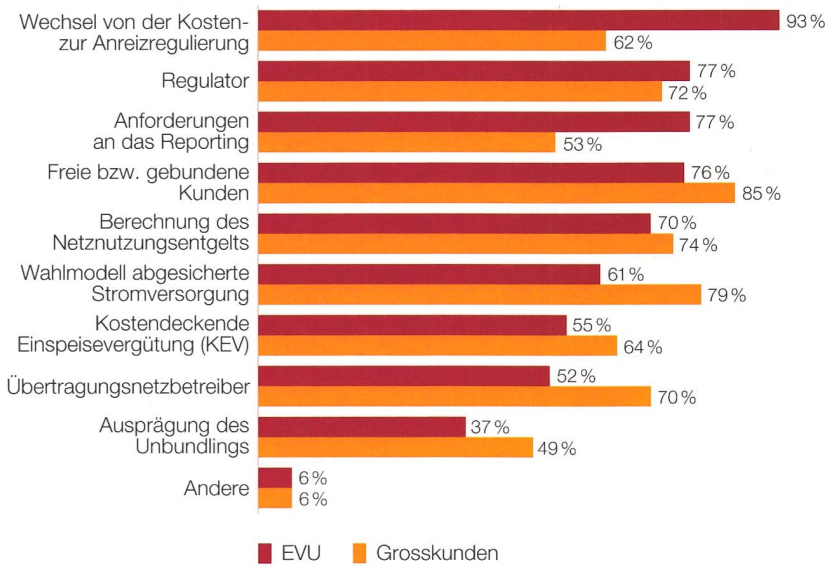


Bild 2 In welchen Bereichen wird die anstehende Revision der Stromgesetzgebung etwas verändern?
Werte gerundet, Skala: Zustimmung in %.

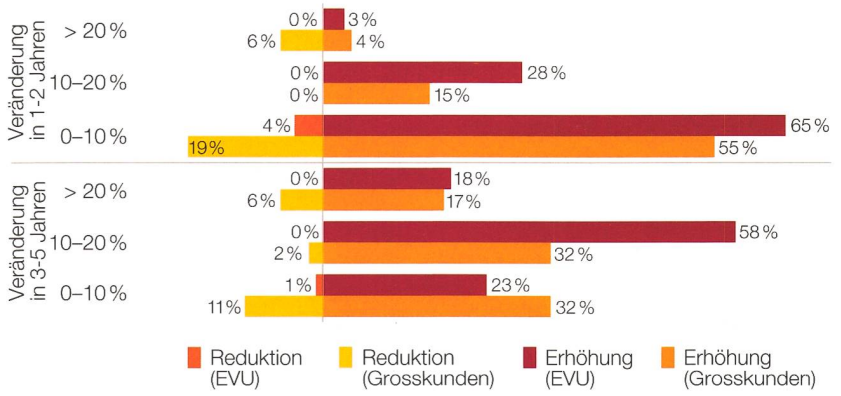


Bild 3 Welche Entwicklung erwarten Sie beim Strompreis ohne Netznutzungsentgelte und Abgaben?
Werte gerundet, Skala: Zustimmung in %.

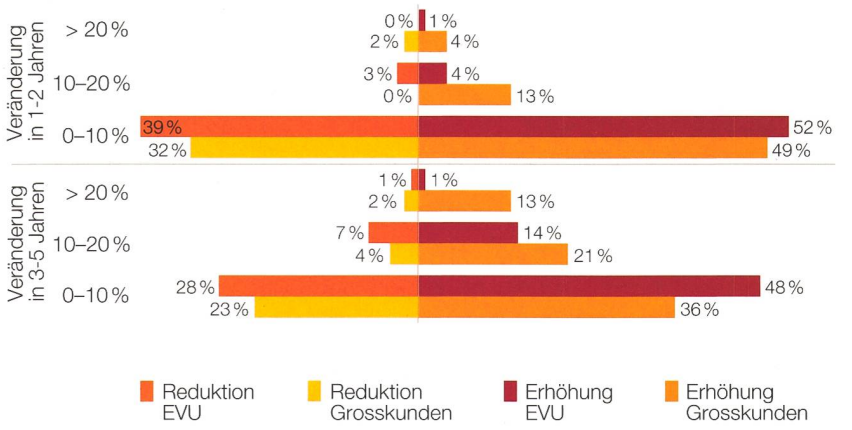


Bild 4 Welche Preisentwicklung erwarten Sie bei den Nutzungsentgelten?
Werte gerundet, Skala: Zustimmung in %.

sich aus der aktuellen Struktur der Schweizer Versorgungslandschaft. Dennoch scheinen immer mehr Versorger wenigstens einen kleinen Teil ihres Energieabsatzes selber produzieren zu wollen. Während der Anteil der Eigenproduktion bei rund 56 % der Anbieter heute unter 5 % liegt, beabsichtigt rund die Hälfte, die Eigenproduktion in den kommenden fünf Jahren auf 5 bis 10 % zu erhöhen. Diese Erhöhung scheint mit dem wachsenden Interesse an erneuerbaren Energien verbunden zu sein.

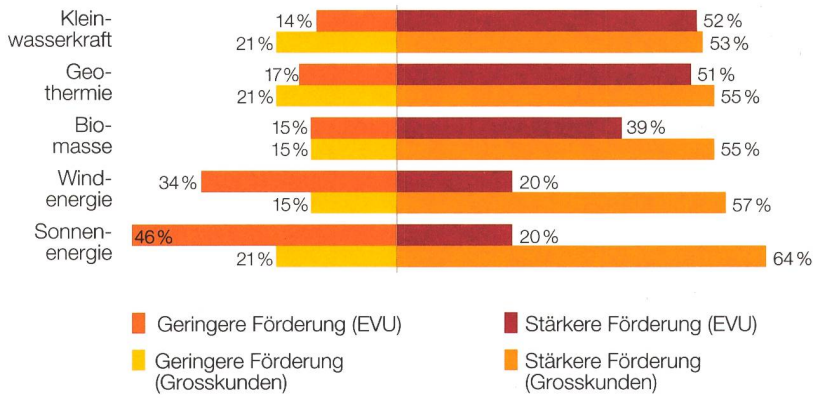


Bild 5 Welche Technologien sollten in den nächsten drei Jahren stärker bzw. geringer als heute durch die KEV gefördert werden?
Werte gerundet, nur Aussagen zu Veränderungen berücksichtigt, Skala: Zustimmung in %.

Breiteres Lieferantenportfolio

68 % der Grosskunden beziehen ihre Energiemenge heute von nur einem Versorger. Nach eigenen Angaben wird sich diese Zahl in fünf Jahren fast halbieren. Bemerkenswert ist, dass die Käufer mit mehr als fünf Stromlieferanten (in der Regel «Multisite»-Kunden) in fünf Jahren ihren Einkauf eher bündeln möchten. Trotzdem erachten sie langfristige Verträge mit einem Stromlieferanten weiterhin als wichtigstes Instrument zur Sicherstellung der Energiebeschaffung. Diese Aussagen deuten auf eine Diversifizierung bei gleichzeitiger Beibehaltung eines Hauptlieferanten hin.

68 % der EVU gehen davon aus, dass sich bis zu 5 % ihrer heutigen Kunden in den kommenden fünf Jahren an Kraftwerken beteiligen werden. 11 % der Grosskunden fassen selber einen Kauf von Anteilen an Kraftwerken ins Auge. Dies zeigt, dass ein kleiner, aber relevanter Anteil der Energieverbraucher versucht, ihren Strombedarf durch eigene Produktionskapazitäten zu decken.

Erneuerbare Energien im Aufwind

Die Aussagen der beiden Erhebungsgruppen zur zukünftigen Relevanz der verschiedenen Energieträger gehen tendenziell in die gleiche Richtung. Rund drei Viertel der EVUs und Grosskunden rechnen damit, dass die Energieproduktion mit fossilen Brennstoffen in den nächsten fünf Jahren stark an Bedeutung verlieren wird. Der Bau von Gaskombikraftwerken scheint somit nicht als wahrscheinliches Szenario in die Überlegungen einzufliessen.

Bei den erneuerbaren Energien rechnen zwischen 65 % (Geothermie) und 90 % (Wasserkraft) der EVUs damit, dass die Relevanz in ihrem Energieportfolio zunehmen wird. Sie setzen damit zum Teil deutlich stärker auf die erneuerbaren Energien als die Kunden.

KEV kritisch beurteilt

Die Befragten stehen der kostendeckenden Einspeisevergütung (KEV) als Anreizsystem für erneuerbare Energien äusserst kritisch gegenüber. Nur gerade 49 % der Stromlieferanten und 53 % der Grosskunden halten sie für ein geeignetes Instrument. Auf die Frage, wie sich die Förderungsleistungen der KEV verändern liessen, antworten die EVUs, dass Kleinwasserkraft (52 %), Geothermie (51 %) und in geringerem Ausmass auch Biomasse (39 %) stärker gefördert werden sollten. Ein beachtlicher Anteil spricht sich für eine schwächere Förderung der Sonnenenergie (46 %) und Windenergie (34 %) aus (Bild 5).

Diese Absage an die nationale Unterstützung von Wind- und Sonnenenergie ist vermutlich in erster Linie auf die geografischen Produktionsbedingungen in der Schweiz zurückzuführen, die verglichen mit anderen Regionen ungünstig sind. So investieren die Schweizer Energieanbieter derzeit vor allem in Windenergie im Ausland. Die Grosskunden äusserten hingegen den Wunsch, alle Technologien stärker zu fördern.

EVUs zunehmend unter Druck

Analog zu den PwC-Energiestudien 2008 und 2009 geht eine Mehrheit beider befragten Gruppen davon aus, dass die zweite Phase der Strommarktliberalisierung zu Konsolidierungen bei den Stromversorgern führen wird. Grosskunden begründen ihre Annahme mit den Erfahrungen im Ausland (vor allem in Deutschland), während die Energieversorger die Effizienz und den Kostendruck im Vordergrund sehen.

Gleichzeitig gehen 41 % der Anbieter davon aus, mittelfristig selber – sei es als übernehmende oder als übernommene Gesellschaft – von einer Konsolidierung betroffen zu sein. Dies sind fast drei Mal so viele wie 2008. Der Wille der in aller Regel politischen Eigentümer wird für eine Konsolidierung entscheidend sein.

Hintergrund

Konzeption der Studie

Im September und Oktober 2010 wurden Schweizer EVUs und deren wichtigste Kunden mit einem elektronischen Fragebogen zum Schweizer Energiemarkt befragt. Die Kontaktaufnahme mit den Versorgern erfolgte in Zusammenarbeit mit dem VSE. Die Anbieter unterstützten die Befragung der Grosskunden.

Bei den Versorgern nahmen sowohl die Hauptakteure mit einen Stromabsatz von über 1000 GWh (13 %) als auch mittlere EVUs mit einem Absatz zwischen 11 und 1000 GWh (82 %) teil. Auch kleine EVUs mit einem Absatz unter 10 GWh (6 %) partizipierten an der Umfrage.

Bei den Grosskunden wurde der Schwerpunkt auf die grösseren Verbraucher gelegt. Mehr als die Hälfte dieser Kunden (62 %) verbraucht jährlich über 5000 MWh Strom. Nur 6 % der befragten Unternehmen weisen einen Verbrauch von weniger als 500 MWh auf. 32 % der Teilnehmer verbrauchen zwischen 500 und 5000 MWh. Die beiden Teilnehmergruppen zeichnen ein repräsentatives Abbild des Schweizer Energiemarkts.

Sicherstellung der Kundenzufriedenheit

Als wichtige Differenzierungsmassnahmen wünschen sich die Grosskunden von ihren Anbietern möglichst günstige Energie, eine hohe Versorgungssicherheit sowie einfache Tarif- und Preisstrukturen. Investitionen in die Marke erachten sie dagegen als irrelevant. Dies ist insofern bemerkenswert, als 69 % der EVU die Marke als wichtiges zukünftiges Differenzierungsmerkmal sehen (Bild 6).

Zufriedenheit der Kunden klar überschätzt

Die PwC-Energiestudie macht deutlich, dass die Stromlieferanten in sämtlichen Bereichen von einer zu hohen Zufriedenheit ihrer Grossabnehmer ausgehen. Am meisten divergieren die Meinungen bei der Flexibilität, wo rund 93 % der Anbieter die Verbraucher für zufrieden halten, aber nur 60 % der Kunden mit ihrem Stromlieferanten wirklich zufrieden sind. Nach Ansicht der Abnehmer könnten sich die EVU vor allem bei einfacheren Tarif- bzw. Preisstrukturen, mehr Flexibilität, tieferen Tarifen/Preisen sowie kundenspezifischen Angeboten verbessern (Bild 7).

Wechselbereitschaft deutlich unterschätzt

Die Frage nach einem möglichen Lieferantenwechsel beantworten die Verbraucherunternehmen ebenfalls ganz anders

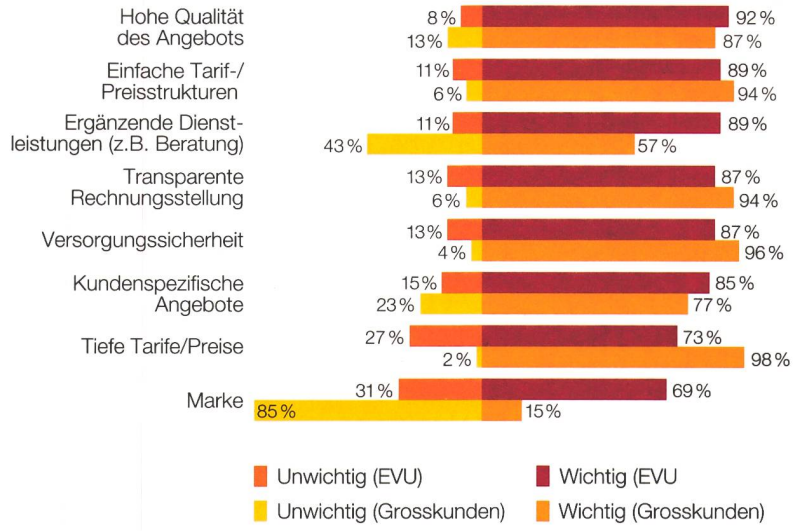


Bild 6 EVU: Wie wollen Sie sich in Zukunft im Markt differenzieren, um Ihre Grosskunden zu binden und neue zu gewinnen? Grosskunden: Welche Differenzierungsmerkmale von Stromversorgungsunternehmen halten Sie für zielführend?
Werte gerundet. Skala: Zustimmung in %.

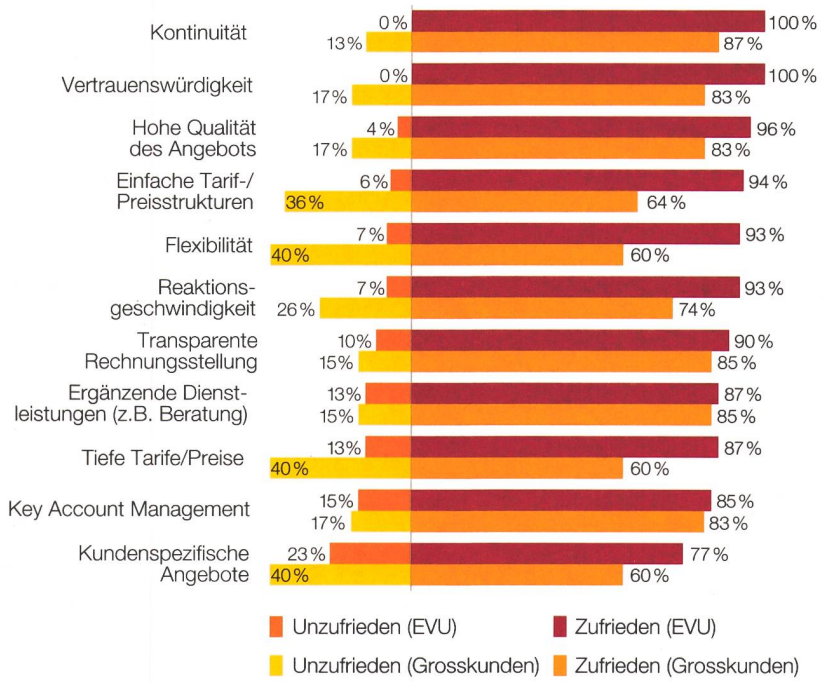


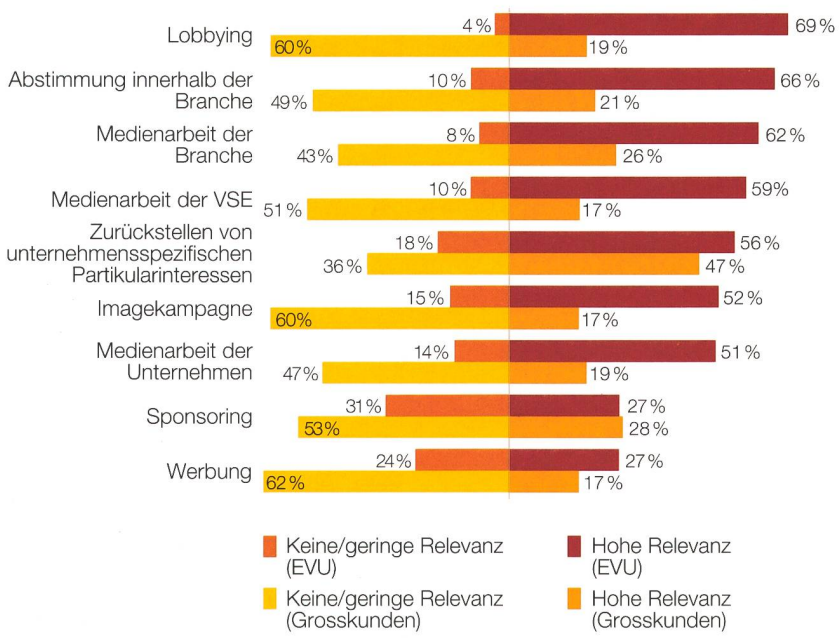
Bild 7: EVU: Wie schätzen Sie die Zufriedenheit Ihrer Grosskunden ein? Grosskunden: Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem/Ihren Stromlieferanten?
Werte gerundet, Skala: Zustimmung in %.

Résumé

Information souhaitée de la part de la clientèle

Résultats de l'étude de PWC « Attents des clients – marché suisse de l'énergie en 2011 »

Entre septembre et octobre 2010, l'entreprise de conseil PWC a interrogé les entreprises d'approvisionnement en électricité (EAE) et leurs plus grands clients sur le marché énergétique suisse. 118 personnes ont participé à cette enquête. Les entreprises électriques estiment que l'ouverture partielle du marché a eu une grande influence sur leur société. La forte majorité (93 %) s'attend durant la seconde phase d'ouverture du marché à une transition de la régulation des coûts vers la régulation incitative. Par ailleurs, on s'attend aussi à une consolidation des entreprises électriques. 41 % des EAE partent du principe qu'elles seront elles-mêmes concernées, que ce soit en tant que société prenante ou reprise.
En ce qui concerne les prix de l'électricité, 96 % des EAE s'attendent à une augmentation des prix dans une ou deux années, 31 % même à une augmentation de plus de 10 %. Par contre, les acheteurs pensent que les prix ne vont pas autant augmenter, un quart partent même du principe que les prix vont baisser.
L'étude montre également que les EAE surestiment clairement la satisfaction de leurs clients et sous-estiment leur disposition à changer de fournisseur. Une grande majorité des EAE (82 %) partent du principe qu'au cours des cinq prochaines années, 20 % au maximum des clients les plus importants changeront de fournisseur, alors que durant la même période 49 % des consommateurs d'électricité interrogés pensent faire le pas. Mn



Bilder: PwC

Bild 8: Welche imagebildenden Massnahmen sollte die Strombranche in Zukunft treffen?
Werte gerundet, nur Aussagen zu Veränderungen berücksichtigt, Skala: Zustimmung in %.

als ihre Anbieter. Während 82 % der EVUs von einem Lieferantenwechsel von maximal 20 % der wichtigsten Kunden in den nächsten fünf Jahren ausgehen, planen 49 % der Kunden, den Stromlieferanten in den nächsten fünf Jahren zu wechseln. 98 % der Lieferanten unterschätzen die Wechselbereitschaft ihrer Käuferschaft.

Imagepflege fordert Branche

Beide Erhebungsgruppen sind sich einig, dass die Strombranche nach der jüngsten Kritik der Medien Massnahmen zur Stärkung ihres Images ergreifen muss. Allerdings werden unterschiedliche Ansätze als zielführend betrachtet. Die grossen Stromkäufer nehmen das Sponsoring und die Werbung stärker wahr als die Versorger selbst. Die Medienarbeit des Verbandes Schweizerischer Elektrizitätsunternehmen (VSE), die Abstimmung innerhalb der Branche sowie das Zurückstellen von unternehmensspezifischen Partikularinteressen scheinen ihre Wirkung bei den Kunden hingegen zu verfehlen.

Über die geplanten Aktivitäten vertreten die Befragungsgruppen unterschiedliche Standpunkte. Die Grossabnehmer legen den Fokus auf das Zurückstellen unternehmensspezifischer Partikularinteressen, während für die Anbieter das Lobbying sowie die Abstimmung innerhalb der Branche wichtiger sind **(Bild 8)**.

Offene Kundenwünsche

Im Zuge der zweiten Phase der Strommarktliberalisierung werden die Erfüllung der Kundenwünsche und damit die Erhöhung der Kundenzufriedenheit immer wichtiger für den Erfolg der EVUs. Die Ergebnisse der PwC-Energiestudie haben jedoch deutlich gezeigt, dass die EVU gegenwärtig die Zufriedenheit ihrer Kunden klar überschätzen. Handlungsbedarf besteht vor allem bei den Tarif- und Preisstrukturen, bei der Flexibilität sowie im Anbieten von kundenspezifischen Angeboten. Die Überschätzung der Kundenzufriedenheit wird mittelfristig zu massgeblichen Lieferantenwechseln führen, sofern die EVUs ihre Kundenbeziehungen nicht verbessern. Die Branche ist daher gefordert, sich auf die eigentlichen Kundeninteressen zu fokussieren.

Link

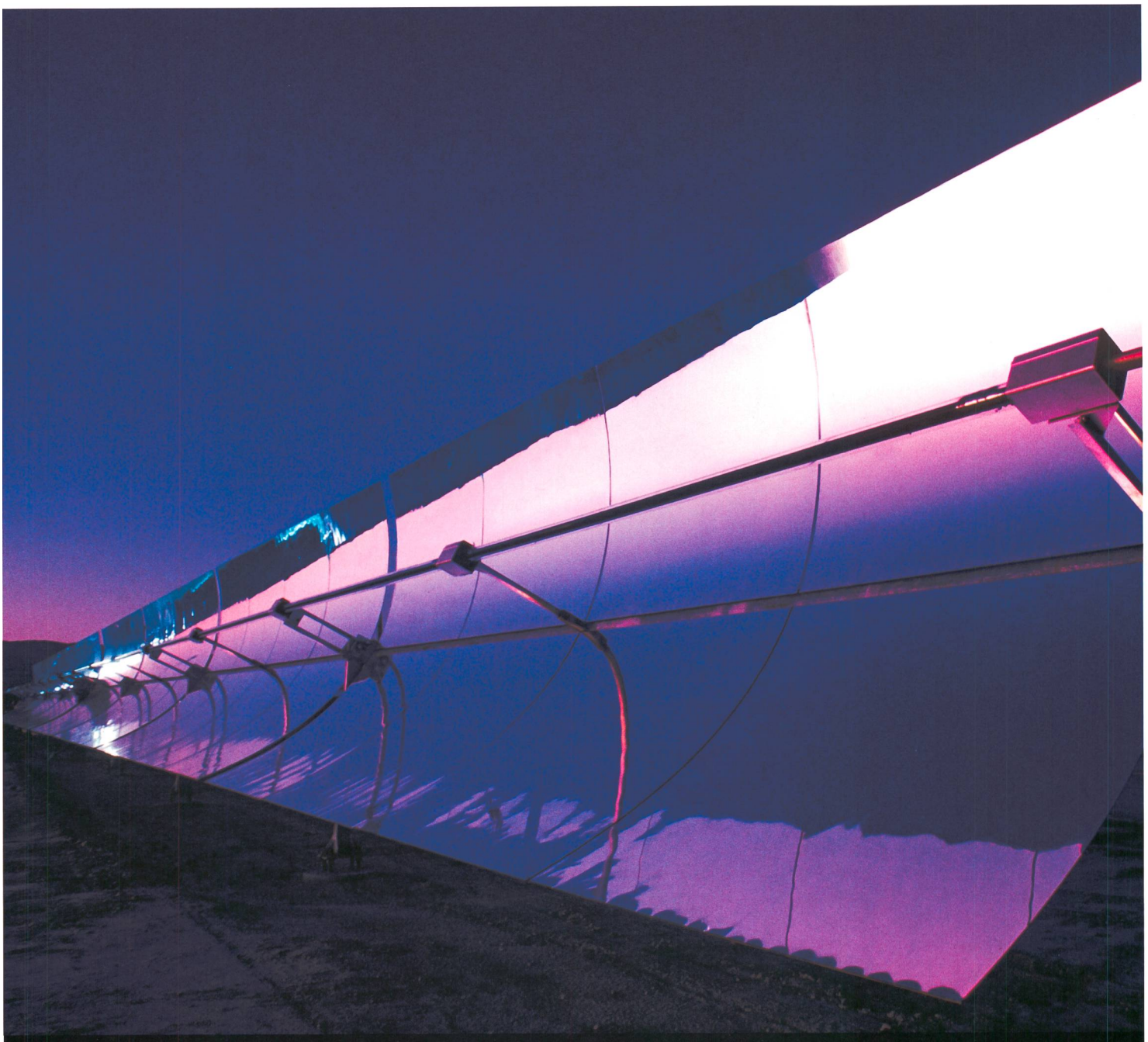
- Die Studie «Offene Kundenwünsche – Schweizer Energiemarkt 2011» ist einsehbar unter: www.pwc.ch/energie

Angaben zu den Autoren

Nico Waldmeier ist Director bei PwC im Bereich Wirtschaftsberatung und beschäftigt sich mit dem Branchensektor Energie und Versorgung.
PricewaterhouseCoopers AG, 8050 Zürich
nico.waldmeier@ch.pwc.com

Martina Brunold ist Consultant bei PwC im Bereich Wirtschaftsberatung.
martina.brunold@ch.pwc.com

Anzeige



Mehr erneuerbare Energie fürs Stromnetz?

Die Stromerzeugung mit Sonnen-, Wind- oder Wasserkraft ist in entlegenen Gebieten besonders ergiebig: egal ob in Wüsten, in den Bergen oder auf hoher See. Energie- und Automationstechnik von ABB verbindet die erneuerbaren Energien mit dem Stromnetz, manchmal über sehr grosse Entfernungen. Etwa 70 Millionen Menschen können so schon jetzt erreicht werden. Unsere Anstrengungen, erneuerbare Energien besser zu nutzen, machen die Stromnetze intelligenter, schützen die Umwelt und leisten einen Beitrag zum Klimaschutz. **www.abb.ch/betterworld**

Natürlich.

Power and productivity
for a better world™

ABB