



## Über BEMD

Der BEMD ist der Bundesverband der Energiemarktdienstleister e. V. Er bezieht Position gegenüber Gremien, Verbänden und dem Gesetzgeber zu laufenden Entscheidungsverfahren und stellt eine entsprechende Informationsplattform zur Verfügung. Ob es um Qualitätsstandards, Prozessabläufe oder gesetzlich verordnete Pflichten geht, der BEMD engagiert sich in einem internen und externen Markt, in dem Energiemarktdienstleister und Energieversorgungsunternehmen gemeinsam Erfolge erzielen können. Der BEMD fördert und fordert Energiemarktdienstleister. Darüber hinaus kann der BEMD mit der unter seinem Dach gebündelten Fachkompetenz interessierte Marktteilnehmer unabhängig und objektiv informieren.

## In dieser Ausgabe:

### Aktuelles aus dem BEMD

- [EUROFORUM-Konferenz "Geschäftsprozessoptimierung im EVU durch Shared Services, Outsourcing, Kooperationen" in Kooperation mit dem BEMD voller Erfolg](#)
- [Neue Leitung der IG Smart Metering](#)
- [Gesetzentwurf der Bundesregierung für ein Drittes Gesetz zur Neuregelung energiewirtschaftsrechtlicher Vorschriften](#)

## Markt

- [News](#)
  - [Einheitliche Ladestationen für E-Autos](#)
  - [60 kommunale Energieversorger gründen Smart-Metering-Netzwerk – Stadtwerke bieten Smart-Home-Lösungen an](#)
  - [Tausende Beschwerden gegen zwei Online-Versorger](#)
  - [Energiedatenmanagement für Unternehmen: KBR aus Schwabach](#)
  - [Siemens und Accenture schließen Smart-Grid-Partnerschaft](#)
  - [Vodafone engagiert sich](#)

## Aktuelles aus dem BEMD

### EUROFORUM-Konferenz "Geschäftsprozessoptimierung im EVU durch Shared Services, Outsourcing, Kooperationen" in Kooperation mit dem BEMD voller Erfolg

Am 07. und 08. November 2012 fand in Düsseldorf die zweite Euroforum-Konferenz "Geschäftsprozessoptimierung im EVU durch Shared Services, Outsourcing, Kooperationen" statt.

Im Fokus der gut besuchten Fachkonferenz standen die Fragen, wie EVU mit steigenden Datenaufkommen und entsprechend aufwändigen IT-Systemen komplexe Prozesse beherrschen können, welche Aufgaben in der Kernkompetenz der EVU liegen und ab wann bzw. für welche Aufgaben die Anwendung von Outsourcing-Konzepten und Kooperationen ratsam ist. Dabei wurde am ersten Konferenztag aufgezeigt, welchen Veränderungen der Markt derzeit unterliegt, welche Herausforderungen für Energiemarktdienstleister bestehen und mit welchen Strategien diesen entgegengetreten werden kann. Am zweiten Konferenztag standen Praxiserfahrungen im Mittelpunkt, bspw. hinsichtlich der Entwicklung einer dezentralen Energieerzeugungsstruktur, des Datenaustausches sowie der Abrechnungsprozesse der Elektromobilität.

[> [nach oben](#)]

### Neue Leitung der IG Smart Metering

Ab sofort hat Herr Axel Syberg (Logica, now part of CGI) den Vorsitz der Informationsgruppe „Smart Metering“ inne und löst damit Herrn Philip Weiss ab. Axel Syberg verfügt als Product Manager Smart Meter / Smart Grid über gute Voraussetzungen für den Gruppenvorsitz. Die Informationsgruppe wird sich auch weiterhin mit der Gestaltung von Prozessen und Formaten sowie der Marktreife der Technologien auseinandersetzen. Im Fokus stehen als nächste Themen ein Zeitplan zum Smart-Meter-Rollout, eine Marktanalyse aus Sicht der Kunden und der Anbieter sowie ein Abgleich mit der Smart-Meter-Umsetzung in weiteren EU-Ländern.

Das nächste Treffen der IG Smart Metering wird im Januar 2013 stattfinden.

[> [nach oben](#)]

### Gesetzentwurf der Bundesregierung für ein Drittes Gesetz zur Neuregelung energiewirtschaftsrechtlicher Vorschriften

Im Dritten Gesetz zur Neuregelung energiewirtschaftsrechtlicher Vorschriften sollen – neben Regelungen zur Energieerzeugung und Versorgungssicherheit – im Bereich des Mess- und Zählerwesens

[beim Smart Metering](#)

➤ [Experten fordern Mehrwertdienstleistungen: Kein Interesse an "leerer Vase" Smart Metering](#)

➤ [News der Mitglieder](#)

➤ [numetris AG](#)

➤ [prego services GmbH](#)

➤ [Steria Mummert Consulting AG](#)

➤ [Aktuelle Marktstudien](#)

➤ [Kundenloyalität im europäischen Energiesektor](#)

➤ [Veranstaltungen](#)

Regelungen für den gleitenden Übergang zu intelligenten Messsystemen geschaffen werden. Die Formulierungshilfe für einen Änderungsantrag der Fraktionen der CDU/CSU und FDP zum Gesetzentwurf der Bundesregierung für ein Drittes Gesetz zur Neuregelung eenergiewirtschaftsrechtlicher Vorschriften steht **BEMD**-Mitgliedern ab sofort im [internen Bereich](#) der Website zur Verfügung.

Ein Positionspapier des **BEMD** zu den vorgeschlagenen Änderungen befindet sich derzeit in Bearbeitung. Sollten Sie sich daran beteiligen wollen, weil Sie sich bspw. in Ihrem Unternehmen bereits mit den zu erwartenden Änderungen befasst haben, so melden Sie sich jederzeit bei der [Geschäftsstelle](#). Der **BEMD** bezieht sich in seinem Positionspapier ausschließlich auf die geplanten Änderungen, die für die Mitglieder des **BEMD** von besonderem Interesse sind. Dies betrifft die Anpassung bzw. Ergänzungen zu den §§ 21 c und e EnWG.

[> [nach oben](#)]

## Markt

### News

#### ➤ **Einheitliche Ladestationen für E-Autos**

*09.11.2012 | [zfk.de](#)*

Bald sollen eine Million Elektrofahrzeuge auf Deutschlands Straßen unterwegs sein. Derzeit steckt die Branche jedoch in einer Krise. EU-Industriekommissar Antonio Tajani will nun die Gelder für Entwicklungen in der Autoindustrie aus dem EU-Forschungsbudget von 2014 bis 2020 von derzeit einer auf zwei Milliarden Euro verdoppeln. Außerdem will Brüssel einen Standard für Ladestationen vorgeben. "Spätestens in der ersten Jahreshälfte 2013 werden wir eine Norm für Ladestationen festlegen, um die Entwicklung des Marktes für Elektrofahrzeuge zu fördern", so Tajani.

#### ➤ **60 kommunale Energieversorger gründen Smart-Metering-Netzwerk – Stadtwerke bieten Smart-Home-Lösungen an**

*07.11.2012 | [presseportal.de](#)*

Stadtwerke werden ihren Kunden bereits zum Weihnachtsgeschäft 2012 Smart-Home-Produkte, genauer einen Heizungs- und Sicherheitsassistenten anbieten. "Die Entwicklung der Produkte orientiert sich an den Kundenbedürfnissen", erläutert Tim Karnhof, Leiter Smart Metering der Trianel GmbH. Die Komponenten sollen den Stadtwerke-Kunden die Möglichkeit bieten, Energie zu sparen und gleichzeitig den eigenen Wohnkomfort sowie das Sicherheitsgefühl zu steigern. Erarbeitet wurden die Produkte von über 60 Stadtwerken unter Federführung von Trianel. Dabei stützten sich die Experten auch auf die Studie des Beratungsunternehmens Capgemini, nach der zwei Drittel aller deutschen Haushalte mit einem Online-Zugang Interesse an Smart-Home-Angeboten haben. "Den Kunden ist es besonders wichtig, dass diese einfach und intuitiv zu handhaben sind", so Karnhof. Intelligente Energieprodukte sollten nicht aufgezwungen werden, sondern müssten den Anwendern einen echten Mehrwert bieten.

Mit den Produkten der Marke net.home können Kunden ihr Haus oder ihre Wohnung per Computer überwachen und steuern. Über das Internet kann beispielsweise abgerufen werden, ob das Fenster im Dachgeschoss noch offen ist oder ob der Küchenherd an ist. Rauch- und Bewegungsmelder, Videokamera, sowie Tür- und Fensterkontakte und eine Alarmsirene runden den Sicherheitsassistenten ab. [...]

Die Produktpalette wird nach und nach um zusätzliche Smart-Home-Komponenten erweitert. Um die Themen Smart Home und Smart Metering effizient weiterzuentwickeln, haben die beteiligten Stadtwerke

aus Deutschland, Österreich und der Schweiz beschlossen, ihre bisherige projektbezogene Zusammenarbeit in Netzwerke zu überführen. Dies ist für weitere Teilnehmer offen. Schon heute versorgen die im aktuellen Umsetzungskonzept Smart Metering engagierten kommunalen Energieversorger über fünf Millionen Kunden.

### ➤ **Tausende Beschwerden gegen zwei Online-Versorger**

01.11.2012 | *focus.de*

Die Schlichtungsstelle Energie soll bei Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Versorgern vermitteln – und hat ein Jahr nach ihrem Start alle Hände voll zu tun. Mehr als die Hälfte der Kundenbeschwerden richtet sich gegen nur zwei Konzerne.

An die Schlichtungsstelle Energie haben sich im ersten Jahr ihres Bestehens 14.000 Verbraucher gewandt, um Streit mit ihrem Gas- oder Stromversorger zu lösen. In fast jedem zweiten Antrag gehe es um die Abrechnung, beispielsweise um falsche Zählerstände oder Fehler auf der Rechnung, teilte die Schlichtungsstelle am Donnerstag in Berlin mit.

Knapp 40 Prozent der Anträge betreffen demnach vertragliche Streitigkeiten wie die Vertragslaufzeit oder den zugesagten Bonus. In zehn Prozent der Fälle gehe es um den Lieferantenwechsel.

Laut Schlichtungsstelle bitten die Kunden zweier Versorger die Einrichtung am häufigsten um Hilfe. Mehr als jeder zweite Antrag werde von Kunden dieser beiden Unternehmen gestellt, "die ihre Vertragsabschlüsse nahezu ausschließlich über das Internet generieren", teilte Geschäftsführer Thomas Kunde mit, ohne nähere Angaben zu machen. "Hier wird deutlich, welche Unternehmen Wert auf Service und Kundenbetreuung legen und welche nicht."

Die Schlichtungsstelle war am 1. November 2011 an den Start gegangen. An den Verein können sich Verbraucher wenden, die sich bei einem Problem nicht mit ihrem Energieversorger einigen konnten. Die Schlichtungsstelle soll langwierige und teure Gerichtsverfahren möglichst überflüssig machen und in der Regel binnen drei Monaten ohne Kosten für den Verbraucher eine Einigung bringen. Im vergangenen Jahr konnte die Einrichtung nach eigenen Angaben in 90 Prozent der zulässigen Fälle eine Einigung erzielen.

### ➤ **Energiedatenmanagement für Unternehmen: KBR aus Schwabach**

31.10.2012 | *Nachrichten.net*

Die EEG-Umlage verteuert den Strom. Je mehr Windkraft-, Biogas- oder Solaranlagen existieren, umso mehr Subventionen zahlt der Staat. Der gibt diese Mehrausgaben über eine Besteuerung an die Unternehmen und Privathaushalte weiter. Aufgabe von heute ist die Energieeffizienz von morgen. Das Unternehmen muss wissen, wo und wie viel Energie verbraucht wird. Dazu zählen Strom, Gas, Öl, Wasser und Fernwärme. Christian Wiedemann, Vertriebsleiter von KBR dazu: "Da bleibt die Heizung am Wochenende an, da laufen Kompressoren, weil es Leckagen gibt oder Lüftungsanlagen werden nicht zurückgefahren. Und es sind auch die Zeiten interessant, in denen weniger Last benötigt wird. Wir visualisieren beim Kunden, wo seine Energie hinfließt." Alle Medien werden gemessen. Vom Großverbraucher hin zu denen, die nicht effizient sind. Ein intelligentes Mess-System der KBR zeigt den Weg zur Effizienz.

ISO 50001 schafft die Möglichkeit zur Steuerentlastung. Dazu muss das Unternehmen zertifiziert sein. Und dafür benötigt das Unternehmen Energiedatenmanagement. Das noch größere Potential liegt aber in den Einsparungen. In den meisten Betrieben liegt der Strom im Gesamtenergieverbrauch bei 20%. Den Überblick zu allen Energieträgern schaffen die Systeme von KBR. Energieverantwortliche und Energiemanager in den Unternehmen sind neben dem Verbrauch

auch daran interessiert, nachhaltig zu handeln. Mit visual energy von KBR besteht aktueller Einblick in den tatsächlichen Verbrauch. Aus diesen Daten lassen sich dann Verläufe und Prognosen erstellen. [...]  
Von der Projektierung über die Hard- und Software bietet KBR Schwabach alles für das Energiedatenmanagement. Die Inbetriebnahme des Systems, die Übergabe und die Schulung sind weitere Leistungen. Doch der Kunde bleibt auch nach dem Start des schlüsselfertigen Systems in der Betreuung durch die Energie-Experten. Service wird im Haus KBR groß geschrieben. Eine Hotline zum Ortstarif ist während der Geschäftszeiten erreichbar. Dort sitzen kompetente und engagierte Mitarbeiter von KBR. Fernwartung zum Energiedatenmanagement erlaubt den Service-Mitarbeitern den Zugriff auf die Systeme weltweit. [...]

#### ➤ **Siemens und Accenture schließen Smart-Grid-Partnerschaft**

18.10.2012 | Portel.de

Siemens Infrastructure & Cities und der Managementberatungs-, Technologie- und Outsourcing-Dienstleister Accenture arbeiten künftig bei intelligenten Energieversorgungsnetzen (Smart Grids) zusammen. Schwerpunkte sollen IT-Lösungen für Advanced Metering Infrastructure (AMI) und Meter Data Management (MDM) sein. Ziel der Partnerschaft ist es, Energieversorgern mehr Informationen über die Aktivitäten in ihren Netzen zur Verfügung zu stellen, dadurch den Betrieb effizienter zu gestalten und beispielsweise schneller auf Ausfälle reagieren zu können. [...]

Das Erfassen, Aufbereiten und Analysieren von Netzzustands- und Verbrauchsdaten gilt als Schlüssel für das intelligente Management der Energieinfrastruktur der Zukunft. So sorgt beispielsweise die zunehmende Einbindung von dezentral erzeugtem Strom aus Sonne und Wind für einen Paradigmenwechsel. Denn bislang wurde Energie dann geliefert, wenn sie nachgefragt wurde. Künftig muss Strom wegen der Wetterabhängigkeit der meisten erneuerbaren Energiequellen jedoch zunehmend dann konsumiert werden, wenn er erzeugt wird. Dabei können intelligente Lösungen auf Basis von Netzzustands- und Verbrauchsdaten etwa durch attraktive Tarife für das Abschalten von Verbrauchern dafür sorgen, dass Angebot und Nachfrage in eine Balance kommen. Dies erhöht auch die Wirtschaftlichkeit, mit der Energieversorger ihre Infrastruktur betreiben können. Wenn darüber hinaus energieversorgungs- technische Anlagen auf Basis von Netzzustands- und Verbrauchsdaten statt in fixen Zeiträumen gewartet werden, kann das die Lebensdauer der Anlagen verlängern. Im Rahmen der neuen Partnerschaft unterstützen Siemens und Accenture bereits den kanadischen Energieversorger SaskPower bei der Implementierung einer Smart-Metering-Infrastruktur. Diese ermöglicht es SaskPower, seinen Kunden einen besseren Service und eine zuverlässigere Energieversorgung zu bieten.

#### ➤ **Vodafone engagiert sich beim Smart Metering**

16.10.2012 | zfk.de

Vodafone will noch dieses Jahr eine Energiespar-Plattform namens "EnergyNet" für Geschäftskunden auf den Markt bringen. In den kommenden Tagen will Vodafone das Projekt mehreren hundert Unternehmen während seiner "Enterprise Innovation Tour" vorstellen, berichtet das Handelsblatt. EnergyNet soll ein wichtiger Baustein der Geschäftskundensparte des Konzerns werden, die stark im Bereich der Maschinenkommunikation (M2M) wachsen will. Man wolle sich dabei vor allem auf die Themen Energie und Logistik konzentrieren. Vodafone will die Umsätze in diesen Bereichen bis 2015 auf 20 Mrd. € weltweit verdreifachen.

Man habe bereits seit Sommer diesen Jahres Erfahrungen für das

Energiemanagement gesammelt und dafür 24 000 intelligente Stromzähler in Mobilfunkstationen oder eigenen Shops installiert, die den Verbrauch jede Viertelstunde messen, so das Handelsblatt. Das Angebot richtet sich zunächst an Firmen vom Mittelstand an aufwärts. Konkurrenz gibt es von der Deutschen Telekom, die ebenfalls auf dem Gebiet tätig ist.

### ➤ **Experten fordern Mehrwertdienstleistungen: Kein Interesse an "leerer Vase" Smart Metering**

*16. 10. 2012 | service-insiders.de*

Soll Smart Metering sich in Deutschland noch durchsetzen, braucht es Dienstleistungen mit direktem Mehrwert für den Kunden. Dies ergab ein Expertengespräch, das die Forschungsgruppe Energie- und Kommunikationstechnologien EnCT mit Interessenvertretern der Energiebranche zum Thema Smart Metering veranstaltet hat.

"Wenn mit dieser leeren Vase Smart Meter verschiedene Dienstleistungen angeboten werden, kann es zu einem Strauß werden, der auch zum Erfolg führt". So fasste Bernd Dechert vom ZVEH (Zentralverband der Deutschen Elektro- und Informationstechnischen Handwerke) die Grundstimmung des Expertengesprächs zusammen. Smart Meter an sich bieten dem Endverbraucher wenig Mehrwert – darüber waren sich Vertreter von Energieversorgern, Verbrauchern, Dienstleistern, Handwerk und Wissenschaft einig. "Smart Meter sind wie ein Computer ohne Software", so Sebastian Limburg, Innovationsmanager der Stadtwerke Duisburg, "der Kunde sieht noch nicht den Nutzen für sich, Smart Meter zu bezahlen, weil kaum Mehrwertprodukte oder zusätzliche Dienstleistungen in diesem Bereich zur Verfügung stehen."

Aribert Peters vom Bund der Energieverbraucher sieht es ähnlich: Der Verbraucher sei nicht bereit, die zusätzlichen Kosten für Smart Metering zu zahlen, wenn er nicht deutlich mehr an Service bekomme. Smart Meter würden als Rechtfertigung für eine weitere Erhöhung der Energiekosten missbraucht.

Kunden werden sich nur für Smart Metering interessieren, wenn es einen konkreten Nutzen für sie hat. Hier setzt Lösungsanbieter GreenPocket an: "Für uns der wichtigste Punkt: über einfache Dienstleistungen, über einfach zu benutzende Software diese Akzeptanz zu erzeugen", sagt Geschäftsführer Alexander Hintermeier. Daraus entstehe auch der Wunsch nach mehr.

Hierfür setzen viele auf das Thema intelligentes Wohnen. Michael Wedler von B.A.U.M. Consult glaubt jedenfalls, dass Smart Metering "huckepack mit dem Smart-Home-Ansatz" in deutsche Haushalte einziehen wird – auch wenn dies für viele Komfortfunktionen gar nicht Voraussetzung sei. Welchen Ansatz man auch immer wählt, der Kunde muss im Mittelpunkt stehen. So Limburg: "Wenn wir es nicht schaffen, dass der Kunde die Technologie möchte und auch nachfragt, dann brauchen wir uns gar keine Gedanken über großflächige Smart-Meter-Ausrollaktionen zu machen, weil dann werden wir das nicht auf die Strecke bekommen".

[\[> nach oben\]](#)

### **News der Mitglieder**

#### ➤ **E-world energy & water 2013 in Essen – auch numetris gehört zu den Gastgebern**

*05. 11. 2012 | numetris AG*

Vom 05.-07.02.2013 trifft sich die Energiewelt wieder in Essen, um nach Antworten auf die aktuellen Herausforderungen der Branche rund um die

Energiewende, Smart Energy, Klimaschutz und Energieeffizienz zu suchen. Nachdem in 2012 erstmals die Rekordmarke von 20.000 Besuchern geknackt werden konnte, stehen die Zeichen für die E-world energy & water 2013 gut, erneut an diesen Erfolg anschließen zu können.

Auch numetris stellt sich den aktuellen Herausforderungen der Energiewelt. Besuchen Sie uns auf unserem Stand 1-435 in Halle 1 der Messe Essen. Unter anderem präsentieren wir Ihnen, wie Sie durch Energiedatenmanagement den notwendigen Anforderungen an Energieeffizienz begegnen können.

Weitere Informationen finden Sie unter [www.numetris.de](http://www.numetris.de).

#### ➤ **Wissen ist die beste Verteidigung!**

*01.11.2012 | prego services GmbH*

Wer unliebsame Überraschungen vermeiden möchte, für den sind Wissen und vorausschauendes Agieren die beste Verteidigungsstrategie. Auch wenn es um das Outsourcing und die Sicherheit der Daten geht, vor allem in der Cloud, sollte man sich bestens informieren und absichern! Um ihre Kunden hier adäquat vorzubereiten, veranstaltet die prego services ein Wissensforum zum Thema "Ihre sichere Aufstellung in der Cloud" am 27.11.2012 im Novotel in Kaiserslautern. [...]

Einer der Topfachanwälte im Bereich IT-Recht in Deutschland wird über die rechtlichen Aspekte beim Cloud-Computing informieren, die aktuelle Gesetzgebung erläutern und wertvolle Tipps geben, worauf in der Cloud bezüglich Datenschutz und -sicherheit, Vertraulichkeit und EU-Richtlinien geachtet werden muss. Außerdem präsentieren unsere Referenten mögliche Produkte und Lösungen für die Cloud.

Wer Interesse an der Veranstaltung oder Fragen dazu hat, kann sich einfach unter [veranstaltung@prego-services.de](mailto:veranstaltung@prego-services.de) melden.

Weitere Informationen finden Sie unter [www.prego-services.de](http://www.prego-services.de).

#### ➤ **Dr. Fritz Moser wird neuer Vorstandsvorsitzender der Steria Mummert Consulting AG und Mitglied des Executive Committeees der Steria Gruppe**

*29.10.2012 | Steria Mummert Consulting AG*

Dr. Fritz Moser (42) übernimmt den Vorsitz des Vorstands der Steria Mummert Consulting AG. Er ist seit dem 1. Januar 2009 Mitglied des Vorstands der Steria Mummert Consulting AG.

Dr. Fritz Moser kam 1996 zur Mummert + Partner

Unternehmensberatung GmbH und wurde 2001 zum Partner ernannt. Bis 2002 übernahm der promovierte Wirtschaftsingenieur verschiedene Aufgabenstellungen innerhalb des Geschäftsbereichs Banken. Ab 2002 verantwortete er im Geschäftsbereich Banken die Vertriebsaktivitäten und übernahm in den Folgejahren weitere Managementaufgaben innerhalb des Bankenbereichs. Ab 2008 hatte Dr. Fritz Moser die Gesamtleitung des Bankengeschäfts inne.

Steria Mummert Consulting dankt Oliver Nazet, der das Gremium seit 2009 leitete, für seine Leistungen als CEO. Ein reibungsloser Übergang wird gewährleistet, indem Oliver Nazet, dessen Vertrag am 31.12.2012 ausläuft, die Geschäfte mit sofortiger Wirkung an Dr. Fritz Moser übergibt und aus dem Vorstand ausscheidet.

Weitere Informationen finden Sie unter [www.steria-mummert.de](http://www.steria-mummert.de).

Gerne veröffentlichen wir an dieser Stelle aktuelle Informationen über unsere Mitgliedsunternehmen. Senden Sie diese bitte bis zum 11. des

[> [nach oben](#)]

## **Aktuelle Marktstudien**

### **➤ Kundenloyalität im europäischen Energiesektor**

Europas Energieversorger stehen unter einem sich verschärfenden Wettbewerbsdruck, der ihre Ertragssituation erheblich belastet. Immer mehr unzufriedene Kunden sind auf der Suche nach attraktiveren Angeboten. Neue Teilnehmer drängen in das Geschäft und nehmen den traditionellen Energieversorgern Marktanteile ab. Das sind die zentralen Ergebnisse der aktuellen Studie der Managementberatung Bain & Company mit dem Titel "Turning on Utility Customer Loyalty".

Im Rahmen der Studie wurden 8.000 Versorgungskunden in Belgien, Frankreich, Deutschland, den Niederlanden, Spanien, Schweden und Großbritannien befragt. Die Ergebnisse sind für die großen Energieversorger alarmierend: Jeder dritte ihrer Kunden denkt über einen Anbieterwechsel nach. Außerdem können nur zwei Versorgergruppen hohe Kundenzufriedenheitswerte aufweisen: die "Markteinsteiger und Discounter" sowie die "lokalen Anbieter". Noch bis vor wenigen Jahre mussten sich Energieunternehmen kaum Gedanken über das Thema Kundenzufriedenheit machen, denn ihre Kunden hatten meist keine andere Wahl, als "den einen" Energieerzeuger zu nehmen. Berthold Hannes, Energieexperte und Partner bei Bain & Company in Düsseldorf, sagt dazu: "Im Zuge der Liberalisierung des Energiemarktes hat sich diese Situation drastisch verändert. Dies einerseits für die Kunden, die heutzutage viel mehr Auswahlmöglichkeiten hinsichtlich ihres Anbieters haben – vom klassischen Energielieferanten, Stadtwerk oder Discounter bis hin zum mittelständischen Lösungsanbieter. Und andererseits für das Management von Energieunternehmen, das unter einem enormen Wettbewerbs- und Ergebnisdruck durch die neuen Anbieter steht."

Die Studie dokumentiert, dass der Energiesektor in Europa, im Vergleich zu anderen Branchen, den niedrigsten Kundenzufriedenheitswert hat. Die Energieversorger liegen durchschnittlich sogar 35 Prozentpunkte hinter den Zufriedenheitswerten von Banken, Mobilfunkanbietern und Versicherungen. Dieser niedrige Wert schadet der Ertragssituation, denn kritische und wechselwillige Kunden sind, im Vergleich zu loyalen Anhängern, für einen Versorger weniger als halb so profitabel. "Die europäischen Energieversorger sind seit einiger Zeit zu sehr mit der Unbeständigkeit der politischen und regulatorischen Rahmenbedingungen sowie lähmenden Restrukturierungen beschäftigt und verlieren unterdessen ihre Kunden aus den Augen", sagt Kim Petrick, Energieexperte und Partner bei Bain & Company in München. Er und weitere Studienautoren gehen davon aus, dass sich aufgrund von Verbrauchseinsparungen und Preisdruck im klassischen Energielieferungsgeschäft von Strom und Gas Unternehmenswachstum nur noch realisieren lässt, indem Versorger ihren Wettbewerbern Marktanteile abnehmen. Das bedeutet umgekehrt, dass sich angegriffene Unternehmen aktiver um ihre Bestandskunden kümmern müssen, wollen sie einen Kundenschwund verhindern. [...]

Bain&Company, November 2012

## **Veranstaltungen**

### **➤ 27. – 28. November in Mannheim**

VKU-Stadtwerkekongress 2012

### **➤ 22. – 24. Januar 2013 in Berlin**

20. Handelsblatt Jahrestagung Energiewirtschaft 2013

➤ **24. Januar 2013 in Berlin**

11. Ordentliche Mitgliederversammlung des BEMD

[> [nach oben](#)]

Alle Mitglieder sind herzlich eingeladen, Beiträge zum BEMD-Newsletter beizusteuern.

Wir freuen uns auf Ihre Anregungen und Fragen zum BEMD-Newsletter. Bitte senden Sie Ihr Feedback an [presse@bemd.de](mailto:presse@bemd.de). Empfehlen Sie den BEMD-Newsletter weiter.