



## 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

- [Fünf Mitgliedsunternehmen am BEMD-Gemeinschaftsstand auf dem e.day 2013](#)
- [BEMD-Arbeitsgruppe "Energiemarktdesign" hat Tätigkeit aufgenommen](#)

### Markt

- News
  - [Stromanbieter Flexstrom ist insolvent](#)
  - [Viele Netzbetreiber haben Messkosten erhöht](#)
  - [Neues Gesetz: Meldung von Hackerangriffen soll Pflicht werden](#)
  - [Smart Metering für Gewerbekunden: Energieversorger sparen Aufwand und Kosten durch flexible Setup-Funktion von GreenPocket](#)
  - [Öffentliches Laden fördern](#)
  - [IT-Outsourcing: Faire Partnerschaft auf Augenhöhe](#)
  - [RWE bündelt Zählerwesen in Deutschland](#)
- News der Mitglieder
  - [Steria Mummert Consulting AG](#)
  - [evu.it](#)
- [Aktuelle Marktstudien](#)

## Aktuelles aus dem BEMD

### Fünf Mitgliedsunternehmen am BEMD-Gemeinschaftsstand auf dem e.day 2013

Am 20. Juni 2013 wird der e.day 2013 im Kongresszentrum der Dortmunder Westfalenhallen mit dem Thema "Energiewende 3.0 – Leuchtturm oder Laterne?" stattfinden. Der BEMD wird dort mit einem Gemeinschaftsstand vertreten sein. Folgende Mitglieder beteiligen sich:

- AVE GmbH
- COUNT+CARE GmbH
- e.dat GmbH
- evu.it GmbH
- Steria Mummert Consulting AG

Weitere Informationen über den e.day 2013 erhalten Sie hier: [www.eday2013.de](http://www.eday2013.de) sowie in der Rubrik "[News der Mitglieder](#)".

### BEMD-Arbeitsgruppe "Energiemarktdesign" hat Tätigkeit aufgenommen

Für das zweite Quartal 2013 wurde auf der 11. Ordentlichen Mitgliederversammlung der Themenschwerpunkt "**Energiemarktdesign**" vereinbart. Hierzu wurde kurzfristig eine Arbeitsgruppe gegründet, die sich mit den folgenden Aspekten beschäftigt:

- Analyse der aktuellen Situation der Energiemarktdienstleister
- Analyse der möglichen Energiemarktdesigns
- Ableitung: Welche Auswirkungen hat ein neues Energiemarktdesign auf die Energiemarktdienstleister?

Mitglieder der Arbeitsgruppe sind:

- Christian Borgert (perdata Gesellschaft für Informationsverarbeitung mbH)
- Johannes Brüssermann (BEMD)
- Hagen Förster (Visos GmbH)
- Otto Glunz (evu zählwerk Abrechnungs- und Servicegesellschaft mbH)
- Joachim Pyras (numetris AG)

Die Mitglieder der Arbeitsgruppe haben bereits verschiedene Konzepte für ein neues Energiemarktdesign zusammengetragen. Nach zwei Telefonkonferenzen wird in Kürze ein persönliches Treffen stattfinden, um die Konzepte auszuwerten und die möglichen Auswirkungen auf Energiemarktdienstleister detailliert zu betrachten.

## Markt

### News

#### › **Stromanbieter Flexstrom ist insolvent**

12.04.2013 | [handelsblatt.com](#)

Der Berliner Stromanbieter Flexstrom mit mehr als 500.000 Kunden ist zahlungsunfähig. Wie das Unternehmen heute [12.04.2013] mitteilte, habe es nicht nur für Flexstrom selbst, sondern auch für die Tochtergesellschaften Optimal-Grün und Löwenzahn Energie Insolvenz angemeldet. Das Geschäft von Flex-Gas werde hingegen durch einen Investor weitergeführt, hieß es. Laut Informationen des Handelsblatts ist Christoph Schulte-Kaubrügger aus dem Berliner Büro von White & Case zum vorläufigen Insolvenzverwalter bestellt worden. White & Case betreut auch das Teldafax-Insolvenzverfahren.

Nach Informationen des Handelsblatts ist der Billigstromanbieter mit seinem Insolvenzantrag offenbar einem Eingriff der Bundesnetzagentur zuvorgekommen. Wie die Behörde auf Anfrage des Handelsblatts mitteilte, hatte sie im Januar ein Verfahren zur Untersagung der Geschäftstätigkeit gegen Flexstrom eingeleitet. Flexstrom sei aufgefordert worden, „belastbare Nachweise für die finanzielle Leistungsfähigkeit vorzulegen“. Auf Basis der vorgelegten Unterlagen stand die Bundesnetzagentur nach eigenen Worten „unmittelbar vor der Entscheidung, das Vorkassemodell der FlexStrom zu verbieten“: „Offensichtlich hat das unmittelbar bevorstehende Verbot der Bundesnetzagentur dazu geführt, dass FlexStrom heute die Insolvenz beantragt hat“, teilte die Behörde mit.

Flexstrom hatte am Freitag für sich und die Tochtergesellschaften Optimalgrün und Löwenzahn einen Insolvenzantrag gestellt. Betroffen sind rund 500.000 Kunden. Das Unternehmen selbst hatte nur die schlechte Zahlungsmoral der Kunden, die Presseberichterstattung und die Konkurrenten verantwortlich gemacht. [...]

Bereits im vergangenen Jahr hatte Flexstrom nach Informationen des Handelsblatts Zahlungsschwierigkeiten, die sich zum Jahreswechsel noch verschärften. Flexstrom hatte das zwar in der Vergangenheit stets bestritten und gegenteilige Behauptungen juristisch angefochten. Dem Handelsblatt liegen jedoch mehr als ein Dutzend Schreiben an Netzbetreiber vor, in denen Flexstrom allein am 27. und 28. Dezember 2012 einwilligte, künftig seine Rechnungen im Voraus zu bezahlen. Die Zahlungsrückstände bei zahlreichen Netzbetreibern erklärte das Unternehmen laut Handelsblatt damit, dass diese oft überhöhte Forderungen stellten, die Flexstrom dann erst korrigieren müsste. Dies wiederum haben die Netzbetreiber zurückgewiesen.

Das Unternehmen arbeitet mit umstrittenen Vorkasse-Tarifen. Dabei zahlt der Kunde ein Jahr im Voraus und bekommt so sehr günstige Angebote, die bei Vergleichsportalen stets auf den vordersten Plätzen landen. Laut Flexstrom zahlen mehr als 50 Prozent der Kunden ein Jahr im Voraus, weitere rund 25 begleichen ihre Rechnungen vierteljährlich im Voraus. [...]

#### › **Viele Netzbetreiber haben Messkosten erhöht**

12.04.2013 | [gastip.de](#)

Viele Netzbetreiber der deutschen Gasnetze haben ihre Messkosten gegenüber dem Vorjahr deutlich erhöht. Die Messkosten setzen sich aus den Komponenten Auslesung, Abrechnung und Zählerbereitstellung zusammen. Die Netzbetreiber stellen dem Gasversorger diese Kosten in Rechnung, die sie wiederum an den Verbraucher weitergeben.

Wie eine Auswertung des Datenbankdienstleisters ene't ergab, wurden die in Rechnung gestellten Messkosten zum Jahreswechsel 2012/2013 bei insgesamt 290 Netzbetreibern angepasst. Eine Anhebung um durchschnittlich 0,016 Cent pro Kilowattstunde findet sich bei insgesamt 189 Betreibern, dies entspricht einer Steigerung um 12,2 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Auf den zugrunde gelegten Abnahmefall von einem Jahresverbrauch von 20.000 Kilowattstunden steigen die jährlichen Kosten somit im Durchschnitt um 3,29 Euro. Bei 101 Betreibern sinken die Messkosten dagegen durchschnittlich um 0,015 Cent pro Kilowattstunde oder 11 Prozent, was auf das Jahr gerechnet 2,97 Euro ausmacht. Bei den restlichen Netzbetreibern bleiben die Messkosten gegenüber 2012 unverändert.

Im Durchschnitt der betrachteten Messkomplexe steigen die Kosten für Zählerbereitstellung, Auslesung und Abrechnung damit um ca. 1,7 Prozent oder 0,002 Cent pro Kilowattstunde, was bei diesem Abnahmefall auf das Jahr gerechnet etwa 46 Cent ausmacht. Für eine durchschnittliche Kilowattstunde Gas werden somit 0,137 Cent Messkosten fällig.

#### ➤ **Neues Gesetz: Meldung von Hackerangriffen soll Pflicht werden**

*29.03.2013 | e-recht24.de*

Betreiber sog. "kritischer Infrastrukturen" z. B. in den Bereichen Energie und Wasserversorgung einschließlich Telekommunikationsanbietern sollen künftig "erhebliche IT-Sicherheitsvorfälle" melden. Dies geht aus einem Entwurf des sog. IT-Sicherheitsgesetzes hervor, dass womöglich noch vor der Bundestagswahl verabschiedet wird.

[...] Die Prüfung, ob Unternehmen die Standards einhalten, wird im Wesentlichen vom BSI übernommen, was jedoch auch partiell an externe Dienstleister ausgelagert werden soll.

So sollen Telekommunikationsanbieter ihnen bekannt gewordene IT-Angriffe, die etwa zu einem Datendiebstahl führen könnten, unverzüglich melden. Die Meldung erheblicher IT-Sicherheitsvorfälle verfolge den Zweck, ein Lagebild zu erstellen, um die Betreiber kritischer Infrastrukturen mit den wesentlichen Informationen zu versorgen und ihnen zu helfen, sich zu schützen. Des Weiteren sieht der Entwurf vor, dass Telekommunikationsanbieter betroffene Nutzer über bekannte Störungen durch Schadprogramme auf ihren Systemen informieren und einfach bedienbare Hilfsmittel zur Verfügung stellen müssen.

[...] Laut einem Sprecher des Innenministeriums sei dieses Gesetz erforderlich, damit Deutschland bei der Sicherheit seiner kritischen Infrastrukturen weiterhin auch im Hinblick auf die Cybersicherheit an der Weltspitze bleibe.

#### ➤ **Smart Metering für Gewerbekunden: Energieversorger sparen Aufwand und Kosten durch flexible Setup-Funktion von GreenPocket**

*28.03.2013 | balaton-zeitung.de*

Der Software-Spezialist GreenPocket präsentiert die Version 1.2 seines Gewerbekundenportals. Der große Unterschied zur Vorgängerversion ist die neue flexible Setup-Funktion. Dadurch wird die Installation von Neukunden für Energieversorger noch einfacher. Aufwand und Kosten pro Gewerbekunde werden gesenkt, Vertrieb und Kundenberatung gestärkt. [...] Ab sofort können Neukunden ohne großen Aufwand selbst angelegt werden – vom Gesamtunternehmen bis zur einzelnen Filiale. "Durch den geringen technischen Aufwand pro Neukunde und die entfallenden Setup-Gebühren lohnt sich die Installation bereits für kundenspezifische Vertriebs- und Beratungszwecke", sagt Dr. Thomas Goette, CEO von GreenPocket. Beispielsweise könne der Versorger seinen Gewerbekunden mithilfe des Portals umfassend über dessen Energieverbrauch informieren, die aufbereiteten Daten als Report an den Kunden senden

oder ihm das Gewerbekundeportal als innovative Dienstleistung zur Verfügung stellen, so Goette weiter. [...]

Mit der neuen RLM-Funktion ist das Gewerbekundenportal jetzt auch für Kunden mit registrierter Leistungsmessung (RLM) interessant. Lastvariable Tarife können im Portal abgebildet und im Viertelstundentakt bepreist werden. Der Kunde kann seine Lastspitzen gezielt erkennen, verlagern und Kosten sparen. Für die Versorger erschließt sich mit den RLM-Kunden eine weitere attraktive Zielgruppe, die vom Einsatz des Gewerbekundenportals profitiert.

#### ➤ **Öffentliches Laden fördern**

*28.03.2013 | mobility2.0*

Um das anbieterübergreifende Laden an öffentlich zugänglicher Infrastruktur vor dem Massenverkauf von Elektrofahrzeugen auszubauen, stellte Hsubject auf der Mobilitatec in Hannover mit "Share2013" ein neues Marktanzreizprogramm vor. Es soll europäische Insellösungen interoperabel machen und Elektromobilität in seiner Gesamtheit unterstützen, indem es ein flächendeckendes und für alle Kunden zugängliches Netz von Ladestationen fördert. Ein Joint Venture aus BMW, Bosch, Daimler, EnBW, RWE und Siemens unterstützt das Programm mit einer sechsstelligen Euro-Summe. Es richtet sich an Betreiber öffentlicher Ladestationen, die Insellösungen abschaffen und ihre Ladesäulen mit "Intercharge" für weitere Kundengruppen zugänglich machen wollen. So solle ein Partnernetzwerk als Basis für neue, offene Geschäftsmodelle entstehen. Das Programm läuft bis 30. Juni 2013.

#### ➤ **IT-Outsourcing: Faire Partnerschaft auf Augenhöhe**

*27.03.2013 | Stadt+Werk*

Viele Stadtwerke haben ihre IT reorganisiert und in eigene Shared-Service-Gesellschaften verlagert. Doch relativ wenige Unternehmen setzen konsequent auf Outsourcing. Denn dies bedingt das erfolgreiche Zusammenspiel mit einem externen IT-Dienstleister.

Das Gros der Stadtwerke hat aktuell zahlreiche Veränderungen und Herausforderungen im Kerngeschäft parallel zu adressieren. Die jeweiligen Geschäftsprozesse sollen dabei massengeschäftstauglich sein, sprich, zuverlässig, effizient und in hoher Qualität ablaufen. Dabei kommt der Informationstechnologie eine immer größere Bedeutung zu, da die meisten Prozesse IT-gestützt ablaufen. [...]

Auch wenn sich schon viele regionale Versorger dazu entschlossen haben, ihre IT zu reorganisieren, um diese zum Beispiel in eigene Shared-Service-Gesellschaften zu verlagern, setzen doch relativ wenige Stadtwerke konsequent auf die Spielkarte Outsourcing. Denn dies bedingt das erfolgreiche Zusammenspiel mit einem externen, unabhängig agierenden IT-Dienstleister.

Dass die Partnerschaft auf Augenhöhe gut funktionieren kann, macht arvato-Manager Matthias Moeller an konkreten Beispielen fest: So ergäben sich neue Chancen und Potenziale anhand von aktuellen IT-Outsourcing-Projekten. Er nennt mit Blick auf arvato Systems die Vorhaben mit der TenneT TSO, den Stadtwerken Leipzig, der TransnetBW oder der swb in Bremen und Bremerhaven. [...]. Dabei sind aus Sicht der Stadtwerke hohe Qualitätskriterien einzuhalten. Nicht nur sollte der jeweilige IT-Dienstleister eine entsprechende Branchenexpertise in der Energiewirtschaft nachweisen. Auf operativer Ebene erfordert es ein schlagkräftiges und flexibles Team, das nicht nur mit dem Bedarf, sondern auch der rasanten technischen Entwicklung Schritt halten kann. Ein fachlich versiertes Projekt-Team sollte sich deshalb nicht nur mit allen Details und Tücken von einschlägigen Applikationen wie SAP IS-U wie selbstverständlich auskennen, sondern auch das kleine und große Einmaleins von Zählerstandsfernablesung, Energiedaten-Management oder der Netzaufrechnung sicher beherrschen.

Das ganzheitliche Auslagern erfordert die dafür notwendigen Rahmenbedingungen: eine umsetzbare, fein abgestimmte Strategie zwischen Stadtwerk und Dienstleister ebenso wie ein gut vorbereitetes Konzept, inklusive begleitender Selbstverpflichtung des Managements (Commitment) und anderer Beteiligter (Stakeholder). [...]

Wie also gehen Stadtwerke größer angelegte Vorhaben am besten an, damit die Kooperation gelingt, ohne dass Aufwand und Kosten aus dem Ruder laufen? [...] Für beide Seiten gilt es, einander die passenden Spielbälle exakt zu übergeben. Tendenziell legt der IT-Dienstleister ein stärkeres Augenmerk auf innovative Prozesse und die damit einhergehenden Investitionen. Demgegenüber liegt der Fokus beim Auftraggeber oftmals deutlich stärker auf der Bewältigung von historisch gewachsenen Teilen der IT, die nun gemeinsam mit dem neuen Partner konsolidiert und standardisiert werden sollen.

### ➤ **RWE bündelt Zählerwesen in Deutschland**

25.03.2013 | [pressrelations.de](http://pressrelations.de)

Ab sofort bündelt RWE Deutschland alle Funktionen des Zählerwesens in der RWE Metering GmbH mit Sitz in Mülheim an der Ruhr. Darunter fällt auch das Zählergeschäft der früheren Netzservice-Gesellschaften. Unter Einhaltung eichrechtlicher Vorschriften betreibt RWE Metering Zähler und erbringt Dienstleistungen für die RWE-Deutschland-Tochter Westnetz GmbH, aber auch für Dritte. RWE Metering ist für über 5 Millionen Strom-, Gas- und Wasserzähler verantwortlich. Das Unternehmen ist der größte Messstellenbetreiber und Messdienstleister in Deutschland.

RWE Metering ist eine 100-prozentige Tochter der RWE Deutschland AG und beschäftigt 530 Mitarbeiter. Der jährliche Umsatz liegt bei 130 Millionen Euro. Am Unternehmenssitz in Mülheim an der Ruhr werden in Kürze 50 Mitarbeiter ihre Arbeitsplätze bezogen haben. In Deutschland ist RWE Metering an insgesamt 30 Standorten vertreten.

Pro Jahr verzeichnet RWE Metering rund sechs Millionen Zählerablesungen. Messstellen der RWE Metering sind dabei nicht nur die herkömmlichen mechanischen Stromzähler (Ferraris-Zähler), sondern mehr und mehr auch sogenannte Smart Meter. Zu den Kunden zählen Kommunen, Filialunternehmen, Wohnungswirtschaft, Industrieunternehmen, Stadtwerke und Energielieferanten. Ihnen bietet RWE Metering unter anderem Beratungsdienstleistungen, Verkauf und Betrieb von Zähler-Komplettsystemen und Anlagenfernüberwachung. Auch Rechnungserstellung für Dritte sowie Datenmanagement und IT-Dienstleistungen zählen zum Angebot. [...]

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

### **News der Mitglieder**

#### ➤ **Energiewende: Versorger tun sich beim Sparen schwer**

11.04.2013 | [Steria Mummert Consulting AG](http://SteriaMummertConsultingAG)

Die Energieversorger in Deutschland durchforsten ihre Unternehmen nach internen Sparmöglichkeiten, um die Kosten für die Energiewende aufzufangen. Auch der Dienst am Kunden soll effizienter werden. 79 Prozent der Anbieter planen beispielsweise bis 2014, mehr in das Onlinekundenmanagement zu investieren. Andere Potenziale werden dagegen noch nicht systematisch erschlossen. Das ergibt der Branchenkompass Energieversorger von Steria Mummert Consulting in Zusammenarbeit mit dem F.A.Z.-Institut.

Durch den Ausbau des Onlinekundenmanagements wollen die Versorger zum Beispiel ihre Internetinformationsplattformen und Self-Service-

Dienste enger mit den hausinternen Systemen verbinden. Durch die Verzahnung lassen sich Kundenanfragen noch schneller beim ersten Kontakt fallabschließend beantworten. Damit steigern die Energieunternehmen die Kundenzufriedenheit und sparen gleichzeitig bei den Betreuungsausgaben pro Kunde.

Viele Potenziale für einen effizienteren Kundenservice werden aktuell jedoch noch nicht systematisch erschlossen. "In vielen Unternehmen fehlt es beispielsweise an belastbaren und vor allem normierten Kennzahlen, um Abläufe zu vergleichen", sagt Norbert Neumann, Energieexperte von Steria Mummert Consulting. Doch diese Systematik und Transparenz führt erst zu den Hebeln für mehr Effizienz. Allein durch mehr Methode beim Identifizieren von Einsparmöglichkeiten ließen sich bereits im ersten "Zugriff" Einsparungen von mindestens 15 Prozent erreichen, zeigen Projekterfahrungen von Steria Mummert Consulting. Pauschale Kürzungen bei Mitarbeitern und Budgets erweisen sich dagegen als falscher Weg. "Die Gründe für einen ineffizienten Kundenservice sind vor allem die immer noch zu hohen spezifischen manuellen Aufwände – in Form einer ‚Silo-Bearbeitung‘ von Vorgängen -, Mankos beim Bereitstellen von Informationen sowie Defizite bei der IT-Unterstützung. Diese Mängel lassen sich eben nicht nur mit weniger Personal und Budget allein beheben", so Neumann. Der Schlüssel liegt in einer Kombination aus vereinheitlichten Abläufen, einer neuen Organisation, gezielten IT-Investitionen in die Prozessbrücken, der gezielten Mitarbeiterqualifikation sowie einer systematischen Überprüfung der bisherigen traditionellen Arbeitsteilung im Serviceprozess.

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

#### ➤ **e.day 2013: Energiewende – Wer blickt da noch durch?**

28.03.2013 | [evu.it](http://evu.it)

Ist für Sie erkennbar, in welche Richtung die deutsche Energiepolitik treibt und in welcher Form Bund und Länder die Energiewende bewerkstelligen wollen?

Der Energiegipfel am 21. März 2013 zwischen Bundesregierung und den Ministerpräsidenten gilt als gescheitert. Eine Kürzung der Vergütungen bei bestehenden Ökostrom-Anlagen und auch die von den Ländern geforderte Senkung der Stromsteuer sind offensichtlich vom Tisch. Dagegen drängt Bayern auf eine Reduzierung der Stromsteuer, auch Einschnitte bei den Subventionen für energieintensive Unternehmen lehnt die bayrische Staatsregierung ab.

Wer blickt da noch durch? Die meisten deutschen Privathaushalte verbinden das Wort Energiewende mittlerweile nur noch mit steigenden Strompreisen. Für viele Unternehmen bedeuten die Kosten für den Ausbau erneuerbarer Energien nach eigenem Bekunden sogar ein Existenzrisiko!

Der e.day 2013, am 20. Juni 2013, im Kongresszentrum Westfalenhallen Dortmund, zeigt auf, wo wir aktuell stehen und wie es weitergehen müsste. Namhafte Referenten, wie Professor Dr. Klaus Töpfer, Johannes Remmel, Jochen Homann, Dr. Norbert Verweyen und Michael G. Feist legen den Finger in die Wunden und beschreiben mögliche (Aus-)Wege. Mit zwei hochaktuellen Spezialthemen runden Experten aus Wissenschaft und Wirtschaft das Programm ab: "Wie viel Netze braucht die Energiewende?" und "Wer muss das alles bezahlen?".

Die Details entnehmen Sie bitte der [Agenda](#).

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

Gerne veröffentlichen wir an dieser Stelle aktuelle Informationen über unsere Mitgliedsunternehmen. Senden Sie diese bitte bis zum 11. des jeweiligen Monats an [presse@bemd.de](mailto:presse@bemd.de).

[> [nach oben](#)]

## **Aktuelle Marktstudien**

### **➤ Vertriebskanalstudie Energie 2013: Haustürgeschäfte gehören im Energievertrieb zum Alltag**

In den letzten zwei Jahren haben etwa 11% aller Verbraucher, die den Strom- oder Gasversorger gewechselt haben, den neuen Vertrag bei einem Vertreter an der Haustüre abgeschlossen. Damit rangiert der Haustürvertrieb deutlich vor den kaum relevanten

Vertriebskooperationen von Versorgern mit dem Handel auf Platz vier der wichtigsten Vertriebskanäle im Energiemarkt. Dies geht aus der im März 2013 erschienenen Vertriebskanalstudie Energie 2013 von Kreuzer Consulting und Nordlight Research hervor. In der Studie wurden 5.000 Verbraucher zu ihrer Kundenbeziehung zum aktuellen Versorger und 1.000 Wechsler zu den genutzten Informations- und Vertriebskanälen telefonisch befragt.

"Der Haustürvertrieb ist ein etabliertes Mittel zur Kundengewinnung und wird vor allem von neuen Anbietern, Ökoanbietern und den großen Vier genutzt", so Klaus Kreuzer, Geschäftsführer von Kreuzer Consulting.

"Interessant ist dabei vor allem, dass der Anteil der ganz besonders und sehr zufriedenen Verbraucher mit diesem Vertriebskanal mit sechs bzw. 29% exakt im Marktdurchschnitt liegt. Allerdings ist der Anteil der unzufriedenen und weniger zufriedenen mit 16% doppelt so hoch wie im Gesamtmarkt, da womöglich in einigen Fällen die im Verkaufsgespräch geweckten Erwartungen nicht nachhaltig erfüllt werden."

Mit der Vertriebskanalstudie Energie 2013 ist es gelungen, umfassenden Einblick in das Informations- und Abschlussverhalten der Kunden zu erhalten. In der Befragung von 1.000 Wechslern wurden alle wichtigen Vertriebs- und Informationskanäle vom Internet über telefonische und postalische Abschlüsse bis hin zu Vertriebskooperationen berücksichtigt.

"Aufgrund der hohen Fallzahl konnten auch die Kundenbewegungen zwischen verschiedenen Anbietergruppen erhoben werden, die sehr deutlich zeigen, dass die Wechselziele stark von der Art des Vorversorgers abhängen", so Thomas Donath, Geschäftsführer von NORDLIGHT Research. "Gleiches gilt für die Loyalität der Kunden, die über die Frage nach der Bleibe- bzw. Wechselabsicht erhoben wurde: Je nach Wechselkanal und Vorversorgerart ist diese höchst unterschiedlich." Kreuzer Consulting und Nordlight Research, März 2013, 150 Seiten, 4.980 EUR

## **Veranstaltungen**

### **➤ 07.-08. Mai 2013 in Berlin**

2. EDNA-Fachtagung Markt, Prozesse und Kommunikation für die Energiewende

### **➤ 11.-13. Juni 2013 in Berlin**

BDEW-Kongress

### **➤ 20. Juni 2013 in Dortmund**

e.day 2013

### **➤ 25. Juni 2013 in Bonn**

BDEW-Informationstag Regulierungstag

➤ **Juni 2013 in Berlin**  
BEMD-Forum

[> [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.