

1. Umsetzung der Vorschläge aus dem ersten Kundenforum, am 13. März 2013 „Sie haben das Wort“

Stand: 30.04.2013

An dieser Stelle haben wir für Sie die Ergebnisse des ersten Kundenforums zusammengefasst. Bei allen Vorschlägen haben wir sorgfältig geprüft, inwieweit Ihre Ideen umsetzbar sind. Die Realisierung einzelner Wünsche bedarf weniger Zeit. Andere Ideen benötigen mehr Zeit in der Umsetzung. Selbstverständlich halten wir Sie darüber auf dem Laufenden.

Energie-Euro-Heft

Beim Kundenforum kontrovers diskutiert wurde der **Energie-Euro »**. Die Teilnehmer wünschen sich eine Honorierung ihrer langjährigen Treue und eine klare Kommunikation. Insbesondere der Begriff „Schenken“ im Zusammenhang mit den Rabatten, die wir für unsere Kunden mit dem Einzelhandel ausgehandelt haben, sei irreführend. Entsprechend werden wir die Kommunikation vom „Schenken“ verstärkt hin zum „Sparen“ ändern. Zudem wurde gefordert, dass sich mehr Kooperationspartner am Energie-Euro beteiligen und stärker in bestimmten Stadtteilen vertreten sind. Dazu einige Hintergrund-Informationen: Mit dem Energie-Euro möchten wir als lokaler Energie- und Wasserversorger zum einen unsere Bestandskunden belohnen und zum anderen die lokale Wirtschaft in Nettetal stärken. Ganz bewusst haben wir darum unsere Gewerbekunden angeschrieben und diesen Einzelhändlern exklusiv die Chance gegeben, sich an der Treueaktion zu beteiligen. Daraus entsteht eine 4-fach-Win-Situation:

- ✓ für Sie als **Privatkunde** –
indem wir Ihnen Rabatte im Wert von 100 Euro ermöglichen
- ✓ für unsere **Kooperationspartner** –
indem der Einzelhandel mehr Umsatz generiert und wir ihm kostenlose Werbekontakte verschaffen
- ✓ für die **Stadt Nettetal** –
indem wir die Kaufkraft binden und die lokale Wirtschaft stärken
- ✓ für die **Stadtwerke Nettetal** –
indem die Treueaktion eine positive Wirkung auf unser Image hat.

Beim diesjährigen Partner-Treff wurde deutlich, dass die Kooperationspartner den Energie-Euro als Kundenbindungsinstrument sehr begrüßen und weiterhin unterstützen werden. Das belegen auch aktuelle Zahlen: Bislang wurden mehr als 16.000 Energie-Euro im Handel und der Gastronomie eingelöst. Aus diesen Gründen werden wir am Energie-Euro festhalten. Gleichzeitig lösen wir unser Versprechen ein und werden die Aktion bei unseren Gewerbekunden weiter bewerben, um attraktive Kooperationspartner aus allen Stadtteilen zu gewinnen. Die Erfahrung anderer Stadtwerke mit ähnlichen Treueaktionen hat gezeigt, dass es sich lohnt, an dem Konzept festzuhalten.

Treuebonus

Seit vielen Jahren gibt es für Privatkunden mit einem **Sonderprodukt »** einen Treuebonus, der von allen teilnehmenden Kunden befürwortet wird. Allerdings wird die Gutschrift auf der Jahresverbrauchsabrechnung von vielen Kunden übersehen. Im Laufe des Jahres werden wir eine Möglichkeit finden, den Treuebonus sichtbar für alle Kunden zu kommunizieren.

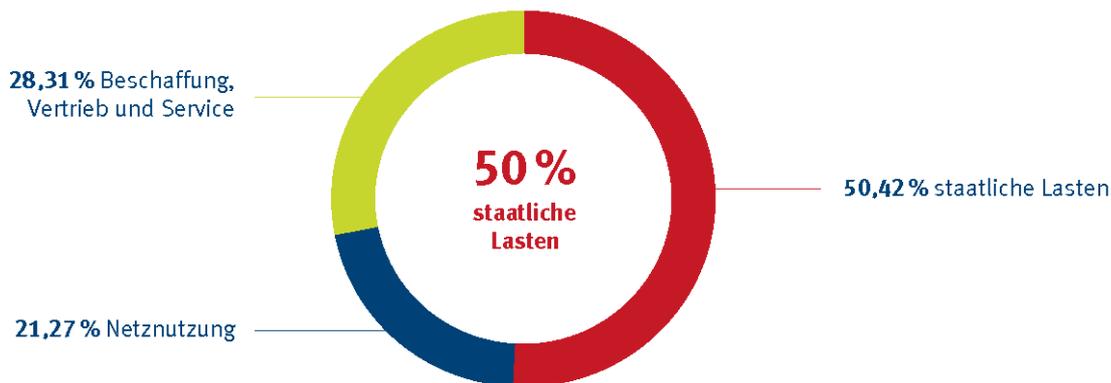
SolarFonds Nettetal

Ebenfalls im ersten Kundenforum nachgefragt wurden der [SolarFonds Nettetal I und II](#) der Stadtwerke Nettetal. Beide SolarFonds waren bereits nach kurzer Zeit überzeichnet und sind demnach geschlossen. Zur aktuellen Situation: Die Umlage aus dem Erneuerbare-Energie-Gesetz (EEG) für die Förderung erneuerbarer Energien steht auf dem Prüfstand. Von daher können wir unseren Kunden derzeit keinen Fonds mit attraktiven Zinsen anbieten. Sollte sich die Situation ändern, werden wir über neue Fonds mit einer entsprechenden Rendite für unsere Kunden nachdenken.

Energiepreise

Klärungsbedarf bestand auch bei den Energiepreisen. Woraus setzt sich der Energiepreis zusammen? Wie kommen Preisunterschiede zustande? Wie werden Preisanpassungen kommuniziert? Hier eine kurze Erläuterung: Der Strompreis setzt sich aus verschiedenen Bestandteilen zusammen, so dass von dem Betrag nur gut ein Viertel in Strombeschaffung, Vertrieb und Service fließt. Den größten Anteil des Strompreises kassiert der Staat. Die Hälfte der Stromkosten entfallen auf staatliche Lasten (50 Prozent). Hinzu kommt das Entgelt für die Stromnetze, das 21 Prozent des Strompreises beträgt. Stromversorger haben weniger Einfluss auf den Strompreis, als viele Kunden glauben: Der Einfluss beschränkt sich auf den Stromeinkauf und den Vertrieb (28 Prozent).

So setzt sich Ihr Strompreis¹ zusammen:



Beim Gaspreis¹ verhält es sich ähnlich. Die staatlich verursachte Belastung des Gaspreises beträgt mittlerweile etwa 30 Prozent. Wobei die Mehrwertsteuer mit 16 Prozent den größten Anteil einnimmt. Die anteiligen Kosten für Import, Speicherung und Verteilung (etwa 70 Prozent) sind höher als beim Strompreis, da die Beschaffung von Gas durch die starke regionale Konzentration des Rohstoffes deutlich aufwendiger ist. Davon entfallen etwa 50 Prozent auf Beschaffung und Vertrieb und rund 20 Prozent auf die Entgelte für die Benutzung der Erdgasnetze an die Netzbetreiber.

Schon heute bieten wir unseren Kunden attraktive und im Vergleich zum Grundversorgertarif günstigere Stromsonderprodukte wie [trio- und basis-Haushaltsstrom mit Preisgarantie](#) an. Voraussichtlich in der zweiten Jahreshälfte ist die Einführung eines neuen Stromtarifs mit verschiedenen Vertrags-Optionen geplant, der den Bedürfnissen unserer Kunden nach einem günstigeren Produkt und Planungssicherheit entgegen kommt. Bezüglich eines Gassonderproduktes steht die Entscheidung noch aus. Preisunterschiede kommen häufig durch hohe Wechselprämien zustande. Ansonsten gleichen sich viele Energietarife nach dem ersten Jahr den Tarifen von Grundversorgern an.

¹ Quelle: BDEW

Anpassungen der Energiepreise machen wir spätestens sechs bis acht Wochen vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform bekannt. Dabei informieren wir unsere Kunden schriftlich mit einem persönlichen Anschreiben sowie Bekanntmachungen in der Presse. Ist der Kunde mit der mitgeteilten Preisanpassung nicht einverstanden, hat er das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist in Textform zu kündigen (Sonderkündigungsrecht).

Nachttarif (Schwachlast)

Mehr Informationen über einen Stromtarif für die Nacht wollten einige Teilnehmer des Kundenforums. Der Nachttarif (nicht zu verwechseln mit Wärmestrom) ist eine Komponente des Zweitarifsystems, bei dem der Stromverbrauch in zwei verschiedenen Zeiträumen gemessen und mit unterschiedlichen Arbeitspreisen berechnet wird. Im Rahmen der Grundversorgung bieten auch wir einen Nachttarif, den sogenannten Schwachlasttarif an. Die Nachtzeit beim Schwachlasttarif beträgt wie bei vielen anderen Anbietern sechs Stunden zwischen 22 und 6 Uhr. Um die Unterscheidung zwischen Tag- und Nachtstrom vornehmen zu können, ist ein Zweitarifzähler Voraussetzung. Dieser verfügt über zwei Zählwerke, die zeitbezogen ausgerichtet sind. Das eine Zählwerk misst den Kundenverbrauch bei Tag und das andere Zählwerk zeichnet den Nachtverbrauch auf.

Der Schwachlasttarif rentierte sich vor allem in den 1970er-Jahren, als die preislichen Unterschiede zwischen Tag- und Nachtstrom bedeutend waren. Durch den Ausbau erneuerbarer Energien unterscheiden sich die Preise von Nacht und Tagstrom derzeit kaum noch. Demnach ist der Schwachlasttarif nur für wenige Kunden eine kostengünstige Alternative. Auf unseren Internetseiten werden wir den Schwachlasttarif deutlicher herausstellen und erklären [siehe Grundversorgertarif »](#).

Stromsparen fördern

Das Stromsparen stärker zu fördern, war Wunsch einiger Kundenforums-Teilnehmer. Bereits heute investieren die Stadtwerke Nettetal viel in die Energiespar-Beratung und energiesparende Produkte. Seit geraumer Zeit bieten wir unseren Kunden eine [kostenfreie Energieberatung »](#) an. Unser Energieberater zeigt vor Ort nach vorheriger Terminvereinbarung wie Sie mit möglichst wenig Aufwand wertvolle Energie einsparen können. Die kostenfreie Energieberatung der Stadtwerke Nettetal für Privat- wie auch Gewerbekunden wird kontinuierlich über das Kundenmagazin ZOOM und die Presse beworben. Die Themen sparsamer Umgang mit Energie und Energieeffizienz stehen zudem im Vordergrund des diesjährigen Energieforums (22./23. Juni). Darüber hinaus werden wir im Internet unsere Energieberatung deutlicher bewerben. Auch der [Online-Stromcheck »](#) auf den Internetseiten der Stadtwerke Nettetal hilft, erste Energiefresser zu identifizieren und Strom zu sparen.

Kunden von [echt grün! Ökostrom »](#) belohnen wir außerdem mit einem Effizienzbonus von 4 Cent für jede gesparte Kilowattstunde im Vergleich zum Vorjahresverbrauch. „Jede nicht verbrauchte Kilowattstunde Energie entlastet unsere Umwelt und hilft Kosten sparen,“ so Norbert Dieling, Geschäftsführer der Stadtwerke Nettetal.

Strategie und Gewinne

Von Interesse waren ebenfalls die Strategie des Unternehmens sowie die Frage, wohin die Gewinne der Stadtwerke Nettetal fließen. Hier eine kurze Erläuterung:

Mit der Liberalisierung des Strom- und Gasmarktes hat sich der Wettbewerb verschärft. Diesem Wettbewerb stellen wir uns und haben danach unsere Strategie ausgerichtet. In der Marktpolitik setzen wir auf unsere Bestandskunden, die dem Unternehmen über viele Jahre hinweg treu bleiben. Dafür belohnen wir unsere Kunden mit fairen Vertragsbedingungen, gutem Service, persönliche Ansprechpartner direkt vor Ort, einer kostenfreien Energieberatung und dem Treuebonus. Mit dieser Strategie wenden wir uns ganz bewusst gegen

den harten Preiskampf, der von einer wachsenden Zahl neuen Energie-Discountern ausgetragen wird. Mit Dumpingpreisen, einmaligen Bonuszahlungen und Rabatten versuchen Markteinsteiger neue Kunden zu gewinnen. Allein unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten und der Verpflichtung gegenüber unseren kommunalen Eigentümern (der Stadt Nettetal, den Bürgerinnen und Bürgern Nettetals) setzen wir auf die große Anzahl treuer Bestandskunden, die der Meinung sind, dass „auf einem hart umkämpften Markt [...] nicht nur der Preis entscheiden ist, sondern dass Service und Transparenz wichtige Faktoren für den Kauf eines ‚Produkts‘ sind“ (Statement von Klaus Inkmann, Teilnehmer des ersten Kundenforums). Mit dieser Vorgehensweise sichern wir den Bestand des Unternehmens und eine nachhaltige Energie- und Wasserversorgung in Nettetal.

Die aus der Strom- und Gasversorgung erwirtschafteten Gewinne werden zu 100 Prozent an die Stadt Nettetal abgeführt. Durch diese Einnahmen wird der Standort Nettetal mit sozialen und kulturellen Einrichtungen gesichert.

Abrechnung

Von den Teilnehmern kritisiert wurde die Verbrauchsabrechnung: Kunden wünschen sich eine übersichtliche und verständliche Abrechnung ihrer Verbräuche. Die Problematik ist uns bekannt und auch wir würden die Verbrauchsabrechnung für eine bessere Lesbarkeit gerne kürzen. Leider verlangt der Gesetzgeber eine Vielzahl von Angaben im Sinne des Transparenz-Gebotes für den Kunden. Unser Versprechen: Vor der nächsten Abrechnung werden wir prüfen, inwieweit die erste Seite der Abrechnung für mehr Transparenz sorgen könnte und Kunden hier einen guten Überblick bekommen. Denkbar wäre auch eine detaillierte Rechnungserklärung auf unseren Internetseiten.

Ablesung

Auch die Zählerablesung war Thema des ersten Kundenforums. Wunsch einiger Teilnehmer ist es, den Zählerstand selber ablesen zu können. Die Möglichkeit der Selbstablesung besteht bereits seit geraumer Zeit. Die aktuellen Zählerstände können Sie uns über das [Online-Forumular >>](#) des Ablese-Services oder telefonisch unter 02157 1205-200 den Stadtwerken Nettetal mitteilen. Zudem werden wir die Mitarbeiter des beauftragten Subunternehmens einladen, um das Erscheinungsbild der Ableser prüfen zu können. Die Teilnehmer des Kundenforums sind sich allerdings einig, dass der Großteil der Ableser sehr freundlich und gepflegt auftritt. Darüber hinaus haben wir entschieden, die fremdbeauftragten Ableser für ihre Kunden besser kenntlich zu machen (Dienstausweis gut sichtbar).

Sponsoring

Die Aktivitäten im Sponsoring stärker in der Öffentlichkeit zu verbreiten, wurde von den Teilnehmern des ersten Kundenforums gewünscht. Mit unserem Engagement für Nettetal, seine Bürgerinnen und Bürger sowie unsere Kunden unterstützen wir verschiedenste Projekte in der Stadt. Tatkräftig und finanziell unterstützen wir Aktionen aus den Bereichen Kultur, Sport, Wissen und Soziales. Ebenso übernehmen wir Verantwortung, wenn es um wichtige Projekte für ein lebenswertes Nettetal geht. Unsere Ziele sind die Förderung von Kindern und Jugendlichen, Nachhaltigkeit im Umweltschutz sowie die Steigerung der Lebensqualität in Nettetal. Unsere Verantwortung als kommunales Unternehmen nehmen wir sehr ernst. Darum verteilen wir die uns anvertrauten Mittel möglichst gleichmäßig auf alle Bereiche. Im Gegenzug verzichten wir an einigen Stellen auf werbewirksame Gegenleistungen. Diesen Ansatz werden wir in Zukunft überdenken und überlegen, wie wir unsere Sponsoring-Aktivitäten für Kunden transparenter darstellen können. Als wirtschaftlich tätiges Unternehmen bedeutet Verantwortung übernehmen auch, dass wir gegenüber unseren Gesellschaftern und Kunden mit den uns anvertrauten Mitteln sorgsam und nachhaltig umgehen.

Erdgastankstelle

Ganz aktuell prüfen wir, ob wir dem Wunsch einiger Kunden nach einer Erdgastankstelle oder Förderung von Erdgasfahrzeugen nachkommen können. Dafür finden neue Gespräche mit geeigneten Kooperationspartnern für den Betrieb einer Erdgas-Tankstelle statt.

Kundenforum

Einhellig von allen Teilnehmern des Kundenforums begrüßt wurde die Fortführung der Veranstaltung in regelmäßigen Abständen. Ist das Interesse der Kunden da, wird das Kundenforum diesmal zu bestimmten Themen fortgesetzt. Ein vorstellbarer und praktikabler Turnus wäre eine jährliche Wiederholung der Veranstaltung.