Zeitschrift: Bulletin des Schweizerischen Elektrotechnischen Vereins, des Verbandes Schweizerischer Elektrizitätsunternehmen = Bulletin de l'Association suisse des électriciens, de l'Association des entreprises électriques suisses

Herausgeber: Schweizerischer Elektrotechnischer Verein ; Verband Schweizerischer Elektrizitätsunternehmen

Band: 88 (1997)

Heft: 22

Vorwort: Warum laufen die Kunden davon? = Pourqoui les clients sont-ils infidèles? ; Notiert = Noté

Autor: Müller, Ulrich

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 09.12.2025

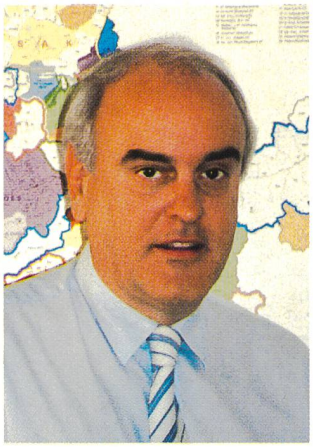
ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Warum laufen die Kunden davon?

Der Wettbewerb führt zu umwälzenden Veränderungen in der Elektrizitätswirtschaft. Die Kunden werden anspruchsvoller, kritischer und selbstbewusster. Für viele von ihnen ist Strom eine Ware wie jede andere, bei der es nur um den Preis geht. Sie werden den Versorger wählen, der den niedrigsten Preis bietet. Manche wollen nur einen einzigen Energieversorger haben. Sie wollen Licht, Wärme, Kühlung oder Kraft, egal ob die Energiequelle Strom, Gas oder anders heisst. Andere haben komplexere Anliegen und sind anspruchsvoller bei der Versorgungsqualität (Unterbrechungen usw.), den Grunddiensten (Rechnungsstellung usw.) und zusätzlichen Dienstleistungen (z. B. Messungen der energetischen Effizienz usw.). Viele Kunden sind an Dienstleistungen «hinter dem Zähler» interessiert und bereit, dafür zu zahlen.

Die EVU dagegen werden immer kundenorientierter. Am schnellsten und stärksten ist der Wandel in den deregulierten Ländern. Die Unternehmen betrachten ihre Kunden nicht mehr als «Verbraucher», sondern als Kunden und als Partner. Die Unternehmen sehen die Zufriedenheit des Kunden als Schlüssel für den geschäftlichen Erfolg an. Den Kunden zufriedenzustellen, ist eine wesentliche Kernkompetenz. Es werden regelmässige Erhebungen und andere Methoden angewandt, mit denen sich die Zufriedenheit der Kunden beobachten lässt.

Eine niederländische Studie ermittelte im Zusammenhang mit der Liberalisierung der Strommärkte das Wechselbedürfnis unter den Kunden. Danach würden rund 20% der frei wählenden Kunden ihren Stromlieferanten wechseln. Zwei Drittel davon würden dies aus Preisgründen tun, während ein Viertel den Service anführte. Die Studie hebt hervor, dass guter Service die Kunden bindet, aber kaum neue bringt. In Grossbritannien sollen jedoch 40% der Industriekunden neue Energielieferanten gesucht haben, ohne die bisherigen auch nur zu kontaktieren. Im offenen Wettbewerb kann in Norwegen jeder Konsument seinen Stromlieferanten frei wählen. Tatsächlich aber ist diese freie Wahl nur für etwa 20% der Abnehmer aktuell. Die meisten Kunden verbleiben mit langen Lieferverträgen. In Schweden haben nach der Liberalisierung zahlreiche Industriekunden ihre Lieferanten gewechselt. Haushaltkunden dagegen haben von ihrer Wahlmöglichkeit aufgrund verschiedener Hemmschwellen bisher kaum Gebrauch gemacht.



Ulrich Müller, Redaktor VSE

Der Markt spielt sich in Europa noch vor allem bei Grosskunden ab. Diesem Kundensegment kann man vieles bieten, aber schliesslich entscheidet dort primär der Preis. In den letzten zehn Jahren sank so der Strompreis für grössere Industriekunden in Deutschland um rund 30%, in Frankreich um 16% und in Grossbritannien um 13%.

notiert / noté

Schweizerischer Energierat

Das Schweizerische Nationalkomitee des Weltenergierates (World Energy Council, WEC) nennt sich neu Schweizerischer Energierat. Der Weltenergierat ist 1924 gegründet worden und widmet sich weltweiten und regionalen Energiefragen.

Kosten für vorzeitige KKW-Stillegung nicht gedeckt

(d) Würden alle 5 Schweizer KKW nach der vorgesehenen Betriebsdauer von 40 Jahren stillgelegt, wären die auf insgesamt 16,2 Mrd. Fr. geschätzten Kosten für Stillegung und Entsorgung nach dem geltenden Rückstellungssystem gedeckt.

Nicht gedeckt wären diese Kosten, wenn die Stillegung früher erfolgen würde, da noch nicht genügend Rückstellungen vorhanden wären. Diese Erkenntnis stammt aus einer Expertise der Firma STG-Coopers & Lybrand auf Anregung der nationalrätlichen Kommission für Umwelt, Raumplanung und Energie (Urek) im Auftrag des Bundesamts für Energiewirtschaft (BEW).

Gemäss BEW sind die Stillegungskosten auf 2,5 Mrd., die Entsorgungskosten auf 13,7 Mrd. Franken beziffert. Die Rückstellungen der KKW-Betreiber belaufen sich per Ende 1995 auf 5,8 Mrd. Franken.

Weiteres Wachstum der globalen Energienachfrage

(n) Auf rund 3000 Mrd. $ schätzt der britische Energiekonzern PowerGen den weltweiten Investitionsbedarf während der nächsten zwei Jahrzehnte für die notwendige Expansion der Energieproduktion. In einer Studie wird eine Verdoppelung der globalen Energienachfrage bis zum Jahr 2020 vorausgesagt. Die Nachfrage werde in allen Regionen der Welt zunehmen. Noch rascher als der allgemeine Energiebedarf soll der Einsatz von Elektrizität zunehmen, der sich bis 2020 verdreifachen könnte.

Pourquoi les clients sont-ils infidèles?

La concurrence entraîne des modifications révolutionnaires dans l'économie électrique. Les clients deviennent plus exigeants, plus critiques et plus sûrs d'eux. Pour bon nombre d'entre eux, l'électricité est une marchandise ordinaire pour laquelle, comme pour toute autre, seul le prix compte. Leur choix se portera donc sur le fournisseur offrant le meilleur prix. Certains d'entre eux ne veulent avoir qu'un fournisseur. Ils veulent de la lumière, de la chaleur, du froid ou de la force, et ce quelle que soit la source d'énergie (électricité, gaz...). D'autres clients ont des besoins plus complexes et se montrent plus exigeants en ce qui concerne la qualité d'approvisionnement (interruptions et autres) ainsi que les prestations de service de base (facturation, etc.) et celles supplémentaires (mesures de l'efficacité énergétique, entre autres). De nombreux clients désirent que les prestations de service ne s'arrêtent pas au compteur d'électricité et sont prêts à payer pour les obtenir.

Les entreprises électriques tiennent, quant à elles, de plus en plus compte des intérêts de leurs clients. La transformation la plus rapide et la plus forte s'observe dans les pays dérégulés. Les entreprises ne traitent plus leurs clients comme des «consommateurs», mais comme des clients et des partenaires. Elles considèrent la satisfaction du client comme clé du succès commercial. Satisfaire les clients est une compétence essentielle.

Dans le cadre de la libéralisation des marchés de l'électricité, une étude néerlandaise a analysé le besoin de changer de fournisseur tel que le ressentent les clients. Environ 20% de ceux-ci changeraient de fournisseur d'électricité s'ils pouvaient le choisir librement. Deux tiers le feraient pour des raisons de prix et un quart pour la qualité du service. L'étude a mis en évidence le fait qu'un bon service permet de garder les clients, mais n'en apporte pas pour autant de nouveaux. En Grande-Bretagne, 40% des clients industriels se sont tournés vers de nouveaux fournisseurs d'électricité, sans avoir cherché à contacter auparavant ceux qui les approvisionnaient jusqu'alors. En Norvège, chaque consommateur peut choisir librement son fournisseur d'électricité. Et pourtant, seuls 20% des clients norvégiens profitent de ce libre choix. La plupart des clients gardent de longs contrats de fourniture. En Suède, de nombreux clients industriels ont changé de fournisseurs à la suite de la libéralisation. Les clients domestiques par contre n'ont jusqu'à présent guère profité de cette possibilité, diverses entraves les en retenant.

En Europe, le marché de l'électricité concerne avant tout les grands clients. Il offre beaucoup à ce segment de clientèle. Néanmoins, c'est le prix qui est déterminant en fin de compte. Au cours de la dernière décennie, le prix de l'électricité pour les grands clients a diminué de quelque 30% en Allemagne, de 16% en France et de 13% en Grande-Bretagne.

Ulrich Müller, rédacteur UCS

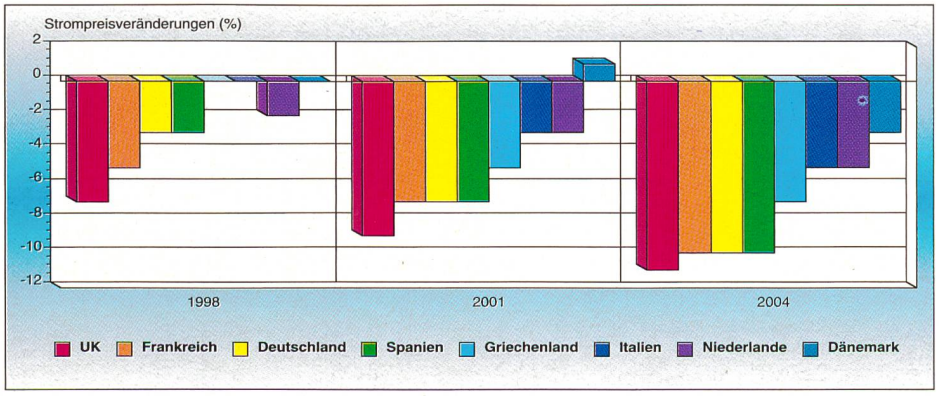
Schwacher Hausgerätemarkt

(fea) Wie aus der vom Fachverband Elektroapparate für Haushalt und Gewerbe Schweiz (FEA) publizierten Statistik für 1996/1997 hervorgeht, ist nach lang andauernder Rückwärtsentwicklung eine uneinheitliche Situation in den Geräteverkäufen festzustellen. Die Grobanalyse zeigt eine leichte Tendenz zu Käufen in niedrigeren Komfortstufen.

Die neue Halbjahresstatistik zeigt wenig befriedigende Ergebnisse auf. Die Anbieter bewegen sich in einem unerbittlichen Verdrängungswettbewerb; die Ertragssituation hat sich zusätzlich verschärft.

Entwicklung der Strompreise in der EU

(m/e) Die durch die Liberalisierung der Strommärkte in der Europäischen Union (EU) erhofften Preissenkungen fallen gemäss einer Studie von Marketline International recht moderat aus. Danach dürften in Grossbritannien die grössten Preisermässigungen eintreten. Die Studie basiert auf Umfragen bei den Stromversorgern.



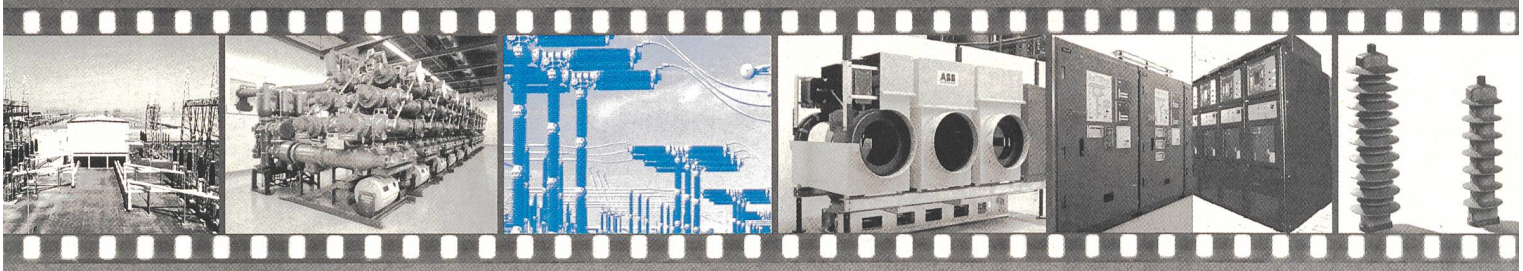
Voraussichtliche Strompreisentwicklung (in %, kumuliert) einiger Länder Europas (Quelle: Marketline).

6 Produkte.

1100 Mitarbeiter.

45 Nationalitäten.

1 Ziel:



Performance.

Das Koordinieren aller Elemente innerhalb einer internationalen Unternehmenskultur ist eine anspruchsvolle Aufgabe. Als Mitglied des Asea Brown Boveri Konzerns verfolgen wir, die ABB Hochspannungstechnik AG, darüber hinaus ein einziges, übergeordnetes Ziel: Performance. Auf allen Ebenen – in Marketing, Design, Engineering, Montage oder mit unserem gut ausgebauten, weltweiten Support-Netzwerk – erbringen wir Leistungen, welche auf Ihre individuellen Bedürfnisse massgeschneidert sind. Durchdacht und gründlich auf der ganzen Linie.

Hoch- und Mittelspannungsschaltanlagen. Gasisolierte Schaltsysteme. Leistungsschalter. Hochstromsysteme. Überspannungsableiter. Unser Leistungsausweis bei diesen fünf Produkten hat uns das Qualitätssicherungs-Zertifikat ISO 9001 eingetragen. Unsere heutige Auszeichnung bedeutet

Ihre Zuversicht für morgen.

Performance on line

ABB Hochspannungstechnik AG
Postfach 8546
CH-8050 Zürich/Schweiz
Telefon: +41 (0)1 318 33 00
Telefax: +41 (0)1 312 56 43

ABB

© Copyright ABB High Voltage Technologies Ltd.

Gegen den Trend: Geschirrspüler erzielten eine Verkaufszunahme von 2,2%.

Bei den Backöfen hat sich, nach den Verbesserungen des letzten Jahres, ein Rückgang von –2,5% auf 23 400 verkaufte Geräte eingestellt. Bei den Kochherden war im letzten Halbjahresvergleich ein solcher von –4,4% auf 56 000 Einheiten zu verzeichnen. Auch die Verkäufe von Mikrowellengeräten lagen mit 39 000 abgesetzten Apparaten hinter der Vorjahresvergleichsperiode (–6,9%). Die Verkäufe von Glaskeramikkochfeldern nahmen um –3,8% auf 55 100 Stück ab.

Der vor einem Jahr deutlich registrierbare Nachholbedarf bei den Tumblern hat sich nun in einer Trendumkehr mit einer Einbusse von –2,2% korrigiert, währenddem der Absatz von Waschvollautomaten sich um 1,8% auf 69 200 Apparate verbesserte. Die Geschirrspüler erzielten gar eine Zunahme von 2,2% auf 69 100 verkaufte Einheiten.

Dem kühlen Sommeranfang mag die Einbusse bei den Gefriergeräten mit einem Minus von –4,4% und bei den Kühlgeräten mit –5,3% auf total 164 400 verkaufte Einheiten zuzurechnen sein.

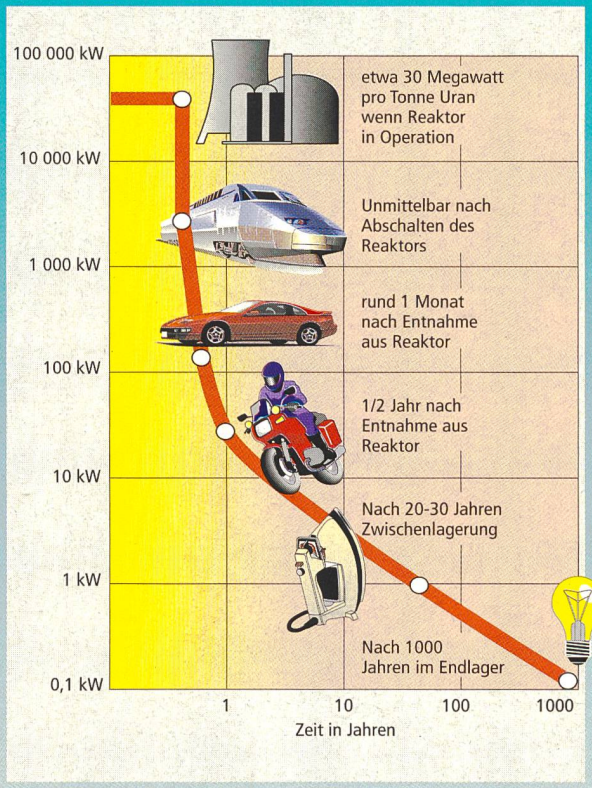
Bei den elektrischen Kleinapparaten konnte die bekannte Uneinheitlichkeit registriert werden.

News aus den Elektrizitätswerken finden Sie im hinteren Teil des Heftes.

Strom vom Bücherclub?

(zk) Im Hinblick auf die Öffnung des britischen Marktes für Haushaltskunden bei Strom und Gas werden für 1998 neue Vertriebs-Allianzen vorbereitet: Scottish Power beabsichtigt eine Verbindung mit dem Verein der Autofahrer (Automobile Association) und will landesweit dessen 9,2 Mio. Mitgliedern Gas und Strom verkaufen. Scottish Hydro-Electric verfolgt Pläne für ein ähnliches Arrangement mit der Versicherungsgesellschaft General Accident, während Eastern Natural Gas allen Mitarbeitern von NatWest Gasbezugsangebote unterbreiten wird. Der Gewerkschafts-Dachverband TUC hat sich mit Union Energy zusammengetan; die Firma soll den Gewerkschaftsmitgliedern möglichst preiswerten Bezug von Strom und Gas durch Zusammenarbeit mit Liefergesellschaften sichern. Auf der Liste der Anbieter fehlen noch Bücherclubs, religiöse Vereinigungen, Fussballclubs ...

Keine Wärmenutzung aus hochaktivem Abfall



Zeitlicher Verlauf der Wärmeleistung einer Tonne Uranbrennstoff; diese kann für verschiedene Reaktortypen unterschiedlich sein. Die stark abnehmende Wärmeproduktion ist ein Spiegel des raschen Zerfalls einer grossen Menge kurzlebiger Nuklide (Quelle SKB).

(nag) Etwa ein Drittel des Uraninventars in Kernreaktoren muss jedes Jahr ersetzt werden. Der abgebrannte Brennstoff ist hochradioaktiv und produziert nach der Entnahme aus dem abgestellten Reaktor viel Wärme. Die Wärmeleistung nimmt mit der Zeit stark ab. Zuerst werden die Brennelemente in wassergefüllten Becken innerhalb des Kernkraftwerks gelagert, später kühlt der hochaktive Abfall in einem Zwischenlager weiter ab.

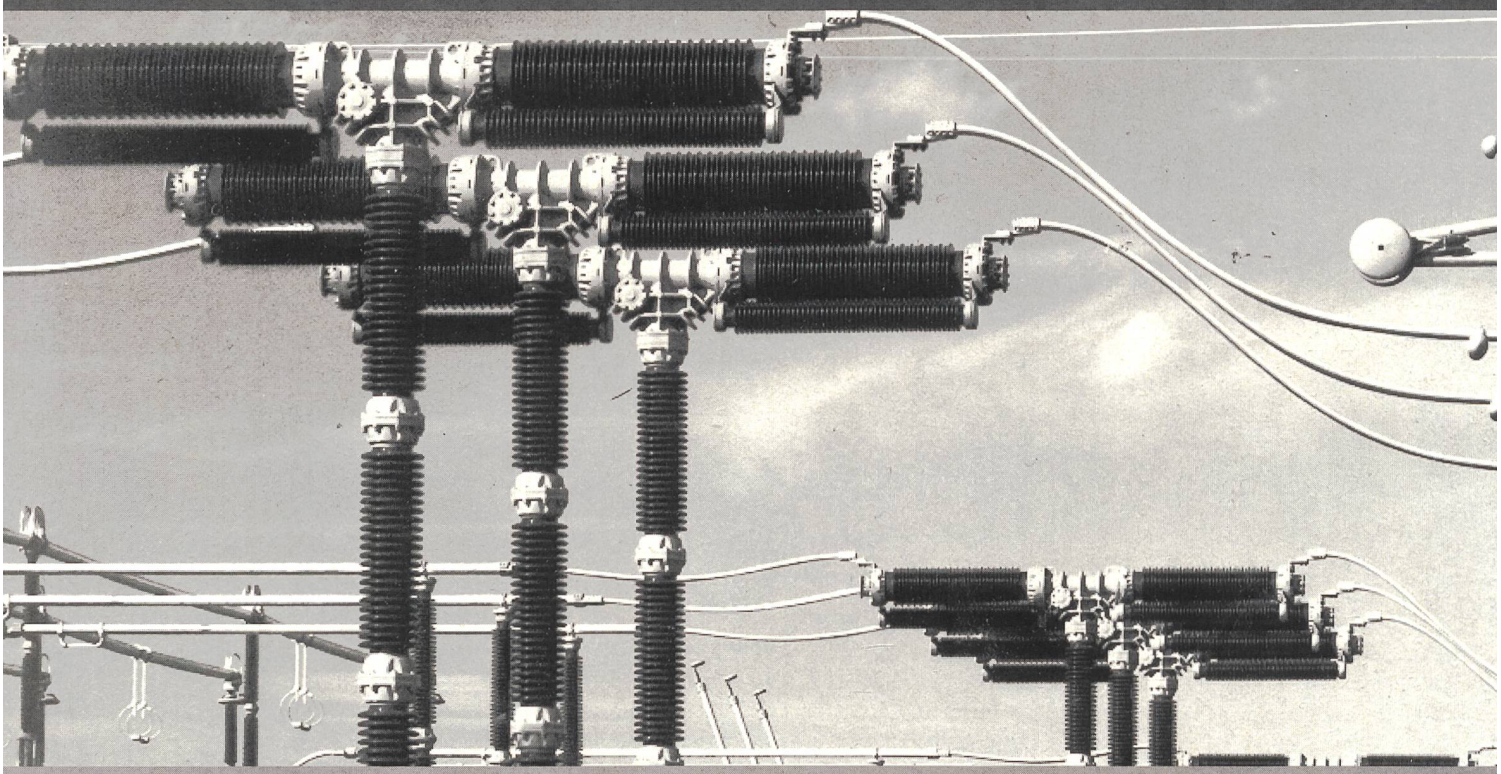
Hochaktive Abfälle verursachen an der Oberfläche des Abfallbehälters eine hohe Strahlendosis, vor der Personen durch aufwendige Massnahmen geschützt werden müssen. Der Aufwand dafür stünde in keinem Verhältnis zum Nutzen der gewonnenen Wärme. Eine dezentrale Lagerung der Abfälle zwecks lokaler Nutzung der Wärme – zum Beispiel in Häusern – kommt deshalb nicht in Frage. Eine zentrale Nutzung der Abwärme, zum Beispiel aus einem Zwischenlager, scheidet wegen der kleinen Menge aus.

Deregulierung?

(m) Im Wold Wide Web erscheinen über den Verzeichnisdienst von Altavista zum Stichwort «FERC» 8380 Dokumente. Die meisten haben Streitpunkte und juristische Verfahren zum Thema. Die FERC ist die Behörde, die den US-Strommarkt regulieren soll (Federal Energy Regulatory Commission).

(ew) Die neue Regulierungsbehörde für Telekommunikation in Deutschland beschäftigt nun bereits über 3000 Mitarbeiter.

Wir schaffen Verbindungen.



Im Jahre 1854 wurde Ferdinand Lesseps von den ägyptischen Behörden mit dem Bau eines Kanals zwischen Port Said und Suez beauftragt. Fünfzehn Jahre später befuhren die ersten Schiffe den Wasserweg, der das Mittelmeer mit dem Roten Meer verbindet. Lesseps nächstes Projekt war der Panamakanal.

Verbindungen herstellen und unterbrechen gehört zu den Hauptaufgaben der ABB Hochspannungstechnik AG. Unsere LTB-Leistungsschalter sind für Nennspannungen bis 800 kV und für Kurzschlussströme bis 80 kA konzipiert. Dank Forschungserfolgen – speziell auf dem Gebiet der Lichtbogenunterbrechung – sind wir heute in der Lage, noch zweckmässigere Schaltanlagen mit noch geringeren Wartungskosten anzubieten,

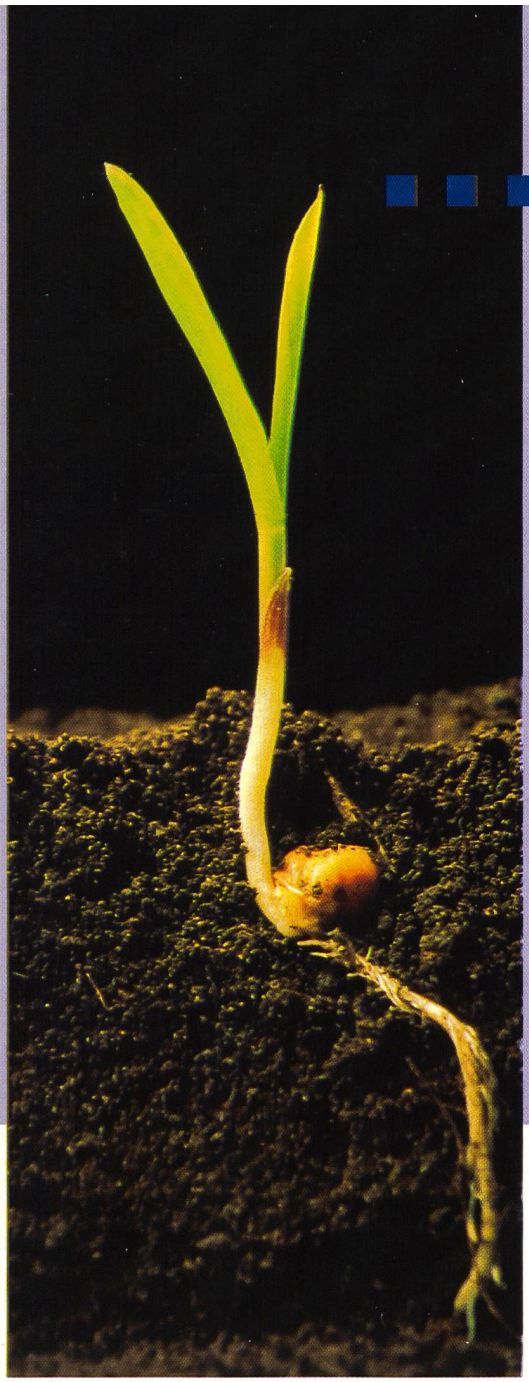
damit Sie sicher dem Erfolg entgegensegeln können.

Performance on line

ABB Hochspannungstechnik AG
Postfach 8546
CH-8050 Zürich/Schweiz
Telefon: + 41 (0)1 318 33 00
Telefax: + 41 (0)1 312 56 43

ABB

© Copyright ABB High Voltage Technologies Ltd.



Investieren Sie jetzt in die Zukunft! Wir helfen Ihnen dabei.

Die ungewissen Entwicklungen auf dem Strommarkt machen Entscheidungen schwer.

■ In einem sich stetig verändernden Umfeld wird es für ein Elektrizitätswerk zunehmend schwieriger, die richtigen Investitionsentscheide zu treffen.

■ Als langjähriger Anbieter von Rundsteuersystemen mit Blick in die Zukunft arbeiten wir schon heute an Produktekonzepten für zukünftige Anwendungen. Einmal um unsere Kunden vor Fehlinvestitionen zu schützen und zum andern, damit der volle Nutzen über die ganze Lebensdauer der Produkte gewährleistet ist.

■ Innerhalb unserer Gruppe befassen wir uns schon seit Jahren mit den Anforderungen der liberalisierten Märkte, und unsere Systemlösungen dafür sind heute schon erprobt.

Wenn es um die Messung und Steuerung elektrischer Energie geht, sind wir Ihr Partner erster Wahl.

ENERMET

ENERMET AG ■ UNDERMÜLISTRASSE 28 ■ CH-8320 FEHRALTORF ■ TEL. 01/954 81 11 ■ FAX 01/954 81 01