

Zeitschrift: bulletin.ch / Electrosuisse
Herausgeber: Electrosuisse
Band: 99 (2008)
Heft: 18

Artikel: Strommarkt Schweiz : quo vadis? : Teil 1 : Verhalten von Industriekunden
Autor: Georg, Jörg / Burri, Dominic
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-855891>

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: 08.02.2026

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

Strommarkt Schweiz – Quo Vadis?

Teil 1: Verhalten von Industriekunden

Die Schweizer Elektrizitätswirtschaft befindet sich im Umbruch. Ab dem 1. Januar 2009 können grössere Industriekunden ab einer Abnahmemenge von 0,1 GWh im Jahr in den freien Markt eintreten und ihren Stromanbieter wechseln. Damit ist gemäss Stromversorgungsgesetz (StromVG, 23. März 2007) die erste Phase der Liberalisierung des Schweizer Strommarktes eingeleitet. Der vorliegende Artikel beleuchtet zunächst die Kundenseite und gibt eine erste Einschätzung hinsichtlich des aktuellen und zukünftigen Verhaltens von Industriekunden in einem sich ändernden Marktumfeld.

Die Antworten basieren auf einer systematischen Befragung von Schweizer Industrieunternehmen, die in Zusammenarbeit mit der Fachhochschule Nordwestschweiz und der Beratungsgesellschaft Dynamo Energie Sarl im Rahmen einer Diplomarbeit

Jörg Georg, Dominic Burri

durchgeführt wurde. Insgesamt konnten in der Zeit von Anfang Juni bis Anfang August 2008 9 persönliche Interviews und 32 Online-Interviews mit Verantwortlichen zum Thema Stromeinkauf geführt werden.

Im Wesentlichen werden folgende Fragen beantwortet:

- Wie ist der aktuelle Informationsstand der marktberechtigten Kunden über die Strommarktoffnung?
- Wie hoch ist die Wechselbereitschaft der Kunden?
- Welche Anforderungen stellen die Kunden an ihren Stromanbieter?

Alle befragten Unternehmen gehören dem produzierenden Gewerbe an und sind mit jährlichen Stromabnahmemengen von

0,1 bis 100 GWh aus der Sicht der Stromversorgungsverordnung (Art. 11 Strom VV) marktberechtigte Kunden.

Informationsstand über liberalisierten Strommarkt ist noch gering

Insgesamt gibt es bei einem Grossteil der befragten Unternehmen noch erhebliche Unsicherheiten hinsichtlich der Möglichkeiten und Risiken in einem liberalisierten Strommarkt. Einen grossen Informationsbedarf gibt es insbesondere bei grundsätzlichen Regelungen zur Marktoffnung. So wussten zirka 40% der befragten Unternehmen zum Zeitpunkt der Befragung nicht, dass man den Zugang zum Markt durch Kündigung der Grundversorgung beim Netzbetreiber bis zum 31. Oktober 2008 einfordern muss.

Weiteren Informationsbedarf gibt es bei den Themen Preise und Produkte. Ungeachtet der durchaus vorhandenen Bekanntheit verschiedener Stromanbieter (insbesondere grössere EVUs wurden ungestützt genannt), gab die Mehrheit der befragten Unternehmen an, bisher nur wenig über deren Preis- und Produktange-

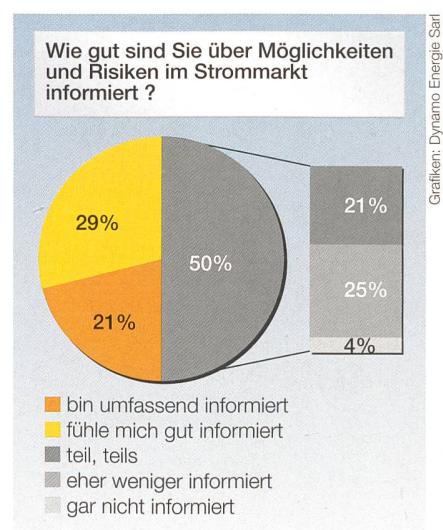
«Gerne würden wir mehr erfahren, was andere Unternehmen tun und welche Preise sie haben.» – Stromeinkäufer Maschinenbau (jährlicher Bezug: 3,5 GWh)

«Wir wissen nicht, ab welchem Datum man den Stromanbieter wechseln kann.» – Stromeinkäufer Metallwerkzeugbau (jährlicher Bezug: 5,8 GWh)

«Einmal Markt, immer Markt ist für uns immer noch ein unsicheres Thema. Man weiss noch zu wenig, was kommen wird.» – Stromeinkäufer Metallverarbeitung (jährlicher Bezug: 2 GWh)

La version française de cet article paraîtra dans le Bulletin 20/2008.

bote zu wissen. Dies trifft auch auf Angebote des eigenen Anbieters zu. So fühlt sich die Mehrheit der befragten Unternehmen, z.B. beim Thema Energiedienstleistungen (u.a. Rechnungen, Lastgang via Internet, Energieeffizienzberatungen), trotz vorhandenem Interesse von ihren eigenen Anbietern bisher noch zu wenig informiert.



Informationsstand von Industriekunden bezüglich Strommarktliberalisierung.

Wechselrisiko ist latent hoch

Ein grosser Teil der befragten Unternehmen kann sich vorstellen, in den nächsten 5 Jahren den Anbieter zu wechseln. Zudem gibt es bei den meisten Befragten keine echte emotionale Bindung zum eigenen Stromanbieter, die z.B. durch eine hohe Weiterempfehlungsbereitschaft gekennzeichnet wäre.

Wechselbarrieren bestehen daher im Moment überwiegend aus der aktuellen Marktsituation, die durch verhaltene Akquisitionsaktivitäten seitens der Stromanbieter, das aktuelle Preisgefälle zwischen Grundversorgungstarifen und Marktpreisen sowie eine weitgehende Orientierungslosigkeit

von Stromkunden in einem sich verändernden Markt gekennzeichnet ist. Kurzfristig ist daher nicht zu erwarten, dass sich die latenter hohe Wechselbereitschaft in eine hohe Anzahl konkreter Wechsel niederschlagen wird. Dies wird auch durch Einschätzungen aus dem Stromvertrieb bestätigt. Hiernach ist mit einer Wechselrate im Industrikundensegment von maximal 1% für das Jahr 2009 zu rechnen, wie im Rahmen von Interviews mit einigen Vertriebsleitern festgestellt werden konnte.

Mittelfristig und langfristig kann aber bei entsprechender Marktentwicklung, die u.a. eine Angleichung von Tarifen und Marktpreisen zur Folge hat, durchaus mit zunehmenden Wechselraten im Industrikundensegment gerechnet werden.

So zeigt die Entwicklung in Deutschland, dass die Wechselraten im Industrikundenbereich seit Liberalisierungsbeginn im Jahr 1998 stetig gestiegen sind (Anmerkung: Seit 1998 haben nach Angaben des BDEW über 50% aller Industrikunden in Deutschland ihren Anbieter mindestens einmal gewechselt). Dies ist zum einen auf einen zunehmenden Wettbewerb im Stromvertrieb zurückzuführen. Heute konkurriert eine Vielzahl von neuen und etablierten Stromanbietern in Deutschland bundesweit um lukrative Industrikunden und um bestimmte Industrikundensegmente.

Zum anderen haben die seit 2001 stetig steigenden Industrikundenpreise und der damit ausgelöste Kostendruck zu einer Professionalisierung des Stromeinkaufs bei vielen Industrieunternehmen geführt, bei der der Wechsel des Anbieters eine gängige Option geworden ist.

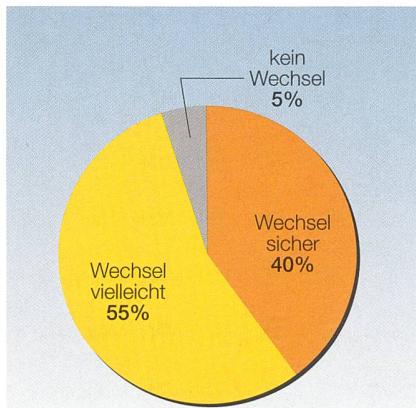
Viele Unternehmen fühlen sich noch nicht «als Kunde behandelt»

Im Rahmen der Marktstudie wurde deutlich, dass sich die Mehrheit der befragten Unternehmen von ihrem Stromanbieter mehr als Abnehmer und weniger als Kunde

«Wir sind generell nicht abgeneigt, den Strom von einem anderen Anbieter zu beziehen. Wenn der Preis stimmt, dann erst recht.» – Stromeinkäufer Werkzeugbau (jährlicher Bezug: 1 GWh)

«Wir werden ganz sicher alternative Angebote einholen. Zurzeit warten wir aber noch ab.» – Geschäftsleitung Metallverarbeitung (jährlicher Bezug: 2 GWh)

«Wir sind offen. Nächstes oder übernächstes Jahr werden wir eine Standortbestimmung machen.» – Stromeinkäufer Maschinenbau (jährlicher Bezug: 3,5 GWh)



Wechselbereitschaft von Industrikunden in den nächsten 5 Jahren.

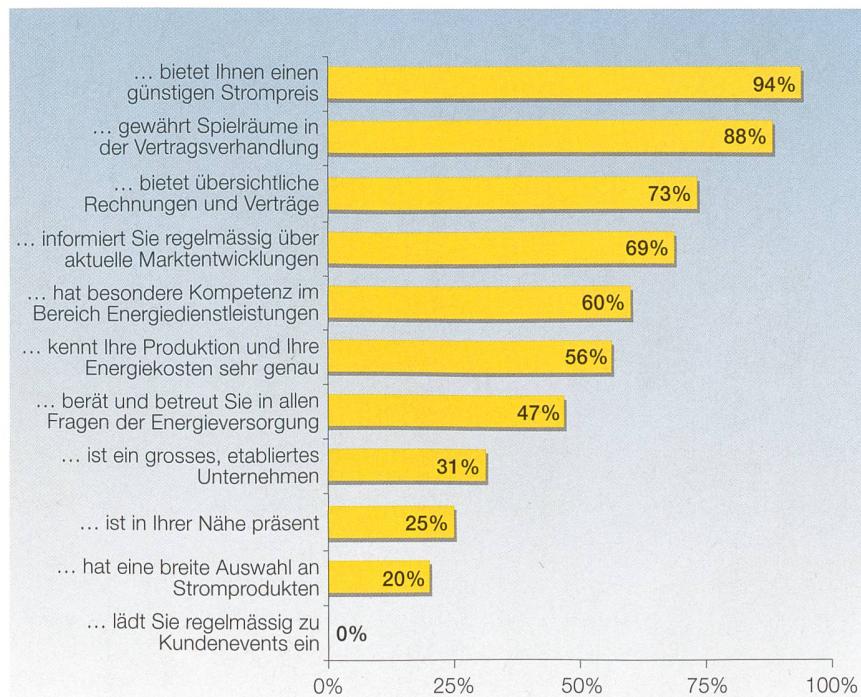
behandelt fühlen. Aussagen von Stromeinkäufern, wie «niemand kümmert sich um uns» oder «wir wissen nicht, ob uns die Stromversorger überhaupt noch wollen», lassen eine derzeit noch geringe Kundenorientierung bei vielen Stromanbietern vermuten. Lediglich grössere Kunden ab etwa 25 GWh haben in den letzten Monaten zunehmende Aktivitäten ihres Anbieters, u.a. regelmässiger Energie-Newsletter, Informationen über persönlichen Betreuer, Einladung zu Veranstaltungen, wahrgenommen und fühlen sich auch insgesamt von ihrem Anbieter gut betreut.

Unternehmen erwarten Preissteigerungen von 11 bis 20%

Nach Angaben der befragten Unternehmen werden die Strompreise in den nächsten 5 Jahren um 11 bis 20% steigen. Durch den erhöhten Kostendruck rückt auch das Thema Energieeffizienz bei vielen Unternehmen zunehmend in den Mittelpunkt des Interesses. Die Mehrheit aller befragten Unternehmen rechnet mit Energieeinsparpotenzialen von mindestens 10% in den nächsten 5 Jahren, die entweder intern (insbesondere bei grösseren Unternehmen) oder mit Unterstützung externer Partner erschlossen werden sollen.

Preis und saubere Kernprozesse sind wichtigste Einkaufskriterien

Das wichtigste Auswahlkriterium für einen möglichen Anbieterwechsel ist der Preis. Neben einem günstigen Preis sollte der Anbieter auch Verhandlungsspielräume gewähren und dem Kunden zeigen, dass er im Rahmen der Vertragsverhandlung als Kunde ernst genommen wird. Saubere Kernprozesse wie übersichtliche Rechnungen und Verträge sowie regelmässige Marktinformationen sind ebenfalls wichtig für die Anbieterauswahl. Die Kompetenz beim Thema Energiedienstleistungen und gute Kenntnisse der jeweiligen Produktionsbedingungen sind insbesondere bei denjenigen Unternehmen wichtig, die keine eigenen Ressourcen für das Thema Energieeffizienz besitzen.



Wichtige Einkaufskriterien von Industrikunden. Anteil der Befragten, die das jeweilige Kriterium als entscheidend oder sehr wichtig einstufen.

Fazit

Die Öffnung des Schweizer Strommarktes stellt die Schweizer Stromversorgungsbranche vor neue Herausforderungen. Ungeachtet eines derzeit eher geringen Wechselrisikos im Industrikundensegment müssen sich viele Stromanbieter neu positionieren, um marktberechtigte Kunden langfristig an das eigene Unternehmen zu binden. Hierbei gilt es heute mehr denn je, Kunden und ihre unterschiedlichen Anforderungen zu kennen und ernst zu nehmen, um diese dann in den Mittelpunkt der unternehmerischen Aktivitäten zu stellen. Dies ist nach Ansicht einer Vielzahl der befragten Industrikunden bei vielen Stromanbietern noch nicht der Fall.

Bei der Auswahl eines passenden Anbieters werden aus Sicht der befragten Industrikunden in einem liberalisierten Markt künftig der Preis und zuverlässige Kernpro-

zesse die entscheidende Rolle spielen. Darüber hinaus sind für die Unternehmen Massnahmen im Bereich der Information und Kommunikation (z.B. regelmässige Marktinformationen, Aufzeigen von Beschaffungsoptionen inklusive individuelle Beratung über Chancen und Risiken) sowie eine kompetente Beratung im Bereich Energieeffizienz wichtig. Die Entwicklung und Kommunikation entsprechender Angebote seitens der Stromanbieter könnte bereits kurzfristig dazu führen, dass die Beziehung zu Industrikunden gestärkt wird und gleichzeitig wichtige Differenzierungsmerkmale im Vergleich zu potenziellen Wettbewerbern aufgebaut werden.

Wesentliche Voraussetzungen für die Gestaltung langfristiger Kundenbeziehungen sind die Verankerung des Themas Kundenorientierung in der jeweiligen Unternehmensstrategie und die konsequente Ausrichtung von Produkt- und Serviceleis-

tungen auf Kundenbedürfnisse. Angesichts unterschiedlicher Kompetenzen von Industrieunternehmen beim Thema Stromeinkauf und Stromeinsatz und eines unterschiedlichen Einkaufs- und Informationsverhaltens wird dabei eine differenzierte Betrachtung von unterschiedlichen Kundentypen zwingend notwendig sein.

Angaben zu den Autoren

Jörg Georg war nach Abschluss seines Studiums der Wirtschaftswissenschaften an der Universität GH Essen im Jahr 1997 für mehrere Energieversorgungsunternehmen in den Bereichen Marketing, Vertrieb und Produktentwicklung tätig. Seit 2007 ist er Unternehmensberater für die Energiewirtschaft. joerg.georg@dynamo-energie.com

Dominic Burri war nach seiner kaufmännischen Ausbildung im Jahre 1998 mehr als sieben Jahre in der Food-Branche tätig. Hauptsächlich arbeitete er im Marketing/Verkauf. Derzeit beendet er sein Studium der Betriebsökonomie an der Fachhochschule Nordwestschweiz in Olten. info@dynamo-energie.com

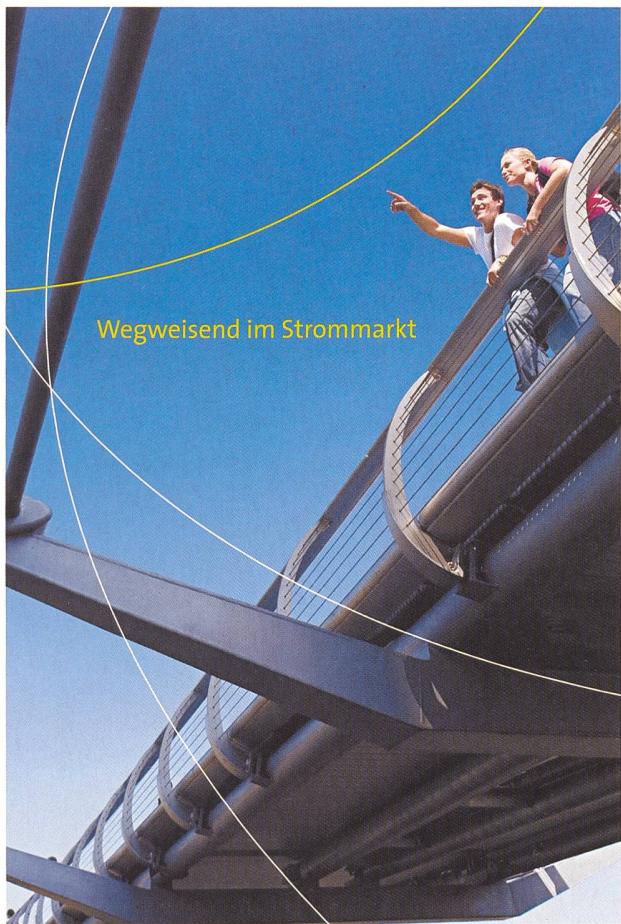
«Vorankommen und dabei immer das Ziel im Auge behalten.»

Zenklusen Priska, Bauingenieurin

Ihr partner für
1to1 energy

Die Liberalisierung im Strommarkt setzt Impulse frei und eröffnet neue Chancen. Wir verstehen sie als Aufforderung, uns dynamisch weiterzuentwickeln. Dazu sind wir auf engagierte Mitarbeiterinnen angewiesen wie beispielsweise Priska Zenklusen. Zielbewusst und beharrlich realisiert sie anspruchsvolle Projekte – und trägt so zur Unternehmensentwicklung bei.

BKW®



teravis®

Teravis – für die neuen Herausforderungen des Strommarktes.

Der Schweizer Energiemarkt gewinnt an Dynamik und Komplexität. Dies stellt Energieverteilunternehmen vor unternehmerisch anspruchsvolle Herausforderungen. Teravis bietet deshalb umfangreiche Beratung in den Bereichen Stromeinkauf, Stromverkauf, Unternehmensführung und Technik.

Gemeinsam mit Ihnen entwickelt unser Team kompetenter Spezialisten innovative Lösungen und sorgt dafür, dass Sie sich weiterhin auf Ihre Kernaufgabe konzentrieren können – die zuverlässige Energieverteilung.

Rufen Sie uns an: +41 62 289 48 48

> Teravis AG
Belchenstrasse 7
CH-4601 Olten
T +41 62 289 48 48
F +41 62 289 48 40
info@teravis.ch
www.teravis.ch

Sind Energieversorger Akteure oder Reaktoren?

Der Energiemarkt steht unter Strom. Anbieter, die ihren Erfolg sichern wollen, müssen ihre Geschäftsmodelle anpassen und ihre Kundenbeziehungen vertiefen. Die PwC-Studie «Wie verändert sich das Klima im Energiemarkt?» zeigt auf, welche Managementfragen die Zukunft der Versorger prägen. Und wie diese schon heute darauf antworten.

Mehr über die Studie erfahren Sie unter www.pwc.ch/energie oder direkt von den Autoren:
ralf.schlaepfer@ch.pwc.com, marc.schmidli@ch.pwc.com

PRICEWATERHOUSECOOPERS

© 2008 PricewaterhouseCoopers. All rights reserved. PricewaterhouseCoopers refers to the network of member firms of PricewaterhouseCoopers International Limited, each of which is a separate and independent legal entity.