

A young girl with dark hair, wearing a cardboard astronaut helmet and a polka-dot shirt, is looking intently at a glowing Earth in space. She is pointing her right index finger towards the planet. The background is a dark blue space with stars. The Earth is shown with green continents, white clouds, and a bright yellow sun on the horizon, creating a lens flare effect.

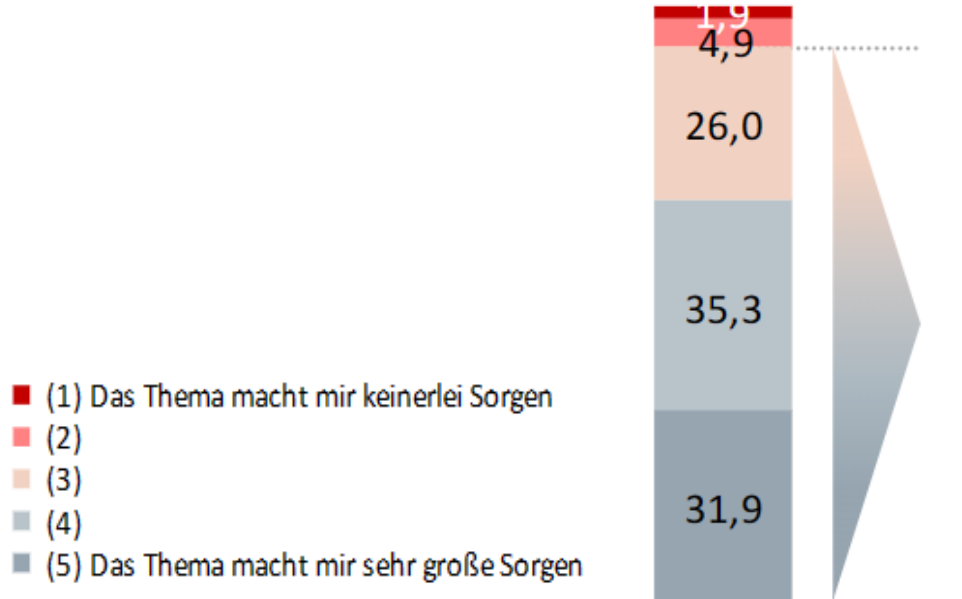
# Der Blick nach Deutschland

- Kundenkommunikation in schwierige Zeiten -

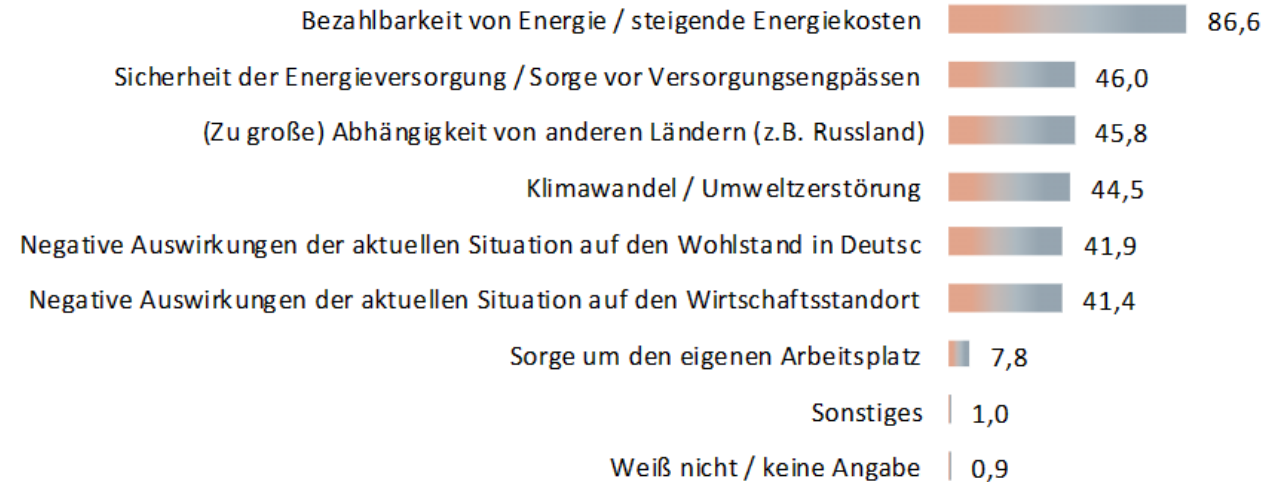
Dr. Susanna Zapreva

# 67% der Kunden blicken aktuell sorgenvoll auf das Thema Energie

Wie blicken Sie aktuell auf das Thema „Energie“?¹

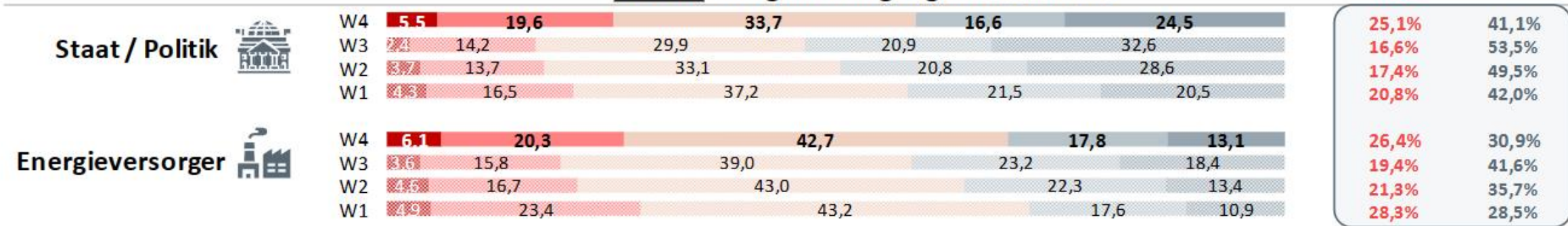


Welche Sorgen haben Sie mit Blick auf das Thema „Energie“?²

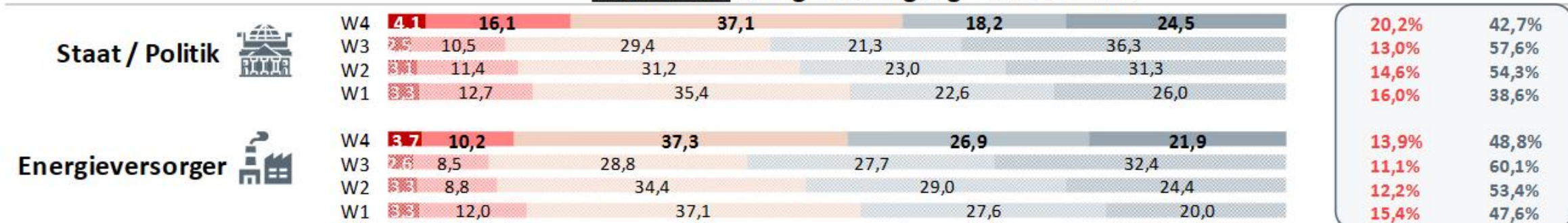


# Wieder zunehmendes Vertrauen sowohl in Staat/Politik als auch Energieversorger in punkto Bezahlbarkeit und Versorgungssicherheit

## Sichere Energieversorgung in Deutschland<sup>1</sup>



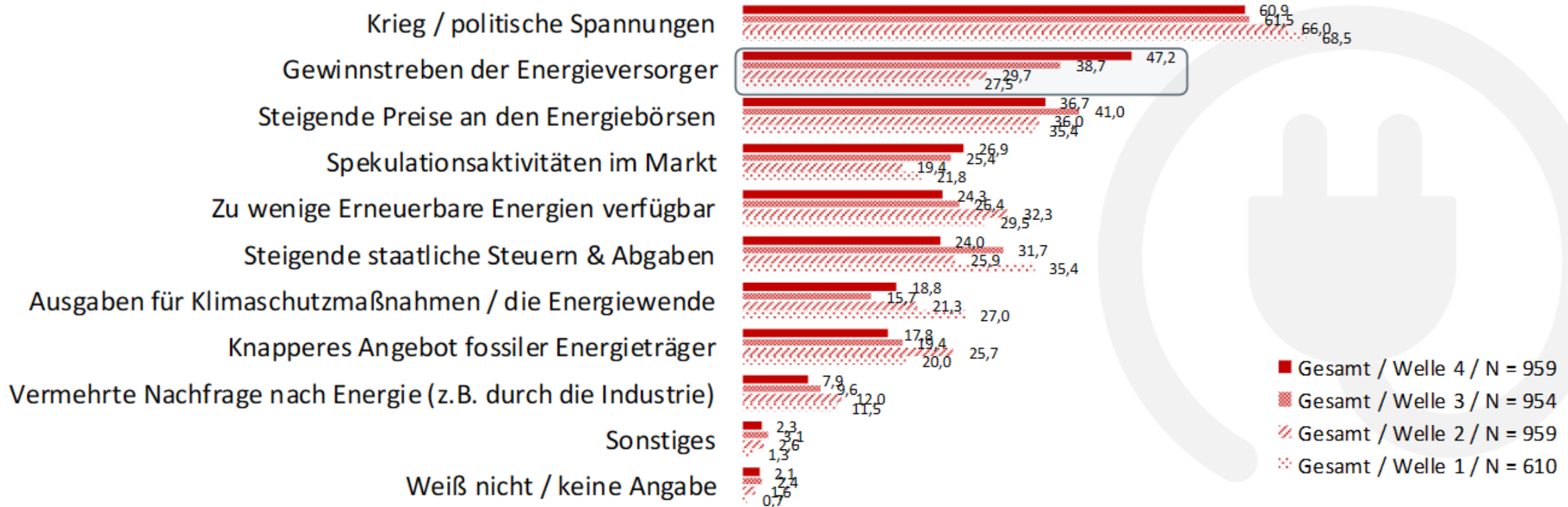
## Bezahlbare Energieversorgung in Deutschland<sup>2</sup>



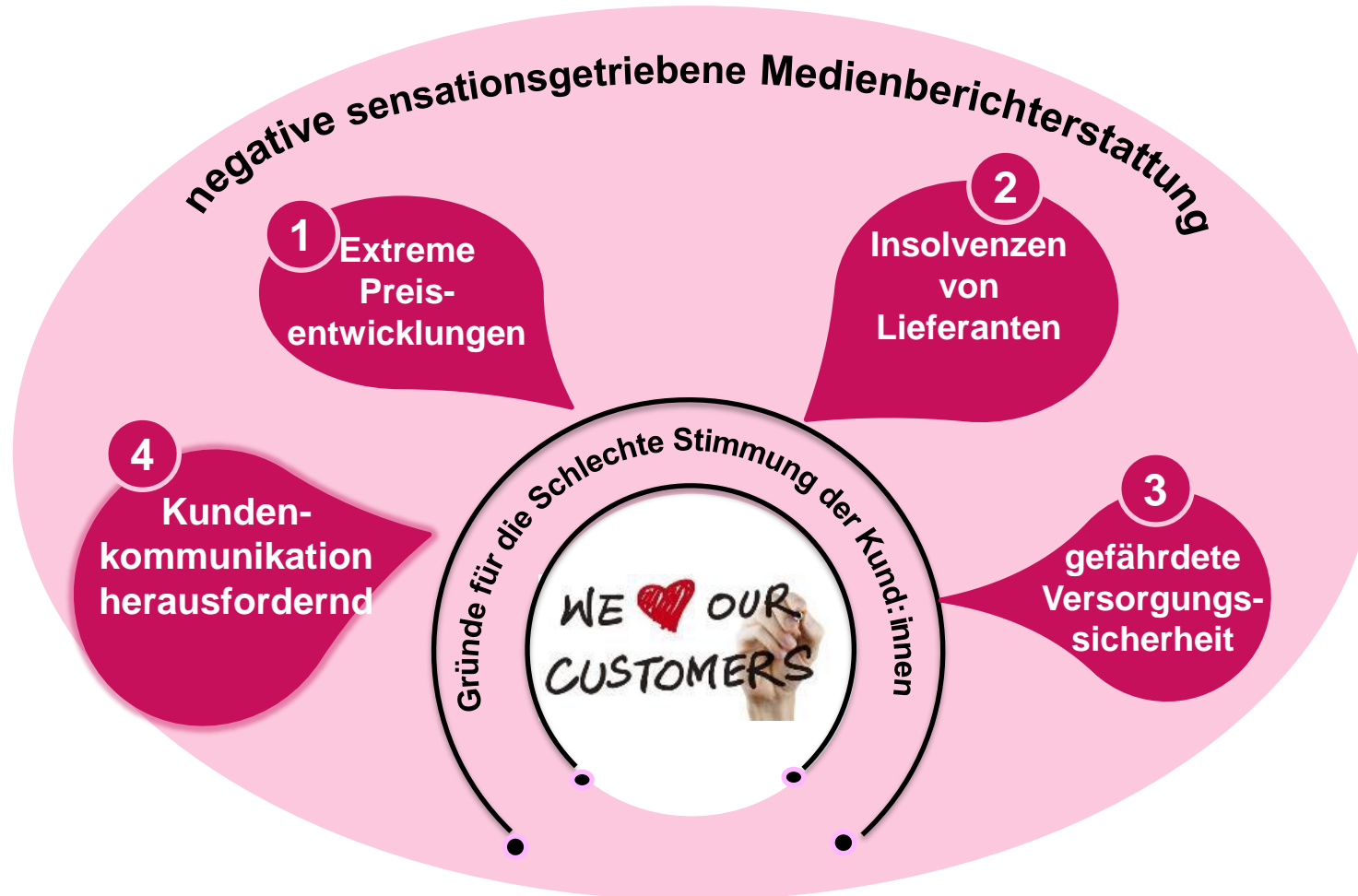
■ (1) Vertraue ich voll und ganz ■ (2) ■ (3) ■ (4) ■ (5) Vertraue ich ganz und gar nicht

- 1 Inwieweit vertrauen Sie den folgenden Akteuren, dass diese eine sichere Energieversorgung in Deutschland gewährleisten?
- 2 Inwieweit vertrauen Sie den folgenden Akteuren, dass diese eine bezahlbare Energieversorgung in Deutschland gewährleisten?
- Basis: Gesamt
- Top 2 = Skalenpunkte 1 & 2 / Low 2 = Skalenpunkte 4 & 5

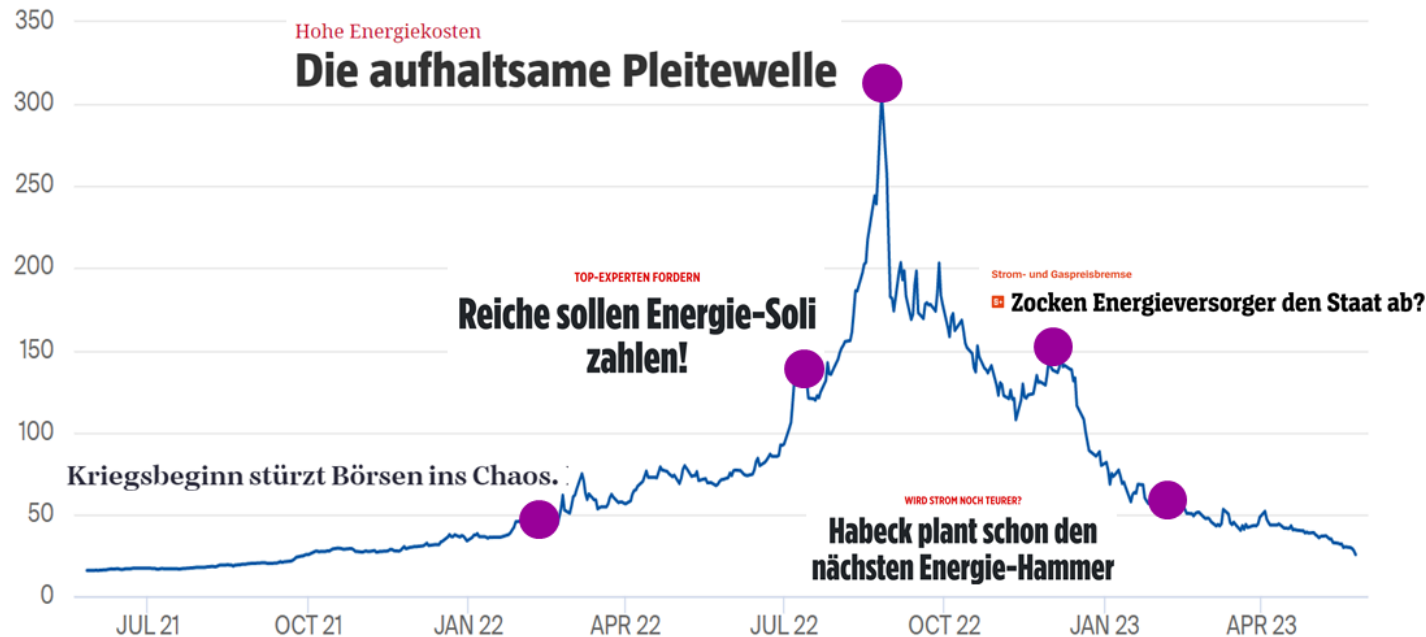
# Relevanz als Treiber hinter der aktuellen Strompreisentwicklung deutlich gestiegen mit Blick auf die EVU



# Gründe für diese Stimmung beim Kunden



# 1 Preisentwicklungen begleitet von Sensationsgetriebene Medienkommunikation



**Anstelle von Sachlichkeit Verbreitung von Unsicherheiten bei Kunden**

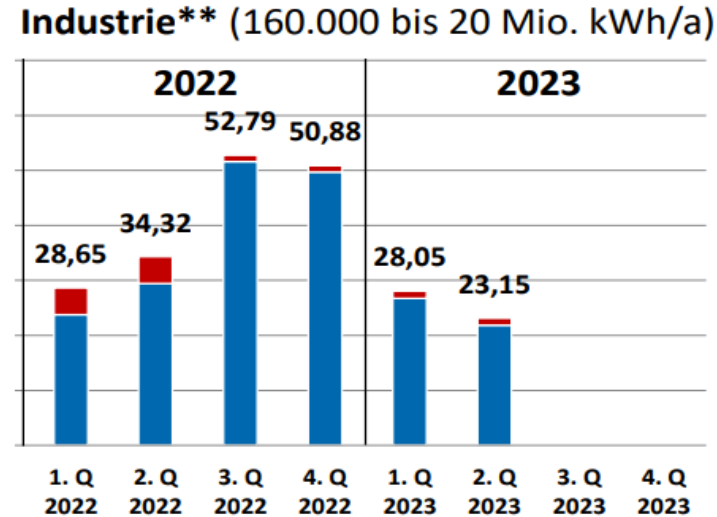
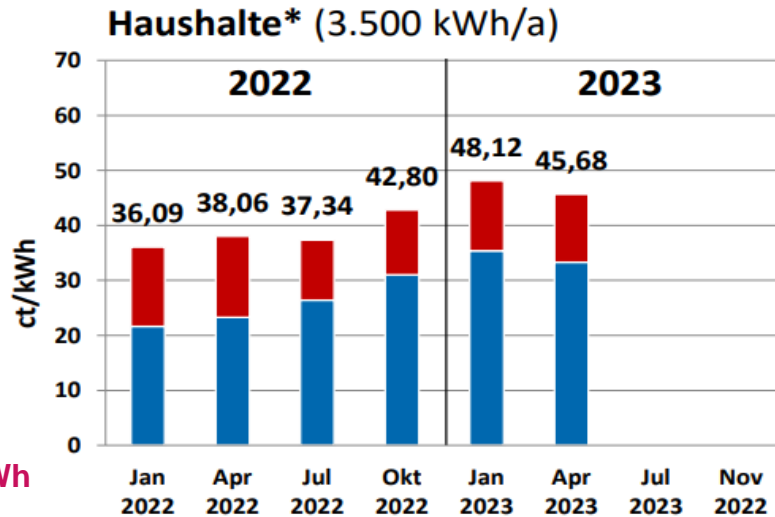
## Lösungsabhilfen:

- Gaspreisbremse
- Strompreisbremse
- Fernwärmepreisbremse
- Unterstützung für Öl und Pellets
  
- Industriestrompreis

# 1 Preisentwicklung für Haushalte und Industrie

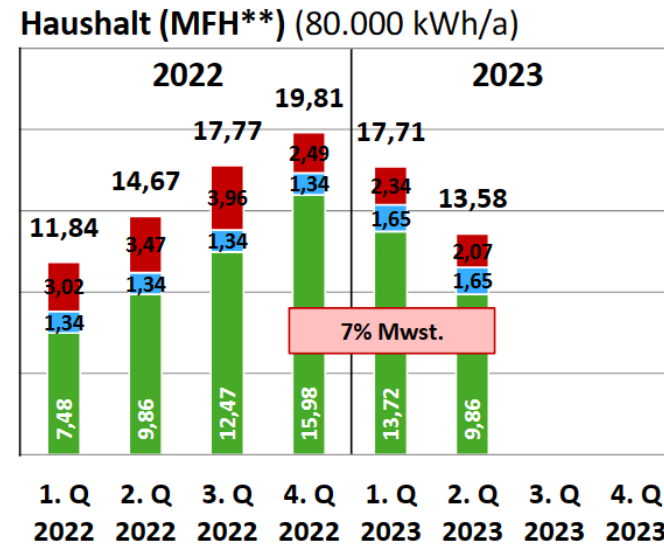
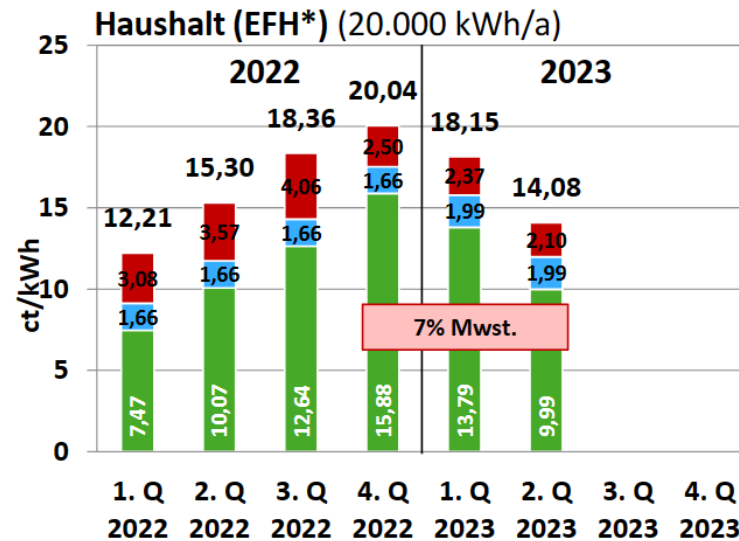
Strom

28ct/kWh



Erdgas

6ct/kWh



■ Beschaffung, Vertrieb ■ Netzentgelt inkl. Messung und Messstellenbetrieb ■ Steuern und Abgaben

## ② Welle von Insolvenzen begleitet von sensationsgetriebener Medienkommunikation

**11**

Lieferanten  
melden 2022 Insolvenz an

**35**

Lieferanten kündigen  
Ihre Kunden

**> 5 Mio.**

Gekündigte Kunden

---

**Grundversorger** müssen Kunden übernehmen und beginnen kreatives Potential zu entfalten

- Zweiter Tarif der Grundversorger
- Ersatzversorgungstarif
- 90% der Lieferanten haben keine neuen Kunden außerhalb der Grundversorgungsgebiete aufgenommen

---

**Klagen der Verbraucherschützer**

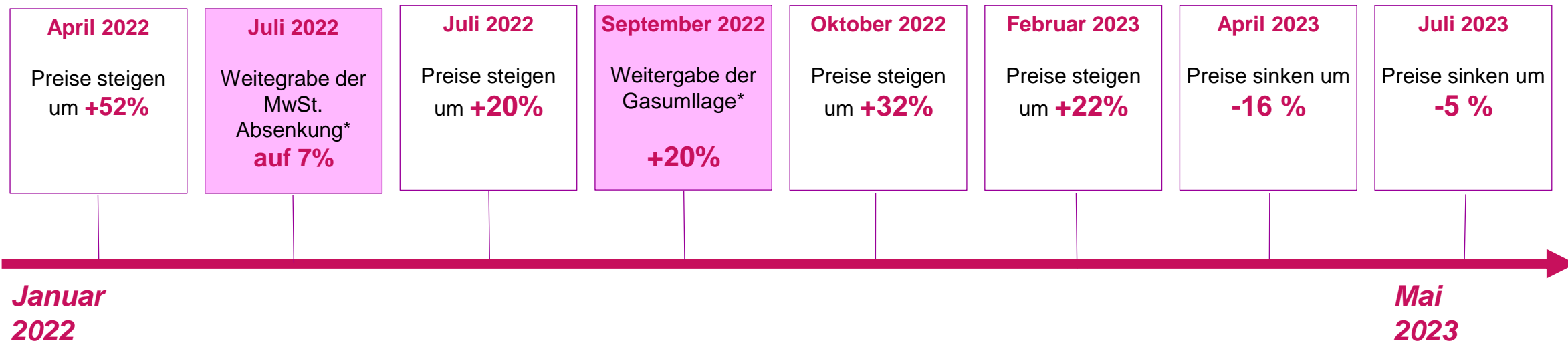


### 3 Versorgungssicherheit begleitet von sensationsgetriebener Medienkommunikation

- Kohle Embargo
- Erdgasembargo
- Energieverbrauchsabsenkung um 20%
  - ❖ Energieeffizienz bekommt eine neue Dynamik
  - ❖ Transformation der Industrie und der ganzen Gesellschaft erfolgt mit einem nie dagewesene Tempo
  - ❖ Kreative Lösungsansätze für Kunden



## 4 Kommunikation von Lieferanten gegenüber der Kunden Worst Case



- Die **Krisensituation an den Energiebörsen wurde 1:1 an Kund:innen weitergereicht**
- Ohne langfristiger Orientierung wurde Kund:innen keine Stütze gegeben. Stattdessen folgte eine Preisanpassung auf die nächste und Kund:innen überrannten alle Service Kanäle

## 4 Kommunikation von Lieferanten gegenüber der Kunden Better Case



- Die **Preise liegen im Wesentlichen** unter der **Strom- und Gaspreisbremse**
- **Einschränkungen zur Kundenaufnahme / Kundenkündigungen** wurden zu keinem Zeitpunkt vorgenommen

- Die **Krisensituation an den Energiebörsen** wurde von der Kund:innenkommunikation entkoppelt
- Einmalig höhere Anpassungsbeträge wurden öffentlich positiv wahrgenommen und von Medien verständlich erklärt

# Fähigkeiten eines Unternehmens solche Situationen gut zu meistern





**energicity**

now is the time to create the world we want

---

**Bisher betroffene Stromversorger sind u.a.:**

---

- Dreischtrom

EHM Energiehandel Mueller

- enqu

- Enyway

- Fulminant Energie

- HBL Nord-Energie

- Kehag Energiehandel

- Lition Energie

- Neckermann Strom

- Otima Energie

- Smiling Green Energy

[Stromanbieter kündigen Verträge und schmeißen Kunden raus - was jetzt gilt - FOCUS online](#)

["Bedauerlicher Fehler": EWE kündigt Gaskunden - und macht Rückzieher - n-tv.de](#)