

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 and white clouds, and a bright sun is visible behind it, creating a lens flare effect.

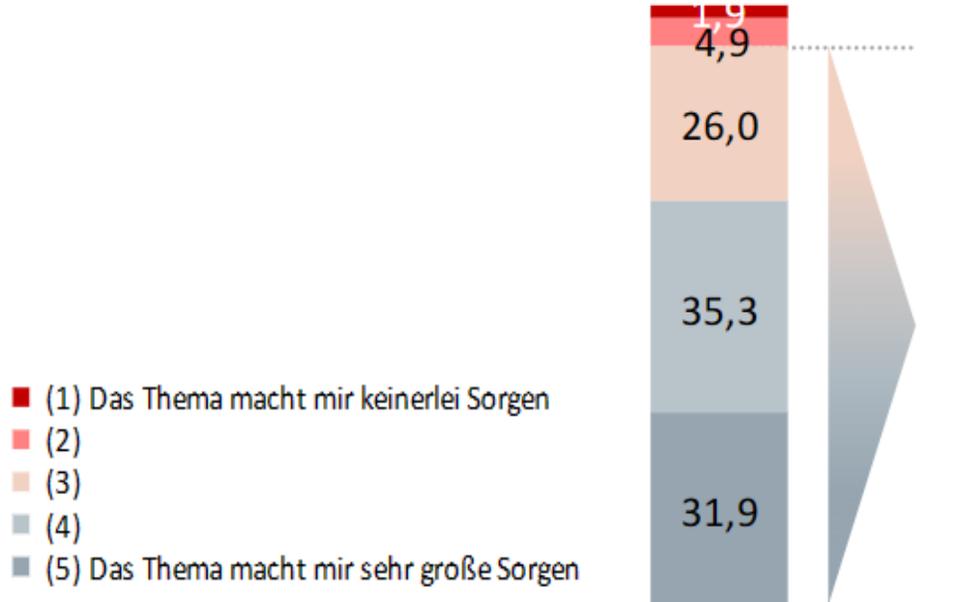
Der Blick nach Deutschland

- Kundenkommunikation in schwierige Zeiten -

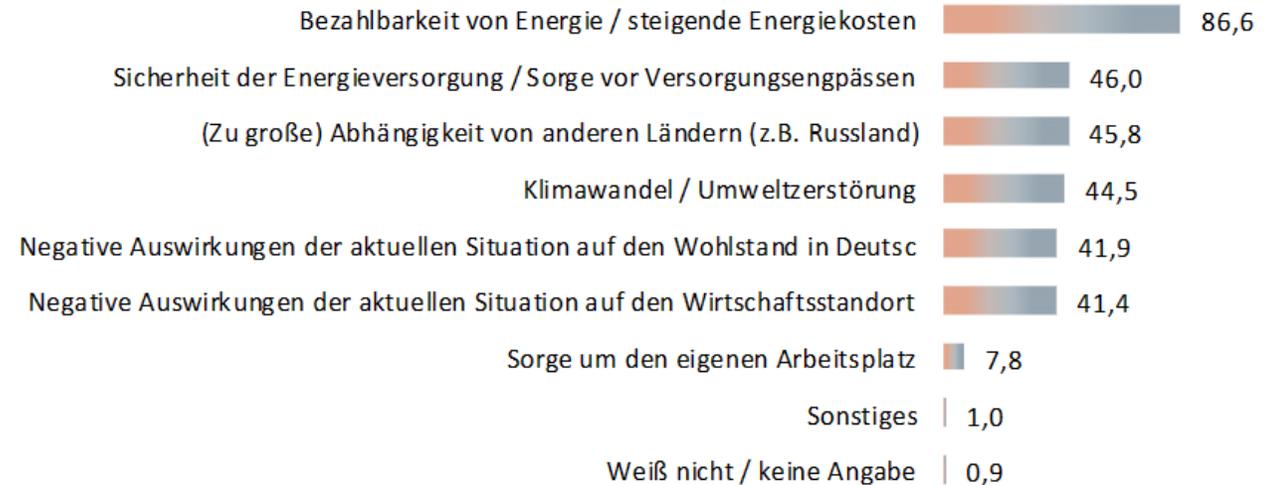
Dr. Susanna Zapreva

67% der Kunden blicken aktuell sorgenvoll auf das Thema Energie

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

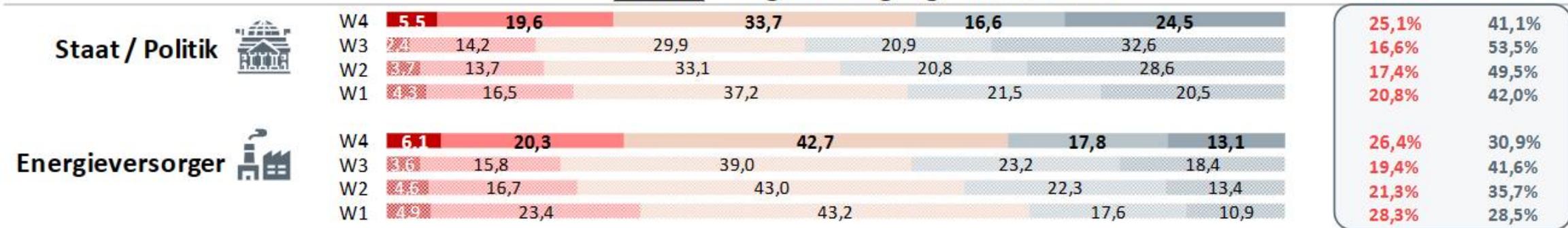


Welche Sorgen haben Sie mit Blick auf das Thema „Energie“?²

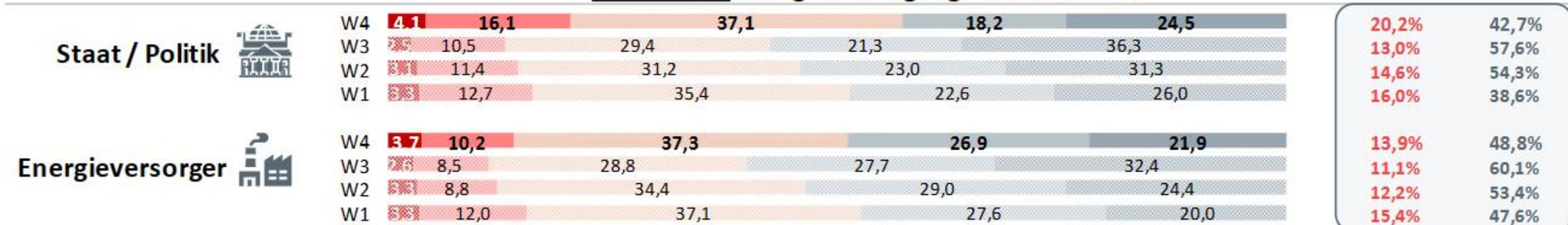


Wieder zunehmendes Vertrauen sowohl in Staat/Politik als auch Energieversorger in punkto Bezahlbarkeit und Versorgungssicherheit

Sichere Energieversorgung in Deutschland¹



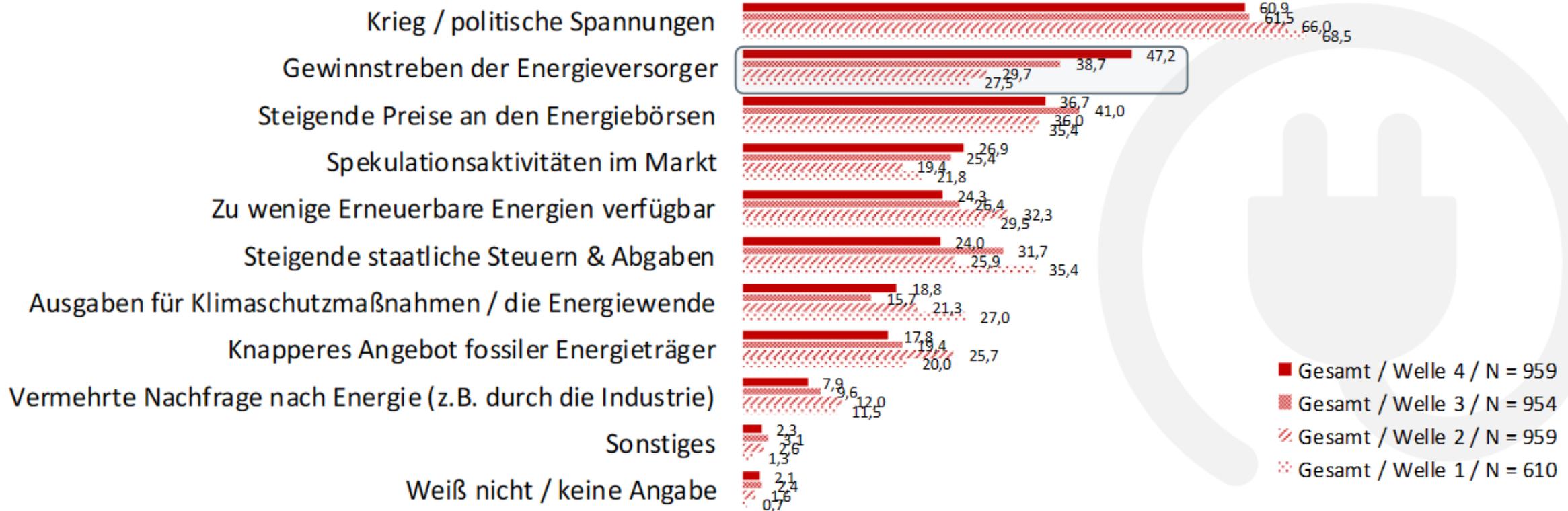
Bezahlbare Energieversorgung in Deutschland²



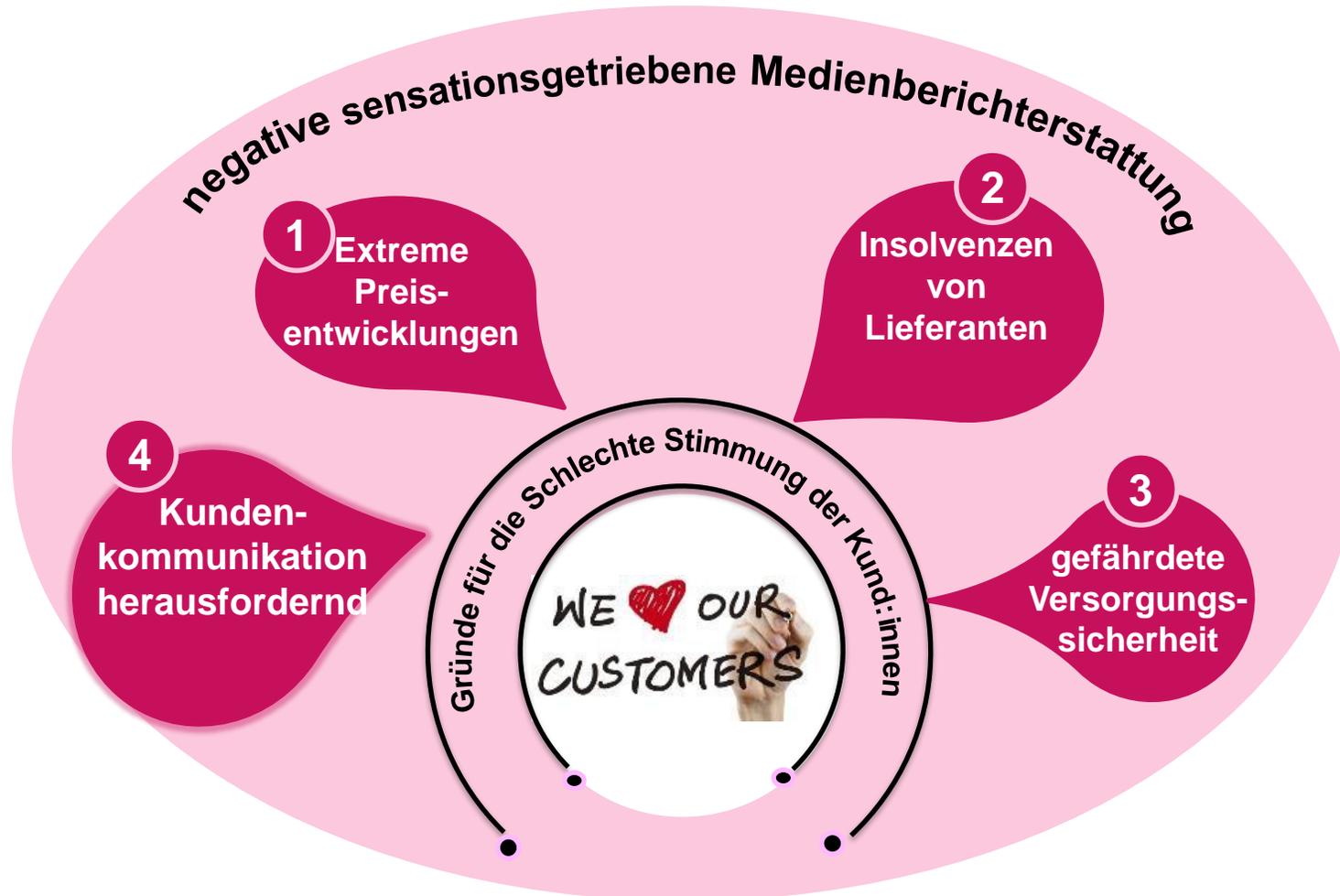
■ (1) Vertraue ich voll und ganz ■ (2) ■ (3) ■ (4) ■ (5) Vertraue ich ganz und gar nicht

- 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

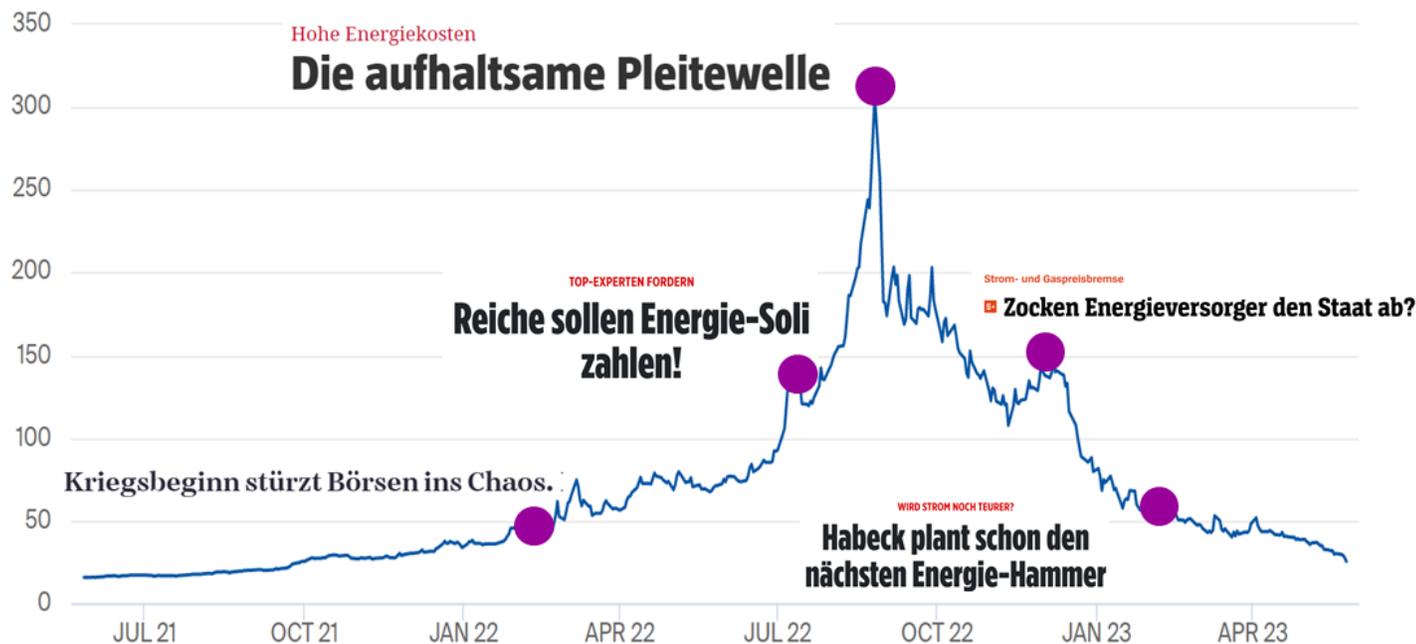
Relevanz als Treiber hinter der aktuellen Strompreisentwicklung deutlich gestiegen mit Blick auf die EVU



Gründe für diese Stimmung beim Kunden



1 Preisentwicklungen begleitet von Sensationsgetriebene Medienkommunikation



Anstelle von Sachlichkeit Verbreitung von Unsicherheiten bei Kunden

Lösungsabhilfen:

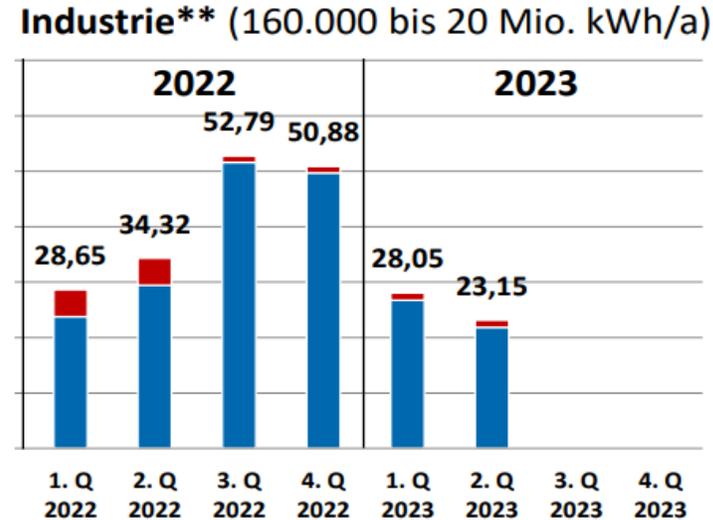
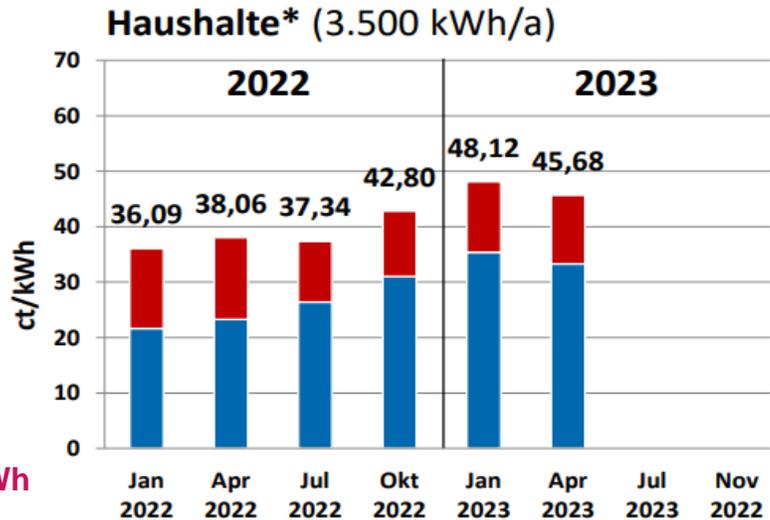
- Gaspreisbremse
- Strompreisbremse
- Fernwärmepreisbremse
- Unterstützung für Öl und Pellets

- Industriestrompreis

1 Preisentwicklung für Haushalte und Industrie

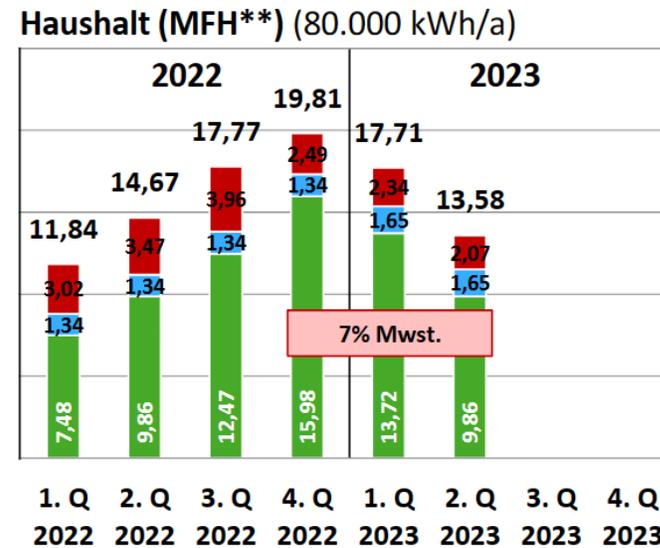
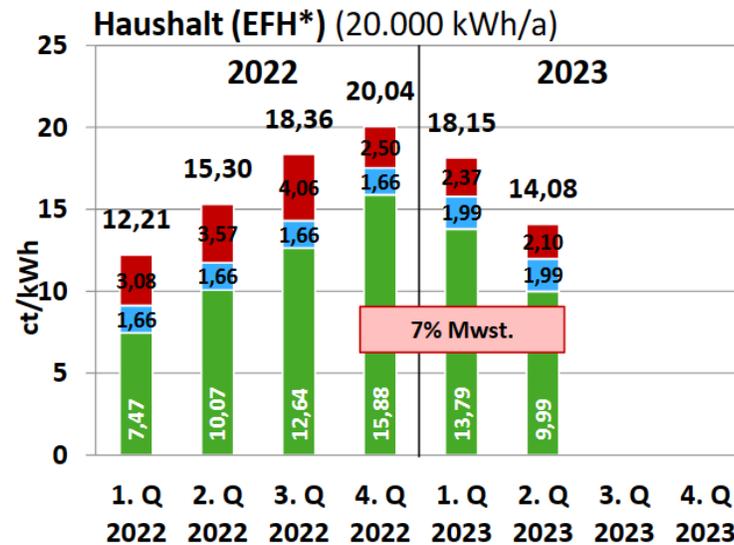
Strom

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

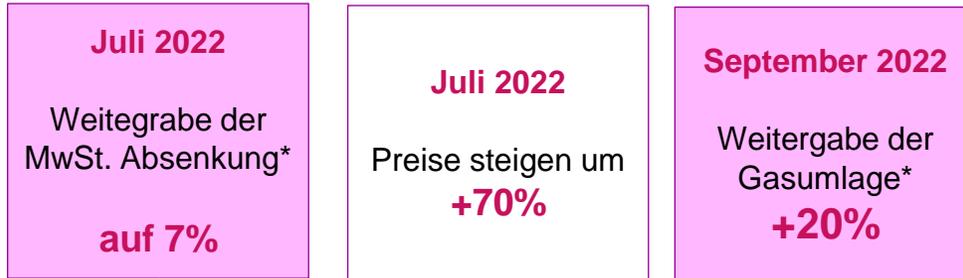


4 Kommunikation von Lieferanten gegenüber der Kunden Worst Case



- 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

**Januar
2022**

**Mai
2023**

- 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](#)