

# „Jede Preisveränderung führt zu Wechseln“

Ralf Poll, Leiter Vertrieb und Handel der Pfalzwerke, über Ökogas, Kundenwechsel und Internetvertrieb.

PETER FOCHT

**E&M:** Herr Poll, die Pfalzwerke bieten über 123energie seit letztem Jahr auch Gas an. Wie beurteilen Sie das Wechselverhalten der Kunden in Relation zum Strom?

**Poll:** Nach einem dreiviertel Jahr stellen wir fest, dass die Wechselrate deutlich höher ist als beim Strom. Das ist unserer Ansicht nach auch nachvollziehbar, weil die Gasrechnung eines Haushaltes in der Regel etwa doppelt so hoch ist wie die Stromrechnung. Die Wahrnehmbarkeitsschwelle wird bei der Gasrechnung eher überschritten als beim Strom.

**E&M:** Wie viele Gaskunden haben Sie bislang gewonnen?

**Poll:** Rund 6 000 Kunden.

**E&M:** Hat der starke Preisverfall seit dem letzten Jahr das Wechselverhalten verändert?

**Poll:** Unsere bisherige Erfahrung zeigt, dass jede Preisveränderung zu Wechseln führt. Dabei ist gar nicht entscheidend, ob der Preis sinkt oder steigt. Besonders dann, wenn wir unsere Kunden anschreiben, um Preisänderungen mitzuteilen, wird dies zum Anlass genommen, im Internet die Preise zu vergleichen und nach günstigeren Anbietern zu suchen. Wenn zudem viel über Energiewirtschaft und Preise gesprochen wird, kann man bei uns an den Wechselzahlen erkennen, dass mehr passiert. Der Preisverfall der letzten Monate dürfte also auch dazu beigetragen haben, das Wechselverhalten zu fördern. Generell glaube ich, dass bei der Bevölkerung das Bewusstsein dafür gewachsen ist, wechseln zu können.

**E&M:** Sie bieten jetzt auch klimaneutrales Gas an. Ist das Klimaschutzbewusstsein der Verbraucher trotz Wirtschaftskrise gewachsen?

**Poll:** Wir stellen fest, dass es ein großes Interesse an Ökostrom gibt. Bereits 2007 haben wir unsere Kunden angeschrieben und ein Ökostromprodukt angeboten. Daraufhin haben fast auf einen Schlag acht Prozent von ihnen das Ökostromprodukt gewählt. Daraus haben wir geschlossen, dass das Umweltbewusstsein zugenommen hat – solange es nicht viel kostet –, und nach Möglichkeiten gesucht, auch ein grünes Gasprodukt anzubieten. Gas lässt sich klimaneutral stellen, indem man durch entsprechende Zertifikate an anderer Stelle eine CO<sub>2</sub>-Einsparung finanziert. Mit diesem Gasprodukt sind wir im Juni gestartet. Wir glauben, dass das gewachsene Umweltbewusstsein auch die Wirtschaftskrise überstehen wird und können hier im Moment noch keine Veränderung wahrnehmen.

**E&M:** Ist es eine besondere Klientel, die man mit einem Ökogasangebot anspricht?

**Poll:** Tendenziell stellen wir fest, dass zu unseren Kunden in diesem Segment eher die einkommensstärkere Klientel gehört

**E&M:** Wie verhalten sich Gewerbetunden?

**Poll:** Wir bieten das Ökogas auch Gewerbetunden an. Dort wird es aber noch nicht wirklich nachgefragt.

**E&M:** Im letzten Jahr gab es heftige Diskussionen über den Wert der RECS-



Ralf Poll: „Es gibt noch enorme Wettbewerbshindernisse“

Zertifikate für Ökostrom. Sind die Seriosität und die Glaubwürdigkeit der Ökogaszertifikate gesichert?

**Poll:** Wir kaufen Zertifikate nach dem internationalen VCS-Standard, die vom deutschen TÜV kontrolliert werden. Die Projekte, die wir über unsere Zertifikate finanzieren, vermeiden Methan.

**E&M:** Ist Bioerdgas aus deutscher Produktion eine Alternative?

**Poll:** Wir beschäftigen uns als Pfalzwerke schon seit längerer Zeit mit Biogas und sind an mehreren Erzeugungsanlagen beteiligt, in denen das Gas direkt verstromt wird. Für 123energie ist aber die Abwicklung des Ökogasvertriebes über Zertifikate mit wesentlich geringerem Aufwand und damit auch geringeren Kosten verbunden. Biomethan erfordert viel mehr Aufwand, da wir die physische Einspeisung sicherstellen müssten.

**E&M:** Wie hat 123energie die Gasbeschaffung organisiert?

**Poll:** Wir haben die Beschaffung neu aufgestellt. Das ist im Moment gar nicht so schwer, weil es am Markt genug Anbieter gibt, die wettbewerbsfähiges Gas bereitstellen. Bislang haben wir ganz klassisch Gas bei einem Anbieter eingekauft. Wir sind aber jetzt dabei, unsere Beschaffung in das Portfoliomanagement, das wir für den Stromeinkauf aufgebaut haben, zu integrieren.

**E&M:** Ist das Thema Netznutzung noch ein Problem für einen neuen überregionalen Gasanbieter?

**Poll:** Absolut ja. Es gibt noch enorme Wettbewerbshindernisse. Wir können im Gas noch nicht bundesweit agieren, weil es zu viele Marktgebiete gibt. In einigen ist es schwierig, wettbewerbsfähiges Gas zu beschaffen, weil die Liquidität zu gering ist. Die Kundenwechselprozesse sind zwar standardisiert und verrechtlicht, aber viele Lieferanten und Netzbetreiber haben diese Prozesse noch nicht umgesetzt. Wechsel laufen deshalb häufig noch nicht reibungslos und wir müssen dafür als neue Lieferanten beim Kunden gerastehen – auch wenn bei 123energie diese Prozesse bereits automatisiert umgesetzt sind.

**E&M:** 123energie bietet Gas und Strom ausschließlich über das Internet an. Wie akzeptieren die Verbraucher diesen Vertriebsweg?

**Poll:** Die Akzeptanz hat zugenommen und wird weiter wachsen. Wir sehen im Internet den Vertriebsweg der Zukunft, stehen dabei aber erst am Anfang.

**E&M:** Verändert sich dadurch das Verhältnis zwischen Kunden und ih-

rem Energieversorger? Verliert die Nähe zum Kunden an Wert?

**Poll:** Das Verhältnis wird ein Stück weit anonym. Wir setzen als Pfalzwerke natürlich weiter auf regionale Kundenbindung und Nähe. Aber ich glaube, dass sich unabhängig davon ein anderes Käuferverhalten einstellen wird. Wir stellen uns dieser Veränderung und bieten einen neuen Vertriebskanal an, der das Wechselverhalten im traditionellen Vertrieb kompensiert.

## „Wir kaufen Zertifikate nach VCS-Standard“

**E&M:** Sind die Kunden von 123energie jünger als der Durchschnitt?

**Poll:** Tendenziell schon. Das Durchschnittsalter in Deutschland liegt bei etwa 41 Jahren, die 123energie-Kunden sind im Schnitt zwischen 35 und 38 Jahre alt. Wir haben dennoch über das Internet Kunden, die 18 sind, aber auch solche, die 90 sind.

**E&M:** 123energie ist vom Handelsblatt als bester Strom- und Ökostromanbieter Deutschland ausgezeichnet worden. Worauf ist das vor allem zu-

## STARK KOMMUNAL VERANKERT

123energie ist die überregionale Internet-Energiemarke der Pfalzwerke AG in Ludwigshafen. Im Angebot sind Strom, Ökostrom, Gas und Ökogas. Bislang hat das Unternehmen 40 000 Strom- und 6 000 Gaskunden gewonnen. Nach der letzten Tarif- und Servicestudie des Handelsblatts, durchgeführt vom Deutschen Institut für Servicequalität, ist 123energie der beste Strom- und Ökostromanbieter in Deutschland. Die Muttergesellschaft Pfalzwerke versorgt vornehmlich in der Pfalz und der Saar-Pfalz 330 000 Kunden mit Strom und über das Tochterunternehmen Pfalzgas 60 000 Kunden mit Gas. Die Pfalzwerke sind zu etwa drei Vierteln in kommunaler Hand und gehören zu einem Viertel dem RWE-Konzern. Die 838 Mitarbeiter des Konzerns erwirtschafteten 2008 gut 1,5 Mrd. Euro Umsatz.

rückzuführen? Auf die Produkte oder den Service?

**Poll:** Auf beides. Wir sind preislich gut positioniert, man findet uns deutschlandweit auf den ersten fünf bis zehn Plätzen. Aber auch die Servicesysteme sind ganz genau unter die Lupe genommen worden und haben sehr gut abgeschnitten. **E&M**

# ENERGIE & MANAGEMENT

## ZEITUNG FÜR DEN ENERGIEMARKT

Dieser Sonderdruck ist urheberrechtlich geschützt. Ohne Zustimmung des Verlages und der Autoren sind Übersetzungen, Nachdruck – auch von Abbildungen –, Vervielfältigungen auf photomechanischem oder ähnlichem Wege oder im Magnettonverfahren, Vortrag, Funk- und Fernsehsendungen sowie Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen – auch auszugsweise – verboten.

© Energie & Management Verlagsgesellschaft mbH, Herrsching