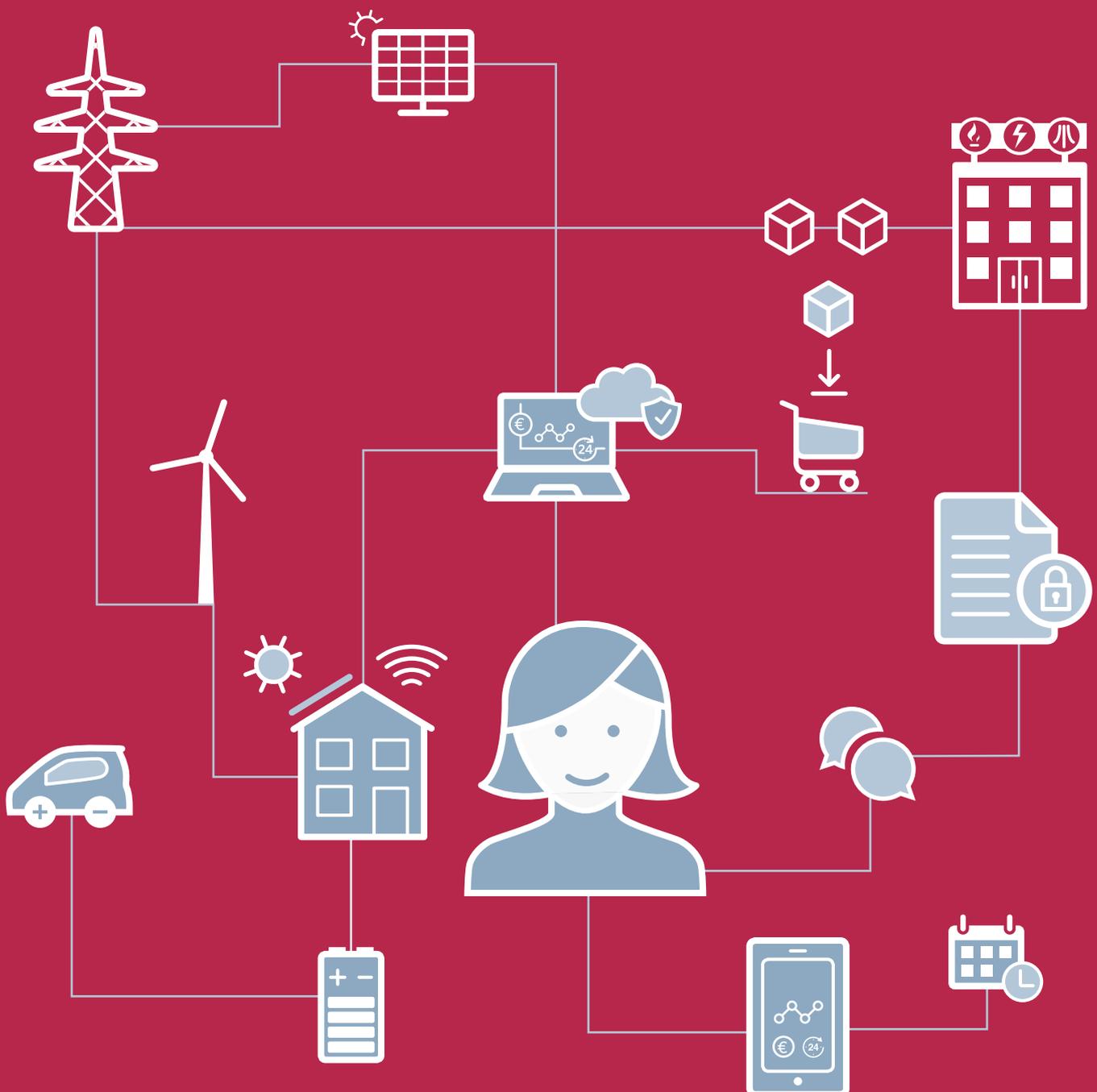


# DIGITALISIERUNG AUS KUNDENSICHT



# Inhalt

- 03 Vorwort
- 04 Digitalisierung aus Kundensicht:  
Die Kunden der Energieversorger in einer  
digitalen Lebenswelt
- 05 Digitalisierung:  
Unendliche Möglichkeiten vs. Überforderung
- 06 Energieversorgung und Energiewende:  
Verunsicherung und Abstand
- 07 Digitalisierung der Energieversorgung:  
Nutzer-Typen
- 08 Digitalisierung und Energieversorgung:  
Unterschiede und Gemeinsamkeiten
- 09 Digitalisierung und Energieversorgung:  
Datenweitergabe nur gegen Nutzen
- 10 Konzept 1: Lastvariabler Tarif
- 11 Konzept 2: Batteriespeicher mit PV-Anlage
- 12 Konzept 3: Community-Lösung
- 13 Zitate aus den Interviews
- 14 Ergebnisse und Schlussfolgerungen
- 16 Impressum

# Vorwort

Die Digitalisierung ist ein Schlüsselthema der heutigen Zeit. Die technologische Entwicklung schreitet in einem bislang ungeahnten Tempo voran. Auch die Unternehmen der Energie- und Wasserversorgung entwickeln vielfältige technologische Anwendungen und neue Geschäftsfelder, die durch die zunehmende Vernetzung, einen immer schnelleren Datenaustausch und die kontinuierlich wachsende Rechen- und Speicherleistung ermöglicht werden.

Die Energiewirtschaft durchläuft dabei eine doppelte Transformation: Neben der Digitalisierung verändert die Energiewende die Grundlagen unserer bisherigen Wertschöpfung. Beide Entwicklungen greifen unmittelbar ineinander. Die Integration von mehr als 1,5 Millionen größtenteils dezentralen und regenerativen Erzeugungsanlagen mit ihrer schwankenden Einspeisung schafft eine zunehmende Komplexität, die nur mithilfe digitaler Systeme und einer hochmodernen Infrastruktur bewältigt werden kann. In keiner anderen Branche fallen perspektivisch mehr Daten an, deren Auswertung für eine sichere und effizientere Versorgung unserer Kunden sorgt.

Durch die Geschwindigkeit des Umbaus muss der Blick für die Bedürfnisse des Kunden immer wieder geschärft werden. Die Lebenswelt der Menschen ist heute schon in weiten Teilen ihres Alltags digital – Online-Anwendungen und -Lösungen werden von vielen Kunden schlichtweg vorausgesetzt. Aber wie müssen digitale Dienstleistungen und Produkte aussehen, damit die Kunden sie nicht nur akzeptieren, sondern auch nutzen oder sogar dafür zahlen? Wie „tickt“ der digitale Kunde?

Dieser Frage geht die BDEW-Studie „Digitalisierung aus Kundensicht“ nach. Ohne zu viel vorwegzunehmen: Auch mit Blick auf die Energieversorgung ist den Kunden die zukünftige Bedeutung von digitalen Anwendungen völlig bewusst. Parallel zu den Annehmlichkeiten der Digitalisierung verspüren die Kunden jedoch auch eine permanente Überforderung bis hin zu der Befürchtung, im eigenen Haus zum „gläsernen Menschen“ zu werden. Allerdings wird den Energieversorgern großes Vertrauen entgegengebracht, mit Daten sensibel und verantwortungsvoll umzugehen. Die Herausforderungen durch Energiewende, Dezentralisierung und Digitalisierung sind groß, aber unsere Branche befindet sich in einer guten Ausgangslage, um als zuverlässiger und vertrauenswürdiger Dienstleister, kompetenter Partner und Stabilitätsanker in einer zunehmend komplexen und digitalisierten Welt wahrgenommen zu werden.

Ihr



**Stefan Kapferer**

Vorsitzender der Hauptgeschäftsführung  
BDEW Bundesverband der Energie- und  
Wasserwirtschaft e. V.



# Digitalisierung aus Kundensicht: Die Kunden der Energieversorger in einer digitalen Lebenswelt

## Qualitative Befragung zum Nutzungsverhalten

Digitalisierung und Energiewende schreiten unaufhaltsam voran. Angesichts der vielfältigen neuen technischen Möglichkeiten werden Kundensicht und Kundenbedürfnisse oft nur nachrangig berücksichtigt. Letztlich sind es aber die Kunden, die digital gestaltete Schnittstellen und neue technische Lösungen akzeptieren müssen oder diese sogar an ihre Bedürfnisse angepasst einfordern.

Mit der Studie „Digitalisierung aus Kundensicht“ leistet der BDEW einen Beitrag, die intensiv und zum Teil kontrovers diskutierte Digitalisierung zahlreicher Lebensbereiche mit dem Themenfeld Energieversorgung zu verbinden und zu verdichten.

## Die zentralen Fragestellungen bei der Konzeption der Studie lauteten:

1

Wie ist die Sicht der Kunden auf die Digitalisierung? Wie „ticken“ die Kunden digital?

Abschließend haben die Befragten konkrete Anwendungen und Lösungen aus ihrer Sicht bewertet und ihre Assoziationen und Erwartungen sowie ihre Hemmnisse und Befürchtungen zum Ausdruck gebracht.

2

Welche Chancen und Hoffnungen, aber auch welche Befürchtungen verbinden sie mit der Digitalisierung?

In der qualitativen Studie wurden 48 Personen in zweistündigen Interviews durch das rheingold Institut befragt.

3

Wie gehen sie mit ihren eigenen sensiblen Daten um?

Alter: 25–65 Jahre

Geschlecht: 50 Prozent Frauen und 50 Prozent Männer

Standorte: Augsburg, Hannover, Köln, Rostock

Internetnutzung: Alle Befragten sind regelmäßig online.

Clusterung: Mobile Intensiv-Nutzer, mobile Mainstream-Nutzer und Online-Nutzer

4

Wie erleben die Kunden die Energieversorger generell und welche digitale Kompetenz trauen sie ihnen zu?

Unter den Befragten sind die in der Bevölkerung üblichen Lebensverhältnisse hinsichtlich Wohnsituation (Eigentum/Miete) und Energieversorgung (lokale Anbieter/überregionale Anbieter ja/nein) gleichmäßig vertreten.

5

Wie viel Vertrauen schenken sie den Energieversorgern in Bezug auf die Preisgabe ihrer Daten?

Die Langfassung der Studie können Sie unter folgendem Link downloaden:

<https://www.bdew.de/digitalisierung-aus-kundensicht>

# Digitalisierung: Unendliche Möglichkeiten vs. Überforderung

## Fester Bestandteil der Lebenswelt

Die Digitalisierung ist in der Lebenswelt der Befragten ein fester Bestandteil des Alltags: Am häufigsten genutzt wird das Smartphone, auch Tablets, Laptops, PCs oder Smart TV kommen zum Einsatz. Die Nutzung ist selbstverständlich und in den Alltag eingewoben, ihre Dauer und Intensität können von den Befragten zum Teil gar nicht mehr genau erfasst werden.

Mit dem Internet verbinden die Nutzer eine Überschreitung jener Grenzen, von denen der Alltag in Form von Zwängen, Regeln, räumlichen Begrenzungen und den eigenen Möglichkeiten bestimmt ist. Darin liegt die große Verheißung der Digitalisierung: In der Ergänzung und Steigerung oder auch im kurzweiligen Ausstieg aus den Alltagszusammenhängen, sei es auf praktisch-nüchterner Ebene oder auch in emotionalen, inspirierenden und traumhaften Aspekten.

## Permanent eingebunden

Praktisch genutzt wird das Internet auf sehr vielfältige Weise, unter anderem zum Online-Banking, zur Recherche, zur Navigation, als Terminkalender, als Fahrplan- und Wetterauskunft oder als Reisebüro: Apps und Tools sorgen für eine Beschleunigung und Effizienzsteigerung im Alltag. Die unendlichen Möglichkeiten gerade in Bezug auf Kommunikation geben manchen Befragten das Gefühl, permanent eingebunden zu sein und keine Momente des Alleinseins oder der Langeweile mehr erleben zu müssen. Die Digitalisierung ermöglicht auch ein

Ausbrechen aus dem Alltag: Über Reiseportale, Gaming, YouTube oder Flirt-Apps werden Tagträume und Stimmungswandel gesucht.

## „Überwucherung“ des Alltags

Dabei ist den Befragten die Gefahr einer „Überwucherung“ ihres realen Alltagslebens durchaus bewusst: Sie fühlen sich einerseits von den unendlichen Möglichkeiten überfordert. Deshalb setzt nahezu jeder User individuelle Begrenzungen, um ein Gefühl von Kontrolle zu erzielen.

Andererseits fürchten die Internetnutzer einen Sicherheits- und Kontrollverlust, weil ihre Gewohnheiten und Vorlieben zumindest teilweise transparent und sie einer unerwünschten Datenpreisgabe ausgesetzt werden.

## Ambivalenz der Datenpreisgabe

Die Nutzer sind sich der möglichen Gefahren einer Weitergabe ihrer Daten weitestgehend bewusst. Tatsächliche Maßnahmen ergreifen sie aber nur in besonders sensiblen Bereichen, zum Beispiel beim Online-Zahlungsverkehr. Trotz bestehender Ängste setzt sich oft die Maxime „Der Nutzen dominiert“ durch.



# Energieversorgung und Energiewende: Verunsicherung und Abstand

## Existenzielle Bedeutung

Den Befragten ist die existenzielle Bedeutung der Energieversorgung bewusst: Ohne Energie sind die normalen Alltagsabläufe nicht denkbar, auch das Internet wäre ohne eine funktionierende Stromversorgung nicht nutzbar. Das Internet wird auch nicht als so tief greifend bedeutsam eingeschätzt wie Energie. Die Energieversorgung wird dagegen als selbstverständlich und sicher angenommen: rund um die Uhr verfügbar, uneingeschränkt nutzbar und – auch durch die Delegation an den Energieversorger – geräuschlos im Hintergrund. Es ist ausgeprägter Wunsch der Befragten, dass dies so bleibt.

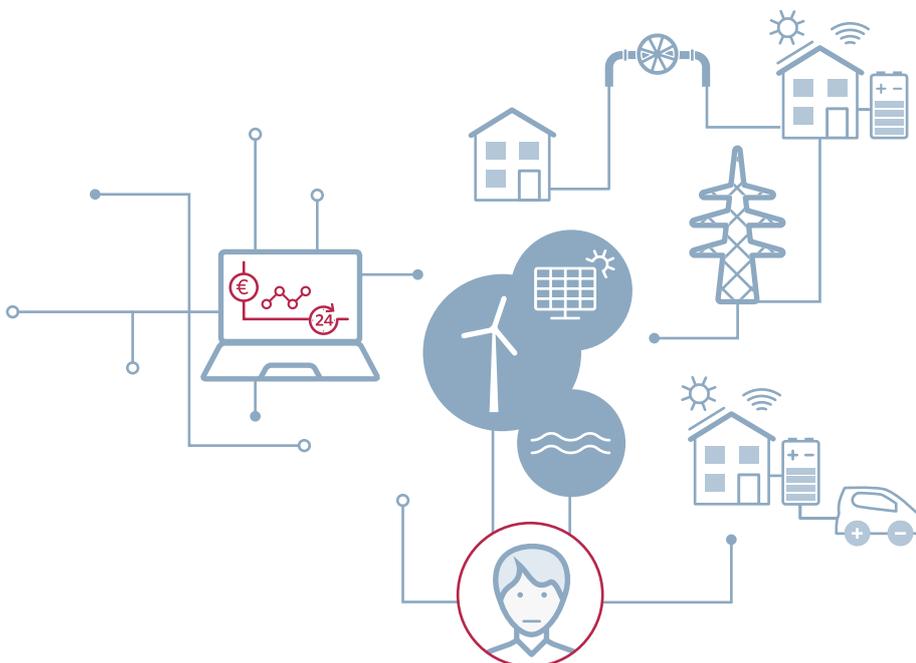
## Schwankungen im Stromaufkommen

Diese bisherige Wahrnehmung wird durch die Energiewende allerdings infrage gestellt: Die Befragten äußern eine Verunsicherung in Bezug auf die Versorgungssicherheit im Zusammenhang mit Schwankungen im Stromaufkommen bedingt durch die Abhängigkeit von regenerativen Quellen und damit von der Natur. Windräder stehen auch mal still, in manchen Regionen sind Erneuerbare Energien sehr präsent, in anderen weniger.

## Delegation an den Energieversorger

Grundsätzlich wollen die Befragten das Thema aber auf Abstand halten. Die Energiewende wird als zu komplex empfunden, um sich selbst (über geringfügige Verhaltensänderungen hinaus) aktiv damit zu befassen. Stattdessen wollen sie das Thema an die Energieversorger und an den Staat delegieren. Je technik- und digitalaffiner die Befragten sind, desto größer ist allerdings die Bereitschaft, sich mit der Energiewende und den eigenen Möglichkeiten der Partizipation auseinanderzusetzen.

Die schleichende Verunsicherung, die mit der Energiewende einhergeht, führt einerseits zu dem ausgeprägten Wunsch, sich wieder sicher fühlen zu können. Andererseits wollen die Befragten keine tief greifenden Veränderungen im eigenen Umgang mit Energie und sich auch nicht gedanklich damit belasten.



# Digitalisierung und Energieversorgung: Nutzer-Typen

Bei der Digitalisierung lassen sich drei typische Nutzer ausmachen:



## Digitale Heavy-Nutzer

komplett ausgerüstet, fast immer online, offen für Smart-Home-Technologie



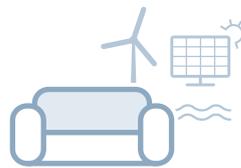
## Digitale Mainstream-Nutzer

gut ausgerüstet, funktionales Nutzerverhalten, mit moderater Selbstbeschränkung



**Digitale Skeptiker** (zahlenmäßig eher klein)  
rudimentär ausgerüstet, Nutzung technisch und zeitlich stark eingeschränkt

Bei der Energieversorgung lassen sich zwei Gruppen unterscheiden:



## Versorgt-werden-Woller

passiv, Delegieren des Umgangs mit der Energiewende



## Autarkie-Sucher

Kontroll- und Sicherheitsbedürfnis, Idealisten (Umweltaspekt) oder Pragmatiker (effiziente Selbststeuerung)

Die Gruppe der Versorgt-werden-Woller ist deutlich größer als die der Autarkie-Sucher.

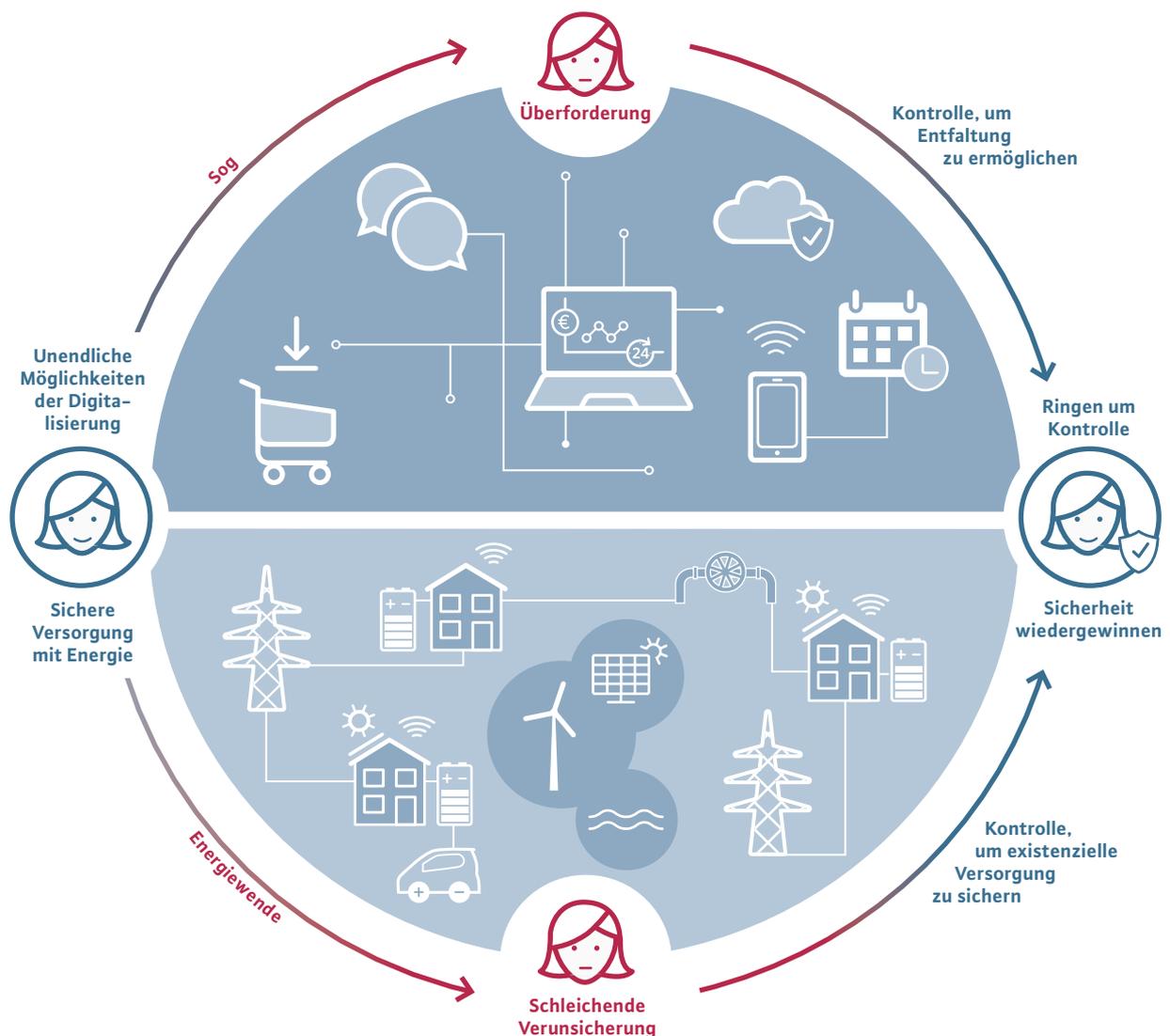
# Digitalisierung und Energieversorgung: Unterschiede und Gemeinsamkeiten

## Ringens um Kontrolle

In erster Linie bewirken Digitalisierung und Energieversorgung unterschiedliche Verhaltensweisen: Die Digitalisierung lockt mit einem Entgrenzungsversprechen und führt zu starker Neugier, hoher Aktivität und der Erschließung von neuen Lebensbereichen. Die Energieversorgung hingegen wird als essenziell lebenswichtig wahrgenommen und führt eher zu einem Bedürfnis nach Bewahren und Erhalt der Sicherheit.

Bei beiden Themen suchen die Menschen für sich nach Kontrollmechanismen:

- » bei der Digitalisierung als Folge einer Überforderung aufgrund der Vielzahl an Möglichkeiten: Die Menschen ringen um Kontrolle, um diese Möglichkeiten überhaupt sinnvoll zu nutzen.
- » bei der Energieversorgung als Folge einer Verunsicherung durch die Energiewende und dadurch hervorgerufener Einschränkungsängste: Die Menschen ringen um Kontrolle, um die existenzielle Versorgung für sich sicherzustellen.



# Digitalisierung der Energieversorgung: Datenweitergabe nur gegen Nutzen

## Wenig Bewusstsein für Zusammenhänge

Den meisten Befragten ist das Thema Digitalisierung in der Energieversorgung wenig bewusst. Auch dass Digitalisierung mit einer Datenweitergabe vom Nutzer an den Energieversorger verbunden sein kann, wird noch nicht wahrgenommen. Eine Ausnahme bilden digitale Heavy-Nutzer, die bereits mit Smart-Home-Anwendungen und der Steuerung und Überwachung des eigenen Hauses experimentieren.

## Komplexitätszuwachs wird verstanden

Die Beschäftigung der Befragten mit dem Thema im Rahmen der Interviews zeigt, dass sie sich in einer konflikthafter Übergangssituation befinden: Eigentlich wollen die Befragten den aktuellen Status quo bewahren – um Energieversorgung und Energiewende sollen sich andere kümmern. Andererseits sind sie sich darüber im Klaren, dass die Energiewende auch ihren persönlichen Alltag verändern und komplexer machen wird, und sie akzeptieren in diesem Zusammenhang auch eine zunehmende Digitalisierung. Für die Energieversorger wird es eine zentrale Herausforderung sein, diesen Übergang zu managen.

Die Weitergabe eigener Daten an den Energieversorger wird als Teil des Veränderungsprozesses und als Beitrag zu einer effizienten Energieversorgung gesehen. Energieversorger gelten dabei als Vertrauensinstanzen, denen ein sensibler Umgang mit den erhaltenen Daten zugetraut wird.

## Kontrolle behalten

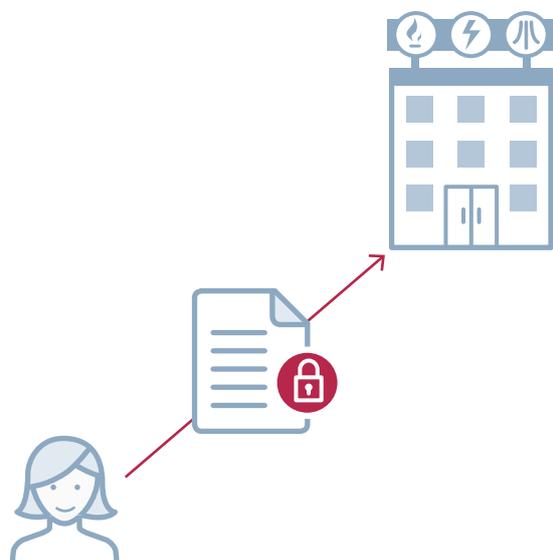
Diese Akzeptanz ist aber insofern eingeschränkt, als die Befragten möglichst wenig von sich und ihrem Zuhause preisgeben und unbedingt die Kontrolle über die Datenweitergabe behalten möchten. Ein „Hineinsehen“ – also ein Echtzeit-Verbrauchstracking – oder gar Hineinwirken von außen – also zum Beispiel eine externe Steuerung von Geräten im Haushalt – sind derzeit nicht erwünscht.

## Energieversorger vertrauenswürdig

Die beiden ermittelten Nutzertypen gehen jeweils anders mit der Problematik um: Versorgt-werden-Woller haben gegen eine Datenweitergabe nichts einzuwenden, sofern der Energieversorger vertrauenswürdig ist und nicht von außen eingreift. Autarkie-Sucher dagegen sind zwar grundsätzlich skeptischer, sehen eine Datenerfassung und -weitergabe aber auch als Instrument, um ihnen die eigene Kontrolle und Steuerung zu ermöglichen.

## Den Nutzen als Argument verwenden

Eine höhere Akzeptanz der Datenweitergabe kann zukünftig erreicht werden, wenn ihre Notwendigkeit so formuliert und ausgestaltet wird, dass die Kunden sich geschützt fühlen. Auch eine Kommunikation des Nutzens der Datenweitergabe für die Kunden kann hier als Argument funktionieren, denn bei den Befragten gilt die Maxime „Der Nutzen dominiert“: Bei einem hohen und nachvollziehbaren Nutzen wird die Datenpreisgabe trotz Ängsten und Misstrauen zugelassen.



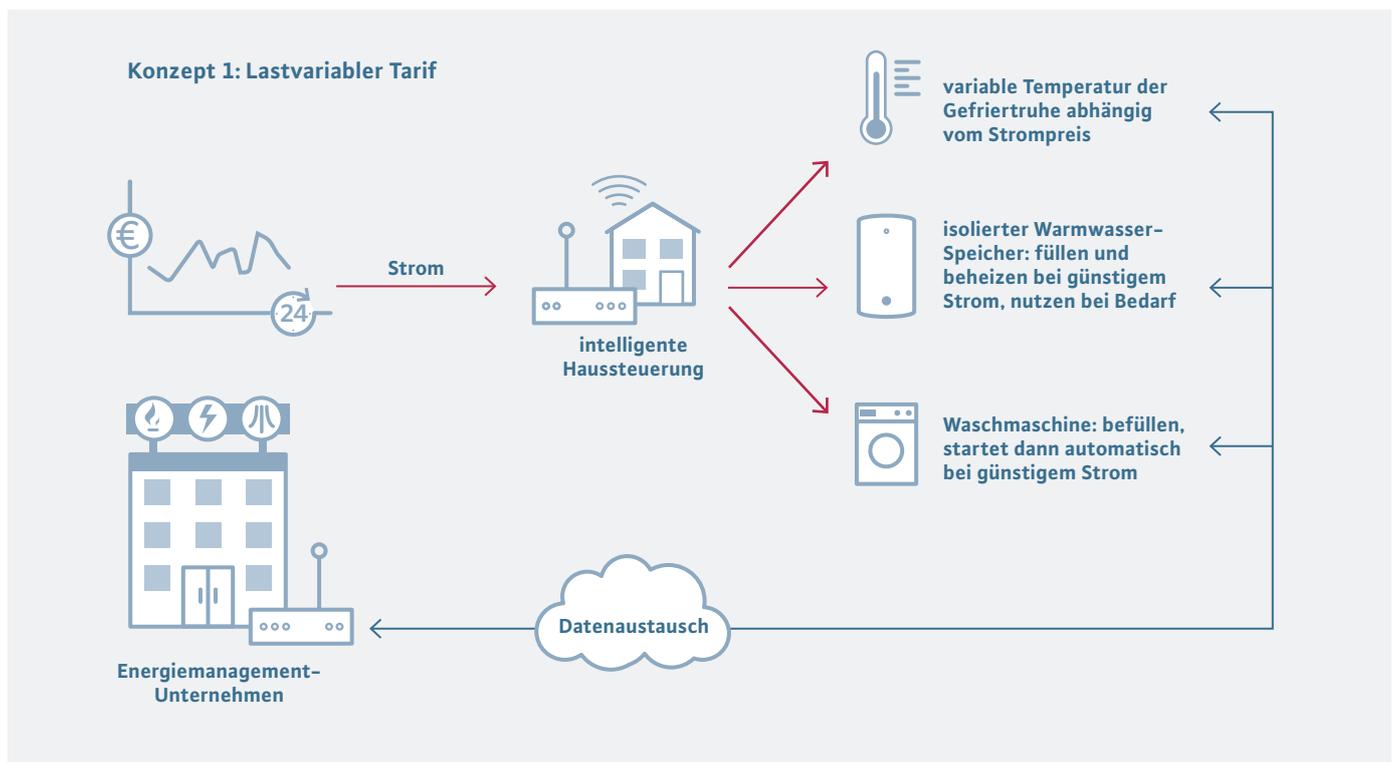
# Konzept 1: Lastvariabler Tarif

Im Rahmen der Interviews wurden die Befragten gebeten, drei konkrete Konzepte zu bewerten.

## Unterschiedliche Preise zu unterschiedlichen Zeiten

In diesem Szenario hat Energie zu unterschiedlichen Zeiten unterschiedliche Preise, je nachdem, wie viel Energie aus Wind und Sonne aktuell zur Verfügung steht. Dementsprechend sollen Verbraucher ihr Verbrauchsverhalten anpassen und zum Beispiel ihre Waschmaschine dann anstellen, wenn der Strompreis

aufgrund eines hohen Aufkommens an Wind- und/oder Sonnenenergie gerade besonders günstig ist. Dies impliziert unter anderem eine Kenntnis der aktuellen Marktsituation beim Kunden sowie einen Datenaustausch zwischen Kunde und Energieversorger, teilweise in Echtzeit.



## Wesentliche Erkenntnisse

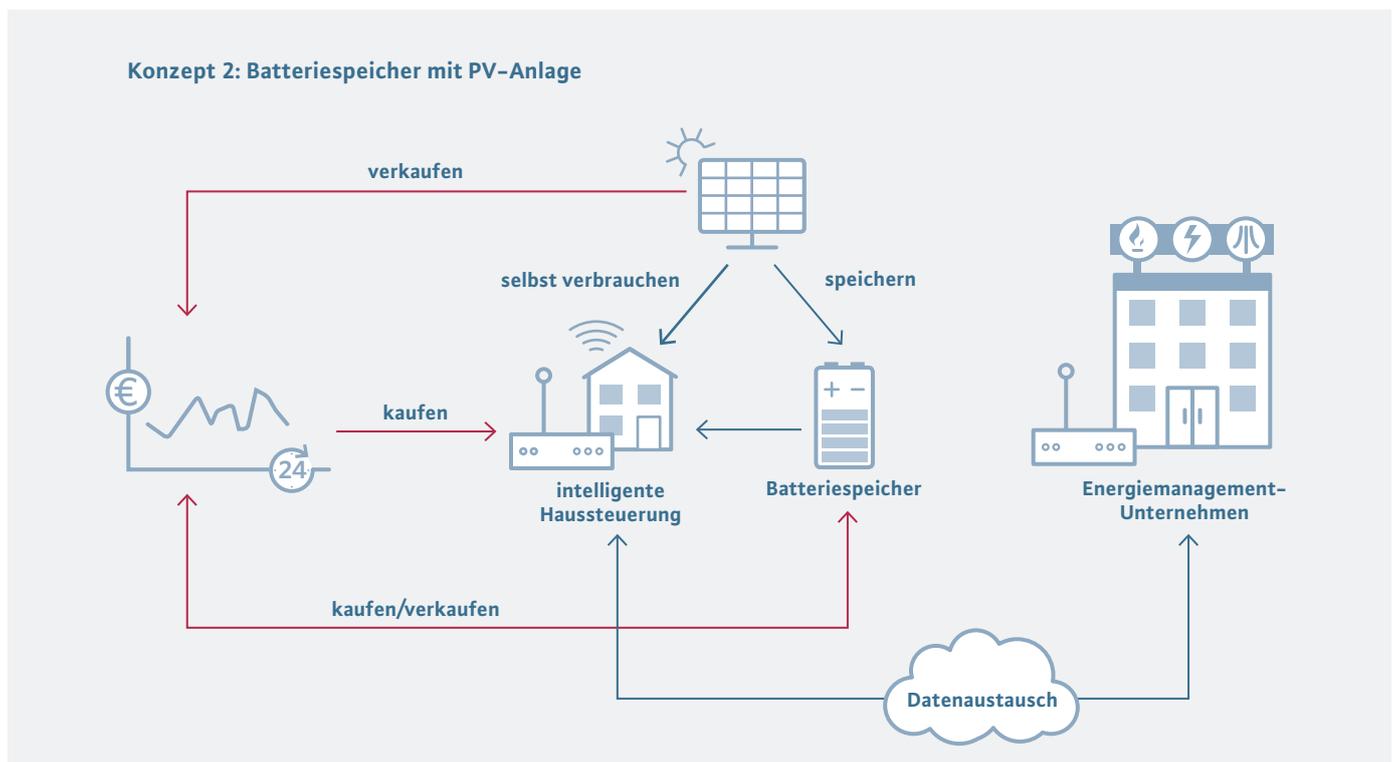
- » Das Gefühl der freien Verfügbarkeit von Energie im Alltag muss erhalten bleiben.
- » Die Fremdsteuerung von Haushaltsgeräten und Anwendungen ist nicht erwünscht.
- » Die Kunden – vor allem die Versorgt-werden-Woller – wünschen sich einen Energieversorger, der sie mit Digitalisierung und Energiewende nicht alleine lässt.
- » Eine Datenweitergabe wird nur akzeptiert, wenn ein nachvollziehbarer Nutzen zum Beispiel in Form einer relevanten Kostenersparnis besteht. Begriffe wie „Datenaustausch“ oder „Echtzeit“ erzeugen Argwohn.

## Konzept 2: Batteriespeicher mit PV-Anlage

### Flexible Nutzung gespeicherter Energie

Den mit einer Solaranlage erzeugten Strom können die Kunden selbst verbrauchen, an andere verkaufen oder in einer Batterie speichern, um ihn später zu verbrauchen oder zu verkaufen. Ein Energiemanagement-

Unternehmen steuert oder optimiert das System anhand von Parametern, die der Kunde vorgibt (zum Beispiel Mindestfüllstand der Batterie, Maximierung des Selbstverbrauchs).



### Wesentliche Erkenntnisse

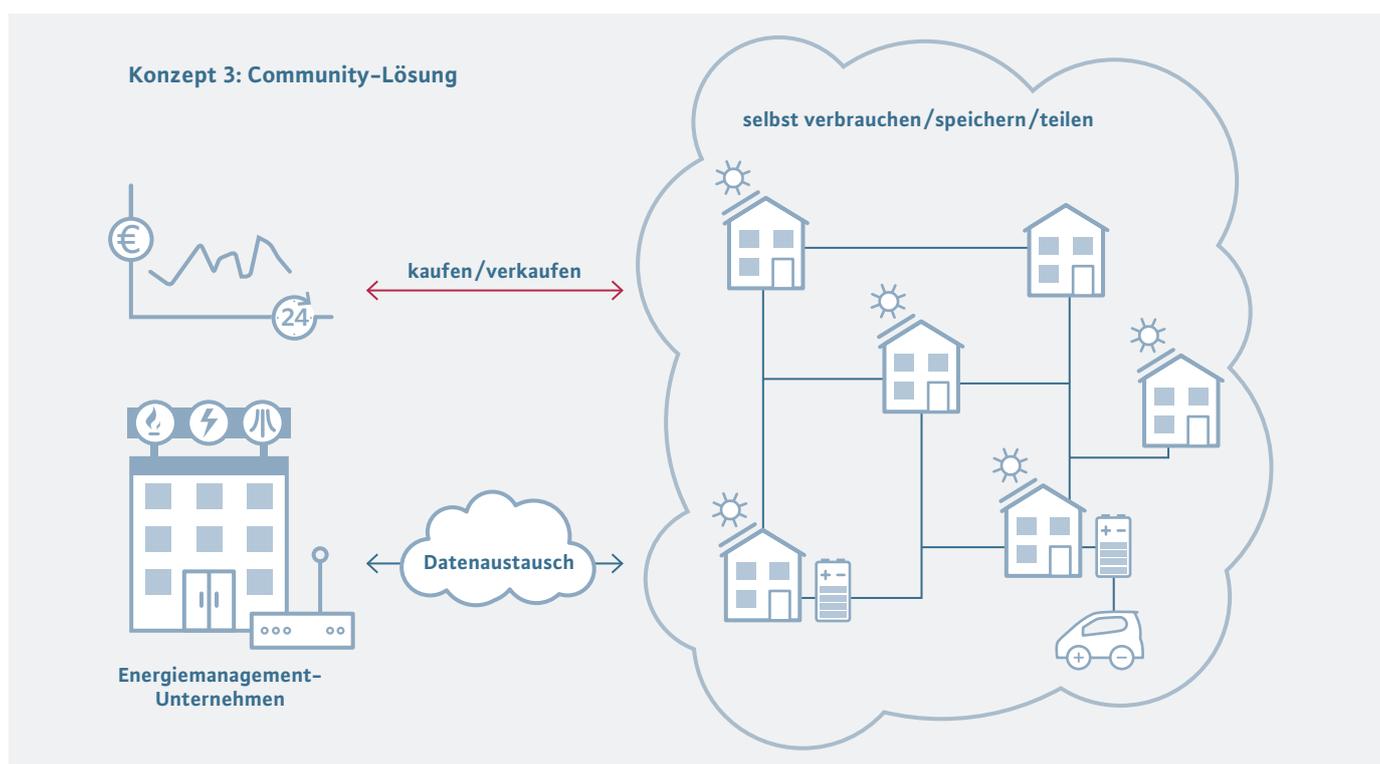
- » Batteriespeicher an sich sind hoch attraktiv: Zentraler Nutzen ist die Absicherung gegenüber Schwankungen.
- » Eine Visualisierung des Füllstands und eine Angabe, wie viel Energie im Notfall vorrätig sein sollte, sind sinnvoll.
- » Der Verkauf der Energie ist attraktiv, solange es möglichst einfach geht und finanziell interessant ist.
- » Der Datenaustausch ist aufgrund des erkennbaren Nutzens hier weniger problematisch.

## Konzept 3: Community-Lösung

### Erzeugung und Nutzung in einer Gemeinschaft

Als Erweiterung zu Konzept 2 schließen sich hier die Bewohner eines Wohngebietes – unterschiedlich ausgestattet mit PV-Anlagen und/oder Batteriespeichern – zu einer Energiegemeinschaft zusammen. Sowohl der Energieaustausch untereinander als auch Stromspei-

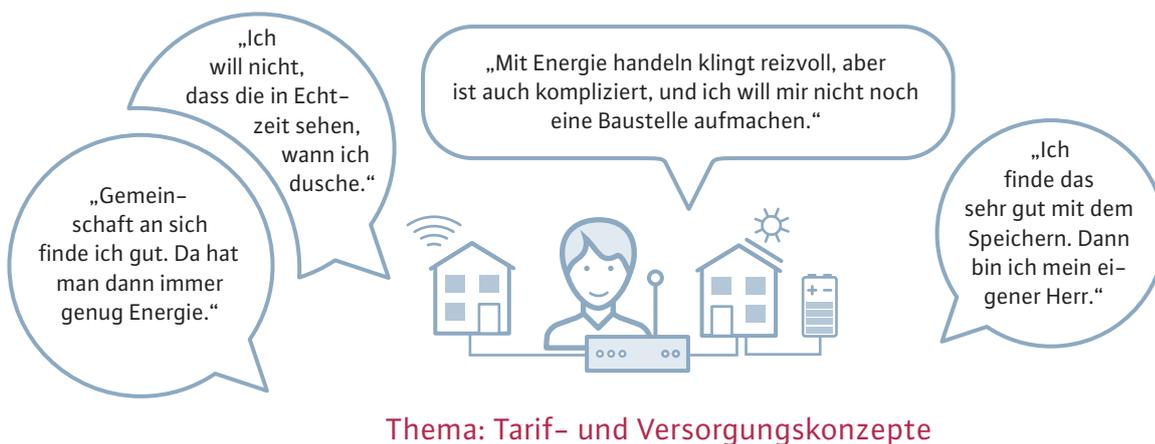
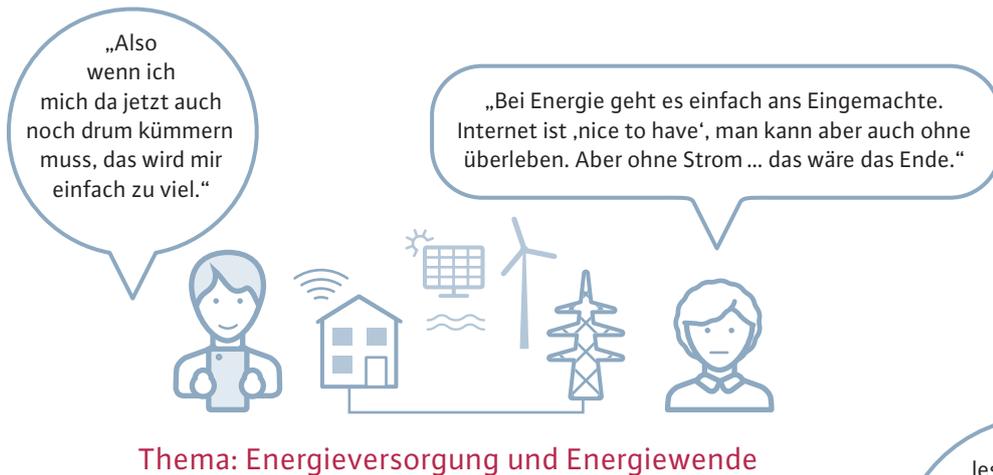
sung und –bezug werden von einem Dienstleister gesteuert. Nicht alle Mitglieder erzeugen oder speichern Strom, aber alle beziehen ihren Strom aus dem gemeinsamen Verbund. Der Austausch innerhalb der Gemeinschaft wird genau erfasst und untereinander verrechnet.



### Wesentliche Erkenntnisse

- » Eine Community-Lösung wird grundsätzlich als attraktiv angesehen. Die weitere Absicherung gegen Energieschwankungen sowie die Kostenvorteile werden klar verstanden. Allerdings wird eine anonyme oder überregionale Gemeinschaft deutlich bevorzugt, da diese als konfliktfreier und somit als deutlich besser angesehen wird als eine Community unter Nachbarn.
- » Die Steuerung durch den Energieversorger wird aufgrund der Komplexität als sinnvoll angesehen.

## Zitate aus den Interviews



# Ergebnisse und Schlussfolgerungen

## 1

### Digitalisierung ist Teil der Lebenswelt der Kunden

Digitalisierung ist – unabhängig von Art und Intensität der Beschäftigung damit und ebenso unabhängig von Alter oder Geschlecht – ein fester Bestandteil der Lebenswelt der Befragten. Energieversorger müssen sich dessen stets bewusst sein. Dies bedeutet zukünftig, dass Energieversorger neben ihren klassischen Angeboten und ihrer physischen Präsenz zunehmend auch digitale Services entwickeln, mit denen sich das wachsende Interesse der Kunden an digitalen Dienstleistungen und Produkten abbilden lässt.

## 2

### Sichere Energieversorgung bleibt existenziell

Im Unterschied zum Internetzugang und zur Nutzung von Online-Diensten wird die Energieversorgung von den Kunden als existenziell wichtig wahrgenommen. Außerdem empfinden sie die Energieversorgung als stabil und sicher. Die Befragten äußern den ausgeprägten Wunsch, dass dieser Zustand erhalten bleibt. Energieversorger können sich noch stärker als bisher als Stabilitätsanker positionieren: Sie lassen ihre Kunden nicht mit der Verunsicherung durch die Energiewende allein und gelten damit auch für andere Geschäftsfelder als zuverlässig und vertrauenswürdig.

## 3

### Kunden wollen kontrollieren und delegieren

Sowohl mit der Digitalisierung als auch mit der Energiewende verknüpfen viele Kunden ein Gefühl der Unsicherheit. Sie sind deshalb um den Erhalt ihrer Souveränität bemüht.

- » Bei der Digitalisierung dient diese Souveränität dazu, eine Entfaltung der eigenen Persönlichkeit sowie eine bequeme und effiziente Befriedigung von Bedürfnissen zu erreichen.
- » Die Energiewende verunsichert die Kunden in Bezug auf ihre Energieversorgung. Die Kunden wollen die Verantwortung für den Erhalt des Status quo an ihren Energieversorger beziehungsweise an den Staat delegieren, wollen aber gleichzeitig die Kontrolle und ihre Selbstbestimmtheit bewahren.

4

## Datenweitergabe hängt vom Nutzen ab

Hinsichtlich des sensiblen Umgangs mit Nutzerdaten haben die Energieversorgungsunternehmen einen Vertrauensvorsprung gegenüber anderen Branchen. Bei den Kunden herrscht eine grundsätzliche Bereitschaft zur Weitergabe von Daten, sofern die Daten zu ihrem Wohl genutzt werden. Die Begründung der Notwendigkeit der Datenweitergabe sollte deshalb so formuliert werden, dass der Kunde den Nutzen erkennt und versteht. Unternehmen der Energieversorgung können sich als vertrauenswürdiger Dienstleister positionieren.

5

## Komplexität findet bei Kunden wenig Akzeptanz

Produkte, Tarife und Angebote, die mit einem hohen Handlungsdruck verbunden sind, finden bei den Kunden nur wenig Akzeptanz. Das Verständnis für die durch Digitalisierung und Energiewende zunehmende Komplexität der Energieversorgung ist zwar vorhanden, die Bereitschaft zu aktivem Handeln ist allerdings nicht sehr ausgeprägt. Für Energieversorger bedeutet das, Produkte und Dienstleistungen möglichst einfach zu halten, ohne dabei Intransparenz zu erzeugen.

6

## Individualität bedeutet nicht Einzigartigkeit

Viele Kunden haben nur geringes Interesse an einem besonders für sie individualisierten Produkt. Stattdessen orientieren sie sich an Angeboten, die auch von anderen Kunden mit ähnlichen Bedürfnissen gewählt worden sind. Bezogen auf energiewirtschaftliche Produkte bedeutet Individualität also nicht Singularität. Dementsprechend sollten Energieversorger zwar unterschiedliche, aber für die jeweiligen speziellen Kundengruppen standardisierte digitale Produkte entwickeln und bereithalten.

**Herausgeber**

BDEW Bundesverband der  
Energie- und Wasserwirtschaft e.V.  
Reinhardtstraße 32  
10117 Berlin

Telefon: +49 30 300199-0  
E-Mail: [info@bdew.de](mailto:info@bdew.de)  
[www.bdew.de](http://www.bdew.de)

**Durchführung der Studie**

rheingold Institut, Köln

**Redaktion und Ansprechpartner BDEW**

Christian Bantle  
Fachgebietsleiter Marktstrukturen und Marktentwicklung  
Abteilung Volkswirtschaft  
Geschäftsbereich Strategie und Politik  
BDEW Bundesverband der  
Energie- und Wasserwirtschaft e.V.  
Telefon: +49 30 300199-1611  
E-Mail: [christian.bantle@bdew.de](mailto:christian.bantle@bdew.de)

**Konzeption und Gestaltung**

EKS – DIE AGENTUR  
Energie Kommunikation Services GmbH  
[www.eks-agentur.de](http://www.eks-agentur.de)

Stand: März 2017

**Weiterführende Publikationen des BDEW**

Energievertriebe 2030  
<https://www.bdew.de/energievertriebe>

Die Digitale Energiewirtschaft  
<https://www.bdew.de/digitalisierung>