

Start auf dem Gasmarkt: Stadtwerke erleben Kunden-Ansturm

Fast zeitgleich zum Vertriebsstart mit Erdgas kündigt ein Konkurrent zahlreichen Kunden die Verträge. Dadurch laufen im neuen Kundencenter die Telefone heiß.

Judith Gladow

■ **Löhne.** Im Kundencenter der Stadtwerke Löhne herrscht am Montag reges Kommen und Gehen, die Telefone klingeln ohne Unterlass. Dort konnten sich Kunden schon analog für einen Gasvertrag bei dem frisch gebackenen Anbieter entscheiden. „Wir haben den Start etwas vorgezogen, weil wir wirklich unwahrscheinlich viele Anfragen hatten“, sagt Stadtwerke-Chef Matthias Kreft, der höchstpersönlich morgens noch vor Öffnung des Kundencenters den ersten ausgefüllten Antrag auf dem Parkplatz vor seinem Start in den Arbeitstag angenommen hat. Online startet das Portal – wie geplant – am heutigen Dienstag. Geliefert wird dann ab 1. Januar 2023.

Das Timing könnte – für die Stadtwerke Löhne – kaum besser sein. Ausgerechnet jetzt hat Konkurrent Erenja (ehemals Westfalica) zahlreichen Kunden im Verbreitungsgebiet von Löhne und Bad Oeynhausen gekündigt. Das neue Vertragsangebot kommt mit einem Arbeitspreis von 19,1 Cent je Kilowattstunde daher. Die Frist, sich zu entscheiden, ist kurz, die Kunden haben nur bis Ende November Zeit.

Da ist das Angebot der Stadtwerke Löhne, die mit 13,98 Cent starten, natürlich sehr attraktiv für die Erenja-Kunden, die sich aber nicht nur des Preises wegen zum Wechseln entscheiden. „Viele langjährige Kunden fühlen sich auch vor den Kopf gestoßen mit dieser Kündigung und fühlen sich nicht fair behandelt“, erklärt Jens Brüggemann, Prokurist der neugegründeten Löhne Energie & mehr GmbH, über die der Gasvertrieb läuft.

Nicht rein auf Profit ausgerichtet

Auch das Ehepaar Ursula Hoffmann und Jürgen Achtrath ist aus Bad Oeynhausen zu den Stadtwerken Löhne gekommen, um hier einen neuen Gasvertrag abzuschließen. Sie hätten allerdings selbst gekündigt, berichten die beiden. „Der Preis hat natürlich auch eine große Rolle dabei gespielt“, sagt Ursula Hoff-



Matthias Kreft, Nina Weber und Jens Brüggemann gehen von einem guten Verkaufsstart für den Gasvertrieb der Stadtwerke Löhne aus.

Foto: Judith Gladow

mann. Neben Löhne gehören auch alle Postleitzahlen der benachbarten Kurstadt zum Liefergebiet ab 1. Januar.

Dass die Stadtwerke Löhne als Neuling auf dem Energiemarkt einen so guten Preis – laut Brüggemann für Löhne und Bad Oeynhausen derzeit das beste Angebot – bieten können, habe unter anderem seinen Grund in einer langfristigen Beschaffungsstrategie, erklärt Matthias Kreft. „Es kann aber auch mit unserer schlanken Struktur zusammenhängen“, meint der Stadtwerke-Chef. Zudem habe man bewusst knapp kalkuliert. „Im Sinne unserer Kunden“, betont er. Bei den Stadtwerken gebe es eben keine Gesellschafter im Hintergrund, die auf einer bestimmten Rendite bestehen. „Wir wollen das Geschäft aufbauen und stabil halten.“

Ziel des Neueinstiegs auf den Gasmarkt sei für die städtische Tochter nicht der reine Profit, sondern den Menschen in Löhne und Bad Oeynhausen ein lokales Angebot mit einer persönlichen Beratung

vor Ort anbieten zu können. Dafür ist jetzt auch das neue Kundencenter eröffnet worden, derzeit noch provisorisch im bestehenden Gebäude. In Zukunft soll ein neues Kundencenter auf dem Gelände der Stadtwerke am Sonnenbrink entstehen. Wenn der Betriebsausschuss es absegne, könne dieses bis 2024 fertig sein.

Online-Portal mit Preisrechner

Die Präsenz vor Ort – das habe sich schon am ersten Tag gezeigt – werde von den Kunden sehr dankbar aufgenommen, berichtet Nina Weber, Bereichsleiterin für Finanzen, IT und Kundenservice. „Es haben sich heute viele gemeldet, denen gekündigt wurde und die darüber sehr enttäuscht waren. Da haben sich unsere Mitarbeiterinnen sehr viel Zeit genommen, ihnen das alles zu erklären.“

Die Situation auf dem Gasmarkt sei aktuell sehr komplex, es gebe viele Fragen – zu den Tarifen, aber auch etwa zur

geplanten Gaspreisbremse.

Vor allem viele ältere Gaskunden seien sehr verunsichert. Hier komme den Stadtwerken auch das Vertrauensverhältnis zu den Löhnern zugute, viele sind allein schon über Wasser und Abwasser Kunde bei dem städtischen Betrieb. „Die kennen uns schon“, meint Kreft. Wenn dann im Laufe des kommenden Jahres noch Strom ins Portfolio aufgenommen werde, könnten die Kunden „alles aus einer Hand“ bekommen.

Für den Fall, dass – auch durch den aktuellen Ansturm – deutlich mehr Menschen bei den Stadtwerken Löhne einen Vertrag abschließen wollen als eigentlich prognostiziert, sei vorgesorgt, sagt Kreft. „Es gibt einen Plan B.“ Aber natürlich sei hier auch mit Luft geplant worden. Infrage kommen würde ein Vertrag mit den Stadtwerken alleine in Löhne für 8.000 bis 9.000 Haushalte.

Der Arbeitspreis in den beiden Tarifen, 13,98 Cent und 14,63 Cent je Kilowattstunde im Klimatarif, gelte erst einmal auf unbefristete Zeit. Eine

Preisgarantie gibt es jedoch nicht. Die Bewegungen auf dem Markt und vor allem auch politische Entwicklungen machten es schwer, hier genaue Voraussagen zu treffen. „Wir bemühen uns natürlich, diesen Preis auch zu halten“, sagt Stadtwerke-Sprecherin Sarah Suchalla. Das Angebot lohne sich auch trotz Gaspreisbremse, wirbt Kreft außerdem: „Die gilt noch nicht im Januar und Februar, das ist aber die klassische Heizperiode.“

Kunden können sich ab heute auch online ausführlich über das Angebot der Stadtwerke Löhne informieren. Unter www.stadtwerke-loehne.de findet sich auch ein Preisrechner, in den potenzielle Kunden Verbrauch und Postleitzahl eingeben können.

Wer die persönliche Beratung sucht, kann sich weiterhin an das Kundencenter wenden: Unter Tel. (0 57 32) 97 51 80 oder vor Ort am Sonnenbrink 2–4. Geöffnet ist montags von 8 bis 18 Uhr, dienstags bis donnerstags von 8 bis 16.30 Uhr und freitags von 8 bis 13 Uhr.