

Studie für ewz

Risikowahrnehmung Versorgungsqualität

Analyse und Empfehlungen aufgrund von
Fokusgruppen-Gesprächen und Einzelinterviews
zum Thema Stromausfall

September 2007

Impressum

Stiftung Risiko-Dialog St. Gallen

Postadresse:

Zürcherstrasse 12

CH-8400 Winterthur

Tel. +41 52 262 76 11

Fax +41 52 262 76 29

info@risiko-dialog.ch

www.risiko-dialog.ch

Matthias Holenstein (Projektleitung und Autor), Eleni Erifilidis (Beobachtung und Analyse), Matthias Nast (Moderation und Beobachtung) und Betty Zucker (Qualitätssicherung).

Stiftung Risiko-Dialog St. Gallen

Ob Risiken der Energieversorgung, Informations- und Kommunikationstechnologien, der Bio- und Gentechnologie oder der Nanotechnologie – die Stiftung Risiko-Dialog regt an, initiiert und gestaltet seit 1989 frühzeitige und interdisziplinäre Diskussionen über technologische Neuerungen und gesellschaftlichen Wandel. Ihr Anliegen ist es, durch einen frühzeitigen Dialog zwischen unterschiedlichen Interessengruppen einen Beitrag zum kompetenten Umgang mit gesellschaftlichen Risiken zu leisten. Dafür beobachtet und analysiert die Stiftung Diskussionen über Risiken, forscht und berät in der Risikokommunikation.

Getragen wird die Stiftung von ungebundenen Beiträgen mehrerer Schweizer Versicherungen und von gebundenen Projektbeiträgen unterschiedlicher Organisationen, Unternehmen, Bundesbehörden, wissenschaftsnahen Verbänden, anderen Stiftungen und NGOs.

Inhalt

1. Einleitung.....	7
Ausgangslage und Ziel der Studie	7
Methode und Vorgehen	8
Theoretische Überlegungen zur Risikowahrnehmung.....	9
Gesellschaftlicher Kontext	11
2. Ergebnisse der Gespräche	12
Themen und Bilder	12
Wahrnehmung und Bewertung von Stromausfällen	14
Erwartungen und Akzeptanz.....	18
Exkurs: Kleine KMU.....	20
3. Analyseergebnisse in Thesenform.....	22
4. Fazit in Form von Empfehlungen	24

Zusammenfassung

Wie nehmen Kundinnen und Kunden von ewz Stromausfälle in Zürich wahr? Wie werden sie bewertet? Welche Erwartungen bestehen an ewz? Diesen Fragen ging die vorliegende Studie mit fünf Fokusgruppen (moderierte Kleingruppendiskussionen) und Einzelinterviews im Sommer 2007 nach. Die Ergebnisse der Analyse lassen sich wie folgt in Thesenform zusammenfassen:

1. Alle sind sich einig: Wir sind abhängig von Strom. Ohne Strom funktioniert das Leben des Einzelnen, die Gesellschaft und die Wirtschaft nicht mehr. Ein längerer und v.a. grossflächiger Stromausfall ist nicht vorstellbar und in seinen Folgen nicht absehbar.
2. Die übergeordnete Energiedebatte beschäftigt die Menschen stark. Es gibt ein grosses Bedürfnis, selber aktiv etwas gegen Ausfälle, die Stromlücke und ökologischen Probleme zu tun. Man weiss aber nicht was und wie. Darauf werden Antworten und Leadership von ewz erwartet, gerade weil ewz „der Öffentlichkeit gehört“ und deshalb für deren Interessen einsteht. Spitzt sich die Energie- und Klimadebatte weiter zu, wird diese Erwartungshaltung gegenüber ewz noch grösser und dringlicher.
3. Das Wissen und Bewusstsein um Stromversorgung ist sehr gering. Es gibt die beiden „Enden“ Produktion und Verbrauch. Die dazwischen liegenden Netzwerke bilden eine Leere in der Wahrnehmung. Deshalb wird deren Qualität wenig wertgeschätzt und ist schwierig zu kommunizieren.
4. Die Bevölkerung ist mit der Versorgungsqualität von ewz sehr zufrieden. Eine weitere Verbesserung wäre sinnlose Überperfektionierung. Das ewz geniesst hohes Vertrauen, Strom zu liefern respektive die Versorgung bei einem Ausfall möglichst schnell wiederherzustellen. Häufigere Ausfälle könnten dieses Vertrauen jedoch rasch erschüttern.

5. Es herrscht die Befürchtung, dass eine Privatisierung von ewz aufgrund des Profitstrebens zu verminderter Wartung und damit zum Abbau der Versorgungsqualität und zu mehr Stromausfällen führen würde. Die Meinung der Befragten lautet: „Das ewz gehört uns als Bevölkerung, die Qualität der Versorgung darf nicht dem Profit geopfert werden“.
6. Stromausfälle in Zürich sind für die Bevölkerung in Zürich kein Thema und werden auch nicht als Risiko oder gar Bedrohung wahrgenommen. Darüber wird kaum gesprochen. Wer von einem „kleineren“ Stromausfall betroffen ist, vergisst ihn meist bald wieder. Diese Ereignisse prägen sich kaum ein und die aktiven Erinnerungen verblassen rasch. Stromausfälle scheint es nur im Ausland geben zu können. Ein massiver Stromausfall in Zürich ist kaum vorstellbar.
7. Ein Stromausfall wird individuell als persönliche Erfahrung wahrgenommen. Massenmails und Standardantworten von ewz sind keine adäquate Reaktion auf persönliche Betroffenheit. Die Kunden möchten als Kunden anerkannt und individuell angesprochen und nicht einfach als Verbraucher abgefertigt werden. Unterschiede in der Wahrnehmung zwischen Frauen und Männern sowie jüngeren und älteren Personen sind für eine erfolgreiche Kommunikation zu berücksichtigen.
8. KMU unterscheiden sich deutlich von Privathaushalten in der Wahrnehmung der Folgen von Stromausfällen. Sie sind anspruchsvoller und reagieren stärker auf für sie unbefriedigende Reaktion und Kommunikation. Dies ist ein Imagerisiko für ewz.

Als Fazit und Empfehlung ergeben sich daraus verschiedene Empfehlungen. Sie sind mit anderen Zielen von ewz abzustimmen:

- Die Haltung in der Kommunikation von ewz bei einem Stromausfall sollte stärker kundenorientiert werden. Die Menschen fühlen sich durch eine eher technische oder verwaltungsorientierte Sprache nicht angesprochen, wenig abgeholt oder unverstanden.
- Die rasche Information im Ereignisfall ist für die Kunden zentral. Informationen zur geschätzten Dauer des Ausfalls, dessen Umfang, zu Ursachen, Aktivitäten von ewz und Hinweise zum eigenen Verhalten helfen, die Ungewissheit zu mindern und ermöglicht, zu reagieren und zu planen.
- ewz sollte nach einem bedeutenden Ausfall beispielsweise mit einem Entschuldigungsbrief gegenüber betroffenen KMU aktiv werden. Erst damit ist der Fall für Betroffene abgeschlossen.
- Das derzeit wenig ausgeprägte Bewusstsein und Wissen rund um Strom und Netzwerke sollte gefördert werden. Damit steigt auch die Wertschätzung für das sonst als selbstverständlich wahrgenommene Gut Strom.
- Ausgewählte lokale Personen (z.B. Hauswarte in einzelnen Überbauungen) könnten im Voraus informiert und ausgerüstet werden für Stromausfälle. Sie wären lokale „Sprachrohre“ für ewz, an die sich die Menschen wenden könnten.
- Eine „Gefahrenkarte der sensiblen Zonen“ (z.B. Heime, Überbauungen mit vielen pflegebedürftigen Menschen) könnte ewz einen Überblick geben, wo bei einem Stromausfall sehr spezifisch reagiert und informiert werden muss.
- Ältere Menschen werden ein immer grösseres Kundensegment des ewz. Sie wollen gezielt informiert werden. Ihre spezifischen Informationsbedürfnisse sollen erfasst und berücksichtigt werden
- Um die Wertschätzung für die hohe Versorgungsqualität mit Strom deutlich zu verbessern und Erfahrungen mit Stromausfällen zu ermöglichen und zu sammeln, könnte eine Übung durchgeführt werden. Sie müsste gut vorbereitet und kommunikativ begleitet werden.

Auch wenn insgesamt Stromausfälle kein vordringliches Risikothema zu sein scheinen, darf nicht in Sorglosigkeit verfallen werden. Einerseits sind die Erwartungen im Ereignisfall insbesondere an die Kommunikation ewz sehr hoch, andererseits ist das effektive Verhalten der Bevölkerung bei einem Ausfall nur schwierig vorhersehbar.

1. Einleitung

Ausgangslage und Ziel der Studie

Sichere Stromversorgung ist ein zentrales Thema in der Energiedebatte. Nebst dem Aspekt der ausreichenden Produktion von Strom geht es bei der Versorgungssicherheit auch um die Frage, wie viele bzw. welche Art von Störungen im Stromnetz akzeptiert werden. Kritische Grosskunden wie beispielsweise Finanzkonzerne und Einrichtungen des Gesundheitswesens sind fast durchgängig mit einer Notstromeinrichtung ausgerüstet. Ein Ausfall des Stromnetzes betrifft aber auch zahlreiche kleinere und mittlere Unternehmen (KMU) sowie tausende, wenn nicht hunderttausende private Haushalte, die sich der Möglichkeit eines Ausfalls kaum bewusst noch darauf vorbereitet sind.

Die schweizerischen Stromversorger beschäftigen sich zurzeit proaktiv damit, technische Standards für die Netzverfügbarkeit zu definieren. Für die Stromproduzenten und Netzbetreiber stellt sich dabei die Frage, wie viel Sicherheit (zu entsprechenden Kosten) angeboten werden soll. Für die Konsumenten hingegen stehen die Fragen im Vordergrund, wie viel Versorgungssicherheit sie sich wünschen und welchen Preis sie dafür zu zahlen bereit sind. Die Akzeptanz für Ausfälle hängt u.a. davon ab, wie die Risiken eines Netzausfalls wahrgenommen werden.

ewz befragt seit zwei Jahren seine Kunden, wie zufrieden sie mit der Versorgungssicherheit sind und erreicht dabei gute Noten. Die vorliegende Studie verfolgt das Ziel, als Vertiefung zu dieser quantitativen Bewertung, die Wahrnehmung von Versorgungsunterbrüchen durch die Bevölkerung und kleine Unternehmen in der Stadt Zürich vertieft zu ergründen und qualitativ zu beschreiben. Dabei stehen zwei Aspekte mit entsprechenden Leitfragen im Zentrum:

1) Informationen zur Wahrnehmung von Netzausfällen gewinnen:

- Wie werden Netzausfälle wahrgenommen?
- Womit wird das Thema assoziiert?
- Wo liegen Ängste und Besorgnisse?

2) Übersicht zu den Bedürfnissen der Bevölkerung entwickeln:

- Welche Erwartungen bestehen gegenüber ewz?
- Welche Ausfälle wären akzeptabel?
- Welche Informationsbedürfnisse bestehen?

Dieser Bericht richtet sich in erster Linie an die Netzwerkverantwortlichen, die Kommunikationsfachleute, die Kundenverantwortlichen und an die Geschäftsleitung von ewz. Die Kernaussagen dieses Berichts wurden in einer Veranstaltung den Gesprächsteilnehmern zurückgespiegelt, welche die in diesem Bericht formulierten Erkenntnisse bestätigten und unterstützten.

Für ewz ergeben sich aus dieser Studie differenziertere Kenntnisse der Kundenbedürfnisse von privaten Haushalten und von kleinen Unternehmen. Zudem bietet sie ewz eine breite Basis, um sich in der Diskussion um die zukünftigen Standards der Versorgungsqualität mit der Dimension „Kundenwunsch“ einzubringen. Den Kunden bzw. Stromkonsumenten ermöglichten die Gruppengespräche und Interviews, ihre Ansprüche an die Versorgungssicherheit zu diskutieren und direkt bei ihrem Stromversorger einzubringen.

Die vorliegende Studie gliedert sich in vier Hauptkapitel: Nach einer Einleitung mit der Darstellung des Kontextes in Kapitel 1 werden die Ergebnisse der Befragung in Kapitel 2 zusammengetragen. Das Kapitel 3 analysiert die Ergebnisse in Form von Thesen. Das Kapitel 4 beinhaltet ein Fazit in Form von Empfehlungen auf Basis der Analyse.

Methode und Vorgehen

Um die oben genannten Leitfragen zu beantworten, wurden fünf Fokusgruppen mit Kundinnen und Kunden (Privathaushalte) von ewz durchgeführt. Bei Fokusgruppen handelt es sich um moderierte Kleingruppendiskussionen mit sechs bis zwölf Gesprächsteilnehmern. Diese qualitative Methode ermöglicht es, Einschätzungen, Begründungen und Zusammenhänge sowie ein breites Meinungsspektrum zu erfahren und vertiefend zu erfragen. Daraus können beispielsweise konkrete Anhaltspunkte für die Optimierung im Bereich der Kommunikation abgeleitet werden. Diese Methode generiert keine quantitativen Resultate, sondern zeigt vorhandene Argumentationslinien sowie Denk- und Wahrnehmungsmuster auf.

Ergänzt wurden die fünf Fokusgruppen durch vier Einzelinterviews. Insgesamt – Fokusgruppen und Einzelinterviews – wurden 37 Personen befragt. Zudem wurden die zahlreichen Absageschreiben ausgewertet und in die Analyse miteinbezogen.

Der Frauenanteil in den Gesprächen betrug knapp 46%. Von Stromausfall betroffene und nicht betroffene Personen (im weiteren „Betroffene“ resp. „Nicht-Betroffene“ genannt) waren ähnlich verteilt. Es waren drei Alterssegmente vertreten: 20-40 Jahre (7 Teilnehmende), 40-60 Jahre (10 Teilnehmende), 60 und älter (20 Teilnehmende). Die Auswahl der angeschriebenen Personen erfolgte nach dem

Zufallsprinzip aus den beiden Gruppen „Nicht-Betroffene“ und „Betroffene“. Als Ergänzung wurden Quartierspräsidenten angefragt. Die Eigendeklaration des gewählten Stromprodukts (soweit überhaupt bekannt) ergab, dass tendenziell eher ökologisch-orientierte Personen teilnahmen.

Die Liste der durchgeführten Fokusgruppen befindet sich im Anhang A1 dieses Berichtes. Die Fokusgruppen wurden mit Bild und Ton aufgezeichnet und im Nachgang vertieft analysiert. Die Anliegen des Datenschutzes wurden gemäss den Vereinbarungen mit ewz berücksichtigt.

Um einen zusätzlichen Einblick zu gewinnen, wurden fünf Einzelinterviews mit kleinen Unternehmen (KMU) durchgeführt. Die Vorauswahl erfolgte durch ewz. Das Spektrum der Betriebe umfasste: Coiffure, Heim-/Wohnstätte, Verbandssekretariat, Bäckerei, Liegenschaftsverwaltung. Davon waren zwei Institutionen bereits von einem grösseren Ausfall betroffen.

Die Studie wurde zwischen Juni und August 2007 durchgeführt. Die Teilnehmenden zeigten sich in der Selbsteinschätzung zufrieden mit der Umfrage. Hauptgründe für eine Teilnahme waren: Interesse an allgemeinen Energiefragen, am Thema Stromausfall oder an ewz.

Theoretische Überlegungen zur Risikowahrnehmung

Die aktuelle Literatur bietet kaum Aussagen darüber, ob und wie die Risiken von Stromausfällen wahrgenommen, erlebt und bewertet werden. ewz betritt mit dieser Studie also Neuland. Um Hinweise auf mögliche Schlüsselfaktoren der Risikowahrnehmung zu gewinnen, wurde auf die allgemeine Literatur zu Risikowahrnehmung, Risikoakzeptanz und Risikoverhalten zurückgegriffen (siehe Literaturverzeichnis). Die Erkenntnisse aus der Literatur waren eine Basis für das Design der Gespräche.

Die drei Begriffe „Risikowahrnehmung“, „Risikoakzeptanz“ und „Risikoverhalten“ sind klar voneinander zu unterscheiden: Eine bestimmte Risikowahrnehmung sagt noch wenig aus über die Akzeptanz eines Risikos und schon gar nicht über das Risikoverhalten. Das heisst: Wie sich Menschen bei einem zukünftigen Stromausfall verhalten werden, kann aus der jetzigen Wahrnehmung nicht eindeutig gefolgert oder abgeleitet werden. Entscheidend werden dabei u.a. die konkrete Situation und die bisherigen Erfahrungen sein. Umgekehrt hätten Erfahrungen (wenn z.B. während der Studie grosse Stromausfälle bekannt geworden wären) Einfluss auf die jetzige Wahrnehmung gehabt.

Die vorliegende Studie fokussiert auf die Wahrnehmung von Stromausfällen, die damit verbundenen Erwartungen und auf die Akzeptanz. Allgemein sind die folgenden situativen Wahrnehmungsfaktoren wichtig. *Kursiv* sind dabei Elemente, die aufgrund theoretischer Überlegungen für Stromausfälle besonders wichtig sind.

- *Erfahrung*: Sind Stromausfälle neu/überraschend für mich?
- Bedrohung: Wie bedroht fühle ich mich durch Stromausfälle?
- *Freiwilligkeit*: Kann ich meine persönlichen Ziele erreichen?
- Reduzierbarkeit: Kann ich aktiv etwas bei Stromausfällen tun?

Diese Faktoren werden modifiziert durch:

- *Medienberichterstattung* über Stromausfälle und was in der Vorstellung mit Stromausfällen *assoziiert* wird (z.B. SBB-Blackout)
- *Vertrauen* in Energieversorger und dessen Risikomanagement

Neben diesen situativen Faktoren spielt die Art des Risikos eine entscheidende Rolle. Die Literatur weist generell darauf hin, dass Risiken kritisch bewertet werden, falls eines oder mehrere der folgenden Elemente zutreffen:

- Schrecklichkeit
- globale Katastrophe
- Risiko für zukünftige Generationen
- *Risiko-Zunahme*
- tödliche Konsequenzen
- *ungleiche Verteilung der Vor- und Nachteile unter denjenigen, die dem Risiko ausgesetzt sind*
- *Schaden für Viele*

Diese oben genannten situativen Faktoren können auf das Risiko „Stromausfall“ übertragen werden. Diese Faktoren sowie die konkrete Art des Risikos dienen als Grundlage für das Design des Gesprächsleitfadens (siehe Anhang A2).

Für die Auswahl der Interviewteilnehmer wurde in einer ersten Runde die unten stehende Differenzierung vorgenommen, dies mit der Erwartung, entsprechende Unterschiede in der Wahrnehmung festzustellen:

- Eigene Erfahrungen mit Stromausfällen (Betroffene und Nicht-Betroffene)

- Soziodemographische Faktoren (wurden zu Beginn der Fokusgruppen via Fragebogen abgefragt)
- Bezug zum „Verursacher“ (ewz-MitarbeiterInnen wurden nicht angeschrieben)

Die Akzeptanz von Risiken hängt neben der Risikowahrnehmung auch von folgenden Faktoren ab:

- individuelles Abwägen von Kosten/Nutzen, d.h. günstiger Preis vs. sichere Versorgung
- verfügbare Alternativen und deren Kosten/Nutzen. Typische Fragen dazu sind: Konnte ich während des Stromausfalls überhaupt etwas anderes tun? Kann ich in Zukunft etwas ändern (z.B. Anbieter wechseln)?

Gesellschaftlicher Kontext

Energie war lange Zeit kein zentrales Thema in der gesellschaftlichen Diskussion. Energie und hier speziell der Strom waren jederzeit sicher und günstig verfügbar. In den letzten Monaten ist jedoch die energiepolitische Diskussion in Gang gekommen. Die Klimadebatte hat die Diskussion über eine umweltgerechte Stromproduktion gefördert und die Stimmen, welche verlangen, vermehrt Strom zu sparen und diesen effizienter zu nutzen, sind lauter geworden. Vor dem Hintergrund zunehmenden Stromverbrauchs und eines alternden Kraftwerkparcs stellt sich die Frage, ob zukünftig neue Kraftwerke nötig sind. Insbesondere die Frage, ob ein neues Kernkraftwerk gebaut werden soll, beschäftigt viele Bürgerinnen und Bürger sehr. In der Energiepolitik gehen derzeit die Meinungen weit auseinander. Diese Debatte schwingt in der Diskussion um das Thema Stromausfall stark mit, energiepolitische Fragen und das Thema Stromausfall sind in den Überlegungen der Befragten direkt miteinander verknüpft.

2. Ergebnisse der Gespräche

Dieses Kapitel fasst die Ergebnisse aus den Fokusgruppen und Interviews zusammen. Der Aufbau des Kapitels entspricht den Leitfragen dieser Studie. In der Spalte am Seitenrand sind jeweils Zitate der Teilnehmenden zur Illustration des Gesagten aufgeführt. Die Aussagen sind teilweise in direkter Rede formuliert, um möglichst nahe an den Aussagen der Bevölkerung zu bleiben. Wo nichts anderes erwähnt ist, gelten die Aussagen sowohl für die Privathaushalte als auch für die befragten kleinen KMU.

Themen und Bilder

Themen, die beschäftigen

Die übergeordneten aktuellen Energiethemen (Stromlücke, neue Kraftwerke, ökologische und klimafreundliche Stromproduktion, bewusster Umgang mit Strom) beschäftigen die Teilnehmenden stark. Dieser Themenkreis bildet die erste Assoziation beim Stichwort Stromausfall und wird immer wieder in die Diskussion eingebracht. Wer heute als Akteur im Bereich Strom tätig ist, muss darauf eine Antwort geben können. Das Interesse an diesen Themen war – zusammen mit der Möglichkeit, dem ewz die persönliche Meinung mitzuteilen – die Hauptmotivation der meisten Teilnehmenden, bei den Gesprächen mitzumachen. ewz wird zugetraut, auf die aktuellen Energie- und Stromfragen neutral und kompetent Antwort geben zu können. Es werden aber auch Antworten von ewz erwartet, was ewz selber tut und was auch der Einzelne beitragen kann, um diesen grossen Herausforderungen zu begegnen. Wie soll ich mich als Stromkunde und Bürger im Umgang mit Energie verhalten?

In diesem Zusammenhang sind auch die teilweise geäusserten Zweifel am Ziel der vorliegenden Studie zu verstehen. Die Teilnehmenden wollen wissen, weshalb ewz eine solche Studie durchführt, wenn doch die Stromversorgung gut funktioniert. Die Vermutungen resp. Verdächtigungen lauten: Will ewz das Thema „Stromlücke“ forcieren, Ängste wecken und damit Stimmung für neue Kraftwerke – insbesondere Kernkraftwerke – machen? Oder geht es im Zusammenhang mit der Liberalisierung darum, Kosten und damit verbunden auch die Versorgungsqualität zu senken?

Neben diesen kritischen Stimmen erhält ewz Lob: Dass die Kundenbedürfnisse rund um Stromausfall ausgelotet werden, auch wenn dieses Thema nicht akut brennt, wird positiv bewertet.

„Stromausfälle beschäftigen nicht, Stromknappheit schon“

„Ich hoffe einfach, das läuft nicht auf eine Sparübung hinaus - wie ist die Toleranz dieser Leute und wo könnten wir ihnen weniger Strom geben...“

„Man hat doch einiges in den Zeitungen gelesen, dass es eine Stromknappheit geben wird [...] darum meine Vermutung, dass vom ewz in all diesen Diskussionsrunden noch etwas anderes dahinter steckt.“

Unbestritten ist, dass der einzelne Mensch und auch die gesamte Gesellschaft enorm von einer funktionierenden Stromversorgung abhängig sind. Diese Abhängigkeit beunruhigt, verunsichert und wird negativ bewertet. Insbesondere wenn dazu aufgefordert wird, aktiv über Stromausfälle nachzudenken, wird die eigene Hilflosigkeit angesichts dessen, was im Ereignisfall nicht mehr funktioniert, bewusst. Welche Folgewirkungen auf andere Infrastruktursysteme wie Verkehr oder Telekommunikation durch einen Stromausfall resultieren, ist insgesamt wenigen bewusst, am ehesten noch jüngeren Menschen.

Kein Thema war die automatische unterfrequente Abschaltung, obwohl diese kurz vor Studienbeginn der Öffentlichkeit kommuniziert wurde. Auch die Medien haben das Thema kaum aufgegriffen.

Bild ewz und Stromversorgung allgemein

ewz genießt bei den Befragten ein hohes Vertrauen: ewz liefert Strom und behebt Ausfälle rasch und kompetent. Sie sind die Profis, wenn es um Strom geht. Grundsätzliche Kritik an ewz wurde nur in Einzelfällen laut (Abzockerimage resp. amtsmässiges, zähes Geschäftsgebaren). Allerdings bestehen auch hohe Erwartungen an ewz. Insbesondere wollen die Kunden als Kunden (und nicht als Stromabnehmer oder -verbraucher) behandelt werden. Trotz der generell guten Bewertungen erhält das ewz keinen Freipass, einfach nur weiterzumachen wie bisher, vor allem im Kommunikationsbereich.

Das hohe Vertrauen in ewz hängt mit dem Status zusammen, dass ewz „der Öffentlichkeit“ gehört. Nur dadurch könne die hohe und wichtige Versorgungssicherheit aufgrund permanenter Investitionen und Wartungen des Netzes aufrechterhalten werden. Es gibt ein grosses Misstrauen, ob ewz als privatwirtschaftliches Unternehmen noch genügend in den Unterhalt der Netze investieren würde und die Qualität aufrechterhalten könnte. Eine Privatisierung ist absolut unerwünscht.

Das Wissen rund um Stromversorgung ist wenig ausgeprägt. Strom wird nur mit Produktion und Verbrauch assoziiert. Was dazwischen liegt – die Netzwerke – wird kaum wahrgenommen und deshalb auch nicht wertgeschätzt. Den Privathaushalten sind somit die Aufgaben und Leistungen von ewz gerade bei den Netzen kaum bekannt und bewusst.

„Wir können uns nicht einmal mehr Tee machen, wir sind so abhängig vom Strom.“

„Es ist eigentlich ganz verrückt, wie man da realisiert, was da alles nicht mehr geht.“

„Das ist mehr ein Problem bei uns, wir können ja wirklich nichts mehr betreiben ohne dass es Strom braucht... die kleinsten Dinge müssen wir einstecken, da haben wir uns selber abhängig gemacht davon, auch dort wo es absolut unnötig wäre.“

„Nie eine Sekunde dran gezweifelt, dass ewz das innert einer vernünftigen Frist wieder in Ordnung bringt, das sind Profis.“

„Irrsinniges Vertrauen, dass in kürzester Zeit der Strom wieder da ist.“

„Man hat gewisse Ängste, dass wenn die Liberalisierung kommt, dass es verschlechtert wird.“

Wahrnehmung und Bewertung von Stromausfällen

Kaum als Risiko wahrgenommen

„Einfach ärgerlich, aber wahrscheinlich in 99% der Fälle nicht lebensbedrohend“

„Ein Stromausfall hat für mich keine grossen Auswirkungen.“

„Aber das überlebt man doch“

„Ja das ist das Leben, es war easy, wir hatten keine Schäden“

„Man kann sich arrangieren“

„Ich glaube, die meisten Leute bereiten sich nicht vor.“

Stromausfälle in Zürich sind für die Bevölkerung kein Thema und werden auch nicht als Risiko wahrgenommen. Darüber wird kaum je gesprochen. Wer von einem „kleineren“ Stromausfall betroffen ist, vergisst ihn meist bald wieder. Diese Ereignisse prägen sich kaum ein und die aktiven Erinnerungen verblassen rasch. Viele Personen denken eher an Erlebnisse, die sie im Ausland mit Stromausfällen gemacht haben. Dort scheint es in der Wahrnehmung bedeutendere Stromausfälle geben zu können. Aber auch Medienberichte über grosse Ausfälle im Ausland, z.B. in New York, bleiben den Menschen wenig in Erinnerung und werden nicht auf Zürich übertragen. Ein massiver Stromausfall in Zürich ist kaum vorstellbar. Ganz offensichtlich werden Stromausfälle nicht als bedeutende Bedrohung, gerade auch für Leib und Leben, angesehen. Deshalb finden auch kaum Vorbereitungen für einen Stromausfall statt. Erst während der Gespräche kamen Fragen auf, wie „Habe ich Batterien für mein Radio?“ oder „Würde mein Wecker funktionieren?“

In Phantasiewelten wie Film, Games oder Comics sind Stromausfälle jedoch durchaus ein präsent Thema, das v.a. jüngere Menschen beschäftigt. Hier ist es meist „das Böse“, das für Stromausfälle verantwortlich ist und die Menschheit nahe an den Abgrund führt. Es gibt aber auch Sehnsüchte, dass ein kompletter Stromausfall die Basis sein kann für den Aufbau einer neuen Gesellschaft mit weniger Abhängigkeiten von Technologien.

Stromausfälle werden als individuelles Ereignis wahrgenommen. Aus Sicht des Kunden heisst es also nicht: „In der Strasse XY gab es von 8 bis 9 Uhr einen Stromausfall“, sondern „Ich konnte morgens um 8 Uhr für meine Kinder kein Frühstück machen, weil bei mir der Strom nicht funktionierte.“ Diese Unterscheidung ist insbesondere für die Kommunikation wichtig. Die Kunden wollen hier individuell angesprochen werden, die Folgen des Ausfalls sollen als ihre persönlichen Einschränkungen anerkannt werden.

Eine bestimmte Tageszeit, während der Stromausfälle besonders stark wahrgenommen werden, existiert für private Kunden eher nicht. Zwar ist ein Stromausfall am Abend weniger schlimm, als wenn dieser tagsüber eintritt. Wichtiger als der Zeitpunkt ist allerdings die Tatsache, ob ein Stromausfall eine dringende oder wichtige Tätigkeit unterbricht oder verunmöglicht.

Stromausfälle werden auch als positive Erlebnisse geschildert, gerade auch, weil sie ein seltenes und spezielles Ereignis sind: Die sozialen Kontakte werden verstärkt. Man verbringt einen ruhigen Abend. Der Alltag wird entschleunigt. Sie ermöglichen eine Pause und werden als willkommene Abwechslung gesehen oder auch als Chance, sich besser auf mögliche grössere Ausfälle vorzubereiten. Stromausfälle können zudem das Bewusstsein für die Abhängigkeit von Technik und deren Grenzen wecken und zum Nachdenken anregen.

Ursachen und Folgen von Stromausfällen

Stromausfälle werden nicht a priori und sofort mit ewz in Verbindung gebracht. In den Gesprächen werden primär zwei Ursachen von Stromausfällen unterschieden, die unterschiedlich akzeptiert werden:

- Menschliches Handeln: Falls ungenügender Unterhalt der Infrastrukturen durch ewz den Ausfall verursacht, ist kein Verständnis vorhanden. Haben jedoch Dritte Bauarbeiten ausgeführt, die zu einem Stromausfall führten, wird das, gemäss dem Motto „das kann halt passieren“, hingenommen.
- Höhere Gewalt/Natur: Verursachen Gewitter, Unwetter oder Tiere in Trafoanlagen/Leitungen einen Ausfall, wird dies breit akzeptiert. Ebenso gibt es ein grosses Verständnis dafür, dass auch bei bester Wartung eine technische Komponente aussteigen kann. Dieser Fall gilt fast schon als höhere Gewalt.

Böswillige Angriffe auf Stromsysteme wurden nicht erwähnt. Terrorismus mit Angriffsziel Stromversorgung Zürich ist kein Thema.

Auf die Frage, was die Folgen von Stromausfällen sind, werden häufig (liebgewonnene) Alltagshandlungen genannt, die nicht ausgeführt werden können: z.B. Kochen, Tagesschau schauen, am Abend ein Buch lesen. Direkte materielle Schäden werden kaum je erwähnt. Was konkret nicht mehr funktioniert, zeigt die folgende Liste (in absteigender Häufigkeit der Erwähnung durch die Befragten):

Absolut zentral und fast immer erwähnt:

- Kühlschrank/Tiefkühler
- Licht
- Telefon und andere Kommunikationsmittel

„[Stromausfälle] Ich finde das wirklich gut, dass der Mensch nicht in dem Glauben bleiben kann, dass technisch alles möglich ist.“

„Als Chance sicher, anstatt rumzuhocken, sich entspannen, man kann ja eh nichts machen“

„Vielleicht wäre es auch ganz gut, wenn das einmal passiert, dass man auch mal studieren kann, was man dagegen macht.“

Häufig diskutiert:

- Kochen
- Computer/IT
- Radio/TV
- Heizung

Nur vereinzelt erwähnt:

- Heisswasser
- Wecker
- Aquarium
- Garagentor
- Lift, elektrische Türverriegelungen

Der Kühlschrank resp. die Kühltruhe sind absolut dominant, dies wohl weil hier ganz konkreter materieller Schaden, nämlich das Verderben von Lebensmitteln, überhaupt vorstellbar ist. Erstaunlich selten wird beispielsweise die Heizung genannt, wobei hier möglicherweise auch die Durchführung der Studie im Sommer mitspielte. Offenbar sind hier die indirekten Abhängigkeiten von Strom weniger bewusst. Zudem denken fast nur Personen, die bereits einmal einen längeren Ausfall erlebt haben, an wichtige Geräte, die von solchen Ausfällen betroffen sind (z.B. Boiler).

Eine sehr wichtige Folge von Stromausfall ist in den Vorstellungen der Menschen, dass keine Kommunikation mit aussen mehr möglich ist. Für viele Personen stellen Strom und die damit betriebenen Technologien (Fernseher, Radio, Telefonie, Internet-Kommunikation) eine Verbindung zur Aussenwelt dar. Wenn diese gekappt wird, fühlt man sich abgeschnitten und isoliert. Man ist weder informiert, was passiert ist und was getan wird, noch könnte man bei Bedarf Hilfe holen. Dieses „Nicht-Kommunizieren-Können“ führt zu Ungewissheit, die stark verunsichert.

Häufig wird auch die Frage aufgeworfen, ob für Kinder ein Stromausfall schlimme Folge haben könnte. Das wird grossmehrheitlich verneint. Es gäbe zwar mehr Arbeit, doch notfalls könnten beispielsweise auch Kleinkinder mit kalten Lebensmitteln versorgt werden. Allerdings könnte zusätzlicher Stress entstehen, wenn ältere Kinder sich langweilen, weil sie nicht fernsehen oder gamen könnten.

Sich als Folge eines Stromausfalls bei ewz zu melden oder gar Schadenersatz zu fordern, ist keine Option, die für Privathaushalte in Frage kommt.

„Ich glaube, das Schlimmste für die Menschen ist, wenn sie kein Telefon haben...“

„Mit Kindern ist man wieder abhängig wie in der Arbeit auch. Abhängig, dass es funktioniert... Sobald eine Aufgabe da ist, Verpflichtungen und Verantwortlichkeit, kann eine Stress-situation entstehen.“

Bewertung als Ärgernis, kaum als Bedrohung

Stromausfälle können ein Ärgernis sein und Alltagsrituale stören. Damit kann man sich aber arrangieren. Neben dem oben diskutierten Verlust der Lebensmittel in Kühlgeräten sind für Private kaum schlimmere Konsequenzen vorstellbar. Eine eigentliche Bedrohung stellen sie nicht dar. Dies gilt allerdings nicht für KMU (siehe unten). Ausfälle der Wasserversorgung werden zudem als wesentlich schlimmer eingestuft.

Wenn aber die Gesundheit oder gar das Leben bedroht sind, werden Stromausfälle sehr ernst genommen. Es darf nicht sein, dass Stromausfälle ans „Lebendige“ gehen. Erwähnt werden dabei v.a. bedürftige oder kranke Menschen, die zu Hause leben und auf technische Hilfsmittel angewiesen sind (Sauerstoffmasken für die Nacht, Dialysegeräte etc.). Häufig werden auch Spitäler erwähnt, wo ein Stromausfall katastrophale Folgen haben könnte. Hier wird aber gleich relativiert, dass dort Notstromsysteme zur Verfügung stehen.

Allgemein werden Stromausfälle also nicht als bedrohliches Risiko bewertet. Allerdings kann die Ungewissheit bei einem Stromausfall Verunsicherung schaffen, v.a. wenn er länger andauert. Solange nicht bekannt ist, weshalb der Ausfall aufgetreten ist und wer alles betroffen ist, können Angstphantasien entstehen. Insbesondere bei jüngeren Personen existieren zudem Vorstellungen über ein mögliches Chaos im öffentlichen Raum.

Allerdings sind Situationen vorstellbar, bei denen Stromausfälle stärkere Reaktionen oder gar Panik auslösen könnten. Dies gilt insbesondere:

- für Menschen mit einer angstgeprägten Wahrnehmung
- für sich hilflos föhlende Menschen
- bei plötzlicher Dunkelheit (wenn z.B. alle Lichter im Quartier erlöschen)
- beim Eingesperrt-Sein (in Lift, Gebäuden mit Schliessanlagen, Tunnels)
- bei Ungewissheit, was los ist (Bedrohungsphantasien)
- bei grossflächigen Ausfällen (mehr als nur ein Strassenzug)

Differenzierungen

Unterschiede zwischen Betroffenen und Nicht-Betroffenen fallen kleiner aus als theoretisch erwartet. Dies ist vermutlich darauf zurückzuführen, dass niemand intensiv von einem Stromausfall in Zürich betroffen war (mit Schäden an Leib und Leben, traumatischen Erfahrungen etc.) Unterschiede zeigen sich aber darin, dass sich Betroffene eher ein

„Im ersten Moment war das ein klein wenig ärgerlich, da ich vor hatte am Computer zu arbeiten. Da habe ich mich mehr und mehr auf diesen Stromausfall eingestellt.“

„Wasser ist wichtiger als Strom, ganz eindeutig [...] ist sicher lebenswichtiger.“

„[Ungewissheit:] Das sind so Faktoren beim Stromausfall, die zu denken geben, man hat nicht gewusst, wie lange es geht, kein Mensch hatte eine Ahnung.“

„Es gab Panikreaktionen dort, als die Leute plötzlich im Dunklen gesessen sind, der Fernseher ist nicht mehr gegangen. Die älteren Menschen haben gar nicht verstanden. Es war schwierig, die Leute zu beruhigen.“

„Wenn so etwas passieren würde, dann gäbe es ein grösseres Chaos... Verkehrsampeln, die Leute würden das nicht hinnehmen, man hat einen gewissen Standard [...] oder eine Revolte oder irgendetwas.“

„Für die Jungen die da draussen sind, die können nicht in ihre Kinos rein hocken. Da kämen sicher ein paar in Panik, wissen nicht was läuft, stehen herum, und gerade so morgens um 2 Uhr, da sind sie zum Teil so zu, so benebelt.“

umfassenderes Bild von den Konsequenzen eines Ausfalls machen können als Nicht-Betroffene. Zudem weisen Betroffene stärker auf die positiven Aspekte hin, da ja auch diese erlebt wurden.

Frauen fühlen sich hilfloser gegenüber einer Technik wie der Stromversorgung und schätzen ihr Wissen als eher gering ein, auch dahingehend, was im Ereignisfall zu tun wäre. In der Wahrnehmung der Frauen kommen Stromausfälle häufig in einem für sie sehr ungünstigen Zeitpunkt vor. Damit können Frauen oftmals ihr angestrebtes Tun, ihre Aufgabe, nicht erfüllen, was sie als ein persönliches Versagen empfinden. Demnach nehmen sie Stromausfälle persönlicher und damit auch intensiver wahr als Männer. Männer hingegen argumentieren häufig ambivalent: Stromausfälle können ein Thema sein für die Gesellschaft. Ich als Person kann aber damit umgehen, andere Lösungen finden, die Krise bewältigen. Dabei wird die persönliche Abhängigkeit vom Strom weitgehend negiert. Die persönliche Freiheit ist wenig beeinträchtigt. Insgesamt sind die Schilderungen und Argumente der Männer eher distanziert und unpersönlich.

Unterschiede ergeben sich auch aufgrund des Alters: Jüngere Menschen bis etwa 40 Jahre haben eher den öffentlichen Raum im Fokus. Ältere Menschen hingegen denken beim Thema Stromausfall primär an die eigenen vier Wände. Dies entspricht den jeweiligen relevanten Lebenswelten, in denen man sich aufhält. Bei jungen wie auch bei alten Personen ist die Intensität der Reaktionen auf die Fragen nach Stromausfall stärker als bei den 35 – 60 Jährigen. V.a. die jungen und alten Personen verlangen mit grossem Nachdruck, als Kunden respektvoll behandelt und nach einem Ausfall angemessen informiert zu werden. Ihnen ist ausserdem gemeinsam, dass sie wenig Wissen bezüglich Stromversorgung und nur geringes Interesse am Thema Strom haben.

Erwartungen und Akzeptanz

Versorgungsqualität und Preis

In erster Priorität wird eine weiterhin hohe Versorgungsqualität von ewz erwartet. Ebenso, dass sie einen Stromausfall schnell wieder in den Griff bekommen. Eine Änderung am Niveau der Versorgungsqualität ist grundsätzlich unerwünscht. Aus Sicht der Kunden erfüllen sie ihren Teil des Vertrags und bezahlen für den Strom. Im Gegenzug wird mit einer grossen Selbstverständlichkeit erwartet, dass ewz diesen Strom auch jederzeit liefert.

Ein bis zwei (vielleicht auch drei) Ausfälle pro Jahr scheinen auf breite Akzeptanz zu stossen. Diese billigt man, angesichts der verschiedenen

Ursachen für Ausfälle, ewz zu. Ein einzelner Ausfall darf dann auch mal einige Stunden dauern. Häufigere Ausfälle würden aber die Risikowahrnehmung rasch verstärken. Überhaupt nicht akzeptiert – und auch kaum vorstellbar – sind grossflächige Ausfälle, z.B. in der ganzen Stadt Zürich. Dies muss auf jeden Fall verhindert werden. Hier käme grosse Besorgnis auf. Ein Angebot einer unterbrechungsfreien Stromversorgung (USV) würde Misstrauen schaffen und den Verdacht aufkommen lassen, dass etwas mit der Stromversorgung gar nicht mehr stimmt.

Insgesamt soll das Verhältnis von Versorgungsqualität und Preis nicht verändert werden. Gewarnt wird davor, die hohe Qualität nicht unnötig zu überperfektionieren, auch nicht über höhere Preise. Vermehrte angekündigte Unterbrechungen wären eventuell denkbar, wenn damit ein günstigerer Preis verbunden wäre oder grössere, respektive häufigere ungeplante Ausfälle verhindert werden könnten. Wie die Versorgungsqualität gesichert und wo konkret Investitionen getätigt werden sollen, ist aus Sicht der Kunden Sache von ewz.

Neben dem Verhältnis von Qualität und Preis beschäftigt die Menschen, ob der Strompreis aus ökologischen Gründen nicht grundsätzlich zu tief sei. Es besteht teilweise auch eine gewisse Bereitschaft, mehr für den Strom zu bezahlen, wenn damit Alternativenergie gefördert und die Effizienz verbessert würde. Weiter könnte dieses Geld für Information über Stromsparen und effiziente Nutzung verwendet werden oder z.B. um eingespeisten Solarstrom höher zu vergüten. Die Preissensitivitäten für all diese Überlegungen wurden in der vorliegenden Studie nicht vertieft untersucht.

Haltung und Kommunikation

Die Haltung und die Kommunikation gegenüber den Kunden sind zentral. Andere Infrastrukturbetreiber wie SBB oder VBZ haben in Bezug auf Information im Ereignisfall Fortschritte gemacht. Mit analogen Erwartungen wird auch ewz konfrontiert. Die Kunden wollen als solche ernst genommen und nicht als reine Verbraucher behandelt werden. Eine kundenorientierte und kundenfreundliche Kommunikation wird als selbstverständlich erwartet. Häufig wird betont, dass die Kunden bezahlen und deshalb ein „Recht“ auf hohe Qualität haben, auch bezüglich Kommunikation.

Die standardisierte und administrative Kommunikation von ewz (z.B. Textbausteine für Briefe) genügen den Kunden (heute) nicht mehr. Gerade weil das Thema Stromausfall individuell erlebt wird, wird auch eine individuelle Kommunikation erwartet. Hier gibt es für die Kunden ausserdem einen Bruch in der Konsistenz der Kommunikation ewz: Die

„Für mich ist auch die Frage, was kann man selber machen, damit es weniger dazu kommt, da weiss ich auch nicht, ob ich das Richtige mache überhaupt.“

„... oder mithelfen, dass es eben nicht passiert“

„ewz soll uns ein Blatt Papier schicken, wo sie sagen, was man sicher ausschalten muss, wenn der Strom ausfällt, damit die Geräte beim Einschalten nicht Schaden nehmen...“

„Wenn es auf Termine ankommt, kann das sehr unangenehm werden.“

„Wir sind bis auf einen Arbeitsplatz absolut abhängig von der Stromversorgung, vom Computer insbesondere.“

allgemeine Kommunikation von ewz wird als persönlich gerichtet erlebt: Man erhält regelmässig Post, spezielle Einladungen oder Produktinformationen etc. Doch bei einem möglicherweise einschneidenden Stromausfall begnügt sich ewz dann mit einem Standardbrief mit dem Inhalt, dass gemäss Gesetz keine Versorgungsgarantie bestehe und somit auch keine Entschädigungspflicht vorhanden sei. Dieser Bruch irritiert, man weiss nicht, woran man ist.

Wichtig ist für die Befragten, dass ewz der „Öffentlichkeit“ gehört und nicht privatisiert wird. Nur als öffentliche Institution kann ewz so hohe Qualität und günstige Preise garantieren. Privatunternehmen wird in diesem Punkt stark misstraut, da es dort um den kurzfristigen Profit gehe. Damit sei der Druck verbunden, weniger in die Sicherheit zu investieren. Das Beispiel der englischen Eisenbahn hat sich tief eingepreßt.

Verlangt werden zudem Hinweise, wie jeder selber aktiv etwas tun kann, um Energie zu sparen und einen Beitrag zur umweltfreundlichen und sicheren Energiezukunft zu leisten. Im Sinne der Vorbereitung auf einen Stromausfall soll ewz zudem über Verhaltensmassnahmen informieren, wobei hier kein Konsens über die Art und Weise besteht. Als Beispiel für kundenorientierte Kommunikation wird auf eine genügend grosse Schrift hingewiesen, damit auch ältere Leute die Unterlagen lesen können.

Im Ereignisfall ist die Kommunikation zentral, um den Betroffenen die Unsicherheit zu nehmen. Gewünscht werden Angaben über Ursache, Dauer, Umfang sowie über die getroffenen Massnahmen etc. Wie diese Information verbreitet werden kann, ist Sache von ewz. Als Möglichkeiten werden genannt: Via Radio, Handy/SMS, Hotline, Infopoint beim ewz, Troubleshooter vor Ort, Lautsprecherwagen. Dass bei einem Stromausfall viele Kommunikationssysteme nicht funktionieren, beschäftigt die Menschen sehr. Diese Aufgabe zu lösen, wird ewz und ihren Experten übertragen. Sie sollen sich dazu etwas überlegen. Ein Gedankenanstoss war, dass ewz allen ein batteriegestütztes Radio abgibt.

Den meisten Privathaushalten genügt es, nach einem Stromausfall am Folgetag in der Zeitung zu lesen, was passiert ist. Eine persönliche Information wird kaum gewünscht. Allerdings werden auch in der Medienmitteilung eine bürgernahe Sprache und verständliche Erklärungen zum Vorfall erwartet. Bei den befragten KMU sind die Erwartungen höher.

Exkurs: Kleine KMU

In der vorliegenden Studie wurden einige kleine Unternehmen zum Thema Stromausfall befragt. Ziel war es, einen ersten Einblick in deren

Wahrnehmung und Bewertung zu gewinnen. Für vertiefte Analysen müssten hier weitere Interviews geführt werden.

Grundsätzlich lässt sich festhalten, dass sich bei kleinen KMU die Anliegen der Privathaushalte akzentuieren: Sie wollen im Ereignisfall schneller informiert werden und wünschen sich, als Kunden ernst genommen zu werden. KMU denken wesentlich stärker an mögliche Schäden, treffen aber ebenfalls wenige Vorbereitungen für einen Stromausfall. Sie sind in Bezug auf ein Imagierisiko für ewz kritischer als Privathaushalte, da sie sich durchaus direkt oder indirekt beim ewz beschweren.

Die Folgen von Stromausfällen sind je nach Branche für die KMU sehr unterschiedlich:

- Mitarbeitende können nicht arbeiten (keine Informatik und Kommunikation, Produktion nicht möglich, Arbeitsweg mit Tram funktioniert nicht etc.)
- Schäden an Geräten und Waren (Überspannung beim Einschalten, gekühlte Artikel tauen auf etc.)
- Kunden können nicht bedient werden, was als persönliches Versagen empfunden wird

Für KMU – insbesondere bei erlittenen Schäden – ist ein Vorfall erst abgeschlossen, wenn eine Reaktion von ewz ihnen gegenüber erfolgt ist. Es wird eine Geste erwartet, die zeigt, dass die Kunden in ihrer individuellen Betroffenheit ernst genommen werden. Dies kann z.B. ein Rundbrief sein, in dem sich das ewz entschuldigt, die Gründe und die Massnahmen für die Zukunft erläutert und nach möglichen Schäden fragt. Dabei ist allerdings vorab abzuklären, wie ewz auf mögliche Schadenforderungen reagieren möchte.

Unterschiedliche Meinungen herrschen bei den KMU in folgenden Punkten:

- Einige KMU sind zufrieden mit der Haltung und dem Umgang von ewz, während andere von schlechten Erfahrungen berichten.
- Die Schadensschätzungen bei Stromausfällen reichen von unbedeutend bis gross. Ebenso unterschiedlich sind die Meinungen darüber, ob Schadenersatz nötig ist oder nicht.
- Es gibt keine eindeutigen Aussagen darüber, ob bei günstigerem Strom mehr Ausfälle akzeptiert würden. Tendenziell eher nein, aber v.a. geplante Ausfälle wären für Kunden mit hohen Stromkosten zu prüfen. Ein höherer Preis wird kaum akzeptiert, höchstens wenn damit eine Schadenversicherung verbunden ist.

„Wenn ich einen Schaden zufüge, gehe ich hin und entschuldige mich.“

„Über etwas, das uns persönlich betrifft, drei Zeilen in der Zeitung, das genügt uns nicht.“

„und sie haben geschrieben, so quasi, das gehe sie gar nichts an, da sie das nicht garantiert hätten... ich kaufe etwas bei einem Lieferanten, und in einem so zentralen Bereich bin ich angewiesen, dass es funktioniert.“

„nicht einmal ein Entschuldigungsbrief... das zeugt nicht unbedingt von Respekt ihren Kunden gegenüber, das stört mich am meisten, das man so respektlos mit uns umgeht.“

Reaktionen und Verhalten ewz: „gut erlebt, in Ordnung... wenn ich direkt ans ewz gelangen muss, dann ist es eigentlich immer in Ordnung“.

„Sehr administrativ behandelt.“

„[Kundenfreundlich wäre] nicht einfach so schnell einen Brief schreiben wie sie geschrieben haben, persönlich das [den Schaden] anschauen kommen, mit uns kommunizieren.“

„Auf jeden Fall einmal eine kompetente Auskunft.“

Rückversicherung für Schäden bei Kunden „einen kleinen minimalen Zuschlag, aber nicht auf den Strom, sondern auf dem Abonnement, der so wie eine Versicherung ist, das könnte ich mir vorstellen [für die Schadendeckung]“.

„Früher war man Bittsteller, heute ist man Vertragspartner.“

3. Analyseergebnisse in Thesenform

Aus der Analyse der Ergebnisse (Kapitel 2) lassen sich folgende Thesen ableiten:

1. Alle sind sich einig: Wir sind abhängig von Strom. Ohne Strom funktioniert das Leben des Einzelnen, die Gesellschaft und die Wirtschaft nicht mehr. Ein längerer und v.a. grossflächiger Stromausfall ist nicht vorstellbar und in seinen Folgen nicht absehbar.
2. Die übergeordnete Energiedebatte beschäftigt die Menschen stark. Es gibt ein grosses Bedürfnis, selber aktiv etwas gegen Ausfälle, die Stromlücke und ökologischen Probleme zu tun. Man weiss aber nicht was und wie. Darauf werden Antworten und Leadership von ewz erwartet, gerade weil ewz „der Öffentlichkeit gehört“ und deshalb für deren Interessen einsteht. Spitzt sich die Energie- und Klimadebatte weiter zu, wird diese Erwartungshaltung gegenüber ewz noch grösser und dringlicher.
3. Das Wissen und Bewusstsein um Stromversorgung ist sehr gering. Es gibt die beiden „Enden“ Produktion und Verbrauch. Die dazwischen liegenden Netzwerke bilden eine Leere in der Wahrnehmung. Deshalb wird deren Qualität wenig wertgeschätzt und ist schwierig zu kommunizieren.
4. Die Bevölkerung ist mit der Versorgungsqualität von ewz sehr zufrieden. Eine weitere Verbesserung wäre sinnlose Überperfektionierung. Das ewz genießt hohes Vertrauen, Strom zu liefern respektive die Versorgung bei einem Ausfall möglichst schnell wiederherzustellen. Häufigere Ausfälle könnten dieses Vertrauen jedoch rasch erschüttern.
5. Es herrscht die Befürchtung, dass eine Privatisierung von ewz aufgrund des Profitstrebens zu verminderter Wartung und damit zum Abbau der Versorgungsqualität und zu mehr Stromausfällen führen würde. Die Meinung der Befragten lautet: „Das ewz gehört uns als Bevölkerung, die Qualität der Versorgung darf nicht dem Profit geopfert werden“.

6. Stromausfälle in Zürich sind für die Bevölkerung in Zürich kein Thema und werden auch nicht als Risiko oder gar als Bedrohung wahrgenommen. Darüber wird kaum gesprochen. Wer von einem „kleineren“ Stromausfall betroffen ist, vergisst ihn meist bald wieder. Diese Ereignisse prägen sich kaum ein und die aktiven Erinnerungen verblassen rasch. Stromausfälle scheint es nur im Ausland geben zu können. Ein massiver Stromausfall in Zürich ist kaum vorstellbar.

7. Ein Stromausfall wird individuell als persönliche Erfahrung wahrgenommen. Massenmails und Standardantworten von ewz sind keine adäquate Reaktion auf persönliche Betroffenheit. Die Kunden möchten als Kunden anerkannt und individuell angesprochen, und nicht einfach als Verbraucher abgefertigt werden. Unterschiede in der Wahrnehmung zwischen Frauen und Männern sowie jüngeren und älteren Personen sind für eine erfolgreiche Kommunikation zu berücksichtigen.

8. KMU unterscheiden sich deutlich von Privathaushalten in der Wahrnehmung der Folgen von Stromausfällen. Sie sind anspruchsvoller und reagieren stärker auf für sie unbefriedigende Reaktion und Kommunikation. Dies ist ein Imagerisiko für ewz.

4. Fazit in Form von Empfehlungen

Auf Basis der Resultate und Thesen leiten sich die folgenden Empfehlungen ab. Sie müssen mit anderen Zielen von ewz abgestimmt werden:

- Die Haltung in der Kommunikation von ewz bei einem Stromausfall sollte stärker kundenorientiert werden. Die Menschen fühlen sich durch eine eher technische oder verwaltungsorientierte Sprache nicht angesprochen, wenig abgeholt oder unverstanden. Sie erwarten Anteilnahme und das Eingehen auf ihre konkrete Situation. Formulierungen könnten sein: „Es tut uns leid, dass wir Ihnen keinen Strom liefern konnten ...“, „Wir haben Sie möglicherweise beim Abendessen gestört ...“ etc. Zudem sollten die Gründe für Ausfälle in Anschreiben und Medienberichten auch für Laien verständlich erklärt und nicht einfach mit einem technischen Begriff dargelegt werden. Denn diese Gründe interessieren sehr.
- Die rasche Information im Ereignisfall ist für die Kunden zentral. Informationen zur geschätzten Dauer des Ausfalls, dessen Umfang (wer ist alles betroffen), zu Ursachen, Aktivitäten von ewz und Hinweise zum eigenen Verhalten helfen, die Ungewissheit zu mindern und ermöglicht, zu reagieren und zu planen. KMU erwarten solche Informationen möglichst sofort, spätestens nach ca. einer halben Stunde, Private nach rund drei Stunden.
- ewz sollte nach einem bedeutenden Ausfall gegenüber betroffenen KMU aktiv werden. Erst damit ist der Fall für Betroffene abgeschlossen. Beispielsweise kann in einem Entschuldigungsbrief erläutert werden, was die Ursachen, getroffene Massnahmen und die Einschätzungen für die Zukunft sind. Das Nachfragen nach Schäden (falls Kulanz gezeigt werden soll und kann), die Angabe einer Kontaktperson für Rückfragen und das Angebot, bei Bedarf vorbeizukommen, können die Beziehung und die Kommunikation weiter stärken.
- Das derzeit wenig ausgeprägte Bewusstsein und Wissen rund um Strom und Netzwerke sollte gefördert werden. Damit steigt auch die Wertschätzung für das sonst als selbstverständlich wahrgenommene Gut Strom. Bereits verfügbare Informationen (z.B. auf der WebSite) sollten breiter zugänglich gemacht werden: Was ist Strom? Was ist ein Netz? Was passiert bei Ausfällen? Wie soll ich mich verhalten? Was kann ich tun, um Strom zu sparen? Die genaue Form ist zu klären. Ansätze könnten sein: Ein ewz-Bus in den Quartieren, Tag der offenen Tür, Diskussionsgruppen um den Denkprozess anzustossen etc. Inhaltlich würden dabei auch die Szenarien und

Planungen von ewz für einen Stromausfall sehr interessieren. Die in diesem Projekt durchgeführten Fokusgruppen brachten bereits einen beträchtlichen Nutzen für die Sensibilisierung und könnten vertieft werden.

- Ausgewählte lokale Personen (z.B. Hauswarte in einzelnen Überbauungen) könnten im Voraus informiert und ausgerüstet werden für Stromausfälle. Sie wären lokale „Sprachrohre“ für ewz, an die sich die Menschen im Ereignisfall wenden könnten.
- Eine „Gefahrenkarte der sensiblen Zonen“ (z.B. Heime, Überbauungen mit vielen pflegebedürftigen Menschen) könnte ewz einen Überblick geben, wo bei einem Stromausfall sehr spezifisch reagiert und informiert werden muss bzw. besonders umfassende Informationen im Voraus abgegeben werden müssen.
- Ältere Menschen werden ein immer grösseres Kundensegment des ewz. Sie wollen gezielt informiert werden. Ihre spezifischen Informationsbedürfnisse sollen erfasst und berücksichtigt werden (gut lesbare Information, Hinweise auf Stromausfälle in Pflegesituationen, Umgang mit Geräten etc.)
- Um die Wertschätzung für die hohe Versorgungsqualität mit Strom deutlich zu verbessern und Erfahrungen mit Stromausfällen zu ermöglichen und zu sammeln, könnte eine Übung durchgeführt werden. Sie müsste gut vorbereitet und kommunikativ begleitet werden. Ein solchermaßen bewusst erlebbarer Stromausfall bietet die Gelegenheit, viele der genannten Aspekte, Bedürfnisse und Ziele gleichzeitig anzugehen.

Auch wenn insgesamt Stromausfälle kein vordringliches Risikothema zu sein scheinen, darf nicht in Sorglosigkeit verfallen werden. Einerseits sind die Erwartungen im Ereignisfall insbesondere an die Kommunikation ewz sehr hoch, andererseits ist das effektive Verhalten der Bevölkerung bei einem Ausfall nur schwierig vorhersehbar.



Literatur

Bei der Erstellung dieses Berichts wurde u.a. die folgende Literatur verwendet:

- Baumgärtner Norbert: Risiko- und Krisenkommunikation. Rahmenbedingungen, Herausforderungen und Erfolgsfaktoren, dargestellt am Beispiel der chemischen Industrie. München. Verlag Dr. Hut. 2005
- Haller/Allenspach: "Objektivität" und "Subjektivität" bei der Beurteilung externer Risikokosten im Strom- und Wärmebereich. Studie im Auftrag des BEW. I.VW / Stiftung Risiko-Dialog. St. Gallen. 1995
- Holenstein Matthias: Risikowahrnehmung Energieperspektiven 2035. Übersicht zur Risikowahrnehmung von Interessensvertretern und Thesen zur Debatte. Bundesamt für Energie. Bern. 2006
- Königswieser Roswita, Haller Matthias, Maas Peter, Jarmai Heinz. Risiko-Dialog. Deutscher Instituts-Verlag. 1996
- Kasperson Jeanne X. & Kasperson Roger E. The Social Contours of Risk. Earthscan. 2005.
- Steffer Christian, Friedrich Gethmann Carl, Heinloth Klaus, Rumpff Klaus, Witt Andreas. Ethische Probleme einer langfristigen globalen Energieversorgung. Walter de Gruyter. Berlin, New York. 2005
- Siegrist Michael, Gutscher Heinz. Flooding Risks: A Comparison of Lay People's Perceptions and Expert's Assessments in Switzerland. Risk Analysis, Vol. 26, No. 4. 2006
- Zucker Betty (Hrsg.). Risiko-Dialog - Von der Idee zur konkreten Umsetzung. Verlag Institut Versicherungswirtschaft der Universität St. Gallen. 2001.

Anhang

Dieser Anhang umfasst folgende Elemente:

A1: Liste der Fokusgruppen

A2: Leitfaden der Fokusgruppen

Anhang A1: Liste der Fokusgruppen

Fokusgruppen-Gespräche fanden an folgenden Daten von 19.30 Uhr bis 22 Uhr im Zentrum Glockenhof in Zürich statt:

- Donnerstag, 28. Juni 2007
- Montag, 2. Juli 2007
- Dienstag, 3. Juli 2007
- Donnerstag, 5. Juli 2007
- Donnerstag, 9. August 2007

Im Feedback beurteilte die ganz grosse Mehrheit der 33 Teilnehmenden die Veranstaltungen als gut bis sehr gut (Durchschnittsnote 5,4 von maximal 6). Die Fokusgruppen boten eine gute Möglichkeit, die eigene Meinung darzulegen.

Die Teilnehmenden beurteilten das Risiko von Stromausfällen zu Beginn der Veranstaltung als unbedeutend bis klein und eher abnehmend.

Die Stiftung Risiko-Dialog und ewz präsentierten die Resultate der Studie am 12. September 2007 den Teilnehmenden. Die Teilnehmenden bekräftigten dabei die Analyseresultate und nutzen die Gelegenheit, dem ewz ihre Fragen zu Strom, Stromsparen und zukünftiger Strompolitik zu stellen.

Anhang A2: Leitfaden für Gespräche

Teil I: Wahrnehmung und Reaktion

- **Welche Erfahrungen haben Sie mit Stromausfall gemacht?**
Wo waren Sie? Waren Sie alleine? Was machten Sie gerade?
Wie haben Sie die Situation erlebt?
Was konnten Sie konkret machen?
Was konnten Sie konkret nicht machen? (Alternativen)
Hatten Sie deswegen Schäden? Welche? (auch konkret finanziell)
Wie war Ihnen dabei zu Mute?
Wie erging es Ihnen dabei?
Welche Gefühle waren da?
Was hat Sie besonders geärgert? Was war das Gute daran?
- **Haben Sie gegenüber dem Stromversorger reagiert? Wie?**
Kontakt aufgenommen, Beschwerde, Kompensation gefordert?
- **Sind Stromausfälle ein Thema, das Sie persönlich beschäftigt?**
Ist es ein Thema, über das man spricht?
War es damals oder ist es ein Gesprächsthema in der Nachbarschaft, Bekanntenkreis, Umfeld?
Haben Sie die Medienberichterstattung verfolgt? In welchen Medien? Wie haben die Medien berichtet? Haben sie aus Ihrer Sicht angemessen berichtet?
- **Was hat der Stromausfall bewirkt?**
Hat sich bei Ihnen seither etwas geändert? Was?
Bereiten sie sich aufgrund dieser Erfahrung nun vor? Wie?
Wie könnte man sich auf einen Stromausfall vorbereiten?
- **Wie kam es zum Stromausfall?**
Wie erklären Sie sich diesen Stromausfall?
Wer sind die Verantwortlichen? („Gottgegeben“, Absicht, „Fehler“ etc.)
Hat dieser Stromausfall Ihre Wahrnehmung/Beziehung zu den Energieversorgern, zur Politik verändert? Wie?

Teil II: Bedeutung, Umgang, Erwartungen, Alternativen

- **Was haben wir in der ersten Runde noch nicht angesprochen?**
Was kam Ihnen in der Pause in den Sinn?
- **Was hätte einschneidendere Folgen für Sie: Ein Stromausfall von 3-4h oder mehrere Stromausfälle von 3-4 Minuten?**
Zu welcher Zeit (Tag/im Jahr)?
- **Haben Sie andere Situationen erlebt, in denen es Ihnen ähnlich oder gleich zu Mute war?**
Folgen von Stromausfällen, SBB-Blackouts, Verkehrsblockaden, Streiks etc.
- **Sind Stromausfälle ein gesellschaftliches Thema, das man anpacken muss?**
Wer muss es anpacken? Wie?
- **Was sollen die Stromanbieter konkret tun, wenn der Strom ausfällt?**
Möchten Sie informiert werden? Wie, wann, worüber (z.B. im Nachhinein über den Grund)?
Was sollen sie sicher nicht tun?
- **Was wünschen Sie sich ganz generell von den Stromanbietern im Zusammenhang mit Stromausfällen?**
Was soll unbedingt verhindert werden: Dauer, Zeitpunkt, Anzahl Betroffene?
Welche Erwartungen haben Sie?

Es gibt verschieden Strategien, mit Stromausfällen umzugehen.
Was meinen Sie zu folgenden Varianten:

- Welchen **Mehrpreis** würden Sie für noch mehr Versorgungssicherheit bezahlen?
- Wie würden Sie reagieren, wenn Ihnen ein **Angebot für ein Notstromversorgung** mit einer Batterie für gewisse Haushaltsgeräte gemacht werden würde?
- Würden Sie ggf. den Stromanbieter **wechseln**, wenn Sie könnten?
- Gehen Sie heute anders mit Strom um?

Teil III: Abschluss

- Welche Themen haben wir noch nicht angesprochen?
- Möchten Sie sonst noch etwas sagen oder uns mitgeben?

Hinweis: Bei Nicht-Betroffenen wurden Szenarien geschildert (ein Stromausfall von x bis y Uhr) und gefragt, wie diese Situation vorgestellt wird und welche Auswirkungen erwartet werden.

Bei den **Interviews mit den KMU** wurden grundsätzlich die gleichen Fragen gestellt wie bei den Privathaushalten, jedoch mit speziellem Fokus auf die Institution.

Zusätzliche Fragen waren:

- Wie stark stützt sich Ihr Unternehmen auf die permanente Verfügbarkeit von Strom?
- Welche Bedeutung haben Stromausfälle für Ihren Betrieb?
- Welchen Stellenwert haben Stromausfälle im Vergleich mit anderen Risiken?
- Welche Folgen und Kosten verursachen Stromausfälle von einigen Minuten/einigen Stunden? Während Geschäftszeit? Am Abend/Nacht?
- Wie viel mehr wären Sie bereit zu bezahlen, wenn die Stromausfälle weiter reduziert werden könnten? Wie beurteilen Sie die Strategie, den Strompreis zu senken und dafür etwas mehr Stromausfälle in Kauf zu nehmen?
- Ist in Ihrem Betrieb jemand für die Thematik zuständig? Wer?
- Was sind Ihre Erwartungen an den Stromversorger?