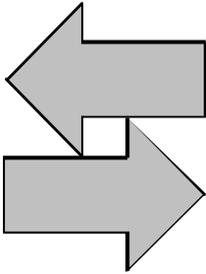


Forschungsprogramm
Energiewirtschaftliche Grundlagen



Fokusgruppen-Erhebung zur
Kennzeichnung von Elektrizität

Informationsbedürfnisse von
Konsumentinnen und Konsumenten

Ausgearbeitet durch

Jochen Markard, EAWAG Kastanienbaum

im Auftrag des

Bundesamtes für Energie

April 2001

Impressum:

Auftraggeber:

Forschungsprogramm Energiewirtschaftliche Grundlagen des Bundesamts für Energie

Auftragnehmer:

EAWAG,
Eidgenössische Anstalt für Wasserversorgung, Abwasserreinigung und Gewässerschutz, Kastanienbaum

Autor:

Jochen Markard (EAWAG, Projektleitung)

Begleitung durch Auftraggeber:

Martin Moser, Bundesamt für Energie

Diese Studie wurde im Rahmen des Forschungsprogrammes „Energiewirtschaftliche Grundlagen“ des Bundesamtes für Energie erarbeitet. Für den Inhalt ist allein der/die Studiennehmer/in verantwortlich.

Vertrieb: BBL/EDMZ, 3003 Bern

INHALTSVERZEICHNIS

ZUSAMMENFASSUNG	III
RESUME.....	VII
1 EINLEITUNG UND AUFGABENSTELLUNG	1
2 METHODIK.....	3
2.1 FOKUSGRUPPEN-ERHEBUNG ZUR KENNZEICHNUNG	3
2.2 DURCHFÜHRUNG UND AUSWERTUNG DER FOKUSGRUPPEN	4
2.3 EINBEZUG VON KONSUMENTENORGANISATIONEN.....	4
3 INHALTLICHER AUFBAU DER DISKUSSIONEN IN DEN FOKUSGRUPPEN	5
3.1 ERSTE SITZUNG	5
3.2 ZWEITE SITZUNG.....	6
4 ERGEBNISSE	9
4.1 METHODISCHE BEMERKUNGEN.....	9
4.2 FOKUSGRUPPEN: ERSTE SITZUNG.....	12
4.3 FOKUSGRUPPEN: ZWEITE SITZUNG	18
4.4 EINBEZUG DER KONSUMENTENORGANISATIONEN.....	25
5 EMPFEHLUNGEN	27
5.1 SYNTHESE DER FOKUSGRUPPEN-ERHEBUNG	27
5.2 EMPFEHLUNGEN FÜR DIE KENNZEICHNUNG VON ELEKTRIZITÄT.....	30
6 LITERATUR	35
7 ANHANG	36
A.1 MATERIALEN FOKUSGRUPPEN-MEETINGS	
A.2 PROTOKOLLE DER FOKUSGRUPPEN-MEETINGS	
A.3 PROTOKOLLE DER GESPRÄCHE MIT KONSUMENTENORGANISATIONEN	

ZUSAMMENFASSUNG

Mit der Öffnung des Elektrizitätsmarktes für den Wettbewerb werden Konsumentinnen und Konsumenten die Möglichkeit erhalten, ihre Stromversorgung aus einer Vielzahl von Angeboten frei zu wählen. Hierzu bedarf es fundierter Informationen und einer entsprechenden Markttransparenz. Das geplante Elektrizitätsmarktgesetz (EMG) sieht daher in seinem Artikel 12 die Möglichkeit vor, eine Kennzeichnung von Elektrizität einzuführen.

Die vorliegende Studie dokumentiert die Anforderungen und Bedürfnisse von privaten Konsumentinnen und Konsumenten an eine Kennzeichnung von Elektrizität. Die Daten wurden in moderierten Gruppendiskussionen (Fokusgruppen) mit jeweils 6 bis 8 Teilnehmenden erhoben. Fokusgruppen können insbesondere bei komplexen Sachverhalten qualitative Ergebnisse liefern, welche jedoch nicht im statistischen Sinne verallgemeinert werden dürfen. Im Rahmen der Untersuchung wurden vier Fokusgruppen durchgeführt, davon drei in Bern und eine in Lausanne.

Die Untersuchung schliesst sich an eine zuvor im Auftrag des Bundesamtes für Energie durchgeführte Machbarkeitsstudie an, in der die Grundzüge für ein Kennzeichnungssystem von Elektrizität erarbeitet wurden.

Die Fokusgruppen-Erhebung zeigte, dass in einem liberalisierten Strommarkt ein grundsätzlicher Bedarf für eine Kennzeichnung von Elektrizitätsangeboten aus Sicht der KonsumentInnen besteht. Dadurch dass die Kennzeichnung neben ihrer Informationsfunktion noch eine Sensibilisierungswirkung hervorruft, werden nicht nur die Kunden angesprochen, die ohnehin ein verstärktes Interesse in bezug auf die Wahlmöglichkeiten und die Eigenschaften von Stromprodukten entwickeln. Vielmehr können auch VerbraucherInnen sensibilisiert werden, die der Strommarktliberalisierung eher desinteressiert gegenüberstehen bzw. ihre Kaufentscheidung allein anhand des Preises treffen würden.

Gleichzeitig ist aber der grundsätzliche Aufklärungsbedarf der KonsumentInnen im Zusammenhang mit der Öffnung des Marktes nicht allein durch die Einführung einer Deklaration zu decken. Hier werden zusätzliche Informationskampagnen sowohl von staatlichen Stellen als auch von Seiten der Konsumentenorganisationen erforderlich sein. Verschiedentlich wurde in den Fokusgruppen auch der Wunsch nach Produktvergleichen und Preistabellen geäußert, die beispielsweise auf dem Internet zur Verfügung stehen.

In bezug auf die Kennzeichnung gaben die befragten KonsumentInnen übereinstimmend an, dass sie Informationen über die *Erzeugungsart* und die *Herkunft* der Elektrizität sowie zum *Preis* der Stromversorgung wünschen. Darüber hinaus wurden die Verlässlichkeit der Angaben einer Kennzeichnung

und eine unabhängige *Kontrolle* derselben sowie die *Vergleichbarkeit* verschiedener Angebote als sehr wichtig beurteilt. Als weitere Elemente einer Produktdeklaration wurden insbesondere in der Fokusgruppe in Lausanne Angaben zu den Vertragsbedingungen und zum Stromanbieter (Name und Firmensitz) gewünscht.

Die KonsumentInnen möchten die Informationen über eine Vielzahl von Medien (Fachzeitschriften, Tageszeitungen, Internet, Broschüren etc.) erhalten, legen jedoch insbesondere in Bern Wert darauf, dass sie nicht ungewünscht mit einer grossen Menge von Papier „überhäuft“ werden. Mehrfach wurde der Wunsch geäussert, die Informationen zur Kennzeichnung entweder mit der Stromrechnung oder auf Anforderung bekannt zu geben. Verschiedene TeilnehmerInnen regten an, dass die Anbieter eine Gratis-Telefonnummer einrichten, über welche man nähere Auskünfte und Informationen zu den Stromprodukten erhalten könne.

Vor die Wahl zwischen verschiedenen umfangreiche Kennzeichnungsvarianten gestellt, bevorzugte die grosse Mehrheit der TeilnehmerInnen die detailliertere Information, auch wenn diese in der Darstellung komplexer zu erfassen war. Hinsichtlich der Energieträger stellt die anteilige Kennzeichnung der erneuerbaren Energien, der Kernenergie und der fossilen Energieträger die Minimallösung einer Kennzeichnung aus Sicht der KonsumentInnen dar.

Aufgrund der Erhebung und den Erkenntnissen der Machbarkeitsstudie wird angeregt, ein zweistufiges Kennzeichnungsmodell in Form einer *Basisdeklaration* sowie einer *Detaildeklaration* einzuführen.

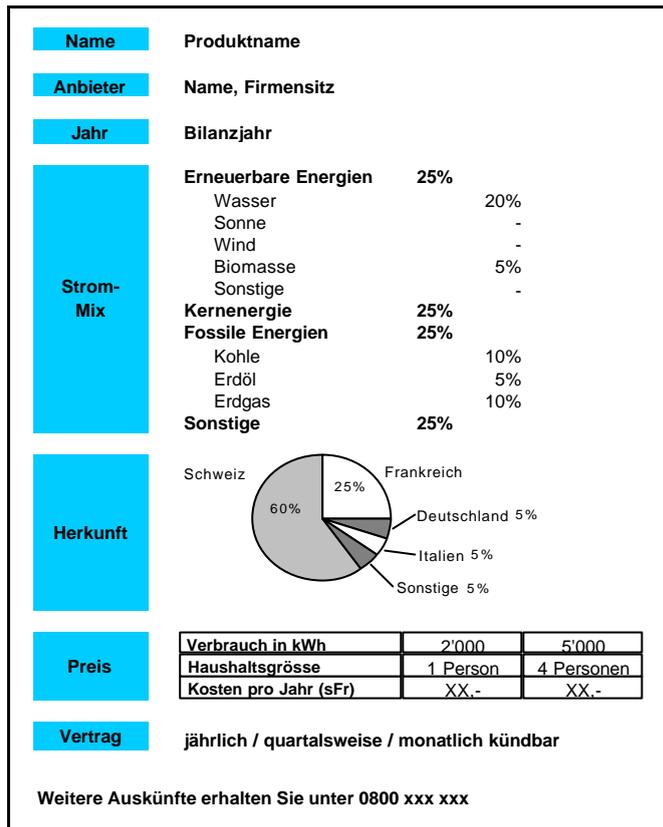
Die Basisdeklaration ist auf die Angabe des Strommix' reduziert und enthält einen Hinweis, etwa eine Gratis-Telefonnummer, wie die Kunden nähere

Strom-Mix *	
Erneuerbare Energien	25%
Kernenergie	25%
Fossile Energien	25%
Sonstige	25%
* nähere Informationen: 0800 xxx xxx	

Informationen kostenfrei beziehen können. Sie ist als verpflichtender Bestandteil der produktbezogenen Kommunikation (Werbeplakate, Informationsbroschüren, Mailings etc.) vorzusehen. Die nebenstehende Grafik zeigt eine mögliche Darstellungsform der Basisdeklaration.

Bild: Basisdeklaration von Elektrizität

Die Detaildeklaration ist ebenfalls produktbezogen und enthält neben dem Strommix vor allem Angaben zur Stromherkunft und zum Preis. Die Detaildeklaration wird den Konsumentinnen und Konsumenten auf Anfrage, sowie vor Vertragsabschluss und mindestens einmal jährlich mit der Rechnungsstellung mitgeteilt. Auch hier wird interessierten VerbraucherInnen die Möglichkeit eröffnet, weitergehende Information anzufordern. Nachfolgend ist ebenfalls ein Vorschlag zur Gestaltung abgebildet.



Die Auflistung der Unterkategorien bei den erneuerbaren Energien sowie den fossilen Energieträgern kann freigestellt werden.

Als weitere Details enthält die Kennzeichnung den Namen des Produktes und des Anbieters, das Bilanzjahr, auf dass sich die Daten beziehen, sowie eine Angabe, welcher minimale Kündigungszeitraum zu berücksichtigen ist.

Bild: Detaildeklaration von Elektrizität

Die Untersuchung hat gezeigt, dass die KonsumentInnen z.T. noch weitere Informationsbedürfnisse äussern, die etwa aus Gründen der Übersichtlichkeit nicht sinnvoll in einen Deklarationsstandard zu integrieren sind. Hierzu gehört beispielsweise die Forderung, die Herkunft für jeden einzelnen Energieträger, insbesondere bei der Kernkraft, auszuweisen.

Darüber hinaus werden verschiedentlich auch Angaben in bezug auf die Umweltauswirkungen (CO₂, Radioaktivität, Landschaft) gewünscht oder die Ergänzung der Preisangaben mit Durchschnittswerten pro Kilowattstunde.

Auch wenn diese Angaben hier nicht als primär im Rahmen einer Kennzeichnungspflicht eingestuft werden, ist zu empfehlen, auf freiwilliger Basis und auf Wunsch der Kunden auch solche Daten bekannt zu geben. Die Erhebung hat nicht zuletzt deutlich gemacht, dass interessierte KonsumentInnen ausdrücklichen Wert auf einen offenen Umgang mit Produktinformationen legen und eine entsprechende Transparenz des Anbieters sehr begrüssen.

RESUME

Avec l'ouverture du marché de l'électricité, les consommateurs auront la possibilité de choisir librement leur fournisseur parmi un grand nombre d'offrants. De ce fait, il est nécessaire de disposer d'informations fondées pour assurer la transparence du marché. L'article 12 de la future loi sur le marché de l'électricité prévoit la possibilité d'introduire un étiquetage de l'électricité.

La présente étude met en évidence les souhaits et les attentes des consommateurs privés en matière d'étiquetage, de déclaration des offres d'électricité. Les données ont été récoltées au cours de quatre groupes de discussion de 6 à 8 participants chacun, dont trois ont eu lieu à Berne et un à Lausanne. En particulier, lorsqu'il s'agit de sujets complexes, les groupes de discussion permettent de récolter des informations qualitatives, qui ne peuvent cependant pas être généralisées au sens statistique.

La présente étude a été réalisée à la suite d'une étude de faisabilité – également sur mandat de l'Office Fédéral de l'Energie – qui avait pour objectif d'établir les bases d'un système d'étiquetage de l'électricité.

Les résultats des groupes de discussion montrent clairement qu'au sein d'un marché libéralisé, les consommateurs ont besoin d'un étiquetage des offres d'électricité. Un étiquetage, en dehors de sa fonction informative, a également un effet sensibilisateur. Cela peut interpeller non seulement les clients qui s'intéressent de toute façon à la problématique du choix et à celui des caractéristiques des offres d'électricité, mais également ceux qui se désintéressent a priori de la chose et dont la motivation d'achat se limite au seul prix.

Un étiquetage de l'électricité ne suffit cependant pas à couvrir le besoin d'informations des consommateurs en matière de libéralisation du marché. Ils ont exprimé le souhait que le gouvernement et que les organisations de consommateurs organisent des campagnes d'information. Les participants aimeraient avoir accès – par exemple, sur Internet – à une liste de comparaison des différentes offres.

Les participants ont tous exprimé le besoin d'obtenir des informations concernant le *mode de production*, l'*origine* et le *prix* de l'électricité. D'autre part, la fiabilité des données relatives à l'étiquetage, l'existence d'un *contrôle* indépendant, ainsi que la *comparabilité* entre différentes offres sont également très importants. A Lausanne, des informations supplémentaires relatives à l'offrant (nom et siège du fournisseur) et aux conditions des contrats sont souhaitées.

Les consommateurs aimeraient recevoir ces informations par le biais d'un grand nombre de médias (revues spécialisées, quotidiens, Internet, brochures, etc.); toutefois, les Bernois en particulier ont exprimé le souhait de ne pas être envahi de paperasse. Certaines personnes ont exprimé le souhait

d'obtenir ces informations en même temps que la facture d'électricité, d'autres uniquement sur demande. A plusieurs reprises il a été suggéré que les fournisseurs mettent un numéro vert à disposition pour que les clients potentiels aient la possibilité d'obtenir des informations complémentaires.

Entre différentes variantes de déclaration de l'électricité, les participants se sont prononcés en très grande majorité pour la variante la plus complète bien que la présentation en soit plus complexe. La majorité a également estimé qu'au minimum, les catégories « Energies renouvelables », « Energies fossiles » et « Energie nucléaire » doivent être mentionnées.

Sur la base des résultats des groupes de discussion et de ceux de l'étude de faisabilité antérieure, nous recommandons l'adoption d'un modèle d'étiquetage en deux phases, sous forme d'une *déclaration de base* et d'une *déclaration détaillée*.

La déclaration de base se réduit au « mixe d'électricité » et indique aux clients comment obtenir gratuitement, par l'intermédiaire d'un numéro vert, des informations supplémentaires. Cette déclaration de base ferait obligatoirement

partie intégrante de toute communication (affiches, brochures d'information, mailings, etc.) relative au produit. L'encart ci-contre montre une forme de présentation possible de la déclaration de base.

Mixe d'électricité*	
Energies renouvelables	25%
Energie nucléaire	25%
Energies fossiles	25%
Autres	25%
* informations supplémentaires: 0800 xxx xxx	

Encart:
Déclaration de base de l'électricité

La déclaration détaillée contient, en plus du „mixe d'électricité“, des informations concernant son origine et son prix. Cette déclaration sera remise aux consommateurs sur simple demande mais également avant la conclusion d'un contrat et au minimum une fois par année, jointe à une facture. A ce stade aussi, les utilisateurs qui le souhaitent pourront obtenir des informations supplémentaires. Ci-dessous, vous trouverez un exemple de présentation possible.

Cette déclaration mentionne le nom du produit, celui de l'offrant, l'année de bilan à laquelle se rapportent les données, de même qu'une information relative au délai minimum de résiliation du contrat.

Le fait de vouloir ou non la mention des sous-catégories se rapportant aux énergies renouvelables et aux énergies fossiles peut être laissé à la libre appréciation du client.

Nom	Nom du produit								
Offrant	Nom, siège								
Année	Année de bilan								
Mixe d'électricité	Energies renouvelables 25%								
	Eau 20%								
	Soleil -								
	Vent -								
	Biomasse 5%								
	Autres -								
	Energie nucléaire 25%								
	Energies fossiles 25%								
	Charbon 10%								
	Pétrole 5%								
Gas naturel 10%									
Autres 25%									
Provenance									
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Consommation en kWh</th> <th>2'000</th> <th>5'000</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Taille du ménage</td> <td>1 personne</td> <td>4 personnes</td> </tr> <tr> <td>Coûts annuels (sFr)</td> <td>XX,-</td> <td>XX,-</td> </tr> </tbody> </table>	Consommation en kWh	2'000	5'000	Taille du ménage	1 personne	4 personnes	Coûts annuels (sFr)	XX,-
Consommation en kWh	2'000	5'000							
Taille du ménage	1 personne	4 personnes							
Coûts annuels (sFr)	XX,-	XX,-							
Prix									
Contrat	Résiliation annuelle / trimestrielle / mensuelle								

Pour toute information supplémentaire: 0800 xxx xxx

Encart: Déclaration détaillée de l'électricité

L'étude a montré qu'une partie des consommateurs souhaite avoir accès à d'autres informations encore. Elles ne devraient cependant pas figurer sur la déclaration standard car cela pourrait la rendre trop confuse. Il s'agit, par exemple, de connaître l'origine de chaque type de production, en particulier de l'énergie nucléaire. Il s'agit également d'informations concernant les effets des différents types de production sur l'environnement (CO₂, radioactivité, paysage) ou des détails concernant les prix (tarif de jour, de nuit, valeurs moyennes par kilowattheure).

Même si toutes ces informations ne sont pas à mentionner prioritairement dans le cadre d'un étiquetage obligatoire, il est recommandé d'offrir aux consommateurs la possibilité de les obtenir. Il est également apparu de façon évidente que les participants accordent beaucoup d'importance à une information-produit franche et honnête et apprécieraient énormément une politique de transparence de la part des offrants.

1 EINLEITUNG UND AUFGABENSTELLUNG

Im Zuge der Liberalisierung des Strommarktes werden die bisherigen Gebietsmonopole bei der Elektrizitätsproduktion und der Versorgung aufgehoben. KonsumentInnen und Konsumenten erhalten damit die Möglichkeit, zwischen verschiedenen Stromangeboten und Versorgungsunternehmen zu wählen. Es wird erwartet, dass der entstehende Wettbewerb zu Effizienzsteigerungen auf Seiten der Anbieter und zu sinkenden Strompreisen führt. Eine bewusste Auswahl der Stromversorgung, d.h. die Entscheidung für ein bestimmtes Produkt erfordert, dass insbesondere private VerbraucherInnen und Verbraucher sich aktiv mit ihren neuen Möglichkeiten auseinandersetzen. Hierzu bedarf es fundierter Informationen über die verschiedenen Angebote und einer entsprechenden Markttransparenz.

Aus diesem Grund sieht das am 15. Dezember 2000 vom Parlament verabschiedete Elektrizitätsmarktgesetz (EMG) in seinem Artikel 12 vor, eine Kennzeichnung von Elektrizität in der Schweiz einzuführen.

„Zum Schutz der EndverbraucherInnen und -verbraucher kann der Bundesrat Vorschriften über die Kennzeichnung von Elektrizität erlassen, insbesondere über die Art der Elektrizitätserzeugung und die Herkunft der Elektrizität. Er kann eine Kennzeichnungspflicht einführen.“

Im Auftrag des Bundesamtes für Energie (BFE) wurde von der Firma econcept AG in Zusammenarbeit mit der EAWAG eine Machbarkeitsstudie vorgelegt, in der ein Vorschlag für ein Kennzeichnungssystem von Elektrizitätsprodukten erarbeitet wurde (BFE 2001).

Auf dieser Grundlage wurden jetzt die Informationsbedürfnisse von KonsumentInnen und Konsumenten und damit die Wünsche und Erwartungen an eine Kennzeichnung erhoben. Die Untersuchung beschränkte sich auf das Segment der Haushaltskunden; es wurden Gruppendiskussionen (Fokusgruppen) mit jeweils 6 bis 8 Probanden durchgeführt. Ziel der Untersuchung war es, Aufschluss darüber zu bekommen,

- welche Informationen bei der Entscheidung für ein Elektrizitätsangebot benötigt bzw. gewünscht werden (*Informationsbedarf*),
- in welcher Weise die KonsumentInnen diese Informationen erhalten sollen (*Informationstransfer*) und
- wie die Informationen dargestellt werden müssen insbesondere in bezug auf den bestehenden Vorschlag einer Kennzeichnung von Elektrizität (*Informationsgehalt und Darstellung*).

Im Anschluss an die Fokusgruppen-Erhebung, die den Schwerpunkt der Untersuchung darstellte, wurden die Resultate sowie die grundsätzlichen

Anforderungen an eine Kennzeichnung mit zwei schweizerischen Konsumentenverbänden diskutiert.

Die Untersuchung wurde beratend unterstützt durch Herrn Reto Dettli, Firma econcept, Zürich.

Der vorliegende Bericht geht zunächst auf die der Erhebung zugrundeliegende Methodik der Fokusgruppen ein und stellt deren konkrete Durchführung dar. In der anschliessenden Auswertung werden die Ergebnisse entsprechend der Struktur der Diskussionsrunden vorgestellt. Dabei wird einleitend auch die grundsätzliche Aussagekraft der Untersuchung erörtert.

Das Synthesekapitel fasst die Resultate zusammen im Hinblick auf die oben genannten Ziele und formuliert abschliessend eine Empfehlung für die Ausgestaltung der Kennzeichnung, die sich auch den Ergebnissen der Machbarkeitsstudie orientiert.

2 METHODIK

Fokusgruppen sind moderierte Kleingruppendiskussionen über ein vorgegebenes Thema und ermöglichen den Teilnehmenden eine intensive Auseinandersetzung mit der Fragestellung (Dürrenberger, Behringer 1999). Fokusgruppen können eingesetzt werden zur Erhebung von qualitativen Aussagen und eignen sich insbesondere bei komplexen, noch wenig vertrauten Themen. In der Gruppendiskussion können Bedürfnisse ebenso wie offene Fragen und Unsicherheiten aufgedeckt werden. Die Methodik ermöglicht darüber hinaus die Einschränkung bzw. Priorisierung verschiedener Optionen.

Die Ergebnisse aus Fokusgruppensitzungen lassen sich nicht im Sinne einer quantitativen Analyse verallgemeinern, da die geringe Zahl der TeilnehmerInnen keine statistischen Aussagen zulässt. Das bedeutet, wenn beispielsweise 7 von 10 Probanden eine bestimmte Meinung äussern, kann man daraus nicht ableiten, dass 70% der Bevölkerung diese Meinung haben.

2.1 *Fokusgruppen-Erhebung zur Kennzeichnung*

Im Fall der Kennzeichnung von Elektrizität werden Konsumentinnen und Konsumenten, die bislang kaum oder gar nicht mit dem Wettbewerb auf dem Strommarkt in Berührung gekommen sind, in der Fokusgruppe schrittweise an die Thematik herangeführt. Auf diese Weise ist es möglich, fundierte und inhaltlich belastbare Aussagen zu den einzelnen Teilaspekten zu erhalten. Ebenso schrittweise werden Einstellungen, Erwartungen und mögliches Verhalten diskutiert und abgefragt. Die Gruppensitzungen wurden von den ModeratorInnen anhand eines vorgegebenen Diskussionsleitfadens strukturiert. Die Auswahl der Fragestellungen und der Aufbau des Leitfadens (siehe Kapitel 3) orientierte sich an den Anforderungen, die im Rahmen der Machbarkeitsstudie zusammengetragen worden waren, aber auch an Erfahrungen aus den USA. Dort wurden im Rahmen der Einführung von Kennzeichnungsstandards für Stromprodukte ebenfalls Fokusgruppen mit Haushaltskunden durchgeführt (Holt 1997a; Holt 1997b).

Für die vorliegende Erhebung wurden die TeilnehmerInnen der Fokusgruppen telefonisch anhand eines einheitlichen Leitfadens rekrutiert. Die Auswahl der Rufnummern erfolgte zufällig aus den Telefonbucheinträgen der betreffenden Durchführungsorte (Städte Bern und Lausanne). Bei der Rekrutierung war eine Quote vorgegeben, um eine ausgewogene Verteilung hinsichtlich Geschlecht, Alter und Ausbildung der Teilnehmenden in jeder der Gruppen zu erhalten, vgl. Tabelle 2. Für die Teilnahme waren weder Vorkenntnisse noch besondere Interessen erforderlich. Explizit ausgeschlossen wurden Personen, die privat oder beruflich im Bereich des Elektrizitätsmarktes, der Werbebranche oder der

Politik engagiert sind (ebenso Mitglieder von Umwelt- oder Konsumentenorganisationen). Die TeilnehmerInnen erhielten eine Entschädigung.

Insgesamt wurden vier Fokusgruppen mit je 6 bis 8 Probanden aufgestellt. Drei Gruppen [A, B und C] fanden in Bern statt, eine weitere [Gruppe D] in der Westschweiz, in Lausanne. Gruppe A war als Pilotgruppe konzipiert – sie diente dem Test und der anschliessenden Anpassung des Moderationsleitfadens, vgl. Kapitel 4.1. Insgesamt nahmen 28 Probanden an der Untersuchung teil.

2.2 Durchführung und Auswertung der Fokusgruppen

Jede Fokusgruppe traf sich zu zwei abendlichen Sitzungen von je etwa 2h Dauer. Der Abstand zwischen den beiden Sitzungsterminen betrug in der Regel eine Woche, lediglich die Sitzungen der Pilotgruppe erfolgten im Abstand von drei Tagen. Die Sitzungen wurden von einer Moderatorin bzw. einem Moderator geleitet und von einer weiteren Person protokolliert. Darüber hinaus erfolgte eine Tonbandaufzeichnung.¹ Auf der Grundlage der handschriftlichen Protokolle und der Tonbandaufnahmen wurden ausführliche Sitzungsprotokolle erstellt, die anhand der Fragestellungen im Moderationsleitfaden gegliedert sind (Anhang A.2). Die Protokolle beinhalten auch die Aufzeichnungen der Flipcharts, von Folien und von Fragebögen sowie ausgewählte wörtliche Zitate der TeilnehmerInnen. Eine vollständige Transkription der Tonbänder erfolgte nicht.

Für die Durchführung der Fokusgruppe in Lausanne wurden sämtliche Dokumente und Unterlagen ins Französische übersetzt. Moderation und Protokollführung erfolgte von Personen französischer Muttersprache.

2.3 Einbezug von Konsumentenorganisationen

Im Anschluss an die Fokusgruppen-Erhebung wurden mit zwei schweizerischen Konsumentenorganisationen, der Stiftung für Konsumentenschutz und dem Konsumentenforum, Gespräche geführt über den Bedarf und die Anforderungen an eine Kennzeichnung von Elektrizität. Als Vorabinformation erhielten die Gesprächspartner die Machbarkeitsstudie zur Kennzeichnung (BFE 2001) sowie eine erste Zusammenstellung der Ergebnisse aus den Fokusgruppen. Die Gespräche dauerten jeweils etwa 1 h und wurden handschriftlich protokolliert. Im Anschluss an die Sitzungen wurden Ergebnisprotokolle erstellt, von den Gesprächspartnern gegengelesen und - wo erforderlich - ergänzt bzw. korrigiert (Anhang A.3).

¹ Sämtliche Aufzeichnungen, insbesondere auch die Namen und Adressen der TeilnehmerInnen wurden vertraulich und ausschliesslich im Rahmen der Studie verwendet. Die nachfolgend aufgeführten Zitate im Bericht sowie in den Protokollen im Anhang sind anonymisiert und kodiert mit den Buchstaben A bis D für die vier Fokusgruppen und einer fortlaufenden Nummer für jede/n Teilnehmer/in.

3 INHALTLICHER AUFBAU DER DISKUSSIONEN IN DEN FOKUSGRUPPEN

Die erste Sitzung diente der Einführung der TeilnehmerInnen in die Thematik und hatte das Ziel, Grundfragen in bezug auf das Kaufverhalten, die Liberalisierung des Elektrizitätsmarktes (insbesondere Wahlfreiheit zwischen unterschiedlichen Stromangeboten) und den Informationsbedarf zu erörtern. Darüber hinaus wurde der Informationstransfer thematisiert. In der zweiten Sitzung ging es vor allem um die Bewertung von zwei sehr unterschiedlichen Kennzeichnungsvarianten (vgl. Bild 1 und 2) und um die Erarbeitung einer für die Probanden optimalen Lösung in Kleingruppen. Die Sitzung hatte das Ziel, detaillierte Empfehlungen für den Umfang und die Darstellung der Informationen ableiten zu können.

3.1 Erste Sitzung

Die Probanden erhielten mit der Einladung eine Kurzinformation zum Thema und zum Hintergrund der Gesprächsrunde. Die erste Sitzung begann mit einer kurzen Einführung des Projektes, Erläuterungen zu den Zielen und dem Ablauf der Fokusgruppe sowie einer Vorstellungsrunde.

Die anschließende Diskussion war in zwei inhaltlich Blöcke aufgeteilt, wobei sich die einzelnen Fragestellungen noch einmal in verschiedene Teilaspekte untergliederten:

Kauf von Stromprodukten

Diskussionsaspekt 1: Kenntnisse Elektrizität

- Welche Rolle spielt Elektrizität in Ihrem Alltag?
- Inwiefern kommen Sie mit Ihrem Stromverkäufer in Berührung? Service? Höhe der Stromrechnung?
- Was vermuten Sie, woher Ihr Strom kommt? Aus welchen Kraftwerken?

Diskussionsaspekt 2: Vor- und Nachteile Liberalisierung

- Wie beurteilen Sie Ihre zukünftige Wahlmöglichkeit bei Strom?
- Können Sie sich vorstellen, Ihren Anbieter zu wechseln?

Diskussionsaspekt 3a: Informationsbedarf

- Welche Informationen benötigen Sie, um eine fundierte Entscheidung zwischen verschiedenen Angeboten treffen zu können?

Diskussionsaspekt 3b: Wichtigkeit der Informationen

- Welche Informationen sind besonders wichtig und warum?

Die Voten zu Frage 3 wurden auf einem Flipchart gesammelt und anschliessend in ihrer Wichtigkeit anhand der drei Abstufungen 'sehr wichtig - wichtig - weniger wichtig' beurteilt.

Diskussionsaspekt 4: Vergleichbarkeit

- Sollten die verschiedenen Stromangebote untereinander vergleichbar sein?
- Was benötigen Sie, um vergleichen zu können?

Informationstransfer

Diskussionsaspekt 5: Informationstransfer

- Auf welche Weise möchten Sie die Informationen erhalten?
- Wie? Von wem? Wie oft?

Diskussionsaspekt 6: Pflicht vs. Freiwilligkeit

- Sollten die Informationsangaben für alle Anbieter verbindlich oder eher freiwillig sein?
- Würde es Sie verwirren, wenn einige Anbieter Informationen bereitstellen und andere nicht?

Diskussionsaspekt 7: Kontrolle

- Wer soll für die Richtigkeit der Informationen verantwortlich sein?

Am Ende der Sitzung füllten die TeilnehmerInnen einen Fragebogen zur Bewertung des Sitzungsverlaufs aus. Zur Vorbereitung der zweiten Sitzung wurde ein Informationspapier zur Kennzeichnung verteilt (Anhang A.1.3)

3.2 Zweite Sitzung

Die Gesprächsrunde begann mit einem Rückblick auf die erste Sitzung und einer einführenden Erörterung des Informationspapiers. Es folgte ein thematischer Block zum Informationsgehalt der Kennzeichnung. Den Schwerpunkt der Sitzung bildete die Diskussion und Bewertung von zwei unterschiedlichen Kennzeichnungsvarianten, vgl. Bild 1 und 2.

"Klassik-Strom"	
<hr/>	
Anteil Erneuerbare Energien	35%
<hr/>	
Anteil Produktion Inland	72%

Bild 1: Kurzvariante

Die Varianten wurden im Rahmen des Projektes entworfen; die Langvariante orientiert sich an den Vorschlägen der Machbarkeitsstudie (BFE 2001, S.40 f.) und Deklarationen in der praktischen Anwendung in verschiedenen US-Bundesstaaten (National Council 1998).

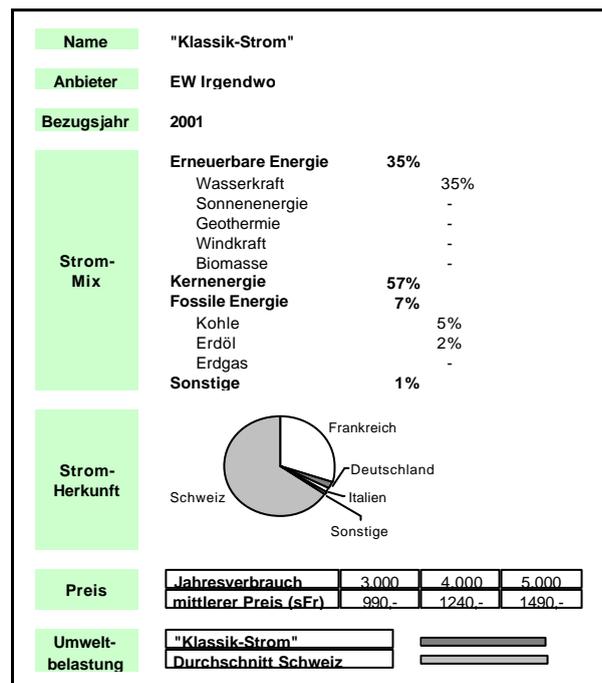


Bild 2: Langvariante

Die Bewertung der Varianten erfolgte in Kleingruppen von 2-3 Personen. Den Probanden wurden je drei verschiedene Elektrizitätsprodukte vorgelegt, deren Eigenschaften anhand der beiden Kennzeichnungsvorlagen dargestellt waren (Arbeitsblätter siehe Anhang A.1.2). Ausgehend von einem selbst definierten Kundenprofil wurden die Varianten beurteilt und es war eine für die Gruppe optimale Lösung zu entwerfen. Den Abschluss der zweiten Sitzung bildete die Vorlage und Diskussion einer dritten Kennzeichnungsvariante („Medium“) als ‘Kompromissvorschlag‘

Name	"Klassik-Strom"			
Anbieter	EW Irgendwo			
Bezugsjahr	2001			
Strom-Herkunft	Wasserkraft			
	inländisch		35%	
	ausländisch		-	
	Neue erneuerbare Energiequellen			
	inländisch		-	
	ausländisch		-	
Sonstige	inländisch		27%	
	ausländisch		38%	
	Preis			
	Jahresverbrauch	3.000	4.000	5.000
	mittlerer Preis (sFr)	990.-	1240.-	1490.-

Bild 3: Variante 3, „Medium“

zwischen der kurzen und der ausführlichen Variante. Abschliessend fand eine Diskussion über mögliche Wechselwirkungen mit Öko-labels statt. Dieser letzte Block war optional und wurde je nach Zeitbedarf der vorangegangenen Gruppenarbeit durchgeführt oder ausgelassen.

Rückblick, Einleitung, Informationsgehalt

Diskussionsaspekte 1 und 2: Meinungsänderung, Weitere Informationen

- Hat sich Ihre Meinung zur Kennzeichnung / Deklaration seit der letzten Sitzung geändert?
- Finden Sie, es braucht noch andere Informationen als die auf dem Produkt?

Diskussionsaspekt 3: Prioritäten Energieträger

- Welche Produktionsarten kennen Sie?
- Welche Energieträger finden Sie persönlich wichtig? Warum?
- Welche Energieträger sollten in der Kennzeichnung aufgeführt werden?
- Welche Rolle spielen für Sie die erneuerbaren Energieträger?

Gruppenarbeit

Beurteilung der beiden Varianten

- Welcher Typ Kunde sind Sie? (Profil – Auswahlmöglichkeiten siehe Tabelle 4)
- Welche Kennzeichnungsvariante bevorzugen Sie? Warum?
- Wie beurteilen Sie die Varianten hinsichtlich Verständlichkeit / Zeitaufwand / Vergleichbarkeit?

Diskussionsaspekt 4-6: Verbesserungsvorschläge

- Darstellung der Energieträger (Ober- und Unterkategorien)
- Darstellung der Herkunft (Welche Länder? Genügt Unterscheidung In-/Ausland?)
- Preis (spezifischer Preis vs. Jahrespreis? Kategorien verständlich?)
- Umwelteigenschaften (Informationen erforderlich, verständlich, hilfreich?)
- Angaben zum Vertrag?

Diskussionsaspekt 7: Darstellung

- Wie sollen die Daten dargestellt werden (Tabellen, Kuchendiagramme, Bezeichnungen, Symbole)?

Variante 3 „Medium“ und Ökolabel (optional)

Diskussionsaspekt 8: Variante 3 „Medium“

- Ist es ausreichend, wenn sich die Kennzeichnung vor allem auf erneuerbare Energien bezieht?
- Fühlen Sie sich ausreichend informiert

Diskussionsaspekt 9: Kennzeichnung und Ökolabel

- Wie beurteilen Sie die Angaben einer Kennzeichnung in Verbindung mit einem Öko-Label?
- Ist die Kennzeichnung dann ggf. überflüssig?

4 ERGEBNISSE

4.1 Methodische Bemerkungen

Rekrutierung

Bei der Rekrutierung der Probanden zeigte sich, dass lediglich 10% der Personen, die telefonisch kontaktiert wurden, letztlich bereit waren, an den beiden Sitzungen teilzunehmen², vgl. Tabelle 1. Bei der Hälfte aller Angerufenen ist ein Telefongespräch a priori unerwünscht und ein weiteres Viertel hat kein Interesse, an den abendlichen Diskussionsrunden zum Thema teilzunehmen.

Diese Ergebnisse lassen erwarten, dass es sich letztlich bei den TeilnehmerInnen und Teilnehmern der Fokusgruppen um Personen handelt, die dem Thema 'Strom' und 'Kennzeichnung von Elektrizität' interessierter gegenüberstehen als der Durchschnitt der schweizerischen Bevölkerung.

Darüber hinaus gab es deutliche Unterschiede zwischen Bern und Lausanne: In Bern lag die Erfolgsquote z.T. nur bei 7%, in Lausanne hingegen höher als 30%. Als mögliche Ursache kommt in Betracht, dass die Rekrutierung in Lausanne von einer Person durchgeführt wurde, die derartige Telefonakquisitionen hauptberuflich leistet und dass die Bevölkerung derartigen Befragungen aufgeschlossener gegenübersteht.

Die Rekrutierung ergab ausserdem, dass sowohl die Kennzeichnung von Lebensmitteln, als auch die Wahlmöglichkeit des Stromversorgers von allen Teilnehmenden durchweg begrüsst wurde³. Diese Aussagen können erste Anhaltspunkte geben, sind jedoch eher nicht repräsentativ für die Gesamtheit der KonsumentInnen. Es zeigte sich auch in den Fokusgruppen, dass das Meinungsspektrum der TeilnehmerInnen in bezug auf die Marktöffnung sehr viel differenzierter ist, vgl. 4.2, Aspekt 2.

Geht man davon aus, dass es ohnehin eine Reihe von KonsumentInnen gibt, für die die Wahlmöglichkeit unterschiedlicher Stromprodukte und insbesondere auch

Tabelle 1: Rekrutierungsstatistik

Anrufe total	688	
nicht erreicht	343	
Anzahl Telefonkontakte	345	100%
Telefongespräch unerwünscht	172	50%
Abbruch Nichterfüllung Quote	14	4%
Kein Interesse an Thema / Diskussion	88	26%
Keine Zeit an den vorgesehenen Terminen	37	11%
Zusage	34	10%
Anwesend	29	8%

² Im Vergleich zu zwei anderen Fokusgruppen-Projekten an der EAWAG zeigte sich, dass dieser Wert von 10% im Rahmen der Erwartungen liegt.

³ Beim Telefongespräch wurde gefragt, wie die Probanden die Kennzeichnung von Lebensmitteln und die Wahlmöglichkeit von Stromangeboten beurteilen. Zur Auswahl standen die Kategorien „finde ich gut - finde ich nicht gut - ist mir egal“.

die Deklaration *in keiner Weise* von Belang ist, dann ist es umso wichtiger, Empfehlungen zur Kennzeichnung nach den Bedürfnissen *der* Kunden zu richten, die zumindest ein grundsätzliches Interesse daran haben. Genau diese Kunden konnten mit Hilfe der Rekrutierung erreicht werden.

Profil der Fokusgruppen

Wie bereits in Kapitel 2.1 erwähnt, wurde bei der Rekrutierung durch die Vorgabe einer Quote darauf geachtet, dass die einzelnen Gruppen ein ausgeglichenes Profil hinsichtlich Geschlecht, Alter und Bildungsgrad der Probanden aufweisen. Die nachstehende Tabelle gibt eine Übersicht über die Zusammensetzung der vier Gruppen (A, B, C, D), weitere Details finden sich in den entsprechenden Protokollen der Sitzungen, vgl. Anhang A.2.

Tabelle 2: Vorgegebene Quote sowie Profil der TeilnehmerInnen in den Fokusgruppen

Gruppe	Anzahl	Geschlecht		Alter			Bildung		
		Weiblich	männlich	≤ 34	35 – 50	≥ 51	allg.	B-lehre	Uni etc.
Quote (min – max)	7 – 9	3 – 6	3 – 6	2 – 5	2 – 3	1 – 3	2 – 5	3 – 5	0 – 2
Gruppe A	8	3	5	4	2	2	0	5	3
Gruppe B	7	5	2	3	1	3	2	3	2
Gruppe C	6	3	3	2	2	2	1	3	2
Gruppe D	7	4	3	3	3	1	1	4	2
Gesamt	28	15	13	12	8	8	4	15	9

Es zeigt sich, dass eine weitgehend heterogene Struktur der Gruppen in allen Fällen gewährleistet war, auch wenn die Einhaltung der Quote aufgrund von kurzfristigen Absagen oder dem Nichterscheinen von TeilnehmerInnen nicht immer erreicht werden konnte. Schwierig war insbesondere, Probanden mit 'allgemeiner Schulbildung', d.h. mit Primar-, Real- oder Sekundarschulabschluss zu rekrutieren.⁴

Die Gruppen zeigten z.T. ein sehr breites Spektrum im Diskussionsverhalten der TeilnehmerInnen, welches von eher stillen 'Zuhörern', über 'durchschnittlich Engagierte' bis hin zu sehr aktiven 'Wortführern' reichte.

Die Atmosphäre in den Sitzungen war überwiegend entspannt und angenehm, was auch den Empfindungen der Probanden nach dem ersten Abend entsprach (vgl. Tabelle 3). Das Thema der Diskussion wurde als 'interessant' bis 'sehr interessant' bezeichnet, wobei einzig in Gruppe C nicht eine deutliche Mehrheit die „Bestnote“ vergab. Die zweite Sitzung wurde (möglicherweise auch aufgrund der Gruppenarbeit) im Vergleich zur ersten z.T. als noch interessanter und anregender bewertet.

⁴ Die Kategorie 'B-Lehre' umfasst den Abschluss einer Berufs- oder Handelsschule, die Kategorie 'Uni etc.' einen Universitäts-, ETH- oder sonstigen Hochschulabschluss bzw. Matura.

Tabelle 3: Evaluation der ersten Sitzung durch die TeilnehmerInnen [Skala von +2 bis -2]⁵

Gruppe	Anzahl	Gefühl		Thema		Zeit f. Diskussion		Moderation	
		+2	+1	+2	+1	+2	+1	+2	+1
Gruppe A	8	6	2	5	3	5	3	7	1
Gruppe B	7	7	0	6	1	5	2	6	1
Gruppe C	6	4	2	2	4	4	2	5	1
Gruppe D	7	7	0	6	1	7	0	7	0
Gesamt	28	24	4	19	9	21	7	25	3

Pilotgruppe

Die Durchführung der Pilotgruppe, Gruppe A, machte deutlich, dass bei der Gegenüberstellung der beiden Deklarationsvorschläge die Stimmen einzig zugunsten der Langvariante ausfielen, ohne dass man auf die kürzere Variante noch näher eingehen konnte. Aus diesem Grund wurde in den Gruppen B bis D das Design der Erhebung abgeändert: Die Unterschiede zwischen den Varianten wurden noch mehr vergrößert und die Reihenfolge in der Präsentation vertauscht, um die Möglichkeit zu eröffnen, dass die Probanden sich in der Synthese auch mit einer weniger umfangreichen Kennzeichnungsalternative konstruktiv auseinandersetzen (etwa in Form eines 'Kompromissvorschlags').

Vergleich der Fokusgruppen Bern / Lausanne

Im Vergleich der Ergebnisse zwischen den Fokusgruppen in Bern und der in Lausanne waren mehrheitlich Übereinstimmungen zu beobachten. Insbesondere bei grundsätzlichen Fragen, etwa in bezug auf den Informationsbedarf oder die Beurteilung der verschiedenen Kennzeichnungsvarianten waren die Präferenzen sehr ähnlich, vgl. Kapitel 4.2 ff. Unterschiede gab es bei der Beurteilung der erneuerbaren Energieträger: In Bern war hier ein ausgeprägtes Interesse bei den Details der Kennzeichnung festzustellen, während sich in Lausanne die Meinung herausbildete, eine pauschale Deklaration der erneuerbaren Energien sei ausreichend, da diese mehr oder weniger gleich umweltfreundlich seien. Die Sensibilisierung der TeilnehmerInnen in bezug auf die Umweltauswirkungen der Elektrizitätserzeugung in beiden Städten hoch.⁶ Zusammenfassend bleibt festzuhalten, dass die Erhebung keine grundlegenden Unterschiede zwischen Bern und Lausanne gezeigt hat. Da in Lausanne lediglich eine Fokusgruppe durchgeführt wurde, kann dieser Vergleich zwar erste Anhaltspunkte liefern, jedoch nicht als Aussage für die Deutsch- bzw. die Westschweiz verallgemeinert werden.

⁵ Dabei stand +2 für 'sehr gut' bzw. 'sehr interessant' und -2 für 'weniger gut' bzw. 'interessant'.

⁶ Siehe hierzu auch Auswertung der Kundenprofile in Kapitel 4.3.

4.2 Fokusgruppen: erste Sitzung

Diskussionsaspekt 1: Kenntnisse Elektrizität, Sensibilisierung

Die Probanden wiesen in diesem Punkt ein heterogenes Spektrum auf. Es gab TeilnehmerInnen, die sich gut auskannten hinsichtlich ihrer Stromrechnung, ihres Stromanbieters und der Kraftwerke und ebenso Personen, die sich bisher kaum oder gar nicht mit Elektrizität auseinandergesetzt hatten. In jeder der drei Berner Gruppen gab es Teilnehmende, die eine deutliche Sensibilisierung in Bezug auf Umweltfragen zeigten. In allen Gruppen war insbesondere die Kernkraft wiederholt Thema der Diskussion, wobei Ablehnung aber auch Akzeptanz geäußert wurde. Auf die Frage „Woher kommt der Strom?“ kam in allen Gruppen schnell die Antwort „Wasserkraft und Atomkraft“.

Zitatbeispiele⁷ Kenntnisse, Sensibilisierung:

[B6, Hausfrau] „... als Hausfrau und Mutter einer grossen Familie habe ich täglich als Konsumentin mit Strom zu tun ... es interessiert mich, die ganzen Energiefragen und Ökologiefragen.“

[B2, Techn.Zeichner] „Wenn ich den Strom frei beziehen kann, würde ich darauf schauen den Strom nicht von Atomkraftwerken zu beziehen, sondern dass es Wind- oder Solarenergie ist. [Ich] wäre auch bereit, mehr zu bezahlen. Aber wie funktioniert das? ...jetzt bin ich ja auch eingeschränkt und muss das [Strom] von Mühleberg kaufen...“

[A4, Student] „in der ökologisch eingestellten Schweiz wird vermehrt Sonnenstrom nachgefragt“

[A6, Lehrerin] „wenn ich es zahlen könnte, würde ich keinen AKW-Strom nehmen“

[A7, Lehrer] „die Marktliberalisierung führt zu einer Sensibilisierung der Kunden beim Umgang mit Strom ... der Strom ist jetzt schon billig, zu billig“

Diskussionsaspekt 2: Vor- und Nachteile Liberalisierung

In der Beurteilung der Liberalisierung zeigten sich in den Gruppen unterschiedliche Meinungen. Es gab einerseits Befürworter (eher Berufstätige, eher Männer), die vor allem niedrigere Preise und die Wahlfreiheit positiv beurteilen und aufgrund der Konkurrenz einen verbesserten Service der Energieversorger oder mehr Transparenz erwarten. Die ablehnenden Voten andererseits waren u.a. mit Unsicherheit gegenüber den Veränderungen infolge der Marktöffnung verbunden, z.T. wurde Liberalisierung auch mit Privatisierung gleichgesetzt und negativ beurteilt. Als Argumente gegen die Liberalisierung wurde hervorgebracht, dass eher Grossverbraucher davon profitieren und die Preissenkungen für private Kunden kaum relevant seien. Der Strom sei ohnehin schon sehr billig. Es kamen Bedenken auf, dass die Stromversorgung ausfallen könnte wie in Kalifornien.

Eine dritten Gruppe von TeilnehmerInnen stand der Liberalisierung eher gleichgültig gegenüber, für sie war es wichtig, dass die Stromversorgung weiterhin funktioniert und dass man von den Veränderungen möglichst wenig berührt wird. Auch aus dieser Haltung resultiert tendenziell eher eine Ablehnung der Marktöffnung.

⁷ Eckige Klammern kennzeichnen im folgenden redaktionelle Ergänzungen und Erklärungen.

In der Gesamtverteilung waren die ablehnenden bzw. skeptischen Meinungen gegenüber den Befürwortern leicht in der Mehrzahl. Die Gruppe der Gleichgültigen war eher klein.

Zitatbeispiele Befürworter:

- [A7, Lehrer] „[ich sehe eine] Parallele zum Telefonmarkt: marktwirtschaftliche Gesetze führen zu Preissenkungen..., unwirtschaftliche Anlagen werden stillgelegt... den ganzen administrativen Apparat entschlacken“
- [C1, Angestellter] „Positiv ist, dass verschiedene Dinge entstehen können wie vielleicht Ökostrom, dass man zwischen verschiedenen Stromarten wählen kann.“
- [C6, Lehrer] „Es gibt allgemein grössere Transparenz. Wenn man ein Monopol hat, muss man auch gar nichts deklarieren. Man hat einfach dieses Produkt und die Leute sind darauf angewiesen, also sie werden es sowieso kaufen, ohne dass man etwas machen muss.“ ... „Sobald mehrere Anbieter da sind, fängt man an, sich zu überlegen, weshalb man bei seinem Anbieter bleiben soll, was sind Vorteile von anderen, man fängt an, sich zu informieren. Und die alten (Anbieter), welche die althergebrachten Kunden haben, müssen denen irgendeinen Grund geben, warum sie ausgerechnet bei ihnen bleiben sollten. Also wird es überall mehr Informationen geben.“
- [D1, Sekretärin] „c'est bénéfique pour le consommateur la possibilité d'avoir le choix“
- [D5, Student] „ça va être comme pour les téléphones, les prix vont baisser au début puis ils vont s'aligner moins au moins les prix [restent] baissé“

Zitatbeispiele Ablehnung:

- [A3, Hausfrau] „Das ganze Gestürm ... ich fänd's besser, es würde staatlich bleiben und man würde den Strom deklarieren, das fände ich viel besser als wenn es jetzt auch noch verschiedene Angebote gibt“
- [A5, Rentnerin] „...[in Kalifornien] sind sie offenbar zu weit gegangen... wenn ich mir vorstelle, dass die halbe Schweiz Stunden um Stunden ohne Strom ist...“
- [B3, Rentner] „Es ist halt schon so eine Sache, wenn das privatisiert wird ... ob das sein muss? Ist der Bund so arm, dass er die EWs wegschleudern muss, ... das kostet alles wahnsinnig viel Geld. Seien das Leitungen vom Oberhasli, ein Atomwerk oder Flügel für Wind oder Solar ...“,
- [B5, Hausfrau] „...Strom ist eine wichtige Sache, ob [ich] 2 oder 3 Rappen mehr bezahle, macht aufs Jahr nicht viel aus“

Zitatbeispiele Gleichgültigkeit:

- [B7, Angestellte] „Ich habe das Gefühl, die meisten Leute interessiert es eigentlich auch nicht. Das Wichtigste wird sein, dass es [die Stromversorgung] weiterhin funktioniert und der Konsument wird sich so verhalten, dass sich nichts ändert.“
- [C1, Angestellter] „Ich denke, die Liberalisierung ist gar nicht so unproblematisch. Viele Leute wollen sich gar nicht mit diesen Sachen beschäftigen. Und die hätten gerne, dass es weitergeht wie zuvor, dass sie nicht fünf Prospekte durchlesen müssen. Sie bleiben beim Altbewährten, z.B. beim EWB.“

Diskussionsaspekte 3a & 3b: Informationsbedarf und Wichtigkeit

In allen Gruppen wurde auf die Frage nach dem Informationsbedarf spontan und meist auch von mehreren Teilnehmenden „der Preis“ genannt. Im Verlauf der Diskussionen und bei den anschliessenden Bewertungen auf dem Flipchart zeigte sich dann jedoch, dass Informationen über die *Art der Stromerzeugung* für die Probanden am wichtigsten sind. Strom aus erneuerbaren Energieträgern - genannt wurden vor allem Wasserkraft, Solarenergie und Windkraft - ist dabei ebenso von Interesse wie Elektrizität aus Kernkraftwerken. Angaben zu den fossilen Energieträgern wollen die KonsumentInnen insbesondere bei ausländischen Stromangeboten.

Informationen über die *Umwelteigenschaften* der Produkte stehen weniger im Mittelpunkt des Interesses. Dieser scheinbare Widerspruch zur hohen Sensibilisierung vieler Teilnehmenden im Hinblick auf erneuerbare Energien kann damit erklärt werden, dass die KonsumentInnen davon ausgehen, durch die Aufschlüsselung der Energieträger bereits ausreichende Rückschlüsse auf die Umwelteigenschaften des Stromproduktes machen zu können.

Höchste Priorität hat auch eine *Liefergarantie* für den angebotenen Strom – die Probanden verstehen diese einerseits als Zusicherung, dass eine störungsfreie Stromversorgung gewährleistet wird, andererseits als Garantie, dass sie die Art von Elektrizität 'erhalten', die ihnen offeriert wurde. Angaben zum *Strompreis* wurden ebenfalls als sehr wichtig beurteilt. In Lausanne wurden zudem Informationen über die *Vertragsbedingungen* als sehr wichtig erachtet.

Eine weitere zentrale Forderung betrifft die *Herkunft* des Stromes: Hier interessiert die befragten KonsumentInnen vor allem, ob der Strom in der Schweiz oder im Ausland produziert wurde. Insbesondere bei der Kernenergie wurde die Bedeutung der Herkunft vor dem Hintergrund verschiedener Sicherheitsstandards intensiv diskutiert. Darüber hinaus wird eine gute *Vergleichbarkeit* der Angebote als wichtig erachtet, siehe hierzu Aspekt 4 weiter unten.

Als weniger wichtig wurden in den Berner Gruppen der *Name des Anbieters* sowie weitergehende Informationen zum Unternehmen eingeordnet. In Lausanne hingegen äusserten die Probanden vor allem in der zweiten Sitzung, dass sie den Namen des Produktes und des Anbieters als integralen Bestandteil der Deklaration sehen.

Zitatbeispiele Produktionsart, Herkunft:

[A8, Lehrlingsausbilder] „Man müsste Anbieter wissen ... was man für Strom bezieht, was er kostet, woher der Strom kommt ... ist es schweizer Strom oder aus ausländischen Atomkraftwerken ... oder ist es irgendeine andere Energie Solar oder Windkraft oder Wasserkraft“

[B5, Hausfrau] „was für eine Sorte, ob Kernkraft oder ... Wasser oder Solar“

[C3, Rentnerin] „Wissen möchte ich, woher der Strom kommt, und wie er produziert wurde. Auch aus welchem Land. Wenn Strom aus Frankreich kommt, ist keine Garantie, dass das nicht von einem AKW kommt.“

[D1, Sekretärin] „la provenance de l'électricité [et de fournisseur] ...le type de production“

Zitatbeispiele Preis, Vertrag:

[C5, Rentner] „Ich müsste wissen, wer hinter der Gesellschaft steckt. Bis jetzt war es ja immer der betreffende Kanton, also halbstaatliche Unternehmungen, wo man sagen konnte, da ist es gewährleistet, dass es reibungslos und ohne Unterbrüche läuft“

[D7, Hausfrau] „les tarifs des tranches horaires, les conditions du contrat“

Bei den genannten Bedürfnissen ist zwischen unmittelbaren Anforderungen, die direkt als Informations- bzw. Datenfelder der Kennzeichnung dargestellt werden können und indirekten Ansprüchen zu unterscheiden. Zu letzteren zählt etwa die Liefergarantie - hier muss man differenzieren, welcher Anspruch überhaupt im Rahmen der Deklaration erfüllbar ist. So kann etwa der Aspekt einer hohen Versorgungssicherheit nur auf das Versorgungssystem als Ganzes, nicht aber auf einzelne Angebote bezogen werden. Die Verlässlichkeit der Offerten kann

hingegen durch eine entsprechende Kontrolle der deklarierten Angaben sichergestellt werden.

Diskussionsaspekt 4: Vergleichbarkeit / Referenzwerte

In zwei Gruppen wurde bereits im vorangegangenen Diskussionspunkt der Wunsch nach einer guten Vergleichsmöglichkeit der Angebote angeführt, d.h. dass die Informationen einheitlich bzw. standardisiert dargestellt werden. Ergänzend äusserten einige Probanden, sie würden eine Marktübersicht von unabhängiger Seite (Bund, Konsumentenorganisationen) benötigen, in der verschiedene Angebote gegenübergestellt sind. Genannt wurde ausserdem der Bedarf nach Referenzlisten für Preise.

Zitatbeispiele:

[A7, Lehrer] „man bräuchte eine Zusammenstellung der verschiedenen Anbieter, wo alles deklariert ist ... gesteuert vom Bundesamt... wenn ich die verschiedenen Prospekte [bezug Telefonmarkt] gegeneinander halte, ist alles schön farbig, aber ich kann nicht genau sagen, was die Unterschiede sind“

[B6, Hausfrau] „Vergleichswerte wären schon wichtig ..., aber das widerspricht jedem Marketing, die Marketingleute werden [den Strom] vordergründig möglichst billig halten... die Firmen werden immer irgendetwas Tricks finden... die grösste Chance hat man mit einem unabhängigen Vergleichsinstitut“, [dazu B2, Techn.Zeichner] „...wie etwa den Konsumentenschutzorganisationen...“

[B4, Studentin]: „Statistik von Bund fände ich gut“, [dazu B7, Angestellte] „das liest niemand“, [dazu B4, Studentin] „die, die sich interessieren und etwas anderes wählen, schon“

[D5, Student] „les même termes pour chaque fournisseur, il faut que ça sera unifié“

[D1, Sekretärin] „toutes les même prospectus pour bien les comparer ça serait génial“

[D5, Student] „toutes les valeurs de référence sont bonne à prendre car l'électricité c'est tellement abstrait que plus on peut mettre de référence“

Diskussionsaspekt 5: Informationstransfer

In der Diskussion, wie die Informationen der Kennzeichnung zu übermitteln seien, war eine Vielzahl unterschiedlicher Voten festzustellen, die nicht an bestimmten soziodemographischen Eigenschaften festgemacht werden können. Einerseits wurden Informationen über das Fernsehen und insbesondere das Internet gewünscht, andererseits auch Tageszeitung, Fachzeitschriften oder Broschüren genannt. Kontrovers diskutiert wurde Informationsmaterial per Post. Hier äusserte man vor allem in den Berner Gruppen eher Ablehnung, während in Lausanne nahezu von allen Probanden Prospekte per Post gewünscht wurden. Übereinstimmung gab es beim Wunsch nach einer Gratis-Telefonnummer - sie spiegelt das Bedürfnis verschiedener TeilnehmerInnen insbesondere in Bern wieder, lieber von sich aus Informationen anzufordern als ungewollt mit Broschüren 'überhäuft' zu werden.

Bei der Frage, von wem man die Informationen erhalten will, bildeten sich ebenfalls zwei abweichende Positionen heraus: In Lausanne wünschten die Probanden, dass der Anbieter die Kennzeichnung vornimmt, in Bern gab es hingegen zahlreiche Stimmen, die eine neutrale, unabhängige Stelle bevorzugten wie etwa den Bund oder Konsumentenorganisationen.

Viele TeilnehmerInnen wollen die Information regelmässig; einige vermerkten eine Präferenz für einen 2-monatigen Turnus; in Lausanne äusserten mehrere DiskussionsteilnehmerInnen, dass sie aktuelle Informationen möchten, sobald sich etwas ändert.

Zitatbeispiele 'Wie':

- [A5, Rentnerin] „Medien ... Fernsehen ... bildlich wäre am besten, damit man bildlich vergleichen kann...“
- [plusieurs] „internet, les journaux, la TV, un grande affiche publique, un numéro vert...“
- [D1, Sekretärin] „par la poste car avec un dépliant on peut comparer“
- [A8, Lehrlingsausbilder] „das beste wäre CD-Rom [Gelächter], mit dem kann man viele Leute begeistern, wenn sie am PC was machen können – Vorteil wäre dort auch graphische Darstellung“
- [C1, Angestellter] „Information übers Internet [würde gewünscht]... Prospekte wandern zu Hause grade in den Papierkorb. Aber gewisse Werbung in der Zeitung, wo noch eine Gratisnummer darauf ist, verleitet dann dazu, dass man dort mal anruft und nachfragt.“
- [A6, Lehrerin] „ich denke mal, dass das [die Informationen] sich die Leute zuschicken lassen sollten, die das auch wirklich wollen“
- [A1, Student] „Informationen sollte man mit der Abrechnung bestellen können.“
- [C6, Lehrer] „Mir ist der persönliche Kontakt sehr wichtig...wenn jemand vor mir sitzt, kann ich sagen, so, jetzt will ich es wissen, fertig!“

Zitatbeispiele 'Von wem', pro Bund:

- [A4, Student] „...dass der Bund Informationen schickt ... zum Beginn des Ganzen, um die Diskussion anzuregen...“
- [B5, Hausfrau] „neutrale Stelle wie Konsumentenschutz oder Bund, die eine Referenzliste führt bezüglich der Preise“
- [C6, Lehrer] „...bin ich aber froh, wenn ich einen Prospekt bekomme, sei es vom Konsumentenschutzverein, wo ich im Vergleich verschiedene Gesellschaften nebeneinander sehe...“

Zitatbeispiele 'Von wem', pro Anbieter:

- [B3, Rentner] „der, der produziert, sollte ...uns am besten Auskunft geben“
- [Verschiedene Voten] „les différents fournisseurs“
- [D3, Verkäuferin] „celui qui vend son produit“

Zitatbeispiel Wie oft:

- [B2, Techn.Zeichner] „Die Information sollte regelmässig kommen, etwa alle 2 Monate oder so, dass man eine Kontrolle hat... vom Rechnungssteller [möchte ich erfahren] was ich verbraucht habe und woher ich es bekommen habe“

Diskussionsaspekt 6: Pflicht vs. Freiwilligkeit

In allen Gruppen verlangt eine grosse Mehrheit, die Kennzeichnung solle gesetzlich verankert und für die Anbieter verpflichtend sein. Gleichzeitig wurden von einigen Probanden auch Bedenken hinsichtlich des damit verbundenen Aufwands geäussert und die Befürchtung, man würde den Markt zu sehr einschränken. Ein zentrale Aussage, die oft geäussert wurde, war, dass man nicht-deklarierte Produkte nicht kaufen würde.

Zitatbeispiele Pflicht:

- [A6, Lehrerin] „... die wichtigsten Informationen sollten unbedingt [beim Angebot] dabei sein ... Verpackung hingegen finde ich ist Sache des Anbieters ... ich brauche kein Angebot, wenn nicht klar rauskommt, welcher Preis dafür fällig ist, wenn ich nicht vergleichen kann...“
- [D4, Hausfrau] „obligatoire, on doit avoir tout d'accord“

- [B5, Hausfrau] „es sollte Pflicht sein für alle, sonst kann man gar keinen Vergleich machen, wenn es nur die Hälfte [der Anbieter] angeben“
- [B2, Techn.Zeichner] „Deklarationspflicht, weil Strom für uns lebenswichtig ist und es auch ökologische Probleme gibt...“
- [B7, Angestellte] „Die [Anbieter], die sich nicht ausweisen, werden sich selbst disqualifizieren, weil sie suspekt sind. ... Ich würde es gut finden, wenn es verpflichtet ausgewiesen wäre.“
- [A4, Student] „Bei Nahrungsmitteln ist genau vorgegeben, welche Stoffe deklariert werden ... das müsste beim Strom gleich sein ... genau geregelt sein, was da für Strom drin ist“

Zitatbeispiele Freiwilligkeit / Markt:

- [C1, Angestellter] „ich habe auch das Gefühl, dass zu viele Vorschriften unnützlich sind. Da sollte wirklich der Kunde entscheiden, der Markt soll entscheiden“
- [C5, Rentner] „Man wird nie alle zwingen können, die Herkunft zu deklarieren, wenn es nicht gesetzlich verankert ist.“
- [D1, Sekretärin] „on prendrait pas un fournisseur, qui les donne pas, il doit être transparent“
- [C6, Lehrer] „[wenn jemand es nicht offen legt,] dann wären sie für mich selber Schuld, weil ich sie dann nicht wählen würde“

Diskussionsaspekt 7: Kontrolle

In der Diskussion über die Kontrolle einer Kennzeichnung kam z.T. ein recht grosses Misstrauen gegenüber den Produzenten zum Ausdruck. Daher stand für die Mehrheit ausser Frage, dass es überhaupt eine Kontrolle braucht. Immer wieder wurde gefordert, dass der Bund, zumindest aber eine unabhängige Institution für die Kontrolle zuständig sein müsse. Dabei gab es auch Vorschläge, eine Art Servicestelle oder Kontrollcenter einzurichten, welche für die Deklaration und vergleichbare Aufgaben zuständig sein sollte. Strom sei darüber hinaus von solcher Bedeutung, dass der Bund klare gesetzliche Rahmenbedingungen schaffen müsse. Es gab auch ein Votum, dass die Konkurrenz auf dem Markt letztlich als Kontrollinstanz ausreichend sei.

Zitatbeispiele Unabhängige / Staatliche Kontrolle:

- [C6, Lehrer] „Man kann grundsätzlich Firmen nicht trauen, denn das Interesse eines Unternehmens ist immer, möglichst viel Geld zu machen. Deshalb braucht es eine unabhängige, staatliche Kontrolle“
- [B2, Techn.Zeichner] „Es sollte der Staat sein, weil es um etwas Wichtiges und um viel Geld geht – ich glaube nicht, dass eine Selbstkontrolle funktionieren würde, es sollte eine staatliche Stelle sein mit einem gesetzlichen Rahmen“
- [B5, Hausfrau] „Strom ist für mich so wichtig, dass Bund [kontrollieren sollte]“
- [A7, Lehrer] „... es wird umgangen, es wird kleingedruckt, es wird schön gemacht... man sollte eine unabhängige Kontrolle dazwischenschalten“
- [A7, Lehrer] „Man müsste es machen z.B. wie bei Bio-Produkten mit einer unabhängigen Kontrolle.“
- [B6, Hausfrau] „Könnte es nicht Institution wie Zweigbereich von der ETH sein, wie die, bei der Sie arbeiten? ...es sollten Fachleute sein“

Zitatbeispiele Markt:

- D1, Sekretärin] „si un fournisseur me semble pas claire, je le prend pas“
- [D2, Angestellter] „je reste sur la confiance a la concurrence ... la concurrence fera que les infos seront corrects ou la fédération romande des consommateurs“

Zitatbeispiele Umsetzung / Probleme:

- [C4, Angestellte] „Man könnte einen neuen Zweig kreieren, wie ein Servicecenter, Kontrollzentrum“
- [A5, Rentnerin] „Das braucht einen sehr grossen Apparat... der ganze statistische Aufwand...“

[A8, Lehrlingsausbilder] „In der Schweiz ist das noch relativ einfach zu kontrollieren, aber sobald es in's Ausland geht wird es schwierig nachzuvollziehen... wo ja alles kreuz und quer gehandelt wird...“

[A2, Student] „Atomstrom zum Pumpen in der Nacht ist wie eine Geldwäscherei im Strommarkt“

4.3 Fokusgruppen: zweite Sitzung

Diskussionsaspekte 1 und 2: Meinungsänderung, Weitere Informationen

Einige Probanden haben sich nach der ersten Sitzung bewusster mit dem Thema auseinandergesetzt (beim Einkaufen, Zeitunglesen etc.). Andere TeilnehmerInnen äussern, dass sie mehr Probleme sehen, mehr Zweifel haben als zuvor. Auf die Frage, ob man neben einer Kennzeichnung weitere Informationen bräuchte, zeigt sich vor allem in Lausanne der Wunsch nach mehr Aufklärung in bezug auf die Stromversorgung im liberalisierten Markt.

Zitatbeispiele Verhalten, Meinungsänderung:

[A1, Student] „ich habe gesehen, wie problematisch das ist mit der Kennzeichnung, was vorher nicht der Fall war ...habe jetzt so eine globale Idee davon“

[A6, Lehrerin] „in den letzten Tagen vermehrt die Kennzeichnung auf Lebensmitteln gelesen... was verstehe ich eigentlich und was nicht ... dass ich, obwohl ich meine, bewusst einzukaufen, doch eine ganze Menge nicht verstehe...“

[C1, Angestellter] „Ich habe mehr geachtet [auf das Thema] in den Zeitungen: wegen Referendum zum Elektrizitätsgesetz. Letztes Mal war mir nicht so bewusst, dass am Anfang vor allem die Grossunternehmen [von der Liberalisierung] profitieren“

Zitatbeispiele Weitere Informationen:

[B4, Studentin] „Es wird sowieso automatisch [mehr Informationen geben]“

[B2, Techn.Zeichner] „Je mehr verschiedene [Informationsquellen] es gibt, desto mehr hat man die Auswahl.“

[D2, Angestellter] „Le traitement des déchets produits par la production de l'électricité... comment sont-ils recycles?“

[D5, Student] „ça sera bien, que la confédération envoie des infos sur les dangers de l'électricité..., ça c'est plus à la confédération de le faire plus qu'au fournisseur“

[D4, Hausfrau] „c'est eux [le gouvernement] qui doivent informer sur ce qui va se passer, comment on va être fournit, si on a aura assez d'électricité...a quelles heures il y a plus ou moins de courant“

Diskussionsaspekt 3: Prioritäten Energieträger

Auf die Frage, welche Energieträger wichtig seien und gekennzeichnet werden sollen, nannten die Probanden zunächst alle in Frage kommenden Energieträger von Wasser, Wind, Sonne über Kohle, Erdgas und Öl bis zur Atomkraft. Im weiteren Verlauf konzentriert sich die Diskussion dann aber insbesondere auf die erneuerbaren Energien und die Kernkraft. In Gruppe D, Lausanne, wird diskutiert, inwiefern Laufwasserkraft natürlicher ist als Speicherkraftwerke und es gibt auch deutliche Voten gegen Wasserkraft generell. Für die Kennzeichnung würde sich daraus eine entsprechende Anforderung an die Detaildeklaration ableiten. Im Verlauf der Diskussion gibt es schliesslich auch TeilnehmerInnen, die der Meinung sind, allein die pauschale Kennzeichnung sei bei den

erneuerbaren Energien ausreichend. Diese Äusserungen stehen im Gegensatz zu verschiedenen Voten in den Berner Gruppen, auch die Erneuerbaren im Detail auszuweisen.

Zitatbeispiele Prioritäten Erneuerbare:

[A8, Lehrlingsausbilder] [zur detaillierten Kennzeichnung der erneuerbaren Energieträger] „...vorstellen, dass es auch nicht immer auf den relativ bescheidenen Werten stehenbleibt, dass es steigt mit dem ganzen Umweltbewusstsein und dann hat man plötzlich nicht immer nur 1 oder 2%... aber wenn ich das gar nicht sehe, dann ist der Anreiz gar nicht da, ein paar Rappen mehr zu bezahlen für das Kilowatt“

[C1, Angestellter] „Das wäre interessant [die erneuerbaren Energien nach Arten zu unterscheiden], weil sie vielleicht die sind, die in naher Zukunft am meisten wachsen.“

[D4, Hausfrau] „les barrages au fil de l'eau, car c'est naturel et aussi l'éolienne et la solaire car ça ne pollue pas“

Zitatbeispiele Prioritäten Kernkraft:

[C5, Rentner] „die Produktionskosten dieser Energieträger sind unterschiedlich... und man läuft Gefahr, nur die billigsten [Arten] zu forcieren. Das sind dann vielleicht ausgerechnet diese, welche die Konsumenten nicht so schätzen. Ich denke vor allem an AKW“

[C6, Lehrer] „...Die Kennzeichnung sollte detailliert sein: Atomstrom ist nicht Atomstrom. Es ist ein Unterschied, ob er aus einem KW der 70er Jahre stammt oder aus einem, das mit neuester Technologie [gebaut wurde]“

[D2, Angestellter] „j'aimerais le plus propre possible, mais je suis assez pro-nucléaire. Il faut pas dénaturer le paysage pour mettre des barrages, p.ex. pas mettre 45 barrage sur le Rhône...“

Zitatbeispiele Erneuerbare pauschal ausweisen:

[D5, Student] „je ne pense pas que de savoir de quelle éolienne vienne notre électricité, ... je ne pense pas que c'est très utile“

[D1, Sekretärin] „qu'on a dit c'est énergie bio ça suffit,... je ne pense pas que c'est nécessaire“

Gruppenarbeit: Kundenprofile

In jeder Fokusgruppe bildeten sich 3 bis 4 Kleingruppen, insgesamt waren es 14. Trotz der Vorgabe einer breiten Auswahl von möglichen Einstellungen, zeigte sich nur eine sehr geringe Variation der Präferenzen - auch nicht im Vergleich zwischen Bern und Lausanne: Nahezu alle Kleingruppen gaben an, sowohl auf den Preis, als auch auf die Umwelteigenschaften und die Herkunft des Stroms zu achten. Der Preis sei wichtig, aber nur ein Kriterium unter anderen und man wolle wissen, ob der Strom aus der Schweiz oder aus dem Ausland stamme, vgl. Tabelle 4. Bei den Aussagen zur Umwelt bildeten sich bei den Arbeitsgruppen der Fokusgruppen in Bern zwei deutliche Unterprofile aus: Den einen war wichtig, dass Elektrizität keine radioaktiven Abfälle erzeugt, den anderen, dass der Strom aus erneuerbaren Quellen stammt. Nur in einem Fall wurde geäussert, die Umwelteigenschaften des Produktes seien egal.⁸ Die Meinung, dass allein der Preis beim Stromkauf ausschlaggebend sei, äusserten zwei Gruppen. Dabei wurde in beiden Fällen betont, dass Informationen über die Umwelteigenschaften und die Herkunft gleichwohl gewünscht werden.

⁸ Hier hatte eine Gruppe zwei Fälle 'durchgespielt': Den Kunden, der Umwelt und Herkunft in seine Kaufentscheidung einbezieht und denjenigen, der allein auf den Preis achtet.

Tabelle 4: Zusammensetzung von Kundenprofilen in den Kleingruppen (Mehrfachnennungen möglich, Grundgesamtheit 14 Gruppen)

Aussagen zum Preis	Anzahl	Aussagen zur Umwelt	Anzahl	Aussagen zur Herkunft	Anzahl
keine Aussage	1	keine Aussage	2	keine Aussage	1
"Ich wähle auf jeden Fall das preisgünstigere Angebot."	2	"Mir ist wichtig, dass die Elektrizität klimaschonend / CO ₂ -frei ist."	2	"Ich möchte wissen, ob der Strom in meiner Region / Kanton erzeugt wurde."	1
"Der Preis ist wichtig, aber nur ein Kriterium unter anderen."	12	"Mir ist wichtig, dass die Elektrizität keine radioaktiven Abfälle erzeugt."	6	"Ich möchte wissen, ob der Strom aus der Schweiz / dem Ausland stammt."	13
"Der Preis ist mir egal."	0	"Mir ist wichtig, dass die Elektrizität aus erneuerbaren Energien stammt."	5	"Ich möchte wissen, wie gross die Transportdistanz ist."	2
		"Mir ist wichtig, dass die Elektrizität keine negativen Auswirkungen auf die Landschaft hat."	2	"Die Herkunft ist mir egal."	0
		"Die Umwelteigenschaften sind mir egal."	1		

Für die Gestaltung der Kennzeichnung lassen sich daraus drei wichtige Ergebnisse ableiten.

- Zum einen werden Informationen über alle drei Kategorien gewünscht; die Anzahl der Stimmen für „egal“ ist nahezu gleich Null. Das bedeutet, dass auch Kunden, die schliesslich das preisgünstigste Angebot wählen, auf die Umwelteigenschaften und die Herkunft des Stroms achten.
- Zum anderen ist bei der Herkunft vor allem die Unterscheidung auf Länderebene wichtig, d.h. etwa Schweiz / Ausland, während regionale Aspekte eine untergeordnete Rolle spielen.
- Bei den Umweltinformationen stehen die Angaben zur Kernenergie und zu den erneuerbaren Energieträgern im Mittelpunkt des Interesses.

Gruppenarbeit: Beurteilung der beiden Varianten

In der Gruppenarbeit äussern einige Probanden, dass ihnen die Bedeutung einer Kennzeichnung und die mit ihr verbundene Sensibilisierung sehr bewusst wird. Vor die Wahl zwischen den Kennzeichnungsvarianten gestellt, entschieden sich die Arbeitsgruppen durchgängig für die ausführlichere Darstellung (Langvariante). Sie wurde als aussagekräftig, informativ, detailliert und trotz des Umfangs als gut verständlich bezeichnet. Die hauptsächliche Kritik an der Kurzvariante war, dass sie nicht umfassend genug sei und viele Fragen offen blieben. Hinsichtlich Zeitaufwand und Verständlichkeit wurde geäussert, dass man im Fall der Langvariante mehr Zeit benötige, um alle Angaben zu verstehen, dass sich dieser Aufwand jedoch lohne. Eine Gruppe betonte, dass der Zeitaufwand bei der Kurzvariante letztlich sogar grösser sei, da man sich die fehlenden Informationen auf andere Weise beschaffen müsse.

Zitatbeispiele Kennzeichnung generell:

- [C6, Lehrer] „Wenn man [in einem liberalisierten Strommarkt] ein Produkt auswählen können will, dann ist [Kennzeichnung] eine Voraussetzung. Das ist dasselbe wie mit Lebensmitteln ... ich will genau wissen, was drin ist.“
- [C5, Rentner] „Ich glaube, man nimmt sich der Zusammensetzung der Produkte mehr an [als früher]. ... noch vor zwei Jahren hätte ich nicht darauf geschaut, je länger je mehr wird man sensibilisiert darauf. Da wird Konsument angeregt, mitzudenken.“

Zitatbeispiele Beurteilung Varianten:

- [A8, Lehrlingsausbilder] „obwohl das [Kurzvariante] schneller gelesen ist, reduziert ist, habe ich im Grunde genommen keine aussagekräftige Information... das andere [Mediumvariante] sagt viel mehr aus, obwohl ich mich vielleicht ein wenig mehr darum bemühen muss, ist es nachher einfach mehr...“,
- [A6, Lehrerin] „von der Aussagekraft her finde ich Variante 1 [die Langvariante] eindeutig besser, aber ich frage mich da auch irgendwie,... ob man das nicht kürzer machen könnte und einprägender...also das andere [Medium-Variante] sagt mir zu wenig, aber die Darstellung ist schneller, schneller zu erfassen. ...aber wenn ich dort [Mediumvariante] lese ausländisch, weiss ich nicht welches Land und beim anderen [Langvariante] weiss ich tatsächlich konkret, ob Frankreich oder so... also mich spricht das erste mehr an“
- [B5, Hausfrau] „Die erste Variante [Kurzvariante] ist ja nichts! Schade um das Papier.“
- [D2, Angestellter] „le modèle 2 [Langvariante] a trop d'infos - alors on regardera plus, si on veut des infos on sera ou les trouver“

Tabelle 5: Verbesserungsvorschläge für die Kennzeichnung, Ergebnisse der Arbeit in Kleingruppen

Klein- gruppe	Energieträger	Herkunft	Preis	Umwelt	Vertrag	Sonstige
A 1	Kategorie "Unbestimmt" [Medium-Variante] differenzieren; Unterkategorien bei den fossilen Energieträgern notwendig			Angaben zur Umweltbelastung standardisieren		
A 2	Wasserkraft und Atomenergie müssen auf jeden Fall gekennzeichnet werden, Solarenergie ebenfalls	Inländischen Strom optisch erkennbar kennzeichnen, z.B. anderes Schriftbild oder mit Farbe				Darstellung mit Farben unterstützen
A 3	Genauere Deklaration von fossilen Energien und Kernenergie [bei der Medium-Variante]; Unterkategorien bei den erneuerbaren Energien sind wichtig	Kombination von Energieträgern und Herkunftsländern wichtig	Preisdarstellung Langvariante noch zu abstrakt; Beispiele zur Erklärung: Singles, Familien (4-Personen Haushalt)			Darstellung der Langvariante eigentlich übersichtlich, ggf. mit Farben unterstützen
B 1	Unterkategorien für erneuerbare Energien und fossiler Energie gewünscht	wie in der Langvariante	detailliert Preisangabe bei Vertragsabschluss, danach nur Information über Änderungen; 1/2 jährlicher Verbrauchsnachweis gewünscht, dazu schweizer Durchschnittswerte als Vergleich	halbjährliche Umweltbelastungsinformation mittels Gesamtindex; Angaben zu fossiler Energie notwendig	detaillierte Informationen;	bei Vertragsabschluss ist Langvariante vorzuziehen, anschliessend nur Information bei grossen Abweichungen
B 2	Neue erneuerbare E., Wasserkraft, Kernenergie, Fossile E. und Sonstige ausweisen (keine weiteren Unterkategorien erforderlich)	Unterscheidung Inland vs. Ausland ist ausreichend	Durchschnittspreis pro kWh; Jahrespreis und Quartalspreis für Haushalte; Information über Rabatte	CO ₂ -Gehalt	Mindestlaufzeit; Kündigungsfrist; Vorjahresvergleich	
B 3	Auflistung der vier Oberkategorien gewünscht; keine Unterkategorien bei fossiler Energie; Anteil Kernenergie visuell hervorheben	visuelle Darstellung im Kuchendiagramm; detaillierte Angaben zur Herkunft bei Ausland	Jahrespreis; Halbjahrespreis			
C 1		Informationen zu den Standorten der Kraftwerke gewünscht	bei der Kurzvariante fehlen wichtige Informationen über den Preis	Angaben zur Umweltbelastung sind subjektiv - Umweltgraphik weglassen oder detaillierter; besser: Zusatzinformationen über das Internet oder Kontaktstellen		
C 2	Auflistung der vier Oberkategorien gewünscht; keine Unterkategorien erforderlich		Angabe von Tag und Nachttarif	Mehr Details erwünscht: Gesamtindex der Umwelteigenschaften sollte gegliedert sein	Angaben zur Servicequalität; Mindestlaufzeit	Kuchendiagramme aussagekräftiger als Prozentzahlen
C 3	Auflistung gewünscht, Unterkategorien wichtig	Kuchendiagramm in Langvariante in Ordnung	Angabe von Durchschnittspreis und Jahrespreis	Gesamtindex bevorzugt	Kündigungsfristen und Angaben zur Service-Qualität	
D 1	Nicht unbedingt notwendig, jeden Energieträger detailliert aufzuführen; Angaben zu fossiler Energie auch als Unterkategorien notwendig, da diese am meisten verschmutzen	Liste der Anteile Schweiz, Frankreich, Italien, Deutschland u.a.	Durchschnittspreis pro kWh		minimale Geltungsdauer, Qualität der Dienstleistungen des Unternehmens	Name, sowie Herkunft des Anbieters müssten erwähnt werden
D 2	Reduktion der Darstellung allein auf die Oberkategorien wäre einfacher					Name, sowie Herkunft des Anbieters müssten erwähnt werden
D 3	Anteile erneuerbarer, nuklearer, fossiler u.a. Energien erwünscht, keine Details zu erneuerbaren Energien; Details zu fossilen Energieträgern erwünscht, da Naturgas weniger verschmutzt, als Kohle oder Öl	Liste der Anteile Schweiz, Frankreich, Italien, Deutschland u.a.	Durchschnittspreis pro kWh, Angabe des Preises als Funktion der verbrauchten Strommenge	CO ₂ -Gehalt	minimale Geltungsdauer, Vertragskonditionen wichtig	Name, sowie Herkunft des Anbieters müssten erwähnt werden;

Verbesserungsvorschläge (Aspekte 4 bis 6)

In den Gruppen wurden Verbesserungsvorschläge im Sinne einer für den jeweiligen Anspruch optimalen Kennzeichnung erarbeitet, deren Ergebnisse in Tabelle 5 dargestellt sind:

Energieträger:

Hinsichtlich der Darstellung der Energieträger betrafen die Verbesserungsvorschläge stets die Einteilung der Kategorien: Vier der 14 Arbeitsgruppen schlugen vor, die Darstellung allein auf die vier Oberkategorien 'Erneuerbare - Kernenergie - Fossile - Sonstige' zu beschränken, in einem Fall wurde noch gewünscht, die Wasserkraft separat auszuweisen. Fünf Arbeitsgruppen, davon alleine zwei in Lausanne, wünschten eine detaillierte Auflistung der fossilen Energien, weil diese verschiedenen grosse Umweltbelastungen verursachen würden (Erdgas vs. Kohle und Erdöl). Die beiden Gruppen in Lausanne äusserten gleichzeitig, dass sie keine Aufteilung der Erneuerbaren bräuchten, da diese aus Umweltsicht ähnlich gut seien. Zwei der Arbeitsgruppen in Bern bezeichneten hingegen die Aufschlüsselung der Erneuerbaren wichtig.

Herkunft:

Die Unterscheidung von inländischem und ausländischem Strom wurde von mehreren Gruppen als ausreichend beurteilt, dabei wurde z.T. auch gewünscht, für jeden einzelnen Energieträger den Anteil Inland auszuweisen. Es gab jedoch ebenfalls verschiedene Voten, die Länder detailliert aufzuschlüsseln; nur eine Arbeitsgruppe äussert den Wunsch, auch regionale Angaben zur Stromherkunft sowie den Standort der Kraftwerke zu erfahren.

Preis:

Die Angabe des Preises wurde von allen Gruppen als wichtig hervorgehoben, machte aber gleichzeitig auch die Schwierigkeiten in der Darstellung und beim Verständnis deutlich. Verbesserungsvorschläge betrafen die Preisbeispiele (Single- vs. 4-Personen-Haushalt) sowie eine zusätzliche Angabe von Durchschnittspreisen pro kWh. Eine Gruppe wünschte des weiteren die getrennte Darstellung von Tages- und Nachttarif.

Umwelt:

Die Darstellung des Umweltindex in der Langvariante mit Hilfe eines Balkens und eines Referenzwertes für den Schweizer Durchschnitt wurde von vielen TeilnehmerInnen nicht verstanden. Weiterhin wurde in einer Arbeitsgruppe kritisiert, dass ein pauschaler Index stets subjektiv aggregiert sei - es sei besser, diese Information detaillierter darzustellen bzw. auf anderem Wege (etwa zusätzliche Information über das Internet) verfügbar zu machen. Weiterhin wurde angeregt, dass Umweltparameter auf jeden Fall nach einem für alle Anbieter einheitlichen Standard zu berechnen sind. Andere Gruppen wünschten die Darstellung detaillierter Umweltangaben wie etwa den CO₂-Ausstoss. Die Arbeitsgruppen in Lausanne äusserten, dass, wenn schon Umweltangaben gemacht werden, diese dann auch für alle Anbieter einheitlich und verpflichtend sein sollten.

Vertrag:

Vertragskonditionen wie Angaben zu Kündigungsfristen wurden von mehreren Gruppen gewünscht. Darüber hinaus gab es Voten, die eine Darstellung der Servicequalität des Unternehmens, etwa durch Sterne wie bei den Hotels, vorschlugen.

Sonstige:

Mehrere Gruppen regten an, die Darstellung der Kennzeichnung farblich zu unterstützen oder mit unterschiedlichen Schriftarten zu arbeiten. In allen drei Arbeitsgruppen in Lausanne wurde gewünscht, den Namen sowie den Herkunftsort des Anbieters auszuweisen.

Diskussionsaspekt 7: Darstellung

Es gibt bei der Darstellung sowohl Voten für die tabellarische Form als auch Befürworter von Kuchendiagrammen.

Zitatbeispiele Darstellung:

[B5, Hausfrau] „beim Kuchendiagramm sehe ich, was 100% sind, es ist übersichtlicher“

[D5, Student] „ça nous dérangerai“, „si on prend la peine de marquer le niveau de pollution, il faut que tout le monde le fasse, sinon ça ne vas pas“

[D7, Hausfrau] „je veux savoir, si entre 2 pollueurs il y en a un qui va polluer plus que l'autre“

[C6, Lehrer] „Kuchendiagramm zementiert Vorurteile [gemeint ist die detaillierte Darstellung der Länder]. Ich habe das Gefühl, dass Strom aus Deutschland kontrollierter ist als Strom aus Italien. Ich denke, die Angabe „Schweiz“ und „Sonstige“ würde reichen.“

[C7, Pfleger] „Ich würde [hingegen] noch weiter gehen bei dem Diagramm, die Prozentzahlen würden mir auch noch helfen, es wäre übersichtlicher...“

Diskussionsaspekt 8: Variante 3 „Medium“

Die Variante 3 (Medium) wird in bezug auf die Darstellung der Herkunft (Aufschlüsselung von inländisch vs. ausländisch für jeden Energieträger) von einzelnen TeilnehmerInnen als vorteilhaft gewertet. Kritisiert wird hingegen, dass die Kernkraft nicht ausgewiesen sei und es auch keine Angaben zu den fossilen Energieträgern geben. Darüber hinaus fehle die Darstellung des Preises.

Variante 3 unterscheidet auf der Ebene der Oberkategorien die Wasserkraft und die Neuen erneuerbaren Energien; diese Differenzierung wurde bei der Gruppenarbeit in einem Fall begrüsst; an diesem Punkt der Diskussion äusserten in Lausanne jedoch mehrere Stimmen, dass die Unterscheidung nicht erforderlich sei.

Zitatbeispiele Variante 3:

[A2, Student] „die Kategorie 'Unbestimmt' müsste differenziert werden“

[A8, Lehrlingsausbilder] „obwohl das [Medium-Variante] schneller gelesen ist, reduziert ist, habe ich im Grunde genommen keine aussagekräftige Information... das andere [Langvariante] sagt viel mehr aus, obwohl ich mich vielleicht ein wenig mehr darum bemühen muss, ist es nachher einfach mehr...“

[B5, Hausfrau] „die Angabe über [den] Atomanteil fehlt ... das ist für mich zu spärlich ... viel zu wenig.“

[B4, Studentin] „[Variante 3] ist ja noch gut, man weiss zwar [über einige Angaben] nicht so detailliert [Bescheid], dafür weis man im Gegensatz zu den anderen Varianten, was für Strom aus dem Ausland kommt.“

- [D2, Angestellter ; D3, Verkäuferin ; D7, Hausfrau] préfèrent le modèle 2 [Langvariante]
[D4, Hausfrau] „je préfère le modèle 3, car il est plus clair“ [Mediumvariante]
[D7, Hausfrau] „c'est pas nécessaire de faire la différence entre hydraulique et renouvelable“,

Diskussionsaspekt 9: Kennzeichnung und Ökolabel

Die Skepsis gegenüber Ökolabels und der Bezeichnung 'Bio' ist eher gross, von der Kennzeichnung versprechen sich die TeilnehmerInnen mehr Neutralität und eine bessere Kontrollen, die Deklaration biete Detailinformationen, die ein Label nicht darstellen kann. Label und Deklaration könnten sich gut ergänzen (Label für die schnelle Entscheidung und Kennzeichnung für die Vertiefung daheim). Auch für Produkte, die 20% Ökostrom und 80% anderen enthalten und damit kein Label bekämen, wird die Bedeutung der Kennzeichnung betont

Zitatbeispiele Ökolabel:

- [A4, Student] „...das Label allein ist noch keine Information... im Nahrungsbereich hat es mittlerweile relativ viele Labels...“
[A1, Student] „...Label eigentlich schon ok, Kunden können entscheiden, ob sie ein mehr oder weniger ökologisches Produkt wollen...und die Kennzeichnung liefert dann Details...“
[A3, Hausfrau] „...wenn man abgehetzt in den Supermarkt kommt, kauft man eine Packung Kekse, nimmt erst mal 'Öko' und hat schon mal ein gutes Gewissen und wenn man mehr wissen will, kann man zuhause genau lesen was das heisst... also ich finde die [doppelte] Kennzeichnung ebenfalls gut“
[A5, Rentnerin] „es sollte eigentlich genug sein, wenn man sich auf das Label verlassen kann“
[A3, Hausfrau] „Ja, aber offensichtlich wird auch Ökostrom nicht gleich Ökostrom sein, so egal ist es einigen vielleicht auch nicht, aus welchen Ländern der Strom kommt ... also ich weiss nicht, ob das [Label] reicht.“
[B2, Techn.Zeichner] „trotz all der Unterschiede bei der Kennzeichnung [Bezug auf Gruppenarbeit mit Varianten] muss eine Mindestdeklaration vorhanden sein“

4.4 Einbezug der Konsumentenorganisationen

In den Gesprächen mit den Konsumentenorganisationen waren Gemeinsamkeiten aber auch auffallende Unterschiede bzgl. der Anforderungen an die Kennzeichnung von Elektrizität festzustellen, vgl. A.3. Am deutlichsten werden die Unterschiede in bezug auf die Grundsätze einer Deklaration:

Die Stiftung für Konsumentenschutz (SKS) unterstreicht in erster Linie das Recht der KonsumentInnen auf Information. Die Kennzeichnung sei ein wesentliches Grundelement des liberalisierten Marktes und dementsprechend auch als Pflicht auszugestalten. Eine Deklaration müsse selbst dann eingeführt werden, wenn das EMG abgelehnt werde [auch wenn man in diesem Fall erst wieder eine gesetzliche Grundlage schaffen müsste].

Das Konsumentenforum (Kf) ist der Meinung, es stelle sich bei der Deklaration von Elektrizität die Frage, inwiefern diese Thematik die VerbraucherInnen wirklich interessiere. Generell seien sehr viele Informationen für die KonsumentInnen im Vorfeld der Marktliberalisierung nötig und es brauche vor allem eine gemeinsame Informationskampagne aller Marktakteure und Interessengruppen. Einen grundsätzlichen Bedarf für eine Kennzeichnung sieht man hingegen bei der Kundengruppe der kleinen und mittleren Unternehmen,

KMU: Diese bräuchten eine Kennzeichnung der Elektrizität gerade im Zusammenhang mit Umweltmanagementzertifizierungen nach ISO 14000.⁹ Dennoch solle die Kennzeichnung nicht verpflichtend sein, sondern man könne es den Anbietern überlassen, bestimmte Angaben auszuweisen. Die KonsumentInnen müssten jedoch alle Informationen bei Interesse anfordern können.

Auf die Frage nach einem Mindestbedarf an Informationen führt die SKS aus, mit der Kennzeichnung von Erzeugungsart und Herkunft seien die für die KonsumentInnen wesentlichen Ansprüche [gemäss Art. 12, EMG] abgedeckt – es fehle [dort] lediglich eine einheitliche und vergleichbare Angabe des Preises. Es wird betont, dass eine Grundform der Kennzeichnung (etwa in der Werbung, auf Plakaten) möglichst einfach gestaltet werden müsse: Je verständlicher eine Kennzeichnung sei, desto mehr Kunden würden sich damit auseinandersetzen. Das Minimum der Kennzeichnung wäre eine graphische Darstellung der Prozentanteile in den 4 Kategorien [Erneuerbare, Kernkraft, Fossile Energien und Sonstige]. Ausserdem sollten möglichst allgemeinverständliche Begriffe wie etwa 'Strom aus Sonne' oder 'Strom aus Wasser' verwendet werden. Angaben zur Herkunft seien weniger wichtig, die Minimalangabe bestehe in einer Ausweisung der Produktionsanteile 'Schweiz vs. Europa'.

Nach Ansicht des Kf seien Informationen über den Stromanbieter sowie Umweltinformationen bei einer Kennzeichnung von Interesse. Darüber hinaus würden die Kunden wissen wollen, woher Strom aus Kernenergie kommt, ob aus der Schweiz, aus Frankreich oder aus Osteuropa – es sei daher wichtig, bei der Deklaration der Kernkraft die Herkunft anzugeben.

Hinsichtlich möglicher Wechselwirkungen zwischen Ökolabels und der Kennzeichnung erklärt die SKS, dass das Recht auf Information unberührt bleibe von der Existenz privater Ökolabels auf freiwilliger Basis. „Ein Label kann niemals die Kennzeichnung ersetzen, da dann immer nur ein kleiner Kreis von Leuten sensibilisiert wird.“ Eine Deklaration sei auch kein Förderprogramm für Ökostrom.

Das Kf sieht in bezug auf Ökolabels Vor- und Nachteile: Einerseits könnten Ökolabels die Kunden eher sensibilisieren. Zum anderen seien Labels jedoch nur für einen Teil der Produkte anwendbar. Darüber hinaus würden die Kunden einer staatlich verordneten Kennzeichnung vermutlich mehr Vertrauen schenken als privaten Ökolabels.

⁹ Im Fall einer Kennzeichnung von Strom – so der Gedanke – wäre man aufgrund der Aufschlüsselung der verschiedenen Energieträger in der Lage, die Umweltbilanz des Unternehmens durch die Wahl des Elektrizitätsangebotes zu beeinflussen.

5 EMPFEHLUNGEN

5.1 *Synthese der Fokusgruppen-Erhebung*

Bei den Teilnehmerinnen und Teilnehmern der Fokusgruppen handelte es sich um Personen, die dem Thema 'Strom' und 'Kennzeichnung von Elektrizität' aufgeschlossen gegenüberstehen und von der Wahlfreiheit im liberalisierten Markt eher Gebrauch machen werden. Sie repräsentieren damit eine wichtige Zielgruppe der Kennzeichnung, wenn man davon ausgeht, dass es andere Kundensegmente gibt, für die die Wahlmöglichkeit beim Strom und dementsprechend eine Deklaration eher nicht von Belang ist. In der Beurteilung der Liberalisierung zeigten sich gleichwohl unterschiedliche Haltungen - hier gab es unter den Probanden Befürworter, Gleichgültige und auch Gegner.

Dass sich diese Einstellungen nicht automatisch in der grundsätzlichen Beurteilung der Kennzeichnung widerspiegeln wurde darin deutlich, dass sich auch TeilnehmerInnen, die der Liberalisierung ablehnend oder gleichgültig gegenüberstehen, für eine Deklaration der Stromangebote aussprachen. Man interessiert sich für Umwelteigenschaften und die Stromherkunft, selbst wenn sich die Kaufentscheidung allein nach dem Preis des Angebotes richtet.

Vor diesem Hintergrund kann die Kennzeichnung für die Konsumentinnen und Konsumenten zwei Aufgaben erfüllen, sie kann informieren und sensibilisieren. Die *Informationsfunktion* richtet sich an diejenigen, für die der Preis zwar wichtig ist, die aber im liberalisierten Markt ihre Kaufentscheidung auch nach Umwelteigenschaften (bzw. der Erzeugungsart) und der Stromherkunft richten. Die *Sensibilisierungswirkung* kann darüber hinaus sowohl für diejenigen relevant sein, die kein Interesse an der Marktöffnung bzw. der Wahl des Elektrizitätsanbieters zeigen, als auch für die VerbraucherInnen die beabsichtigen, ihre Produktwahl ausschliesslich aufgrund des Preises zu treffen.

Die Fokusgruppen-Erhebung machte aber auch deutlich, dass die Einführung einer Kennzeichnung noch nicht ausreicht für die Vorbereitung der Konsumentinnen und Konsumenten auf den liberalisierten Strommarkt. Vielmehr werde von staatlicher Seite noch mehr Aufklärung darüber benötigt, wie der Markt funktioniert und welche Änderungen mit der Liberalisierung verbunden seien. Verschiedentlich wurde in den Fokusgruppen auch der Wunsch nach Produktvergleichen und Preistabellen geäußert, die beispielsweise auf dem Internet zur Verfügung stehen.

Informationsbedarf

Die Ergebnisse der Erhebung zeigen, dass die Konsumentinnen und Konsumenten unterschiedlich hohe Ansprüche haben, welche Informationen mit

einem Stromangebot einhergehen sollten. Dennoch wurde deutlich, dass eine Kennzeichnung, die auf den drei Elementen *Erzeugungsart*, *Preis* und *Stromherkunft* basiert, die Grundbedürfnisse der Mehrzahl der Probanden abdeckt. Darüber hinaus wurde vor allem in der westschweizer Fokusgruppe der Bedarf geäussert, Informationen über die Vertragsbedingungen (etwa Kündigungsfristen) zu erhalten, sowie den Namen und den Firmensitz (Ort) des Anbieters im Rahmen der Kennzeichnung auszuweisen.

Eine separate Deklaration der Umwelteigenschaften eines Stromangebots wurde eher als weniger wichtig eingestuft; die Probanden gehen davon aus, dass sie bei einer entsprechenden Kennzeichnung der Energieträger (Erzeugungsart) ausreichende Rückschlüsse auf die Umweltauswirkungen ziehen können. Dass die Umwelt den Probanden ein wichtiges Anliegen ist, zeigte eine Auswertung der selbstgewählten Kundenprofile in den Kleingruppen: Von Interesse war hier in erster Linie, ob bei der Stromerzeugung radioaktive Abfälle entstehen und ob die Elektrizität mit erneuerbaren Energien erzeugt wurde. Diese Präferenz ist charakteristisch für die Berner Fokusgruppen, wenngleich auch in Lausanne ein Teilnehmer genau diese Informationen wünschte und auch dort die Umweltauswirkungen generell ein wichtiges Anliegen darstellten.

Bei der Erhebung der Informationsbedürfnisse hatten noch zwei weitere Aspekte eine hohe Priorität bei den befragten KonsumentInnen: die Garantie der Angaben und die Vergleichbarkeit. In bezug auf die Kennzeichnung ist daraus einerseits abzuleiten, dass die Verlässlichkeit der Angaben durch eine entsprechende Kontrolle sicherzustellen sei und dass eine einheitliche Darstellung der Daten einen besseren Vergleich verschiedener Angebote ermöglichen würde.

Informationstransfer

In der Frage, wie die Informationen am besten übermittelt werden sollten, zeigten sich keine eindeutigen Präferenzen. Gewünscht wurden sowohl Informationen über Fachzeitschriften, Tageszeitungen als auch über das Internet, Fernsehen, Prospekte usw.. In Lausanne wurden vor allem Broschüren per Post bevorzugt, während in Bern vielfach Ablehnung gegenüber Wurfsendungen zu beobachten war. Generell ist festzuhalten, dass sich ein Spannungsfeld zeigt: Zum einen fürchten einige KonsumentInnen eine 'Flut' von Informationen infolge der Liberalisierung und würden sich demzufolge eher belästigt fühlen. Zum anderen wünschen die Kunden ein Mindestmass an Information über die verschiedenen Kommunikationsmedien. Wiederholt wird in der Erhebung geäussert, dass man die Informationen auch gerne anfordern würde (etwa über eine Gratis-Telefonnummer) oder dass die Deklaration zusammen mit der Stromrechnung verschickt wird.

Eine Reihe von Probanden wünscht, dass sie die Produktinformationen von einer unabhängigen Stelle erhält und dass beispielsweise der Bund oder Konsumentenorganisationen Vergleichslisten über die verschiedenen Produkte

veröffentlicht. Andere TeilnehmerInnen sprechen sich dafür aus, dass die Elektrizitätsanbieter die Kennzeichnung vornehmen.

Die KonsumentInnen wollen die Information regelmässig, am liebsten in 2-monatigen Abständen erhalten; besonders in Lausanne äussern die Probanden, dass sie aktuelle Informationen möchten, sobald sich Änderungen beim Produkt ergeben.

Eine grosse Mehrheit der TeilnehmerInnen spricht sich dafür aus, dass die Kennzeichnung *gesetzlich zu verankern* sei und für alle Anbieter verpflichtend sein solle. Es gibt daneben einige Voten für eine freiwillige Kennzeichnung, wobei betont wird, dass der Markt bzw. die Konkurrenz Anreize schaffen würde, dass auch in diesem Fall letztlich die meisten Produkte gekennzeichnet würden.

Die KonsumentInnen legen besonderen Wert auf die Glaubwürdigkeit der Angaben einer Kennzeichnung und halten eine von den Interessen der Anbieter *unabhängige Kontrolle* für sehr wichtig. Es gab Vorschläge, eine Kontroll- und Informationsstelle einzurichten, welche die Verlässlichkeit garantiert und an die sich die Kunden wenden können. Gleichzeitig wird von einigen TeilnehmerInnen der mit einer Kontrolle verbundene Aufwand betont.

Informationsgehalt, Darstellung

Den TeilnehmerInnen der Fokusgruppen wurden unterschiedlich umfangreiche Deklarationsvarianten zur Beurteilung vorgelegt. In sämtlichen Gruppen zeigte sich ein deutliches Votum für die umfangreichste Darstellung, vgl. Bild 2 in Kapitel 3.2. Gleichwohl gab es verschiedene Voten, die detaillierte Auflistung der Energieträger (Ober- und Unterkategorien) allein auf die Oberkategorien zu reduzieren. So wurde gerade in Lausanne deutlich, dass die TeilnehmerInnen keine Detailangaben bei den erneuerbaren Energieträgern wünschen, weil man der Meinung ist, diese seien insgesamt positiv aus ökologischer Sicht zu beurteilen. Hingegen äusserten die Probanden dort den Bedarf nach Unterkategorien für fossile Energieträger, da sie erhebliche Unterschiede in den Umweltwirkungen sahen etwa im Vergleich von Kohle und Erdgas.

Der Kennzeichnungsvorschlag nach Variante 3 („Medium“) wurde von der Mehrzahl der TeilnehmerInnen als unzureichend kritisiert, insbesondere weil die Kernenergie nicht explizit ausgewiesen sei. Nur eine Probandin in Lausanne sprach sich für diese Variante aus; als Vorteil wurde hier die Zuweisung der Herkunft (Inland/Ausland) zu den Energieträgern beurteilt.

Die KonsumentInnen wünschen Informationen, die in einem *einheitlichen Format* dargestellt sind, damit sie verschiedene Angebote untereinander vergleichen können.

Hinsichtlich der Darstellung der Daten in tabellarischer Form oder mittels Kuchendiagrammen konnten keine klaren Präferenzen in den Fokusgruppen

ermittelt werden. Mehrfach wurde jedoch geäußert, dass die Ergänzung eines Kuchendiagramms durch die Prozentwerte sehr hilfreich sei.

Auf die Frage nach etwaigen Wechselwirkungen der Kennzeichnung mit einem Ökolabel für Elektrizität zeigte sich bei den TeilnehmerInnen Skepsis gegenüber der Glaubwürdigkeit von Ökolabels. Einer gesetzlich verankerten und von unabhängiger Stelle überprüften Kennzeichnung wird mehr Vertrauen entgegengebracht. Darüber hinaus würde eine Kennzeichnung mehr Informationen übermitteln und gelte für alle Elektrizitätsprodukte gleichermaßen. Es wurde aber auch geäußert, dass sich beide Instrumente im Fall von Ökostromangeboten gut ergänzen könnten, wenn ein Label die erste Orientierung und eine Deklaration dann Detailangaben biete.

5.2 Empfehlungen für die Kennzeichnung von Elektrizität

Die nachstehenden Empfehlungen leiten sich in erster Linie aus den von den Konsumentinnen und Konsumenten in den Fokusgruppen geäußerten Informationsbedürfnissen ab. Sie beziehen darüber hinaus die Ansichten der Konsumentenorganisationen sowie die Anforderungen und Erkenntnisse aus der Machbarkeitsstudie mit ein (BFE 2001).¹⁰

Wir schlagen vor, ein zweistufiges Kennzeichnungsmodell in Form einer Basisdeklaration sowie einer Detaildeklaration einzuführen. Die Basisdeklaration ist im wesentlichen auf die Angabe des Strommix' reduziert und wird als verpflichtender Bestandteil der produktbezogenen Kommunikation auf dem Elektrizitätsmarkt vorgesehen.

Die Detaildeklaration ist ebenfalls produktbezogen und enthält neben dem Strommix vor allem Angaben zur Stromherkunft und zum Preis. Die Detaildeklaration wird den Konsumentinnen und Konsumenten auf Anfrage, sowie vor Vertragsabschluss und mindestens einmal jährlich mit der Rechnungsstellung mitgeteilt. Darüber hinaus wird interessierten VerbraucherInnen die Möglichkeit eröffnet, zusätzliche Information anzufordern.

Basisdeklaration

Auf der Basisdeklaration wird der Strommix des jeweiligen Angebots in den vier Kategorien "Erneuerbare Energien", "Kernenergie", "Fossile Energien" und "Sonstige"¹¹ grob aufgeschlüsselt. Die Bildung dieser Oberkategorien ist aus

¹⁰ Es ist festzuhalten, dass die Kennzeichnung von Elektrizität gesellschafts- und wirtschaftspolitischen Einflüssen unterliegt, etwa wenn es um die Deklaration von eher umstrittenen Energieträgern geht. Die durchgeführte Fokusgruppen-Erhebung konnte hier die Präferenzen bestimmter Kundensegmente erfassen, jedoch nicht einen politischen Aushandlungsprozess zwischen unterschiedlichen Interessen ersetzen.

¹¹ Unter "Sonstige" würde die Stromerzeugung aus Abfällen (Kehrichtverbrennung, Deponiegas etc.) bilanziert. Da es sich hier vielfach um kleine Anteile handeln dürfte, wäre alternativ eine Beschränkung auf lediglich drei Kategorien möglich. Elektrizität aus Kehrichtverbrennung und

Sicht der KonsumentInnen möglichst einfach und schlank zu halten. Wir raten insbesondere von der Einführung einer Kategorie für unbekannte Stromanteile ab (vgl. BFE 2001, S.40), da diese unmittelbar erklärungsbedürftig und schwer verständlich wäre.¹²

Neben den Angaben zum Strommix enthält die Basisdeklaration einen Hinweis, etwa in Form einer Gratis-Telefonnummer¹³, wie die Kunden nähere Informationen kostenfrei beziehen können. Die Darstellung und Bezeichnung der Kategorien sollte einheitlich sein und könnte entsprechend einer der beiden nachstehenden Varianten erfolgen. Die Basisdeklaration wird verpflichtend in die produktbezogene Kommunikation integriert, d.h. sie ist als Bestandteil von Werbeplakaten, Informationsbroschüren, Mailings etc. vorzusehen.¹⁴ Werbung bzw. Kommunikation, die sich allein auf das Unternehmen bezieht, wäre von der Kennzeichnung auszunehmen.

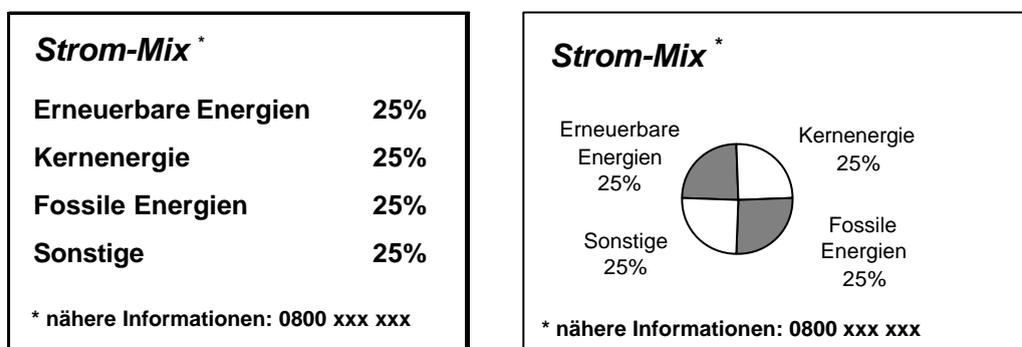


Bild 4: Zwei mögliche Darstellungsvarianten zur Basisdeklaration von Elektrizität

Detaildeklaration

Die Detaildeklaration enthält zunächst den Namen des Produktes und das Jahr, auf das sich die Angaben beziehen.¹⁵ Darüber hinaus ist der Name sowie der Firmensitz (Ort) des Anbieters anzugeben. Als weiteres Element umfasst die

Deponiegas könnten in diesem Fall in einen fossilen und einen regenerativen Anteil nach einem einheitlich definierten Verhältnis aufgeteilt werden.

¹² Zur Vermeidung der Kategorie "Unbekannt" schlagen wir vor, Strom, dessen Herkunft nicht ermittelt werden kann, nach einem festzulegenden Schlüssel pauschal auf die Kategorien der Basisdeklaration bzw. im Fall der Detaildeklaration auch auf die Unterkategorien aufzuteilen. Ein solches Aufteilungsverfahren könnte sich beispielsweise am schweizer bzw. am europäischen Strommix (UCTE-Stromverbundnetz) orientieren. Die Aufteilung wäre vom Bundesamt einheitlich vorzugeben und in regelmässigen Abständen zu aktualisieren.

¹³ Anstelle einer Gratis-Telefonnummer ist auch die Angabe einer „normalen“ Telefonnummer oder einer Kontaktadresse möglich. Entscheidend ist, dass die Kontaktaufnahme für die KonsumentInnen leicht möglich bzw. zumutbar sein muss.

¹⁴ Für einige Werbemedien wie etwa Radiosendungen und TV-Spots sehen wir allein die Angabe der Gratis-Telefonnummer und den Verweis auf weitere Informationen als ausreichend an.

¹⁵ Das Bezugsjahr kann sich zunächst am Kalenderjahr orientieren; des weiteren ist ein jährlicher Aktualisierungsrhythmus gerade in der Anfangsphase der Kennzeichnung sicherlich empfehlenswert. Später wäre zu prüfen, ob etwa auch eine quartalsorientierte Ausweisung der Angaben zur Kennzeichnung (etwa Bezugszeitraum 3.Quartal 2002 bis 3.Quartal 2003) vom Aufwand her umsetzbar ist.

Detaildeklaration Angaben zum Strommix, die ebenfalls anhand der vier Oberkategorien gegliedert und sowohl bei den Erneuerbaren Energien als auch bei den fossilen Energieträgern in Unterkategorien aufgeteilt sind. Ein Vorschlag für die Gestaltung ist in Bild 5 dargestellt.¹⁶ Die Wasserkraft sollte aufgrund ihrer Bedeutung bei den erneuerbaren Energien an erster Stelle stehen, eine separate Ausweisung von Klein- und Grossanlagen wurde von den Konsumentinnen und

Konsumenten nicht gewünscht. Energieträger wie die Geothermie oder die Gezeitenkraft, die aufgrund ihrer technologischen Entwicklung und Verbreitung derzeit noch zu den „Exoten“ zählen, können zusammengefasst in einer Unterkategorie 'Sonstige' dargestellt werden.

Die Unterscheidung von Steinkohle und Braunkohle (vgl. BFE 2001, S.40) ist aufgrund der Erhebung nicht erforderlich.

Die Darstellung der Detailkennzeichnung sollte verpflichtend und weitgehend einheitlich sein. Dennoch empfehlen wir, die Aufschlüsselung der Unterkategorien den Anbietern freizustellen.

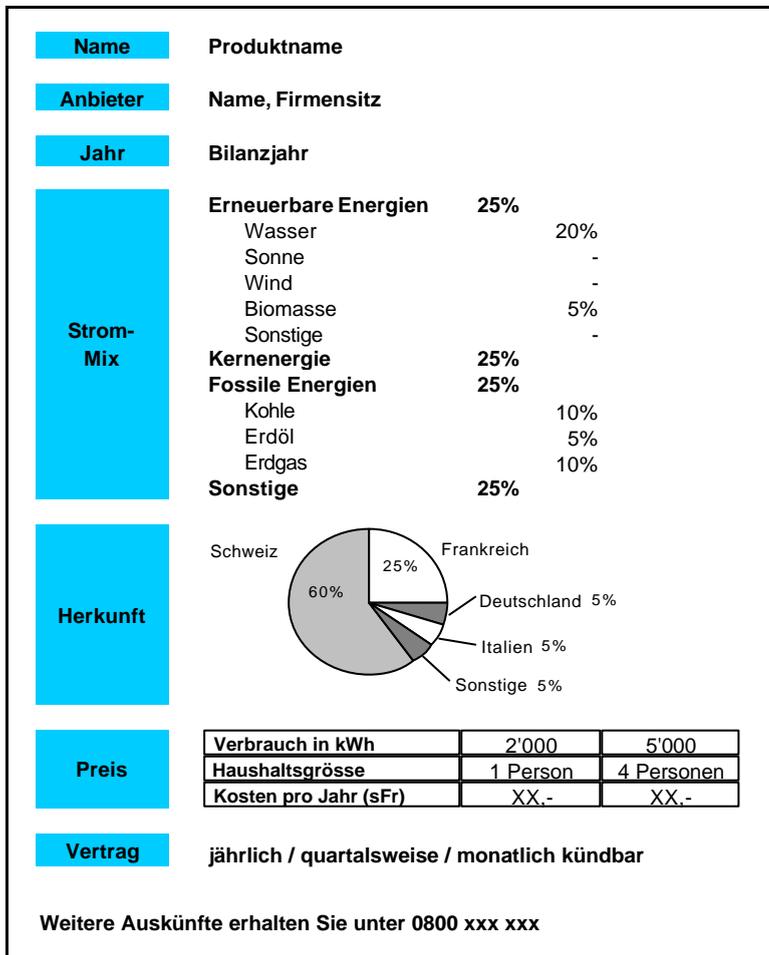


Bild 5: Darstellungsempfehlung zur Detaildeklaration von Elektrizität

Hinsichtlich der Angaben zur Herkunft des Stroms ist zunächst eine Grundentscheidung zu treffen, ob die Herkunft in bezug auf die einzelnen Energieträger oder unabhängig darzustellen ist. Aus den Fokusgruppen lassen sich hier keine eindeutigen Präferenzen ableiten.¹⁷ Wir empfehlen aus Gründen der Übersichtlichkeit eine von den Energieträgern unabhängige Darstellung der Herkunfts-

¹⁶ Die vorgeschlagene Darstellungsformen (Bild 4 und Bild 5) bedürfen ggf. weiterer Anpassungen von der graphischen Gestaltung her. Trotz verschiedener Anregungen aus den Fokusgruppen hinsichtlich einer farblichen Unterstützung der Kennzeichnung empfehlen wir eine möglichst neutrale, d.h. schwarz-weiße bzw. grauschattierte Darstellung.

¹⁷ Falls die Herkunft in bezug auf jeden deklarierten Energieträger dargestellt werden soll, wäre allein eine Unterscheidung zwischen "Inland" und "Ausland" ("Europa") angezeigt.

länder, in der die Nachbarstaaten der Schweiz, mit denen ein relevanter Stromhandel stattfindet, explizit ausgewiesen sind, vgl. Bild 5. Alternativ ist zu prüfen, ob bei der Darstellung der Herkunftsländer vom Grundsatz der Einheitlichkeit der Kennzeichnung abgewichen werden kann. In diesem Fall wäre es denkbar, dass bei jedem Stromangebot die massgeblichen drei bis vier Herkunftsländer angegeben werden und der Rest unter "Sonstige" subsumiert wird.¹⁸

Als weitere Elemente enthält die Detailkennzeichnung eine schematisierte Preisdarstellung sowie Angaben zur Mindestlaufzeit des Strombezugsvertrages. Die Preise werden anhand von zwei Beispielhaushalten auf der Basis jährlicher Kosten berechnet.¹⁹ Bei der Mindestlaufzeit ist anzugeben, innerhalb welcher Frist der Vertrag frühestens gekündigt werden kann.

Bei der Detaildeklaration gibt es Überschneidungen mit Angaben, die auch in den Strombezugsverträgen enthalten sein werden. Im Vergleich zu den Verträgen wird mit der Deklaration jedoch eine unmittelbare Vergleichbarkeit dieser Elemente für die KonsumentInnen gewährleistet.

Wir empfehlen, die Detaildeklaration den Kundinnen und Kunden mindestens einmal im Jahr zusammen mit der Rechnung vorzulegen. Sie ist darüber hinaus auf Anfrage sowie vor Vertragsabschluss auszuweisen.

Weitergehende Informationen

Die Kennzeichnung von Elektrizität soll sicherstellen, dass ein Grundbedarf der KonsumentInnen nach Information und Transparenz erfüllt wird. Elektrizitätsanbietern ist grundsätzlich freigestellt, den Kundinnen und Kunden zusätzliche Informationen über das Produkt an die Hand zu geben. Diese sollten jedoch aus Gründen einer einheitlichen Darstellung zunächst nicht Teil der empfohlenen Kennzeichnungsschemata sein.

Die Erhebung zeigte, dass etwa hinsichtlich der Herkunft der einzelnen Energieträger ein solcher weitergehender Informationsbedarf besteht. So war vor allem bei der Kernenergie erkennbar, dass verschiedene KonsumentInnen eine spezifische Deklaration der Herkunft präferieren, da sie Strom aus Schweizer Kraftwerken für sicherer halten als etwa Strom aus Frankreich oder gar aus Osteuropa.

Des weiteren wurde z.T. die die Ergänzung der Preisangaben mit Details zu Tages- und Nachtтарifen sowie Durchschnittswerten pro Kilowattstunde gewünscht.

¹⁸ Stromanteile, deren Erzeugungsart und Herkunft unbekannt sind, können nach einem pauschalen Umlageverfahren auf die vier Oberkategorien, respektive die acht Unterkategorien aufgeteilt werden, vgl. Fussnote 12. In diesem Fall ist auch bezüglich der Stromherkunft eine Umlage erforderlich. Es ist zu prüfen, inwiefern etwa die Länderanteile am Spotmarkt Laufenburg oder an einem vergleichbaren Handelsplatz für eine pauschale Aufteilung herangezogen werden können.

¹⁹ Als Kategorien sind 2'000 kWh bzw. 5'000 kWh für einen 1-Personen- bzw. einen 4-Personen-Haushalt denkbar.

Verschiedenen Probanden begrüßten auch die Ermittlung und Darstellung der mit dem Produkt verbundenen Umweltwirkungen (CO₂, Radioaktivität, Landschaft). Eine Deklaration der Umwelteigenschaften steht jedoch hinsichtlich der Auswahl der Parameter und der Bestimmung eines geeigneten Bewertungsverfahrens vor besonderen methodischen Herausforderungen. Wir regen daher an, diese zunächst zurückzustellen und nach ersten Erfahrungen mit der Kennzeichnung eingehender zu prüfen, inwiefern etwa Umweltinformationen erhoben und im Rahmen der Kennzeichnung dargestellt werden können. Gleichwohl ist damit zu rechnen, dass die KonsumentInnen bereits heute spezifische Umweltinformationen nachfragen.

6 LITERATUR

BFE (Hrsg.) 2001: Kennzeichnung von Elektrizität. Mögliches Vorgehen gemäss Art. 12 EMG. Bundesamt für Energie (BFE), Bern.

Dürrenberger, G; Behringer, J. 1999: Die Fokusgruppe in Theorie und Anwendung. Akademie für Technikfolgenabschätzung in Baden-Württemberg, Stuttgart.

Holt, E. A. 1997a: Focus Group Moderator Guide: Consumer Information for Electric Retail Access. unveröffentlicht, Denver, Colorado.

Holt, E. A. 1997b: Information Consumers want in Electricity Choice: Summary of Focus Group Research. National Council. The Regulatory Assistance Project, (Hrsg.), Gardiner, Maine.

National Council 1998: Synthesis Report: A Summary of Research on Information Disclosure. Draft. The Regulatory Assistance Project, RAP (Hrsg.), Gardiner, Maine.

7 ANHANG

A.1 Materialien Fokusgruppen-Meetings

A.1.1 Materialien Pilotgruppe A

A.1.2 Materialien Hauptgruppen B bis D

A.1.3 Informationspapier (Fact-Sheet)

A.2 Protokolle der Fokusgruppen-Meetings

Gruppe A, Bern, 19. und 22.2.

Gruppe B, Bern, 7. und 14.3.

Gruppe C, Bern, 7. und 14.3.

Gruppe D, Lausanne, 5. und 12.3.

A.3 Protokolle der Gespräche mit Konsumentenorganisationen

Konsumentenforum, Zürich, 21.3.01

Stiftung für Konsumentenschutz, Bern, 26.3.01