

Smarte Verbraucher im intelligenten Verteilnetz

Dr. Holger Krawinkel

E-Energy Anschlusskongress

18.01.2013

**Was erwarten Verbraucher
vom intelligenten Netz?**

**Notwendige
Grundvoraussetzungen für
Akzeptanz:**

Verbraucher wollen Wahlfreiheit

- ❖ Freiwilligkeit als Grundsatz
- ❖ In Fällen, in denen es eine Verpflichtung gibt, muss der Verbraucher die Wahl über die Ausgestaltung und die Kosten haben

Verbraucher wollen von der Technik profitieren

- ❖ Das Kundenverhalten ist sehr individuell – nur wo es Vorteile gibt, werden Verbraucher sich überzeugen lassen
- ❖ Dort wo ein Einbau verpflichtend stattfindet, müssen Verbraucher den Zugang zu den Geräten und den Informationen haben

Verbraucher wollen korrekte und verständliche Abrechnungen/Information

- ❖ Smart Meter erlauben genauere Abrechnungen. Den Abrechnungsintervall bestimmt der Verbraucher
- ❖ Verbrauchsinformationen müssen verständlich, up-to-date, in einem ansprechenden Format und verbunden mit einem Preisschild sein

Verbraucher wollen verschiedene Angebote leicht vergleichen können

- ❖ Tarifinformationen und Serviceleistungen müssen mit intelligenten Zählern einfacher zu vergleichen sein

Verbraucher wollen, dass ihre Daten sicher sind

- ❖ Datensicher und Datenschutz sind eine Rahmenbedingung, ohne die intelligente Systeme nicht eingeführt werden dürfen
- ❖ Regelungen sollten so konkret wie möglich sein
- ❖ Verbraucher müssen die Technik dahinter nicht verstehen, sondern ihr vertrauen können

Verbraucher wollen einfach auf ihre Daten zugreifen und diese kontrollieren

- ❖ Der Zugang zu den eigenen Daten und die Transparenz über die Datenprozesse muss immer gewährleistet sein
- ❖ Datenhoheit muss beim Verbraucher liegen

Verbraucher wollen ihren Anbieter leicht wechseln

- ❖ Smart Metering Systeme sollten den Anbieterwechsel für Verbraucher erleichtern und beschleunigen
- ❖ Ein Anbieterwechsel darf in keinem Fall zum Austausch/Neukauf von Technik führen

Verbraucher wollen flexible Systeme, die sich ihren Bedürfnissen anpassen

- ❖ Smart Meter Systeme und Serviceleistungen müssen sich den Bedürfnissen der Verbraucher anpassen können (Umzug, Größe des Haushalts, Ausstattung), ohne dass immer neue Technik notwendig ist (modulare Lösungen)

Verbraucher wollen vor Missbrauch und Fernabschaltung geschützt sein

- ❖ Verbraucher müssen über Fernabschaltung und Fern-Funktionalitäten selbst entscheiden können
- ❖ Das System muss vor Hackerangriffen sicher sein

Vielen Dank

Dr. Holger Krawinkel

Mitglied der Geschäftsleitung

Leiter des Fachbereichs Bauen, Energie, Umwelt

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

Markgrafenstr. 66

10969 Berlin

Tel: 030-25800-312

Fax: 030-25800-328

Email: krawinkel@vzbv.de

Internet: www.vzbv.de