

REKLAMATION.CH



Post sorgt für Kundenfrust

Unzufriedene Post-Kunden machen ihrem Ärger auf der Beschwerdeplattform des K-Tipp Luft. Die Post bessert teilweise nach.

Die Post verkündete im August 2021, sie werde die Paketpreise im Jahr 2022 nicht erhöhen. «Ein Teamleiter der Post hatte mir das bestätigt», schreibt Roland Heiniger aus Hori ZH auf Reklamation.ch. Anfang Jahr stellte er fest, dass das nicht stimmt: Für im Internet erstellte B-Post-Paketetiketten zahlte er bisher Fr. 5.50, neu verlangt die Post jedoch Fr. 5.95. Gemäss Post wurde der Rabatt für selbsterstellte Etiketten in Absprache mit dem Preisüberwacher vereinheitlicht. Bis Ende Jahr betrug er je nach Grösse und Gewicht Fr. 1.50 bis Fr. 3.-. Neu gewährt die Post dafür generell 15 Prozent Rabatt.

Peter Eichenberger aus Wallisellen ZH hat ein anderes Problem: Seine Post landet oft im Briefkasten seines Nachbarn, der den gleichen Nachnamen trägt. Ein wichtiges Schreiben habe er massiv verspätet erhalten. «Trotz meinen zwei Reklamationen achtet der Pösterler zu wenig auf die Vornamen», bemängelt er. Nach seiner Beschwerde versprach die Post, das Zustellteam zu instruieren. Laut Eichenberger stellt es die Briefe seither korrekt zu.

Adrian Burkhalter aus Kirchberg BE ist empört über Verzollungskosten, welche die Post zu Unrecht einkassierte. Anfang Januar forderte ihn das Unternehmen auf, Angaben zum Warenwert eines an ihn adressierten Pakets aus dem Ausland zu machen. Es hiess, diese Wertabklärung sei kostenlos, wenn er innert dreier Tage antworte. Er lieferte die Angaben innert zweier Stunden, trotzdem verlangte die Post 13 Franken für die Abklärung. Erst nach seiner Beschwerde auf Reklamation.ch versprach die Post, die Gebühr zu erstatten. (bw)

So funktioniert Reklamation.ch

Konsumenten deponieren eine Beschwerde, die betroffene Firma kann darauf individuell reagieren – und der Kunde bewertet dann den Service.

So schröpfen Kunden und Pr

Schweizer Haushalte zahlen für regionalen Solarstrom oft einen happigen Preis. Andererseits erhalten die Produzenten von den Elektrizitätswerken nur eine geringe Vergütung. Das lässt die Kassen der Stromkonzerne klingeln.

Bei den meisten Elektrizitätswerken kann man Strom aus erneuerbaren Energien bestellen. Umweltfreundlich ist der lokale Solarstrom. Die Elektrizitätswerke bitten ihre Kunden dafür aber kräftig zur Kasse.

So verlangt etwa das Stadtwerk Winterthur für regionalen Solarstrom 17,49 Rappen pro Kilowattstunde. Das billigste Stromprodukt aus Wasserkraft und der lokalen Kehrrechtverwertungsanlage kostet dagegen nur 7,89 Rappen pro Kilowattstunde (kWh). Die Mehrkosten für Solarstrom betragen für einen durchschnittlichen Winterthurer 4-Personen-Haushalt also rund 430 Franken pro Jahr. In der Stadt Luzern beträgt der Aufpreis 630 Franken. Und in Basel legt eine Familie sogar 1755 Franken drauf, wenn sie 100 Prozent lokalen Solarstrom bezieht.

Grösste Differenz in Basel und Luzern

Eine K-Tipp-Stichprobe bei zehn Elektrizitätswerken zeigt: Im Durchschnitt verlangen die Stromversorger für den lokalen Solarstrom von Kunden doppelt so viel wie für das billigste Stromprodukt. Private, die eine

eigene Solaranlage installieren und den Strom ins Netz speisen, profitieren davon allerdings kaum. Das zeigt ein Vergleich des Einkaufs- und des Verkaufspreises von Solarstrom (siehe Tabelle).

Am grössten ist die Differenz zwischen Einkaufs- und Verkaufspreis bei den Werken von Basel und Luzern. In Basel zahlen die industriellen Werke dem Produzenten 13 Rappen pro kWh und verlangen vom Abnehmer 47 Rappen. Differenz: 34 Rappen. Grund dafür seien vertragliche Verpflichtungen zum Bezug von Solarstrom aus älteren und teureren Anlagen, schreiben die Basler Werke. Der Solarstrom aus Anlagen, die mit 13 Rappen vergütet werden, fliesse in günstigere Mischstromprodukte. In Luzern beträgt die Differenz knapp 13 Rappen.

Am wenigsten Geld für ihren Solarstrom erhalten die Produzenten in der Stadt Zürich – 7,91 Rappen pro kWh. Die Bernischen Kraftwerke (BKW) zahlten im vergangenen Jahr 14 Rappen pro kWh. Doch seit Anfang 2022 reduzieren auch sie den Abnahmepreis.

Das zeigt der Fall von Rita Götschmann aus Worb BE. Sie liess 1993 ihre erste So-

lارانlage installieren. «Ich wollte etwas für die Umwelt tun», sagt die Logopädin. Heute hat sie drei Solaranlagen, die zu Spitzenzeiten 19 Kilowatt Strom produzieren. Ihren Strom kann sie nur an die BKW verkaufen. Wie viel sie dafür erhält, weiss Götschmann immer erst im Nachhinein. Die BKW legen die Vergütung alle drei Monate rückwirkend fest. Vorher bekannt ist nur eine Sockelvergütung für den ökologischen Mehrwert des Solarstroms. Dieser betrug bis Ende letzten Jahres 4,5 Rappen pro kWh. Götschmann muss mit ihrem Strom mindestens 12 Rappen einnehmen, damit ihre Anlagen nicht defizitär sind.

«Ich fühle mich veräppelt»

2021 kam Götschmann mit ihren Anlagen finanziell über die Runden. Dies aber nur, weil im Dezember ein Viertel der französischen Atomkraftwerke wegen Revisionen stillstand und der Strompreis europaweit in die Höhe schoss – bis es den BKW zu teuer wurde: Seit Anfang Jahr vergütet der Stromversorger Götschmann nur noch 1 Rappen pro kWh für den ökologischen Mehrwert.

«Die BKW schieben das Risiko von schwankenden Strompreisen auf kleine Produzenten», ärgert sich die Bernerin. «Jetzt könnten wir einmal von einem

n die Elektrizitätswerke roduzenten von Solarstrom



DOMINIQUE SCHÜTZ

Rita Götschmann vor ihren Solaranlagen: Berner Kraftwerke kürzten ihr die Vergütung

Mangel an Strom profitieren – doch die BKW kürzen die Sockelvergütung. Ich fühle mich veräppelt.»

Die BKW rechtfertigen die Reduktion damit, sie hätten den Solaranlagenbetreibern in den vergangenen Jahren «freiwillig» mehr als den Marktpreis bezahlt. Jetzt sei das «nicht mehr notwendig», da sich der internationale Strompreis erhöht habe.

Höhere Vergütungen wären möglich

Der Verband unabhängiger Energieerzeuger kritisiert diese Haltung. Viele Privathaushalte würden nicht in Solaranlagen investieren, weil die Elektrizitätswerke keine verlässlichen Vergütungen festlegen («Saldo» 15/2021). Doch mehr Solaranlagen wären dringend nötig, falls die Schweiz ihre Ziele erreichen will: Im Jahr 2050 sollen nach dem Willen des Bundesrats 40 Prozent des produzierten Stroms von Solaranlagen stammen. 2020 waren es gerade mal 3,7 Prozent.

Geld für höhere Vergütungen für die Produzenten von Solarstrom wäre vorhanden. Denn die Versorger erzielen grosse Gewinne. Allein die vier grossen Elektrizitätswerke der Kantone Bern und Zürich sowie der Städte Basel und Zürich erwirtschafteten 2020 einen Betriebsgewinn von 700 Millionen Franken.

Jimmy Sauter

Das verdienen die Elektrizitätswerke am lokalen Solarstrom

	Vergütung für Produzenten von Solarstrom	Preis für Kunden	Aufschlag zulasten der Kunden
Industrielle Werke Basel (IWB)	13	46,95 ¹	33,95
Energie Wasser Luzern (EWL)	9	21,60	12,60
Stadtwerk Winterthur	9,78	17,49	7,71
EWZ Stadt Zürich	7,91	14,51 ²	6,60
Energie Wasser Bern (EWB)/Sunraising	9,60	14,77 ³	5,17
EKZ Elektrizitätswerke des Kantons Zürich	9,10	11,89 ⁴	2,79
EWD Elektrizitätswerk Davos	12,98	15,48 ⁵	2,50
St. Galler Stadtwerke (SGSW)	11,59	13,93 ⁶	2,34
BKW Energie AG, Bern	10,53 ⁷	11,72	1,19
Centralschweizerische Kraftwerke AG (CKW)	11,53 ⁷	12,70	1,17

In Rappen pro Kilowattstunde (Rp./kWh). Vergütung für Produzenten und Preis für Kunden ohne Mehrwertsteuer und nach Einheitstarif.

¹ Teilweiser Bezug von 100 % Solarstrom möglich ² Vorauszahlung von 232 Franken für 20 Jahre lang 80 kWh/Jahr. Angaben für Hochtarif

³ Sunraising (privater Verein): Vorauszahlung von 325 Franken für 20 Jahre lang 110 kWh/Jahr. Die Vergütung für Produzenten stammt von EWB

⁴ Teilweiser Bezug von 100 % Solarstrom möglich. Angaben für Hochtarif ⁵ Vorauszahlung von 464 Franken für 20 Jahre lang 150 kWh/Jahr. Angaben für das Jahr 2021

⁶ Vorauszahlung von 279 Franken für 20 Jahre lang 100 kWh/Jahr. Angaben für Hochtarif ⁷ BKW, CKW: Schätzung, da die Vergütung rückwirkend festgelegt wird

Quellen: Elektrizitätswerke, Pvtarif.ch