

Flash!

Herbst 2018



Melden Sie uns
Ihren Umzug – schnell
und unkompliziert

A young man with a beard and a young woman are smiling and packing cardboard boxes. The man is wearing a white sweater and the woman is wearing a red sweater. They are in a room with a white wall and a blue and red striped object in the background.

Mit exklusiver
Lichtwecker-
Aktion!



Finden Sie auf der BKW Website oder im Online-Kundencenter my.bkw.ch keine Lösung für Ihr Anliegen? Wir helfen Ihnen gerne weiter.

Die Mitarbeiter in unserem Kundenservicecenter nehmen sich gerne Zeit für Sie. Gerade bei komplexen Themen ist der persönliche Kontakt oft der schnellste Weg zum Ziel.



Mehr dazu ab Seite 6

Liebe Kundin, lieber Kunde

Auch in dieser Ausgabe dürfen wir Ihnen spannende Informationen rund um das Thema Energie mitgeben. Erweitern Sie Ihr Wissen mit nützlichen Fakten zu Stromnetz, Stromhandel und Fördermitteln für mehr Energieeffizienz im Gebäude.

Ein spezielles Augenmerk haben wir zudem auf den Umzug gelegt. Unser Kundenservicecenter erhält oft Kundenanfragen zu diesem Thema: Wer muss den Umzug melden und wie kann das erledigt werden? Wir geben Ihnen einen Einblick in den Umzugsprozess und zeigen Ihnen auf, wo Sie hilfreiche Informationen dazu finden. Wir hoffen, Ihnen so mehr Klarheit zu den Abläufen und Abhängigkeiten geben zu können.

Wie gewohnt finden Sie alle Informationen rund um Ihren Stromverbrauch und Ihre Rechnungen auf my.bkw.ch – unserem Online-Kundencenter. Sie sind noch nicht registriert? Kein Problem. Die Registrierung ist einfach und schnell erledigt. Sie können ausserdem von einem attraktiven Sonderangebot profitieren. Schauen Sie vorbei und lassen Sie sich überraschen.

Geniessen Sie die schönen Tage draussen in der Natur und tanken Sie Energie und Inspiration.

Spätsommerliche und sportliche Grüsse



Daniel Blumenthal
Leiter Marketing
& Channeling



Umzug melden nicht vergessen!

Geht es Ihnen auch so, dass Sie schon mal vergessen haben, Ihrem Energielieferanten einen Umzug zu melden, oder dass Sie dachten, die Immobilienverwaltung übernehme das?

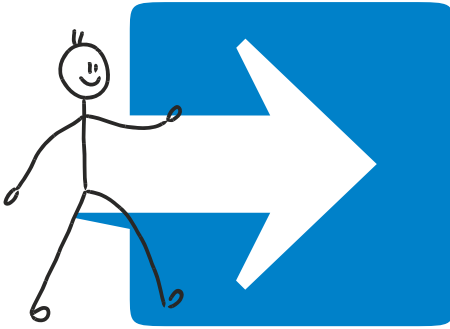
Unsere Kundinnen und Kunden sind bei dieser Frage oft unsicher. Die Antwort lautet: Sie sind selbst für die rechtzeitige Meldung Ihres Umzugs verantwortlich, sowohl bei Ihrem alten als auch bei Ihrem neuen Energielieferanten.

Weshalb ist das so? Sobald Sie die Schlüssel für Ihr neues Zuhause erhalten und es zum ersten Mal betreten, beziehen Sie Strom: Sie schalten das Licht ein oder nehmen den Kühlschrank in Betrieb. Mit diesem «faktischen» Strombezug beginnt das Vertragsverhältnis mit Ihrem Energielieferanten, dazu braucht es keinen unterzeichneten Vertrag. Die Stromrechnung erhalten Sie direkt von uns. Damit wir den Strombezug auch korrekt verrechnen können, benötigen wir ein paar Informationen von Ihnen. Das mag vielleicht etwas kompliziert oder gar zeitaufwendig klingen, ist es aber nicht. Wir machen es Ihnen ganz einfach – Sie müssen weder Bürozeiten berücksichtigen, um anzurufen

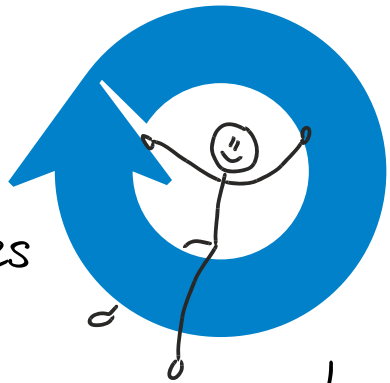
oder vorbeizukommen, und auch nicht mühsam selber eine E-Mail zusammenstellen. Sie können Ihren Umzug ganz einfach online melden. Auf unserer Website www.bkw.ch haben wir alles für Sie vorbereitet. Mit wenigen Klicks ist das Formular ausgefüllt und abgesendet und schon ist ein Thema auf Ihrer Umzugs-Checkliste erledigt.



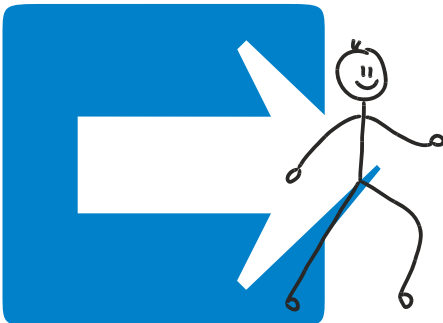
Übrigens, auch eine Umzugs-Checkliste finden Sie bei uns; unter www.bkw.ch/umzug



Einzug ins
Versorgungsgebiet



Umzug innerhalb des
Versorgungsgebiets



Wegzug aus dem
Versorgungsgebiet

my.bkw.ch mit übersichtlichen Services und Spezialangeboten

Registrieren Sie sich in unserem Online-Kundencenter und profitieren Sie vom Beurer-Lichtwecker für nur 79.90 Franken (solange Vorrat reicht).

Der Lichtwecker WL 75 von Beurer fördert das tägliche Einschlafen und Aufwachen durch farbige Simulation von Sonnenaufgang und Sonnenuntergang mit unterstützenden Melodien.

Der Lichtwecker zeichnet sich aus durch:

- Beruhigende Einschlafmelodien
- Timer
- Erleichtertes Aufwachen durch Simulation des Sonnenaufgangs und belebende Melodien, inklusive Radio
- Farbige Simulation des Sonnenaufgangs und des Sonnenuntergangs
- Einstellbare Lichtintensität
- Stimmungslicht mit Farbwechsel-

funktion und individueller Farbfixierung (256 Nuancen)

- Auswahl zwischen Radio, Weckton, 6 Aufwachmelodien und 4 Einschlafmelodien
- Zwei einstellbare Alarmzeiten
- Schlummerfunktion (Snooze) 1–30 Min. u.v.m.



Gut zu wissen

Das Thema Energie ist in aller Munde, doch wie viel wissen wir wirklich darüber? In jedem Flash! geben wir Ihnen einen Einblick in eine spannende Welt.

Gebäude verursachen rund 45% des



Gesamtenergieverbrauchs

der Schweiz. Der Grossteil der Schweizer Liegenschaften ist alt, das Potenzial, Energie zu sparen, dementsprechend gross. Das hat auch die Politik erkannt und stellt

somit umfangreiche Fördermittel zur Verfügung. Für die Fördermassnahmen sind die Kantone zuständig. Bei einer energetischen Sanierung lohnt es sich also, die verschiedenen Förderbeiträge zu prüfen.



Eine gute Übersicht gibt es auf www.energiefranken.ch oder unter www.dasgebaeudeprogramm.ch

Damit das Stromnetz nicht aus dem Gleichgewicht gerät, muss immer



gleich viel Strom produziert

wie verbraucht werden. Die nationale Netzgesellschaft Swissgrid hat die Aufgabe, solche Netzschwankungen auszugleichen, z.B. bei einem Gewitter oder Kraftwerksausfall. Dafür können Unternehmen ihre flexibel regelbaren Anlagen zur Verfügung stellen. Beim Ausfall eines Kraftwerks müssen sie ihren Stromverbrauch reduzieren oder ihn kurzfristig erhöhen, wenn bei viel Sonne zu viel Strom produziert wird. Dafür erhalten sie ein Entgelt, welches über die Abgabe für die Systemdienstleistungen (SDL), die jeder Schweizer Stromkunde bezahlt, finanziert wird.

Wer in der Schweiz einen Bezug über 100 000 kWh Strom pro Jahr hat, kann seinen



Strombedarf

auf dem freien Markt beschaffen. Dies entspricht ungefähr dem Bedarf eines mittelgrossen Produktionsbetriebes. Der Strom wird an der Strombörse gehandelt. Die Preise können stark variieren und sind abhängig von vielen Faktoren wie zum Beispiel dem Preis für Kohle oder Emissionszertifikaten. Heute ist Strom im freien Markt doppelt so teuer wie noch im Frühjahr 2016.

«Grüessech, Frau Muster, was kann ich für Sie tun?»

Diese freundliche Begrüssung hören Sie, wenn Sie bei unserem Kundenservicecenter anrufen. Sollten Sie einmal auf der BKW Website oder im Online-Kundencenter my.bkw.ch keine Lösung für Ihr Anliegen finden, helfen Ihnen unsere geschulten Berater im Kundenservicecenter gerne weiter.

In unserem Kundenservicecenter finden Sie stets einen qualifizierten Ansprechpartner, der sich Zeit nimmt, Ihre Situation zu verstehen und eine geeignete Lösung für Sie zu finden. Gerade wenn es um komplexe Themen geht, ist der persönliche Kontakt oft der schnellste Weg zum Ziel.

So funktioniert es

Halten Sie bei Ihrem Anruf Ihre Kundennummer bereit, so kann Sie unser Berater sofort identifizieren und hat alle wichtigen Informationen zur Hand wie z.B.:

- Offene Kontopositionen und Ihre letzten Rechnungen
- Ihren Strombezug über die letzten Jahre
- Ihr Stromprodukt

Mit diesen Informationen kann Ihr Berater die Situation schnell einschätzen und Ihnen in 80% der Fälle direkt eine Lösung anbieten.

Falls zusätzliche Abklärungen nötig sind, erhalten Sie in wenigen Tagen einen Rückruf mit einem Lösungsvorschlag.

Erleben Sie hochwertige Kontakte

Ihnen einen hochqualitativen Kundenservice zu bieten, hat für uns oberste Priorität. Unsere Kundenberater werden laufend weitergebildet, damit sie Ihre Bedürfnisse rasch erkennen und passende Lösungen anbieten können. Unser Kundenservice wurde vom externen Expertise-Label PIDAS zertifiziert und gehört gemäss dem Hipercom-Ranking des Swiss Contact Index zu den drei besten schweizweit.

*Persönlich
und schnell*



Wann ist der persönliche Kontakt sinnvoll?

- Sie haben Ihren Umzug bereits gemeldet und nun ändert sich das Umzugsdatum.
- Sie vermuten, dass es bei Ihrem Zähler ein Problem gibt. Dann kann unser Berater einen Spezialisten aufbieten für eine Kontrolle vor Ort.
- Sie wünschen eine persönliche Beratung für die Auswahl des für Sie optimalen Produkts.

Die Liste geht natürlich noch weiter. An oberster Stelle steht für uns, dass wir für all Ihre Anliegen schnell eine Lösung finden und Ihnen einen einwandfreien Kundenservice bieten können.

Kundenstimmen

«Ich hatte bereits zweimal Kontakt mit dem Kundenservicecenter, die Mitarbeiter waren jedes Mal überaus freundlich. Für mich die beste Hotline, die ich kenne!»

«Mein Anliegen konnte in kurzer Zeit zu meiner vollsten Zufriedenheit geklärt werden.»

«Der Mitarbeiter war sehr, sehr nett, kompetent und hat mir die Sache ausgezeichnet erklärt. Ich danke ihm.»

Unser 24 × 7 Online-Kundenservice

Für die üblichen administrativen Angelegenheiten ist my.bkw.ch immer für Sie geöffnet und bietet viele Services und regelmässige Spezialangebote.



Viele Antworten zu den häufigsten Fragen finden Sie auch auf unserer Website unter bkw.ch/faq

Anpassung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Netzanschluss und die Netznutzung sowie für die Lieferung von elektrischer Energie werden leicht angepasst. Zudem kürzen wir die Fristen für Umzugsmeldungen.

Konkrete Änderungen sind:

- Die Kündigungsfrist bei Wegzug aus unserem Versorgungsgebiet wird neu auf 10 Tage festgelegt.
- Bei einem Zahlungsverzug entstehen zusätzliche Kosten, die als Mahngebühren und Inkassoaufwände in Rechnung gestellt werden. Bei Überschreiten der Zahlungsfrist bis 30 Tage werden noch keine Gebühren in Rechnung gestellt. Müssen wir eine Mahnung senden, werden entsprechende Gebühren erhoben. Diese betragen für Privatkunden 10 Franken, für KMU 30 Franken und für Grosskunden 50 Franken. Bei Nichteinhaltung der Mahnfristen werden die darauffolgenden Inkassoaufwände vollständig in Rechnung gestellt.
- Für die Zuordnung des Produkts sind neu grundsätzlich die Anschlusskapazität sowie das Bezugsprofil massgebend.



Unter www.bkw.ch/agb können Sie die aktuellen AGB jederzeit in elektronischer Form abrufen.

Unsere Tarifstruktur wird vereinfacht

Ab dem 1.1.2019 richten sich unsere Tarife nach folgenden Elementen: Ist der Strombezug grösser oder kleiner als 20 000 kWh pro Jahr, fällt er zu mehr als 50% in die Hochtarifzeit (7–21 Uhr) oder in die Niedertarifzeit (21–7 Uhr), ist die Anschlussleistung unter oder über 30 kVA. Zudem gibt es neu auch beim Energietarif einen Grundpreis, welcher einen Teil der Fixkosten deckt, die für jeden Kunden unabhängig vom Strombezug anfallen. Alle Kunden erhalten den für sie kostengünstigsten Tarif.

Unsere drei Stromqualitäten bleiben unabhängig von den Tarifen bestehen – Energy Blue (Standardprodukt), Energy Green (Ökostrom) und Energy Grey (mehrheitlich Kernkraft).

Detaillierte Preisinformationen ab Ende August unter www.bkw.ch/info

Unser Strommix 2017

Im Jahr 2017 lieferte die BKW zu fast 70 % Strom aus erneuerbaren Energiequellen. Der gesamte Strommix war zudem nahezu CO₂-frei und wurde mehrheitlich in der Schweiz produziert.

Die Stromkennzeichnung widerspiegelt den durchschnittlichen Strommix, den wir an all unsere Endkunden geliefert haben. Je nach gewähltem Stromprodukt weicht Ihr persönlicher Mix vom Durchschnitt ab.

Nahezu CO₂-frei!

Stromkennzeichnung

Ihr Stromlieferant:

BKW Energie AG

Kontakt:

www.bkw.ch, 0844 121 113

Bezugsjahr:

2017

Der gesamthaft an unsere Kunden gelieferte Strom wurde produziert aus:

In %	Total	Aus der Schweiz
Erneuerbare Energien	68.99 %	61.64 %
Wasserkraft	61.40 %	54.05 %
Übrige erneuerbare Energien	2.39 %	2.39 %
Sonnenenergie	1.42 %	1.42 %
Windenergie	0.48 %	0.48 %
Biomasse	0.49 %	0.49 %
Geothermie	0.00 %	0.00 %
Geförderter Strom ¹	5.20 %	5.20 %
Nicht erneuerbare Energien	31.01 %	31.01 %
Kernenergie	31.01 %	31.01 %
Fossile Energieträger	0.00 %	0.00 %
Abfälle	0.00 %	0.00 %
Nicht überprüfbare Energieträger	0.00 %	0.00 %
Total	100.00 %	92.65 %

¹ Geförderter Strom: 44.3 % Wasserkraft, 18.2 % Sonnenenergie, 2.7 % Windenergie, 34.8 % Biomasse und Abfälle aus Biomasse, 0 % Geothermie.
Beim geförderten Strom handelt es sich um den Strom, der mit der Kostendeckenden Einspeisevergütung (KEV) gefördert wird. Der KEV-Zuschlag wird in der Schweiz seit dem Jahr 2009 erhoben und dient zur Förderung der Stromproduktion aus erneuerbaren Energiequellen.

BKW
Viktoriaplatz 2
3013 Bern
www.bkw.ch

M1805028