

### Von Focus-Money als Top-Stromanbieter bewertet Hessenweit an der Spitze: Bestnoten bei der Kundenbewertung

Das Fuldaer Unternehmen KNITTEL MobileEnergie ist einer der Top-Stromanbieter in ganz Deutschland. Dies ermittelte das Wirtschafts- und Finanzmagazin Focus-Money in seinem Journal „Energie-Atlas Deutschland 2016“. Demnach zeichnet sich KNITTEL durch hervorragende Servicequalität aus. Gerade bei der Bewertung rund um den Kundenservice gab es Bestnoten: KNITTEL ist laut Focus-Money Hessen-Sieger in den Bereichen Kundenbewertung in der Region (82,1 Prozent) und Weiterempfehlungsbereitschaft (83,3 Prozent).



„Wir sind sehr glücklich über diese ganz besondere Auszeichnung“, sagte KNITTEL-Geschäftsführer Ulrich von Keitz bei der Bekanntgabe des Ergebnisses, „und wir sind stolz auf unser engagiertes Team, mit dem dieser Preis überhaupt erst möglich war“. Getesteter Top-Stromanbieter zu sein, sei ein schöner Beleg für die Qualität der Arbeit und Angebote bei KNITTEL MobileEnergie, betonte auch KNITTEL-Geschäftsführer Udo Weber.

„Obwohl EEG-Umlage, Offshore-Haftungsumlage und Netzentgelte 2016 stiegen und damit Strom für private Haushalte pünktlich zum Jahresanfang teurer wurde, sind die Preise pro Kilowattstunde für private Haushalte gar nicht das entscheidende Kriterium für einen Wechsel“, so Focus-Money-Chefredakteur Frank Pöpsel. „Vielmehr achten Verbraucher heute neben der Vertrauenswürdigkeit primär auf die Service-Qualität der Energie-Unternehmen.“ Focus-Money habe deshalb in einem aufwendigen Verfahren die Top-Stromanbieter Deutschlands ermittelt, die durch herausragenden Service überzeugen.



Für die Erhebung der nach Bundesländern sortierten Focus-Money-Liste wurden zwischen dem 16. Juli und 20. August 2015 insgesamt 11.740 Personen zu ihren eigenen und ihnen bekannten Stromversorgern befragt. Um die Leistungsfähigkeit der Energieunternehmen in insgesamt 150 Städten Deutschlands beurteilen zu können, wurden neben der Kundenbewertung und der Weiterempfehlungsbereitschaft ebenso On- und Offline-Angebote, Qualität im E-Mail-Kontakt sowie Angebotsmerkmale untersucht.

Die Liste der Top-Stromanbieter Deutschlands kann online eingesehen werden unter: <http://de.statista.com/ranking/energie-atlas-deutschland-2016>

Informationen über die aktuellen Stromangebote von KNITTEL MobileEnergie gibt es unter [www.knittel.de](http://www.knittel.de) sowie unter Telefon 0661 8391-42 und per E-Mail an [s.wehner@knittel.de](mailto:s.wehner@knittel.de) (Ansprechpartner: Steffen Wehner).

## Editorial

Liebe Leserin, lieber Leser,

mit frischen, neuen Ideen und Projekten startet KNITTEL ins Frühjahr: etwa mit der zehnten AVIA Xpress Station, die bald in Bad Hersfeld eröffnen wird. Denn unser Konzept rund um schnelles, sicheres, sauberes und preiswertes Tanken geht auf – wie uns Kunden in einer Umfrage an der AVIA Xpress Station in Dipperz bestätigt haben. Ob beim Schüler oder Unternehmer – AVIA Xpress kommt an (Seite 4).

Die Wünsche der Verbraucher liegen uns seit jeher am Herzen. Entsprechend gefreut haben wir uns über die Auszeichnung des Focus-Money-Journals „Energie-Atlas“, das uns bescheinigt hat, zu den besten Stromanbietern Deutschlands zu gehören. Gleichzeitig setzen wir uns für eine erfolgreiche Zukunft des Mittelstands ein. Nach der erneuten Wahl zum Vorstandsvorsitzenden des UNITI Bundesverbands mittelständischer Mineralölunternehmen engagieren wir uns weiterhin für aktuelle Energiethemen und die Wettbewerbsneutralität in der Branche (Seite 5).

Also einfach mal reinschauen – wir wünschen Ihnen viel Freude beim Lesen unseres aktuellen Newsletters.

Ihre Uta Knittel Weber  
und Ihr Udo Weber



# „Feuer & Flamme“ für Ihre Energie



**Gestatten Sie, dass wir Ihnen unsere Mitarbeiter vorstellen?**



## Mitarbeiter der Niederlassung Igelmann in Bad Orb



**Bernhard Herget:**  
„Sich dem Wandel anpassen“

Seit über 20 Jahren in der Branche aktiv ist Bernhard Herget. Der 51-Jährige kümmert sich in der Niederlassung Igelmann in Bad Orb um das Tankgeschäft.

### **Können Sie die Stationen Ihres Berufslebens im Unternehmen KNITTEL kurz skizzieren?**

Wie bereits unter Heinz Igelmann bin ich auch in der neu geschaffenen KNITTEL-Niederlassung in Bad Orb für Tankstelle, Waschplätze und Außenanlagen zuständig. Nach dem turbulenten Start ab Mai 2015 habe ich die Übergabe der Tankstellenkunden begleitet und die neue Struktur bezüglich Hard- und Software erarbeitet.

### **Lebensaufgabe oder Job – wie verstehen Sie Ihre Arbeit?**

Da ich schon seit über 20 Jahren in der Branche tätig bin und somit viele Veränderungen erlebt habe, erwarte ich, dass dieser ständige Wandel auch künftig anhält.

### **Was stellt für Sie in Ihrem Beruf eine besondere Herausforderung dar?**

Wichtig ist, sich dem Wandel anzupassen, um am Markt zu bleiben.

### **Was gefällt Ihnen an Ihrer Arbeit insbesondere im Unternehmen KNITTEL MobileEnergie?**

Alte und neue Herausforderungen treffen aufeinander – und wir reagieren ständig neu auf den Markt. Sehr gut finde ich, dass KNITTEL die zusätzlichen Produkte Strom, Gas und Pellets in seinem Programm hat.

### **Gibt es besondere Bereiche in dieser Branche, die Sie als spannend oder besonders attraktiv empfinden?**

Das Zusammenspiel aller Absatzmöglichkeiten macht alle Bereiche interessant – und so gilt es, im Vertrieb viele Möglichkeiten zu nutzen. Wer zum Beispiel Diesel braucht, benötigt meist auch Schmierstoffe und umgekehrt.



**Tamer Özatalay:**  
„Kundenkontakt an erster Stelle“

Tamer Özatalay ist Fahrer in der KNITTEL-Niederlassung Igelmann in Bad Orb. Der 45-Jährige versorgt die Kunden des regionalen Energiedienstleisters zum Beispiel mit Öl.

### **Können Sie die Stationen Ihres Berufslebens im Unternehmen KNITTEL kurz skizzieren?**

Meine berufliche Situation stellt sich ähnlich dar wie schon vorher im Unternehmen Heinz Igelmann. Auch bei KNITTEL MobileEnergie bin ich als Fahrer tätig und habe vergleichbare Aufgaben.

### **Lebensaufgabe oder Job – wie verstehen Sie Ihre Arbeit?**

Meinen sehr vielseitigen Job verstehe ich mittlerweile als echten Lebensinhalt.

### **Was stellt für Sie in Ihrem Beruf eine besondere Herausforderung dar?**

Der Kontakt zum Kunden steht immer an erster Stelle. Da besteht ein seit Jahren aufgebautes Vertrauensverhältnis, das wir nun in die Firma KNITTEL transferiert haben. Die Kunden sind nach wie vor sehr zufrieden. Unsere Aufgabe ist es, einerseits die bisherigen Kunden zu erhalten, aber mit unserem umfangreichen Angebot – Öl, Gas, Strom, Pellets oder Schmierstoffe – auch neue Kunden zu gewinnen.

### **Was gefällt Ihnen an Ihrer Arbeit insbesondere im Unternehmen KNITTEL MobileEnergie?**

Ich bin gerne für KNITTEL MobileEnergie unterwegs. Jeden Tag gibt es neue Aufgaben, die mir viel Freude bereiten. Auch die Zusammenarbeit mit den Kollegen in der Filiale Bad Orb wie ebenfalls in der Fuldaer Zentrale ist sehr angenehm.

### **Gibt es besondere Bereiche in dieser Branche, die Sie als spannend oder besonders attraktiv empfinden?**

Ich empfinde meinen Arbeitsbereich gerade wegen des direkten Kundenkontakts vor Ort als sehr attraktiv.



OEL



HOLZ



GAS



STROM

## AVIA Xpress weiter auf Erfolgskurs

**Schnell, sicher, sauber, preiswert: Die Automatentankstelle von KNITTEL MobileEnergie**

Die zehnte AVIA Xpress Station ist gerade im Bau – damit wird auch Bad Hersfeld demnächst von den Vorteilen der KNITTEL-Automatentankstelle profitieren. Unter dem Motto „Schnell, sicher, sauber, preiswert“ ist der Fuldaer Energiedienstleister an seinen bisherigen neun AVIA Xpress Standorten mehr als erfolgreich. „Unser Konzept geht auf, wie man unter anderem bei unserem jüngsten Spross, der AVIA Xpress Station in Dipperz, sieht“, berichtet KNITTEL-Geschäftsführer Udo Weber. „Wir können seit der Eröffnung im August 2015 durchweg positive Resonanz verzeichnen.“ (siehe auch Umfrage auf Seite 4)

Und AVIA Xpress expandiert weiter. „Gerade in kleineren Orten fehlen Tankstellen“, so Weber. „Wo wir mit AVIA Xpress gestartet sind, haben wir schnell viele Rückmeldungen von dankbaren Kunden erhalten, die sich darüber freuen, endlich wieder wohnortnah tanken zu können.“ Auch das 24-Stundenangebot sei gefragt. Wie in Dipperz, wo AVIA Xpress im örtlichen Gewerbegebiet zu finden ist, achtet

KNITTEL stets auf optimale Standortbedingungen. „Unsere Automatentankstellen sind in der Nähe von Einkaufszentren, in Gewerbegebieten mit guter Verkehrsanbindung, an stark frequentierten Bundesstraßen oder innerstädtischen Verbindungsstraßen zu finden.“ Neben den üblichen Kraftstoffen für Pkw bietet AVIA Xpress je

nach Standort ebenfalls Adblue für Lkw an. „Und wenn entsprechendes Potenzial vorhanden ist, nehmen wir auch alternative Kraftstoffe wie etwa Autogas auf“, zeigt sich der KNITTEL-Geschäftsführer flexibel. „Ob gewerblich oder privat – auch bei AVIA Xpress gehen wir gerne auf die Wünsche unserer Kunden ein.“



## Hier finden sie



An folgenden KNITTEL-Standorten ist das Konzept von AVIA Xpress bereits erfolgreich umgesetzt:

- 63619 Bad Orb**, Gewerbestr. 30
- 76534 Baden-Baden**, Malschbacher Str. 4
- 36160 Dipperz**, Wisselsroder Straße
- 96237 Ebersdorf**, Coburger Str. 36
- 97737 Gemünden a. Main**, Hofweg 45
- 63263 Neu-Isenburg**, An der B44
- 36163 Poppenhausen**, Burgstr. 21
- 37281 Wanfried**, In der Werraue 6
- 61200 Wölfersheim-Berstadt**, Niddaer Str. 2
- 36251 Bad Hersfeld**, Friedloser Straße (im Bau)

- schnell
- sicher
- sauber
- preiswert

## Grundstücke gesucht

KNITTEL möchte mit AVIA Xpress weiter expandieren. Sie kennen geeignete Grundstücke mit passenden Standortvoraussetzungen? Dann sprechen Sie uns gerne an unter Telefon: 0661 8391-0 oder E-Mail: zentrale@knittel.de

## „Tanken und einkaufen einfach verbinden“

Umfrage an der AVIA Xpress Station Dipperz: Warum Kunden sich hier gerne mit Kraftstoff versorgen

Keine Frage: Die AVIA Xpress Station im Dipperzer Gewerbepark hat sich bereits nach wenigen Monaten Betriebszeit etabliert. Perfekt zwischen Fulda und Rhön gelegen, ist die neueste Automaten-tankstelle von KNITTEL MobileEnergie seit der Eröffnung im vergangenen Sommer Anlaufpunkt für Kraftfahrer aus der Region wie auch für Durchreisende. „Nach leichter anfänglicher Skepsis nut-

zen heute immer mehr Verbraucher das 24-Stunden-Angebot von AVIA Xpress“, berichtet KNITTEL-Geschäftsführer Ulrich von Keitz. „Sie schätzen nicht nur die günstigen Preise, sondern auch die Sauberkeit der Anlage und die Videoüberwachung mit Gegensprechanlage, die für ein Höchstmaß an Sicherheit sorgt“. Wir haben bei den Kunden vor Ort eine kleine Umfrage gestartet.



**Stephanie Barth** aus Fulda-Edelzell ist gerade mit ihrem zweijährigen Sohn Noah unterwegs. „Das Praktische hier bei AVIA Xpress ist, dass ich Noah ganz einfach in seinem Auto-Kindersitz lassen kann, weil ich zum Bezahlen nicht an die Kasse in einem Shop gehen muss. Hier habe ich ihn immer im Blick – beim Tankvorgang wie beim Bezahlen. Das spart enorm viel Zeit – das können sicher zahlreiche Eltern bestätigen, denn es ist recht mühsam, ein Kleinkind erst loszuschnallen und aus dem Wagen herauszuholen, um es dann wenige Minuten später wieder hineinzuhoben und anzuschlallen“, erklärt die 36-Jährige.



### Frances Stadler

38 Jahre, aus Fulda nennt praktische Gründe, die für AVIA Xpress sprechen: „Ich verbinde das Einkaufen im Tegut gerne mit dem Besuch der Tankstelle. Die Lage ist durch die neue Umgebungsstraße einfach ideal. Durch die vielen Tanksäulen kommt es sehr selten zu Wartezeiten und gelegentlich nutze ich gleich noch das Angebot der Waschanlage mit.“



**Moritz Hahner** schaut vor allem auf den Preis: „Als Schüler achtet man besonders darauf, relativ günstig zu tanken, und das ist an der AVIA Xpress Station gegeben. Man spart schon den einen oder anderen Euro, das macht sich auf jeden Fall im Geldbeutel bemerkbar“, betont der 18-Jährige aus Petersberg.



**Thomas Will**, Inhaber des vor Ort ansässigen Opel-Autohauses und Geschäftsführer der Will Automobil GmbH (links), schätzt das AVIA Xpress Konzept ebenfalls: „Die Entwicklung des gesamten Areals hier an der neuen Umgebungsstraße ist einfach toll anzusehen. Ob einkaufen, Brötchen holen oder eben tanken – hier ist alles möglich. Wir sind außerdem für den technischen Service der Tankstelle verantwortlich und unterstützen KNITTEL in allen Anliegen, die hier vor Ort anfallen.“ Dazu gehört auch das Heranführen der Kunden an das vollelektronische System der Tankstelle. Im zugehörigen Kiosk bietet das Will-Team Nützliches und Praktisches rund ums Automobil. „Ob Öl, Wischwasser oder Zeitschriften, hier finden sich die Dinge, die man gerne an einer Tankstelle mitnimmt“, ergänzt Prokurist

**Bernd Münch**.

### Mit der 13 zum Erfolg...

#### KNITTEL erhielt 1894 als einer der ersten Fuldaer Betriebe einen eigenen Telefonanschluss

Dass KNITTEL technisch stets auf dem aktuellen Stand ist – und in der Vergangenheit immer war, zeigt ein Rückblick ins Jahr 1894. „Damals hatte die Stadt Fulda bei der Kaiserlichen Oberpostdirektion in Kassel die Errichtung einer Fernsprechanlage beantragt“, berichtet KNITTEL-Senior-Chef Willi Knittel und zeigt entsprechende Passagen aus dem 2008 veröffentlichten Buch „Geschichte der Stadt Fulda – Band II: Von der fürstlichen Residenz zum hessischen Sonderstatus“, herausgegeben vom

Fuldaer Geschichtsverein und dem ehemaligen Oberbürgermeister Dr. Wolfgang Hamberger. KNITTEL war bei den ersten Antragstellern dabei, „die Kosten für den Telefonanschluss lagen damals bei 150 Mark – das war eine sehr große Investition“, sagt Willi Knittel.

Und so bekam die damalige Kohlenhandlung KNITTEL zum Beispiel nach der Stadt Fulda, die die Telefonnummer „1“ hatte, nach der Wachwarenfabrik Berta oder dem Hotel „Zum Kurfürsten“ als 13. Antragsteller einen Telefonanschluss und eine persönliche „Glückszahl“ gleich mit dazu: die Rufnummer „13“.

Nach KNITTEL waren etwa die Spedition Feuerstein, das Gaswerk oder die Filzfabrik an der Reihe. „Man konnte anfangs auch nur innerhalb von Fulda telefonieren“, bemerkt Willi Knittel. Erst als die Stadt 1900 an die Fernsprechleitung Eisenach-Fulda-Frankfurt angebunden wurde, gab es weitere mögliche Gesprächspartner – und schließlich etwas längere Telefonnummern.



Übrigens: Willi Knittels Enkel Marc Weber verbindet mit der „13“ auch Erfolge: Er trägt die Nummer als Kapitän der ersten Mannschaft bei den Wasserfreunden Fulda auf seiner Kappe.



### Geschichten AUS DEM NÄHKÄSTCHEN

### Udo Weber weitere drei Jahre UNITI Vorstandsvorsitzender

#### Bundesverband mittelständischer Mineralölunternehmen setzt erneut auf KNITTEL-Geschäftsführer

Sein Engagement für den Mittelstand kam an: Auf der 89. Mitgliederversammlung des UNITI Bundesverbands mittelständischer Mineralölunternehmen e.V. in Berlin wurde Udo Weber für weitere drei Jahre zum Vorstandsvorsitzenden gewählt. „Ich bin dankbar für das große Vertrauen, das mir erneut entgegengebracht wurde“, so der KNITTEL-Geschäftsführer. „Auch in Zukunft werde ich gerne meinen Beitrag leisten, um die Verbands-Bereiche Wärmemarkt, Kraftstoffe und Schmierstoffe weiter nach vorn zu bringen.“

Der UNITI Bundesverband wurde 1927 gegründet und fördert die beruflichen,

wirtschaftlichen und fachlichen Belange des Mineralölmittelstandes. Von den rund 1.500 Verbandsmitgliedern werden unter anderem rund 5.700 Straßentankstellen und über 120 Bundesautobahntankstellen betrieben. Die Mitgliedsunternehmen der UNITI beschäftigen etwa 75.000 Arbeitnehmer und erwirtschaften einen jährlichen Gesamtumsatz von 35 Milliarden Euro.

„Eine unserer Hauptaufgaben ist es, uns für die Wettbewerbsneutralität in der Mineralölwirtschaft einzusetzen, um die bestehende Angebotsstruktur auf Dauer zu sichern“, sagt Udo Weber. Dies sei auch von der Bundesregierung bereits mehrfach positiv



gewürdigt worden. Ein weiteres Ziel des UNITI Bundesverbands: „Wir fordern von den Politikern klare Rahmenbedingungen für zukunftsweisende, umweltfreundliche Technologien zur Nutzung von Biokraftstoffen und Gas für Fahrzeuge.“

### Fast 90 Prozent sind Stammkunden...

Die Mendiger kommen seit über 50 Jahren gerne zu Kütschers an die AVIA Servicestation

Was ihnen am meisten am Tankstellengeschäft gefällt? „Unser tolles Team, auf das immer Verlass ist“, sagt Andrea Kütscher. „Und unsere vielen Stammkunden – schätzungsweise sind das rund 90 Prozent aller Kunden“, ergänzt Rainer Kütscher, „wir machen das einfach gern.“ Das Ehepaar betreibt bereits in dritter Generation die AVIA Servicestation im Mendiger Stadtteil Obermendig. Direkt angeschlossen ist ein Metallbau-Fachbetrieb.

Den hat der Konstruktionsmechaniker beziehungsweise Metallbauer-Meister Rainer Kütscher ebenfalls von seinem Vater übernommen: Großvater Wilhelm Kütscher hatte das Unternehmen einst als selbstständiger Schmied gegründet, der die Werkzeuge der umliegenden Steinbrüche schärfte. Kurz vor seinem Ruhestand, 1960, kam als zweites Standbein die Tankstelle unter „Montan Union“ hinzu, die Sohn Manfred – Rainer Kütschers Vater – dann in den 1970er Jahren weiterführte. „Mein Vater hat die Tankstelle 1994 unter Texaco komplett modernisiert und erweitert“, berichtet Rainer Kütscher. 2003 übernahmen er und seine Frau Andrea die beiden Betriebe, seit über 12 Jahren agieren sie damit als Inhaber.

„Unterstützung erhalten wir von zwei Teilzeitkräften und einer Aushilfe“, unterstreicht Andrea Kütscher. Die 48-Jährige ist eigentlich gelernte Friseurin, aber schon seit 28 Jahren im Tankstellengeschäft dabei und findet durchaus Parallelen zwischen alter und neuer Profession: „In beiden Berufen kann ich mit Menschen arbeiten – das macht mir viel Freude.“

Während ein Kunde im Shop einen Kaffee bestellt und sich in der Bistroecke ein bisschen aufwärmt, startet für seinen Pkw gerade der erste Reinigungsgang in der vor drei Jahren erneuerten textilen Portalwaschanlage. Neben an stehen zwei Staubsauger sowie ein Dampfstrahler bereit. „Für ein Pläuschchen ist immer Zeit“, findet Ehemann Rainer, „mit zahlreichen Kunden sind wir per du“. Auch er trinkt rasch einen Kaffee, dann muss sich der 49-Jährige wieder seinen Geschäfte in der Schlosserei widmen. „Wir bieten Metallbauarbeiten wie Wintergärten, Balkone, Fenster oder Geländer an“, zählt er auf, „aber auch klassische Schmiedearbeiten“.

Zu tun gibt es immer genug, aber die Kütschers nehmen sich auch bewusste Auszeiten: „Zweimal im Jahr ruht der Metallbetrieb, dann machen wir ein paar Tage Urlaub“, sagt Andrea Kütscher. Während die beiden in der Sonne wieder auftanken, kümmert sich zuhause das eingespielte Tankstellen-Team um die AVIA Servicestation. „Wir haben einfach super Mitarbeiter, die das alles stemmen.“

Ebenfalls rundum zufrieden sind Andrea und Rainer Kütscher, wenn es um die Zusammenarbeit mit KNITTEL geht: „Die Partnerschaft seit zwölf Jahren ist sehr locker und entspannt“, hebt Andrea Kütscher hervor. Zuvor war man mit der Marke DEA verbunden. Als diese an Shell verkauft wurde, haben sich die Obermendiger Unternehmer nach neuen Möglichkeiten umgesehen – „und wir sind glücklicherweise auf AVIA gestoßen“.



Andrea und Rainer Kütscher (hintere Reihe rechts und links) können sich auf ihre Mitarbeiter verlassen (vorne von links): Claudia Klein und Eckardt Geilhausen. Es fehlt Cicidem Accar.

AVIA-Markenkraftstoffe gibt es heute an vier Zapfsäulen, im Shop halten die Kütschers Getränke, Süßigkeiten, Zeitungen sowie ein gut sortiertes Tabakwarensortiment bereit. Manche Kunden schauen auch ohne zu tanken rein. „Wir sind einfach sehr mit der Region verwurzelt“, ist sich das Ehepaar einig, das zum Beispiel auch schon mal einen Satz AVIA-Trikots für die Fußballmannschaft seines Sohnes Tobias gesponsert hat. Der ist übrigens mittlerweile 20 und derzeit im „Work and Travel“-Jahr in Kanada. Tochter Eva (23) studiert Journalismus. „Die Kinder sollen ruhig ihre eigenen Wege gehen“, sind Andrea und Rainer Kütscher ganz entspannt. Und dann geht's auch schon weiter – der nächste Kunde wartet an der Kasse: „einmal tanken Nummer zwei und eine Zeitung bitte“.

Die AVIA Servicestation in der Pellenzstraße 105 öffnet Montag bis Freitag von 7 bis 19.30 Uhr, Samstag von 8 bis 19 Uhr und Sonntag von 9 bis 18 Uhr.

