L A G E B E R I C H T für das Geschäftsjahr 2025

I. GESAMTWIRTSCHAFTLICHE ENTWICKLUNG

Im abgelaufenen Wirtschaftsjahr 2025 konnte sich das globale Wachstum gegenüber früheren Prognosen wieder etwas verstärken. Allerdings zeigen sich zwischen den Volkswirtschaften deutliche Unterschiede. Während die Wirtschaftsleistung in den USA mit einer Wachstumsrate von 1,8 % expandieren sollte, dürfte die Wirtschaft im Euroraum nur um 1,4 % zulegen. Vor allem Deutschland mit 0,1 % Wachstum im laufenden Jahr liegt hier unter den Erwartungen. Chinas Wirtschaftsleistung dürfte wiederum um 5,0 % wachsen. Somit geht das Wachstum der Weltwirtschaft laut Prognose im Jahr 2025 von zuletzt 3,3 % auf 3,1 % zurück.

In Österreich hat sich der private Konsum im Jahr 2025 wieder deutlich belebt. Einer Erholung von Industrie und Bauwirtschaft stehen allerdings eine verhaltene internationale Konjunktur und heimische Strukturprobleme gegenüber. Die weiterhin hartnäckige Inflation und die notwendige Budgetkonsolidierung dämpfen die Entwicklung der verfügbaren realen Haushaltseinkommen. Die heimische Wirtschaftsleistung wächst laut Prognose im Jahresverlauf lediglich um 0,5 %. Damit bleibt das derzeitige und das prognostizierte Wachstum weiterhin verhalten und jedenfalls geringer als in früheren Aufschwungphasen.

Die Inflation in Österreich wird mit voraussichtlich 3,6 % weiterhin höher als erwartet und auch um 1,4 % höher als im Euroraum ausfallen. Die Ursachen dafür sind vielfältig. Sowohl der Energiebereich (durch das Auslaufen fiskalpolitischer Ausgleichsmaßnahmen) als auch dadurch bedingt gestiegene Lebensmittelpreise und Dienstleistungen, sowie höhere öffentliche Gebühren sind hier die Treiber. Die Arbeitslosenquote steigt voraussichtlich auf 7,4 %. Damit entwickelt sich der Arbeitsmarkt trotz der langen Konjunkturschwäche relativ robust. Nach einem kräftigen Rückgang der Investitionen in den beiden vergangenen Jahren, verbessern sich die Rahmenbedingungen vor allem für Ausrüstungsinvestitionen aktuell wieder. Handelspolitische Unsicherheiten belasten allerdings diese Entwicklung. Unter diesen Voraussetzungen liegt auch das Budgetdefizit für 2025 mit 4,4 % über den festgelegten Kriterien.

II. WIRTSCHAFTLICHE ENTWICKLUNG DES UNTERNEHMENS

Die Energie Steiermark Service GmbH erbringt Kundenservice-, Abrechnungs- und Messdienstleistungen für alle inländischen Gesellschaften des Energie Steiermark Konzerns sowie für ausgewählte externe Auftraggeber. Zum Leistungsportfolio zählen telefonische, schriftliche und persönliche Kundenberatung, die Abwicklung von Vertrags- und Marktprozessen, Fakturierung, Zahlungs- und Forderungsmanagement sowie Messdienstleistungen.

Der Fokus der Gesellschaft liegt auf der qualitativ hochwertigen Erbringung der beauftragten Dienstleistungen bei maximaler Kosteneffizienz (Cost-to-Serve) sowie auf dem kontinuierlichen Ausbau des externen BPO-Geschäfts (Business Process Outsourcing).

Die Optimierung der Dienstleistungsprozesse einschließlich der IT-Systeme wird maßgeblich durch die Projektfahrpläne der Auftraggeber bestimmt, zunehmend aber auch durch neue gesetzliche und marktseitige Anforderungen (z. B. Stromkostenzuschuss, SNE-VO). Ein zentrales Ziel ist die fortlaufende Digitalisierung der Serviceprozesse unter Anwendung von Customer-Experience-Methoden und dem Einsatz neuer Technologien, insbesondere Künstlicher Intelligenz.

Nach dem starken Anstieg der Kundenkontakte und Geschäftsfälle in den Jahren 2022 und 2023 infolge der turbulenten Entwicklungen am Energiemarkt hat sich das Volumen im Geschäftsjahr 2025 stabilisiert und liegt auf Vorjahresniveau – jedoch weiterhin rund 40 % über dem Durchschnitt der Vorkrisenjahre 2018–2021.

Die Dynamik des Energiemarktes führt weiterhin zu erheblichen Veränderungen und steigender Komplexität in sämtlichen Prozessen. Hinzu kommen laufend neue gesetzliche Anforderungen, die insbesondere die Abrechnungsteams sowie die Abteilung Messleistungen betreffen. Im Jahr 2025 stand zudem die Verabschiedung des neuen Strommarktgesetzes (ElWG) im Fokus; entsprechende Entwürfe wurden intensiv diskutiert und analysiert.

Wie in den Vorjahren wurde auch 2025 großer Wert auf die interne Weiterentwicklung gelegt. Das ES-Empowerment-Programm wurde erfolgreich fortgeführt. Für das erweiterte Führungskräfteteam wurde zudem das Entwicklungsprogramm „ES Future Lab“ mit dem diesjährigen Schwerpunkt „ESG und Nachhaltigkeit“ umgesetzt.

1. Geschäftsverlauf

Die Umsatzerlöse betragen im Berichtszeitraum 43,06 MEUR und liegen vor allem aufgrund von Mengensteigerungen und Valorisierungen um 10,0 % über dem Vorjahresniveau.

Der Personalaufwand ist gegenüber dem Vorjahr um 12,6 % gestiegen, was vor allem durch einen höheren Personalstand und die KV-Erhöhung in Höhe von 3,4% bedingt ist. Die Abschreibungen liegen um rund 17,5% über dem Vorjahresniveau. Der sonstige betriebliche Aufwand ist um 9,8 % höher als im letzten Jahr, was vor allem auf höhere Shared-Service-Kosten und Mieten für Büroflächen zurückzuführen ist.

Das Ergebnis vor Steuern liegt bei 1,21 MEUR gegenüber 1,72 MEUR im Vorjahr.

2. Finanzielle Leistungsindikatoren

Für das Geschäftsjahr 2025 wurden folgende finanziellen Leistungsindikatoren errechnet:

EBITDA (Betriebsergebnis + Abschreibung)	1,26 MEUR (2024: 1,60 MEUR)
EBIT-Marge (Betriebsergebnis / Umsatzerlöse)	2,7 % (2024: 3,9 %)
Return on invested Capital (ROIC: NOPAT / ø Capital Employed 1)[1]	7,0 % (2024: 10,2 %)
Return on Equity (ROE: Versteuertes Ergebnis / ø Eigenkapital)	19,7 % (2024: 31,0 %)
Eigenkapitalquote (Eigenkapital / Gesamtkapital)	20,9 % (2024: 24,8 %)

III. ZWEIGNIEDERLASSUNGEN

Die Energie Steiermark Service GmbH hat keine im Firmenbuch eingetragenen Zweigniederlassungen.

IV. NICHTFINANZIELLE LEISTUNGSINDIKATOREN

1. Personal

Personalmanagement
Das Personalmanagement ist mit der Aufnahme des für die Erschließung neuer Geschäftsfelder erforderlichen Personals, aber auch mit jener von Ersatzbesetzungen für ausscheidende Mitarbeiter:innen betraut. Es spricht über ein gezieltes Recruiting jene potentiellen Mitarbeiter:innen an, die die dem Unternehmen gestellten Aufgaben und Herausforderungen annehmen und bewältigen können.

Personalentwicklung
Der in der Energie Steiermark AG angesiedelten strategischen Personalentwicklung kommt die Aufgabe zu, Mitarbeiter:innen der Energie Steiermark Service GmbH bestmöglich auf die sich aus dem laufenden Betrieb ergebenden sowie auf zukünftige Aufgabenstellungen vorzubereiten.

Das ganzheitliche Aus- und Weiterbildungsangebot sowohl für Führungskräfte als auch für Mitarbeiter:innen reicht von fachspezifischen Schulungen und Schulungen zur Arbeitsmethodik über Initiativen zur betrieblichen Gesundheitsförderung bis zu gezielten Trainings zur Stärkung der persönlichen und sozialen Kompetenzen und wird zum größten Teil hausintern abgedeckt. In einer jährlichen Evaluierung des Bildungsbedarfs werden zukünftige bedarfsorientierte Weiterbildungsmaßnahmen konkretisiert und umgesetzt.

[1] NOPAT (Net operating profit after taxes): Betriebsergebnis + Beteiligungsergebnis + (Betriebsergebnis + Beteiligungsergebnis) x effektiver Steuersatz
Capital Employed 1 (Eigenkaptial + lf. und kf. Finanzverbindlichkeiten + lf. und kf. Verbindlichkeiten gegenüber EFG + lf. Personalrückstellungen)

Das jährlich stattfindende Mitarbeiter:innengespräch dient als ein zentrales Entwicklungsinstrument, um die Mitarbeiter:innen bedarfsorientiert in der täglichen Arbeit sowie bei der Bewältigung zukünftiger Aufgaben zu unterstützen. Es erfolgt eine faire und offene Leistungsbeurteilung, wobei die Förderung von Leistungspotenzialen sowie die Entwicklungsplanung der Mitarbeiter:innen im Vordergrund stehen. Dieses zentrale Entwicklungsinstrument dient der gezielten Unterstützung für aktuelle und zukünftige Herausforderungen.

Mit dem Ziel, die Zufriedenheit der Mitarbeiter:innen mit dem Status quo abzufragen, aber auch, um ihnen Raum für Anregungen oder Änderungswünsche zu geben, wird in regelmäßigen Abständen eine umfassende Mitarbeiter:innenbefragung durchgeführt.

Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeiter:innen
Um aktuelle und zukünftige Herausforderungen zu meistern, sind gesunde, motivierte und leistungsstarke Mitarbeiter:innen für das Unternehmen von größter Bedeutung. Die Energie Steiermark Service GmbH betrachtet es als eine ihrer Aufgaben, die Belegschaft im Sinne der Gesundheitsförderung aktiv zu unterstützen und gezielte Präventionsaktivitäten zu setzen. Eine vielseitige betriebliche Gesundheitsvorsorge mit Unterstützung von Betriebsärzten und Arbeitspsychologen trägt diesem Bestreben Rechnung.

V. VORAUSSICHTLICHE ENTWICKLUNG UND DIE RISIKEN

1. Voraussichtliche Entwicklung des Unternehmens

Die kommenden Jahre sind für die Energie Steiermark Service GmbH durch tiefgreifende regulatorische Veränderungen geprägt. Mit dem Inkrafttreten des neuen Elektrizitätswirtschaftsgesetzes (ElWG) sowie der Systemnutzungsentgelte-Verordnung (SNE-VO) ab 2026 ergeben sich umfassende Anpassungsanforderungen für Prozesse, Systeme und Kundenkommunikation.

Das ElWG bringt ein „neues Betriebssystem“ für den Strommarkt:

- Einführung der monatlichen Abrechnung als Option,
- elektronische Kommunikation als Standard,
- Umstellung der Smart Meter auf IME (1/4h Werte),
- Umsetzung des Sozialtarifs sowie
- Anpassungen bei Rechnungskomponenten (und vieles mehr).

Diese Änderungen erfordern erhebliche Investitionen in die IT-Infrastruktur und eine Neugestaltung der Abrechnungslogik bzw. Anpassung vieler laufender Prozesse.
Parallel dazu definiert die SNE-VO neue Vorgaben für Netztarife, wie die Auflösung von HT/NT, die Einführung eines reduzierten Sommer-Nieder-Arbeitspreises und die Anpassung der Elektrizitätsabgabe. Diese Maßnahmen beeinflussen die Preisgestaltung und erfordern eine transparente Kommunikation gegenüber Endkund:innen.

Die Roadmaps für 2026 und darüber hinaus setzen klare Prioritäten:

- **Smart Metering** wird weiter ausgebaut, um die Anforderungen an viertelstündliche Verbrauchsdaten und flexible Abrechnungsmodelle zu erfüllen.
- IT-Programme wie EnergyIP 9.x Upgrade und hybride Kommunikationslösungen sind essenziell für die Umsetzung.
- Ergänzend wird das Performance- und Wachstumsprogramm **PACE2030** die organisatorische Resilienz und digitale Transformation beschleunigen, sowie den Ausbau des sog. Drittgeschäfts positiv unterstützten.

Insgesamt wird die ES ihre Rolle als kundenorientierter Dienstleister durch verstärkte Digitalisierung, Compliance-Management und Prozessautomatisierung festigen. Die regulatorischen Änderungen sind nicht nur Herausforderung, sondern auch Chance, die Servicequalität und Effizienz nachhaltig zu steigern.

2. Wesentliche Risikomanagementmaßnahmen

Arbeitsplatzmaßnahmen

Home-Office ist etabliert und wird durch eine leistungsfähige IT-Infrastruktur zuverlässig unterstützt.

Korrekte zeitnahe Umsetzung gesetzlicher, regulatorischer und vertrieblicher Erfordernisse in Kundenverträgen und den AGBs

Kurzfristige gesetzliche und regulatorische Anforderungen bergen das Risiko von Verzögerungen oder Fehlern in EDV-Systemen und Geschäftsprozessen, mit möglichen rechtlichen und finanziellen Folgen. Durch frühzeitige Vorbereitung und enge Abstimmung mit Vertrieb und Netzgesellschaft wird eine fristgerechte und korrekte Umsetzung sichergestellt. Preisschwankungen am Energiemarkt erfordern eine zeitnahe Anpassung der Vertriebsprozesse in allen relevanten Systemen, um Erlösausfälle und Verzögerungen zu vermeiden. Dies wird durch optimierte Serviceprozesse und regelmäßige Abstimmung zwischen Vertrieb und Service GmbH gewährleistet.

Qualität der Kundenservicierungs und -abrechnungssysteme

Ein zentrales Risiko ist der Ausfall oder die Nichtverfügbarkeit der EDV-Systeme für die Kundenservicierung und Abrechnung. Die wichtigsten IT-Systeme werden mit Fokus auf maximale Verfügbarkeit, Integrität und Sicherheit betrieben. Die IT-Sicherheit ist nach ISO 27001 zertifiziert und wird zentral gesteuert und regelmäßig auditiert.

Keine derivativen Finanzinstrumente
Es werden keine derivativen Finanzinstrumente eingesetzt. Originäre Finanzinstrumente werden risikoavers und innerhalb klarer Limite zentral gesteuert, das Zielrating S&P A gewährleistet eine nachhaltige Risikominimierung.

Gesamtrisikoposition und -beurteilung
Im unternehmensweiten Risikomanagementsystem wurden keine wesentlichen Risiken, Bedrohungen und Ungewissheiten identifiziert, die für das Geschäftsjahr 2026 sowie in der Mittelfristsicht einzeln oder in ihrem Wirkungszusammenhang für die Energie Steiermark Service GmbH bestandsgefährdende Wirkung haben könnten.

Begleitende Kontrolle und Steuerkontrollsystem
Durch die Teilnahme an der Begleitenden Kontrolle ist Energie Steiermark Service GmbH zur Führung eines Steuerkontrollsystems (SKS) gem. § 153b Abs 6 BAO verpflichtet. Das SKS umfasst die Summe aller Maßnahmen, die gewährleisten, dass die Besteuerungsgrundlagen für die jeweilige Abgabenart in der richtigen Höhe ausgewiesen und die darauf entfallenden Steuern termingerecht und in der richtigen Höhe abgeführt werden. Dieses SKS ist integraler Bestandteil des internen Kontrollsystems von Energie Steiermark Service GmbH. 2025 wurde die gesetzlich vorgeschriebene Wirksamkeitsprüfung erfolgreich abgeschlossen. Damit wurde die Voraussetzung für den weiteren Verbleib in der Begleitenden Kontrolle erfüllt.

3. Professionelles Konzernkrisenmanagement

Im Jahr 2008 hat die Energie Steiermark als eines der ersten Unternehmen in der Energiebranche Österreichs ein professionelles **Konzernkrisenmanagement** (KM) aufgebaut. Alle Bedrohungsszenarien, welche auf Basis von Business Impact Analysis ermittelt wurden, werden regelmäßig und intensiv durch das KM-Team beübt und extern evaluiert (Übungsbericht durch externe AuditorInnen).

Der Vorstand hat 2024 den Generationswechsel in den Funktionen „Leiter Krisenmanagement“ und „Krisenstabschef“ inkl. Ausbildung und Beübung eingeleitet. Die bisherigen Funktionsträger stehen bis zu ihrem Ausscheiden als Einsatzreserve zur Verfügung.

VI. FORSCHUNG UND ENTWICKLUNG

Die Energie Steiermark AG verfügt über eine zentrale Kompetenzstelle zum Thema Förderungen, welche bestehende Fördermöglichkeiten (EU, Einzelstaaten, Bundesländer, Organisationen, Fonds etc.) im Kontext mit den Geschäftsfeldern des Konzerns evaluiert und als zentrale Ansprechstelle und Informationsdrehscheibe fungiert.

In der Energie Steiermark Service GmbH wird keine eigenständige Forschung und Entwicklung betrieben.

Graz, am 30. Jänner 2026

Die Geschäftsführung

	Unterzeichner	Sandra Maurer
	Datum/Zeit-UTC	30.01.2026 07:49:35
Prüfinformation	Rechtskräftig signiert mit PrimeSign, einem Produkt der PrimeSign GmbH. Informationen zur Prüfung finden Sie unter http://www.signaturpruefung.gv.at	

Mag. Sandra Maurer

	Unterzeichner	Georg Michael Wurzenberger
	Datum/Zeit-UTC	30.01.2026 16:39:47
Prüfinformation	Rechtskräftig signiert mit PrimeSign, einem Produkt der PrimeSign GmbH. Informationen zur Prüfung finden Sie unter http://www.signaturpruefung.gv.at	

Dipl.-Ing. Georg Wurzenberger, MBA

Die mit dem Dokument verknüpften elektronischen Signaturen decken den Jahresabschluss und Lagebericht ab und können über die Bildmarke im Dokument überprüft werden. Die Rechtswirkung ist durch die eIDAS-VO (Art 25 eIDAS-VO) sowie das österreichische Signatur- und Vertrauensdienstegesetz (SVG) geregelt.