

# **Coping with tight pellet markets**

## **The Austrian experience**

Christian Rakos

## 2022 saw 4 phases of development in Austria

- » Spring time: upbeat boiler sales but tightening market supply, prices start to rise
- » Summer time: development of outright panic and regional supply collapse
- » Autumn: relaxing supply situation and sharply reduced demand
- » Winter: hang over

**Activities during Phase 1: springtime, rush for pellet heating, rising prices**

- » communication explaining price increase, press release and contacts to journalists
- » Intensive efforts to facilitate deliveries of pellets from industrial users
- » Launch of a customer magazine to communicate with pellet users

The pellet magazine





# WUNDERSTOFF HOLZ

Fichte, Lärche, Buche.  
Holzverarbeitung in Österreich

**Der heimische Wald ist unsere wertvollste Rohstoffquelle!**  
300.000 Österreicher:innen sind in der Holzwirtschaft beschäftigt und verwerten das Holz bis zum letzten Sägespan:



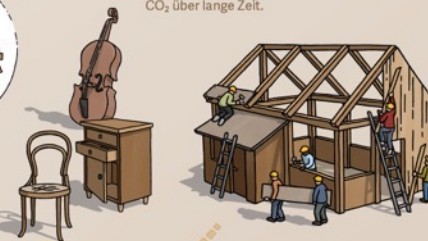
## SÄGE- & PLATTENINDUSTRIE

Im Sägewerk wird das Rundholz zu Balken und Brettern geschnitten, die zu Bauholz, Böden und Möbeln weiterverarbeitet werden. Dabei entstehen Hackschnitzel für die Papierindustrie, sowie Säge- und Hobelspäne für die Pelletproduktion.



## BAU & MÖBEL

Bauholz und Holzmöbel speichern CO<sub>2</sub> über lange Zeit.



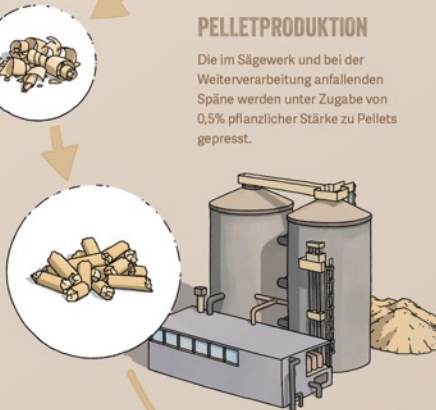
## PAPIERINDUSTRIE

In der Papierproduktion fallen große Mengen an Rinde und Lauge an, aus denen ein großer Teil der hier benötigten Energie gewonnen wird.



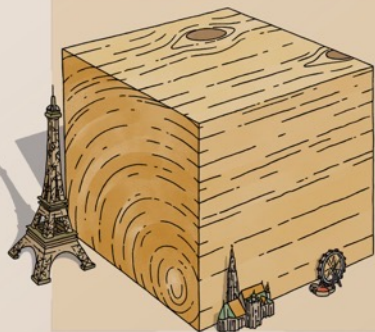
## PELLETPRODUKTION

Die im Sägewerk und bei der Weiterverarbeitung anfallenden Späne werden unter Zugabe von 0,5% pflanzlicher Stärke zu Pellets gepresst.



## DER ÖSTERREICHISCHE WALD

In unserem Wald wachsen Jahr für Jahr an die 29 Millionen m<sup>3</sup> Holz. Geerntet werden ca. 26 Millionen m<sup>3</sup>. Somit wird der Waldbestand Jahr für Jahr größer und speichert CO<sub>2</sub>.



Die in Österreich jährlich wachsende Holzmenge entspricht einem Würfel aus Holz, der mit 310 Metern höher ist als der Eiffelturm.

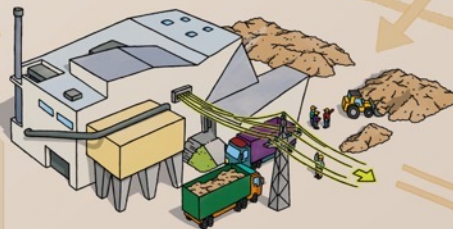
## IMPORT & EXPORT

Österreich hat eine international führende Holzwirtschaft, die nicht nur Holz aus Österreich, sondern auch aus den Nachbarländern verarbeitet und hochwertige Holzprodukte in alle Welt exportiert. Dafür werden netto 8,2 Mio. m<sup>3</sup> Rundholz importiert:



## STROM & WÄRME

Bei der Waldpflege und der Holzernte fallen dünne Stämme, Äste, Rinde oder beschädigte Bäume an, die nicht für die Säge- oder Papierindustrie geeignet sind. Diese werden zu Hackschnitzeln verarbeitet und für die Erzeugung von Fernwärme und Strom genutzt.



## Experiences with the customer magazine

- » Very positive experience with a full service agency that takes care of the entire publishing and distribution process
- » 7 international awards for the magazine
- » Problem is to get it to the customers!!
- » Truck drivers unwilling to distribute it
- » Declining demand from members
- » Direct mailing as marketing activity towards oil heating customers?

## Phase 2: summer, panic developing, regional collaps of supply

- » Focus on public relations, high media interest, calming down sentiments
- » Communication: everybody will get pellets, please be patient
- » Preparation of a pellet hotline



**Die Hotline** des  
österreichischen  
Pelletverbandes

**pro»pellets**

Austria

## The „mechanics“ of the pellet hotline

- » Customer in need of pellet supply calls hotline (call centre)
- » Call center documents his need and geographic area on a web platform
- » Pellet traders get access to the web platform and can pick customers that are located in their supply area
- » Once a trader picks a customer he disappears from the platform and the trader gets the contact details
- » The call centre checks if the customer is actually being supplied

## Function of the hotline

- »» Customer service – no need to call 10 suppliers
- »» Reduction of useless phone calls and panic
- »» Optimization of logistics
- »» Reversal of attitude of traders towards customers
- »» Monitoring of actual supply situation – security that no critical customer stays empty

## Result of the Hotline

- » Operation of the Hotline coincided with a relaxing market
- » 400 calls in total (September, October)
- » The mechanics worked well
- » Costs 6000€ for call centre, 5000€ for web application
- » We have a tool that can be used quickly in case supply issues emerge
- » Public perception: we try to help customers

## Phase 3: relaxed supply and low demand

- » Renewed focus on lobbying for storage obligation
- » Investigation of the Competition Authority
- » Management of media interest after a press release of the competition authority

## proPellets proposal for storage obligation

- » Proposal addresses producers and importers of pellets
- » Seasonal storage: obligation to build up storage of 5% of annual sales by December 1, can be sold off after Dec. 15
- » Strategic storage: 5% of annual sales permanently on stock
- » Costs: approx. 4€/t of pellets delivered
- » With experience of past summer politics are finally willing to implement the storage obligation

## Phase 4: hang over

- » Preparation of a communication campaign for spring 2023 to recover damaged image
- » Fact based arguments that support the case of pellet heating

In Holzpellets steckt viel drin:

# KLIMASCHUTZ OHNE AUS DER KOMFORTZONE ZU MÜSSEN.

Holzpellets  
geben nur  
**WALD-**  
gebundenes  
CO<sub>2</sub> ab.

[inpelletsstecktvieldrin.at](http://inpelletsstecktvieldrin.at)

Bildschirmfoto



In Holzpellets steckt viel drin:

# 100% ENTSPANNT DURCH DEN WINTER.

Eine  
Pellets-Lieferung  
versorgt für ein  
**GANZES  
JAHR.**



[inpelletsstecktvieldrin.at](http://inpelletsstecktvieldrin.at)

Bildschirmfoto



In Holzpellets steckt viel drin:

**ZU 100% EIN  
ANGEBOT IN  
DER NÄHE.**

Holzpellets  
gibt es  
von Betrieben  
**IN IHRER  
NÄHE.**

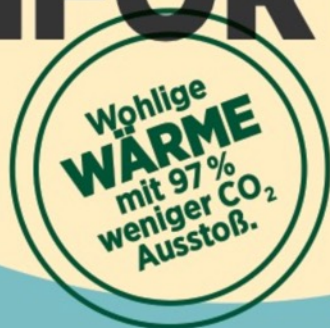
[inpelletsstecktvieldrin.at](http://inpelletsstecktvieldrin.at)

Bildschirmfoto



In Holzpellets steckt viel drin:

# RAUS AUS ÖL, REIN IN DIE KOMFORTZONE



[inpelletsstecktviel.dr.in.at](http://inpelletsstecktviel.dr.in.at)

Bildschirmfoto



## **Agressive campaigning agains bioenergy is continuing**

- »» Packard foundation has dedicated another 25 Mio. € for anti bioenergy campaigning and is looking for cofunders
- »» „Investigative Journalists from top media in Germany are working on an article
- »» German Newspaper mentions „We need to get out of oil and pellets as soon as possible to reach our climate targets...”