



Bild: iStockphoto.com / COUNT+ CARE

Die Rechnung, bitte

EnWG Die neuen Anforderungen an das Abrechnungsdesign sind eine Herausforderung, bieten aber auch Chancen zur Kundenbindung.

➤ Mehr Transparenz in der Verbrauchsabrechnung für den Endkunden war erklärtes Ziel des Gesetzgebers bei der Überarbeitung des § 40 des Energiewirtschaftsgesetzes. Ob dies über die verpflichtende Aufnahme von rund 20 neuen Informationen – zu denen etwa auch die Codenummer des Netzbetreibers, die für die Belieferung maßgebliche Zählpunktbezeichnung oder die Aufschlüsselung der Konzessionsabgabe bei den Netzentgelten gehören – wirklich erreicht wurde, ist nicht nur aus Experten-sicht zweifelhaft. Unübersehbar ist stattdessen der erhöhte Aufwand der Umsetzung.

Auf den ersten Blick treiben die neuen Pflichtangaben der Verbrauchsabrechnungen für Strom und Gas vor allem die Kosten für Druck und Porto in die Höhe: Es ist davon auszugehen, dass eine Rechnung, die bisher im Schnitt aus vier Seiten bestand, aufgrund der neu hinzugekommenen, aufnahmepflichtigen Informationen bald bis zu sieben Seiten umfassen wird.

Ein weiterer Punkt ist auch der weitreichende Implementierungsaufwand, der nicht zuletzt durch die Forderung der grafischen Vergleichsdarstellung zwischen dem Jahresverbrauch des adressierten Endverbrauchers mit dem Jahresverbrauch von Ver-

gleichskundengruppen geprägt sein wird. Der Aufbau von Layout und Design im Abrechnungssystem ist keineswegs trivial und schlägt zeitintensiv zu Buche.

MEHR ARBEIT FÜR SERVICE-CENTER

Ebenso sind zusätzliche Hintergrundprozesse zum Austausch der relevanten Verbrauchsinformationen erforderlich, um beispielsweise dem Endverbraucher auch bei einem Wechsel des Lieferanten den Gesamtverbrauch des Vorjahres aufzeigen zu können.

Was bei diesem Thema jedoch oftmals – noch – nicht hinterfragt wird: Wie reagiert der Kunde auf die neuen Informationen? Kann ein Otto Normalverbraucher mit den einzelnen Erweiterungen überhaupt etwas anfangen? Der Informationswert der Angaben zu Verbrauch, Kosten oder Laufzeiten auf Empfängerseite steht außer Frage. Jedoch ist damit zu rechnen, dass die Auflistung einer Netzbetreiber-Codenummer oder die Anführung der Berechnungsfakto-

ren die Komplexität weiter steigern und den Empfänger verwirren.

Versorgungsunternehmen sollten sich darauf vorbereiten, dass die Auswirkungen des neuen Rechnungsdesigns vor allem im Service-Center zu spüren sein werden. Die Anfragen werden sich in den meisten aller Fälle mehren – gleichzeitig steigt der Schulungsbedarf der Call-Center-Mitarbeiter, die dem Kunden Fragen zu den neuen Pflichtinhalten beantworten müssen. Daher sollte die Gestaltung von Anfang an nicht auf die leichte Schulter genommen werden.

INFORMATIONEN RICHTIG ANORDNEN

Um den Fragen der Kunden im Vorfeld zu begegnen, sind Unternehmen grundsätzlich gut beraten, sich in deren Position zu versetzen. Auch Feldforschung kann in dieser Situation ein adäquates Hilfsmittel sein, um die Erweiterungen der Abrechnung auf ein solides Fundament zu stellen. Die Anordnung der Informationen sollte entsprechend kundenorientiert erfolgen – auch wenn dies im Einzelfall den Interessen des Lieferanten auf den ersten Blick widerspricht.

Bestes Beispiel dafür ist die Angabe der Vertragskonditionen: Dauer, geltende Preise, nächstmöglicher Kündigungstermin und Fristen sind für den Endverbraucher wichtige Informationen. Im Gegensatz dazu sind Versorger verständlicherweise nicht unbedingt darauf erpicht, explizit auf die Kündi-

gungsmöglichkeiten hinzuweisen. Wer diese Angaben aufnimmt, aber so positioniert, dass der Kunde sie nicht direkt findet, riskiert jedoch zwangsläufig zusätzlichen Arbeitsaufwand im Call Center.

Die Abrechnung stellt in diesem Sinne vor allem ein strategisches Instrument im Kundenkontakt dar. Es sollte genau überlegt werden, ob eine aus Sicht des Kunden gut strukturierte und damit wirklich

transparente Rechnung nicht gezielt zur Kundenbindung eingesetzt wird.

In diesem Fall kann die Novelle des § 40 EnWG – auch wenn diese von den Marktakteuren einen Mehreinsatz fordert – als Chance gesehen werden, die es frühzeitig zu nutzen gilt, zumal der Gesetzgeber hier auch keinen Aufschub duldet. Nur bei Vergleichsgrafiken und dem Ausweis der für Forderungen maßgeblichen Berechnungsfaktoren unter Verwendung standardisierter Begriffe und Definition gilt eine Umsetzungsfrist von sechs Monaten.

Lieferanten haben bei der konkreten Ausgestaltung der Rechnung maximalen Handlungsspielraum, solange alle laut Gesetzge-



ber erforderlichen Inhalte enthalten sind. Im Hinblick auf eine verbindliche Vorgabe zum Abrechnungsdesign spielen sich Bundesnetzagentur (BNetzA) und Marktteil-

»Bei verbindlichen Vorgaben zum Abrechnungsdesign spielen sich BNetzA und Marktteilnehmer derzeit gegenseitig den Ball zu.«

Volker Abert, Count+Care

nehmer derzeit gegenseitig den Ball zu – jeder wartet auf einen Vorschlag des jeweils anderen.

Insbesondere bei der Aufbereitung der Vergleichsgrafiken besteht zusätzlicher Klärungsbedarf. Auch wenn bereits ein Vorschlag vom BDEW zur visuellen Aufbereitung vorliegt, bleibt weiterhin die Frage, wie die Vergleichskundengruppe zu fassen ist und welche Faktoren bei der Clusterbildung eine Rolle spielen. So kann beispielsweise ein Single-Haushalt mit energieintensiver Geräteausstattung ebensoviel Strom verbrauchen wie eine fünfköpfige Familie.

UMFASSENDE DATENBASIS IM FOKUS

Wichtig ist demnach eine umfassende Datengrundlage, um überhaupt Vergleichsgruppen bilden zu können. Hier gelangen Versorgungsunternehmen schnell an ihre personellen wie auch informationstechnischen Grenzen.

Ins Spiel kommen Energiemarktdienstleister wie Count+Care, die den Prozess der Informationsaufbereitung und Abrechnungserstellung aufgrund ihrer Expertise und technischen Infrastruktur so effizient wie möglich abwickeln können.

Der Vertrieb kann auf eine verlässliche Bearbeitung der zugrunde liegenden Standardprozesse vertrauen und sich auf seine Kernaufgaben konzentrieren. Ein zusätzlicher Vorteil lässt sich sichern, wenn der Dienstleistungspartner ebenso mit den weiteren Prozessstufen vertraut ist und beispielsweise direkte Erfahrungen aus dem Call-Center-Umfeld in die Waagschale werfen kann. Auf diese Weise lassen sich alle Prozessschritte und der damit entstehende Aufwand im Auge behalten – was im Idealfall sowohl dem Lieferanten als auch den Endkunden zugute kommt.

Volker Abert (Count+Care)

www.countandcare.de

GESETZESTEXT

§ 40 Strom- und Gasrechnungen, Tarife

(1) Rechnungen für Energielieferungen an Letztverbraucher müssen einfach und verständlich sein. Die für Forderungen maßgeblichen Berechnungsfaktoren sind vollständig und in allgemein verständlicher Form auszuweisen.

(2) Lieferanten sind verpflichtet, in ihren Rechnungen für Energielieferungen an Letztverbraucher

1. ihren Namen, ihre ladungsfähige Anschrift und das zuständige Registergericht sowie Angaben, die eine schnelle elektronische Kontaktaufnahme ermöglichen, einschließlich der Adresse der elektronischen Post,
2. die Vertragsdauer, die geltenden Preise, den nächstmöglichen Kündigungstermin und Kündigungsfrist,
3. die für die Belieferung maßgebliche Zählpunktbezeichnung und die Codenummer des Netzbetreibers,
4. den ermittelten Verbrauch im Abrechnungszeitraum und bei Haushaltskunden Anfangszählerstand und den Endzählerstand des abgerechneten Zeitraums,
5. den Verbrauch des vergleichbaren Vorjahreszeitraums sowie
6. bei Haushaltskunden unter Verwendung von Grafiken darzustellen, wie sich der eigene Jahresverbrauch zu dem Jahresverbrauch von Vergleichskundengruppen verhält,
7. die Belastungen und aus der Konzessionsabgabe und aus den Netzentgelten für Letztverbraucher und gegebenenfalls darin enthaltene Entgelte für den Messstellenbetrieb und die Messung beim jeweiligen Letztverbraucher sowie
8. Informationen über die Rechte der Haushaltskunden im Hinblick auf Streitbeilegungsverfahren, die ihnen im Streitfall zur Verfügung stehen, einschließlich der für Verbraucherbeschwerden nach § 111b einzurichtenden Schlichtungsstelle und deren Anschrift sowie die Kontaktdaten des Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität und Gas gesondert auszuweisen. Wenn der Lieferant den Letztverbraucher im Vorjahreszeitraum nicht beliefert hat, ist der vormalige Lieferant verpflichtet, den Verbrauch des vergleichbaren Vorjahreszeitraumes dem neuen Lieferanten mitzuteilen. Soweit der Lieferant aus Gründen, die er nicht zu vertreten hat, den Verbrauch nicht ermitteln kann, ist der geschätzte Verbrauch anzugeben.

(Anm. d. Red.: Die für den Beitrag als Hintergrundinformation nicht so entscheidenden Absätze 3 bis 7 sind nachzulesen unter www.gesetze-im-internet.de)