



# Zahlungsverkehr und Forderungsmanagement in der Energiewirtschaft

## Dienstleistungen, Kennzahlen, Potenziale bis 2020, Einflüsse aus Smart Metering und Internet Billing (4. Auflage)

Die aktuell erstellte Studie umfasst **834 Seiten** und ist **ab sofort** verfügbar.

research.de

- Wesentliche rechtliche und wirtschaftliche Rahmenbedingungen
- Prozesse im Zahlungsverkehr und Forderungsmanagement
- Status quo bei der Fremdvergabe
- Maßnahmen und Dienstleistungen
- Kennzahlen im Zahlungsverkehr und Forderungsmanagement
- Auswirkungen durch Smart Metering und Internet Billing
- Marktvolumen und -entwicklung
- Wettbewerb und Strategien

Die zunehmende Anzahl von Verbraucherinsolvenzen (Unternehmen und Privatpersonen) verbunden mit einer sinkenden Zahlungsmoral der Endkunden führen häufig zu ausbleibenden oder verzögerten Zahlungseingängen bei Energieversorgern. Damit die eigene Liquidität durch ausbleibende Zahlungen nicht gefährdet wird, werden zunehmend präventive Maßnahmen eingesetzt, um einem Zahlungsverzug und Forderungsausfall frühzeitig entgegenwirken zu können.

Hierbei können unterschiedliche Maßnahmen eingesetzt werden: Zukünftig wird insbesondere die Anwendung von Bonitätsprüfungen – insbesondere vor dem Hintergrund des zunehmenden Lieferantenwechsels – an Bedeutung gewinnen. Die Ergebnisse dieser Prüfung können als Grundlage für den weiteren Maßnahmeninsatz verwendet werden. Neben präventiven Maßnahmen, die einen Zahlungsverzug und einen Forderungsausfall vorbeugend reduzieren bzw. verhindern sollen, können reaktive Maßnahmen dann angewendet werden, wenn der Kunde bereits säumig ist.

Auch wenn selten die gesamte Bearbeitung des Bereiches Zahlungsverkehr und Forderungsmanagement durch externe Dienstleister erbracht wird, beauftragt ein Großteil der EVU Rechtsanwälte und Inkassounternehmen für einzelne Teilleistungen (vgl. Abbildung links).

Dienstleister werden insbesondere aufgrund des fehlenden eigenen Personals, der Komplexität der Prozesse sowie der höheren Erfolgsquote der Dienstleister eingesetzt. Hierbei sind für die Energieversorgungsunternehmen (EVU) eine hohe Erfolgsquote, eine kostengünstige Prozessbearbeitung sowie Zuverlässigkeit und eine hohe Effizienz wesentliche Kriterien bei einer Fremdvergabe von Teilleistungen im Bereich Zahlungsverkehr und Forderungsmanagement.

Aktuell ist bei den EVU eine steigende Automatisierung von Prozessen zu beobachten. Gründe hierfür sind vor allem die zunehmende Wettbewerbsintensität und der damit verbundene Kostendruck. Somit wird dem Einsatz von Smart Metering und auch Internet Billing zukünftig eine wichtige Bedeutung beigemessen. Durch den Einsatz von Smart Metering wird insbesondere eine schnellere und einfachere Bearbeitung der Prozesse im Bereich Zahlungsverkehr und Forderungsmanagement erwartet. Internet Billing kann neben der Steigerung der Kundenzufriedenheit und damit verbunden Kundenbindung ebenso zu einer kostengünstigen Prozessbearbeitung beitragen.

Im Rahmen der aktuellen trend:research-Studie werden neben der Darstellung der Prozesse, Dienstleistungen und Maßnahmen im Zahlungsverkehr und im Forderungsmanagement in der Energiewirtschaft aufgezeigt. Darüber hinaus erfolgt eine Betrachtung des Marktes und der Marktentwicklung bis 2020.

Zudem beantwortet die Studie u. a. folgende Fragestellungen:

- Welche Auswirkungen entstehen durch den Einsatz von Smart Metering und Internet Billing auf den Bereich Zahlungsverkehr und Forderungsmanagement?
- Welche Dienstleistungen werden eingesetzt?
- Wie hoch ist das Marktvolumen und wie wird es sich entwickeln?
- Wie wird sich die Wettbewerbsintensität entwickeln?
- Welches sind wichtige Akteure im Markt?
- Welches sind Erfolg versprechende Strategien für die Marktakteure?

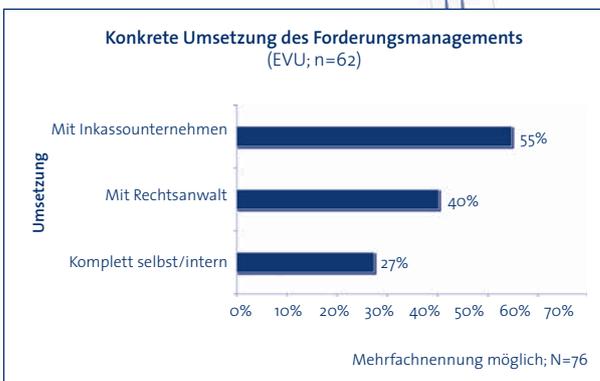


Abbildung: Umsetzung des Forderungsmanagements

# Zahlungsverkehr und Forderungs-management in der E

## Inhalt der Studie

<b>1</b>	<b>Summaries</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>Prozesse, Fremdvergabe und Kennzahlen in Zahlungsverkehr und Forderungsmanagement</b>	<b>243</b>
1.1	Executive Summary	22	4.1	Überblick über den Abrechnungsprozess auf der ersten und zweiten Ebene	243
1.2	Management Summary	30	4.2	Zahlungsverkehr und Forderungsmanagement im Kontext der Abrechnungserstellung	250
<b>2</b>	<b>Allgemeine Grundlagen</b>	<b>85</b>	4.3	Prozesse in Zahlungsverkehr und Forderungsmanagement	252
2.1	Einleitung	85	4.3.1	Prozessziele	252
2.2	Zielsetzung und Nutzen	86	4.3.2	Anforderungen	254
2.3	Methodik und Studiendesign	89	4.3.3	Prozessverantwortlichkeiten	257
2.4	Begriffsdefinitionen	98	4.3.4	Prozessablauf	261
2.4.1	Abrechnung (Energielieferung und Netznutzung)	98	4.3.4.1	... im Zahlungsverkehr/Debitorenmanagement	262
2.4.2	Abschlagszahlungen und Schlussrechnungen	99	4.3.4.2	... im vorgerichtlichen Mahnwesen	263
2.4.3	Debitorenmanagement	101	4.3.4.3	... im gerichtlichen Mahnwesen	267
2.4.4	Factoring	101	4.3.5	Prozessablauf bei ausgewählten Akteuren	270
2.4.5	Forderungsausfall	102	4.3.5.1	... bei Netzbetreibern	270
2.4.6	Forderungsmanagement (vorgerichtlich und gerichtlich)	102	4.3.5.2	... bei Fremdversorgern	273
2.4.7	Grundversorgung	104	4.3.5.3	... bei reinen Vertriebsgesellschaften	279
2.4.8	Inkasso	104	4.3.6	Auswirkungen eines zunehmenden Lieferantenwechsels	281
2.4.9	Insolvenz	104	4.3.7	Schnittstellen	282
2.4.10	Internet Billing	105	4.3.7.1	Schnittstellen bzgl. Datenübertragung und -zugriff	284
2.4.11	Mahnbescheid	106	4.3.7.2	Schnittstellen zu Dienstleistern im Zahlungsverkehr und Forderungsmanagement	285
2.4.12	Mahnwesen	106	4.3.7.3	Schnittstellen zu Teilprozessen der Abrechnung	287
2.4.13	Smart Metering	107	4.3.7.4	Schnittstellen zwischen Innen- und Außendienst	288
2.4.14	Sperrwesen	108	4.4	Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern/Inkassodienstleistern	289
2.4.15	Vollstreckungsbescheid	109	4.4.1	Formen der Zusammenarbeit	291
2.4.16	Versorgung in „fremden“ Netzen	109	4.4.2	Status quo der Fremdvergabe	295
2.4.17	Zahlungsverkehr	109	4.4.3	Planungen bzgl. Fremdvergabe	301
2.4.18	Zahlungsverzug	110	4.4.4	Weitere	304
<b>3</b>	<b>Rahmenbedingungen</b>	<b>112</b>	4.5	Kennzahlen im Zahlungsverkehr und Forderungsmanagement	307
3.1	Energierechtliche Rahmenbedingungen	112	4.5.1	Zahlungsverkehr/Debitorenmanagement	310
3.1.1	Strommarkt	112	4.5.1.1	Automatisierungsgrad in der Zahlungseingangsbearbeitung	311
3.1.1.1	Grundlagen	112	4.5.1.2	Nutzungsgrad ausgewählter Zahlungsverfahren	312
3.1.1.2	Wechselquoten bei Privatkunden, Industrie- und Gewerbekunden	120	4.5.1.3	Vorgerichtliches Mahnverfahren	313
3.1.2	Gasmarkt	123	4.5.2	Wertgrenzen im Forderungsmanagement	315
3.1.2.1	Grundlagen	124	4.5.2.1	Zeitpunkt der Fälligkeit	317
3.1.2.2	Wechselquoten bei Privatkunden, Industrie- und Gewerbekunden	129	4.5.2.2	Mahnstufen	319
3.2	Rechtliche Rahmenbedingungen in der Energiewirtschaft	134	4.5.2.3	Mahnformen	324
3.2.1	Bundesnetzagentur (BNetzA)	134	4.5.2.4	Forderungshöhe	327
3.2.1.1	Grundlagen/Allgemeines	134	4.5.2.5	Kosten	329
3.2.1.2	Kurzdarstellung wesentlicher Beschlüsse im Zusammenhang mit Zahlungsverkehr und Forderungsmanagement	137	4.5.2.6	Sperrandrohung	333
3.2.1.2.1	GPKE	137	4.5.2.7	Außendienst	334
3.2.1.2.2	Geli Gas	140	4.5.2.8	Gerichtliches Mahnverfahren	336
3.2.2	Drittes EU-Binnenmarktpaket	142	4.5.3	Forderungsausfall in der Energiewirtschaft	337
3.2.3	Energierechtliches Gesetz (EnWG)	153	4.5.4	Erfolgsquoten im Mahnverfahren	338
3.2.3.1	Lieferantenwechsel (§ 20a EnWG)	157	4.5.4.1	Ausbuchungsquoten	340
3.2.3.2	Grundversorgung und Ersatzversorgung (§§ 36 - 38 EnWG)	158	4.5.4.2	Personaleinsatz im Forderungsmanagement	341
3.2.4	Grundversorgungsverordnung (GVV)	159	4.6	Zusammenfassung	343
3.2.5	Netzentgeltverordnungen (NEV)	163	<b>5</b>	<b>Einflüsse durch den Einsatz von Smart Metering und Internet Billing auf Zahlungsverkehr und vorgerichtliches Forderungsmanagement</b>	<b>346</b>
3.2.5.1	Stromnetzentgeltverordnung (StromNEV)	164	5.1	Grundlagen von Smart Metering	346
3.2.5.2	Gasnetzentgeltverordnung (GasNEV)	167	5.1.1	Einsatz von Smart Metering	348
3.2.6	Netzzugangsverordnungen (NZV)	170	5.1.1.1	Status quo	348
3.2.6.1	Stromnetzzugangsverordnung (StromNZV)	170	5.1.1.2	Gründe für den Einsatz	356
3.2.6.2	Gasnetzzugangsverordnung (GasNZV)	175	5.1.1.3	Anforderungen an Smart Metering	359
3.2.7	Richtlinie 2012/27/EU über Energieeffizienz	179	5.1.2	Prozesse in konventionellem Metering und Smart Metering	361
3.2.8	Schlichtungsstelle Energie	182	5.1.2.1	Status quo	362
3.2.9	Unbundling	184	5.1.2.2	Sparten spezifische Prozessanforderungen	364
3.3	Rechtliche Rahmenbedingungen im Zahlungsverkehr/Forderungsmanagement	186	5.1.2.3	Schnittstellen	366
3.3.1	Basler Ausschuss für Bankenaufsicht (Basel I, II, III)	187	5.2	Einbindung von Smart Metering in Prozesse des Zahlungsverkehrs und des vorgerichtlichen Forderungsmanagements	372
3.3.2	Bundesdatenschutzgesetz (BDSG)	192	5.2.1	Fernsperrung von Zählern	372
3.3.3	Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) – Schuldrechtliche Bestimmungen	196	5.2.1.1	Status quo: Einsatz, Anwendung und Erfahrungen	372
3.3.4	Gesetz über Rahmenbedingungen für elektronische Signaturen (SigG)	197	5.2.1.2	Potenziale bei Energieversorgern	374
3.3.5	Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen (GDPdU)	201	5.2.1.3	Potenziale für Dienstleister	375
3.3.6	Insolvenzordnung (InsO)	203	5.2.2	Lastbegrenzung und Prepayment (Strom auf Zeit, Strom nach Verbrauch)	376
3.3.7	Rechtswahlungsvergütungsgesetz (RVG)	204	5.2.2.1	Status quo: Einsatz, Anwendung und Erfahrungen	376
3.3.8	Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG)	207	5.2.2.2	Potenziale bei Energieversorgern	378
3.3.9	Rechtsdienstleistungsverordnung (RDV)	210	5.2.2.3	Potenziale für Dienstleister	380
3.3.10	SEPA (Single Euro Payment Area)	210	5.2.3	Auswirkungen von Smart Metering auf den Zahlungsverkehr und das vorgerichtliche Forderungsmanagement	381
3.3.10.1	Allgemeine Grundlagen	210	5.2.3.1	... im Mahnwesen	383
3.3.10.2	ISO 20022	216	5.2.3.2	... auf Sperrung und Entsperrung	384
3.3.10.3	Verordnung zur Festlegung der technischen Vorschriften für Überweisungen und Lastschriften in Euro (KOM(2010) 775)	219	5.2.3.3	... auf Leerstandüberwachung	385
3.4	Wirtschaftliche Rahmenbedingungen bei Endkunden	220	5.2.3.4	... auf Forderungsausfall	385
3.4.1	Insolvenzentwicklung und Zahlungsmoral	220	5.2.3.5	... auf Sicherheitsrisiken beim Kunden	386
3.4.1.1	Haushalte/Privatpersonen	223	5.2.3.6	... auf die Ausgestaltung von Tarifen	386
3.4.1.1.1	Allgemeine Entwicklung	223	5.2.3.7	... auf die Prozessdurchlaufgeschwindigkeit	391
3.4.1.1.2	Entwicklung der Schuldenhöhe	227	5.3	Grundlagen von Internet Billing	392
3.4.1.2	Gewerbe und Industrie	229	5.3.1	Einsatz von Internet Billing	392
3.4.1.2.1	Entwicklung nach Wirtschaftsbereichen	231	5.3.1.1	Status quo	392
3.4.1.2.2	Entwicklung nach Bundesländern	232	5.3.1.2	Gründe für den Einsatz	395
3.4.1.2.3	Entwicklung nach Forderungsgrößenklassen	233	5.3.1.3	Anforderungen an Internet Billing	398
3.4.2	Entwicklung der Internetnutzung und der Internetzugänge	234	5.3.1.4	Bedeutung und Rolle elektronischer Rechnungen	399
3.4.3	Exkurs: Datenschutz und -sicherheit im Internet	237	5.3.2	Allgemeine Funktionen des Internet Billing	400

## Ziel und Nutzen der Studie

Die erstellte Studie gibt Antworten auf wichtige Fragen, die im Zusammenhang mit dem Zahlungsverkehr und dem Forderungsmanagement in der Energiewirtschaft stehen.

Ausgehend von der Darstellung wichtiger Rahmenbedingungen erfolgt eine Betrachtung standardisierter Prozesse.

Darüber hinaus wird der Status quo in Bezug auf die Fremdvergabe von (Teil-)Leistungen innerhalb des Bereiches Zahlungsverkehr und Forderungsmanagements gegeben. Die Analyse aktueller Kennzahlen bildet die Grundlage für die Prognose des Marktes für Dienstleistungen im Zahlungsverkehr und Forderungsmanagement bis 2020.

Durch die Analyse der Auswirkungen von Smart Metering und Internet Billing auf den Bereich Zahlungsverkehr und Forderungsmanagement wird der Blick auf die zukünftige Entwicklung ermöglicht.

Anhand einer ausführlichen Darstellung von Maßnahmen und Dienstleistungen zur Verringerung des Zahlungsverzugs und Forderungsausfalls können sich die Marktakteure orientieren, um die eigenen Strategien und Vorgehensweisen abzuleiten sowie ggf. bereits getroffene Maßnahmen im Bereich Zahlungsverkehr und Forderungsmanagement zu überdenken und an die aktuelle Marktentwicklung anzupassen.

## Methodik

trend:research setzt verschiedene Field und Desk Research Methoden ein. Neben umfangreichen Intra- und Internet-Datenbank-Analysen (inkl. Zeitschriften, Publikationen, Konferenzen, Geschäftsberichte usw.) flossen in die Potenzialstudie 80 strukturierte Interviews mit folgenden Zielgruppen ein:

- Energieversorgungsunternehmen (Vertriebs- und Netzgesellschaften)
- Abrechnungsdienstleister
- Auskunfteien und Inkassodienstleister

Die dargestellten Analysen und Ergebnisse wurden mithilfe der o. g. Interviews und Experten-gespräche erarbeitet. Die Auswertung der Erfahrungen und Erwartungen führte zu abgesicherten Aussagen über Synergiepotenziale, Marktpotenziale und Entwicklungstrends.

## An wen sich die Studie richtet

Die Potenzialstudie richtet sich an EVU sowie Dienstleister und hilft diesen die einzelnen Maßnahmen und Prozesse im Rahmen des Zahlungsverkehrs und Forderungsmanagements zu optimieren.

Zudem kann die Studie unterstützen, die weitere Entwicklung im Markt einzuschätzen und die eigene Strategie/Marktpositionierung vor diesem Hintergrund auszurichten bzw. entsprechende Dienstleistungen in das Portfolio aufzunehmen.

Der Nutzen ergibt sich sowohl für Vorstand und Geschäftsführung als auch für Abrechnungs-abteilungen, Controlling, Strategie, Planung und Entwicklung, Forderungsmanagement und Debitorenbuchhaltung sowie Marketing und Vertrieb.

5.3.2.1	Eingabe/Änderung von Stammdaten	401	6.4.1	Adressrecherche/Ermittlung	527	8.3.1.6	prego services GmbH	663
5.3.2.2	Eingabe/Änderung von Bankverbindungen	402	6.4.2	Abwicklung/Überwachung des Zahlungsverkehrs	528	8.3.1.7	regiocom GmbH	667
5.3.2.3	Anpassung von Abschlagszahlungen	404	6.4.3	Beauskunftung und Bonitätsprüfung/Scoring	529	8.3.1.8	Soluvia Billing GmbH	672
5.3.2.4	Erteilung von Einzugsermächtigungen	406	6.4.4	E-Inkasso	530	8.3.1.9	Stadtwerkelnkasso - EnergiePartner GmbH	675
5.3.2.5	Rechnungseinsicht/-kontrolle	406	6.4.5	Factoring	531	8.3.1.10	swb Messung und Abrechnung GmbH - metaCount	677
5.4	Einbindung von Internet Billing in Prozesse des Zahlungsverkehrs und des vorgerichtlichen Forderungsmanagements	409	6.4.6	Forderungsausfallversicherung	532	8.3.1.11	varvs. Gesellschaft für Software und Abrechnung mbH	681
5.4.1	Einsicht in Zahlungsstatus (bzgl. Forderungen/offener Forderungen)	410	6.4.7	Forderungsverfolgung/Titelüberwachung	532	8.3.2	Ausgewählte Auskunfteien und Inkassodienstleister	686
5.4.2	Zahlungsabwicklung offener Forderungen im Internet	410	6.4.8	Gerichtliches Mahnwesen	533	8.3.2.1	ADF Allgemeine Datenbank für Forderungseinzug GmbH	686
5.4.3	Anforderungen an Datenschutz- und -sicherheitsmaßnahmen im elektronischen Zahlungsverkehr	411	6.4.9	Inkassogang, Sperrung und Entsperrung	534	8.3.2.2	arvato infoscore GmbH	689
5.5	Zusammenfassung	412	6.4.10	Risikomanagement	535	8.3.2.3	Bürgel Wirtschaftsinformationen GmbH & Co. KG	694
			6.4.11	Telefoninkasso	536	8.3.2.4	D&B Deutschland GmbH	697
			6.5	Zusammenfassung	537	8.3.2.5	EOS Holding GmbH	700
						8.3.2.6	Intrum Justitia GmbH	703
<b>6</b>	<b>Maßnahmen und Dienstleistungen im Zahlungsverkehr und Forderungsmanagement</b>	<b>415</b>	<b>7</b>	<b>Markt für Dienstleistungen im Zahlungsverkehr und Forderungsmanagement bis 2020</b>	<b>540</b>	8.3.2.7	SCHUFA Holding AG	706
6.1	Überblick	415	7.1	Einleitung	540	8.3.2.8	Seghorn Inkasso GmbH	710
6.1.1	Status quo Maßnahmeneinsatz und Erfolg	416	7.2	Methodik und Ziele	541	8.3.2.9	Verband der Vereine Creditreform e.V.	712
6.1.2	Kennzeichnung säumiger Zahler im System	420	7.2.1	Vorgehensweise	543	<b>9</b>	<b>Trends, Chancen und Risiken</b>	<b>718</b>
6.2	Darstellung und Fallaufkommen wesentlicher Maßnahmen	423	7.2.2	Vorstellung der Szenarioanalyse	544	9.1	Trends	718
6.2.1	Informationserweiterung über Bestands-/Neukunden	425	7.3	Übersicht über die Szenarien	547	9.1.1	Markttrends	719
6.2.1.1	Adressvalidierung/Anlage und Qualifizierung von Kundendaten	426	7.3.1	Degressives Szenario (Szenario 1: „Markt- und Wettbewerbsstagnation“)	548	9.1.2	Wettbewerbstrends	721
6.2.1.2	Scoring und Bonitätsprüfungen	428	7.3.2	Referenzszenario (Szenario 2: „Moderate Markt- und Wettbewerbsentwicklung“)	549	9.1.3	Strategietrends	722
6.2.1.3	Zusammenarbeit mit Arbeits-, Sozial- und Einwohnermeldeamt	433	7.3.3	Progressives Szenario (Szenario 3: „Stark steigende Markt- und Wettbewerbsentwicklung“)	551	9.1.4	Technologietrends	723
6.2.2	Vertriebslich orientierte Maßnahmen	434	7.4	Basisprämissen und szenariospezifische Prämissen	554	9.2	Chancen und Risiken	725
6.2.2.1	Anpassung der Vertrags- und Produktkonditionen	435	7.4.1	Grundannahmen für alle Szenarien	554	9.2.1	... für EVU (allgemein sowie für Vertriebs- und Netzgesellschaften)	725
6.2.2.2	Anpassung von Tarifen und Abrechnungszeiträumen	437	7.4.1.1	Allgemeine Grundannahmen	555	9.2.2	... für Abrechnungsdienstleister	728
6.2.2.3	CRM und Data Mining	439	7.4.1.1.1	Bevölkerungsentwicklung	555	9.2.3	... für Auskunfteien und Inkassodienstleister	730
6.2.2.4	Einsatz ausgewählter Kontaktmedien	441	7.4.1.1.2	Konjunktorentwicklung	557	9.3	Befragungsergebnisse	732
6.2.2.5	Einsatz von Prepayment/Lastbegrenzung	443	7.4.1.2	Energiwirtschaftliche Grundannahmen	561	9.3.1	Allgemeine Trends (aktuell/zukünftig)	732
6.2.2.6	Key Account Management	445	7.4.2	Szenariospezifische Prämissen	562	9.3.2	Zahlungsmoral (aktuell/zukünftig)	736
6.2.2.7	Kundenportfolioanalyse	447	7.4.2.1	Rechtliche Prämissen	563	9.3.3	Insolvenzen (aktuell/zukünftig)	737
6.2.2.8	Monitoring bei A-Kunden	449	7.4.2.2	Technologische Prämissen	564	9.3.4	Wettbewerbsintensität (aktuell/zukünftig)	738
6.2.2.9	Skontierung/Incentives	450	7.4.2.3	Entwicklung der Zahlungsmoral und der Insolvenzen	566	9.3.5	Einsatz von Smart Metering (aktuell/zukünftig)	741
6.2.3	Kundenorientierte Maßnahmen	451	7.4.2.3.1	Entwicklung der Unternehmensinsolvenzen	566	9.3.6	Einsatz von Internet Billing (aktuell/zukünftig)	745
6.2.3.1	Einsatz von Eskalationsstufen	452	7.4.2.3.2	Entwicklung der Privatinsolvenzen	568	<b>10</b>	<b>Strategien</b>	<b>749</b>
6.2.3.2	Förderung von Kundenbindung/-zufriedenheit	454	7.4.2.4	Entwicklung des Einsatzes von Smart Metering/Internet Billing	569	10.1	Strategiedefinition	749
6.2.3.3	Konsistente Kommunikation gegenüber den Kunden	456	7.4.2.5	Kundenwechselquote	572	10.2	Strategische und operative Erfolgsfaktoren	752
6.2.3.4	Marketing, Öffentlichkeits- und Pressearbeit	458	7.4.2.6	Entwicklung des Preis- und Kostendrucks	573	10.3	Ausgewählte Strategieoptionen für Energieversorger	754
6.2.4	Mitarbeiterbezogene Maßnahmen	459	7.4.2.7	Dynamik in der Energiewirtschaft	575	10.3.1	Strategieausrichtung nach Reaktionszeitpunkt	754
6.2.4.1	Einsatz von Konfliktbewältigungsstrategien	461	7.5	Markt und Marktentwicklung bis 2020	576	10.3.1.1	Präventive Strategieausrichtung	754
6.2.4.2	Mitarbeitermotivation	463	7.5.1	Markttreiber und Marktbarrieren	576	10.3.1.2	Reaktive Strategieausrichtung	754
6.2.4.3	Mitarbeiter Schulungen/-weiterbildungen	465	7.5.2	Entwicklung der Maßnahmenutzung im Zahlungsverkehr und Forderungsmanagement	582	10.3.2	Strategieausrichtung nach Kompromisswilligkeit	755
6.2.4.4	Zielvereinbarungen und Leistungsmodelle	466	7.5.3	Der Markt für Dienstleistungen im Zahlungsverkehr und Forderungsmanagement im Basisjahr 2011	585	10.3.2.1	Kooperative Lösungsgestaltung	755
6.2.5	Strategische Maßnahmen	467	7.5.3.1	...nach Teilmärkten	585	10.3.2.2	Restriktive Lösungsgestaltung	757
6.2.5.1	Finanzplanung	468	7.5.3.2	...nach Anwendern	587	10.3.3	Ausgewählte Kompetenzstrategien	757
6.2.5.2	Forderungsabsicherung/Forderungsausfallversicherung	470	7.5.3.2.1	Massenkunden	588	10.3.3.1	Interne Erstellung	757
6.2.5.3	Kreditlimitpolitik	471	7.5.3.2.2	Industrie-/Gewerbekunden	589	10.3.3.2	Fremdvergabe	760
6.2.5.4	Kreditversicherung	472	7.5.3.2.3	Szenariospezifische Marktentwicklung bis 2014	589	10.3.3.3	Kooperation mit Energieversorgern/Dienstleistern	764
6.2.5.5	Risikomanagement/-überwachung	475	7.5.4.1	...nach Teilmärkten	590	10.3.3.4	Eigenes Leistungsangebot	768
6.2.5.6	Umgang mit Einwand der Unbilligkeit einer Preisbestimmung	477	7.5.4.2	...nach Anwendern	592	10.3.4	Strategiebewertung	771
6.2.6	Maßnahmen im Zahlungsverkehr und Debitorenmanagement	478	7.5.4.2.1	Industrie-/Gewerbekunden	593	10.4	Ausgewählte Strategieoptionen für Dienstleister	772
6.2.6.1	Abschlagsberechnung und -zahlung	479	7.5.4.2.2	Szenariospezifische Marktentwicklung bis 2016	594	10.4.1	Ausgewählte Marktstrategien	772
6.2.6.2	Debitorenabgleich	482	7.5.5.1	...nach Teilmärkten	595	10.4.1.1	Full-Service-Angebot	773
6.2.6.3	Einsatz angepasster Zahlungsziele	483	7.5.5.2	...nach Anwendern	598	10.4.1.2	Produkt-/Dienstleistungsauswahl	777
6.2.6.4	Lastschriftverfahren/Bankeinzug (auch SEPA)	484	7.5.5.2.1	Massenkunden	598	10.4.1.3	Prozess- und Leistungsstandardisierung	781
6.2.7	Maßnahmen im vorgerichtlichen Mahnwesen	487	7.5.5.2.2	Industrie-/Gewerbekunden	599	10.4.2	Ausgewählte Marktstrategien	784
6.2.7.1	Definition von Wertgrenzen	487	7.5.6	Szenariospezifische Marktentwicklung bis 2020	600	10.4.2.1	Geografische Positionierung	784
6.2.7.2	Einsatz vorgerichtlicher Mahnverfahren (Mahnungen, Sperrandrohungen)	489	7.5.6.1	...nach Teilmärkten	602	10.4.2.2	Aufbau neuer Geschäftsfelder	788
6.2.7.3	(Telefon-)Inkasso	490	7.5.6.2	...nach Anwendern	604	10.4.2.3	Kundensegmentierung	791
6.2.7.4	Ratenvereinbarung	493	7.5.6.2.1	Massenkunden	605	10.4.2.4	Qualitätsführerschaft	795
6.2.7.5	Stundung	494	7.5.6.2.2	Industrie-/Gewerbekunden	605	10.4.2.5	Kostenführerschaft	798
6.2.7.6	(Fern-)Sperrung	496	7.6	Zusammenfassung	606	10.4.3	Kostenführerschaft	800
6.2.8	Maßnahmen während und nach dem gerichtlichen Mahnwesen	498	<b>8</b>	<b>Wettbewerb</b>	<b>609</b>	<b>11</b>	<b>Ausblick</b>	<b>803</b>
6.2.8.1	Ausbuchung	499	8.1	Wettbewerb in der Energiewirtschaft	609	11.1	Die Entwicklung der Energiewirtschaft in Deutschland nach 2020	803
6.2.8.2	Factoring	501	8.1.1	Strommarkt	610	11.2	Entwicklung in der Abrechnung (EVU und Abrechnungsdienstleister)	807
6.2.8.3	Forderungsbündelung	502	8.1.2	Gasmarkt	620	11.3	Entwicklung im Zahlungsverkehr und Forderungsmanagement	809
6.2.8.4	Titelerwirkung und Titelüberwachung	504	8.2	Wettbewerb im Zahlungsverkehr und Forderungsmanagement	624	11.4	Entwicklungen im Bereich Smart Metering	810
6.2.8.5	Umgang mit Einreden und einstweiligen Verfügungen	506	8.2.1	Abrechnungsdienstleister	628	11.5	Entwicklungen im Bereich Internet Billing	813
6.2.8.6	Vertragskündigung	507	8.2.1.1	Leistungsspektrum im Zahlungsverkehr und Forderungsmanagement	630	<b>12</b>	<b>Abbildungs- und Tabellenverzeichnis</b>	<b>816</b>
6.2.8.7	Zwangsvollstreckung	508	8.2.1.2	Regionale Ausrichtung	632	12.1	Abbildungsverzeichnis	816
6.2.9	Maßnahmenbewertung im Überblick	509	8.2.1.3	Bekanntheit ausgewählter Dienstleister	634	12.2	Tabellenverzeichnis	833
6.2.9.1	Umsetzung im zeitlichen Ablauf	510	8.2.2	Auskunfteien und Inkassodienstleister	635			
6.2.9.2	Einordnung präventiv/reaktiv	512	8.2.2.1	Leistungsspektrum im Zahlungsverkehr und Forderungsmanagement	639			
6.2.9.3	Kosten-Nutzen-Bewertung	515	8.2.2.2	Bekanntheit ausgewählter Dienstleister	641			
6.2.10	Exkurs: Umgang mit Schlichtungsverfahren auf Kundenantrag	519	8.2.3	Anwaltskanzleien	642			
6.3	Maßnahmeneignung für ausgewählte Akteure in der Energiewirtschaft	522	8.2.4	Lokales Handwerk	643			
6.3.1	Netzbetreiber	522	8.3	Ausgewählte Wettbewerbsprofile	644			
6.3.2	Grundversorger	524	8.3.1	Ausgewählte Abrechnungsdienstleister (Full-Service-Anbieter)	644			
6.3.3	Reine Vertriebsgesellschaften	525	8.3.1.1	A/V/E GmbH	644			
6.4	Dienstleistungspotenziale im Zahlungsverkehr und Forderungsmanagement	526	8.3.1.2	BAS Abrechnungsservice GmbH & Co. KG	648			
			8.3.1.3	COUNT+CARE GmbH	652			
			8.3.1.4	evu zählwerk Abrechnungs- und Servicegesellschaft mbH	657			
			8.3.1.5	LAS GmbH	660			

Die Studie umfasst 834 Seiten. Aufgrund der laufenden Aktualisierung können sich Inhalte sowie Seitenzahlen noch leicht ändern.

# Faxantwort an 0421 . 43 73 0-11

oder per Post an trend:research GmbH • Parkstraße 123 • 28209 Bremen  
sowie im Internet unter www.trendresearch.de

Hiermit bestellen wir die Potenzialstudie (Nr. 16-0472-4)

## »Zahlungsverkehr und Forderungsmanagement in der Energiewirtschaft«

- als Printversion zum Preis von .....EUR 4.700,00
- als PDF-Version
  - mit einer Single-User-Lizenz zum Preis von .....EUR 4.700,00
  - mit einer Multi-User-Lizenz zum Preis von .....EUR 9.400,00
  - mit einer Corporate-Lizenz zum Preis von .....EUR 18.800,00
- und \_\_\_\_\_ zusätzliche Printkopien ..... (je EUR 400,00)

personalisiert auf\* \_\_\_\_\_

- Bitte senden Sie uns Informationen zu weiteren Studien (s. u.).  
Gegebenenfalls erhalten wir Mengenrabatt.
- Bitte senden Sie uns das **Studienverzeichnis 2014** zu.
- Bitte senden Sie uns weitere Informationen zu trend:research.

So sind wir auf Sie aufmerksam geworden.

- Erhalt dieser Disposition
  - per Post
  - per E-Mail
- Internet
- Empfehlung durch \_\_\_\_\_
- Presseartikel in \_\_\_\_\_
- Sonstiges \_\_\_\_\_

\* Die mit einem Stern gekennzeichneten Felder müssen ausgefüllt werden.

Vorname:\* \_\_\_\_\_

Name:\* \_\_\_\_\_

Funktion: \_\_\_\_\_

Unternehmen:\* \_\_\_\_\_

Straße:\* \_\_\_\_\_

PLZ/Ort:\* \_\_\_\_\_

Tel./Fax:\* \_\_\_\_\_

E-mail:\* \_\_\_\_\_

- Wir sind **nicht** damit einverstanden, den Newsletter von trend:research zu erhalten.

Datum

Unterschrift/Stempel

## trend:research

trend:research unterstützt die Unternehmen beim Wandel in liberalisierten Märkten. Dazu werden Trend- und Marktforschungsstudien aktuell und exklusiv erarbeitet, für einzelne oder mehrere Auftraggeber. Umfangreiche eigene (Primär-)Marktforschung, gemischt mit Erfahrungen und Wissen aus liberalisierten Märkten, aufbereitet mit eigener Methodik, führen zu nachvollziehbaren Aussagen mit hohem Wert. Die interdisziplinäre Zusammensetzung der Projektteams – auch mit externen Experten – garantiert die ganzheitliche Betrachtung und Bearbeitung der Themen. Schwerpunkt sind Untersuchungen in sich stark wandelnden Märkten, z. B. in den liberalisierten Energie- und Entsorgungsmärkten.

trend:research liefert Studien, Informationen und Untersuchungen an über 90 % der größeren EVU und unterstützt damit existenzielle Entscheidungen – die Referenzliste erhalten Sie auf Anfrage.

## Konditionen

Die Potenzialstudie »Zahlungsverkehr und Forderungsmanagement in der Energiewirtschaft« kostet je nach Wahl als Printversion (persönliches Exemplar) EUR 4.700,00.

Die **Single-User-Lizenz** (personalisierte, passwortgeschützte CD-Rom mit geschütztem PDF) kostet EUR 4.700,00.

Das **Multi-User-Lizenz** (bis zu 10 personalisierte, passwortgeschützte CD-Roms mit geschütztem PDF) kostet EUR 9.400,00.

Die **Corporate-Lizenz** (CD-Rom mit freigegebenem PDF) kostet EUR 18.800,00.

Zusätzliche Printkopien (Verwendung nur innerhalb des Unternehmens) stellen wir Ihnen für EUR 400,00 zur Verfügung.

Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Zahlungsweise ist per Überweisung oder Scheck innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsstellung.

Bei gleichzeitiger Bestellung anderer Studien (s. u.) bieten wir Ihnen 10% Mengenrabatt.

Die Studie ist ab **sofort** verfügbar.

## Weitere Studien

trend:research gibt weitere Studien heraus, z. B.:

- Outsourcing und Wettbewerb im Billing**  
in Bearbeitung, ca. 900 Seiten, EUR 4.900,00
- Smart Metering (4. Auflage)**  
August 2012, 893 Seiten, EUR 4.900,00
- Der Markt für Call-Center-Leistungen (5. Auflage)**  
September 2011, 1.090 Seiten, EUR 4.300,00
- Kennzahlen in Messstellenbetrieb und Abrechnung (Energieförderung und Netznutzung)**  
Mai 2011, 1.335 Seiten, EUR 4.900,00
- Wettbewerb im Billing**  
April 2011, 1.192 Seiten; EUR 4.400,00
- Kundenbindung bei Energieversorgern (5. Auflage)**  
geplant, ca. 900 Seiten; EUR 4.900,00

Weitere Informationen können Sie mit diesem Formular anfordern oder im Internet unter [www.trendresearch.de](http://www.trendresearch.de) abrufen.

© trend:research, 2014