Forderungsmanagement

Welle von Ausfällen

[02.11.2023] Zahlungsausfälle nehmen aufgrund gestiegener Energiepreise deutlich zu. Ein geregeltes Forderungsmanagement sichert die Liquidität der Stadtwerke und trägt zum positiven Image in der Region bei.

Die gestiegenen Energiepreise haben viele Stadtwerke-Kunden in Schwierigkeiten gebracht und zu einem sprunghaften Anstieg der Forderungsausfälle geführt. Allerdings wurden viele Versorger von der Wucht der Welle überrascht. Das zeigt sich jetzt immer deutlicher: Aus der Welle des ersten Quartals ist eine Dauerbaustelle geworden. Viele Energieversorger suchen deshalb derzeit nach externen Dienstleistern für das Forderungsmanagement. Gerade in diesem sensiblen Geschäftsprozess sind Branchenerfahrung und die Kenntnis der neuesten regulatorischen Vorgaben gefragt.

Handlungsbedarf vorhanden

Handlungsbedarf besteht vor allem deshalb, weil das Forderungsmanagement aufgrund der geringen Fallzahlen bislang oft eine Nebentätigkeit der kaufmännischen Abteilungen oder des Kundenservice war. „Gerade diese Abteilungen sind aber durch die Energiekrise mit ihren Kernaufgaben mehr als ausgelastet“, sagt Wolfgang Lösch, Fachbereichsleiter Cash & Data Exchange bei der Firma prego services. Die Tarifumstellungen sowie die drastisch gestiegenen Rückfragen im Kundenservice haben bei vielen Versorgern bereits zu monatelanger Überlastung geführt.
Der IT- und Serviceprovider prego services unterstützt die Energiewirtschaft seit mehr als zwei Jahrzehnten im Forderungsmanagement mit passenden IT-Dienstleistungen und auch bei der operativen Umsetzung. Daher kennt das Unternehmen die aktuellen Herausforderungen aus erster Hand. Ein weiterer Vorteil: Stadtwerke sind in der Regel kommunale Unternehmen, die unter besonderer Beobachtung der Politik in ihrer Region stehen. Fehler im Forderungsmanagement, die Dienstleistern aus Unwissenheit unterlaufen, werden ihnen direkt angelastet und schaden dem Image in der Region nachhaltig.

Erfahrung ist entscheidend

„Gerade beim Forderungsmanagement ist Erfahrung in der Energiewirtschaft entscheidend“, ist sich Wolfgang Lösch sicher und verweist auf die besonderen Regelungen der Grundversorgungsverordnung. Damit unterscheidet sich das Forderungsmanagement in der Energiewirtschaft entscheidend von dem in anderen Branchen wie dem Online-Handel oder der Telekommunikation. Ein Beispiel ist die Abwendungsvereinbarung, die Strom- und Gaskunden einseitig nutzen können. „Seit Ende 2022 können säumige Kunden die Zahlung einer Rechnung auf 18 Monate strecken“, rechnet der Abteilungsleiter vor. Die Versorger erhalten dann nur noch 5,5 Prozent der Rechnungssumme pro Monat – wie lange, ist ungewiss.
prego services übernimmt das komplette Forderungsmanagement als Ende-zu-Ende-Prozess oder Teilprozesse davon für Energieversorger in mehreren Bundesländern und ist in diesem Bereich auch international tätig. „Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kommen aus der Energiewirtschaft und kennen die Rahmenbedingungen sehr gut“, betont Wolfgang Lösch. „Vor allem können sie die Endkunden aufgrund ihrer langjährigen Erfahrung gut einschätzen.“ Dies sei ein wesentlicher Vorteil gegenüber branchenfremden Lösungen.

Sicherung der Forderungen

„Wir versuchen zunächst immer, eine außergerichtliche Einigung zu erzielen, um langwierige Gerichtsverfahren zu vermeiden“, sagt Wolfgang Lösch. Dabei setzen die Prozessspezialisten auf bewährte Methoden wie vorgerichtliche Mahnschreiben oder Telefoninkasso. Führt dies nicht zum Erfolg, leitet prego services als lizenziertes Inkassounternehmen standardisierte Prozesse für das gerichtliche Mahnverfahren bis hin zum Klageverfahren, die Erwirkung von Vollstreckungstiteln und die Sicherung der Forderungen vor Verjährung ein.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe September/Oktober 2023 von stadt+werk erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Finanzierung, Forderungsmanagement, prego services