

Diplomarbeit

Neugestaltung der Ablauforganisation des kaufmännischen Mahnverfahrens der Stadtwerke Lichtenstein GmbH

Vorgelegt am: 22.08.2007

Von: **Kristin Sieber**
Grießbacher Str. 3
09430 Venusberg

Studienrichtung : Mittelständische Wirtschaft

Seminargruppe: MW 04/2

Matrikelnummer: 4040238

Praxispartner: Stadtwerke Lichtenstein GmbH
Am Mühlgraben 1
09350 Lichtenstein

Gutachter: Herr Dipl.-Wirt.-Ing. (FH) Stefan Boxler
(Stadtwerke Lichtenstein GmbH)
Herr Dr.-Jur. Lutz Boden
(Staatliche Studienakademie Glauchau)

Studienrichtung Mittelständische Wirtschaft

Themenblatt Diplomarbeit

Student: Sieber, Kristin

SG: MW04/2

Matr.-Nr.: 4040238

Bildungsstätte:

Stadtwerke Lichtenstein GmbH

Anschrift:

Am Mühlgraben 1
09350 Lichtenstein

Gutachter/Betreuer:

Herr Dipl.-Wirtsch.-Ing. (FH) Stefan Boxler

Gutachter (Studienakademie):

Herr Dr.-Jur. Lutz Boden

Thema der Diplomarbeit

Neugestaltung der Ablauforganisation des kaufmännischen Mahnverfahrens der Stadtwerke Lichtenstein GmbH

Bearbeitungsschwerpunkte:

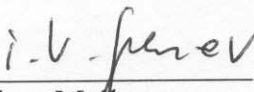
- Sperrverwaltung, die den gesetzlichen Regelungen entspricht und in "kvasy" gepflegt wird
- gesetzliche Vorgaben zur Nutzung des automatisierten gerichtlichen Mahnverfahrens
- kaufmännisches Mahnverfahren - Forderungsmanagement

Ausgabe des Themas:

18. Mai 2007

Abgabe der Arbeit an die SR am:

20. August 2007 bis 14:00 Uhr



Prof. Dr. Klaus Müller
Studienrichtungsleiter
Mittelständische Wirtschaft

www.ba-glauchau.de



Abbildungsverzeichnis	III
Tabellenverzeichnis	IV
Abkürzungsverzeichnis	V
Vorwort.....	1
1 Analyse der gesetzlichen Veränderungen durch die energiewirtschaftliche Entflechtung	2
1.1 Allgemeine Erklärungen zu der energiewirtschaftlichen Entflechtung.....	2
1.2 Analyse der Veränderungen in den Allgemeinen Bedingungen StromGKV /GasGKV im Vergleich zu den Allgemeinen Bedingungen AVBElt /AVBGas.....	4
1.3 Schlussfolgerungen für die Ablauforganisation des kaufmännischen Mahnwesens der Stadtwerke Lichtenstein GmbH	15
2 Erarbeitung der neuen Ablauforganisation.....	18
2.1 Theoretische Gedanken zur Ablauforganisation und Methoden zur Umsetzung neuer Ideen und Darstellungsmöglichkeiten	18
2.2 Darstellung der derzeitigen Abläufe des kaufmännischen Mahnverfahrens bei der SWL GmbH.....	20
2.3 Erarbeitung neuer Mahn- und Sperrtermine im Einklang mit der neuen Gesetzeslage und dem betriebseigenen Abrechnungssystem „kVASy“	23
2.3.1 Terminmodus A: Zahlungserinnerung nach 3 Tagen Verzug	24
2.3.2 Terminmodus B: Zahlungserinnerung nach 7 Tagen Verzug	29
2.3.3 Terminmodus C: Zahlungserinnerung nach 14 Tagen Verzug	32
2.4 Erarbeitung von software- und gesetzeskompatiblen Mahntexten.....	33
2.4.1 Erläuterung der Anwendung verschiedener Mahntexte bei der Stadtwerke Lichtenstein GmbH	33
2.4.2 Die Zahlungserinnerung	37
2.4.3 Die „Mahnung / Sperrankündigung“	39
2.4.4 Der Sperrauftrag	43
2.4.5 Die Sperrankündigung.....	44
2.5 Schlussfolgerungen für das kaufmännische Mahnverfahren der Stadtwerke Lichtenstein GmbH	45
3 Darstellung der Veränderungen im gerichtlichen Mahn- und Klagewesen seit dem 01.05.2007	47
3.1 Erkenntnisse aus der Informationsveranstaltung vom 21.03.2007 im Amtsgericht Leipzig.....	47
3.2 Vergleich der Möglichkeiten zur Abwicklung des gerichtlichen Mahnwesens	52
3.2.1 Auswahl der Vergleichskriterien.....	52

3.2.2 Anwendung der Kriterien bei der Nutzung des Vordruckformulars	53
3.2.3 Anwendung der Kriterien bei der Nutzung des DTA / DFÜ-WEB	54
3.2.4 Anwendung der Kriterien bei der Nutzung des online-Mahnantrages	58
3.3 Schlussfolgerung für die Anwendung bei der Stadtwerke Lichtenstein GmbH.....	60
Anhangsverzeichnis.....	62
Literatur- und Quellverzeichnis.....	63

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Überblick Rechtsverordnungen unter dem Energiewirtschaftsgesetz.....	6
Abbildung 2: Verhältnis Barzahler / Lastschrift Verbrauchsperiode 2005 / 2006	22
Abbildung 3: Kasseneinnahmen 2002 – Juli 2007	22
Abbildung 4: Statistische Darstellung der säumigen Kunden	31
Abbildung 5: Textblöcke des Mahnformulars „Zahlungserinnerung“ aus dem Abrechnungssystem „kVASy“	35
Abbildung 6: Textblöcke des Mahnformulars „Mahnung / Sperrankündigung“ aus dem Abrechnungssystem „kVASy“	36
Abbildung 7: Steuerung von Mahnformularen in „kVASy“	36
Abbildung 8: Mahntext mit Textfeld aus Kundeninformation von „kVASy“	39
Abbildung 9: Elfstellige Geschäftsnummer	49
Abbildung 10: Überblick über die Übertragungsmöglichkeiten der "automatisierten Bearbeitung" des gerichtlichen Mahnverfahrens.....	51

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Tabellarischer Vergleich der Mahnbescheidübertragungsmöglichkeiten	52
Tabelle 2: Angebotstabelle für Fachsoftware	55
Tabelle 3: Preisauflistung für Kartenlesegeräte inkl. SmartCard	56

Abkürzungsverzeichnis

ArGe	Arbeitsgemeinschaft bzw. Arbeitsagentur
AVB	Verordnungen über die Allgemeinen Bedingungen
AVBElt	Verordnung über die Allgemeinen Bedingungen für die Elektrizitätsversorgung von Tarifikunden vom 21. Juni 1979
AVBGas	Verordnung über die Allgemeinen Bedingungen für die Gasversorgung von Tarifikunden vom 21. Juni 1979
DFÜ	Datenfernübertragung
DTA	Datenträgeraustausch
EDM	Energiedatenmanagement
EGVP	Elektronisches Gerichts- und Verwaltungspostfach
enviaM	envia Mitteldeutsche Energie AG
enviaNetz	envia Verteilnetz GmbH
EnWG	Energiewirtschaftsgesetz
EUR	Euro
EVU	Energieversorgungsunternehmen
GasGVV	Verordnung über Allgemeine Bedingungen für die Grundversorgung von Haushaltkunden und die Ersatzversorgung mit Gas aus dem Niederdrucknetz
GVV	Verordnungen über die Allgemeinen Bedingungen für die Grundversorgung
kVASy	Kundenorientiertes Verbrauchsabrechnungssystem
lt.	laut
MITGAS	Mitteldeutsche Gasversorgung GmbH
NAV	Netzanschlussverordnung
NEV	Netzentgeltverordnung
PC	Personal Computer
R	Richtlinie
StromGVV	Verordnung über Allgemeine Bedingungen für die Grundversorgung von Haushaltkunden und die Ersatzversorgung mit Elektrizität aus dem Niederspannungsnetz
SWL GmbH	Stadtwerke Lichtenstein GmbH
UstG	Umsatzsteuergesetz
Vgl.	vergleiche

Vorwort

Diese Diplomarbeit wird im Rahmen der Umgestaltung der Ablauforganisation des kaufmännischen Mahnwesens der Stadtwerke Lichtenstein GmbH angefertigt.

Die Arbeit wird speziell auf die Ablauforganisation des kaufmännischen Mahnwesens der SWL GmbH eingehen. Es sollen in erster Linie Wege und Maßnahmen für eine Neugestaltung der Sperrverwaltung in der Verbrauchsabrechnung der Stadtwerke Lichtenstein GmbH aufgezeigt werden. Es soll zu einer Optimierung der jetzigen Abläufe im Mahnwesen führen.

Neue Mahn- und Sperrschreiben sollen entworfen sowie neue Terminrhythmen festgelegt werden, die den gesetzlichen Regelungen entsprechen und im Abrechnungssystem „kVASy“ gepflegt werden können.

Seit 01.05.2007 wird den Unternehmen in Sachsen und Thüringen die Möglichkeit geboten das gerichtliche Mahnverfahren auch online durch Datenfernübertragung durchzuführen.

Diese und zwei weitere Möglichkeiten sowie die damit verbundenen neuen Veränderungen im gerichtlichen Mahnverfahren der SWL GmbH sollen in dieser Arbeit untersucht und ausgewertet werden.

Im Anschluss dieser Untersuchungen werden abschließende Erkenntnisse und Schlussfolgerung getroffen, die das Ergebnis der Diplomarbeit widerspiegeln.

1 Analyse der gesetzlichen Veränderungen durch die energiewirtschaftliche Entflechtung

1.1 Allgemeine Erklärungen zu der energiewirtschaftlichen Entflechtung

Zum 07.07.2005 wurde von der Bundesregierung Deutschland aufgrund der EU-Richtlinie vom 26.06.2003 das neue Energiewirtschaftsgesetz zur Entflechtung des Energiemarktes beschlossen. Als Entflechtung ist im Sprachgebrauch das englische Wort „Unbundling“ geläufig. Das Unbundling stellt auch nach drei Jahren noch eine große Herausforderung für die Energieversorgungsunternehmen dar. Denn es ist die Pflicht, den Netzinfrastrukturbetrieb von den vor- und nachgelagerten Wertschöpfungsstufen und den anderen Tätigkeitsfeldern zu trennen. Dieses hieß konkret für die Energieversorgungsunternehmen, dass der Netzbetrieb vom Handelsbetrieb getrennt werden musste. Die konkrete Umsetzung wurde gesetzlich in mehrere Stufen unterteilt.

1. Buchhalterische Entflechtung

(getrennte Rechnungslegung für Netzbetrieb und sonstige Funktionsbereiche des Unternehmens),

2. Informationelle Entflechtung

(getrennte Verwendung betriebswichtiger Informationen für Netzbetrieb und sonstige Funktionsbereiche durch Unterbrechung von internen Informationsflüssen),

3. Operationelle Entflechtung

(getrennte organisatorische Verwaltung von Netzbetrieb und sonstigen Funktionsbereichen innerhalb des Unternehmens),

4. Gesellschaftsrechtliche Entflechtung

(Aufspaltung von Netzbetrieb und sonstigen Funktionsbereichen auf unterschiedliche Rechtsträger, die aber unter dem Dach eines Konzerns verbleiben können);

5. Eigentumsrechtliche Entflechtung

(vollständige Ausgliederung des Netzbetriebs aus dem Konzern durch Eigentumsübertragung auf Rechtsträger, die gänzlich außerhalb des Konzerns stehen)

Das buchhalterische und informationelle Unbundling musste ab dem 01.01.2005 praktiziert werden sowie die operationelle Entflechtung. Dazu wurde die „de minimis“ Regelung gefunden. Diese besagt, dass Energieversorgungsunternehmen mit mehr als 100.000 Kunden

dem neuen Unbundlingvorschriften unterworfen sind. Grundlage bildet der § 7 Absatz 1 EnWG. Kleinere EVU mit weniger als 100.000 Kunden müssen nach § 7 Absatz 2 EnWG die Entflechtung jedoch nicht durchführen.

Durch das Unbundling sollen jedem Energieanbieter ein diskriminierungsfreier und transparenter Netzzugang gewährleistet werden. Quersubventionierungen und Wettbewerbsverzerrungen sollen vermieden werden. Vor allem in der Energiewirtschaft soll die Entflechtung dazu dienen angemessene Entgelte zu ermitteln. Diese Entgelte werden dann von den vertikal integrierten Unternehmen von den Wettbewerbern für den Zugang zur Netzinfrastruktur verlangt. Zu dieser Entgeltermittlung wurde laut § 24 EnWG von der Bundesregierung Deutschland die Netzentgeltverordnung NEV jeweils für Strom und Gas am 25.07.2005 erlassen.

Im §§ 17 „Netzanschluss“ und den folgenden Paragraphen §§ 18 „Allgemeine Anschlusspflicht“ des EnWG wird die Bundesregierung dazu ermächtigt, eine Rechtsverordnung mit Zustimmung des Bundesrates zu erlassen. Unter Berücksichtigung der Interessen der Netzbetreiber und der Anschlussnehmer sollen in dieser Verordnung

1. die Bestimmungen der Verträge einheitlich festgesetzt werden,
2. Regelungen über den Vertragsabschluss, den Gegenstand und die Beendigung der Verträge getroffen werden und
3. es näher bestimmt werden, in welchem Umfang und zu welchen Bedingungen ein Netzanschluss zumutbar ist.

Die Verordnung, die aus diesem Paragraph hervorgeht, heißt Netzanschlussverordnung NAV. Diese gilt ist Grundlage für die Netzbetreiber. Für die Grundversorger wurde die Grundversorgungsverordnung jeweils für Strom und Gas am 26.10.2006 erlassen. Hier wurde durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie nach § 39 Abs. 1 im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz und mit Zustimmung des Bundesrates die Gestaltung der Allgemeinen Preise nach § 36 Abs. 1 und § 38 Abs. 1 EnWG des Grundversorgers geregelt. Dabei wurden auch Bestimmungen über Inhalt und Aufbau der Allgemeinen Preise getroffen sowie die tariflichen Rechte und Pflichten der Elektrizitätsversorgungsunternehmen und ihrer Kunden geregelt. Weiterhin hat das Bundesministerium nach § 39 Abs. 2 EnWG die allgemeinen Bedingungen für die Belieferung von Haushaltskunden in Niederspannung oder Niederdruck mit Energie im Rahmen der Grund- oder Ersatzversorgung angemessen gestaltet und dabei

die Bestimmungen der Verträge einheitlich festsetzt und Regelungen über den Vertragsabschluss, den Gegenstand und die Beendigung der Verträge getroffen sowie Rechte und Pflichten der Vertragspartner festlegt. Es waren die beiderseitigen Interessen zu berücksichtigen.¹ Sie traten am 08.11.2006 in Kraft.

Im nächsten Abschnitt werden die Veränderungen, welche die neuen „Verordnungen über die Allgemeinen Bedingungen für die Grundversorgung“ von Gas und Strom mit sich gebracht haben, analysiert. Aus dieser Analyse ergeben sich die Änderungen in der Sperrverwaltung, die in dieser Arbeit untersucht werden und aus denen die Neugestaltung der Ablauforganisation des kaufmännischen Mahnwesens resultiert.

1.2 Analyse der Veränderungen in den Allgemeinen Bedingungen StromGVV /GasGVV im Vergleich zu den Allgemeinen Bedingungen AVBElt /AVBGas

Die Stadtwerke Lichtenstein GmbH ist ein mittelständisches Unternehmen mit 7.000 Strom-, 4.000 Gas- und 1.000 Fernwärmekunden. Nach dieser Anzahl von Energieabnehmern wäre das Stadtwerk nach § 7 Absatz 2 EnWG nicht von der Entflechtung der Energiewirtschaft betroffen. Im Jahre 2005 wurden jedoch 94,9 % der Stammanteile der GmbH vom Großversorger enviaM aufgekauft. Nur noch 5,1 % werden vom ehemaligen Alleingesellschafter, der Stadt Lichtenstein, gehalten. Der Großversorger enviaM bedient 1,6 Millionen Kunden und unterliegt demzufolge den Gesetzmäßigkeiten des Unbundlings. Nach § 7 Absatz 1 EnWG haben auch Unternehmen, die mit einem Unternehmen mit mehr als 100.000 Kunden verbunden sind, das Unbundling durchzuführen. Für das Stadtwerk in Lichtenstein mit 30 Mitarbeitern, davon 15 in der Verwaltung und 15 im technischen Bereich, war die Umsetzung der gesetzlichen Vorschriften sehr schwer. Die organisatorische Trennung der beiden Bereiche Netz und Vertrieb stellte sich unproblematisch dar, da beide Teile bereits örtlich getrennt liegen. Die buchhalterische und informationelle Entflechtung war jedoch eine große Hürde. Die Bereiche Netz und Vertrieb bezogen Daten aus demselben Softwaresystem. So wurde zum Beispiel die Abrechnung der Netzentgelte für den Netzbetrieb und die Abrechnung der Endkunden für den Vertrieb in der Abrechnungsstelle bearbeitet. Die Sichtentrennung für Netz und Vertrieb wurde durch die Einführung eines EDM (Energiedatenmanagements) verwirklicht. Die Zugangs- und Nutzungsberechtigungen wurden durch den Systemadministrator individuell auf Netz und Vertrieb abgestimmt. Somit haben Mitarbeiter des technischen Bereiches keinen direkten Zugriff auf Vertriebsdaten und

¹ [EnWG07]

umgekehrt. Der technische Bereich der SWL GmbH, auch Meisterbereiche Strom, Gas und Fernwärme genannt, erhielten nach der Durchführung der operationellen und buchhalterischen Entflechtung den Namen „Netzservice“. Der Verwaltungskomplex wird nach den Unbundlingvorschriften nun als „Shared Service“ bezeichnet. Unter diesem Namen finden sich die Aufgabengebiete der Rechnungslegung, des Forderungsmanagements / Zahlungsverkehrs, des Mahn- / Klagewesens, des Customer Care Centers und der kaufmännische Kundenkoordination.

Auf Grund der Änderungen der neuen Grundversorgungsverordnungen sind Umstrukturierungen in Teilabläufen im Shared Service dringend erforderlich. Hier laufen die Informationen aus Vertrieb und Netz zusammen und müssen jeweils verarbeitet werden.

Für die Abteilung Verbrauchsabrechnung / Kundenbüro des Shared Service sind die Verordnungen besonders wichtig, da sie die Schnittstelle zum Kunden bildet. Es werden die Abrechnungen der Energieverbräuche der Kunden sowie die Netznutzungsrechnungen im Auftrag der Netzbetreiber erstellt. Daraus ergibt sich, dass hier die Belange und Fragen der Kundschaft bezüglich der Abrechnung, der Vertragsgestaltung und den daraus resultierenden Fragen zu den Allgemeinen Bedingungen geklärt werden müssen. Ferner wird hier das kaufmännische Mahnverfahren bei Zahlungsverzug am Debitor praktiziert. Daher müssen die Mitarbeiter dieses Bereiches die gesetzlichen Veränderungen genau kennen, um keine falschen Aussagen gegenüber dem Kunden zu treffen.

In der jeweiligen Grundversorgungsverordnung kann der Grundversorger und der Kunde sich über den Vertragsabschluss, die Ersatzversorgung, die Versorgung im Allgemeinen, das heißt Bedarfsdeckung, Art und Umfang der Versorgung, Erweiterungen und Änderungen von Anlagen und Verbrauchsgerten für das Medium Gas oder Strom informieren. Weiterhin sind die Aufgaben und Rechte des Grundversorgers dargestellt und wie die Abrechnung der Energiebelieferung zu erfolgen hat. Auch die Beendigung des Grundversorgungsverhältnisses und die Schlussbestimmung, in welcher der Gerichtsstand festgelegt ist und Übergangsregelungen getroffen sind, können hier nachgelesen werden.

Die Aufgabe ist es nun die alten Rechtsvorschriften, AVBElt und AVBGas, den neuen gegenüberzustellen und die Änderungen herauszuarbeiten. Zum weiteren Verständnis werden die Verordnungen AVBElt / AVBGas zusammengefasst als AVB bezeichnet und die neuen Grundversorgungsverordnungen StromGVV / GasGVV als GVV. Grundsätzlich sind die GVV anders aufgebaut als die AVB. In der AVB wurden in 37 Paragraphen die gesetzlichen Bestimmungen für Tarifkunden im Allgemeinen Tarif festgelegt.

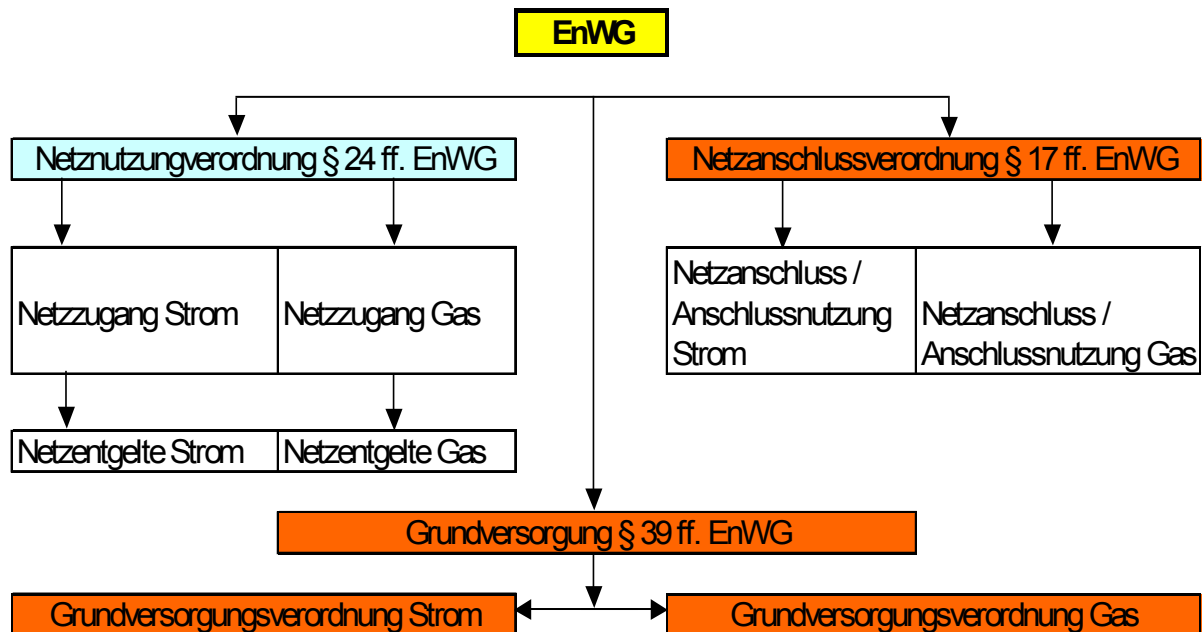


Abbildung 1: Überblick Rechtsverordnungen unter dem Energiewirtschaftsgesetz²

Die GVV dagegen sind in 6 Teilabschnitte gegliedert und geben so dem Kunden, der sich mit den Allgemeinen Bedingungen beschäftigt, einen guten Überblick über den Inhalt. Die Grundversorgungsverordnungen setzen sich nunmehr nur noch aus 23 Paragraphen zusammen. Über die neuen Verordnungen gibt das Schema in der Abbildung 1 einen Überblick.

Der erste Teil der Grundversorgungsverordnungen umfasst die Allgemeinen Bestimmungen, §§ 1 - 3. Darin werden die Anwendungsbereiche, die Begriffsbestimmungen, der Vertragsschluss und die Ersatzversorgung geklärt. Es wird gesetzlich festgelegt, wie die wirtschaftlichen Beziehungen gestaltet werden müssen. Der Vertrag zwischen Abnehmer und Grundversorger ist nach § 2 GVV schriftlich anzufertigen und die Bestätigungen der Verträge müssen unverzüglich dem Kunde, ebenfalls in Textform, zugesendet werden. Bisher wurde die Vertragsbestätigung bei der Stadtwerke Lichtenstein GmbH für Strom und Gas gemeinsam erstellt und versendet. Das heißt, es wurde kein Unterschied zwischen den Versorgungsarten gemacht. Nach den neuen Verordnungen müssen die Energiearten getrennt werden. Im Anhang I findet man die alte Vertragsbestätigung nach AVB und im Anhang II und III die neuen Vertragsbestätigungen nach GVV. Im § 2 GVV wurde zusätzlich vereinbart, dass der Grundversorger nun die Pflicht hat den Kunden davon zu informieren, wenn das Versorgungsverhältnis mit einem Versorger endet und wenn kein neues Vertragsverhältnis

² [BBH07, S. 16]

mit einem anderen Versorger begründet wurde. Wenn diese Situation nämlich eintritt, erhält der Kunde eine Not- bzw. Ersatzversorgung, bis er sich für einen neuen Energiehändler entschieden hat. Weiterhin wurde im § 2 GVV geregelt, dass ein Hinweis in der Vertragsbestätigung erfolgen muss, dass Ansprüche aus Versorgungsstörungen im Sinne des § 6 Absatz 3 Satz 1 GVV gegen den Netzbetreiber geltend gemacht werden können. Mit diesem Hinweis sichert sich der Energiehandelsbetrieb gegen etwaige Schadensersatzforderungen ab. Ebenfalls neu in der GVV ist der Absatz 5 des § 2. In ihm wird darauf hingewiesen, dass der Abschluss eines Vertrages mit einem Energiehändler unabhängig davon gemacht werden muss, ob der Kunde Zahlungsrückstände bei einem anderen Energiehandelsbetrieb hat. Der § 3 GVV erscheint erstmalig in den Verordnungen. Er legt die Regelungen der Versorgung fest, wenn sich der Abnehmer in keinem Vertragsverhältnis mit einem Energieversorger befindet. Wenn diese Konstellation entsteht, fällt der Kunde in die Not- bzw. Ersatzversorgung. Das heißt er bezieht Strom vom Grundversorger, dessen Netzbetrieb das Netz unterhält und der Tarif der Ersatzversorgung entspricht dem der Grundversorgung. Der Grundversorger hat die Pflicht dem Abnehmer den Beginn und das Ende der Ersatzversorgung mitzuteilen und darauf aufmerksam zu machen, dass der Kunde ein Bezugsvertragsverhältnis abschließen muss, um weiterhin Strom beziehen zu können.

Im zweiten Teil, §§ 4 – 7, der Grundversorgungsverordnungen wird die Versorgung geregelt. Er befasst sich mit der Bedarfsdeckung und der Energieerzeugung, der Art der Versorgung, dem Umfang der Grundversorgung und der Erweiterung und Änderung von Anlagen und Verbrauchsgeräten.

Der Kunde ist nun verpflichtet, seinen gesamten leitungsgebundenen Bedarf aus dem Versorgungsnetz des Energieversorgungsunternehmens zu decken. Ausgenommen ist jedoch die Bedarfsdeckung durch Eigenanlagen zur Nutzung regenerativer Energiequellen. Hier ist der Kunde in der Pflicht eine Mitteilung an den Versorger zu machen, wenn er eine Eigenanlage errichtet. Ist dies der Fall, hat der Abnehmer sicherzustellen, dass keine schädlichen Rückwirkungen in das öffentliche Energienetz möglich sind. Die Nutzung der Eigenanlage ist dem Abnehmer auch erst gestattet, wenn das Vertragsverhältnis mit dem Grundversorger beendet wurde.

In diesem Abschnitt werden nun deutliche Form- und Anordnungsänderungen ersichtlich. Die Nummerierungen der Paragraphen verändern sich und Absätze entfallen. Wichtig für die Grundversorger ist die Neuregelung des § 5 Absatz 2 GVV. Er beinhaltet, dass die Mitteilungspflicht des Grundversorgers an den Kunden bei Änderungen der Allgemeinen Preise und der Ergänzenden Bedingungen ausgedehnt wird. Der Grundversorger kann

Änderungen nur zum Monatsbeginn vornehmen und muss diese mindestens 6 Wochen vor der beabsichtigten Änderung öffentlich bekannt geben. Er hat nun zeitgleich mit der öffentlichen Bekanntgabe eine briefliche Mitteilung an den Kunden zu versenden und die Änderung auf der Internetseite zu veröffentlichen. Die Preisänderungen werden jedoch laut § 5 Absatz 3 bei denjenigen Kunden nicht wirksam, die bei einer „fristgemäßen Kündigung des Vertrages mit dem Grundversorger die Einleitung eines Versorgerwechsels durch entsprechenden Vertragsschluss innerhalb eines Monats nach Zugang der Kündigung nachweisen.“³⁴

Im § 6 GVV ist der „Umfang der Grundversorgung“ geregelt. Der Grundversorger muss zukünftig die erforderlichen Verträge mit den verschiedenen Netzbetreibern abschließen, um die Interessen der Kunden zu wahren. An einem Beispiel soll dies verdeutlicht werden. Ein Kunde aus Chemnitz möchte von der Stadtwerke Lichtenstein GmbH mit Strom beliefert werden. Es ist nun notwendig mit dem dortigen Netzbetreiber einen Händlerrahmenvertrag abzuschließen, welcher den Zugang zum Netz regelt. Händlerrahmenvertrag bedeutet, dass der Netzbetreiber der SWL GmbH erlaubt, seinen Strom zu regulierungsbehördlich genehmigten Preisen durch das Netz zu liefern. Es wird die Stromversorgung des Kunden aus Chemnitz durch die SWL GmbH gewährleistet und seine Nachfrage befriedigt. Im § 6 Absatz 2 GVV wurde im Gegensatz zur AVB weiterhin ein neuer Einschub vorgenommen. Es wird im Absatz 2 erläutert, dass der Grundversorger verpflichtet ist, den Energiebedarf des Kunden nach § 36 EnWG für die Dauer des Versorgungsvertrages zu befriedigen. Diese Verpflichtung besteht nicht, wenn der Grundversorger auf Grund einer Unterbrechung der Anschlussnutzung durch den Netzbetreiber (§ 6 Absatz 2 Nr. 2) keine Energie liefern kann. Hier wird die explizite Trennung der Verantwortungsbereiche Netz und Handel sehr deutlich. Weiterhin wurden im § 6 GVV im Vergleich zu den AVB im Absatz 3 Änderungen vorgenommen. Diese besagen, dass der Grundversorger von der Leistungspflicht im Falle einer Unterbrechung oder bei Unregelmäßigkeiten in der Energieversorgung befreit ist. Die AVB regelten die Haftung des Energieversorgungsunternehmens im § 6. Der Inhalt dieses Paragraphen ist nun vollständig entfallen. Die Haftungsproblematik wird durch den § 2 Abs. 2 GVV nun auf den Netzbetreiber übertragen. Weiterhin sind die §§ 7 - 15 und der §17 AVB aus der Grundversorgung weggefallen.

Im dritten Teil der GVV werden nun die Aufgaben und Rechte des Grundversorgers geregelt. Dieser Teil umfasst die §§ 8 - 10. Es handelt sich um den Umgang mit den Messeinrichtungen, den Zutrittsrechten und den Vertragsstrafen bei der Beeinflussung der

³ [StromGVV06, § 5 Abs. 2]

⁴ [GasGVV06, § 5 Abs. 2]

Energieabnahme und der unerlaubten Energieabnahme. Diese Paragraphen entsprachen in der alten Rechtsverordnung den §§ 16, 18, 19 und 23. Es wurden offensichtliche Kürzungen von Paragraphen vorgenommen. Im § 9 der GVV wurde ergänzt, dass der Zutritt zu den Messeinrichtungen mindestens 1 Woche vor dem Betretungstermin dem Kunden mitgeteilt werden muss. Dem Kunden ist auch ein Ersatztermin anzubieten falls dieser verhindert ist. Für die Zugänglichkeit der Messeinrichtung hat jedoch der Kunde zu sorgen.

Im Teil 4 der GVV werden Regelungen zur Abrechnung der Energiebelieferung festgelegt. Hier kann sowohl der Grundversorger als auch der Kunde erfahren, wie die Ablesung, die Abrechnung, Abschlagszahlungen, Vorauszahlungen und andere die Abrechnung betreffende Maßnahmen durchgeführt werden müssen. Der Netzbetreiber kann zur Ablesung der Messeinrichtungen beauftragt werden und nach § 11 Absatz 1 GVV dürfen die Ablesedaten nur für Zwecke der Abrechnung vom Grundversorger verwendet werden. Abweichend von diesem Absatz wird dann in Absatz 2 gesagt, dass der Grundversorger auch selbst die Messeinrichtung ablesen oder es vom Kunden verlangen kann. Aber nur, wenn es sich um die nachfolgend genannten Situationen handelt:

- nur zum Zweck der Abrechnung nach § 12 GVV
- anlässlich eines Lieferantenwechsels
- bei einem berechtigten Interesse des Grundversorgers an einer Überprüfung der Ablesung.

Die Absätze 1 und 2 des § 12 GVV sind vollkommen identisch mit dem § 24 der AVB. Sie drücken aus, dass dem Grundversorger freigestellt ist, wie er seine Abrechnung organisiert. Der Verbrauchszeitraum für eine Abrechnung sollte ein Jahr jedoch nicht überschreiten. Die Abrechnungszyklen werden rollierend oder stichtagsbezogen durchgeführt. Die Stadtwerke Lichtenstein GmbH rechnet das ganze Netzgebiet stichtagsbezogen ab. Das heißt, es findet einmal im Verbrauchsjahr eine Ablesung des ganzen Strom- und Gasnetzes statt und somit wird für alle Kunden nur einmal am Jahresende eine Verbrauchsabrechnung erstellt. Weiterhin wird festgelegt, dass die Verbräuche bei verbrauchsabhängigen Preisänderungen oder Umsatzsteueränderungen zeitanteilig zu berechnen sind.

Der § 13 „ Abschlagszahlung“ GVV entspricht dem § 25 AVB. Sie beinhalten, dass dem Grundversorger gestattet wird, dass er Abschlagszahlungen auf bereits gelieferte Energiemengen vom Kunden verlangen und diese entsprechend dem Verbrauch der vergangenen Periode berechnen darf. Änderungen dieser Abschlagszahlungen auf Wunsch

des Kunden, zum Beispiel bei Preisänderungen, sind erlaubt. Im Absatz 3 des Paragraphen wird darauf hingewiesen, dass Geld, welches durch den Kunden zu viel gezahlt wurde und somit nicht dem Verbrauch entspricht, dem Kunde sofort zurück zu erstatten ist.

Die §§ 14 und 15 GVV enthalten die Regelungen zu Vorauszahlungen und Sicherheitsleistungen. Die Paragraphen entsprechen den §§ 28 und 29 der AVB. Wann darf der Grundversorger eine Vorauszahlung verlangen? Dies ist der Fall, wenn die Annahme besteht, dass der Abnehmer seiner Zahlungsverpflichtung nicht oder nicht rechtzeitig nachkommen kann. In der Grundversorgungsverordnung ist im Absatz 1 § 14 dazu die Mitteilungspflicht an den Kunden ergänzt worden. Der Grundversorger hat demnach den Kunden über den Beginn, die Höhe, die Gründe der Vorauszahlung und die Voraussetzungen für deren Wegfall zu unterrichten. Im Absatz 2 wird die Berechnungsgrundlage für die Vorauszahlung erläutert und in Absatz 3 wird dem Grundversorger eine Alternative angeboten, wie er anstatt einer Vorauszahlung trotzdem seine Forderungen im Voraus erhält. Diese Alternative nennt sich Chipkartenzähler. Auch vergleichbare Vorkassensysteme sind zulässig. Die SWL GmbH nutzt zurzeit 6 Kartenzähler, um den Verbrauch bestimmter Kunden kontrollieren zu können. Der Absatz 4 des § 14 AVB ist in der GVV entfallen, er enthielt technische Daten, die den Handelsbetrieb nicht berühren.

Kann der Kunde keine Vorauszahlung leisten, tritt der § 15 GVV „Sicherheitsleistungen“ in Kraft.

Bei den Regelungen zur Rechnungslegung im § 16 GVV sind die Grundlagen für die Abrechnung niedergeschrieben. Die Vordrucke für Rechnungen und Abschläge müssen verständlich sein und die Berechnungsfaktoren sind vollständig und in allgemein verständlicher Form anzugeben. Neben dem Verbrauch der abzurechnenden Periode sind auch der Vorjahresverbrauch auszuweisen sowie Preisänderungen. Hier wurden keine weiteren Veränderungen im Vergleich zu den AVB festgestellt.

Der § 17 GVV betrifft die Zahlung und den Verzug. Er regelt die Fälligkeiten der Rechnungen und Abschlagszahlungen sowie das Einspruchsrecht der Kundschaft in bestimmten Situationen. Der Einspruch gegen Zahlungen ist nur berechtigt, wenn z. B. die ernsthafte Möglichkeit eines offensichtlichen Fehlers besteht. Ein offensichtlicher Fehler wäre z. B. ein fehlerhafte Eingabe des Zählerstandes. Die Rechnung muss korrigiert werden.

Die Rechnungen sind jeweils zum angegebenen Zeitpunkt fällig oder zwei Wochen nach Zugang der Zahlungsaufforderung. Das bedeutet, der Kunde gerät bei Angabe des Zeitpunktes spätestens ab dem darauf folgenden Tag in Verzug. An diesem Tag kann theoretisch das kaufmännische Mahnverfahren des Grundversorgers nach § 286 Abs. 2 BGB

beginnen. Im Absatz 2 des § 17 GVV sichert der Gesetzgeber dem Grundversorger zu, dass er bei Zahlungsverzug des Kunden einen Beauftragten einsetzen darf, um die ausstehenden Forderungen einzutreiben. Für die entstehenden Kosten darf eine Pauschale vom Kunden verlangt werden. Diese beschreibt den so genannten Inkassogang und ist Teil des kaufmännischen Mahnverfahrens. Im § 18 GVV werden die Berechnungsfehler in einer Rechnung aufgezeigt und wie sich der Grundversorger im Fall eines solchen Fehlers zu verhalten hat. Der Verbrauch soll dann anhand des Vorjahresverbrauchs geschätzt werden. Auch hier sind keine Veränderungen zum § 21 AVB festzustellen.

Für diese Diplomarbeit ist der Teil 5 der Grundversorgungsverordnungen besonders bedeutend. Er beschreibt die gesetzlichen Regelungen zur Beendigung des Grundversorgungsverhältnisses und geht somit auf das Thema „Sperrung“ ganz spezifisch ein. Der Teil 5 beinhaltet die Paragraphen 19 – 21 GVV. In der AVB entsprechen diese den §§ 32 – 33. Der § 19 GVV enthält die wesentlichsten Veränderungen für die Sperrverwaltung der Stadtwerke Lichtenstein GmbH. Er befasst sich gesondert mit der Unterbrechung des Grundversorgungsverhältnisses. In den AVB wird zusätzlich zur Unterbrechung der Versorgung die fristlose Kündigung im selben Paragraphen behandelt. In den Grundversorgungsverordnungen erhält die „fristlose Kündigung“ einen eigenen Paragraphen, den § 21 GVV. Bei der Unterbrechung der Versorgung unterscheidet der Gesetzgeber in die Möglichkeit der Sperrung „ohne Androhung“ und die Sperrung „mit Androhung“. Der Grundversorger ist nach § 19 Abs. 1 GVV berechtigt eine Unterbrechung der Versorgung beim Netzbetreiber ohne Androhung zu veranlassen, wenn der Kunde der Grundversorgungsverordnung in erheblichem Maße zuwider gehandelt hat. Das heißt, er gebraucht elektrische Arbeit durch Beeinflussung oder Umgehung der Messeinrichtung oder er nimmt vor der Messeinrichtung Energie ab. Wenn der Fall der vorsätzlichen Manipulation zum wiederholten Male vorliegt, ist der Grundversorger nach § 21 GVV dazu befugt, das Vertragsverhältnis mit dem Kunden fristlos zu kündigen.

Wenn andere Zuwiderhandlungen vorliegen, muss der Grundversorger nach der neuen Verordnung den Kunden sein Bestreben einer Sperrung mindestens 4 Wochen vorher androhen. Eine solche Zuwiderhandlung ist die Nichterfüllung einer Zahlungsverpflichtung trotz einer Mahnung. In der AVB betrug die Androhungsfrist einer Sperrung nach § 33 Abs. 2 nur 2 Wochen. Wenn die wiederholte Nichterfüllung der Zahlungsverpflichtung vorliegt, ist der Grundversorger auch hier nach § 21 Satz 2 dazu berechtigt, das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen, allerdings erst zwei Wochen nach Ankündigung. Diese Veränderungen machen

die Neugestaltung und Neuorganisation der Ablauforganisation des kaufmännischen Mahnverfahrens der Stadtwerke Lichtenstein GmbH erforderlich.

Weiterhin hat der Gesetzgeber eine wesentliche Veränderung für die Sperrverwaltung der Grundversorger im Bereich Strom vorgenommen. Er verlangt, dass nur Kunden gesperrt werden, die eine sperrfähige Forderung von mindestens 100,- € nach Abzug von etwaigen Anzahlungen aufweisen. Der Betrag darf keine Forderungen, die der Kunde fristgerecht und schlüssig begründet beanstandet hat, enthalten. Ebenso dürfen keine Rückstände aus noch nicht fälligen Ratenzahlungsterminen und Säumigkeiten aus streitiger oder noch nicht rechtskräftig gesprochenen Preiserhöhungen in dem Mindestbetrag Beachtung finden.⁵ Dieser Mindestbetrag war bis zum Inkrafttreten der Verordnungen nicht vorhanden. Auch der Absatz 3 des § 19 GVV trägt dazu bei, dass die Terminrhythmen sich zukünftig ändern müssen. Er besagt, dass die Sperrung des Anschlusses drei Werktage im Voraus anzukündigen ist. Dementsprechend ist der Absatz im Vergleich zu den AVB neu hinzugekommen. Neu für den Grundversorger ist auch der Passus im Absatz 4. Die Berechnung der pauschalen Kosten für die Unterbrechung und Wiederherstellung der Versorgung ist dem Kunden auf Verlangen nachzuweisen. Wenn diese Kosten die nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Kosten übersteigen oder geringere Kosten nachgewiesen werden, muss der Differenzbetrag dem Kunden zurück erstattet werden.⁶

Die Kündigung des Versorgungsverhältnisses kann nach § 20 GVV mit einer Frist von einem Monat zum Ende eines Kalendermonats regulär gekündigt werden. Nach den AVB ist diese Kündigungsfrist jedoch erst nach einer Laufzeit von einem Jahr möglich. Die Mindestlaufzeit ist nun entfallen. Wenn der Kunde umzieht, gilt die Frist von zwei Wochen auf das Ende eines Kalendermonats. Der Grundversorger selbst kann den Versorgungsvertrag nur kündigen, wenn seine Pflicht der Grundversorgung von Haushaltskunden nach § 36 Abs. 1 Satz 2 EnWG nicht besteht. § 36 Abs. 1 Satz 2 EnWG besagt, dass diese Pflicht nicht besteht, wenn die Grundversorgung aus wirtschaftlichen Gründen nicht zumutbar ist.

Wie in den AVB ist auch in den Grundversorgungsverordnungen die Kündigung schriftlich vorzunehmen. Neu für den Grundversorger ist hier, dass er die Kündigung lt. § 20 Abs. 2 Satz 2 GVV dem Kunden in Textform mit einer Frist von zwei Wochen nach Eingang bestätigen muss. Ebenfalls neu ist der Abs. 3 des § 20 GVV. Er beinhaltet, dass beim Fall einer Kündigung, besonders beim Lieferantenwechsel, kein Entgelt verlangt werden darf.

⁵ [StromGVV06, § 19]

⁶ [GasGVV06, § 19]

Der Teil 6 der GVV enthält die Regelungen zum Gerichtsstand sowie zu den Übergangsregelungen. Der Gerichtsstand hat nach § 22 GVV am Ort der Elektrizitätsabnahme zu erfolgen.

Neben der StromGVV bzw. GasGVV bilden die „Ergänzenden Bedingungen“ der jeweiligen Grundversorger die zweite Grundlage für die Regelung individueller Sachlagen. Die „Ergänzenden Bedingungen“ zu den Grundversorgungsverordnungen der Stadtwerke Lichtenstein GmbH sind der Arbeit im Anhang V und VI beigelegt. Die „Ergänzenden Bestimmungen“ zu den AVB findet man im Anhang IV.

Im Rahmen dieser Arbeit sind die Punkte 3 „Zahlungsweise“ und 4 „Kosten infolge Zahlungsverzug und Unterbrechung der Versorgung“ der Ergänzenden Bedingungen zu den GVV bedeutsam. Im Punkt 3 wird dem § 16 Abs. 3 GVV genüge getan, in dem vom Grundversorger verlangt wird, dass er dem Kunden zwei Zahlungswege in seinen „Ergänzenden Bedingungen“ anbieten muss. Bei der SWL GmbH wird dem Kunde angeboten seine Rechnungsbeträge sowie die Abschlagszahlungen per Lastschriftverfahren zu begleichen oder per Überweisung auf ein von der Stadtwerke Lichtenstein GmbH benanntes Konto. Außerdem gibt die SWL GmbH den Kunden von Lichtenstein die Möglichkeit ihre Zahlungen in bar in der Kasse des Kundenbüros zu begleichen.

Im Punkt 4 teilt der Grundversorger Stadtwerke Lichtenstein GmbH dem Kunden mit, wie hoch die Kosten beim Zahlungsverzug und bei der Unterbrechung der Versorgung sind.

Nach den neuen „Ergänzenden Bedingungen“ für die StromGVV lauten die Preise für einen Zahlungsverzug und die Sperrung folgendermaßen:

	netto	brutto
Mahnung	3,00 €	3,00 €
Nachinkassogang	44,00 €	44,00 €
Sperrung	44,00 €	*52,36 €
Wiederanschluss	44,00 €	*52,36 €

* inklusive Umsatzsteuer in der jeweils gesetzlich vorgeschriebenen Höhe (z. Z. 19 %)

Wenn es sich um eine Außensperrung handelt, wird der tatsächliche Aufwand dem Kunden in Rechnung gestellt.⁷

Für den Verzug und die Sperrung im Bereich Gas sind andere Preise in den „Ergänzenden Bedingungen“ zur GasGVV⁸ festgelegt:

⁷ [EBStromGVV07, Punkt 3]

⁸ [EBGasGVV07, Punkt 3]

	netto	brutto
Mahnung	3,00 €	3,00 €
Nachinkassogang	44,00 €	44,00 €
Sperrung mit Schelle gesperrten Zählers nach 3 Monaten	116,00 €	*138,04 €
Sperrung mit Zählerausbau	39,00 €	*46,41 €
	155,00 €	*184,45 €

* inklusive Umsatzsteuer in der jeweils gesetzlich vorgeschriebenen Höhe (z. Z. 19 %)

Die „Ergänzenden Bestimmungen“ zu den AVBElt und AVBGas enthielten ebenfalls die Kosten für die Unterbrechung der Versorgung im Punkt 7 „Zahlungsverzug; Einstellung der Versorgung“. Es wurde festgestellt, dass die damaligen Kosten wesentlich geringer waren.

Die Kosten für eine Stromsperrung nach den „Ergänzenden Bestimmungen“ der AVBElt⁹ betragen:

	netto	brutto
Mahnung	3,00 €	3,00 €
Nachinkasso	17,00 €	17,00 €
Sperrung	17,00 €	*19,72 €
Wiederaufnahme der Versorgung		
- während der üblichen Arbeitszeit	17,00 €	*19,72 €
- außerhalb der üblichen Arbeitszeit	37,00 €	*44,00 €

* inklusive Umsatzsteuer in der jeweils gesetzlich vorgeschriebenen Höhe (z. Z. 16 %)

Die Kosten für eine Gassperrung nach Punkt F der „Ergänzenden Bedingungen“ der AVBGas¹⁰ der SWL GmbH betragen:

Mahnung	3,00 €
Nachinkasso	17,00 €
Sperrung	60,00 €

Aus den Aufstellungen ist ersichtlich, dass die Positionen der Mahnung und des Nachinkassos nicht der Umsatzsteuer unterliegen. Aus der Umsatzsteuerrichtlinie 2005 zu § 1 UStG R 3 geht hervor, dass Verzugszinsen, die einem säumigen Zahler berechnet werden, als

⁹ [EBAVBelt02, Punkt 7]

¹⁰ [EBAVBGas02, Punkt F]

sogenannter „nicht steuerbarer Schadenersatz“ gelten und deshalb nicht der Umsatzsteuer unterliegen.

Die Kosten, die beim kaufmännischen Mahnverfahren der SWL GmbH entstehen, werden auf das Debitorkonto gebucht, sobald sie tatsächlich angefallen sind. Bei einer Sperrung werden nur die Kosten der Sperrung und des Wiederanschlusses eingebucht. Wenn der Mitarbeiter des Netzservice zur Geldeinforderung vor Ort beim Kunden war, werden zusätzlich die Nachinkassogebühren gebucht. Zur Öffnung der Verbrauchsstelle müssen die gesperrten Abnehmer dann die volle Forderungssumme inkl. der Gebühren zahlen. Die Sperrungen werden nach der GVV vom jeweiligen Netzbetreiber durchgeführt und dem Händler in Rechnung gestellt. Der Händler berechnet diese wiederum weiter an den Endkunden.

1.3 Schlussfolgerungen für die Ablauforganisation des kaufmännischen Mahnwesens der Stadtwerke Lichtenstein GmbH

Für die Bearbeitung der Aufgabe, die Neu- bzw. Umgestaltung des kaufmännischen Mahnverfahrens der SWL GmbH sind die Teile 4 und 5 der Grundversorgungsverordnungen besonders wichtig.

Als erstes kann der Kunde nach § 17 Abs. 1 ein Zahlungsverweigerungsrecht in Anspruch nehmen, wenn eine ernsthafte Möglichkeit eines offensichtlichen Fehlers besteht. Der offensichtliche Fehler, wäre z. B. wenn die Rechnung ohne ersichtlichen Grund auf einer Verdoppelung des Verbrauchs beruht. Dann kann der Kunde eine Nachprüfung der Messeinrichtung verlangen und von seinem Recht auf Zahlungsverweigerung oder Zahlungsaufschub nach § 17 Abs. 1 Nr. 1,2,3 Gebrauch machen.

Weiterhin wird im § 17 Abs. 1 der § 315 BGB genannt.

„Der § 315 BGB bleibt von § 17 Satz 2 GVV unberührt.“ Was bedeutet dieser Passus?

Der § 315 BGB besagt, dass Bestimmungen, die eine Vertragspartei festlegt, nach billigem Ermessen erfolgen sollen. Die Bestimmungen erfolgen durch Erklärung gegenüber der anderen Partei. Die Bestimmungen nach billigem Ermessen sind jedoch für die andere Partei nur verbindlich, wenn sie der Billigkeit entsprechen.¹¹ Kunden, welche mit den Preiserhöhungen der SWL GmbH nicht einverstanden sind, berufen sich auf diesen Paragraphen und legen damit Einspruch gegen die Preisänderungen ein. Durch die Stadtwerke Lichtenstein GmbH muss dieser Einspruch auf Grund der Textpassage § 17 Abs. 1 GVV vom

¹¹ [BGB05, § 315]

Energiehandelsunternehmen berücksichtigt werden. Im Moment befinden sich 80 Kunden im Einspruchmodus und bezahlen nur einen geringen Teil der geforderten Abschlagszahlungen. Folge für das kaufmännische Mahnwesen ist, dass diese Kunden mit einer individuellen Mahnmatrix versehen und lediglich gemahnt werden. Sie dürfen nicht in die Sperrverwaltung fallen. Es wird hier beiderseits auf einen Rechtsspruch des Bundesgerichtshofs gewartet.

Weiterhin muss der Grundversorger nach § 19 Abs. 2 Satz 2 GVV nun eine Sperrfrist von 4 Wochen statt 2 Wochen einhalten, wenn Kunden ihren Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommen. Diese 4-wöchige Sperrfrist ist dem Kunde schriftlich mitzuteilen.

Eine wesentliche Neuerung für die Sperrverwaltung bildet die Ankündigung der Versorgungsunterbrechung beim säumigen Kunden 3 Werktage im Voraus nach § 19 Abs. 3 GVV.

Bei der Sperrung im Bereich der Stromversorgung ist eine seitens des Grundversorgers eine Besonderheit zu beachten. Es dürfen nur Abnehmer gesperrt werden, die Außenstände von mehr als 100,- € aufweisen. Dabei sind Forderungen, die der Kunde form-, fristgerecht und schlüssig beanstandet hat (§ 17 Abs. 1 GVV), abzuziehen und Rückstände aus streitigen und noch nicht rechtskräftig entschiedenen Preiserhöhungen nicht zu beachten.

Aus dem vorangegangenen Vergleich zwischen GVV und AVB ist abzuleiten, dass die Grundversorgung nur die gesetzliche Grundlage für den Energiehandelsbetrieb darstellt. Die technischen Verhältnisse zwischen Netzbetreiber und Anschlussnehmern sind entfallen. Diese werden in der Netzanschlussverordnung geregelt (Unbundling). Diese Verordnung ist im Rahmen dieser Arbeit jedoch nicht Gegenstand der Betrachtungen. Auf Grund dieser Trennung wurden die Formulierungen in den GVV sorgfältig gewählt und ab nun wird die technische Unterbrechung vom Grundversorger lediglich veranlasst. Die tatsächliche Sperrung muss laut § 19 Abs. 1 Satz 1 vom Netzbetreiber durchgeführt werden. Zur Sperrung erhält dieser vom Grundversorger (oder Lieferanten) den dazu notwendigen Auftrag. Für den Lieferanten gilt der § 6 GVV. Er benötigt als Voraussetzung für die Beauftragung des Netzbetreibers einen Händlerrahmenvertrag.

Bei der Stadtwerke Lichtenstein GmbH gestaltet sich die rechtliche Lage derzeit so, dass das Strom- und Gasnetz an die enviaNetz verpachtet wurde und eine Unterverpachtung an die MITGAS erfolgte. Diese sind nun die eigentlichen Netzbetreiber. Wenn demnach eine Sperrung vorgenommen werden muss, müsste der Auftrag zur Sperrung an die enviaNetz / MITGAS gesendet werden und deren Mitarbeiter wären für die Ausführung der Unterbrechung zuständig. Folglich würden die Mitarbeiter der SWL GmbH im Bereich Netz dieses Aufgabengebiet nicht mehr bearbeiten. Es stellt sich dem Arbeitgeber die Frage,

werden noch alle Mitarbeiter benötigt? Um diese Rationalisierungsmaßnahme abzuwenden und die Aufgaben im Unternehmen zu halten, wurde seitens der SWL GmbH darauf gedrängt, die Dienstleistung der Sperrung im Auftrag der enviaNetz / MITGAS durch den Netzservice der Stadtwerke Lichtenstein GmbH ausführen zu lassen. Im Shared Service der Stadtwerke Lichtenstein GmbH werden nun für diese Dienstleistung im Namen und auf Rechnung der Netzbetreiber die Rechnungen an die Händler gestellt.

Im folgenden Kapitel müssen die hier zusammengefassten gesetzlichen Änderungen in die Praxis umgesetzt werden. Dies wird durch neue Ideen zur Gestaltung der Termine für die Mahnschreiben erfolgen und durch die Änderungen in den Mahntexten der SWL GmbH erfolgen.

2 Erarbeitung der neuen Ablauforganisation

2.1 Theoretische Gedanken zur Ablauforganisation und Methoden zur Umsetzung neuer Ideen und Darstellungsmöglichkeiten

Ziel einer Ablauforganisation ist die Optimierung der Abläufe in einem Unternehmen und die Steigerung der Arbeitsproduktivität. Durch Verbesserung der Ablauforganisation werden die Informationsflüsse beschleunigt und die Arbeitsqualität erhöht. Der Servicegrad intern und gegenüber der Kundschaft wird durch klare Abläufe und gute Organisation verbessert.

Die Folge von klaren Strukturen und guter Organisation ist das gute Image und die Motivation der Mitarbeiter, die ein Unternehmen in der heutigen Wirtschaft braucht, um weiterhin erfolgreich zu sein und zu bleiben.

Die Organisation wird in Bezug auf die im Organisationsgrad zum Ausdruck kommende zunehmende Festlegung von Aufgabenmerkmalen nicht nur in die Aufbauorganisation, sondern auch in die Aufbauorganisation unterteilt. Unter der Aufbauorganisation wird die Festlegung der Aufgabe nach den Merkmalen der Verrichtung und des Objektes verstanden. Sie betrifft die Gliederung des Unternehmens in arbeitsteilige Einheiten und ihre Koordination. Ausdruck der Aufbauorganisation ist zum Beispiel das Organigramm einer jeden Unternehmung.

Über die Aufbauorganisation hinaus ist die Ablauforganisation durch Festlegung der Aufgaben nach den Merkmalen „Raum“ und insbesondere „Zeit“ gekennzeichnet. Sie detailliert mit zunehmender Bestimmung des Organisationsgrades nach Raum- und Zeitgesichtspunkten das vorher in der Aufbauorganisation festgelegte Handeln. Während die Aufbauorganisation das Gebilde des Unternehmens festlegt, bestimmt die Ablauforganisation das prozessuale Geschehen, den Ablauf im Unternehmensgebilde.¹²

Die beiden Betrachtungsweisen stehen in einem Wechselverhältnis zueinander, so dass in der konkreten Organisationsarbeit keine der beiden Betrachtungsseiten vernachlässigt werden kann. Die Unterscheidung dient nur als gedankliche Vereinfachung und gibt Hilfestellung zur realen Durchdringung der ganzheitlichen organisatorischen Problemstellung.

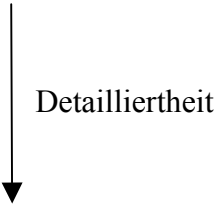
Um die Umsetzung der Aufbau- sowie der detaillierten Ablauforganisation zu gewährleisten werden verschiedene Techniken in der Literatur vorgeschlagen.

¹² [RB99, S.11]

Aufbauorganisation

1. Organisationsschaubild, z. B. Organigramm, Organisationsplan
2. Stellenbeschreibung

Ablauforganisation

1. Kommunikationsdiagramm
 2. Funktionsdiagramm
 3. Entscheidungstabelle
 4. Netzplantechnik
- 

Die Darstellungstechniken sind organisationsgradabhängig angeordnet. Das heißt, dass der Organisationsgrad als mögliche oder gewollte Stufe der Organisiertheit von der Charakteristik, der Wiederholbarkeit und der Vorhersehbarkeit der zu erfüllenden Aufgabe sowie den zur Erfüllung der Aufgabe eingesetzten Aufgabenträgern abhängt. Aufgabenträger sind der Mensch und die Sachmittel, die zur Umsetzung einer bestimmten Aufgabe zur Verfügung stehen.¹³ Der Organisationsgrad ist dabei durch die Genauigkeit der Festlegung von Arbeitsinhalt, Arbeitszeit, Arbeitsraum und Zuordnung der Arbeit zu Mitarbeitern bestimmt.

Um eine Verbesserung in der Ablauforganisation in der Verwaltung herbeizuführen muss auf jeden Fall die Nutzung der modernen Nachrichtentechnik (Internet, Intranet, Telefax, Fax-Email usw.) untersucht werden.

Oft sind Einsparungsmöglichkeiten bei schematisierbaren, sich ständig wiederholenden Bürotätigkeiten möglich.

Diese theoretischen Gedanken werden bei der Neugestaltung der terminlichen Abläufe und der Mahntexte im kaufmännischen Mahnverfahren der Stadtwerke Lichtenstein GmbH berücksichtigt.

¹³ [RB99, S. 9]

2.2 Darstellung der derzeitigen Abläufe des kaufmännischen Mahnverfahrens bei der SWL GmbH

Bei der Stadtwerke Lichtenstein GmbH gestaltet sich das außergerichtliche Mahnverfahren folgendermaßen. Bei der Rechnungserstellung wird dem Kunden ein festes Zahlungsziel in Form einer genauen Datumsangabe gestellt. Wenn der Kunde 14 Tage nach Fälligkeit der Forderung noch nicht gezahlt hat, erhält dieser von der SWL GmbH eine freundliche Zahlungserinnerung. Dem Kunden werden noch keine Mahngebühren oder Mahnzinsen auferlegt. Rechtlich wäre dies aber schon möglich. In der Rechnung der Stadtwerke Lichtenstein GmbH wird ein genaues Datum für die Zahlung genannt und somit gerät der Kunde ab dem darauf folgenden Tag in Verzug. Die rechtliche Grundlage hierfür bildet der § 286 Absatz 2 BGB, in dem es heißt: „Der Mahnung bedarf es nicht, wenn [...] für die Leistung eine Zeit nach dem Kalender bestimmt ist, [...]“.

Der Kunde hat nach Erstellen der Erinnerung erneut 14 Tage Zeit das Geld an das Unternehmen zu überweisen oder bar in der dafür vorgesehenen Kasse im Kundenbüro der Stadtwerke Lichtenstein GmbH einzuzahlen. Die Zahlungserinnerung soll lediglich dazu dienen, denjenigen noch einmal Zeit zu gewähren, welche die Zahlung unabsichtlich versäumt haben. Nach Verstreichen dieser weiteren 14 Tage erfolgt dann die Erstellung der Mahnung / Sperrankündigung. Dem Kunden werden nun die Mahngebühren und die Mahnzinsen für den Verzugszeitraum auferlegt. Im selben Zug wird die Sperrung der Strom- oder Gasversorgung angedroht. Es sind nun 4 Wochen vergangen. Die Sperrfrist beträgt wiederum 14 Tage. Dem Kunden wird der Termin genannt, zu welchem die Mitarbeiter des Netzservice den Auftrag zur Sperrung erhalten werden. Wenn bis zu diesem Tag erneut kein Zahlungseingang in der Abrechnungsabteilung zu verbuchen ist, werden die Sperraufträge im Abrechnungssystem erstellt, gedruckt und an die zuständigen Mitarbeiter des Netzservice im Bereich Strom oder Gas übermittelt. Wenn die Mitarbeiter des Netzservice dann Vorort sind, um die Sperrung durchzuführen, haben die Kunden noch einmal die Chance die Summe des ausstehenden Betrages zu begleichen. Auch eine Anzahlung reicht aus, um die Sperrung zu vermeiden. Diese Möglichkeit wird Inkassogang genannt. Der Mitarbeiter des Netzservice ist beauftragt, den säumigen Kunden aufzusuchen und ihm die Möglichkeit zu geben, seine Außenstände doch noch zu begleichen.

Oft verschiebt sich auch die Bearbeitung der Sperraufträge 1-2 Tage nach hinten, da die Sperrbeauftragten dringende Termine und Aufgaben im jeweiligen Bereich wahrnehmen müssen. Somit wird dem Kunden noch einmal ein Zahlungsaufschub gewährt.

Wenn weder die Zahlung beim Inkassogang noch in den verbleibenden Tagen erfolgt, nimmt der Mitarbeiter des Netzservice die Sperrung vor. Die Gebühr für diesen Inkassogang darf dem Kunden nach § 17 Absatz 2 GVV auferlegt werden und ist folglich gerechtfertigt.

Wird in der Zwischenzeit jedoch der Zahlungsbetrag ausgeglichen, wird durch die Mitarbeiter der Verbrauchsabrechnung ein Widerrufsprotokoll erstellt und per Fax an den zuständigen Sperrbeauftragten geleitet, um den Kunden schnellstmöglich vor der Sperrung zu bewahren.

Wird der Kunde aufgrund der Nichtzahlung von der Versorgung jedoch getrennt, muss er laut § 19 Absatz 4 GVV den Betrag begleichen, der zur Sperrung führte sowie die entstandenen Sperr- und Wiederanschlusskosten und die Inkassogebühren. Ehe diese Forderungen nicht beglichen sind, wird der Kunde nicht wieder an das Energienetz angeschlossen.

Von der Stadtwerke Lichtenstein GmbH dürfen nach §§ 13 und 14 GVV Vorauszahlungen oder Abschläge eingefordert werden. Die Abschlagsfälligkeiten können von den Unternehmen individuell festgelegt werden. Bei der Stadtwerke Lichtenstein GmbH sind die Abschläge zweimonatlich zum 15. von Februar bis Oktober fällig. Die Jahresverbrauchsabrechnung wird Anfang November erstellt und mit dieser werden dem Kunden die neuen Abschlagsfälligkeiten des folgenden Verbrauchsjahres mitgeteilt.

Die Abschläge werden anhand des Verbrauches vom Abrechnungssystem „kVASy“ errechnet und auf die Jahresverbrauchsabrechnung gedruckt. Über das laufende Verbrauchsjahr wird der Kunde nicht noch einmal darauf hingewiesen. Demzufolge gibt es einen bestimmten Anteil der Kundschaft, der diese Zahlungstermine regelmäßig vergisst. Die Teilnahme am Lastschriftverfahren ist für die Kunden bei der SWL GmbH jederzeit möglich. 2/3 der SWL-Kunden nimmt dies bereits in Anspruch. 1/3 bezahlt die Forderungen jedoch noch in bar. Aufgrund der steigenden Energiepreise ist in der Abrechnungsabteilung der SWL GmbH zu beobachten, dass der Anteil der Kundschaft, die bar oder per Banküberweisung zahlt, in der letzten Verbrauchsperiode angestiegen ist.

Die grafische Darstellung in Abbildung 2 zeigt das Verhältnis für die aktuelle Verbrauchsperiode 2007. Da das Abrechnungssystem „kVASy“ nur eine Auswertung über das aktuelle Verhältnis erstellt, kann mit dieser Abbildung kein konkreter Vergleich gezogen werden.

Am Zuwachs der Bareinzahlungssummen in der Kasse der Verbrauchsabrechnung kann dies jedoch sehr gut nachvollzogen werden. Die Abbildung 3 stellt den Einnahmewachstum deutlicher dar.

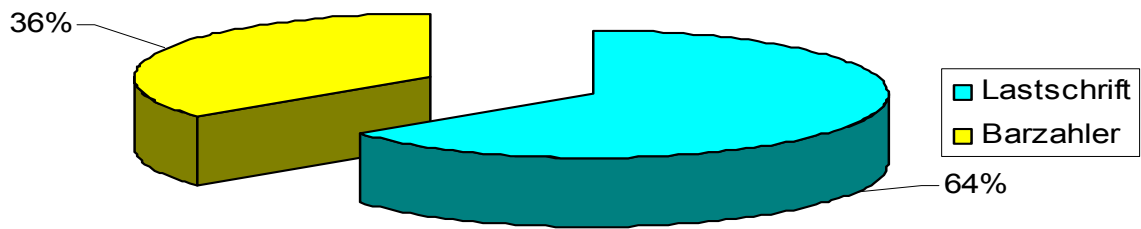


Abbildung 2: Verhältnis Barzahler / Lastschrift Verbrauchsperiode 2005 / 2006

Quelle: Auswertung aus dem Abrechnungssystem „kVASy“,

Stand 13.08.2007, vgl. Anhang VII

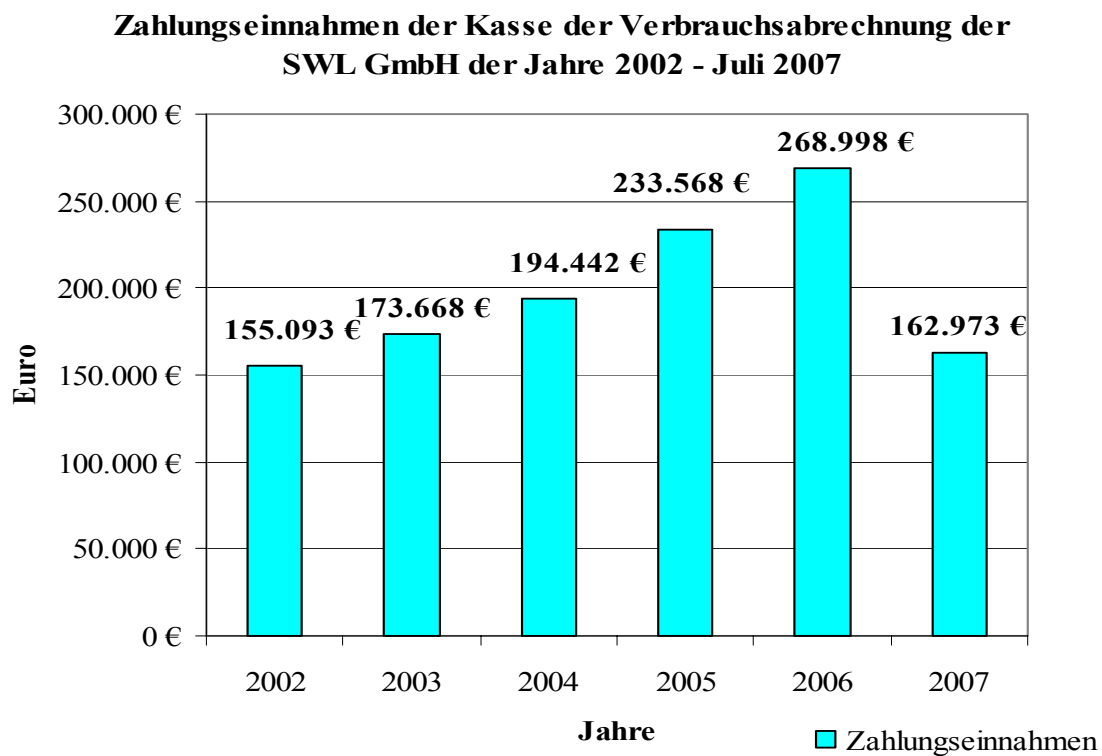


Abbildung 3: Kasseneinnahmen 2002 – Juli 2007

Quelle: Kontoblatt des Kontos Kasse VA im Abrechnungssystem „kVASy“,

Stand 14.08.2007

In der Darstellung fehlen die Einnahmen der Monate August – Dezember 2007, wie auch aus dem Anhang VIII zu entnehmen ist. Aber der Stand am Ende des Jahres wird voraussichtlich dem des Vorjahres gleichen. Im Oktober wird nochmals ein großer Betrag auf das Kassenkonto gebucht werden, da in diesem Monat der letzte Abschlag des Verbrauchsjahres fällig ist.

Wenn die Kundschaft die Zahlungen bar, ob in der Kasse oder per Überweisung zahlt, ist es ihnen möglich die Gelder besser zu verwalten und die Kontoabgänge den Geldeingängen anzupassen. Da bei der SWL GmbH beim jetzigen Ablauf des kaufmännischen Mahnverfahrens der Zeitraum zwischen Fälligkeit und 1. Mahnung noch sehr groß gehalten wird, ist der Zahlungsaufschub für die Kunden auch noch ohne Konsequenzen, also Mahngebühren, möglich.

Wenn die Fälligkeiten von den Kunden nicht eingehalten werden, greift automatisch das kaufmännische Mahnverfahren der SWL GmbH. Das Mahnverfahren ist in drei Stufen eingeteilt:

1. Stufe: Zahlungserinnerung
2. Stufe: Mahnung/Sperrankündigung
3. Stufe: Inkassogang/Sperrung oder
3. Stufe: gerichtliches Mahnverfahren

Zwischen den einzelnen Stufen werden dem Kunden jeweils 14 Tage Zahlungsaufschub gewährt. Die neuen Gesetzesmäßigkeiten erfordern eine Neugestaltung dieser hier beschriebenen Mahn- und Sperrrhythmen.

2.3 Erarbeitung neuer Mahn- und Sperrtermine im Einklang mit der neuen Gesetzeslage und dem betriebseigenen Abrechnungssystem „kVASy“

Der jetzige Ablauf der Mahnläufe kann nun nicht mehr so genutzt werden wie in 2.1 beschrieben. Durch die in 1.2 beschriebenen gesetzlichen Änderungen müssen die Mahnläufe der Verbrauchsabrechnung der Stadtwerke Lichtenstein GmbH neu definiert werden. Im Anhang IX wurde ein Terminplan erstellt, wie die Aufgaben zeitlich eingeordnet sind. Danach war es Aufgabe drei weitere Terminplanungen, vgl. Anhang X, XI und XII, zu

erstellen, welche darlegen, wie die zeitlichen Abläufe der Teilaufgaben in diesem Zusammenhang in Zukunft aussehen könnten.

Nun werden Argumente für und gegen die jeweiligen Varianten abgewogen, um eine optimale Lösung für das Unternehmen zu finden.

Bei der Beurteilung der Möglichkeiten müssen verschiedene Faktoren berücksichtigt werden. Die Abwägung der Faktoren soll am Ende zur bestmöglichen Abwicklung des kaufmännischen Mahnverfahrens der Stadtwerke Lichtenstein GmbH führen.

Als Faktoren, nach denen die einzelnen Terminmodi bewertet werden sollen, sind

- der Zeitfaktor / Einhaltung der Termine (Postwegezeiten, Wochenenden, Bearbeitungszeiten durch Mitarbeiter),
- das Ergebnis am Ende des kaufmännischen Mahnzyklus,
- das Image und
- die Effizienz (Aufwand / Nutzen) erarbeitet worden.

In den nachfolgenden Kapiteln werden die einzelnen Terminrhythmen nach diesen Faktoren untersucht und analysiert.

Ein Weg das Mahnverfahren zu straffen, wäre, dass die Zahlungserinnerung künftig entfällt und an ihrer Stelle sofort die 1. Mahnung versendet wird. Diese Maßnahme soll aber auf Wunsch des Unternehmens vermieden werden. Die bisher versendete „Zahlungserinnerung“ soll auch weiterhin bestehen bleiben und kommt der 1. Mahnung gleich. Sie wird freundlich formuliert und enthält keine Verzugszinsen- bzw. –gebühren. Kunden, welche die Zahlung versehentlich versäumt haben, sollen demnach auch in Zukunft nicht mit zusätzlichen Kosten für einen einmaligen Fehler bestraft werden. Die Philosophie des Unternehmens ist darauf gerichtet, die Zufriedenheit der Kundschaft im höchstmöglichen Maße zu erreichen. Diese Philosophie soll auch weiterhin bei Entscheidungen dieser Art eine Rolle spielen.

2.3.1 Terminmodus A: Zahlungserinnerung nach 3 Tagen Verzug

Die erste Möglichkeit den Terminrhythmus zu verändern besteht darin, dass das kaufmännische Mahnverfahren bereits 3 Tage nach der Fälligkeit des Zahlbetrages beginnt.

Der Kunde gerät ab dem 16. des Zahlmonats in Verzug und kann nach § 286 Abs. 3 BGB ab diesem Datum vom Gläubiger gemahnt werden. Das Unternehmen sollte jedoch kulanterweise die Zahlungseingänge der ersten 3 Verzugstage berücksichtigen.

Theoretisch sollten die Zahlungen der Kunden am Fälligkeitsdatum auf dem Konto der Stadtwerke Lichtenstein GmbH eingehen, da es die Aufgabe der Kunden ist, die Bankbearbeitungszeiten in ihren Zahlungen zu berücksichtigen. Die Zahlung des Geldes ist eine Vertragspflicht, die der Schuldner nach § 271 Abs. 1 BGB auf eigene Gefahr und Kosten an den Sitz des Gläubigers zu bringen hat.

Die Bearbeitungszeiträume für einen Überweisungsauftrag einer fremden Bank zur Sparkasse Chemnitz, bei welcher die SWL GmbH ihr Geschäftskonto unterhält, betragen durchschnittlich 2 Tage.

Es wird oft angenommen, dass die Zahlung noch fristgerecht ist, wenn sie am Fälligkeitsdatum angewiesen wird, dies ist aber nicht der Fall.

Um den säumigen Kunden entgegen zu kommen wurde aus diesem Grunde der 3. Verzugstag nach Fälligkeit für die Erstellung der Zahlungserinnerung gewählt.

So kann denjenigen die Banklaufzeit gewährt werden, die am 15. den Zahlbetrag in Auftrag gegeben haben.

Nach der Erstellung und Versendung der Zahlungserinnerung wird dem Säumigen eine Frist von 5 Tagen eingeräumt, bis die Mahnung im Abrechnungssystem erzeugt wird. Die Mahnung wird am 10. Verzugstag erstellt und verschickt.

Ab diesem Tag treten nun konkret die neuen Rechtsverordnungen in Kraft. Die Stadtwerke Lichtenstein GmbH ist gesetzlich verpflichtet die 4 Wochen Sperrfrist nach § 19 Abs. 2 GVV einzuhalten und dem Kunden mitzuteilen, ab wann die Unterbrechung der Energieversorgung erfolgen kann. Bei der SWL GmbH bezeichnet das Mahnwesen die 1. Mahnung als „Mahnung / Sperrankündigung“. In den Grundversorgungsverordnungen wird von „Androhung einer Sperrung“ gesprochen. Daraus hervorgehend wird vorgeschlagen, die Mahnung als „Mahnung / Sperrandrohung“ zu titulieren.

In den 10 Verzugstagen bucht die Bearbeiterin die Zahlungseingänge an den Debitorkonten. Es ist ihre Aufgabe die Terminlichkeiten zu überwachen und fristgerecht einzuhalten. Nach dem Versenden ist der säumige Kunde dazu angehalten Mahngebühren und Mahnzinsen zu zahlen. In vielen Fällen überweisen Kunden die offene Forderung, zahlen die Gebühren jedoch nicht. Diese werden dem Kunden in der nächsten Verbrauchsabrechnung in Rechnung gestellt.

Wenn die gesetzlichen 4 Wochen Sperrfrist um sind, sind die Mitarbeiter des Shared Service, speziell die Verbrauchsabrechnung, dazu berechtigt, die Sperraufträge zu erstellen. Nach dem erstellten Terminplan, siehe Anhang X, kann dies ab dem 22. des Folgemonats erfolgen, wenn der Monat der Fälligkeit 30 Tage enthält. Das Erstellungsdatum kann sich je nach Tagesanzahl eines Monats ändern. Die Sperraufträge müssen theoretisch am selben Tag an den Netzservice übersendet werden. Da die Abteilung Shared Service, hier speziell die Verbrauchsabrechnung, vom Netzservice örtlich getrennt liegt, wird dieser telefonisch darüber informiert, dass die Sperraufträge vorliegen und zur Bearbeitung durch einen Boten abgeholt werden können. Im Idealfall werden sie noch am Tag der Erstellung abgeholt. Wenn die Mitarbeiter des Netzservice nun die Aufträge in den Händen halten, wird ein entsprechender Terminplan für die Sperrungen eingerichtet, welcher die gesetzlichen Vorgaben berücksichtigt. Nach § 19 Abs. 3 ist man nun verpflichtet, die sperrfähigen Kunden darüber zu informieren, dass die Sperrungen nach Ablauf des 3. Werktages erfolgen. Diese Information wird in den neuen Verordnungen als „Sperrankündigung“ bezeichnet. Detaillierte Angaben zu der Sperrankündigung werden im Punkt 2.3.5 dieser Arbeit gemacht.

Wenn in der Zwischenzeit ein Kunde bezahlt, wird durch die Mitarbeiter ein Widerrufsaufrag erzeugt und an den jeweiligen Sperrbeauftragten per Fax übersendet. Diese Übermittlung ist die schnellste Methode, die Belege den Mitarbeiter des Netzservice zukommen zu lassen. Das Fax wird von der technischen Sachbearbeiterin im Netzservice entgegen genommen und weitergeleitet. Da sich die Sperrbeauftragten nicht immer im Gebäude befinden, sondern im Außendienst tätig sind, werden sie zusätzlich telefonisch über den Widerruf informiert, damit die Sperrung auf keinen Fall durchgeführt wird. Danach unterschreiben die Mitarbeiter des Netzservice den Widerruf als „zur Kenntnis genommen“ und übersenden den Widerruf zusammen mit dem Sperrauftrag wieder zurück an die Sachbearbeiterin. Der Kunde wird im Abrechnungssystem dem Mahnverfahren entnommen.

Sobald der Mitarbeiter des Netzservice allerdings die Unterbrechung der Energie vorgenommen hat, wird das Sperrprotokoll an die Sachbearbeiterin gesendet. Der Kunde wird im Abrechnungssystem mit Sperrzählerstand und -datum gesperrt. Die anfallenden Nebenkosten werden nach den „Ergänzenden Bedingungen“, Punkt 7 bzw. F, eingebucht und erscheinen als Forderung am Debitorenkonto. Zu den Nebenkosten gehören Sperr-/Wiederanschlusskosten und Inkassogebühren.

Als Endergebnis dieser Methode steht, dass der Mahnablauf bei dieser Terminvorgabe um 4 Tage im Vergleich zum derzeitigen Ablauf verkürzt wurde. Die Verkürzung ist eine

Optimierung des Forderungsmanagements der Stadtwerke Lichtenstein GmbH. Die offenen Forderungen würden schneller beglichen werden.

Welche Argumente sprechen nun für die Einführung dieses Rhythmus und welche dagegen?

Für die Mitarbeiter der Stadtwerke Lichtenstein GmbH bedeutet die Verkürzung, dass die Teilaufgaben unbeirrt und konsequent ausgeführt werden müssen. Jeder Beteiligte ist dazu aufgefordert seine Aufgaben termin- und fristgerecht abzuarbeiten. Es dürfen grundsätzlich keine Ausnahmeregelungen mehr bei Zahlungsverzug getroffen werden und die Unterbrechung der Versorgung ist konsequent durchzuführen. Auch das schnelle Buchen der Zahlungseingänge ist Voraussetzung für das Gelingen dieser Ablaufmöglichkeit.

Die nächste Frage, die sich ergibt, lautet:

Wie wirkt sich diese Verkürzung auf die Zahlungen der Kunden aus?

Werden die Kunden tatsächlich ihre Forderungen termingerechter beglichen?

Eine Vielzahl der Kunden erhalten ihre Gehälter, Löhne oder Sozialleistungen erst zum Letzten oder Ersten des Monats. Nach dem Terminrhythmus A wird die Mahnung / Sperrandrohung nach 10 Verzugstagen erstellt und an die säumigen Kunden verschickt. Nach der Mahnung / Sperrandrohung werden die Mahngebühren und – zinsen fällig, welche der Kunde zu zahlen hat, wenn er mit der Zahlung bis zum Monatsende des Fälligkeitsmonats wartet. Für das Unternehmen ist dies finanziell nur förderlich. Kann das Unternehmen nur von der finanziellen Seite ausgehen? Nein, es sollten auch die Belange der Kunden aus Imagegründen berücksichtigt werden.

Bei einer Kundenzahl von 11.400 ist es noch möglich Kundensituationen individuell zu beurteilen und zu entscheiden. Daher macht es die Stadtwerke Lichtenstein GmbH den Kunden möglich ihre Abschlagszahlung, die eigentlich zweimonatlich fällig ist, zu teilen und jeden Monat einzuzahlen. Die Möglichkeit besteht aber nur, wenn der Kunde jeden Monat selbst an die Zahlung denkt. Er bezahlt entweder in der Kasse der Verbrauchsabrechnung oder per Banküberweisung. Um ein Vergessen der Fälligkeit zu vermeiden, wird dem Kunden zum Beispiel auch durch die Bank die Möglichkeit zur Aufgabe eines Dauerauftrages gegeben. Die Zahlungen müssten hypothetisch entweder am 01.01. oder 15.01. eines Jahres beginnen, damit jeweils zur tatsächlichen Fälligkeit der Betrag ausgeglichen ist. In der Praxis ist dies oft nicht der Fall. Die meisten Abnehmer, die ihren Abschlag teilen, zahlen den ersten Teil des Abschlages Anfang Februar. Demzufolge ist zum 15.02. erst die Hälfte des offenen Betrages ausgeglichen. Der Kunde zahlt dann erst zum 01.03. wieder. Nach dem in diesem Punkt vorgestellten Zeitablaufplan hat dieser die Mahnung erhalten und muss die Mahngebühren und –zinsen für die offene Restforderung zahlen. Anhand des Kontoblattes des Abnehmers ist

jedoch zu erkennen, er begleicht seine Schuld immer pünktlich und zuverlässig. In diesem Modus würde dieser Kunde für seine Zuverlässigkeit bestraft werden. Ist dies kundenfreundlich? Nein. Aus Sicht des Unternehmens steht die Fälligkeit zum genannten Datum fest und muss termingerecht ausgeglichen werden.

Aber aus den Erfahrungen im Umgang mit der Kundschaft wird ersichtlich, dass viele Kunden zu diesem Zeitpunkt nicht den vollen Betrag ihres Abschlags entrichten können, da er die finanzielle Lage zu stark belasten würde. In dieser Frage muss die zuständige Führungskraft entscheiden, wo die Prioritäten des Unternehmens liegen.

Abnehmer, welche am Lastschriftverfahren teilnehmen, betrifft das kaufmännische Mahnverfahren nicht, da die Zahlung ausgeglichen wird.

Sollte das Konto des Kunden jedoch nicht gedeckt sein, erfolgt eine Rücklastzahlung. Bei diesem Fall wird durch den Bearbeiter des Zahlungseingangs die Bankverbindung aus dem Abrechnungssystem entfernt und dieser als Barzahler / Überweiser gekennzeichnet. Diesem Kunden wird eine Rücklastmitteilung zugeschickt. Wird diese Mitteilung vom Kunden ignoriert, gerät dieser in das kaufmännische Mahnverfahren der SWL GmbH.

Eine wahrscheinliche Folge bei der Einführung dieses Terminrhythmus wäre, dass die Anzahl der Säumigen am Anfang vermutlich drastisch ansteigen würde. Auch die Sperrungen würden sprunghaft ansteigen. Aber es wird angenommen, dass sich, nachdem die Kunden sich an den Rhythmus gewöhnt haben, die Anzahl der Schuldner wieder auf das derzeitige Niveau absenken würde.

Der Aufwand der Erstellung und des zeitlichen Drucks für die Mitarbeiter würde sich für das Unternehmen lohnen. Das Forderungsmanagement würde zügig und konsequent durchgezogen bis alle Forderungen beglichen wären oder der Kunde eben gesperrt ist.

Die Kunden, die die Zahlung versehentlich vergessen haben, haben ebenfalls noch genügend Zeit, den Betrag zu begleichen. Und wenn dies nicht der Fall sein sollte, zahlen diese einmal die Gebühren und beim nächsten Abschlag geschieht das Versehen nicht noch einmal. Es ist sogar sehr wahrscheinlich, dass mit diesem Modus wieder mehr Kunden am Lastschriftverfahren teilnehmen.

Wie oben bereits erwähnt, ist dieser Terminrhythmus jedoch für die Teilzahler schlecht.

Als Unternehmen muss sich vergegenwärtigt werden, wie viel Kunden dies im Verhältnis zur Gesamtkundenanzahl sind. Nach Aussagen der Mitarbeiter der Verbrauchsabrechnung wird der Anteil der Teilzahler auf 2 300 Kunden geschätzt. Das entspricht der Hälfte des in Abbildung 2 dargestellten Barzahleranteils. Von 11 400 Kunden sind dementsprechend 1/5 Kunden, welche die Abschlagszahlung monatlich entrichten. Sollte dieses Fünftel über

Effizienz und Schnelligkeit des Forderungsmanagements entscheiden? Im Rahmen dieser Arbeit kann das vom Bearbeiter nicht entschieden, sondern nur beurteilt werden.

Die Beurteilung des Bearbeiters besagt, dass dieses Fünftel sich, nach sicherlich anfänglichen Schwierigkeiten, darauf einstellen kann, den ersten halben Betrag des Abschlages Anfang Januar zu zahlen. Demzufolge würden die Zahlungen der Kunden pünktlich eingehen und die Mahngebühren und Zinsen nicht anfallen.

2.3.2 Terminmodus B: Zahlungserinnerung nach 7 Tagen Verzug

Dieser Vorschlag sieht vor, dass die Zahlungserinnerung erst nach 7 Tagen Verzug erstellt wird. Es sollen zusammen die 6 Wochen Zahlungsfrist, die der Kunde im jetzigen Ablaufrhythmus erhält, beibehalten werden. Folglich ändert sich der Zeitfaktor im Vergleich zum derzeitigen Ablauf nicht.

Wiederum 7 Tage nach der Erstellung der Zahlungserinnerung wird die Mahnung / Sperrandrohung im Abrechnungssystem erzeugt. Damit erhält der Kunde erst nach insgesamt 14 Verzugstagen diese Sperrandrohung. Ab diesem Zeitpunkt müssen nun wiederum die 4 Wochen Sperrfrist nach § 19 Abs. 2 GVV eingehalten werden. Dann werden die Sperraufträge erzeugt und an den Netzservice weitergeleitet. Diese geben nun die Information der Sperrankündigung mindestens 3 Werktage im Voraus an die sperrfähigen Abnehmer.

Für die Bearbeiter sind auch hier die Termine strikt einzuhalten. Diese Einhaltung wird in der Praxis jedoch nicht so exakt funktionieren. Wie in der Beschreibung des Terminmodus A bereits erwähnt, ist es bei 11.400 Kunden noch möglich, individuell auf die Abnehmer einzugehen und die Zahlungseingänge (Löhne, Gehälter, Sozialleistungen) am Monatsbeginn der Kunden zu berücksichtigen. Demnach liegt es nahe, dass die Bearbeitung des Mahnlaufs um 1 – 2 Tage hinausgezögert wird, wenn das Erstelldatum auf den 28. des Fälligkeitsmonats fällt. Denn die Erfahrung zeigt, dass zu diesem Datum noch ein erheblicher Teil der Forderungen durch die Kunden ausgeglichen wird. Diese kleine Ausnahmeregelung spricht für den Terminrhythmus B, da nun die Teilzahler die Mahngebühren / -zinsen nicht zahlen müssen. Auch für die Abnehmer, die ihre Abschlagzahlung auf Grund der Lohn- / Gehalts- oder Sozialleistungen erst am Monatsende / -beginn begleichen, fallen die Gebühren nicht an. Die Zufriedenheit des Kunden, auch wenn er nicht bei Fälligkeit zahlt, ist für den Service wichtig. Und zum Service gehört, dass auf die Belange und Individualitäten der Kunden

eingegangen wird und diese in die Entscheidungen, die Auswirkungen auf den Abnehmer haben, einbezogen werden. Diese Feststellung wirft die Frage auf, ob die Zeitverzögerung der Erstellung des Mahnlaufes sich am Ende bewährt, um den gewünschten Nutzen für das Unternehmen zu erhalten. Der Nutzen besteht darin, dass die SWL GmbH als Gläubiger ihre Forderungen erhält. Der Aufwand, der diesem gegenübersteht, ist, dass die Bearbeiter hier die Erstellung der Mahnung / Sperrandrohung lediglich 1 - 2 Werkzeuge hinausziehen, um der Kundschaft die Mahngebühren zu ersparen. Diese Maßnahme wird nach Außen nicht direkt sichtbar, steigert aber natürlich das Image des Unternehmens bei den Kunden, die später zahlen. Ihnen wird nochmals eine Frist von zwei Tagen gewährt. In der Regel ist es so, dass viele Abnehmer am 25. des Fälligkeitsmonats sich telefonisch beim Unternehmen melden und mitteilen, dass ihre Liquidität erst zum Ende des Monats bzw. zum Beginn des nächsten Monats wieder vorhanden ist. Wie sollen die Bearbeiter darauf reagieren? Dem Kunden wird der Aufschub natürlich gewährt, dem Unternehmen bleibt keine Wahl.

Aber würde sich das Image auch bei den Pünktlichzahlern bessern, wenn sie Kenntnis davon hätten, dass für säumige Kunden eine Ausnahmeregelung getroffen wird? Die Annahme lautet: Nein! Wenn vom Pünktlichzahler ausgegangen wird, würde dieser sich eher hintergangen fühlen, als das er über die Ungerechtigkeit erfreut wäre.

Das Motto eines Forderungseintreibers lautet jedoch: Lieber wenig von der Forderung erhalten als gar nichts! Die Praxis entspricht nicht immer der Theorie, demzufolge werden Ausnahmen getroffen. Die Anzahl der säumigen Kunden bei der SWL GmbH ist begrenzt. Anhand einer Auswertung aus dem Abrechnungssystem vom 03.08.2007 wurden 852 Nichtzahler zu Beginn des Mahnzyklus festgestellt. Aus der Abbildung 4 ist ersichtlich, dass der Prozentsatz der Schuldner bei der SWL GmbH schon zu Beginn des Mahnverfahrens sehr niedrig ist. Am Ende, mit 0,44 %, sogar unter einem Prozent liegt. Die Daten wurden aus dem Mahnzyklus vom 15.06.2007 – 27.07.2007 des Abrechnungssystems „kVASy“ entnommen. Da der insgesamt 6-wöchige Zeitraum des Mahnzyklus bei dieser Terminplanung B beibehalten werden soll, würde sich die Statistik der Säumigen nur geringfügig bis gar nicht ändern. Das Ergebnis dieses Rhythmus sieht nach der Betrachtung der Aspekte: Zeit, Image und Aufwand / Nutzen folgendermaßen aus.

Die Zahl der Sperrungen beträgt im Vergleich zur jetzigen Bearbeitungsplanung weiterhin durchschnittlich 70 Stück und die Kundschaft muss auf keinen neuen Rhythmus umgewöhnt werden. Nur die Mahnschreiben treffen zu anderen Zeitpunkten bei den Schuldnern ein und die Bearbeiter des Mahn- und Klagewesens können weiterhin auf die Individualsituationen der Kunden eingehen.

**Statistische Darstellung der säumigen Zahler anhand des letzten
Mahnzyklus ab 15.06.2007**

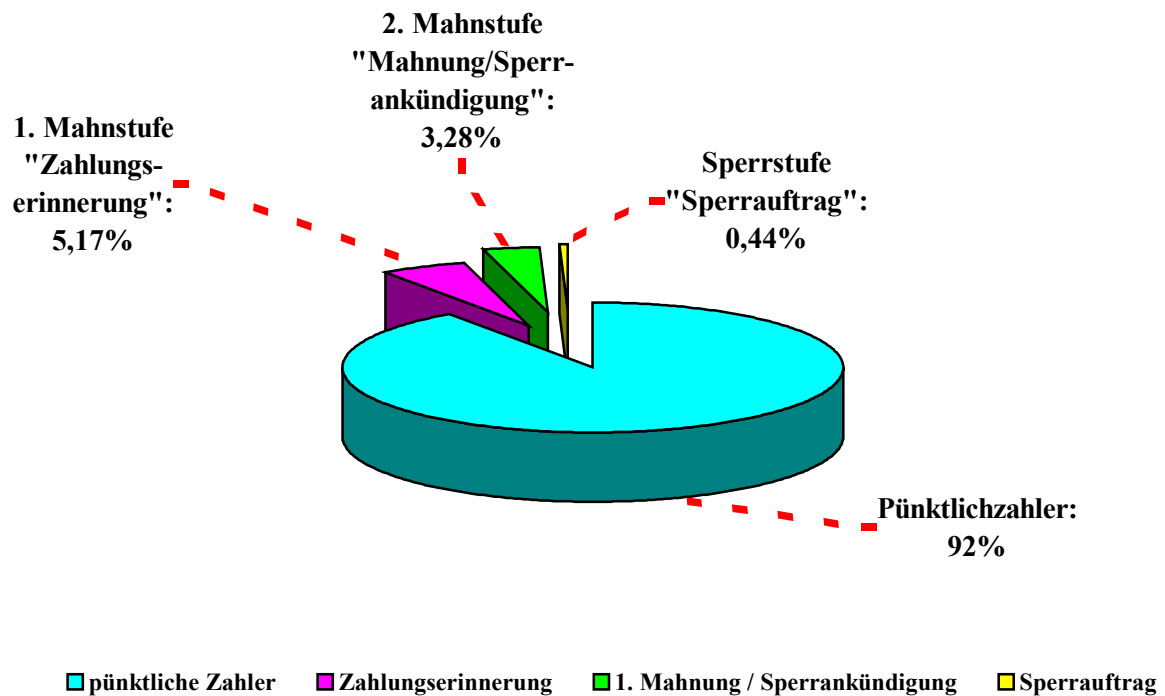


Abbildung 4: Statistische Darstellung der säumigen Kunden

Quelle: Mahn- & Sperrlaufauswertung des Abrechnungssystems „kVASy“;
Stand: 03.08.2007

Zum besseren Verständnis wird kurz ein weiterer Individualfall, mit dem die Bearbeiter täglich in Berührung kommen, erläutert.

Kunden, die auf Sozialzahlungen der ArGe angewiesen sind, sind auch von deren Zahlungsverhalten angewiesen. Wenn Anträge auf Arbeitslosengeld eine längere Bearbeitungszeit haben als erwartet, ist es nur legitim dem Kunden den Zahlungsaufschub zu gewähren. Er möchte seiner Zahlungsverpflichtung nachkommen, ist aber auf eine andere Institution und deren Mitarbeiter angewiesen.

Eine zeitliche Optimierung ist hier nicht vorhanden, da der Zeitraum der Forderungseintreibung dem der jetzigen entspricht, siehe Anhang XI. Bei dieser Möglichkeit entscheidet der Faktor Image, die Wirkung nach Außen. Die Belange der Kunden stehen im Vordergrund.

Aber das Bestreben, die Forderungen innerhalb des Zeitraumes konsequent einzutreiben sollte bei den Mitarbeitern vorhanden sein.

2.3.3 Terminmodus C: Zahlungserinnerung nach 14 Tagen Verzug

Der dritte Vorschlag für einen neuen Terminplan zur Erstellung der Mahnschreiben beginnt mit der Zahlungserinnerung nach 14 Tagen Verzug. Darauf erhalten die Kunden nochmals 14 Tage Zeit ihre Verbindlichkeiten zu begleichen bis die „Mahnung / Sperrandrohung“ erzeugt wird. Die Sperrandrohung muss nach § 19 Abs. 2 GVV 4 Wochen im Voraus dem Kunden zukommen. Daraus ergibt sich, dass bis zur Erstellung der Sperraufträge 8 Wochen vergehen. Wie in den vorangegangenen Vorschlägen schon erläutert, erhalten die Sperrbeauftragten die Sperraufträge und bearbeiten diese. Die Sperrankündigung wird nach § 19 Abs. 3 GVV 3 Werkzeuge im Voraus an die Kunden versendet. Dieser Mahnzyklus zieht sich bis zur nächsten Abschlagsfälligkeit hinaus. Nach dem erstellten Terminplan im Anhang XII, werden die Sperraufträge am 13. des Monats, in dem am 15. der nächste Abschlag fällig ist, erarbeitet. Hinzu kommen die 3 Werkzeuge des Sperrbeauftragten für die Vorankündigung. Wenn dieser Ankündigungszeitraum hinzugerechnet wird, ist die nächste Abschlagsfälligkeit erreicht.

Welche Auswirkungen entstehen hier für den Mahn- bzw. Sperrzyklus und die sperrfähigen Abnehmer? Es bedeutet für den am Ende gesperrten Kunden, dass dieser eine noch höhere Forderung zu begleichen hat, als vor Fälligkeit des neuen Abschlages. Laut der „Geschäftsanweisung 038/02, 3.5 Wiederanschluss“ ist der von der Versorgung getrennte Kunde verpflichtet, alle Forderungen zu begleichen, die sich auf diese Abnahmestelle beziehen, einschließlich der Kosten für Sperrung und Wiederanschluss.¹⁴

Daher stellt sich die nächste Frage, ob es für Unternehmen und Kunde sinnvoll ist, dem Kunden einen Zahlungsaufschub von 2 Monaten zu gewähren. Nach den Betrachtungen von A und B wird erkannt, dass ein solcher Rhythmus nicht zweckmäßig ist. Die Forderungen an den Kunden steigen und es fällt dem Kunde noch schwerer, die um den neuen Abschlag erhöhten Außenstände zu begleichen. Natürlich kann nicht pauschal davon ausgegangen werden, dass alle Abnehmer, die gesperrt werden, wirklich zahlungsunfähig sind. Einzelfälle zeigen, dass dies nicht immer der Fall ist. Gründe für die Nichteinhaltung der Zahlungen und das Ignorieren der Mahnschreiben können auch Ursachen anderer Art sein. Aus Erfahrung kann gesagt werden, dass Kunden vorhanden sind, die Arbeit in den alten Bundesländern oder im Ausland gefunden haben und den Hauptwohnsitz trotzdem in der Heimat weiterführen. Diese besuchen ihre Heimat jedoch sehr selten. Die Post wird ignoriert und die Zahlungen werden nicht getätigt, da ja kein Strom verbraucht wird. Diese Kunden gehen dann davon aus, dass dieser Nichtverbrauch für das Energieversorgungsunternehmen ersichtlich ist. Da

¹⁴ [SWL038/02. 3.5]

dies aber nicht der Fall ist, wird das kaufmännische Mahnverfahren bis zur Unterbrechung der Versorgung durchgeführt. Entweder sind diese Kunden dann sehr erbost und können die Ursache der Sperrung gar nicht verstehen oder sie sind peinlich berührt, dass ausgerechnet ihnen dieser Fehler unterlaufen ist. Beim nächsten Mahnverfahren treten die Namen dieser Abnehmer nicht mehr als Schuldner in Erscheinung.

Dieser Mahnmodus ist weiterhin aus dem Grunde für die Stadtwerke Lichtenstein GmbH nicht geeignet, da das Forderungsmanagement länger dauert, als der bisherige Terminablauf. Der 6-wöchige Ablauf hat sich gut bewährt, wieso sollten daher die Termine verlängert werden. Ziel soll es doch sein, die Forderungen so schnell und effektiv wie möglich einzutreiben.

Der Modus C wurde zur Verdeutlichung der Argumente, die gegen eine Verlängerung sprechen, in dieser Arbeit aufgeführt sowie zum besseren Verständnis der Zusammenhänge zwischen A, B und C.

2.4 Erarbeitung von software- und gesetzeskompatiblen Mahntexten

2.4.1 Erläuterung der Anwendung verschiedener Mahntexte bei der Stadtwerke

Lichtenstein GmbH

Das außergerichtliche Mahnverfahren eines Unternehmens sollte in den Mahntexten so ausgestaltet sein, dass Außenstände schnell eingetrieben werden können, ohne dadurch die säumigen Kunden zu verärgern.¹⁵ Die Gratwanderung des Mahnwesens ist sehr spezifisch. Jeder Kunde ist wichtig für den Betrieb. Er ist der Abnehmer der Erzeugnisse. In der Wirtschaft steht und fällt mit der Anzahl der Käufer bzw. der Kunden die Anzahl der beschäftigten Mitarbeiter. Wenn der Kunde zu schroff auf sein Zahlungsver säumnis hingewiesen wird, kann die Folge sein, dass er sich im Falle der SWL GmbH einen anderen Energieanbieter sucht. Durch das Unbundling stellt die Suche für den Kunden nun keine Schwierigkeit mehr dar.

Für die Neugestaltung der Mahntexte bei der Stadtwerke Lichtenstein GmbH muss als erstes geklärt werden, wie viele Texte neu gestaltet werden müssen. Oder ist es möglich Texte in deren Inhalt bestehen zu lassen? In der Verbrauchsabrechnung der SWL GmbH werden 4 verschiedene Mahnläufe zu den gegebenen Fälligkeiten erstellt. Der erste Mahnlauf enthält die säumigen Kunden der SWL GmbH im eigenen Versorgungsgebiet. Der zweite Mahnlauf

¹⁵ [GH98, S. 10]

erreicht die Abnehmer die von der SWL GmbH Energie beziehen, aber in einem anderen Netzgebiet wohnen. Der dritte Lauf wird für die Kunden erstellt, welche gegen die Preiserhöhungen der SWL GmbH Einspruch erhoben haben und sich darin auf den § 315 BGB beziehen. Im vierten Lauf werden die Kunden angemahnt, welche von der SWL GmbH endgerechnet wurden. Endgerechnet bedeutet, dass diese Kunden aus dem Versorgungsgebiet der SWL GmbH weggezogen sind und eine Schlussrechnung für die Verbrauchsstelle in Lichtenstein erhalten haben. Diesen 4 Konstellationen wird durch die Mitarbeiter der Verbrauchsabrechnung im System „kVASy“ jeweils die richtige Mahnmatrix zugeordnet. Diese enthält die Bestimmungen, anhand welcher der Kunde in den jeweiligen Mahnlauf eingeordnet wird. Die Mahnmatrizen werden folgendermaßen betitelt:

- M_Standard VA Euro
- M_endgerechnet
- M_Standard_Umland
- M_Standard_Einspruch¹⁶

Auf Grund der unterschiedlichen Mahnsituationen sind auch die Texte dieser 4 Läufe unterschiedlich in „kVASy“ hinterlegt.

Bei der Neuformulierung der Schreiben muss darauf geachtet werden, wie die Texte im Abrechnungssystem „kVASy“ umsetzbar sind. Das Abrechnungssystem ist so aufgebaut, dass dem Nutzer Textbausteine zur Verfügung stehen, in denen die gewünschten Zeilen eingetragen werden können. Die äußere Form und Gestalt des Formulars ist jedoch vom Unternehmen nicht bestimmbar. Die Reihenfolge der aufeinander folgenden Textbausteine ist fest. Dies ist aus den Abbildungen 3 und 4 zu erkennen.

Zu den unveränderbaren Textbausteinen des Systems gehört der Forderungsblock. In ihm werden die fälligen Beträge mit den dazugehörigen Daten, wie die Rechnungsnummer und die eigentliche Fälligkeit, angezeigt. Auch der Adressblock ist ein fester Bestandteil, der nicht zu verändern geht. Demzufolge kann die Neugestaltung nur auf die Infotexte und die eigentlichen Texte des kaufmännischen Mahnverfahrens angewendet werden.

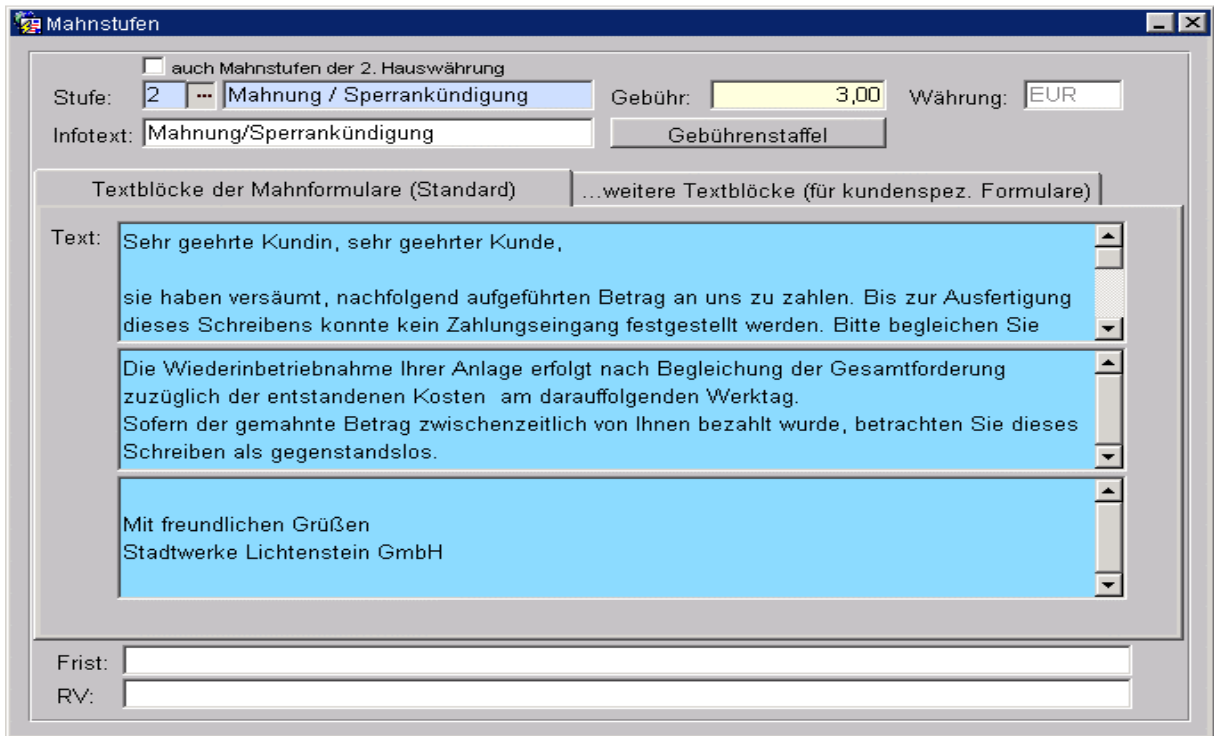
In Abbildung 3 ist zu sehen, dass der obere Textblock den Teil darstellt, der dem Kunden als Anschreiben vor der Forderungsaufstellung ersichtlich ist. Der Mittelblock kann Sätze enthalten, die nach der Forderungsaufstellung für nähere Erläuterungen erforderlich sind. Der

¹⁶ [AS „kVASy“07, kVASyFinance]

letzte Block ist der letzte Absatz vor der Grußzeile. Die Texte können hier individuell vom Unternehmen eingetragen werden. Bei der SWL GmbH enthält dieser Teil den Hinweis auf die Bankverbindung des Unternehmens. Die Formulare des Abrechnungssystems „kVAsy“ sind im Aufbau alle ähnlich und lassen sehr wenig Spielraum für Form- und Anordnungsänderungen. Dies ist natürlich ein Nachteil für die Bearbeitung der Aufgabenstellung. Aus 2.3.1 sind die Abläufe und die einzelnen Aufgaben, welche die Mitarbeiter beim kaufmännischen Mahnverfahren der Stadtwerke Lichtenstein GmbH durchzuführen haben, ersichtlich. Als erstes wird die Zahlungserinnerung, dann die Mahnung / Sperrankündigung und danach der Sperrauftrag mit dem Widerruf bearbeitet. Als letzter Text wird die Sperrankündigung, welche die säumigen Kunden 3 Werktage vor der eigentlichen Versorgungsunterbrechung erreichen muss, gänzlich neu erarbeitet.

The screenshot shows a software window titled "Mahnstufen". At the top, there is a checkbox labeled "auch Mahnstufen der 2. Hauswährung". Below this, the "Stufe:" field is set to "1" and "Erinnerung". The "Gebühr:" field shows "0,00" and the "Währung:" field shows "EUR". The "Infotext:" field contains "Erinnerung". There is a button labeled "Gebührenstaffel". Below these fields, there are two tabs: "Textblöcke der Mahnformulare (Standard)" and "...weitere Textblöcke (für kundenspez. Formulare)". The "Text:" field is highlighted in blue and contains the following text: "Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde, sicherlich haben Sie übersehen, daß die nachstehend aufgeführten Beträge bereits zur Zahlung offen stehen. Bis zur Ausfertigung dieses Schreibens konnte kein Zahlungseingang". Below this, there is a large empty blue area. At the bottom of the text area, it says "Bitte überweisen Sie auf das unten angegebene Bankkonto." At the very bottom of the window, there are two more fields: "Frist:" with the value "Erneute Frist für Zahlungen:" and "RV:" which is empty.

Abbildung 5: Textblöcke des Mahnformulars „Zahlungserinnerung“ aus dem Abrechnungssystem „kVAsy“



auch Mahnstufen der 2. Hauswahrung

Stufe: 2 ... Mahnung / Sperrankündigung Gebühr: 3,00 Währung: EUR

Infotext: Mahnung/Sperrankündigung Gebührenstaffel

Textblöcke der Mahnformulare (Standard) ...weitere Textblöcke (für kundenspez. Formulare)

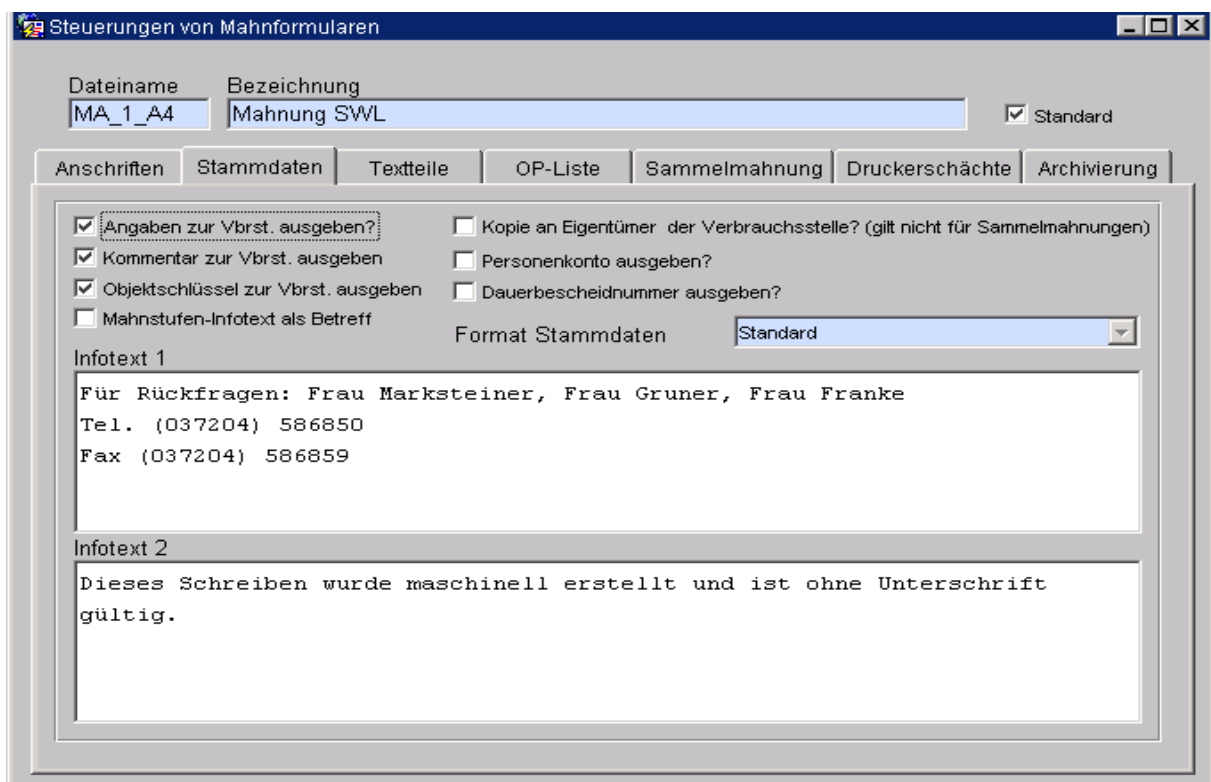
Text: Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,
 sie haben versäumt, nachfolgend aufgeführten Betrag an uns zu zahlen. Bis zur Ausfertigung dieses Schreibens konnte kein Zahlungseingang festgestellt werden. Bitte begleichen Sie

Die Wiederinbetriebnahme Ihrer Anlage erfolgt nach Begleichung der Gesamtforderung zuzüglich der entstandenen Kosten am darauffolgenden Werktag. Sofern der gemahnte Betrag zwischenzeitlich von Ihnen bezahlt wurde, betrachten Sie dieses Schreiben als gegenstandslos.

Mit freundlichen Grüßen
 Stadtwerke Lichtenstein GmbH

Frist:
 RV:

Abbildung 6: Textblöcke des Mahnformulars „Mahnung / Sperrankündigung“ aus dem Abrechnungssystem „kVASy“



Dateiname: MA_1_A4 Bezeichnung: Mahnung SWL Standard

Anschriften | Stammdaten | Textteile | OP-Liste | Sammelmaahnung | Druckerschachte | Archivierung

Angaben zur Vbrst. ausgeben? Kopie an Eigentümer der Verbrauchsstelle? (gilt nicht für Sammelmaahnungen)

Kommentar zur Vbrst. ausgeben Personenkonto ausgeben?

Objektschlüssel zur Vbrst. ausgeben Dauerbescheidnummer ausgeben?

Mahnstufen-Infotext als Betreff Format Stammdaten: Standard

Infotext 1
 Für Rückfragen: Frau Marksteiner, Frau Gruner, Frau Franke
 Tel. (037204) 586850
 Fax (037204) 586859

Infotext 2
 Dieses Schreiben wurde maschinell erstellt und ist ohne Unterschrift gültig.

Abbildung 7: Steuerung von Mahnformularen in „kVASy“

Aus der Abbildung 7 ist erkennbar, dass in der „Mahnsteuerung von Formularen“ die Kopf- und Fußzeilen der Mahnschreiben hinterlegt werden können. Die Infotexte werden bei der SWL GmbH dazu genutzt, die Ansprechpartner und Telefonnummern anzugeben sowie den Hinweis an die Kunden zu geben, dass diese Schreiben maschinell erstellt wurden und ohne Unterschrift gültig sind. Diese Informationstexte sind ausschließlich zu ändern, wenn sich Adresse, Telefonnummern oder Ansprechpartner verändern. Diese ist bei der Stadtwerke Lichtenstein GmbH zurzeit nicht der Fall. Aus diesem Grund muss dieser Textblock nicht abgeändert werden.

2.4.2 Die Zahlungserinnerung

Für die neue Zahlungserinnerung müssen im Text keine gravierenden Änderungen vorgenommen werden, da hier keine gesetzlichen Neuregelungen beachtet werden müssen. Die Erinnerung ist bei allen 4 zu erstellenden Mahnläufen gleich. Der Inhalt der Erinnerung soll lediglich einen Hinweis auf die offenen Beträge geben. Deshalb sollte sie freundlich und dem Kunde wohl gesonnen gestaltet sein. Dennoch ist es wichtig das Anliegen der Zahlungsaufforderung ausdrucksstark klar zu machen. Natürlich sollten bei der Erarbeitung auch die rechtschreiblichen Neuerungen berücksichtigt werden.

Der derzeitige Text für eine Zahlungserinnerung der Stadtwerke Lichtenstein GmbH lautet:

„Erinnerung

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

sicherlich haben Sie übersehen, daß die nachstehend aufgeführten Beträge bereits zur Zahlung offen stehen. Bis zur Ausfertigung dieses Schreibens konnte kein Zahlungseingang festgestellt werden. Bitte begleichen Sie umgehend unsere Forderung. Sollten sie zwischenzeitlich Ihre Zahlung ausgeführt haben, so betrachten Sie diese Zahlungserinnerung als gegenstandslos.“

Nach dieser Textpassage werden dem Kunden die fälligen Beträge und die Überweisungsdaten aufgeführt, siehe Anhang XIV.

Um die Zahlungserinnerung noch etwas freundlicher und doch effektiv zu gestalten, wird folgender Vorschlag im Rahmen dieser Diplomarbeit unterbreitet, welcher auch die Regelungen der neuen deutschen Rechtschreibung beachtet:

„Zahlungserinnerung

Sehr geehrte / geehrter Frau / Herr Muster,

sicherlich haben Sie nur übersehen, dass die nachstehend aufgeführten Beträge noch zur Zahlung offen stehen. Leider konnten wir bis zum heutigen Tage keinen entsprechenden Zahlungseingang Ihrerseits feststellen.

Deshalb bitten wir Sie freundlichst unsere Forderung schnellstmöglich zu begleichen.

Sollten Sie Ihre Zahlung zwischenzeitlich getätigt haben, betrachten Sie dieses Schreiben als gegenstandslos.“

In der alten Zahlungserinnerung wird der Kunde nicht persönlich mit seinem Namen angesprochen. Dies wurde der neu erarbeiteten Erinnerung und den folgenden Mahnschreiben hinzugefügt.

Es stellte sich die Frage, ob dies im Abrechnungssystem „kVASy“ realisierbar ist. Es sollte eine Funktion zu hinterlegen sein, welche die jeweiligen Kundendaten aus dem Bereich der Kundeninformation herausfiltert und in das Formular einsetzt. Die Kundeninformation ist ein Modul des Abrechnungssystems „kVASy“, in welchem für die Mitarbeiter der SWL GmbH die Stammdaten der Kunden, zugeordnet zu einer bestimmten Kundennummer, sichtbar sind. Durch ein intensives Einlesen in das Handbuch „kVASy“ war es möglich, festzustellen, dass in der Kundeninformation Textfelder zur Verfügung stehen. Diese Textfelder können kopiert und in die Textpassagen eingefügt werden. Es ist Aufgabe die neu erarbeiteten Texte für das Abrechnungssystem kompatibel zu gestalten. Demnach musste diese Lösung in der DEMO-Version von „kVASy“ erprobt werden. DEMO-Version bedeutet, dass der Echtmandant „kVASy“ durch den Systemadministrator dupliziert wurde und zu Erprobungszwecken den Mitarbeitern bereitgestellt wird. In der Abbildung 6 ist erkennbar, dass das Textfeld in den Textblock der alten Zahlungserinnerung eingefügt wurde. Danach war es erforderlich auch den Druck des Schreibens für einen beliebigen Kunden durchzuführen. Der Druck zeigte, dass das Textfeld es ermöglicht, die Briefanrede „Sehr geehrter Herr Muster“ oder „Sehr geehrte

Frau Muster“ kundennummernindividuell einzufügen. Dieser Ausdruck ist der Arbeit im Anhang XVIII beigefügt.

Mahnstufen

auch Mahnstufen der 2. Hauswahrung

Stufe: |1| ... Erinnerung Gebühr: 0,00 Währung: EUR

Infotext: Erinnerung Gebuhrenstaffel

Textblöcke der Mahnformulare (Standard) ...weitere Textblöcke (für kundenspez. Formulare)

Text: **\$\$ANREDE_BRIEF,**

sicherlich haben Sie übersehen, daß die nachstehend aufgeführten Beträge bereits zur Zahlung offen stehen. Bis zur Ausfertigung dieses Schreibens konnte kein Zahlungseingang

Bitte überweisen Sie auf das unten angegebene Bankkonto.

Frist: Erneute Frist für Zahlungen: RV:

Abbildung 8: Mahntext mit Textfeld aus Kundeninformation von „kVASy“

2.4.3 Die „Mahnung / Sperrankündigung“

Bei der Erarbeitung des Inhaltes für die „Mahnung / Sperrankündigung“ mussten nun die Änderungen der neuen Rechtsverordnungen aus Punkt 1.3 beachtet werden.

Die Gesichtspunkte, nach denen der Text der Mahnung / Sperrankündigung entwickelt werden soll, lauten:

1. die gesetzlichen Regelungen,
2. die entsprechende Konsequenz für das Forderungsmanagement
3. neue deutsche Rechtschreibung.

Der derzeitige Text nach der Geschäftsanweisung G 038/02 lautet:

„Mahnung / Sperrankündigung

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

sie haben versäumt, nachfolgend aufgeführten Betrag an uns zu zahlen. Bis zur Ausfertigung dieses Schreibens konnte kein Zahlungseingang festgestellt werden. Bitte begleichen Sie die Forderung umgehend.

In beiderseitigem Interesse verweisen wir darauf, daß wir ohne weitere Ankündigung Ihre bestehende Anlage ab dem [Sperrdatum nach 14-tägiger Sperrfrist] gemäß §§ 33 Abs. 2 AVBElt / AVBGas außer Betrieb setzen und / oder das gerichtliche Mahnverfahren gegen Sie einleiten, wenn bis zum vorhergehenden Werktag die genannten Forderungen nicht ausgeglichen sind.

Weiterhin werden Ihnen dann die anfallenden Kosten der Liefersperre bzw. des gerichtlichen Mahnverfahrens laut unseren „Ergänzenden Bestimmungen“ in Rechnung gestellt. Für mögliche Folgeschäden der Liefersperre übernehmen wir gleichfalls keine Haftung.“

Auch hier werden dem Kunden nach dieser Textpassage, wie auch aus dem Anhang XV hervorgeht, die offenen Forderungen in einer Aufstellung mitgeteilt. Dadurch nimmt er Kenntnis über seine Außenstände und seine aktuelle Mahnstufe.

Nach dieser Information erfolgt die Mitteilung, dass die Wiederinbetriebnahme der Anlage erst nach der Begleichung der Gesamtforderung am darauffolgenden Werktag erfolgt.

Weiterhin wird auf die Gegenstandslosigkeit der Mahnung / Sperrankündigung hingewiesen, wenn die Zahlung bereits getätigt wurde.

Es wird darauf aufmerksam gemacht, dass die Überschrift nicht der aktuellen Situation entspricht. Es ist besser die Überschrift mit „Mahnung / Sperrandrohung“ zu titulieren, da der Sperrbeauftragte erst bei der tatsächlichen Unterbrechung der Versorgung die Sperrung 3 Werktage im Voraus ankündigt. Das neue Mahnschreiben beinhaltet folgende Worte:

„Mahnung und Androhung einer Sperrung

Sehr geehrte / geehrter Herr / Frau Muster,

leider haben Sie auf unsere Zahlungserinnerung vom [Erstelldatum der Zahlungserinnerung] nicht reagiert. Bis zur Ausfertigung dieses Schreibens wurde kein Zahlungseingang Ihrerseits festgestellt.

Wir fordern Sie daher letztmalig auf, den fälligen Betrag bis zum [Sperrdatum nach 28-tägiger Sperrfrist] bei uns zu begleichen.

In beiderseitigem Interesse verweisen wir darauf, dass wir Ihre bestehende Anlage ab dem genannten Datum gemäß § 19 Abs. 2 StromGKV / GasGKV außer Betrieb setzen und/oder das gerichtliche Mahnverfahren gegen Sie einleiten, wenn Sie bis zu der vorher genannten Frist Ihre Forderung nicht ausgleichen.

Weiter werden Ihnen dann die anfallenden Kosten der Liefersperrung bzw. des gerichtlichen Mahnverfahrens laut unseren „Ergänzenden Bedingungen“ in Rechnung gestellt. Für mögliche Folgeschäden der Liefersperrung übernehmen wir gleichfalls keine Haftung.“

In 2.4.1 wurde erklärt, dass nicht nur der Mahnlauf für die Kunden des Versorgungsgebietes Lichtenstein erstellt wird, sondern noch drei weitere, der Mahnlauf – endgerechnet, der Mahnlauf-Umland und der Mahnlauf-Einspruch. Bei Einspruch, muss der Bearbeiter darauf achten, dass diese Kunden nicht in die Sperrstufe geraten. Solange kein Richterspruch der Sammelklagen der Kunden gegen die Preiserhöhungen erlassen wurde, müssen die geringeren Abschlagszahlungen hingenommen werden. Bei den Umlandkunden, kann der Mahnlauf ebenfalls in einer Sperrung enden. Diese wird von der Verbrauchsabrechnung beim jeweiligen Netzbetreiber in Auftrag gegeben. Wenn die Stadtwerke Lichtenstein GmbH z. B. einen Kunden in Hohenstein-Ernstthal mit Strom beliefert, ist der Netzbetreiber das Unternehmen envia-Netz. Dieser ist für die in Auftrag gegebene Sperrung zuständig. Der Kunde muss dann die offenen Forderungen inklusive der Sperr- und Wiederanschlusskosten des Netzbetreibers an die SWL GmbH zahlen. Die SWL GmbH leitet diese dann an die enviaNetz weiter. In der Regel sind solche Sperrungen nicht der Fall. Die Beantragung der Sperrung bei einem fremden Netzbetreiber nimmt zu viel Zeit in Anspruch. Nach Angaben der Mitarbeiter der Verbrauchsabrechnung kann sich dieser Vorgang bis zu 6 Wochen hinziehen. Darum ist es üblich bei den Umlandkunden das gerichtliche Mahnverfahren einzuleiten, wenn das außergerichtliche Mahnverfahren keinen Erfolg gezeigt hat. Die Stadtwerke Lichtenstein

GmbH beliefert 400 Kunden mit Strom außerhalb des eigenen Netzgebietes, das entspricht 2,6 % der ganzen Abnehmerschaft. Wenn der Versorgungsvertrag mit den Stadtwerken geschlossen wird, ist die Teilnahme am Lastschriftverfahren eine Voraussetzung für die Gültigkeit des Vertrages. Daraus kann geschlossen werden, dass das Risiko des Zahlungsverzuges dieser Kunden gering ist. Wenn beim Einzug der Forderungen die Konten nicht gedeckt sind, wird das kaufmännische Mahnverfahren eingeleitet und endet im Extremfall im gerichtlichen. Bei den endgerechneten Kunden folgt nach außergerichtlichen Mahnverfahren ebenfalls das gerichtliche Mahnverfahren.

Das Mahnschreiben dieser drei Läufe lautet:

„**Mahnung**“

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrte Kundin,

sie haben versäumt, nachfolgend aufgeführten Betrag an uns zu zahlen. Bis zur Ausfertigung dieses Schreibens konnte kein Zahlungseingang festgestellt werden. Bitte begleichen Sie unsere Forderung umgehend.

Sollte keine Zahlung erfolgen, verweisen wir in beiderseitigem Interesse darauf, dass wir ohne weitere Ankündigung das gerichtliche Mahnverfahren gegen Sie einleiten.

Weiterhin werden Ihnen die anfallenden Kosten des gerichtlichen Mahnverfahrens in Rechnung gestellt.“

Dann werden dem Kunden wiederum seine Forderungen aufgelistet und die Grußformel sowie der Hinweis der maschinellen Erstellung des Schreibens bilden den Abschluss, vgl. Anhang XVI.

Der Vorschlag für diese Mahnung, im Rahmen dieser Arbeit, lautet:

„**Mahnung**“

Sehr geehrte / geehrter Herr / Frau Muster,

leider haben Sie auf unsere Zahlungserinnerung vom [Erstelldatum der Zahlungserinnerung] nicht reagiert. Bis zur Ausfertigung dieses Schreibens wurde kein Zahlungseingang Ihrerseits festgestellt.

Wir fordern Sie daher letztmalig auf, den fälligen Betrag bis zum [14-tägige Frist] bei uns zu begleichen.

Sollte keine Zahlung erfolgen, verweisen wir in beiderseitigem Interesse darauf, dass wir ohne weitere Ankündigung das gerichtliche Mahnverfahren gegen Sie einleiten.

Weiterhin werden Ihnen die anfallenden Kosten des gerichtlichen Mahnverfahrens in Rechnung gestellt.“

Hier sind keine entscheidenden Änderungen im Text erforderlich, da keine gesetzlichen Vorgaben zu beachten sind.

Wenn auf diese Mahnung keine Reaktion des Kunden erfolgt, wird das gerichtliche Mahnverfahren eingeleitet. Auf das gerichtliche Mahnverfahren wird im Kapitel 3 dieser Arbeit noch genauer eingegangen.

2.4.4 Der Sperrauftrag

Der Inhalt für den Auftrag zur Unterbrechung an die Sperrbeauftragten muss wie der Widerruf des Sperrauftrages nicht verändert werden. Der jetzige Sperrauftrag enthält folgende Daten:

- Sperrgrund,
- Offene Zahlbeträge
- Sperr- und Wiederanschlusskosten
- Inkassogebühren
- Zählerdaten: Zählernummer, zuletzt abgelesener Zählerstand zur Kontrolle

Für die Sperrbeauftragten sind bei der Unterbrechung der Versorgung folgende Daten in den Auftrag einzutragen:

- Sperrzählerstand
- Mittel der Unterbrechung (Sperrkappe, Schloss, Schaltsperre)
- Art der technischen Sperrung (Abklemmung des Hausanschlusses)
- Sperrdatum, Sperruhrzeit
- Unterschrift des Beauftragten

Nach Begutachten des Formulars wurde festgestellt, dass an der Form und den vorhandenen Daten keine Änderungen aus gesetzlicher Sicht vorgenommen werden müssen. Der Sperrauftrag, siehe Anhang XVII, kann weiterhin so aus dem Abrechnungssystem heraus gedruckt und an die Sperrbeauftragten gegeben werden.

2.4.5 Die Sperrankündigung

Die Neuerung, welche die neue Gesetzeslage mit sich bringt, ist die neue Sperrankündigung. Sie soll 3 Werktage vor der tatsächlichen Unterbrechung erfolgen. Demnach muss eine Ankündigung erarbeitet werden, die den sperrfähigen Kunden mitteilt, dass dieser nach § 19 Abs. 3 StromGVV / GasGVV ab einem genannten Datum gesperrt wird. Auf dem Formular kann natürlich nochmals darauf hingewiesen werden, welche Forderungen beim Unternehmen offen stehen und dass ihm nochmals die 3 Werktage zur Begleichung eingeräumt werden. Die Ankündigung soll laut Gesetz vom Grundversorger erstellt werden. Da die Mitarbeiter der Verbrauchsabrechnung die terminlichen Einordnungen der Sperrungen des Sperrbeauftragten nicht kennen, gestaltet sich die Sperrdatumsangabe schwierig. Die Sperrankündigung soll dem Sperrauftrag als Anhang bei der Übergabe an den Sperrbeauftragten übergeben werden. Das Datum der Sperrung soll vom Mitarbeiter des Netzservice selbst eingetragen werden. Für die Vollständigkeit des Formulars sind am Ende die Unterschrift des Mitarbeiters des Netzservice und das Datum der Ankündigung für die Archivierung dringend erforderlich. Das Schriftstück erfüllt wie alle anderen Mahnschreiben auch eine Beweisfunktion und kann bei Rechtstreitigkeiten zur Klärung der Situation und zum Erfolg des Unternehmens beitragen.

Die Sperrankündigung wird in ihren inhaltlichen Angaben sehr kurz und prägnant gehalten. Der Kunde hatte genug Zeit den ausstehenden Betrag zu begleichen oder bei Zahlungsschwierigkeiten sich bei der SWL GmbH zu melden. Wenn der Kunde sich meldet, seine derzeitige Situation schildert und ein Zahlungswille vernehmbar ist, wird seitens der Stadtwerke Lichtenstein GmbH alles möglich gemacht, um die Sperrung abzuwenden.

Der Vorschlag für die Gestaltung der Sperrankündigung stellt sich wie folgt dar:

„Sperrankündigung

Sehr geehrte / geehrter Frau /Herr Muster,

Die Unterbrechung der Versorgung ihrer Anlage mit Strom / Gas erfolgt nach § 19 Abs. 3 StromGVV / GasGVV am

[Auszug aus dem Kontoblatt des Debtors]

Stadtwerke Lichtenstein GmbH

Datum,

Unterschrift des Sperrbeauftragten“

Der Auszug aus dem Kontoblatt des Debtors ist die Auflistung der offenen Zahlungen, die der Kunde zu begleichen hat.

Wenn in den 3 Werktagen wiederum keine Reaktion vom Abnehmer zu vernehmen ist, wird dieser am Sperrdatum gesperrt. Beim Sperrgang ist es möglich, dass Kunden dem Beauftragten keinen Zutritt zu der Anlage gewähren. Daraufhin muss eine „Klage auf Zutritt und Herausgabe der Messeinrichtung“ beim Amtsgericht erwirkt werden. Diese Aufgabe übernimmt der Rechtsanwalt der Stadtwerke Lichtenstein GmbH.

2.5 Schlussfolgerungen für das kaufmännische Mahnverfahren der Stadtwerke Lichtenstein GmbH

Mit den Empfehlungen der neu gestalteten Mahntexte wären die gesetzlichen Umsetzungspflichten des Grundversorgers erfüllt. Welcher der 3 vorgestellten terminlichen Abläufe für das kaufmännische Mahnwesen genutzt wird, muss nun vom Unternehmen bestimmt werden. Weiterhin muss entschieden werden, ob die Texte, so wie sie hier gestaltet wurden, in das Abrechnungssystem übernommen werden.

Die neue Strukturierung durch die Gesetze hat zur Folge, dass das kaufmännische Mahnverfahren nun noch akribischer und konsequenter durchzuführen ist als bisher. Der Sperrbeauftragte meldet die Sperrung dem Kunden für ein bestimmtes Datum an und muss

diesen Termin auch einhalten. Bisher wurde für die Sperrung kein Zeitpunkt festgelegt und es wurde gesperrt, wenn sich dafür die Zeit ergab.

Wenn das Datum nun nicht eingehalten wird, birgt dies ein großes Risiko für das Unternehmen. Der Betrieb wird in der Öffentlichkeit unglaubwürdig, das Image verschlechtert sich und die säumigen Kunden kämen den Aufforderungen des kaufmännischen Mahnwesens nicht mehr nach. Ihnen wird bewusst, dass die SWL GmbH die Ankündigungen nicht wirklich durchführt. Daher sollte stets auf die Einhaltung der terminlichen Vorgaben seitens der Mitarbeiter und Führungskräfte geachtet werden.

Nachdem dann alle Entscheidungen für das Mahnwesen getroffen sind, wird es Aufgabe sein, außerhalb, aber im Sinne dieser Arbeit die Geschäftsanweisung G 038 / 02 der Stadtwerke Lichtenstein GmbH zu ändern.

3 Darstellung der Veränderungen im gerichtlichen Mahn- und Klagewesen seit dem 01.05.2007

3.1 Erkenntnisse aus der Informationsveranstaltung vom 21.03.2007 im Amtsgericht Leipzig

Zum 01.05.2007 wurde das gerichtliche Mahn- und Klagewesen in den Bundesländern Sachsen und Thüringen umstrukturiert. Zu dieser Umstrukturierung fand am 21.03.2007 im Amtsgericht Leipzig eine Informationsveranstaltung statt, die den Bearbeitern des Mahn- und Klagewesens in den Unternehmen und den Prozessbevollmächtigten Aufschluss darüber geben sollte, welche Veränderungen ab dem 01.05.2007 im gerichtlichen Mahnwesen auf sie zu kommen. Der Termin wurde durch den Bearbeiter der Diplomarbeit und dem Bearbeiter des kaufmännischen und gerichtlichen Mahnwesens der Stadtwerke Lichtenstein GmbH wahrgenommen. Der Inhalt und der Sachverhalt werden nun dargelegt und die verschiedenen Möglichkeiten nach Kosten, Aufwand und Nutzen untersucht.

Aus der Veranstaltung wurden die nachfolgenden Informationen gewonnen.

Für die Bearbeitung von Mahn- und Vollstreckungsbescheiden waren in den Bundesländern Sachsen und Thüringen bis zum 30.04.2007 jeweils die Amtsgerichte der Unternehmenssitze verantwortlich. Im Falle der Stadtwerke Lichtenstein GmbH wurden die angefertigten Mahnbescheidformulare an das Amtsgericht Hohenstein-Ernstthal zur Überprüfung und Erlassung gesendet. Ab dem 01.05.2007 ist nunmehr ausschließlich und zentral das Amtsgericht Aschersleben, Dienstgebäude Straßfurt in Thüringen für Sachsen, Thüringen und Sachsen-Anhalt zuständig. Dies wurde von den drei Bundesländern nach § 689 Absatz 3 beschlossen. Grundsätzlich soll die Abwicklung der Mahnverfahren in allen Bundesländern nach einheitlichen Regeln erfolgen, nämlich in maschineller Bearbeitung. Das heißt, dass die maschinelle Bearbeitung aller Verfahren entsprechend §§ 688 ff. ZPO überwiegend in durchgehend automatisierten Arbeitsgängen ausgeführt wird.¹⁷ In 14 von 16 Bundesländern ist die maschinelle Bearbeitung schon lange Teil des Arbeitsalltages. Nur Sachsen und Thüringen konnten bis zum oben genannten Zeitpunkt ihr gerichtliches Mahnwesen über die manuell zu erstellenden Anträge auf Erlass beim zuständigen Amtsgericht durchführen.

Bei den neuen Bearbeitungsmethoden stehen den Unternehmen dabei drei Möglichkeiten der Bearbeitung zur Verfügung:

¹⁷ [JVL06, S. 4]

1. Ausfüllen eines Vordruckformulars und Zusendung zum AG per Post
2. Eingabe der Daten mit Hilfe einer Fachsoftware und Übermittlung über Datenträger per Post oder über Datenfernübertragung
3. Eingabe der Daten in den „online-Mahnantrag“ und Übermittlung per Internet

Die 1. Variante weist die gleiche Bearbeitungsweise auf wie die derzeitige Behandlung des gerichtlichen Mahnwesens. Es wird ebenfalls ein Vordruck, vgl. Anhang XIX, ausgefüllt, der käuflich in jedem Schreibwarengeschäft erhältlich ist. Mit Inkrafttreten der neuen Verordnung ist der alte Durchschlagbogen für den Antrag auf Erlass eines Mahnbescheides nicht mehr gültig und kann nicht mehr verwendet werden. Wenn dies trotzdem geschehen sollte, wird der Antrag nach §§ 691 Absatz 1 und 703 c Absatz 2 ZPO zurückgewiesen.¹⁸ Dennoch herrscht Formularzwang. In der neuen Bearbeitung ist es wichtig, dass die Formulare maschinenlesbar ausgefüllt werden. Daher ist der Vordruck in Blockschrift auszufüllen, ob dies handschriftlich oder mit Schreibmaschine geschieht, ist dem Bearbeiter selbst überlassen. Das Justizministerium bietet allerdings noch eine etwas vereinfachte Form des Ausfüllens auf der Internetseite www.online-Mahnantrag.de¹⁹ an. Hier kann der Antrag direkt im PC im interaktiven Formular ausgefüllt werden und danach auf das Formblatt gedruckt werden. So kann man sich wertvolle Zeit sparen. Die Unterschrift des Geschäftsführers oder eines Handlungsbevollmächtigten ist nach wie vor erforderlich, um dem Formular seine Gültigkeit zu übereignen.

Als nächste Möglichkeit bietet das Justizministerium den Datenträgeraustausch mittels Magnetbändern, Magnetbandkassetten oder Disketten nach § 690 Absatz 3 ZPO den Unternehmen an. Auch die Übermittlung über das Internet - WEB-DFÜ - kann genutzt werden. Dazu ist es notwendig eine geeignete Fachsoftware käuflich zu erwerben.²⁰

Wenn sich der Betrieb dazu entschließt, diese Methode zu nutzen, sind besondere Sicherheitserfordernisse damit verbunden. Als Voraussetzung für die Nutzung ist die qualifizierte, digitale Signatur, nach § 690 Absatz 3 2. Halbsatz ZPO, unerlässlich, da die Unterschrift des Geschäftsführers dem Antrag seine Gültigkeit verleiht. Diese wird mit Hilfe einer Signaturkarte erstellt. Diese Signaturkarte erfordert ein Kartenlesegerät, welches ebenfalls erworben werden muss. Zusätzlich zu dieser Signatur muss das Unternehmen oder

¹⁸ [JVL06, S. 6]

¹⁹ [OM07]

²⁰ [JVL06, S. 7]

der Prozessbevollmächtigte beim zuständigen Amtsgericht eine Kennziffer, die so genannte Geschäftsnummer, beantragen. Diese wird dann seitens des Amtsgerichtes dem Antragsteller zugewiesen. Diese Kennziffer dient zum einen die Daten zu codieren, damit die Sicherheit gewährleistet ist und zum anderen ermöglicht die Nummer dem Amtsgericht die genaue Zuordnung der Vorgänge zu den Antragstellern und deren Antragsgegnern. Die Zuweisung der Geschäftsnummer erfolgt kostenfrei. Sie besteht, wie aus Abbildung 9 ersichtlich, aus elf Ziffern. Diese enthalten die Jahresangabe, eine 7-stellige, fortlaufende Nummer, die Kennzeichnung des betroffenen Antragsgegners und die Prüfziffer zur Vermeidung von Erfassungsfehlern.²¹

04	-0695228	-0	-6
Jahresangabe	siebenstellige fortlaufende Nummer, am Jahresanfang mit 0000001 beginnend	Kennzeichnung des betroffenen Antragsgegners (0, wenn nur ein Antragsgegner vorhanden ist)	Prüfziffer zur Vermeidung von Erfassungsfehlern

Abbildung 9: Elfstellige Geschäftsnummer

Nachdem die Ziffer zugewiesen wurde, können die jeweiligen Anträge in der Mahnsoftware bei den Unternehmen bearbeitet werden, dann auf das jeweilige Speichermedium gesichert werden und je nach Versendungsart, per Post oder Internet, verschickt werden.

Als dritten Weg wird die Online-Antragstellung über das Internet angeboten. Dazu ist als erstes eine DFÜ-Verbindung nötig, das heißt eine Internetanbindung. Ferner ist erneut die Beantragung der Geschäftsnummer beim zuständigen Amtsgericht erforderlich, die die Verschlüsselung der Daten bedeutet. Beim Online-Mahnverfahren ist wiederum die qualifizierte, digitale Signatur mit Hilfe der Signaturkarte unerlässlich. Wenn all diese Voraussetzungen geschaffen sind, steht dem „online-Mahn Antrag“ nichts entgegen. Die Anträge auf Erlass eines Mahnbescheids werden hier mit einem interaktiven Antragsformular unmittelbar ins Internet eingegeben. Dabei erfolgt eine automatische Plausibilitätsprüfung der Eingaben. Eventuelle Fehleingaben werden dem Benutzer sofort angezeigt.

In dieser dritten Vorgehensweise kann noch einmal zwischen drei Nutzungsversionen unterschieden werden.

²¹ [JVL06, S. 55]

1. Nutzung des „online-Mahnantrages“ zum Druck auf Formular (siehe S. 11)
2. Nutzung des „online-Mahnangtrages“ mit DFÜ –Verbindung zum EGVP (Elektronisches Gerichts- und Verwaltungspostfach)²²
3. Nutzung des „online-Mahnantrages“ mit Barcode-Verschlüsselung

Die Nutzung des „online-Mahnantrages“ zum Drucken auf das vorgeschriebene Formular ist so zu verstehen, dass der Mahnantrag im Internet ausgefüllt werden kann und dann auf das Formblatt gedruckt und per Post dem Amtsgericht zugesendet wird.

Die Nutzung des „online-Mahnangtrages“ mit der DFÜ-Verbindung zum EGVP ist eine sehr effiziente Methode. Die oben genannten Sicherheitsmaßnahmen sind jedoch Voraussetzung für die Verbindung. Außerdem muss die Software „Java™ Web Start“ für den Zugang zum EGVP sowie die EGVP-Software für das gerichtliche Postfach heruntergeladen werden. Dieses Herunterladen und Installieren auf dem PC ist ein einmaliger Vorgang. Dann kann der Mahnantrag auf „www.online-Mahntrag.de“ nach den vorgegebenen Schritten bearbeitet und an das EGVP gesendet werden. Das Amtsgericht holt die Daten aus dem Postfach ab und nimmt nochmals eine spezielle Plausibilitätsprüfung vor. Bei allen Möglichkeiten, die den Antragstellern zur Bearbeitung zur Verfügung stehen, werden die Daten bei der Plausibilitätsprüfung auf Vollständigkeit, Zulässigkeit und Richtigkeit (soweit anhand des Antrages möglich) geprüft. Wenn Antragsmängel vorhanden sind, erhält der Antragsteller ein Monierungsschreiben, in welchem mitgeteilt wird, welche Fehler sich gegen seinen Antrag ergeben haben. Daraufhin muss der Antragsteller das Monierungsschreiben vollständig und schnellstmöglich beantworten. Für diese Beantwortung wird gleichzeitig ein Vordruck zum Monierungsschreiben zugesendet.

Wenn bei der Plausibilitätsprüfung keine Mängel auftreten, wird der Mahnbescheid sofort erlassen. Auf der Ausfertigung des Mahnbescheides sind die Hinweise „Maschinell erstellte Ausfertigung, ohne Unterschrift gültig nach § 703 Absatz 1 ZPO“ und das Gerichtssiegel aufgedruckt.²³ Danach wird der erlassene Mahnbescheid mit einem vorbereiteten Widerspruchsvordruck zur förmlichen Zustellung an den Antragsgegner abgesandt. Der Antragsgegner hat daraufhin 14 Tage Zeit Widerspruch gegen den Anspruch einzulegen. Der Antragsteller erhält eine Zustellungsnachricht vom Amtsgericht.

²² [US07]

²³ [JVL06, S. 29]

- Diese enthält
- das Datum der Zustellung und
 - Hinweise des Zustellers, soweit vorhanden.

Zusätzlich zur Zustellnachricht wird dem Antragsteller der Antrag auf Erlass eines Vollstreckungsbescheids zugesendet. Die Verwendung dieses Vordrucks ist zwingend.

Für die maschinelle Bearbeitung der Mahnbescheide gilt, dass nur ein einziger Mahnbescheid auszufüllen ist, wenn 2 Schuldner für eine Forderung vorhanden sind. Auch die Kosten des gerichtlichen Mahnverfahrens müssen vom Gläubiger nicht mehr im Voraus geleistet werden. Die Kosten entstehen erst bei Erlass des Mahnbescheides und der Gläubiger wird vom Amtsgericht dazu angehalten am Lastschriftverfahren teilzunehmen. Möchte man am Einzugsverfahren nicht teilnehmen, so wird der Mahnbescheid erst erlassen, wenn die Gebühren seitens des Gläubigers ausgeglichen sind. Die Forderung des Amtsgerichts wird dem Gläubiger in einer Kostenaufstellung mitgeteilt.

In der Abbildung 10 wird nochmals ein Überblick über die Möglichkeiten und deren Varianten für die maschinelle Bearbeitung des gerichtlichen Mahnverfahrens gegeben.

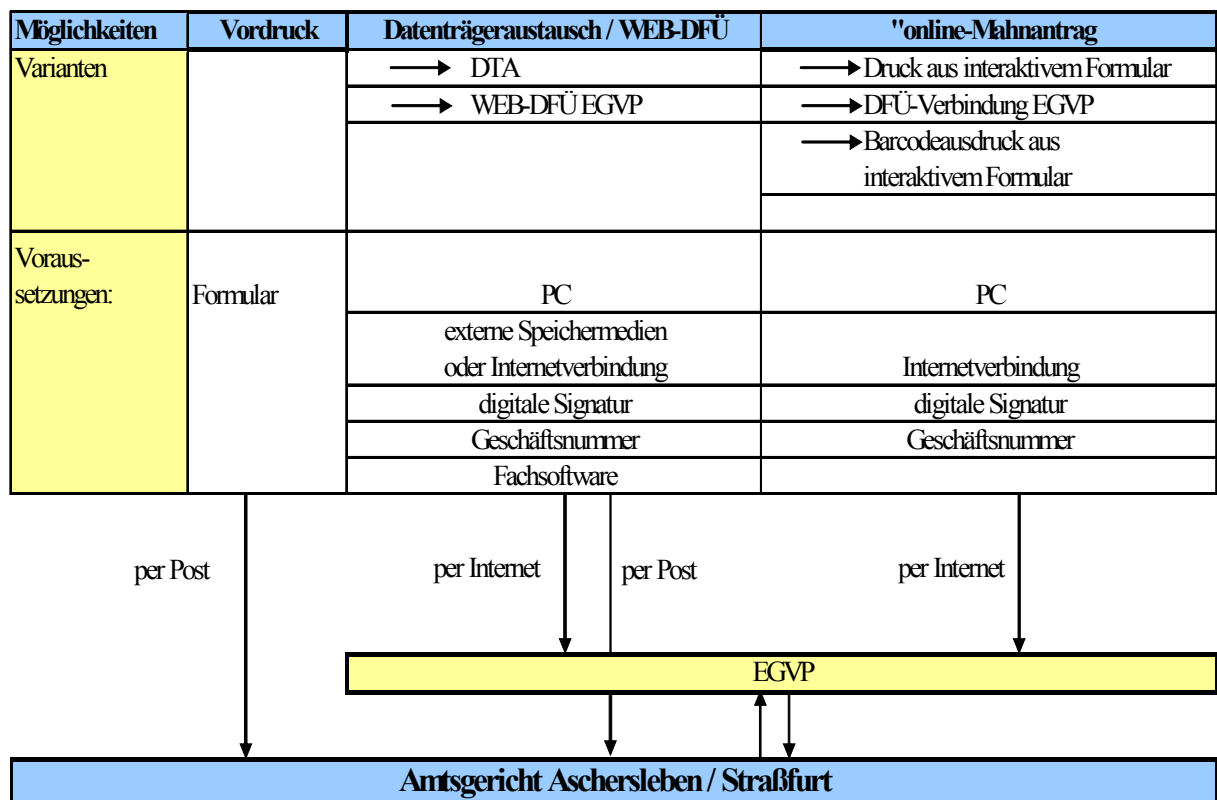


Abbildung 10: Überblick über die Übertragungsmöglichkeiten der "automatisierten Bearbeitung" des gerichtlichen Mahnverfahrens

3.2 Vergleich der Möglichkeiten zur Abwicklung des gerichtlichen Mahnwesens

3.2.1 Auswahl der Vergleichskriterien

Der Vergleich dieser in Abbildung 10 dargestellten Möglichkeiten soll sich nicht auf die abgebildeten drei beschränken, sondern muss auch die Varianten innerhalb dieser Möglichkeiten einschließen. Zunächst ist es wichtig die richtigen Vergleichskriterien zu finden. Es wurden als Hauptkriterien die Kosten, der Zeitaufwand und die eventuell entstehenden Zusatzkosten gewählt. Diese Hauptkriterien werden in Unterkriterien aufgeteilt und im Folgenden verglichen.

Tabelle 1: Tabellarischer Vergleich der Mahnbescheidübertragungsmöglichkeiten

Übertragungs- möglichkeiten	Vordruck	Datenträgeraustausch / WEB-DFÜ	"online-Mahntrag"
Vergleichskriterien			
Kosten für:			
Vordruck	notwendig	nicht notwendig	nicht notwendig
Fachsoftware	nicht notwendig	notwendig	nicht notwendig
Kartenlesegerät für qualifizierte elektr. Signatur	nicht notwendig	notwendig	notwendig
Zeitaufwand für:			
Erstellung	hoch	mittel	niedrig
Unterschrift / Signatur	niedrig	niedrig	niedrig
Zuweisung der Geschäftsnummer	nicht notwendig	niedrig --> einmalig	niedrig --> einmalig
Einrichtung der Fachsoftware	nicht notwendig	hoch --> einmalig	nicht notwendig
Versendungsart	hoch	DTA WEB-DFÜ ↓ ↓ hoch niedrig	niedrig
evtl. entstehende Zusatzkosten:			
Orderung von Fachpersonal auf Grund von Problemen bei Installation der Fachsoftware	nicht notwendig	eventuell notwendig	nicht notwendig

3.2.2 Anwendung der Kriterien bei der Nutzung des Vordruckformulars

Unter dem Aspekt Kosten wird bei diesem Weg der Vordruck als Kostenfaktor aufgeführt.

Ein Pack neuer Vordrucke kostet im „Spicer“ Büromaterialkatalog, Ausgabe 2007, 27,95 € netto zzgl. 5,31 € Umsatzsteuer. Diese Kosten werden regelmäßig anfallen.

Neben den Vordruckkosten sollten auch die Personalkosten erwähnt werden. Diese sind jedoch für die Entscheidung der Datenübertragungsmöglichkeit nicht ausschlaggebend. Das Personal, welches die Mahnbescheide bearbeitet existiert bereits. Der Personalbestand verändert sich demnach nicht und die Kosten bestehen weiterhin in selber Höhe.

Die Kosten für die Internetverbindung sollten hier noch hinzugerechnet werden. Aber wie bei den Personalkosten kann man diese vernachlässigen, da die Stadtwerke Lichtenstein GmbH mit einer Flatrate arbeitet. Das bedeutet, es wird monatlich ein Pauschalbetrag gezahlt und die Internetverbindung steht zeitlich unbegrenzt zur Verfügung.

Bei der Stadtwerke Lichtenstein GmbH ist der Ablauf so geregelt, dass die zuständige Sachbearbeiterin die Kunden, bei denen Forderungen ausstehen und mit einem gerichtlichen Mahnbescheid einzutreiben sind, den Entwurf des Durchschlagbogens ausfüllt. Das heißt, sie überträgt die Forderungen, errechnet die Zinsen und legt die Nebenforderungen, z. B. Mahngebühren, fest. Es werden mehrere Mahnbescheide gesammelt und von einem Mitarbeiter mit Schreibmaschine auf den Durchschlagbogen übertragen. Wenn dies geschehen ist, werden die vorbereiteten Exemplare zur Unterschrift an den Geschäftsführer weitergeleitet. Wenn dieser die Anträge unterschrieben hat, werden sie an das zuständige Amtsgericht, in dem Falle Hohenstein-Ernstthal, gesendet. Die Abgabe des erstellten Antrages an den Geschäftsführer oder dem Handlungsbevollmächtigten und die Zustellung der Anträge zum Amtsgericht nehmen Zeit in Anspruch.

Nun ergibt sich die Fragestellung: Wie lange benötigt ein Mitarbeiter für die Bearbeitung der Anträge auf Erlass eines Mahnbescheides und wie lange ist der Bearbeitungsweg insgesamt bis der Antrag beim Amtsgericht vorliegt?

Dazu wurde der Istzustand beobachtet und gemessen. Als Toleranzbereich werden je Arbeitsgang 2 Minuten festgelegt. Diese entstehen durch individuelle Arbeitstempi und Korrekturen. Die Zeit, welche der Sachbearbeiter benötigt, um die Daten eines säumigen Kunden zu sichten und zu errechnen, wird nicht gemessen, da dies bei allen drei Möglichkeiten trotz Neuerungen notwendig ist.

Das Ausfüllen der Entwurfsvorlage dauert je Kunde 5 Minuten. Wenn der Bearbeiter 20 Mahnbescheide zu bearbeiten hat, füllt dieser 20 Entwurfsvorlagen aus. Nach der gemessenen

Zeit benötigt er 1 Stunde und 40 Minuten für das Ausfüllen. Natürlich werden sich wiederholende Daten in Kurzschrift geschrieben, der Aufwand bleibt jedoch bestehen.

Danach werden die Entwürfe dem Mitarbeiter übergeben, damit dieser sie auf den Durchschlagbogen mit Schreibmaschine übertragen kann. Das Übertragen wurde ebenfalls gemessen. Die gemessene Zeit beträgt 9 Minuten. Wenn 20 Mahnanträge zu bearbeiten sind, werden insgesamt 180 Minuten, also 3 Stunden, benötigt.

Wenn die Möglichkeit des neuen Mahnbescheidvordrucks realisiert wird, kann der Ablauf so bestehen bleiben. Die Veränderung liegt dann nur darin, dass der Mitarbeiter den Vordruck in Großbuchstaben auszufüllen hat und die Adresse des Antrages das Amtsgericht Aschersleben ist. Ziel der maschinellen Bearbeitung ist jedoch nicht, die Vorgänge so zu belassen wie sie sind. Die Abläufe sollen effizienter gestaltet werden. Somit hat das Justizministerium den Weg geschaffen, dass die Bearbeiter das Formular im Internet auf www.online-Mahnantrag.de sofort ausfüllen und auf den Vordruck aufdrucken können. Die Effizienz liegt dabei darin, dass das Ausfüllen des Entwurfsformulars wegfällt und der Mitarbeiter es nicht mehr per Schreibmaschine übertragen muss. Die Zeit für das Erstellen des interaktiven Formulars dauert 6 Minuten, wenn die Schrittfolge bekannt ist. Bei 20 Mahnbescheiden benötigt ein Bearbeiter 2 Stunden. Dies ist eine enorme Zeiteinsparung gegenüber 4 Stunden und 40 Minuten.

Bei der Versendung der Formulare auf dem Postweg müssen mindestens 2 Werktage eingerechnet werden, bis der Brief mit den Anträgen beim Amtsgericht ankommt. Hier sind nun zusätzlich die Portogebühren zu berücksichtigen. Da bei der Stadtwerke Lichtenstein GmbH der Zustelldienst der Region und nicht die Deutsche Post genutzt wird, sind diese Kosten gering. Ein Brief der Größe A4 kostet bei der Deutschen Post 1,45 €, beim regionalen Zustelldienst 0,85 €.

Der Bearbeiter übersendet generell nur eine Sammelzustellung von Mahnbescheidanträgen einer Periode an das Amtsgericht.

Die anderen Zeitaufwandsaspekte der Tabelle 1 können bei dieser Möglichkeit nicht angewendet werden, da sie für die Ausführung nicht notwendig sind.

3.2.3 Anwendung der Kriterien bei der Nutzung des DTA / DFÜ-WEB

Wie aus Tabelle 1 ersichtlich, spielen bei dieser Datenübertragungsmöglichkeit die Kosten für die Anschaffung der dazu nötigen Mittel eine größere Rolle als bei 3.2.2. Im Gegensatz zum

Vordruck wird eine Fachsoftware benötigt, in welcher die notwendigen Daten eingetragen werden müssen. Daraufhin wird der Datenbestand auf das jeweilige Speichermedium gezogen. Das kann die Diskette, ein Magnetband o. Ä. sein. Wenn es sich um ein Hardwarespeichermedium handelt, wird dieses mit der Post dem zuständigen Amtsgericht mit Einschreiben zugestellt.

Die Kosten der Speichermedien sind gering. Ein 20er Pack 3,5'' Disketten liegen preislich zum Beispiel für MF2HD-Disketten bei 4,99 €. Die Anschaffung der Speichermedien ist in der Regel einmalig, da diese wieder genutzt werden können. Sie dienen zur Datenspeicherung solange bis die Funktionsfähigkeit nicht mehr gewährleistet ist. Die durchschnittliche Lebensdauer von Disketten liegt nach Administratorenaussage bei optimalen Lagerbedingungen bei 5 Jahren. Magnetbänder bzw. -kassetten werden nach dem heutigen Stand der Technik nur noch selten als Speichermedium verwendet.

Die notwendige Fachsoftware ist eine einmalige Investition und der Käufer hat die Auswahl zwischen mehreren Mahnsoftwareangeboten. Auf der Informationsveranstaltung im Amtsgericht Leipzig konnte man sich von einigen Anbietern beraten lassen und das für sich günstigste Angebot auswählen. Die Fachsoftware unterschied sich nochmals in Software für Unternehmen, die das gerichtliche Mahnwesen durch Mitarbeiter selbst durchführen und Software für Prozessbevollmächtigte, z. B. Rechtsanwälte, die zur Bearbeitung des gerichtlichen Mahnwesens von den Betrieben beauftragt werden.

Nach Begutachtung der angebotenen Software auf der Informationsveranstaltung und Recherche im Internet wurden zwei Anbieter zum Vergleich selektiert. Es handelt sich um die Anbieter Top-Mahn und Mahn-Profi.

Beim Anbieter Mahn-Profi wurde telefonisch ein Angebot über das Produkt „Junior Version“ eingeholt. Diese Version ist für eine Mahnbescheidrate unter 100 Stück im Jahr optimal. Dieses Angebot ist mit dem des Anbieter Top-Mahn, welches direkt auf dessen Internetseite veröffentlicht ist, verglichen.

Tabelle 2: Angebotstabelle für Fachsoftware

Softwareprogramm	Mahn-Profi	Top-Mahn
Preis	99,- €	209,33 €
Umsatzsteuer	18,81 €	39,77 €
Gesamt	117,81 €	249,10 €

Aus dieser Angebotstabelle der beiden Fachsoftwareprogramme^{24,25} ist das Angebot der Firma R+S Recht und Software GmbH im Preis günstiger als das der Firma DGH Soft.

Sollte sich das Unternehmen statt für den Datenträgeraustausch für die Möglichkeit der WEB-Datenfernübertragung per Internet (EGVP) entscheiden, ist zusätzlich zur Software die qualifizierte, elektronische Signatur notwendig. Diese Signatur wird durch eine Chipkarte, die nur den unterschriftsberechtigten Personen im Unternehmen zugänglich ist, über ein Kartenlesegerät auf den Computer übertragen. Die Anschaffung der Kartenlesegeräte ist wie die Anschaffung der Fachsoftware ein einmaliger Geldeinsatz.

Es wurden drei Kartenlesegeräte mit der dazugehörigen SmartCard verglichen. Diese entsprechen den technischen Bedingungen der Stadtwerke Lichtenstein GmbH und sind mit der gegebenen Hard- und Software kompatibel.

Tabelle 3: Preisauflistung für Kartenlesegeräte inkl. SmartCard

Kartenlesegerät	ST - 2000 U	ACR38U-USB SmartCard Reader	Spaceship Casing Cardman 3821Klasse 2 (2 zeiliges Display)
Einzelpreis	41,97 €	27,00 €	78,00 €
Benötigte Menge	1	1	1
Umsatzsteuer	7,93 €	5,13 €	14,82 €
Gesamtpreis	49,90 €	32,13 €	92,82 €

SmartCard	SmartCard 32k ACOS5	SmartCard 32k ACOS5	SmartCard 32k ACOS5
Preis je Karte	15,00 €	15,00 €	15,00 €
benötigte Menge	3	3	3
Umsatzsteuer	2,85 €	2,85 €	2,85 €
Einzelpreis	17,85 €	17,85 €	17,85 €
Gesamtpreis SmartCard	53,55 €	53,55 €	53,55 €

Gesamtpreis	103,45 €	85,68 €	146,37 €
--------------------	-----------------	----------------	-----------------

techn. Daten			
Schnittstelle	USB	USB	USB
Betriebssystem	Windows XP; Windows 2000	Windows XP; Windows 2000	Windows XP; Windows 2000
Windows 2000			
Protokolle	T= 0; T=1	T= 0; T=1	T= 0; T=1

²⁴ [MP07]

²⁵ [DGH07]

Aus der Tabelle 3 ist ersichtlich, dass das Kartenlesegeräte „ACR38U-USB SmartCard Reader“ inkl. SmartCard²⁶ von den drei ausgewählten das günstigste ist. Es stellt sich die Frage, wie oft das Kartelesegerät zum Einsatz kommen wird. Die Stadtwerke Lichtenstein GmbH hat eine Mahnbescheidrate nach Aussagen der Sachbearbeiter der Verbrauchsabrechnung von durchschnittlich 40 Stück im Jahr. Diese Rate ist für ein mittelständisches Unternehmen überschaubar. Die Datenübertragung würde in Sammeldatensätzen zu angenommen 20 Datensätzen erfolgen, demnach kommt die Karte maximal 5-mal im Jahr zum Einsatz. Eine Karte kann nach Herstellerinformation bis zu 100.000-mal genutzt werden. Aus diesem Grunde kann sich für das günstigste Angebot entschieden werden.

Bei der Verwendung der Datenfernübertragung muss ebenfalls auf die Internetverbindungskosten hingewiesen werden. Diese können aber auf Grund der Flatrate vernachlässigt werden und sind nicht entscheidungsrelevant.

Zusätzlich zu den bisher aufgeführten Kosten kommen die eventuell anfallenden Kosten von Fachpersonal, die zur Einrichtung der Mahnsoftware beauftragt werden müssen. Die Höhe der Kosten richtet sich dann nach dem Stundensatz der Informatiker und nach der Zeitdauer des Einrichtens. Die Höhe ist nicht bestimmbar, da dies individuell von den Vertragsverhandlungen mit den Anbietern abhängt.

Auf Grund des höheren Vorbereitungsaufwandes ist hier dem Zeitaufwand besondere Beachtung zu schenken. Die genaue Angabe der benötigten Zeit für die jeweiligen Arbeitsschritte ist nicht möglich, da diese Methode auf Grund der fehlenden Voraussetzungen nicht messbar ist. Darum werden die Werte angemessen geschätzt.

Für die Einrichtung einer Software werden lt. Administratorausage 15-20 Minuten benötigt. Danach würde die Sachbearbeiterin die Daten aus dem Abrechnungssystem per Hand in die Software übertragen. Dies dauert 4 Minuten pro Antragsgegner. Bei 20 Mahnanträgen beträgt die Gesamtzeit 80 Minuten. Danach werden die Datensätze auf das Speichermedium gesichert und mit einem Begleitschein, der die Unterschrift des Geschäftsführers oder der unterschriftsberechtigten Person enthält, an das Amtsgericht abgesendet.

Bei dem Anbieter Mahn-Profi ist es nun möglich die Luxusversion der Fachsoftware zu erhalten. Das heißt, dass das angebotene Paket eine Schnittstelle zum betriebeigenen Abrechnungs- / Mahnsystem herstellen kann. Das Problem liegt bei der Schnittstelleneinrichtung zum Abrechnungssystem. Nach Information des Administrators der Stadtwerke Lichtenstein GmbH muss die Schnittstelle zum Abrechnungssystem „kVASy“

²⁶ [CHE07]

von den Programmierern der Datenbank durchgeführt werden. Der interne Administrator hat dazu keinerlei Berechtigungen. Für die Programmierung der Schnittstelle würden nach Administratorenaussagen 3.000 EUR– 4.000 EUR von den Softwareherstellern verlangt werden. Demzufolge dauert die Einrichtung nicht nur Zeit, sondern auch sehr viel Geld. Dazu kommen die hohen Kosten des Mahnsoftwarepaketes. Aus diesen Gründen kann die Luxusversion dieses Anbieters gänzlich ausgeschlossen werden.

Bei der Übersendung per DTA bleibt die Zeit des Postweges bestehen. Nur wenn die WEB-DFÜ genutzt wird, würde sich die Übertragung der Daten wesentlich verkürzen. Es werden die Datensätze aus der Mahnsoftware heraus per Internetverbindung sofort an das EGVP gesendet. Werden die Aufträge vor 9.30 Uhr an einem Werktag versendet, werden diese noch am selben Tag vom Amtsgericht bearbeitet²⁷. Also stellt dies eine sehr effiziente Möglichkeit der Übertragung dar. Es muss jedoch noch die Kennziffer beim Amtsgericht beantragt werden. Es wird maximal ein Werktag in Anspruch genommen und die Beantragung ist wiederum zu Beginn nur ein einziges Mal durchzuführen.

Als nächstes ist die Einrichtung des Kartenlesegerätes für die elektronische Signatur notwendig. Die Lesegeräte müssen mit der vorhandenen Software kompatibel sein. Oft wird der USB-Anschluss des PCs genutzt. Die Installation der dazu gelieferten Software muss durch den Administrator erfolgen und die elektronischen Signaturdaten der unterschriftsberechtigten Person müssen hinterlegt werden. Dies dauert wiederum 15-20 Minuten. Diese Vorgänge werden ebenfalls nur einmal durchgeführt. Nach der Einrichtung der Programme ist die Abarbeitung für die Sachbearbeiterin unkompliziert und sehr zeitsparend.

3.2.4 Anwendung der Kriterien bei der Nutzung des online-Mahnantrages

Als letztes wird die Methode der Datenübertragung direkt über das Internet auf „www.online-Mahnantrag“ nach den Vergleichskriterien aus Tabelle 1 untersucht.

Das Verfahren des „Online-Mahnantrages“ kann unmittelbar im Internet durchgeführt werden. Auf der Internetseite: www.online-Mahnantrag“ wird der Benutzer in acht einfachen Schritten durch die Eingabe der Antragsdaten geleitet.²⁸

²⁷ [AMN05]

²⁸ [OM07]

Für dieses Verfahren muss berücksichtigt werden, dass für die Übertragung der Daten über das Internet die Internetverbindung Voraussetzung ist. Wie bei der WEB-DFÜ mittels Fachsoftware können die Kosten der Internetverbindung vernachlässigt werden, da bei der Stadtwerke Lichtenstein GmbH eine Flatrate vorhanden ist.

Die qualifizierte, elektronische Signatur mit Hilfe der Signaturkarte und dem Kartenlesegerät ist ebenfalls notwendig. Zusätzlich müssen vom Administrator folgende Softwarekomponenten, die kostenfrei im Internet zur Verfügung stehen, gewährleistet sein:

- JavaScriptfähiger Internetbrowser
- „Java™ Web Start“ - Software
- Mind. Adobe Acrobat Reader 4
- EGVP-Software

Wenn dies nicht der Fall sein sollte, muss Zeit dafür eingeplant werden.

Bei der Stadtwerke Lichtenstein GmbH sind der Internetbrowser und der Adobe Acrobat Reader bereits installiert. Nach Angaben des Systemadministrators stellt die Installation der beiden anderen Softwareprogramme kein Problem dar. Weiterhin ist für die Versendung der Daten die Beantragung der Kennziffer notwendig. Wie in 3.2.5 bereits festgestellt, dauert die einmalige und kostenfreie Beantragung der Kennziffer beim Amtsgericht einen Werktag. Auch die Installation des Kartenlesegerätes und die Programmierung der Signaturkarte mit den unterschriftsberechtigten Personen ist eine einmalige Einrichtungssache.

Die Eingabe in den Computer mit den acht Schritten dauert nach Messung 4 Minuten, wenn sich der Benutzer mit der Führung vertraut gemacht hat. Bei 20 Mahnbescheiden benötigt daher die Sachbearbeiterin 80 Minuten für die Bearbeitung und 2 Minuten für das Verschicken an das EGVP. Neben der Versendung der Daten an das EGVP kann auch ein Barcode, der die ganzen Informationen der Datensätze enthält aus dem interaktiven Formular ausgedruckt werden. Dieser wird dann per Post an das Amtsgericht verschickt. Hier entstehen wiederum Portogebühren. Die Beantragung der Kennziffer, die Kosten der Signaturkarte und des Kartenlesegeräts würden jedoch entfallen. Denn der Barcodeausdruck wird vom Geschäftsführer oder der unterschriftsberechtigten Person persönlich unterschrieben.

Das Auftreten von Zusatzkosten ist bei dieser Mahnbescheid-Übertragungsmöglichkeit unwahrscheinlich.

3.3 Schlussfolgerung für die Anwendung bei der Stadtwerke Lichtenstein GmbH

Nachdem nun die Möglichkeiten nach den Faktoren der Tabelle 1 verglichen wurden, ist folgendes Ergebnis festgestellt.

Wenn sich die Stadtwerke Lichtenstein GmbH dazu entschließt, weiterhin die Vordruckformulare so zu nutzen wie bisher, würde der Ablauf in keiner Weise effizienter. Es würde weder eine Einsparung im Kostenbereich noch eine Zeiteinsparung anfallen.

Wenn der Vordruck trotzdem genutzt werden soll, ist zu empfehlen, dass der Druck in den amtlichen Vordruck durch Nutzung des interaktiven Formulars auf „www.online-Mahnantrag“ genutzt wird. Die Bearbeitung kann dadurch schnell und im Zuge einer automatischen Plausibilitätsprüfung erfolgen. Der Postweg bleibt bestehen.

Der Einsatz von Datenträgern ist für die Stadtwerke Lichtenstein GmbH nicht bedeutsam. Die Anschaffungskosten der dafür notwendigen Voraussetzungsbestandteile (Fachsoftware, Signaturkarte) sind im Verhältnis zu der Anzahl der Mahnbescheide zu hoch. Der Aufwand steht dem Nutzen negativ gegenüber und ist nicht gerechtfertigt. Auch die hiermit angebotene Datenfernübertragung ist nicht relevant. Die Kosten für Software, Kartenlesegerät, Signaturkarte usw. stehen auch hier nicht im Verhältnis zum Nutzen.

Die kosten- und aufwandsgünstigste Möglichkeit ist die des Online-Mahnantrages. Die Kosten für Vordrucke, Fachsoftware, Kartenlesegeräte, Signaturkarten usw. entfallen gänzlich. Nur die Kosten der Internetverbindung sind zu tragen. Wie schon mehrfach erwähnt, verfügt die Stadtwerke Lichtenstein GmbH über eine Flatrate. Somit sind diese Kosten vernachlässigbar. Die Beantragung der Kennziffer beim Amtsgericht Aschersleben und das Herunterladen der notwendigen Softwarebestandteile für die Datenübertragung zum EGVP sind auch hier notwendig. Dieser Vorbereitungen bedarf es jedoch nur einmal und somit ist der dafür vorgesehene Zeitaufwand gut überschaubar. Im Extremfall fallen für diese Vorarbeiten 2 Werktagen an. Dann kann die Sachbearbeiterin die Anträge problemlos ins interaktive Formular eintragen und über die Internetverbindung zum EGVP versenden. Der Postweg entfällt. Derzeit beträgt die Dauer bis zur Erlangung eines Vollstreckungstitels bis zu 3 Monate. Durch die Versendung per Internet und die maschinelle Bearbeitung wird enorm viel Zeit eingespart, so dass das Erlangen des Titels im Idealfall schon nach vier Wochen durch das Amtsgericht erfolgen kann.

Thesen

Für die SWL GmbH als Grundversorgungsunternehmen ist die Umwandlung der Rechtsverordnungen AVBElt / AVBGas in die StromGVV / GasGVV und die damit verbundenen Veränderungen im Zuge des Unbundlings Grund zur Neuorganisation der Abläufe im kaufmännischen Mahnverfahren.

Der §§ 19 StromGVV / GasGVV „Unterbrechung der Versorgung“ enthält für das kaufmännische Mahnverfahren der SWL GmbH die bedeutendsten gesetzlichen Veränderungen für die neuen terminlichen Festlegungen der Aufgaben zur Durchführung des kaufmännischen Mahnverfahrens.

Für die Neuorganisation der terminlichen Mahnabläufe der SWL GmbH ist der „Terminmodus A: Zahlungserinnerung nach 3 Tagen Verzug“, vgl. 2.3.1, der beste Weg, die ausstehenden Forderungen schnell, konsequent und im Einklang mit den neuen Rechtsverordnungen einzutreiben.

Die neu erarbeiteten und neu gestalteten Mahnschreiben entsprechen den gesetzlichen Regelungen. Der Inhalt ist ausdrucksstark, fordert die Begleichung der Schulden und ist doch kundenfreundlich.

Zur Durchführung des automatisierten gerichtlichen Mahnverfahrens bei der SWL GmbH ist die Methode der Nutzung des interaktiven Formulars auf der Internetseite www.online-Mahntrag.de, vgl. 3.3, die kosten- und zeitsparendste Möglichkeit, um die Titulierung einer ausstehenden Forderung beim Amtsgericht zu erwirken.

Anhangsverzeichnis

Anhang	I	Vertragsbestätigung nach AVBElt / AVBGas
Anhang	II	Vertragsbestätigung nach der GasGVV
Anhang	III	Vertragsbestätigung nach der StromGVV
Anhang	IV	Ergänzende Bedingungen AVBGas / Ergänzende Bedingungen AVBElt
Anhang	V	Ergänzende Bestimmungen StromGVV
Anhang	VI	Ergänzende Bestimmungen GasGVV
Anhang	VII	Tabelle zu Abbildung 2
Anhang	VIII	Tabelle zu Abbildung 3
Anhang	IX	Darstellung des derzeitigen Ablaufes des kaufmännischen Mahnverfahrens der SWL GmbH
Anhang	X	Terminmodus A
Anhang	XI	Terminmodus B
Anhang	XII	Terminmodus C
Anhang	XIII	Teilaufgaben des Shared Service in den Terminmodi im Überblick
Anhang	XIV	Zahlungserinnerung (ALT)
Anhang	XV	Mahnung / Sperrankündigung (ALT)
Anhang	XVI	Mahnung (ALT)
Anhang	XVII	Sperrauftrag (ALT)
Anhang	XVIII	Zahlungserinnerung mit Textfeld „Anrede_Brief“
Anhang	XIX	Mahnbescheidvordruck nach dem automatisierten gerichtlichen Mahnverfahren

Literatur- und Quellverzeichnis

- [AS,,kVASy“07] SIV.AG:
Debitorenbuchhaltung: „Mahnwesen“.
kVASy Version – Verbrauchsabrechnung 4.7.1,
Lichtenstein, Stand 15.08.2007
- [BBH07] RA DR. J. EDER & RA M. LADENBURGER:
*Forderungsmanagement in der Energiewirtschaft - effektive
Zahlungsdurchsetzung nach den neuen Verordnungen.*
Becker Büttner Held, BBH - Stadtwerke – Seminar, Berlin 13.03.2007
- [BGB05] DR. HELMUT KÖHLER,
Bürgerliches Gesetzbuch.
Deutscher Taschenbuch Verlag, München, 2005
- [EBAVBGas02] STADTWERKE LICHTENSTEIN GMBH:
*Ergänzende Bestimmungen zu den „Allgemeinen Bedingungen für die
Gasversorgung von Tarifkunden“.*
Stadtwerke Lichtenstein GmbH, Lichtenstein, 2002
- [EBAVBEl02] STADTWERKE LICHTENSTEIN GMBH:
*Ergänzende Bestimmungen der Stadtwerke Lichtenstein GmbH zur
AVBEltV.*
Stadtwerke Lichtenstein GmbH, Lichtenstein, 2002
- [EBGasGVV07] STADTWERKE LICHTENSTEIN GMBH:
*Ergänzende Bedingungen der Stadtwerke Lichtenstein GmbH zur
Stromgrundversorgungsverordnung.*
Stadtwerke Lichtenstein GmbH, Lichtenstein, 2007

- [EBStromGVV07] STADTWERKE LICHTENSTEIN GMBH:
Ergänzende Bedingungen der Stadtwerke Lichtenstein GmbH zur Gasgrundversorgungsverordnung.
Stadtwerke Lichtenstein GmbH, Lichtenstein, 2007
- [GH98] RA DR. GÜNTER HUBER:
Das erfolgreiche Mahnverfahren, Rechtsgrundlagen, Mustertexte, Formular.
Verlag Wirtschaft, Recht und Steuern, 8. Auflage, Planegg, 1998
- [JVL06] JUSTIZVERWALTUNGEN DER LÄNDER:
Die maschinelle Bearbeitung der gerichtlichen Mahnverfahren, Informationsschrift und Anwendungshilfe.
Koordinierungsstelle für das automatisierte Mahnverfahren beim Justizministerium Baden-Württemberg, Stuttgart 2006
- [RB99] DR. BÜHNER, ROLF:
Betriebswirtschaftliche Organisationslehre.
R. Oldenbourg Verlag, München, Wien, 1999
- [SWL038/02] STADTWERKE LICHTENSTEIN GMBH:
Geschäftsanweisung 038 / 02 Mahn- und Klagewesen.
Stadtwerke Lichtenstein GmbH, Lichtenstein, 2002
- [AVBElt02] JURIS GMBH:
Verordnung über die Allgemeinen Bedingungen für die Elektrizitätsversorgung von Tarifkunden.
Internet: URL <http://www.gesetze-im-internet.de/avbelt/index.html>
(Stand 17.12.2003)

- [AVBGas02] JURIS GMBH:
Verordnung über die Allgemeinen Bedingungen für die Gasversorgung von Tarifkunden.
Internet: URL <http://www.gesetze-im-internet.de/avbelt/index.html>
(Stand 17.12.2003)
- [AMN05] AMTSGERICHT UELZEN:
Automatisiertes gerichtliches Mahnverfahren in Niedersachsen.
Internet: URL http://www.amtsgericht-uelzen.niedersachsen.de/master/C9316594_N14561853_L20_D0_I6402409.html
(Stand 02.08.2007)
- [CHE07] CHERRY GMBH:
Computer Eingabegeräte, Kartenlesegeräte.
Internet: URL http://www.cherry.de/deutsch-/produkte/kartenlesegeraete_smart_terminal_st-2000u.htm (Stand 25.07.2007)
- [DGH07] DGH SOFT INH. DIETMAR GERRIETS:
Top-Mahn, Ihr Programm für das automatisierte gerichtliche Mahnverfahren.
Internet: URL http://www.topmahn.de/dgh_soft/
(Stand 26.07.2007)
- [EnWG07] §§ BUZER.DE §§ GESETZE...:
Gesetz über die Elektrizitäts- und Gasversorgung (Energiewirtschaftsgesetz):
Internet: URL <http://www.buzer.de/gesetz/2151/a30524.htm>
(Stand: 16.08.2007)

- [GasGVV06] JURIS GMBH:
Verordnung über Allgemeine Bedingungen für die Grundversorgung von Haushaltskunden und die Ersatzversorgung mit Gas aus dem Niederdrucknetz.
Internet: URL <http://www.gesetze-im-internet.de/gasgvv/index.html>
(Stand 11.07.2007)
- [MP07] R+S RECHT UND SOFTWARE GMBH:
Software für das gerichtliche Mahnverfahren.
Internet: URL <http://www.mahn-profi.de/page01/produkte.htm>
(Stand 15.08.2007)
- [OM07] ANWENDUNG DER DEUTSCHEN MAHNGERICHTE:
Online-Mahntrag, Version 1.2.53 (06.06.2007).
Internet: URL https://www.online-mahntrag.de/omahn-/Mahntrag?_ts=2726326-1187010925259&Command=start
(Stand 24.07.2007)
- [StromGVV06] JURIS GMBH:
Verordnung über Allgemeine Bedingungen für die Grundversorgung von Haushaltskunden und die Ersatzversorgung mit Elektrizität aus dem Niederspannungsnetz.
Internet: URL <http://www.gesetze-im-internet.de/stromgvv/index.html>
(Stand 11.07.2007)
- [US07] SALTEN, UWE:
Homepage zum automatisierten gerichtlichen Mahnverfahren.
Internet: URL <http://www.mahnverfahren-aktuell.de-/Online-Mahnverfahren/online-mahnverfahren.html>
(Stand 25.07.2007)

Ehrenwörtliche Erklärung

„Ich erkläre hiermit ehrenwörtlich“,

1. dass ich meine Diplomarbeit mit dem Thema

Neugestaltung der Ablauforganisation des kaufmännischen Mahnwesens der
Stadtwerke Lichtenstein GmbH

ohne fremde Hilfe angefertigt habe,
2. dass ich die Übernahme wörtlicher Zitate aus der Literatur sowie die Verwendung
der Gedanken anderer Autoren an den entsprechenden Stellen innerhalb der Arbeit
gekennzeichnet habe und
3. dass ich meine Diplomarbeit bei keiner anderen Prüfung vorgelegt habe.

Ich bin mir bewusst, dass eine falsche Erklärung rechtliche Folgen haben wird.

Ort, Datum

Unterschrift

Stadtwerke Lichtenstein GmbH, Am Mühlgraben 1., 09350
Lichtenstein

Ansprechpartner/in: Fr. Marksteiner, Frau Gruner, Frau
Franke
Tel. (037204)586850 Fax (037204)586859

Zählerinformation		letzte Ablesung	
Medium	Zählernummer	Stand	Datum
E	EZ 36893647	2159	31.12.2006
Zählpunkt:		DE 007043 09350 000000E1110802500001	

Kundennummer:

Belegnummer:

Datum:

VbrSt:

Objektschlüssel: 422 052 025 004 00 0

Seite 1 von 2

Vertragsbestätigung

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

wir bestätigen den mit uns abgeschlossenen Versorgungsvertrag. Entsprechend der Verbrauchsart GAS richtet sich das Vertragsverhältnis nach der "Verordnung über Allgemeine Bedingungen für die Gasversorgung von Tarifkunden (AVBGasV) vom 21.6.1979" bzw. STROM nach der "Verordnung über Allgemeine Bedingungen für die Elektrizitätsversorgung von Tarifkunden (AVBEltV) vom 21.6.1979" einschließlich ihrer ergänzenden Bestimmungen.

Alle Daten aus diesem Vertrag werden unter Beachtung des Datenschutzgesetzes von uns gespeichert und verarbeitet.

Verbrauchsart	Abrechnungsbeginn	Tarif		
Elt	04.11.2006	Haushalt		
Verbrauchsart	Nettobetrag	Ust. in %	Ust. Betrag	Bruttobetrag
	EUR		EUR	EUR
Elt	11,21	16	1,79	13,00
Elt	57,14	19	10,86	68,00
Gesamtbetrag :				81,00

Der Gesamtbetrag wird zu den jeweiligen Fälligkeitsterminen von Ihrem Konto 2466498 bei der Deutsche Bank 24 (BLZ 87070024) abgebucht.

Fälligkeitstermine:

15.08.2007 15.10.2007

Dieses Schreiben wurde maschinell gefertigt und ist ohne Unterschrift gültig.

Kundennummer:

Belegnummer:

Datum:

VbrSt:

Objektschlüssel: 422 052 025 004 00 0

Seite 2 von 2

Haben Sie Fragen zur Energieversorgung oder der Abrechnung, wenden Sie sich vertrauensvoll an uns.

Sie erreichen uns:

im Kundenbüro Stadtwerke Lichtenstein GmbH
Badergasse 17
09350 Lichtenstein
Tel. (037204)586850 Fax.: (037204)586815
e-mail: kontakt@sw-lichtenstein.de

Öffnungszeiten Kasse Mo.+Mi. 9.00-15.30 Uhr
Di.+Do. 9.00-18.00 Uhr
Fr. 9.00-12.00 Uhr
von 12.00-13.00 Uhr geschlossen

Öffnungszeiten Beratung Mo.+Mi. nach Vereinbarung
Di.+Do. 9.00-18.00 Uhr
Fr. 9.00-12.00 Uhr
von 12.00-13.00 Uhr geschlossen

in der Geschäftsleitung, Am Mühlgraben 1, 09350 Lichtenstein
Tel. (037204) 58680 Fax.: (037204) 586815

in den Meisterbereichen
Ernst-Schneller-Siedlung 35
09350 Lichtenstein

Meisterbereich Strom Tel.: (037204)585350

Meisterbereich Gas/Wärme Tel.: (037204)585450

Fax : (037204)585105

Störungsmeldungen Tel.: (037204)88588

Arbeitszeiten: Montag bis Donnerstag 6.30 - 15.30 Uhr

Freitag 6.30 - 14.15 Uhr

Störungsmeldungen, die außerhalb der Arbeitszeit eintreffen, werden von einem zentralen Dispatcher aufgenommen und sofort an den Bereitschaftsdienst weitergegeben.

Mit freundlichen Grüßen

Ihre Stadtwerke Lichtenstein GmbH

Dieses Schreiben wurde maschinell gefertigt und ist ohne Unterschrift gültig.

Stadtwerke Lichtenstein GmbH, Am Mühlgraben 1, 09350
 Lichtenstein

Ansprechpartner/in: Fr. Marksteiner, Frau Gruner, Frau
 Franke
 Tel. (037204)586850 Fax (037204)586859

Zählerinformation		letzte Ablesung	
Medium	Zählernummer	Stand	Datum
GAS	GZ 0012056267	13543	01.11.2006
Zählpunkt:	DE 700157 09350 000000G1120504800001		

Kundennummer:

Belegnummer:

Datum:

VbrSt:

Objektschlüssel: 0002930

Seite 1 von 2

Vertragsbestätigung für Erdgaslieferung und Bestätigung des Anschlussnutzungsverhältnisses

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,
 wir bestätigen den mit uns abgeschlossenen Versorgungsvertrag auf der Basis der
 Grundversorgungsverordnung Gas (GasGVV) bzw. auf der Basis der Geschäftsbedingungen
 der Stadtwerke Lichtenstein GmbH für Sonderverträge. Weiterhin gelten die
 Ergänzenden Bedingungen der Stadtwerke Lichtenstein GmbH zur GasGVV. Alle Daten aus
 diesem Vertrag werden unter Beachtung des Datenschutzgesetzes von uns gespeichert
 und verarbeitet.

Verbrauchsart	Abrechnungsbeginn	Tarif		
Gas	02.11.2006	Gastarif2006		
Verbrauchsart	Nettobetrag EUR	Ust. in %	Ust. Betrag EUR	Bruttobetrag EUR
Gas	50,00	16	8,00	58,00
Gas	152,94	19	29,06	182,00
Gesamtbetrag :				240,00

Der Gesamtbetrag wird zu den jeweiligen Fälligkeitsterminen
 von Ihrem Konto 4615029654 bei der Sparkasse Chemnitz (BLZ 87050000) abgebucht.

Fälligkeitstermine:

15.08.2007 15.10.2007

Nennwärmeleistung 22,00 kW

Dieses Schreiben wurde maschinell gefertigt und ist ohne Unterschrift gültig.

Kundennummer:

Belegnummer:

Datum:

VbrSt:

Objektschlüssel: 0002930

Seite 2 von 2

Netzbetreiberangaben und Bestätigung des Anschlussnutzungsverhältnisses

Gasnetzbetreiber : MITGAS Verteilnetz GmbH, Industriestr. 10, 06184 Kabelsketal
Sitz : Kabelsketal
Handelsregister-Nr.: 5894, eingetragen beim Amtsgericht Stendal
Steuernummer : 111/110/04988
Geschäftsführung : Thomas Scheer, Dirk Benndorf

Mit der Lieferung für Gas bestätigt SWL GmbH Ihnen im Namen und im Auftrag des Netzbetreibers, der MITGAS Verteilnetz GmbH, das Zustandekommen eines Anschlussnutzungsverhältnisses zwischen Ihnen und dem Gasnetzbetreiber an der o.g. Verbrauchsstelle. Am Gasanschluss liegt ein Versorgungsdruck von ca. 22 mbar an. Für das Anschlussnutzungsverhältnis gelten die Verordnung über Allgemeine Bedingungen für den Netzanschluss und dessen Nutzung für die Gasversorgung in Niederdruck (NDAV) vom 01.11.2006 sowie die Ergänzenden Bedingungen der MITGAS Verteilnetz GmbH zur Niederdruckanschlussverordnung in der jeweils gültigen Fassung. Diese finden Sie im Internet unter www.mitgas-netz.de. Auf Wunsch schicken wir Ihnen die Dokumente gern zu. Der Gasnetzbetreiber haftet bei Störungen der Anschlussnutzung nach § 18 NDAV.

Haben Sie Fragen zur Energieversorgung oder der Abrechnung, wenden Sie sich vertrauensvoll an uns:

Kundenbüro Stadtwerke Lichtenstein GmbH, Badergasse 17, 09350 Lichtenstein
Tel.: (037204)586850 Fax.: (037204)586815 e-mail: kontakt@sw-lichtenstein.de

Öffnungszeiten Kasse Mo.+Mi. 9.00-15.30 Uhr
Di.+Do. 9.00-18.00 Uhr und Fr. 9.00-12.00 Uhr
von 12.00-13.00 Uhr geschlossen

Öffnungszeiten Beratung Mo.+Mi. nach Vereinbarung
Di.+Do. 9.00-18.00 Uhr und Fr. 9.00-12.00 Uhr
von 12.00-13.00 Uhr geschlossen

Netzbetrieb Gas/Wärme Ernst-Schneller-Siedlung 35, 09350 Lichtenstein

Tel.: (037204)585450 Fax : (037204)585105

Störungsmeldungen Tel.: (037204)88588

Öffnungszeiten: Mo.-Do. 7.00-16.00 Uhr und Fr. 7.00-14.00 Uhr

Mit freundlichen Grüßen
Ihre Stadtwerke Lichtenstein GmbH



Stadtwerke Lichtenstein GmbH, Am Mühlgraben 1, 09350
Lichtenstein

Ansprechpartner/in: Fr. Marksteiner, Frau Gruner, Frau
Franke
Tel. (037204)586850 Fax (037204)586859

Zählerinformation		letzte Ablesung	
Medium	Zählernummer	Stand	Datum
E	EZ 36893647	2159	31.12.2006
Zählpunkt:		DE 007043 09350 000000E1110802500001	

Kundennummer:

Belegnummer:

Datum:

VbrSt:

Objektschlüssel: 422 052 025 004 00 0

Seite 1 von 2

Vertragsbestätigung für Stromlieferung und Bestätigung des Anschlussnutzungsverhältnisses

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,
wir bestätigen den mit uns abgeschlossenen Versorgungsvertrag auf der Basis der
Grundversorgungsverordnung Strom (StromGVV) bzw. auf der Basis der
Geschäftsbedingungen der Stadtwerke Lichtenstein GmbH für Sonderverträge. Weiterhin
gelten die Ergänzenden Bedingungen der Stadtwerke Lichtenstein GmbH zur StromGVV.
Alle Daten aus diesem Vertrag werden unter Beachtung des Datenschutzgesetzes von
uns gespeichert und verarbeitet.

Verbrauchsart	Abrechnungsbeginn	Tarif		
Elt	04.11.2006	Haushalt		
Verbrauchsart	Nettobetrag	Ust. in %	Ust. Betrag	Bruttobetrag
	EUR		EUR	EUR
Elt	11,21	16	1,79	13,00
Elt	57,14	19	10,86	68,00
Gesamtbetrag :				81,00

Der Gesamtbetrag wird zu den jeweiligen Fälligkeitsterminen
von Ihrem Konto 2466498 bei der Deutsche Bank 24 (BLZ 87070024) abgebucht.
Fälligkeitstermine:

15.08.2007 15.10.2007

Dieses Schreiben wurde maschinell gefertigt und ist ohne Unterschrift gültig.

Geschäftsführer:
Dipl.-Ing.
Lothar Bieling

Aufsichtsratsvorsitzender:
Dr. Wolfgang Ahlemeyer

Amtsgericht Chemnitz HR B 14954
Steuer-Nr.: 221/120/02115
USt-ID-Nr.: DE190622173

Commerzbank Chemnitz
Konto-Nr. 1005966
BLZ 87040000

Sparkasse Chemnitz
Konto-Nr. 3615010000
BLZ 87050000

Ergänzende Bestimmungen
zu den „Allgemeinen Bedingungen für die Gasversorgung von Tarifkunden“ (AVBGasV)
in der Fassung der Verordnung vom 21. Juni 1979,

gültig ab 01. Januar 2002

A) Baukostenzuschuß

(zu § 9 AVBGasV)

1. Für den Neuanschluß einer Anlage an das Ortsgasversorgungsnetz der SWL ist vom Anschlußnehmer ein Baukostenzuschuß zu übernehmen.
2. Der Baukostenzuschuß beträgt:
 - 2.1 für zu Wohnzwecken genutzte Räume

a) für die ersten 2 Wohneinheiten	260,00 EURO
b) für jede weitere Wohneinheit	160,00 EURO
 - 2.2 Bei Anschlüssen von Wohngebäuden mit zentralen Wärmeversorgungsanlagen werden je angefangene 15 kW Nennwärmeleistung eine Wohneinheit angesetzt.
 - 2.3 Für innerhalb einer Wohnung gewerblich genutzte Räume werden je angefangene 160 m² Grundfläche oder je angefangene 30 kW Nennwärmeleistung eine Wohneinheit angesetzt.
 - 2.4 Bei Anschlüssen, die nicht Wohnzwecken dienen, werden für jeweils angefangene 30 kW Nennwärmeleistung bzw. 160 m² genutzte Gewerbefläche eine Wohneinheit angesetzt.
2. Die vorstehenden Bestimmungen der Ziffern 2.1 bis 2.4 gelten nicht für Fälle wirtschaftlicher Unzumutbarkeit gemäß § 6 Abs. 2 Energiewirtschaftsgesetz.
3. Für die Erweiterung einer an das Ortsversorgungsnetz angeschlossenen Anlage ist kein Baukostenzuschuß zu entrichten.

B) Hausanschlußkosten

(zu § 10 AVBGasV)

1. Der Anschlußnehmer hat für die Herstellung des Hausanschlusses – bis einschließlich der Hauptabsperrrichtung, ggf. des Druckregelgerätes und des Isolierstückes – nach Maßgabe dieser Bestimmungen folgende Kosten zu tragen:
 - 1.1 Die Kosten bei einem Rohrdurchmesser bis DN 80 betragen

a) Grundbetrag bis 12 m Anschlußlänge	1050,00 EURO
b) Zulage für je angefangenen Meter über 12 m hinaus	50,00 EURO
 - 1.2 Die Hausanschlußlänge wird unabhängig von der tatsächlichen Anschlußstelle ab Straßenmitte bis Außenseite der Grundmauerdurchführung gemessen.
 - 1.3. Die Kosten für die auf dem Grundstück des Anschlußnehmers anfallenden Erd-, Maurer- und Stemmarbeiten sind in den Beträgen der Ziff. 1.1 enthalten.
2. Für eine Veränderung des Hausanschlusses, die vom Anschlußnehmer verursacht wird, hat dieser die der SWL tatsächlich entstandenen Kosten zu erstatten.
3. Für die Veränderung des Hausanschlusses bei Kapazitätserweiterung der Anlage trägt SWL die entstandenen Kosten.
4. Erschwernisse (z.B. ungewöhnlich schwierige Bodenverhältnisse, Schwierigkeiten bei der Kreuzung von Straßen und anderen Anlagen) berechtigen die SWL, Zuschläge zu den in den vorstehenden Bestimmungen enthaltenen Pauschalen zu berechnen. Das gleiche gilt, falls durch Sonderwünsche des Anschlußnehmers Mehrkosten entstehen.
5. Die SWL wird die Anschlußverlegung in Abstimmung mit dem Anschlussnehmer und unter Berücksichtigung technischer Möglichkeiten so vornehmen, daß gärtnerisch oder landwirtschaftlich genutzte Flächen, befestigte Wege und Plätze usw. sowie Baukörper möglichst wenig in Mitleidenschaft gezogen werden.
 - 5.1 Gärtnerisch oder landwirtschaftlich genutzte Flächen werden von der SWL mit Ausnahme jeglicher Wieder- und Neubepflanzung wiederhergestellt.
Die Kosten der Wieder- und Neubepflanzung trägt der Anschlußnehmer.
 - 5.2 Befestigte Wege und Plätze usw. sowie Baukörper werden von SWL grundsätzlich im ursprünglichen Zustand wiederhergestellt.
Ist die Herstellung des ursprünglichen Zustandes nicht möglich oder wirtschaftlich nicht vertretbar, so ist die SWL zur Wiederherstellung des ursprünglichen Zustandes nicht verpflichtet. In diesem Fall erfolgt zwischen Anschlußnehmer und SWL eine gesonderte Abstimmung über Art und Weise der Wiederherstellung.

C) Anschlußkostenregelung

(zu §§ 9 und 10 AVBGasV)

1. Die Höhe der entstandenen Kosten wird von SWL festgestellt. Der Anschlußkostenbeitrag (Baukostenzuschuß und Hausanschlußkosten) ist nach Erstellung des Hausanschlusses und der Gasbereitstellung nach der Hauptsperrrichtung bis spätestens 14 Tage nach Rechnungslegung durch SWL vom Anschlußnehmer zu zahlen.
2. SWL ist berechtigt, vom Vertrag zur Erstellung eines Hausanschlusses zurückzutreten, wenn:
 - 2.1 der Auftraggeber Verhältnisse schafft, wodurch die Durchführung der Baumaßnahmen erschwert oder unmöglich gemacht wird
 - 2.2 der Auftraggeber Ansprüche stellt, die über den Rahmen der Bestellung hinausgehen
 - 2.3 wenn für den vorgesehenen Netzausbauabschnitt keine ausreichende Anzahl von Anschlüssen für eine wirtschaftliche Betriebsführung erreicht wird
 - 2.4 Der Rücktritt aus einem dieser Gründe kann unter Ausschluß jeglicher Ersatzansprüche erfolgen.

D) Inbetriebsetzung der Kundenanlage

(zu § 13 AVBGasV)

Die SWL oder deren Beauftragte schließen die Anlage an das Verteilungsnetz an und setzen diese in Betrieb, indem sie durch den Einbau des Zählers, ggf. des Druckregelgerätes und durch Öffnen der Absperrrichtung die Gaszufuhr freigeben. Für jede Inbetriebnahme und für jeden vom Kunden zu vertretenden Versuch hat der Kunde jeweils eine Kostenpauschale von 30,00 EURO zu zahlen.

E) Verlegen von Versorgungsleitungen;**Nachprüfen von Meßeinrichtungen**

(zu §§ 8, 11, 18 und 19 AVBGasV)

Soweit der Anschlußnehmer bzw. der Kunde Kosten für die Verlegung von Einrichtungen der Gasversorgung nach § 8 Abs. 3, § 11 Abs. 3 und § 18 Abs. 3 AVBGasV und für die Nachprüfung von Meßeinrichtungen nach § 19 Abs. 2 AVBGasV zu tragen hat, sind diese nach dem tatsächlichen Aufwand zu erstatten.

F) Zahlungsverzug; Einstellung der Versorgung

(zu §§ 33 AVBGasV)

Bei Zahlungsverzug, Einstellung der Versorgung gemäß § 33 Abs. 2 AVBGasV (Sperrung) und Wiederaufnahme der Versorgung werden folgende Pauschalen in Rechnung gestellt:

Mahnung	3,00 EURO
Inkassogang	17,00 EURO
Sperrung	60,00 EURO

Eine Anpassung der Pauschalen erfolgt im Verhältnis der tariflichen Stundenvergütung bei SWL.

G) Umsatzsteuer

Den sich aus den Punkten A) bis F) ergebenden Beiträgen mit derzeitiger Ausnahme der Pauschalen für Mahnung und Nachinkasso wird die Umsatzsteuer in der jeweiligen gesetzlich festgelegten Höhe hinzugerechnet. Sie beträgt z.Z. 16 %.

H) Allgemeine Bestimmungen

1. Die vorstehenden Ergänzenden Bestimmungen zu den AVBGasV treten ab 01. Januar 2002 in Kraft, bisherige Regelungen verlieren damit Ihre Gültigkeit.
2. SWL behält sich Änderungen der Ergänzenden Bestimmungen vor. Diese werden mit Ihrer Veröffentlichung wirksam und sind Bestandteil der abgeschlossenen Versorgungsverträge, sofern der Kunde nicht von dem ihm nach § 32 Abs. 2, zustehenden Kündigungsrecht Gebrauch macht.

Ergänzende Bestimmungen der Stadtwerke Lichtenstein GmbH (SWL) zur AVBEItV

gültig ab 01.01.2002

1. Baukostenzuschüsse (BKZ)

- 1.1. Der Anschlußnehmer zahlt der SWL bei Anschluß seines Bauvorhabens an das Leitungsnetz der SWL bzw. bei Erhöhung seiner Leistungsanforderung und dadurch erforderlich werdender Veränderung am Hausanschluß einen Zuschuß zu den Kosten der örtlichen Verteilungsanlagen (Baukostenzuschuß).

Der Baukostenzuschuß errechnet sich aus den Kosten, die für die Erstellung oder Verstärkung der örtlichen Verteilungsanlagen erforderlich sind. Die örtlichen Verteilungsanlagen sind die für die Erschließung des Versorgungsbereiches notwendigen Niederspannungsanlagen, Transformatorenstationen und Mittelspannungszuführungsleitungen bis 30 kV.

Der Versorgungsbereich richtet sich nach der versorgungsgerechten Ausbaukonzeption für die örtlichen Verteilungsanlagen im Rahmen der behördlichen Planungsvorhaben (z.B. Flächennutzungsplan, Bebauungsplan, Sanierungsplan).

- 1.2. Von den Kosten gemäß Ziffer 1.1., zweiter Absatz werden ggf. vorweg diejenigen Kosten abgesetzt, die Sondervertragskunden leistungsanteilig zuzurechnen sind sowie diejenigen Kosten, die durch ausschließlich zu Schwachlastzeiten nach Sondervertrag versorgte Verbrauchseinrichtungen (z.B. Speicherheizung) zusätzlich verursacht werden. Außerdem werden diejenigen Kostenanteile abgesetzt, die auf etwaige Anlagenreserven entfallen, die für spätere Erhöhungen der Leistungsanforderungen (§ 9 Abs. 3 AVBEItV) vorgesehen sind.

Die verbleibenden Kosten werden auf die Gruppe „Haushaltkunden“ sowie „übrige Tarifikunden“ – in beiden Gruppen einschließlich der im Versorgungsbereich noch zu erwartenden Kunden – nach dem Verhältnis der voraussichtlichen Leistungsanforderungen dieser Gruppen unter Berücksichtigung der Durchmischung auf der Niederspannungsebene aufgeteilt (in die Kostenanteile K_h und K_u).

- 1.3. Als angemessener Baukostenzuschuß zu den auf die Tarifikunden entfallenden Kosten für die Erstellung oder Verstärkung der örtlichen Verteilungsanlagen gilt ein Anteil von 70% dieser Kosten.

Damit bemißt sich der vom Anschlußnehmer zu zahlende Baukostenzuschuß nach Maßgabe der an dem betreffenden Hausanschluß für die darüber versorgten Tarifikunden vorzuhaltenden Leistung unter Berücksichtigung der Durchmischung wie folgt:

(1) Gruppe Haushaltkunden

$$BKZ = 70\% * K_h * P_h / \Sigma P_h$$

Darin bedeuten:

BKZ	Der vom einzelnen Anschlußnehmer zu zahlende Baukostenzuschuß (in EURO)
K_h	Der Kostenanteil der Gruppe Haushaltkunden im Versorgungsbereich aufgrund der Aufteilung gemäß Ziff. 1.2., zweiter Absatz (in EURO)
P_h	Der auf den betreffenden Hausanschluß entfallende Anteil an der für die Gruppe Haushaltkunden im Versorgungsbereich unter Berücksichtigung der Durchmischung vorzuhaltenden Leistung.

Als Maßstab hierfür gelten in Abhängigkeit von der Anzahl der Haushalte, die über den betreffenden Hausanschluß versorgt werden, folgende Werte:

bei 1 Haushalt	$P_{h(1)} = 1$
bei 2 Haushalten	$P_{h(2)} = 1,6$
bei 3 Haushalten	$P_{h(3)} = 1,9$

für jeden weiteren Haushalt erhöht sich P_h um 0,3.

(Bei zwei oder mehr Haushalten je Hausanschluß gilt daher

$$P_{h(i)} = 1 + 0,3 * i)$$

ΣP_h Die Summe der P_h aller der Versorgung der Gruppe Haushaltkunden – einschließlich der noch zu erwartenden Haushaltkunden – dienenden Hausanschlüsse, die gemäß der zugrunde liegenden Ausbaukonzeption für die örtlichen Verteilungsanlagen im Versorgungsbereich angeschlossen werden können.

Über den Zähler eines Haushaltes versorgte einzelne gewerblich oder beruflich genutzte Verbrauchseinrichtungen (z.B. Beleuchtungsanlage eines Arbeitszimmers) bleiben bezüglich der Baukostenzuschußermittlung außer Ansatz.

Übrige Tarifkunden in einem Wohngebäude (z.B. kleine Ladengeschäfte, Arztpraxen, Büros), deren Versorgung über den Anschluß des Wohngebäudes erfolgt und deren Bedarf an vorzuhaltender Leistung (je Kunde) über den eines Haushaltes nicht wesentlich hinausgeht, werden bezüglich der Baukostenzuschußermittlung als je ein Haushalt in dem betreffenden Gebäude angesetzt.

Wird die Leistungsanforderung, die dem Anschlußnehmer bei der Berechnung des Baukostenzuschusses als vorzuhaltende Leistung unter Berücksichtigung der Durchmischung zugrunde gelegt wird, in einem außergewöhnlichen Umfang überschritten, so kann der Baukostenzuschuß angemessen erhöht werden.

(2) Gruppe übrige Tarifkunden

$$BKZ = 70\% * K_{\bar{u}} * P_{\bar{u}} / \Sigma P_{\bar{u}}$$

Darin bedeuten:

BKZ Der vom einzelnen Anschlußnehmer zu zahlende Baukostenzuschuß (in EURO)

$K_{\bar{u}}$ Der Kostenanteil der Gruppe übrige Tarifkunden im Versorgungsbereich aufgrund der Aufteilung gemäß Ziff. 1.2., zweiter Absatz (in EURO)

$P_{\bar{u}}$ Die am betreffenden Hausanschluß im Versorgungsbereich unter Berücksichtigung der Durchmischung vorzuhaltende Leistung (zu erwartende gleichzeitig benötigte Leistung in kW).

$\Sigma P_{\bar{u}}$ Die Summe der $P_{\bar{u}}$ aller der Versorgung der Gruppe übrigen Tarifkunden – dienenden Hausanschlüsse (in kW), die gemäß der zugrunde liegenden Ausbaukonzeption für die örtlichen Verteilungsanlagen im Versorgungsbereich angeschlossen werden können.

1.4. Der Anschlußnehmer zahlt einen weiteren Baukostenzuschuß, wenn er seine Leistungsanforderung erhöht – beim Haushalt in außergewöhnlichem Maße – und dadurch eine Veränderung am Hausanschluß erforderlich wird. Als Veränderung gilt

- Herstellen eines neuen Hausanschlusses
- Verstärken des Leiterquerschnittes
- Austauschen des Hausanschlußkastens gegen einen leistungsstärkeren
- Verstärken der vorhandenen, bzw. bei neuen Hausanschlüssen, der zugesagten Hausanschlußsicherung.

Voraussetzung für einen weiteren Baukostenzuschuß ist im übrigen, daß

- für die Erhöhung der Leistungsanforderungen hierfür vorgesehene, noch nicht genutzte Anlagenreserven zur Verfügung stehen und auf die darauf entfallenden Kostenanteile noch keine angemessene Baukostenzuschüsse gemäß Ziffer 1.3. berechnet und bezahlt worden sind und/oder
- infolge der Erhöhung der Leistungsanforderungen die örtlichen Verteilungsanlagen verstärkt werden.

Die Höhe des weiteren Baukostenzuschusses bemißt sich nach den Grundsätzen der Ziffern 1.2. und 1.3.

- 1.5. Die vorstehenden Bestimmungen gelten nicht für Fälle wirtschaftlicher Unzumutbarkeit gemäß § 10 Abs. 1 EnergG.

2. Hausanschlußkosten

Der Anschlußnehmer erstattet der SWL die Kosten für die Erstellung des Hausanschlusses, d.h. der Verbindung des Verteilungsnetzes mit der Kundenanlage, beginnend an der Abzweigstelle des Niederspannungsnetzes und endend mit der Hausanschlußsicherung. Hierbei kann die SWL innerhalb des Versorgungsbereiches für z.B. nach Art und Querschnitt vergleichbare Hausanschlüsse die durchschnittlichen Kosten je Hausanschluß berechnen.

Ferner erstattet der Anschlußnehmer die Kosten für Veränderungen des Hausanschlusses, die durch eine Änderung oder Erweiterung seiner Anlage erforderlich oder aus anderen Gründen von ihm veranlaßt werden.

3. Angebot, Annahme und Fälligkeit

Die SWL macht dem Anschlußnehmer ein schriftliches Angebot auf Anschluß seines Bauvorhabens an das Verteilungsnetz bzw. auf Veränderung des Hausanschlusses und teilt ihm darin den Baukostenzuschuß und die Hausanschlußkosten getrennt errechnet und aufgliedert mit. Der Anschlußnehmer bestätigt der SWL schriftlich die Annahme des Angebotes.

Der Baukostenzuschuß wird zugleich mit den Hausanschlußkosten bei Fertigstellung des Hausanschlusses fällig. Bei größeren Objekten kann die SWL Abschlagszahlungen auf den Baukostenzuschuß entsprechend dem Baufortschritt der örtlichen Verteilungsanlagen verlangen. Ein evtl. gegebener Vorauszahlungsanspruch gemäß § 28 Abs. 4 AVBEItV bleibt unberührt.

4. Inbetriebsetzung

Die SWL oder deren Beauftragte schließen die Kundenanlage an das Verteilungsnetz an und setzen sie bis zu den Haupt- oder Verteilungssicherungen unter Spannung.

Die erstmalige Inbetriebsetzung ist unentgeltlich.

Für jede weitere Inbetriebsetzung und für jeden diesbezüglichen Versuch zahlt der Anschlußnehmer bzw. der Kunde den jeweiligen Weiterverrechnungssatz der SWL bzw. des Installateurhandwerkes für eine Meisterstunde.

5. Verlegen von Versorgungseinrichtungen; Nachprüfung von Meßeinrichtungen

Soweit der Anschlußnehmer bzw. der Kunde Kosten für die Verlegung von Einrichtungen der Stromversorgung nach § 8 Abs. 3, § 11 Abs. 3 und § 18 Abs. 3 AVBEItV und für die Nachprüfung von Meßeinrichtungen nach § 19 Abs. 2 AVBEItV zu tragen hat, sind diese nach dem tatsächlichen Aufwand zu erstatten.

6. Stromrechnungslegung und Bezahlung

Die Rechnungslegung für den Stromverbrauch erfolgt ein- oder mehrmonatlich oder im Abstand von etwa 12 Monaten (=Abrechnungsjahr).

Wird der Stromverbrauch zwei- oder mehrmonatlich abgelesen und abgerechnet, erhebt die SWL einen Abschlag auf den Verbrauch, der zum angegebenen Zeitpunkt, frühestens jedoch zwei Wochen nach Zugang der Zahlungsaufforderung, fällig wird. Der Abschlag bemißt sich nach dem durchschnittlichen Stromverbrauch des Kunden im zuletzt abgerechneten Zeitraum bzw. bei einem neuen Kunden, nach dem durchschnittlichen Stromverbrauch vergleichbarer Kunden.

Die endgültige Abrechnung des abgelesenen Stromverbrauches erfolgt unter Berücksichtigung des gezahlten Abschlages in Verbindung mit der nächsten Ablesung.

Wird der Stromverbrauch jährlich abgelesen und abgerechnet, erhebt die SWL in gleichen Abständen Abschläge auf den Verbrauch. Deren Höhe bemißt sich nach dem durchschnittlichen Stromverbrauch des Kunden im vorangegangenen Abrechnungsjahr bzw., bei einem neuen Kunden, nach dem durchschnittlichen Stromverbrauch vergleichbarer Kunden.

Die endgültige Abrechnung erfolgt aufgrund einer Ablesung am Ende des jeweiligen Abrechnungsjahres (Zwölfmonatszeitraum) unter Berücksichtigung der für den Stromverbrauch in diesem Zeitraum abgebuchten bzw. gezahlten Abschläge.

Ein evtl. gegebener Vorauszahlungsanspruch gemäß § 28 AVBEItV bleibt unberührt.

7. Zahlungsverzug; Einstellung der Versorgung

Bei Zahlungsverzug, Einstellung der Versorgung gemäß § 33 Abs. 2 AVBEItV (Sperrung) und Wiederaufnahme der Versorgung werden folgende Pauschalen in Rechnung gestellt:

	netto	brutto
Mahnung	3,00 Euro	3,00 Euro
Nachinkassogang	17,00 Euro	17,00 Euro
Sperrung	17,00 Euro	19,72 Euro
Wiederaufnahme der Versorgung		
- während der üblichen Arbeitszeit	17,00 Euro	19,72 Euro
- außerhalb der üblichen Arbeitszeit	37,00 Euro	42,92 Euro

* inkl. Umsatzsteuer (z.Z. 16%)

Diese Pauschalen ändern sich im Verhältnis der Änderung der tariflichen Stundenvergütung der SWL in Vergütungsgruppe 6 (Anfangsvergütung) gegenüber dem Stand am 1. Januar 1998 von 20,59 DM/h (10,53 Euro/h).

Die Möglichkeit des Nachweises, daß ein Schaden oder Aufwand der SWL nicht oder in wesentlich geringerer Höhe entstanden ist, bleibt unberührt.

Bei Außensperrungen wird der tatsächliche Aufwand in Rechnung gestellt.

8. Umsatzsteuer

Den sich aus den Ziffern 1 bis 8 ergebenden Beträgen sowie den unter Ziffer 9 genannten Kosten (netto) für Sperrung und Wiederaufnahme der Versorgung wird die Umsatzsteuer in der jeweiligen gesetzlich festgelegten Höhe (z.Z. 16%) hinzugerechnet. Die Kosten aus Zahlungsverzug (Mahnung, Nachinkassogang), unterliegen nicht der Umsatzsteuer.

9. Inkrafttreten

Diese Ergänzenden Bestimmungen treten mit Wirkung ab 01.01.2002 in Kraft.

- *) Haushaltkunden = Tarifkunden mit Haushaltbedarf
übrige Tarifkunden = Tarifkunden mit gewerblichem, beruflichem und sonstigem Bedarf

**Ergänzende Bedingungen der Stadtwerke Lichtenstein GmbH (SWL)
zu der Stromgrundversorgungsverordnung (StromGVV)
gültig ab 01.01.2007**

1. Anwendungsbereich

Die Stromgrundversorgungsverordnung sowie diese Ergänzenden Bedingungen finden auf alle von **SWL** in Niederspannung versorgten Kunden Anwendung. Die Bestimmungen der vorgenannten Verordnung und diese Ergänzenden Bedingungen sind Bestandteile der zwischen den Letztverbrauchern und **SWL** abgeschlossenen Versorgungsverträge.

2. Verwendung der Elektrizität, Eigenerzeugung

Die Elektrizität wird nur für die eigenen Zwecke des Kunden zur Verfügung gestellt. Die Weiterleitung an Dritte ist nur mit schriftlicher Zustimmung von **SWL** zulässig. Sie muss erteilt werden, wenn dem Interesse an der Weiterleitung nicht überwiegende versorgungswirtschaftliche Gründe entgegenstehen.

Vor der Errichtung einer Eigenanlage hat der Kunde **SWL** Mitteilung zu machen. Der Kunde ist erst nach Beendigung seines Versorgungsverhältnisses mit **SWL** berechtigt, zur Eigenerzeugung mit anderen Anlagen als Eigenanlagen der Kraft-Wärme-Kopplung bis 50 Kilowatt elektrischer Leistung und aus erneuerbaren Energien oder Notstromaggregaten überzugehen.

3. Zahlungsweise

Rechnungsbeträge und Abschläge können grundsätzlich per Lastschriftverfahren oder per Überweisung gezahlt werden. Bei Teilnahme am Lastschriftverfahren erteilt der Kunde eine Einzugsermächtigung und stellt sicher, dass das Konto zum Fälligkeitstermin gedeckt ist. Kunden, die nicht am Lastschriftverfahren teilnehmen möchten, zahlen die Rechnungsbeträge und Abschläge zur Fälligkeit auf ein von **SWL** benanntes Konto ein.

4. Kosten infolge Zahlungsverzug und Unterbrechung der Versorgung

Die Kosten der SWL aus Zahlungsverzug des Kunden und einer erforderlich werdenden Unterbrechung der Versorgung sind mit folgenden Pauschalen durch den Kunden zu bezahlen:

	netto	brutto
Mahnung	3,00 Euro	3,00 Euro
Nachinkassogang	44,00 Euro	44,00 Euro
Sperrung	44,00 Euro	52,36 Euro
Wiederaufnahme der Versorgung	44,00 Euro	52,36 Euro

* inklusive Umsatzsteuer in der jeweils gesetzlich vorgeschriebenen Höhe (z.Z. 19 %)

Die Möglichkeit des Nachweises, dass ein Schaden oder Aufwand der **SWL** nicht oder in einer wesentlich geringeren Höhe entstanden ist, bleibt unberührt.

Bei Außensperrungen wird der tatsächliche Aufwand in Rechnung gestellt.

5. Inkrafttreten

Diese Ergänzenden Bedingungen treten mit Wirkung ab 01.01.2007 in Kraft.

**Ergänzende Bedingungen der Stadtwerke Lichtenstein GmbH (SWL)
zur Gasgrundversorgungsverordnung (GasGVV)
gültig ab 15.02.2007**

1. Anwendungsbereich

Die Gasgrundversorgungsverordnung sowie diese Ergänzenden Bedingungen finden auf alle von **SWL** mit Niederdruck versorgten Kunden Anwendung. Die Bestimmungen der vorgenannten Verordnung und diese Ergänzenden Bedingungen sind Bestandteile der zwischen den Letztverbrauchern und **SWL** abgeschlossenen Versorgungsverträge.

2. Verwendung von Erdgas

Erdgas wird nur für die eigenen Zwecke des Kunden zur Verfügung gestellt. Die Weiterleitung an Dritte ist nur mit schriftlicher Zustimmung von **SWL** zulässig. Sie muss erteilt werden, wenn dem Interesse an der Weiterleitung nicht überwiegende versorgungswirtschaftliche Gründe entgegenstehen.

Erweiterungen und Änderungen von Kundenanlagen sind mitzuteilen, wenn sich dadurch der Jahresverbrauch dauerhaft ändert.

Beim Einbau zusätzlicher Gasgeräte ist der **SWL** deren Art und Leistung mitzuteilen.

Die **SWL** stellt aus dem Versorgungsnetz der MITGAS Verteilnetz GmbH Erdgas gemäß DVGW-Arbeitsblatt G 260 der Gruppe H mit einem Brennwert im Normzustand von $H_o = 11,1 \text{ kWh/m}^3$ und einem Versorgungsdruck von ca. 22 mbar (geeignet für Gasgeräte mit der Gasgruppenbezeichnung E nach DIN EN 437) mit den nach den anerkannten Regeln der Technik zulässigen Schwankungsbreiten zur Verfügung.

„Steuerbegünstigtes Energieerzeugnis! Darf nicht als Kraftstoff verwendet werden, es sei denn, eine solche Verwendung ist nach dem Energiesteuergesetz oder der Energiesteuerdurchführungsverordnung zulässig. Jede andere Verwendung als Kraftstoff hat steuer- und strafrechtliche Folgen! In Zweifelsfällen wenden Sie sich bitte an Ihr zuständiges Hauptzollamt.“

3. Zahlungsweise

Rechnungsbeträge und Abschläge können grundsätzlich per Lastschriftverfahren oder per Überweisung gezahlt werden. Bei Teilnahme am Lastschriftverfahren erteilt der Kunde eine Einzugsermächtigung und stellt sicher, dass das Konto zum Fälligkeitstermin gedeckt ist. Kunden, die nicht am Lastschriftverfahren teilnehmen möchten, zahlen die Rechnungsbeträge und Abschläge zur Fälligkeit auf ein von **SWL** benanntes Konto ein.

4. Kosten infolge Zahlungsverzug und Unterbrechung der Versorgung

Die Kosten der **SWL** aus Zahlungsverzug des Kunden und einer erforderlich werdenden Unterbrechung der Versorgung sind mit folgenden Pauschalen durch den Kunden zu bezahlen:

	Netto	brutto
Mahnung	3,00 Euro	3,00 Euro
Nachinkassogang	44,00 Euro	44,00 Euro
Sperrung mit Schelle ²⁾	116,00 Euro	138,04 Euro¹⁾
Ausbau des mit Schelle gesperrten Zählers nach 3 Monaten	39,00 Euro	46,41 Euro¹⁾
Sperrung mit Zählerausbau	155,00 Euro	184,45 Euro¹⁾

¹⁾ inklusive Umsatzsteuer in der jeweils gesetzlich vorgeschriebenen Höhe (z.Z: 19 %)

²⁾ Konnte die Sperrung nicht durchgeführt werden, ohne das dies der Netzbetreiber, die MITGAS Verteilnetz GmbH, zu vertreten hatte, werden 44,00 Euro, zzgl. Umsatzsteuer, berechnet.

Die Möglichkeit des Nachweises, dass ein Schaden oder Aufwand der **SWL** nicht oder in einer wesentlich geringeren Höhe entstanden ist, bleibt unberührt.

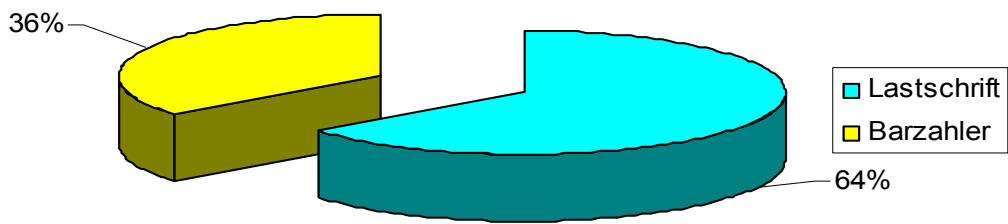
Bei Außensperrungen wird der tatsächliche Aufwand in Rechnung gestellt.

5. Inkrafttreten

Die Ergänzenden Bedingungen treten mit Wirkung vom 15.02.2007 in Kraft.

Aufschlüsselung Barzahler und Lastschriftverfahren

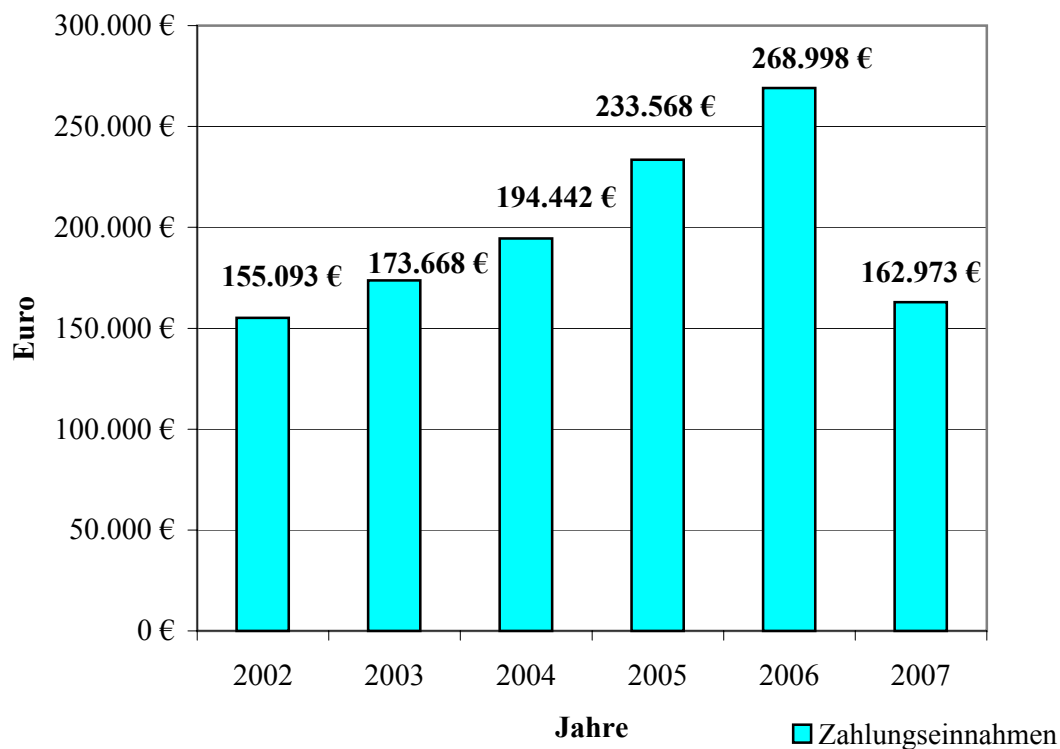
Barzahler	Lastschriftverfahren
4104	7296



Kasseneinnahmen der Kasse Verbrauchsabrechnung der SWL GmbH

Monat	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Januar	4.278 €	3.020 €	5.491 €	7.577 €	6.511 €	4.236 €
Februar	8.336 €	7.702 €	12.159 €	12.605 €	19.129 €	18.691 €
März	8.277 €	10.972 €	25.029 €	22.845 €	20.153 €	12.860 €
April	27.402 €	27.571 €	16.662 €	15.889 €	30.406 €	49.213 €
Mai	7.902 €	10.815 €	11.576 €	23.587 €	22.933 €	25.159 €
Juni	13.013 €	21.301 €	17.297 €	24.247 €	25.083 €	26.353 €
Juli	16.344 €	18.024 €	17.042 €	20.458 €	22.950 €	26.461 €
August	15.661 €	15.158 €	17.377 €	29.520 €	35.170 €	0 €
September	22.498 €	16.923 €	20.385 €	23.143 €	30.389 €	0 €
Oktober	13.726 €	14.965 €	21.602 €	19.998 €	33.880 €	0 €
November	13.519 €	16.547 €	14.007 €	19.982 €	15.261 €	0 €
Dezember	4.137 €	10.670 €	15.815 €	13.717 €	7.133 €	0 €
Summe	155.093 €	173.668 €	194.442 €	233.568 €	268.998 €	162.973 €

Stand: 14.08.2007

Zahlungseinnahmen der Kasse der Verbrauchsabrechnung der SWL GmbH der Jahre 2002 - Juli 2007

Darstellung des derzeitigen Ablaufes des kaufmännischen Mahnverfahrens der SWL GmbH

	15.	16.	17.	18.	19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.	26.	27.	28.	29.	30.	31.	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.
Arrechnungsstelle	15.	16.	17.	18.	19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.	26.	27.	28.	29.	30.	31.	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.
Abteilung																																
VA / Kundenbüro	Fälligkeit der Abschlagszahlung															1. Mahnung / Sperrankündigung																
	Zahlungserinnerung															Buchung der Zahlungseingänge																
	Buchung der Zahlungseingänge															Buchung der Zahlungseingänge																
	Erstellung der Sperraufträge															Erstellung der Sperraufträge																
	Absendung an Meisterbereiche															Absendung an Meisterbereiche																
	Strom und Gas per Fax															Strom und Gas per Fax																
	zwischenzeitliche Bezahlung:															zwischenzeitliche Bezahlung:																
	Erstellung des Widerrufes zum Sperrauftrages															Erstellung des Widerrufes zum Sperrauftrages																
	Absendung per Fax an MB															Absendung per Fax an MB																
Arrechnungsstelle																																
Bereich Strom	15.	16.	17.	18.	19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.	26.	27.	28.	29.	30.	31.	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.
	Eingang der Sperraufträge															Eingang der Sperraufträge																
	Abarbeitung der Sperraufträge durch die Sperr- und Inkassobeaufträge																															
	Sperrprotokolle mit Unterschrift und Zählerstände																															
	per Fax an VA / Kundenbüro																															
Bereich Gas																																
	Eingang der Sperraufträge																															
	Abarbeitung der Sperraufträge durch die Sperr- und Inkassobeaufträge																															
	Sperrprotokolle mit Unterschrift und Zählerstände																															
	per Fax an VA / Kundenbüro																															

Terminmodus A: Zahlungserinnerung nach 3 Tagen Verzug

Monatstag	15.	16.	17.	18.	19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.	26.	27.	28.	29.	30.	31.	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.
Abteilung VA / Kundenbüro	Fälligkeit der Abschlags- zahlung	Kontrolle & Buchung der Zahlungsein- gänge	Kontrolle & Buchung der Zahlungsein- gänge	Zahlungserinnerung	1. Mahnung / Sperrankündigung	Erstellung der Sperraufträge Absendung an Meisterbereiche Strom und Gas per Fax zwischenzeitlicher Bezahlung: Erstellung des Widerrufes des Sperrauftrages Absendung per Fax an MB	23.	24.	25.	26.	27.	28.	29.	30.	31.	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	Fälligkeit der Abschlagszahlung	
																																Shared Service
Monatstag	15.	16.	17.	18.	19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.	26.	27.	28.	29.	30.	31.	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.
Bereich Strom	Eingang der Sperraufträge	Sperrankündigung an den Kunden	Abarbeitung der Sperraufträge durch die Sperr- und Inkassobeauftragte Sperrprotokolle mit Unterschrift und Zählerstände per Fax an VA / Kundenbüro	23.	24.	25.	26.	27.	28.	29.	30.	31.	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	Eingang der Sperraufträge				
																													Netzservice			
Bereich Gas	Eingang der Sperraufträge	Sperrankündigung an den Kunden	Abarbeitung der Sperraufträge durch die Sperr- und Inkassobeauftragte Sperrprotokolle mit Unterschrift und Zählerstände per Fax an VA / Kundenbüro	23.	24.	25.	26.	27.	28.	29.	30.	31.	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	Eingang der Sperraufträge				
																													Netzservice			

Terminmodus B: Zahlungserinnerung nach 7 Tagen Verzug

Monatstag	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10	11	12	13	14	15
Abteilung																																																														
VA / Kundenbito	<p>Fälligkeit der Abschlagszahlung</p> <p>Zahlungserinnerung</p> <p>1. Mahnung / Sperrankündigung</p>															<p>Erstellung der Sperraufträge</p> <p>Absendung an Meisterbereiche Strom und Gas per Fax</p> <p>Fälligkeit der Abschlagszahlung</p>																																														
Shared Service	<p>Kontrolle & Buchung der Zahlungseingänge</p> <p>Kontrolle & Buchung der Zahlungseingänge</p> <p>Kontrolle und Buchung der Zahlungseingänge</p>															<p>zwischenzeitlicher Bezahlung: Erstellung des Widerrufes des Sperrauftrages</p> <p>Absendung per Fax an MB</p>																																														
Monatstag	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10	11	12	13	14	15
Bereich Strom	<p>Eingang der Sperraufträge</p> <p>Sperrankündigung an die Kunden</p> <p>Abarbeitung der Sperraufträge durch die Sperr- und Inkassobeaufträge</p> <p>Sperrprotokolle mit Unterschrift und Zählerstände per Fax an VA / Kundenbüro</p>																																																													
Netzbetrieb	<p>Eingang der Sperraufträge</p> <p>Sperrankündigung an die Kunden</p> <p>Abarbeitung der Sperraufträge durch die Sperr- und Inkassobeaufträge</p> <p>Sperrprotokolle mit Unterschrift und Zählerstände per Fax an VA / Kundenbüro</p>																																																													
Bereich Gas	<p>Eingang der Sperraufträge</p> <p>Sperrankündigung an die Kunden</p> <p>Abarbeitung der Sperraufträge durch die Sperr- und Inkassobeaufträge</p> <p>Sperrprotokolle mit Unterschrift und Zählerstände per Fax an VA / Kundenbüro</p>																																																													

Terminmodus C: Zahlungserinnerung nach 14 Tagen Verzug

Monstag	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Shared Service	Abteilung																															
	VA / Kundenbüro	<p>Fälligkeit der Abschlagszahlung</p> <p>Buchung der Zahlungseingänge</p> <p>Buchung der Zahlungseingänge</p> <p>1. Mahnung / Sperrankündigung</p> <p>Kontrolle und Buchung der Zahlungseingänge</p>														<p>Fälligkeit der Abschlagszahlung</p> <p>Erstellung der Sperraufträge</p> <p>Absendung an Netzservice per Fax</p> <p>zwischenzeitliche Bezahlung:</p> <p>Erstellung des Widerrufs zum Sperrauftrages</p> <p>Absendung per Fax an MB</p>																
Monstag	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Netzservice	Bereich Strom	<p>Eingang der Sperraufträge</p> <p>Sperrankündigung an den Kunden</p> <p>Abarbeitung der Sperraufträge durch die Sperr- und Inkassobeauftragten</p> <p>Sperrprotokolle mit Unterschrift und Zählerständen per Fax an VA / Kundenbüro</p>																														
	Bereich Gas	<p>Eingang der Sperraufträge</p> <p>Sperrankündigung an den Kunden</p> <p>Abarbeitung der Sperraufträge durch die Sperr- und Inkassobeauftragten</p> <p>Sperrprotokolle mit Unterschrift und Zählerstände per Fax an VA / Kundenbüro</p>																														

Stadtwerke Lichtenstein GmbH
 Badergasse 17
 09350 Lichtenstein



KOPIE

Für Rückfragen: Frau Marksteiner, Frau Gruner,
 Frau Franke
 Tel. (037204) 586850

Kundennummer :

Verbr.-Stelle :

Objektschlüssel : 422 008 015 001 00 0

Datum : 07.08.2002

Seite 1 von 1

Erinnerung

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

sicherlich haben Sie übersehen, daß die nachstehend aufgeführten Beträge bereits zur Zahlung offen stehen. Bis zur Ausfertigung dieses Schreibens konnte kein Zahlungseingang festgestellt werden. Bitte begleichen Sie umgehend unsere Forderung. Sollten Sie zwischenzeitlich Ihre Zahlung ausgeführt haben, so betrachten Sie diese Zahlungserinnerung als gegenstandslos.

Stufe	Beleg-Nr.	Fälligkeit	aktueller Betrag
1	AR 9800213006	15.06.2002	28,00 EUR
	Ausstehender Betrag		28,00 EUR
	Mahngebühr		0,00 EUR
	Mahnzinsen		0,00 EUR
	offene Gesamtforderung		28,00 EUR

Bitte überweisen Sie auf das Konto der Sparkasse Chemnitz (BLZ 87050000)
 Konto-Nr. 3615010000.

Mit freundlichen Grüßen
 Ihre Stadtwerke Lichtenstein GmbH

Dieses Schreiben wurde maschinell erstellt und ist ohne Unterschrift gültig.

Stadtwerke Lichtenstein GmbH
Badergasse 17
09350 Lichtenstein



KOPIE

Für Rückfragen: Frau Marksteiner, Frau Gruner,
Frau Franke
Tel. (037204) 586850

Kundennummer :
Verbr.-Stelle :

Objektschlüssel : 422 243 013 B 006 00 0
Datum : 07.08.2002
Seite 1 von 1

Mahnung / Sperrankündigung

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

sie haben versäumt, nachfolgend aufgeführten Betrag an uns zu zahlen. Bis zur Ausfertigung dieses Schreibens konnte kein Zahlungseingang festgestellt werden. Bitte begleichen Sie unsere Forderungen umgehend.

In beiderseitigem Interesse verweisen wir darauf, daß wir ohne weitere Ankündigung Ihre bestehende Anlage ab dem 21.08.2002 gemäß §§ 33 Abs. 2 AVBELtV/AVBGasV außer Betrieb setzen und/oder das gerichtliche Mahnverfahren gegen Sie einleiten, wenn bis zum vorhergehenden Werktag die genannten Forderungen nicht ausgeglichen sind.

Weiterhin werden Ihnen dann die anfallenden Kosten der Liefersperrre bzw. des gerichtlichen Mahnverfahrens laut unseren "Ergänzenden Bestimmungen" in Rechnung gestellt. Für mögliche Folgeschäden der Liefersperrre übernehmen wir gleichfalls keine Haftung.

Stufe	Beleg-Nr.	Fälligkeit	aktueller Betrag
2	VR 9800055169	09.07.2002	143,38 EUR
2	VR 9800055170	09.07.2002	10,68 EUR
Ausstehender Betrag			154,06 EUR
Mahnggebühr			3,00 EUR
Mahnzinsen			0,69 EUR
offene Gesamtforderung			157,75 EUR

Die Wiederinbetriebnahme Ihrer Anlage erfolgt nach Begleichung der Gesamtforderung am darauffolgenden Werktag.
Sofern der gemahnte Betrag zwischenzeitlich von Ihnen bezahlt wurde, betrachten Sie dieses Schreiben als gegenstandslos.

Mit freundlichen Grüßen

Stadtwerke Lichtenstein GmbH

Dieses Schreiben wurde maschinell erstellt und ist ohne Unterschrift gültig.

Stadtwerke Lichtenstein GmbH
 Badergasse 17
 09350 Lichtenstein

KOPIE



Für Rückfragen: Frau Marksteiner, Frau Gruner,
 Frau Franke
 Tel. (037204) 586850

Kundennummer :
 Verbr.-Stelle :

Objektschlüssel : 422 076 020 003 00 0
 Datum : 07.08.2002
 Seite 1 von 1

Mahnung

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

sie haben versäumt, nachfolgend aufgeführten Betrag an uns zu zahlen. Bis zur Ausfertigung dieses Schreibens konnte kein Zahlungseingang festgestellt werden. Bitte begleichen Sie unsere Forderungen umgehend.

Sollte keine Zahlung erfolgen, verweisen wir in beiderseitigem Interesse darauf, daß wir ohne weitere Ankündigung das gerichtliche Mahnverfahren gegen Sie einleiten.

Weiterhin werden Ihnen die anfallenden Kosten des gerichtlichen Mahnverfahrens in Rechnung gestellt.

Stufe Beleg-Nr.	Fälligkeit	aktueller Betrag
2 VR 9800055105	25.06.2002	95,67 EUR
Ausstehender Betrag		95,67 EUR
Mahngebühr		3,00 EUR
Mahnzinsen		0,51 EUR
offene Gesamtforderung		99,18 EUR

Mit freundlichen Grüßen
 Stadtwerke Lichtenstein GmbH

Dieses Schreiben wurde maschinell erstellt und ist ohne Unterschrift gültig.

Stadtwerke Lichtenstein GmbH
Badergasse 17
09350 Lichtenstein



SPERRAUFTRAG

Kunde :

Vbst. :

Re.-Anschr.:

Datum : 11.07.2002

Seite 1 von 2

Sperrauftrag

Sperrgrund: nicht bezahlt_gas

Verteiler: Sperrauftrag nach Sperrung als Fax oder Kopie an KB

MS	Beleg	Fälligkeit	aktueller Betrag	letztes Mahndatum
2.	AR 9800192789 (ABSCHLAG)	15.04.2002	108,00 EUR	13.06.2002
	AR 9800204554 (ABSCHLAG)	15.06.2002	216,00 EUR	
	Kundensaldo		324,00 EUR	
	Inkassogang Gas		17,00 EUR	
	Sperrung- und Wiederanschluß GAS		69,60 EUR	✓
	Gesamtbetrag		410,60 EUR	

Zähler:

Zählernummer	Zählwerksnummer	Letzter Zählerstand	Ablesedatum	Abgelesener Zählerstand
GZ 0010582512	1	247	30.11.2001	2287 ✓

gesperrt mit : Sperrkappe ... x E16 ... x E18 ... x E27 ... x E33

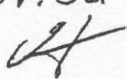
Schloß ... Stk Schaltsperre ... Stk

techn. Sperrung : Zähler Zuleitung / Vorsicherung gezogen / im Hausanschlußkasten

abgeklemmt/

Datum: 16.07.02.

Uhrzeit: 10⁰⁰

Unterschrift: 



Stadtwerke Lichtenstein GmbH
Am Mühlgraben 1
09350 Lichtenstein

Für Rückfragen: Frau Marksteiner, Frau Gruner, Frau Franke
Tel. (037204) 586850
Fax (037204) 586859
Kundennummer :
Verbr.-Stelle :

Objektschlüssel : 422 207 019 010 00 0
Datum : 22.06.2007
Seite 1 von 1

Erinnerung

Sehr geehrter Herr Prager,

sicherlich haben Sie übersehen, daß die nachstehend aufgeführten Beträge bereits zur Zahlung offen stehen. Bis zur Ausfertigung dieses Schreibens konnte kein Zahlungseingang festgestellt werden. Bitte begleichen Sie umgehend unsere Forderung. Sollten Sie zwischenzeitlich Ihre Zahlung ausgeführt haben, so betrachten Sie diese Zahlungserinnerung als gegenstandslos.

Stufe	Beleg-Nr.	Fälligkeit	aktueller Betrag
1	AR 9800600663	15.06.2007	9,00 EUR
	Ausstehender Betrag		9,00 EUR
	Mahngebühr		0,00 EUR
	Mahnzinsen		0,00 EUR
	offene Gesamtforderung		9,00 EUR

Erneute Frist für Zahlungen: **29.06.2007**

Bitte überweisen Sie auf das unten angegebene Bankkonto.

Mit freundlichen Grüßen
Ihr Energieversorger

Dieses Schreiben wurde maschinell erstellt und ist ohne Unterschrift gültig.

Antrag auf Erlass eines Mahnbescheids

– Nur für Gerichte, die die Mahnverfahren maschinell bearbeiten. –

Zeilen-
Nummer

Datum des Antrags

Bitte beachten Sie die Ausfüllhinweise!

Antragsteller

Spalte 1

1 = Herr
2 = Frau

Vorname

Nachname

Straße, Hausnummer – bitte kein Postfach! –

Postleitzahl Ort

Ausl. Kz.

Bei mehreren Antragstellern: Es wird versichert, dass der in Spalte 1 Bezeichnete bevollmächtigt ist, die weiteren zu vertreten.

Spalte 2

Weiterer Antragsteller

1 = Herr
2 = Frau

Vorname

Nachname

Straße, Hausnummer – bitte kein Postfach! –

Postleitzahl Ort

Ausl. Kz.

Spalte 3 Nur Firma, juristische Person u. dgl. als Antragsteller

Rechtsform, z. B. GmbH, AG, OHG, KG

3 = nur Einzelfirma 4 = nur GmbH u. Co KG

sonst Rechtsform:

Vollständige Bezeichnung

Fortsetzung von Zeile 9

Straße, Hausnummer – bitte kein Postfach! –

Postleitzahl Ort

Ausl. Kz.

Gesetzlicher Vertreter

Nr. der Spalte, in der der Vertretene bezeichnet ist

Stellung (z. B. Geschäftsführer, Vater, Mutter, Vormund)

Vor- und Nachname

Straße, Hausnummer – bitte kein Postfach! –

Postleitzahl Ort

Ausl. Kz.

Gesetzlicher Vertreter (auch weiterer)

Nr. der Spalte, in der der Vertretene bezeichnet ist

Stellung

Vor- und Nachname

Straße, Hausnummer – bitte kein Postfach! –

Postleitzahl Ort

Ausl. Kz.

Antragsgegner

Spalte 1

1 = Herr
2 = Frau

Vorname

Nachname

Straße, Hausnummer – bitte kein Postfach! –

Postleitzahl Ort

Ausl. Kz.

Antragsgegner sind Gesamtschuldner

Spalte 2

Weiterer Antragsgegner

1 = Herr
2 = Frau

Vorname

Nachname

Straße, Hausnummer – bitte kein Postfach! –

Postleitzahl Ort

Ausl. Kz.

Spalte 3 Nur Firma, juristische Person u. dgl. als Antragsgegner

Rechtsform, z. B. GmbH, AG, OHG, KG

3 = nur Einzelfirma 4 = nur GmbH u. Co KG

sonst Rechtsform:

Vollständige Bezeichnung

Fortsetzung von Zeile 24

Straße, Hausnummer – bitte kein Postfach! –

Postleitzahl Ort

Ausl. Kz.

Gesetzlicher Vertreter

Nr. der Spalte, in der der Vertretene bezeichnet ist

Stellung (z. B. Geschäftsführer, Vater, Mutter, Vormund)

Vor- und Nachname

Straße, Hausnummer – bitte kein Postfach! –

Postleitzahl Ort

Ausl. Kz.

Gesetzlicher Vertreter (auch weiterer)

Nr. der Spalte, in der der Vertretene bezeichnet ist

Stellung

Vor- und Nachname

Straße, Hausnummer – bitte kein Postfach! –

Postleitzahl Ort

Ausl. Kz.