



**EnergieSparProjekt**

GELD SPAREN – UMWELT SCHÜTZEN



# Mahnverfahren Privatkunden



**EnergieSparProjekt**  
GELD SPAREN – UMWELT SCHÜTZEN



## Eckpunkte

- Zahlung erfolgt erst nach Energieverbrauch
- Gesetzliche Fristen
- Verfahren sehr verbraucherfreundlich



**EnergieSparProjekt**  
GELD SPAREN – UMWELT SCHÜTZEN



## September 2018

| KW | Montag | Dienstag | Mittwoch | Donnerstag | Freitag | Samstag | Sonntag |
|----|--------|----------|----------|------------|---------|---------|---------|
| 35 |        |          |          |            |         | 1       | 2       |
| 36 | 3      | 4        | 5        | 6          | 7       | 8       | 9       |
| 37 | 10     | 11       | 12       | 13         | 14      | 15      | 16      |
| 38 | 17     | 18       | 19       | 20         | 21      | 22      | 23      |
| 39 | 24     | 25       | 26       | 27         | 28      | 29      | 30      |

**Energieverbrauch**



## Oktober 2018

| KW | Montag                             | Dienstag                              | Mittwoch                                 | Donnerstag | Freitag   | Samstag   | Sonntag   |
|----|------------------------------------|---------------------------------------|--|------------|-----------|-----------|-----------|
| 40 | <b>1</b><br>Fälligkeit<br>Abschlag | <b>2</b>                              | <b>3</b><br>Tag der Deutschen<br>Einheit | <b>4</b>   | <b>5</b>  | <b>6</b>  | <b>7</b>  |
| 41 | <b>8</b>                           | <b>9</b><br>Mahnung                   | <b>10</b>                                | <b>11</b>  | <b>12</b> | <b>13</b> | <b>14</b> |
| 42 | <b>15</b>                          | <b>16</b>                             | <b>17</b>                                | <b>18</b>  | <b>19</b> | <b>20</b> | <b>21</b> |
| 43 | <b>22</b>                          | <b>23</b><br>Inkassoauf-<br>forderung | <b>24</b>                                | <b>25</b>  | <b>26</b> | <b>27</b> | <b>28</b> |
| 44 | <b>29</b>                          | <b>30</b>                             | <b>31</b>                                |            |           |           |           |

Energieverbrauch

- Wöchentliche Mahn- und Sperrläufe
- Daher Mahnung, Inkassoaufforderung, Sperrauftrag jeweils bis zu sechs Tage nach möglichem Termin



## November 2018

| KW | Montag | Dienstag                  | Mittwoch | Donnerstag                    | Freitag | Samstag | Sonntag |
|----|--------|---------------------------|----------|-------------------------------|---------|---------|---------|
| 44 |        |                           |          | 1<br>Fälligkeit Abschlag      | 2       | 3       | 4       |
| 45 | 5      | 6<br>Sperrauftrag erzeugt | 7        | 8<br>Versand Sperrankündigung | 9       | 10      | 11      |
| 46 | 12     | 13                        | 14       | 15<br>Frühester Sperrtermin   | 16      | 17      | 18      |
| 47 | 19     | 20                        | 21       | 22                            | 23      | 24      | 25      |
| 48 | 26     | 27                        | 28       | 29                            | 30      |         |         |

Energieverbrauch

- Steuerung Sperrung abhängig Betragshöhe. Je niedriger Forderung, desto später der Sperrtermin
- 2<sup>1</sup>/<sub>2</sub> bis 3 Monate Energieverbrauch bis eine Sperre durchgeführt wird
- Weniger als 50% der Sperrversuche sind erfolgreich
- Weitere drei bis sechs Monate Verbrauch ohne Zahlung, wenn der Zugang gerichtlich erzwungen werden muss
- Keine Kassierung vor Ort



**EnergieSparProjekt**

GELD SPAREN – UMWELT SCHÜTZEN



# Eckpunkte Kooperationsvereinbarung



**EnergieSparProjekt**  
GELD SPAREN – UMWELT SCHÜTZEN



## **Kooperationsvereinbarung (seit Sommer 2010)**

- Möglichkeit der Produktgewährung Strom / Gas auch bei schlechter Bonität
- Die Ämter weisen die Kunden frühzeitig auf die Thematik „Abschlagsüberprüfung“ hin um Abrechnungsspitzen zu vermeiden
- Hinweis auf Unterstützung durch Soziale Dienste im Rahmen der Sperrankündigung
- Raten außerhalb des für Kundenservice üblichen Handlungsrahmens
- Keine Ratenplangebühren
- Monatlicher Datenaustausch (Abschlagsänderungen / Abrechnungen) bei Kunden mit Direktzahlungen durch die Ämter. Dadurch können Abschläge und bestehende Ratenpläne zeitnah angepasst und Forderungsaktivitäten vermieden werden
- Periodischer Austausch zur Thematik „Energieschulden“ zwischen SFD / ASD / Jobcenter / N-ERGIE