



Mahnverfahren Privatkunden



Eckpunkte

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



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	1 Fälligkeit Abschlag	2	3 Tag der Deutschen Einheit	4	5	6	7
41	8	9 Mahnung	10	11	12	13	14
42	15	16	17	18	19	20	21
43	22	23 Inkassoauf- forderung	24	25	26	27	28
44	29	30	31				

Energieverbrauch

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



November 2018

KW	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag	Sonntag
44				1 Fälligkeit Abschlag	2	3	4
45	5	6 Sperrauftrag erzeugt	7	8 Versand Sperr- ankündigung	9	10	11
46	12	13	14	15 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
- 2½ 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



Eckpunkte Kooperationsvereinbarung



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