

# 0.1 Inhaltsverzeichnis

## Vorwort

## Übersicht Gesamtwerk

### 0 Verzeichnisse

#### 0.1 Inhaltsverzeichnis

#### 0.2 Literaturverzeichnis

#### 0.3 Abkürzungsverzeichnis

#### 0.4 Autorenverzeichnis

0.4.1 Jens Blaffert (KSP)

0.4.2 Andreas Drud (KSP)

0.4.3 Annika Gnutzmann (Möhrle Happ Luther)

0.4.4 Vincent Harmstorf (KSP)

0.4.5 Julia Hering (RheinEnergie AG)

0.4.6 Sabrina Holst (Vattenfall)

0.4.7 Olaf Jobmann (Vattenfall)

0.4.8 Anna Jouault (KSP)

0.4.9 Benjamin Keramati (Turner Rechtsanwälte)

0.4.10 Benjamin Klimke (KSP)

0.4.11 Britta Röbig (KSP)

0.4.12 Andrea Sack (Ass'in Jur.)

0.4.13 Servan Sagici (KPMG)

### 1 Der Vertrag

#### 1.1 Einleitung

1.1.1 Was ist ein Vertrag, wie kommt er grundsätzlich zustande, warum ist er wichtig?

1.1.2 Wer ist Vertragspartner? Differenzierung Haushalts-/Gewerbekunden.

1.1.3 Wie wirken sich Verbräuche und Zählerarten auf den Vertragstyp aus? (Prepaid, SLP, RLM etc.)

#### 1.2 Vertragstypen

1.2.1 Strom

1.2.2 Gas

1.2.3 Wasser

1.2.4 Fernwärme

- 1.2.5 Netzanschluss (Strom, Gas, Wasser, Fernwärme)
- 1.2.6 Messtellenbetrieb
- 1.3 Exkurs: Verbundene Verträge für Zusatzprodukte/Bonuszahlungen**
  - 1.3.1 Verkauf von Hardware (Wallbox, Photovoltaik etc.)
  - 1.3.2 „non-commodity“ Konstellationen/Bundle-Verträge
  - 1.3.3 Bonuszahlungen (Wechsel-/Treuebonus etc.)
- 1.4 Exkurs: Digitale Kommunikation**
- 1.5 Exkurs: Mögliche Sicherungsrechte bei Vertragsschluss**

## 2 Der Zahlungsanspruch

- 2.1 Einleitung**
  - 2.1.1 Welche Zahlungsverpflichtungen gibt es im Kundenverhältnis?
  - 2.1.2 Was sind die unterschiedlichen Rechts-/Vertragsgrundlagen?
  - 2.1.3 Wie entstehen die Zahlungsansprüche?
- 2.2 Anspruchstypen**
  - 2.2.1 Anschlusskosten
    - 2.2.1.1 Strom/Gas/Wasser/FernW/MsB
  - 2.2.2 Abschläge
    - 2.2.2.1 Strom/Gas/Wasser/FernW/MsB
  - 2.2.3 Vorauszahlung
    - 2.2.3.1 Strom/Gas/Wasser/FernW/MsB
  - 2.2.4 Sicherheitsleistung
  - 2.2.5 Turnusrechnung
    - 2.2.5.1 Strom/Gas/Wasser/FernW/MsB
  - 2.2.6 Schlussabrechnung
    - 2.2.6.1 Strom/Gas/Wasser/FernW/MsB

## 3 Die Fälligkeit

- 3.1 Einleitung**
  - 3.1.1 Wann wird ein Anspruch fällig?
- 3.2 Fälligkeitstypen**
  - 3.2.1 Anschlusskosten
    - 3.2.1.1 Strom/Gas/Wasser/FernW/MsB
  - 3.2.2 Abschläge
    - 3.2.2.1 Turnusrechnung
  - 3.2.3 Turnusrechnung
  - 3.2.4 Schlussabrechnung

## **4 Die Einrede**

### **4.1 Einleitung**

### **4.2 Verjährung**

- 4.2.1 Allgemeines
- 4.2.2 Beginn der Verjährung
- 4.2.3 Neubeginn der Verjährung
- 4.2.4 Hemmung der Verjährung
  - 4.2.4.1 Wirkung der Verjährungshemmung
  - 4.2.4.2 Hemmung der Verjährung bei Verhandlungen
  - 4.2.4.3 Hemmung der Verjährung durch Stundung
  - 4.2.4.4 Hemmung der Verjährung durch Rechtsverfolgung
    - 4.2.4.4.1 Hemmung der Verjährung durch Klage
    - 4.2.4.4.2 Hemmung der Verjährung durch gerichtlichen Mahnbescheid
- 4.2.5 Dauer der Verjährungsfrist
- 4.2.6 Einredeverzicht
- 4.2.7 Rechtsfolgen/Prozessuales

### **4.3 Verwirkung**

- 4.3.1 Allgemeines
- 4.3.2 Expertenteil: Voraussetzungen der Verwirkung
  - 4.3.2.1 Zeitmoment
  - 4.3.2.2 Umstandsmoment
- 4.3.3 Rechtsfolgen der Verwirkung
- 4.3.4 Abgrenzung zu Verjährung und Verzicht
  - 4.3.4.1 Zur Verjährung
  - 4.3.4.2 Zum Verzicht
- 4.3.5 Prozessuales
- 4.3.6 Einzelfälle
  - 4.3.6.1 Nichterfolgte Abrechnung
  - 4.3.6.2 Nachforderung auf Grund zunächst geschätzter Verbrauchsabrechnung
  - 4.3.6.3 Berechnungsfehler

### **4.4 Die Stundung**

- 4.4.1 Allgemeines
- 4.4.2 Rechtliche Grundlagen
- 4.4.3 Rechtsfolgen
- 4.4.4 Prozessuales
- 4.4.5 Verjährung

### 5 Der Einwand

#### 5.1 Einleitung

- 5.1.1 Welche typischen Einwendungen gibt es?  
Wie sind diese zu bewerten?  
Wann bleibt eine Zahlungspflicht bestehen?

#### 5.2 Einwendungstypen

- 5.2.1 Stammdaten
- 5.2.2 Überhöhte Verbräuche
  - 5.2.2.1 Exkurs „Verbrauchswerte richtig erfassen“
- 5.2.3 Überhöhte Abschläge/Vorauszahlungen
  - 5.2.3.1 Exkurs „Korrekte Abschlagsberechnung“
- 5.2.4 Ungültige Preisanpassung
- 5.2.5 Überhöhte Anschlusskosten
- 5.2.6 Kündigung
- 5.2.7 Widerruf
- 5.2.8 Auszug/Tod
- 5.2.9 Durchgriff aus non-commodity-Vertrag

### 6 Die Kundenbewertung (Scoring)

#### 6.1 Einleitung

- 6.1.1 Wozu wird eine Kundenbewertung benötigt?

#### 6.2 Bewertungsmethoden

- 6.2.1 Interne Kundenbewertung
- 6.2.2 Externe Kundenbewertung

### 7 Die Insolvenz

#### 7.1 Das Insolvenzverfahren und die Beteiligten

- 7.1.1 Normzweck
  - 7.1.1.1 Bestmögliche gemeinschaftliche Befriedigung der Gläubigergesamtheit
  - 7.1.1.2 Restschuldbefreiung und Schuldnerschutz
- 7.1.2 Beteiligte am Insolvenzverfahren
  - 7.1.2.1 Insolvenzschuldner
  - 7.1.2.2 Insolvenzgericht
  - 7.1.2.3 Insolvenzverwalter
  - 7.1.2.4 Sachwalter
  - 7.1.2.5 Gläubiger

#### 7.2 Eröffnungsverfahren

- 7.2.1 Eröffnungsgründe

- 7.2.1.1 Zahlungsunfähigkeit, § 17 InsO
- 7.2.1.2 Drohende Zahlungsunfähigkeit, § 18 InsO
- 7.2.1.3 Überschuldung, § 19 InsO
- 7.2.2 Antragstellung und Antragsberechtigung
  - 7.2.2.1 Zuständigkeit
  - 7.2.2.2 Rechtsschutzinteresse
  - 7.2.2.3 Glaubhaftmachung
  - 7.2.2.4 Beispiel Gläubigerantrag
  - 7.2.2.5 Antragsrücknahme bzw. Erledigungserklärung
- 7.2.3 Anordnung vorläufiger Maßnahmen
- 7.3 Das eröffnete Insolvenzverfahren**
  - 7.3.1 Ablauf und Wirkung der Verfahrenseröffnung
  - 7.3.2 Wahlrecht des Insolvenzverwalters
    - 7.3.2.1 Teilweise Leistung vor Insolvenzeröffnung
    - 7.3.2.2 Erfüllungswahl
    - 7.3.2.3 Nichterfüllungswahl
    - 7.3.2.4 Ausübung des Wahlrechts
  - 7.3.3 Freigabeerklärung des Insolvenzverwalters
  - 7.3.4 Forderungsanmeldung

## **8 Das außergerichtliche Forderungsmanagement**

### **8.1 Einleitung**

### **8.2 Phasen des außergerichtlichen Forderungsmanagements**

- 8.2.1 Schuldnerverzug
  - 8.2.1.1 Wann tritt Verzug ein?
  - 8.2.1.2 Rechtsfolgen des Schuldnerverzuges
- 8.2.2 Mahnung
  - 8.2.2.1 Sinn und Zweck der Mahnung
  - 8.2.2.2 Form der Mahnung
  - 8.2.2.3 Gestaltung der Mahnung
  - 8.2.2.4 Zugang der Mahnung
  - 8.2.2.5 Adressat der Mahnung
  - 8.2.2.6 Zeitpunkt der Mahnung
  - 8.2.2.7 Inhalt der Mahnung
  - 8.2.2.8 Mahnkosten
  - 8.2.2.9 Beispiele
- 8.2.3 Zahlungsvereinbarungen
  - 8.2.3.1 Ratenzahlungsvereinbarung
    - 8.2.3.1.1 Abschluss

- 8.2.3.1.2 Form
- 8.2.3.1.3 Mindestbetrag
- 8.2.3.1.4 Ratenhöhe
- 8.2.3.1.5 Laufzeit
- 8.2.3.1.6 Verzinsung
- 8.2.3.1.7 Sicherstellung der Ratenzahlung
- 8.2.3.1.8 Verfallklausel
- 8.2.3.1.9 Sperrandrohung
- 8.2.4 Zahlungsmethoden
  - 8.2.4.1 SEPA-Lastschriftmandat
  - 8.2.4.2 SEPA-Überweisung
  - 8.2.4.3 Barzahlung
  - 8.2.4.4 Kreditkarte
- 8.2.5 Telefonie im Forderungseinzug
  - 8.2.5.1 Bedeutung und Vorteile des „Telefoninkassos“
  - 8.2.5.2 Einbindung in die Unternehmensstruktur
    - 8.2.5.2.1 Inbound
    - 8.2.5.2.2 Outbound – aktives Telefoninkasso
  - 8.2.5.3 Kommunikationsstrategie
    - 8.2.5.3.1 Anforderungen an den Mitarbeiter
    - 8.2.5.3.2 Mittel der Deeskalation
    - 8.2.5.3.3 Überzeugende Argumentation
    - 8.2.5.3.4 Sprachmuster und die Macht der Fragen
    - 8.2.5.3.5 Umgang mit schwierigen Kunden
  - 8.2.6 Mahnstrategie
  - 8.2.7 Einbindung von Sozialträgern wie Jobcenter, Schuldnerberatungen
  - 8.2.8 Internetpräsenz des Forderungsmanagements
  - 8.2.9 Mehrsprachigkeit der Kundenansprache umsetzen
  - 8.2.10 Exkurs: Wirtschaftlichkeit des Forderungsmanagements
  - 8.2.11 Exkurs: Einhaltung der DSGVO im Forderungsmanagement

## 9 Die Liefersperre

### 9.1 Einleitung

### 9.2 Charakter der Versorgungsunterbrechung. Eskalationswirkung, Vorbeuge-Instrument, Wirtschaftlichkeit (Grundversorger/EVU)

## **10 Das gerichtliche Forderungsmanagement**

### **10.1 Einleitung**

- 10.1.1 Zielgruppe und Möglichkeiten der Inhouse-Bearbeitung

### **10.2 Inhalte des gerichtlichen Forderungsmanagements**

- 10.2.1 Gerichtliches Mahnverfahren
- 10.2.2 Anspruchsbegründung/Klage
  - 10.2.2.1 Prozessgegner
    - 10.2.2.1.1 Vertragspartner als Prozessgegner
    - 10.2.2.1.2 Mehrere Prozessgegner
  - 10.2.2.2 Prozessvoraussetzungen
  - 10.2.2.3 Das zuständige Gericht
    - 10.2.2.3.1 Sachliche Zuständigkeit des Gerichts
      - 10.2.2.3.1.1 Streitwertbestimmung im Allgemeinen
      - 10.2.2.3.1.2 Streitwertbestimmung bei Zählerzutrittsklagen i. S. v. § 19 StromGVV
      - 10.2.2.3.1.3 Streitwerterhöhung bei mehreren Ansprüchen
      - 10.2.2.3.1.4 Streitwerterhöhung bei Widerklage
    - 10.2.2.3.2 Örtliche Zuständigkeit des Gerichts
      - 10.2.2.3.2.1 Allgemeiner Gerichtsstand
      - 10.2.2.3.2.2 Gesetzliche Sonderregelungen
      - 10.2.2.3.2.3 Besondere und ausschließliche Gerichtsstände
      - 10.2.2.3.2.4 Gerichtsstandsvereinbarung (sog. Prorogation)
      - 10.2.2.3.2.4 Gerichtliche Zuständigkeit aufgrund rügeloser Verhandlung (§ 39 ZPO)
    - 10.2.2.3.5 Verweisung
- 10.2.3 Typische Einwendungen mit Muster
- 10.2.4 Beweislastregeln
- 10.2.5 Die mündliche Verhandlung
- 10.2.6 Fristen
- 10.2.7 Prozessuale Maßnahmen
- 10.2.8 Beendigung durch Urteil etc.
  - 10.2.8.1 Exkurs: Rechtsmittel
- 10.2.9 Kostenfestsetzungs-Verfahren

## **11 Die Zwangsvollstreckung**

### **11.1 Einleitung**

### **11.2 Vollstreckungstitel**

### **11.3 Vollstreckungsklausel (§§ 724, 725 ZPO)**

## **11.4 Zustellung**

### **11.5 Vollstreckungsarten wegen Geldforderung**

- 11.5.1 Mobilienvollstreckung durch den Gerichtsvollzieher
  - 11.5.1.1 Zwangsvollstreckungsauftrag
  - 11.5.1.2 Zuständigkeit
  - 11.5.1.3 Form, Dokumente und Nachweise
  - 11.5.1.4 Umfang des Zwangsvollstreckungsauftrages
  - 11.5.1.5 Ablauf der Zwangsvollstreckung
    - 11.5.1.5.1 Rechtsbehelfe gegen die Art und Weise der Zwangsvollstreckung
    - 11.5.1.5.2 Austauschpfändung
    - 11.5.1.5.3 Anschlusspfändung
    - 11.5.1.5.4 Durchsuchungs- bzw. Nachtbeschluss gemäß §§ 758, 758a Abs. 4 ZPO
    - 11.5.1.5.5 Versteigerung
    - 11.5.1.5.6 Antrag auf Abnahme der Vermögensauskunft
    - 11.5.1.5.7 Sperrfrist
    - 11.5.1.5.8 Nachbesserungsantrag
    - 11.5.1.5.9 Erneute Abgabe der Vermögensauskunft gemäß § 802d ZPO
    - 11.5.1.5.10 Verhaftungsauftrag
    - 11.5.1.5.11 Antrag auf Einholung von Drittauskünften
    - 11.5.1.5.12 Schuldnerverzeichnis
  - 11.5.2 Zwangsvollstreckung in Forderungen und sonstige Vermögenswerte
    - 11.5.2.1 Vorphändung/vorläufiges Zahlungsverbot gem. § 845 ZPO
    - 11.5.2.2 Pfändungs- und Überweisungsbeschluss gem. § 828 ZPO
      - 11.5.2.2.1 Voraussetzungen und Wirkung
      - 11.5.2.2.2 Vorgehen bei Drittschuldner
      - 11.5.2.2.3 Pfändung von Bankguthaben – Voraussetzungen, Verfahren und Wirkung
      - 11.5.2.2.4 Das Pfändungsschutzkonto (P-Konto)
      - 11.5.2.2.5 Grundfreibetrag (früher: Sockelfreibetrag), § 850c Abs. 1 ZPO
      - 11.5.2.2.6 Ansparung von Guthaben (bis zu 3 Monate)
      - 11.5.2.2.7 P-Konten mit einem negativen Saldo, § 901 ZPO n. F.
      - 11.5.2.2.8 Nachzahlung von Leistungen auf dem P-Konto

- 11.5.2.2.9 Festsetzung eines abweichenden Pfändungsfreibetrages durch das Vollstreckungsgericht, § 906 ZPO n. F.
- 11.5.2.2.10 Anordnung befristete Unpfändbarkeit, § 907 ZPO n. F.
- 11.5.2.2.11 Pfändung von Arbeitseinkommen
- 11.5.3 Immobiliervollstreckung
  - 11.5.3.1 Allgemeines
  - 11.5.3.2 Zwangshypothek gemäß § 867 ZPO
  - 11.5.3.3 Zwangsverwaltung gemäß § 146 ff. ZVG
  - 11.5.3.4 Zwangsversteigerung §§ 15 ff. ZVG
  - 11.5.3.5 Zwangsvollstreckung wegen anderer Ansprüche
  - 11.5.3.6 Rechtsbehelfe und Klagearten in der Zwangsvollstreckung
  - 11.5.3.7 Erinnerung gem. § 766 ZPO
  - 11.5.3.8 Sofortige Beschwerde gem. § 567, 793 ZPO
  - 11.5.3.9 Dienstaufsichtsbeschwerde
  - 11.5.3.10 Vollstreckungsabwehrklage gem. § 767 ZPO
  - 11.5.3.11 Drittwiderspruchsklage gem. § 771 ZPO
  - 11.5.3.12 Vollstreckungsschutzantrag gem. § 765a ZPO
  - 11.5.3.13 Einstweilige Einstellung der Zwangsvollstreckung gem. § 769 Abs. 2 ZPO

## **12 Der externe Dienstleister im Forderungsmanagement**

### **12.1 Einleitung**

- 12.1.1 Vorteile/Nachteile eines externen Inkassodienstes

### **12.2 Faktoren der externen Vergabe**

- 12.2.1 Vorteile externes Inkasso
- 12.2.2 Outsourcing (Kunde zahlt)
- 12.2.3 Eskalationseffekt
- 12.2.4 Ertrag
- 12.2.5 Richtige Auswahl der Verfahren
- 12.2.6 Sinnvolle Methoden zur Anbindung
- 12.2.7 Formen der Beauftragung
- 12.2.8 Bedeutung für den Kunden/Reputation

## **13 Verbraucherbeschwerde und Schlichtungsverfahren**

### **13.1 Einleitung**

### **13.2 Verbraucherbeschwerde gem. § 111a EnWG**

- 13.2.1 Beschwerdeführer gem. § 111a EnWG

- 13.2.1.1 Verbraucher gem. § 13 BGB
- 13.2.1.2 Privater Zweck
- 13.2.2 Beschwerdegegner gem. § 111a EnWG
  - 13.2.2.1 Energieversorgungsunternehmen
  - 13.2.2.2 Messstellenbetreiber
  - 13.2.2.3 Messdienstleister
  - 13.2.2.4 Mehrere Beschwerdebeteiligte
- 13.2.3 Gegenstand einer Verbraucherbeschwerde
- 13.2.4 Zugang der Beschwerde
- 13.2.5 Frist und Form der Beantwortung der Beschwerde durch das EVU
  - 13.2.5.1 Frist
  - 13.2.5.2 Form
- 13.3 Schlichtungsverfahren gem. § 111b EnWG**
  - 13.3.1 Zulässigkeit des Schlichtungsverfahrens
    - 13.3.1.1 Unzulässigkeit
    - 13.3.1.2 Verhältnis zu Gerichtsverfahren und Vollstreckungsmaßnahmen
  - 13.3.2 Eröffnung des Schlichtungsverfahrens
    - 13.3.2.1 Sofortige Abhilfe
    - 13.3.2.2 Moderationsverfahren
  - 13.3.3 Dauer des Schlichtungsverfahrens
  - 13.3.4 Beendigung des Schlichtungsverfahrens
  - 13.3.5 Kosten des Schlichtungsverfahrens
  - 13.3.6 Insolvenz des EVU
  - 13.3.7 Grafische Übersicht über die Fristen
- 13.4 Die Schlichtungsstelle Energie e. V.**
  - 13.4.1 Mitgliedschaft
  - 13.4.2 Finanzierung
  - 13.4.3 Aufbau Schlichtungsstelle
    - 13.4.3.1 Ombudsperson
    - 13.4.3.2 Geschäftsführung
    - 13.4.3.3 Beirat
    - 13.4.3.4 Organe
      - 13.4.3.4.1 Vorstand
      - 13.4.3.4.2 Mitgliederversammlung
  - 13.4.4 Praktische Informationen zum Verfahren für Verbraucher
- 13.5 Informationen zu Schlichtungsstellen**

## **14 Anhang**

### **14.1 Entscheidungssammlung**

### **14.2 Gesetze und Verordnungen**

- 14.2.1 Übersicht
- 14.2.2 Gesetz über die Elektrizitäts- und Gasversorgung (Energiewirtschaftsgesetz – EnWG)
- 14.2.3 Verordnung über Allgemeine Bedingungen für die Grundversorgung von Haushaltskunden und die Ersatzversorgung mit Gas aus dem Niederdrucknetz (Gasgrundversorgungsverordnung – GasGVV)
- 14.2.4 Verordnung über Allgemeine Bedingungen für die Grundversorgung von Haushaltskunden und die Ersatzversorgung mit Elektrizität aus dem Niederspannungsnetz (Stromgrundversorgungsverordnung – StromGVV)
- 14.2.5 Verordnung über den Zugang zu Elektrizitätsversorgungsnetzen (Stromnetzzugangsverordnung – StromNZV)
- 14.2.6 Gesetz zur Einführung einer Strompreisbremse (Strompreisbremsegesetz – StromPBG)

### **14.3 Muster**

### **14.4 Begriffsbestimmungen/Glossar**