

Fachtagung Energie | Wasser

# Forderungsmanagement 2019

26. bis 27. Juni 2019, Berlin

Der Branchentreff für  
Forderungsmanager

# Forderungen

## Themen

- Zunehmende Kundeninsolvenzen – Nur noch retten oder Zeit zur Vorsorge?
- Letztes Mittel Liefersperre – aber wie?
- Wenn schon vor Gericht – dann wenigstens gut vorbereitet!
- Digitalisierung: Was ist möglich – was sinnvoll?
- Ist im Wasser alles anders?
- Schutz der Mitarbeiter – Gefährdungsbeurteilung im Inkasso

## Moderator

**RA Carsten Wesche**, BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V., Berlin

## Referenten

**Max Bense**, collectAI GmbH, Hamburg

**Sönke Gerber**, eprimo GmbH, Neu-Isenburg

**RA Dr. Lars Gerke**, Energie Südbayern GmbH, München

**Katja Glawe**, Berliner Wasserbetriebe AöR, Berlin

**Rafael Harezga**, eprimo GmbH, Neu-Isenburg

**RAin Julia Hering**, RheinEnergie AG, Köln

**Arndt Hoffmann**, innogy SE, Essen

**Klaus Keller**, 2K IT-Beratung, Düsseldorf

**Michael Matzke**, REWAG Regensburger Energie- und Wasserversorgung AG & Co KG

**RAin Britta Meier**, SWK STADTWERKE KREFELD AG

**RA Dr. Rolf Rahm**, Ecovis ERP Rechtsanwälte, Berlin

**Karin Scheungrab**, KS Seminare, Leipzig

**Max Töbelmann**, RheinEnergie AG, Köln

**RA Carsten Wesche**, BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V., Berlin

**Axel Wiehagen**, Kempen

## Mittwoch, 26. Juni 2019

**9.30 Uhr** Check-in und Begrüßungskaffee

**Moderation:** **RA Carsten Wesche**, Fachgebietsleiter Vertragsrecht, BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V., Berlin

**10.00 Uhr** **Aktuelle Entwicklungen im Forderungsmanagement**

- Liefersperre – gesetzlicher Änderungsbedarf?
- Marktwächter Energie – Abmahnrisiko im Forderungsmanagement
- Aktuelle Rechtsprechung im Forderungsmanagement

**RA Carsten Wesche**, BDEW e.V., Berlin

**11.00 Uhr** **Kaffeepause**

**11.30 Uhr** **Was tun, wenn der Kunde nicht mehr zahlt? –  
Aktuelles aus Mahnverfahren und Zwangsvollstreckung**

- Vorbereitung des WorstCase in Mahnverfahren und Zwangsvollstreckung
- Gläubiger versus Schuldner: Was geht?
- BGH und Gesetzgeber auf der Seite des Gläubigers

**Karin Scheungrab**, Dipl. Rpfl. (FH), KS Seminare, Leipzig

**12.00 Uhr** **Kundeninsolvenzen – Retten, was zu retten ist!**

- Anfechtungspraxis – Was hat sich nach der InsO–Novelle verändert?
- Erfolgreich Insolvenzanfechtungen vermeiden und abwehren
- Lehren aus bekannten Insolvenzverfahren – Care Energy, Flexstrom u.a.

**RA Dr. Lars Gerke**, Leitung Stabsstelle Recht und Konzessionen, Energie Südbayern GmbH, München

**12.45 Uhr** **Fragen und Diskussion**

**13.00 Uhr** **Gemeinsames Mittagessen**

**14.00 Uhr** **Praxisbeispiel I: Letztes Mittel Liefersperre**

- Androhung und Durchführung – Was ist zu beachten?
- Liefersperre in Problemfällen
- Spartenübergreifende Liefersperre
- Abwendung / Umgehung der Liefersperre

**RAin Britta Meier**, Rechtswesen, SWK STADTWERKE KREFELD AG



**14.30 Uhr** **Erfolgreich vor Gericht – Optimale Vorbereitung auf Zahlungsklagen**

- Aktuelle Verfahren beim BGH
- Aktuelle Entwicklungen: Angriff auf die GVV
- Mit der richtigen Prozessstrategie vor Gericht
- Wichtig: Sammlung aller entscheidungsrelevanten Unterlagen
- Gewappnet für typische Fallkonstellationen

**RA Dr. Rolf Rahm**, Ecovis ERP Rechtsanwälte, Berlin

**15.15 Uhr** **Kaffeepause + Thementische**

**Thementisch 1:** Mahnverfahren und Zwangsvollstreckung – Karin Scheungrab  
**Thementisch 2:** Kundeninsolvenzen – RA Dr. Lars Gerke  
**Thementisch 3:** Liefersperre – RAin Britta Meier  
**Thementisch 4:** Umgang mit Zahlungsklagen – RA Dr. Rolf Rahm

- 16.15 Uhr**      **Gefährdungsbeurteilung im Inkasso: Deeskalierende Handlungskonzepte im Umgang mit schwierigen Kunden**
- Ursachen und Wirkungsweisen von Aggression
  - Signale richtig deuten und eigene kritische Verhaltensweisen ablegen
  - Instrumente für ein sicheres Agieren – Zwischen Kundenfreundlichkeit und Eskalation
- Axel Wiehagen**, Trainer, Kempen

**17.00 Uhr**      **Ende des ersten Tages**

**19.00 Uhr**      **Gemeinsame Abendveranstaltung und Erfahrungsaustausch**

#### **Abendveranstaltung am 26. Juni 2019**

Wir treffen uns in den **Arminius Markthallen** zu einem geselligen Beisammensein. An reichhaltigen Ständen und entspannter Atmosphäre lassen Sie den ersten Tag Revue passieren. Nutzen Sie die Gelegenheit und knüpfen Sie neue Kontakte!

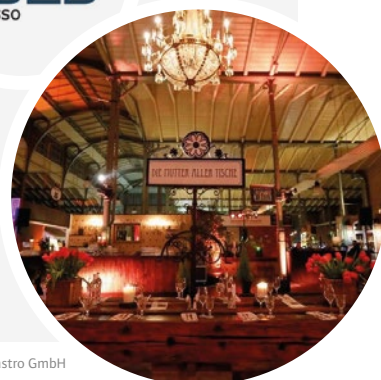
**19.00 Uhr**      **Treffen im Hotelfoyer**

oder direkt

**19.30 Uhr**      **Abendessen in den Arminius Markthallen  
Arminiusstr. 2-4, 10551 Berlin**

Mit freundlicher  
Unterstützung von

**COEO**  
Inkasso



Copyright MFM Gastro GmbH

## **Donnerstag, 27. Juni 2019**

**Moderation:**      **RA Carsten Wesche**, BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V., Berlin

**8.30 Uhr**      **Zusammenfassung des ersten Tages**  
**RA Carsten Wesche**, BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V., Berlin

#### **Forderungsmanagement – Quo vadis?**

**8.45 Uhr**      **Praxisbeispiel II: Nachhaltiges Forderungsmanagement als Unternehmensstrategie**

- Nachhaltigkeitsansatz im Forderungsmanagement
- Unterstützung der Ertragskraft durch Kosten- und Prozesseffizienz
- Erarbeitung einer eigenen Kundenstruktur inkl. Customer Journey
- Auswirkung auf Unternehmensimage und Marke
- Umsetzungsbeispiele

**Michael Matzke**, Bereichsleiter Kundenservice/Marktkommunikation,  
REWAG Regensburger Energie- und Wasserversorgung AG & Co KG

**9.15 Uhr**      **Praxisbeispiel III: Effizienzsteigerung im Forderungsmanagement –  
Was darf Forderungsmanagement kosten?**

- Kosten-Nutzen-Betrachtung im Forderungsmanagement – Debt Performance Indicator
- Neuere Ansätze zur weiteren Effizienzsteigerung bei innogy SE
- Forderungsprävention – Wesentlicher Bestandteil für erfolgreiches Forderungsmanagement

**Arndt Hoffmann**, Leiter Forderungsmanagement, innogy SE, Essen

**9.45 Uhr**      **Digitale Transformation im Forderungsmanagement – Erfolgreiche Einbindung innovativer Dienstleister**

- Von der Entscheidung bis zur Zusammenarbeit
- Herausforderungen auf dem Weg zur Digitalisierung
- Automatisierung und Optimierung der Wertschöpfungskette im Forderungsmanagement

**Max Bense**, Head of Strategic Sales, collectAI GmbH, Hamburg

**10.15 Uhr**      **Praxisbeispiel IV: Digitalisierung im Forderungsmanagement**

- Substitution des klassischen Mahnschreibens durch digitale Kanäle
- Steuerung der Tonalität, des Zeitpunktes und des Kanals der Ansprache durch KI
- Digitaler Selfservice inkl. Bezahlformen

**Sönke Gerber**, Process Owner I-Pay / **Rafael Harezga**, Journey Owner I-Pay, eprimo GmbH, Neu-Isenburg

**10.45 Uhr**      **Kaffeepause + Thementische**

**Thementisch 1:** Nachhaltiges Forderungsmanagement – Michael Matzke  
**Thementisch 2:** Effizienzsteigerungen – Arndt Hoffmann  
**Thementisch 3:** Digitalisierung – Sönke Gerber / Rafael Harezga

**11.45 Uhr**      **Praxisbeispiel V: Transformation im Forderungsmanagement**

- Stammdatenoffensive
- Unterstützung durch externes Fachpersonal
- Qualitätsmanagement im Zeitalter der Digitalisierung

**RAin Julia Hering**, Leiterin vorgeordnetes Forderungsmanagement /  
**Max Töbelmann**, RheinEnergie AG, Köln

**12.15 Uhr**      **Datenformate in der Netzaabrechnung**

- Einführung in die EDIFACT-Syntax anhand der Formate:
  - INVOIC für die Übermittlung der Netznutzungsrechnung (u.a. Rechnungstypen)
  - REMADV zur Bestätigung (Zahlungsavis) oder Ablehnung von Zahlungen
- Ausblick MaKo 2020:
  - Ablehnung unberechtigter REMADV-Zahlungsablehnungen und IFTSTA-Lieferscheineablehnungen mittels Nachrichtentyp COMDIS

**Klaus Keller**, Inhaber, 2K IT-Beratung, Düsseldorf

**12.45 Uhr**      **Ist bei Wasser wirklich alles anders?**

- Rechtsnormen, die unseren Kundenservice regeln
- Prozesse im Forderungsmanagement: smart und erfolgreich
- Sperrung der Wasserversorgung: Vorgehensweise der BWB
- Kundenzahlungsverkehr: Automatisierung im Fokus

**Katja Glawe**, Leiterin Forderungsmanagement, Berliner Wasserbetriebe AöR, Berlin

**13.15 Uhr**      **Abschlussdiskussion**

**13.30 Uhr**      **Mittagessen und Veranstaltungsende**



# Kurzbeschreibung

## Zum Thema

Zum **16. Mal** trifft sich die Energie- und Wasserbranche, um sich über **aktuelle Fragen** des Forderungsmanagements zu informieren und auszutauschen. Denn ohne ein effektives und effizientes Forderungsmanagement können auch Stadtwerke ihre **Liquidität** und ihren Fortbestand nicht dauerhaft sichern. Es gilt daher, **gesetzliche Änderungen** zu beachten, damit verbundene Anforderungen umzusetzen und **praktikable Lösungsansätze** zu Alltagsproblemen des Inkasso zu finden.

Auf der Tagung bringen Sie renommierte Juristen auf den aktuellen Stand **rechtlicher Entwicklungen**. Unter der Devise „aus der Praxis für die Praxis“ stellen Fachleute aus der Branche ihre Erfahrungen vor und geben Ihnen **praxisrelevante Tipps** für Ihre Arbeit. Dabei geht es neben dem Umgang mit Zahlungsklagen auch um Kundeninsolvenzen, Mahnverfahren und Zwangsvollstreckungen bis hin zur Liefersperre. Nach den Vorträgen haben Sie die Gelegenheit, individuelle Fragen an verschiedenen **Thementischen** zu diskutieren. Seien Sie außerdem gespannt auf Themen wie u. a.: Digitalisierung und Einsatz von KI, die Transformation im Forderungsmanagement sowie nachhaltiges Forderungsmanagement als Unternehmensstrategie. Außerdem erfahren Sie, wie Sie sich und Ihre Mitarbeiter durch **deeskalierende Handlungskonzepte** besser schützen können.

Zusammen mit dem Ausstellungsbereich bietet Ihnen die Tagung eine ideale Plattform zum **Informations- und Erfahrungsaustausch** mit Kollegen und Dienstleistern aus der Branche. Nutzen Sie auch dieses Jahr wieder diese Chance!

## Wen Sie auf der Tagung treffen

Fach- und Führungskräfte von Energie- und Wasserversorgungsunternehmen sowie Gas- und Stromnetzbetreiber aus den Abteilungen Abrechnung / Billing, Call Center, Debitorenbuchhaltung, Forderungsmanagement, Inkasso, Kundenbetreuung / Kundencenter, Mahnwesen, Vertragsrecht und Vertrieb

### Ihr persönlicher Nutzen

#### Qualität und Zeitersparnis für Sie:

- Direkter Kontakt mit Fach- und Branchenkollegen
- Anspruchsvoller Informations- und Erfahrungsaustausch
- Umfangreicher Ausstellungsbereich = Zahlreiche Dienstleister geballt vor Ort

#### Lernen von anderen:

- Erfahrene Referenten aus der Branche
- Zahlreiche Praxisberichte aus Energie- und Wasserunternehmen

#### Eigene Fragen und Probleme klären:

- Genügend Zeit, um mit Referenten und Teilnehmern in Austausch zu treten
- Angenehme Atmosphäre, um in Kontakt zu treten

#### Konkrete Tipps zum eigenen Schutz vor problematischen Kunden

**INFOLINE: 0 69.7 10 46 87-552**

#### Projektleitung:

Gabriele Becker

#### Projektkoordination:

Ellen Mieth

Telefon: 0 30.28 44 94-201

[ellen.mieth@ew-online.de](mailto:ellen.mieth@ew-online.de)



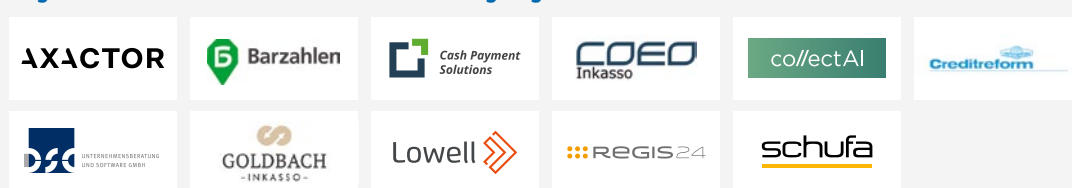
#### Ausstellung/Sponsoring

Bei Interesse an einem Ausstellungsstand oder einem Sponsoringpaket, schreiben Sie uns eine Mail an [ausstellung@ew-online.de](mailto:ausstellung@ew-online.de).

#### Medienpartner



### Folgende Aussteller und Partner haben bereits zugesagt



# Anmeldung Förderungsmanagement 2019

26. bis 27. Juni 2019, Berlin

Fax 0 69 / 7 10 46 87 – 95 52  
anmeldung@ew-online.de

Fragen zur Anmeldung?  
Telefon 0 69 / 7 10 46 87 – 552

## Veranstalter

EW Medien und Kongresse GmbH  
Kaiserleistraße 8A  
63067 Offenbach am Main  
info@ew-online.de  
www.ew-online.de

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der EW Medien und Kongresse GmbH, die auf Anfrage erhältlich sind.

## In Kooperation mit

BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e. V., Reinhardtstraße 32, 10117 Berlin

### Ansprechpartner:

Carsten Wesche  
Telefon 0 30.30 01 99-1522  
carsten.wesche@bdew.de

## Anreise

Für Ihre Anreise können Sie das kostengünstige Veranstaltungsticket der DB nutzen (ab 99 Euro bundesweit für Hin- und Rückfahrt). Buchbar ist das Angebot unter [www.ew-online.de/bahn](http://www.ew-online.de/bahn)

Eine Kooperation mit 

## Datenschutzhinweis

Ihre Angaben werden von EW Medien und Kongresse GmbH ausschließlich für die Bearbeitung Ihrer Bestellung, für die Durchführung der Veranstaltung sowie für eigene Direktmarketingzwecke verwendet. Dies erfolgt evtl. unter Einbeziehung von Dienstleistern. Eine Weitergabe Ihrer Daten an Dritte erfolgt nur zur Vertragserfüllung oder wenn wir gesetzlich dazu verpflichtet sind. Falls Sie keine weiteren Informationen von EW Medien und Kongresse GmbH mehr erhalten wollen, können Sie uns dies jederzeit mit Wirkung in die Zukunft an folgende Adresse mitteilen:  
EW Medien und Kongresse GmbH,  
Kaiserleistraße 8a, 63067 Offenbach am Main, Telefax +49 (0) 69.7 10 46 87-9 484,  
E-Mail: [werbewiderspruch@ew-online.de](mailto:werbewiderspruch@ew-online.de)

\* Gerne lassen wir Ihnen über die E-Mail-Adresse Informationen zu eigenen oder ähnlichen Produkten zukommen. Sie können diese werbliche Nutzung jederzeit untersagen.

Vor- und Nachname Bitte in Druckbuchstaben ausfüllen

Funktion

E-Mail\* Zugangsdaten zum Download der Tagungsunterlagen von ew-online.de werden 3 Tage vor Veranstaltung per E-Mail versendet.

Unternehmen

Abteilung

Straße/Postfach

PLZ Ort

Telefon Telefax

BDEW-Mitglied  Ja  Nein

\* Die Angabe der E-Mail Adresse ist freiwillig. Gerne lassen wir Ihnen über die E-Mail Adresse Informationen zu eigenen ähnlichen Produkten zukommen. Sie können diese werbliche Nutzung jederzeit untersagen.

## Abweichende Rechnungsanschrift

Unternehmen

Straße/Postfach

PLZ Ort

Datum Unterschrift/Stempel

## Termin und Ort

### Veranstaltungsbeginn

Mittwoch, 26. Juni 2019, 10.00 Uhr

### Veranstaltungsende

Donnerstag, 27. Juni 2019, 13.30 Uhr  
Anschließend gemeinsames Mittagessen

### Veranstaltungsort

Mercure Hotel MOA Berlin  
Stephanstraße 41  
10559 Berlin  
Telefon 0 30.39 40 43-0  
Telefax 0 30.39 40 43-999  
hotel-moa-berlin.de

## Konditionen

### Teilnahmebeitrag

€ 1.080,- für BDEW-Mitglieder  
€ 1.550,- für Nicht-Mitglieder  
(einschließlich digitaler Tagungsunterlagen, Mittag-, und Abendessen, Pausengetränken, zzgl. MwSt.).  
Bei Absagen ab dem 13. Kalendertag vor Veranstaltungsberechnen wir 50 %, bei Absagen ab dem 7. Kalendertag vor Veranstaltungsberechnen wir 100 % des Teilnahmebeitrags.

### Zimmerreservierung

Wir haben im Veranstaltungshotel ein Zimmerkontingent zum Sonderpreis bis 4 Wochen vor Veranstaltungsberechnen wir Sie reserviert. Bitte buchen Sie Ihre Übernachtung direkt unter dem Stichwort „EW Medien“.

Eine Veranstaltung der



Medien und Kongresse

[www.ew-online.de](http://www.ew-online.de)