

Stellungnahme des BEMD e.V. zur Umsetzung der Energiepreisbremsen

Energiemarktdienstleister arbeiten über der Belastungsgrenze

Seit Ende letzten Jahres sind die Energiemarktdienstleister mit der Umsetzung der Energiepreisbremsen beschäftigt – neben weiteren Themen (zum Beispiel Umsetzung der „MaKo 2023“). Kurze Umsetzungsfristen, teilweise unklare und lückenhafte Gesetzesvorgaben sowie widersprüchliche Anwendungshilfen sorgen für eine hohe Komplexität und eine hohe Unsicherheit für die Verbraucher:innen und die Marktpartner. Daher gestaltet sich die Umsetzung sehr schwierig. Sowohl bei den Systemanpassungen als auch in vielen Kundencentern arbeiten die Mitarbeitenden an ihren Belastungsgrenzen.

Der Bundesverband der Energiemarktdienstleister (BEMD) e.V. umfasst ein Netzwerk von über fünfzig Mitgliedsunternehmen und Innovationspartnern und repräsentiert damit einen Großteil der in Deutschland tätigen Unternehmen im Bereich der Energiemarktdienstleistungen. Genau diesen Unternehmen fällt derzeit die Aufgabe zu, die Energiepreisbremsen umzusetzen – die BEMD-Mitglieder und Innovationspartner sind seit Wochen unter Hochdruck dabei, die komplexen Anpassungen in den energiewirtschaftlichen IT-Systemen vorzunehmen und den Kundenansturm zu bewältigen.

Energiepreisbremsen führen zu hoher Komplexität in den Massenprozessen

Es zeigt sich, dass die staatlichen Vorgaben zu deutlichen IT-Systemanpassungen und zu Mehraufwand in den Massenprozessen in Richtung Kund:in und Marktpartner führen werden. So sind beispielweise Umzugsprozesse künftig deutlich aufwendiger. Auch völlig neue Prozesse im Rahmen des Datenaustausches zwischen den Marktpartnern Lieferant und Netz sind einzuführen und möglichst zu automatisieren. Selbst die nach außen recht simpel wirkende Umsetzung der Soforthilfen im Dezember führte zu erheblichen Aufwänden, da eine Vielzahl von unterschiedlichen Anwendungsfällen zu berücksichtigen war. Details in der Anwendung der Preisbremsen, wie z.B. Regelungen zur umsatzsteuerlichen Würdigung oder der Umgang mit Änderungen der Jahresverbrauchsprognose, liegen aktuell nicht vor. Was ist zu tun, wenn ein:e Kund:in umgezogen ist oder sich eine neue Verbrauchssituation ergeben hat? In welchen Fällen, bis zu welchem Zeitpunkt und durch wen dürfen Änderungen an der Jahresverbrauchsprognose vorgenommen werden und wie soll die Kommunikation zwischen Kund:in, Lieferant und Netzbetreiber erfolgen?

Kundenkontakte haben sich teilweise verdoppelt

Abgesehen von dem immensen Arbeitsaufwand durch die notwendigen händischen Anpassungen in einem eigentlich vollautomatisierten Betrieb und den Systemanpassungen der IT-Systeme ist daher vor allem auch der Kundenservice der Unternehmen stark belastet. Die Mitglieds- und Innovationspartnerunternehmen des BEMD berichten teilweise von einer Verdoppelung der

Kontakte durch die Verunsicherung der Kund:innen. Auch der Beratungsbedarf ist durch die komplexen und differenzierten Regelungen, aber auch durch die mediale Aufmerksamkeit, deutlich gestiegen. Die Unternehmen sehen sich nur teilweise in der Lage, diesem – nachvollziehbaren – Beratungsbedarf zu entsprechen. Eine Vielzahl von Stadt- und Gemeindewerken, die diese Aufgaben selbst und mit eigenem Personal bewerkstelligen, beantworten – aufgrund Überlastung – die Anfragen zeitlich verzögert. Weiteres Personal ist in der Kürze der Zeit nur schwer zu finden und die nicht unerheblichen Schulungsaufwände reduzieren das für Anfragen verfügbare Personal weiterhin. Mehrarbeit ist für viele Unternehmen in den letzten Monaten zum Regelfall geworden. Dementsprechend ist eine Situation entstanden, in der immer mehr Mitarbeitende über massive Erschöpfung und Überarbeitung klagen.

Erst 20 Prozent des Weges gegangen – immense Herausforderungen auch in den nächsten Monaten

Auch in den nächsten Monaten gibt es keine Entwarnung: Da aufgrund des Arbeitsaufwands und der Kurzfristigkeit keine Gelegenheit besteht, die Systeme sauber durchzutesten und der Fokus der Umsetzung zunächst auf der Bereitstellung der Soforthilfe und der Ankündigungsschreiben lag, sind aktuell viele Probleme wohl noch gar nicht erkannt. Neue Marktformate, die richtige Verbuchung, Fristeneinhaltung und nicht zuletzt die Responsewelle zu Abschlagsanpassungen stellen die Unternehmen weiterhin vor große Herausforderungen. Hinzu kommt, dass viele andere Aufgaben derzeit liegen bleiben; doch die Anpassungen zur „MaKo 2023“, Lieferantenwechsel in 24 Stunden oder anstehende Preisanpassungen, um nur einige Beispiele zu nennen, müssen in den nächsten Monaten durchgeführt werden.

Forderung an Bundesregierung: Fristverlängerung und kurzfristig Klarheit schaffen

Um eine Entspannung der Situation zu erreichen, haben die Mitglieder und Innovationspartner des BEMD verschiedene Forderungen an die Bundesregierung: Zum einen ist es wichtig, offene Punkte und Fehlentwicklungen bei den Umsetzungsvorgaben schnellstmöglich zu beseitigen; an vielen Stellen sind Unklarheiten und Eingriffe in hochautomatisierte Massenprozesse Aufwandstreiber und verzögern die Umsetzung. Auch die begleitende Kommunikation der Politik und der Medien in Richtung Verbraucher:innen erscheint nicht immer hilfreich. So wird Verbraucher:innen suggeriert, dass ihr eigener Verbrauch die Grundlage für die Preisbremsen ist. Die Unternehmen müssen nun ihren Kund:innen erklären, dass hier der Prognosewert des Netzbetreibers oder Lieferanten ausschlaggebend für die Berechnung ist.

Aufgrund des bestehenden Umsetzungstaus plädiert der BEMD für eine Überprüfung der Umsetzungsfristen für anstehende gesetzliche Anpassungen. Der BEMD steht für eine Diskussion und Beratung dieser und anderer Vorschläge zur Unterstützung der Unternehmen gerne zur Verfügung.

Für die Zukunft kann der BEMD indes nur seine bereits kommunizierte Empfehlung wiederholen: die Regierung muss selbst handlungsfähig werden, also beispielsweise Soforthilfen direkt an die Bürgerinnen und Bürger auszahlen können – wie in vielen anderen europäischen Ländern bereits der Fall. Damit muss dann nicht mehr der Umweg über die Unternehmen genommen werden, die

Organisations- und Umsetzungszeiträume werden kürzer, die Regierung in ihrer Arbeit agiler und die Unternehmen der Energiewirtschaft deutlich entlastet.

(6.239 Zeichen)

Über den BEMD

Der BEMD vertritt die Interessen der Energiemarktdienstleister gegenüber Gremien, Verbänden und dem Gesetzgeber zu laufenden Entscheidungsverfahren und stellt eine entsprechende Informationsplattform zur Verfügung. Ob es um Qualitätsstandards, Prozessabläufe oder gesetzlich verordnete Pflichten geht, der BEMD engagiert sich für einen Markt, in dem Energiemarktdienstleister und Energieversorgungsunternehmen gemeinsam Erfolge erzielen können. Das Spektrum der Mitglieds- und Innovationspartnerunternehmen reicht von Abrechnungs- und Zählergesellschaften, Beratern, Call Centern, Forderungsmanagern, IT-Dienstleistern bis hin zu Messstellenbetreibern und Messdienstleistern.

Mitglieder und Innovationspartner des BEMD sind u.a. aov IT.Services GmbH, arvato Systems, A/V/E GmbH, CRIF GmbH, co.met GmbH, Cronos Unternehmensberatung GmbH, dimater energy GmbH, DMS GmbH, e.dat GmbH, edikoo GmbH & Co. KG, e-maks GmbH & Co. KG, EnBW AG Operations, enmore consulting ag, e.pilot GmbH, evu zählwerk Abrechnungs- und Servicegesellschaft mbH, FACTUR Billing Solutions GmbH, GET AG, GISA GmbH, hsag Heidelberger Services AG, Intrum Deutschland GmbH, iS Software GmbH, items GmbH, LYNQTECH GmbH, m3 management consulting GmbH, Natuvion GmbH, PALMER AG, phi-Consulting GmbH, powercloud GmbH, prego services GmbH, Q_PERIOD AG, regiocom SE, regio iT gesellschaft für informationstechnologie mbH, Riverty Group GmbH, rku.it GmbH, SachsenServices GmbH, Schleupen AG, SCHUFA Holding AG, SIV AG, SIV Utility Services GmbH, Soluvia Energy Services GmbH, Sprungwerk GmbH, Stadtwerke Schwäbisch Hall GmbH, STP Business Information GmbH, SUBITO GmbH, suportica GmbH, Thüga Smart Service GmbH, Verband der Vereine Creditreform e.V., VIVAVIS AG, VOLTARIS GmbH, Wilken GmbH, WSW Energie und Wasser AG.

Mehr zum BEMD: www.bemd.de.