



DIPLOMARBEIT

Herr
Alexander Born

**Betrachtung von möglichen
Optimierungen im
liberalisierten Energiemarkt in
Deutschland beim
Energiewechselprozess nach
GPKE**

2011

DIPLOMARBEIT

Betrachtung von möglichen Optimierungen im liberalisierten Energiemarkt in Deutschland beim Energiewechselprozess nach GPKE

Autor:

Alexander Born

Studiengang:

Betriebswirtschaft

Seminargruppe:

BW06w2

Erstprüfer:

Prof. Dr. rer. pol. René-Claude Urbatsch

Zweitprüfer:

Prof. Dr. rer. oec. Johannes N. Stelling

Chemnitz, 14.12.2011

Bibliografische Angaben

Autor (E-Mail): Born, Alexander

- aborn1@hs-mittweida.de

Betrachtung von möglichen Optimierungen im liberalisierten Energiemarkt in Deutschland beim Energiewechselprozess nach GPKE

66 Seiten, 4 Abbildungen, 2 Tabellen

Hochschule Mittweida, Fakultät Wirtschaftswissenschaften

Diplomarbeit 2011

Referat

Die eg factory GmbH ist ein mittelständisches Unternehmen, welches als Energiedienstleister im deutschen Markt agiert. Der deutsche Energiemarkt wurde 1998 liberalisiert. Der Grundgedanke war, dass die örtlichen Stadtwerke bzw. Energieanbieter ihre Monopolstellung verlieren, um Wettbewerb entstehen zu lassen. Durch diese Konkurrenz sollten sich für den Kunden bessere Preise ergeben. Ziel der Liberalisierung war es, dass jeder Endverbraucher seinen Energieversorger selbst wählen kann. Nach 13 Jahren ist dieser Grundgedanke im Weitesten umgesetzt. Allerdings besteht immer noch eine große Anzahl von Prozessen im Bereich der Marktkommunikation, welche einer Optimierung bedürfen.

Durch die Diplomarbeit soll eine Übersicht über den deutschen liberalisierten Energiemarkt gegeben werden. Darauf aufbauend werden potenzielle Verbesserungen im Energiewechselprozess aufgezeigt, welche für den Endkunden zu einer besseren Umsetzung des Liberalisierungsgedankens führen.

Inhalt

| | |
|--|-----|
| Abbildungsverzeichnis | II |
| Tabellenverzeichnis | III |
| Abkürzungsverzeichnis | IV |
| 1 Einleitung..... | 1 |
| 1.1 Problemstellung | 3 |
| 1.2 Zielstellung..... | 4 |
| 1.3 Methodisches Vorgehen | 5 |
| 2 Betrachtung von möglichen Optimierungen im liberalisierten Energiemarkt in Deutschland beim Energiewechselprozess nach GPKE | 7 |
| 2.1 Grundlagen | 7 |
| 2.1.1 eg factory GmbH | 7 |
| 2.1.2 Der deutsche Energiemarkt..... | 15 |
| 2.1.3 Wechselprozess nach GPKE | 22 |
| 2.2 Optimierungen im Energiewechselprozess..... | 36 |
| 2.2.1 Datenaustauschverfahren | 36 |
| 2.2.2 Fristen | 47 |
| 2.2.3 Kontrolle | 49 |
| 2.3 Ist-Zustand am Fallbeispiel | 50 |
| 2.3.1 Positiver Wechselprozess | 50 |
| 2.3.2 Negativer Wechselprozess..... | 56 |
| 2.3.3 Lösungsvorgehen bei Konfliktsituationen | 60 |
| 3 Schlussbemerkung..... | 63 |
| 3.1 Ergebnisse..... | 63 |
| 3.2 Maßnahmen..... | 64 |
| 3.3 Konsequenzen..... | 65 |
| Literaturverzeichnis..... | V |

Abbildungsverzeichnis

| | |
|---|----|
| Abbildung 1 - Dienstleistungen der eg factory GmbH | 8 |
| Abbildung 2 - Gliederung der öffentlichen Stromversorgung | 17 |
| Abbildung 3 - Lieferantenwechselprozess | 26 |
| Abbildung 4 - Zeitlicher Ablauf des Lieferantenwechselprozess | 51 |

Tabellenverzeichnis

| | |
|---|----|
| Tabelle 1 - Vereinbarungen und Abänderungen zur Liberalisierung | 21 |
| Tabelle 2 - Ablehnungsgründe nach EDI@Energy | 58 |

Abkürzungsverzeichnis

| | |
|----------|--|
| AFM+E | Außenhandelsverband für Mineralöl und Energie |
| AGB | Allgemeine Geschäftsbedingungen |
| APERAK | Application error and acknowledgement message |
| ARegV | Anreizregulierungsverordnung |
| BDEW | Bundesverbandes der Energie- und Wasserwirtschaft e. V. |
| BEWAG | Burgenländische Elektrizitätswirtschafts- Aktiengesellschaft |
| BGB | Bundesgesetzbuch |
| bne | Bundesverband Neuer Energieanbieter e. V. |
| BNetzA | Bundesnetzagentur |
| CEFIC | Conseil Européen de l'Industrie Chimique |
| CONTRL | Control |
| CSV | Comma Separated Values |
| DVGW | Deutscher Verein des Gas- und Wasserfaches |
| EANCOM | European Article Number Communication |
| EEX | European Energie Exchange AG |
| EDI | Electronic Data Interchange |
| EDNA | Energie - Daten - Normen – Automatisierung Initiative |
| EG | Europäische Gemeinschaft |
| ENBW | Energie Baden-Württemberg AG |
| EnWG | Gesetz über Elektrizitäts- und Gasversorgung (Energiewirtschaftsgesetz) |
| EU | Europäische Union |
| EVU | Energieversorgungsunternehmen |
| FTP | File Transfer Protocol |
| GeLi Gas | Geschäftsprozessen Lieferantenwechsel Gas |
| GPKE | Geschäftsprozess zur Kundenbelieferung mit Elektrizität |
| HEW | Hamburgische Electricitäts-Werke AG |
| IFTSTA | Status of Transport |
| ISO | International Organization for Standardization |
| IT | Information Technology |

| | |
|------------|---|
| INVOIC | Invoice Message |
| MIG | Message Implementation Guide |
| MSCONS | Metered Services Consumption Report Message |
| ORDERS | Purchase Order Message |
| ORDRSP | Purchase Order Response Message |
| OSIS | Open System Integration Sever |
| PRICAT | Price Catalogue Message |
| QUOTE | Angebot |
| REMA DV | Remittance Advice |
| REQUOTE | Anfrage |
| RINET | Versicherungswirtschaft |
| RWE | Rheinisch-Westfälisches Elektrizitätswerk AG |
| SSL | Secure Sockets Layer |
| StromNZV | Stromnetzzugangsverordnung |
| UN/CEFACT | United Nations Centre for Trade Facilitation and Electronic Business |
| UN/EDIFACT | United Nations Electronic Data Interchange For Administration, Commerce and Transport |
| UTILMD | Utilities Master Data Message |
| VEAG | Vereinigte Energiewerke AG |
| VEW | Vereinigte Elektrizitätswerke Westfalen AG |
| VIK | Verband der Industriellen Energie- und Kraftwirtschaft |
| VKU | Verband kommunaler Unternehmen e. V. |
| VNB | Verteilnetzbetreiber |
| XLS | Excel Spreadsheet |
| XML | Extensible Markup Language |

1 Einleitung

Im Jahr 1998 wurde der Grundstein für die Liberalisierung des deutschen Energiemarktes durch das Energiewirtschaftsgesetz (EnWG) gelegt. Das Energiewirtschaftsgesetz war eine Folge der EU-Elektrizitätsbinnenmarkttrichtlinie 96/92/EG¹. Die Einführung des Gesetzes hob das Gebietsmonopol der örtlichen Stadtwerke und regionalen Energieversorgungsunternehmen auf. Diese hatten bis zum Erscheinen des EnWG keine Konkurrenz zu befürchten und konnten in ihren Gebieten weitestgehend frei agieren. Private Haushalte durften ihren Strom- und Gasanbieter nicht frei wählen, sondern mussten auf den örtlichen Versorger zurückgreifen.

13 Jahre nach der Einführung des EnWG hat sich der deutsche Energiemarkt stark gewandelt. Jeder Haushalt hat die Möglichkeit, seinen Energieversorger aus einer Anzahl von ca. 900² Anbietern frei zu wählen. Der gesamte Wechselprozess wurde für die ausführenden Energiemarktakteure von der Beschlusskammer 6 der Bundesnetzagentur (BNetzA) mit dem Beschluss BK6-06-009 (Geschäftsprozess zur Kundenbelieferung mit Elektrizität, GPKE) geregelt.³ Der Energieanbieterwechselprozess sollte dem Beschluss nach für den Kunden ohne großen Aufwand vollzogen werden können. In den meisten Fällen geschieht dies. Allerdings gibt es eine Vielzahl von Faktoren, welche den Stromanbieterwechsel verzögern, im ungünstigsten Fall sogar gänzlich verhindern können. Bei erfolglosem Lieferantenwechsel muss der Endkunde zunächst einen teuren Grundversorgungstarif seines regionalen Anbieters in Anspruch nehmen, bevor er von seinem gewünschten Stromlieferanten beliefert werden kann. Dies führt häufig dazu, dass Kunden nach derartigen

¹Vgl. Bundesnetzagentur: Historie der Liberalisierung, online abrufbar unter: http://www.bundesnetzagentur.de/cln_1911/DE/Sachgebiete/ElektrizitaetGas/AllgemeineInformationen/HistorieDerLiberalisierung/HistorieLiberalisierung_Basepage.html (Stand: 13.03.2011).

² Vgl. Stromtip: Stromanbieter in Deutschland, Stand der Liberalisierung des Strommarktes, online abrufbar unter: <http://www.stromtip.de/rubrik2/15742/2/Stand-der-Liberalisierung-des-Strommarktes.html> (Stand 03.12.11).

³ Vgl. König, Christian; Kühling, Jürgen; Rasbach, Winfried: Energierecht, 2. Aufl., Stuttgart, 2008, S. 244.

Vorfällen die Wechselbereitschaft verlieren. Damit wird der Liberalisierungsgedanke vom Endkunden oft negativ wahrgenommen. Ein weiteres Problem ergibt sich aus den Markteintrittsbarrieren für neue Akteure. Zu Beginn einer Geschäftsbeziehung haben örtliche Versorger einen Reputationsvorteil, da sie auf eine langfristige Kundenbeziehung zurückschauen können.⁴

Die vorliegende Arbeit wurde im Rahmen einer Diplomarbeit erstellt. Die Inhalte basieren auf den Unterlagen der Bundesnetzagentur und der praktischen Erfahrungen im Wirtschaftsunternehmen eg factory GmbH, Chemnitz. In dieser Firma ist der Autor seit September 2009 als Leiter der Kundenbetreuung tätig.

Hierbei sind zwei wichtige Aspekte anzumerken:

- Die Verwendung von Formulierungen, die einen offenen Ausgang des Energielieferantenwechsels zulassen, ist gängige Praxis und somit kein Zeichen mangelnder Sorgfalt bei der Erstellung dieser Arbeit. Grund hierfür ist die Interpretationsfähigkeit des Geschäftsprozesses zur Kundenbelieferung mit Strom (GPKE). Beim Scheitern von automatisierten Prozessen muss eine manuelle Bearbeitung durch Mitarbeiter erfolgen und diese nutzen ihre Interpretations- und Entscheidungsfähigkeit.⁵
- Nach eingehender Literaturrecherche kann festgehalten werden, dass zum Thema dieser Diplomarbeit noch keine wissenschaftlichen Bearbeitungen vorliegen. Es existieren lediglich thematische Überschneidungen. Ein Grund dafür könnte sein, dass die Liberalisierung des Strommarktes erst vor wenigen Jahren begonnen hat und daher

⁴ Vgl. Nienaber, Uwe: Neue Dienstleistungen für kommunale Energieversorgungsunternehmen im liberalisierten Energiemarkt, 1. Aufl., Wismar, 2005, S.21.

⁵ Vgl. Bundesnetzagentur: Anlage zum Beschluss BK6-06-009, Darstellung der Geschäftsprozesse zur Anbahnung und Abwicklung der Netznutzung bei der Belieferung von Kunden mit Elektrizität, S.6f., online abrufbar unter: http://www.bundesnetzagentur.de/DE/DieBundesnetzagentur/Beschlusskammern/1BK-Geschaeftszeichen-Datenbank/BK6/2006/2006_001bis100/BK6-06-009/Entscheidung_Anlage_dazu_BK6-06-009.pdf?__blob=publicationFile (Stand 02.12.2011).

auch noch heute häufigen Aktualisierungen unterliegt. Die Richtlinien der Marktkommunikation zwischen den teilnehmenden Marktakteuren ändern sich ungefähr alle 6 Monate.

1.1 Problemstellung

Durch die Liberalisierung können private Haushalte ihren Energielieferanten frei wählen. Der Energielieferantenwechselprozess ist in der Anlage zum Beschluss BK6-06-009 dokumentiert. Der Wechselprozess muss von allen Marktakteuren nach Richtlinien und Fristen des GPKE erfolgen. Da der Wechselprozess darauf ausgelegt ist, durch automatisierte elektronische Datenverarbeitungssysteme zu erfolgen, ist die Einhaltung der vorgegebenen Richtlinien zwingend erforderlich, da ansonsten der Wechselprozess nicht realisiert werden kann. Die Elektronische Datenverarbeitung (EDV) kann nur die Kommunikationsfälle, welche im Vorfeld identifiziert und programmiert wurden, verarbeiten. Sollten nun nicht im Datenverarbeitungssystem enthaltene Fälle eintreten, können diese nicht automatisch bearbeitet werden. Dies führt zu manuellem Aufwand und damit meist auch zu zeitlichen Verzögerungen. Da der Wechselprozess aber genau vorgegebene Fristen einzuhalten hat, kann eine solche Situation zum Scheitern bzw. zur Verzögerung des Wechselprozesses führen. Zusätzlich kann es durch Formulierungen im GPKE zu Konfliktsituationen kommen, da unterschiedliche Interpretationsmöglichkeiten vorhanden sein können. In diesen Fällen schreibt GPKE unter „II.5.Konfliktsituationen“ Folgendes vor:

„Im Rahmen der An- und Abmeldungen der Lieferanten kann es zu Konfliktsituationen kommen. In den nachfolgenden Prozessen sind musterhafte Vorschläge abgebildet, wie Konflikte zu lösen sind, die aber aufgrund der vielfältigen Konstellationen nicht abschließend sein können. Daher werden auch weiterhin Konflikte bilateral zwischen den beteiligten Marktpartnern zu klären sein.“⁶

⁶ Bundesnetzagentur: Beschlusskammer 6, Bonn, 2006, S.6. online abrufbar unter: http://www.bundesnetzagentur.de/DE/DieBundesnetzagentur/Beschlusskammern/1BK-Geschaeftszeichen-Datenbank/BK6/2006/2006_001bis100/BK6-06-009/BK6-06-009_Entscheidungvom11072006Id10893pdf.pdf?__blob=publicationFile.

Durch die unterschiedliche Aufgabenverteilung (sog. Marktrolle) der Marktakteure besteht ein Ungleichgewicht in solchen Konfliktsituationen. Des Weiteren ist die Lösung dieser Konfliktsituationen immer mit manuellem Aufwand verbunden, welcher zeitlich negative Aspekte auf den Wechselprozess haben kann. In diesen Konfliktsituationen sind die Betroffenen die Kunden, da sie die Auswirkungen und Entscheidungen tragen müssen. Folgende Situationen können dabei eintreten:

- Kunden werden ein weiteres Jahr von ihrem Altlieferanten beliefert
- Kunden fallen zeitlich befristet in die Grundversorgung und müssen den Tarif des Grundversorgers zahlen⁷
- Kunden werden verspätet zu ihrem neuen Energielieferanten umgestellt
- Kunden nehmen die Vorteile der Liberalisierung des Energiemarktes nicht wahr

1.2 Zielstellung

Die Zielstellung dieser Diplomarbeit ist es, Verbesserungsmöglichkeiten beim Wechsel des Energielieferanten aufzuzeigen. Diese Optimierungen würden zu einer Verbesserung des Lieferantenwechsels für den Kunden führen, wodurch der Liberalisierungsgedanke von Endkunden deutlicher wahrgenommen würde, da der Energielieferantenwechsel weniger Konfliktpotenziale besäße. Ein Hauptaugenmerk liegt auf dem Wechselprozess nach den GPKE-Richtlinien, welcher in Fallbeispielen näher erläutert wird.

Ein weiterer Bestandteil dieser Arbeit soll es sein, einen umfangreichen Überblick über den deutschen Energiemarkt zu geben. Es soll dargestellt werden, wie der Energiesektor in Deutschland aufgebaut ist und welche Marktakteure und Interessengruppen es gibt. Dabei muss aber beachtet

⁷ Vgl. Price / Waterhouse / Coopers GmbH (Hrsg.), Entflechtung und Regulierung in der deutschen Energiewirtschaft: Praxishandbuch zum Energiewirtschaftsgesetz, 2. Auflage, München 2008, S. 546.

werden, dass sich der Energiemarkt in Deutschland momentan in einer latenten Konsolidierungs- und Fusionsphase befindet.⁸

Das Ziel der Arbeit betreffend ist aber eine Einschränkung zu machen: Die Praxis hat gezeigt, dass der Wechselprozess vielseitige Facetten hat, wodurch keine allgemeingültige Lösung vorgegeben werden kann. Es können lediglich punktuell Probleme aufgezeigt werden, welche dann die Unvollständigkeit des GPKE beispielhaft darstellen. Ein Beleg für diesen Sachverhalt sind die umfangreichen Umsetzungsfragekataloge, welche in regelmäßigen Abständen erscheinen. In diesen Fragekatalogen heißt es wie folgt:

„[...]Um eine markteinheitliche Umsetzung der Festlegungen zu fördern, sammeln AFM+E, BDEW, bne, EDNA, VIK und VKU von den Marktteilnehmern Umsetzungsfragen zur GPKE und GeLi Gas in einem Umsetzungsfragenkatalog und erarbeiten hierzu effiziente und praxisorientierte Lösungsvorschläge zur Ausgestaltung der vorgegebenen Prozesse. [...] Der Frage-und-Antwortkatalog dient insbesondere der Auslegung von unklaren Prozessformulierungen, der Auflösung von Widersprüchen und der Schließung von Regelungslücken. [...]Die Arbeit wird kontinuierlich fortgesetzt. Mittelfristig wird die Weiterentwicklung und Harmonisierung der bestehenden Geschäftsprozesse zum Lieferantenwechsel für Strom und Gas angestrebt.“⁹

1.3 Methodisches Vorgehen

Die Diplomarbeit besteht im Hauptteil aus drei großen Gliederungspunkten. Im ersten Gliederungspunkt wird das Unternehmen eg factory GmbH näher vorgestellt. Außerdem werden die allgemeinen Gegebenheiten des

⁸ Vgl. Kamar, Ugur: Eine Analyse der Hintergründe für das Scheitern ausländischer Energieversorger auf dem europäischen Energiemarkt, 1. Aufl., Wuppertal, 2007 S. 13.

⁹ Vgl. Bundesverbandes der Energie- und Wasserwirtschaft e. V.: Geschäftsprozesse zur Kundenbelieferung mit Strom (GPKE) und Geschäftsprozesse zum Lieferantenwechsel Gas (GeLiGas), online abrufbar unter: http://www.bdew.de/internet.nsf/id/DE_GPKE-GeLi-Gas-Umsetzungsfragen (Stand: 30.03.2011).

deutschen Energiemarktes erläutert und dargestellt. Gleichzeitig soll auch ein historischer Abriss über die Entwicklung des Energiemarktes gegeben werden. Des Weiteren wird eine detaillierte Darstellung des Wechselprozesses nach GPKE erfolgen. Durch die ausführliche Darstellung des Wechselprozesses wird das Themengebiet genauer definiert und abgegrenzt.

Der zweite Gliederungspunkt befasst sich mit dem Energiewechselprozess im Speziellen (Datenaustauschverfahren, Fristen, Kontrollen). Es sollen die Kritikpunkte am derzeitigen Verfahren identifiziert werden, um mögliche Optimierung aufzuzeigen. Gerade für Energieversorgungsunternehmen (EVU) sind diese Punkte wichtig, um eine einheitliche Interpretation zu erreichen.

Abschließend werden ein positiver und mögliche negative Energiewechselprozesse beispielhaft beschrieben. Am praktischen Beispiel soll gezeigt werden, wie vielfältig die Varianten des Wechselprozesses sind.

2 Betrachtung von möglichen Optimierungen im liberalisierten Energiemarkt in Deutschland beim Energiewechselprozess nach GPKE

2.1 Grundlagen

2.1.1 eg factory GmbH

Die eg factory GmbH ist ein Full-Service-Dienstleister¹⁰, welcher auf den Märkten Telekommunikation und Energieversorgung agiert. Die Unternehmung wurde 2008 in Chemnitz gegründet und besitzt die Marktfunktionen Lieferant¹¹ und Bilanzkreisverantwortlicher¹² auf dem deutschen Energiemarkt. Die unternehmerischen Aktivitäten sind auf Dienstleistungen für den Energiemarkt fokussiert. Auf dem Energiesektor werden diese Firmen auch Energiedienstleister¹³ genannt. Durch die Mandanten der eg factory GmbH, die als Energielieferanten (Strom und Gas) am Markt auftreten, werden mehr als 650 000 Endkunden¹⁴ durch die Chemnitzer Firma betreut. Die angebotenen Dienstleistungen bestehen neben energiemarkttypischen Tätigkeiten auch aus allgemeinen Kundenbetreuungsaufgaben. Um kundenorientierten Service anbieten zu können, betreibt die eg factory GmbH ein Callcenter mit über 200

¹⁰ Full-Service-Dienstleister: Alle einzelnen Dienstleistungen für das jeweilige marktspezifische Vorhaben werden von einem Unternehmen gestellt. Dies bringt erhebliche Vorteile für das beauftragende Unternehmen, welches keine Kernkompetenzen in den erforderlichen Aufgaben besitzt, da nicht nur einzelne Dienstleistungen, sondern komplette Prozesse zentralisiert abgedeckt werden.

¹¹ Vgl. BDEW: BDEW-Codnummer (1), online abrufbar unter: <http://codenummern.strom.de/wysstr/vdewcode.nsf/all/B3FFB7CE0AC91F2BC1257842002B4D5C?OpenDocument> (Stand. 01.12.2011).

¹² Vgl. BDEW: BDEW-Codnummer (2), online abrufbar unter: <http://codenummern.strom.de/wysstr/vdewcode.nsf/all/1652DF6BEAADE8A5C1257841004FDF57?OpenDocument> (Stand. 01.12.2011).

¹³ Vgl. Crastan, Valentin; Elektrische Energieversorgung 2: Energie- und Elektrizitätswirtschaft, Kraftwerktechnik, alternative Stromerzeugung, Dynamik, Regelung und Stabilität, Betriebsplanung und -führung, 2. Aufl., Berlin, 2009, S. 131.

¹⁴ Vgl. Interne Auswertung der Abteilung Marktkommunikation, eg factory GmbH (Stand 30.04.2011).

Mitarbeitern¹⁵, welches kontinuierlich an die wachsende Endkundenanzahl angepasst werden muss.

Nachfolgend werden die Dienstleistungen der eg factory GmbH im Detail aufgezeigt. Grundlage fast aller Leistungen im Dienstleistungsportfolio der eg factory GmbH ist die massenhafte Verarbeitung von Daten. Daher wird unternehmensbezogen in den Bereichen IT und Software-Entwicklung eine signifikante Wertschöpfung erbracht.

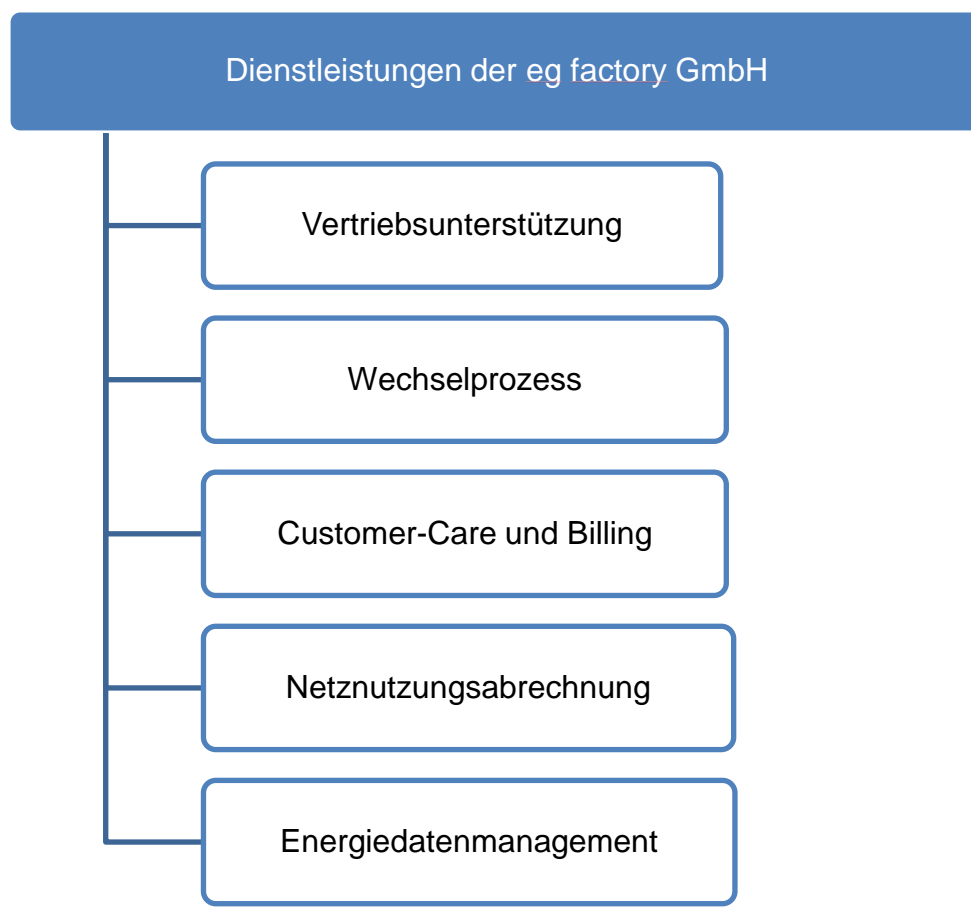


Abbildung 1 - Dienstleistungen der eg factory GmbH

¹⁵ Vgl. eg factory GmbH: Unternehmensbroschüre eg factory GmbH, „Focus on Efficiency-Smart Services für den Energiemarkt“, Chemnitz, 2011, S. 6.

Vertriebsunterstützung

Alle erforderlichen Kundendaten werden über vorher genau definierte Schnittstellen in XLS-, CSV- und XML-Formate übertragen. Vor dem Importieren werden die Daten auf Plausibilität geprüft. Eine Antwort-Datei informiert über den erfolgreichen Status der Übernahme und den Beginn des Lieferantenwechselprozesses. Diese Schnittstelle funktioniert für jeden Vertriebskanal: bei hausinternen oder externen Call-Centern, Affiliates¹⁶, Direktvertrieben, Internet-Vergleichsseiten (bspw. Check24, Verivox, Toptarif) oder anderen Partnern.

Gleichzeitig kann dem Energielieferanten ein leistungsfähiges Online-Signup- bzw.¹⁷ Selfcare¹⁸-System zur Verfügung gestellt werden, welches in das jeweilige Internetportal integriert werden kann. Damit können Endkunden einen Energielieferantenwechsel völlig autark starten, indem sie alle relevanten Anmeldedaten eingeben. Neben den Daten für den Energiewechselprozess können Endkunden auch ihren eigenen Tarif frei auswählen.

Nach einem erfolgreichen Anmeldeprozess können Kunden über ein Selfcare-System den aktuellen Stand ihres Energieanbieterwechsels einsehen. Außerdem bietet das Selfcare-System Kunden die Möglichkeit, Informationen (Zählerstände) und Änderungen von Kundenstammdaten (Telefonnummer, Bankverbindung) mitzuteilen. Darüber hinaus dient das Selfcare-System als effiziente Kommunikationsschnittstelle zu Endkunden. Mandanten können damit verbraucherabhängige Informationen oder auch Abschlagsrechnungen und Endabrechnungen zum Download bereitstellen. Die Anmeldung in den Self-Care-Bereich erfolgt über eine verschlüsselte SSL-Verbindung, dadurch bleibt die Datensicherheit gewährleistet.

Mit einem von der eg factory GmbH entwickelten Telesalestool können die Vertriebsmitarbeiter des Mandanten bzw. das beauftragte Unternehmen

¹⁶ Ein potenzieller Kunde klickt auf einer Internetseite auf einen Werbebanner oder Pop-up und wird zu der Internetseite des Anbieters geleitet. In unserem Fall wäre dies eine Internetseite eines Energieanbieters (Strom/Gas). Sollte der potenzielle Kunde nun eine Bestellung bei dem (Energie-) Lieferanten tätigen, erhält der Inhaber der Internetseite, auf welcher der Kunde den Banner bzw. das Pop-up angeklickt hat, eine Provision

¹⁷ Signup: Anmeldeprozess auf einer Homepage über eine Kundendateneingabemaske.

¹⁸ Selfcare: Möglichkeit für den Kunden online seine Stammdaten zu ändern.

Tarifinformationen in Echtzeit abrufen und Vertragsdaten sofort erfassen. Dieses Tool umfasst intelligente Funktionen zur Adressvalidierung sowie zum Auffinden von Vorlieferanten und Netzbetreibern.

Um bei der Zielgruppe (wechselbereite Kunden) den besonderen Informationsbedarf zu decken, betreibt die eg factory GmbH ein Kundenservicecenter. Hier werden speziell geschulte Mitarbeiter eingesetzt. Durch eine umfangreiche interne Schulung werden diese auf mögliche Kundenanfragen vorbereitet. Die Schulung umfasst drei Themengebiete:

1. Allgemeines Wissen über den deutschen Energiemarkt und den dazugehörigen Wechselprozess
2. Interne Prozesse
3. Mandantenspezifisches Wissen (Produkte, Tarife)

Sollte der Mandant ein Vertriebskonzept implementieren wollen, in dem eine schriftliche Einreichung der Vertragsdaten der Endkunden erforderlich ist, wird ein Postfach eingerichtet und die Daten werden aus den eingesandten Vertragsunterlagen manuell in das Auftragsmanagementsystem eingegeben. Per E-Mail oder Fax eingereichte Vertragsunterlagen unterliegen demselben Prozess.

Die Abrechnung der Provisionen gegenüber externen Vertriebskanälen kann von der eg factory GmbH übernommen werden. Neben einer Reihe von Parametern, die sich primär an der Wertigkeit eines Vertrages orientieren, werden auch die besonderen Fristenrahmen berücksichtigt. Voraus- oder Teilzahlungen sind möglich. Vertriebspartner können ihre Abrechnungen zusammengefasst oder detailliert von einem Internetportal herunterladen.

Wechselprozess

Der störungsfreie Wechselprozess ist der wichtigste Faktor zur Generierung von zufriedenen Neukunden. Er umfasst alle Aktivitäten, um das Vertragsverhältnis eines Endkunden mit seinem bestehenden Lieferanten ordnungsgemäß zu beenden und den Verteilnetzbetreiber über den erfolgten Lieferantenwechsel zu informieren. Alle Kommunikationsprozesse müssen

entsprechend GPKE durchgeführt werden. Abweichungen können als Ordnungswidrigkeit gewertet werden und zu empfindlichen Geldstrafen führen.¹⁹

Alle vertragsrelevanten Daten werden nach der Übertragung auf Plausibilität geprüft, bevor sie im System weiter verarbeitet werden. Sollten negative Prüfungsergebnisse entstehen, werden diese sofort als Fehlermeldungen im Online-Signup/Selfcare-System dargestellt. Ebenfalls besteht die Möglichkeit, dass der Mandant diese negativen Prüfungsergebnisse in einer Antwortdatei über die Schnittstelle erhält. Die Grundüberprüfung kann durch weitere optionale Schritte wie Adressvalidierung und Bonitätsprüfung ergänzt werden.

Sollten fehlerhafte Auftragsdaten (Kundendaten falsch geschrieben) ein negatives Prüfungsergebnis hervorbringen, kann der Kunde automatisch per E-Mail kontaktiert werden. Ziel der Endkommunikation ist es, alle störenden Sachverhalte zu klären, damit der Vertrag in einen lieferfähigen Zustand versetzt werden kann.

Nach einer erfolgreichen Importierung der Kundendaten in den weiteren Bearbeitungsschritt können Willkommens-E-Mails oder -Briefe (Anmeldung ist erfolgreich gewesen) und Statusinformationen verschickt werden. Zusätzlich kann sich der Kunde über das Online-Signup/Selfcare-System über den Bearbeitungsstatus seines Antrages informieren. Sobald alle Kündigungskriterien hinreichend erfüllt sind, wird eine automatische Kündigung an den Vorlieferanten übermittelt. Dies geschieht ausschließlich auf elektronischem Wege unter Benutzung von genau definierten Nachrichten und unter Einhaltung der in GPKE definierten Fristen. Antworten von Vorlieferanten werden ebenfalls mithilfe der elektronischen Datenverarbeitung automatisch und unter Einhaltung der Richtlinien gemäß GPKE registriert und weiterverarbeitet. Nachrichten mit einer negativen Antwort können je nach Typ automatisch oder manuell bearbeitet werden. Eine Information über den bevorstehenden Lieferantenwechsel erfolgt

¹⁹ Vgl. Price / Waterhouse / Coopers GmbH (Hrsg.), a.a.O., S. 152.

automatisch an den Verteilnetzbetreiber (VNB), wenn alle vordefinierten Sachverhalte erfüllt sind. Dies geschieht unter Einhaltung der gesetzlich vorgegebenen zeitlichen Rahmenbedingungen.

Bei einer Antwort des Verteilnetzbetreibers wird diese Nachricht wieder auf elektronischem Wege automatisch und unter Einhaltung der Richtlinien registriert und weiterverarbeitet. Negative Antworten werden nach Fallkategorisierung entweder automatisch oder manuell bearbeitet.

Eine Vielzahl der auftretenden Probleme zwischen Vorlieferanten und VNB sind Standardprobleme. Diese können ohne manuellen Aufwand gelöst werden. Für diese Situationen ist es ausreichend, die Informationen in den Antworten der Marktakteure auszuwerten und einen erneuten Lieferantenwechsel einzuleiten. Bei dem zweiten Wechselprozessversuch werden die Daten mit den entsprechenden Änderungen verschickt, die für eine erfolgreiche Kündigung beim Altlieferanten nötig sind und zu einer positiven Anmeldung beim VNB führen. Alle abweichenden Probleme, die im Zuge des Lieferantenwechselprozesses bei der Kommunikation auftreten, müssen von Mitarbeitern der eg factory GmbH weiterbearbeitet werden. Diese Fälle sind nur mithilfe des Kunden und den zuständigen Marktakteuren zu beheben.

Zur Steigerung der positiven Quote beim Lieferantenwechselprozess und damit auch der Senkung des wirtschaftlichen Risikos des Mandanten kann eine Adress- und Bonitätsprüfung im Energiewechselprozess implementiert werden. Dazu werden ausschließlich die von Kunden angegebenen Rechnungs- oder Lieferstellenadressen genutzt und mittels einer Datenbank mit geokodierten Adressinformationen auf Existenz geprüft. Die optionale Bonitätsprüfung wird nicht von der eg factory GmbH durchgeführt, sondern von einer Wirtschaftsauskunftei.

Customer-Care und Billing

Durch das interne Service-Center wird eine persönliche Betreuung von Kundenanfragen sichergestellt. Kunden können per Telefon, E-Mail, Brief

oder Fax Anfragen stellen. Folgende Themen werden durch das Service Center abgedeckt:

- Fragen zum Produktportfolio des jeweiligen Mandanten
- Fragen zum eigenen Vertrag
- Tarifänderungen
- Änderung von Stammdaten wie Adresse oder Bankverbindung
- Anpassung der monatlichen/vierteljährlichen/halbjährlichen Abschläge
- allgemeines Beschwerdemanagement
- Fragen zu Rechnungen/Mahnungen
- Annahme von Zählerständen
- Fragen zum Wechselstatus

Rechnungen werden in Abhängigkeit zu jeweiligen Produktdefinitionen mit Hilfe von elektronischen Datenverarbeitungssystemen erzeugt und dem Kunden im Normalfall online zur Verfügung gestellt (Selfcare-System). Der Kunde erhält im standardisierten Verfahren eine Informations-E-Mail über die erfolgte Fakturierung. Eine andere Möglichkeit der Übermittlung der Abschlagsrechnung, Schlussrechnung oder Jahresrechnung kann durch eine E-Mail angeboten werden, welche die gesamte Rechnung in signierter Form übermittelt. Da nicht alle Kunden am Lastschriftverfahren teilnehmen möchten, erhalten diese einen speziellen Zahlungsbeleg. Die Gestaltung des Zahlungsbeleges ist so ausgearbeitet, dass die erforderlichen Daten und Angaben bei korrekter Anwendung durch den Verbraucher eine umfassende elektronische Weiterverarbeitung ermöglichen. Eine Bearbeitung von Kontoauszugsdaten und Rücklastschriftinformationen wird elektronisch sichergestellt und erfolgt weitestgehend automatisch. Durch die spezielle Gestaltung des Zahlungsbeleges wird eine automatische Weiterverarbeitung von über 95 %²⁰ der manuell getätigten Überweisungen gewährleistet.

Unbezahlte Forderungen oder Rücklastschriften werden durch ein internes kaufmännisches Mahnwesen verfolgt. Dabei sind unterschiedliche Spezifikationen seitens des Mandanten möglich. Sollte das kaufmännische Mahnverfahren erfolglos bleiben, kann die Weitergabe an einen

²⁰ Vgl. interne Auswertung der Abteilung Marktkommunikation, eg factory GmbH.

Inkassopartner oder an eine entsprechende Anwaltskanzlei der Abschluss des Mahnprozesses sein. Im Mahnwesen erfolgt die Endkundenkommunikation standardisiert per Post. Eine Übermittlung der Mahnschreiben kann über elektronische Kommunikationsmedien durchgeführt werden, sollte dies gewünscht sein.

Netznutzungsabrechnung

Bei der Netznutzungsabrechnung muss eine genaue und zeitnahe Verarbeitung erfolgen. Eine Mahnung kann als Folge einer verspäteten oder nicht vorgenommenen Zahlung auftreten, dies gilt es zu verhindern. Im schlimmsten Fall können bei Zahlungsrückständen Lieferantenrahmenverträge gekündigt und der Zugang zum jeweiligen Verteilnetzbetreibernetz gesperrt werden²¹.

Auch bei der Netznutzungsabrechnung liegt der Schwerpunkt auf der Verarbeitung von übermittelten Daten. Das Datenverarbeitungssystem erfasst selbstständig alle Netznutzungsrechnungen, die nach GPKE in elektronische Form übertragen werden. Diese werden dann den zugehörigen Marktakteuren zugewiesen. Die von den Verteilnetzbetreibern zugestellten Netznutzungsrechnungen werden einer programmierten Plausibilitätskontrolle unterzogen. Dazu werden Netznutzungspreise aus einer Datenbank mit den in der Netznutzungsrechnung angegebenen Preisen verglichen. Um die angegebenen Verbräuche zu prüfen, werden Verbrauchsdaten aus dem Energiedatenmanagement verwendet. Sobald auch diese Prüfung positiv abgeschlossen wurde, wird die Netznutzungsrechnung zur elektronischen Zahlungsabwicklung weitergeleitet. Sollten die Netznutzungspreisprüfung oder die Verbrauchsdatenprüfung ein negatives Prüfungsergebnis erzeugen, führen speziell ausgebildete Sachbearbeiter eine Klärung mit dem rechnungsstellenden Verteilnetzbetreiber durch.

Energiedatenmanagement

²¹ Vgl. Spiegel online: Insolvenz des Billigstromanbieters, TelDaFax ist pleite, online abrufbar unter: <http://www.spiegel.de/wirtschaft/unternehmen/0,1518,768429,00.html> (Stand: 03.12.2011).

Unter Energiedatenmanagement werden Maßnahmen verstanden, welche die Verwaltung und Berechnung von Energiedaten zur Grundlage haben. Mit den gewonnenen Daten werden markttypische Aufgaben erfüllt, etwa Fahrplanmanagement, Bilanzkreismanagement, Verbrauchsprognosen, und interne Energieprozesse gesteuert.²²

Durch die elektronische Verarbeitung von Zählerstands- und Lastgang-Nachrichten können automatisch Rechnungen erstellt und Daten für das Energiedatenmanagement und für das Prognosemanagement gewonnen werden.

Zusätzlichen können aus dem Energiedatenmanagement Monats- und Jahresmengen ermittelt werden, welche für den exakten Stromeinkauf genutzt werden können.

2.1.2 Der deutsche Energiemarkt²³

Der deutsche Energiemarkt weist eine lange Entwicklung auf, welche zum Ende des 19. Jahrhunderts begann. Den Grundstein legten neue technische Errungenschaften, die es ermöglichten, Elektrizität zu erzeugen. Als Einstieg soll zunächst ein kurzer historischer Abriss gegeben werden.

Durch die Entdeckung des dynamoelektrischen Prinzips²⁴ konnte elektrische Spannung erzeugt werden, ohne dass eine Stromzufuhr von außen benötigt wurde. Nun war es technisch möglich, auch durch Dampf- oder Wasserkraft Elektrizität zu erzeugen. Wer zur damaligen Zeit Strom nutzen wollte, musste diesen unter Verwendung von Kleinkraftwerken selbst erzeugen. Gleichzeitig entstanden die ersten Stadtwerke. Durch diese wurden nicht nur Gewerbe, sondern auch private Haushalte mit Elektrizität versorgt. Da die Stromnetze mittels Gleichstrom betrieben wurden, war die Versorgungsreichweite gering.

²² Vgl. Thomas Friedli, Nicolas O. Walti, Managementguide für Schweizer Energieversorgungsunternehmen (EVU): Herausforderungen des Strommarktwandels richtig begegnen, 2. Überarbeitete Auflage, Bern, 2010, S. 234.

²³ Vgl. Leuschner Uwe: Website, online abrufbar unter: <http://www.udo-leuschner.de/basiswissen/SB133-002.htm> (Stand: 22.4.2011).

²⁴ Weiter dazu Wolter, Daniel; Reuter, Egon: Preis- und Handelskonzepte in der Stromwirtschaft: Wiesbaden, 2005, S.27ff.

Dies verbesserte sich, als sogenannte Überlandzentralen, die späteren Regionalversorger, entstanden, deren Aufgabe die Versorgung der ländlichen Gebiete war. Durch die Nutzung von Wechselstrom konnten so größere Entfernungen überbrückt werden. Indem die örtlichen Stadtwerke ihre Netze mit denen der Überlandzentralen verbanden, wurde die Möglichkeit einer flächendeckenden Belieferung mit Elektrizität ermöglicht. Nach dem Ersten Weltkrieg verbanden sich auch die Netze der Regionalversorger landesweit. Es wurden Gesellschaften für die landesweite Elektrizitätsversorgung, bspw. die "Vereinigten Elektrizitätswerke Westfalen" 1925 oder die „Preußischen Elektrizitäts AG" 1927 gegründet. Mitte der zwanziger Jahre begann RWE mit dem Bau einer der ersten Verbundleitungen für 220 Kilovolt zur Verbindung der Kohlekraftwerke des rheinischen Gebiets mit den Wasserkraftwerken der Alpenregion. Es folgten mehrere Bauprojekte, sodass die Grundlage des heutigen Verbundsystems entstand. Nun lösten die leistungsfähigen Großkraftwerke der Verbundunternehmen die Eigenstromerzeugung der Regionalversorger ab.

Die meisten Stromversorgungsunternehmen befanden sich in öffentlichem Besitz bzw. waren gemischtwirtschaftliche Unternehmen. Hintergrund war vor allem das staatliche Interesse, eine sichere und preiswerte Energieversorgung zu gewährleisten. Trotz dieses dominierenden Einflusses des Staates entwickelte sich die Elektrizitätswirtschaft im privatwirtschaftlichen Rahmen weiter.

Die Energieversorger sicherten sich ihr faktisches Netzmonopol zusätzlich durch den Abschluss von Konzessions- und Demarkationsverträgen:

a) Konzessionsabgabe

Die Städte hatten ihr Monopol, indem sie das Wegerecht für die Verlegung von Leitungen besaßen. Entweder nutzten sie dieses selbst oder überließen es gegen Zahlung der Konzessionsabgabe anderen Stromversorgern.

b) Demarkationsverträge

Um ihre Versorgungsgebiete gegen potenzielle Wettbewerber zu sichern, schlossen die Regionalversorger und Verbundunternehmen

sogenannte Demarkationsverträge, sie waren somit alleinige Energielieferanten.

In Deutschland entwickelte sich ein dreistufiges System der öffentlichen Stromversorgung, das aus Verbundunternehmen, Regionalversorgern und Stadtwerken mit ihren jeweiligen Aufgaben besteht (siehe Abb. 2).

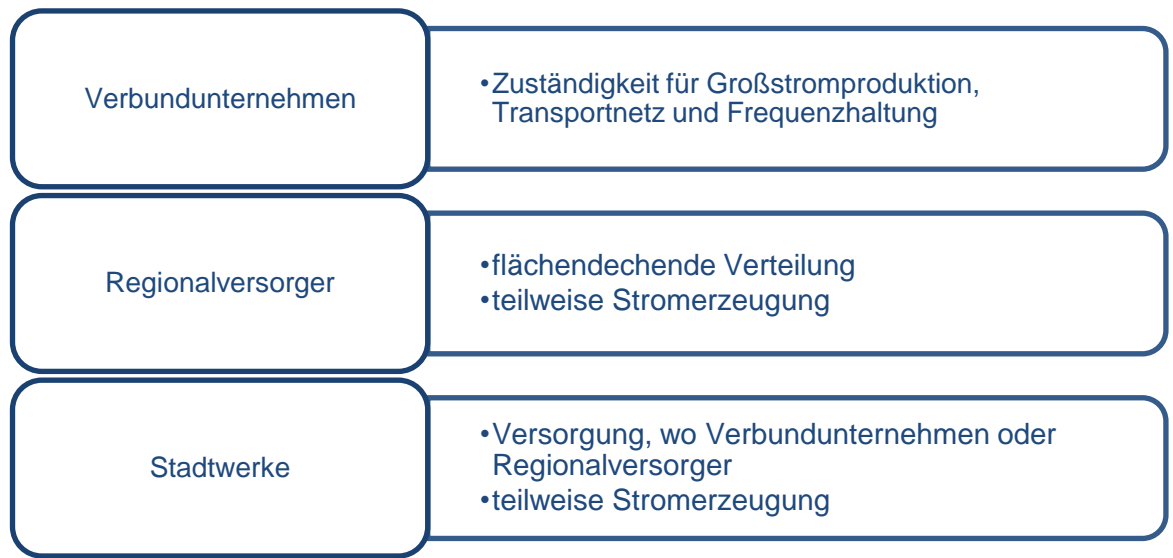


Abbildung 2 - Gliederung der öffentlichen Stromversorgung

Im Juli 1957 wurde das Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen mit dem Ziel verabschiedet, einen aktiven Wettbewerb zu fördern. Die besondere Situation der Stromwirtschaft wurde allerdings gesondert behandelt, denn die Gebietsschutzverträge der Stromversorger wurden vom Kartellverbot ausdrücklich freigestellt. Dennoch sollte gewährleistet werden, dass die Energieversorger ihre Marktstellung nicht ausnutzen, indem diese der "Missbrauchsaufsicht"²⁵ durch die Kartellbehörden unterlagen. Damit diese Ausnahmeregelung nicht für ungerechtfertigte Preiserhöhungen ausgenutzt werden konnte, kontrollierte die behördliche Aufsicht die Versorger bspw. bei Investitionen oder bei Genehmigungen von Stromtarifen. Allerdings unterlagen auch die öffentlichen Versorger einem indirekten Wettbewerb. Neben dem Strom konkurrierten sie um andere Produkte wie Öl, Gas und Kohle, z. B. beim Heizen oder der Warmwasserbereitung. Außerdem war es

²⁵ Vgl. Bundeskartellamt: Missbrauchsaufsicht, online abrufbar unter: <http://www.bundeskartellamt.de/wDeutsch/Missbrauchsaufsicht/missbrauchsaufsichtW3Dna/vidW2653.php> (Stand: 10.11.2011).

den Endverbraucher prinzipiell möglich, Strom selbst zu erzeugen und ihn nicht vom örtlichen Versorger zu beziehen.

Im April 1998 trat das neue Energierecht in Kraft. Zu diesem Zeitpunkt gab es in Deutschland ca. 1000 Unternehmen der öffentlichen Stromversorgung. Dabei hatte jeder Versorger ein abgegrenztes Versorgungsgebiet inne. Es gab in diesem Rahmen acht Verbundunternehmen²⁶, die den ca. 80 Regionalversorgern und rund 900 Stadtwerken als Vorversorger dienten. Mehr als 80 % der gesamten Stromerzeugung wurde von ihnen abgedeckt. Des Weiteren gehörten die Betreuung der Höchstspannungsnetze (380 kV / 220 kV) für den überregionalen Transport des Stroms sowie der Stromaustausch mit ausländischen Partnern (westeuropäisches Verbundsystem) zum Tätigkeitsbereich. Die Regionalversorger – meist Tochterunternehmen der Verbundunternehmen – übernahmen überwiegend die Aufgabe der Stromverteilung. Dazu wurden eigene Netze im Bereich der Hoch- (110 kV), Mittel- (z. B. 20 kV) und Niederspannung (230 / 400 Volt) betrieben. Obwohl auch die regionalen Unternehmen über eigene Kraftwerks-Kapazitäten verfügten, deckten die Bezüge der Verbünde den größten Anteil der Stromabgabe. Die unterste Ebene der Stromversorgung bildeten mehr als 900 Stadtwerke. Einige dieser Versorger waren aufgrund der Größenordnung hinsichtlich der Stromabgabe mit den Regionalversorgern vergleichbar. Die Besonderheit der Stadtwerke war, dass die kommunalen Energieversorger nicht ausschließlich auf die Stromversorgung beschränkt wurden, sie konnte daneben auch Gas oder Fernwärme anbieten. Fand eine eigene Stromerzeugung statt, dann meist mit Anlagen der Kraft-Wärme-Kopplung²⁷, d. h. eine gleichzeitige Erzeugung von Strom und Wärme in einem Kraftwerk. Mögliche Gewinne der kommunalen Versorger aus dem Stromgeschäft konnten für defizitäre Bereiche der städtischen Dienstleistungen eingesetzt werden.

Annähernd zwei Drittel der Unternehmen waren zu dieser Zeit im Besitz von Gemeinden, Ländern oder dem Bund, diese besaßen einen Kapitalanteil von

²⁶ RWE Energie, VEW Energie, HEW, Bewag, Energie Baden-Württemberg, Bayernwerk, PreussenElektra, VEAG.

²⁷ Schiffer, Hans-Wilhelm: Energiemarkt Deutschland, S. 613.

95 % und mehr. Dazu gehörten vor allem die Stadtwerke. Die meisten Verbundunternehmen und Regionalversorger gehörten dagegen eher zu "gemischtwirtschaftlichen" Unternehmungen, d. h. weniger als 95 % waren in öffentlicher Hand, wobei der private Kapitalanteil noch unter 75 % lag. Als private Stromversorger galten solche, bei denen ein Privatkapitalanteil von über 75 % vorlag.

Mit Inkrafttreten der gesetzlichen Neuregelungen wurden vor allem folgende Kernpunkte neu gestaltet:²⁸

- Es kam zur Aufhebung der kartellrechtlichen Freistellung der Demarkationsverträge. Da die geschlossenen Versorgungsgebiete aufgehoben wurden, war es nun auch Dritten möglich, zusätzlich Versorgungsleitungen zu bauen. Die Netzbetreiber waren verpflichtet, die Nutzung ihrer Netze für die Stromdurchleitung freizugeben. Somit waren die grundlegenden Voraussetzungen für einen direkten Wettbewerb geschaffen.
- Ein spezieller Durchleitungstatbestand mit Beweislastumkehr und die zeitlich befristete Zulassung des Alleinabnehmersystems wurden verankert. Lehnt der Netzbetreiber eine Netznutzung durch Dritte ab, muss er für Einzelfälle einen Nachweis dafür erbringen, dass die Freigabe aus betriebsbedingten Gründen entweder nicht möglich oder nicht zumutbar wäre. Bezüglich der Einzelheiten zur Netznutzung, bspw. hinsichtlich der Entgeltfeststellung der Netznutzung²⁹, legte der Gesetzgeber das System des verhandelten Netzzugangs zugrunde. Folglich müssen die beteiligten Wirtschaftskreise die Ausgestaltung übernehmen.

Die Energieversorger sind zum Unbundling verpflichtet worden, d. h., es müssen getrennte Konten für einzelne Bereiche geführt werden. Die

²⁸ Ebenda, S. 236f.

²⁹ Netznutzungsentgelte sind die Kosten, welche durch den Transport und die Verteilung des Stroms durch die Stromnetze entstehen. Vgl. dazu Panos, Konstantin: Praxisbuch Energiewirtschaft: Energieumwandlung, -transport und -beschaffung im liberalisierten Markt, S. 42 f.

Bereiche ‚Erzeugung‘ und ‚Verteilung‘ müssen getrennt voneinander geführt werden, damit Strompreise und Netztarife getrennt voneinander betrachtet und optimiert werden können. Erhalten bleibt die allgemeine Anschluss- und Versorgungspflicht.

Damit war der erste Schritt zur diskriminierungsfreien Durchleitung vollzogen. In den folgenden Jahren wurden verschiedene Vereinbarungen getroffen oder Änderungen vorgenommen. Im Folgenden soll dazu ein kurzer Überblick gegeben werden:³⁰

| Inkrafttreten | Vereinbarung |
|---------------|---|
| Januar 2000 | <ul style="list-style-type: none">• Jährlich pauschalisiertes Entgelt zur Netznutzung, Einzelabrechnung der Lieferungen entfällt• Abschaffung entfernungsabhängiger Zuschläge |
| Januar 2002 | Verbändevereinigung II plus <ul style="list-style-type: none">• Verbesserung des Preisvergleichs bei Netznutzung• Vereinfachung bei Versorgerwechsel für Privatkunden• Regelungen zu Netzanschlussbedingungen, Netznutzung/ Bilanzkreis, Systemdienstleistung etc. |
| Mai 2003 | Neuregelung des EnWG <ul style="list-style-type: none">• Vermutungsregelung, mit Ausnahme, wenn Wettbewerb nicht gewährleistet werden kann |
| Juli 2004 | Binnenmarktpaket für die leitungsgebundene Energieversorgung <ul style="list-style-type: none">• Gesellschaftsrechtliche Entflechtung von Vertrieb und Netz• Einrichtung einer nationalen Regulierungsstelle |
| Juli 2005 | EnWG 2005 (zweites Gesetz der Neuregelung des Energiewirtschaftsrechts) regelt u. a. <ul style="list-style-type: none">• Zweck des Energierechts, Begriffsbestimmungen• Unbundling (Entflechtung des Netzbetriebes)• Aufgaben der Netzbetreiber• Energielieferungsverpflichtungen gegenüber Letztverbraucher• Sicherheit der Energieversorgung etc. |
| Januar 2009 | Anreizregulierungsverordnung (ARegV) <ul style="list-style-type: none">• Bemessung des Entgeltes der Netznutzung am effektiven Wettbewerb |

³⁰ Schiffer, Hans-Wilhelm, a.a.O, S. 237ff.

| | |
|---------------|--|
| Frühjahr 2011 | Drittes Liberalisierungspaket <ul style="list-style-type: none">• Schaffung eines europäischen Binnenmarktes für Strom und Gas• Sozial- bzw. Verbraucherschutzmaßnahmen |
|---------------|--|

Tabelle 1 - Vereinbarungen und Abänderungen zur Liberalisierung

Die Auswirkungen der Liberalisierung³¹ haben sich in verschiedenen Bereichen gezeigt. Hinsichtlich der Organisation von Unternehmen bewirkte sie eine Aufspaltung innerhalb der Wertschöpfungskette. Rechtlich und unternehmerisch wurden die Bereiche Energiebeschaffung und –erzeugung, Netz sowie Vertrieb voneinander separiert. Als ein neues Geschäftsfeld ist der Stromhandel hinzugekommen. Die Kunden bzw. Verbraucher haben die Möglichkeit, ihren Strom an der Energiebörse oder durch bilaterale Verträge zu ordern. Die Handelswaren Strom und Erdgas werden ähnlich wie Wertpapiere an der Börse gehandelt. Der Sitz der European Energy Exchange AG (EEX) – die Energiebörse Deutschlands – befindet sich seit dem Sommer 2000 in Leipzig. Ihre Hauptaufgabe ist die Bereitstellung eines finanziell, rechtlich und technisch sicheren Marktplatzes für alle zugelassenen Handelsteilnehmer. Stromhandelsgeschäfte können kurzfristig am Spotmarkt oder langfristig am Terminmarkt abgewickelt werden.³² Der Börsenhandel bringt Preisvorteile mit sich, erhöht aber auch die Risiken (Preis- und Mengenrisiko). Angebot und Nachfrage am Markt bestimmen die Preise für Energie. Aufgrund starker Schwankungen ist das Preisrisiko also immer vorhanden. Der Käufer trägt das Mengenrisiko, da er mit dem Netzbetreiber eine bestimmte Strommenge vertraglich festgelegt hat. Diese muss er abnehmen bzw. bezahlen, auch wenn sie letztlich nicht benötigt wird. Der gegenteilige Fall, wenn der Bedarf also zu gering prognostiziert wurde, bringt ebenfalls einen Nachteil mit sich. Ausgleichsstrom, meist zu einem erheblich höheren Preis, muss bezogen werden.

Die Entwicklung sinkender Preise durch die Liberalisierung brachte zwangsläufig geringere Erlöse für die Energieanbieter mit sich. Die Unternehmen waren jetzt gezwungen, Kostensenkungspotenziale zu identifizieren und rationaler zu wirtschaften. Außerdem kam es zu

³¹ Schiffer, Hans-Wilhelm, a.a.O, S. 244 ff.

³² Vgl. Panos, Konstantin, a. a. O., S. 43.

Zusammenschlüssen der Verbundunternehmen. Inzwischen gibt es in Deutschland noch vier große Konzerne: RWE, E.ON, ENBW und Vattenfall. Zur Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit bündeln sich auch auf lokaler Ebene die Versorger zu sogenannten Allianzen von Kommunalversorgern. Eine ganz entscheidende Folge der Liberalisierung ist der Eintritt neuer Marktteilnehmer. Neue Unternehmen etablieren sich am Markt als Strom- und Gasanbieter. Außerdem zeichnet sich eine Internationalisierung ab, d. h. Unternehmen, die vorher auf den deutschen Markt fokussiert waren, treten zunehmend auf anderen europäischen Märkten auf.

Mit der Liberalisierung ergab sich die Notwendigkeit der Anpassung der Stromerzeugungskapazitäten. Konnten im regulierten Energiemarkt die Kosten einer Überkapazität an den Kunden weitergegeben werden, drückt diese im liberalisierten Markt nun zusätzlich die Preise.

Interessant ist, wie dieser dynamische Markt sich in Zukunft verändern und weiterentwickeln wird. In der vom Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit in Auftrag gegebenen Studie „Die Entwicklung der Energiemärkte bis zum Jahr 2030“³³ werden einige Prognosen vorgenommen. Mit wachsender Weltbevölkerung wird der gesamte Energieverbrauch um ca. 60 % steigen, wobei der Großteil des Zuwachses auf die Entwicklungsländer fallen wird. Um diesen Verbrauch zu decken, wird davon ausgegangen, dass vor allem fossile Brennstoffe verwendet werden. Für Deutschland wird sich die Stromerzeugung verstärkt auf Erdgas stützen und vor allem erneuerbare Energien werden weiter an Bedeutung gewinnen.

2.1.3 Wechselprozess nach GPKE

Der standardisierte Wechselprozess des Energielieferanten ist in der Anlage zum Beschluss BK6-06-009 beschrieben. Die für den Wechselprozess

³³ Vgl. Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit (Hrsg.): Dokumentation Nr. 545, EWI/Prognose – Studie, Die Entwicklung der Energiemärkte bis zum Jahr 2030, Energiewirtschaftliche Referenzprognose, Energiereport IV, online abrufbar unter: http://www.bmwi.de/BMWi/Redaktion/PDF/Publikationen/Dokumentationen/ewiprognos_E2_80_93studie-entwicklung-der-energiemaerkte545,property=pdf,bereich=bmwi,sprache=de,rwb=true.pdf (Stand 06.12.11).

vorgegebenen Richtlinien und Fristen sind für die beteiligten Marktakteure bindend. Zum grundlegenden Verständnis werden zunächst allgemeine Begriffe³⁴ definiert:

Die *Entnahmestelle* bezeichnet den Ort, an dem die Einspeisung bzw. Entnahme von Energie erfolgt. Durch die Zuordnung eines Zählpunktes wird dieser eindeutig identifiziert. Die Vergabe der Zählpunktbezeichnung erfolgt im deregulierten Energiemarkt in Deutschland nach dem Metering Code. Für den entnahmestellenbezogenen Datenaustausch ist es notwendig, dass die Entnahmestelle eindeutig identifizierbar ist. Sonst ist eine fristgerechte automatische Abhandlung nicht gewährleistet. Die Teilnehmer sind daher gesetzlich verpflichtet, die Identifizierung unverzüglich nach Erhalt der Netzab- und -anmeldungen durchzuführen³⁵. Ist diese erfolgreich, ist eine Bestätigung nicht notwendig. Im negativen Fall ist dies dem Adressaten der Meldung allerdings umgehend³⁶ mitzuteilen. Eine spätere Ablehnung aufgrund von Nicht-Identifizierbarkeit ist nicht erlaubt. Für die vorliegende Abhandlung werden lediglich Entnahmestellen von Privatkunden betrachtet.

Die Festlegung der *Fristen* basiert auf den Verordnungen des EnWG. Dabei ist zu beachten, dass die angegebenen Fristen die Höchstdauer beschreiben, d. h., die Marktteilnehmer sind angehalten, die Prozesse schnellstmöglich abzuwickeln und die Zeiten nur bei entsprechend hohem Arbeitsaufkommen vollständig auszunutzen. Grundlegend gilt für An- und Abmeldeprozesse die Frist von spätestens einem Monat vor beabsichtigtem Lieferbeginn³⁷. Für bestimmte Situationen, bspw. bei einem Umzug, gelten abweichende Regelungen, die im Rahmen der nachfolgenden Prozessdarstellung an entsprechender Stelle ausgewiesen werden.

Daneben müssen in diesem Zusammenhang auch die beiden Begriffe Folge- und Fristenmonat voneinander abgegrenzt werden. Unter Fristenmonat wird

³⁴ Vgl. Bundesnetzagentur: Anlage zum Beschluss BK6-06-009, S.5ff.

³⁵ Vgl. Bundesministerium der Justiz (Hrsg.): Verordnung über den Zugang zu Elektrizitätsversorgungsnetzen, § 14 Abs.2 Nr.2StromNZV, online abrufbar unter: <http://www.gesetze-im-internet.de/stromnzv/index.html> (Stand 02.12.2011).

³⁶ Frist ist unverzüglich, spätestens zum nächsten Antwortmeldetermin des Folgemonats, vgl. Bundesnetzagentur: Anlage zum Beschluss BK6-06-009, S.7.

³⁷ Vgl. § 14 Abs.3 StromNZV.

dabei der Monat vor beabsichtigten Liefertermin verstanden. Der Folgemonat ist der nächste Monat nach eingehender Meldung.

Der Kommunikation zwischen den Marktteilnehmern liegt ein eigener Datenaustausch - das EDIFACT-Format - zugrunde. So ist gewährleistet, *Nachrichteninhalte* auf einheitliche Weise elektronisch zu übermitteln.³⁸ Zur Standardisierung wurden einheitliche Nachrichtentypen festgelegt. Meist läuft der Informationsaustausch über UTILMD und MSCONS. Es ist möglich, dass bei Absprache der jeweiligen Marktteilnehmer ein anderes Format zum Einsatz kommen kann, solange dies der Bundesnetzagentur angezeigt wird.

Zur Versorgung der Endverbraucher wurden acht standardisierte Geschäftsprozesse definiert, die den Informationsaustausch zwischen den verschiedenen Marktteilnehmern regeln. Diese werden im Folgenden kurz beschrieben³⁹:

1. Lieferantenwechsel

Der Kunde wechselt von seinem derzeitigen Energielieferanten zu einem neuen Lieferanten. Die Belieferung erfolgt weiterhin an der ursprünglichen Entnahmestelle.

2. Lieferende

Der Kunde beendet seinen Liefervertrag und nimmt keine neue Energiebelieferung an dieser Entnahmestelle auf, z. B. im Fall eines Auszuges.

3. Lieferbeginn

Der Kunde nimmt an einer neuen Entnahmestelle den Energiebezug auf, z. B. im Falle eines Einzuges.

4. Ersatzversorgung⁴⁰

Der Kunde kommt bzw. verlässt die Energieversorgung, ohne dass ein Liefervertrag zugeordnet werden kann. Diese Art der Versorgung stellt einen Sonderfall dar, bspw. bei Lieferanteninsolvenz. Um eine plötzliche Aussetzung der Belieferung zu vermeiden, übernimmt ein festgelegter Grundversorger die Belieferung der Entnahmestelle.

³⁸ Vgl. Bundesnetzagentur: Anlage zum Beschluss BK6-06-009, S.6f.

³⁹ Vgl. Ebenda, S.9.

⁴⁰ Vgl. § 38 EnwG.

5. Stammdatenänderung

Der Prozess beschreibt den Austausch von geänderten Stammdaten eines Verbrauchers oder einer Entnahmestelle zwischen Marktteilnehmern.

6. Geschäftsdatenanfrage

Der Neulieferanten kann vor dem Wechsel beim Netzbetreiber Kundenstammdaten anfragen, unter der Voraussetzung, dass eine Anfragevollmacht vorliegt.

7. Zählerstand- und Zählwerteübermittlung

Der Prozess definiert die Ablaufbeschreibung bei der Übermittlung von Zählerständen und Zählwerten durch den Netzbetreiber an den Lieferanten.

8. Netznutzungsabrechnung

Beschreibung der Kommunikation zwischen Netzbetreiber und Lieferant bezüglich der Abrechnung der Netznutzung.

Die Prozesse fünf bis acht dienen dem Austausch von Daten zu bestehenden Lieferantenverträgen und werden der Vollständigkeit halber aufgeführt und im Laufe dieses Gliederungspunktes kurz dargestellt.

Wesentlich für diese Arbeit sind jedoch die ersten drei der genannten Teilprozesse. Diese beschreiben den aufgrund vertraglicher Lieferbeziehungen vollzogenen Wechsel des Lieferanten und werden im Weiteren ausführlicher beschrieben.

Der erste Geschäftsprozess „Lieferantenwechsel“ beschreibt den standardisierten Ablauf für den Fall, dass sich ein Kunde für einen neuen Energielieferanten an der gleichen Entnahmestelle entschieden hat. Am Prozess sind mehrere Akteure beteiligt, die durch verschiedene Marktteilnehmer repräsentiert werden. Der Ablauf soll aus Sicht des neuen Lieferanten, differenziert nach der Interaktion zwischen den beteiligten Marktteilnehmern, dargestellt werden.

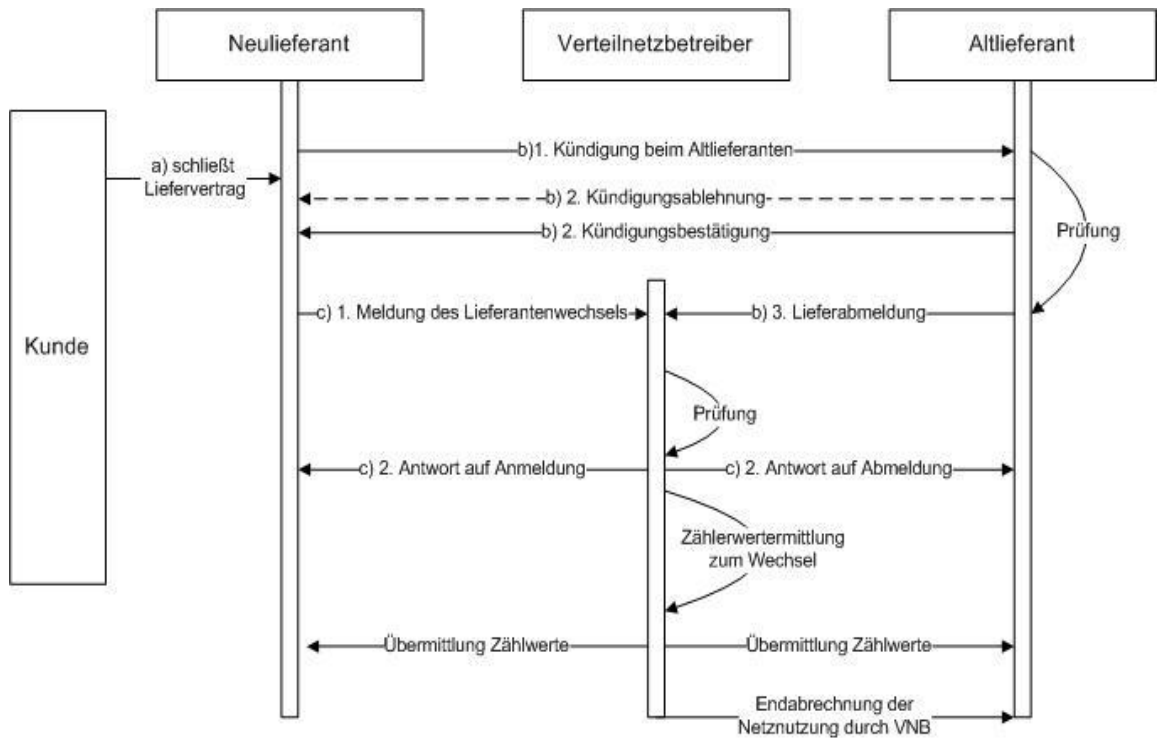


Abbildung 3 - Lieferantenwechselprozess

a) Interaktion mit dem Kunden

Der Energielieferant bietet potenziellen Kunden sein Angebot zur Energieversorgung am Markt an. Nimmt ein Kunde dieses an, wird ein Liefervertrag geschlossen. In der Prozessbeschreibung wird vorausgesetzt, dass es sich hierbei um einen All-Inclusive-Vertrag⁴¹ handelt, d. h., der Lieferant übernimmt alle für den Wechselprozess notwendigen Aktivitäten. Um im Kundenauftrag agieren zu können, müssen entsprechende Vollmachten erteilt worden sein, dies geschieht im optimalen Fall mit Vertragsschluss. Der Kunde nimmt somit seine Rechte, z. B. die Kündigung beim Vorlieferanten, nicht selbst wahr. Der Lieferant prüft im Rahmen seiner Geschäftsbedingungen den Auftrag und entscheidet über die Annahme oder Ablehnung des Kunden. Im positiven Fall schließen sich nun die notwendigen Aktivitäten an.

⁴¹ Vgl. Bundesnetzagentur: Anlage zum Beschluss BK6-06-009, S.5.

b) Interaktion mit dem Vorlieferanten

Der neue Versorger kündigt den bestehenden Vertrag beim bisherigen Lieferanten. Diese Kündigung kann sich entweder auf einen festen oder auf den nächstmöglichen Zeitpunkt beziehen. Der feste Zeitpunkt legt damit ein konkretes Datum fest. Der nächstmögliche Zeitpunkt gibt lediglich ein Datum vor, ab dem gekündigt werden soll. Der eigentliche Kündigungstermin ergibt sich damit nach der Prüfung der Kündigung durch den Altlieferanten. Die Kündigung erfolgt gemäß dem geschlossenen Liefervertrag jedoch spätestens zum Ablauf des Monats vor dem beabsichtigten Lieferbeginn.

Nach Eingang der Kündigung hat der bisherige Lieferant ein Zeitfenster von maximal fünf Werktagen, um die Kündigung zu prüfen und seine Antwort an den neuen Versorger zu senden. Als Werktag⁴² gilt dabei jeder Tag außer Sonnabend, Sonntag und Feiertage⁴³. Der bisherige Anbieter bearbeitet die erhaltene Kündigung, indem er verschiedene Kriterien prüft. Zunächst muss der Kunde anhand von Name, Adresse, Zählernummer etc. eindeutig identifiziert werden. Daraufhin ist der Vertrag selbst zu prüfen, inwieweit die Kündigung zum gewünschten Termin möglich ist bzw. Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen zu beachten sind. Ergibt die Prüfung ein positives Ergebnis, erhält der neue Lieferant die Bestätigung der Kündigung mit genauem Termin. Parallel dazu versendet der Altlieferant auch die Abmeldung zum Verteilnetzbetreiber, die entsprechende Entnahmestelle wird aus dem Bilanzkreis⁴⁴ abgemeldet.

Bei negativem Resultat wird die Kündigung abgelehnt. Der Vorlieferant ist in diesem Fall verpflichtet, den Grund der Ablehnung mitzuteilen. Kann bspw. der Kunde aufgrund einer bestehenden Vertragsbindung nicht zum gewünschten Fixtermin vom neuen Versorger übernommen werden, muss dies mit Angabe des nächstmöglichen Kündigungstermins angegeben werden.

⁴² Vgl. Ebenda,, S.6.

⁴³ Ist ein Tag in einem Bundesland Deutschlands ein Feiertag, zählt dieser als Feiertag.

⁴⁴ Im Elektrizitätsbereich innerhalb einer Regelzone die Zusammenfassung von Einspeise- und Entnahmestellen, die dem Zweck dient, Abweichungen zwischen Einspeisungen und Entnahmen durch ihre Durchmischung zu minimieren und die Abwicklung von Handelstransaktionen zu ermöglichen i.S. § 3 EnWG.

c) Interaktion mit dem Verteilnetzbetreiber

Parallel zur Kündigung beim Vorlieferanten erfolgt die Anmeldung beim Verteilnetzbetreiber. Der Netzbetreiber ist Inhaber der Netzinfrastruktur im Versorgungsgebiet. Bei ihm liegt die Aufgabe, alle eingegangenen Meldungen, d. h. sowohl die vom neuen als auch die vom alten Lieferanten, zu kontrollieren. Diese Prüfungsaktivität erfolgt zeitlich in zwei Stufen. Zunächst, bis zum zehnten Werktag des Fristenmonats, erfolgt die Überprüfung der Existenz einer Lieferantenkonkurrenz. Bis zum 15. Werktag werden dann abschließend alle Lieferantenwechsel begutachtet.

Als Antwort versendet der Verteilnetzbetreiber dann eine Bestätigung oder Ablehnung bezüglich der Meldungen der Lieferanten. Analog zur Ablehnungsantwort des Vorlieferanten steht auch der VNB in der Pflicht, den Grund der negativen Auskunft anzugeben. Ebenfalls liegt hier die Antwortfrist bei dem 15. Werktag des Fristenmonats. Die Ausnahme bildet die Ablehnung aufgrund von Nicht-Identifikation des Kunden, diese hat bis zum 15. Werktag des Folgemonats beim neuen Lieferanten einzugehen. Die Aufschlüsselung der möglichen Ablehnungsgründe und den damit verbundenen Problemen beim Lieferantenwechselprozess wird unter Gliederungspunkt 2.3.2 näher erläutert.

Zur Kontrolle sendet der Verteilnetzbetreiber an jedem 16. Werktag des Monats Zuordnungslisten an den Lieferanten. Dies sind aktuelle Bestandslisten⁴⁵, die alle Entnahmestellen der einzelnen Energieversorger ausweisen, welche im nächsten Belieferungsmonat im jeweiligen Bilanzkreis geführt werden. Sie listen damit alle Bestandskunden sowie jede neue Anmeldung, die bis zum 15. Werktag positiv bestätigt wurde, auf. Die abgemeldeten Zählpunkte dürfen somit nicht mehr aufgeführt sein. Die Zuordnungslisten dienen als monatliche Zusammenfassung und damit als Basis für den Lieferanten, um die Energiebeschaffung zu koordinieren und Bilanzierungsdaten sowie Netznutzungsrechnungen zu prüfen. Auch im Falle

⁴⁵ Vgl. Bundesnetzagentur: Anlage zum Beschluss BK6-06-009, S.5f.

keiner vorliegenden Änderungen bzw. Kundenzu- oder -abgänge werden die Listen vom VNB übermittelt.

Zum Wechseltermin erfolgt außerdem die Ermittlung der Zählerstände. Dies kann bspw. durch Selbstablesung, Ablesung durch den VNB oder etwa auf Basis einer Schätzung geschehen. Der Netzbetreiber übermittelt neben dieser Zählinformation noch abrechnungs- und bilanzierungsrelevanten Energiemengen.⁴⁶ Im Anschluss an den Lieferantenwechsel wird die Endabrechnung der Netznutzung beim bisherigen Lieferanten durchgeführt. Dazu erhält der VNB ein Zeitfenster von maximal 28 Werktagen.

Dem Prozess „Lieferende“ liegt der Fall zugrunde, dass ein Liefervertrag beendet wird, ohne dass eine weitere Belieferung des Kunden an dieser Entnahmestelle fortgeführt wird⁴⁷. Dies kann bspw. eintreten, wenn die Entnahmestelle stillgelegt wird, der Kunde auszieht oder verstirbt.

Beim VNB wird diese Lieferstelle durch den bisherigen Versorger aus dem Bilanzkreis abgemeldet. Dies geschieht unverzüglich nach Erhalt der Kündigung bzw. der Umzugsmeldung. Zunächst muss die Identifikation des Kunden erfolgreich abgeschlossen sein, um daran anschließend die Meldung zu prüfen. Kann keine Identifikation stattfinden, wird der VNB unverzüglich die Ablehnung an den meldenden Lieferanten senden, im positiven Fall wird die Abwicklung eingeleitet. Das Vertragsende kann im Falle eines Umzuges sowohl in der Vergangenheit als auch in der Zukunft liegen. Es gilt, dass die Abmeldung innerhalb des Zeitraumes von sechs Wochen nach bis vier Wochen vor dem Auszug erfasst werden kann⁴⁸. Liegt die eingehende Meldung innerhalb der sechs Wochen nach dem Auszugstermin des Kunden, kann der tatsächliche Auszugstermin ebenfalls als Lieferende eingetragen werden. Es ist in diesem Fall also möglich, das Lieferende rückwirkend zu bestätigen. Analog gilt dies auch für die Erfassung des Vertragsendes vier Wochen im Voraus.

⁴⁶ Vgl. Bundesnetzagentur: Anlage zum Beschluss BK6-06-009, S.19.

⁴⁷ Vgl. Ebenda, S.34f.

⁴⁸ Vgl. Ebenda, S.35.

Generell gilt immer der letzte Tag des Monats als Termin für ein Lieferende, aber auch hier findet sich eine Sonderregelung. Da Kunden zu jedem beliebigen Zeitpunkt umziehen können, ist es daher auch möglich, das Belieferungsende untermonatlich zu erfassen.

Liegt die Meldung des bisherigen Versorgers außerhalb der angegebenen Sechswochenfrist, kann dann die Abmeldung nur nach den Fristen gemäß des Lieferantenwechsels erfolgen, d. h. ein Monat zum nächsten Monatswechsel.

Bezüglich der Bestätigung bzw. Ablehnung der Abmeldung gilt für den Netzbetreiber eine Frist von zehn Werktagen. Bei negativer Antwort ist ebenfalls der Grund mitzuteilen. Dem Ablauf beim Geschäftsprozess Lieferantenwechsel entsprechend müssen auch bei Lieferende die Zählerwerte erfasst, auf Plausibilität geprüft und an den Lieferanten übermittelt werden. Gleiches gilt für die Abrechnung der Netznutzung. In den monatlichen Zuordnungslisten dürfen die abgemeldeten Entnahmestellen nicht mehr enthalten sein.

Nimmt ein Kunde die Energiebelieferung an einer neuen Entnahmestelle auf, wird diese im Prozess „Lieferbeginn“ strukturiert abgehandelt. Im Gegensatz zum Prozess „Lieferende“ wird nun eine Belieferung begonnen. Dafür können folgende Geschäftsvorfälle der Auslöser sein:⁴⁹

- Neuanlage, die Belieferung wird an einer neu angeschlossenen Stelle aufgenommen, z. B. ein neu erbautes Haus,
- Einzug, ein Kunde nimmt die Versorgung an einer bestehenden Lieferstelle in Anspruch, d. h. nach einem Wohnungswechsel
- Wiederaufnahme, eine Entnahmestelle war zeitlich stillgelegt und wird nun wieder in die Belieferung aufgenommen

Nachdem der Kunde für die neue Belieferungsstelle mit dem Energieversorger einen Vertrag geschlossen hat, wird die Anmeldung des Lieferbeginns an den VNB gesendet. Ausgehend von der erfolgreichen Identifizierung der Entnahmestelle wird nun die Meldung geprüft. Auch hier

⁴⁹ Vgl. Bundesnetzagentur: Anlage zum Beschluss BK6-06-009, S.43.

liegt die Frist zur Anmeldung bei sechs Wochen vergangenheitsbezogen und vier Wochen zukünftig. Innerhalb der rückwirkenden Frist wird wieder der Einzugstermin als Lieferbeginn gesetzt und ist ebenfalls wieder untermonatlich möglich. Nach Verstreichen der Frist kann dann nur gemäß der Fristen des generellen Wechselprozesses gemeldet werden. Voraussetzung ist dabei, dass zunächst kein Vertrag innerhalb der Grundversorgung⁵⁰ zustande gekommen ist.

Sollte der Kunde vor der neuen Versorgung bereits an einer anderen Stelle in Belieferung gewesen sein, findet nun die zusätzliche Interaktion zwischen dem Verteilnetz und dem alten Lieferanten statt. Ist durch den bisherigen Versorger kein Auszug gemeldet worden, sendet der Verteilnetzbetreiber außerdem eine Abmeldung an den alten Lieferanten, der zur Rückmeldung aufgefordert wird. Entfällt diese, wird vom VNB ein Zwangsauszug für die entsprechende Entnahmestelle vorgenommen. Der bisherige Lieferant muss binnen vier Werktagen die Meldung des Netzbetreibers beantworten. Bei positiver Prüfung erfolgt die Zustimmung zum Zwangsauszug, andernfalls wird diesem widersprochen. Gründe dafür können sein, dass die Entnahmestelle des Kunden verwechselt wurde oder das korrekte Auszugsdatum nicht vorliegt.

Liegt bereits eine Auszugsmeldung vom bisherigen Lieferanten vor, kann dem neuen Lieferanten der Einzug umgehend bestätigt werden. Wird die Zwangsauszugsmeldung des VNB vom vorhergehenden Lieferanten abgelehnt, wird auch der Einzug nicht bestätigt. Kann der Einzug nicht wie gewünscht angemeldet werden, muss der neue Lieferant sich mit dem Kunden in Verbindung setzen, um eine Klärung herbeizuführen. Weitere mögliche Konfliktsituation, die im Prozess „Lieferbeginn“ auftreten können, werden unter Pkt. 3.4 angeführt.

Im positiven Prozessverlauf „Lieferbeginn“ wird die neue Lieferstelle in der Zuordnungsliste des VNB aufgeführt, auch die Zählerstände werden dem neuen Versorger nach Prüfung zugesendet.

⁵⁰ Näher definiert unter Prozess „Ersatzversorgung“.

Der vierte Geschäftsprozess definiert die „Ersatzversorgung“. An diesem Punkt müssen die Begriffe Grund- und Ersatzversorgung differenziert werden.

a) Grundversorgung⁵¹

Der Vertrag basiert auf den allgemeinen Bedingungen und Preisen des Grundversorgers und kommt mit Vertragsschluss⁵² (schriftlich, mündlich oder durch Energieentnahme) zustande. Entscheidend ist, dass der Kunde wissentlich vom Grundversorger mit Energie beliefert wird. Dem Endverbraucher ist folglich bekannt, dass sein bisheriger Lieferant nicht mehr als Versorger auftritt.

b) Ersatzversorgung⁵³

Der Grundversorger ist außerdem in der Pflicht, auch die Ersatzversorgung⁵⁴ für Niederspannungskunden zu übernehmen. Von Ersatzversorgung ist zu sprechen, wenn der Energiebezug an einer Entnahmestelle erfolgt, ohne dass ein entsprechender Liefervertrag zugeordnet werden kann. Sobald ein neuer Liefervertrag des Kunden vorliegt bzw. spätestens nach drei Monaten endet die Ersatzversorgung.

Die Belieferungsstelle kann demnach keinem Versorger zugeordnet werden und wird so einem Grund- bzw. Ersatzversorger zugeteilt. Folgende Gründe kann es für diese Situation geben:⁵⁵

- zur Entnahmestelle liegt eine Abmeldung aber keine Anmeldung durch einen neuen Lieferanten vor,
- für die Entnahmestelle wurde ein Auszug gemeldet aber kein Einzug eines neuen Verbrauchers
- der Letztverbraucher bezieht Energie an einer Neuanlage
- der Bilanzkreis ist geschlossen und der Strombezug erfolgt weiterhin
- die Zuordnungsermächtigung des Lieferanten zum Bilanzkreis wird beendet

⁵¹ Vgl. Bundesnetzagentur: Anlage zum Beschluss BK6-06-009, S.55.

⁵² § 2 StromGKV bzw. § 2 GasGKV.

⁵³ Vgl. Bundesnetzagentur: Anlage zum Beschluss BK6-06-009, S.55.

⁵⁴ § 38 EnWG.

⁵⁵ Vgl. Bundesnetzagentur: Anlage zum Beschluss BK6-06-009, S.57.

- der Lieferantenrahmenvertrag bzw. Netznutzungsvertrag wird aus wichtigen Gründen⁵⁶ gekündigt

Das weitere Vorgehen in der Prozessabwicklung und die entsprechenden Fristen richten sich nach den zugrunde liegenden Auslösern. Der VNB wird seine entsprechenden Prüfungen vornehmen.⁵⁷ Generell wird sich ergeben, dass die Entnahmestelle keinem aktiven Lieferanten zugeteilt werden kann, aber ein Verbraucher Energie an dieser beziehen wird. Der VNB meldet dem entsprechenden Grund- bzw. Ersatzversorger die Entnahmestelle und teilt den Lieferbeginn zur Ersatzversorgung mit. Außerdem wird die Information, ob es sich um einen Haushaltskunden⁵⁸ handelt, mitgeteilt. Der zugeteilte Lieferant prüft nun, ob die vorliegende Situation eine Grund- oder Ersatzversorgung betrifft. Die Ersatzversorgung kann im unzumutbaren Fall abgelehnt werden. Die Antwort ist innerhalb von fünf Werktagen an den VNB zu senden. Bei einer Ablehnung kann die Entnahmestelle u. U. gesperrt werden. Mit der positiven Rückmeldung gibt der Versorger auch den Termin der beginnenden Ersatzversorgung an. Im Anschluss geht die Information über die anstehende Versorgungsübernahme an den Endkunden.

Wird vom Kunden ein Liefervertrag mit einem neuen Energieversorger geschlossen, kündigt dieser ihn aus der Ersatzversorgung und übernimmt die Entnahmestelle. Kommt es nicht zu einer Folgebeflieferung, wird die Ersatzversorgung nach Ablauf von drei Monaten beendet.⁵⁹ Der Versorger informiert den Kunden über die bevorstehende Beendigung und die etwaige Sperrung der Lieferstelle.⁶⁰

Der Ersatzversorger meldet unverzüglich die Entnahmestelle beim zuständigen Verteilnetzbetreiber ab und beantragt die Sperrung zum passenden Termin. Der VNB prüft, inwieweit die Folgebeflieferung durch

⁵⁶ § 23 Abs. 2 StromNZV.

⁵⁷ Vgl. Bundesnetzagentur: Anlage zum Beschluss BK6-06-009, S.61ff.

⁵⁸ Letztverbraucher, die Energie überwiegend für den Eigenverbrauch im Haushalt oder für den einen Jahresverbrauch von 10 000 Kilowattstunden nicht übersteigenden Eigenverbrauch für berufliche, landwirtschaftliche oder gewerbliche Zwecke wird i.S. § 3 Nr. 22 EnWG gekauft.

⁵⁹ Vgl. Bundesnetzagentur: Anlage zum Beschluss BK6-06-009, S.72ff.

⁶⁰ Ggf. kann sich die Verpflichtung der Übernahme in die Grundversorgung i.S. § 36 Abs. 1 EnGW ergeben.

einen neuen Lieferanten oder einen Grundversorger übernommen wird und kontrolliert, ob die Voraussetzungen für eine angefragte Sperrung vorliegen. Gegebenenfalls kann die Beendigung der Ersatzversorgung auch abgelehnt werden. Der Netzbetreiber teilt dem Ersatzversorger die Entscheidung mit und veranlasst im entsprechenden Fall die Sperrung.

Im Folgenden werden die Annexprozesse „Stammdatenänderung“ und „Geschäftsdatenanfrage“ aufgegriffen und in ihrem strukturierten Ablauf kurz skizziert. Annexprozesse definieren ergänzend zum Lieferantenwechsel den erforderlichen Datenaustausch zwischen den Marktpartnern.

Die Anfrage zur Stammdatenänderung kann einerseits von verschiedenen Marktteilnehmern ausgehen und andererseits an diese adressiert sein. In einzelnen Fällen kann die Anfrage vom Endkunden ausgehen.⁶¹ Bei einem der Marktteilnehmer werden Kriterien, die für Verträge sowie Vertragsbeziehungen bestimmend sind, geändert. Veränderte Informationen müssen anderen Beteiligten unverzüglich mitgeteilt werden. Anfragen können aus Sicht des Kunden bspw. eine Namensänderung oder Veränderung des Verbraucherverhaltens sein. Ein Lieferant kann eine Änderung bei einer neuen Bilanzkreiszuordnung des Kunden mitteilen oder bei gewünschtem Wechsel der Messung. Löst der VNB den Prozess aus, kann ein Gerätewechsel oder die Änderung der Kundengruppe der Grund sein.⁶²

Optional geht eine Meldung des Kunden zu einer Änderung voraus, worauf der Lieferant diese an den Netzbetreiber sendet. Dabei werden bilanzierungs- und abrechnungsrelevante Daten jeweils nur zum Beginn des

⁶¹ Vgl. Bundesnetzagentur: Anlage zum Beschluss BK6-09-034 / BK7-09-001, S.74. online abrufbar unter:

http://www.bundesnetzagentur.de/cIn_1912/DE/DieBundesnetzagentur/Beschlusskammern/BK7/Messwesen_Energie/Festlegungsverfahren_zur_Standardisierung_Gas-Strom_BK7-09-001_BK6-09-034/Festlegung%20zur%20Standardisierung%20von%20Vertr%C3%A4gen%20und%20Gesch%C3%A4ftsprozessen.html?nn=54756

und

http://www.bundesnetzagentur.de/DE/DieBundesnetzagentur/Beschlusskammern/BK7/Messwesen_Energie/Festlegungsverfahren_zur_Standardisierung_Gas-Strom_BK7-09-001_BK6-09-034/WiM_Anlage_2_%C3%84nderung_GPKE.pdf?__blob=publicationFile.

⁶² Vgl. Bundesnetzagentur: Anlage zum Beschluss BK6-06-009, S.92f.

Monats mit einer Frist von einem Monat, sonstige Stammdaten unverzüglich mitgeteilt.

Der VNB prüft die Änderung zum gewünschten Termin innerhalb von zehn Werktagen und meldet das Ergebnis der Prüfung. Bei Ablehnung ist es ggf. nötig, eine manuelle Klärung herbeizuführen. Die veränderten Daten werden in den Zuordnungslisten aufgenommen. Gleichermaßen wird auch die Änderungsanfrage bearbeitet, die vom Verteilnetzbetreiber ausgeht. Die Geschäftsdaten eines Endverbrauchers werden nachgefragt und entsprechend auch übermittelt. Zu beachten ist, dass Geschäftsdaten nur dann übermittelt werden, wenn dies nach Maßgabe der allgemeinen Gesetze bzw. aufgrund vertraglicher Vereinbarungen zulässig ist. Das gilt insbesondere unter Beachtung der Anforderungen des Datenschutzes.⁶³ Der Geschäftsprozess dient dem Informationsaustausch zwischen den beteiligten Marktteilnehmern. Der Ablauf ist analog zur Stammdatenänderung, der Adressat der Anfrage sendet nach Prüfung seine positive oder negative Antwort.

Der Prozess „Zählerstand-/Zählerwertermittlung“ beschreibt die Übermittlung der Werte vom Netzbetreiber an den Netznutzer. Die Notwendigkeit dafür ergibt sich aus verschiedenen Gründen wie Lieferantenwechsel, Lieferbeginn oder -ende, Zählerwechsel oder turnusmäßige Abrechnung. Die generelle Frist für die Bearbeitung sind 28 Werktage. Ist der Zähler für den VNB nicht erreichbar, müssen plausible Ersatzwerte geliefert werden. Diese Übermittlung muss vor der Rechnungsstellung „Netznutzungsabrechnung“ erfolgen. Ziel dieses Prozesses ist es, „...einen massenmarkttauglichen, standardisierten, aufwandsarmen und papierarmen Ablauf zu etablieren.“⁶⁴ Dies soll die Bearbeitung sowohl beim Lieferanten als auch beim VNB erleichtern und effizienter gestalten. Die Netznutzungsrechnung geht dem Lieferanten mit einer Frist von zehn Werktagen nach Zählerwertübermittlung zu. Bei fehlerhafter Rechnung müssen die Abweichungen zwischen den Marktteilnehmern geklärt werden.

⁶³ Vgl. Bundesnetzagentur: : Anlage zum Beschluss BK6-09-034 / BK7-09-001, S.75.

⁶⁴ Bundesnetzagentur: Anlage zum Beschluss BK6-06-009, S.83.

2.2 Optimierungen im Energiewechselprozess

2.2.1 Datenaustauschverfahren

Auf dem liberalisierten deutschen Energiemarkt wird die EDIFACT-Nachricht für das Datenaustauschverfahren genutzt. Die EDIFACT-Nachricht wird weltweit von Unternehmen angewandt und ist ein Set von Standardprotokollen für den Dokumentenaustausch von Unternehmen. Dieser Datenaustausch ist ideal für lose verbundene Organisationen mit langfristigen Geschäftsbeziehungen, wie zum Beispiel für Marktakteure auf dem deutschen Energiemarkt. Durch den Transfer von Informationen in einem Standardformat ist es möglich, diese Informationen in jedem EDV-System zu lesen. Ein Vorteil der Anwendung von EDIFACT ist das schnelle, effiziente und kostengünstige Bewältigen von großen, unterschiedlichen Datenmengen. Außerdem kann die EDIFACT-Transaktion problemlos innerhalb kurzer Zeit versendet werden, ohne ortsgebunden zu sein.⁶⁵

Aufbau einer EDIFACT

Die Begrifflichkeit EDIFACT steht für „Electronic Data Interchange for Administration, Commerce and Transport“ und ist ein internationaler sowie branchenübergreifender Standard.⁶⁶ Verantwortlich für den EDIFACT-Standard ist eine Abteilung der UN, die sogenannte UN/CEFACT. Der EDIFACT-Standard ist in der Norm ISO 9735 festgelegt. Die EDIFACT umfasst verschiedene Konzepte für die elektronische Abwicklung von Geschäftsvorgängen.⁶⁷ Außerdem ist die EDIFACT die Norm für die Nachrichtensyntax bei der Übertragung von Geschäftsinformationen und ist somit für die Strukturierung der Dateien zuständig.⁶⁸ Dadurch legt der

⁶⁵ Vgl. Neckolar, Alexander-Philip: E-Procurement: Euphorie und Realität, Berlin, 2002, S. 127f.

⁶⁶ Vgl. Bundesverband der deutschen Gas- und Wasserwirtschaft (BGW), Berlin und Brüssel und DVGW Deutsche Vereinigung des Gas- und Wasserfaches e. V., Bonn (Hrsg.): BGW/DVGW-Leitfaden Elektronischer Datenaustausch im Gasmarkt, Praxisinformation P 2007/12 Betriebswirtschaft/Gasnetze, 2007, S.7.

⁶⁷ Vgl. Webbyte Systems Website: online abrufbar unter: <http://www.web-byte.de/auto-id-barcode/news-projekte/59> (Stand: 17.10.2011).

⁶⁸ Vgl. BGW und DVGW, a.a.O., S.7.

EDIFACT-Standard fest, in welcher Reihenfolge z. B. die Auftragsdaten in einer elektronischen Datei abgespeichert werden sollen. Aufgrund dessen enthalten die Dateien im EDIFACT-Standardformat bspw. einheitliche Informationen über Stammdaten von Kunden, Zählpunkten und Verträgen. Hierbei muss beachtet werden, dass nur das Datenformat standardisiert wurde. Bei der Datenübertragung herrscht vollständige Unabhängigkeit. Die Anwendung für den elektronischen Datenaustausch im EDIFACT-Standardformat kann somit auf unterschiedlichen Softwarekonzepten beruhen.⁶⁹ Die EDIFACT-Nachricht legt außerdem die unterschiedlichen Nachrichtentypen fest, die in den unterschiedlichen Geschäftsprozessen zwischen Marktakteuren genutzt werden. Jede EDIFACT-Nachricht besteht bildlich gesehen aus einem Briefumschlag. Dieser Umschlag beinhaltet Codenummern, die für einen Absender oder Empfänger stehen. Außerdem werden Codenummern für den Nachrichteninhalte, die Zeit (zur Rückverfolgung) sowie für die Prüfelemente innerhalb der Nachricht gelistet. Innerhalb eines Umschlags können mehrere Dokumente gesendet werden. Die einzelnen Bausteine einer EDIFACT-Nachricht sind die sogenannten Segmente. Eine Vielzahl von Nachrichten können auf einer begrenzten Anzahl von Segmenten aufgebaut werden.⁷⁰

EDIFACT-Nachrichtentypen

Für den allgemeinen Geschäftsverkehr sowie Datenaustausch stehen verschiedene EDIFACT-Nachrichtentypen zur Verfügung. Diese Nachrichtentypen sind meist mit Kurznamen aus sechs Großbuchstaben bezeichnet.⁷¹ Relevante Nachrichtentypen für den Datenaustausch zweier Akteure auf dem deutschen Energiemarkt gemäß BDEW lauten wie folgt:

⁶⁹ Vgl. Webbyte Systems Website, a. a. O.

⁷⁰ Vgl. BGW u. DVGW, a.a.O., S.7.

⁷¹ Vgl. Ebenda, S.7.

APERAK

Der Nachrichtentyp APERAK wird von einem Beteiligten gesendet, der eine Nachricht von einem Nachrichtensender erhalten hat. Durch die Versendung des Nachrichtentyps APERAK soll dem Sender der ursprünglichen Nachricht der Erhalt mitgeteilt werden und es erfolgt der Hinweis auf Fehler, die während der Bearbeitung entstanden sind.⁷² Die APERAK bestätigt somit unter anderem, dass die Nachricht vom Empfänger angenommen wurde, beziehungsweise die Anwendung aufgrund von Fehlern zurückgewiesen wurde.⁷³ Jedoch soll die APERAK nicht als Eingangsbestätigung einer Nachrichtendatei dienen.⁷⁴

CONTRL

Der Nachrichtentyp CONTRL ist ein Syntax- und Servicebericht. Das bedeutet, dass der Empfänger einer EDIFACT-Nachricht die CONTRL sendet, wenn dieser die Nachricht erhalten hat. Somit wird dieser Nachrichtentyp zur Bestätigung des Erhalts einer EDIFACT-Nachricht gesendet. Diese Bestätigungsnachricht bezieht sich jedoch nicht auf die erhaltenen Geschäftsdaten, sondern besitzt eine reine Berichtsfunktion.⁷⁵

IFTSTA

Der Nachrichtentyp IFTSTA ist ein multimodaler Statusbericht, welcher einen Austausch von Informationen über den physikalischen Transportstatus beinhaltet. Hier wird der genaue Transportstatus von Nachrichten zwischen zwei Vertragspartnern protokolliert. Diese Statusnachricht kann gemäß konkreter Vereinbarungen zwischen den jeweiligen Vertragspartnern versandt werden.⁷⁶

⁷² Vgl. GS1 Germany, Website, online abrufbar unter: <http://www.gs1-germany.de> (Stand: 12.10.2011).

⁷³ Vgl. OSIS, Gesellschaft für logistische Systeme, Website, online abrufbar unter: http://www.lsgmbh.de/deutsch/ver_tech.htm (Stand: 12.10.2011).

⁷⁴ Vgl. GS1 Germany, a. a. O.

⁷⁵ Vgl. Ebenda.

⁷⁶ Vgl. Ebenda.

INVOIC

Der Nachrichtentyp INVOIC ist eine Rechnung, die für die Übermittlung von Zahlungsforderungen, wie zum Beispiel für Güter und Dienstleistungen genutzt wird.⁷⁷ Mittels der INVOIC ist es ebenfalls möglich, Gutschriften und Belastungen aufzuzeigen. Außerdem kann die INVOIC-Nachricht mehrere Geschäftsvorfälle und Hinweise zu Zahlungsbedingungen enthalten sowie Transporteinheiten anzeigen. Des Weiteren ist es möglich, dass bei grenzüberschreitenden Transaktionen zusätzliche Informationen für Zoll- und Statistikzwecke aufgelistet werden.

MSCONS

Der Nachrichtentyp MSCONS ist ein Bericht über den Verbrauch von Dienstleistungen, die messbar sind. Diese Nachricht kann zwischen Geschäftspartner ausgetauscht werden und beinhaltet den Verbrauch von Produkten oder Dienstleistungen. Dieser Verbrauch wird meist über Zähler erfasst. Durch diese Nachricht können somit Messwerte übermittelt werden, die sich auch auf andere Geschäftsfunktionen beziehen.⁷⁸

ORDERS

Der Nachrichtentyp ORDERS ist eine Bestellung, welche für die Übertragung von einem Kunden an einen Lieferanten genutzt wird. Demnach besteht die Möglichkeit, Waren oder Dienstleistungen zu bestellen. Durch den vorhergehenden Austausch von Partnerstammdaten und Preislisten besitzt die ORDERS-Nachricht unter anderem Partner- und Produktcodes. Außerdem werden Mengen-, Daten- und Ortsangaben mittels dieses Nachrichtentyps erfasst.⁷⁹

⁷⁷ Vgl. Ebenda.

⁷⁸ Vgl. Ebenda.

⁷⁹ Vgl. Ebenda.

ORDRSP

Der Nachrichtentyp ORDRSP ist eine Bestellantwort, die vom Lieferanten an den Kunden gesandt wird. Die Bestellantwort wird meist dafür genutzt, um den Erhalt von bestellten Gütern oder Dienstleistungen zu bestätigen. Außerdem kann dem Kunden mittels der ORDRSP-Nachricht mitgeteilt werden, ob die Bestellung nicht akzeptiert wird oder Änderungsvorschläge bezüglich der Bestellung vorliegen. Eine Bestellung kann durch eine oder mehrere ORDRSP-Nachrichten bestätigt werden.⁸⁰

PRICAT

Der Nachrichtentyp PRICAT ist eine Preisliste beziehungsweise ein Katalog, welcher die genauen Einzelheiten für Warenlieferungen festlegt. Dies wird meist zwischen einem Käufer und Verkäufer benötigt. Außerdem kann dieser Nachrichtentyp Waren- und Preisinformationen beinhalten sowie Lieferbedingungen.⁸¹

QUOTES

Der Nachrichtentyp QUOTES ist ein Angebot, welches vom Lieferanten an den Kunden versandt wird. Somit wird eine Anfrage über die Lieferung von Waren oder Dienstleistungen beantwortet und alle Details über die angeforderten Punkte mitgeteilt. Die Angaben, die innerhalb dieses Nachrichtentyps gemacht werden, können direkt für eine Bestellung genutzt werden.⁸²

REMADV

Der Nachrichtentyp REMADV ist eine Zahlungsaufweisung und dient der Verständigung zwischen Käufer und Verkäufer. Die REMADV-Nachricht enthält detaillierte Angaben zur Zahlung oder anderen Arten finanzieller Regulierung. Diese Nachricht dient zur Mitteilung von durchzuführenden

⁸⁰ Vgl. Ebenda.

⁸¹ Vgl. EDI-Glossar der stratEDI GmbH: online abrufbar unter <http://www.pricat.de/> (Stand: 25.11.2011).

⁸² Vgl. GS1 Germany, a. a. O.

Zahlungen und ist nur in einer Währung zu formulieren und auf ein Regulierungsdatum zu beziehen.⁸³

REQUOTE

Der Nachrichtentyp REQUOTE ist eine Anfrage, die meist von einem Kunden an den Lieferanten gestellt wird. Hierbei wird ein Angebot für eine Lieferung von Waren oder Dienstleistungen angefordert. Diese Anfrage kann unter anderem Zahlungsbedingungen des Lieferanten beinhalten sowie Mengen-, Daten- und Lieferortsinformationen. Außerdem werden innerhalb einer REQUOTE-Nachricht Partner- und Produktcodes gelistet, die bereits in einer PRICAT-Nachricht ausgetauscht wurden.⁸⁴

UTILMD

Der Nachrichtentyp UTILMD ist vorrangig für die Übermittlung von Kundenstammdaten sowie für Stammdaten von Verträgen und Zählpunkten zuständig.⁸⁵

EDIFACT-Subsets

Die EDIFACT Nachricht findet in unterschiedlichen Branchen, wie zum Beispiel im Bank- oder Versicherungswesen, Anwendung.⁸⁶ Dadurch wurden für dieses Datenformat verschiedene EDIFACT-Versionen erstellt, die Verzeichnisse genannt werden. Diese unterschiedlichen Versionen werden stetig überarbeitet, damit bestehende Nachrichten aktualisiert werden können sowie die Erstellung neuer Nachrichten gewährleistet wird. Die verschiedenen EDIFACT-Verzeichnisse werden durch unterschiedliche Namen differenziert. Die Benennung der Dateien steht in Abhängigkeit zum Erstellungsjahr und der Version. Dies bedeutet, dass zum Beispiel eine EDIFACT-Nachricht als D.03B bezeichnet werden kann, weil diese im Jahr

⁸³ Vgl. Ebenda.

⁸⁴ Vgl. Ebenda.

⁸⁵ Vgl. EDI@Energy UTILMD Anwendungshandbuch Übermittlung von Stammdaten zu Kunden, Verträgen und Zählpunkten zu den GPKE und GeLi Gas Prozessen, Version: 4.2b, Berlin, 2010, S.4.

⁸⁶ Vgl. TUDresden, Website, online abrufbar unter:

<http://www.rn.inf.tu->

[dresden.de/lectures/Bürokommunikation/07_Dokumentmodelle_EDIFACT.pdf](http://www.rn.inf.tu-dresden.de/lectures/Bürokommunikation/07_Dokumentmodelle_EDIFACT.pdf)

(Stand:

12.10.2011).

2003 erstellt wurde und zugleich die 2. Version im Jahr 2003 darstellt. Folglich stehet die Ziffer in der Betitelung für das Jahr und der am Ende stehende Buchstabe für die Version.⁸⁷ Die EDIFACT umfasst global und branchenübergreifend über 200 unterschiedliche Nachrichtentypen und wird weltweit durch Unternehmen eingesetzt. Diese stetig steigende Komplexität führte Anfang der 90er Jahre zur sogenannten Subsetbildung⁸⁸. Diese Subsetbildung entwickelte sich branchenspezifisch und bildet eine EDIFACT-Teilmenge. Ein erheblicher Vorteil lag nun insbesondere darin, dass innerhalb eines Subsets nur noch die Grundbestandteile und relevanten Funktionen für die jeweilige Anwendergruppe zu finden waren. Dies bedeutet, dass Funktionen, die nur branchenspezifisch nützlich erschienen, einzig für diese Branche im jeweiligen Subset eingepflegt wurden.⁸⁹ EDIFACT-Bestandteile, die für die Branche als irrelevant erschienen, wurden aus dem Subset herausgefiltert. Die Subsetbildung führte somit dazu, dass die ursprüngliche EDIFACT-Standardnachricht unter anderem eine strukturiertere sowie verständlichere Form erhielt und Anwender gezielt Funktionalitäten für die jeweilige Branche einsetzen konnten.⁹⁰ Beispiele für unterschiedliche EDIFACT-Subsets sind etwa EANCOM aus der Konsumgüterindustrie, CEFIC aus der Chemieindustrie oder RINET aus der Versicherungswirtschaft.⁹¹

Für den Energiemarkt wurde ebenfalls ein relevantes EDIFACT-Subset entwickelt. Das branchenspezifische Subset für den deutschen Energiemarkt wird als EDI@Energy bezeichnet. Innerhalb dieses Subsets werden die einheitlichen Geschäftsprozesse und die Datenformate für den Energiemarkt vorgegeben.⁹²

⁸⁷ Vgl. Unternehmensberatung Thopas, online abrufbar unter: http://www.thopas.com/sources/Diverse_pdfs/EDIFACT.pdf (Stand: 12.10.2011).

⁸⁸ Vgl. GS1 Germany, Website, a.a.O.

⁸⁹ Vgl. Unternehmensberatung Thopas, a. a. O.

⁹⁰ Vgl. GS1 Germany, Website, a. a. O.

⁹¹ Vgl. Unternehmensberatung Thopas, a.a. O.

⁹² Vgl. EDI@Energy. Datenformate für Strom, online abrufbar unter: <http://www.edi-energy.de/> (Stand: 12.10.2011).

Anforderungen des EDI@Energy Subsets

Um eine Informationsübermittlung zwischen unterschiedlichen Geschäftspartnern innerhalb des deutschen Energiemarktes zu gewährleisten, wird mittels EDIFACT-Nachrichten des EDI@Energy-Subsets kommuniziert. Die EDIFACT-Nachrichten des EDI@Energy-Subset unterliegen den Richtlinien des Bundesverbands der Energie- und Wasserwirtschaft e. V., auch als BDEW bezeichnet⁹³. Hierbei wird folgende Zielstellung formuliert:

„Ziel der Nachrichtenbeschreibungen (Message Implementation Guide – MIG) ist es, im Rahmen des liberalisierten Energiemarktes, den beteiligten Geschäftspartnern ein Instrument bereitzustellen, das ihnen über eine einheitliche, IT-gestützte Standardschnittstelle den zur Abwicklung ihrer Geschäftsprozesse notwendigen Informationsaustausch gewährleistet.“⁹⁴

Somit wird eine deutliche Kommunikationsrichtlinie für einzelne Unternehmen, die innerhalb des deutschen Energiemarktes einen Informationsaustausch durchführen, festgelegt.⁹⁵ In den folgenden Abschnitten erfolgt eine nähere Betrachtung der oben genannten Richtlinien, die innerhalb der EDIFACT-Nachricht des EDI@Energy-Subset eingehalten werden müssen.

Regelung beim Datenaustauschverfahren gemäß BDEW

Mittels einer EDIFACT-Nachricht können mehrere Geschäftsvorfälle ausgetauscht werden. Der Austausch findet immer zwischen den relevanten Marktakteuren statt, welche unter anderem der Verteilnetzbetreiber, der Lieferant, der Bilanzkreisverantwortliche, der Messstellenbetreiber und der Messdienstleister sind. Die EDIFACT-Nachrichten werden mit Hilfe von EDIFACT-Nachrichtendateien, einer sogenannten Textdatei, ausgetauscht. Jede dieser EDIFACT-Nachrichtendatei besitzt immer eine eindeutige Identifikation der EDIFACT-Nachrichtendatei des Absenders sowie des Empfängers. Außerdem werden Daten ,zum Beispiel der Nachrichtentyp und das Nachrichtendatum, erfasst. Innerhalb der EDIFACT-Nachricht findet

⁹³ Vgl. Ebenda.

⁹⁴ Vgl. Ebenda.

⁹⁵ Vgl. Ebenda.

außerdem eine eindeutige Zuordnung der Zeitpunkte und Zeitspannen, auf die sich die Nachricht bezieht, statt. Da die EDIFACT-Nachricht vorrangig durch automatisierte elektronische Prozesse ausgewertet wird, erfolgt die Identifikation der vorhandenen Informationsobjekte innerhalb der Nachricht durch Codes oder Identifikationsnummern.⁹⁶

Des Weiteren wird gilt beim Datenaustausch die Regelung des BDEW, nämlich dass spezielle Nachrichtendateien gebündelt werden müssen. Diese Bündelung verlangt somit, dass mehrere Nachrichten innerhalb einer Datei gesendet werden müssen. Diese Regelung betrifft die Dateitypen INVOIC, ORDERS, ORDRSP, REQOTE und QUOTES. Eine Dateibündelung soll gemäß BDEW angewendet werden, wenn der jeweilige Sender innerhalb einer kurzen Zeitspanne an denselben Empfänger mehrere Vorgänge sendet. Aufgrund dessen müssen Informationen über einen angemessenen Zeitraum gesammelt werden und als eine Nachrichtendatei versendet werden. Durch diese Regelung soll das überflüssige Versenden von einzelnen Dateien vermieden werden. Ein weiteres Ziel ist dabei auch die Reduzierung der Anzahl der Nachrichtendateien sowie die Überwachung des Datenaustausches beim Sender und Empfänger.⁹⁷ Jedoch findet eine Bündelung nicht bei allen Dateitypen Anwendung. Bei bestimmten Informationen schreibt der BDEW beim Datenaustausch eine Informationstrennung vor. Dies betrifft die Dateitypen APERAK, CONTRL, REMADV, IFTSTA und PRICAT. Die Trennung von Information wird verlangt, weil primär zeitliche Restriktionen und auch unterschiedliche Erfassungsstrukturen und Verarbeitungsstrukturen bei den Marktteilnehmern herrschen. Generell gilt, dass Nachrichtendateien immer nach Energiesparten getrennt werden, dies bedeutet, dass keine Informationen zu Gas oder Strom in einer Datei gekoppelt sein dürfen.⁹⁸

Spezielle Regelungen treffen allerdings auf die Nachrichtentypen MSCONS und UTILMD zu. Bei dem Nachrichtentyp MSCONS sollen stets Lastgänge und Zählerstände getrennt gesendet werden. Jedoch ist eine sortenreine Versendung von Lastgängen und Zählerständen an den Empfänger

⁹⁶ Vgl. Ebenda.

⁹⁷ Vgl. Ebenda.

⁹⁸ Vgl. Ebenda.

gebündelt möglich. Auch beim Nachrichtentyp UTILMD wird beim Versenden eine Trennung nach Kategorien vorgeschrieben.⁹⁹

Der elektronische Datenaustausch mittels EDIFACT

Auf dem liberalisierten Energiemarkt findet der Datenaustausch in elektronischer Form statt. Dieser elektronische Datenaustausch erfolgt zwischen zwei Marktakteuren, wobei zum einen ein Marktakteur als Datenübermittler tätig ist und ein weiterer Marktakteur als Datenempfänger agiert. Ein wesentlicher Vorteil beim elektronischen Datenaustausch zwischen den Marktpartnern ist, dass eine hohe Automatisierung der Prozesse erreicht wird und somit eine Aufwandsreduzierung für alle Akteure erreicht wird.¹⁰⁰ Für die Darstellung des elektronischen Datenaustauschs auf dem Energiemarkt muss zum einen der Datenlieferant und zum anderen der Datenempfänger betrachtet werden.

Der Datenlieferant generiert spezielle Datensätze, die unter anderem durch die Extrahierung aus einer Datenbank stammen können. Nach Generierung der Datensätze erfolgt eine Konvertierung durch den Datenlieferanten. Diese Transformation erfolgt mittels eines EDI-Systems, indem die Datensätze in das sogenannte Standardformat EDIFACT gebracht wird. Der dadurch entstandene Datensatz wird als elektronische Nachricht weiterverwendet und kann in verschiedenen Formen versendet werden. Zum einen kann die elektronische Nachricht in Form einer E-Mail mit Dateianhang gesendet werden, zum anderen besteht die Möglichkeit, eine FTP-Datenübertragung¹⁰¹ anzuwenden oder mittels Internet ein Versenden vorzunehmen. Eine zusätzliche Funktion für den elektronischen Datenaustausch bietet ein Webportal. Diese Alternative bietet dem Datenlieferanten die Möglichkeit, Datensätze zur Verfügung und zum Download bereitzustellen.¹⁰²

⁹⁹ Vgl. Ebenda.

¹⁰⁰ Vgl. BGW u. DVWG, a. a. O., S. 9.

¹⁰¹ File Transfer Protocol: Ist ein Netzwerkprotokoll für die Übertragung von Dateien über IP-Netzwerke. Dabei werden Dateien von einem Server durch einen Client heruntergeladen beziehungsweise vom Client auf einen Server hochgeladen.

¹⁰² Vgl. BGW u. DVWG, S.9.

Beim elektronischen Datenaustausch empfängt der Datenempfänger die elektronisch übermittelten Nachrichtendateien vom Datenlieferanten. Dabei wird der Empfang dieser Dateien mittels eines Kommunikationsmoduls sichergestellt. Dieses Modul stellt das Standardformat EDIFACT sicher. Nach Erhalt der elektronischen Nachricht wird eine Konvertierung in ein spezielles Inhouse-Format vorgenommen, um eine Weiterverarbeitung im Zielsystem zu gewährleisten. Auch hier besteht die alternative Lösung des Webportals. Hierbei kann der Datenempfänger auf die Datensätze vom Datenübermittler zugreifen. Das bedeutet, dass die Daten selbstständig durch Downloaden in das eigene Zielsystem eingepflegt werden können.¹⁰³

Für den dargestellten, elektronischen Datenaustausch gibt es verschiedene Umsetzungsstrategien für Unternehmen. Welche Strategie von einem Unternehmen gewählt wird, steht meist in Abhängigkeit zu Organisation, Technik und Personal eines Unternehmens sowie zu den unternehmenseigenen Möglichkeiten. Das Unternehmen entscheidet demnach unabhängig, ob eine unternehmenseigene Implementierung gewählt wird oder ob ein externer Dienstleister, wie zum Beispiel die eg-factory, für die Umsetzung des elektronischen Datenaustauschs beauftragt wird.¹⁰⁴

Für die Implementierung im eigenen Unternehmen müsste für die Umsetzung eine EDI-Infrastruktur entwickelt beziehungsweise gekauft werden. Dabei sollte die EDI-Infrastruktur mehrere Komponenten beinhalten. Zum einen ein EDI-Konverter, der die Konvertierung gewährleistet sowie ein Kommunikationsmodul für das Standardformat EDIFACT. Außerdem muss eine Sicherstellung von verschiedenen Kommunikationswegen erfolgen. Mögliche Kommunikationswege sind unter anderem das Internet und Telefondienste. Durch die unternehmenseigene Implementierung des elektronischen Datenaustauschs entsteht zusätzlich ein ausgeprägtes EDI-Knowhow, welches als wesentlicher Vorteil gegenüber Marktpartnern genutzt werden kann. Jedoch muss bei der Implementierung im eigenen

¹⁰³ Vgl. Ebenda, S.10.

¹⁰⁴ Vgl. Ebenda, S.10.

Unternehmen die Pflege und Weiterentwicklung selbstständig durchgeführt werden. Somit ist zu beachten, dass bei Änderungen der Datenaustauschformate das Unternehmen selbstständig Anpassungen an die Forderungen des Marktes vornehmen muss.¹⁰⁵

2.2.2 Fristen

Die bestehenden Fristen innerhalb des Lieferantenwechsels, die dem EnWG unterliegen, stellen in der Praxis meist einen langwierigen Prozess von 4-6 Wochen dar, sodass es gerade im Hinblick auf den liberalisierten Energiemarkt zusätzlicher Optimierungsregelungen bedarf.¹⁰⁶ Jedoch konnten bis dato noch keine optimalen Lösungsansätze entwickelt werden, die einen schnelleren Lieferantenwechsel begünstigen würden. Die Überarbeitung des Wechselprozesses nach GPKE, der bereits im vorangegangenen Abschnitt in dieser Arbeit erläutert wurde, ist dafür zwingend notwendig.

Eine mögliche Optimierungsmaßnahme, die auf dem Energiemarkt implementiert werden können, wäre etwa eine verstärkte Einbindung des Verteilnetzbetreibers. Die Kommunikation innerhalb des Wechselprozesses sollte demnach ausschließlich zwischen Neulieferant und Verteilnetzbetreiber oder Altlieferant und Verteilnetzbetreiber stattfinden sollte. Genauer betrachtet müsste der Wechselprozess demnach wie folgt gestaltet werden. Der Neulieferant versendet eine Netzanmeldung an den Verteilnetzbetreiber. Durch diese versandte Netzanmeldung ist der Verteilnetzbetreiber verpflichtet, dem Vorversorger Meldung zu erstatten. Damit geht eine Kündigung des Verteilnetzbetreibers einher. Außerdem teilt der Verteilnetzbetreiber im Namen des Neulieferanten gemäß § 20a EnWG den nächstmöglichen Belieferungstermin des Neulieferanten in Textform mit¹⁰⁷. Daraufhin muss seitens des Altlieferanten eine Netzabmeldung an den

¹⁰⁵ Vgl. Ebenda, S.10.

¹⁰⁶ Vgl. Bundesnetzagentur: Anlage zum Beschluss BK6-06-009, S.13.

¹⁰⁷ Vgl. Bundesministerium der Justiz: über die Elektrizitäts- und Gasversorgung, online abrufbar unter http://www.gesetze-im-internet.de/enwg_2005/_20a.html (Stand: 12.10.2011).

Verteilnetzbetreiber versendet werden oder der Altlieferant setzt den Verteilnetzbetreiber über mögliche bestehende interne Kündigungsfristen in Kenntnis. Nachdem eine erfolgreiche Abmeldung durch die Kommunikation zwischen Verteilnetzbetreiber und Altlieferant erfolgt ist, ist eine Bestätigung durch den Verteilnetzbetreiber zu versenden. Somit erhält der Neulieferant eine positive Anmeldebestätigung und der Wechselprozess kann erfolgreich zum gewünschten Wechseldatum des Kunden stattfinden. Beziehungsweise erfolgt die Meldung an den Verteilnetzbetreiber, dass seitens des Altlieferanten ein Wechsel aufgrund von internen Kündigungsfristen bei dem Altversorger nicht möglich ist. Der Verteilnetzbetreiber informiert wiederum den Neuversorger über einen negativen Wechselprozess.

Diese mögliche Optimierung würde vor allem durch die vereinfachte Kommunikation zwischen den einzelnen Marktakteuren geprägt. Derzeitig müssen bei einem Lieferantenwechselprozess Interaktionen zwischen Neulieferant und Altlieferant, Neulieferant und Verteilnetzbetreiber sowie Verteilnetzbetreiber und Altlieferant stattfinden.¹⁰⁸ Im vorangegangenen Optimierungsbeispiel wird eine zentrale Schnittstelle beim Verteilnetzbetreiber geschaffen, sodass eine Kommunikation zwischen Altlieferant und Neulieferant innerhalb des Wechselprozesses vollständig eliminiert wird. Durch diese vereinfachte Regelung können Interaktionsprobleme zwischen Altlieferant und Neulieferant, zum Beispiel die gescheiterte Identifizierung des Kunden, ausgeschaltet werden und somit ist ein schnellerer Lieferantenwechselprozess möglich. Im gleichen Zuge kann durch einen schnelleren Lieferantenwechselprozess eine Verkürzung der festgelegten Fristen beziehungsweise ein völliger Wegfall der Fristenregelung erfolgen. Durch den Entfall von Wechselfristen ist es möglich, den gesamten Wechselprozess dynamischer und kundenfreundlicher zu gestalten. Die Verkürzung bzw. der Wegfall der Fristen stellt somit eine weitere bedeutsame Optimierungsmöglichkeit dar. Durch die Liberalisierung des deutschen Energiemarktes mussten sich die Marktakteure bereits den Marktgegebenheiten anpassen. Dies bedeutet, dass Wettbewerbsvorteile meist nur erreicht werden konnten, wenn eine

¹⁰⁸ Vgl. Bundesnetzagentur: Anlage zum Beschluss BK6-06-009, S.13.

Automatisierung der Abläufe gelang.¹⁰⁹ Daher kann die These formuliert werden, dass eine hohe Anzahl von Marktakteuren bereits eine Automatisierung der Prozessabläufe innerhalb der Unternehmen bewirkt hat und folglich eine neue Anpassung an veränderte Marktgegebenheiten mühelos umzusetzen ist.

2.2.3 Kontrolle

Eine sogenannte Kontrolle in den bestehenden Prozessen des elektronischen Datenaustausches gemäß dem BDEW ist kaum vorhanden. Die derzeitige einzige Kontrollfunktion für EDIFACT-Nachrichten ist der Nachrichtentyp CONTRL. Wie bereits beschrieben, dient diese Nachricht als eine Art Empfangsbestätigung.¹¹⁰ Eine weitere Kontrolle für den ordnungsgemäßen Empfang beziehungsweise Versand der EDIFACT-Nachrichten ist innerhalb des elektronischen Datenaustauschprozesses nicht vorhanden. Somit bedarf es auch bei dieser Problematik eines weiteren Optimierungskonzepts. Zurzeit verlangt die Praxis eine Nachkontrolle hinsichtlich des Vorhandenseins einer CONTRL durch einen Mitarbeiter. Ein automatisierter Prozess für die Abfrage einer CONTRL ist nicht vorhanden. Außerdem muss bei nicht Vorliegen einer CONTRL-Nachricht eine Nachkontrolle durch einen Mitarbeiter erfolgen sowie weitere Informationen eingeholt werden, um die Ursache für das Ausbleiben der Bestätigungsnachricht zu ermitteln. Des Weiteren gibt es keinen Prozess oder eine Absicherung, die das Ausbleiben einer Nachricht deutlich macht, sodass immer Mitarbeiter eingreifen müssen. Eine simple Optimierung, um diese Problematik zu lösen, ist ein weiteres Versenden einer EDIFACT-Nachricht. Da durch bestehende automatisierte Prozesse meist eine CONTRL kurz nach Erhalt der EDIFACT-Nachricht versandt wird, kann bei Ausbleiben einer CONTRL die These aufgestellt werden, dass ein Fehler im

¹⁰⁹ Vgl. MicrosoftDynamics: Automatisierung als Differenzierungspotenzial nutzen, online abrufbar unter:

http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:yzD_7IS1GpAJ:download.microsoft.com/download/e/e/2/ee257bac-9a6e-4a7b-af6a5a06357d6d87/Automatisierung%2520.pdf+liberalisierung+strommarkt+automatisierung&cd=3&hl=de&ct=clnk&gl=de (Stand: 05.12.11)

¹¹⁰ Vgl. GS1 Germany, a. a. O.

System des Empfängers oder Versenders aufgetreten ist. Somit kann bereits nach 2-3 Tagen bei nicht Vorliegen einer CONTRL eine erneute automatische Versendung der EDIFACT-Nachricht veranlasst werden. Infolgedessen ist sichergestellt, dass EDIFACT-Nachrichten bei Auftreten von Empfangs- und Versendungsfehlern automatisch neu generiert werden und ein vollständiger Ausfall der Information ausbleibt.

2.3 Ist-Zustand am Fallbeispiel

Die eg factory GmbH hat seit Aufnahme Ihrer Prozesstätigkeit im deutschen Energiemarkt im September 2009 bei über 472.056¹¹¹ Endkunden den Energielieferantenwechselprozess (Strom) durchgeführt. Bei 277.388¹¹² Endkunden erfolgte der Energielieferantenwechsel beim ersten Versuch. Das bedeutet, dass 58,76% aller Kunden zu ihrem Wunschdatum beliefert werden konnten. Die restlichen 41,24% der wechselwilligen Kunden wurden zu einem späteren Zeitpunkt beliefert oder konnten nicht wechseln. Die möglichen Gründe dafür werden in Abschnitt 2.3.2 näher erläutert.

2.3.1 Positiver Wechselprozess

Der erfolgreiche Lieferantenwechselprozess kann in unterschiedlichen Variationen durchgeführt werden. Der vorgegebene Grundablauf ist aber immer durch die nachfolgenden Hauptpunkte gekennzeichnet (siehe Grafik). Diese Hauptpunkte müssen in zeitlich passender Reihenfolge zwingend durchgeführt werden, da ansonsten ein Scheitern des Wechselprozesses die Folge sein kann. Beim Lieferantenwechsel agieren drei unterschiedliche Marktakteure mit unterschiedlichen Aufgaben. Jeder dieser Marktakteure muss sich bei der Bearbeitung an eine strikte Fristenregelung halten.

¹¹¹ Interne Auswertung der Abteilung Marktkommunikation, eg factory GmbH, Stand: Oktober 2011.

¹¹² Ebenda.

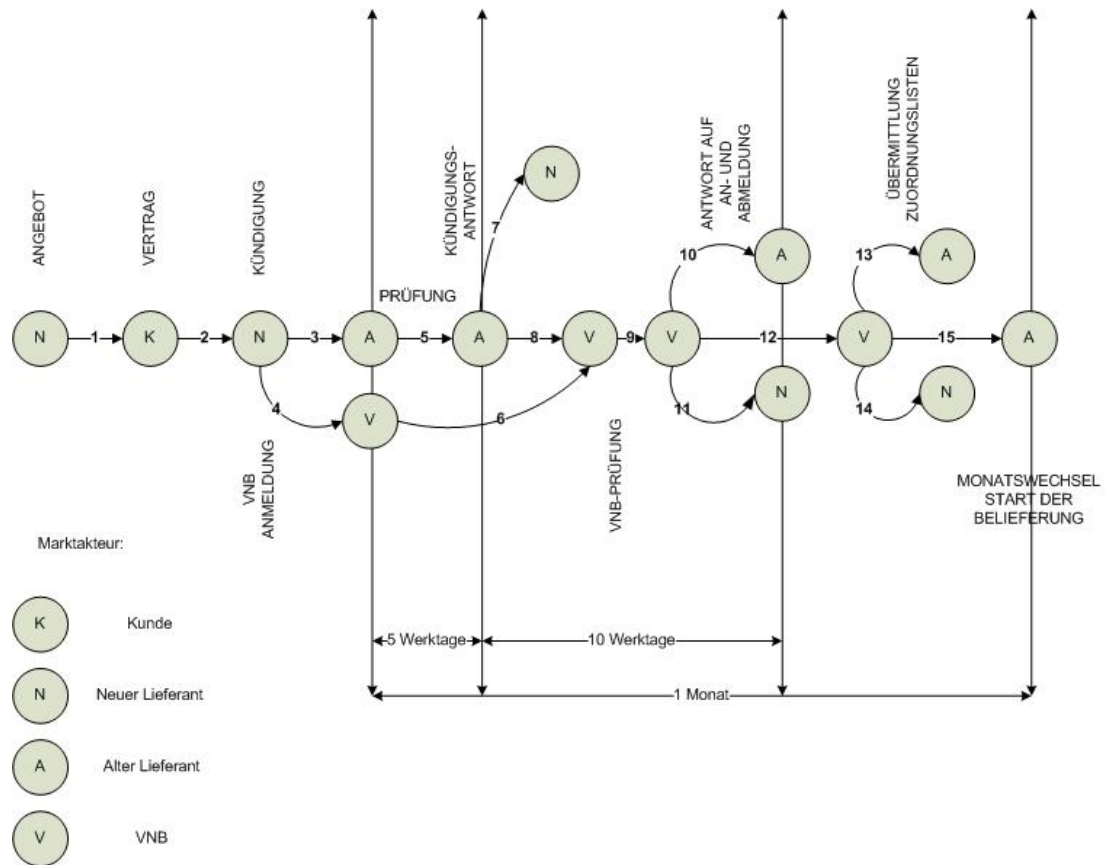


Abbildung 4 - Zeitlicher Ablauf des Lieferantenwechselprozesses¹¹³

Prozessbeschreibung

Zwischen dem Neulieferanten und dem Kunden kommt es zu einem Angebot. Durch die unterschiedlichsten Vertriebswege versuchen Energielieferanten Neukunden und Bestandskunden zu gewinnen oder zu halten und dem Endverbraucher Angebote zukommen zu lassen (Punkt 1). Mögliche Vertriebswege sind:

- Online-Vergleichsportale (zum Beispiel: Verivox, Toptarif, Check24)
- Haustürgeschäfte durch Vertreter
- Affiliate-Marketing
- Postwurfsendungen

Das Angebot wird nun vom Kunden angenommen, es kommt ein rechtsgültiger Vertrag zustande. Es gilt bei diesen Verträgen zu beachten, dass §§ 312 ff BGB Anwendung findet. Beim Vertragsabschluss muss der

¹¹³ Quelle: Modifiziert übernommen aus: Bundesnetzagentur: Anlage zum Beschluss BK6-06-009, Seite 33.

Kunde einem Sachverhalt obligatorisch zustimmen. Ohne diese Zustimmung darf der Neulieferant keinen Lieferantenwechsel im Namen des Neukunden durchführen. Drei weitere Sachverhalte sind optional und sind nicht zwingend notwendig, es bietet sich aber an, diese Punkte beim Vertragsabschluss mit einzubeziehen (siehe Punkt 2). Der obligatorische Sachverhalt besteht darin, dass der Kunde einer Vollmacht zustimmt, die dem Neulieferanten alle Tätigkeiten im Rahmen des Wechselprozesses erlaubt (Kündigung beim Altlieferanten, Anmeldung beim VNB). Optional sind hingegen die Bestätigung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Zustimmung einer Bonitätsabfrage bei einer Wirtschaftsauskunftei (bei Neukunden) sowie das Akzeptieren der Widerrufsbelehrung.

Daraufhin schickt der Neulieferant eine Kündigungsmeldung an den Vorlieferanten (siehe Punkt 3). Zeitgleich wird durch den neuen Lieferanten eine Anmeldung an den zuständigen Verteilnetzbetreiber geschickt (siehe Punkt 4).

Der Altlieferant prüft nun die Kündigungsmeldung von dem neuen Lieferanten eingehend auf folgende Fragen (siehe Punkt 5):

- Ist der in der Kündigungsmeldung angegebene Kunde zweifelsfrei identifizierbar?
- Wird die Kündigungsfrist eingehalten?
- Ist die Vertragslaufzeit erreicht?
- Ist die Kündigungsmeldung vom Vorlieferanten korrekt?

Unabhängig von der Kündigungsnachricht an den Altlieferanten prüft der Verteilnetzbetreiber die vorliegende Anmeldung vom Neulieferanten auf Folgendes (siehe Punkt 6):

- Ist der Zählernummerninhaber zweifelsfrei zu identifizieren?
- Sind die Anmelde Daten alle korrekt?

Innerhalb der Zeit, die der Verteilnetzbetreiber für seine Prüfung verwendet, schickt der Altlieferant innerhalb von fünf Werktagen eine Antwort auf die Kündigungsmeldung (siehe Punkt 7) an den Neulieferanten. Nach

eingehender Prüfung schickt der Altlieferant dem Verteilnetzbetreiber eine Abmeldung. Dies bedeutet, der Altlieferant gibt den Kunden für eine Belieferung durch einen anderen Lieferanten frei (siehe Punkt 8). Nachdem der Verteilnetzbetreiber die Anmeldung durch den Neulieferanten erhalten hat und die Antwort vom Altlieferanten eingegangen ist, schickt der VNB nach 15 Werktagen Nachrichten an die zwei beteiligten Marktakteure (siehe Punkt 9). Der Altlieferant erhält vom Verteilnetzbetreiber eine Antwort auf seine Abmeldung (Bestätigung oder Ablehnung) und der Neulieferant bekommt ebenfalls zum 15. Werktag die Antwort auf seine Anmeldung (siehe Punkt 10 und 11). Erst durch diese Nachricht vom Verteilnetzbetreiber weiß der Neulieferant, ob er den Neukunden beliefern darf oder nicht. Der 15. Werktag befindet sich meist um den 21. Tag vom Fristenmonat. Der Neulieferant hat also bei einer negativen Antwort auf die Anmeldung zur Belieferung nur bis zum Monatsende Zeit (ca. 9 Tage), um die Ursache für die fehlgeschlagene Anmeldung zu finden und eine erneute, korrigierte Anmeldung an den Verteilnetzbetreiber zu schicken, damit eine Belieferung zum nächsten Monatsersten erfolgen kann. Sollte der Neulieferant für die Fehlerbehebung länger benötigen als bis zum Ende des Fristenmonats, verschiebt sich der nächstmögliche Lieferbeginn nicht nur um einen Monat, sondern um zwei. Eine Fehlerbeseitigung ist fast ausschließlich durch eine erneute Einleitung des Energielieferantenwechselprozesses nach GPKE möglich.

Beispiel:

- Anmeldung zur Belieferung zum 01.07.2011 erfolgt am 15.05.2011
- Antwort auf Anmeldung vom Neulieferanten erfolgt am 21.06.2011, welche negativ ausfällt
- korrigierte Anmeldung wird noch im Juni 2011 an den Verteilnetzbetreiber geschickt: möglicher Lieferbeginn ist der 01.08.2011
- korrigierte Anmeldung wird erst im Juli 2011 an den Verteilnetzbetreiber geschickt: möglicher Lieferbeginn ist der 01.09.2011

Für die abschließende Schlussrechnung benötigt der Altlieferant einen Endzählerstand und der Neulieferant einen Anfangszählerstand, damit nach

einem Jahr Belieferung eine genaue Jahresabrechnung möglich ist. Diese Mitteilung erfolgt im Punkt 13 und 14 der Abbildung. Zuletzt erfolgt im Punkt 13 eine Endabrechnung für die Netznutzung von dem Verteilnetzbetreiber an den Altlieferanten. Der Kunde wird nun von seinem neuen Stromlieferanten beliefert.

Besondere Konstellationen

Neben dem wie oben beschriebenen Standardprozess des Energielieferantenwechsels gibt es noch Abwandlungen. Zum einen kann der Kunde in eine bestehende Wohnung mit einem schon verwendeten und angemeldeten Stromzähler ziehen, zum anderen kann der Kunde in einen Neubau ziehen. Dieser Neubau kann ein neu errichtetes Haus sein oder eine Wohnung, welche einen neuen Stromzähler erhalten hat. Eine weitere Abweichung vom Standardprozess ergibt sich, wenn der Kunde selbst gekündigt hat. Ein anderes Vorgehen kann auch gewählt werden, wenn sich der Kunde in der Ersatzversorgung befindet. Sollte der Vorlieferant Insolvenz angemeldet haben und keine Strombelieferung mehr möglich sein, ist über die Ersatzversorgung die Belieferung des Kunden mit Strom immer noch gewährleistet.

Unterschiede zum Standardprozess

Umzug: Bei einem Umzug gibt es keinen Vorlieferanten, dem vorher gekündigt werden muss. Es reicht aus, wenn der Verteilnetzbetreiber eine Anmeldungsnachricht durch den neuen Lieferanten erhält. Die Belieferung darf bis zu 6 Wochen nach dem Einzugsdatum starten. Bei diesem Sachverhalt darf also eine Belieferung auch zu jedem beliebigen Datum starten, sie muss nur innerhalb der 6 Wochenfrist beginnen.

Der Kunde hat selbst beim Vorlieferanten gekündigt: Diese Variante kann vorkommen, wenn der Kunde ein Sonderkündigungsrecht wahrgenommen hat. Bei Sonderkündigung müssen vom jeweiligen Anbieter vorgegebene Fristen gewahrt werden, welche durch den Neulieferanten nicht immer eingehalten werden können. Es gibt für Sonderkündigungen keine speziellen GPKE-Prozesse, weshalb kein Risiko eingegangen werden sollte

und die Kündigung am sichersten durch den Kunden erfolgen sollte. Hat der Kunde bei seinem Vorlieferanten gekündigt, wird eine Anmeldungsnachricht an den VNB geschickt, die Kündigung beim Altlieferanten muss nicht erfolgen, dies hat der Kunde selbst schon wahrgenommen. Sollte der Neulieferant trotzdem eine Kündigungsmeldung zum Altlieferanten versenden, wird diese Nachricht mit einer negativen Kündigungsantwort bearbeitet.

Fallbeispiel

Ein Interessent verwendet ein Vergleichsportal im Internet, um einen günstigen Stromanbieter zu finden. Nachdem er seine Postleitzahl und seinen Verbrauch eingegeben hat, werden ihm unterschiedliche Anbieter in einer Liste angezeigt¹¹⁴. Der Kunde entscheidet sich für einen Anbieter und beginnt seine Daten in ein Formular einzugeben. Nun muss der Interessent eine Vielzahl von Angaben mitteilen:

1. Stammdaten (Vorname, Name, Geburtsdatum)
2. Lieferanschrift/Rechnungsanschrift (Straße, Hausnummer, Ort)
3. Kontaktdaten (Telefonnummer, E-Mail-Adresse)
4. Bankverbindung (Kontonummer, Bankleitzahl)
5. Stromspezifische Daten (Zählernummer, Vorlieferanten, Kundennummer beim Vorlieferanten, Neubau/Umzug, Vorlieferanten gekündigt, gewünschter Lieferbeginn)

Nach diesen Eingaben kann eine Zustimmung zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Stromlieferanten erfolgen. Auch kann es passieren, dass der Interessent seine Zustimmung zum Lastschriftverfahren und zur Widerrufsbelehrung geben muss, bevor der Anmeldeprozess beendet werden kann. Nach der Anmeldung werden die kundenspezifischen Daten über eine elektronische Schnittstelle zu dem neuen Lieferanten übertragen. Nachdem die Daten einer Plausibilitätskontrolle und der Interessent einer Bonitätsprüfung unterzogen wurden, beginnt der Energielieferantenwechselprozess, wie oben beschrieben. Zeitgleich erhält

¹¹⁴ Vgl. <http://www.verivox.de> (Stand. 26.11.2011).

der Kunde an seine angegebene Kontaktadresse per E-Mail oder Brief eine Bestätigung über die erfolgreiche Anmeldung. Üblicherweise wird der Kunde durch automatisch generierte Nachrichten über den Verlauf seines Wechselprozesses informiert.

2.3.2 Negativer Wechselprozess

Die Gründe für einen negativen Wechselprozess können vielfältig sein. Als Fehlerquellen können vier Akteure genannt werden:

1. der Kunde
2. der Verteilnetzbetreiber
3. der Altlieferant
4. der Neulieferant

Um einen Überblick über mögliche Gründe zu erhalten, werden nachfolgend die üblichen Antwortkategorien beim Datenaustausch nach dem Subset EDI@energy aufgeführt. Die Praxis hat gezeigt, dass die im elektronischen Datenaustauschverfahren angegebenen Antwortkategorien nicht immer mit der Realität übereinstimmen. Es kann vorkommen, dass Lieferantenwechsel mit einem bestimmten Grund von dem Verteilnetzbetreiber abgelehnt werden und nach aufwendiger Recherche konnte festgestellt werden, dass die Antwortkategorie falsch war. Die aufgeführten Antwortkategorien können von dem Vorlieferanten und von dem Verteilnetzbetreiber genutzt werden. Es bestehen allerdings Ausnahmen bspw. E09 – Ablehnung (Lieferadresse nicht im Verteilnetz). Diese Kategorie darf nur der Verteilnetzbetreiber verwenden, da der Altlieferant kein Netz haben darf¹¹⁵.

¹¹⁵ Siehe dazu Kap. 2.1.2 Der deutsche Energiemarkt.

| Code | Bezeichnung | Erläuterung |
|-------------|---|--|
| E09 | Ablehnung (Lieferadresse nicht im Verteilnetz) | Die Lieferstelle befindet sich nicht im Gebiet des angeschriebenen VNB. |
| E10 | Ablehnung (Lieferadresse nicht identifizierbar) | Die Lieferadresse ist dem Verteilnetzbetreiber nicht bekannt. Dies passiert, wenn als Transaktionsgrund ein Umzug oder ein Wechsel gemeldet wird. Tatsächlich ist die Lieferadresse aber eine Neuanlage. |
| E11 | Ablehnung (Messproblem) | Die Anmeldung wird abgelehnt, da die Lieferstelle keinen funktionstüchtigen Stromzähler beinhaltet oder das Messverfahren vom VNB nicht unterstützt wird. |
| E12 | Ablehnung (unklares Lieferverhältnis) | Es gibt keine klare Bestimmung, welcher Lieferant den Kunden beliefert. |
| E13 | Ablehnung (Bilanzierungsproblem) | Der Netzbetreiber lehnt die Anmeldung ab, da der Bilanzkreis oder der erforderliche Zeitreihentyp in der Zuordnungsermächtigung nicht aufgeführt ist oder keine Zuordnungsermächtigung vorliegt. |
| E14 | Ablehnung Sonstiges | Die Anmeldung wird abgelehnt, ein Grund wird nicht mit angegeben. |
| E17 | Ablehnung wegen Fristüberschreitung | Die nach GPKE festgelegten Fristen wurden nicht eingehalten. |
| Z06 | Ablehnung (Kunde nicht identifizierbar) | Der Kunde kann nicht zweifelsfreie identifiziert werden. |
| Z07 | Ablehnung (keine Berechtigung) | Die Anmeldung wird abgelehnt, da der Sender keine Berechtigung hat, solch eine Willenserklärung abzugeben. |
| Z08 | Ablehnung (Transaktion schon stattgefunden) | Die Meldung wurde schon bearbeitet. |
| Z09 | Ablehnung (Transaktionsgrund unplausibel) | Die Nachricht wird abgelehnt. Transaktion ist nicht nachvollziehbar. |
| Z10 | Ablehnung (Abmeldung fehlt) | Der Altlieferant hat für die Lieferstelle vom Kunden keine oder nicht fristgemäße Abmeldung zum VNB geschickt. |
| Z11 | Ablehnung (Termin fehlt) | Es ist kein Termin im dafür vorgesehenen Feld der UTILMD angegeben. |
| Z12 | Ablehnung (Vertragsbindung) | Der Kunde kann zum angegebenen Termin nicht wechseln, da er bei seinem Altlieferanten noch vertraglich gebunden ist. |

| | | |
|-----|---|---|
| Z13 | Ablehnung (Meldung nicht identifizierbar) | Die vorangegangene Nachricht kann nicht gefunden werden. |
| Z14 | Ablehnung (Doppelmeldung) | Die Meldung wurde schon geschickt. |
| Z29 | Ablehnung (kein Vertragsverhältnis) | Der Empfänger hat kein Vertragsverhältnis mit dem Kunden. |
| Z30 | Ablehnung (kein Grund-/Ersatzversorgungsfall) | Die Transaktion wurde abgelehnt, da die Fristen des Energielieferantenwechselprozesses eingehalten werden müssen und nicht die Fristen für die Grund-/Ersatzversorgung. |
| Z34 | Ablehnung (Mehrfachkündigung) | Der Vertrag vom Kunden wurde mehrfachgekündigt. Dies kann passieren, wenn der Kunde selbst kündigt und dies dem Neulieferanten nicht mitteilt, auch kann es ein Hinweis darauf sein, dass der Kunde einen weiteren Neulieferanten beauftragt hat und dieser zeitiger eine Kündigung an den Altlieferanten geschickt hat |
| Z35 | Ablehnung Zwangsabmeldung | Dem Verteilnetzbetreiber liegt eine glaubhafte und korrekte Anmeldung zur Lieferstelle von einem Neulieferanten vor, vom bestehenden Lieferanten fehlt die Abmeldungsnachricht. |

Tabelle 2 - Ablehnungsgründe nach EDI@Energy¹¹⁶

Nachfolgend werden Beispiele aufgezeigt, die den Energielieferantenwechselprozess negativ verlaufen lassen. Wie bereits beschrieben, gibt es vier potenzielle Fehlerquellen. Bei drei Fehlerquellen handelt es sich um Energiemarktakteure und nur der Kunde ist nicht im Energielieferantenwechselprozess involviert. Allerdings sind es gerade die Angaben eines potenziellen Kunden, die entscheidend auf einen erfolgreichen Lieferantenwechsel einwirken. Deshalb werden sich die nachfolgenden Praxisbeispiele auch nur auf diese Fehlerquelle beziehen. Es muss entschieden darauf hingewiesen werden, dass die nachfolgenden Beispiele nicht alle möglichen Fehler durch einen Kunden aufzeigen. Sie dienen lediglich dazu, die zahlreichen möglichen Facetten des Scheiterns darzustellen. Auch gibt es Praxisfälle, in denen trotz eines eindeutigen Kundenfehlers ein Wechselprozess zustande gekommen ist.

¹¹⁶ Quelle: <http://www.edi-energy.de> (Stand 20.10.2011.)

Fallbeispiel 1

Ein Interessent meldet sich über ein Vergleichsportal im Internet für eine Strombelieferung an. Es werden alle benötigten Angaben in das dafür vorgesehene Formular eingegeben. Die Daten werden an den neuen Lieferanten übermittelt. Der neue Lieferant schickt eine Anmeldung an den Verteilnetzbetreiber und eine Kündigung an den Altlieferanten. Nach fünf Werktagen erhält der neue Lieferant eine Ablehnung mit dem Code Z12 - Vertragsbindung.

Mögliche Fehlerquellen:

- der Kunde kann nicht zum gewünschten Liefertermin beliefert werden, da er noch beim Altversorger gebunden ist
- der Kunde wollte seine Sonderkündigung durch den neuen Lieferanten wahrnehmen (bspw. nach einer Preiserhöhung), dies lässt aber sein Altlieferant nicht zu
- der Kunde hat sich zu spät für einen neuen Lieferanten entschieden, die Kündigungsfristen konnten nicht eingehalten werden

Fallbeispiel 2

Ein Interessent meldet sich über ein Vergleichsportal im Internet für eine Strombelieferung an. Es werden alle benötigten Angaben in das dafür vorgesehene Formular eingegeben. Die Daten werden an den neuen Lieferanten übermittelt. Der neue Lieferant schickt eine Anmeldung an den Verteilnetzbetreiber und eine Kündigung an den Altlieferanten. Am 15. Werktag des Fristenmonats erhält der Neulieferant eine Ablehnung vom Verteilnetzbetreiber mit dem Code Z06 – Kunde nicht identifizierbar.

Mögliche Fehlerquellen:

- der Kunde, der sich angemeldet hat und Vertragsinhaber ist, ist nicht auf den Stromzähler eingetragen
- es liegt ein Umzug vor und der Kunde hat diesen bei seiner Anmeldung nicht mit angegeben
- die Zählernummer wurde bei der Anmeldung nicht korrekt angegeben

- der Verteilnetzbetreiber ist nicht für das Belieferungsgebiet des Kunden zuständig
- der Stromzähler ist neu errichtet wurden (neu errichtetes Haus/Wohnung)

Fallbeispiel 3

Ein Interessent meldet sich über ein Vergleichsportal im Internet am 31.3.2011 für eine Strombelieferung zum Variante A: 01.04.2011 oder Variante B: 01.05.2011 an. Es werden alle benötigten Angaben in das dafür vorgesehene Formular eingegeben. Die Daten werden an den neuen Lieferanten übermittelt. Der neue Lieferant schickt eine Anmeldung an den Verteilnetzbetreiber und eine Kündigung an den Altlieferanten. Am 15. Werktag des Fristenmonats erhält der Neulieferant eine Ablehnung vom Verteilnetzbetreiber mit dem Code E17 – Ablehnung wegen Fristüberschreitung.

Fehlerquelle Variante A:

Eine Belieferung muss immer nach den Fristen der GPKE erfolgen. In dieser Variante hat der Kunde meist schon selber beim Vorlieferanten gekündigt und möchte so schnell wie möglich eine Belieferung durch einen neuen Lieferanten erhalten. Da dies mit den vordefinierten Wechselprozessfristen nicht einzuhalten ist, wird der Kunde ab 01.04.2011 durch die gesetzliche Grundversorgung versorgt.

Fehlerquelle Variante B:

Die Anmeldung wurde vom Neulieferanten noch am 31.03.2011 verschickt, der Verteilnetzbetreiber hat die Meldung aber erst am 01.04.2011 verarbeitet. Damit wird die Anmeldung im eigentlichen Fristenmonat verarbeitet, was nach den Vorschriften im GPKE nicht korrekt ist.

2.3.3 Lösungsvorgehen bei Konfliktsituationen

Bei auftretenden Konfliktsituationen kann man diese durch unterschiedliche Bearbeitungsweisen lösen und zwar automatisch, halb automatisch oder manuell.

Nachfolgend werden diese unterschiedlichen Vorgehensweisen näher erläutert. Der Geschäftsprozess zur Kundenbelieferung mit Elektrizität kann aber nicht für alle Konfliktsituation abschließend Lösungen vorgeben.¹¹⁷ Die nachfolgende Erläuterung ist eine in der Praxis verwendete Unterteilung der möglichen Konfliktbearbeitungen. Diese ist entstanden, um wirtschaftlich und erfolgsorientiert vorzugehen. Wie im vom GPKE undefinierten Konfliktfall vorzugehen ist, ist jedem Marktakteur selbst überlassen.

Automatische Konfliktbearbeitung

Die eingehende Ablehnungsmeldung vom Altlieferanten wird von einem EDV-System ausgewertet und kann die nachfolgenden Schritte zur Behebung des Fehlers selbstständig durchführen.

Beispiel

Der neue Lieferant erhält auf seine korrekte Kündigung eine Ablehnungsnachricht vom Altlieferanten mit dem Code Z12 - Ablehnung – Vertragsbindung. Der Altlieferant muss dem Neulieferanten den nächstmöglichen Liefertermin mitteilen¹¹⁸. Das Datenverarbeitungssystem liest nun den nächstmöglichen Termin aus der Ablehnungsnachricht aus, ändert alle relevanten Daten ab und bereitet eine Anmeldung für den neuen, korrekten Lieferbeginn vor.

Halb automatische Konfliktbearbeitung

Bei dieser Variante kann keine automatische Konfliktbeseitigung durchgeführt werden, da erst benötigte Anmeldedaten korrigiert oder eine Nachfrage beim Kunden erfolgen muss (E-Mail, Brief, Fax). Durch eine halb automatische Bearbeitung wird der damit verbundene Aufwand zur Korrektur der Ablehnung zum gewünschten Lieferbeginn für den Neulieferanten

¹¹⁷ Vgl. Bundesnetzagentur: Anlage zum Beschluss BK6-06-009, Punkt 5, S.6.

¹¹⁸ Vgl. Ebenda, S.16.

minimiert. Der Neulieferant kann durch nicht vorhandene Informationen keine Änderung herbeiführen und automatisiert die Anfrage beim Kunden. Nach der Information vom Kunden muss eine manuelle Bearbeitung erfolgen, damit der Energielieferantenwechselprozess neu gestartet werden kann.

Beispiel

Nach Versenden einer korrekten Anmeldung zum VNB erhält der Neulieferant eine Ablehnung mit dem Code Z06 - Ablehnung (Kunde nicht identifizierbar). Ein System liest diese Nachricht aus und versendet eine E-Mail an den Kunden. Der Kunde wird in dieser E-Mail aufgefordert, notwendige Daten für den Wechselprozess abzugleichen (Vornamen, Name, Straße, Hausnummer, Postleitzahl, Zählnummer), zu bestätigen bzw. zu korrigieren und dem Neulieferanten mitzuteilen. Nach Durchsicht durch den Kunden teilt dieser mit, dass die Zählnummer nicht korrekt hinterlegt war. Nachdem der neue Lieferant in geeigneter Form informiert wurde (Telefonanruf, Brief, E-Mail, Fax), kann der Lieferantenwechselprozess neu gestartet werden.

Manuelle Konfliktbearbeitung

Bei der manuellen Konfliktbeseitigung muss der Neulieferant aktiv werden. Die zugesendete Ablehnung (vom Vorlieferanten oder Verteilnetzbetreiber) lässt sich nur durch die Bearbeitung von einem geschulten Mitarbeiter durchführen. Mit dem Marktpartner, der die Ablehnungsmeldung geschickt hat, muss in geeigneter Form Kontakt aufgenommen werden (E-Mail, Telefon).¹¹⁹

Beispiel

Der Neulieferant erhält eine Ablehnung von einem VNB mit dem Code E14 - Ablehnung Sonstiges. Aus der zugestellten EDIFACT-Nachricht ist nicht ersichtlich, weshalb die Anmeldung abgelehnt wurde.

¹¹⁹ Vgl. Ebenda, Punkt 5, S.6.

3 Schlussbemerkung

Durch die Liberalisierung des deutschen Energiemarkts auf Grundlage der Richtlinie 96/92/EG des europäischen Parlaments und des Europäischen Rates vom 19. Dezember 1996 wurden die Prozesse nach GPKE in dieser Arbeit betrachtet und mögliche Optimierungen aufgezeigt. Zu Beginn der Arbeit wurde eine ausführliche Betrachtung über das Unternehmen, in dem die Diplomarbeit geschrieben wurde, wiedergegeben. Nachfolgend wurde die Geschichte des deutschen Energiemarktes von den Anfängen bis in die Gegenwart beschrieben. Darauf aufbauend erfolgte die Darstellung des Energielieferantenwechselprozess nach GPKE in seiner theoretischen Form. Im Hauptteil wurde dann die Komplexität des verwendeten Datenaustauschformats dargestellt und mögliche Verbesserungen aufgezeigt. Abschließend wurden mögliche Facetten des Energielieferantenwechselprozesses durch Fallbeispiele dargestellt und die mögliche Bearbeitung von Konfliktsituationen entwickelt.

3.1 Ergebnisse

Der historische Abriss im Punkt 2.1.2 dieser Arbeit hat gezeigt, dass sich der Energiemarkt in Deutschland stark gewandelt hat und es ist absehbar, dass dieser Wandlungsprozess weiter fortgeführt werden muss, um den neuen Situationen auf dem Strommarkt gerecht zu werden¹²⁰.

Mit Bezug auf den erläuterten Geschäftsprozess zur Kundenbelieferung von Elektrizität (GPKE) in seiner jetzigen Form muss festgestellt werden, dass dieser an vielen Stellen noch zu ungenau und interpretationsfähig ist. Dies beweisen auch die Fehlerkorrekturlisten, welche auf der

¹²⁰ Vgl. Jochen Markard, Strommarkt im Wandel, Zürich, 2004, S.20.

Informationsplattform zu den Datenformaten im deutschen Energiemarkt veröffentlicht wurden¹²¹.

Die Kommunikationsprobleme zwischen Marktakteuren entstehen an den Stellen, an denen es Interpretationsspielräume bei den vorhandenen Prozessbeschreibungen gibt. Durch diese Ungenauigkeiten in der Prozessbeschreibung kann es zu Problemen, wie im Punkt 2.3.2 erläutert, kommen. Punkt 2.3.2. macht auch klar, dass ein hohes Fehlerpotenzial beim Endkunde selbst liegt. Hier muss es die Pflicht der Politik sein, den Bürger zu informieren, damit der Liberalisierungsgedanke positiv von Endkunden durch einen einfachen, schnellen und korrekten Lieferantenwechsel wahrgenommen werden kann. Die vorhandenen Grundprozesse werden auf dem Energiemarkt erfolgreich angewendet und erlauben einen Energieversorgerwechsel innerhalb von 4-6 Wochen. Die derzeitigen vorgeschriebenen Wechselfristen sind für den Endkunden nicht nachvollziehbar und unpraktisch. Die bestehenden Datenaustauschsysteme sind schon heute in der Lage, eingehende EDIFACT-Nachrichten innerhalb weniger Minuten korrekt zu verarbeiten. Diese Leistungsfähigkeit muss in einem geeigneten Prozess berücksichtigt werden, was den Liberalisierungsgedanken weiter verstärken würde.

3.2 Maßnahmen

Nach Auffassung des Autors ist die Umsetzung der EU-Richtlinie 96/92/EG in Deutschland positiv zu bewerten. Aus der vorliegenden Arbeit können folgende Maßnahmen abgeleitet werden:

- Die Überarbeitung des Geschäftsprozesses zur Belieferung von Kunden mit Elektrizität.
- Die Einführung von Kontrollmechanismen bei der Energiemarktkommunikation.

¹²¹ Vgl. EDI@Energy, Forum Datenformate: a. a. O., Fehlerkorrekturliste 3.0f vom 18.03.2011 und Fehlerkorrekturliste 4.0d vom 23.09.2011 (Stand 14.10.2011).

- Die Verkürzung der Wechselfristen durch Ausnutzung der schon heute bestehenden Leistungsfähigkeit der Dateninfrastruktur.
- Die Verbesserung des Wissens von Endkunden durch geeignete Maßnahmen, um die Fehlerquote beim Wechselprozess zu minimieren,

3.3 Konsequenzen

Die Ambitionen der Energiebinnenmarkttrichtlinie 96/92/EG waren ein Schritt in die richtige Richtung. Es wurden wichtige Veränderungen im bestehenden Energiemarktsystem beschlossen, allen voran das sogenannte Unbundling und das aufheben von festgelegten Versorgungsgebieten. Ohne diese Neuerungen wäre ein freier Strommarkt nie möglich gewesen. Zusätzlich wurde jedem Unternehmen ein diskriminierungsfreier Zugang zum Versorgungsnetz ermöglicht. Dies hatte positive Auswirkungen auf den Strompreis und auch auf die deutsche Wirtschaft. Neue Lieferanten und Dienstleistungsunternehmen entstanden. Durch die neuen Regelungen wurde ein verbraucherfreundlicherer Markt geschaffen, der dem Endkunden die Wahlfreiheit des Energieversorgers ermöglicht. Die beschlossenen Veränderungen waren für die Weiterentwicklung des deutschen Energiemarktes wichtig.

Die weiterführenden Konsequenzen dieser Änderungen müssen nun sein, die vorhandenen Prozesse weiter zu optimieren und an die neuen Gegebenheiten auf dem Strommarkt anzupassen. Ein Schwerpunkt dieser Entwicklung wird die Einführung von sogenannten intelligenten Stromzählern sein¹²². Das sind Stromzähler, welche Fernablesung durch eine Datenübertragungsmöglichkeit ermöglichen¹²³. Damit können tagesaktuelle Tarife angeboten werden und von den Entwicklungen an der EEX partizipiert werden.

¹²² Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (Hrsg.), Eckpunkt zur EnGW-Novelle 2011, online abrufbar unter <http://www.bmwi.de/BMWi/Redaktion/PDF/E/eckpunkte-enwg-novelle,property=pdf,bereich=bmwi,sprache=de,rwb=true.pdf> (Stand 25.11.2011).

¹²³ Vgl. Christian Schäfer, Effiziente Architekturen und Technologien zur Realisierung von Smart Metering im Bereich der Nahkommunikation, Norderstedt, 2010, Seite 4.

Diese Diplomarbeit ist ausgearbeitet worden mit Informationen und Wissen des Autors zum redaktionellen Stichtag: Sonntag, 27.11.2011. Alle Dokumente, Veröffentlichungen und Beschlüsse von der Bundesnetzagentur, EDI@energy und BDEW, die nach diesem Datum veröffentlichte wurden, konnten nicht mehr berücksichtigt werden. Durch die Änderungen des EnWG im Jahr 2011¹²⁴, die weitere Neuerungen im Energielieferantenwechselprozess implementieren, können weitere Richtlinien und Änderungen durch die Bundesnetzagentur, EDI@energy und BDEW erwartet werden. Der in dieser Arbeit beschriebene Energiewechselprozess erfolgte nach dem Beschluss BK6-06-009. Ab 01.04.2011 soll der Beschluss BK6-06-009 durch den Beschluss BK6-11-150 geändert werden. Wie diese Änderungen konkret in der Praxis umgesetzt werden, ist zum redaktionellen Stichtag noch nicht auf dem einschlägigen Kommunikationsportal <http://www.edi-energy.de> veröffentlicht und konnte nicht berücksichtigt werden.

¹²⁴ Vgl. Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie, a. a. O.

Literaturverzeichnis

Monographien und sonstige selbstständige Veröffentlichungen

Bundesministerium der Justiz (Hrsg.)

Gesetz über die Elektrizitäts- und Gasversorgung, online abrufbar unter:
http://www.gesetze-im-internet.de/enwg_2005/index.html#BJNR197010005BJNE016900310
 (Stand: 12.10.2011).

Bundesministerium der Justiz (Hrsg.)

Verordnung über den Zugang zu Elektrizitätsversorgungsnetzen, online abrufbar unter: <http://www.gesetze-im-internet.de/stromnzv/index.html>
 (Stand 02.12.2011).

Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (Hrsg.)

Eckpunkt zur EnGW-Novelle 2011, online abrufbar unter:
<http://www.bmwi.de/BMWi/Redaktion/PDF/E/eckpunkte-enwg-novelle,property=pdf,bereich=bmwi,sprache=de,rwb=true.pdf> (Stand 25.11.2011).

Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit (Hrsg.):

Dokumentation Nr. 545, EWI/Prognose – Studie, Die Entwicklung der Energiemärkte bis zum Jahr 2030, Energiewirtschaftliche Referenzprognose, Energiereport IV, online abrufbar unter:
http://www.bmwi.de/BMWi/Redaktion/PDF/Publikationen/Dokumentationen/ewiprognos_E2_80_93studie-entwicklung-der-energiemaerkte545,property=pdf,bereich=bmwi,sprache=de,rwb=true.pdf
 (Stand 06.12.11).

Bundeskartellamt (Hrsg.)

Missbrauchsaufsicht, online abrufbar unter:
<http://www.bundeskartellamt.de/wDeutsch/Missbrauchsaufsicht/missbrauchsaufsichtW3DnavidW2654.php> (Stand: 10.11.2011).

Bundesnetzagentur (Hrsg.)

Anlage zum Beschluss BK6-06-009, Darstellung der Geschäftsprozesse zur Anbahnung und Abwicklung der Netznutzung bei der Belieferung von Kunden mit Elektrizität, online abrufbar unter:
http://www.bundesnetzagentur.de/DE/DieBundesnetzagentur/Beschlusskammern/1BK-Geschaeftszeichen-Datenbank/BK6/2006/2006_001bis100/BK6-06-009/Entscheidung_Anlage_dazu_BK6-06-009.pdf?blob=publicationFile
 (Stand 02.12.2011).

Bundesnetzagentur (Hrsg.)

Anlage 2 zum Beschluss BK6-09-034, Änderung der Anlage zum Beschluss

BK6-06-009 vom 11.07.2006 (GPKE), online abrufbar unter:

http://www.bundesnetzagentur.de/DE/DieBundesnetzagentur/Beschlusskammern/BK7/Messwesen_Energie/Festlegungsverfahren_zur_Standardisierung_Gas-Strom_BK7-09-001_BK6-09-034/WiM_Anlage_2_%C3%84nderung_GPKE.pdf?__blob=publicationFile
(Stand 02.12.11).

Bundesnetzagentur (Hrsg.)

Anlage 2 zum Beschluss BK7-09-001, Änderung der Anlage zum Beschluss BK7-06-067 vom 20.08.2007 (GeLiGas), online abrufbar unter:

http://www.bundesnetzagentur.de/DE/DieBundesnetzagentur/Beschlusskammern/BK7/Messwesen_Energie/Festlegungsverfahren_zur_Standardisierung_Gas-Strom_BK7-09-001_BK6-09-034/WiM_Anlage_2_%C3%84nderung_GPKE.pdf?__blob=publicationFile
(Stand 02.12.11).

Bundesnetzagentur (Hrsg.)

Beschlusskammer 6, Bonn, 2006, online abrufbar unter:

http://www.bundesnetzagentur.de/DE/DieBundesnetzagentur/Beschlusskammern/1BK-Geschaeftszeichen-Datenbank/BK6/2006/2006_001bis100/BK6-06-009/BK6-06-009_Entscheidungvom11072006Id10893pdf.pdf?__blob=publicationFilea

Bundesnetzagentur (Hrsg.)

Historie der Liberalisierung, online abrufbar unter:

http://www.bundesnetzagentur.de/cln_1911/DE/Sachgebiete/ElektrizitaetGas/AllgemeineInformationen/HistorieDerLiberalisierung/HistorieLiberalisierung_Basepage.html (Stand: 13.03.2011).

Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V. (Hrsg.)

Geschäftsprozesse zur Kundenbelieferung mit Strom (GPKE) und Geschäftsprozesse zum Lieferantenwechsel Gas (GeLiGas), online

abrufbar unter http://www.bdew.de/internet.nsf/id/DE_GPKE-GeLi-Gas-Umsetzungsfragen (Stand: 30.03.2011).

Bundesverband der deutschen Gas- und Wasserwirtschaft (BGW) Berlin und Brüssel und DVGW Deutsche Vereinigung des Gas- und Wasserfaches e. V., Bonn (Hrsg.)

BGW/DVGW-Leitfaden Elektronischer Datenaustausch im Gasmarkt , Praxisinformation P 2007/12, Betriebswirtschaft/Gasnetze, Berlin, Bonn, Brüssel, 2007.

Bundesverband der deutschen Gas- und Wasserwirtschaft (BGW) und Deutsche Vereinigung des Gas- und Wasserfaches e. V., Bonn (DVWG) (Hrsg.)

BGW/DVGW-Leitfaden Elektronischer Datenaustausch im Gasmarkt ,
Praxisinformation P 2007/12 Betriebswirtschaft/Gasnetze, Berlin / Bonn /
Brüssel, 2007.

Crastan, Valentin

Elektrische Energieversorgung 2: Energie- und Elektrizitätswirtschaft,
Kraftwerktechnik, alternative Stromerzeugung, Dynamik, Regelung und
Stabilität, Betriebsplanung und -führung, 2. Aufl., Berlin, 2009.

EDI@Energy

Forum Datenformate, Informationsplattform zu den Datenformaten im
deutschen Energiemarkt, online abrufbar unter: <http://www.edi-energy.de>
(Stand: 12.10.2011).

EDI@Energy

UTILMD Anwendungshandbuch Übermittlung von Stammdaten zu Kunden,
Verträgen und Zählpunkten zu den GPKE und GeLi Gas Prozessen,
Version 4.2b, Berlin, 2010.

eg factory GmbH (Hrsg.)

Unternehmensbroschüre „Focus on Efficiency-Smart Services für den
Energiemarkt“, Chemnitz, 2011.

Friedli, Thomas O.; Walti, Nicolas

Managementguide für Schweizer Energieversorgungsunternehmen (EVU):
Herausforderungen des Strommarktwechsels richtig begegnen, 2.
überarbeitete Aufl., Bern, 2010.

Kamar, Ugur

Eine Analyse der Hintergründe für das Scheitern ausländischer
Energieversorger auf dem europäischen Energiemarkt, 1. Aufl., Wuppertal,
2007.

König, Christian; Kühling, Jürgen; Rasbach, Winfried

Energierrecht, 2. Aufl., Stuttgart, 2008.

Markard, Jochen

Strommarkt im Wandel, Zürich, 2004.

Neckolar, Alexander-Philip

E-Procurement: Euphorie und Realität, Berlin, 2002.

Nienaber, Uwe

Neue Dienstleistungen für kommunale Energieversorgungsunternehmen im
liberalisierten Energiemarkt, 1. Aufl., Wismar, 2005.

Panos, Konstantin

Praxisbuch Energiewirtschaft: Energieumwandlung, -transport und -beschaffung im liberalisierten Markt, Berlin / Heidelberg, 2009.

Price / Waterhouse / Coopers GmbH (Hrsg.)

Entflechtung und Regulierung in der deutschen Energiewirtschaft: Praxishandbuch zum Energiewirtschaftsgesetz, 2. Aufl., München, 2008.

Schäfer, Christian

Effiziente Architekturen und Technologien zur Realisierung von Smart Metering im Bereich der Nahkommunikation, Norderstedt, 2010.

Schiffer, Hans-Wilhelm

Energiemarkt Deutschland, Köln, 2010.

Spiegel online

Insolvenz des Billigstromanbieters, TelDaFax ist pleite, online abrufbar unter:

<http://www.spiegel.de/wirtschaft/unternehmen/0,1518,768429,00.html>

(Stand: 26.11.2011).

Wolter, Daniel; Reuter, Egon

Preis- und Handelskonzepte in der Stromwirtschaft, Wiesbaden, 2005.

Sonstige Quellen und übriges Informationsmaterial**BDEW**

BDEW-Codenummer(1), online abrufbar unter:

<http://codenummern.strom.de/wysstr/vdewcode.nsf/all/B3FFB7CE0AC91F2BC1257842002B4D5C?OpenDocument> (01.12.11).

BDEW

BDEW-Codenummer(2), online abrufbar unter:

<http://codenummern.strom.de/wysstr/vdewcode.nsf/all/1652DF6BEAADE8A5C1257841004FDF57?OpenDocument> (01.12.11).

eg factory GmbH:

Interne Auswertung der Abteilung Marktkommunikation, eg factory GmbH (Stand 30.04.2011).

GS1 Germany:

<http://www.gs1-germany.de> (Stand: 04.12.2011).

Juris online:

http://www.gesetze-im-internet.de/enwg_2005/__20a.html (Stand: 12.10.2011).

OSIS:

http://www.lsgmbh.de/deutsch/ver_tech.htm (Stand: 12.10.2011).

stratEDI GmbH

EDI-Glossar: <http://www.pricat.de> (Stand: 25.11.2011).

TU-Dresden

http://www.rn.inf.tu-dresden.de/lectures/Bürokommunikation/07_Dokumentmodelle_EDIFACT.pdf (Stand: 12.10.2011).

Leuschner, Udo

<http://www.udo-leuschner.de/basiswissen/SB133-002.htm> (Stand: 22.4.2011).

MicrosoftDynamics

Automatisierung als Differenzierungspotenzial nutzen, online abrufbar unter: :

http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:yzD_7IS1GpAJ:download.microsoft.com/download/e/e/2/ee257bac-9a6e-4a7b-af6a-5a06357d6d87/Automatisierung%2520.pdf+liberalisierung+strommarkt+automatisierung&cd=3&hl=de&ct=clnk&gl=de (Stand: 05.12.11).

Unternehmensberatung Thopas

http://www.thopas.com/sources/Diverse_pdfs/EDIFACT.pdf (Stand: 12.10.2011).

Verivox

<http://www.verivox.de> (Stand: 26.11.2011).

Webbyte Systems

<http://www.web-byte.de/auto-id-barcode/news-projekte/59> (Stand: 17.10.2011).

Ehrenwörtliche Erklärung

Hiermit erkläre ich, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und nur unter Verwendung der angegebenen Literatur und Hilfsmittel angefertigt habe.

Stellen, die wörtlich oder sinngemäß aus Quellen entnommen wurden, sind als solche kenntlich gemacht.

Diese Arbeit wurde in gleicher oder ähnlicher Form noch keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegt.

Chemnitz,
14.12.2011

Alexander Born

