

FORDERUNGEN



**bdeu**  
Energie. Wasser. Leben.

FACHTAGUNG ENERGIE UND WASSER

Der Branchentreff für  
Forderungsmanager!

# Forderungsmanagement 2023

19. bis 20. September 2023, Essen und per Livestream

## Themen

- › Rechtsentwicklungen: Forderungsmanagement in der Energiekrise
- › Kundeninsolvenzen: Umgang mit Schuldern in der vorläufigen Insolvenz
- › Praxisberichte: Erfahrungen mit Liefersperre und Abwendungsvereinbarung
- › Sperren / Entsperren: Sperrprozesse richtig koordinieren
- › Digitale Zahlverfahren und Forderungssicherung
- › Kosteneffizienz durch Automatisierung
- › Cybersicherheit 2023: Aktuelle Gefahren für EVU
- › Kundenkommunikation und Service: Erfolg durch individuelle Ansprache

## Referenten

**Ines Ballmann**, imug - Beratungsgesellschaft für sozial-ökologische Innovationen mbH, Hannover  
**RA Jens Blaffert**, KSP Kanzlei Dr. Seegers, Dr. Frankenheim Rechtsanwalts-gesellschaft mbH, Hamburg  
**Lisa Fröhlich**, Link 11 GmbH, Frankfurt am Main  
**RA Dr. Lars Gerke**, Energie Südbayern GmbH, München  
**Georg Heck**, Stadtwerke Lübeck Gruppe GmbH, Lübeck  
**Olaf Jobmann**, Vattenfall Europe Sales GmbH, Hamburg  
**Christl Lang**, Campus-EW GmbH, Aachen

**Torsten Schuster**, Aareal Bank AG  
**Philipp Steltemeier**, Produktvertrieb, DSC Unternehmensberatung und Software GmbH  
**RA Lutz Paschen**, PASCHEN Rechtsanwälte PartGmbH, Berlin  
**Marcus Paulus**, lekker Energie GmbH, Heinsberg  
**Dr. Rolf Rahm**, ECOVIS ERP Rechtsanwälte, Berlin  
**RA Carsten Wesche**, BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V., Berlin

[www.essociation.de/event/220265](http://www.essociation.de/event/220265)

**essociation**  
Gemeinsam. Mehr Wissen.

Zum 20. Mal trifft sich die Energie- und Wasserbranche, um sich über aktuelle Fragen des Forderungsmanagements zu informieren und auszutauschen. Renommierte Juristen berichten über den aktuellen Stand rechtlicher Entwicklungen und die daraus resultierenden Anforderungen an EVU. Fachkollegen aus der Branche stellen praktikable Lösungswege für die Herausforderungen durch die Energiepreiskrise vor und geben alltagstaugliche Tipps für Ihre Arbeit im Forderungsmanagement.

Diskutieren Sie mit den Referenten und Teilnehmern über Ihre Erfahrungen mit Liefersperre und Abwendungsvereinbarung. Informieren Sie sich über aktuelle Rechtsfragen und Umsetzungen in der Praxis. Sie erhalten eine Übersicht zur Entwicklung von Kundeninsolvenzen und Handlungsempfehlungen für den Umgang mit Schuldern im vorläufigen Insolvenzverfahren. Bei den Praxisvorträgen liegt der Fokus auf der Prozessoptimierung durch digitale Lösungen.

Beispiele zur Steigerung der Kosteneffizienz werden durch digitale Zahlverfahren und Automatisierung der Sperrprozesse aufgezeigt. Auch werden wichtige Fragen zur Cybersicherheit für EVU erörtert. Sie erfahren, wie Kundenzufriedenheit und die sensible Ansprache Ihrer Kunden zur erfolgreichen Forderungssicherung beitragen. Nach den Vorträgen haben Sie die Gelegenheit, individuelle Fragen an verschiedenen Thementischen zu stellen.

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

### Sie treffen auf der Tagung

Fach- und Führungskräfte von Energie- und Wasserversorgungsunternehmen sowie Gas- und Stromnetzbetreiber aus den Abteilungen

- › Forderungsmanagement, Mahnwesen, Inkasso
- › Abrechnung/Billing
- › Call Center, Kundenbetreuung/Kundencenter
- › Debitorenbuchhaltung
- › Vertragsrecht und Vertrieb



### Infoline

T 030.28 44 94-242

Projektleitung: Cornelia Werner  
Projektkoordination: Ellen Mieth

T 030.28 4494-201

ellen.mieth@ew-online.de

### Ausstellung/Sponsoring

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

Kontakt: Viola Otto

T 069.710 4687-553

### Ihr persönlicher Nutzen

#### Qualität und Zeitersparnis für Sie

- › Direkter Kontakt mit Fach- und Branchenkollegen
- › Anspruchsvoller Informations- und Erfahrungsaustausch
- › Umfangreicher Ausstellungsbereich = mit Dienstleistern vor Ort kommunizieren

#### Lernen von anderen

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

#### Eigene Fragen und Probleme klären

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

#### Konkrete Tipps für den erfolgreichen Kundenkontakt

### Wir danken unseren Medienpartnern





**Programm – Dienstag, 19. September 2023**

9.30 Uhr

**Check-in und Begrüßungskaffee**

Tagungsleitung und Moderation:

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

10.00 Uhr

**Forderungsmanagement in der Energiepreiskrise**

- › Energiepolitische Rahmenbedingungen und Rechtsentwicklungen im Forderungsmanagement
- › Liefersperre in Zeiten der Energiepreiskrise (§ 118b EnWG, § 19 NAV/NDAV)
- › Hinweise aus der Rechtsprechung 2022/23  
Carsten Wesche

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

11.00 Uhr

**Kaffeepause in der Ausstellung**

**Forderungsmanagement und Liefersperre**

11.30 Uhr

**Umsetzung aktueller Rechtsfragen zur Liefersperre**

- › Sperrprozesse richtig koordinieren
- › Pragmatischer Umgang mit der Abwendungsvereinbarung
- › Vermeidung rechtlicher Stolperfallen

**RA Jens Blaffert**, Rechtsanwalt, KSP Kanzlei Dr. Seegers, Dr. Frankenheim Rechtsanwalts-gesellschaft mbH, Hamburg

**Olaf Jobmann**, Head of Claims Management,  
Vattenfall Europe Sales GmbH, Hamburg

12.00 Uhr

**Praxisbericht I – Die „neue Liefersperre“ nach der GVV-Reform in der Praxis**

- › Sperrankündigung vs. Sperrtermin nach MaKo 2022
- › Erfahrungen mit der Abwendungsvereinbarung
- › Zusammenarbeit mit örtlichen Einrichtungen („runde Tische“)

**Georg Heck**, Leiter Forderungsmanagement,  
Stadtwerke Lübeck Gruppe GmbH, Lübeck

12.45 Uhr

**Elevator Pitch – Aussteller stellen sich vor**

13.00 Uhr

**Gemeinsames Mittagessen in der Ausstellung**

**Forderungsmanagement und Insolvenzverfahren**

14.00 Uhr

**Umgang mit Schuldern im vorläufigen Insolvenzverfahren**

- › Beteiligte in der vorläufigen Insolvenz und ihre Haftung
- › Absicherung gegen Ausfall- und Anfechtungsrisiken
- › Besonderheiten bei Verfahren in Eigenverwaltung

**RA Lutz Paschen**, Gründungspartner, PASCHEN  
Rechtsanwälte PartGmbH, Berlin

14.30 Uhr

**Entwicklung von Kundeninsolvenzen aus Sicht von Energielieferanten und Netzbetreibern**

- › Aktuelle BGH-Rechtsprechungen in der Praxis
- › Begründung insolvenzfester Forderungen von EVU und im Netzbetrieb
- › Handlungsbedarf von Energielieferanten und Netzbetreibern im Fall einer Insolvenz des jeweils anderen

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

15.00 Uhr

**Kaffeepause + Thementische in der Ausstellung**

**Thementische**

**Thementisch 1:** Praxis Liefersperre

RA Jens A. Blaffert, Olaf Jobmann

**Thementisch 2:** Praxis Abwendungsvereinbarung

Georg Heck

**Thementisch 3:** Insolvenzrecht

RA Lutz Paschen

**Thementisch 4:** Kundeninsolvenzen

RA Dr. Lars Gerke

15.45 Uhr

**Typische Kundenwidersprüche – Einblicke in die gerichtliche Praxis**

**RA Dr. Rolf Rahm**, Rechtsanwalt, ECOVIS ERP  
Rechtsanwälte, Berlin

16.30 Uhr

**Ende des ersten Tages**



### **Abendveranstaltung am 19. September 2023**

Zur Feier des 20. Jubiläums der BDEW Fachtagung entdecken wir gemeinsam die Geschichte des „Ruhrpotts“: Eine Führung in der Zeche Zollverein lässt Sie das berühmte Industriedenkmal und UNESCO-Weltwerbe hautnah erleben. Beim anschließenden Abendessen im Borbecker Brauhaus „Dampfe“ lassen wir den Tag im ältesten Stadtteil Essens gemütlich ausklingen.

- 17.00 Uhr **Bus-Shuttle vom Tagungshotel Webers im Ruhrturm zur Zeche Zollverein**
- 19.00 Uhr **Weiterfahrt zum Borbecker Brauhaus „Dampfe“**
- 19.30 Uhr **Gemeinsames Abendessen**

Adressen: **Zeche Zollverein**  
Gelsenkirchener Str. 181,  
45309 Essen  
**Dampfe - Das Borbecker Brauhaus**  
Heinrich-Brauns-Straße 9-15,  
45355 Essen

#### **Aussteller und Partner**



**Programm – Mittwoch, 20. September 2023**

Tagungsleitung und Moderation:

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

9.00 Uhr

**Zusammenfassung des ersten Tages durch den Tagungsleiter**

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

**Prozessoptimierung und Kundenkommunikation**

9.10 Uhr

**Blickwechsel – Wie zufrieden sind Kunden mit der Servicequalität im Forderungsmanagement?**

- › Aktuelle Trends und Entwicklungen
- › Ergebnisse aus dem imug BDEW-Servicemonitor 2022
- › Umgang mit Herausforderungen/Marktentwicklungen – Empfehlungen für die Praxis

**Ines Ballmann**, Researcherin | Beraterin, imug - Beratungsgesellschaft für sozial-ökologische Innovationen mbH, Hannover

9.40 Uhr

**Praxisbericht II – Umgang mit typischen Kundenwidersprüchen**

- › Häufige Kundenwidersprüche bei Rechnung, Mahnung und Sperrung
- › Exkurs in die Praxis: Erfahrung mit der Abwendungsvereinbarung in Bezug auf Sperrprozesse
- › Vermeidung von Kundenwidersprüchen – Öfter mal den Kunden kontaktieren
- › Kundenfeedback als Chance zur Prozessoptimierung

**Marcus Paulus**, lekker Energie GmbH, Heinsberg

10.10 Uhr

**Praxisbericht III – Digitalisierung im Forderungsmanagement**

- › Vorteile und Funktionsumfang der digitalen Zahlungsplattform „Areal Exchange & Payment Platform“ (AEPP)
- › Vorteile und Funktionsumfang der nahtlosen SAP Integration „DSC Payment Integration“
- › Projektbericht der WSW Energie & Wasser AG Wuppertal

**Torsten Schuster**, Director Banking & Digital Solutions Key Accounts, Aareal Bank AG

**Philipp Steltemeier**, Produktvertrieb, DSC Unternehmensberatung und Software GmbH

**Pasquale Martic**, Leiter Service (21/12), WSW Energie & Wasser AG, Wuppertal

10.40 Uhr

**Kaffeepause und Thementische in der Ausstellung**

**Thementische**

**Thementisch 1: Service im Kundenmanagement**

Ines Ballmann

**Thementisch 2: Praxis Kundenwidersprüche**

Marcus Paulus

**Thementisch 3: Digitale Zahlungsplattform**

Torsten Schuster, Philipp Steltemeier, Pasquale Martic

**Thementisch 4: Cybersicherheit**

Lisa Fröhlich

11.15 Uhr

**Digitale Lösungen zur Durchsetzung von Forderungen**

- › Neue digitale Zahlungsmöglichkeiten für Energiekunden
- › Sichtweise Anbieter vs. EVU: Wie läuft es in der Praxis?
- › Sensible Kundenansprache in Zeiten der Digitalisierung

**N.N.**

11.45 Uhr

**Dreh- und Angelpunkt Cyber-Sicherheit 2023 – welche Gefahren bestehen für EVU**

- › Übersicht aktueller Cyber-Bedrohungen – von DDoS-Attacken bis Ransomware
- › Auswirkungen von Sicherheitslücken an praxisnahen Beispielen, z. B. Kundenportale
- › Was gehört zum Basisfundament der Cyber-Sicherheit?

**Lisa Fröhlich**, PR & Content Managerin, Link11 GmbH, Frankfurt am Main

12.15 Uhr

**Der Ton macht die Musik – Der richtige Umgang mit säumigen Kunden**

- › Kunden individuell erreichen
- › Den richtigen Ton und klare Absprachen treffen
- › Locker und elegant zum Ziel kommen!

**Christl Lang**, Weiterbildungspartnerin für Persönlichkeitsentwicklung, Campus-EW GmbH, Aachen

13.00 Uhr

**Gemeinsames Mittagessen und Veranstaltungsende**

# Forderungsmanagement 2023

19. bis 20. September 2023, Essen und per Livestream

Jetzt online  
anmelden!

**Nehmen Sie vor Ort in Essen teil oder  
digital per Livestream!**

## Veranstaltungsort

Ruhrurm Business GmbH  
Huttopstraße 60  
45138 Essen  
T 0201 170030  
[info@ruhrurm.de](mailto:info@ruhrurm.de)  
[ruhrurm.de](http://ruhrurm.de)

## Übernachtung

Wir haben für Sie ein Zimmerkontingent in Webers Hotel reserviert, das der Tagunglocation direkt angeschlossen ist: Webers – das Hotel im Ruhrurm  
Huttopstraße 60  
45138 Essen  
T 0201.17003300  
[info@webershotel.de](mailto:info@webershotel.de)  
[www.pottmomente.de](http://www.pottmomente.de)

Wir empfehlen Ihnen rechtzeitig zu buchen, da die Reservierungen begrenzt zur Verfügung stehen.  
Stichwort: „EW Medien – 230168“

## Veranstalter

EW Medien und Kongresse GmbH  
Bismarckstraße 33, 10625 Berlin  
[anmeldung@essociation.de](mailto:anmeldung@essociation.de)  
[www.essociation.de](http://www.essociation.de)

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

## In Kooperation mit

BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e. V.,  
Reinhardtstraße 32, 10117 Berlin  
Ansprechpartner BDEW: Carsten Wesche  
[carsten.wesche@bdew.de](mailto:carsten.wesche@bdew.de)

## Konditionen

### Teilnehmerbeitrag

€ 1.220,- für BDEW-Mitglieder  
€ 1.855,- für Nicht-Mitglieder

### Teilnahmebeitrag Livestream

€ 1.105,- für BDEW-Mitglieder  
€ 1.735,- für Nicht-Mitglieder

Bei Absagen bis 30 Kalendertage vor Veranstaltungsbeginn erhalten Sie 100% erstattet, bei allen späteren Absagen werden 100% des Teilnahmebetrags fällig.

### Eingeschlossene Leistungen

- › Teilnahme an den Fachvorträgen
- › Mittagessen, Getränke- und Pausenbewirtung (nur bei vor Ort Teilnahme)
- › Digitale Tagungsunterlagen
- › Teilnahme an der Abendveranstaltung (nur bei vor Ort Teilnahme)

Die Übernachtungs- und Reisekosten sind nicht inbegriffen.

## Ihre Ansprechpartner

Projektleiterin: Cornelia Werner  
Projektassistentin: Ellen Mieth  
T 030.284494-201  
[ellen.mieth@ew-online.de](mailto:ellen.mieth@ew-online.de)

Anmeldung

→ [www.essociation.de/event/220265](http://www.essociation.de/event/220265)

