



## STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10  
A-1082 Wien

Tel.: 01 4000 82829 FAX: 01 4000 99 82810

E-Mail: [post@stadtrechnungshof.wien.at](mailto:post@stadtrechnungshof.wien.at)  
[www.stadtrechnungshof.wien.at](http://www.stadtrechnungshof.wien.at)

StRH IV - 996142-2022

WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG,  
Prüfung des Forderungsmanagements

## KURZFASSUNG

*Die Geschäftstätigkeit der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG umfasste den Vertrieb von Strom und Erdgas an Endverbraucher im Raum Wien und Umgebung, wobei für die Netznutzungsentgelte das sogenannte Vorleistungsmodell zur Anwendung gelangte. Dabei übermittelte die Netzbetreiberin WIENER NETZE GmbH ihre Rechnung für die Netznutzung an die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG als Strom- bzw. Erdgaslieferantin, welche diese Daten für ihre Gesamtrechnung übernahm, wodurch die Endverbraucher eine diesbezügliche Gesamtrechnung von der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG erhielten.*

*Der Stadtrechnungshof Wien prüfte bei der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG das Forderungsmanagement, das auf vertraglicher Basis von der WIEN ENERGIE GmbH als Dienstleisterin abgewickelt wurde. Dabei war festzustellen, dass dem Forderungsmanagement gesetzliche Bestimmungen zugrunde lagen und sich die Kennzahlen im Forderungsmanagement im Beobachtungszeitraum z.T. deutlich verbesserten. Außerdem zeigte sich, dass die Erfolgsquoten von Eintreibungsmaßnahmen stark vom zeitnahen Beginn und der Effektivität der Eintreibungsmaßnahmen beeinflusst waren. Weiters war festzuhalten, dass die Eintreibung offener Forderungen gegenüber inaktiven Kundinnen bzw. Kunden an ein Inkassobüro ausgelagert wurde.*

*Die Einschau führte im Wesentlichen zu Empfehlungen hinsichtlich der Verbesserung des Forderungsrisikomanagements und des Kennzahlensystems im Forderungsmanagement sowie der Überarbeitung der Allgemeinen Lieferbedingungen für Strom und Erdgas. Weiters sollten die Bemühungen zur Erhöhung der Bankeinzugsquote verstärkt werden. Auch sollte die Berichterstattung zur Abwicklung des Forderungsmanagements in den Bilanzen und im Lagebericht verbessert werden.*

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog das Forderungsmanagement der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG einer stichprobenweisen Prüfung und teilte das Ergebnis seiner Wahrnehmungen nach Abhaltung diesbezüglicher Schlussbesprechungen den geprüften Stellen mit. Die von den geprüften Stellen abgegebenen Stellungnahmen wurden berücksichtigt. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

## INHALTSVERZEICHNIS

1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien .....	11
1.1 Prüfungsgegenstand .....	11
1.2 Prüfungszeitraum .....	12
1.3 Prüfungshandlungen .....	12
1.4 Prüfungsbefugnis .....	12
1.5 Vorberichte .....	13
2. Allgemeines zur WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG .....	13
2.1 Gesellschaftsrechtliche Verhältnisse .....	13
2.1.1 Gründung der Gesellschaft .....	13
2.1.2 Struktur und Haftung der Gesellschafterinnen .....	13
2.1.3 Geschäftsführung .....	15
2.2 Wirtschaftliche Entwicklung .....	15
2.2.1 Entwicklung der Vermögens- und Finanzlage .....	15
2.2.2 Entwicklung der Energiekundinnen bzw. Energiekunden und Leistungsmengen .....	16
2.2.3 Entwicklung der Ertragslage .....	18
2.3 Abschlussprüfungspflicht nach dem Unternehmensgesetzbuch .....	20
3. Aspekte und Bedeutung des Forderungsmanagements .....	20
3.1 Ermittlung der Kennzahl „Forderungsintensität“ .....	21
3.2 Ermittlung der Kennzahl „Forderungsumschlagsdauer“ .....	21
3.3 Forderungsmanagement als Teil des Risikomanagements .....	23

3.4 Gesetzliche Grundlagen betreffend das Forderungsmanagement.....	24
3.5 Vorleistungsmodell.....	24
3.6 Allgemeine Lieferbedingungen .....	26
3.7 Grundversorgung.....	32
3.8 Rechnungsarten und Rechnungsbestandteile.....	33
3.9 Steuern und sonstige Abgaben auf die Lieferung von Strom und Erdgas .....	34
3.10 Zahlungsarten.....	36
4. Forderungen im Jahresabschluss und im Lagebericht.....	38
4.1 Entwicklung der Forderungen .....	38
4.2 Bewertung der Forderungen.....	40
4.3 Abschreibung der Forderungen .....	44
4.4 Darstellung der Forderungsfristigkeiten in der Bilanz .....	46
4.5 Erläuterungen zu den Forderungsrisiken im Lagebericht .....	47
5. Ausführungsvertrag mit der WIEN ENERGIE GmbH betreffend das Forderungsmanagement.....	48
5.1 Abschluss des Ausführungsvertrages .....	48
5.2 Inhalt des Ausführungsvertrages.....	48
5.3 Konzerninterne Kostenverrechnungen.....	50
5.4 Dienstleistungsberichte.....	50
5.5 Organisatorische Eingliederung des Forderungsmanagements bei der WIEN ENERGIE GmbH .....	52
6. Interne Forderungsbetreibungsmaßnahmen.....	54
6.1 Abschaltverzichte im Rahmen der COVID-19-Krise .....	54
6.2 Mahnverfahren.....	55
6.3 Ratenvereinbarungen .....	57
6.4 Abschaltungen .....	58
6.5 Ombudsstelle als Anlauf- und Beratungsstelle für soziale Härtefälle .....	59
6.6 Forderungsbetreibung durch eine Rechtsanwaltskanzlei .....	62
6.7 Kosten der internen Forderungsbetreibungsmaßnahmen .....	63
6.8 Nutzen der internen Forderungsbetreibungsmaßnahmen .....	63
7. Externe Forderungsbetreibungsmaßnahmen durch ein Inkassobüro .....	63
7.1 Exklusivvereinbarung mit einem Inkassobüro .....	63

7.2 Kosten der externen Forderungseintreibungsmaßnahmen .....	66
7.3 Erfolgskennzahlen der externen Forderungseintreibungsmaßnahmen .....	67
8. Zusammenfassung der Empfehlungen.....	68

## TABELLEN- UND ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Struktur der Gesellschafterinnen der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG .....	14
Tabelle 1: Vermögens- und Finanzlage der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG.....	15
Tabelle 2: Entwicklung der Energiekundinnen bzw. Energiekunden und Energieanlagen der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG.....	17
Tabelle 3: Leistungsmengen der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG, gruppiert nach Kundensegmenten.....	17
Tabelle 4: Ertragslage der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG .....	18
Tabelle 5: Berechnung der Kennzahl „Forderungsintensität“ der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG .....	21
Tabelle 6: Berechnung der Kennzahlen Umschlagshäufigkeit und Umschlagsdauer der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG .....	22
Abbildung 2: Vorleistungsmodell .....	25
Abbildung 3: Preisblatt für Nebenleistungen .....	31
Tabelle 7: Übersicht der bei Energielieferungen der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG anfallenden Abgaben und Steuern .....	35
Abbildung 4: Entwicklung der Zahlungsarten bei der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG.....	37
Tabelle 8: Zusammensetzung und Veränderung der Forderungen zum jeweiligen Bilanzstichtag .....	38
Tabelle 9: Forderungswertberichtigungen im Verhältnis zu den Umsatzerlösen .....	43
Tabelle 10: Zusammensetzung und Veränderung der Forderungen zum jeweiligen Bilanzstichtag.....	44
Tabelle 11: Forderungsabschreibungen im Verhältnis zu den Umsatzerlösen .....	45
Tabelle 12: Anzahl der Mahnungen im Verhältnis zur Anzahl der Rechnungen.....	56
Tabelle 13: Kennzahlen zu den Ratenplänen bei aktiven Anlagen - Zeitpunkt Betrachtung .....	57
Tabelle 14: Anzahl der beauftragten Abschaltungen im Verhältnis zur Anzahl der Verbrauchsrechnungen samt Teilbeträge .....	58
Abbildung 5: Statistik der WIEN ENERGIE-Ombudsstelle der Jahre 2018 bis 2021 .....	61
Tabelle 15: Zahlungseingänge von der MA 40 - Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht.....	61

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

ABGB .....	Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch
Abs.....	Absatz
AG .....	Aktiengesellschaft
AGB.....	Allgemeine Geschäftsbedingungen
ALB .....	Allgemeine Lieferbedingungen
AVNB.....	Allgemeine Bedingungen für den Zugang zum Strom- bzw. Gas-Verteilernetz (kurz „Allgemeine Strom- bzw. Gas-Verteilernetzbedingungen
bzgl. ....	bezüglich
bzw. ....	beziehungsweise
COVID-19 .....	Coronavirus-Krankheit-2019
d.h. ....	das heißt
EAA.....	Energieallianz Austria
E-Control Austria .....	Anstalt öffentlichen Rechts mit Zuständigkeiten und Aufgaben nach dem Energie-Control-Gesetz (öster- reichische Regulierungsbehörde)
EDV .....	elektronische Datenverarbeitung
EIWOG .....	Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz
etc. ....	et cetera
EUR.....	Euro
EURIBOR.....	Euro Interbank Offered Rate
exkl.....	exklusive
FN.....	Firmenbuchnummer
GAG .....	Gesetz über die Erteilung von Erlaubnissen zum Ge- brauch von öffentlichem Gemeindegrund und die Einhebung einer Abgabe hierfür (Gebrauchsabgabe- gesetz 1966 - GAG)
GewO .....	Gewerbeordnung

GmbH & Co KG .....	Gesellschaft mit beschränkter Haftung und Compagnie Kommanditgesellschaft
GmbH.....	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
GoB.....	Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung
GWG.....	Gaswirtschaftsgesetz
https.....	Hypertext Transfer Protocol Secure
IFRS.....	International Financial Reporting Standards, wie sie in der Europäischen Union anzuwenden sind
inkl. ....	inklusive
IT .....	Informationstechnologie
KA .....	Kontrollamt
KFS.....	Fachsenat für Unternehmensrecht und Revision der Kammer der Wirtschaftstreuhänder
KG .....	Kommanditgesellschaft
KSchG.....	Konsumentenschutzgesetz
kWh .....	Kilowattstunde
KWK .....	Kraft-Wärme-Kopplung
lt. ....	laut
MA .....	Magistratsabteilung(en)
Mio. EUR.....	Millionen Euro
Mio.....	Millionen
NÖ EIWG .....	Niederösterreichisches Elektrizitätswesengesetz
Nr. ....	Nummer
o.a. ....	oben angeführt
PC.....	Profit Center
PG.....	Prüfungsgrundsatzfragen
RATG .....	Rechtsanwaltstarifgesetz
rd.....	rund
Rz. ....	Randzahl
s. ....	siehe
StRH.....	Stadtrechnungshof
TWh .....	Terawattstunde

u.a. ....	unter anderem
UGB.....	Unternehmensgesetzbuch
USt .....	Umsatzsteuer
UStG .....	Umsatzsteuergesetz
VSt .....	Vorsteuer
VZÄ.....	Vollzeitäquivalent
WEIWG.....	Wiener Elektrizitätswirtschaftsgesetz
WStV .....	Wiener Stadtverfassung
www .....	World Wide Web
z.B. ....	zum Beispiel
z.T.....	zum Teil

## LITERATURVERZEICHNIS

DAMMANN Ulf Haakon, Effizientes Forderungsmangement: Von A wie Antrag bis Z wie Zwangsvollstreckung (essentials), 1. Auflage (2020)

Kammer der Steuerberater und Wirtschaftsprüfer, Fachgutachten KFS/PG 10: Prüfung des Lageberichtes (2017)

MÜLLER Rudolf H., Erfolgreiches Forderungsmanagement, 1. Auflage (2013)

Bezugnahmen auf Gesetze und sonstige Rechtsvorschriften betreffen die jeweils geltenden Fassungen.



## GLOSSAR

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

AGB werden zur Vereinheitlichung der abzuschließenden Geschäfte formuliert, wobei die Vertragspartnerinnen bzw. Vertragspartner deren Geltung vereinbaren müssen. Deren Verwendung bietet sich an, wenn viele inhaltlich weitgehend gleiche Verträge abgeschlossen werden. Ist die Vertragspartei Verbraucherin bzw. Verbraucher im Sinn des KSchG gelten zahlreiche zwingende Sonderregelungen.

### Equity-Methode

Die Equity-Methode beschreibt eine Konsolidierungsmethode im (IFRS- und UGB-) Konzernabschluss. Nach IFRS ist sie grundsätzlich bei assoziierten Unternehmen und bei Gemeinschaftsunternehmen anzuwenden. Bei der Equity-Methode wird der Anteil des Konzerns an zu konsolidierenden Unternehmen als ein Beteiligungswert abgebildet. Die Entwicklung des Beteiligungswertes wird durch Erhöhung bzw. Reduktion des Beteiligungsansatzes in der Konzernbilanz dargestellt.

### Forderungsmanagement

Das Forderungsmanagement, auch Debitorenmanagement genannt, bezeichnet den gesamten Prozess vom Zeitpunkt des Entstehens bis hin zur Begleichung einer Forderung durch die Kundinnen bzw. Kunden. Eine Forderung entsteht im Unternehmen, wenn Umsätze aus Lieferungen und Leistungen nicht gegen Bargeld bzw. sofortige Bezahlung, sondern auf Kredit bzw. gegen spätere Zahlung getätigt werden. Ziel ist es dabei, den Ausfall von Forderungen zu vermeiden bzw. auf niedrigem Niveau zu halten und für ausreichende Liquidität im Unternehmen zu sorgen. Damit umfasst das Forderungsmanagement neben der Gewährung von allgemeinen Zahlungszielen die Abwicklung von Teilbetragszahlungen und Ratenvereinbarungen, den Mahnverfahrensprozess, außergerichtliche und gerichtliche Eintreibungsmaßnahmen und bei Energieversorgungsunternehmen die Einstellung der Strom- bzw. Erdgaslieferung im Zuge des Absperrungsprozesses.

## Grundversorgung

Energieversorgungsunternehmen müssen jene Verbraucherinnen bzw. Verbraucher im Sinn des KSchG und Kleinunternehmen, die sich auf die Grundversorgung in letzter Instanz berufen - unabhängig von der Höhe der Altschulden -, zum Tarif für die diesbezügliche Grundversorgung mit Strom bzw. Erdgas beliefern, sofern die Voraussetzungen für die Inanspruchnahme erfüllt sind. Die diesbezüglichen gesetzlichen Bestimmungen zum Recht auf Grundversorgung finden sich für Stromlieferungen im EIWOG, im WEIWG sowie im NÖ EIWG und für Erdgaslieferungen im GWG.

## Inkassobüros

Inkassobüros als privatrechtliche Unternehmen werden von einer Auftraggeberin bzw. einem Auftraggeber mit der Eintreibung ihrer bzw. seiner Forderungen beauftragt. Sie haben durch Einwirkung auf die Schuldnerinnen bzw. Schuldner für den Eingang der offenen Forderungen zu sorgen. Die Tätigkeit der Inkassobüros gehört zum reglementierten Gewerbe gemäß GewO, weshalb es für die Ausübung eines Befähigungsnachweises der Unternehmerin bzw. des Unternehmers bedarf.

## Vorleistungsmodell

In der österreichischen Energiebranche kommt bei vielen Versorgungsunternehmen das sogenannte Vorleistungsmodell zur Anwendung. Dabei übernimmt die Energielieferantin bzw. der Energielieferant von Strom bzw. Erdgas die gemeinsame Rechnungserstellung und Rechnungsübermittlung an die Kundinnen bzw. Kunden, sodass diese nur eine Gesamtrechnung für die Energielieferungen samt Netznutzung erhalten. Die Netzbetreiberin bzw. der Netzbetreiber übermittelt dabei ihre bzw. seine Rechnung für die Netznutzung an das Versorgungsunternehmen, welches diese Daten für die Gesamtrechnung übernimmt.

## PRÜFUNGSERGEBNIS

### **1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien**

#### **1.1 Prüfungsgegenstand**

Der Stadtrechnungshof Wien prüfte das Forderungsmanagement der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG.

Die Prüfung des Forderungsmanagements bezog sich ausschließlich auf Lieferungen und Leistungen gegenüber Endverbrauchenden und somit auf Energielieferungen von Strom bzw. Erdgas an Privathaushalte, Gewerbetreibende und Körperschaften des öffentlichen Rechts. Die Ziele der Prüfung waren die Darstellung der gesetzlichen Grundlagen und der Bestimmungen in den AGB betreffend diesbezüglicher Abrechnungs- und Zahlungsmodalitäten. Weiters waren die Prozesse im Forderungsmanagement, vor allem die Mahnprozesse, die außergerichtlichen als auch gerichtlichen Eintreibungsmaßnahmen, die Ratenvereinbarungen sowie die Einstellung der Lieferung bzw. Absperrungen im Fokus der Prüfung. Auch die Forderungsbewertungen und Forderungsabschreibungen in den Jahresabschlüssen wurden in die Prüfung einbezogen.

Die Nichtziele der Prüfung waren das Forderungsmanagement betreffend Forderungen gegenüber verbundenen Unternehmen und gegenüber Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis bestand, die Beurteilung der Wirksamkeit des Internen Kontrollsystems in Bezug auf das Forderungsmanagement sowie vergaberechtliche Aspekte.

Die Prüfung sollte eine Sicherstellung bzw. Verbesserung der zweck- und ordnungsmäßigen sowie sparsamen Gebarung im Zusammenhang mit dem Forderungsmanagement bewirken.

Die Entscheidung zur Durchführung der gegenständlichen Prüfung wurde in Anwendung der risikoorientierten Prüfungsthemenauswahl des Stadtrechnungshofes Wien getroffen.

Die gegenständliche Prüfung wurde von der Abteilung Beteiligungen der Stadt Wien des Stadtrechnungshofes Wien durchgeführt.

## **1.2 Prüfungszeitraum**

Die gegenständliche Prüfung erfolgte im 2. und 3. Quartal des Kalenderjahres 2022. Das Eröffnungsgespräch mit der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG fand am 5. Mai 2022 statt. Die Schlussbesprechung wurde am 21. September 2022 durchgeführt.

Der Betrachtungszeitraum umfasste die Periode Oktober 2018 bis September 2021, wobei gegebenenfalls auch frühere und spätere Entwicklungen bei der Prüfung berücksichtigt wurden.

## **1.3 Prüfungshandlungen**

Die Prüfungshandlungen umfassten Literatur- und Internetrecherchen, Dokumentenanalysen, Berechnungen, Belegprüfungen und Besprechungen mit der Geschäftsführung und mit Mitarbeitenden der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG bzw. der WIEN ENERGIE GmbH, die als Dienstleisterin das Forderungsmanagement abwickelte. Weitere Gespräche fanden mit der WIENER NETZE GmbH und dem Inkassobüro statt.

Die geprüften Stellen legten die geforderten Unterlagen zeitgerecht vor, sodass sich keine wesentlichen Verzögerungen im Prüfungsablauf ergaben.

## **1.4 Prüfungsbefugnis**

Die Prüfungsbefugnis für diese Gebarungsprüfung ist in § 73b Abs. 2 WStV und die erforderliche Sicherstellung dieser Prüfungsbefugnis in den Gesellschaftsverträgen der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG und der WIEN ENERGIE GmbH festgeschrieben.

## **1.5 Vorberichte**

Folgender Vorbericht des Stadtrechnungshofes Wien zum prüfungsgegenständlichen Thema lag vor:

- „WIEN ENERGIE GmbH, Prüfung des Forderungsmanagements bei Gas- und Stromlieferungen, KA IV - GU 205-3/07“.

## **2. Allgemeines zur WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG**

### **2.1 Gesellschaftsrechtliche Verhältnisse**

#### **2.1.1 Gründung der Gesellschaft**

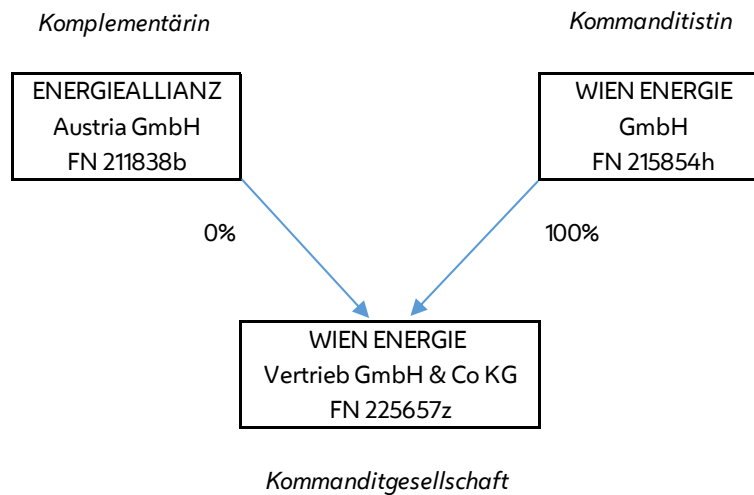
Die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG wurde mit KG-Vertrag vom 29. Juli 2002 mit Sitz in Wien auf unbestimmte Dauer gegründet. Im Firmenbuch war sie unter der FN 225657z eingetragen. Das Geschäftsjahr der Gesellschaft begann jeweils am 1. Oktober und endete am 30. September des Folgejahres.

Die Geschäftstätigkeit der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG umfasste im Wesentlichen den Vertrieb von Strom und Erdgas an Endverbraucher im Raum Wien und Umgebung. Die Gesellschaft operierte ausschließlich auf dem österreichischen Energiemarkt. Der österreichische Strommarkt war seit 1. Oktober 2001 liberalisiert, der Gasmarkt erfuhr 1 Jahr später, am 1. Oktober 2002, eine vollständige Liberalisierung. Seither herrscht freier Wettbewerb zwischen den Energieversorgungsunternehmen, der allen Energiekundinnen bzw. Energiekunden die freie Wahl ihrer Energielieferantin bzw. ihres Energielieferanten ermöglicht.

#### **2.1.2 Struktur und Haftung der Gesellschafterinnen**

Zum Zeitpunkt der Einschau des Stadtrechnungshofes Wien waren an der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG die ENERGIEALLIANZ Austria GmbH als Komplementärin und die WIEN ENERGIE GmbH als Kommanditistin beteiligt, was die folgende Abbildung darstellt:

Abbildung 1: Struktur der Gesellschafterinnen der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH &amp; Co KG



Quelle: Auftragnehmerkataster Österreich, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Gemäß KG-Vertrag hatte die Komplementärin als persönlich haftende Gesellschafterin keine Kapitaleinlage zu leisten und war nicht am Vermögen der Gesellschaft beteiligt. Die Komplementärin übernahm als reine Arbeitsgesellschafterin die Geschäftsführung und Vertretung der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG.

Die Kommanditistin hatte gemäß KG-Vertrag eine Pflichteinlage von 13,60 Mio. EUR zu leisten. Diese Pflichteinlage bildete einen Teil des Gesellschaftsvermögens und stellte den Haftungsfonds dar, der der Gläubigerschaft zur Befriedigung diente. Gesellschaftsrechtlich war die Pflichteinlage von der im Firmenbuch eingetragenen Haftsumme zu unterscheiden. Die Haftsumme beschrieb die Höhe der maximalen unmittelbaren Haftung der Kommanditistin gegenüber der Gläubigerschaft der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG. Im vorliegenden Fall überstieg die eingetragene Haftsumme von 15 Mio. EUR die geleistete Pflichteinlage um rd. 10 %, weshalb die Kommanditistin für den Differenzbetrag von 1,40 Mio. EUR gegenüber der Gläubigerschaft der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG auf persönliche, unmittelbare, primäre und solidarische Art und Weise haftete.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der WIEN ENERGIE GmbH als Kommanditistin der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG, ihre geleistete Pflichteinlage von

13,60 Mio. EUR durch eine entsprechende Änderung des KG-Vertrages an die im Firmenbuch eingetragene Haftsumme von 15 Mio. EUR anzugleichen, um eine haftungsbefreiende Wirkung ihrer Einlagenleistung im Außenverhältnis zu erreichen.

### 2.1.3 Geschäftsführung

Die Geschäftsführung einer KG kann im Gesellschaftsvertrag geregelt werden, andernfalls kommen die Bestimmungen des UGB zur Anwendung, wonach die Komplementäre zur Führung der gewöhnlichen Geschäfte berechtigt sind. Die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG wurde aufgrund der abgeschlossenen Verträge (u.a. aufgrund eines umfangreichen Syndikatsvertrages) zwischen den oben genannten Gesellschafterinnen von diesen gemeinsam geführt.

Die gemeinsame Geschäftsführung hatte zur Folge, dass die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG als sogenanntes Gemeinschaftsunternehmen nach der Equity-Methode in den Konzernabschluss der WIENER STADTWERKE GmbH einbezogen wurde, der jeweils zum 31. Dezember eines Jahres in Übereinstimmung mit den IFRS erstellt wurde.

## 2.2 Wirtschaftliche Entwicklung

### 2.2.1 Entwicklung der Vermögens- und Finanzlage

Der Stadtrechnungshof Wien zeigt anhand der folgenden Bilanzposten, die den durch eine Wirtschaftsprüfungsgesellschaft bestätigten Jahresabschlüssen entnommen wurden, die Entwicklung der Vermögens- und Finanzlage der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG im Betrachtungszeitraum:

Tabelle 1: Vermögens- und Finanzlage der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG

Bilanzposten	30.09.2019 in Mio. EUR	30.09.2020 in Mio. EUR	30.09.2021 in Mio. EUR	Veränderung 2019 bis 2021 in %
Umlaufvermögen	191,61	149,08	231,09	20,6
davon Cashpooling	95,48	94,65	181,29	89,9
Rechnungsabgrenzungsposten (aktiv)	0,06	3,42	-	-100,0
Summe Aktiva	191,67	152,50	231,09	20,6

Bilanzposten	30.09.2019 in Mio. EUR	30.09.2020 in Mio. EUR	30.09.2021 in Mio. EUR	Veränderung 2019 bis 2021 in %
Eigenkapital	115,93	87,32	114,06	-1,6
davon Kommanditkapital	13,60	13,60	13,60	-
davon Kapitalrücklage	42,99	42,99	42,99	-
davon Bilanzgewinn	59,34	30,73	57,47	-3,2
Rückstellungen	1,95	9,26	3,57	83,1
Verbindlichkeiten	68,26	55,84	91,16	33,5
Rechnungsabgrenzungsposten (passiv)	5,53	0,08	22,3	303,3
Summe Passiva	191,67	152,50	231,09	20,6

Quelle: WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG verfügte - aufgrund ihrer Geschäftstätigkeit als reine Vertriebsgesellschaft - über kein betriebliches Anlagevermögen. Das Umlaufvermögen bestand im Wesentlichen aus der sonstigen Forderung gegenüber der WIENER STADTWERKE Finanzierungs-Services GmbH, welche für das Cashpooling im WIENER STADTWERKE-Konzern zuständig war. Die Zunahme der Aktiva um rd. 21 % war auf die gestiegene Cashpoolingforderung zurückzuführen.

Auf der Passivseite der Bilanz veränderte sich die Höhe des Eigenkapitals lediglich durch den Bilanzgewinn des jeweiligen Geschäftsjahres, weil seine anderen Komponenten, nämlich das Kommanditkapital und die Kapitalrücklage, im Betrachtungszeitraum konstant blieben. Aufgrund des immanenten Prinzips der bilanziellen Summengleichheit nahm die Passiva gleichermaßen um rd. 21 % zu, im Wesentlichen bedingt durch gestiegene Verbindlichkeiten und passive Rechnungsabgrenzungsposten.

## 2.2.2 Entwicklung der Energiekundinnen bzw. Energiekunden und Leistungsmengen

Zur weiteren Erläuterung der wirtschaftlichen Entwicklung der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG bedarf es auch der Darstellung der Entwicklung der Energiekundinnen bzw. Energiekunden und der Leistungsmengen im Betrachtungszeitraum. Die folgende Tabelle zeigt daher die Anzahl der Energiekundinnen bzw. Energiekunden



und die Anzahl der Energieanlagen (auch Zählpunkte genannt) für die Kundensegmente Haushalt und Kleingewerbe im Jahresvergleich:

Tabelle 2: Entwicklung der Energiekundinnen bzw. Energiekunden und Energieanlagen der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG

	30.09.2019 in Mio.	30.09.2020 in Mio.	30.09.2021 in Mio.	Veränderung 2019 bis 2021 in %
Anzahl Energiekundinnen bzw. Energiekunden (Strom und Erdgas)	0,91	0,90	0,89	-1,9
Anzahl Energieanlagen (Zählpunkte)	1,44	1,41	1,39	-3,2

Quelle: WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Die Tabelle veranschaulicht, dass der Betrachtungszeitraum von einer konstanten Anzahl der Energiekundinnen bzw. Energiekunden sowie von stabilen Zählpunkten geprägt war.

Die im Betrachtungszeitraum gelieferten Leistungsmengen sind in der Tabelle 3 aufgelistet:

Tabelle 3: Leistungsmengen der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG, gruppiert nach Kundensegmenten

	01.10.2018 bis 30.09.2019 in TWh	01.10.2019 bis 30.09.2020 in TWh	01.10.2020 bis 30.09.2021 in TWh	Veränderung 2018/19 bis 2020/21 in %
Strom EAA-Kundinnen bzw. EAA-Kunden	2,11	2,01	-	-100,0
Strom Großkundinnen bzw. Großkunden	2,51	2,36	2,37	-5,6
Strom Gewerbe	0,57	0,52	0,49	-14,0
Strom Haushalte	2,02	1,94	2,02	-
Zwischensumme Stromabgabe	7,21	6,83	4,88	-32,3
Erdgas EAA-Kundinnen bzw. EAA-Kunden	0,11	0,21	-	-100,0
Erdgas Großkundinnen bzw. Großkunden	1,16	1,11	1,17	0,9
Erdgas Gewerbe	0,65	0,60	0,60	-7,7
Erdgas Haushalte	3,54	3,26	3,44	-2,8
Lieferungen an WIEN ENERGIE GmbH	1,75	3,44	2,30	31,4
Zwischensumme Erdgasabgabe	7,21	8,62	7,51	4,2
Endsumme Strom- und Erdgasabgabe	14,42	15,45	12,39	-14,1

Quelle: WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Die „EAA-Kundinnen bzw. EAA-Kunden“ betrafen einen Geschäftsbereich, deren Abwicklung die ENERGIEALLIANZ Austria GmbH mit 1. Oktober 2020 als Eigengeschäft übernahm, weshalb die diesbezüglichen Leistungsmengen an Strom und Erdgas im Geschäftsjahr 2020/21 gänzlich weggefallen waren.

Zu den Großkundinnen bzw. Großkunden der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG gehörte u.a. die Stadt Wien mit all ihren Organisationen, von denen insbesondere die Magistratsabteilungen samt deren Betrieben und die Unternehmungen nach § 71 WStV zu nennen waren (Stadt Wien - Wiener Wohnen, Wiener Gesundheitsverbund und Wien Kanal). Während die an die Großkundinnen bzw. Großkunden geleisteten Mengen an Strom um -5,6 % sanken, erfuhren die Leistungsmengen an Erdgas einen Anstieg um 0,9 %. Die an Gewerbe- und Haushaltskundinnen bzw. Haushaltskunden geleisteten Mengen sanken im Betrachtungszeitraum sowohl beim Strom als auch beim Erdgas. Gleichzeitig war ein Anstieg der sogenannten internen Lieferungen von Erdgas an die WIEN ENERGIE GmbH gegeben.

### 2.2.3 Entwicklung der Ertragslage

Der Stadtrechnungshof Wien zeigt anhand der folgenden Gewinn- und Verlustrechnungsposten, die ebenso den durch eine Wirtschaftsprüfungsgesellschaft bestätigten Jahresabschlüssen entnommen wurden, die Entwicklung der Ertragslage der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG im Betrachtungszeitraum:

Tabelle 4: Ertragslage der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG

Gewinn- und Verlustrechnungsposten	01.10.2018 bis 30.09.2019 in Mio. EUR	01.10.2019 bis 30.09.2020 in Mio. EUR	01.10.2020 bis 30.09.2021 in Mio. EUR	Veränderung 2018/19 bis 2020/21 in %
Umsatzerlöse	603,79	585,24	528,56	-12,5
davon Stromverkauf	414,10	403,10	320,61	-22,6
davon Erdgasverkauf (ohne Lieferungen an WIEN ENERGIE GmbH)	158,59	145,56	151,70	-4,3
Sonstige betriebliche Erträge	0,24	0,28	0,34	41,7
Bezogene Leistungen	-474,32	-493,53	-403,81	-14,9
davon Stromeinkauf	311,31	348,19	245,83	-21,0
davon Erdgaseinkauf	163,01	145,34	157,98	-3,1

Gewinn- und Verlustrechnungsposten	01.10.2018 bis 30.09.2019 in Mio. EUR	01.10.2019 bis 30.09.2020 in Mio. EUR	01.10.2020 bis 30.09.2021 in Mio. EUR	Veränderung 2018/19 bis 2020/21 in %
Personalaufwand	-0,02	-0,06	-0,09	350,0
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-70,54	-61,55	-67,86	-3,8
davon Forderungsabschreibungen	-14,17	-5,56	-6,82	-51,9
Betriebsergebnis	59,15	30,38	57,14	-3,4
Finanzergebnis	0,19	0,35	0,33	73,7
Bilanzgewinn	59,34	30,73	57,47	-3,2

Quelle: WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Die Umsatzerlöse, die im Wesentlichen aus dem Verkauf von Strom und Erdgas an Endverbraucher erzielt wurden, sanken im Betrachtungszeitraum insgesamt um rd. 13 %. Während beim Stromverkauf ein deutlicher Rückgang von rd. 23 % zu verzeichnen war, nahm der Erdgasverkauf (bereinigt um die Lieferungen an die WIEN ENERGIE GmbH) im gleichen Zeitraum lediglich um rd. 4 % ab. In der Gesamtbetrachtung konnte die Abnahme der Umsatzerlöse auf die im Jahr 2020 weltweit ausgebrochene COVID-19-Krise zurückgeführt werden. Die seither mehrmals verhängten Lockdowns und sonstigen pandemiebedingten Einschränkungen führten u.a. zu einem spürbaren „Herunterfahren“ der Wirtschaft, das eine insgesamt geringere Energienachfrage verursachte. Weil die Endverbraucher insgesamt weniger Energie nachfragten, musste die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG selbst entsprechend weniger Energie einkaufen, was die ebenfalls gesunkenen „Bezogenen Leistungen“ zeigten.

Die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG beschäftigte im Betrachtungszeitraum lediglich einen Angestellten. Der Zukauf der für den Betrieb erforderlichen (Dienst-)Leistungen samt Personal (15 VZÄ) erfolgte im Wesentlichen über entsprechende Verträge mit der WIEN ENERGIE GmbH, was auch die Leistungen zum Forderungsmanagement umfasste. Die Abschreibungen von Forderungen wurden ordnungsgemäß unter den sonstigen betrieblichen Aufwendungen dargestellt.

Durch die kausale Beziehung zwischen der Entwicklung der Umsatzerlöse und jener der „Bezogenen Leistungen“ war es trotz der COVID-19-Krise möglich, den Bilanzgewinn auf einem stabilen Niveau zu halten. Der relative Rückgang des Bilanzgewinnes belief sich lediglich auf rd. 3 %. Das entsprach einer absoluten Veränderung von 1,87 Mio. EUR, die sich - aus dem bereits erwähnten Grund - auch beim Eigenkapital auf der Passivseite der Bilanz niederschlug.

### **2.3 Abschlussprüfungspflicht nach dem Unternehmensgesetzbuch**

Die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG war eine große Gesellschaft im Sinn des § 221 UGB und gleichzeitig eine 5-fach große Gesellschaft gemäß § 271a UGB. Aufgrund der gegebenen Größenkriterien unterlag die Gesellschaft der Pflicht zur Abschlussprüfung gemäß § 268 UGB. Die Jahresabschlüsse, bestehend aus Bilanz, Gewinn- und Verlustrechnung und Anhang, sowie die Lageberichte der Geschäftsjahre 2018/19, 2019/20 und 2020/21 wurden von Wirtschaftsprüfungsgesellschaften jeweils mit einem uneingeschränkten Prüfungsurteil versehen. Damit bestätigten die Abschlussprüfer, dass die Jahresabschlüsse des Betrachtungszeitraumes den gesetzlichen Vorschriften entsprachen und ein möglichst getreues Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Gesellschaft vermittelten. Ebenso wurde damit bestätigt, dass die Lageberichte nach den geltenden rechtlichen Anforderungen aufgestellt wurden und im Einklang mit den Jahresabschlüssen standen.

### **3. Aspekte und Bedeutung des Forderungsmanagements**

In der einschlägigen Praxis und Literatur herrscht grundsätzlich Konsens darüber, dass einem leistungsfähigen Forderungsmanagement eine hohe betriebswirtschaftliche Bedeutung zukommt. Einerseits hat es Auswirkungen auf die Ertragslage, andererseits beeinflusst es auch die Liquiditätssituation eines Unternehmens. Daneben hat es weniger offensichtliche - sozusagen versteckte - Effekte, die ebenfalls zu bedenken sind, u.a. erhebliche Auswirkungen auf die Qualität der Kundenbeziehungen und damit das Image bzw. die Reputation des Unternehmens.

### 3.1 Ermittlung der Kennzahl „Forderungsintensität“

Welche betriebswirtschaftliche Bedeutung dem Forderungsmanagement in der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG zukam, stellte der Stadtrechnungshof Wien u.a. durch Ermittlung der „Forderungsintensität“ anhand der für die Geschäftsjahre 2019 bis 2021 vorgelegten und geprüften Bilanzwerte fest. Die Kennzahl „Forderungsintensität“ stellte dabei das Verhältnis der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen zum Gesamtvermögen (Aktiva bzw. Bilanzsumme) des Unternehmens dar:

Tabelle 5: Berechnung der Kennzahl „Forderungsintensität“ der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG

Bilanzstichtag	30.09.2019	30.09.2020	30.09.2021	Veränderung 2019 auf 2021 in %
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen (in Mio. EUR)	37,01	11,27	5,22	-85,9
Gesamtvermögen (= Aktiva = Bilanzsumme) (in Mio. EUR)	191,67	152,50	231,09	+20,6
Forderungsintensität (Forderungen/ Gesamtvermögen) (in %)	19,3	7,4	2,3	-88,1

Quelle: WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Während die Höhe des Gesamtvermögens im Betrachtungszeitraum um rd. 20,6 % anstieg, war ein deutlicher Rückgang der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen zu verzeichnen, weshalb die „Forderungsintensität“ einen stetigen Rückgang erfuhr. Worauf dieser Rückgang zurückzuführen war, wird im Punkt 4.1 Entwicklung der Forderungen näher ausgeführt.

### 3.2 Ermittlung der Kennzahl „Forderungsumschlagsdauer“

Zusätzlich zur „Forderungsintensität“ ermittelte der Stadtrechnungshof Wien auch die Kennzahl „Forderungsumschlagsdauer“ zwecks Erhebung der durchschnittlichen Außenstandsdauer. Nachdem die Forderungen brutto (inkl. USt) und die Umsatzerlöse netto (exkl. USt) bilanziert wurden, wurden Letztere für die Kennzahlenberechnung um 20 % an USt erhöht. Diese Vorgehensweise war zulässig, da es sich ausschließlich um regelbesteuerte Inlandsumsätze handelte. Weiters war es erforderlich, die Wert-

berichtigungen und Abschreibungen hinzuzurechnen, weil sie beide den Forderungsbestand verringerten und dadurch eine scheinbare Erhöhung der Umschlagshäufigkeit der Forderungen bewirken würden. Abschließend wurde der Durchschnitt des Forderungsbestandes ermittelt, damit die Umsatzerlöse als zeitraumbezogene Größe mit den Forderungen als zeitpunktbezogene Größe miteinander in Relation gesetzt werden konnten.

Tabelle 6: Berechnung der Kennzahlen Umschlagshäufigkeit und Umschlagsdauer der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG

	01.10.2018 bis 30.09.2019	01.10.2019 bis 30.09.2020	01.10.2020 bis 30.09.2021	Veränderung 2018/19 bis 2020/21 in %
Umsatzerlöse (inkl. 20 % USt, ohne Lieferungen an WIEN ENERGIE GmbH) (in Mio. EUR)	687,23	658,54	566,87	-17,5
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen zum Bilanzstichtag (in Mio. EUR)	37,01	11,27	5,22	-85,9
Wertberichtigungen (in Mio. EUR)	24,06	20,36	18,70	-22,3
Forderungsabschreibungen (in Mio. EUR)	14,17	5,56	6,82	-51,9
Durchschnittlicher Forderungsbestand zum Bilanzstichtag (inkl. Wertberichtigungen und Abschreibungen) (in Mio. EUR)	55,94	56,22	33,97	-39,3
Umschlagshäufigkeit (Umsatzerlöse/durchschnittlicher Forderungsbestand)	12,28	11,71	16,69	35,9
Umschlagsdauer (365 Tage/Umschlagshäufigkeit) (in Tagen)	30	31	22	-26,4

Quelle: WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Die Berechnungen des Stadtrechnungshofes Wien für den Betrachtungszeitraum zeigten, dass die Häufigkeit, mit der die Forderungen aus Lieferungen und Leistungen über den Umsatz umgeschlagen wurden, um rd. 36 % stieg bzw. dass die Umschlagsdauer um rd. 26 % sank. Die Abnahme der Umschlagsdauer von 30 Tagen auf 22 Tage deutete auf eine positive Entwicklung des Forderungsmanagements, insbesondere des Mahnwesens, hin. Gleichzeitig führte der Vergleich der errechneten Umschlagsdauer mit dem vertraglich gewährten Zahlungsziel von 14 Tagen zu der Feststellung, dass die Zahlungsfreundlichkeit der Endverbrauchenden im Betrachtungszeitraum eine erkennbare Zunahme erfuhr, das vereinbarte Zahlungsziel im Durchschnitt aber noch nicht erreicht werden konnte.

Bei der Kennzahl „Forderungsumschlagsdauer“ handelte es sich um ein standardisiertes internes Steuerungs- und Kontrollinstrument, das auch von der Geschäftsführung der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG genutzt werden sollte. Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der WIEN ENERGIE GmbH und der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG, diese Kennzahl in die quartalsweise Berichterstattung betreffend das Forderungsmanagement aufzunehmen.

### **3.3 Forderungsmanagement als Teil des Risikomanagements**

Grundsätzlich agiert jedes Unternehmen unter Unsicherheiten. Die Herausforderung für die Geschäftsführung besteht darin, zu entscheiden, wie groß die Unsicherheiten im Rahmen der Unternehmenstätigkeit werden dürfen. Das sollte im Rahmen eines dynamischen Risikomanagementprozesses erfolgen, der sich aus der Identifizierung, Bewertung, Steuerung und Kontrolle von Risiken zusammensetzt. Ein leistungsfähiges Risikomanagement trägt u.a. dazu bei, die Wahrscheinlichkeit bestandsbedrohender Krisen zu reduzieren, die Planungssicherheit zu verbessern und die Risikokosten (z.B. im Zusammenhang mit dem prüfungsgegenständlichen Forderungsmanagement die Kosten der eingetretenen Schäden in Form von Forderungsausfällen) zu senken. Die Risiken, die das Unternehmen bei der Gewährung von Zahlungszielen eingeht, sind auch Gegenstand des Forderungsmanagements.

Eigenen Angaben zufolge, auch im Lagebericht veröffentlicht, hatte die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG ein Risikomanagement, das die frühzeitige Erkennung von Chancen (positive Abweichungen) und Gefahren (negative Abweichungen) ermöglichte. Auf Nachfrage des Stadtrechnungshofes Wien konnte der Teilprozess der Identifizierung von Risiken im Rahmen des Forderungsmanagements nachgewiesen werden.

Im Ergebnis wurden als Risiken identifiziert:

- Die Zunahme von Zahlungsausfällen bei den Haushalts- und Gewerbekundinnen bzw. Haushalts- und Gewerbekunden (vor allem bei größeren Endverbrauchenden),

- Mahnsperren über einen längeren Zeitraum aufgrund von Branchenvereinbarungen bzw. Entscheidungen der Vertriebsabteilung und
- die Verjährung von Forderungen nach 3 Jahren bzw. Versäumnisse hinsichtlich der rechtzeitigen Sicherung rechtskräftiger Rechtstitel zwecks gerichtlicher Forderungseintreibung sowie Abrechnungssperren aufgrund von fehlenden Verbrauchsdaten seitens der WIENER NETZE GmbH bzw. größerer IT-Umstellungen.

Hinsichtlich der oben genannten Forderungsrisiken wurde vom Stadtrechnungshof Wien festgehalten, dass deren Bewertung, Steuerung und Kontrolle nur in Teilaspekten erfolgte.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG, aufgrund der für jedes Unternehmen existentiellen Bedeutung eines funktionsfähigen Risikomanagements, das Forderungsrisikomanagement hinsichtlich der Prozessschritte Bewertung und Kontrolle zu verbessern.

### **3.4 Gesetzliche Grundlagen betreffend das Forderungsmanagement**

Es gibt eine Reihe von Gesetzen und sonstigen rechtlichen Grundlagen, die österreichische Energieversorgungsunternehmen im Zusammenhang mit dem Forderungsmanagement zu beachten haben, wobei die wesentlichsten Rechtsquellen das EIWOG, das GWG sowie für in Wien tätige Unternehmen das WEIWG sind, auf die in den folgenden Ausführungen an thematisch passender Stelle hinsichtlich prüfungsrelevanter Aspekte eingegangen wurde.

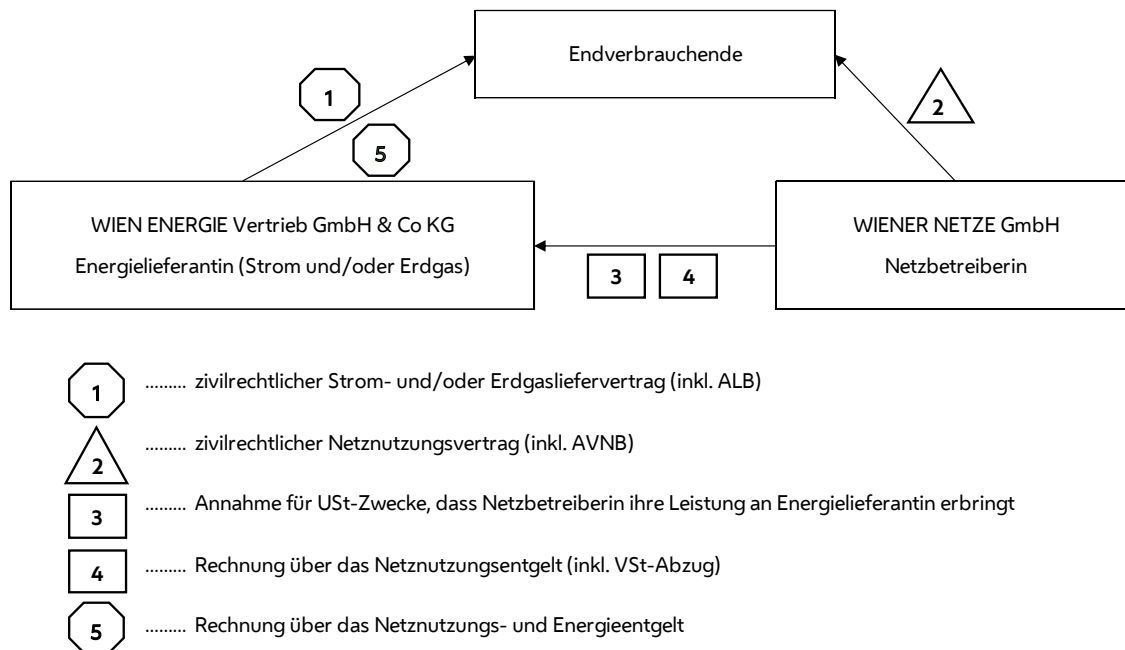
### **3.5 Vorleistungsmodell**

3.5.1 Hinsichtlich der einleitenden Erläuterungen zum Vorleistungsmodell verweist der Stadtrechnungshof Wien auf das Glossar. Der Grund für die bevorzugte Anwendung des Vorleistungsmodells durch die Energieversorgungsunternehmen war, dass es als einziges der 3 möglichen Modelle (neben dem Beauftragungs- und Verwahrungsmodell) den VSt-Abzug der Energielieferantin für Netzrechnungen ermöglichte. Dadurch war es der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG möglich, verrechnungstechnisch Netz und Energie in einer Rechnung zusammenzuführen, d.h. sowohl den Energie- als



auch den Netzteil zu fakturieren. Die folgende Darstellung diene der Veranschaulichung und Zusammenfassung des Modells:

Abbildung 2: Vorleistungsmodell



Quelle: USt-Richtlinien 2000, Rz. 1536, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

3.5.2 Für USt-Zwecke wurde angenommen, dass die Netzbetreiberin ihre Leistung gegenüber der Strom- und Erdgaslieferantin erbringt. Dabei handelte es sich lediglich um eine vereinfachende Annahme, die nichts daran änderte, dass die Netzbetreiberin ihre Leistung eigentlich gegenüber ihren Endverbrauchenden erbrachte und dass der zivilrechtliche Netznutzungsvertrag unverändert aufrecht blieb. Voraussetzung für die Anwendung dieser Vereinfachungsmöglichkeit war, dass „eine vertragliche Vereinbarung zwischen Stromlieferanten, Netzbetreiber und Kunden [...] getroffen wird“ (s. USt-Richtlinien 2000, Rz. 1536).

3.5.3 Die Einschau des Stadtrechnungshofes Wien zeigte, dass die geforderte vertragliche Vereinbarung zwischen der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG als Energieförderin und ihren Endverbrauchenden in Form der ALB vorlag. Unter dem Punkt VIII. Abrechnung bevollmächtigte die Kundin bzw. der Kunde die WIEN

ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG nämlich für Zwecke der gemeinsamen Abrechnung der Entgelte für Netz und Energie, die Netzrechnungen von der Netzbetreiberin zu erhalten. Die WIENER NETZE GmbH wiederum regelte im Rechtsverhältnis zu ihren Endverbrauchenden in ihren AVNB unter dem Punkt Rechnungslegung, dass sie die Rechnung über die Netznutzungsentgelte an die Energielieferantin zu übermitteln hatte, sofern Letztere auch die Rechnung über die Netznutzung legte, was bei der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG der Fall war. Im Unterschied dazu gab es zwischen der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG und der WIENER NETZE GmbH keine schriftliche Vereinbarung, sondern eine konkludente Vorgangsweise. Laut Auskunft der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG würde zwar das Vorleistungsmodell seit Jahren zwischen den genannten Gesellschaften erfolgreich praktiziert werden, aber die diesbezüglichen Vertragsverhandlungen hätten noch in keine schriftliche Rahmenvereinbarung gemündet.

Der Stadtrechnungshof Wien sprach gegenüber der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG die Empfehlung aus, die Verhandlungen bzgl. des Vorleistungsmodells voranzutreiben und im Sinn der Rechtssicherheit einen schriftlichen Vertragsabschluss zu erreichen.

### **3.6 Allgemeine Lieferbedingungen**

3.6.1 Das EIWOG verpflichtet österreichische Energieversorgungsunternehmen zur Erstellung von AGB für die Belieferung mit elektrischer Energie für Kundinnen bzw. Kunden, deren Verbrauch nicht über einen Lastprofilzähler gemessen wird. Das GWG und das WEIWG enthalten im Wesentlichen die gleichen Bestimmungen im Zusammenhang mit der Verpflichtung zur Erstellung von AGB.

3.6.2 Auf Basis der dargestellten Rechtsgrundlagen erstellte und veröffentlichte die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG ausführliche Allgemeine Bedingungen für die Lieferung von elektrischer Energie (Strom) und für die Lieferung von Erdgas. Die Abkürzung für diese Allgemeinen Lieferbedingungen lautete ALB. In den folgenden Ausführungen verwendete der Stadtrechnungshof Wien daher die Abkürzung ALB als Synonym für die AGB. Die zum Zeitpunkt der Einschau geltenden ALB für Strom traten

mit 1. Oktober 2021 in Kraft, jene für Erdgas entfalteteten ihre Wirksamkeit mit 1. Dezember 2021. Die ALB der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG betreffend Erdgas waren, was den Wortlaut betraf, ident mit den bereits beschriebenen ALB betreffend Strom. Damit galten hinsichtlich des Vorleistungsmodells, der Bestimmungen zu Zahlung, Verzug, Mahnung, Vorauszahlung, Sicherheitsleistung und Aussetzung der Lieferung die oben genannten Ausführungen.

3.6.3 Aufgrund geänderter gesetzlicher Rahmenbedingungen und Judikatur waren im Betrachtungszeitraum entsprechende Aktualisierungen der ALB erforderlich. Die ALB sowie ihre Änderungen waren vor ihrem Inkrafttreten der österreichischen Regulierungsbehörde, namentlich der E-Control Austria, in elektronischer Form anzuzeigen und anschließend in geeigneter Form zu veröffentlichen. Dieser gesetzlichen Anforderung kam die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG ordnungsgemäß nach, wobei ihrer Aussage nach diese Anzeige der neuen ALB über die ENERGIEALLIANZ Austria GmbH erfolgte.

3.6.4 Laut den genannten Rechtsgrundlagen sind in den AGB u.a. Modalitäten zu Teilbetragszahlungen und Ratenzahlungen festzulegen, wobei jedenfalls zumindest 10-mal jährlich eine Zahlung anzubieten ist. Weiters ist festzulegen, welchen Verbraucherinnen bzw. Verbrauchern im Sinn des KSchG und Kleinunternehmerinnen bzw. Kleinunternehmern für den Fall einer aus einer Jahresabrechnung resultierenden Nachzahlung die Möglichkeit einer Ratenzahlung einzuräumen ist. Hinsichtlich der Teilbeträge gaben daher die ALB der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG die gesetzlichen Bestimmungen wider. Die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG war weiters bei Preisänderung berechtigt, die folgenden Teilbeträge im Ausmaß der Preisänderung anzupassen.

3.6.5 Unter Punkt X. regelten die ALB Zahlung, Verzug und Mahnung. Demnach waren Rechnungen binnen 14 Tagen nach Zugang zur Zahlung fällig, soweit nichts anderes vereinbart wurde. Bei Zahlungsverzug war die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG berechtigt, Verzugszinsen von 4 % über dem jeweiligen „Basiszinssatz

der Europäischen Zentralbank“ zu verlangen, gegenüber Unternehmen kamen allerdings die gesetzlichen Bestimmungen des § 456 UGB zur Anwendung. Laut diesen unternehmensrechtlichen Bestimmungen betrug der bei Zahlungsverzug zu verrechnende, gesetzliche Zinssatz 9,2 Prozentpunkte über dem Basiszinssatz.

Der Stadtrechnungshof Wien stellte fest, dass ein „Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank“ explizit nicht existierte, da die Europäische Zentralbank unterschiedliche Referenzzinssätze (z.B. EURIBOR-Zinssätze) veröffentlichte. Um diesbezügliche Unklarheiten zu vermeiden, empfahl der Stadtrechnungshof Wien der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG, den von der Österreichischen Nationalbank halbjährlich veröffentlichten „Anknüpfungszinssatz“ gemäß § 1333 Abs. 2 ABGB, der als sogenannter „Basiszinssatz der Österreichischen Nationalbank“ bezeichnet wurde, im Rahmen der nächsten Überarbeitung der ALB für Strom und Erdgas aufzunehmen.

3.6.6 Daneben waren von der Kundin bzw. dem Kunden die Mahnspesen lt. vereinbartem Preisblatt für Nebenleistungen sowie etwaige zusätzliche notwendige Kosten außergerichtlicher Betreibungs- oder Einbringungsmaßnahmen und Rückläufergebühren zu vergüten, soweit diese zur zweckentsprechenden Einbringung notwendig sind, die Kundin bzw. den Kunden ein Verschulden trifft und die Kosten in einem angemessenen Verhältnis zur betriebenen Forderung stehen. Im Fall der Beauftragung eines Inkassobüros oder Rechtsanwaltsbüros wurden die tatsächlich entstehenden Kosten in der sich aus der jeweils geltenden Verordnung der zulässigen Gebühren für Inkasso-institute sowie dem jeweils geltenden RATG ergebenden Höhe verrechnet. Für Kundinnen bzw. Kunden, die ein Unternehmen im Sinn des KSchG führten, galt zudem § 458 UGB, wonach die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG bei Verzögerung der Zahlung von Geldforderungen berechtigt war, von der Schuldnerin bzw. vom Schuldner den in § 458 UGB jeweils geregelten Pauschalbetrag (mit Ausgabedatum der ALB in der Höhe von 40,-- EUR) zu fordern.

3.6.7 Unter Punkt XI. regelten die ALB Vorauszahlung und Sicherheitsleistung. Demnach konnte die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG eine Vorauszahlung verlangen, wenn

- ein außergerichtlicher Ausgleichsversuch beantragt wurde,
- ein Insolvenzverfahren beantragt, eröffnet, bewilligt oder mangels Masse abgewiesen wurde,
- ein Liquidationsverfahren eingeleitet wurde,
- gegen die Kundin bzw. den Kunden wiederholt wegen Zahlungsverzuges mit Aussetzung der Lieferung oder Kündigung bzw. fristloser Auflösung des Vertrages vorgegangen werden musste,
- nach den jeweiligen Umständen, z.B. nach einer Insolvenzaufhebung, einer Abweisung der Insolvenzeröffnung mangels Masse oder nach 2-maligem Zahlungsverzug zu erwarten ist, dass die Kundin ihren bzw. der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht oder nicht zeitgerecht nachkommt, oder
- die Lieferung mit elektrischer Energie nur für einen kurzen Zeitraum (z.B. Märkte) vereinbart wurde.

Diese Vorauszahlung bemaß sich am durchschnittlichen Lieferumfang von 3 Monaten oder - wenn solche Daten nicht vorlagen - nach dem durchschnittlichen Lieferumfang von 3 Monaten vergleichbarer Kundschaft. Wenn die Kundin bzw. der Kunde glaubhaft machte, dass ihr bzw. sein Bezug erheblich geringer sein würde, so war dies angemessen zu berücksichtigen. Statt eine Vorauszahlung zu verlangen, konnte die Leistung einer Sicherheit (insbesondere Barkaution, Hinterlegung von Sparbüchern oder Bankgarantie) akzeptiert werden. Barkautionen wurden zum jeweiligen „Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank“ verzinst, sofern dieser nicht negativ war. Bezüglich dieses Zinssatzes verwies der Stadtrechnungshof Wien auf die oben genannte Feststellung und Empfehlung.

3.6.8 Die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG konnte sich aus der Sicherheit schadlos halten, wenn die Kundin bzw. der Kunde im Verzug war und nach einer erneuten schriftlichen Mahnung nicht unverzüglich den Zahlungsverpflichtungen nachkam. Die Sicherheit wurde zurückgegeben, wenn ihre Voraussetzungen wegfielen. Die Rückgabe hatte auch auf Kundenwunsch zu erfolgen, wenn die Kundin ihren bzw. der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen 1 Jahr regelmäßig nachkam und eine aktuelle Bonitätsprüfung mit Deltavista Quick Check-Consumer oder einem gleichwertigen

Verfahren keine mangelhafte Bonität der Kundin bzw. des Kunden aufzeigte. Jedenfalls hatte die Rückgabe auf Wunsch zu erfolgen, wenn die Kundin ihren bzw. der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen 2 Jahre regelmäßig nachkam. Unter bestimmten Voraussetzungen konnten anstatt einer Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung auch Zählgeräte mit Prepaymentfunktion verwendet werden.

3.6.9 Unter Punkt XIII. regelten die ALB für Strom und Erdgas jeweils die Aussetzung der Lieferung. Demnach war die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG berechtigt, die Lieferung bei Vorliegen eines wichtigen Grundes durch Anweisung der Netzbetreiberin zur Unterbrechung des Netzzuganges auszusetzen. Als wichtige Gründe galten u.a.:

- wenn die Kundin bzw. der Kunde mit zumindest einer Zahlungsverpflichtung im Verzug war oder
- wenn die Kundin bzw. der Kunde der Aufforderung zur Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung nicht nachkam bzw. die Anbringung eines Zählgerätes mit Prepaymentfunktion trotz dem Bestehen der genannten Voraussetzungen verweigerte.

3.6.10 In jedem Fall des Verzuges mit Zahlung oder Leistung einer Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung hatte vor Aussetzung der Lieferung eine 2-malige Mahnung unter Nachfristsetzung von jeweils 2 Wochen mit Androhung der Aussetzung der Lieferung gemäß ElWOG zu erfolgen, wobei die 2. Mahnung mittels eines eingeschriebenen Briefes zu erfolgen hatte. Sobald die Gründe für die Aussetzung der Lieferung entfielen, wurde die Netzbetreiberin mit der Wiedereinschaltung der Kundenanlage beauftragt. Die Kosten der Netzbetreiberin für die Aussetzung, physische Trennung und Wiedereinschaltung der Kundenanlage trafen die jeweilige Verursacherin bzw. den jeweiligen Verursacher. Abschaltungen von Anlagen von Haushaltskundinnen bzw. Haushaltskunden und Kleinunternehmen infolge von Zahlungsverzug durften nicht am letzten Arbeitstag vor Wochenenden oder gesetzlichen Feiertagen vorgenommen werden.

3.6.11 Weiters veröffentlichte die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG auf ihrer Homepage<sup>1</sup> ein Preisblatt für Nebenleistungen, das einen Bestandteil der ALB darstellte und damit als vertraglich vereinbart galt. Diese Nebenleistungen stellten für die Gesellschaft einen Mehraufwand dar, der vereinbarungsgemäß zusätzlich an die Endverbrauchenden verrechnet werden konnte. Das zum Zeitpunkt der Einschau gültige Preisblatt für Nebenleistungen trat bereits mit 1. Juli 2012 in Kraft.

Abbildung 3: Preisblatt für Nebenleistungen

<b>Nebenleistung</b>	<b>EUR exkl. USt.</b>	<b>EUR inkl. USt.</b>
1. Mahnspesen	5,00	5,00
2. Eingeschriebene Mahnspesen	6,50	6,50
3. Zwischenabrechnung auf Kundenwunsch (bei Zählerstandbekanntgabe durch den Kunden)	5,00	6,00
4. Kontoauszug auf Kundenwunsch	6,50	7,80
5. Rechnungsduplikate	2,50	3,00
6. Spesen für Rücklastschriften von Banken werden dem Kunden ohne Aufschlag weiterverrechnet	1:1	
7. vom Kunden verursachte Rechnungsberichtigung	9,50	11,40

Quelle: Homepage der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG, Download am 5. Mai 2022

Der Stadtrechnungshof Wien stellte fest, dass Mahnspesen als echter Schadenersatz mangels Steuerbarkeit nicht der USt unterlagen, weshalb die Angabe „exkl. und inkl. USt“ bei den genannten Mahnkosten durch einen entsprechenden Hinweis der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG ersetzt werden sollte.

3.6.12 Weiters führte der Stadtrechnungshof Wien eine Internetrecherche durch, welche Mahnspesen und in welcher Höhe andere Energieversorgungsunternehmen veröffentlichten bzw. verrechneten. Der stichprobenartige Vergleich des Stadtrechnungshofes Wien zeigte, dass die von der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG verrechneten Preise für Nebenleistungen einem Branchenvergleich standhielten.

---

<sup>1</sup> <https://www.wienenergie.at/agb/>

Der Stadtrechnungshof Wien hielt zusammenfassend fest, dass die ALB der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG für die Lieferung von Strom und Erdgas den oben genannten gesetzlichen Bestimmungen entsprachen.

3.6.13 Laut Aussage der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG wertete sie alle Gewerbetreibenden bzw. Gewerbetreibenden mit einem Verbrauch bis 100.000 kWh/Jahr als Kleinunternehmen im Sinn des ElWOG und des GWG, womit diese den gleichen Regelungen wie im KSchG unterlagen. Gemäß den Erläuterungen zur betreffenden Regierungsvorlage zum ElWOG sind unter Kleinunternehmen solche zu verstehen, die weniger als 50 Personen beschäftigen, weniger als 100.000 kWh/Jahr an Elektrizität verbrauchen und einen Jahresumsatz oder eine Jahresbilanzsumme von höchstens 10 Mio. EUR haben.

Eine Berücksichtigung der anderen in diesen beiden Gesetzen angeführten Kriterien, Anzahl der Mitarbeitenden und des Jahresumsatzes oder der Jahresbilanzsumme bei der Bewertung der Gewerbetreibenden bzw. Gewerbetreibenden als Kleinunternehmen, fand bis dato nicht statt.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG, bei der Bewertung von Gewerbetreibenden bzw. Gewerbetreibenden bei Vertragsabschluss zumindest stichprobenweise alle in den oben genannten Gesetzen angeführten Kriterien für Kleinunternehmen zu berücksichtigen.

### **3.7 Grundversorgung**

3.7.1 Aufgrund gesetzlicher Regelungen hatte jede bzw. jeder Endverbraucher derzeit das Recht sich bei ihrem bzw. seinem aktuellen Strom- bzw. Erdgasanbieter aber auch bei jedem anderen Energieanbieter auf die Grundversorgung zu berufen. Dieses Recht bestand unabhängig davon, ob die Abschaltung von der Strom- bzw. Erdgaszufuhr bereits durchgeführt wurde und konnte auch zur Abwendung einer drohenden Abschaltung ausgeübt werden. Falls die Abschaltung bereits erfolgte, ermöglichte die Berufung auf die Grundversorgung die rasche Wiedereinschaltung der



inaktiven Anlage. Das Recht auf Grundversorgung stellte für die Energieanbietenden einen Kontrahierungszwang dar, weil sie mit der bzw. dem Endverbrauchenden einen neuen, vom ursprünglichen Energieliefervertrag unabhängigen, Grundversorgungsvertrag abschließen mussten, wenn sie bzw. er eine Sicherheitsleistung im Wert eines Teilbetrages für 1 Monat erbrachte oder diesen Teilbetrag im Voraus bezahlte.

3.7.2 Die Grundversorgung hing mit dem Forderungsmanagement insofern zusammen, da bereits bestehende Schulden unverändert weiterhin bestanden. Diese Alt-schulden durften jedoch ab Berufung auf die Grundversorgung zu keiner Abschaltung führen, wenn die laufenden Kosten der zum Grundtarif verrechneten Verbrauchsmen-gen fristgerecht bezahlt wurden. Laut Aussage der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG schloss sie im Betrachtungszeitraum nur wenige Grundversorgungs-verträge zu entsprechenden Grundversorgungstarifen mit Endverbrauchenden ab. Hinsichtlich der Prozesse im Forderungsmanagement unterlag dieser Kundenkreis keinen abweichenden Regelungen, wodurch bei Zahlungsverzug die regulären Mahn-läufe zur Anwendung gelangten.

### **3.8 Rechnungsarten und Rechnungsbestandteile**

3.8.1 Im Forderungsmanagement der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG wurden 3 Arten von Rechnungen unterschieden:

- Verbrauchsrechnung,
- Jahresabrechnung und
- Schluss- bzw. Endabrechnung.

Mit einer Verbrauchsrechnung wurde der laufende Energieverbrauch (Strom bzw. Erdgas) monatlich in Rechnung gestellt, vornehmlich bei Großkundinnen bzw. Groß-kunden. Wie der Name bereits andeutet, wurden Jahresabrechnungen 1-mal pro Jahr ausgestellt und betrafen den Jahresverbrauch an Strom bzw. Erdgas. Nach einer Ab-meldung, beispielsweise im Fall eines Wohnort- oder Energieanbieterwechsels, erhielt

die Endverbraucherin bzw. der Endverbraucher die Schlussabrechnung. Die Fakturierung betreffend die Lieferung von Strom und Erdgas erfolgte ausschließlich in Euro, weshalb es diesbezüglich keine Fremdwährungsforderungen gab.

Die Teilbetragsvorschriften der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG stellten keine Rechnungen im eigentlichen Sinn dar, sondern waren Vorauszahlungen auf die Jahres- oder Schlussrechnung. Sie dienten der Verteilung des Jahresverbrauches auf insgesamt 10 Raten zwecks Vermeidung einer hohen jährlichen Einmalzahlung und basierten auf den oben genannten gesetzlichen Bestimmungen. Die Höhe der Teilbeträge wurde in der Regel anhand des Vorjahresverbrauches errechnet.

3.8.2 Grundsätzlich beinhaltete eine Rechnung der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG an ihre Endverbrauchenden stets Energie- und Netzkosten zuzüglich Steuern und sonstige Abgaben. Im Sinn des verbraucherfreundlichen One-Stop-Shop-Konzeptes trat in den Geschäftsbeziehungen nur die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG nach außen auf, weshalb die Endverbrauchenden nur 1 Rechnung erhielten.

Die „reinen“ Energiekosten bzw. aus der Perspektive der Gesellschaft betrachtet die „reinen“ Energieerlöse waren der einzige Rechnungsbestandteil, der wirtschaftlich tatsächlich der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG selbst zuzurechnen war. Die Netzkosten samt den Steuern und sonstigen Abgaben stellten sogenannte Durchlaufposten dar, die zwar Eingang in die Buchhaltung der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG fanden, aber wirtschaftlich der WIENER NETZE GmbH bzw. den Abgabeneempfängerinnen bzw. Abgabeneempfängern zuzurechnen waren. Im Durchschnitt entfiel  $\frac{1}{3}$  eines Rechnungsbruttobetrages auf die Energiekosten,  $\frac{1}{3}$  auf die Netzkosten und das restliche  $\frac{1}{3}$  auf Steuern und sonstige Abgaben.

Im Folgenden wird auf die Steuern und sonstigen Abgaben näher eingegangen.

### **3.9 Steuern und sonstige Abgaben auf die Lieferung von Strom und Erdgas**

3.9.1 In Österreich ist der Verbrauch von Strom und Erdgas mit einer Reihe von Steuern und sonstigen Abgaben belastet, welche von den Energieversorgungsunternehmen

an ihre Endkundinnen bzw. Endkunden vorgeschrieben werden und wirtschaftlich von Letzteren zu tragen sind. Um welche Steuern und sonstigen Abgaben es sich dabei zum Zeitpunkt der Einschau handelte, veranschaulicht die folgende Tabelle:

Tabelle 7: Übersicht der bei Energielieferungen der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG anfallenden Abgaben und Steuern

Steuer/sonstige Abgabe	Lieferung von Strom	Lieferung von Erdgas	Schuldnerin	Empfängerin bzw. Empfänger
USt Energieteil	Ja	Ja	WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG	Finanzamt
Gebrauchsabgabe Energie	Ja	Ja	WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG	Gemeinde Wien
USt Netzteil	Ja	Ja	WIENER NETZE GmbH	Finanzamt
Gebrauchsabgabe Netz	Ja	Ja	WIENER NETZE GmbH	Gemeinde Wien
Elektrizitätsabgabe	Ja	Nein	WIENER NETZE GmbH	Finanzamt
Erdgasabgabe	Nein	Ja	WIENER NETZE GmbH	Finanzamt
KWK-Pauschale	Ja	Nein	WIENER NETZE GmbH	OeMAG Abwicklungsstelle für Ökostrom AG
Ökostrompauschale	Ja	Nein	WIENER NETZE GmbH	OeMAG Abwicklungsstelle für Ökostrom AG
Ökostromförderbeitrag	Ja	Nein	WIENER NETZE GmbH	OeMAG Abwicklungsstelle für Ökostrom AG

Quelle: WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

3.9.2 Während die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG die auf den Anteil der Energiekosten anfallende Gebrauchsabgabe und USt abzuführen hatte, waren von der WIENER NETZE GmbH die restlichen Steuern und Abgaben an die oben genannten Zahlungsempfängerinnen bzw. Zahlungsempfänger weiterzuleiten. Die folgenden Ausführungen liefern Details zu einzelnen dieser Positionen.

3.9.3 Für ihre Lieferungen von Strom und Erdgas musste die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG die gesetzliche USt in der Höhe des Normalsteuersatzes von 20 % in Form einer Selbstbemessungsabgabe an das zuständige Finanzamt abführen. Damit war auf sämtliche Entgeltbestandteile des gesamten Strom- und Erdgaspreises die 20%ige USt aufzuschlagen.

3.9.4 Das GAG regelt den Gebrauch von öffentlichem Grund in der Gemeinde Wien, der als Verkehrsfläche dem Verkehr dient, samt den dazugehörigen Anlagen und

Grünstreifen einschließlich seines Untergrundes und des darüber befindlichen Luft- raumes. Tarifposten C Abs. 1 des GAG normiert für Unternehmen, zu deren bestimmungsgemäßer Betriebsführung eine ausgedehntere Inanspruchnahme von Grund- stücken erforderlich ist (z.B. bei Schienenbahnen, unterirdischen Einbauten wie Rohr- oder Kanalleitungen etc.), die Höhe der Selbstbemessungsabgabe mit 6 % deren Ein- nahmen, die im Zusammenhang mit der erteilten Gebrauchserlaubnis erzielt werden. Diese Bestimmung ist für die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG anzuwenden, weshalb sie 6 % ihrer Einnahmen aus Strom- und Erdgaslieferungen als Gebrauchsab- gabe an die Stadt Wien abzuführen hat.

3.9.5 Wie bereits erwähnt, erfolgte die Lieferung von Strom und Erdgas von der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG an ihre Kundinnen bzw. Kunden im eigenen Namen und auf eigene Rechnung. Die dafür erforderlichen Strom- und Erdgasnetze wurden im Wiener Raum und Teilgebieten von Niederösterreich von der WIENER NETZE GmbH betrieben und zur Verfügung gestellt. Die dabei entstehenden Netzkosten und die darauf basierenden Steuern und Abgaben wurden durch die WIEN ENERGIE Ver- trieb GmbH & Co KG im Namen und für Rechnung der WIENER NETZE GmbH von den Endverbrauchenden im Sinn des Vorleistungsmodells eingehoben. Auch auf die ge- samten Netzentgelte war im Sinn des UStG der allgemeine Steuersatz von 20 % anzu- wenden, womit auf sämtlichen Preisbestandteilen des Stromnetz- und Erdgasnetz- preises die 20%ige USt aufzuschlagen und an die Finanzbehörde abzuführen war.

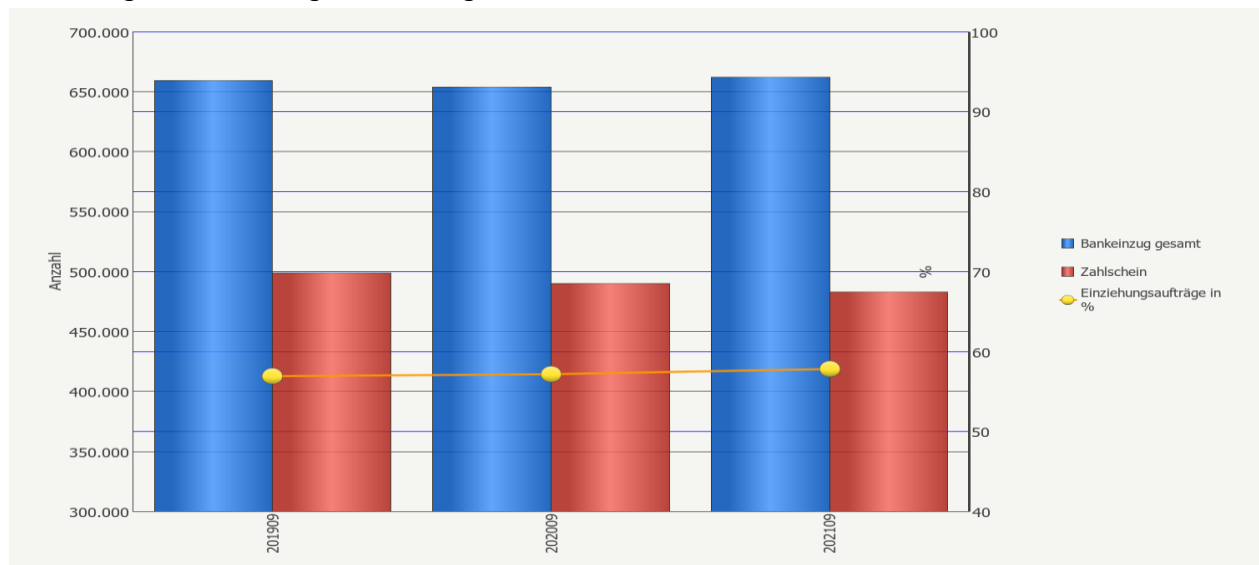
3.9.6 Bei Forderungsausfällen sind die bereits abgeführte Gebrauchsabgabe und USt von der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG von der Stadt Wien bzw. vom zustän- digen Finanzamt zurückzufordern. Weiters sind die an die WIENER NETZE GmbH be- reits überwiesenen Netzentgelte samt USt und die sonstigen o.a. Abgaben und Steu- ern von der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG zurückzufordern.

### **3.10 Zahlungsarten**

In den ALB der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG betreffend Lieferung von Strom und Erdgas war geregelt, dass Rechnungen binnen 14 Tagen nach Zugang zur

Zahlung fällig waren, sofern nichts anderes vereinbart wurde. Betreffend Zahlungsarten fanden sich keine Bestimmungen. Die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG stellte folgende Abbildung zur Verfügung, die einerseits die Anzahl der Zahlungen mittels Bankeinzug und Zahlschein zeigte, andererseits auch das Verhältnis zwischen den genannten Größen darstellte:

Abbildung 4: Entwicklung der Zahlungsarten bei der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG



Quelle: WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG

Die Abbildung veranschaulicht, dass im Betrachtungszeitraum die Quote der Einziehungsaufträge auf einem konstanten Niveau von knapp 60 % stagnierte. Damit konnte die (seit Jahren) angestrebte Quote von 80 % bei Weitem nicht erreicht werden. Laut Aussage der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG wurden immer wieder Aktionen zur Erreichung einer höheren Quote gesetzt (z.B. Gewährung freier - kostenloser - Energietage bei Zustimmung zum „Einzieher“).

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG, aufgrund der seit Jahren stagnierenden Quote der Einziehungsaufträge bereits bei Vertragsabschluss stärker darauf hinzuwirken. Bei gewerblichen Endverbrauchenden könnte auch angedacht werden, die Zustimmung zum Einziehungsauftrag zur Voraussetzung für den Vertragsabschluss zu erklären.

#### 4. Forderungen im Jahresabschluss und im Lagebericht

Die folgenden Ausführungen betreffen die in den Betrachtungszeitraum fallenden Jahresabschlüsse jeweils zum 30. September und die Lageberichte der Geschäftsjahre 2018/19, 2019/20 und 2020/21.

##### 4.1 Entwicklung der Forderungen

4.1.1 Der Bilanzposten „Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände“ untergliedert sich gemäß § 224 Abs. 2 B II UGB wie folgt:

1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen,
2. Forderungen gegenüber verbundenen Unternehmen,
3. Forderungen gegenüber Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht, und
4. sonstige Forderungen und Vermögensgegenstände.

Die Forderungen aus Lieferungen und Leistungen betrafen bei der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG im Wesentlichen Forderungen aus Lieferungen von Strom und Erdgas an Endverbraucher. Im Folgenden wurden sie der Einfachheit halber Forderungen genannt.

4.1.2 Die Forderungen waren durch eine heterogene Zusammensetzung charakterisiert und wurden im Hauptbuch auf bis zu 37 verschiedenen Buchhaltungskonten geführt. Der Stadtrechnungshof Wien fasste diese Konten zu inhaltlich kompatiblen Gruppen zusammen und stellte die Teil- und Gesamtsummen in der folgenden Tabelle dar:

Tabelle 8: Zusammensetzung und Veränderung der Forderungen zum jeweiligen Bilanzstichtag

	30.09.2019 in Mio. EUR	30.09.2020 in Mio. EUR	30.09.2021 in Mio. EUR	Veränderung 2019 bis 2021 in %
Forderungen bereits fakturiert (inkl. Netzteil, Steuern und Abgaben)	65,01	49,55	49,16	-24,4
Forderungen noch nicht fakturiert (nur Energieteil)	156,01	134,85	162,54	4,2

	30.09.2019 in Mio. EUR	30.09.2020 in Mio. EUR	30.09.2021 in Mio. EUR	Veränderung 2019 bis 2021 in %
Erhaltene Teilbeträge (nur Energieteil)	-174,76	-166,06	-188,64	7,9
Wertberichtigungen (nur Energieteil)	-24,06	-20,36	-18,70	-22,3
EAA-Kundinnen bzw. EAA-Kunden	7,40	7,60	-	-100,0
Verrechnungen mit WIENER NETZE GmbH	7,41	5,69	0,86	-88,4
Gesamtsumme Forderungen	37,01	11,27	5,22	-85,9

Quelle: WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Bei den bereits fakturierten Forderungen handelte es sich um Forderungen aus Lieferungen von Strom und Erdgas gegenüber Endverbrauchenden, die aufgrund von Jahres-, Schluss- und Verbrauchsabrechnungen bereits in Rechnung gestellt wurden. Die Beträge verstanden sich brutto, d.h. sie beinhalteten das Energie- und Netzentgelt, die USt und alle sonstigen genannten Abgaben. Seit dem Jahr 2019 war eine rückläufige Tendenz erkennbar, die mit dem Rückgang der Umsatzerlöse einherging.

Für die noch nicht fakturierten Forderungen lagen zum jeweiligen Stichtag keine Rechnungen vor, weil sie einen bestmöglichen Schätzwert des Energieteiles darstellten, der aufgrund des laufenden Energieverbrauches der Endverbrauchenden vom System mittels einer Hochrechnung berechnet wurde. Die noch nicht fakturierten Forderungen hingen zusammen mit den erhaltenen Teilbeträgen. Dabei handelte es sich um bereits von den Endverbrauchenden bezahlte Teilbeträge, die in der Regel 10-mal jährlich als Vorauszahlungen auf die Jahres- oder Schlussrechnung vorgeschrieben wurden. Die gemeinsame Betrachtung der noch nicht fakturierten Forderungen und der erhaltenen Teilbeträge zeigte einen Überhang Letzterer.

Die Wertberichtigungen betrafen nur das Energieentgelt und umfassten die Einzelwertberichtigung sowie die pauschale Einzelwertberichtigung.

Die Position „EAA-Kundinnen bzw. EAA-Kunden“ betraf - wie bereits erwähnt - einen Geschäftsbereich, deren Abwicklung die ENERGIEALLIANZ Austria GmbH mit 1. Oktober 2020 als Eigengeschäft übernahm, weshalb die Forderungen aus diesem Titel zum 30. September 2021 beglichen waren.

Die „Verrechnungen aus Vorleistungsmodell“ bezogen sich auf buchungstechnische Verrechnungen mit der WIENER NETZE GmbH betreffend ihre Netzleistungen, die erforderlich waren, um in der Gewinn- und Verlustrechnung der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG ausschließlich die energiebezogenen Ergebnisse darstellen zu können. An den in den Betrachtungszeitraum fallenden Stichtagen waren die Teilsummen aus den Verrechnungen durchgehend negativ und stellten damit eine Verbindlichkeit dar. Weder die Höhe noch die Entwicklung der Beträge erlaubten eine wertende Schlussfolgerung, weil sie aufgrund der umfangreichen Verrechnungsvolumina und deren Dynamik einen hohen Grad an Volatilität aufwiesen. Der idealtypische Saldo von Null zum Bilanzstichtag war in der betrieblichen Praxis de facto nicht umsetzbar.

4.1.3 Die Gesamtsumme der Forderungen sank von 37,01 Mio. EUR zum 30. September 2019 auf 5,22 Mio. EUR zum 30. September 2020. Dieser Rückgang von rd. 32 Mio. EUR bzw. rd. 85,9 % konnte im Wesentlichen auf 3 Effekte zurückgeführt werden:

- gesunkene bereits fakturierte Forderungen (rd. -16 Mio. EUR),
- gestiegener Überhang aus noch nicht fakturierten Forderungen und bereits erhaltenen Teilbeträgen (rd. -22 Mio. EUR) sowie
- zurückgegangene Wertberichtigungen (rd. 6 Mio. EUR).

## **4.2 Bewertung der Forderungen**

4.2.1 Die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG hat als buchführungspflichtiges Unternehmen die GoB zu beachten, die z.T. im UGB kodifiziert sind, aber zu denen auch ungeschriebene und dennoch anerkannte Prinzipien zählen. Für das Forderungsmanagement sind vor allem das Vorsichts- bzw. Niederstwertprinzip, die Einzelbewertung und die Bewertungsstetigkeit von Relevanz.

Das Vorsichtsprinzip besagt, dass die Unternehmerin bzw. der Unternehmer sich nicht reicher darstellen dürfe, als sie bzw. er tatsächlich sei, und findet seinen Ausdruck vor



allem in den UGB-Bewertungsvorschriften. Während beim Anlagevermögen (mit Ausnahme der Finanzanlagen) das gemilderte Niederstwertprinzip gilt, wonach Abschreibungen nur bei dauerhafter Wertminderung zu berücksichtigen sind, ist beim Umlaufvermögen, zu dem Forderungen gezählt werden, das strenge Niederstwertprinzip zu beachten, das bei jeder Art von Wertminderung eine Abschreibung vorsieht. Das Prinzip der Einzelbewertung verlangt, dass die Vermögensgegenstände und Schulden zum Bilanzstichtag einzeln, d.h. auch ohne Verrechnungen (Forderungen dürfen grundsätzlich nicht mit Verbindlichkeiten saldiert werden), zu bewerten sind. Das Prinzip der (materiellen) Stetigkeit gebietet, dass Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden beibehalten und auf gleichgelagerte Sachverhalte identisch angewendet werden. Es ist daher insbesondere bei Wahlrechten relevant.

4.2.2 In zeitlicher Hinsicht unterscheidet man bei der Forderungsbewertung die Erstbewertung bei der Entstehung der Forderung, die zu Anschaffungskosten erfolgt, was dem Bruttorechnungsbetrag entspricht, und die Folgebewertung in den kommenden Perioden. Bei der Folgebewertung ist unbedingt auf das bereits erwähnte strenge Niederstwertprinzip Bedacht zu nehmen. Im Konkreten sieht das UGB vor, dass eine Abschreibung der Forderung vorzunehmen ist, wenn ihr beizulegender Zeitwert niedriger ist als der Buchwert (entspricht in der Regel den Anschaffungskosten). Unter dem beizulegenden Zeitwert wird der Börsenkurs oder Marktwert verstanden. Falls ein solcher nicht ohne Weiteres ermittelbar ist, entspricht der beizulegende Zeitwert dem mithilfe allgemein anerkannter Bewertungsmodelle und Bewertungsmethoden bestimmten Wert. Im Fall der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG war die Ermittlung des beizulegenden Zeitwertes mit der Bestimmung der vermuteten Einbringlichkeit oder bereits eingetretenen Uneinbringlichkeit ihrer Forderungen gegenüber den Endverbrauchenden gleichzusetzen.

4.2.3 Die Uneinbringlichkeit von Forderungen ergibt sich in der Regel aufgrund von Zahlungsschwierigkeiten bis hin zur Insolvenz und damit Zahlungsunfähigkeit der Schuldnerinnen bzw. Schuldner. Während bei zweifelhaften Forderungen der Zahlungseingang zwar als dubios aber als weiterhin möglich eingeschätzt wird, steht bei uneinbringlichen Forderungen zum Bewertungsstichtag bereits fest, dass sie nicht

bzw. nur teilweise bezahlt werden (z.B. wird bei einem abgeschlossenen Insolvenzfall eine bestimmte Quote festgelegt). Die Unterscheidung zwischen vermuteter und bereits eingetretener Uneinbringlichkeit der Forderungen ist für die bilanzielle Behandlung entscheidend. Während bei der vermuteten Uneinbringlichkeit die Nettoforderungen (keine USt-Korrektur) lediglich wertberichtigt werden, erfolgt bei einem faktischen Zahlungsausfall die endgültige Ausbuchung der Bruttoforderungen sowie gleichzeitig die USt-Korrektur und USt-Rückverrechnung. In beiden Fällen erfolgt eine Reduktion des Forderungsbestandes.

4.2.4 Die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG führte bei vermuteter Uneinbringlichkeit, die in der Regel durch Überschreitungen der Zahlungsziele bzw. erfolglose Mahnungen ausgelöst wurde, sowohl Einzelwertberichtigungen als auch pauschale Einzelwertberichtigungen durch. Bei beiden Arten wurde jeweils lediglich der Energieteil der Nettoforderungen wertberichtigt. Forderungen mit einem Saldo von über 40.000,-- EUR (inkl. Netzteil, Steuern und Abgaben) wurden einzeln zu 100 % wertberichtigt, wobei ausschließlich der Energieteil diese Wertberichtigung erfuhr.

In Fällen, in denen latente Ausfallsrisiken trotz bereits vorgenommener Einzelwertberichtigungen vorliegen, sind im Sinn des strengen Niederstwertprinzips des UGB zusätzlich pauschale Einzelwertberichtigungen zu berücksichtigen. Das Fundament für die Pauschalwertberichtigung ist das Vorsichtsprinzip des UGB, wonach alle erkennbaren Risiken bei der Forderungsbewertung zu beachten sind. Im Gegensatz zur Einzelwertberichtigung wird bei der pauschalen Wertberichtigung das Einzelbewertungsprinzip des UGB durchbrochen, weil der gesamte - restliche, noch nicht einzelwertberichtigte - Forderungsbestand gemeinsam bewertet wird. Dabei können die Forderungen nach diversen, die Gegebenheiten des Unternehmens widerspiegelnden Kriterien gruppiert werden. Bei der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG erfolgte die pauschale Einzelwertberichtigung gestaffelt nach Risikogruppen, wobei Gruppen mit einem vergleichsweise hohen Ausfallsrisiko bis zu 100 % wertberichtigt wurden. Die Einschätzung des Ausfallsrisikos basierte auf bisherigen Erfahrungswerten, die aufgrund der historischen Aufzeichnungen des Buchhaltungssystems automatisiert berechnet wurden.

Wie sich die Wertberichtigungen in absoluten und relativen Werten im Betrachtungszeitraum entwickelten, wurde bereits im Punkt 4.1 Entwicklung der Forderungen dargestellt. Die im Jahresabschluss dargestellten Wertberichtigungen, bestehend aus Einzelwertberichtigungen und pauschalen Einzelwertberichtigungen, nahmen im Betrachtungszeitraum insgesamt um rd. 22 % ab und erfuhren damit die gleiche rückläufige Entwicklung wie die mit ihnen im Zusammenhang stehenden, bereits fakturierten Forderungen. Der folgenden Tabelle kann entnommen werden, dass auch die Wertberichtigungsquote (Verhältniszahl aus Wertberichtigungen zu Umsatzerlösen) sank:

Tabelle 9: Forderungswertberichtigungen im Verhältnis zu den Umsatzerlösen

	01.10.2018 bis 30.09.2019	01.10.2019 bis 30.09.2020	01.10.2020 bis 30.09.2021	Veränderung 2018/19 bis 2020/21 in %
Umsatzerlöse (ohne Lieferungen an WIEN ENERGIE GmbH) (in Mio. EUR)	572,69	548,78	472,39	-17,5
Wertberichtigungen (nur Energieteil) (in Mio. EUR)	24,06	20,36	18,70	-22,3
Wertberichtigungsquote (Anteil Wertberichtigungen an Umsatzerlösen) (in %)	4,2	3,7	4,0	-5,8

Quelle: WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

4.2.5 Der Stadtrechnungshof Wien wertete die erhaltenen Unterlagen betreffend Wertberichtigungen aus und stellte u.a. fest, dass ein großer Teil der Forderungen mit einer Fälligkeit von über 720 Tagen aus der Zeit vor der Trennung der Verrechnungssysteme stammte. Diese Aussage bestätigte sich auch bei der Gegenüberstellung jener Forderungen, die den Energieteil betrafen und damit wirtschaftlich der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG zuzurechnen waren und den bilanzierten Wertberichtigungen. Diesem Vergleich lag die bereits im Punkt 3.8.2 erwähnte Schätzung zugrunde, wonach im Durchschnitt  $\frac{1}{3}$  eines Rechnungsbruttobetrages auf die Energiekosten,  $\frac{1}{3}$  auf die Netzkosten und das restliche  $\frac{1}{3}$  auf Steuern und sonstige Abgaben entfielen.

Tabelle 10: Zusammensetzung und Veränderung der Forderungen zum jeweiligen Bilanzstichtag

	30.09.2019 in Mio. EUR	30.09.2020 in Mio. EUR	30.09.2021 in Mio. EUR	Veränderung 2019 bis 2021 in %
Forderungen bereits fakturiert (inkl. Netzteil, Steuern und Abgaben)	65,01	49,55	49,16	-24,4
$\frac{1}{3}$ der Forderungen bereits fakturiert (nur Energieteil)	21,45	16,35	16,22	4,2
Wertberichtigungen (nur Energieteil)	24,06	20,36	18,70	-22,3

Quelle: WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Die Tabelle veranschaulicht, dass die Wertberichtigungen in absoluten Werten ausgedrückt im Betrachtungszeitraum durchgehend höher waren als die - gemäß der groben  $\frac{1}{3}$ -Regel - ermittelten Forderungen der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG. Zwar handelte es sich bei der zugrunde liegenden  $\frac{1}{3}$ -Annahme um eine Schätzung, dennoch vermittelte sie einen Eindruck davon, dass neben den „Energieforderungen“ auch Forderungen betreffend den Netzteil wertberichtigt wurden. Das rührte daher, dass im Rahmen der Trennung der Verrechnungssysteme (s. Punkt 5.5.3) die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG einige Forderungen von der WIENER NETZE GmbH im Geschäftsjahr 2018 entgeltlich ablöste.

In diesem Zusammenhang sprach der Stadtrechnungshof Wien gegenüber der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG die Empfehlung aus, die „Alt-Forderungen“, die vor der Trennung der Verrechnungssysteme entstanden, endgültig zu bereinigen, indem sie nicht nur wertberichtigt, sondern vollständig abgeschrieben werden. Durch die Abschreibung der „Alt-Forderungen“ vor der Trennung der Verrechnungssysteme könnten die Steuern und sonstigen Abgaben von den zuständigen Stellen zurückgefordert werden.

### 4.3 Abschreibung der Forderungen

4.3.1 Sobald die Uneinbringlichkeit einer Forderung festgestellt wurde, beispielsweise durch Rückmeldung der erfolglosen Eintreibungsversuche durch das Inkassobüro, erfolgte die buchhalterische Abschreibung der gesamten Forderung (d.h. inkl. Netzteil, Steuern und Abgaben). Gleichzeitig wurde der Prozess betreffend die Rückerstattung der Netzentgelte gegenüber der WIENER NETZE GmbH sowie die Rückforderung der

Steuern und sonstigen Abgaben gegenüber den betreffenden Stellen initiiert. Die aus diesem Prozess erzielten Rückerstattungserträge reduzierten die Forderungsabschreibungen, sodass im Ergebnis richtigerweise nur der den Energieteil betreffende Aufwand aus den Forderungsausfällen in der Gewinn- und Verlustrechnung dargestellt wurde. Dieser Vorgang bewirkte einerseits in der Bilanz eine Reduktion des Forderungsbestandes, andererseits entstand dem Unternehmen in der Gewinn- und Verlustrechnung ein Aufwand und damit ein Verlust aus dem eingetretenen Forderungsausfall. In der folgenden Tabelle stellte der Stadtrechnungshof Wien die den Energieteil betreffenden Forderungsabschreibungen im Verhältnis zu den um die Lieferungen an die WIEN ENERGIE GmbH bereinigten Umsatzerlösen dar. Die diesbezüglichen Daten stammten aus den geprüften Jahresabschlüssen der Geschäftsjahre 2019 bis 2021.

Tabelle 11: Forderungsabschreibungen im Verhältnis zu den Umsatzerlösen

	01.10.2018 bis 30.09.2019	01.10.2019 bis 30.09.2020	01.10.2020 bis 30.09.2021	Veränderung 2018/19 bis 2020/21 in %
Umsatzerlöse (ohne Lieferungen an WIEN ENERGIE GmbH) (in Mio. EUR)	572,69	548,78	472,39	-17,5
Forderungsabschreibungen (in Mio. EUR)	14,17	5,56	6,82	-51,9
Abschreibungsquote (Anteil Forderungsabschreibungen an Umsatzerlösen) (in %)	2,5	1,0	1,4	-41,7

Quelle: WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Die Tabelle veranschaulicht, dass die Abschreibungsquote im Betrachtungszeitraum einen deutlichen Rückgang von rd. 42 % erfuhr. Laut Aussage der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG wäre diese Entwicklung auf die gestiegene Zahlungsmoral der Endverbrauchenden zurückzuführen.

4.3.2 Damit eine Forderung abgeschrieben werden konnte, musste sie verschiedene Kriterien erfüllen:

- Überfälligkeit gegeben,
- internes Mahnverfahren erfolglos durchlaufen,
- entsprechende Mahnstufe für die Inkassoübergabe erreicht,

- Forderungshöhe mindestens 35,-- EUR und
- keine Mahnsperren bzw. Stundungen oder Ratenpläne hinterlegt.

Was die Mahnsperren betrifft, so war das Buchhaltungssystem nicht in der Lage, eine Auswertung der mit solchen Sperren hinterlegten Forderungen zu erstellen, wobei vor allem deren zumindest durchschnittliche Dauer von Interesse wäre.

Der Stadtrechnungshof Wien sprach daher gegenüber der WIEN ENERGIE GmbH die Empfehlung aus, das Buchhaltungssystem um die automatisierte Möglichkeit der Identifizierung und Auswertung von Mahnsperren zu erweitern, insbesondere um deren Dauer analysieren zu können.

4.3.3 Die Forderungsabschreibungen wurden von den Geschäftsbereichen „Vertrieb und Marketing“ sowie „Kundenservice“ jeweils eigenständig gebucht. Dabei hatte jeder Geschäftsbereich seine eigenen Ausbuchungsrichtlinien zu beachten, die intern bei der WIEN ENERGIE GmbH festgelegt wurden. Monatliche Ausbuchungslisten dienten der internen Kontrolle, ob die Abschreibungen der Forderungen richtlinienkonform erfolgten. Nach erfolgter Kontrolle waren die monatlichen Ausbuchungslisten zuerst von der Abteilungsleitung und in weiterer Folge von der Bereichsleitung zu unterfertigen.

4.3.4 Die Nachfrage des Stadtrechnungshofes Wien ergab, dass im Bereich des Forderungsmanagements kein Versicherungsvertrag abgeschlossen war, der Schadensfälle aus Forderungsausfällen abdecken würde. Der Abschluss eines solchen Vertrages war nicht zwingend erforderlich und hing von den unternehmensspezifischen Gegebenheiten ab, weshalb die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG keinen diesbezüglichen Bedarf identifizierte.

#### **4.4 Darstellung der Forderungsfristigkeiten in der Bilanz**

Die Forderungen der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG gegenüber ihren Endverbrauchenden waren grundsätzlich als kurzfristig, d.h. mit einer Fristigkeit von unter

1 Jahr, einzustufen. Davon ausgenommen waren Forderungen, die über Ratenpläne abbezahlt wurden und damit die Dauer von 1 Jahr überschreiten konnten.

Die Einschau des Stadtrechnungshofes Wien in die geprüften Bilanzen der in den Betrachtungszeitraum fallenden Geschäftsjahre zeigte, dass die Forderungen aus Lieferungen und Leistungen durchgehend als kurzfristig und damit als binnen 1 Jahres fällig dargestellt wurden. Unter Berücksichtigung der neuesten gesetzlichen Bestimmungen, wonach für den Fall einer aus einer Jahresabrechnung resultierenden Nachzahlung die Möglichkeit einer Ratenzahlung für die Dauer von über 1 Jahr einzuräumen ist, könnten Anteile der bilanzierten Forderungen als mittelfristig eingestuft werden.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG, die Angabe der Fristigkeiten der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen im Rahmen der künftigen Jahresabschlusserstellungen auf mittelfristige Anteile hin zu überprüfen und gegebenenfalls diese in korrekter Höhe in der Bilanz darzustellen.

#### **4.5 Erläuterungen zu den Forderungsrisiken im Lagebericht**

In allen dem Stadtrechnungshof Wien vorgelegten Lageberichten für die in den Betrachtungszeitraum fallenden Geschäftsjahre war unter dem Punkt Forderungsausfälle diese Ausführung enthalten: *„Es handelt sich hierbei um entgangene Strom- und Erdgasforderungen gegenüber den Kunden der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG. [...] Zudem werden folgende Maßnahmen gesetzt, um das Risiko zu reduzieren: Wechsel der Anwaltskanzlei, welche die offenen Forderungen bearbeitet, mit dem Ziel einer moderneren und besser steuerbaren Abwicklung von offenen Forderungen...“*. Die Jahresabschlüsse zum 30. September 2019 und zum 30. September 2020 samt dazugehöriger Lageberichte wurden von einer Wirtschaftsprüfungsgesellschaft geprüft. Der Jahresabschluss zum 30. September 2021 samt dazugehörigem Lagebericht wurde von einer anderen, ebenso zu den Marktführern gehörenden, Wirtschaftsprüfungsgesellschaft geprüft. Die oben zitierte Ausführung entsprach nicht den Tatsachen, da im Betrachtungszeitraum kein „Anwaltskanzleiwechsel“ stattfand.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Geschäftsführung der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG, die gemäß § 222 UGB zur Aufstellung des um den Anhang erweiterten Jahresabschlusses sowie eines Lageberichtes verpflichtet war, höheres Augenmerk auf die Richtigkeit und Vollständigkeit der Lageberichtsangaben zu legen.

## **5. Ausführungsvertrag mit der WIEN ENERGIE GmbH betreffend das Forderungsmanagement**

### **5.1 Abschluss des Ausführungsvertrages**

Im August 2019 schloss die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG mit der WIEN ENERGIE GmbH einen „Ausführungsvertrag über die Dienstleistungserbringung Rechnungsservice und Forderungsmanagement PC Strom und Gas“ ab. Dieser Vertrag ersetzte den zuvor gültigen Vertrag vom Oktober 2015 und trat rückwirkend mit 1. Oktober 2018 in Kraft.

Der Ausführungsvertrag wurde für 3 Jahre abgeschlossen und sollte mit Ablauf des Septembers 2021 automatisch, ohne dass es einer gesonderten Kündigung bedurfte, enden. Vor Ablauf der Vertragslaufzeit schloss die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG mit der WIEN ENERGIE GmbH am 2. September 2021 einen Nachtrag zum genannten Ausführungsvertrag ab, um die ursprüngliche Laufzeit um 2 weitere Jahre zu verlängern. Der Ausführungsvertrag endet nunmehr mit Ablauf des Septembers 2023.

Der Stadtrechnungshof Wien sprach gegenüber der WIEN ENERGIE GmbH und der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG die Empfehlung aus, künftig im Sinn der Rechtssicherheit auch bei Verträgen mit verbundenen und beteiligten Unternehmen rechtzeitig auf deren Verlängerung zu achten, um lange Rückwirkungszeiträume (wie im vorliegenden Fall von beinahe 1 Jahr) zu vermeiden.

### **5.2 Inhalt des Ausführungsvertrages**

5.2.1 Die von der WIEN ENERGIE GmbH zu erbringenden Dienstleistungen zum Rechnungsservice umfassten neben dem Errichten, Betreiben und Pflegen eines Verrechnungssystems, der Verrechnung selbst, dem Rechnungsdruck und der Kuvertierung



sowie dem Beschwerdemanagement und der Anlaufstelle für soziale Härtefälle auch das Leistungspaket Debitorenbuchhaltung und Forderungsmanagement. Dieses Leistungspaket beinhaltet im Wesentlichen:

- Gestaltung und Durchführung der Debitorenbuchhaltung (inkl. Berücksichtigung der Abschreibungen uneinbringlicher Forderungen),
- Durchführung eines täglichen Datenaustausches mit den Bankinstituten,
- maschinelle Verbuchung von Zahlungen und manuelle Verbuchung von nicht automatisiert erfassbaren Zahlungseingängen (z.B. händisch ausgefüllte Erlagscheine),
- Durchführung des gesamten mehrstufigen Mahn- und Inkassowesens,
- Verwaltung sämtlicher Stundungen bzw. Ratenvereinbarungen,
- Bearbeitung der Ausgleichs- und Konkursanmeldungen sowie der erforderlichen Maßnahmen zur Klagsbearbeitung und
- Abwicklung des Rückläuferprozesses betreffend die Rückerstattung des gemeinsam verrechneten Netzentgeltes bei der Netzbetreiberin.

Abschließend kamen die Vertragspartnerinnen überein, dass die Konsequenzen in allen angeführten Leistungszielen, sogenannte Service Level Agreements, vorerst nicht zur Anwendung kamen. Weiters wurde festgehalten, dass einige dieser Service Level Agreements zum Zeitpunkt der Einschau nicht auswertbar waren. Dabei handelte es sich um wesentliche Kennzahlen im Bereich des Forderungsmanagements, beispielsweise die Dauer vom Datenerhalt bis zur Bereitstellung des Rechnungsdatenstromes, fristgerechter Versand der Rechnungen ab Übernahme des Rechnungsdatenstromes sowie die Forderungseintreibung innerhalb bestimmter Fristen. Laut Aussage der Vertragspartnerinnen wurde bereits an der Auswertbarkeit sämtlicher im Dienstleistungsvertrag enthaltenen Service Level Agreements gearbeitet.

Der Stadtrechnungshof Wien würdigte die diesbezüglich gesetzten Schritte und empfahl der WIEN ENERGIE GmbH, die Auswertbarkeit sämtlicher im Dienstleistungsvertrag definierter Kennzahlen für das Forderungsmanagement fertig zu stellen.

### **5.3 Konzerninterne Kostenverrechnungen**

Die dem Ausführungsvertrag zugrunde liegenden Kenngrößen als Kalkulationsgrundlagen waren u.a. die Anzahl der belieferten Stromkundinnen bzw. Stromkunden, die Anzahl der belieferten Stromanlagen, die Anzahl der Monatsrechnungen und der Jahresschlussrechnungen sowie der Teilbetragsrechnungen bei Stromkundinnen bzw. Stromkunden, die Anzahl der belieferten Erdgaskundinnen bzw. Erdgaskunden, die Anzahl der belieferten Erdgasanlagen und die Anzahl der Monatsrechnungen und der Jahresschlussrechnungen sowie der Teilbetragsrechnungen bei Erdgaskundinnen bzw. Erdgaskunden.

Der jährliche Preis für Rechnungsservice und Forderungsmanagement im Bereich Strom betrug netto rd. 7,80 Mio. EUR, der Preis für Rechnungsservice und Forderungsmanagement im Bereich Erdgas netto rd. 3,44 Mio. EUR.

### **5.4 Dienstleistungsberichte**

5.4.1 Die WIEN ENERGIE GmbH als Auftragnehmerin erstellte im Rahmen des Dienstleistungsvertrages für jedes Quartal einen sogenannten Dienstleistungsbericht für die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG als Auftraggeberin, der in erster Linie dem Reporting gegenüber der Geschäftsführung diene.

Darin wurden im Wesentlichen Kennzahlen dargestellt betreffend:

- Verkauf, Haushalt und Gewerbe (wie beispielsweise Anzahl der Energiekundinnen bzw. Energiekunden, Anzahl der belieferten Energieanlagen, Anzahl der An- und Abmeldungen sowie Anzahl Kundenwechsel), „Kundenservice“ (wie beispielsweise Anzahl der Energieberatungen und Anzahl der Kundengespräche getrennt nach Inbound und Outbound etc.),
- Rechnungsservice und Forderungsmanagement (wie beispielsweise Anzahl der ausgestellten Rechnungen getrennt nach Verbrauchs- und Teilbetragsrechnungen sowie Anzahl der Vertragskonten getrennt nach Strom und Erdgas) und
- Energieverrechnung/Forderungsbetreibung (wie beispielsweise Altersstruktur der Forderungen, Höhe der Forderungsausfälle sowie der Wertberichtigungen).

5.4.2 Hinsichtlich der Entwicklung der Altersstruktur der Forderungen sowie der Forderungsausfälle und Wertberichtigungen zu den Forderungen war festzuhalten, dass der Dienstleistungsbericht für das 4. Quartal des Geschäftsjahres 2018/19 keine diesbezüglichen Daten enthielt. In den Dienstleistungsberichten des 4. Quartals der beiden folgenden Geschäftsjahre 2019/20 und 2020/21 wurde die Altersstruktur der Forderungen, getrennt nach Strom und Erdgas und gestaffelt nach Fälligkeitstagen, sowie Forderungsausfälle und Wertberichtigungen zu den Forderungen dargestellt. Zur Altersstruktur der Forderungen betreffend Strom und Erdgas war festzuhalten, dass zwar ein Teil eine Fälligkeit von über 720 Tagen aufwies, allerdings gab es keine offenen Forderungen mit einer Fälligkeit von über 720 Tagen, bei denen weder eine Maßnahme zur Verhinderung der Verjährung gesetzt wurde bzw. die nicht von der Fachabteilung bearbeitet wurden. In beiden Geschäftsjahren war die Altersstruktur der Forderungen hinsichtlich Strom und Erdgas durch Forderungen geprägt, deren Fälligkeit über 365 Tage betrug. Diese Forderungen überstiegen nämlich betragsmäßig 50 % der Gesamtforderungen deutlich.

5.4.3 Weiters enthielten die Dienstleistungsberichte jeweils im Teil betreffend Energieverrechnung/Forderungsbetreibung eine Darstellung der Forderungsausfälle und Wertberichtigungen im Verhältnis zu den Umsatzerlösen des betreffenden Geschäftsjahres, getrennt nach Strom und Erdgas, um die diesbezügliche Relation darzustellen. Für diese Kennzahl war ein Maximalwert von 1,5 % definiert, der lt. den vorgelegten Auswertungen auch durchgehend erreicht wurde. Allerdings stellte der Stadtrechnungshof Wien fest, dass im 1. Geschäftsjahr des Betrachtungszeitraumes die vorgegebene maximale Abschreibungsquote von 1,5 % nach Bereinigung der Umsatzerlöse aus den Lieferungen an die WIEN ENERGIE GmbH nicht erreicht wurde.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG, die Kennzahlenbasis für die Berechnung der Abschreibungsquote derart zu bereinigen, dass die Erlöse aus den Lieferungen von Erdgas an die WIEN ENERGIE GmbH aus den Umsatzerlösen exkludiert werden.

## **5.5 Organisatorische Eingliederung des Forderungsmanagements bei der WIEN ENERGIE GmbH**

5.5.1 Das Forderungsmanagement war zum Zeitpunkt der Einschau des Stadtrechnungshofes Wien bei der WIEN ENERGIE GmbH organisatorisch dem Fachbereich „Kundenservice“ zugeordnet, wobei 10 Mitarbeitende mit dem Forderungsmanagement der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG beschäftigt waren.

5.5.2 Laut Aussage der WIEN ENERGIE GmbH würde ein gut aufgestelltes Forderungsmanagement die Liquidität des Unternehmens gewährleisten. Ziel der Abteilung „KSR - Forderungsbetreibung“ sei daher die Eintreibung der offenen Forderungen mit einem qualifizierten Mahnverfahren bis zur gerichtlichen Eintreibung der offenen Forderungen durch ein beauftragtes Inkassobüro, um damit Zahlungsausfälle so gering wie möglich zu halten. Für die Zielerreichung wären im Wesentlichen ein zeitnaher Beginn der Forderungsbetreibung, d.h. zeitnahe Mahnläufe, die Einhaltung des qualifizierten Mahnverfahrens und die Bereitstellung erforderlicher Informationen für die Kundenbetreuung für die weitere Vorgehensweise bei Individualkunden sowie die Übergabe vollständiger Dokumentationen an das Inkassobüro notwendig. Weiters würde die Abstimmung mit der Finanzbuchhaltung hinsichtlich der Struktur der Forderungen im Hinblick auf ihre Werthaltigkeit und Einbringlichkeit sowie bei Forderungsausfällen und Forderungsausbuchungen erfolgen, um in den Geschäftsbüchern und Bilanzen diesbezügliche korrekte Daten und Werte ausweisen zu können. Dabei seien sowohl gesetzliche Vorgaben als auch Branchenvereinbarungen, beispielsweise Abschaltverzichte während der COVID-19-Pandemie, zu berücksichtigen.

Damit umfasste die Forderungsbetreibung folgende Hauptaufgaben:

- Durchführung des Mahnwesens,
- Erstellung und Bearbeitung von Mahnklagen und Duldungsklagen,
- Abwicklung von Inkassobüroaufgaben sowie Schnittstelle Inkassobüro und Anwaltskanzlei,
- Aufbereitung von Verhandlungsunterlagen,
- Bearbeitung und Abwicklung von Verlassenschaften,

- Bearbeitung und Abwicklung von Insolvenzen,
- Bearbeitung und Abwicklung widerrechtlicher Energiebezüge,
- Abschluss außergerichtlicher Vergleiche,
- abteilungsübergreifende Bearbeitung und Beantwortung von Kundenanfragen und Einsprüchen zur Verrechnung, Abrechnung und Messung,
- Bearbeitung von Anfragen offizieller Stellen (Polizei, Finanzamt, Magistrat der Stadt Wien sowie Fachverband Gas und Wärme),
- Einsichtnahme in abrechnungsrelevante Unterlagen und
- Zeugenaussagen bei Gericht und diversen Institutionen.

5.5.3 Die WIEN ENERGIE GmbH als Dienstleisterin für die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG verwendete eine speziell für Energieversorgungsunternehmen entwickelte, branchenspezifische SAP-Softwarelösung namens „Modul IS-U“. Dieses Modul ermöglichte die Durchführung der Abrechnungsprozesse (Erstellung der Rechnungen und Zahlungserinnerungen, Mahnläufe etc.), unterstützte den Kundendienst, das Zählerwesen, das Ableseverfahren sowie das Energiedatenmanagement und half bei statistischen Auswertungen. Mithilfe des „Moduls IS-U“ waren weitgehend automatisierte Abrechnungen und entsprechende Reduktionen der Schnittstellen möglich.

Die IT-technische Betreuung und Wartung erfolgte durch die WienIT GmbH, eine weitere Gesellschaft des WIENER STADTWERKE-Konzerns und Schwestergesellschaft der WIEN ENERGIE GmbH, welche sowohl mit der WIEN ENERGIE GmbH als auch der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG entsprechende Verträge abschloss.

Mit 1. Jänner 2018 erfolgte eine Trennung der Verrechnungssysteme. Fortan führten die WIENER NETZE GmbH ein eigenes Verrechnungssystem für ihre Netzentgelte. Aufgrund von Kostenüberlegungen wurde der ursprüngliche Plan, dass auch die WIEN ENERGIE GmbH ein neues Verrechnungssystem erhalten sollte, schließlich verworfen, weshalb Letztere das vor der Trennung der Verrechnungssysteme bestehende System fortführte.

## **6. Interne Forderungsbetreibungsmaßnahmen**

Unter der internen Forderungseintreibung subsumierte der Stadtrechnungshof Wien die von der WIEN ENERGIE GmbH im Auftrag der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG gesetzten Maßnahmen, die neben den Mahnverfahren, den Raten- und Stundungsvereinbarungen sowie Abschaltungen auch die Beauftragung von Rechtsanwältinnen bzw. Rechtsanwälten mit der gerichtlichen Forderungseintreibung umfassten. Im Unterschied dazu verstand der Stadtrechnungshof Wien unter der externen Forderungseintreibung die Beauftragung eines externen - und somit nicht zur WIENER STADTWERKE-Gruppe gehörenden - Inkassobüros, das seinerseits wiederum eigene Rechtsanwältinnen bzw. Rechtsanwälte unter Vertrag hatte.

### **6.1 Abschaltverzichte im Rahmen der COVID-19-Krise**

Auf Basis eines Entschließungsantrages der Bundesregierung wurde vom Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie und der E-Control Austria mit dem Fachverband der Gas- und Wärmeversorgungsunternehmen und der Vereinigung Österreichischer Elektrizitätswerke am 25. März 2020 eine freiwillige Vereinbarung abgeschlossen. Diese sollte die weitere Belieferung von Haushaltskundinnen bzw. Haushaltskunden sowie Kleinunternehmen mit Strom und Gas während der Maßnahmen zur Eindämmung des COVID-19-Virus und den Verzicht auf Abschaltungen bei Zahlungsverzug in Härtefällen sicherstellen.

Gemäß dieser Vereinbarung hatten die Energieunternehmen in Härtefällen Ratenpläne bzw. Stundungen anzubieten, wobei Ratenvereinbarungen für maximal 12 Monate zu gewähren waren. Auch auf die gerichtliche Betreuung offener Forderungen wurde verzichtet. Allerdings waren Mahnungen weiterhin möglich, um die Kundinnen bzw. Kunden auf ihren Zahlungsverzug hinzuweisen, wobei auf Mahnspesen sowie Verzugszinsen zu verzichten war. Diese Maßnahmen waren zeitlich befristet und galten bis zum 1. Mai 2020. Als Härtefälle definierte die Vereinbarung Haushaltskundinnen bzw. Haushaltskunden, die Mitglieder einer gefährdeten Personengruppe waren, die nicht außer Haus gehen konnten oder kein Internetbanking hatten, oder die auf-

grund von COVID-19-Maßnahmen ihren Arbeitsplatz verloren hatten. Ein Kleinunternehmen galt bei totalem Einnahmeausfall als Härtefall, oder wenn Gelder aus Härtefonds beantragt, aber noch nicht eingetroffen waren.

Eine weitere freiwillige Vereinbarung hatten die Energieversorgungsunternehmen im Zuge der COVID-19-Pandemie im Dezember 2021 umgesetzt, welche für den Zeitraum 23. Dezember 2021 bis Ende Jänner 2022 galt, um über die Feiertage auf Abschaltungen zu verzichten und individuelle Lösungen wie Ratenpläne und Stundungen zu vereinbaren. Diese Vereinbarung wurde bis Ende März 2022 verlängert.

Vom Stadtrechnungshof Wien war diesbezüglich festzuhalten, dass die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG bzw. die WIEN ENERGIE GmbH einen generellen Abschaltverzicht für alle Kundinnen bzw. Kunden umsetzte, wodurch ein administrativer Mehraufwand im Zusammenhang mit der Feststellung eines Härtefalles vermieden wurde.

## **6.2 Mahnverfahren**

6.2.1 Das Mahnverfahren, wie es von der WIEN ENERGIE GmbH als Dienstleisterin der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG abgewickelt wurde, war weitgehend automatisiert und umfasste im Wesentlichen alle Kundensegmente. Wie gesetzliche Vorgaben sowie die ALB vorsahen, waren Rechnungen binnen 14 Tagen nach Zugang zur Zahlung fällig. Bei Zahlungsverzug wurde das automatisierte Mahnverfahren in die Wege geleitet, wodurch in der Regel 4 Tage nach Fälligkeit die 1. Mahnung zugestellt wurde. Bei weiterem Zahlungsverzug erfolgte die Zustellung der 2. Mahnung, in der Regel 14 Tage nach der 1. Mahnung, wobei damit auch die Kündigung des Liefervertrages im Fall der ausbleibenden Zahlung ausgesprochen wurde.

Wie die Einschau durch den Stadtrechnungshof Wien zeigte, handelte es sich bei der 1. Mahnung zwar formal um eine Mahnung, dennoch wurden die im Preisblatt für Nebenleistungen angeführten Mahnspesen den Endverbrauchenden nicht verrechnet. Weiters wurde auch festgestellt, dass von der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG generell keine Verzugszinsen in Rechnung gestellt wurden.

Vom Stadtrechnungshof Wien war festzuhalten, dass Gebietskörperschaften bzw. Organe von Gebietskörperschaften vom oben genannten automatisierten Mahnverfahren ausgenommen waren. Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der WIEN ENERGIE GmbH, im Sinn der Gleichbehandlung das automatisierte Mahnverfahren auch bei Gebietskörperschaften bzw. Organen von Gebietskörperschaften anzuwenden.

6.2.2 Die WIEN ENERGIE GmbH übermittelte dem Stadtrechnungshof Wien folgendes Zahlenmaterial betreffend Mahnungen:

Tabelle 12: Anzahl der Mahnungen im Verhältnis zur Anzahl der Rechnungen

	2018/19	2019/20	2020/21	Veränderung 2018/19 auf 2020/21 in %
Aktive Anlagen:				
Verhältnis Anzahl 1. Mahnung zur Anzahl Verbrauchsrechnungen samt Teilbeträge (in %)	4,7	3,7	3,8	-19,1
Verhältnis Anzahl 2. Mahnung zur Anzahl Verbrauchsrechnungen samt Teilbeträge (in %)	0,9	0,3	0,3	-66,7
Inaktive Anlage:				
Verhältnis Anzahl der Mahnungen zur Anzahl der Schlussrechnungen (in %)	23,1	16,3	16,7	-27,7

Quelle: WIEN ENERGIE GmbH, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Die vorgelegten Statistiken zeigten, dass die WIEN ENERGIE GmbH bzw. die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG in den Monaten April bis Juni 2020 auf den Versand der 2. Mahnungen komplett verzichtete. Begründet wurde dies mit dem oben erwähnten freiwilligen Abschaltverzicht, da mit jeder 2. Mahnung bei Nichtzahlung eine Aufkündigung des Liefervertrages und somit eine Absperrung verbunden war.

Weiters zeigte sich, dass sich im 3-jährigen Betrachtungszeitraum die Kennzahlen Anzahl der Mahnungen sowie das Verhältnis der Anzahl der Mahnungen zur Anzahl der



Verbrauchsrechnungen samt Teilbeträge bei den aktiven Anlagen gravierend verbessert hatte. Auch bei den inaktiven Anlagen, bei denen bereits die Kündigung ausgesprochen war, verbesserten sich die diesbezüglichen Kennzahlen.

### 6.3 Ratenvereinbarungen

6.3.1 Die Bestimmungen des ElWOG besagen, dass „*Netzbetreiber und Lieferanten [...] Verbrauchern im Sinn des [...] KSchG und Kleinunternehmern für den Fall einer aus einer Jahresabrechnung resultierenden Nachzahlung die Möglichkeit einer Ratenzahlung [...] einzuräumen*“ haben.

6.3.2 Auf Anfrage des Stadtrechnungshofes Wien legte die WIEN ENERGIE GmbH ihre interne Richtlinie betreffend die Ratenvereinbarungen vor. Diese war von den Mitarbeitenden des Geschäftsbereiches „Kundenservice“ einzuhalten und legte je nach Hierarchieebene, d.h. getrennt nach „Agentin“ bzw. „Agent“ und „Teamleiterin“ bzw. „Teamleiter“, u.a. die zu vereinbarende maximale Laufzeit einer Ratenvereinbarung, die Ratenhöhe sowie die Zahlungszeitpunkte fest. Grundsätzlich waren Ratenvereinbarungen nur mit aktiven Endverbrauchenden (mit einem aufrechten Strom- bzw. Erdgasliefervertrag) abzuschließen. Bei Kundinnen bzw. Kunden, die als soziale Härtefälle galten, war nur die Ombudsstelle zur Vereinbarung von Ratenzahlungen berechtigt (s. Punkt Ombudsstelle).

6.3.3 Die WIEN ENERGIE GmbH übermittelte dem Stadtrechnungshof Wien folgende Statistiken betreffend den Stand der Ratenvereinbarungen zu den betreffenden Stichtagen:

Tabelle 13: Kennzahlen zu den Ratenplänen bei aktiven Anlagen - Zeitpunkt Betrachtung

	30.09.2020	30.09.2021	Veränderung 2020 bis 2021 in %
Anzahl der vereinbarten Ratenpläne	6.857	7.474	4,7
Ratenplanvolumen (in Mio. EUR)	8,88	10,98	23,6
davon noch offen (in Mio. EUR)	4,78	5,64	18,0
Durchschnittliche Höhe der Ratenpläne (Ratenplanvolumen/Anzahl der Ratenpläne) (in EUR)	1.295,00	1.469,00	13,4

Quelle: WIEN ENERGIE GmbH, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Die Tabelle verglich nur die zu den Stichtagen 30. September 2020 und 30. September 2021 aktiven Ratenvereinbarungen, da keine Details für den gesamten Betrachtungszeitraum von der WIEN ENERGIE GmbH vorgelegt werden konnten. Die Anzahl der vereinbarten Ratenpläne stieg um rd. 4,7 %, was auch zu einem Anstieg des Ratenplanvolumens führte. Da das Ratenplanvolumen stärker stieg als die Anzahl der vereinbarten Ratenpläne, erhöhte sich auch die durchschnittliche Betragshöhe der Ratenpläne.

#### 6.4 Abschaltungen

Die Abschaltungen wurden von der WIENER NETZE GmbH als Netzversorgerin im Auftrag der WIEN ENERGIE GmbH bzw. der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG durchgeführt.

Die WIEN ENERGIE GmbH übermittelte dem Stadtrechnungshof Wien hinsichtlich der beauftragten Abschaltungen folgende Statistiken:

Tabelle 14: Anzahl der beauftragten Abschaltungen im Verhältnis zur Anzahl der Verbrauchsrechnungen samt Teilbeträge

	2018/19	2019/20	2020/21	Veränderung 2018/19 auf 2020/21 in %
Anzahl der beauftragten Abschaltungen	7.681	13.634	14.587	89,9
Im Verhältnis zur Anzahl der Verbrauchsrechnungen samt Teilbeträge (in %)	0,1	0,2	0,2	100,0

Quelle: WIEN ENERGIE GmbH, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Wie die Tabelle zeigt, stieg die Anzahl der beauftragten Abschaltungen beträchtlich. Aus dem vorliegenden Zahlenmaterial war dennoch ersichtlich, dass die WIEN ENERGIE GmbH bzw. die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG den oben erwähnten Absperrverzicht umsetzte. Im April 2020 beauftragte sie keine einzige Absperrung, im Mai 2020 lag ein Sperrbeleg vor. Erst ab August 2020 erreichte die Anzahl der Sperrbelege das Vorpandemieniveau.

## **6.5 Ombudsstelle als Anlauf- und Beratungsstelle für soziale Härtefälle**

6.5.1 Die WIEN ENERGIE GmbH richtete im Jahr 2011 eine Ombudsstelle im Bereich Qualitätsmanagement und Entwicklung Kundenservice mit dem Fokus soziale Härtefälle ein, die für die Strom-, Erdgas- und Wärmekundinnen bzw. Wärmekunden zuständig war. Dies passierte auf freiwilliger Basis, einige Jahre bevor Energieversorgungsunternehmen bestimmter Größe in Österreich aufgrund verschiedener Gesetze dazu verpflichtet wurden, eine Anlauf- und Beratungsstelle für ihre Kundinnen bzw. Kunden, eine sogenannte Ombudsstelle, einzurichten. Das Ziel dieser Vorreiterrolle war die Übernahme von sozialer Verantwortung in Form der Ausarbeitung von Unterstützungsmaßnahmen für soziale Härtefälle.

Die Unterstützungsmaßnahmen umfassten u.a. die Beratung und Betreuung bei lebenserhaltenden Geräten, bei Zahlungsschwierigkeiten und bei Wiederaufnahme der Energieversorgung, einfache Energieberatungsleistungen vor allem im Zusammenhang mit Energieeffizienz, Informationen über Sozialansprüche und Anträge sowie die Weitervermittlung an öffentliche und private Sozialeinrichtungen und Schuldnerberatungen im Zusammenhang mit Energiearmut.

6.5.2 Gemäß der allgemeinen Definition stellt Energiearmut ein komplexes gesellschaftliches Phänomen dar, das sowohl von globaler als auch nationaler Bedeutung ist, da eine ausreichende (leistbare) Versorgung mit Energie zu den Grundbedürfnissen aller Menschen gehört und vor dem Hintergrund steigender Energiepreise und der Klimakrise auch im Fokus der Politik steht. Während es mannigfaltige Ansätze zur Messung von Energiearmut gab, wurden für Zwecke der gegenständlichen Prüfung die Ergebnisse der Statistik Austria herangezogen. Demnach handelte es sich u.a. dann um energiearme Haushalte, wenn sie trotz niedrigem (d.h. unter der Armutgefährdungsschwelle liegendem) Einkommen einen unverhältnismäßig hohen Anteil ihrer Haushaltsausgaben für Energiekosten aufwenden mussten. Basierend auf den Daten 2017/18 ermittelte die Statistik Austria, dass rd. 116.000 Haushalte (d.h. 3 % aller österreichischen Haushalte) von der so definierten Energiearmut betroffen waren. Eine diesbezügliche Auswertung auf Bundesländerebene wurde seitens der Statistik Austria bislang nicht durchgeführt, weshalb keine Detailangaben für Wien vorlagen.

6.5.3 Die konkrete Ausgestaltung der per gesetzlichen Auftrag einzurichtenden Ombudsstellen wurde den Energieversorgungsunternehmen überlassen, sodass auch diesbezügliche Kooperationen möglich waren, beispielsweise durch die Einrichtung gemeinsamer Stellen oder eines gemeinschaftlichen Call-Centers. Festgelegt war, dass die Ombudsstellen jedenfalls auch telefonisch für die Kundinnen bzw. Kunden erreichbar sein mussten.

Im Fall der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG wurde die Einrichtung der Ombudsstelle an die WIEN ENERGIE GmbH ausgelagert und im bereits beschriebenen Ausführungsvertrag zwischen der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG und der WIEN ENERGIE GmbH Regelungsinhalt.

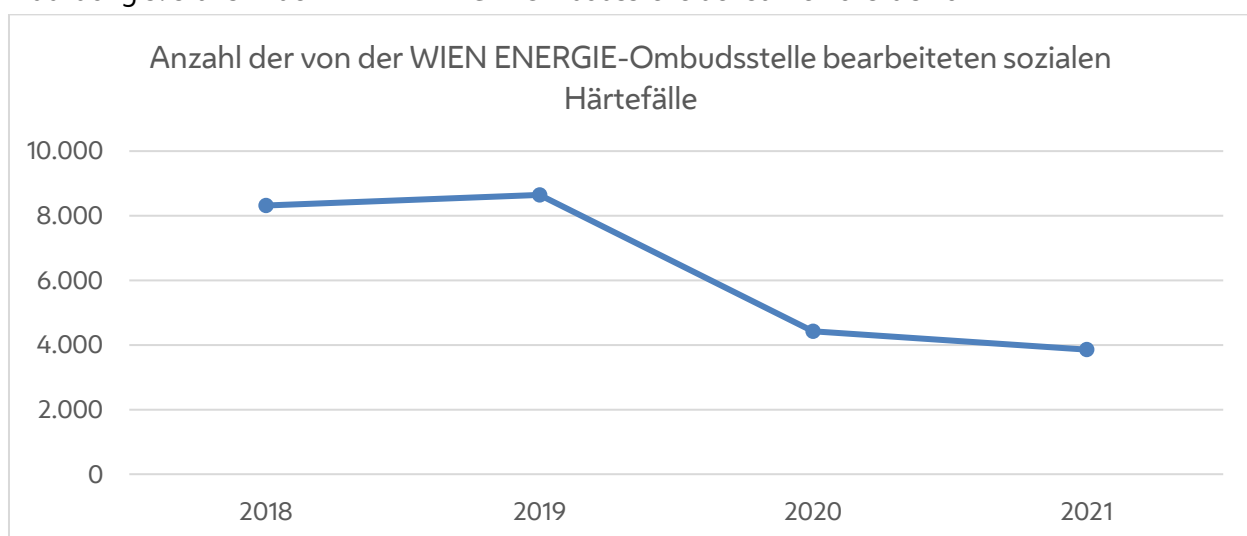
6.5.4 Bei den Kundinnen bzw. Kunden, die von der Ombudsstelle der WIEN ENERGIE GmbH betreut wurden, handelte es sich um sogenannte soziale Härtefälle, wenn mindestens 3 konkrete Lebensumstände aus einem Kriterienkatalog (betreffend die Bereiche Einkommen, Krankheit, Wohnsituation, Familiensituation, Verschuldung und Lebenskrisen) vorlagen.

6.5.5 Die Hauptaufgaben der Ombudsstelle mit ihren 5 Mitarbeitenden waren die Kundenbetreuung von Härtefällen und Menschen in Krisensituationen, der Aufbau und die Pflege von Netzwerken mit sozialen Einrichtungen, interne und externe Ansprechpartnerin in Fragen der Energiearmut sowie beratende und konzeptionelle Aufgaben für Entscheidungsträgerinnen, um damit eine nachhaltige Sicherstellung der Energieversorgung für die definierten sozialen Härtefälle zu erreichen und sie in eine reguläre Kundenbetreuung überzuführen.

6.5.6 Die Einschau zeigte, dass die Ombudsstelle keine betriebswirtschaftlichen Kennzahlen über ihre Tätigkeiten ermitteln konnte. Auf Anfrage des Stadtrechnungshofes Wien präsentierte die Ombudsstelle lediglich die Anzahl der jährlichen Kundenkontakte sowie die von der MA 40 - Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht überwiesenen Beträge.

6.5.7 Laut Angaben der WIEN ENERGIE GmbH konnte während der COVID-19-Pandemie ein deutlicher Rückgang an bearbeiteten sozialen Härtefällen verzeichnet werden. Während in den Jahren 2018 und 2019, also vor der COVID-19-Pandemie, jeweils über 8.000 Kundinnen bzw. Kunden betreut wurden, waren es im Jahr 2020 und 2021 rund um die Hälfte weniger, was die folgende Abbildung veranschaulicht:

Abbildung 5: Statistik der WIEN ENERGIE-Ombudsstelle der Jahre 2018 bis 2021



Quelle: WIEN ENERGIE GmbH, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Für den Betrachtungszeitraum überwies die MA 40 - Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht folgende Beträge für die Begleichung von Rückständen in Bezug auf Strom- und Erdgasrechnungen:

Tabelle 15: Zahlungseingänge von der MA 40 - Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht

	2018/19 in EUR	2019/20 in EUR	2020/21 in EUR	Veränderung 2018/19 auf 2020/21 in %
Zahlungseingänge (auf Tausend gerundet)	904.000	574.000	327.000	- 63,8

Quelle: WIEN ENERGIE GmbH, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Im Zusammenhang mit dem deutlichen Rückgang der von der MA 40 - Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht überwiesenen Beträge verwies die Ombudsstelle auch auf die Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien „MA 40, Prüfung der Hilfe in besonderen Lebenslagen, StRH II - 49/19“, da die Voraussetzungen für den Erhalt von monetären Unterstützungsleistungen für die Begleichung von Rückständen in Bezug auf Strom- und Erdgasrechnungen konkretisiert und verschärft wurden.

Hinsichtlich Hilfestellungen bzw. Unterstützungsleistungen anderer Sozialeinrichtungen, wie beispielsweise Caritas der Erzdiözese Wien, Fonds Soziales Wien, Rotes Kreuz, Licht ins Dunkel, NEUSTART Bewährungshilfe, Konfliktregelung und Soziale Arbeit, konnten keine diesbezüglichen Zahlen vorgelegt werden.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der WIEN ENERGIE GmbH, hinsichtlich der Ombudsstelle ein geeignetes Kennzahlensystem für eine regelmäßige Berichterstattung bzw. ein regelmäßiges Monitoring zu etablieren, um der Auftraggeberin WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG einen Leistungs- und Erfolgsnachweis vorlegen zu können.

## **6.6 Forderungsbetreibung durch eine Rechtsanwaltskanzlei**

Laut Auskunft der WIEN ENERGIE GmbH waren im Betrachtungszeitraum Oktober 2018 bis September 2021 keine Rechtsanwaltskanzleien mit der Betreibung der Forderungen der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG beauftragt. Der letzte Vertrag mit einer Rechtsanwaltskanzlei betreffend Forderungsbetreibung wurde im Jahr 2017 aufgelöst. Ab dem Jahr 2018 wurde die Forderungsbetreibung der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG über ein Inkassobüro abgewickelt. Fälle der ehemals beauftragten Rechtsanwaltskanzlei, bei denen eine erfolgreiche Forderungsbetreibung als wahrscheinlich und wirtschaftlich eingeschätzt wurde, wurden an das Inkassobüro zur Fortsetzung der Betreibungsmaßnahmen übergeben.

## **6.7 Kosten der internen Forderungsbetriebsmaßnahmen**

Die Kosten der internen Forderungseintreibungsmaßnahmen wurden im Kapitel zum Ausführungsvertrag mit der WIEN ENERGIE GmbH behandelt und flossen in die Preiskalkulation der beauftragten Leistungen ein.

## **6.8 Nutzen der internen Forderungsbetriebsmaßnahmen**

Die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG machte von der Möglichkeit, das Forderungsmanagement gänzlich auszulagern und auf dem Markt extern einzukaufen, keinen Gebrauch und bezog die für das Forderungsmanagement erforderlichen Dienstleistungen von der WIEN ENERGIE GmbH. Beide Unternehmen gehörten zur WIENER STADTWERKE-Gruppe. Als Vorteile und damit als Nutzen des gruppeninternen Leistungsbezugs waren vom Stadtrechnungshof Wien insbesondere Synergieeffekte zu nennen, die zur Effizienz und Effektivität der operativen Tätigkeit beitrugen.

## **7. Externe Forderungsbetriebsmaßnahmen durch ein Inkassobüro**

Trotz der beschriebenen, umfangreichen Tätigkeiten der WIEN ENERGIE GmbH als Dienstleisterin, die Endverbrauchenden mittels Erinnerungsschreiben und Mahnungen zur Begleichung offener Zahlungen gegenüber der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG zu bewegen, mussten bei Zahlungsverzug angedrohte Vertragskündigungen letztlich doch umgesetzt werden. Kundinnen bzw. Kunden, denen der Strom- bzw. Erdgasliefervertrag seitens der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG infolge Zahlungsverzuges gekündigt wurde, gehörten fortan zur Gruppe der inaktiven Anlagen. Die finale Abrechnung der bei Vertragskündigung bestehenden offenen Forderungen und endabzurechnende Leistungen erfolgte mittels Schlussabrechnung.

### **7.1 Exklusivvereinbarung mit einem Inkassobüro**

7.1.1 Die Eintreibung offener Forderungen gegenüber ihren inaktiven Kundinnen bzw. Kunden lagerte die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG in den vergangenen Jahren aus. Bis zu den Jahren 2017 bzw. 2018 bestanden sogenannte Benchmarkpartnerschaften mit mehreren Inkassobüros, die mit der Ausschreibung einer Exklusivpartnerschaft beendet wurden. Die Ausschreibung gewann ein Inkassobüro, mit dem die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG bereits seit dem Jahr 2011 kooperierte. Zum

Zeitpunkt der gegenständlichen Prüfung zählte es zu den Marktführern in Österreich. Als Mitglied des österreichischen Inkassoverbandes musste es nach den jeweils geltenden Standes- und Ausübungsregeln für Inkassoinstitute arbeiten. Am 16. Juli 2018 schloss die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG mit diesem Inkassobüro eine Exklusivvereinbarung zur Betreuung von Forderungen ab. Leistungsgegenstand war die außergerichtliche und gerichtliche Betreuung durch vom Inkassobüro beauftragte Rechtsanwältinnen bzw. Rechtsanwälte von in- und ausländischen Forderungen sowie die Durchführung von Exekutionen und Insolvenzanmeldungen. Das Inkassobüro wurde vertraglich dazu verpflichtet, die Inkassofälle sorgfältig und gewissenhaft zu bearbeiten und die der Schuldnerin bzw. dem Schuldner entstehenden Inkassokosten im gesetzlichen Rahmen zu halten.

7.1.2 Einer der bedungenen Vertragsgrundsätze besagte, dass die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG das Recht hatte, während der üblichen Geschäftszeiten des Inkassobüros jederzeit in sämtliche Bezug habende Akten Einsicht zu nehmen und Stichproben durchzuführen. Durch die Anbindung an eine EDV-Plattform war dies tatsächlich jederzeit möglich. Nachdem die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG - wie bereits erwähnt - über keinen eigenen Personalstamm verfügte und das Forderungsmanagement an die WIEN ENERGIE GmbH ausgelagert war, wurde dieses Einsichtsrecht von Mitarbeitenden der WIEN ENERGIE GmbH anlassbezogen sowie in regelmäßigen Abständen routinemäßig wahrgenommen.

7.1.3 Was die bedungene Vertragsdauer betraf, so wurde die Vereinbarung auf unbestimmte Dauer geschlossen. Während die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG das Recht hatte, die Vereinbarung jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Angabe von Gründen schriftlich zu kündigen, konnte das Inkassobüro seine ordentliche Kündigung ausschließlich zum Ende eines jeden Kalenderhalbjahres unter Einhaltung einer 6-monatigen Kündigungsfrist aussprechen. Das außerordentliche Kündigungsrecht aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung stand beiden Vertragsparteien gleichermaßen zu.



7.1.4 Unter dem Punkt Zahlungsabwicklungen/Storno wurde u.a. vereinbart, dass die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG an das Inkassobüro übergebene Fälle innerhalb der außergerichtlichen Betreibungsphase kostenlos stornieren oder Vergleichsregelungen mit der Schuldnerin bzw. dem Schuldner treffen konnte. Die Stornierungsquote durfte maximal 20 % der in 1 Jahr übergebenen Inkassofälle betragen. Auf Nachfrage des Stadtrechnungshofes Wien hinsichtlich der Einhaltung der bedungenen Quote wurde seitens der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG eine tabellarische Auswertung der bisherigen anzahl- und kapitalmäßigen „Rückrufe“ vorgelegt, wonach sich die Stornoquote im Betrachtungszeitraum lediglich zwischen 3 % und 6 % bewegte.

7.1.5 Die Vereinbarung mit dem Inkassobüro enthielt auch genaue Bestimmungen bzgl. des Reportings. Beispielsweise waren seitens des Inkassobüros monatlich und unentgeltlich ausführliche Statuslisten über alle (abgeschlossenen und laufenden) Inkassofälle zur Verfügung zu stellen. Die jährliche Performance Analyse, bestehend aus zahlreichen grafisch aufbereiteten Auswertungen, war ebenso Bestandteil der regelmäßigen Berichterstattung des Inkassobüros. Der Stadtrechnungshof Wien forderte die Statuslisten und die Präsentationen der Performance Analyse für die in den Betrachtungszeitraum fallenden Stichtage an und überzeugte sich auf diese Weise von deren Vorhandensein.

7.1.6 Eine wesentliche Aussage aus den Präsentationen der Performance Analyse war, dass in rd. 25 % der an das Inkassobüro übergebenen Fälle das Rechnungsalter älter als 1 Jahr war. Einige Fälle waren sogar über 3 Jahre alt und damit bereits bei Übergabe teilverjährt.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG bzw. der WIEN ENERGIE GmbH, zeitnah effektive Maßnahmen zu setzen, um das Rechnungsalter bzw. die Fälligkeitsdauer der übergebenen Inkassofälle konsequent und dauerhaft zu reduzieren und so die Einbringlichkeitsquoten weiter zu erhöhen.

7.1.7 In der Vereinbarung vom 16. Juli 2018 wurde eine gestaffelte Mindesteinbringlichkeitsquote - basierend auf den bis dato gewonnenen Erfahrungswerten - festgeschrieben, zu deren Einhaltung das Inkassobüro unter Androhung eines monetären Pönales verpflichtet war. In dieser Quote waren alle übergebenen Forderungen von unter 10.000,-- EUR enthalten, wobei Verlassenschaften und Insolvenzen exkludiert waren. Die Prüfung der Einhaltung der bedungenen Erfolgsgarantie erfolgte halbjährlich im Rahmen einer retrospektiven Quotenanalyse und bestätigte nicht nur deren ausnahmslose Einhaltung seit Vertragsabschluss, sondern zuletzt auch eine deutliche Übererfüllung. Eine Anpassung der Mindesteinbringlichkeitsquote konnte lt. Vertrag aufgrund geänderter Marktsituationen von der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG jederzeit nach Rücksprache mit dem Inkassobüro und dessen Einverständnis 1-mal im Jahr erfolgen.

Wie oben erwähnt, unterlagen fällige Forderungen über der Betragsgrenze von 10.000,-- EUR keinen Erfolgskriterien. Die Einschau zeigte, dass es sich dabei größtenteils um Gewerbekundinnen bzw. Gewerbekunden handelte. Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, auch für diese überfälligen zur Eintreibung übergebenen Forderungen Erfolgskriterien mit dem Inkassobüro festzulegen.

7.1.8 Der Stadtrechnungshof Wien führte am 10. Juni 2022 in Anwesenheit einiger Mitarbeitenden der WIEN ENERGIE GmbH eine Besprechung mit Vertretern des Inkassobüros in deren Büroräumlichkeiten durch. Neben den allgemeinen Grundlagen der Forderungseintreibung (z.B. Verjährungsfristen) wurden u.a. diverse statistische Auswertungen (z.B. Erfolgsquote, Rechnungsalter der übernommenen Forderungen etc.) besprochen.

## **7.2 Kosten der externen Forderungseintreibungsmaßnahmen**

Aus der Beauftragung des Inkassobüros mit der gerichtlichen und außergerichtlichen Eintreibung der übergebenen Forderungen ergaben sich für die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG keinerlei Kosten. Das Inkassobüro erhielt sein Entgelt bzw. erzielte seine Umsätze derart, dass es der Schuldnerin bzw. dem Schuldner Inkassokos-

ten in Rechnung stellte, deren Höhe in der (jeweils geltenden) Verordnung des Bundesministers für wirtschaftliche Angelegenheiten über die Höchstsätze der den Inkassoinstituten gebührenden Vergütungen geregelt war. Bei Nichteinbringung einer Forderung wurden der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG keinerlei Kosten oder Barauslagen verrechnet. Auch von der Rechtsanwaltskanzlei, die vom Inkassobüro mit der Klage beauftragt wurde, wurden die geprüften Stellen nicht finanziell belastet.

### **7.3 Erfolgskennzahlen der externen Forderungseintreibungsmaßnahmen**

7.3.1 Vereinbarungsgemäß rechnete das Inkassobüro die Zahlungen der erfolgreichen Inkassofälle 1-mal wöchentlich EDV-mäßig ab und leitete sie als Sammelüberweisung an die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG über ein Treuhandbankkonto weiter. Der Stadtrechnungshof Wien begrüßte die regelmäßige Abschöpfung des Treuhandkontos, welche im Zuge der Einschau dem Stadtrechnungshof Wien in Form von Bankkontoauszügen belegt wurde.

7.3.2 Im Betrachtungszeitraum wurden durchschnittlich rd. 1.000 Kundenakten pro Monat an das Inkassobüro übergeben. Im letzten Geschäftsjahr 2020/21 des Betrachtungszeitraumes wurden im Februar 2021 rd. 4.000 Fälle übergeben, was auf den Nachtrag aus der sogenannten Weihnachtsamnestie zurückzuführen war. Die Einschau in die vom Inkassobüro vorgelegten Statistiken zum Stichtag 30. September 2021 zeigte weiters, dass bei lediglich rd. 20 % der dem Inkassobüro übergebenen Kundenakten die überfällige Forderung die Betragsgrenze von 1.000,-- EUR überstieg. Der Großteil der überfälligen Forderungen bewegte sich zwischen 100,-- EUR und 750,-- EUR, bei rd. 25 % der überfälligen Forderungen war das Rechnungsalter älter als 1 Jahr.

Die Erfolgswahlen ab dem Vertragsabschluss im Jahr 2018 zeigten, dass bei rd. 55.000 Gesamtakten rd. 18.000 als Vollzahlerinnen bzw. Vollzahler oder mittels Vergleich abgeschlossen werden konnten. Bei rd. 6.000 gerichtlichen Akten konnten rd. 1.000 Akten als Vollzahlerinnen bzw. Vollzahler oder mittels Vergleich abgeschlossen werden. Die diesbezüglichen übergebenen und einzutreibenden Forderungen exkl. Inkassokosten beliefen sich auf einen Gesamtbetrag von rd. 51 Mio. EUR, wobei

die in Betreuung befindlichen Forderungen zum Stichtag 30. September 2021 rd. 36 Mio. EUR betragen. Wie bereits erwähnt, lag die Erfolgsquote der Eintreibungsmaßnahmen deutlich über dem vertraglich bedungenen Wert.

7.3.3 Wie bereits erwähnt, verrechnete die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG selbst keine Verzugszinsen. Das beauftragte Inkassobüro hingegen stellte im Inkassoverfahren den säumigen Schuldnerinnen bzw. Schuldner jedoch Verzugszinsen in Rechnung, welche der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG als Gläubigerin gutgeschrieben wurden. Im Betrachtungszeitraum betragen diese jährlich zwischen 0,18 Mio. EUR und 0,37 Mio. EUR.

## **8. Zusammenfassung der Empfehlungen**

Empfehlungen an die WIEN ENERGIE GmbH

Empfehlung Nr. 1:

Die geleistete Pflichteinlage von 13,60 Mio. EUR wäre durch eine entsprechende Änderung des KG-Vertrages an die im Firmenbuch eingetragene Haftsumme von 15 Mio. EUR anzugleichen, um eine haftungsbefreiende Wirkung der Einlagenleistung im Außenverhältnis zu erreichen (s. Punkt 2.1.2).

### Stellungnahme der WIEN ENERGIE GmbH:

Die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wird entweder durch eine Änderung des KG-Vertrages oder eine Nachzahlung der nicht geleisteten Pflichteinlage umgesetzt.

Empfehlung Nr. 2:

Die Kennzahl „Forderungsumschlagsdauer“ wäre in die quartalsweise Berichterstattung betreffend das Forderungsmanagement aufzunehmen (s. Punkt 3.2).

### Stellungnahme der WIEN ENERGIE GmbH:

Die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wird von der WIEN ENERGIE GmbH vollinhaltlich umgesetzt werden.

### Empfehlung Nr. 3:

Das Buchhaltungssystem wäre um die automatisierte Möglichkeit der Identifizierung und Auswertung von Mahnsperren zu erweitern, insbesondere um deren Dauer analysieren zu können (s. Punkt 4.3.2).

#### Stellungnahme der WIEN ENERGIE GmbH:

Die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wird von der WIEN ENERGIE GmbH vollinhaltlich umgesetzt werden.

### Empfehlung Nr. 4:

Die Auswertbarkeit sämtlicher im Dienstleistungsvertrag definierter Kennzahlen für das Forderungsmanagement wäre fertig zu stellen (s. Punkt 5.2.1).

#### Stellungnahme der WIEN ENERGIE GmbH:

Die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wird von der WIEN ENERGIE GmbH vollinhaltlich umgesetzt werden.

### Empfehlung Nr. 5:

Im Sinn der Gleichbehandlung wäre das automatisierte Mahnverfahren auch bei Gebietskörperschaften bzw. Organen von Gebietskörperschaften anzuwenden (s. Punkt 6.2.1).

#### Stellungnahme der WIEN ENERGIE GmbH:

Da von dieser Empfehlung auch die kritische Infrastruktur wie beispielsweise Krankenhäuser betroffen sind, wird die WIEN ENERGIE GmbH die Empfehlung im Detail bis zum 1. Quartal 2023 prüfen.

### Empfehlung Nr. 6:

Hinsichtlich der Ombudsstelle wäre ein geeignetes Kennzahlensystem für eine regelmäßige Berichterstattung bzw. ein regelmäßiges Monitoring zu etablieren, um der

Auftraggeberin WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG einen Leistungs- und Erfolgsnachweis vorlegen zu können (s. Punkt 6.5.7).

Stellungnahme der WIEN ENERGIE GmbH:

Die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wird von der WIEN ENERGIE GmbH vollinhaltlich umgesetzt werden.

Empfehlung Nr. 7:

Es wären zeitnah effektive Maßnahmen zu setzen, um das Rechnungsalter bzw. die Fälligkeitsdauer der übergebenen Inkassofälle konsequent und dauerhaft zu reduzieren und so die Einbringlichkeitsquoten weiter zu erhöhen (s. Punkt 7.1.6).

Stellungnahme der WIEN ENERGIE GmbH:

Die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wird von der WIEN ENERGIE GmbH vollinhaltlich umgesetzt werden.

Empfehlungen an die WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG

Empfehlung Nr. 1:

Die Kennzahl „Forderungsumschlagsdauer“ wäre in die quartalsweise Berichterstattung betreffend das Forderungsmanagement aufzunehmen (s. Punkt 3.2).

Stellungnahme der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG:

Die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wird vollinhaltlich umgesetzt.

Empfehlung Nr. 2:

Das Forderungsrisikomanagement wäre hinsichtlich der Prozessschritte Bewertung und Kontrolle zu verbessern (s. Punkt 3.3).

Stellungnahme der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG:

Die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wird vollinhaltlich umgesetzt.

**Empfehlung Nr. 3:**

Die Verhandlungen bzgl. des Vorleistungsmodells wären voranzutreiben und im Sinn der Rechtssicherheit sollte ein schriftlicher Vertragsabschluss erreicht werden (s. Punkt 3.5.3).

**Stellungnahme der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG:**

Die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wird vollinhaltlich umgesetzt.

**Empfehlung Nr. 4:**

Um diesbezügliche Unklarheiten zu vermeiden, wäre der von der Österreichischen Nationalbank halbjährlich veröffentlichte „Anknüpfungszinssatz“ gemäß § 1333 Abs. 2 ABGB, der als sogenannter „Basiszinssatz der Österreichischen Nationalbank“ bezeichnet wurde, im Rahmen der nächsten Überarbeitung der ALB für Strom und Erdgas aufzunehmen (s. Punkte 3.6.5 und 3.6.7).

**Stellungnahme der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG:**

Die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wird vollinhaltlich umgesetzt.

**Empfehlung Nr. 5:**

Da Mahnspesen als echter Schadenersatz mangels Steuerbarkeit nicht der USt unterliegen, sollte die Angabe „exkl. und inkl. USt“ bei den genannten Mahnkosten durch einen entsprechenden Hinweis der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG ersetzt werden (s. Punkt 3.6.11).

**Stellungnahme der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG:**

Die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wird vollinhaltlich umgesetzt.

#### Empfehlung Nr. 6:

Bei der Bewertung von Gewerbekundinnen bzw. Gewerbekunden wären bei Vertragsabschluss zumindest stichprobenweise alle in den oben genannten Gesetzen angeführten Kriterien für Kleinunternehmen zu berücksichtigen (s. Punkt 3.6.13).

Stellungnahme der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG:

Die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wird vollinhaltlich umgesetzt.

#### Empfehlung Nr. 7:

Aufgrund der seit Jahren stagnierenden Quote der Einziehungsaufträge wäre bereits bei Vertragsabschluss stärker darauf hinzuwirken. Bei gewerblichen Endverbrauchernden könnte auch angedacht werden, die Zustimmung zum Einziehungsauftrag zur Voraussetzung für den Vertragsabschluss zu erklären (s. Punkt 3.10).

Stellungnahme der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG:

Die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wird vollinhaltlich umgesetzt.

#### Empfehlung Nr. 8:

Die „Alt-Forderungen“, die vor der Trennung der Verrechnungssysteme entstanden, wären endgültig zu bereinigen, indem sie nicht nur wertberichtigt, sondern vollständig abgeschrieben werden (s. Punkt 4.2.5).

Stellungnahme der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG:

Die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wird vollinhaltlich umgesetzt.

#### Empfehlung Nr. 9:

Die Angabe der Fristigkeiten der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen wäre im Rahmen der künftigen Jahresabschlusserstellungen auf mittelfristige Anteile hin zu



überprüfen und gegebenenfalls diese in korrekter Höhe in der Bilanz darzustellen (s. Punkt 4.4).

Stellungnahme der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG:

Die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wird vollinhaltlich umgesetzt.

Empfehlung Nr. 10:

Es wäre höheres Augenmerk auf die Richtigkeit und Vollständigkeit der Lageberichtsangaben zu legen (s. Punkt 4.5).

Stellungnahme der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG:

Die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wird vollinhaltlich umgesetzt.

Empfehlung Nr. 11:

Die Kennzahlenbasis für die Berechnung der Abschreibungsquote wäre derart zu bereinigen, dass die Erlöse aus den Lieferungen von Erdgas an die WIEN ENERGIE GmbH aus den Umsatzerlösen exkludiert werden (s. Punkt 5.4.3).

Stellungnahme der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG:

Die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wird vollinhaltlich umgesetzt.

Empfehlung Nr. 12:

Es wären zeitnah effektive Maßnahmen zu setzen, um das Rechnungsalter bzw. die Fälligkeitsdauer der übergebenen Inkassofälle konsequent und dauerhaft zu reduzieren und so die Einbringlichkeitsquoten weiter zu erhöhen (s. Punkt 7.1.6).

Stellungnahme der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG:

Die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wird vollinhaltlich umgesetzt.

Empfehlung Nr. 13:

Es wären auch für die überfälligen zur Eintreibung übergebenen Forderungen über die Betragsgrenze von 10.000,-- EUR Erfolgskriterien mit dem Inkassobüro festzulegen (s. Punkt 7.1.7).

Stellungnahme der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG:

Die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wird vollinhaltlich umgesetzt.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Mag. Werner Sedlak, MA

Wien, im November 2022