



Maßnahmen- bekanntgabe zu

WIEN ENERGIE Vertrieb
GmbH & Co KG und
WIEN ENERGIE GmbH,
Prüfung des Forderungs-
managements

StRH IV - 996142-2022

Inhaltsverzeichnis

Erledigung des Prüfungsberichtes	4
Kurzfassung des Prüfungsberichtes	4
Bericht der WIEN ENERGIE GmbH zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen.....	5
Umsetzungsstand im Einzelnen	6
Empfehlung Nr. 1.....	6
Empfehlung Nr. 2.....	6
Empfehlung Nr. 3.....	7
Empfehlung Nr. 4.....	8
Empfehlung Nr. 5.....	8
Empfehlung Nr. 6.....	9
Empfehlung Nr. 7.....	10
Bericht der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen.....	11
Umsetzungsstand im Einzelnen	12
Empfehlung Nr. 1.....	12
Empfehlung Nr. 2.....	12
Empfehlung Nr. 3.....	13
Empfehlung Nr. 4.....	13
Empfehlung Nr. 5.....	14
Empfehlung Nr. 6.....	15
Empfehlung Nr. 7.....	15
Empfehlung Nr. 8.....	16
Empfehlung Nr. 9.....	16
Empfehlung Nr. 10	17
Empfehlung Nr. 11	17
Empfehlung Nr. 12	18
Empfehlung Nr. 13	19

Abkürzungsverzeichnis

≤	kleiner-gleich
ABGB	Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch
Abs.	Absatz
ALB	Allgemeine Lieferbedingungen
bzgl.	bezüglich
bzw.	beziehungsweise
EUR	Euro
exkl.	exklusive
FCR	Abteilung Finanzen/Controlling/Rechnungswesen
GmbH & Co KG	Gesellschaft mit beschränkter Haftung und Compagnie Kommanditgesellschaft
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
inkl.	inklusive
KG	Kommanditgesellschaft
Mio. EUR	Millionen Euro
Nr.	Nummer
SEPA	Single Euro Payments Area
StRH	Stadtrechnungshof
USt	Umsatzsteuer
z.T.	zum Teil

Erledigung des Prüfungsberichtes

Der StRH Wien unterzog das Forderungsmanagement der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG einer stichprobenweisen Prüfung. Der diesbezügliche Bericht des StRH Wien wurde am 23. November 2022 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des StRH-Ausschusses vom 1. Dezember 2022 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

Kurzfassung des Prüfungsberichtes

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 StRH 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 zeitlichen 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.

Bericht der WIEN ENERGIE GmbH zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen

Im Rahmen der Äußerung der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 7 Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil in %
umgesetzt	2	28,6
in Umsetzung	1	14,3
geplant/in Bearbeitung	4	57,1
nicht geplant	-	-

Umsetzungsstand im Einzelnen

Begründung bzw. Erläuterung der Maßnahmenbekanntgabe seitens der geprüften Stelle unter Zuordnung zu den im oben genannten Bericht des StRH Wien erfolgten Empfehlungen, der jeweiligen Stellungnahme zu diesen Empfehlungen seitens der geprüften Stelle und allfälliger Gegenäußerung des StRH Wien:

Empfehlung Nr. 1

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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant/in Bearbeitung.



Dieses Thema befindet sich aktuell in der rechtlichen Abstimmung und wird bis zum 4. Quartal 2023 richtiggestellt werden.

Empfehlung Nr. 2

Empfehlung Nr. 2

Die Kennzahl „Forderungsumschlagsdauer“ wäre in die quartalsweise Berichterstattung betreffend das Forderungsmanagement aufzunehmen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant/in Bearbeitung.



Die Kennzahl „Forderungsumschlagsdauer“ wird mit 3. Quartal des Geschäftsjahres 2022/2023 in die quartalsweise Berichterstattung aufgenommen.

Empfehlung Nr. 3

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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Ein monatliches Monitoring zur Identifizierung und Auswertung von Mahnsperren ist seit 1. Juli 2023 im Linienbetrieb aktiv.

Empfehlung Nr. 4

Empfehlung Nr. 4

Die Auswertbarkeit sämtlicher im Dienstleistungsvertrag definierter Kennzahlen für das Forderungsmanagement wäre fertig zu stellen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.



Es wird kontinuierlich an der Aufbereitung von aussagekräftigen Kennzahlen gearbeitet. Aktuell sind die Entwicklung der Altersstruktur von Forderungen sowie die Forderungsausfälle und Wertberichtigungen $\leq 1,5\%$ definiert und werden mit der FCR abgestimmt. Die Umsetzung sämtlicher im Dienstleistungsvertrag definierter Kennzahlen ist mit 2. Quartal 2024 geplant.

Empfehlung Nr. 5

Empfehlung Nr. 5

Im Sinn der Gleichbehandlung wäre das automatisierte Mahnverfahren auch bei Gebietskörperschaften bzw. Organen von Gebietskörperschaften anzuwenden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant/in Bearbeitung.



Ein Grobkonzept wurde ausgearbeitet und befindet sich derzeit noch in Prüfung des Vertriebes. Es ist ein eigenes automatisiertes Mahnverfahren für staatsnahe Unternehmen geplant. Die Umsetzung soll spätestens im 2. Quartal 2024 erfolgen.

Empfehlung Nr. 6

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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant/in Bearbeitung.



Der Fachbereich wurde bereits mit der Umsetzung von betriebswirtschaftlichen Kennzahlen über die Tätigkeiten der Ombudsstelle beauftragt. Die Kennzahlen sollen die Einbringlichkeit von Forderungen bei sozialen Härtefällen aufzeigen.

Die Umsetzung definierter Kennzahlen ist mit 2. Quartal 2024 geplant.

Empfehlung Nr. 7

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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Die Empfehlung wird grundsätzlich gelebt. Lediglich war im Geschäftsjahr 2022/23 die Empfehlung, die Fälligkeitsdauer der übergebenen Inkassofälle zu reduzieren, nicht umsetzbar, da der Mahnlauf für 6 Monate eingestellt wurde.

Hintergrund: Die WIEN ENERGIE GmbH war angehalten, von November 2022 bis April 2023 einen gesetzlichen Abschaltverzicht einzuhalten. Dies bedeutete, dass ein zeitnahes Mahnverfahren nicht durchgeführt werden konnte.

Ein monatliches Monitoring zur Identifizierung und Auswertung von der Fälligkeitsdauer der Forderungen ist seit 1. Juli 2023 im Linienbetrieb aktiv.

Bericht der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen

Im Rahmen der Äußerung der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 13 Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil in %
umgesetzt	2	15,4
in Umsetzung	3	23,1
geplant/in Bearbeitung	8	61,5
nicht geplant	-	-

Umsetzungsstand im Einzelnen

Begründung bzw. Erläuterung der Maßnahmenbekanntgabe seitens der geprüften Stelle unter Zuordnung zu den im oben genannten Bericht des StRH Wien erfolgten Empfehlungen, der jeweiligen Stellungnahme zu diesen Empfehlungen seitens der geprüften Stelle und allfälliger Gegenäußerung des StRH Wien:

Empfehlung Nr. 1

Empfehlung Nr. 1

Die Kennzahl „Forderungsumschlagsdauer“ wäre in die quartalsweise Berichterstattung betreffend das Forderungsmanagement aufzunehmen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung des StRH Wien wird vollinhaltlich umgesetzt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant/in Bearbeitung.



Die Kennzahl „Forderungsumschlagsdauer“ wird mit 3. Quartal des Geschäftsjahres 2022/23 in die quartalsweise Berichterstattung aufgenommen.

Empfehlung Nr. 2

Empfehlung Nr. 2

Das Forderungsrisikomanagement wäre hinsichtlich der Prozessschritte Bewertung und Kontrolle zu verbessern.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung des StRH Wien wird vollinhaltlich umgesetzt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant/in Bearbeitung.



Am Ende des Geschäftsjahres 2022/23 wird eine Analyse zu den quartalsweisen Bewertungen der Forderungen im Risikomanagement der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG erstellt werden.

Empfehlung Nr. 3

Empfehlung Nr. 3

Die Verhandlungen bzgl. des Vorleistungsmodells wären voranzutreiben und im Sinn der Rechtssicherheit sollte ein schriftlicher Vertragsabschluss erreicht werden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung des StRH Wien wird vollinhaltlich umgesetzt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant/in Bearbeitung.



Gespräche zu diesem Thema finden statt.

Empfehlung Nr. 4

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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung des StRH Wien wird vollinhaltlich umgesetzt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant/in Bearbeitung.



Das Thema wird bei der Erstellung überarbeiteter ALB mitgenommen werden.

Empfehlung Nr. 5

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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung des StRH Wien wird vollinhaltlich umgesetzt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant/in Bearbeitung.



Das Thema wird bei der Erstellung überarbeiteter ALB mitgenommen werden.

Empfehlung Nr. 6

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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung des StRH Wien wird vollinhaltlich umgesetzt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant/in Bearbeitung.



Eine stichprobenweise Kontrolle der in den Gesetzen angeführten Kriterien für Kleinunternehmen ist geplant.

Empfehlung Nr. 7

Empfehlung Nr. 7

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

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung des StRH Wien wird vollinhaltlich umgesetzt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant/in Bearbeitung.



Es gibt zahlreiche Kampagnen, die darauf abzielen, die Anzahl der SEPA-Lastschriftmandanten auf freiwilliger Basis zu erhöhen.

Ab 1. Quartal 2024 ist zusätzlich geplant auch Ratenpläne über Einziehungsaufträge einzuziehen.

Empfehlung Nr. 8

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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung des StRH Wien wird vollinhaltlich umgesetzt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.



Die Forderungen werden laufend abgearbeitet und bereinigt. Ein Großteil der Forderungen wird bis zum Jahresabschluss 30. September 2023 abgeschlossen. Die vollständige Bereinigung der Altforderungen wird bis zum 30. September 2024 erfolgen.

Empfehlung Nr. 9

Empfehlung Nr. 9

Die Angabe der Fristigkeiten der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen wäre im Rahmen der künftigen Jahresabschlussstellungen auf mittelfristige Anteile hin zu überprüfen und gegebenenfalls diese in korrekter Höhe in der Bilanz darzustellen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung des StRH Wien wird vollinhaltlich umgesetzt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.



Das Projekt für eine automatische Auswertung aus dem Nebenbuch wird bis zum Jahresabschluss 30. September 2023 umgesetzt.

Empfehlung Nr. 10

Empfehlung Nr. 10

Es wäre höheres Augenmerk auf die Richtigkeit und Vollständigkeit der Lageberichtsangaben zu legen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung des StRH Wien wird vollinhaltlich umgesetzt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Die Empfehlung des erhöhten Augenmerkes auf Richtigkeit und Vollständigkeit im Lagebericht wurde bereits im Lagebericht zum Abschluss des Geschäftsjahres 2021/22 umgesetzt.

Empfehlung Nr. 11

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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung des StRH Wien wird vollinhaltlich umgesetzt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant/in Bearbeitung.



Die Kennzahlenbasis für die Berechnung der Abschreibungsquote wird mit 3. Quartal des Geschäftsjahres 2022/23 in quartalsweise Berichterstattung aufgenommen werden.

Empfehlung Nr. 12

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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung des StRH Wien wird vollinhaltlich umgesetzt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Die Empfehlung wird grundsätzlich gelebt. Lediglich war im Geschäftsjahr 2022/23 die Empfehlung, die Fälligkeitsdauer der übergebenen Inkassofälle zu reduzieren, nicht umsetzbar, da der Mahnlauf für 6 Monate eingestellt wurde.

Hintergrund: Die WIEN ENERGIE GmbH war angehalten von November 2022 bis April 2023 einen gesetzlichen Abschaltverzicht einzuhalten. Dies bedeutete, dass ein zeitnahes Mahnverfahren nicht durchgeführt werden konnte.

Ein monatliches Monitoring zur Identifizierung und Auswertung der Fälligkeitsdauer der Forderungen ist seit 1. Juli 2023 im Linienbetrieb aktiv.

Empfehlung Nr. 13

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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung des StRH Wien wird vollinhaltlich umgesetzt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.



Die Empfehlung des StRH Wien ist bereits in Umsetzung. Die Kennzahlen werden bis Ende des Jahres 2023 im monatlichen Quotenreport des Inkassobüros mitgeliefert werden.

Für den Stadtrechnungshofdirektor:

Ing. Mag. Albert Schön

Wien, im September 2023