Die wirtschaftliche Entwicklung der ENCOM Energy Communication Management GmbH (ENCOM) - einer Tochtergesellschaft der BMG Wiener Stadtwerke Beteiligungsmanagement GmbH, die in den Bereichen Telekommunikation, Call Centers und Organisationsentwicklung tätig ist - war in den Jahren 2001 und 2002 von sinkenden Umsatzerlösen, negativen Betriebsergebnissen und einem negativen Eigenkapital gekennzeichnet.

Auch führten die Tätigkeiten der ENCOM im Zusammenhang mit der Implementierung einer Datenbank im Konzernbereich der WIENER STADTWERKE nicht zu dem von der Gesellschaft gewünschten Ergebnis.

1. Unternehmensgegenstand

Die WIENER STADTWERKE Beteiligungsmanagement GmbH ist alleinige Gesellschafterin der ENCOM. In der Generalversammlung vom 18. Mai 2001 wurde die Erhöhung des Stammkapitals der Gesellschaft von 290.691,34 EUR auf 300.000,-- EUR unter Heranziehung von Gesellschaftsmitteln beschlossen. Seit 28. Mai 2002 wird die ENCOM von einem Geschäftsführer selbstständig und einem Prokuristen gemeinsam mit dem Geschäftsführer vertreten. Mit 20. November 2002 wurde im Firmenbuch der master-talk Austria Telekom Service GmbH & Co KG ein Anteil der ENCOM als Kommanditistin von 64.035,-- EUR eingetragen.

Die Einschau in die Geschäftstätigkeit der ENCOM zeigte, dass diese fast ausschließlich im Dienstleistungsbereich der Telekommunikation und Vernetzungstechnik tätig ist.

Stellungnahme der Geschäftsführung der ENCOM:

Die derzeit ausgeführten Leistungen umfassen die Beratungsbereiche Telekommunikation, Call Center und Organisationsentwicklung.

2. Wirtschaftliche Entwicklung

2.1 Anhand einiger aus den Rechenwerken der ENCOM entnommenen Daten stellte sich die wirtschaftliche Entwicklung der Jahre 2001 und 2002 wie folgt dar:

	Wert zum 31.12.2000 in EUR	Wert zum 31.12.2001 in EUR	Vorläufiger Wert zum 31.12.2002 in EUR
Umsatzerlöse	3.447.261,68	2.048.730,57	1.821.967,94
Personalkosten	1.837.565,92	1.723.619,22	1.428.677,90
Ordentliches Betriebsergebnis	404.946,35	- 737.144,62	- 540.473,10
Eigenkapital	356.833,42	- 402.180,55	- 2.884.442,44

Der Personalstand belief sich lt. den erhaltenen Auskünften am 31. Dezember 2000 auf 25 Dienstnehmer, zum Jahresende 2001 auf 23 und zum Jahresende 2002 auf nur mehr 13 Dienstnehmer, wovon zwei karenziert waren. Die Umkehr des Eigenkapitals von einem positiven Wert von 356.833,42 EUR im Jahre 2000 zu einem negativen Ausweis von 402.180,55 EUR im Jahre 2001 war im Wesentlichen auf den ordentlichen Betriebsverlust von 737.144,62 EUR zurückzuführen. Auf das vorläufige Ergebnis 2002 wird im Folgenden noch eingegangen.

Wie in der (vom Kontrollamt im Folgenden angeführten) Fortbestandsprognose 2001 erwähnt, wurden in der Zeitspanne Oktober 2000 bis März 2001 keine wesentlichen Auftragseingänge verbucht. Im März 2002 war vor allem im Bereich des Call Center-Betriebes eine Umsatzsteigerung zu erwarten (Telekom Austria-TA). Diese stellte sich kurzfristig auch ein, konnte aber durch Klagen einiger alternativer Telekombetreiber gegen die TA nicht fortgesetzt werden.

Der hohe Leistungsbezug externer Consulter entstand als Folge der Selbstkündigung ehemaliger ENCOM-Mitarbeiter, die danach ihre Mitarbeit in bereits laufenden Projekten als externe Consulter anboten. Da gerade Consultingprojekte eine hohe Bindung des Kunden an die Person des Beraters aufweisen, mussten diese Angebote angenommen werden.

Die Verwaltungs- und Vertriebserweiterungen waren im Jahr 2000 als Maßnahme zur Ausweitung des Umsatzes vorgenommen worden und aus der damaligen Einschätzung der wirtschaftlichen Situation durchaus sinnvoll (Internethype). Da jedoch genau zu diesem Zeitpunkt der Markt dramatisch einbrach, standen diesen Kosten keine Mehreinnahmen gegenüber.

Der Versuch des neuen Geschäftsführers, durch Verstärkung der Vertriebsmannschaft höhere Auftragseingänge zu erwirken, schlug leider fehl.

2.2 Den Prüfungsfeststellungen des Berichtes des Wirtschaftsprüfers über das Wirtschaftsjahr 2001 war zu entnehmen, dass die Gesellschaft den Haftungsbestimmungen des § 22 (1) Z 1 Unternehmensreorganisationsgesetz - URG, BGBl.Nr. 114/1997 (idgF), nicht unterliegt, dennoch aber die Nichterfüllung der Eigenmittelquote (§ 23 URG) und der fiktiven Schuldentilgungsdauer (§ 24 URG) angemerkt wurde.

Die hierauf von der Geschäftsführung am 29. März 2002 erstellte Fortbestandsprognose begründete die darin zum Ausdruck gebrachte positive Erwartungshaltung zum prognostizierten Geschäftsfortgang wie folgt: Das Akquisitionsloch, das durch den Geschäftsführungswechsel zwischen Oktober 2000 und März 2001 entstanden sei, wäre überbrückt. Die Auslastung zeige einen deutlichen Aufwärtstrend im Gegensatz zum Einbruch im Sommer 2001. Als strukturelle Probleme wären der überhöhte Leistungsbezug mittels externer Consulter sowie die überhöhten Verwaltungs- und Vertriebskosten erkannt worden. Beiden Problemen sei bereits zum Jahreswechsel 2001/2002 durch den Aufbau zusätzlichen produktiven Personals bei gleichzeitigem Abbau im unproduktiven Bereich Rechnung getragen worden.

Die Planzahlen für 2002 beinhalten Ergebnisse und Einnahmen durch das Call Center. Bedingt durch den Wegfall des größten Kunden auf Grund eines Rechtsstreits mit alternativen Anbietern sowie durch eine dramatische Preiserosion auf Grund von Über-

kapazitäten im Call Center-Markt, entschloss sich die Geschäftsführung zum Verkauf des Call Centers im Jahre 2002. Ausgehend von diesem Sachverhalt ist die Geschäftsentwicklung wie folgt zu bewerten:

Bereinigt um den Call Center-Umsatz wurde der Umsatz um ca. 20 % unterschritten, die Personalkosten um 17,8 % gesenkt und die sonstigen betrieblichen Aufwendungen gingen um 32 % zurück.

2.3 Ein Vergleich der Planzahlen lt. Fortbestandsprognose mit den voraussichtlichen Istdaten des Jahres 2002 zeigt folgendes Bild:

	Plan 2002 in EUR	voraussichtliches Ist 2002 in EUR
Umsatzerlöse	2.978.140,00	1.821.967,94
Personalkosten	1.737.283,00	1.428.677,90
Ordentliches Betriebsergebnis	45.511,00	- 540.473,10

Dem geplanten ordentlichen Betriebsgewinn 2002 steht ein voraussichtlicher Verlust von 540.473,10 EUR gegenüber, der vor allem durch eine Verfehlung der präliminierten Umsatzerlöse um 38,8 % bei einer Personalkostenreduktion um nur 17,8 % verursacht wird.

In diesen Zahlen ist der Call Center-Umsatz enthalten, der ab Mai 2002 durch dessen Verkauf wegfiel. Gleichzeitig entstanden damit Restrukturierungsaufwendungen (Personal, AfA, Technikumrüstung), die in etwa dem Verkaufspreis des Call Centers entsprachen.

Weiters wird darauf hingewiesen, dass der größte Umsatzeinbruch im Bereich der verbundenen Unternehmen zu verzeichnen war,

die Umsätze am externen Markt hingegen wesentlich gesteigert werden konnten. Im schwierigen Geschäftsjahr 2002 verzeichnete die ENCOM jedenfalls mehr externe Umsätze als dies bisher der Fall war.

2.4 Ferner rechnete die Geschäftsführung im Jahr 2002 mit einem negativen Finanzergebnis von 1.970.969,50 EUR. Dieses soll lt. Auskunft zur Gänze auf Transaktionen der Alleingesellschafterin WIENER STADTWERKE Beteiligungsmanagement GmbH im Zuge der Änderung der Beteiligungsverhältnisse bei der nicht dem Einschaurecht des Kontrollamtes unterliegenden master-talk Austria Telekom Service GmbH & Co KG zurückzuführen sein. Allerdings erwartet die Gesellschaft, dass diese im Jahre 2003 abgeschlossenen Transaktionen der ENCOM einen Gesamtgewinn von 118.500,-- EUR ermöglichen werde.

3. Projektkostenrechnung

Die ENCOM erzielte ihre Erträge in den geprüften Geschäftsjahren bei insgesamt 35 Kunden im Jahre 2001 und bei 20 Kunden im Jahre 2002.

Bis auf die Errichtung eines Call Center für die L. AG und die Planung eines Telekommunikationsnetzwerkes in Wien für die Firma R. mit Firmensitz in den USA als Konkurrenzprodukt zu dem Telekommunikationsnetz der WIENSTROM GmbH wurden nach wie vor die größten Umsätze mit den Konzernbetrieben der WIENER STADTWERKE Holding AG (HO) erzielt.

Um erkennen zu können, bei welchen Projekten positive Deckungsbeiträge erzielt wurden, nahm das Kontrollamt in die entsprechenden Aufzeichnungen des Rechnungswesens und in die Projektdokumentationen der größten Umsatzträger Einsicht. Hiebei war festzustellen, dass die ENCOM weder über eine projektbezogene Plan- und Istkostenrechnung noch über eine aussagefähige Kostenstellenrechnung verfügte. Die Projektdokumentation erfolgt zwar bereits über EDV, doch war diese (wie die Einschau in einige Projekte zeigte) unübersichtlich aufgebaut. Die Stundenaufzeichnungen wurden von den Mitarbeitern der ENCOM projektbezogen dokumentiert. Die Prüfung

der Stundenaufzeichnungen der ersten Novemberwoche des Jahres 2002 zeigte allerdings Mängel hinsichtlich der Zuordnung der Arbeitszeit auf einzelne Projekte bzw. auf interne Arbeiten.

Es wurde daher angeregt, umgehend eine Projektkostenrechnung einzurichten, aus der die Erfolge der einzelnen Projekte ableitbar sind. Weiters wurde empfohlen, die mittels EDV geführte Projektdokumentation in übersichtlicher und strukturierter Form aufzubauen.

Die Projektdokumentation wird in ausreichend übersichtlicher Form per EDV abgelegt. Die Gesellschaft hat allerdings zur besseren Orientierung ein Projektnummernsystem eingeführt, das einen eindeutigen Bezug zu den Dokumenten herstellt. Im Laufe des Jahres 2003 ist geplant, die gesamte Projektabwicklung (Briefe, Mails, Unterlagen etc.) mit der Software "Maximizer" abzuwickeln. Die dazu notwendigen Beschaffungen und Planungen wurden bereits erledigt.

Die Aufzeichnungen über die Tätigkeiten der Mitarbeiter werden seit 2000 mit Excel und seit März 2003 durch eine Projektkostensoftware erfasst und verarbeitet. Auf Anregung des Kontrollamtes wurden ab März 2003 die Projektkosten im Finanzsystem in einer Kostenträgerrechnung abgebildet, sodass nun für jedes einzelne Projekt eine exakte Aufwands- und Ertragsschau vorhanden ist und damit den Empfehlungen des Kontrollamtes entsprochen sein müsste.

4. VIP-Datenbank

4.1 Am 16. Juni 2000 hat der damalige Geschäftsführer der ENCOM im Rahmen eines Marketingleiter-Jour-Fix der HO ein Angebot bezüglich einer von der ENCOM zu errichteten VIP-Datenbank vorgelegt. Diese sollte über das Netz der Tochterunternehmen laufen und gemeinsam mit den Vorstandssekretariaten gewartet werden, wofür die

ENCOM den Gesellschaften ein Intranettool zur Verfügung stellen würde. Hiebei sollten die bei den diversen Veranstaltungen gesammelten Daten aktualisiert und in der ENCOM zusammengeführt werden. Es seien bereits alle Voraussetzungen einer solchen Datenbank geschaffen worden und derzeit würden bereits enorme Leitungskosten ohne Gegenleistung anfallen. Gemäß Sitzungsprotokoll wurden die anwesenden Marketingleiter über die zu erwartenden Basiskosten von 87.000,-- EUR und von 1.962,-- EUR laufende Kosten pro Monat informiert und stellten in diesem Zusammenhang die Sinnhaftigkeit eines solchen Projektes in Frage. Eine endgültige Entscheidung über das Projekt sollte von der Abteilung Organisation und Informationsmanagement der HO auf Basis des Beschlusses des Public Relations-Ausschusses getroffen werden.

Beim darauf folgenden Marketingleiter-Jour-Fix vom 28. August 2000 wurde vom Leiter des Referats Public Relations der HO über eine Besprechung im Vorstand berichtet, in der das Thema VIP-Datenbank und die Betreuung durch die ENCOM einer verbindlichen Regelung zugeführt worden sei. Die Gestehungs- bzw. Basiskosten sollten aus dem Investitionsbudget der HO getragen und die laufenden Kosten nach dem Konzernschlüssel aufgeteilt werden.

4.2 Am 30. August 2000 erging an die ENCOM vom Public Relations-Referat der HO ein Schreiben mit der Bitte, unmittelbar mit der Umsetzung der VIP-Datenbank zu beginnen, um zum ehest möglichen Zeitpunkt ein entsprechendes Instrument zur Verfügung zu haben. Das Angebot der ENCOM sei an den Leiter der Abteilung Organisation und Informationsmanagement der HO und an den Leiter des Referats Public Relations zu richten. Für eine entsprechende Gegenzeichnung durch den Vorstand würde Sorge getragen werden.

Von der ENCOM wurde sodann das endgültige Angebot am 16. Oktober 2000 erstellt. Als Leistungen wurden die Erstellungskosten mit 102.904,73 EUR, die Kosten der Datenrecherche mit 34.882,96 EUR, die laufenden Kosten mit 1.962,17 EUR pro Monat und die Kosten für Datenänderungen mit 4,-- EUR pro Adresse angegeben. Die Zahlungskonditionen wurden für die Erstellungskosten mit 30 % bei Auftragserteilung

und 70 % bei Inbetriebnahme und für die Datenrecherche mit 100 % bei Inbetriebnahme jeweils 30 Tage netto Kassa festgesetzt. Eine schriftliche Annahme des Angebotes war in der Projektdokumentation nicht vorgesehen.

4.3 Bei einer am 18. Oktober 2001 stattgefundenen Besprechung von Vertretern der ENCOM mit dem Leiter des Public Relations-Referates der HO, welcher inzwischen auch zum Geschäftsführer der HO-Tochter WIENCOM Werbeberatungs GmbH (WIENCOM) ernannt worden war, konnte eine Zwischenfinanzierung der VIP-Datenbank durch die WIENCOM und die Bereitschaft des Referatsleiters, mit dem Vorstandsvorsitzenden der HO die nötigen Einzelheiten der Abwicklung abzuklären, vereinbart werden. Die von der ENCOM am 22. Oktober 2002 an die WIENCOM fakturierte Rechnung über 30.522,59 EUR zuzüglich 20 % USt als Anzahlung für die VIP-Datenbank wurde bis zum Prüfungszeitpunkt (Jänner 2003) aber nicht bezahlt.

4.4 Die Projektdokumentation schloss mit den Protokollen zweier im Jänner 2002 erfolgten Abstimmungssitzungen mit Mitarbeitern der ENCOM, WIENCOM und des Public Relations-Referates der HO, in denen von der ENCOM festgehalten wurde, dass der vom Referatsleiter der HO an die ENCOM gerichtete Aktenvermerk vom 30. August 2000 als Beauftragung zur Umsetzung der VIP-Datenbank zu verstehen sei. Die entsprechenden Investitionen seitens der ENCOM seien getätigt und die Kontaktdaten der HO-Töchter eingeholt und in die VIP-Datenbank übernommen worden, wodurch das System abnahmebereit sei.

Seitens der WIENCOM und dem Public Relations-Referat wurde ferner festgehalten, dass eine neuerliche Bedarfserhebung seitens der ENCOM bei den Marketingmanagern der HO-Töchter mit abschließendem Feed-back und die Vorstellung eines entsprechenden Konzeptes notwendig wären. Es sei die Aufgabe der ENCOM, die Marketingmanager der HO-Töchter von den Vorteilen einer VIP-Datenbank zu überzeugen. Als Auftraggeber für ein derartiges Projekt wurde der Referatsleiter des Public Relations-Referates und Geschäftsführer der WIENCOM bestimmt. Weiters sei keine eindeutige Beauftragung zur Entwicklung einer VIP-Datenbank evident und es bestehe keine Kenntnis über die Softwareentwicklungen, die ENCOM vornehmen habe lassen.

Abschließend kamen die Mitarbeiter von WIENCOM und des Public Relations-Referates der HO zu der Erkenntnis, dass ein Bedarf für eine VIP-Datenbank gegeben sei.

4.5 Eine auf die VIP-Datenbank bezogene Einschau in die Kreditorenbuchhaltung der Jahre 2000 bis 2002 ließ erkennen, dass zwar von einer in der Projektdokumentation erwähnten Firma Rechnungen gelegt, diese jedoch mit entsprechenden Stornobuchungen wieder berichtigt worden waren. Demgegenüber waren gemäß Finanzbuchhaltung vier Eingangsrechnungen über die VIP-Datenbank einer in der Projektdokumentation nicht erwähnten Firma über insgesamt 43.211,27 EUR festzustellen. So wurde am 1. März 2000 ein Systemplanungsworkshop und die Projektdokumentation, am 27. November 2000 das Projektmanagement und die Implementierung, am 28. Februar 2001 der Echtdatenimport, die Schulung und Datenbereinigung und am 31. März 2001 das Feedbackmeeting und der Änderungsabgleich in Rechnung gestellt und von der ENCOM auch bezahlt.

Ausgehend von der zeitlichen Abfolge dieser Eingangsrechnungen war festzustellen, dass die VIP-Datenbank zwar im März 2001 fertig gestellt war, aber erst im Oktober 2001 der erste Versuch einer Produktlieferung der ENCOM an die HO unternommen wurde. Durch diese Verzögerung entstand für die ENCOM ein wirtschaftlicher Nachteil, da externe Consultingkosten von 43.211,27 EUR (sowie mangels Aufzeichnungen nicht ermittelbare interne Personalkosten) anfielen, denen keine Erträge gegenüberstanden.

Zusammenfassend wurde der ENCOM daher empfohlen, in Hinkunft beim Abschluss von Verträgen über Lieferungen und Leistungen auf deren Schriftform (Annahme von Angeboten) zu achten und dem zeitlichen Aspekt bei der Abfolge von Fertigstellung, Bereitstellung und Verrechnung von Leistungen verstärktes Augenmerk beizumessen.

Die Produktlieferung konnte wegen vorhandener Qualitätsmängel seitens der Softwarelieferantin nicht früher erfolgen. Das Lieferaviso per Oktober 2001 war der früheste Zeitpunkt, zu dem die

Softwarequalität ausreichend stabil war, um einen Feldtest durchzuführen.

Aus Sicht der Geschäftsführung der ENCOM liegt keine Verletzung der Sorgfaltspflicht vor:

a) Der Auftrag an ENCOM wurde schriftlich erteilt.
b) Der Auftraggeber war zur Auftragserteilung autorisiert.
c) Der Kunde (HO) genießt höchste Bonität.
d) Es gab bis zu diesem Zeitpunkt keine negativen Referenzen, die eine derartige Auftragserteilung zweifelhaft erscheinen hätten lassen.
e) Der Kunde gab bis zum Lieferaviso zu keinem Zeitpunkt zu erkennen, dass er vom Auftrag Abstand nehmen wollte.

Gegenäußerung des Kontrollamtes:

Eine schriftliche Bestätigung des endgültigen Angebotes der ENCOM vom 16. Oktober 2000 durch den Auftraggeber HO erfolgte nicht. Ebenso war die im Angebot vorgesehene Anzahlung von 30 % der Erstellungskosten zum Zeitpunkt der Auftragserteilung unterblieben.

Das Problem in diesem Fall stellen die asymmetrischen Möglichkeiten zur Durchsetzung von Lieferantenansprüchen dar. Ein von ENCOM initiierter Schlichtungsversuch unter Einbeziehung der HO zeigte bislang keinen Erfolg. Da die ENCOM nicht in der Lage ist, auf die internen und externen Kosten von insgesamt ca. 65.000,-- EUR zu verzichten, wird ENCOM alles daran setzen, diese Kosten refundiert zu erhalten.