



Die Heiz- und Nebenkostenabrechnung

– Ein neues Geschäftsfeld für Gasversorgungsunternehmen



**Einführung und Umsetzung
der Heiz- und Nebenkostenabrechnung
in Gasversorgungsunternehmen**

- Inhouse- und Kooperations-Modell
- Praxisbeispiele

**Die Heiz- und Nebenkostenabrechnung
– Ein neues Geschäftsfeld für Gasversorgungsunternehmen**

Einführung und Umsetzung
der Heiz- und Nebenkostenabrechnung
in Gasversorgungsunternehmen
– Inhouse- und Kooperations-Modell
– Praxisbeispiele

Inhalt:	Seite
1. Einleitung	3
2. Die Heiz- und Nebenkostenabrechnung: Eine umfassende Dienstleistung	4
3. Kooperations-Modelle oder Inhouse-Modell?	7
4. Hinweise für die Einführung und Umsetzung des Inhouse-Modells	10
5. Praxisbeispiele	15
6. Kontakt-Adressen	27

Herausgeber

ASUE Arbeitsgemeinschaft für sparsamen
und umweltfreundlichen Energieverbrauch e. V.
Bismarckstraße 16, 67655 Kaiserslautern
Telefon: 06 31/3 60 90 70 · E-Mail: info@asue.de · Internet: www.asue.de

Heiz- und Nebenkostenabrechnung

Best.-Nr. 10 11 02 · Schutzgebühr: 2,00 €

Vertrieb:

Verlag Rationeller Erdgaseinsatz
Postfach 25 47, 67613 Kaiserslautern
Telefax: 06 31/3 60 90 71

Stand: November 2002

Bearbeitung: ASUE-Arbeitskreis „Energiedienstleistungen“,
Hans Müller-Schnick

sowie Dr. Stefan Bredel-Schürmann,
Dirk Hunke, Olaf Schütze, Bernd Utesch, Ulrich Wenge

Gestaltung und Herstellung:

gzm Grafisches Zentrum
Bödige und Partner GmbH, Mainz

Der Herausgeber übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit und Vollständigkeit
der Angaben.

Bildhinweis:

Stadtwerke Essen AG: Titelseite, Seiten 3, 6, 10, 11, 13, 26

Metrix Systems GmbH: Seiten 2, 8, 12

Stadtwerke Neuss Energie und Wasser GmbH: Seiten 15, 16

HEIN GAS Hamburger Gaswerke GmbH: Seiten 17, 18, 19

GASAG WärmeService GmbH: Seite 20



1. Einleitung

Für Eigentümer und Verwalter von Wohn- und Gewerbeimmobilien ist die Heizkostenabrechnung eine zusätzliche Aufgabe, die im direkten Zusammenhang mit dem Bezug von Erdgas und Wärme steht. Die Übernahme der Heiz- und Nebenkostenabrechnung ist daher auch eine geeignete Maßnahme im Rahmen eines Kundenbindungskonzeptes.

Für das Gasversorgungsunternehmen (GVU) ergibt sich mit der der Energielieferung nahe stehenden Dienstleistung Heiz- und Nebenkostenabrechnung die Chance, das Geschäftsfeld zu erweitern und eine zusätzliche Wertschöpfung zu erzielen sowie eine verstärkte Kundenbindung zu erreichen. Es sollte sich dabei eine „Win-Win-Situation“ für den Versorger und den Kunden ergeben.

Nach einer Umfrage der Ruhrgas AG erwarten 63 Prozent der befragten Wohnungsbauunternehmen das Angebot von Abrechnungsdienstleistungen von Versorgungsunternehmen. Das macht deutlich, wie aktuell die Auseinandersetzung mit diesem Thema ist.

GVU, die ihr Dienstleistungsspektrum mit der Heiz- und Nebenkostenabrechnung erweitern wollen, stehen vor der Entscheidung, das Geschäftsfeld in Kooperation (**Kooperations-Modell**) mit geeigneten Partnern oder eigenständig als Inhouse-Lösung (**Inhouse-Modell**) zu erbringen. Die Umsetzungsalternativen sind heute vielfältiger als noch vor Jahren, sodass für jedes Unternehmen eine optimale Lösung möglich ist.

Für Unternehmen, die sich mit dem Aufbau dieser kundenorientierten Dienstleistung beschäftigen, gibt die vorliegende Broschüre Hintergrundinformationen und Entscheidungshilfen für die Wahl eines geeigneten Modells.

Die Praxisbeispiele ab Seite 15 zeigen die Vielfalt der Umsetzungsmöglichkeiten, verdeutlichen wie sich ein GVU auf die veränderten Kundenwünsche einstellen und gleichzeitig die damit verbundenen Kundenbeziehungen festigen und vertiefen kann.

Ihre ASUE



2. Die Heiz- und Nebenkostenabrechnung: Eine umfassende Dienstleistung

Bei der Heiz- und Nebenkostenabrechnung handelt es sich um eine **Messdienstleistung**, die im wesentlichen aus einer Mess- und Erfassungsleistung und einer jährlichen messwertbasierten Kostenverteilung besteht.

Messdienstleistungen werden überwiegend im privaten und gewerblichen

Wohnungsbau nachgefragt und enden mit der nutzerbezogenen Kostenaufstellung für verbrauchte Raumwärme, Warm- und Kaltwasser.

Von der Messdienstleistung strikt zu trennen sind **Zusatzleistungen**, wie z. B. der Zahlungsausgleich (Inkasso) zwischen Eigentümer/Verwalter und Nutzer

(Mieter)n, die vom Kunden oft erwünscht werden (vgl. 2.3).

Gasversorgungsunternehmen, die ihren Erdgas-, Wärme- und Wasserkunden derartige Dienstleistungen bieten wollen, müssen bedenken, dass sie sich damit auf einen Markt begeben, der heute vorwiegend von Messdienstleistern (MDL) besetzt ist.

Die folgende Auflistung der wesentlichen Teilprozesse verdeutlicht die Komplexität von Messdienstleistungen:

Ausführliche Beratung des Eigentümers über messtechnische Systeme, die damit verbundenen einmaligen und laufenden Kosten, mögliche Finanzierungsalternativen und die anschließende Umsetzung unter Beachtung mietrechtlicher Bestimmungen	Effektive und zeitnahe Erstellung von Angebotsalternativen unter Beachtung der Multi-Utility-Strategie zu wettbewerbsfähigen Preisen und Bedingungen	Bestellung von Mess- und Erfassungstechnik einschließlich Einbaumaterial	Einbau, Wartung und Instandhaltung von Mess- und Erfassungstechnik vertragsgemäß managen und dokumentieren
Ersatzbeschaffung von Mess- und Erfassungstechnik unter Beachtung von Eichfristen und Standzeiten	Regelmäßige Ablesung, Erfassung und Auswertung von Messdaten managen	Kontinuierlich die Ablesung terminieren, sichern und prüfen	Vertragsgemäß definierte Kosten auf Vollständigkeit überprüfen und verbrauchsabhängig verteilen
Mieterwechsel mit Eigentümer/Verwalter abstimmen und bei der verbrauchsabhängigen Kostenverteilung berücksichtigen	Erstellen einer rechtssicheren und nachvollziehbaren Verbrauchsaufteilung	Erstellen von Einzel- und Sammelrechnungen	Managen von Problemen und Mietern, Auskünfte erteilen

Dienstleistung Heiz- und Nebenkostenabrechnung: Prozesse

Bei Kooperations-Modellen mit Messdienstleistern erbringt der MDL ganz oder zum überwiegenden Teil die Messdienstleistungen (s. Seiten 7 und 8).

Beim Inhouse-Modell erbringt das GvU die Messdienstleistungen selbst. Auf Grund des Umfangs und der Komplexität der damit verbundenen Tätigkeiten ist zusätzliches Personal erforderlich.



2.1 Rechtliche Rahmenbedingungen der verbrauchsabhängigen Abrechnung von Heiz- und Warmwasserkosten

Seit 1984 ist die verbrauchsabhängige Abrechnung der Heiz- und Warmwasserkosten zwingend vorgeschrieben (HeizkostenV). Vorrangiges Ziel des Verordnungsgebers ist die Verminderung des Energieverbrauchs durch eine Verhaltensänderung der Bürger bei transparenter verbrauchsabhängiger Kostenverteilung von Wärme und Warmwasser. Die Bestimmungen der HeizkostenV vom 20. Januar 1989 (BGBl. I S. 115 vom 20. 1. 1989) bilden die wesentliche Grundlage für das Geschäftsfeld.

Bei der täglichen Umsetzung sind weitere Rechtsvorschriften, Verordnungen und Richtlinien zu beachten.

Hierzu zählen insbesondere

- Neubaumietenverordnung
- Altbaukostenverordnung
- AVB Fernwärme V
- Zweite Berechnungsverordnung
- Anerkannte Regeln der Technik (wie z. B. DIN 4713, EN 834, EN 835)
- Richtlinien der Arbeitsgemeinschaft Heizkostenverteilung e. V.

in den jeweils geltenden Fassungen.

Der Anwendungsbereich der HeizkostenV gilt in der Regel für Gebäude mit 2 und mehr Wohnungen.

Als Grundsatz gilt:

Die Bestimmungen der HeizkostenV kommen immer zur Anwendung, wenn eine kostenbezogene Verbrauchsaufteilung bezogen auf den Nutzer vorgenommen wird.

2.2 Technische Aspekte der Verbrauchserfassung



Nach § 5 HeizkostenV sind zur Erfassung des anteiligen Wärmeverbrauchs **Wärmezähler** oder **Heizkostenverteiler**, zur Erfassung des anteiligen Warmwasserverbrauchs Warmwasserzähler zu verwenden.

Im Gegensatz zu **Wärme-** oder **Wasserzählern**, die den Verbrauch als physikalische Einheit in m³ oder kWh erfassen, sind **Heizkostenverteiler** nicht eichpflichtig.

Heizkostenverteiler sind Erfassungsgeräte, die den Verbrauch mittelbar erfassen. Sie müssen den anerkannten Regeln der Technik entsprechen, für das jeweilige Heizsystem geeignet sein und so angebracht werden, dass ihre technisch einwandfreie Funktion gewährleistet ist.

Der Einsatz von Heizkostenverteiler zur verbrauchsabhängigen Erfassung setzt einen eindeutigen Zusammenhang zwischen Erfassungswert und dem tatsächlichen Energieverbrauch voraus. Erfassungswerte sind daher zu plausibilisieren.

Da Heizkostenverteiler in der Regel die **preisgünstigste Alternative** für die verbrauchsabhängige Erfassung von Raumwärme sind, ist der Umgang mit dieser Technik eine grundsätzliche Voraussetzung für die wettbewerbsfähige Preisgestaltung.

2.3 Kaufmännische Aspekte produktbegleitender Dienstleistungen



Die **Wertschöpfung der Heiz- und Nebenkostenabrechnung** liegt in der **jährlichen Ablesung und Erstellung der Kostenverteilung** auf der Grundlage der ermittelten Verbrauchswerte. Die Kosten für die eingesetzte Messtechnik sind in der Regel durchlaufende Kosten und richten sich nach der Art der Überlassung der Mess- und Erfassungsgeräte. Je nach gerätetechnischer Ausstattung und Größe der Liegenschaft hat der Nutzer mit zusätzlichen Kosten zwischen 55,- bis 100,- Euro pro Jahr und Wohnung (Schätzung) zu rechnen. Davon entfallen rd. 40–60% auf die Geräteausstattung, entsprechend rd. 60–40% auf die Ablese- und Abrechnungsdienstleistung. Zusatzleistungen werden gesondert berechnet. Funkablesung erhöht tendenziell die Wertschöpfung zu Gunsten der

Verbrauchserfassung. Die effektive Umsetzung des Gesamtprozesses erfordert den Einsatz moderner Gerätetechnik und eine darauf abgestimmte Software mit Schnittstellen zu den Folgesystemen.

Messdienstleister (MDL) bieten auch Zusatzleistungen wie z. B. den Zahlungsausgleich (Inkasso) zwischen Eigentümer/Verwalter und Nutzer (Mieter) bis zur 2. Mahnung gegen besondere Bezahlung an. Da die hierfür berechneten Kosten von rd. 30 €/Nutzer und Jahr nicht umlagefähig sind, übernehmen gewerbliche Immobilienverwalter diese Leistungen meist in eigener Regie. Der damit verbundene Aufwand ist jedoch erheblich, weshalb Verwalter hier nach geeigneten Alternativen suchen.

3. Kooperations-Modelle oder Inhouse-Modell?

3.1 Kooperations-Modelle: Zusammenarbeit zwischen GVV und MDL

Bei einer Kooperation zwischen einem GVV und einem MDL erbringt der Messdienstleister ausschließlich oder zum überwiegenden Teil die Messdienstleistungen während der Versorgung die Abrechnung und als Zusatzleistung das Inkasso mit den Mietern direkt oder im Auftrag des Vermieters übernimmt.

I. Kooperations-Modell „Standard“

Bei den herkömmlichen Kooperations-Modellen zwischen MDL und GVV erfolgt die Aufgabenverteilung meist nach untenstehender Übersicht.

	Aufgabe	Eigentümer		
		Verwalter	MDL	GVV
1.	Gas-/Wärme-/Wasserlieferung			◆
2.1	Grunddatenermittlung	❖	◆	❖
2.2	Montage der Messgeräte		◆	
2.3	Geräteservice		◆	
2.4	Ablesung		◆	
2.5	Aktualisierung Mieterliste	◆		
2.6	Plausibilisierung Verbrauchsanteile		◆	
3.1	Kostenaufstellung	◆		❖
3.2	Erstellung der Kostenverteilung		◆	
3.3	Rechnungserstellung		❖	◆
4.	Ausgleich Zahlungsverkehr			◆
5.	Kunden(Nutzer)betreuung	❖	◆	❖
◆	verantwortlich			
❖	beteiligt			

In dem vorgenannten, sehr gebräuchlichen Modell der Kooperation liegt die Verantwortung für die Richtigkeit der Messdaten als auch für die verbrauchsabhängige Kostenverteilung beim MDL, für die Kostenaufstellung einschließlich Abwicklung Zahlungsverkehr bis zur 2. Mahnstufe beim GVV, danach beim Eigentümer.

Diese Aufgabenverteilung basiert auf einer eindeutigen Zuordnung von Verantwortlichkeiten für die zu erbringenden Leistungen.

Verantwortlich für eine rechtssichere Verbrauchsaufteilung ist derjenige, der die Verbrauchswerte erfasst (MDL).

Der Eigentümer benötigt für die Umsetzung der Vorschriften der HeizkostenV zwei Dienstleister. Die zu erbringenden Leistungen werden vertraglich zwischen Eigentümer und MDL bzw. zwischen Eigentümer und GVV geregelt.

Der erzielbare Kostenvorteil bei diesem Modell ist begrenzt auf einen mengenabhängigen Preisnachlass je Nutzereinheit,

bezogen auf das jeweils gültige Preissystem des MDL. Beim GVV entsteht zusätzlicher Verwaltungsaufwand für Abwicklung und Ausgleich des Zahlungsverkehrs. Neben der Kundenbindung ist eine zusätzliche Wertschöpfung beim GVV in der Regel nicht erzielbar.

II. „Modulares“ Kooperations-Modell

Messdienstleister bieten auf Grund des sich wandelnden Marktes neuerdings Versorgern auch modular zusammengestellte Kooperations-Modelle im Rahmen einer Kooperationsvereinbarung an. Dabei konzentrieren sich Messdienstleister vorrangig auf die Messdienstleistungen in Verbindung mit der Lieferung von Mess- und Erfassungsgeräten.

Kooperationsvereinbarungen zwischen MDL und GVV sind meist langfristige Vereinbarungen (z. B. 10 Jahre mit Option für eine Vertragsverlängerung um weitere 10 Jahre) über die Zusammenarbeit auf dem Gebiet der verbrauchsabhängigen Abrechnung von Raumwärme und Wasser im Versorgungsgebiet des GVV.

In der Regel wird die ausschließliche Zusammenarbeit mit dem MDL als externen Dienstleister für

- Gerätelieferung und
- Dienstleistungen vereinbart.

Bei diesen Kooperations-Modellen sind zwei Varianten zu unterscheiden:

Bei der **Mietvariante** stellt der MDL die Messtechnik und vermietet diese dem GVV im Rahmen eines Mietvertrages für den Zeitraum der Eichdauer bzw. der Standzeit der Geräte.

Bei der **Kaufvariante** kauft das GVV die Messtechnik und vermietet diese im Rahmen eines Mietvertrages an den Eigentümer.

Bei beiden Varianten übernimmt der MDL den fachgerechten Einbau der Messtechnik, die jährliche Ablesung, Wartung und Verbrauchsaufteilung. Auf der Basis der ermittelten Verbrauchsanteile erstellen alternativ das GVV oder der MDL unter Berücksichtigung der umlagefähigen Kosten die nutzerbezogene Kostenabrechnung. Da das gesamte Gerätemanagement einschließlich Messwert erfassung und Verbrauchsaufteilung beim MDL verbleibt, kann das GVV wie beim Standard-Modell auf das erforderliche Know-how für Gerätetechnik, Plausibilisierung und Auswertung der Erfassungswerte verzichten. Das GVV erspart sich somit die Investition für die dafür erforderliche Spezialsoftware und den damit verbundenen Personalaufwand.

Das GVV ist Vertragspartner des Eigentümers/Verwalters für die Erstellung von Messdienstleistungen. Der MDL erbringt die Leistungen für das GVV und rechnet diese direkt mit dem GVV ab.

Das „Modulare“ Kooperations-Modell unterstützt die vom GVV angestrebte Kundenbindung. Allerdings ist der zusätzliche Personal- und Verwaltungsaufwand beim GVV höher als beim Kooperations-Modell „Standard“.

Für die wirtschaftliche Abwicklung des damit verbundenen Datentransfers zwischen MDL und GVV sind die Schnittstellen zu den Folgesystemen von besonderer Bedeutung.

Generell ist der Kostenvorteil bei dem „Modularen“ Kooperations-Modell größer als beim Kooperations-Modell „Standard“. Der erzielbare Kostenvorteil ist bei der Kaufvariante größer als bei der Mietvariante.

Das „Modulare“ Kooperations-Modell kann bei effektiver Umsetzung zu einer zusätzlichen Wertschöpfung beitragen.



Gegenüber dem Kooperations-Modell „Standard“ ermöglicht das „Modulare“ Kooperations-Modell dem GVV eine eigene Preisgestaltung für Messdienstleistungen. Durch den modularen Aufbau der Messdienstleistungen in Grund- und Zusatzleistungen kann das GVV einzelne Leistungen wie Rechnungsschreibung, Versand, Bearbeitung von Mieterwechsel und Mieterreklamationen sowie die Abwicklung des Zahlungsverkehrs durch eigenes Personal erbringen.

3.2 Inhouse-Modell: Zusammenarbeit zwischen GVV und Gerätehersteller

Gerätehersteller sind im Gegensatz zu Messdienstleistern vorrangig am Verkauf ihrer Produkte und nicht an einer damit verbundenen Dienstleistung interessiert. Gerätehersteller stellen daher den Käufern ihrer Produkte auch die gerätespezifischen Softwarelösungen einschließlich Geräte-Know-how zur Verfügung.

Das Inhouse-Modell entspricht dem „Modularen“ Kooperations-Modell mit Kaufvariante, wobei das GVV nunmehr in die Lage versetzt wird, die volle Wertschöpfung von Messdienstleistungen zu nutzen. Das GVV erzielt dadurch einen Kostenvorteil von derzeit rd. 20,- €/Nutzer und Jahr ohne Berücksichtigung der Gerätekosten, die als

durchlaufende Kosten zu unterstellen sind. Der innerbetriebliche Personal- und Verwaltungsaufwand für die Weiterverarbeitung entspricht bei vergleichbaren Zusatzleistungen dem Aufwand eines Kooperations-Modells. Wesentliches Kriterium für die Wahl eines Inhouse-Modells ist das erzielbare Marktpotential.

Checkliste für das Inhouse-Modell

Modell-Art	Marktpotential in Wohneinheiten (WE)					
	bis 4000		4000 bis 6000		über 6000	
	ML	AZ	ML	AZ	ML	AZ
Inhouse-Modell	○	○	●	●	✓	✓

Erklärung:

ML: Messdienstleistungen

AZ: Ausgleich Zahlungsverkehr

✓ geeignet

● bedingt geeignet

○ nicht geeignet

3.3 Checkliste für den Vergleich der Modelle

Beurteilungskriterien	Kooperations-Modell „Standard“	„Modulares“ Kooperations-Modell		Inhouse-Modell
		Mietvariante	Kaufvariante	
Messdienstleistungen				
Erforderliches Marktpotential in Wohneinheiten (WE)	gering > 1000	mittel > 2000	mittel > 2000	hoch > 6000
Kundenbindung	gering	hoch	hoch	hoch
Investitionen	keine	keine	mittel	hoch
Personal- und Verwaltungsaufwand	gering	mittel	mittel	hoch
Wertschöpfung	keine	gering	gering	hoch
Ausgleich Zahlungsverkehr				
Erforderliches Marktpotential	hoch	hoch	hoch	hoch
Kundenbindung	hoch	hoch	hoch	hoch
Investitionen	hoch	hoch	hoch	hoch
Personal- und Verwaltungsaufwand	hoch	hoch	hoch	hoch
Wertschöpfung	gering	gering	gering	gering

4. Hinweise für die Einführung und Umsetzung des Inhouse-Modells

GVU, die auf Grund des vorhandenen Marktpotentials das Inhouse-Modell favorisieren, benötigen für eine Entscheidungsfindung zusätzliche Informationen über die Auswahlkriterien von Hard- und Software, die Preisbildungs- und Finanzierungsvarianten von Messdienstleistungen sowie die Vorgehensweise bei der Einführung und Umsetzung im Unternehmen.



4.1 Kriterien für die Auswahl von Hard- und Software

Bei der Auswahl der Hardware sind neben der Zuverlässigkeit der Produkte die angebotene Produktpalette und die für das Geräte- und Datenmanagement erforderliche Software eine entscheidende Voraussetzung für eine wettbewerbsfähige Leistungs- und Preisgestaltung. Der Kaufpreis für die Messtechnik muss daher stets im Zusammenhang mit den anfallenden Prozesskosten für Montage, Ablesung, Gerätwartung und das jährliche Datenmanagement betrachtet werden.

Der Gerätepreis ist daher nur ein Kriterium. Viel bedeutsamer ist, dass die eingesetzte Messtechnik mit entsprechender Software für Parametrierung, Montage, Heizkörpererkennung, Wartung und das Gerätemanagement eine zeitsparende und rationelle Arbeitsabwicklung ermöglicht.

Da elektronische Messtechnik herstell-spezifisch ist, bedeutet die Entscheidung für einen Gerätelieferanten gleichzeitig auch eine Festlegung für eine hersteller-

spezifische Software. Der enge **Zusammenhang zwischen Hard- und Software** ist im Wesentlichen durch den Einsatz des Heizkostenverteilers bedingt, da der elektronisch ermittelte Wert für jedes Gerät zu plausibilisieren ist.

Hinweis:

Plausibilisierung der Messwerte

Die Verbrauchswerte eines Heizkostenverteilers sind zu plausibilisieren. Eine **Plausibilisierung** ist jedoch nur möglich, wenn die für den jeweiligen Gerätetyp gültigen Wärmeübergangs-Faktoren bezogen auf den jeweiligen Heizkörpertyp bekannt sind.

Diese gerätespezifischen Wärmeübergangs-Faktoren sind jedoch nicht immer erhältlich.

Sofern das GVV bei einem Hersteller Geräte bestellt, hat es Anspruch auf die spezifischen Wärmeübergangs-Faktoren.

Da nunmehr das GVV für die Richtigkeit der ermittelten Verbrauchsanteile verantwortlich ist, hat die **Plausibilisierung der Messwerte** unter Berücksichtigung eines liegenschaftsbezogenen Messkonzeptes zu erfolgen. Im Gegensatz zu Erdgas-, Wärme- und Wasserzählern sind bei Heizkostenverteilern weitere Informationen erforderlich. Dies sind die für die Berechnung des Wärmeübergangs maßgeblichen K_C - und K_Q -Werte. Schließlich ist der Einsatz von Heizkostenverteilern effektiv nur möglich, wenn auch eine **Heizkörpererkennungstabelle** zur Verfügung steht. Die Bedeutung der Heizkörpererkennungstabelle wird klar, wenn man bedenkt, dass rund 50.000 bis 60.000 Heizkörper für die praktische Umsetzung relevant sind.

Die Anlage und Änderung von Messkonzepten ist daher eine weitere Anforderung an die Funktionalität der Software. Im **Messkonzept** erfolgt für jede Liegenschaft die Dokumentation der Verteilungskriterien für den Verbrauch von Raumwärme und Wasser sowie der messtechnischen Ausstattung. Die Erstellung setzt heizungstechnische Fachkenntnisse voraus. Fehlerhafte Messkonzepte sind besonders gravierend, da sie die Grundlage für die verbrauchsabhängige Kostenverteilung bilden und meist erst nach der ersten Abrechnungsperiode durch Mieterbeschwerden erkannt werden.

Anforderungen an den Gerätelieferanten

- **Lieferung der kompletten Gerätepalette für die Heiz- und Betriebskostenabrechnung**
- **Bereitstellung von produktspezifischer Software für**
 - Installation, Montage und Parametrierung von Mess- und Erfassungsgeräten
 - Ablesung, Auslesung, Instandhaltung, Wartung von Messgeräten und Plausibilisierung erfasster Ablesewerte einschließlich Heizkörpererkennung
- **Integrationsfähige Softwaremodule für die IT-Landschaft des Versorgers**
- **Integration der Verbrauchswerte von Tarifzählern für Erdgas, Wasser, Wärme und Strom**
- **Technischer Support**
- **Schulung und Know-how-Transfer**
- **Unterstützung beim Aufbau des Geschäftsfeldes**
- **Vertragliche Vereinbarung über Liefer- und Leistungsumfang**



4.2 Finanzierungsvarianten Messtechnik

Die Finanzierungsvarianten für die Messtechnik unterscheiden sich nach der Art der Überlassung der Geräte.

Man unterscheidet zwischen

- Kauf
- Kauf mit Wartung
- Miete

Die **Art der Überlassung** wird vertraglich vereinbart. Die Vertragslaufzeiten entsprechen in der Regel der Standzeit bzw. der Eichdauer der Geräte.

Bei der Kalkulation der Verkaufspreise sind die Geräteeinkaufspreise zuzüglich Einbaumaterial und einem Zuschlag für Geräteausfall sowie die Kosten für Montage zu berücksichtigen.

Die gängigsten Gerätearten sind:

- Heizkostenverteiler
- Kalt- und Warmwasserzähler
- Wärmemengenzähler

Nach der Art der Ablesung unterscheidet man zwischen

- konventioneller Messtechnik
- elektronischer Messtechnik und
- Funktechnik



Die Standzeit für **elektronische Heizkostenverteiler** beträgt **10 Jahre**. Die Standzeit für eichpflichtige Zähler beträgt 5 bzw. 6 Jahre für Warmwasser- und Wärmemengenzähler bzw. Kaltwasserzähler.

Bei **Vermietung** und Kauf mit **Wartung** wird nach Ablauf der Standzeit ein neues Gerät zu den dann gültigen Preisen eingebaut. Die anfallenden jährlichen Gebühren sind umlagefähig. Im Gegensatz zur Miete sind beim Kauf mit Wartung die Wartungsgebühren niedriger, da bei letzterer Überlassungsart die Erstausrüstung vom Hauseigentümer gekauft wird und der Dienstleister nach Ablauf der Standzeit ein entsprechendes Gerät für eine weitere Stand- bzw. Eichperiode einbaut.

4.3 Einführung und Umsetzung im Unternehmen

Fachliche Ressourcen für die unternehmensinterne Umsetzung sind in der Regel beim GUV vorhanden. Das Know-how ist allerdings bei Personen in unterschiedlichen Abteilungen angesiedelt, die jeweils mit anderen Aufgaben beschäftigt und ausgelastet sind. Beim Inhouse-Modell ist auf Grund des Umfangs der insgesamt erforderlichen Tätigkeiten auch in der Anfangsphase ein Mitarbeiter alleine nicht in der Lage, alle Anforderungen zu erfüllen.

Die wettbewerbsfähige Umsetzung eines derart komplexen Geschäftsfeldes erfor-

dert deshalb die Bündelung vorhandener Ressourcen, die Koordinierung sämtlicher Vertriebsaktivitäten und einen effizienten Prozessablauf. Besonders wichtig ist der intensive **Informationsaustausch** zwischen **Vertrieb und Abrechnung**.

Dies erfordert

- eine prozessorientierte Ablauforganisation,
- technische und kaufmännische Spezialsoftware,
- IT-gestütztes Workflowmanagement für Vertrieb und Controlling und
- qualifiziertes Fachpersonal



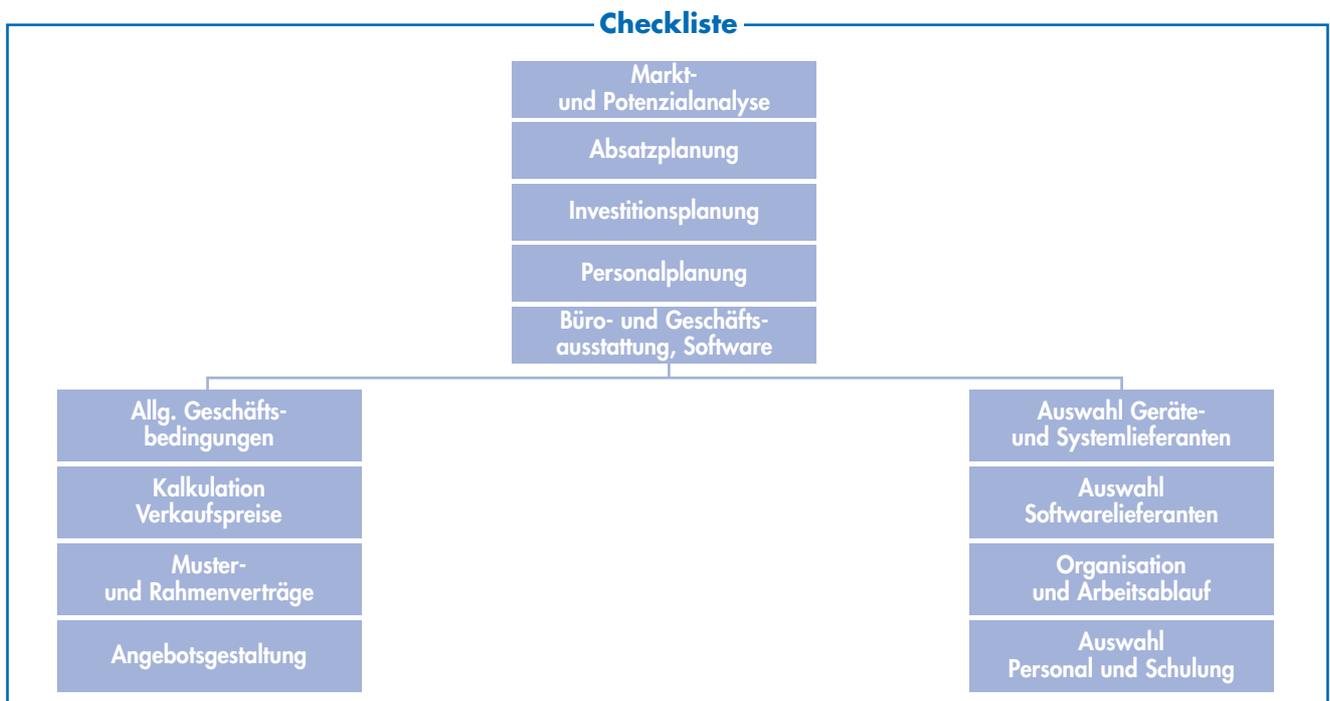
4.4 Checkliste für die interne Umsetzung

Eine sorgfältige Grundlagenplanung vermeidet Fehlinvestitionen und sichert die angestrebte Wirtschaftlichkeit der künftigen Geschäftstätigkeit.

Standardisierte Vorgaben, allgemeine Richtlinien und Vollmachten für Vertriebs-

mitarbeiter sind die Grundlagen für einen effektiven Vertrieb und wirtschaftliches Handeln.

In nachfolgender Übersicht sind die wesentlichen Grundlagen zusammengestellt.



4.5 Der Businessplan als Entscheidungsgrundlage

Der Einstieg in das Geschäftsfeld ist für jedes Unternehmen unter Berücksichtigung vorhandener Ressourcen, Marktpotential sowie Art und Umfang bereits existierender Kooperations-Modelle sorgfältig zu planen. Da es sowohl für kleine und mittlere Versorger Alternativen für eine wirtschaftliche Umsetzung gibt, sind exaktere Aussagen nur über die Erstellung eines Businessplanes möglich.

Sofern die Unternehmensleitung aus strategischen Gesichtspunkten den Einstieg in das Geschäftsfeld als zielführend erachtet, ist die Erstellung eines Businessplanes durch einen (neutralen) Berater zu empfehlen.

Hinweis:

Weitere Hinweise für die Umsetzung im Unternehmen mit Ablaufschema enthält das ASUE-Faltblatt:

„Dienstleistung Heizkostenabrechnung für Gasversorgungsunternehmen“.

Einzel Exemplare können kostenfrei über ASUE-Telefon (06 31) 3 60 90 70 angefordert werden.

5. Praxisbeispiele

Die unterschiedlichen Beispiele aus den GVU zeigen die Bandbreite der Möglichkeiten auf: von Kooperations-Modellen (Seite 15–20) bis zum Inhouse-Modell (Seite 21–26).

5.1 Kooperations-Modell 1: Stadtwerke Neuss Energie und Wasser GmbH

Nebenkostenabrechnung als Zusatzleistung bei der Wärmelieferung in der Wohnungswirtschaft

Einleitung

Die Stadtwerke Neuss Energie und Wasser GmbH betreiben seit etwa fünf Jahren dezentrale Wärmeerzeugungsanlagen, insbesondere auch im Bereich der gewerblichen Wohnungswirtschaft. Als Zusatzleistung zur eigentlichen Wärmelieferung wird den Kunden für diese Objekte die Heizkostenabrechnung mit den einzelnen Mietern angeboten und in den allermeisten Fällen auch mit beauftragt. Inzwischen wird diese Dienstleistung für ca. 1.500 Wohnungen in Neuss erbracht und dies mit steigender Tendenz.

Die Heiz- und Nebenkostenabrechnung wird also keinesfalls als eigenes Geschäftsfeld angesehen, sondern steht immer in Verbindung mit einer Wärmelieferung, deren Empfänger der Eigentümer des Hauses ist.

Ist-Situation des Abrechnungsprozesses

An der Erstellung der Nebenkostenabrechnung für die Mieter eines Mehrfamilienhauses sind sowohl die Stadtwerke als auch ein externer Messdienstleister beteiligt. Der Messdienstleister installiert und betreibt die Heizkostenverteiler, nimmt die Ablesungen vor und

erstellt die Verteilungsrechnung anhand der von den Stadtwerken bereitgestellten Objekt-Gesamtkosten.

Die Stadtwerke ermitteln die Gesamtkosten für das Objekt, die aus den vertraglich vereinbarten Komponenten Wärme-Grundpreis, Wärme-Arbeitspreis sowie Verrechnungspreis resultieren.

Nach Durchführung der Verteilungsrechnung durch den Messdienstleister erfolgt die Fakturierung sowie das Inkasso einschließlich Mahnwesen durch die Stadtwerke. In diesem Prozess gibt es folgende Schwachstellen:

1. Da es sich für die Gesamtheit der Objekte nicht um einen, sondern um mindestens fünf Messdienstleister handelt, wechseln von Fall zu Fall die Formate der von den Messdienstleistern erstellten Abrechnungsunterlagen. Desgleichen hat man es mit verschiedenen Ansprechpartnern hinsichtlich Service (z. B. Umzugsablesung) und Abrechnung (z. B. Erläuterungen zum Rechenverfahren) zu tun.
2. Die Fakturierung und das Inkasso der Wärmedienstleistungen lassen sich nicht mit dem bei den Stadtwerken eingesetzten Programm zur Verbrauchsabrechnung abwickeln. Daraus resultieren Qualitätsmängel insbesondere auch in Bezug auf die Beitreibung offener Forderungen.



3. Sowohl für die Beantwortung von Mieter-Nachfragen als auch für die Betreuung der Messdienstleister stellen die Stadtwerke eine Art „Flaschenhals“ dar, weil für den auf bestimmte Stichtage fixierten Abrechnungslauf nur ein ausreichend qualifizierter Mitarbeiter bereitsteht.

Neuaufstellung des Abrechnungsprozesses

Im Zuge einer verstärkten aktiven Akquisition für Wärmelieferungsobjekte wurde der gesamte Abrechnungsprozess auf den Prüfstein gestellt. Ziel der Neuausrichtung war es, die Zufriedenheit der Objekt-Eigentümer über die extern vergebenen Abrechnungsdienstleistungen zu erhöhen sowie die Kosten der Stadtwerke in diesem Bereich zu senken. Verworfen wurde der Gedanke, die bereits jetzt vom Messdienstleister erbrachten Tätigkeiten, wie Geräteinstallation, Ablesung und Durchführung der Verteilungsrechnung, stadtwerkintern abzuwickeln.

Stattdessen wurde untersucht, welche bisher noch intern erbrachten Teilleistungen aus dem Abrechnungsprozess extern vergeben werden können. Dazu wurde ein Pflichtenheft erstellt und an verschiedene Messdienstleister versandt. Angefragt wurde dabei neben den „klassischen“ MDL-Leistungen die Übernahme folgender Tätigkeiten:

- Durchführung und Versand der Mieter-Abrechnung im Auftrag der Stadtwerke Neuss
- Telefonische und persönliche Mieterbetreuung im Auftrag der Stadtwerke Neuss
- Inkasso der Abschläge und Endabrechnungen
- Durchführung eines zweistufigen Mahnverfahrens

- Monatliche Übergabe von Mahnlisten (nach erfolgter 2. Mahnstufe) an die Stadtwerke

Weiterhin wurde in der Ausschreibung gefordert, dass der Anbieter in bestehende Verträge mit Messdienstleistern einsteigt. Damit soll erreicht werden, dass nach einer Übergangszeit nur noch ein Messdienstleister für die Mieter-Abrechnung in Wärmelieferungsobjekten der Stadtwerke zuständig ist. Dies birgt zwar einerseits die Gefahr einer Monopolisierung des Abrechnungsprozesses, vereinfacht auf der anderen Seite jedoch enorm den Schnittstellenaufwand für die Stadtwerke.

Ergebnis

Um die Übernahme der Abrechnungsdienstleistungen haben sich insgesamt 9 Unternehmen beworben, darunter alle, die bisher Messdienstleistungen für die Stadtwerke erbracht haben. Ausgewählt wurde tatsächlich nur ein Unternehmen, dass im Laufe des Jahres 2002 sukzessive alle Nutzer-Abrechnungen für die insgesamt 1.500 Wohneinheiten in Neuss übernehmen soll. Die Gesamtkosten der Abrechnung konnten auf diese Weise um ca. 15 % reduziert werden. Die Akzeptanz des ausgewählten Abrechnungsdienstleisters bei den Kunden der Stadtwerke ist hoch. Durch ein konsequent durchgeführtes Mahnverfahren reduziert sich bereits jetzt die Zahl der Mieter, die mit ihren Zahlungen im Rückstand liegen.



Ansprechpartner:

Stadtwerke Neuss
Energie und Wasser GmbH
Postfach 10 14 48 · 41414 Neuss
Telefon: (0 21 31) 53 10-0

5.2 Kooperations-Modell 2: HEIN GAS Hamburger Gaswerke GmbH: Wärmeversorgung Haidkoppel

Der Kundenwunsch

Im Winter 1997/98 stellte ein Bauträger die Anfrage für die komplette Wärmeversorgung der Wohnanlage Haidkoppel in Rosengarten-Eckel vor den Toren Hamburgs. Beabsichtigt wurde der Bau einer Eigentumswohnanlage mit zwei

Mehrfamilienhäusern. Jedes Haus sollte 23 Wohnungen und eine Wohnfläche von ca. 1.700 Quadratmetern haben. Sein Wunsch war die Ausgliederung der Wärmeversorgung sowie der kompletten Heizkostenabrechnung.



Die Umsetzung

Der Heizraum wurde im Sommer 1998 bei der Erstellung des ersten Hauses bauseits zur Verfügung gestellt. Die Planung und der Bau der Heizzentrale für beide Gebäude erfolgten im Auftrage des Wärmeversorgers. Das Gebäude erhielt einen Hauptwärmemengenzähler zur Gesamtabrechnung der Wärmelieferung. Jede Wohnung wurde mit einem Ultraschall-Wärmemengenzähler für die Verteilabrechnung der Raum-

heizung und einem Warmwasserzähler für die Warmwasserabrechnung ausgestattet.

Im Folgejahr wurde das zweite Haus fertiggestellt. Die Versorgung erfolgt über eine Wärmeleitung und eine Unterstation mit Heizungsregelung und Warmwasserbereitung im Keller. Die Ausstattung zur Abrechnung ist identisch mit dem ersten Gebäude.

Die Lieferung und Abrechnung

Der Betrieb der Heizungsanlage und der Unterstation einschließlich Wartung, Instandhaltung und späterer Erneuerung erfolgt durch HEIN GAS. Eventuelle Störungen werden durch einen 24-Stunden-Service behoben.

Über die Lieferung wurde ein Wärmelieferungsvertrag auf Basis der AVB-FernwärmeV mit der Wohnungseigentümergeinschaft (WEG) geschlossen. Die Laufzeit beträgt 15 Jahre. Abgerechnet wird die am Wärmemengenzähler im Keller gemessene Energiemenge und der jährliche Leistungspreis für die Nutzergruppe. Der Wärmepreis enthält alle Kosten für Energie, Betrieb, Erneuerung und Kapital.

Über die Durchführung der Abrechnung mit den Wohnungsnutzern wurde eine

„Zusatzvereinbarung Abrechnung“ zum Wärmelieferungsvertrag geschlossen. In dieser Vereinbarung tritt die WEG sämtliche Rechte und Pflichten des Hauseigentümers aus der Heizkostenverordnung an das GVV ab.

HEIN GAS übernimmt die Ausstattung der Wohnungen mit Verteilgeräten sowie deren Wartung und Erneuerung. Die Ablesung wird im Auftrag des Eigentümers durchgeführt. Rechnungslegung und das Inkasso mit den Nutzern erfolgt durch eigenes Personal. In allen Abrechnungsfragen ist der Versorger Ansprechpartner des Wohnungsnutzers. Für die Abrechnungsdienstleistung wird ein jährlicher Pauschalpreis je nach Umfang und Ausstattung erhoben. Die Abrechnung erfolgt im Auftrag des Gebäudeeigentümers.



Objekt

- 2 Wohnhäuser
- 46 Wohnungen
- 3.397 m² Wohnfläche

Wärmeerzeugung

- **Heizzentrale Haus I**
 - 200 kW Niedertemperatur Heizkessel
 - 1 Warmwasserbereitung NL 23
 - 1 Heizkreis, 90 kW
 - 1 Fernkreis
 - 1 Wärmemengenzähler Q_{N6}
- **Unterzentrale Haus II**
 - 1 Warmwasserbereitung
 - 1 Heizkreis, 90 kW
 - 1 Wärmemengenzähler Q_{N6}

Wohnungsausstattung

- 46 Ultraschall-Wärmemengenzähler $Q_N 0,5$
- 46 Warmwasserzähler

Kooperationspartner

Zähler: SYNERGO GmbH

Abrechnung: Kalorimeta AG & Co.

Abrechnung

- Gesamtrechnung der Wärmelieferung Versorger – WEG gemäß AVB FernwärmeV
 - Ermittlung der Gesamtkosten der Nutzergruppe
 - Jährlicher Leistungspreis nach Anschlussleistung
 - Arbeitspreis für die gelieferte Wärmemenge
 - Pauschalpreis je Wohneinheit für die Abrechnungsdienstleistung
- Erstellung der Heizkostenabrechnung im Auftrag der WEG
 - Aufteilung der Gesamtkosten je Nutzergruppe
 - Bestimmung der Warmwasserkosten gemäß Heizkosten V
 - Ermittlung der Verteilfaktoren WWB
 - Verteilung der restlichen Kosten auf die Raumheizung (RH)
 - Ermittlung der Verteilfaktoren RH
- Erstellung der individuellen Rechnung je Wohnung
 - Heizungskosten
 - Bewertung der Wärmemenge mit den Verteilkosten je MWh
 - Bewertung der Wohnfläche mit den Verteilkosten je Quadratmeter
 - Warmwasserkosten
 - Bewertung der Warmwassermenge mit den Verteilkosten je Kubikmeter
 - Bewertung der Wohnfläche mit den Verteilkosten je Quadratmeter

Ansprechpartner:

HEIN GAS
Hamburger Gaswerke GmbH
Verkauf Wohnungswirtschaft
Heidenkampsweg 99 · 20097 Hamburg
Telefon: (0 40) 23 66-32 87





5.3 Kooperations-Modell 3: GASAG WärmeService GmbH: Wärmeversorgung Hakenfelder Bogen

Der Kundenwunsch

Eine große städtische Wohnungsbaugesellschaft stellte der GASAG WärmeService GmbH die Aufgabe, eine neu zu errichtende Eigentums-Wohnanlage mit insgesamt 53 WE mit Wärme zu versorgen und diese Versorgung einschließlich

der kompletten Heizkostenabrechnung aus der eigenen Verwaltung auszugliedern. Die Verträge sollten also unmittelbar mit den Eigentümern der Wohnungen abgeschlossen werden.

Die Umsetzung

Nach der Errichtung der Wärmeerzeugungsanlage mit einer Anschlussleistung von 230 kW erhielt das Gebäude drei Wärmemengenzähler für die Beheizung der Wohnungen und drei für die Warmwasserbereitung. In den Wohnungen wurden elektronische Heizkostenverteiler und Wasserzähler für Kalt- und Warmwasser von der

Fa. Metrix Systems GmbH installiert. Diese Geräte werden via Chipkarte ausgelesen, so dass kein Eigentümer beim eigentlichen Ablesevorgang in der Wohnung sein muss.

Gegenüber dem Einbau von Wohnungswärmemengenzählern ergab sich noch ein Kostenvorteil für die Eigentümer.

Lieferung und Abrechnung

Die Überwachung der Heizungsanlage erfolgt mittels Datenfernübertragung auf die Leitwarte der GASAG WärmeService GmbH. Eventuelle Störungen können innerhalb kürzester Zeit erkannt und beseitigt werden.

Für die Abrechnung der Heizkosten gemäß HeizkostenV wurde mit jedem Wohnungseigentümer ein Vertrag zur Miete der Geräte und über die Abrechnung selbst geschlossen. GASAG WärmeService GmbH übernahm die Ausstattung der Wohnungen mit Heizkostenverteiler und elektronischen Warm- und Kaltwasserzählern.

Die Erstabrechnung erfolgt durch GASAG WärmeService GmbH. Hierbei wird den Wohnungsnutzern ein Flyer zum Gebrauch der Chipkarte übergeben. Die Chipkarten verbleiben bis zur nächsten

Jahreshauptablesung bei der GASAG WärmeService GmbH. Dann wird diese dem jeweiligen Wohnungsnutzer mit der Bitte um Auslesung zugestellt. Die mit den ausgelesenen Daten versehenen Chipkarten werden vom Hauswart in der Wohnanlage gesammelt und von der GASAG WärmeService GmbH abgeholt. Die Abrechnung erfolgt mit einer speziellen Software. Die Übergabe der Abrechnungsunterlagen kann somit kurzfristig erfolgen.

Ansprechpartner:

GASAG WärmeService GmbH
Reichpietschufer 60–62
10785 Berlin
Telefon: (0 30) 78 72-16 51

5.4 Inhouse-Modell: Stadtwerke Essen AG

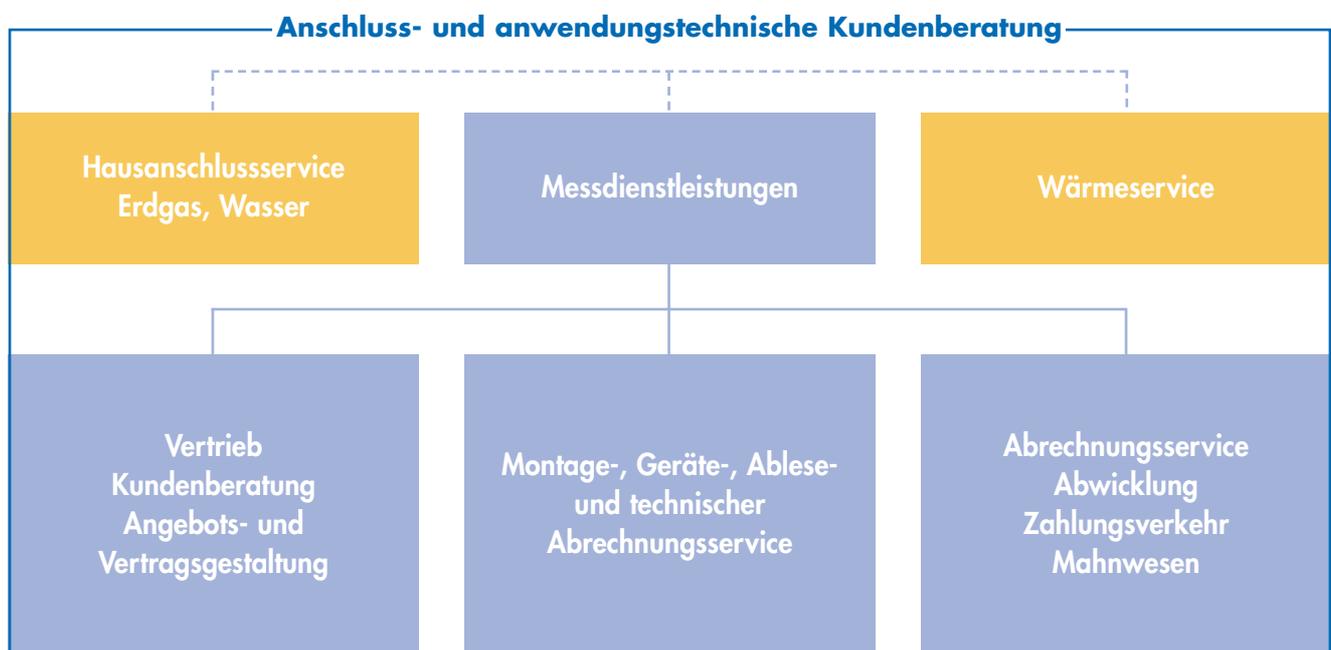
Seit Ende 1997 bieten die Stadtwerke Essen AG neben den bestehenden üblichen Kooperations-Modellen mit verschiedenen Messdienstleistern das komplette Dienstleistungsspektrum vergleich-

barer Wettbewerber ihren Erdgas-, Wärme- und Wasserkunden. Das Geschäftsfeld umfasste Ende 2001 einen Bestand von rund 12.000 Wohnungen und wird von 4 Mitarbeitern betreut.

5.4.1 Organisation

Bei dem Inhouse-Modell sind im Wesentlichen die Akquisition, die Auftragsabwicklung und das Vertragsmanage-

ment zu organisieren. Die Koordinierung dieser Tätigkeiten erfolgt im Sachgebiet Messdienstleistungen.



Organisation der Messdienstleistungen bei der Stadtwerke Essen AG

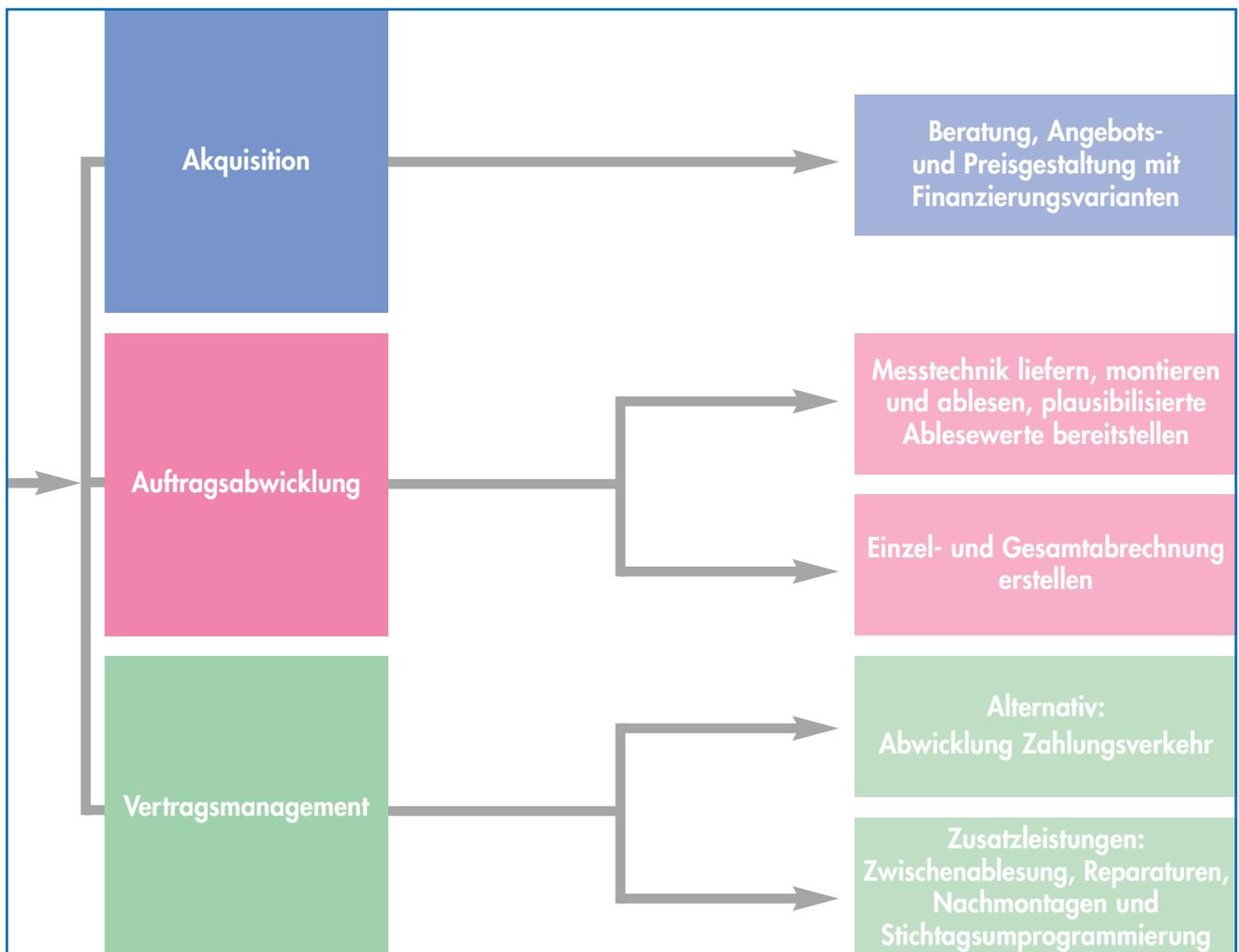
Das Sachgebiet ist innerhalb der Anschluss- und anwendungstechnischen Kundenberatung mit dem Hausanschluss-service Erdgas und Wasser sowie dem

Wärmeservice eingebunden, so dass eine effiziente Umsetzung im Rahmen der gesamten Vertriebsaktivitäten des Unternehmens gewährleistet ist.

5.4.2 Tätigkeiten

Die Inhouse-Lösung setzt voraus, dass die Beratung des Gebäudeeigentümers über die optimale Geräteausstattung nach Art und Umfang mit eigenem Personal erfolgt. Insbesondere ist die auf die Liegenschaft bezogene Preis- und Vertragsgestaltung unter Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeitskriterien vorzunehmen. Die eigenständige Akquisition verlangt fachlich qualifiziertes Personal, das sowohl die heizungs- und gerätetechnischen Fragen als auch die mietrechtlichen Aspekte im Zusammenhang mit der Erstausrüstung, der Umrüstung und Erweiterung von Abrechnungsobjekten beurteilen und bewerten kann.

Der entscheidende Unterschied zu den Kooperations-Modellen mit den verschiedenen Messdienstleistern ist das damit verbundene direkte Vertragsverhältnis zwischen Versorger und Gebäudeeigentümer, was letztlich der Stadtwerke Essen AG ermöglicht, die im Auftrag des Gebäudeeigentümers erbrachten Leistungen zu berechnen und damit die Wertschöpfung bei der Preisgestaltung für das Gesamtgeschäft zu optimieren. Die nachfolgende Zusammenstellung ergibt einen Überblick über den Gesamtprozess.

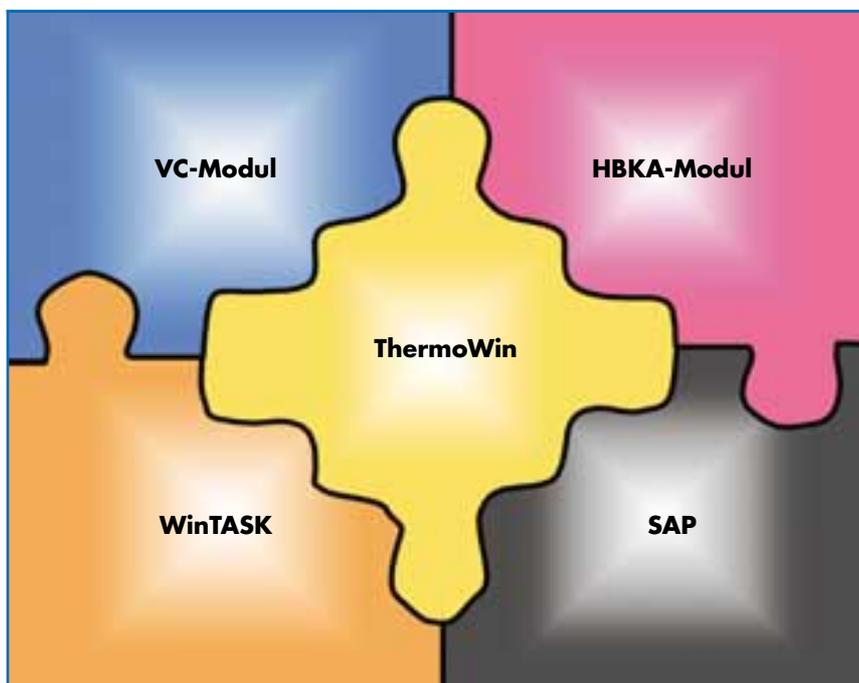


Prozessablauf Messdienstleistungen, Stadtwerke Essen AG

5.4.3 Das System- und Datenmanagement für die Heiz- und Nebenkostenabrechnung in SAP

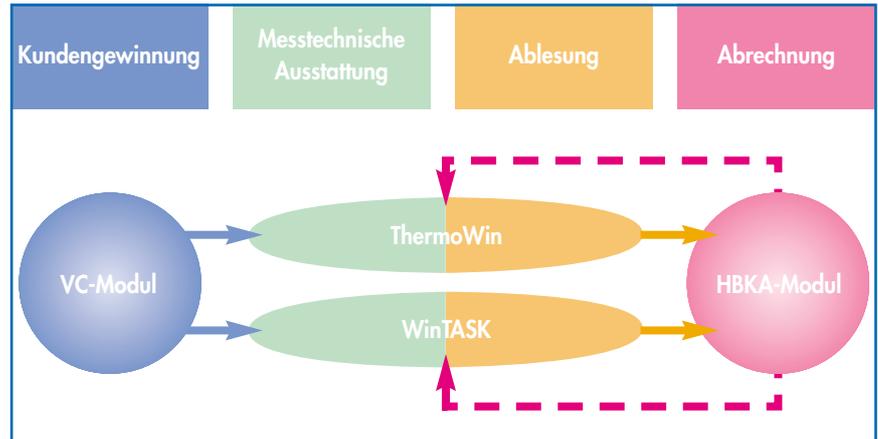
Dienstleistungen von Messdienstleistern enden in der Regel mit der Erstellung von Einzel- und Sammelrechnungen für die Abrechnungseinheit. Den Versand an die Nutzer übernehmen Messdienstleister dann im Rahmen von Zusatzleistungen in der Regel mit gesonderter Berechnung. Ein wesentlicher Vorteil des GVV ist die Integration der Abrechnung zusätzlicher Dienstleistungen im Rahmen der ohnehin durchzuführenden Verbrauchsabrechnung für Erdgas, Wärme und Wasser. Da die Stadtwerke Essen AG seit mehreren

Jahren SAP-RIVA nutzen und die Umstellung auf IS-U/CCS für 2002 vorgesehen ist, wurde die Heiz- und Betriebskostenabrechnung bereits frühzeitig über entsprechende Schnittstellen in das Abrechnungssystem eingebunden. Mit den nachfolgend aufgeführten Programmmodulen und der eingesetzten Messtechnik können die jeweils gewünschten Dienstleistungen mit großer Flexibilität den technischen Erfordernissen und den Kundenanforderungen angeboten, umgesetzt und abgerechnet werden.



*Zusammenwirken der Software-Lösungen, Stadtwerke Essen AG
Erklärung der Module auf Seite 24 und 25.*

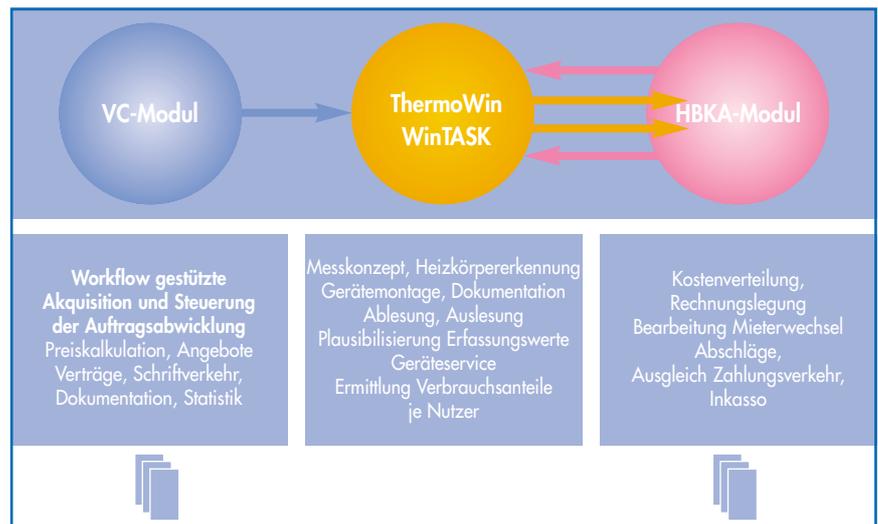
Die Funktion der einzelnen Softwaremodule verdeutlicht die nachfolgende Abbildung.



Das VC-Modul (Vertrieb und Controlling) unterstützt die Tätigkeiten und Arbeitsabläufe der Berater im Zusammenhang mit der Akquisition und Auftragsabwicklung. Mit den Softwareprogrammen **ThermoWin** und **WinTASK** werden technische Messkonzepte, Gerätemontagen, Geräteprogrammierung, Ab- und Auslesung, Umprogrammierung einschließlich tech-

nischer Geräteverwaltung, Geräteservice und wiederkehrende Aufträge automatisiert.

Die abrechnungsrelevanten Daten wie Zählerstände und Verbrauchsanteile aus den Technik-Modulen bilden die Grundlage für die Rechnungsstellung mit dem HBKA-Modul (Heiz- und Betriebskostenabrechnungs-Modul).



Das **HBKA-Modul** gewährleistet die Verwaltung, Verteilung und Abrechnung sämtlicher Mietnebenkosten nach den Vorgaben der HeizkostenV, der Zweiten Berechnungsverordnung sowie der Neubaumietenverordnung.

Durch die optionale Integration des HBKA-Moduls in das IS-U/CCS ist die Anbindung an das SAP Vertragskontokorrent FI-CA gewährleistet.

Durch das FI-CA werden u. a. folgende Funktionen unterstützt:

- Anforderungen und Verrechnung von Nebenkostenvorauszahlungen
- Zahlungsregulierung
- Mahnwesen
- Verarbeitung von Rückbuchungen

Das Modul unterstützt verschiedene Konzepte zur Abwicklung der Heiz- und Nebenkostenabrechnung.

Die Konzepte für

- Inhouse-Modell sowie
- Kooperations-Modelle mit MDL's mit und ohne Abwicklung des Zahlungsverkehrs sowie mit und ohne Übernahme des Inkassorisikos

können nebeneinander betrieben werden.

Der modulare Aufbau der Software war für den Einstieg und die Umsetzung des Geschäftsfeldes von besonderem Vorteil. So konnte die Stadtwerke Essen AG mit der ersten Liegenschaft unter Einsatz von ThermoWin das Messkonzept erstellen, die dazu erforderlichen Heizkörper identifizieren und die Geräte programmieren und dokumentieren. Dies garantierte bereits in der Anfangsphase eine korrekte Ausstattung der Liegenschaften unter Beachtung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

5.4.4 Messtechnik und Messsysteme

Die Stadtwerke Essen AG setzt ausschließlich elektronische Messtechnik ein. Nach der Art der Ablesung wird die Geräteausstattung in 3 Versionen angeboten

- Standard (manuelle Ablesung)
- Universal (Ablesung mit Chipkarte)
- Funk

Die Liegenschaften wurden überwiegend mit Universal Metrix-Produkten ausgestattet. Für Funklösungen kommen Kundo-Produkte und das EuroTRACE-System von Elster zum Einsatz.

Die Stadtwerke Essen AG programmiert und dokumentiert die Mess- und Erfassungsgeräte; Montage und Ablesung erfolgen überwiegend durch einen Subunternehmer. Bei Auftragsspitzen werden zusätzlich Mitarbeiter des Zählerbetriebes eingesetzt.

Übersicht Heizkostenverteiler

		
Standard-Heizkostenverteiler	Universal-Heizkostenverteiler	Funk-Heizkostenverteiler

(Bilder: Metrix Systems GmbH)

Mess- und Erfassungsgeräte (Funk)

		
Elektronischer Heizkostenverteiler	Kompaktwärmehähler (Bild: KUNDO)	Großwärmehähler (Bild: KUNDO)
		
Wasserzähler	Datenkonzentrator (Bild: ELSTER)	Gaszähler (Bild: ELSTER)



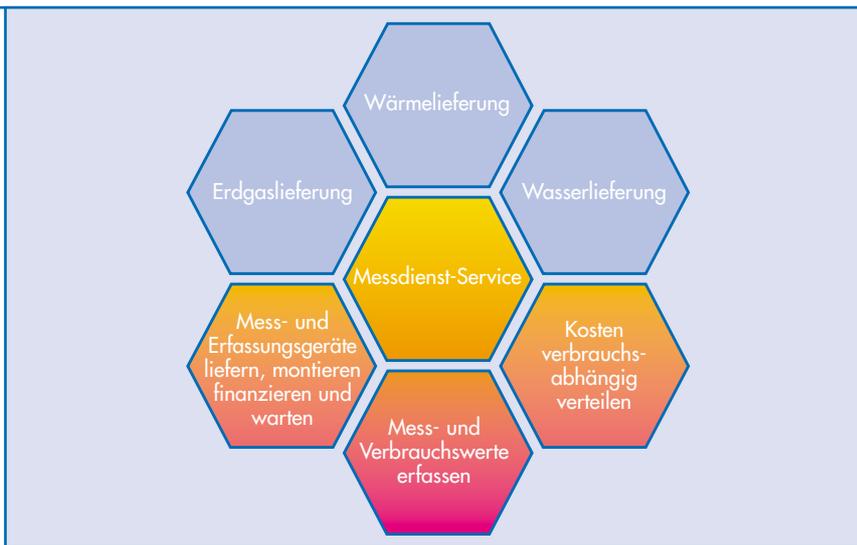
Humboldt-Siedlung, Essen

5.4.5 Funklösungen

Funksysteme werden auf Grund der damit verbundenen Investitionen nur vereinzelt eingesetzt. Der Einsatz von Funksystemen ist jedoch im Zusammenhang mit der Heiz- und Nebenkostenabrechnung unter bestimmten Randbedingungen eine wirtschaftlich sinnvolle Alternative. Im liberalisierten Energiemarkt wird sich der Trend zum Einsatz von Funksystemen verstärken. Die frühzeitige Auseinandersetzung mit den Einsatzmöglichkeiten von Funksystemen ermöglicht dem GVV die Differenzierung im Markt.

Ein Beispiel für den Funkeinsatz ist die Nahwärmeversorgung der Humboldt-Siedlung in Essen (Wärmeabgabe ca. 3,4 Mio. kWh, 584 WE, 3016 Messstellen).

5.4.6 Ganzheitliche Akquisition und Auftragsabwicklung (Multi-Utility-Strategie)



Die hohe Kundenakzeptanz und die steigende Nachfrage sind ein Beleg dafür, wie effektiv eine qualitätsorientierte Serviceleistung bei wettbewerbsfähiger Preisgestaltung bestehende Geschäftsbeziehungen festigen und vertiefen kann. Gleichzeitig bestätigt die Absatzentwicklung dieses Geschäftsfeldes, dass auch bei einem gesättigten Markt Wachstum möglich ist. Letztlich stellen sich im Dienstleistungsbereich die Marktchancen für die Stadtwerke Essen AG ebenso dar wie im Energiebereich. Erfolgsentscheidend sind dabei die ganzheitliche Ausrichtung sämtlicher Vertriebsaktivitäten des Unternehmens, eine kreative und flexible Angebotsgestaltung für eine qualitätsorientierte Dienstleistung zu wettbewerbsfähigen Preisen und Bedingungen.

Ansprechpartner:

Stadtwerke Essen AG
 Rüttenscheider Straße 27-37
 45128 Essen
 Telefon: (02 01) 8001-4 39

Mit den genannten Softwaremodulen werden bei der Stadtwerke Essen AG die ganzheitliche Kundenberatung und Auftragsabwicklung für Erdgas-, Wärme- und Wasserkunden unter Berücksichtigung produktbegleitender Dienstleistungen unterstützt.

6. Kontakt-Adressen

Diese Übersicht stellt keine Empfehlung dar, sondern dient vielmehr zur Erleichterung der Kontaktaufnahme für weitergehende Informationen.

Sie ist nicht vollständig

Es gibt weitere Anbieter.

Eine umfassendere Übersicht gibt das Mitgliederverzeichnis der Vereinigung der Heizkostenabrechner. Dieses ist im „Handbuch der Heizkostenabrechnung“ von Joachim Kreuzberg, herausgegeben im Werner Verlag, Düsseldorf (aktuelle Auflage) erschienen.

Alle Angaben ohne Gewähr.

Messdienstleister, Gerätehersteller und/oder Systemdienstleister

Firma	Adresse	PLZ	Ort	Telefon
Actaris Messtechnik und Service GmbH	Borsteler Chaussee 43	22453	Hamburg	0 40/53 32 40-0
Brunata Wärmemesser – Gesellschaft Schultheiss GmbH & Co.	Max-Planck-Str. 2	50354	Hürth	0 22 33/5 00
DSC Unternehmensberatung und Software GmbH	Carl-Benz-Str. 16a	69198	Schriesheim	0 62 03/69 41-0
GEMAS GmbH	Volmarstr. 5	71706	Markgröningen	0 71 45/2 62 79
Heimer Concept GmbH	Hülsbrockstr. 21	33334	Gütersloh	0 52 41/93 77-0
Kalorimeta AG & Co.	Heidenkampsweg 40	20097	Hamburg	0 40/23 77 50
KUNDO System Technik GmbH – Wärmemesstechnik	Postfach 13 32	78105	St. Georgen	0 77 24/93 89-0
Matrix Systems GmbH	Landzungenstr. 17	68159	Mannheim	06 21/1 50 46 43
Neutrasoft GmbH & Co. KG	Hansaring 106	48268	Greven	0 25 71/5 05-0
NGT Neue Gebäudetechnik GmbH	Hängebank 13	45307	Essen	02 01/85 22-143
ORGA GmbH, Geschäftsstelle Berlin	Storkower Str. 111	10407	Berlin	0 30/4 21 91-3 20
Punktlesung Zenner GmbH	Römerstadt 6	66121	Saarbrücken	06 81/9 96 76-163
R. Lieske GmbH Softwareentwicklung	Mühlenstr. 16	25524	Itzehoe	0 48 21/9 10 27
SAP AG	Neurottstr. 16	69190	Walldorf	0 62 27/74 74 74
Schick	Lüneburger Str. 23	39106	Magdeburg	03 01/5 41 96 34
Schleupen AG	Richard-Löchel-Str. 7	47441	Moers	0 28 41/9 12-0
SIV AG	Konrad-Zuse-Str. 1	18184	Roggentin	03 81/25 24-0
Somentec Software AG	Heinrich-Hertz-Str. 26	63225	Langen	0 61 03/9 04-4 00
SYNERGO GmbH	Ausschläger Elbdeich 127	20539	Hamburg	0 40/7 80 78-75 01
Techem Energy Services GmbH & Co. KG	Gutleutstr. 175	60327	Frankfurt/Main	0 69/96 31 62-0
U-CON GmbH	Milchstraße 6A	20148	Hamburg	0 40/44 40 57 00
Veridis GmbH	Meisenstr. 96	33607	Bielefeld	05 21/92 88 00

(Stand Oktober 2002)

