

Herausforderungen im Forderungsmanagement in Zeiten der Corona-Krise

Ihre Moderatoren



Patrick Walther

Leiter Kompetenzfeld Finanzen & Controlling
Energieforen Leipzig GmbH

T +49 341 98988 527

E patrick.walther@energieforen.de



Andreas Rickert

Team Leader Operations Energie & ÖPV
Tesch Inkasso Forderungsmanagement GmbH

T + 49 2261 6066 166

E a.rickert@tesch-inkasso.de



Hülya Esskandari

Team Leader Operations
Tesch Inkasso Forderungsmanagement GmbH

T + 49 2261 6066 125

M + 49 151 5258 7393

E h.esskandari@tesch-inkasso.de



Michael A. Renz

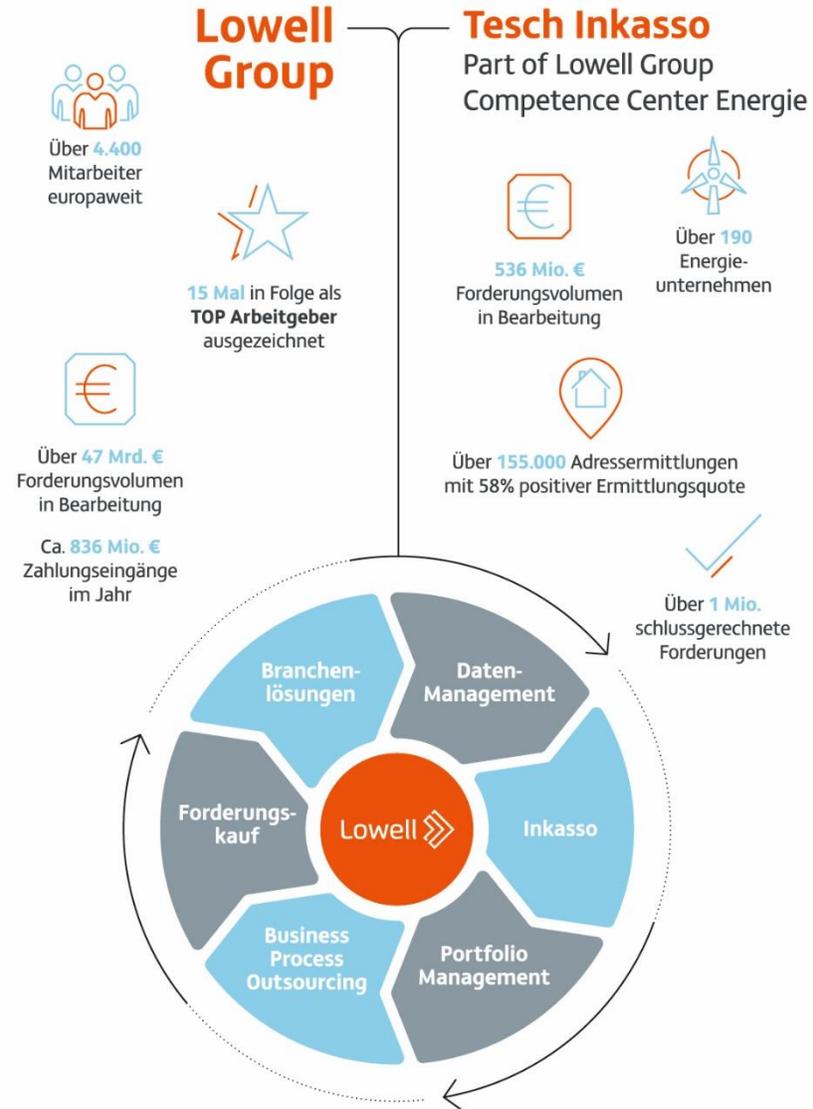
Head of Sales/KAM
Lowell Financial Services GmbH

T +49 201 102 1087

M +49 173 798 6640

E michael.renz@lowellgroup.de

Die Lowell Group



Die Energieforen in Zahlen

über **20.000**
Branchenkontakte

40+
Beratungsmandate

über
170
aktuelle Forenpartner

10+
Fachkongresse/Fokustage

über
50
Mitarbeiter

über **350** Energieversorger

35+ User Groups mit über 630 Mitgliedern

20+
Wissenschaftspartner

3+ Forschungsprojekte

Agenda

- ▼ Forderungsausfälle aufgrund des Zahlungsmoratoriums
- ▼ Mehraufwände im Forderungsmanagement
- ▼ Krisenkommunikation
- ▼ Was bleibt nach der Krise?



Was aufgrund des Zahlungsmoratoriums befürchtet wurde:

Unser Absatz wird einbrechen

Das Forderungsmanagement wird überfordert

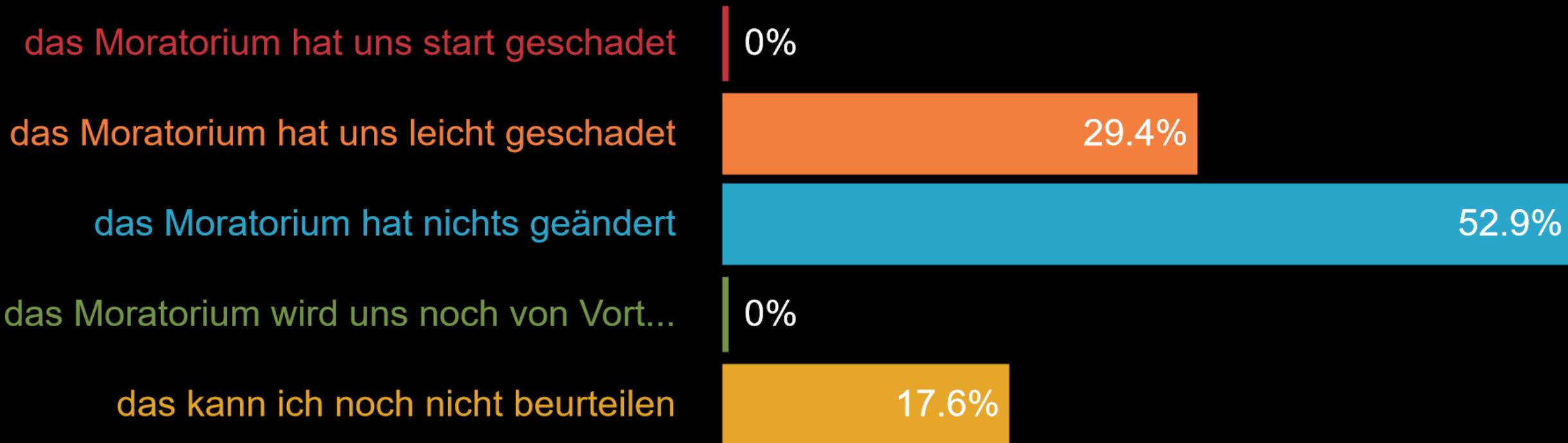
Unsere Kunden werden nicht mehr zahlen

Das Risiko von Insolvenzen wird steigen

Die Kundenservicecenter werden überrannt

Die Liquidität wird gefährdet

Wie beurteilen Sie die Auswirkungen Zahlungsmoratoriums auf Ihr Unternehmen?



In welchem Maße haben sich die Forderungsausfälle während der Krise verändert?



Sehr unterschiedliche Wahrnehmung:

„20 Prozent mehr Ausbuchungen“

„Ausbuchungen und Forderungssockel haben sich verdreifacht“

„Zwei Million zusätzliches Insolvenzrisiko eingeplant“

„Forderungssockel erhöht sich um 10-20 % pro Monat“

„Forderungssockel hat sich nicht wesentlich erhöht“

„Forderungsausfall hat sich in den letzten 3 Monaten verdoppelt“

In welchem Umfang machten Ihre Kunden Einreden geltend?

- Deutlich geringer als befürchtet. Schwankung zwischen zwei und 100 Anfragen pro Woche
- Vermutlich wissen die Kunden nichts von ihrem Recht
- Stark von regionalen Gegebenheiten abhängig (bspw. Tourismus)

In welchem Maße haben sich Stundungen aufgrund der Corona Krise erhöht?

- Insgesamt überschaubar, da Stundungen so gut es geht vermieden wurden. Es wurden mit dem Kunden andere Lösungen gefunden:
 - Abschlagsanpassungen
 - Ratenzahlungsvereinbarungen
 - Zahlungszielverlängerungen

Befürchten Sie Kundenwechsel aufgrund höherer Jahresendabrechnungen?

- Bisher keine großen Aktivitäten spürbar, wenn dann eher Kundenzuwachs
- Aber Insolvenzen von Lieferanten (TeldaFax, flex Strom) könnte zu Kundenwechsel führen

Befürchten Sie nachhaltige Umsatzeinbußen?

- Situation stark abhängig von Kundenportfolio und regionaler wirtschaftlicher Lage
- Absatzrückgang von bis zu 20 % im Geschäftskundenvertrieb
- Insolvenzen von Industriekunden könnten Absatz auch nachhaltig reduzieren
- Zugewinne bei den Privatkunden können das nicht ausgleichen. Vor allem nicht im Gas/Wärme.

Welche Kundengruppen bleiben vermehrt säumig?

- Geschäftskunden:
 - Gastronomie, Hotel und Tourismus
 - Spielhallen, Solarien
- Privatkunden:
 - Sozialhilfeempfänger
 - „die wo man es auch erwartet hätte“

Erleben Sie bereits eine erhöhte Zahl an Insolvenzen oder Geschäftsschließungen? Sehen Sie eine Erhöhung in der Zukunft?

- Risiko ist nur sehr schwer bemessbar. Stark von regionalen Gegebenheiten und Kundenportfolio bestimmt.
- Kontinuierliches Screening der Risikobranchen (Gastro, Messebau, etc.) um Ausfallrisiko einschätzen zu können
- Plan für Ausbuchungen und Wertberichtigungen wurde bereits korrigiert.
- Rückstellungen wurden bereits verdoppelt.
- Welle wird auch in 2021 spürbar sein.
- Zusätzlich soll Restschuldbefreiungsverfahren von fünf auf drei Jahre verkürzt werden.

Agenda

- ▼ Forderungsausfälle aufgrund des Zahlungsmoratoriums
- ▼ Mehraufwände im Forderungsmanagement
- ▼ Krisenkommunikation
- ▼ Was bleibt nach der Krise?





Spüren Sie im Forderungsmanagement veränderte Aufwände aufgrund des Zahlungsmoratoriums?

wir haben weniger zu tun

6.7%

wir haben mehr zu tun

46.7%

der Aufwand hat sich nicht verändert

46.7%



Mehraufwände im Forderungsmanagement

Mahnungen laufen weiter

Sperrprozess ist ausgesetzt

Zählerstandsablesung ist ausgesetzt

Kundenservicecenter sind teils geschlossen

Sperrungen und Zählerablesungen werden nachgeholt

Ausmaß der fälligen Forderungen ist erkennbar

Forderungen müssen beigetrieben werden

Ausmaß der Insolvenzen wird sichtbar



25. März

Verkündung
Zahlungsmoratorium



30. Juni

Voraussichtliches Ende
des Zahlungsaufschubes



30. September

Ende der Aussetzung der
Insolvenzantragspflicht

Spüren Sie veränderte Aufwände im Forderungsmanagement aufgrund der Krise?

- Mehraufwand in vielen Fällen spürbar aber auch zu bewältigen.
- Anzahl der Sperrungen hat sich teils verdoppelt. Dieser Berg wird gerade abgebaut.

Haben Sie Ihren Mahnlauf aufgrund der Krise angepasst?

- Keine grundlegenden Änderungen am Mahnlauf notwendig!
- Mahnungen wurden unverändert verschickt, damit Forderungen ab 1. Juli fällig und in Verzug sind.
- Sperrungen wurden bis Juni ausgesetzt.
 - Mitarbeiter haben zeitweise auf Telefoninkasso umgestellt und waren auch erfolgreich damit.

Haben oder planen Sie Ressourcen im Forderungsmanagement aufzubauen?

- Überwiegend nicht. Ein Stadtwerk hat eine zusätzliche Vollzeitstelle beantragt.

Können Sie den Mehraufwand im Forderungsmanagement prozessual und technisch abbilden?

- Prozesse und Abrechnungssysteme bereiten keinerlei Probleme (Ausnahme MwSt Anpassung)
- Sperrungen werden ab 1. Juli nachgeholt. Zahl der Sperrungen hat sich vielerorts erhöht. Mehraufwand führt zu Verzögerungen.

Planen Sie vermehrt Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen?

- Prinzipiell nicht. Allerdings wird sich Anzahl der schlussgerechneten Forderungen erhöhen, welche oftmals an Dienstleister abgegeben werden.

Wie gehen Sie mit der Anpassung der Mehrwertsteuer um?

- Eigentlich ein Problem der Abrechnung. Diese aber häufig in Personalunion mit dem Forderungsmanagement.
- Kurzfristigkeit der politischen Entscheidung ist größtes Problem. Am 29. Juni im Bundesrat beschlossen. Umsetzung ab 1. Juli.
- Meisten Versorger halten sich nah am BMF Schreiben.
- IT-Umsetzung bei den meisten Versorgern noch im Gange.

Agenda

- ▼ Forderungsausfälle aufgrund des Zahlungsmoratoriums
- ▼ Mehraufwände im Forderungsmanagement
- ▼ Krisenkommunikation
- ▼ Was bleibt nach der Krise?



Welche Kommunikationsmöglichkeiten mit Ihren Kunden haben Sie genutzt? (Mehrfachantwort möglich)

wir haben gefährdete Kunden aktiv ang...

25%

wir haben Pressemitteilungen herausge...

25%

wir haben Anzeigen in Print- und Onli...

20%

nichts dergleichen, wir warten das der...

30%



Haben Sie Ihre Krisenkommunikation angepasst?

- Hilfestellung in lokalen Medien angeboten
- Pressemitteilungen wurden herausgegeben: „Wir werden aktuell keine Preiserhöhungen durchführen“
- Kunden werden allerdings nicht aktiv angesprochen bzw. es wird gewartet bis sich der Kunde meldet
- Enger Austausch mit Trägern der Daseinsvorsorge, Sozialbürgerhäusern und der Stadt, um zukünftige Aufwände gering zu halten.

Spüren Sie Reputationsveränderungen aufgrund Ihrer Kommunikation in Krisenzeiten?

- Nein! Gerade mit den Corona betroffenen ist man intensiv im Austausch
- Man konnte sich als zuverlässiger Partner positionieren

Agenda

- ▼ Forderungsausfälle aufgrund des Zahlungsmoratoriums
- ▼ Mehraufwände im Forderungsmanagement
- ▼ Krisenkommunikation
- ▼ Was bleibt nach der Krise?



Welche positiven Veränderungen haben sich ergeben?



Digitalisierung hat einen Schub bekommen.



Chance sich als regionaler Versorger zu vermarkten um Kunden zu gewinnen.



Dankbarkeit der Kunden über die Krise hinaus.



Die neuen Arbeitsbedingungen werden teils auch nach der Krise genutzt werden (bspw. Mobiles Arbeiten, Telefoninkasso)



Die Zusammenarbeit von Vertrieb und Forderungsmanagement wird nochmals unterstrichen



Das Forderungsmanagement ist momentan sehr gefragt in den Unternehmen!

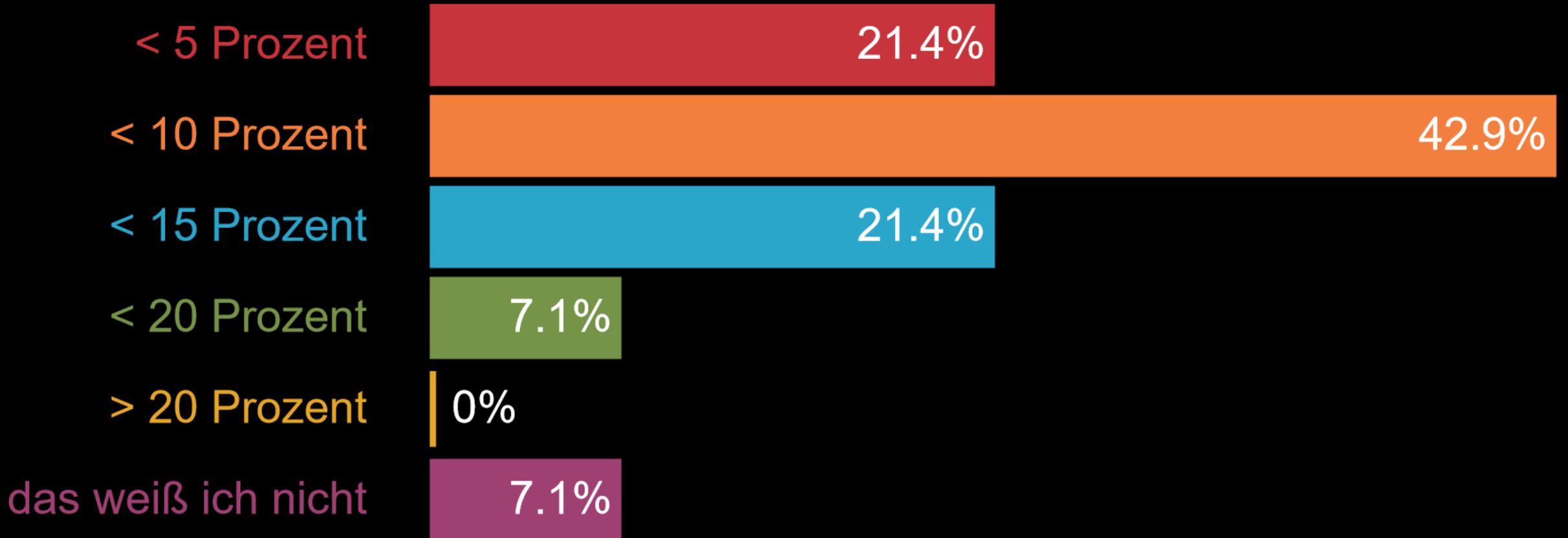
Welche Vorsorgemaßnahmen haben Sie für den weiteren Verlauf der Krise getroffen?

- Pandemienotfallpläne haben weitestgehend funktioniert. Oftmals musste zusätzliche IT angeschafft werden. Man fühlt sich jetzt gut auf eine zweite Welle vorbereitet.
- Krisenstab eingerichtet, welcher regelmäßig tagt.
- Screening politischer Entscheidungen und regionaler Entwicklungen.
- Risikorückstellungen für drohende Insolvenzen gebildet.

Welche Risiken sehen Sie in der Zukunft?

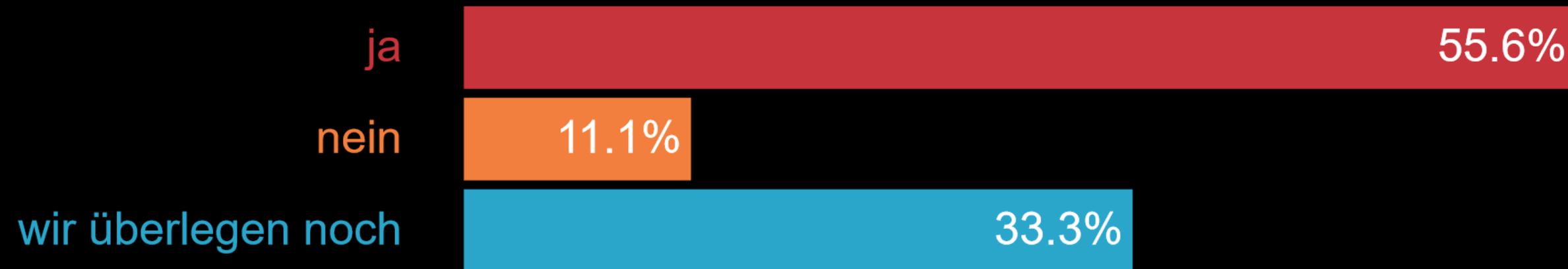
- Riesige Unsicherheit bezüglich Insolvenzen!

Wie viele Ihrer Geschäftskunden werden nach Ihrer Einschätzung aufgrund der Corona-Krise Insolvenz anmelden?





Haben Sie Vorsorgemaßnahmen (bspw. Risikorückstellungen) eingeleitet um das Insolvenzrisiko zu mindern?



Lassen Sie uns über die verbleibenden Herausforderungen diskutieren!

Wie groß ist das Insolvenzrisiko zum 1.10?

Wird es ein zweites Moratorium geben bzw. wird die Aussetzung der Insolvenzantragspflicht verlängert?

Welche Signale kommen aus der Politik?

Wie gehen Sie mit der Anpassung der Mehrwertsteuer um?

Ihre Ansprechpartner für weitere Fragen



Patrick Walther

Leiter Kompetenzfeld Finanzen & Controlling
Energieforen Leipzig GmbH

T +49 341 98988 527

E patrick.walther@energieforen.de



Andreas Rickert

Team Leader Operations Energie & ÖPV
Tesch Inkasso Forderungsmanagement GmbH

T + 49 2261 6066 166

E a.rickert@tesch-inkasso.de



Hülya Esskandari

Team Leader Operations
Tesch Inkasso Forderungsmanagement GmbH

T + 49 2261 6066 125

M + 49 151 5258 7393

E h.esskandari@tesch-inkasso.de



Michael A. Renz

Head of Sales/KAM
Lowell Financial Services GmbH

T +49 201 102 1087

M +49 173 798 6640

E michael.renz@lowellgroup.de