



# FACHTAGUNG FORDERUNGSMANAGEMENT 2025

## NEUE ANSÄTZE IM FORDERUNGSMANAGEMENT

September 2025, Gabi Bieber

An abstract graphic on the right side of the slide, composed of several overlapping triangles in shades of yellow, orange, green, and blue, creating a dynamic, geometric pattern.

**GASAG**  
GRUPPE

# DIE GASAG BIETET EIN UMFASSENDES KNOW-HOW IN DER ENERGIEWIRTSCHAFT

- Die GASAG-Gruppe ist einer der größten regionalen Energiedienstleister in Deutschland und Marktführer im Wärmemarkt in Berlin
  - Zu den Kerngeschäftsfeldern gehören der Betrieb von Netzinfrastruktur, die Erzeugung von erneuerbaren Energien, der Vertrieb der Produkte sowie auf Kunden ausgerichtete Energiedienstleistungen
  - Die Unternehmen der GASAG-Gruppe bieten rund 700.000 Kunden aus privaten Haushalten, Gewerbe, Industrie sowie öffentlichen Einrichtungen Tarife und Energiedienstleistungen mit Blick auf eine klimaneutrale Zukunft
  - Gasabsatz betrug 2024 13.600 GWh\*
  - Stromabsatz betrug 2024 965 GWh\*
  - Die GASAG-Gruppe beschäftigt 1.705 Mitarbeitende\*
- \* Quelle: Geschäftsbericht GASAG-Gruppe 2024



# DIE GASAG-GRUPPE AUF EINEN BLICK

Rund **700.000** Kundinnen und Kunden werden in der GASAG-Gruppe zunehmend klimaneutral versorgt. Dazu zählt auch der Spreestrom, welcher im Süden Brandenburgs mit Photovoltaik von der EMB produziert wird.



Kundenzufriedenheit: Über **80 Prozent** der befragten Kundinnen und Kunden sind ‚sehr zufrieden‘ oder ‚zufrieden‘.

Knapp **74 Mio. kWh** grüner Strom wurden im Jahr 2024 allein von Windkraft- und PV-Anlagen erzeugt (GASAG-Gruppe).



**14.352 km** beträgt die gesamte Rohrnetzlänge in der GASAG-Gruppe.



Über **100 Mio. Euro** hat die GASAG-Gruppe 2024 in ihre Infrastruktur investiert.

Klimapfad: Bis **2040** wird die GASAG-Gruppe allen Kundinnen und Kunde Möglichkeiten einer vollständig klimaneutralen Energieversorgung anbieten.



**1.705** Mitarbeitende waren bei der GASAG-Gruppe am 31.12.2024 beschäftigt.

## DER SPERRPROZESS IM RAHMEN DER GRUNDVERSORGUNG

- Als Grundversorger im Gas ist der Sperrprozess ist der aufwändigste und teuerste Prozess
- In Berlin sind die Gaszähler überwiegend in der Wohnung
- Um Kosten zu sparen und Forderungen zu reduzieren arbeiten wir kontinuierlich an der Verbesserung unseres Prozesses

## WAS HABEN WIR SEIT 2017 ERREICHT?

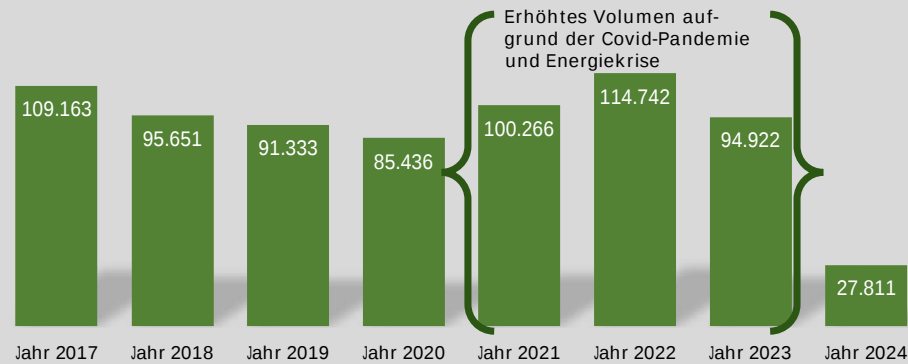
- Sperrandrohungen  
Reduzierung der Anzahl Sperrandrohung um 75 %
- Terminankündigung  
Reduzierung Terminankündigungen um 40 %
- Sperraufträge  
Reduzierung der Sperraufträge um 58 %
- Anzahl Sperrungen  
Die Anzahl Sperrungen konnten fast halbiert werden
- Zutrittsklagen  
Reduzierung der Zutrittsklagen um 55 %

## WIE HABEN WIR DAS ERREICHT?

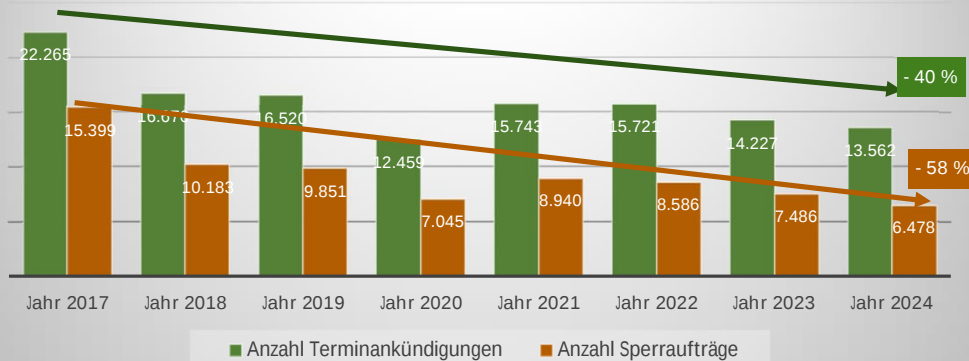
- ★ Neues Mahnschreiben mit deutlichem Hinweis auf Unterstützungsmöglichkeiten und Konsequenzen bei Nichtzahlung
- ★ Prüfung, ob bisherige Zahlungen durch Sozialträger erfolgt sind, dann Anschreiben an Kunden
- ★ Einführung Outbound Telefonie nach Versand der Sperrandrohung
- ★ SMS-Versand an Kunden nach Mahnschreiben oder vor Ratenfälligkeit bzw. vor Stornierung der Ratenzahlungsvereinbarung
- ★ Reduzierung der Sperrandrohungen bedeutet auch Reduzierung der Terminankündigungen
- ★ Nur 50 % der Terminankündigung werden dann als Sperrauftrag an den Netzbetreiber übergeben
- ★ Einführung Sozialmanagement

# ENTWICKLUNGEN IM RAHMEN DES

## Anzahl der Sperrandrohungen



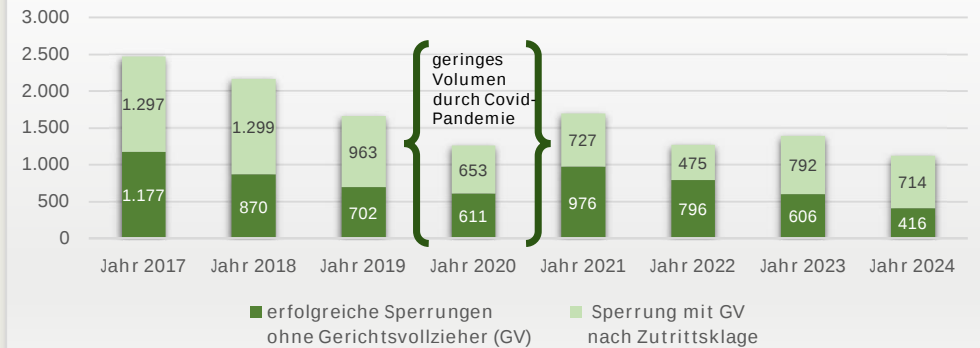
## Entwicklung Terminankündigung und Sperraufträge



Neue Ansätze im Forderungsmanagement, Gabi Bieber

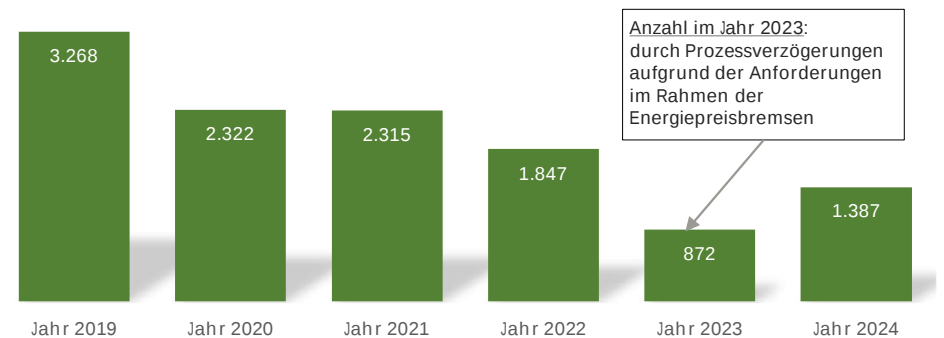
# MAHN- UND SPERRPROZESS

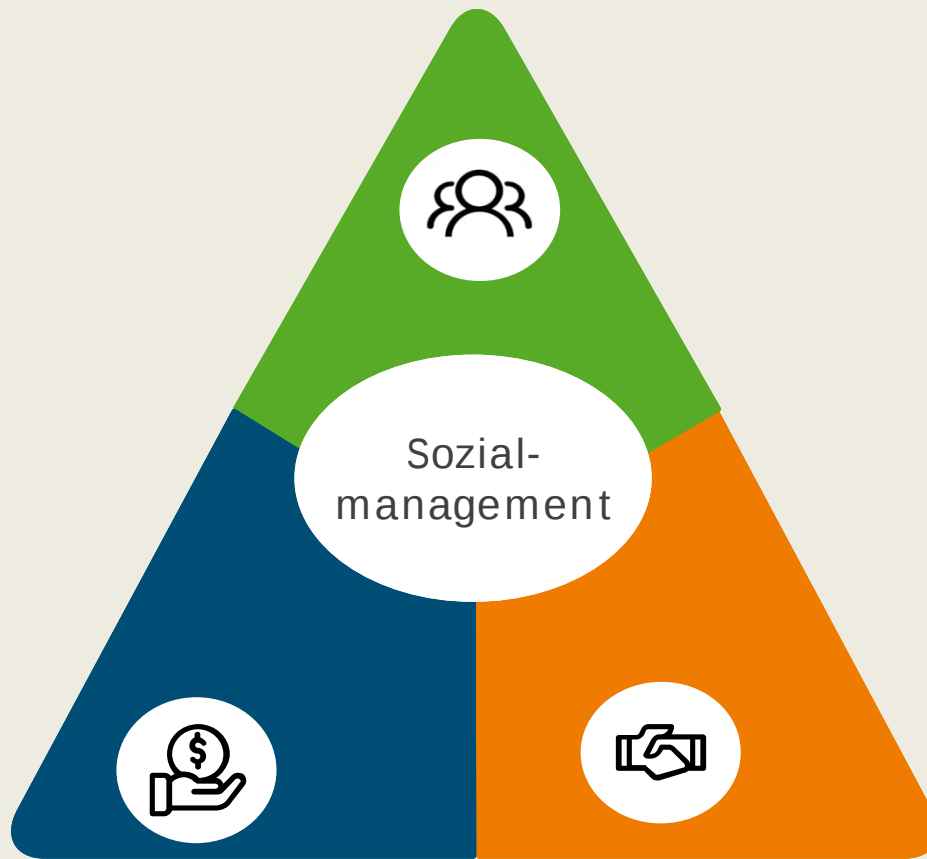
## Entwicklung Anzahl Sperrungen



| Ergebnis Sperraufträge | Jahr 2017 | Jahr 2018 | Jahr 2019 | Jahr 2020 | Jahr 2021 | Jahr 2022 | Jahr 2023 | Jahr 2024 |
|------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Sperrungen insgesamt   | 2.474     | 2.169     | 1.665     | 1.264     | 1.703     | 1.271     | 1.398     | 1.130     |

## Anzahl Zutrittsklagen





HILFE ZUR LÖSUNG VOR  
DRUCK UND ESKALATION

# Sozialmanagement meets Energiebranche



## Kostenlose Beratung der Verbraucherzentrale zu Energieschulden

### Damit Sie nicht im Dunkeln sitzen



Energieschulden und damit einhergehende Sperren der Energieversorgung sind in Berlin ein verbreitetes Problem. Die Verbraucherzentrale Berlin e.V. bietet seit April eine Beratung für Berlinerinnen und Berliner mit Energieschulden an.

Ziel der Beratung ist es, Energiesperren zu vermeiden und die langfristige Versorgung mit Energie zu sichern.

Als Beratungsstelle für Energieschuldner wird die Verbraucherzentrale individuelle und möglichst kurzfristige Lösungen anstreben und zwischen den betroffenen Personen, den

Versorgungsunternehmen, Netzbetreibern, Jobcentern und Sozialämtern vermitteln.

- Seit 2019 finden regelmäßige Treffen statt
- Teilnehmer:
  - Jobcenter und Sozialämter
  - Versorgungsunternehmen und Netzbetreiber
  - Schuldnerberatung (z.B. AWO, Caritas)
  - Vertreter aus der Politik

## Zielsetzung der Zusammenarbeit:

- Aufklärungsarbeit bei unseren Kunden leisten und Konsequenzen aufzeigen (wie melde ich meinen Gaszähler an, was passiert bei Zahlungsverzug)
- Gemeinsame Lösungen finden, um eine Sperrung zu verhindern
- Zusammenarbeit zwischen Energieversorgern und Sozialträgern fördern
- gemeinsames Verständnis für beide Seiten entwickeln
- durch direkte Ansprechpartner Kommunikationswege verkürzen
- schnelle Hilfe durch kurze Wege leisten
- Internetseite mit Kontaktdaten zu Unterstützungsmöglichkeiten und Aufzeigen der Konsequenzen bei Nichtzahlung (Zahlungsverzug und Mahnung | GASAG)

## Das haben wir erreicht:

- Eine Liste aller Ansprechpartner mit Kontaktdaten und Sprechzeiten zu den Bezirksämtern und Jobcenter liegt den Teilnehmern vor, um schnelle Abstimmungen zu aktuellen Kundenanliegen vornehmen zu können
- Die GASAG hat ebenfalls zur schnellen Kommunikation eine direkte Durchwahl + E-Mail-Adresse für Jobcenter, Bezirksämter, Schuldnerberatung und Verbraucherzentrale eingerichtet
- Voraussetzung für die Klärung ist, dass der Kunde jeweils eine Vollmacht unterschreibt, die uns die direkte Kommunikation ermöglicht
- Durch diese Umsetzungen konnten bereits Sperrungen vermieden werden, Forderungen geklärt und kurzfristige Wiederinbetriebnahmen umgesetzt werden
- Wenn sich Kunden zur Klärung bei der Verbraucherzentrale oder einer Sozialbehörde melden, setzen wir eine Mahnsperre für 4 Wochen, so dass keine Maßnahmen veranlasst werden, die diese Hilfestellung gefährden
- Unterstützung im Rahmen der Antragsstellung zum Härtefallfonds durch die Mitarbeiter im GASAG-Kundencenter (persönlicher Kontakt)

# Unterstützung durch den Berliner Härtefallfonds

Das ist der Berliner Härtefallfonds und so profitieren unsere Kunden



ServicePortal  
Berlin

## INFORMATIONEN ZUM HÄRTEFALLFONDS ENERGIESCHULDEN BERLIN

- Seit dem Januar 2023 ist es möglich, Onlineanträge zur einmaligen Übernahme von Energieschulden im Service-Portal des Landes Berlin zu stellen.
- Es sollen Sperrungen verhindert oder zügig aufgehoben werden.
- Der Fond steht allen Haushalten bis zu einer bestimmten Einkommensgrenze zur Verfügung, die aus eigenen Mitteln die Energieschulden nicht bezahlen können und von Energiesperren bedroht sind.

So unterstützen wir:

- Hilfe bei der Antragstellung durch unsere Mitarbeiter, vor allem im Kundencenter
- Unterstützung durch die Immanuel Beratung
- Internetseite bei GASAG mit allen erforderlichen Informationen zur Antragsstellung und Einkommensgrenzen
- [Härtefallfonds | GASAG](#)

Das haben wir umgesetzt bzw. erreicht:

- Informationsveranstaltung im Energiesparladen und Einarbeitung der Mitarbeiter
- Start der Beratung ab März 2023
- Insgesamt haben 200 Kunden durch unsere Unterstützung Leistung erhalten!
- Leider wurden ab 2025 die Voraussetzung so stark eingeschränkt, dass nur noch selten Kosten übernommen werden.

# Zusammenarbeit mit der Immanuel Beratung Spandau

## Die GASAG hilft mit kostenloser Energieschuldenberatung



### „Berlin wärmt“ – Energieschuldenberatung für GASAG-Kunden

Haben Sie Schulden bei der GASAG? Sie haben die Mahnung erhalten und wissen nicht, wie Sie diese bezahlen sollen? Die Gassperre steht bevor oder die Versorgung wurde schon gesperrt? Wir beraten Sie.

→ [mehr Informationen zur Energieschuldenberatung für GASAG-Kunden](#)

### Zielsetzung

- Ziel ist, Gassperrungen zu vermeiden, um den Menschen weiterhin die Versorgung in einer warmen Wohnung zu ermöglichen
- Die Gas-Versorgung sicherstellen und auch bei den bestehenden Rückständen eine Unterbrechung zu vermeiden
- Ein Beratungsangebot zu bieten und hiermit den Hilfebedarf zu klären, gesetzliche Ansprüche zu prüfen und bei der Beantragung zu unterstützen

### Welche Vorteile bieten die Unterstützungsleistungen?

- Persönliche Beratungstermine durch eine Sozialarbeiterin der Immanuel Beratung
- Überprüfung der finanziellen Situation und aufzeigen der möglichen Unterstützungsleistungen
- Hilfe bei der Erlangung von sozialen Leistungen
- Verfassen von Anträgen zur Übernahme der Energieschulden
- Vereinbarung von Zahlungsvereinbarungen



### Zielgruppe der Zusammenarbeit

- Privat-Kunden mit Zahlungsrückständen
- Kunden, die selbst aktiv werden und um Hilfe bitten
- Kunden die persönlich im Kundencenter erscheinen
- oder sich telefonisch bei Zahlungsverzug melden

# AUßENDIENSTBESUCHE

Unser Dienstleister besucht unsere Kunden direkt zu Hause

## Zielsetzung

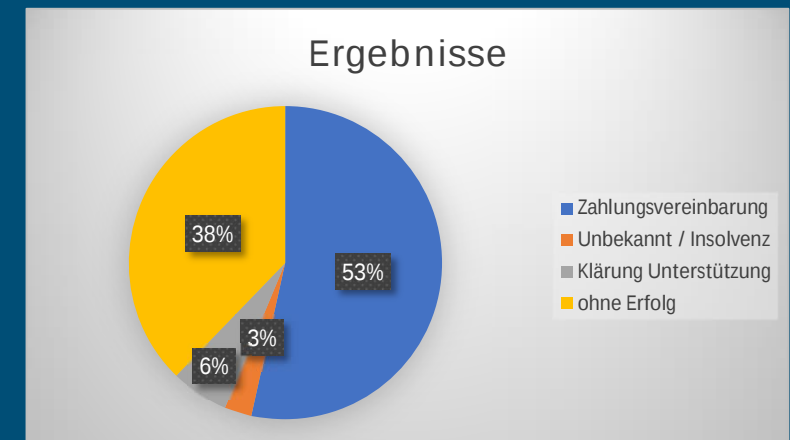
- Kunden, die sich bisher weder auf Schreiben noch sonstige Maßnahmen gemeldet haben, werden auf die Konsequenzen der Nichtzahlung hingewiesen
- Hiermit wollen wir Sperrungen durch eine Zahlungsvereinbarungen verhindern
- Dem Kunden die Kosten der Sperrung bzw. der Zutrittsklagen ersparen
- Unsere Sperrkosten, Rechtsanwaltskosten und Gerichtskosten reduzieren
- Gutscheine zur Energieschuldenberatung bei der Immanuel Beratung anbieten

= zufriedene Kunden und gleichzeitig  
Kosten eingespart



## Ergebnis der Zusammenarbeit

- Zusammenfassung der Übergaben
- ~ 3.000 Aufträge wurden bereits ausgeführt
- 50 % der Aufträge durch Vollzahlung oder Zahlungsvereinbarungen erledigt
- In 50 % der Aufträge musste weder ein Sperrauftrag noch eine Zutrittsklage beauftragt werden
- ~ 1.600 Zählerstände wurden ermittelt, dadurch konnten korrekte Abrechnungen erstellt werden.

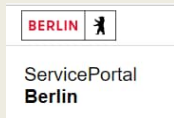


# SOZIALMANAGEMENT TRIFFT ENERGIEWIRTSCHAFT

Hilfe zur Selbsthilfe vor Druck und Eskalation



## Fachforum für Energiearmut und Härtefallfonds seit 2019



Berliner Netzwerk der Verbraucherzentrale

- Teilnehmer: Sozialträger, Schuldenberater und Energieversorger
- Über 200 Kunden erhielten Leistungen aus dem Härtefallfonds



## Immanuel Beratung



Kostenlose Energieschuldenberatung seit 2023

- 260 Kunden wurden in 750 Gespräche beraten
- 80 Kunden erhalten nun Leistungen durch das Jobcenter bzw. durch das Sozialamt
- 180 Vertragskonten durch Zahlung erledigt

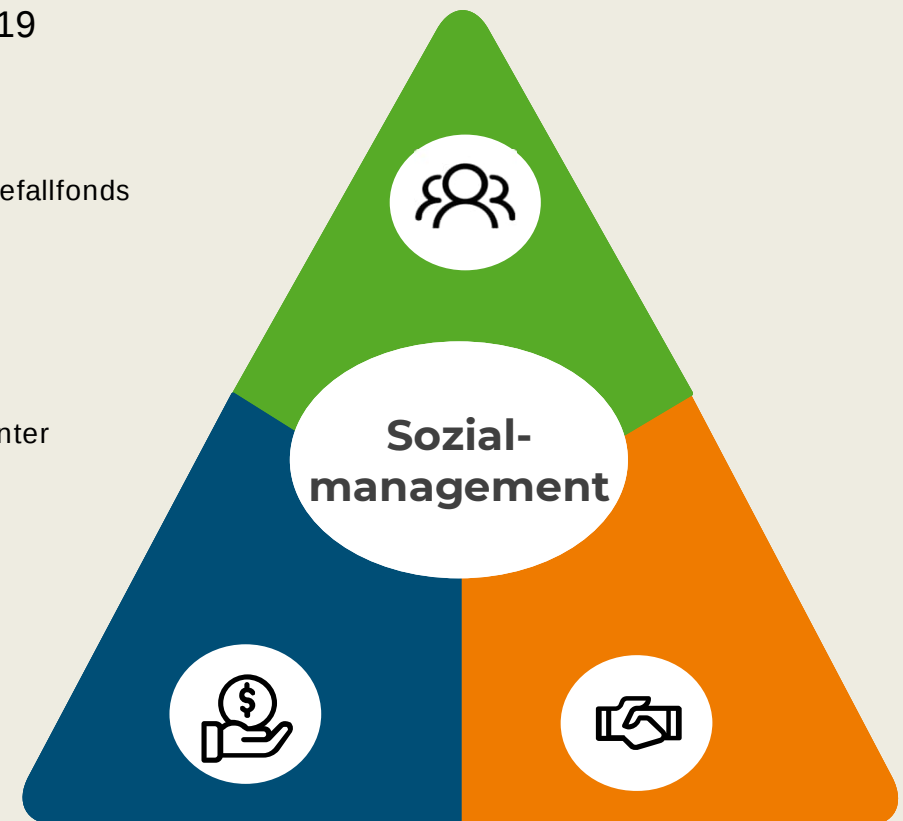


## Legal Services GmbH



Unser Vorort-Außendienst seit 2023

- ~ 3.000 Aufträge bearbeitet und mehr als 50 % Zahlungsvereinbarungen
- ~ 1.600 Zählerstände erhalten



## AUSZUG AUS EINEM PRESSEBERICHT DER WELT VOM 15.07.2025

Beim Strom waren im vergangenen Jahr 23 Prozent der Haushalte in der Grundversorgung und damit zwei Prozentpunkte weniger als 2023. Im Gasbereich sank dieser Wert von 19 auf 16 Prozent.

### Es wird häufiger Strom und Gas abgedreht

Das Zahlenwerk der Bundesnetzagentur ging auch auf andere Bereiche der Energienutzung ein. So stieg die Zahl der Stromsperrungen 2024 um rund 20 Prozent auf 245.000 Fälle an; im Gasbereich ging es ebenfalls um ein Fünftel nach oben, und zwar auf 33.700 Fälle.

Die Bundesnetzagentur führte diese Entwicklung auf gestiegene Energiepreise zurück und vermutete zudem, dass es Nachholeffekte gegeben hat: Manch Anbieter, der zuvor auf Sperrungen verzichtet hatte, setzte nun doch auf dieses drastische Mittel. Die Anzahl der Sperrungen sind zwar hoch, allerdings waren es im vergangenen Jahrzehnt deutlich mehr – 2014 hatte es in Deutschland 352.000 Stromsperrungen gegeben und 46.000 Gassperrungen.

Verena Bentele vom Sozialverband VdK äußerte sich sorgenvoll über den jüngsten Anstieg. „Immer mehr Haushalte können sich kaum noch ein warmes Zuhause oder grundlegende Versorgung leisten“, sagte die Verbandspräsidentin. Diese Entwicklung zeige, wie Armut wachse und immer mehr Menschen sozial abgehängt werden.

„Deshalb braucht es politische Maßnahmen, die wirkungsvoll vor Energiearmut schützen und dafür sorgen, dass niemand in Deutschland ohne gesicherte Strom- und Gasversorgung leben muss.“ Für viele Menschen wäre die Senkung der Stromsteuer und eine angemessene Berücksichtigung der Wohnnebenkosten in den Sozialleistungen ein wirksamer Schutz, sagte Bentele.

Quelle: Stromanbieter: Millionen Verbraucher wechseln – Hunderte Euro Unterschied - WELT





## FACHTAGUNG FORDERUNGSMANAGEMENT 2025

VIELEN DANK FÜR IHRE  
AUFMERKSAMKEIT

Gabi Bieber  
Leiterin Forderungsmanagement und Beschwerde  
BAS Kundenservice GmbH & Co. KG  
EUREF-Campus 23-24  
10829 Berlin  
030/52000-2800  
[gabriele.bieber@bas-kundenservice.de](mailto:gabriele.bieber@bas-kundenservice.de)

**GASAG**  
GRUPPE



# IMPRESSUM

## **BDEW Fachtagung**

### **"Forderungsmanagement 2025"**

**von Dienstag, 9. September 2025 bis Mittwoch, 10. September 2025 in Dresden**

## **Veranstalter und Herausgeber**

EW Medien und Kongresse GmbH

Bismarckstr. 33

10625 Berlin

[www.essocation.de](http://www.essocation.de)

## **Ansprechpartner\*in**

Jennifer Schallock

E-Mail: [jennifer.schallock@ew-online.de](mailto:jennifer.schallock@ew-online.de)

September 2025

## **Copyright**

Sämtliche Texte, Bilder und andere veröffentlichten Informationen sind urheberrechtlich geschützt und unterliegen dem Copyright von EW Medien und Kongresse GmbH. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung von EW Medien und Kongresse GmbH unzulässig und strafbar. Das gilt vor allem für Vervielfältigungen in jeglicher Form, Übersetzung, die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen, sowie Verlinkung, Weiterleitung per Mail oder Verbreitung auf Websites oder im Intranet.