

03.06.2016 - 12:18 Uhr

## Nachgefragt von ZDF und NDR - transparent beantwortet / Care-Energy lebt Transparenz, auch in der Beantwortung von Presseanfragen

Hamburg (ots) -

Care-Energy steht für Transparenz und in unserem Haus gibt es absolut nichts zu verheimlichen. Deshalb kommunizieren wir grundsätzlich Fragen, welche von diversen Redaktionen an uns herangetragen werden und beantworten diese im Rahmen einer Pressemitteilung. Somit haben alle Medien, die gleiche Chance der ausgewogenen und neutralen Berichterstattung.

Bezugnehmend auf eine Anfrage vom ZDF und dem NDR Anfrage erlauben wir uns wir folgt zu beantworten und auszuführen.

Die Care-Energy Management GmbH ist reiner Dienstleister, KEIN Stromversorger. Zu den Aufgaben des Energiedienstleisters gehört selbstverständlich die Umsetzung des Energiedienstleistungsgesetzes und dessen Vorgaben und Ziele, Energieeffizienz, Energiecontrolling, wie Gebäudeautomatisierung und -visualisierung, Preismonitoring, Smart-Metering, Elektrogerätehandel, aber auch die Kundenbetreuung und Abrechnung, Zahlungsmonitoring, Bonitätsbewertungen, Analysen von den Kunden der verschiedenen Auftraggeber, mit oder ohne Delkrederhaftung.

Dabei handelt es sich um Energieversorger, Onlineshops, Gerätehersteller für Elektronik aller Art, Internetserviceprovider, Telekommunikationsunternehmen und viele weitere Dienstleister. Die Betreuung der Kunden erfolgt zum Teil unter der Marke Care-Energy, die in Lizenz vergeben wird, zum Teil unter den Eigenmarken der Auftraggeber.

Der Dienstleister Care-Energy übernimmt die Abrechnung für zahlreiche Auftragnehmer. Die Care-Energy Management gleicht also die Forderungen der Lieferanten gegenüber den Kunden aus und kümmert sich um die Abrechnung mit dem Kunden. Das Unternehmen fungiert also als Clearingstelle mit zentraler Kontoführung, wobei für jeden Kunden ein zentrales Konto und ein Unterkonto für jeden Lieferanten oder Dienstleister geführt wird. Diese Konten sind für alle Kunden unter anderem im Kundenportal Care-Mi ersichtlich, welche dem Kunden neben der Kontoübersicht, auch die Möglichkeit der kostenlosen E-Mailkommunikation als E-Mail-Service-Plattform bietet.

Aus der Summe aller Unterkonten - also aller anfallenden Kosten - und der Summe aller Zahlungen, welche der Kunde geleistet hat, ergibt sich der Stand des zentralen Vertragskontos. Da die Care-Energy Management als zentraler Dienstleister die Forderungen aller Lieferanten / Dienstleister auf den Unterkonten ausgeglichen hat - also für den Kunden diese schon bezahlt hat, ist der Stand auf dem zentralen Konto zugleich der Gesamtkontostand des Kunden gegenüber der Care-Energy Management GmbH. Auf diesem zentralen Vertragskonto werden auch die Zahlungen aller Kunden verbucht, so dass sich für den Kunden hier zeigt, ob er eine offene Forderung oder ein Guthaben hat. Einzig das zentrale Vertragskonto gibt Aufschluß über Guthaben, oder Zahllast.

Auf allen Konten werden 3x täglich Zahlungen und Forderungen bei Eingang / Fälligkeit verbucht, so dass sich ein tagesaktueller Gesamtkontostand ergibt und der Kunde stets alles im Überblick hat. Bei den von angeführten Beispielen handelt es sich um Kunden des Energieversorgers Care-Energy AG aus München. Diese verwendet den Markennamen Care-Energy gegen Lizenzgebühr und sind rechtlich und wirtschaftlich nicht mit der Care-Energy Gruppe verbunden, außer durch die Beauftragung zur Administration der Kunden. Bei der Care-Energy AG, handelt es sich demnach um ein eigenständiges Unternehmen.

Alle Abrechnungen, an die Sie Ihre Anfrage gerichtet haben, basieren auf den Daten der Versorgungsunternehmen, sowohl bezüglich der Höhe als auch des Zeitpunkts, welcher seine Datenbasis des Verbrauches und der Zählerstände vom regionalen Netzbetreiber des Kunden erhält. Sofern nach der Beantwortung der Fragen weiterer Klärungsbedarf zu einzelnen Daten und Positionen besteht, können diese Fragen inhaltlich nur von der Care-Energy AG in München beantwortet werden und müssten an diese gerichtet werden. Nach Rückfrage zu den angefragten Kunden beim Versorger, teilt dieser mit, alle Abrechnungen und Zählerstände korrekt und in der gesetzlich vorgegebenen Frist verarbeitet und erledigt zu haben.

Grundsätzlich erhalten Kunden Mahnungen, bei denen das zentrale Vertragskonto zum Mahnungsstichtag nicht ausgeglichen ist. Es ist dabei unerheblich, bei welchem der über Care-Energy als Dienstleister abgerechneten Vertragspartner der Kunden eine Zahlung nicht geleistet hat, einzig der Kontostand am zentralen Vertragskonto ist für eine Auslösung einer Mahnung ausschlaggebend.

Care-Energy nimmt für keinen Vertragspartner der Kunden bei der Abrechnung einen Bankeinzug vor, die Kunden überweisen allesamt eigenständig durch Banküberweisung. Wir legen großen Wert auf diesen Vorgang, da nur dieser Kostenbewußtsein und Transparenz fördert, da unsere Kunden bei der Überweisung selbst prüfen können, ob die Forderung des Lieferanten, die über die Care-Energy Management GmbH abgerechnet wird, berechtigt sind und welche Kosten de facto anfallen.

Gleichen Kunden einen negativen Vertragskontostand unpünktlich aus, lassen Zahlung aus oder nutzen einen falschen Verwendungszweck, können negative Kontostände entstehen. Fehlt eine Überweisung eines Kunden etwa auf Grund des falschen Verwendungszwecks, wie in den Fallbeispielen, liegt dies daran, dass die Zahlung auf Grund des Fehlers des Kunden seinem zentralen Vertragskonto durch das Verrechnungssystem nicht automatisch zugeordnet werden konnte.

Wir weisen Kunden zunächst mit freundlichen kostenfreien Hinweisen und Erinnerungen darauf hin, dass Sie bitte im Internet oder mit dem Kundendienst Ihren Kontostand abgleichen und damit auch die erfolgte Verbuchung einer Zahlung kontrollieren. Eine nicht automatisiert zugeordnete Zahlung kann erst nach Rücksprache mit dem Kunden, der sich beispielsweise als Folge einer Erinnerung meldet, durch einen Mitarbeiter händisch zugeordnet werden. Erst diese sehr aufwendige und teure Zahlungszuordnung durch unsere Mitarbeiter sorgt dafür, dass der Kontostand des Kunden nach der Zuordnung dessen Zahlungen berücksichtigt. Erst nach geraume Zeit nach der Erinnerung, folgt eine Mahnung und schließlich die Übergabe des offenen Postens an ein zugelassenes Inkassobüro zur weiteren Betreuung.

Care-Energy ist als Kontoführer nicht verpflichtet händisch nach Zahlungen zu suchen, die auf Grund eines durch den Kunden verwendeten falschen Verwendungszwecks nicht automatisiert zugeordnet werden konnten, der Kunden hat selbst dafür Sorge zu tragen, dass der ausgewiesene Verwendungszweck richtig in dessen Überweisung angeführt ist. Die Zahlung durch Überweisung ist eine Bringschuld.

Die angefragten Fälle beziehen sich auf Versorgungskunden der Care-Energy AG. Wir haben bezüglich aller Fälle bei der CE AG und dem früheren Versorger UPG recherchieren lassen und die an uns übermittelten Daten geprüft. Diese sind allesamt korrekt.

Die Mahnungen an die Kunden in den angefragten Fällen lassen sich auf 2 Ursachen zurückführen:

- Zahlungen mit falschem Verwendungszweck, die erst nach der Rückmeldung der Kunden auf Basis der Mahnung zugeordnet werden konnten.
- Zu geringe / ausgelassene Zahlungen, die sich zur offenen Forderung addiert haben.

Zum Wesen der Abrechnungen im Energiebereich, der Höhe der Verbrauchsprognosen durch den Netzbetreiber und den daraus resultierenden Beträgen auf den Dauerrechnungen der Energieversorger kontaktieren Sie bitte in den von Ihnen angeführten Fällen die Care-Energy AG in München.

Die Arbeit des Energiedienstleisters Care-Energy Management GmbH basiert in den Fällen auf den durch die AG gelieferten Daten bezüglich Höhe und Zeitpunkt. Wann ein Energieversorger der Care-Energy Management GmbH die Abrechnungen und Daten zur Verfügung stellt, kann durch den Energiedienstleister nicht beeinflusst werden. Die Prozesse des Datenaustauschs zwischen Energieversorger und Netzbetreiber sind durch den Energiedienstleister nicht zu beeinflussen, jedoch gesetzlich geregelt. Wir erhalten die Ergebnisse des Datenaustauschs und kommunizieren diese an den Kunden zwecks Abrechnung und Kundenbetreuung.

Zu den von Ihnen angeführten Einzelfällen aus den beiden genannten Fehlergruppen:

1. Kunde Christian A., Debitorennummer 31xxxx, hat am 19.05.2016 eine Mahnung erhalten über 759,84 Euro. Wie begründen Sie diese Forderung bzw. wie setzt sich diese Summe zusammen?

Die Forderung entspricht dem Kontostand des Kunden zum Mahnstichtag 19.05.16, inkl. der vorliegenden Abrechnungen der Energieversorger Care-Energy AG und UPG. Im Versorgungszeitraum sind die Zahlungen des Kunden teilweise verspätet, in anderen Fällen mit Fehlern im Verwendungszweck erfolgt. Durch die Rücksprache mit dem Kunden, konnte festgestellt werden, welchen Fehler in der Überweisung dieser tätigte und wurde. Durch diesen Vorgang konnten Zahlungen durch unseren Kundendienst gesucht und gefunden werden und wurden entsprechend auf dem Vertragskonto zugeordnet. Der Kontostand schwankt über den Gesamtzeitraum zudem mit an den Kunden geleisteten Auszahlungen von positiven Kontoständen im Vertragskonto, welche der Kunden zur Auszahlung anforderte. Der aktuelle Kontostand des Kunden zum 31.05.16 beträgt: Minus 88,89EUR.

2. Er gibt an, er habe vor der Mahnung keine Rechnung erhalten; auf Nachfrage erhielt er per Mail eine Kopie seines Kundenkontos mit einer anderen Forderung als in der Mahnung. Warum weicht diese Forderung von der Mahnung vom 19.05.2016 ab? Und: Welche Forderung gilt?

Der Kunde hat eine Dauerrechnung in postalischer Zusendung und durch Hinterlegung im Kundenportal erhalten, aus der sich die jeweils aktuelle Zahlungsverpflichtung ergibt - entsprechend lag eine Rechnung vor. Alle Abrechnungen des exakten Verbrauchs in Form von Mehr- / Minderungenrechnungen der Versorger Care-Energy AG und UPG sind immer sofort nach Übermittlung der Daten an die Care-Energy Management GmbH im Kundenportal ersichtlich und liegen somit allen Kunden ebenfalls vor. Nach der Rückmeldung des Kunden wurde durch die Kundendienstmitarbeiter als Servicedienstleistung nach Zahlungen, die der Kunde mit falschem Verwendungszweck versehen hatte, gesucht. Diese wurden gefunden, zugeordnet und dem Kunden der dann veränderte Stand unserer Forderung gegenüber dem Kunden durch einen Kontoauszug mitgeteilt. Die Abweichung zwischen ursprünglichem Mahnbetrag und Kontoauszug zum Stichtag ergibt sich also durch die Korrektur eines Fehlers des Kunden mit Hilfe des Kunden. Es besteht zum Stichtag 31.05.16 eine Forderung gegenüber dem Kunden in Höhe von 88,89EUR, die auszugleichen ist. Das Vertragskonto ist demnach mit 88,89 Euro im Minus.

3. Kunde Autoservice K., 31xxxx, hat am 19.05.2016 eine Mahnung erhalten über 4596,26 Euro. Der Kunde berichtet, er könne die Mahnung nicht nachvollziehen, da er die Abschläge stets gezahlt habe und auch zuvor keine Rechnung erhalten habe. Da der Kunde auch nach Prüfung seiner Kundenkonten die Forderung nicht nachvollziehen kann, bitten wir um Erläuterung.

Auch dieser Kunde hat durchgängig mit falschem Verwendungszweck überwiesen und zudem entgegen der ausdrücklichen Aufforderung in den Schreiben der Care-Energy Management GmbH und der Versorger die Zahlungen für 2 Verträge zusammengefasst. Es erfolgten also monatliche Überweisungen, diese konnten aber durch das Verrechnungssystem nicht automatisch zugeordnet werden und fehlten zum Stichtag der Mahnung. Die Zahlungen wurden erst nach Reklamation des Kunden durch Mitarbeiter wie im ersten Beispielfall, manuell zugeordnet. Nach Korrektur der Fehler des Kunden und entsprechender

manueller Zuordnung der Zahlungen ergibt sich zum Stichtag 31.05.16 ein Guthaben von 1684,74EUR ergibt, was dieser Kunden selbstverständlich im Rahmen der Guthabenanforderung anfordern kann und ebenso im Kundenportal auszulösen ist.

4. Kundin Jaqueline W., 31xxxxx, hat ebenfalls am 19.05.2016 eine Mahnung erhalten über 199,12 Euro. Wie begründen Sie diese Forderung?

Die Forderung entspricht dem Kontostand der Kundin zum Mahnstichtag 19.05.16, inkl. der vorliegenden Abrechnungen der Energieversorger Care-Energy AG und UPG. Im Versorgungszeitraum sind die Zahlungen des Kunden teilweise verspätet, in anderen Fällen mit Fehlern im Verwendungszweck erfolgt. Zudem hat die Kundin ohne Änderung der Dauerrechnungen die Höhe Ihrer Zahlungen (mit falschem Verwendungszweck) immer wieder variiert. Die Gesamtforderung an den Kunden setzt sich zusammen aus immer wieder zu gering geleisteten monatlichen Zahlungen und der abschließenden Abrechnung des tatsächlichen Verbrauchs auf Basis der vom Netzbetreiber an die Versorger übermittelten Werte. Für den Zeitraum der Versorgung der Kundin durch die UPG ergaben die Werte eine Nachzahlung in Höhe von 144,10EUR. Für den Zeitraum der Versorgung der Kundin durch die Care-Energy AG ergaben die Werte ein Guthaben in Höhe von 28 Cent. Beide Rechnungen sind im Kundenportal seit längerem für die Kundin einsehbar, die Ergebnisse der Rechnungen sind (wie in der Vorbemerkung erläutert) auf dem zentralen Vertragskonto der Kundin verrechnet. Inklusive dieser Werte schuldet die Kundin 198,84EUR, die als Ergebnis der abschließenden Abrechnung der Energieversorgung durch UPG und Care-Energy AG zu begleichen sind.

5. Diese Verbraucher stehen beispielhaft für eine große Zahl von Kunden, die die Mahnungen nicht nachvollziehen können. Wie erklären Sie sich das?

Das nach freundlichen, kostenfreien Erinnerungen, ohne Klärung oder Zahlung des offenen Postens Mahnungen folgen, ist eine logische Konsequenz. Da wir als Dienstleister in Vorleistung für den Kunden treten und wir im Anschluss gerne unsere Auslagen ersetzt haben möchten, ist ebenso klar. Leider ist es bei Kunden aller Branchen, teilweise üblich geworden, Zahlungen erst nach Mahnung zu leisten, dies ist ein trauriger Umstand, welcher unserer Ansicht absolut nicht notwendig wäre, so einfach und klar kommuniziert werden würde und offene Posten, fristgerecht und richtig beglichen werden.

Care-Energy betreut mehr als 1,2 Million Kunden. Es ist normal, dass gerade bei Abrechnungsfragen einzelne Kunden Verständnisfragen zu ihren Abrechnungen haben. Da sich diese Zahl gemessen an der Gesamtkundenzahl im Promille-Bereich bewegt, liegt kein Problem des Abrechnungssystems oder der Systematik vor.

Jedem Kunden, der sich an den Kundendienst wendet, werden Schreiben und Kontostände erläutert, wie dies auch durch die angefragten Beispiele dokumentiert wird. Grundsätzlich ist jeder Kunde selbst in den Erinnerungs- und Mahnschreiben darauf hingewiesen worden, dass er sein Kundenkonto regelmäßig kontrollieren soll. So ist der Kunde immer über Abrechnungen und seinen aktuellen Kontostand informiert, zu auf Grund eines Überweisungsfehlers nicht zugeordneten Zahlungen, können damit schnell und effizient recherchiert werden.

6. Kunden wie beispielsweise Jaqueline W. beklagen zudem, dass sie seit längerem auf eine Abrechnung warten. Können Sie uns das erklären?

Die abschließende Abrechnung der Kundin erfolgte fristgerecht nach der Meldung der Daten durch den Netzbetreiber an den Energieversorger Care-Energy AG und die Weiterleitung dieser Daten an uns. Die Schlussabrechnung der Kundin ist wie alle anderen Dokumente in Ihrem Kundenportal hinterlegt. Es wurden alle Vorgaben am Energiemarkt eingehalten die Kritik der Kundin ist substanzlos.

Gesetzlich haben Energieversorger für die Abrechnung folgendes Regularium einzuhalten: Ab dem Zeitpunkt der Zählerstandsmeldung durch den regionalen Netzbetreiber, hat der Versorger innerhalb von 6 Wochen eine Abrechnung zu erledigen.

7. Wie viele Kunden haben Sie derzeit und wie sehen Sie die Entwicklung Ihres Unternehmens in der Zukunft?

Care-Energy betreut mehr als 1,2 Million Kunden in Deutschland und Österreich als Dienstleister, international in Amerika, Asien, Afrika und mittleren Osten, als Systempartner zur Errichtung von Infrastrukturen durch dezentrale Energieversorgung.

Durch die Übernahme der Kundenbetreuung für weitere Energieversorger und andere Unternehmen, sowie das Wachstum der betreuten Versorger wie beispielhaft der Care-Energy AG bei der Energieversorgung gehen wir von einem fortgesetzten Wachstum im Energiedienstleistungsbereich aus. Fragen zu den Gesamt-Kundenzahlen der Care-Energy AG in München müssen direkt an dieses Unternehmen gerichtet werden, wir sind als beauftragter Dienstleister nicht zur Weitergabe dieser Zahlen berechtigt.

Jeder Care-Energy Kunde erhält eine Dauerrechnung, per Post und elektronisch in seinem Kundenportal. Aus dieser Dauerrechnung ergeben sich die monatlich zu leistenden Zahlungen des Kunden. Die Care-Energy Management geht im Fall der Energieversorgung bei der Care-Energy AG für den Kunden in Vorleistung und betreibt dann das Forderungsmanagement. Jedem Kunden, auch in den Beispielen, liegt also eine gültige Rechnung vor, die durch die Finanzämter und andere Behörden als Abrechnung anerkannt wird.

Mahnungen erfolgen zu einem Stichtag im Monat. Liegt eine (verspätete) Zahlung zu diesem Datum nicht vor und wird erst später verbucht, ändert sich der Kontostand. Dies gilt auch für abschließende Abrechnungen anderer Versorger, beispielsweise der UPG und natürlich für Zahlungen, die erst auf Grund des Kundenfehlers später manuell zugeordnet werden konnten. In den von Ihnen genannten Beispielen haben sich Kontostände nach dem Stichtag der Mahnung durch Schlussabrechnungen und Zuordnungen verändert. Auch diese Vorgänge sind im Kundenportal hinterlegt und für den Kunden transparent nachvollziehbar.

Wichtig ist daher für alle Kunden welche Überweisung als Zahlung gewählt haben, dass immer der richtige und vorgegebene Verwendungszweck verwendet wird, da sonst eine automatisierte Verarbeitung nicht möglich ist.

Jeder Fehler, jede nicht mögliche Zuordnung ist ärgerlich. Ärgerlich für den Kunden und ärgerlich für uns, da dies immer mit einem verstimten Kundengespräch und Kosten für uns nach sich zieht. Daher arbeiten wir ständig an Verbesserungen in unseren doch sehr komplexen Systemen.

Auf Grund unserer Stärke am Markt, gelingt es in Verhandlungen mit Energieversorgern, aber auch anderen Lieferanten außerordentlich attraktive Preise für den Kunden zu erzielen, dies gepaart mit unseren Energiedienstleistungen und über 1,2 Mio zu betreuenden Kunden, macht uns zu einem ernst zu nehmenden Mitspieler am Markt. Wir sind der Meinung, dass durch Dienstleistungen wie sie von uns geboten werden, der Verbraucher enorme Vorteile zieht und sich so unbestritten ein Marktvorteil für diese entwickelt hat.

Wir sind jung, treten durch Bündelung der Kaufkraft, erfolgreich gegen Großkonzerne an und schon alleine dieser Umstand ist beachtlich.

Kontakt:

Dkfm. Marc März  
Care-Energy Holding GmbH  
Dessauer Strasse 2-4  
Lagerhaus G  
20457 Hamburg  
T.: 0151 422 60 332  
marc.maerz@care-energy.de  
www.care-energy.de  
www.care-grundversorgung.de

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100020149/100788979> abgerufen werden.