

FORDERUNGEN



**bdeu**  
Energie. Wasser. Leben.

FACHTAGUNG ENERGIE UND WASSER

Der Branchentreff für  
Forderungsmanager:Innen!

# Forderungsmanagement 2025

9. bis 10. September 2025, Dresden

## Themen

- › EnWG-Novelle, EU-Vorgaben & Rechtsprechung zu Sperrprozessen, Liefersperren und Insolvenzen – aktuelle Anforderungen verstehen und umsetzen
- › Praxisberichte zu Bonitätsprüfung, Stammdaten & Forderungssicherung – Strategien aus der EVU-Praxis
- › Kundenkommunikation, Widersprüche, DSGVO – rechtssicher und kundenorientiert handeln
- › Digitale Tools & Automatisierung – mehr Effizienz im Forderungsmanagement

## Moderation

- › RA Carsten Wesche, BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V., Berlin

## Rerent:Innen

- › Frank Baumgart, SUBITO GmbH
- › Gabriele Bieber, BAS Kundenservice GmbH & Co. KG
- › RA Jens Blaffert, KSP Kanzlei Dr. Seegers, Dr. Frankenheim Rechtsanwaltsgesellschaft mbH, Hamburg
- › Ingo Bußmann, SCHUFA Holding AG, Wiesbaden
- › RA Dr. Lars Gerke, Energie Südbayern GmbH, München
- › Jörg Gurzawski, SUBITO GmbH
- › RA Jerome Giljohann, Höch und Partner Rechtsanwälte mbB
- › Markus Henselmann, Bundesverband Credit Management e.V.
- › RAin Annett Heublein, BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e. V
- › Dipl. Ing. Olaf Jobmann, Vattenfall Europe Sales GmbH, Hamburg
- › Andre Muhle, SCHUFA Holding AG, Wiesbaden
- › Ulrike Niedergesäß, imug - Beratungsgesellschaft für sozial ökologische Innovationen mbH, Hannover
- › RA Lutz Paschen, PASCHEN Rechtsanwälte PartGmbH, Berlin
- › Leonie Tief, Octopus Energy Germany GmbH
- › RA Carsten Wesche, BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V., Berlin

[www.essociation.de/event/220265](http://www.essociation.de/event/220265)

**essociation**  
Gemeinsam. Mehr Wissen.

„Know your Customer“ – dieses Konzept ist entscheidend für das Verhältnis zwischen Versorgungsunternehmen und ihren Kunden. Angesichts der steigenden Kosten für Strom, Wasser und Wärme wächst das Risiko von Insolvenzen und Forderungsausfällen erheblich. Während Stadtwerke und Energie- sowie Wasserversorgungsunternehmen bislang von niedrigen Fallzahlen berichteten, rückt das Thema Forderungsmanagement zunehmend in den Mittelpunkt der Verantwortlichen.

Unsere Expert:Innen bieten Ihnen wertvolle Einblicke in die geltenden Gesetze und die aktuelle Rechtsprechung zu Sperrprozessen und Insolvenzverfahren. Erfahren Sie, welche Strategien Ihnen helfen können, Zahlungsprozesse zu optimieren und somit Zahlungsausfälle zu minimieren. Entdecken Sie innovative digitale Tools im Forderungsmanagement, die Ihre Kundenansprache und Kommunikation erheblich erleichtern.

Die begleitende Fachausstellung lädt Sie ein, mit Kolleg:Innen und Technikdienstleistern über aktuelle Entwicklungen zu diskutieren. Nutzen Sie die Gelegenheit, Ihre Gespräche bei der anschließenden Abendveranstaltung fortzusetzen. Der intensive Austausch unter Fachkolleg:Innen macht die BDEW Fachtagung „Forderungsmanagement 2025“ zum idealen Treffpunkt für Fach- und Führungskräfte, die sich mit Forderungsmanagement, Mahnwesen, Inkasso, Abrechnung und Kundenbetreuung in der Energie- und Wasserwirtschaft befassen.

### Sie treffen auf der Tagung

Fach- und Führungskräfte von Energie- und Wasserversorgungsunternehmen sowie Gas- und Stromnetzbetreiber aus den Abteilungen

- › Forderungsmanagement, Mahnwesen, Inkasso
- › Abrechnung/Billing
- › Call Center, Kundenbetreuung/Kundencenter
- › Debitorenbuchhaltung
- › Vertragsrecht und Vertrieb

### Auftakt-Abend

Am Vorabend der Fachtagung lädt unser Aussteller und Veranstaltungspartner COEO zum „Wine & Dine“ im Alten Pumpenhaus ein, um im entspannten Rahmen mit Kolleginnen und Kollegen zum Fachaustausch zusammenzukommen. Weiterer Einzelheiten zum Auftaktabend und zur kostenlosen Anmeldung bei COEO finden Sie unter dem Link:

**CFS Spotlight | Energy**

**am 08. September 2025 in Dresden**

<https://customerfocus.network/spotlight-energy-25/>



### Ihre Ansprechpartner:Innen



Projektleitung: Marta Glagla

**T 030.28 4494-237**

[marta.glagla@ew-online.de](mailto:marta.glagla@ew-online.de)



Projektkoordination: Jennifer Schallock

**T 030.28 4494-215**

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

### Ausstellung/Sponsoring

Bei Interesse an einem Ausstellungsstand oder einem Sponsoringpaket melden Sie sich gerne bei:



Salesmanager: Marius Schmidt

**T 069.710 4687-45**

[marius.schmidt@ew-online.de](mailto:marius.schmidt@ew-online.de)

### Ihr persönlicher Nutzen

#### Qualität und Zeitersparnis für Sie

- › Direkter Kontakt mit Fach- und Branchenkolleg:Innen
- › Anspruchsvoller Informations- und Erfahrungsaustausch
- › Umfangreicher Ausstellungsbereich – direkt vor Ort mit Dienstleistern kommunizieren

#### Lernen von anderen

- › Erfahrene Referent:Innen aus der Branche
- › Zahlreiche Praxisberichte aus Energie- und Wasserunternehmen

#### Eigene Fragen und Probleme klären

- › Genügend Zeit, um mit Referent:Innen und Teilnehmer:Innen in Austausch zu treten

- › Angenehme Atmosphäre, um in Kontakt zu treten

#### Konkrete Tipps für den erfolgreichen Kundenkontakt

**Programm – Dienstag, 9. September 2025**

09.30 Uhr

**Check-in mit Begrüßungskaffee**

10.00 Uhr

**Begrüßung durch den Tagungsleiter**

**RA Carsten Wesche**, Fachgebietsleiter Vertrags- und Leitungsrecht, BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V., Berlin

10.05 Uhr

**Energiepolitische Rahmenbedingungen und Rechtsentwicklungen**

- › EnWG-Novelle (§§ 41f, 41g) – Auswirkungen auf das Forderungsmanagement
- › EU-Richtlinien: Energiearmut und schutzbedürftige Kunden

**RA Carsten Wesche**, BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V., Berlin

11.00 Uhr

**Elevator Pitch – Aussteller stellen sich vor**

11.10 Uhr

**Kaffeepause**

11.30 Uhr

**Praxisbericht Forderungsmanagement & aktuelle Rechtsfragen zur Liefersperre**

- › Stammdatenpflege – Vertragspartner – Ausweisdaten
- › Möglichkeiten der Bonitätsprüfung – Stammdatenvalidierung durch Dienstleister
- › Falschanmeldung! Keine rückwirkende Korrektur? Ein Praxisbeispiel.

Und wenn es doch schief geht:

- › Die Liefersperre & Abwendungsvereinbarung – ein Praxisbericht
- › Zahlen zur Liefersperre und Abwendungsvereinbarung
- › Aktuelle Rechtsfragen und Rechtsprechung zur Abwendungsvereinbarung
- › Alternativen zur Sperre? Sozialträgerprinzip? Kündigung und Co.
- › Gerichtliche Durchsetzung der Liefersperre – Zutrittsklage
- › Outsourcing – Möglichkeiten und Risiken

**Dipl. Ing. Olaf Jobmann**, Head of Claims Management, Vattenfall Europe Sales GmbH, Hamburg

**RA Jens Blaffert**, Rechtsanwalt, KSP Kanzlei

Dr. Seegers, Dr. Frankenheim Rechtsanwalts-gesellschaft mbH, Hamburg



13.00 Uhr

**Elevator Pitch – Aussteller stellen sich vor**

13.10 Uhr

**Gemeinsames Mittagessen**

14.30 Uhr

**Kundeninsolvenzen aus Sicht von Energielieferanten und Netzbetreibern**

- › Forderungsausfall- und Anfechtungsrisiken wirksam reduzieren
- › Handlungsbedarf von Energielieferanten und Netzbetreibern im Fall einer Insolvenz des jeweils anderen
- › Insolvenzfeste Forderungen begründen – Aktuelle BGH-Rechtsprechung

**RA Dr. Lars Gerke**, Stabsstellenleiter Recht und Konzessionen, Energie Südbayern GmbH, München

15.15 Uhr

**Zusammenarbeit von Mandant und Anwalt im B2B- Zivilprozess optimieren – Gemeinsam sind wir unschlagbar!**

- › Welcher prozessuale Weg sollte eingeschlagen werden
- › Welche Unterlagen sollten bereitgestellt werden
- › Wann braucht es Zeugen und wie sollten/dürfen die sich vorbereiten

**RA Lutz Paschen**, Gründungspartner, PASCHEN Rechtsanwälte PartGmbH, Berlin

16.00 Uhr

**Kaffeepause und Thementische**

**Thematische**

**Thematisch 1:** Forderungsmanagement und Liefersperre

Jens A. Blaffert, Olaf Jobmann

**Thematisch 2:** Typische Kundenwidersprüche

Jerome Giljohann

**Thematisch 3:** Prozessstrategien

Lutz Paschen

**Thematisch 4:** Kundeninsolvenzen

Dr. Lars Gerke

16.30 Uhr

**Umgang mit typischen Kundenwidersprüchen – Gerichtliche Praxis**

- › Einwendungen zur Verbrauchsermittlung und Abrechnung
- › Verjährungsfragen
- › Praxistipp zur Vorbereitung einer Zahlungsklage – Darlegungs- und Beweislast

**RA Jerome Giljohann**, Partner, Kanzlei Höch und Partner

17.15 Uhr

**Ende 1. Veranstaltungstag**

17.45 Uhr

**Abendprogramm**

**Programm – Mittwoch, 10. September 2025**

08.30 Uhr

**Ankunft der Teilnehmer und Begrüßungskaffee**

09.00 Uhr

**Zusammenfassung des 1. Tages durch den Tagungsleiter**

**RA Carsten Wesche**, BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V., Berlin



17.45 Uhr **Treffen vor dem Kongress Center**

18.00 Uhr **Stadtführung durch die Altstadt von Dresden**

19.30 Uhr **Gemeinsames Abendessen im Pulverturm**

**Abendveranstaltung**

Lassen Sie den Tag ausklingen und entdecken Sie die faszinierende Altstadt Dresdens bei einer exklusiven Stadtführung voller Geschichte und Geschichten. Tauchen Sie ein in die barocke Pracht und lassen Sie sich von den Highlights der sächsischen Kulturmetropole begeistern.

Im Anschluss heißen wir Sie herzlich willkommen zu einem geselligen Get-together im stimmungsvollen Ambiente des historischen Pulverturms. Genießen Sie den Abend bei guten Gesprächen, leckerem Essen und in gemütlicher Atmosphäre.

**Aussteller und Partner**

**COEO**

**collect.AI**

**CRIF**  
*Together to the next level*

**Ferber-Software**  
we help cash flow

**IADB**

**pom**

**regis24**

**schufa**

**stp.one**

**SUBITO**  
member of FINNIFLEET

09.10 Uhr

**Blickwechsel – Wie zufrieden sind Kunden mit der Servicequalität im Forderungsmanagement?**

- › Aktuelle Trends und Entwicklungen
- › Ergebnisse aus dem imug BDEW-Servicemonitor 2023
- › Umgang mit Herausforderungen/Marktentwicklungen – Empfehlungen für die Praxis

**Ulrike Niedergesäß**, Gesellschafterin, Leiterin Service Excellence, imug – Beratungsgesellschaft für sozialökologische Innovationen mbH, Hannover

09.40 Uhr

**Forderungsmanagement NEXT LEVEL – Wie Energieversorger mit KI und Automatisierung Zahlungsausfälle minimieren**

- › Warum das klassische Forderungsmanagement an seine Grenzen stößt
- › Wie Workflow Intelligence das Forderungsmanagement verändert
- › Praxis-Insights: Erfolgreiche Automatisierung im Forderungsmanagement
- › Die drei zentralen Erfolgsstrategien für Energieversorger
- › Herausforderungen und Erfolgsfaktoren für Energieversorger
- › Zukunftsausblick: Forderungsmanagement 2030
- › Fazit & konkrete Handlungsempfehlungen

**Markus Henselmann**, Bundesverband Credit Management e.V.

10.10 Uhr

**Mit automatisierten workflows die Effizienz im Gerichtlichen Mahnverfahren steigern!**

- › Vereinfachung von aufwändigen manuellen Prozessen wie: manuelle Aktenanlage, eBO Nachrichten, Mahnbescheide und ZV-Aufträge
- › Effizienzsteigerung durch automatisierte Workflows, abgestimmt auf das jeweilige EVU
- › Live Demo des grafischen Workflow Konfigurators / eBO-Postfach
- › Die digitale Forderungsakte

**Jörg Gurzawski**, Senior Sales Manager, SUBITO GmbH  
**Frank Baumgart**, SUBITO GmbH

10.40 Uhr

**Kaffeepause und Thementische**

**Thementische**

**Thementisch 1:** Datenschutz, Annett Heublein

**Thementisch 2:** Erfolgreiche Schuldnerberatung, Gabriele Bieber

**Thementisch 3:** Richtige Kundenansprache, Leonie Tief

11.15 Uhr

**Datenschutz im Forderungsmanagement**

- › Übersicht DSGVO – Welche Daten dürfen erhoben und verarbeitet werden?
- › Einsatz von Scoring – BDSG-Novelle
- › Gendern im Rechtsverkehr

**RAin Annett Heublein**, Fachgebietsleiterin Haftungs- und Versicherungsrecht, Wettbewerbsrecht (UWG), Compliance | BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e. V.

11.45 Uhr

**Neuer SCHUFA-Score für völlige Transparenz**

- › Kundenseitige Anforderungen an das SCHUFA Scoring der Zukunft
- › Erklärbarkeit, Transparenz, Beeinflussbarkeit, Fairness und Trennschärfe im neuen SCHUFA-Scoring
- › Vorstellung des vollständig transparenten neuen Auskunftsei-Scores
- › Blick in den Prototypen zur Erläuterung des neuen Scores gegenüber Verbrauchern
- › Darstellung der Mehrwerte für die Unternehmenskunden der SCHUFA
- › Ausblick bezogen auf weitere Veränderungen im SCHUFA-Scoring

**Ingo Bußmann**, Vertriebsleiter Telekommunikation & Utilities, SCHUFA Holding AG, Wiesbaden

**Andre Muhle**, Abteilungsleiter Decision Strategies, SCHUFA Holding AG, Wiesbaden

12.15 Uhr

**Hilfe zur Lösung statt Druck zur Eskalation – Erfolgreiche Schuldenberatung**

- › Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale in Berlin
- › Angebot kostenloser Beratungsgespräche durch Mitarbeiter einer Sozial- und Energieschuldenberatung
- › Einführung eines Inkasso-Außendienstbesuches vor Sperrung

**Gabriele Bieber**, Leiterin Forderungsmanagement und Beschwerde, BAS Kundenservice GmbH & Co. KG

12.45 Uhr

**Unangenehmes charmant verpackt: Wie Sie auch bei sensiblen Themen überzeugend kommunizieren**

**Leonie Tief**, Customer Experience Managerin, Octopus Energy Germany GmbH

13.15 Uhr

**Abschlussdiskussion**

13.30 Uhr

**Gemeinsames Mittagessen und Veranstaltungsende**

FACHTAGUNG ENERGIE UND WASSER

# Forderungsmanagement 2025

9. bis 10. September 2025, Dresden

Jetzt online  
anmelden!

## Veranstaltungsort

Maritim Hotel Congress Center Dresden  
Devrientstraße 10-12  
01067 Dresden

## Übernachtung

Wir bieten Ihnen die Möglichkeit, den Übernachtungsaufenthalt zum Vorteilspreis im Maritim Hotel Dresden zu buchen. Sie profitieren in Verbindung mit dieser Veranstaltung von 10% Rabatt auf den aktuellen Tagespreis zzgl. Frühstück. Die Kapazitäten gelten auf Anfrage und Verfügbarkeit.

Bitte geben Sie dazu nach Auswahl von An- und Abreisedatum den Firmenpreis-Code MEETING10DRE ein.



## Buchungslink:

<https://www.maritim.de/de/hotels/deutschland/hotel-internationales-congress-center-dresden/unser-hotel>

## Veranstalter

EW Medien und Kongresse GmbH  
Bismarckstraße 33, 10625 Berlin  
[anmeldung@essociation.de](mailto:anmeldung@essociation.de)  
[www.essociation.de](http://www.essociation.de)

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der EW Medien und Kongresse GmbH, die auf Anfrage erhältlich sind.

## In Kooperation mit

BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e. V.,  
Reinhardtstraße 32, 10117 Berlin  
Ansprechpartner BDEW: Carsten Wesche  
[carsten.wesche@bdew.de](mailto:carsten.wesche@bdew.de)

## Konditionen

### Teilnehmerbeitrag

€ 1.299,- für BDEW-Mitglieder  
€ 1.990,- für Nicht-Mitglieder

Bei Absagen bis 30 Kalendertage vor Veranstaltungsbeginn erhalten Sie 100% erstattet, bei allen späteren Absagen werden 100% des Teilnahmebetrags fällig.

### Eingeschlossene Leistungen

- › Teilnahme an den Fachvorträgen
- › Mittagessen, Getränke- und Pausenbewirtung
- › Digitale Tagungsunterlagen
- › Teilnahme an der Abendveranstaltung

Die Übernachtungs- und Reisekosten sind **nicht** inbegriffen.

## Ihre Ansprechpartnerinnen

Projektleitung: Marta Glagla  
Projektkoordination: Jennifer Schallock  
T 030.284494-215  
[jennifer.schallock@ew-online.de](mailto:jennifer.schallock@ew-online.de)

Anmeldung

→ [www.essociation.de/event/220265](http://www.essociation.de/event/220265)

