

## BLACKBOX MARKTKOMMUNIKATION: TYPISCHE KONFLIKTFÄLLE DES VERTRIEBS

### Online

#### 1. Kein Vertrieb ohne Marktkommunikation

- Zwei unterschiedliche Welten: Marktkommunikation und Zivilrecht

#### 2. Stolpersteine bei der Anmeldung von (Neu)Kunden

- Welche Informationen sind anzugeben?
- Konfliktszenarien und Ablehnungsgründe bei der Anmeldung
- Die Ausnahme: Die rückwirkende Meldung
- Zuordnungsprobleme der Grund-/Ersatzversorgung

#### 3. Messwerte als Grundlage der Verbrauchsabrechnung

- Abrechnungsvorgaben des EnWG
- Wie erhält der Lieferant die Messwerte nach WiM/GeLiGas
- Ablesung, Schätzung, Ersatzwertbildung Umgang mit nachträglich korrigierten Messwerten

#### 4. Die Vertragsbeendigung: Was schreibt die Marktkommunikation vor?

- Die zivilrechtliche Wirkung von Kündigung und Widerruf
- Kündigungsprozesse und Konfliktfälle
- Die Vorgaben des neuen § 41 Abs. 8 EnWG
- Sorgenkind Sonderkündigungsrecht bei Preisanpassungen

#### 5. Ein kleiner Ausblick auf den Lieferantenwechsel in 24 Stunden

- Neuerungen bei der Identifikation der Entnahmestelle
- Einzug/Umzug: Neue Probleme, insbesondere für den Grundversorger

