

24-Stunden-Lieferantenwechsel: Prozessuale Hürden, IT-Herausforderungen und Chancen

Lars Ehrler

Am 6. Juni 2025 tritt der 24-Stunden-Lieferantenwechsel (LFW24) in Kraft – und die deutsche Energiewirtschaft steht damit vor einem tiefgreifenden Wandel. Neben technischen Aspekten wie hochverfügbaren IT-Systemen und automatisierten Prozessen rücken vor allem die prozessualen Herausforderungen in den Vordergrund. Denn wo vorher Tage oder Wochen für Wechselprozesse zur Verfügung standen, bleiben nun nur noch Stunden oder gar Minuten, um Daten zu erfassen, zu validieren und Entscheidungen zu treffen. Insbesondere das Zusammenspiel aus Kundenkommunikation, Vertragsgestaltung und Datenqualität erweist sich als entscheidend, um den reibungslosen 24-Stunden-Wechsel zu gewährleisten und sich im Wettbewerb zu behaupten.

Neue Fristen, neue Verantwortung für Lieferanten

Mit dem LFW24 möchte die Bundesnetzagentur schnellere und kundenfreundlichere Wechselprozesse etablieren. Was für den Verbraucher zunächst nach einer komfortablen Lösung klingt, birgt für Lieferanten und Netzbetreiber einen erheblichen organisatorischen Aufwand. Denn einige Prozessschritte wurden drastisch verkürzt: Geht etwa eine Abmeldeanfrage beim bisherigen Lieferanten ein, hat dieser nur zwei Stunden Zeit, um entweder zu widersprechen oder den Wechsel aktiv zu bestätigen. Erfolgt keine Rückmeldung, gilt der Wechsel automatisch als bestätigt.

Dieser Zeitdruck setzt voraus, dass viele Abläufe völlig neu konzipiert werden müssen. Für Lieferanten bedeutet dies zudem, dass sie zwingend schnell über valide Kundendaten verfügen müssen. Ein fehlerhafter Name, eine falsche Zählnummer oder eine unstimmgige Anschrift können nun zu automatischen Ablehnungen führen – und es bleibt kaum Zeit, manuell nachzubessern oder weitere Informationen einzuholen.

Darüber hinaus wird das bisher gängige Prinzip rückwirkender Anmeldungen abgelöst: War es in der Vergangenheit durchaus üblich, einen Umzug nachträglich zu melden und für den Kunden rückwirkend einen Vertrag zu schließen, kann die Belieferung nun frühestens zum Folgetag der Anmeldung starten. Aus diesem Grund sollten Lieferanten ebenso ihre Verträge, Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie ihre Kommunikation mit den Kunden anpassen und deutlich darauf hinweisen,



Der 24-Stunden-Lieferantenwechsel erfordert ein Umdenken auf breiter Front

Bild: iStock/Aktif

dass eine rückwirkende Anmeldung ausgeschlossen ist. Versäumt es der Kunde dennoch, sich schnell genug umzumelden, landet er vorübergehend in der Grundversorgung – und trägt hierfür selbst die Verantwortung.

Prozessuale Neuausrichtung

Die neuen Abläufe legen nahe, dass ein hoher Automatisierungsgrad in Kombination mit schneller, digitaler Kommunikation zum entscheidenden Erfolgsfaktor wird. Insbesondere die Anmeldung neuer Kunden sollte so gestaltet sein, dass direkt alle relevanten Daten erfasst und plausibilisiert werden können.

Webportale oder mobile Apps bieten hier große Vorteile: Kunden können ihre Daten bequem eingeben, Lieferanten können diese automatisiert prüfen und eventuelle Fehler unmittelbar erkennen. Bei Bedarf

kann der Kunde dann sofort aufgefordert werden, Angaben zu korrigieren, was zukünftig wichtiger denn je wird. Denn während Lieferant und Netzbetreiber bislang die Möglichkeit hatten, Datenlücken oder Unstimmigkeiten gegebenenfalls manuell zu klären, entfällt diese „Korrekturschleife“ nun weitgehend, weil schlicht keine Zeit dafür bleibt. Umso wichtiger ist es deshalb, den Kunden bereits im Anmeldeprozess zu unterstützen, die richtigen Daten anzugeben.

Der Kommunikationsaufwand verschiebt sich somit stärker hin zum Lieferanten. Wer den Kunden ein problemloses Wechselzenario verspricht, muss intern sicherstellen, dass die dafür nötigen Daten entsprechend rasch und zuverlässig verarbeitet werden können. Wer die neuen Prozesse hingegen ignoriert und in alten Strukturen verharret, wird es mittelfristig schwer haben, sich gegen agilere Wettbe-

werber durchzusetzen – der LFW24 könnte so zum entscheidenden Wettbewerbsfaktor werden.

Hochverfügbarkeit als technischer Erfolgsfaktor

Neben den prozessualen und kommunikativen Herausforderungen sind selbstverständlich auch die Anforderungen des 24/7-Betriebs der IT-Systeme ein zentrales Thema. Gerade die neuen Standard-Nachrichtenformate, die äußerst kurze Beantwortungsfristen mit sich bringen, wie CONTRL (15 Minuten) oder APERAK (45 Minuten), ziehen hier weitreichende Konsequenzen nach sich. Ein einstündiger Ausfall des IT-Systems kann bereits zu Fristüberschreitungen führen – was den Wechselprozess mindestens verzögert oder sogar komplett blockiert.

Klassische Wartungsfenster mit mehrstündigen Downtimes sind im Zuge dessen kaum noch praktikabel, wenn Lieferanten und Netzbetreiber quasi rund um die Uhr reagieren müssen. Hier kommen deswegen Rolling Updates, redundante Server-Architekturen und Load-Balancer

ins Spiel, die es erlauben, die Hochverfügbarkeit der eingesetzten Lösungen sicherzustellen. Vorausschauende Software-Anbieter und IT-Dienstleister wie AKTIF haben diese Strategien jedoch bereits fest in ihren Produkt- und Serviceportfolios verankert und sind in der Lage, ihre Kunden optimal für die neue Situation aufzustellen.

Auswirkungen auf Bilanzierung und Beschaffung

Mit dem LFW24 gehen zudem Änderungen in der Bilanzierung einher. War es bisher üblich, dass SLP-Kunden (Standardlastprofil) monatsweise bilanziert und bei einer Kündigung erst zum Monatsende aus der Bilanzierung genommen wurden, so greift nun auch bei SLP der tagesgenaue Wechsel. Diese Umstellung erhöht jedoch die Volatilität in der Beschaffung, weil Lieferanten ihre Prognosen öfter und genauer anpassen müssen. Wo sich manche bisher nur einmal monatlich um ihre Beschaffung kümmern mussten, ist dies nun mindestens wöchentlich, eher täglich nötig – abhängig davon, wie stark die Fluktuation im Kundenstamm ist.

Gerade Lieferanten mit hohem SLP-Anteil sollten deswegen prüfen, ob ihre bestehenden Prozesse in der Beschaffung tägliche oder wöchentliche Änderungen abbilden können. Passende externe Unterstützung kann hier außerdem den entscheidenden Unterschied machen: AKTIF bietet beispielsweise bereits seit längerem Lösungen, die in einem hohen Automatisierungsgrad tägliche Prognoseupdates ermöglichen und damit gut an die neuen Anforderungen anschließen.

Datenqualität und neue Rollen in der Stammdatenkommunikation

Zuletzt wird mit dem LFW24 auch die Stammdatenübermittlung im Markt komplett neu geregelt. Fungierte bislang der Netzbetreiber als zentraler Verteiler für Stammdaten, sind nun unterschiedliche Marktrolle für jeweils bestimmte Datensätze verantwortlich: Kundenname und Kontaktdaten könnten etwa direkt vom Lieferanten kommen, die Zählernummer vom Messstellenbetreiber, Verbrauchsprognosen vom Netzbetreiber – und so weiter. Für die Lieferanten bedeutet das: Will man Daten plausibilisieren, reicht die Abfrage beim Netzbetreiber allein nicht mehr aus. Stattdessen muss pro Datenelement geschaut werden, wer jeweils zuständig ist.

Die Prozesse zum Einholen und Bestätigen von Daten werden somit fragmentierter und gleichzeitig empfindlicher für Fehler. Ein hochautomatisierter Ansatz mit klar definierten Schnittstellen ist daher unverzichtbar, um diese Komplexität zu beherrschen. Die enge Taktung des LFW24 verschärft so noch einmal den Fokus auf Datenqualität. Jede fehlende, unvollständige oder widersprüchliche Angabe kann den Wechselprozess ins Stocken bringen. Allerdings geht mit diesem Druck gleichzeitig die Chance einher, Stammdaten nachhaltig zu bereinigen und Prozessfehler schneller zu erkennen. Unternehmen, die frühzeitig in Monitoring- und Clearing-Prozesse investieren, werden langfristig von saubereren Datenbeständen profitieren.

Den LFW24 als Chance verstehen

Der 24-Stunden-Lieferantenwechsel ist weit mehr als ein rein technisches Pro-

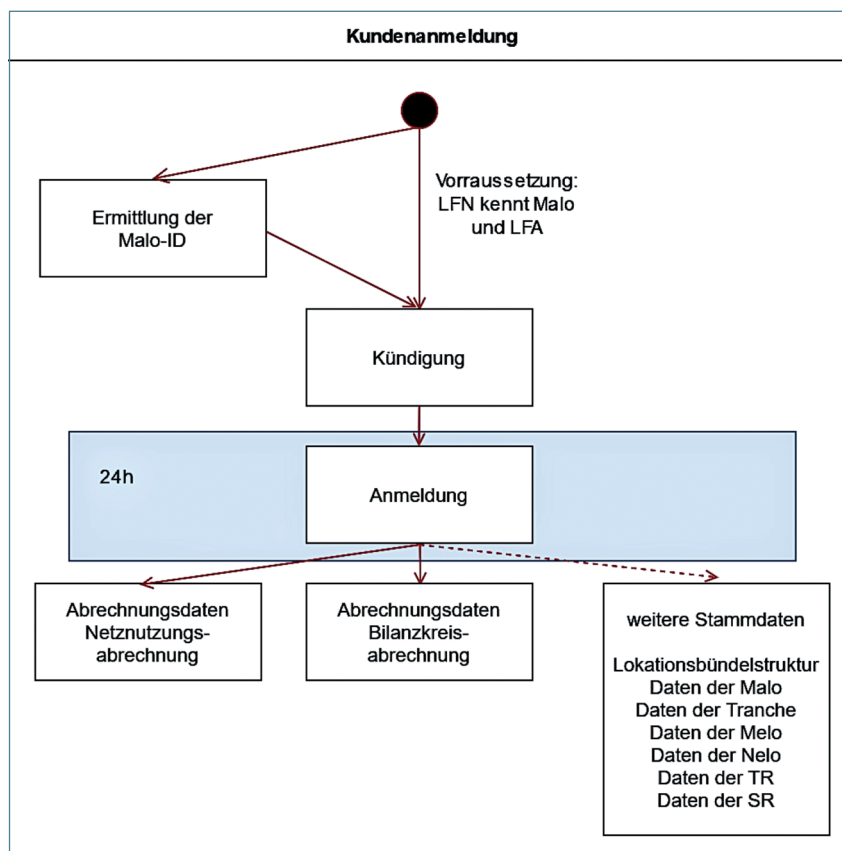


Abb. 1 Drastische Verkürzung der Fristen beim Kundenwechsel, insbesondere in der Kundenanmeldung
Quelle: eigene Darstellung

jekt, auch prozessuale und kommunikative Aspekte gewinnen massiv an Bedeutung. Wer diesen Wandel lediglich als IT-Thema behandelt und seinen bestehenden Prozessen „überstülpt“, wird kaum erfolgreich sein. Stattdessen sollten Lieferanten, gemeinsam mit ihren IT-Dienstleistern, eine ganzheitliche Strategie verfolgen, in der digitale Anmelde- bzw. Vertragsstrecken, proaktive Kundenkommunikation, hochautomatisierte Datenprüfung und flexible Beschaffungsmodelle Hand in Hand gehen.

Im Zuge dessen ermöglicht der LFW24 einen Schritt in Richtung Zukunft: Es gilt, die offensichtlichen Herausforderungen zur umfassenden Optimierung zu nutzen. So können effiziente und schnelle Prozesse etwa die Kundenzufriedenheit steigern und der Zwang zu strukturierterem Datenmanagement führt langfristig zu einer höheren Datenqualität und damit

zu weniger zeit- und kostenintensiven Korrekturen. Darüber hinaus ergeben sich neue Möglichkeiten hinsichtlich der Produktgestaltung: Beispielsweise können Lieferanten nun dynamische Tarife gezielter Kunden anbieten, für die diese überhaupt in Frage kommen, da bedingte Anmeldungen versandt werden können. Die Anmeldung wird dann etwa nur durchgeführt, wenn ein intelligentes Messsystem vorhanden ist, um einen dynamischen Tarif überhaupt umsetzen zu können. So können die entsprechenden Produkte exakt auf die passende Zielgruppe zugeschnitten werden.

Der 24-Stunden-Lieferantenwechsel verlangt ein Umdenken auf breiter Front. Lieferanten müssen Kommunikationswege, Vertragsstrecken und Datenprozesse neu aufsetzen – nicht nur, um regulatorische Vorgaben zu erfüllen, sondern auch, um sich im Wettbewerb zu behaupten.

ten. Wer den LFW24 als Chance begreift, wird nicht nur zum Stichtag am 6. Juni gerüstet sein, sondern sich langfristig als moderner Anbieter mit hoher Prozessqualität und Kundenorientierung etablieren.

IT-Anbieter wie AKTIF, die über langjährige Energiemarkt-Expertise sowie ein eng verzahntes Team aus Softwareentwicklern und Prozessverantwortlichen verfügen, können in diesen herausfordernden Zeiten umfassend unterstützen. Denn am Ende geht es nicht allein um die Einhaltung neuer Fristen, sondern um die Zukunftsfähigkeit in einem Marktumfeld, in dem der Kunde immer selbstbestimmter und anspruchsvoller agiert.

*L. Ehrler, Geschäftsführer, Aktiv Unternehmensgruppe, Senftenberg
lars.ehrler@aktiv.energy
www.aktiv.energy*

Energie-Studie: Der Strommarkt steht vor einer Wechselwelle

Weg von Stadtwerken und lokalen Versorgern, hin zu Ökostrom-Anbietern. Laut der Simon-Kucher Energie-Studie steht der Strommarkt vor einer Wechselwelle. Jeder dritte Stromkunde plant den Anbieterwechsel, unter Neukunden ist es fast die Hälfte. Nachhaltige Alternativen wachsen rasant, während regionale Versorger trotz ihrer Kundennähe spürbar Marktanteile verlieren. Denn die Energiekrise wirkt nach: Viele nehmen deutliche Preiserhöhungen wahr. Kunden verlassen zunehmend die Grundversorgung. Dynamische Tarife sind noch unbeliebt, Fixpreis-Tarife und Nachhaltigkeit hingegen gefragt denn je.

Laut der Simon-Kucher Energie-Studie will mehr als jeder dritte Verbraucher (34 %) den Stromanbieter wechseln. Bei Neukunden ist sogar fast die Hälfte (48 %). „Die Treue zum Stromanbieter bröckelt“, weiß Thomas Haller, Senior Partner in der Fachabteilung Energie & Versorgung von Simon-Kucher. „Der Wettbewerb nimmt Fahrt auf, die Wechselbereitschaft ist auf einem Rekordhoch.“

„Die Verlierer des Wechselrends sind Stadtwerke und lokale Versorger“, sagt Haller. Hier sinkt der Marktanteil trotz punktueller regionaler Marktdurchdringung auf 35 %. Ein Minus von 22 % seit 2022. Zwar können regionale Versorger mit ihrer Kundennähe punkten, das allein reiche aber nicht. „Der Trend geht klar zu Ökostrom-Anbietern.

Diese konnten ihren Marktanteil von zwei auf 7 % ausbauen – das ist eine Kampfansage. Die Zukunft sind nachhaltigen Energielösungen. Wer nicht mithalten kann, läuft Gefahr, mehr und mehr Kundschaft zu verlieren.“

So sieht laut der Energie-Studie von Simon-Kucher jeder Dritte unter 25 Klimaschutz als wichtig an. Und: Ganze 59 % mehr Eigentümer als im Vorjahr haben alternative Energielösungen wie Wärmepumpen installiert. „Nachhaltigkeit bleibt ein untergeordnetes Wechselkriterium und gewinnt jedoch langsam an Bedeutung“, so Michael Kässer, Partner in der Fachabteilung Energie & Versorgung. Wichtigstes Kriterium bleiben allerdings die hohen Preise – für rund die Hälfte der Verbraucher (47 %) der Hauptgrund, Stromanbieter zu wechseln.

Kein Wunder – denn: „Über 70 % der Deutschen nehmen seit der Energiekrise eine Preiserhöhung beim Strom wahr“, weiß Malte Trukenmüller, Senior Director bei Simon-Kucher. „Der Preisschock bleibt auch nach der Energiekrise bestehen.“ Einer der Gründe, warum immer mehr Verbraucher die Grundversorgung verlassen. „Wir sehen gerade extrem viel Bewegung im Energiemarkt. Anbieter müssen jetzt gezielt in ihre Stärke investieren. Sonst könnten Marktanteile unwiderbringlich verloren gehen.“

Weitere Informationen unter www.simon-kucher.com