

Gute Anreize für kundenorientierte Verteilnetzbetreiber

Hintergrundpapier zur Servicequalität in der
Anreizregulierung: Auswertung internationaler Erfahrungen

1000 GW

Institut

Gute Anreize für kundenorientierte Verteilnetzbetreiber

Hintergrundpapier zur Netzservicequalität in der Anreizregulierung:
Auswertung internationaler Erfahrungen

Januar 2026

Version 1.1 – 30.01.2026

Autor: Daniel Fürstenwerth, 1000 GW Institut

Rollbergstraße 28a | 12053 Berlin

daniel.fuerstenwerth@1000GW.de | www.1000GW.de

Gefördert durch die 1000 GW GmbH

Zusammenfassung

Der Vorschlag der Bundesnetzagentur, „Netzservicequalität“ nicht als Anreizkomponente in die Qualitätsregulierung aufzunehmen, beruht im Kern auf fünf Argumenten: geringe wirtschaftliche Relevanz, ausreichende gesetzliche Regelungen, mangelnde Messbarkeit/Abgrenzbarkeit, fehlende Objektivität von Zufriedenheitsmessungen und hoher Erhebungsaufwand.

Diese Argumente sind plausibel als Vorsichtsargumente – sie tragen aber nicht als Ausschlusskriterien. In anderen europäischen Regulierungsregimen sind Indikatoren der Netzservicequalität Standardbestandteil der Qualitätsregulierung.

Netzservicequalität hat hohe Hebelwirkung, weil sie in der Praxis „vorgelagert“ ist: Prozess- und Informationsqualität entscheidet, ob Projekte planbar sind, ob Anschlussprozesse überhaupt starten und ob Anschlussdauern sinken können.

Gesetze setzen Mindeststandards, aber keine Anreize für gute Prozesse. In einem lokalen Monopol bleiben Durchsetzung und praktische Verlässlichkeit ohne Anreiz-/Sanktionsmechanik strukturell schwach. Insbesondere für kleine Vorhaben wie kleinteilige Flexibilitäten und Erzeuger bringt dies signifikante Nachteile, während große Projekte weniger betroffen sind.

Messbarkeit ist handhabbar: Zeitstempel-basierte Prozessdaten, standardisierte Events und Datenqualitätssicherung (Validierung und Qualitätssicherung/Audit) werden weltweit von Verteilnetzbetreibern automatisiert erhoben und an den Regulator übermittelt.

Aufwand ist relativ zum Nutzen zu bewerten. Internationale Beispiele zeigen: in den meisten regulatorischen Regimes werden Commercial-Quality-Kriterien erhoben, veröffentlicht und teils mit automatischer Kompensation verknüpft.

Auch standardisierte Kundenzufriedenheitsbefragungen und VNB-individuelle Bewertungen durch Panels mit Repräsentanten von Zivilgesellschaft und professionellen Netznutzern kommen international zunehmend zum Einsatz.

Inhalt

Zusammenfassung.....	3
Einleitung.....	6
1. Ausgangslage: Welche Argumente werden gegen Netzservicequalität als Anzeilelement angeführt?	6
1.1 Geringe wirtschaftliche Relevanz relativ zu anderen Dimensionen.....	6
1.2 „Nicht erforderlich, weil durch Gesetze geregelt“	6
1.3 „Wenig Aussagekraft/fehlende abgrenzbare Kriterien“ und „keine objektive Kundenzufriedenheit“	6
1.4 „Hoher Aufwand der Datenerhebung“	7
2. Argument I: Relevanz/Hebelwirkung von Netzservicequalität wird unterschätzt.....	7
2.1 Netzservicequalität ist „vorgelagert“ und bestimmt Planbarkeit und Anschlussgeschwindigkeit	7
2.2 Skaleneffekt: „strategisch geringer“ wird in der Masse groß	7
2.3 Internationale Praxis als Plausibilitätscheck	8
3. Argument II: Gesetze geben Mindeststandard, Anreize führen zu guter Ausgestaltung.....	8
3.1 Mindeststandard-Logik („Minimum Compliance“) im Monopol	8
3.2 Transaktionskosten als Verteilungs- und Markteintrittsproblem.....	8
3.3 Von „Detailgesetzgebung“ zu einem stabileren Rahmen	9
3.4 Kombination von Gesetzen und Anreizen ist üblich	9
4. Argument III: Messbarkeit und Abgrenzbarkeit sind handhabbar (Aufwand-zu-Nutzen vorteilhaft)	10
4.1 Abgrenzbarkeit: Prozesse über Events definieren	10
4.2 Datenqualität: Validierung und Qualitätssicherung – kein Ausschlusskriterium.....	10
4.3 Kundenzufriedenheit: Vergleichbarkeit statt „Objektivität“	11
5. Argument IV: Aufwand kann minimiert werden – Nutzen entsteht durch Skalierung	11
5.1 Aufwand durch digitale Umsetzung minimal.....	11
5.2 Best Practices minimieren Aufwand und maximieren Ergebnis	11
5.3 Internationale Praxis als Plausibilitätscheck	12
6. Weitere wichtige Aspekte für die Konsultation der BNetzA zu Anreizkomponenten.....	12
6.1 Pönalen und automatische Entschädigungen: Durchsetzung ohne Transaktionskosten...	12
6.2 Datenpfad: Standardisierte IT-Ausgabe statt Excel-Retrospektive	13
6.3 Digitalisierung ohne Kundenwirkung - warum outcome-nahe Kennzahlen wichtig sind	14
Endnoten	15

Einleitung

Die Konsultation GBK-24-02-1#4ⁱ stellt die Weichen für die methodische Weiterentwicklung der Qualitätsregulierung in der nächsten Regulierungsperiode ab 2029. Netzservicequalität wird als eigene Dimension beschrieben, aber eine mit Anreizen verbundene Einführung zunächst zurückgestellt. Zur Begründung werden vor allem (i) eine im Vergleich geringere wirtschaftliche Hebelwirkung, (ii) bestehende gesetzliche Mindeststandards, (iii) Mess- und Abgrenzungsprobleme, fehlende Objektivierbarkeit von Kundenzufriedenheit und (v) ein hoher Aufwand der Datenerhebung herangezogen. Dieses Papier ordnet diese Argumente ein und führt eine konsistente Gegenargumentation aus.

1. Ausgangslage: Welche Argumente werden gegen Netzservicequalität als Anreizelement angeführt?

1.1 Geringe wirtschaftliche Relevanz relativ zu anderen Dimensionen

Im Entwurf der Festlegung der Bundesnetzagentur GBK-24-02-1#4ⁱⁱ wird analog zu dem E-Bridge/FGH-Gutachtenⁱⁱⁱ argumentiert, Netzservicequalität habe im Vergleich zu Energiewendekompetenz und Digitalisierung „weder dieselbe wirtschaftliche Hebelwirkung noch denselben systemischen Einfluss“.

Damit wird ein Priorisierungsrahmen gesetzt: zuerst Infrastruktur- und Digitalisierungsfähigkeit, dann Netzservicequalität. Diese Logik ist nachvollziehbar, wenn „Relevanz“ eng als technischer Output verstanden wird (z. B. Anschlusskapazität). Sie unterschätzt jedoch, dass Netzservicequalität und Prozessqualität in vielen Fällen die Voraussetzung dafür sind, dass technische Kapazitätsmaßnahmen überhaupt wirksam werden.

1.2 „Nicht erforderlich, weil durch Gesetze geregelt“

Das zweite Argument lautet: Die Qualität der Kundeninteraktion ist bereits gesetzlich vorgegeben. In den Eckpunkten der BNetzA^{iv} wird dabei auf die Beispiele § 14e EnWG und § 23c EnWG verwiesen, sowie laufende Diskussionen rund um weitere gesetzliche Anforderungen an den Netzzanschlussprozess. Daraus wird abgeleitet, dass zusätzliche Anreize in der Qualitätsregulierung nicht erforderlich seien. Diese Ableitung setzt voraus, dass die formale Existenz von Pflichten in der Breite zu verlässlicher und planbarer Umsetzung führt. Genau diese Annahme ist in lokalen Monopolstrukturen ohne wirksame Durchsetzung über viele Fälle hinweg nicht robust.

1.3 „Wenig Aussagekraft/fehlende abgrenzbare Kriterien“ und „keine objektive Kundenzufriedenheit“

Das dritte und vierte Argument betrifft die Operationalisierung: Netzservicequalität sei schwer abzugrenzen, die erhobenen Daten seien heterogen, und Zufriedenheit sei nicht objektiv vergleichbar. Diese Einwände sind ernst zu nehmen. Es sind jedoch methodische Designfragen, keine prinzipiellen Unmöglichkeiten. Viele Regulierungen weltweit lösen das über klar definierte Prozess-Ereignisse („Events“) mit Zeitstempeln, über Standards (z. B. „Guaranteed Standards“) und über ergänzende, standardisierte Mechanismen zur Erhebung von Kundenfeedback.^v

1.4 „Hoher Aufwand der Datenerhebung“

Der fünfte Einwand betrifft den Aufwand der Datenerhebung. Entscheidend ist, ob die Erhebung als Excel-Abfrage organisiert wird oder als standardisierte Ausgabe aus bestehenden Ticket- und Portalsystemen. Werden Daten ohnehin in Tickets/Portalen erzeugt, ist eine standardisierte Ausgabe ohne zusätzlichen laufenden Aufwand möglich. Erforderlich ist nur eine einmalige Einrichtung eines geeigneten Outputs (z. B. Export/Interface), der die definierten Prozess-Ereignisse und Zeitstempel strukturiert ausgibt. Dieses Vorgehen entspricht dem üblichen Vorgehen in Regulierungen weltweit.

2. Argument I: Relevanz/Hebelwirkung von Netzservicequalität wird unterschätzt

2.1 Netzservicequalität ist „vorgelagert“ und bestimmt Planbarkeit und Anschlussgeschwindigkeit

Netzservicequalität ist keine weiche Zusatzdimension, sondern häufig der Engpass in der frühen Projektphase: Erreichbarkeit, Erstreaktion, Nachforderungsschleifen, Status-Transparenz und Termintreue bestimmen, ob ein Vorhaben überhaupt in eine belastbare Zeit- und Finanzplanung überführt werden kann. Verzögerungen in dieser Phase erzeugen Zins- und Opportunitätskosten, binden Ressourcen bei Installateuren/Projektierern und verschieben Inbetriebnahmen. Selbst wenn erst die eigentliche technische Errichtung für die Erreichung der Ziele der Energiewende relevant ist, entscheidet der vorgelagerte Service darüber, wie schnell dies erreicht wird.

Service ist vorgelagert – warum Netzservicequalität Anschlussdauer beeinflusst

Netzservicequalität wirkt upstream: Sie betrifft Annahme und Prüfung von Anfragen, die Qualität von Rückfragen, die Transparenz über den Bearbeitungsstand und die Verlässlichkeit von Terminen.

Wenn diese Prozessschritte langsam oder uneindeutig sind, verlängern sich Projektierung und Entscheidungswege – auch dann, wenn die spätere technische Umsetzung prinzipiell möglich wäre.

Die Hebelwirkung entsteht über wiederkehrende Standardvorgänge (Anfrage, Rückmeldung, Nachforderung, Termin), nicht über Einzelfälle.

2.2 Skaleneffekt: „strategisch geringer“ wird in der Masse groß

Selbst wenn einzelne Servicekontakte je Vorgang nur kleine Zeitanteile betreffen, kann die Gesamthebelwirkung hoch sein, wenn die Anzahl der Vorgänge stark steigt. Dies ist insbesondere relevant für kleine Projekte der Elektrifizierung und insbesondere der Flexibilisierung. Zum einen der Netzzanschluss von Wärmepumpen, Elektroladesäulen, PV-Anlagen und Speichern. Mindestens gleichfalls relevant ist dies aber für die Flexibilisierung dieser kleinteiligen Technologien, also der Zugang zu Anreizen für die Flexible Nutzung dieser Technologien: Konkret der Zugang zu Modul 3 des §14a ENWG für Wärmepumpen und Elektroautos, im Fall der PV der Zugang zu der Vermarktungsform der Direktvermarktung und im Fall von Speichern der zukünftige Zugang zu dem Pauschalmodell für die „gemischte“ Nutzung von Speichern. Letztere Aspekte der Flexibilisierung sind dabei insbesondere ein Aspekt des „Netzzugangs“, welcher bisher in dem Festlegungsentwurf nicht berücksichtigt ist. In diesem Kontext ist Netzservicequalität ein Systemthema: viele kleine Reibungen summieren sich zu

erheblichen Verzögerungskosten und Akzeptanzverlusten. Das gilt besonders für standardisierte, kleine Projekte, die nicht individuell eskalieren.

2.3 Internationale Praxis als Plausibilitätscheck

Die internationale Praxis ist kein Beweis für die Hebelwirkung. Sie ist aber ein belastbarer Plausibilitätscheck gegen die These „wenig relevant“: Wenn eine große Mehrheit europäischer Regulierungen kommerzielle/servicebezogene Qualitätsindikatoren erhebt und teils sanktioniert, ist die Grundidee regulatorisch Stand der Regulierungspraxis – und die Debatte verschiebt sich auf Ausgestaltung und Priorisierung, nicht auf „ob“.

Der Verband der europäischen Regulierer (CEER) analysierte bereits im Jahr 2022 im 7th Benchmarking Report „Quality of electricity and gas supply“^{vi} die Regulierungspraxis in 34 Ländern im (geographischen) Europa. 32 dieser 34 Länder erfassen mindestens einen Indikator zur „Commercial Quality“ (Netzservicequalität im Sinne von Service-Level-Mindeststandards im Monopol). Die besondere Bedeutung, die international diesem Aspekt der Anreizregulierung beigemessen wird, wird belegt dadurch, dass in 21 Regimen mit Service-Level-Indikatoren Entschädigungszahlungen verbunden sind.

3. Argument II: Gesetze geben Mindeststandard, Anreize führen zu guter Ausgestaltung

3.1 Mindeststandard-Logik („Minimum Compliance“) im Monopol

Gesetze definieren Pflichten. Ohne wirksame und niedrigschwellige Durchsetzung führt das typischerweise zu Mindeststandard-Compliance: erfüllt wird, was überprüfbar, sanktionierbar und priorisiert ist. Netzservicequalität im Sinne planbarer, proaktiver Kommunikation, kundenfreundlicher Prozessgestaltung und verlässlicher Termine und Fristen ist dagegen häufig nicht juristisch „hart“ genug, um in der Breite durchgesetzt zu werden. Diese Mindeststandard-Logik ist in der Regulierungsliteratur gut belegt und zeigt sich besonders bei regulierten natürlichen Monopolen: Empirisch wurde in US-Strom-Verteilnetzen unter Anreizregulierung eine Qualitätsverschlechterung beobachtet, die dort ausbleibt, wo die Regulierung explizite, operationalisierte Qualitätsstandards enthält; zugleich betont die Implementationsliteratur, dass Anreizregulierung ohne belastbare Informations-, Audit- und Monitoring-Institutionen Servicequalität nicht zuverlässig abbilden kann.^{vii}

3.2 Transaktionskosten als Verteilungs- und Markteintrittsproblem

Für kleine Projekte ist Eskalation (Schlichtung, Gericht, formale Beschwerdewege) in der Praxis kein ökonomisch sinnvoller Weg. Die erwarteten Kosten – etwa für Rechtsberatung, juristische Unterstützung, interne Zeitaufwände und Verzögerungsrisiken – sind im Verhältnis zur Projektgröße häufig sehr hoch. Daraus entsteht ein Fairnessproblem: Große Unternehmen können eher Druck aufbauen, beispielsweise über eigene Rechtsabteilungen oder spezialisierte Beschwerdeprozesse; kleine Unternehmen und Privatpersonen können dies typischerweise nicht. Hinzu kommt ein eigener, separater Aspekt: Viele Netznutzer vermeiden Eskalation auch deshalb, weil sie die laufende Zusammenarbeit mit dem lokalen Monopolisten nicht belasten wollen. Diese Sorge ist insbesondere für lokale Unternehmen relevant, die wiederholt auf eine gute Kooperation mit dem Netzbetreiber angewiesen sind. Genau deshalb sind kollektive Instrumente sinnvoll: Standards, Transparenz und – wo angemessen – automatische

Kompensation senken die individuellen Durchsetzungskosten und machen die Prozessqualität auch dort steuerbar, wo einzelne Betroffene rationalerweise nicht eskalieren würden.

Kasten: Transaktionskosten im lokalen Monopol – warum individuelle Durchsetzung oft nicht skaliert

Für kleine Projekte ist Eskalation (Schlichtung, Gericht, formale Beschwerdewege) häufig kein ökonomisch sinnvoller Weg: Kosten für Beratung, juristische Unterstützung und Zeitaufwände stehen oft in keinem Verhältnis zur Projektgröße.

Hinzu kommt ein separater Effekt: Viele Netznutzer vermeiden Eskalation, um die laufende Zusammenarbeit mit dem lokalen Monopolisten nicht zu belasten.

Regulatorische Mechanismen sind deshalb dann besonders wirksam, wenn sie kollektiv wirken und individuelle Durchsetzungskosten reduzieren (z. B. über standardisierte, automatisierte Folgen bei Mindeststandard-Verstößen).

3.3 Von „Detailgesetzgebung“ zu einem stabileren Rahmen

Die Bundesnetzagentur argumentiert, nach eigener Aussage unterstützt durch die Auffassung der VNB, dass Anreize zu Servicequalität nicht erforderlich seien, da diese bereits in Gesetzen geregelt oder in laufenden Diskussionen zu gesetzgeberischen Prozessen adressiert würden. Diese Auffassung droht jedoch zu einer Situation „worst of both worlds“ zu führen.

Wenn Prozessqualität primär über Detailvorgaben im Gesetz abgesichert werden soll, steigt die Tendenz zu immer granulareren Anforderungen: Breite Unzufriedenheit politisch relevanter und organisierter Akteursgruppen führt zu einer immer stärkeren Detailregulierung durch Gesetze. Dies führt zu immer größeren Herausforderungen für Verteilnetzbetreiber und stärkt den Effekt der Fokussierung auf der Erfüllung von Mindestanforderungen.

Als Beispiel sei hier die aktuelle Anforderung in §8 EEG für ein Webportal für den Netzanschluss genannt: Die Erfüllung der gesetzlichen Mindestanforderung bedeutet, ein entsprechendes Portal online verfügbar zu machen. Die Praxis zeigt jedoch, dass solche Portale zwar weitestgehend verfügbar sind – aber keinesfalls ausschließlich funktionierende Webportale und nicht solche, welche für alle Beteiligten effiziente und zügige Netzanschlussprozessen ermöglichen. Gemäß der derzeitigen Auffassung der Bundesnetzagentur wäre es daher konsequent, in §8 EEG zusätzliche detailliertere Anforderungen einzuführen. Damit würde die konkrete technische Ausgestaltung immer detaillierter an gewählte Abgeordnete im Bundestag unterstützt durch Beamte in Ministerien verlagert. Adäquate Anreize für die fachlich kompetenteren Experten der Verteilnetzbetreiber und Softwarehersteller könnten hingegen durch finanzielle Anreize für kundenorientierte Prozesse im Rahmen der „Netzservicequalität“ sein.

3.4 Kombination von Gesetzen und Anreizen ist üblich

Während die Kombination von gesetzlichen Vorgaben und Anreizen im Fall der Netzservicequalität von der Bundesnetzagentur kritisch bewertet wird, wird diese in Belangen der Netzstabilität gewohnheitsgemäß akzeptiert. So regelt der §13 EnWG die grundsätzliche Pflicht zur Gewährleistung der Stabilität des Stromnetzes durch den VNB, die Qualitätsregulierung gibt Anreize für eine möglichst gute Ausübung dieser Aufgabe. Diese erprobte und im internationalen Regulierungsregimen standardmäßig auch für Belange der Netzservicequalität genutzte Kombination reduziert den Bedarf, Prozesse im Gesetz immer weiter zu „verfeinern“.

4. Argument III: Messbarkeit und Abgrenzbarkeit sind handhabbar (Aufwand-zu-Nutzen vorteilhaft)

4.1 Abgrenzbarkeit: Prozesse über Events definieren

Netzservicequalität wird „eindeutig greifbar“, wenn sie als Prozesskette mit definierten Events definiert wird: Im Netzanschlussprozess sind typische Events in internationalen Regulierungsregimen zum Beispiel Eingang (Antrag/Ticket), erste Reaktion, Vollständigkeitsprüfung (erste Nachforderung), Status-Update, Terminangebot, Terminwahrnehmung, Abschluss.^{viii} Damit lassen sich Indikatoren wie Reaktionszeit, Nachforderungsschleifen, Termintreue und Informationsquote objektiv definieren. Das reduziert Interpretationsspielräume und erleichtert Vergleichbarkeit.

Kasten: Niedrige Komplexität ist möglich – auch mit wenigen robusten Kennzahlen

Die praktische Frage ist nicht, ob Netzservicequalität vollständig abbildbar ist, sondern ob eine kleine Zahl robust definierter Indikatoren eine messbare Steuerungswirkung erzeugt.

Kennzahlen entlang objektiver Prozessereignisse (Zeitstempel/Statuswechsel) sind typischerweise einfacher zu definieren als subjektive Einzelbewertungen – und lassen sich mit wenigen Kernereignissen starten.

4.2 Datenqualität: Validierung und Qualitätssicherung – kein Ausschlusskriterium

Einwände wie „erhobene Daten sind unzuverlässig“ sind bei erstmaligen Erhebungen erwartbar und wurden bei der Einführung der Anreizregulierung in verschiedenen Ländern intensiv diskutiert. Sie sind jedoch kein Ausschlusskriterium: Internationale Regime arbeiten mit standardisierten Templates, klaren Definitionen, nachvollziehbaren Nachweisen und stichprobenbasierten Prüfungen. Entscheidend ist, dass Anforderungen an Datenintegrität und Prüfbarkeit Teil des Designs sind.

Die Analyse der Methoden zur Datenerhebung in über 100 Regulierungsregimen weltweit zeigt, dass eine Erhebung von spezifischen Prozessschritten durchaus möglich und seit vielen Jahren internationaler Standard ist. In vielen Fällen findet eine Eigenanalyse der VNB mit einer jährlichen Übermittlung statt. Als besonders vorteilhaft haben sich dabei solche Verfahren erwiesen, in denen einzelne vom Regulator definierte Events direkt in den IT-Systemen der VN mit Zeitstempeln versehen werden. Noch effizienter und für die VNB mit noch weniger Aufwand verbunden ist die Art der Erhebung in Georgien und Brasilien: Dort werden die Datensätze auf digitalem Weg direkt an den Regulator versendet. Dadurch muss die Datenanalyse nicht vielfach repliziert und verifiziert werden sondern findet an einer Stelle vollautomatisch statt.

Kasten: Best Practice Georgien (CEER) – zentrales „Electronic Journal“ als Datenpfad

CEER beschreibt für Georgien ein zentrales „Electronic Journal“, in dem Prozessdaten der Netzanschluss- und Servicevorgänge strukturiert erfasst werden.^{ix} Für die VNB entsteht lediglich einmalig ein Aufwand dadurch, eine entsprechenden digitalen Anschluss an die Datenbank des Regulators zu erstellen. Dies zeigt: Messbarkeit hängt primär am Datenpfad. Wenn Status und

Zeitstempel ohnehin digital entstehen, kann eine standardisierte Erfassung bzw. ein standardisierter Auszug Excel-Abfragen weitgehend ersetzen.

4.3 Kundenzufriedenheit: Vergleichbarkeit statt „Objektivität“

„Objektiv“ im naturwissenschaftlichen Sinn ist Kundenzufriedenheit nie. Regulatorisch genügt aber Vergleichbarkeit unter gleichen Messregeln: gleiche Fragebögen, gleiche Stichprobenlogik, klare Segmentierung und externe Durchführung. In der Praxis kann Zufriedenheit als komplementärer Indikator wirken, der harte Prozessdaten ergänzt: Prozessdaten zeigen „was passiert ist“, Zufriedenheit zeigt „wie es erlebt wurde“. Der regulatorische Anspruch sollte nicht sein, Zufriedenheit als alleinigen Steuerungswert zu verwenden, sondern als Frühwarn- und Plausibilitätsindikator.

Eine besonders hervorzuhebende methodische Ergänzung von Kundenzufriedenheitssurveys wird dabei in UK und in Irland angewandt. Dort werden die entsprechenden mit finanziellen Anreizen belegten Kriterien (zB. der „DSO-Score“ in der UK) ermittelt aus den Ergebnissen der Kundenzufriedenheitsumfrage und dem Ergebnissen einer Bewertung durch ein Panel.

In diesen Panel sind neben unabhängigen Experten in der UK auch Vertreter der Letztverbraucher und der kleinen professionellen Netznutzer vertreten, in Irland Vertreter der Verbände der Wind- und Solarenergie. ^x

5. Argument IV: Aufwand kann minimiert werden – Nutzen entsteht durch Skalierung

5.1 Aufwand durch digitale Umsetzung minimal

Der Aufwand ist stark abhängig davon, ob die Erhebung als Excel-Übung (Retrospektive) oder als IT-naher Standard aus bestehenden Systemen erfolgt. Bei Excel-Templates müssen Ereignisse nacherfasst, interpretiert und plausibilisiert werden; das erzeugt laufenden Aufwand und Uneinheitlichkeit. Signifikante Ressourcen werden sowohl auf Seite des Regulierers als auch des Regulierten benötigt. Wenn Portale, Ticketsysteme oder Workflow-Tools die relevanten Ereignisse ohnehin als Zeitstempel und Statusänderungen speichern, kann ein standardisierter Datenauszug dagegen ein Nebenprodukt des normalen Betriebs sein.

Diese wird gespiegelt in den Analysen der Art und Weise der Erhebungen in anderen Europäischen Ländern. So werden mindestens in 9 Ländern (AU, BE, BU, CZ, ES, GR, HU, PO, PL) Zeitstempel für standardisierte Ereignisse in den IT-Systemen der VNB genutzt. Dies ermöglicht eine standardisierte Übermittlung der Daten nach einmaliger einheitlicher Definition.

5.2 Best Practices minimieren Aufwand und maximieren Ergebnis

Ein von dem Verband der europäischen Regulierer (CEER) empfohlener Ansatz zur Minimierung der Transaktionskosten für die Anreizregulierung bei gleichzeitiger Maximierung der Effektivität ist die Methode der automatischen Kompensation. Diese wird in dem 7ten Benchmarkingreport als „Best Practice“ empfohlen und wird bereits in 11 Europäischen Ländern umgesetzt. ^{xi} Die häufigsten Anwendungsfälle beziehen sich dabei auf minimale Standardservices gegenüber Endverbrauchern wie der Einbau von Smart Metern, die Antwort auf Anfragen. Die Abrechnung erfolgt vollautomatisch über eine Erstattung der Netzentgelte. Für den VNB entsteht dabei

lediglich einmalig ein Aufwand für die Implementierung entsprechender IT-Systeme. Auf Seiten des Regulators entsteht keinerlei Aufwand neben einer Stichprobenbasierten Überprüfung bzgl. der Einrichtung und Funktionalität der entsprechenden IT-Systeme auf Seiten des VNB.

Genutzt wird dieser Mechanismus unter anderem auch in der UK als Anreiz für eine ordnungsgemäße Umsetzung der vorgeschriebenen Marktprozesse jenseits des regulierten Marktes^{xii}.

Mindeststandards + automatische Kompensation (CEER) – Durchsetzung ohne Transaktionskosten

CEER beschreibt Entschädigungsmechanismen („compensation payments“) bei Verstößen gegen Service-Level-Mindeststandards als Best Practice – insbesondere dann, wenn die Auszahlung automatisch erfolgt. Der zentrale Gedanke: Der Kunde muss keinen Antrag stellen; die Abwicklung kann so gestaltet sein, dass sie über die Abrechnung bzw. Entgeltprozesse läuft. Damit wird „Mindeststandard“ nicht nur definiert, sondern mit einem Vollzugsmechanismus verbunden, der im lokalen Monopol auch bei kleinen Fällen wirkt.

Der Nutzen entsteht vor allem durch Skalierung: Netzserviceprozesse bestehen aus vielen wiederkehrenden Standardvorgängen (Statusanfragen, Nachforderungen, Terminabstimmungen). Schon kleine Verbesserungen bei Reaktionszeit, Klarheit und Verlässlichkeit wirken deshalb breit – nicht über Einzelfälle, sondern über die Masse der Vorgänge.

5.3 Internationale Praxis als Plausibilitätscheck

Die internationale Praxis ist ein belastbarer Plausibilitätscheck gegen die These „Aufwand rechtfertigt Nutzen nicht“: Wenn eine große Mehrheit europäischer Regulierungen kommerzielle/servicebezogene Qualitätsindikatoren erhebt, sollte es in der Praxis umsetzbar sein. Eine Zusammenstellung der weltweit und international erhobenen Indikatoren ist in zwei Datenbanken des 1000GW Instituts verfügbar.^{xiii}

6. Weitere wichtige Aspekte für die Konsultation der BNetzA zu Anreizkomponenten

6.1 Pönnen und automatische Entschädigungen: Durchsetzung ohne Transaktionskosten

In einem lokalen Monopol ist die zentrale Gestaltungsfrage nicht, ob es formale Pflichten gibt, sondern wie verlässlich sie im Alltag wirken. Wenn die Durchsetzung für Netzkunden teuer oder riskant ist, wird ein Teil der Mindeststandards faktisch nicht als einklagbares Recht erlebt, sondern als „theoretischer Rahmen“. CEER adressiert genau diese Lücke, indem es Entschädigungsmechanismen („compensation payments“) als Best Practice beschreibt – insbesondere dann, wenn sie automatisch erfolgen.¹

Für die Diskussion in der Konsultation ist dabei entscheidend: Solche Mechanismen wirken nicht, weil sie „bestrafen“, sondern weil sie Mindeststandards praktisch durchsetzbar machen. Die Auszahlung ist an klar definierte Prozessereignisse gekoppelt (z. B. Fristüberschreitung,

verpasster Termin, fehlende Rückmeldung). Dadurch wird Prozessqualität messbar und folgenrelevant, ohne dass Netzkunden im Einzelfall Beweislast und Streitkosten tragen müssen.

Automatische Auszahlungen haben zwei Eigenschaften, die für Netzservicequalität besonders relevant sind: (i) Sie senken die Transaktionskosten für Netzkunden auf nahezu null (kein Antrag, keine Beweisführung, kein Streit um Kleinigkeiten). (ii) Sie erzeugen beim Netzbetreiber eine unmittelbare, prozessnahe Anreizwirkung genau dort, wo Verzögerungen oder Regelverstöße entstehen. Damit wird die individuelle Eskalation ersetzt durch einen kollektiven Mechanismus, der auch für kleine Projekte und Privatpersonen wirksam ist.

CEER nennt 11 Länder, in denen automatische Auszahlungen umgesetzt sind. Für die Konsultation ist dabei weniger entscheidend, welche Länder das sind, sondern welches Prinzip dahintersteht: Mindeststandards werden nicht nur definiert, sondern mit einem Vollzugsmechanismus versehen, der ohne Einzelfallkonflikt funktioniert.¹

Für die Konsultation ist dabei besonders relevant, dass Pönalen/Entschädigungen nicht als „Strafe“ im strafrechtlichen Sinn verstanden werden, sondern als standardisierte Kompensation für nachweisbare Prozessverletzungen. Der Mechanismus wirkt dadurch gleichzeitig fair und administrativ schlank: Netzkunden erhalten eine unmittelbare Wiedergutmachung, während Netzbetreiber eine klare Rückkopplung erhalten, welche Prozessstellen regelmäßig zu Verstößen führen.

Für die Umsetzung ist hierbei vor allem relevant, dass automatische Entschädigungen nur dann funktionieren, wenn Trigger eindeutig und datenbasiert definiert sind (Ereignis-Zeitstempel, definierte Frist, definierte Ausnahmen) und wenn der Anspruch ohne Antragshürden ausgelöst werden kann. Damit wird die Anreizwirkung prozessnah, während die administrative Last bei Netzkunden entfällt.

Damit Pönalen anreizkompatibel bleiben, sollten Indikatoren so geschnitten sein, dass „Ausweichen“ nicht belohnt wird (z. B. durch formale Ablehnung statt Bearbeitung). Genau hier liegt der Zusammenhang zur Indikator-Definition: Ohne saubere Ereignisdefinitionen entstehen Fehlanreize; mit sauberen Ereignisdefinitionen wird Fehlanreiz-Debatte beherrschbar.

6.2 Datenpfad: Standardisierte IT-Ausgabe statt Excel-Retrospektive

Die Debatte um Aufwand und Datenqualität entscheidet sich am Datenpfad. Wenn Daten retrospektiv in Excel-Templates nacherfasst werden müssen, sind Aufwand, Fehleranfälligkeit und Interpretationsspielräume hoch. Wenn die gleichen Informationen dagegen direkt aus Portalen/Tickets/Workflows als standardisierte Ausgabe bereitgestellt werden, sinkt der laufende Aufwand typischerweise deutlich und die Vergleichbarkeit steigt.

Für die BNetzA-Konsultation bedeutet das: Die Frage „Aufwand“ ist nicht primär eine Frage nach zusätzlichen Datenfeldern, sondern nach der Standardisierung eines Exports. Gerade weil Netzanschluss- und Serviceprozesse zunehmend portalbasiert laufen, ist ein standardisierter Datenauszug in vielen Fällen näher an der Realität als eine nachträgliche Excel-Erhebung.

Das CEER-Beispiel Georgien (siehe Kasten in 4.1) verdeutlicht diese Logik eines zentralen, standardisierten Datenpfads.⁴

6.3 Digitalisierung ohne Kundenwirkung - warum outcome-nahe Kennzahlen wichtig sind

Digitalisierung lässt sich als Input messen: Gibt es Portale, Ticketsysteme, digitale Workflows, standardisierte Formulare? Das sagt aber noch nicht, ob Netzkunden tatsächlich schneller, planbarer und mit weniger Reibung durch Netzanschluss- und Serviceprozesse kommen. CEER behandelt diese Kundensicht als eigene Qualitätsdimension („commercial quality“) neben technischer Versorgungsqualität.

Darum sind outcome-nahe Kennzahlen zentral: Sie knüpfen an beobachtbare Prozessereignisse an (Zeitstempel/Statuswechsel) und machen Wirkung sichtbar – z. B. Reaktionszeit auf Anfragen, Termintreue, Häufigkeit von Nachforderungsschleifen. Solche Kennzahlen sind vergleichbar, weil sie nicht Tool-Existenz messen, sondern Prozessleistung am Kundenkontaktpunkt.

Internationale Erfahrungen zeigen, dass Outcome-Logik oft mit Wirksamkeitsmechanismen kombiniert wird: CEER beschreibt Entschädigungs-/Kompensationslogiken für Verstöße gegen Service-Standards und hebt hervor, dass automatische Kompensation aus Kundensicht vorzugswürdig ist.

Auch UK-Ofgem nutzt eine explizite Anreizlogik für Servicewirkung: Im RIIO-ED2-Kontext wird ein DSO-Incentive u. a. über Stakeholder-Befragung und Performance-Panel operationalisiert, mit dem Ziel, die Unternehmen responsiver zu machen und Service Levels zu verbessern.

Endnoten

ⁱ www.bundesnetzagentur.de/DE/Beschlusskammern/1_GZ/GBK-GZ/2024/GBK-24-02-1x4_Q-Reg/Downloads/FL-Entwurf_DL_BF.pdf?__blob=publicationFile&v=3

ⁱⁱ www.bundesnetzagentur.de/DE/Beschlusskammern/1_GZ/GBK-GZ/2024/GBK-24-02-1x4_Q-Reg/Downloads/FL-Entwurf_DL_BF.pdf?__blob=publicationFile&v=3

ⁱⁱⁱ http://www.bundesnetzagentur.de/DE/Beschlusskammern/1_GZ/GBK-GZ/2024/GBK-24-02-1x4_Q-Reg/Downloads/Gutachten_E-Bridge_Consulting_FGH.pdf?__blob=publicationFile&v=4

^{iv} http://www.bundesnetzagentur.de/EN/RulingChambers/GBK/Level2/Q-Element/Eckpunkte.pdf?__blob=publicationFile&v=2

^v Datenbanken verfügbar unter: <https://1000gw.de/konsultation-anreize-fur-verteilnetzbetreiber/Weltweit>:
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1kUADsJYs8R6mh5Zf3ESOfvuiKHds1odl5nDASVJKOOc/edit?usp=sharing>

EU:
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1HTpghE0s7Pxpvl2ZQMLKjXk-Q4QDzQ1sDIXMPpKG0vU/edit?usp=sharing>

^{vi} www.ceer.eu/wp-content/uploads/2024/04/7th-Benchmarking-Report-2022.pdf

^{vii} Ter-Martirosyan & Kwoka (2010), *Journal of Regulatory Economics*:

<https://link.springer.com/article/10.1007/s11149-010-9126-z>

Joskow (2014), NBER-Kapitel *Incentive Regulation in Theory and Practice...* (Landing Page):

<https://www.nber.org/books-and-chapters/economic-regulation-and-its-reform-what-have-we-learned/incentive-regulation-theory-and-practice-electricity-distribution-and-transmission-networks>

Polinsky, A. M.; Shavell, S. (2000): The Economic Theory of Public Enforcement of Law (Journal of Economic Literature; NBER Working Paper 6993) – Compliance als Funktion von Kontrollwahrscheinlichkeit und Sanktionsschwere:

https://www.nber.org/system/files/working_papers/w6993/w6993.pdf. OECD (2014): Regulatory Enforcement and Inspections – OECD Best Practice Principles for Regulatory Policy (warum Durchsetzung Operationalisierung, Messbarkeit und Prüfbarkeit benötigt):

https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2014/05/regulatory-enforcement-and-inspections_g1g3b1b4/9789264208117-en.pdf. Bevan, G.; Hood, C. (2006): What's measured is what matters: targets and gaming ... (Public Administration 84(3)) – Evidenz, dass Mess- und Zielsysteme Prioritäten und Verhalten steuern (DOI:10.1111/j.1467-9299.2006.00600.x): <https://straty.com/wp-content/uploads/2018/04/Whats-Measured-is-What-Matters-Bevan-Hood-2006.pdf>

^{viii} Datenbanken verfügbar unter <https://1000gw.de/konsultation-anreize-fur-verteilnetzbetreiber/>

^{ix} www.ceer.eu/wp-content/uploads/2024/04/7th-Benchmarking-Report-2022.pdf

^x UK: www.ofgem.gov.uk/sites/default/files/2025-09/DSO_Incentive_Report_2024_25_V1.pdf

Irland:

<https://consult.cru.ie/en/system/files/materials/151/Terrms%20of%20Reference%20NSEE%20Evaluation%20Panel%202023%20and%202024%20Decision%20Paper.pdf>

^{xi} www.ceer.eu/wp-content/uploads/2024/04/7th-Benchmarking-Report-2022.pdf

^{xii} <https://www.ofgem.gov.uk/news/new-compensation-rules-delays-when-switching-suppliers>

^{xiii} Weltweit:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1kUADsJYs8R6mh5Zf3ESOfvuiKHds1odl5nDASVJKOOc/edit?usp=sharing>

EU:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1HTpghE0s7Pxpvl2ZQMLKjXk-Q4QDzQ1sDIXMPpKG0vU/edit?usp=sharing>