

Stufe II

Welche strukturellen Rahmenbedingungen beeinflussen Ihre Ausgaben?

Rahmenbedingungen, die sich aus der umgebenden Natur und die Art der Besiedelung ergeben, können regional unterschiedlich zu Mehrausgaben oder Kostenvorteilen führen.

Einfluss auf den Preis haben die Herkunft des Wassers aus Grund- oder Oberflächenwasservorräten, die Qualität des Rohwassers und die davon abhängige Aufbereitung, die Bodenbeschaffenheit oder Geologie (Fels, Kies, Sand oder Ton), die Höhenstruktur (Topografie), die Siedlungstypen oder Urbanität (ländlicher Raum, städtischer Raum oder Großstadt) oder die Dichte der Besiedelung.

BEISPIEL

– Beispielwert zur Illustration –
Ausgaben je Einwohner

	<p>Oberflächenwasser Im Vergleich zu Grund- und Quellwasser ist Oberflächenwasser Umwelteinflüssen stärker ausgesetzt. Deshalb muss Oberflächenwasser aufwändiger aufbereitet werden (Membranfiltration, Adsorption an Aktivkohle, biologische Verfahren).</p>	<p>13,50 €</p> <p>... mehr als bei Tiefen Grundwasser</p>
	<p>Felsiger Boden Die Beschaffenheit des Bodens hat Einfluss auf die Kosten der Verteilung und des Transports. Die Verlegung von Wasserrohren in felsigen Bodenarten verursacht höhere Kosten als die Verlegung in Sand.</p>	<p>5,90 €</p> <p>... mehr als in sandigem Boden</p>
	<p>Städtische Infrastruktur In einer Stadt, die durch eine komplexe Infrastruktur (Straßen, ÖPNV, Strom- und Telekommunikationsleitungen etc.) gekennzeichnet ist, kann höherer Aufwand bei der Wiederherstellung der Oberflächen nach Baumaßnahmen des Wasserversorgers entstehen.</p>	<p>2,50 €</p> <p>... mehr als in ländlichen Gebieten</p>

Stufe III

BEISPIEL

– Beispielwert zur Illustration –
Ausgaben je Einwohner

	<p>Umweltschutz Durch den Kauf von Flächen, Kooperationen mit der Landwirtschaft, Grundwasseranreicherung und Pflegemaßnahmen in Wasserschutzzonen engagieren wir uns im vorbeugenden Ressourcenschutz.</p>	<p>2,50 €</p>
	<p>Nachhaltige Instandhaltung Instandhaltung und Ersatzinvestitionen halten die Infrastruktur auf einem hervorragenden Niveau. Wir hinterlassen den nachfolgenden Generationen keinen Investitionsstau.</p>	<p>15,00 €</p>
	<p>Kundenservice Mit einem umfassenden Kundenservice betreuen wir Sie: Kundencenter, Internet, Öffentlichkeitsarbeit, Störungsstelle und Beschwerdemanagement. Regelmäßige Kundenzufriedenheitsbefragungen belegen unseren Qualitätsanspruch.</p>	<p>1,80 €</p>

Welche zusätzliche Leistung und Qualität bestimmen Ihre Ausgaben?

Von zentraler Bedeutung für eine funktionierende Wasserversorgung sind die Wasserqualität, Maßnahmen zum Schutz der Umwelt und der Wasservorkommen, eine nachhaltige Instandhaltung, die Versorgungssicherheit und der Kundenservice. Die „Kundenbilanz“ berücksichtigt diese besonderen Leistungs- und Qualitätsmerkmale.

In Stufe III werden freiwillige zusätzliche Leistungs- und Qualitätsmerkmale beschrieben. Die Ausgestaltung dieser Parameter ist – anders als die strukturellen Rahmenbedingungen – durch die Unternehmen beeinflussbar. Oftmals werden diese freiwilligen Leistungen durch die Kommunen oder Interessenvertreter gefordert.

Annex

Einfluss von Kalkulationsansätzen

Die Kapitalkosten machen einen erheblichen Teil der Gesamtkosten aus. In welcher Höhe diese Kapitalkosten für Anlagen und Netze in der Ermittlung der Preise angesetzt werden, hängt von den Kalkulationsansätzen ab.

Dieser Annex soll dazu dienen, die Bedeutung der Kalkulationsprinzipien für die Ausgaben je Einwohner einzuschätzen.

Dr. Joachim Meier, VWV St. Wendel GmbH



Die kalkulatorischen Kostenansätze haben einen wesentlichen Einfluss auf die Preise. Der BDEW hat deshalb in seinen Gremien einen einheitlichen Kalkulationsleitfaden für die Unternehmen mit Praxisbeispielen erstellt. Dadurch können die derzeit bestehenden Unterschiede veranschaulicht werden.

Herausgeber

BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e. V.
Reinhardtstrasse 32
10117 Berlin

Ihr Ansprechpartner

Rechtsanwalt Dr. Jörg Rehberg
Fachgebietsleiter Geschäftsbereich Wasser/Abwasser
Tel. +49 30 300199-1211
joerg.rehberg@bdew.de

Stand: Juni 2010

BDEW-Kundenbilanz

Ziel der „Kundenbilanz“ ist, dass jeder Verbraucher seinen Wasserpreis versteht und weiß, welche Leistungen sein Versorger erbringt, um die Bereitstellung von hochwertigem Trinkwasser rund um die Uhr zu gewährleisten.

Mit der Kundenbilanz stellt der BDEW den Wasserversorgungsunternehmen ein geeignetes Instrument zur Verfügung, mit dem sie vor Ort die Leistungen gegenüber Kunden und Politik transparent erläutern können. Vor diesem Hintergrund haben die wasserwirtschaftlichen Gremien des BDEW beschlossen, die Kundenbilanz zu initiieren.



Editorial

Der hohe Standard an Versorgungssicherheit, Qualität und Nachhaltigkeit für das Lebensmittel Nr. 1 in Deutschland ist dem guten Zusammenwirken von Politik, Bürgern und den Wasserversorgungsunternehmen zu verdanken.

Über 80 Prozent der Kunden sind laut Kundenbarometer 2009 mit ihrem Wasserversorger insgesamt sehr zufrieden oder zufrieden. Im Hinblick auf den Preis wollen die Kunden aber auch wissen, welche konkreten Leistungen ihre Wasserversorger für sie erbringen.

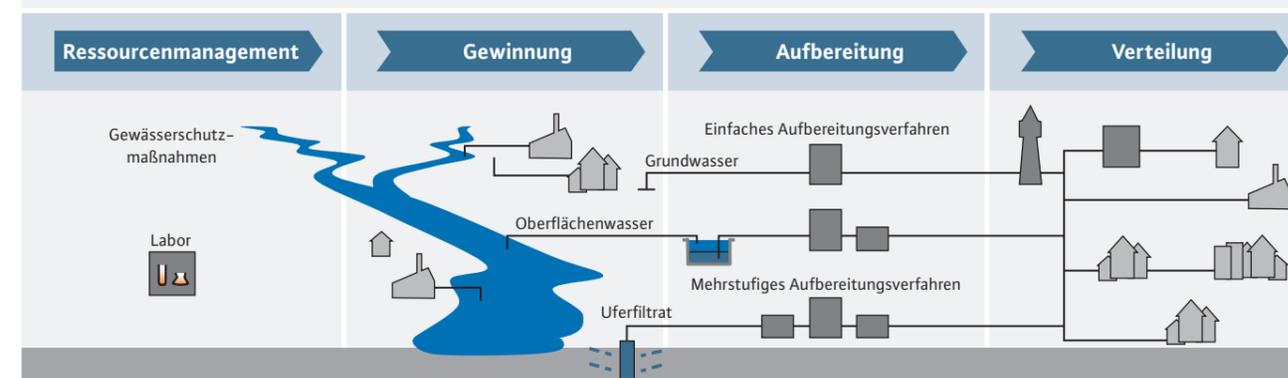
Hier setzt die BDEW-Kundenbilanz an. Sie erläutert strukturelle Unterschiede zwischen den Unternehmen und verdeutlicht gleichzeitig auch die Anstrengungen der Unternehmen für Umwelt und Ressourcenschutz. Damit ergänzt die Kundenbilanz in der Außen- und internen Leistungsvergleich und der Effizienzverbesserung dienen. Sie zeigt, dass für die Wasserversorgung in Deutschland nicht nur ökonomische, sondern auch umwelt- und gesundheitspolitische Anforderungen die Rahmenbedingungen mitgestalten.

Mit freundlichen Grüßen



Dr. Peter Rebohle, BDEW-Vizepräsident Wasser/Abwasser

Dienstleistungen Ihres Wasserversorgers



BDEW-Kundenbilanz – Kosten und Leistungen der Wasserwirtschaft

Was leistet die „Kundenbilanz“?

Nach ihrem Wasserpreis befragt, geben rund zwei Drittel der Bundesbürger an, diesen nicht zu kennen. Auch zahlreiche Untersuchungen und Medienberichte der letzten Jahre belegen, dass es erheblichen Nachholbedarf gibt, Kunden und Medienvertreter über die Leistungen ihrer Wasserversorger und die damit verbundenen Kosten zu informieren.

Dabei unterliegt die Wasserwirtschaft als natürliches Monopol einer besonderen öffentlichen Aufmerksamkeit.

Vor diesem Hintergrund hat der BDEW gemeinsam mit Partnern aus Politik und Verbänden die „Kundenbilanz“ entwickelt. Sie informiert Kunden, Medienvertreter und Politik, welche strukturellen Rahmenbedingungen, Leistungs- und Qualitätsmerkmale sowie unterschiedliche Kalkulationsansätze Einfluss auf die Wasserkosten haben.

Die „Kundenbilanz“ erläutert, wie sich die Wasserpreise pro Kopf und Jahr in einem Versorgungsgebiet zusammensetzen, wo hohe Investitionskosten liegen, um Qualität und Versorgungssicherheit dauerhaft gewährleisten zu können.

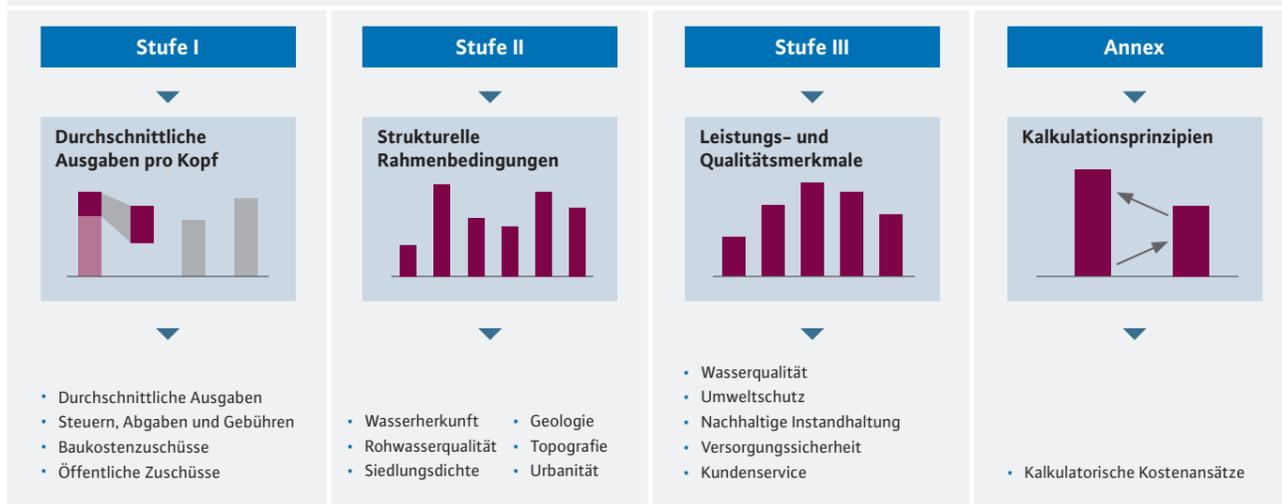
Dr. Jörg Rechenberg, Umweltbundesamt



Trinkwasserversorgung und Gewässerschutz hängen eng zusammen. Einerseits sollen kostendeckende Wasserpreise die Verbraucher zu gewässerschonendem Verhalten bewegen. Andererseits erbringen Wasserversorger einen wichtigen Beitrag für den Schutz der Wasserressourcen. Die Aufwendungen dafür spiegeln sich im Wasserpreis wider. Die Kundenbilanz zeigt diese Zusammenhänge auf. Sie ist damit ein wichtiger Schritt hin zu mehr Transparenz.

Auf Basis eines von externen Beratern erstellten Gutachtens und eines daraus entwickelten Berechnungsinstruments können die Wasserversorgungsunternehmen ihre individuelle „Kundenbilanz“ erstellen, um Leistungen und die damit möglicherweise verbundenen Preisunterschiede gegenüber ihren Kunden zu erläutern. Die Kundenbilanz hat verschiedene Stufen. Jede Stufe enthält mehrere Parameter, die die Ausgaben je Einwohner und Jahr wesentlich beeinflussen können. Die den Preis beeinflussenden Faktoren können von Ort zu Ort zum Teil erheblich variieren.

Die Kundenbilanz besteht aus drei Stufen und einem Annex



Preis-Leistung

Trinkwasser ist in Deutschland immer von höchster Qualität verfügbar. Dies erfordert eine spezifische Infrastruktur. Aufgrund regionaler Unterschiede ist diese nicht überall gleich ausgestaltet; ebenso unterscheiden sich die Leistungen der Wasserversorgungsunternehmen durch regionale Besonderheiten. Welche Leistungen der Wasserversorger erbringt und welche Infrastruktur dafür vorgehalten wird, lässt sich entlang der Wertschöpfungskette des Unternehmens erklären.

In den folgenden Übersichten erfolgt zum besseren Verständnis eine Darstellung mit Beispielwerten, die keinerlei Aussagekraft über tatsächliche Werte eines Unternehmens vor Ort haben.

Gunda Röstel, Gelsenwasser AG



In einer Expertenplattform wird die aktuelle Entwicklung der Kundenbilanz zur Diskussion gestellt.

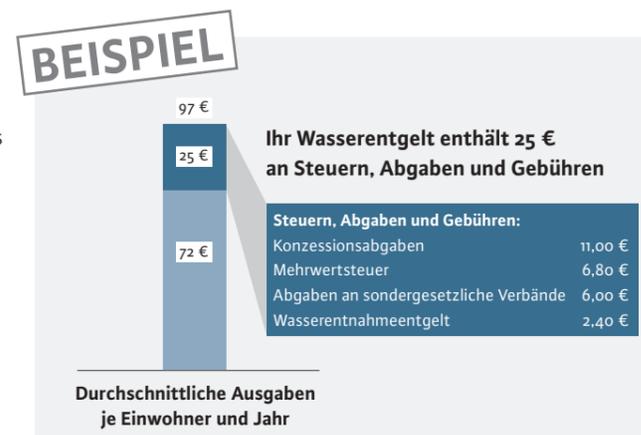
Hier besteht die Möglichkeit für Ministerien, Umweltbundesamt, Umwelt- und Verbraucherorganisationen, ins Gespräch zu kommen.

Stufe I

Steuern, Abgaben und Gebühren

Zahlreiche staatliche Rahmenbedingungen wie zum Beispiel Steuern, Abgaben und Wasserentnahmeentgelte bestimmen auch die Preise der Wasserversorger vor Ort wesentlich mit. Beim Benzinpreis ist dieser Kostenfaktor in der Öffentlichkeit bekannt, beim Wasserpreis meist nicht. Für Trinkwasser werden von Kommunen, Ländern und Bund Steuern, Abgaben und Gebühren erhoben.

Auch Baukostenzuschüsse und öffentliche Zuschüsse, die in der Vergangenheit von Kunden und staatlichen Institutionen gezahlt wurden, beeinflussen den Preis.



Dr. Franz Otillinger, Stadtwerke Augsburg GmbH



Preise sind für die Verbraucher immer ein sensibles Thema – das ist auch beim Trinkwasser so. Hier kommt noch hinzu, dass sie von Ort zu Ort unterschiedlich sein können. Mit der ‚Kundenbilanz‘ können die Wasserversorgungsunternehmen transparent ihre Entgelte gegenüber Verbrauchern und Politik darstellen und Preisunterschiede erläutern.

Baukostenzuschüsse und öffentliche Zuschüsse, die in der Vergangenheit von Kunden und staatlichen Institutionen gezahlt wurden, beeinflussen den Preis. Je höher diese Zuschüsse waren, desto geringer ist grundsätzlich der Preis, den der Einwohner aktuell für Wasser zu zahlen hat. In dem Beispielsfall wäre der Preis noch um 5,20 Euro höher ohne die Erhebung von Baukostenzuschüssen und um 2,90 Euro höher, wenn keine öffentlichen Zuschüsse durch das Bundesland beim Bau des Wasserwerks gezahlt worden wären. Diese Zahlen machen deutlich, dass erhebliche Mehrbelastungen, aber auch Entlastungen der einzelnen Einwohner durch die Auszahlung von Landesmitteln und die Lastenverteilung bei Errichtung der Trinkwasserversorgungsanlagen entstehen können.