

DOMINIK KOP

Der Fixkostenreduzierer

Meine Geschichte über Vertrauen,
Geld und Unternehmertum



Bevor wir beginnen

Dieses Buch beginnt mit meiner Geschichte und führt dich Schritt für Schritt zur eigenen Anwendung. Du lernst, laufende Kosten genauer zu prüfen, mögliche Rückforderungen vorzubereiten und aus einer Entlastung einen konkreten Zielplan zu machen. Danach zeige ich dir die unternehmerische Aufgabe hinter unserem System.

Die persönlichen Erlebnisse und Unternehmensangaben stammen aus meiner Erfahrung. Kundenerlebnisse werden ohne identifizierende Details erzählt. Gedankenexperimente und Rechenbeispiele sind als solche gekennzeichnet. Anna in Kapitel 22 ist eine fiktive Person.

Nimm beim Lesen eine eigene Rechnung zur Hand. Im Anhang findest du sechs digital ausfüllbare Arbeitsblätter. Du kannst deine Einträge im PDF speichern oder die Blätter ausdrucken. Die Sieben-Tage-Übung führt dich durch ihre Anwendung.

Ersparnisse, mögliche Vergütungen und Rückerstattungen hängen vom einzelnen Fall und den vereinbarten Bedingungen ab. Die genannten Unternehmensgrößen sind keine Garantie für dein Ergebnis. Fachliche Quellen und weiterführende Informationen stehen am Ende. Recherche der bisherigen Fassung: 28. September 2026; ausgewählte Quellen für diese Überarbeitung erneut geprüft am 30. September 2026.

Wenn du nach dem Lesen eine mögliche Partnerschaft prüfen möchtest, findest du im Schlusskapitel den nächsten Schritt. Du brauchst dafür keine fertige Vertriebskarriere. Die wichtigste Vorarbeit ist, dass du dich mit der tatsächlichen Aufgabe beschäftigst.

Dein erster Schritt

Lege einen Vertrag bereit, den du bezahlst, aber seit längerer Zeit nicht mehr geprüft hast.

Inhalt

Vorwort: Was 200 Euro verändern können	05
--	----

TEIL I WARUM ICH ANDERS ANGEFANGEN HABE

1 Die teuerste Gewohnheit ist Wegsehen	06
2 Dreizehn Jahre passen in keine Abkürzung	08
3 Die Idee mit dem Fernseher	11
4 Dein erster Fall bist du selbst	13

TEIL II DEIN GELD IM ALLTAG

5 Der billigere Abschlag kann teuer werden	15
6 Der übersehene Teil der Stromrechnung	17
7 Dein Handy lebt nicht mehr wie damals	19
8 Erst messen. Dann kaufen.	21
9 Der Chef braucht keinen Spartipp	23

TEIL III DAS GELD AUS DER VERGANGENHEIT

10 Der Ordner, den niemand mehr öffnet	25
11 Abbezahlt heißt nicht ungeprüft lassen	27
12 Die Polizze und das alte Versprechen	29
13 Die kleinen Positionen bleiben gern liegen	31
14 Warum ein Link zu CRIF weitergeschickt wird	33

Inhalt und Arbeitsmaterialien

TEIL IV WIE AUS NUTZEN EIN SYSTEM WIRD

15 Der Plan hing ein Jahr später an der Wand	35
16 Der siebte Schritt durfte nicht vergessen werden	37
17 Aufmerksamkeit, die einen Anlass hat	39
18 Womit wir unser Geld verdienen	41

TEIL V DEINE CHANCE, ETWAS AUFZUBAUEN

19 Der zweite Termin entscheidet mit	43
20 Ein Unternehmen im Unternehmen	45
21 Erfolgshunger zeigt sich am Dienstag	47
22 Vom ersten Link zum eigenen Ziel	49
23 Sieben Tage, die mehr bringen als Vorsätze	51
24 Wen ich an meiner Seite suche	53

DEINE WERKZEUGE ZUM BUCH

Arbeitsblatt 1 Die persönliche Kostenübersicht	55
Arbeitsblatt 2 Ein Angebot nachvollziehbar vergleichen	56
Arbeitsblatt 3 Eine Rückforderung vorbereiten	57
Arbeitsblatt 4 Aus einem Wunsch ein planbares Ziel machen	58
Arbeitsblatt 5 Einen Fall vollständig übergeben	59
Arbeitsblatt 6 Deine Bereitschaft in der Praxis prüfen	60
Begriffe für die tägliche Arbeit	61
Quellen und weiterführende Informationen	63

Vorwort: Was 200 Euro verändern können

Eine Kundin begann zu weinen.

Wir hatten knapp 200 Euro monatliche Ausgaben eingespart und einige Hundert Euro zurückgeholt. Sie war alleinerziehend. Ich habe diese Begegnung später in einem Interview erzählt, weil sie mir bis heute in Erinnerung geblieben ist. [24]

Wenn du gut verdienst, wirkt ein solcher Betrag vielleicht überschaubar. Wenn am Monatsende kaum etwas übrig bleibt, verändert er den Blick auf die nächsten Wochen. Eine Reparatur wird vorstellbar. Eine offene Rechnung verliert etwas von ihrem Schrecken.

Mein Name ist Dominik Kop. Ich bin der Gründer hinter Fixkostenreduzierer.at. Über 13 Jahre habe ich mehrere Unternehmen aufgebaut, ohne Kredit für den Unternehmensaufbau und ohne externen Investor. Was heute nach einem durchdachten System aussieht, ist durch Fehler, Lernprozesse und sehr viel Arbeit entstanden.

Ich komme aus einem Markt, in dem viele Menschen bei dem Wort Beratung bereits an den nächsten Verkauf denken. Sie haben etwas unterschrieben, die Abbuchungen laufen seit Jahren, und der damalige Ansprechpartner meldet sich kaum noch. Die Verträge bleiben. Die Fragen auch.

Genau diese Fragen wurden meine Arbeit.

Warum bezahlt jemand für einen Tarif, der längst nicht mehr zu seinem Leben passt? Wer prüft, ob eine verrechnete Gebühr überhaupt zulässig war? Was hilft ein Zukunftsplan, wenn dem Kunden heute das Geld dafür fehlt?

Daraus entstand unser Ansatz: laufende Ausgaben senken, mögliche Rückerstattungen prüfen und dem gewonnenen Spielraum eine sinnvolle Aufgabe geben. Heute verbinden wir dafür Vertrieb, Backoffice, Technik und spezialisierte Partner.

Dieses Buch ist für dich, wenn du wissen möchtest, was in deinen Verträgen steckt. Besonders geschrieben habe ich es für den Menschen, der dabei noch eine zweite Frage stellt: Könnte ich anderen damit helfen und mir selbst etwas aufbauen?

Vielleicht hast du noch nie im Vertrieb gearbeitet. Vielleicht arbeitest du bereits dort und bist müde, um Aufmerksamkeit zu kämpfen. Vielleicht möchtest du zusätzlich verdienen, mit einer Tätigkeit, hinter der du auch beim Gespräch mit deiner Familie stehen kannst.

Ich nehme dich mit zur früheren GIS-Gebühr, die uns Tausende Anfragen brachte. Du erfährst, weshalb manche unser Angebot als „Bauchladen“ abtaten und welche Aufgabe ich hinter dieser Kritik erst lösen musste.

Dabei sollst du selbst etwas entdecken. Nimm eine Rechnung zur Hand. Rechne mit deinen Zahlen. Formuliere ein Ziel so konkret, dass du nächste Woche etwas dafür tun kannst.

Ich möchte, dass Menschen verstehen, wofür sie bezahlen und welche Rechte sie haben.

Wenn du am Ende genauer hinschaust als vorher, hat dieses Buch seinen ersten Zweck erfüllt. Wenn du dabei eine Aufgabe erkennst, die du lernen möchtest, haben wir einen guten Grund, miteinander zu sprechen.

Dominik Kop

1 Die teuerste Gewohnheit ist Wegsehen

Öffne gedanklich deine Bank-App. Zwischen Einkäufen und Überweisungen stehen die vertrauten Namen: Strom, Handy, Internet, Versicherung. Du prüfst, ob genug auf dem Konto ist, und schließt sie wieder.

Das Geld ist abgebucht. Der Vorgang ist erledigt.

Nur eine Frage wurde nicht gestellt: Stimmt das eigentlich noch?

Diese kleine Szene ist ein Gedankenexperiment. Sie braucht keinen besonders nachlässigen Menschen. Es reicht, einen ganz normalen Alltag zu haben. Wer arbeitet, Kinder betreut, Termine organisiert oder ein Unternehmen führt, kann nicht jeden Vertrag jeden Monat neu studieren. Also wird aus einer ursprünglichen Entscheidung irgendwann eine Gewohnheit.

Genau deshalb können alte Konditionen lange weiterlaufen. Ein Rabatt endet, der Preis steigt. Ein Paket enthält Leistungen, die niemand mehr nutzt. Auf einer Rechnung steht eine Pauschale, deren Name offiziell klingt. Der Kunde bezahlt, weil er annimmt, dass die Rechnung schon stimmen wird.

Vertrauen ist menschlich. Über Jahre ungeprüft zu bezahlen kann teuer werden.

Was niemand für dich kontrolliert

Bei einem Paar Schuhe überlegen wir, ob es den Preis wert ist. Bei einem Vertrag entscheiden wir einmal und zahlen anschließend womöglich jahrelang. Die Summe fällt weniger auf, weil sie in kleine Monatsbeträge zerlegt ist.

Nehmen wir eine reine Beispielrechnung: Zwei überflüssige oder zu teure Positionen kosten zusammen 25 Euro im Monat. Nach einem Jahr sind das 300 Euro. Über fünf Jahre wären es bei unveränderten Bedingungen 1.500 Euro. Niemand hätte dir diese 1.500 Euro auf einmal aus der Hand genommen. Sie sind nach und nach verschwunden.

Schreib jetzt eine Zahl auf: Wie viel bezahlst du insgesamt pro Jahr für Strom, Gas, Handy und Internet? Wenn du sie nicht kennst, bist du bereits am ersten brauchbaren Punkt dieses Buches angekommen. Du hast eine Frage gefunden, die sich mit deinen Unterlagen beantworten lässt.

Finanzielle Bildung beginnt für mich genau dort. Wir müssen uns nicht dafür schämen, eine Abrechnung nicht sofort zu verstehen. Wir sollten lernen, die richtige Rückfrage zu stellen. Auch ein Land mit guten Ergebnissen in Finanzbildungsstudien hat Haushalte, in denen Vertragswissen und Alltag weit auseinanderliegen. Die OeNB beschreibt sowohl Österreichs gute internationale Position als auch bestehenden Verbesserungsbedarf. [27]

Ein Landesdurchschnitt erklärt dir deine Handyrechnung nicht.

Wenn die Analyse nur eine Zwischenstation ist

Vielleicht kennst du noch eine andere Situation: Du wirst zu einer Finanzanalyse eingeladen. Es geht um Wünsche, Sicherheit und Zukunft. Du ahnst früh, welches Produkt am Ende auf dem Tisch liegen wird.

Eine solche Erfahrung prägt. Beim nächsten Anruf hörst du bereits den Verkauf, bevor der andere sein Anliegen erklärt hat. Für einen neuen Vertriebspartner entsteht damit ein schwieriger Start: Er soll Vertrauen gewinnen, während sein Gegenüber versucht herauszufinden, was diesmal verkauft werden soll.

Natürlich gibt es sorgfältige Berater und nützliche Vergleichsportale. Ein Vergleich kann dir sehr helfen. Trotzdem lohnt sich die Frage, was genau verglichen wird, wie sich der Anbieter finanziert und wer später noch einmal auf deine Verträge schaut. Manche Portale erhalten Provisionen; daraus allein folgt keine schlechte Empfehlung. Auch wir verdienen Geld mit unserer Arbeit. Entscheidend ist, ob der Nutzen für den Kunden nachvollziehbar wird. [19]

Wenn nach einer Analyse nur mehr Verpflichtungen feststehen, aber niemand die bestehenden Ausgaben verstanden hat, fehlt mir ein wichtiger Teil.

Ich wollte diesen Teil zum Anfang machen. Denn viele Menschen brauchen zunächst Luft in ihrem laufenden Budget. Statistik Austria dokumentiert, dass finanzielle Belastung für einen Teil der Haushalte sehr konkret ist. [1] Diese Menschen brauchen jemanden, der sich die vorhandenen Rechnungen wirklich ansieht.

Bevor du weiterliest, wähle eine regelmäßige Abbuchung. Suche den dazugehörigen Vertrag. Kannst du erklären, welche Leistung du bekommst, wann der Preis zuletzt geändert wurde und wann du wieder prüfen solltest?

Diese drei Fragen sind klein genug, um heute beantwortet zu werden. Und groß genug, um eine neue Art von Beratung zu beginnen.

2 Dreizehn Jahre passen in keine Abkürzung

Als ich meinen Weg im Finanzdienstleistungsvertrieb aufbaute, war der Markt längst voll. Es gab Produkte, Verkäufer, Strukturen und Versprechen. Was es ebenfalls gab: Kunden, die bei einem weiteren Beratungstermin die Augen verdrehten.

Mehr vom Gleichen war für mich keine überzeugende Zukunft.

Ich wollte ein Unternehmen aufbauen. Doch ein Unternehmen braucht mehr als meinen Wunsch nach Erfolg. Es braucht Menschen, die einen guten Grund haben, sich mit seinem Angebot zu beschäftigen. Diese Erkenntnis klingt einfach. Sie verändert ziemlich viel, wenn man sie auf das eigene Geschäftsmodell anwendet.

Ich begann, die Probleme genauer anzusehen, die bereits vorhanden waren. Die Stromrechnung, die niemand verstand. Der Handyvertrag, der seit Jahren unverändert lief. Gebühren, die bezahlt worden waren, ohne dass jemand ihre Grundlage erklären konnte. Dazu die Frage, wie Kunden mit einer Entlastung wieder Ziele verfolgen konnten.

Der entscheidende Wendepunkt war für mich diese Suche nach einer anderen Lösung. Innovation bedeutete in meinem Fall, bekannte Teile des Alltags neu zusammenzubringen und die Umsetzung zu organisieren.

„Bauchladen“

Dieses Wort bekam ich für die Breite unseres Ansatzes zu hören. Strom, Gas, Telekommunikation, Rückerstattungen und danach auch noch Ziele. Für manche passte das nicht in ihr Bild eines fokussierten Vertriebs.

Ich hätte den Einwand einfach als Unverständnis abtun können. Das hätte das eigentliche Problem aber nicht gelöst. Denn ein Teil der Kritik war berechtigt: Wenn zu viele unterschiedliche Aufgaben an einer einzigen Person hängen, entsteht tatsächlich Unordnung.

Du kannst nicht unbegrenzt Kunden gewinnen, Unterlagen zusammensuchen, Angebote vergleichen, Rückfragen beantworten, Gebührenfälle verfolgen und nebenbei eine Organisation führen. Irgendwann wird der nächste gute Kunde zu einem zusätzlichen offenen Vorgang.

Also musste ich hinter dem Angebot etwas aufbauen, das der Kunde von außen zunächst gar nicht sieht: ein eigenes Backoffice, klare Zuständigkeiten, ein Konzept für die Auswertung und später ein eigenes CRM. Wiederkehrende Arbeit musste verlässlich weitergegeben werden können.

Aus dem „Bauchladen“ wurde Schritt für Schritt ein zusammenhängender Ablauf. Für den Kunden waren diese Themen ohnehin verbunden. Es ging jedes Mal um sein Geld. Wir mussten die Verbindung innerhalb unseres Unternehmens erst arbeitsfähig machen.

Diese Entwicklung hat Jahre gebraucht. Nach ungefähr sieben Jahren liefen wesentliche Abläufe automatisiert. Bis dahin steckten viele Lernschritte in Dingen, die heute selbstverständlich aussehen: Welche Information brauchen wir am Anfang? Was muss die nächste Person wissen? Woran erkennen wir, dass ein Vorgang wirklich erledigt ist?

Was eine Million nicht erzählt

2021 erreichten wir mit der Value 4 You GmbH erstmals mehr als eine Million Euro Jahresumsatz. Es war ein wichtiger Meilenstein. [26] Der Betrag fasst ein Geschäftsjahr zusammen. Er erzählt wenig darüber, wie viele Entscheidungen davor nötig waren.

Den Aufbau habe ich über die Jahre aus eigener Kraft finanziert, ohne Kredit für die Unternehmen und ohne Investor. Dadurch blieb Lernen sehr konkret: Was nicht funktionierte, kostete unsere eigene Zeit und unser eigenes Geld. Eine gute Idee musste sich in der Praxis bewähren.

Nach unseren Unternehmensangaben haben wir inzwischen über 5.000 Kunden aufgebaut, insgesamt mehr als eine Million Euro an Kosten eingespart und Hunderttausende Euro zurückgeholt. Das sind kumulierte Angaben aus unserem Unternehmen. [26] Ich nenne sie, weil sie den Weg sichtbar machen. Die nächste Rechnung muss trotzdem wieder sauber geprüft werden.

Auch öffentlich wurde unsere Arbeit bekannter: durch die Nennung als Top-Experte für Kostenanalyse im Erfolg Magazin, Interviews und Beiträge bei Gemeinde-TV, WirtschaftsmacherTV, KroneHit, Kurier und profil. Zu dieser Medienpräsenz gehören auch als Werbung gekennzeichnete Veröffentlichungen. [23-25]

Wenn du selbst etwas aufbauen möchtest, liegt hier eine wichtige Lektion: Eine überzeugende Außendarstellung hilft, Aufmerksamkeit zu bekommen. Ob daraus Vertrauen entsteht, entscheidet die Arbeit dahinter.

Heute kann ich einen großen Teil dieser Infrastruktur weitergeben. Du musst keinen eigenen technischen und organisatorischen Unterbau über sieben Jahre entwickeln, bevor du die Tätigkeit lernst. Du kannst auf unserem aufbauen.

Was dich diese Möglichkeit praktisch kosten wird, ist zunächst Aufmerksamkeit: verstehen, anwenden, üben, Rückmeldungen umsetzen. Weshalb sich dieser Einsatz lohnen kann, zeigte mir besonders deutlich eine Geschäftsidee, die mit einem Fernseher begann.

Der Mensch hinter dem Fixkostenreduzierer

DOMINIK KOP / WIRTSCHAFTSMACHERTV



Foto: © Dominik Kop. Veröffentlicht bei Wirtschaftsmacher am 5. Mai 2026.

„Ich möchte, dass Menschen verstehen, wofür sie bezahlen und welche Rechte sie haben.“

Dominik Kop · Aus dem Vorwort dieses Buches

Im Interview erzähle ich, warum Kostenreduzierung, Rückerstattung und die persönlichen Ziele eines Kunden für mich zusammengehören.

[Interview ansehen](#)

Veröffentlichung als Anzeige gekennzeichnet

3 Die Idee mit dem Fernseher

Die frühere GIS-Gebühr war ein Thema, bei dem viele Österreicher sofort wussten, worüber man sprach. Monat für Monat wurde bezahlt. Viele wollten wissen, ob sich daran etwas ändern ließ.

Gemeinsam mit einem Geschäftspartner, der Elektroniker war, boten wir damals eine Dienstleistung an: Bei geeigneten Geräten wurde das TV-Empfangsmodul entfernt. Wenn die damaligen Voraussetzungen erfüllt waren und keine andere gebührenpflichtige Empfangseinrichtung bestand, konnte anschließend die GIS-Abmeldung erfolgen. Für betreffende Kunden ging es um knapp 28 Euro monatlich.

Das Modell funktionierte für uns ungefähr zwei Jahre. Heute gilt ein anderer Rechtsrahmen. Seit 2024 ist der ORF-Beitrag grundsätzlich an den Haushalt geknüpft; ein ausgebauter TV-Tuner ist dafür keine allgemeine Befreiung. [21] Die Geschichte gehört in diese frühere Zeit.

Ihre unternehmerische Lektion ist geblieben.

Plötzlich hatte der erste Kontakt einen Grund

Wir mussten den Menschen nicht zuerst erklären, warum sie sich für ihre laufenden Ausgaben interessieren sollten. Sie hatten bereits einen Anlass. Unsere Werbung traf auf eine Belastung, die sie kannten, und auf einen Nutzen, den sie verstanden.

Nach meiner damaligen Kampagnenerfahrung bezahlten wir ungefähr 50 Cent Werbekosten pro Anfrage. So kamen Tausende Anfragen zusammen. Diese Zahl bezeichnet die historische Werbung bis zur Anfrage, nicht alle Kosten bis zum betreuten Kunden.

Für mich war sie trotzdem ein Augenöffner.

Rechne einmal mit: Bei 1.000 Euro Werbebudget entsprechen 50 Cent pro Anfrage rechnerisch 2.000 Anfragen. Würde ein anderer Kontakt 100 Euro kosten, wären es zehn. Die 100 Euro sind hier eine Vergleichsannahme, kein allgemeiner Marktpreis. Und natürlich sind eine Anfrage, ein Termin und ein Kunde verschiedene Dinge.

Aber das Verhältnis zeigt, warum ich begann, über Kundengewinnung anders nachzudenken. Ein Angebot mit einem klaren ersten Nutzen konnte die Ausgangslage verändern. Wir mussten uns nicht ausschließlich dort einreihen, wo bereits zahlreiche Verkäufer um dieselbe Aufmerksamkeit warben.

Beim Termin blieb der Zusammenhang verständlich. Wer eine laufende Gebühr senken wollte, konnte auch Interesse daran haben, seine übrigen Fixkosten prüfen zu lassen. Wir sprachen daher, wenn der Kunde das wollte, zusätzlich über Strom, Gas, Handy und Internet.

Der größere Auftrag wuchs aus einer ersten hilfreichen Leistung. Genau das machte den Einstieg so stark.

Die eigentliche Erfindung

Vielleicht möchtest du jetzt wissen, wie unsere damalige Anzeige formuliert war oder welcher Knopf auf der Seite stand. Solche Einzelheiten lassen sich verändern. Die tragende Idee war einfacher: Wir machten ein vorhandenes Problem zum verständlichen Anlass für ein Gespräch.

Das ist eine Frage, die du auf jede Geschäftsidee anwenden kannst: Würde sich ein Mensch auch dann für den ersten Schritt interessieren, wenn er noch nichts von meinem späteren Angebot wüsste?

Wenn die Antwort ja lautet, hast du etwas Wertvolles gefunden. Der Kunde muss nicht erst deine gesamte Unternehmensvision teilen. Er möchte sein eigenes Problem lösen.

Als sich die Rahmenbedingungen änderten, konnten wir die alte Dienstleistung nicht einfach unverändert fortsetzen. Ein Unternehmen, das nur an einem einzelnen Kniff hängt, ist anfällig. Deshalb war die übertragbare Erkenntnis wertvoller als die damalige konkrete Maßnahme.

Heute können eine mögliche Gebührenrückerstattung oder die Prüfung laufender Kosten diesen ersten Anlass geben. Eine Landingpage erklärt das Thema, ein Interessent fragt freiwillig an, und danach beginnt eine geordnete Bearbeitung. Wie wir diese Anfragen weiterführen, zeige ich dir später.

Für den Moment genügt eine Frage. Angenommen, du müsstest morgen einem Bekannten erklären, womit du ihm helfen kannst: Könntest du einen konkreten Nutzen nennen, den er bereits verstehen und wünschen würde?

Die Antwort wird leichter, sobald du den Nutzen an dir selbst erlebt hast. Deshalb öffnen wir jetzt deinen eigenen Vertragsordner.

4 Dein erster Fall bist du selbst

Du brauchst für den Anfang keinen Verkaufskurs. Du brauchst zwanzig Minuten, eine Rechnung und die Bereitschaft, etwas nicht zu wissen.

Stell dir einen Timer. Die Aufgabe für diese zwanzig Minuten lautet: Finde eine Ausgabe, die du bezahlst, aber nicht vollständig erklären kannst. Du musst sie heute noch nicht reduzieren. Du sollst sie so aufbereiten, dass du eine vernünftige Entscheidung darüber treffen kannst.

Das ist die erste Arbeit, die später auch für einen Kunden wertvoll wird.

Drei Spuren zu derselben Zahlung

Beginne mit dem Kontoauszug. Er zeigt, dass Geld abgeflossen ist. Dann nimm die Rechnung: Sie soll erklären, wofür. Schließlich den Vertrag oder das Tarifblatt: Dort stehen die vereinbarten Bedingungen.

Diese drei Unterlagen erzählen unterschiedliche Teile derselben Sache. Eine Abbuchung allein zeigt beispielsweise nicht, ob dein Stromabschlag zu niedrig angesetzt ist. Eine günstige Werbeanzeige zeigt nicht, welchen Preis du nach Ablauf eines Bonus bezahlst. Und ein alter Vertrag sagt wenig darüber, ob sein Leistungsumfang noch zu deinem heutigen Bedarf passt.

Schreib für deine ausgewählte Position vier Dinge auf: tatsächliche Jahreskosten, enthaltene Leistung, nächste Bindungs- oder Kündigungsfrist und die offene Frage. Das erste Arbeitsblatt im Anhang gibt dir dafür Platz.

Wenn eine Zahl fehlt, bleibt sie vorerst offen. Das ist hilfreicher als eine Schätzung, die später als Tatsache weitergereicht wird.

Die Rechnung, die kleine Beträge sichtbar macht

Ein fiktives Telekombeispiel: 24 Euro monatliche Grundgebühr, dazu 36 Euro im Jahr für eine zusätzliche Position. Die jährliche Belastung beträgt 324 Euro, rechnerisch 27 Euro pro Monat. Ein alternatives Angebot mit 21 Euro monatlich und 24 Euro einmaligen Wechselkosten kostet im ersten Jahr 276 Euro. Der Unterschied sind 48 Euro.

Wer nur die Monatsgrundgebühren vergleicht, erwartet 36 Euro Ersparnis. Wer die zusätzlichen Kosten falsch zuordnet, kommt wieder auf einen anderen Betrag. Erst die vollständige Jahresrechnung zeigt, worüber tatsächlich gesprochen wird.

Danach kommt der Bedarf: Enthält die Alternative das, was du benötigst? Wie lange gelten ihre Preise? Was passiert mit einem Gerät, das du noch abbezahlst? Die günstigste unpassende Leistung bleibt eine schlechte Entscheidung.

Diese Denkweise kannst du sofort mitnehmen: **gleicher Bedarf, gleicher Zeitraum, vollständige Kosten**. Wenn einer dieser drei Punkte fehlt, ist die Ersparnis noch nicht belastbar.

Warum ich dich zuerst rechnen lasse

Später wird dir ein Kunde sagen, dass er seine Unterlagen gerade nicht findet. Oder er wird einen Betrag nennen, der sich auf einen Abschlag statt auf die Jahreskosten bezieht. Wenn du selbst einmal deine Verträge zusammengesucht hast, verstehst du diese Situation besser.

Du weißt dann, welche Frage weiterhilft. Statt „Schicken Sie mir alles“ kannst du konkret um die letzte Jahresabrechnung bitten. Statt eine vermeintlich falsche Zahl zu kritisieren, kannst du erklären, welches Dokument sie einordnet.

So entsteht Kompetenz, die sich im Gespräch bemerkbar macht. Du wirst verständlicher, weil du den Weg selbst gegangen bist.

Nach den zwanzig Minuten solltest du ein kleines Ergebnis haben: eine sauber erfasste Ausgabe und eine bestimmte nächste Handlung. Vielleicht lädst du ein Tarifblatt herunter. Vielleicht fragst du nach dem Ende eines Rabatts. Vielleicht erkennst du, dass der Vertrag gut passt und vorerst bleiben kann.

Setze für diese Handlung einen Termin. Ohne Termin wird eine interessante Erkenntnis leicht wieder Teil des Stapels, den man irgendwann erledigen will.

Wenn du mehr Zeit hast, erweitere die Bestandsaufnahme auf zwölf vollständige Monate. So werden auch jährliche und vierteljährliche Kosten sichtbar. Aber beginne mit dem einen Fall. Er gibt dir etwas, das kein motivierender Spruch ersetzen kann: einen selbst nachvollzogenen Fortschritt.

Als Nächstes nehmen wir eine Rechnung auseinander, die besonders oft Verwirrung stiftet. Auf ihr steht Strom oder Gas. Ihr monatlicher Abbuchungsbetrag erzählt jedoch nur einen Teil der Geschichte.

5 Der billigere Abschlag kann teuer werden

Stell dir vor, dein Energieanbieter senkt die monatliche Vorschreibung um 30 Euro. Du freust dich: 360 Euro im Jahr weniger. Ein gutes Ergebnis, oder?

Das lässt sich noch gar nicht sagen.

Wenn Verbrauch und tatsächlicher Preis gleich geblieben sind, bezahlst du möglicherweise nur weniger voraus. Die Differenz wartet auf der Jahresabrechnung. Was sich für ein paar Monate wie Entlastung anfühlt, kann später als Nachzahlung zurückkommen.

Dieser Unterschied ist einer der ersten, den ich einem neuen Partner vermitteln möchte. Wir müssen wissen, welche Zahl wir gerade ansehen. Ein kleinerer Geldabfluss ist angenehm. Eine echte Kostenreduzierung muss sich in der vollständigen Rechnung wiederfinden.

Vier Angaben, die den Vergleich tragen

Für einen vernünftigen Energievergleich brauchst du insbesondere deinen Jahresverbrauch, den Energiepreis je Kilowattstunde, den Grundpreis und die Bedingungen eines Rabatts. Hinzu kommen Netzkosten, Abgaben und die Frage, welche Preisbestandteile überhaupt verändert werden. Die letzte Jahresrechnung und das aktuelle Tarifblatt helfen, diese Teile auseinanderzuhalten. Die E-Control bietet dafür Informationen und einen Tarifikkulator. [5]

Der Verbrauch ist entscheidend. Ein Einpersonenhaushalt und ein Haus mit hohem Energiebedarf können beim gleichen Tarif zu unterschiedlichen Bewertungen kommen. Ein niedriger Grundpreis wirkt beim kleinen Verbrauch stärker; bei einem großen Verbrauch zählt jeder Cent je Kilowattstunde besonders.

Ein Rechenbeispiel macht den Bonus sichtbar. Alle folgenden Preise sind frei gewählte Annahmen, keine aktuellen Angebote. Verglichen wird nur der Lieferanteil bei unveränderten übrigen Kosten:

Bei 3.500 kWh Jahresverbrauch	Angebot A	Angebot B
Energiepreis	18 Cent/kWh	15 Cent/kWh
Grundpreis im Jahr	60 Euro	84 Euro
Bonus nur im ersten Jahr	100 Euro	keiner
Lieferkosten im ersten Jahr	590 Euro	609 Euro
Lieferkosten ohne Bonus im Folgejahr	690 Euro	609 Euro

Im ersten Jahr liegt A um 19 Euro vorn. Ohne den Bonus wäre B bei denselben Preisen und demselben Verbrauch im nächsten Jahr um 81 Euro günstiger. Der erste Platz hängt also davon ab, welchen Zeitraum du ansiehst.

Damit hast du einen Grund verstanden, warum ein einzelner Vergleich nicht für fünf Jahre reichen muss.

Gemeinsam einkaufen, einzeln passend entscheiden

Über Einkaufsgemeinschaften und Sonderkonditionen können wir weitere Angebote zugänglich machen. Gebündelte Nachfrage kann Verhandlungsspielraum schaffen. Für den einzelnen Haushalt zählt am Ende aber wieder seine Rechnung: Was kostet das Angebot bei seinem Verbrauch, und passen die Bedingungen?

Bei Gas wirkt dasselbe Prinzip. Eine Differenz von einem Cent pro Kilowattstunde ergibt bei angenommenen 20.000 Kilowattstunden im Jahr bereits 200 Euro im Lieferpreis. Bei 5.000 Kilowattstunden wären es 50 Euro. Grundpreise und andere Kosten müssen anschließend dazugerechnet werden.

Du siehst: Eine beeindruckende Prozentzahl ohne Verbrauchsgrundlage sagt wenig über den eigenen Vorteil aus.

Unser Ansatz verbindet deshalb Vergleich und Umsetzung mit der weiteren Betreuung. Im vereinbarten Umfang werden Konditionen erneut geprüft, mögliche Wechsel vorbereitet und die relevanten Schritte unterstützt. Der Kunde muss sich nicht jedes Jahr wieder allein in dieselben Fragen einarbeiten.

Ein Wechsel wird dadurch zu einem Teil eines längeren Ablaufs. Genau darin liegt für viele Menschen die Entlastung neben der eigentlichen Ersparnis: Jemand behält das Thema im Blick.

Nimm nun deine eigene Energierechnung. Kreise den Jahresverbrauch ein. Markiere danach getrennt Energie, Netz und Abgaben. Wenn du nur eine gemeinsame Summe findest, suche die Detailseiten. Du musst noch nichts unterschreiben. Du sollst erkennen, welcher Teil deiner Rechnung durch welchen Ansatz beeinflusst werden kann.

Denn bei einem dieser Teile geben viele zu früh auf. Sie sehen „Netz“ und halten die gesamte Position für unveränderlich. Dort lohnt sich ein genauerer Blick.

6 Der übersehene Teil der Stromrechnung

Du findest einen günstigeren Stromtarif und erwartest, dass deine ganze Rechnung im selben Verhältnis sinkt. Dann fällt das Ergebnis kleiner aus als gedacht. Warum?

Weil der Stromlieferant nur einen Teil der Rechnung beeinflusst. Das Netz verschwindet bei einem Lieferantenwechsel nicht. Seine Entgelte werden nach eigenen Regeln verrechnet.

An dieser Stelle endet manches Gespräch mit einem Schulterzucken. Für mich beginnt eine weitere Prüfung: Welche Möglichkeiten gibt es neben dem üblichen Liefervertrag?

Zu unserem Ansatz gehört deshalb auch, mögliche Netzkostenvorteile im Zusammenhang mit geeigneten Energiegemeinschaften anzusehen. Damit du diese Möglichkeit richtig beurteilen kannst, müssen wir zwei ähnlich klingende Dinge auseinanderhalten.

Einkaufsgemeinschaft und Energiegemeinschaft

Eine Einkaufsgemeinschaft bündelt Nachfrage, um Konditionen zu verhandeln. Eine Energiegemeinschaft organisiert gemeinschaftliche Energienutzung innerhalb des jeweiligen rechtlichen Rahmens.

Bei geeigneten Erneuerbare-Energie-Gemeinschaften können für den zugeordneten Gemeinschaftsstrom reduzierte Netzentgelte in Betracht kommen. Ob und wie das wirkt, hängt unter anderem von der Gemeinschaftsform und dem Netzbereich ab. Es handelt sich nicht um einen frei ausgehandelten Rabatt auf die gesamte Netzberechnung. Die E-Control stellt die unterschiedlichen Formen gegenüber. [6]

Das Wort „Gemeinschaft“ allein beantwortet deine Kostenfrage also noch nicht. Du musst wissen, wie viel Strom tatsächlich über diesen Weg abgerechnet werden kann und welche zusätzlichen Entgelte entstehen.

Die Rechnung auf dem Bierdeckel reicht fast

Nehmen wir an, ein Haushalt verbraucht 4.000 Kilowattstunden pro Jahr. Davon werden im Beispiel 1.000 Kilowattstunden als begünstigter Gemeinschaftsstrom zugeordnet. Angenommen, der relevante Netzkostenvorteil läge bei drei Cent je zugeordneter Kilowattstunde. Dann beträgt dieser Teil des Vorteils 30 Euro im Jahr.

Wer die drei Cent mit dem gesamten Verbrauch multipliziert, würde 120 Euro nennen. Das wäre viermal so viel und in diesem Beispiel falsch.

Kämen 24 Euro jährliche Teilnahmegebühr dazu, blieben aus diesem isoliert betrachteten Netzkostenvorteil sechs Euro. Ein möglicher Unterschied beim Energiepreis ist damit noch nicht berücksichtigt. Erst zusammen mit den weiteren Kosten und Vorteilen lässt sich die gesamte Teilnahme bewerten.

Die Zahlen sind bewusst einfach und frei gewählt. Sie zeigen dir, worauf es ankommt: die richtige Menge mit dem richtigen Vorteil verknüpfen und die Zusatzkosten dazunehmen.

Bei tatsächlichen Angeboten müssen auch Verbrauchszeiten und die verfügbare Erzeugung berücksichtigt werden. Ein Jahresverbrauch allein sagt noch nicht, wie viel Gemeinschaftsstrom einem Haushalt im jeweiligen Abrechnungsmodell zugeteilt werden kann.

Was du vor einer Zusage wissen solltest

Lass dir vier Antworten verständlich geben: Welche Gemeinschaftsform ist vorgesehen? Welcher Anteil deines Verbrauchs wurde in der Prognose angesetzt? Welche Gebühren fallen an? Wie wirst du über den verbleibenden Bedarf versorgt?

Mit diesen Antworten wird aus einem Schlagwort eine prüfbare Rechnung. Genau dort können wir helfen: Voraussetzungen klären, die unterschiedlichen Bestandteile zusammenführen und beurteilen, ob das Modell zum Kunden passt.

Der Rechtsrahmen entwickelt sich weiter. Deshalb arbeiten wir bei einer konkreten Umsetzung mit dem jeweils aktuellen Stand und den tatsächlichen Vertragsbedingungen. Die Koordinationsstelle für Energiegemeinschaften veröffentlicht Informationen zu Änderungen und Übergängen. [7]

Für dich als möglicher Partner steckt in diesem Kapitel eine wichtige Fähigkeit: Du musst nicht jede technische Regel auswendig kennen. Du solltest aber erkennen, wann ein großer Werbevorteil mit der falschen Bezugsgröße gerechnet wird. Wer diese Frage freundlich und verständlich stellt, leistet bereits mehr als jemand, der nur eine Prozentzahl wiederholt.

Mit dem gleichen Blick sehen wir uns jetzt Verträge an, die du wahrscheinlich jeden Tag benutzt und trotzdem seit Jahren nicht neu bewertet hast.

7 Dein Handy lebt nicht mehr wie damals

Vielleicht hast du deinen Mobilfunktarif in einer Zeit gewählt, in der dein Alltag ganz anders aussah. Mehr unterwegs, weniger WLAN, ein neues Gerät im Paket. Seitdem hat sich viel verändert. Der Vertrag hat einfach weitergemacht.

Verträge erinnern sich nicht an dein Leben. Sie führen ihre Bedingungen aus.

Darum ist eine gute Tarifprüfung mehr als die Suche nach einem niedrigeren Preis. Sie beginnt damit, wie du dein Handy und deinen Internetanschluss heute tatsächlich nutzt.

Der Blick in die letzten Monate

Öffne deine Verbrauchsübersicht. Wie viel Datenvolumen brauchst du regelmäßig? Gibt es starke Unterschiede zwischen den Monaten? Ist das Netz dort zuverlässig, wo du arbeitest und wohnst? Brauchst du bestimmte Auslandsleistungen oder mehrere Anschlüsse?

Ein großes Paket kann sinnvoll sein. Es kann aber auch seit Jahren bezahlt werden, obwohl nur ein kleiner Teil genutzt wird. Umgekehrt kann ein knappes Paket durch Zusatzkosten teurer werden als ein passenderes Angebot.

Dasselbe gilt beim Internet. Ein Haushalt mit mehreren gleichzeitigen Nutzern hat andere Anforderungen als jemand, der fast nur Nachrichten liest. Im Unternehmen können stabile Verbindungen und eine passende Ausfallsicherung wichtiger sein als ein kleiner Preisunterschied.

Bevor wir vergleichen, beschreiben wir deshalb den Bedarf. Die RTR stellt Informationen bereit, die bei der Tarifwahl und Rufnummernmitnahme helfen. [8]

Das Gerät, das scheinbar nichts kostet

Ein einfaches Rechenbeispiel über 24 Monate: Ein Paket mit Handy kostet 39 Euro monatlich, dazu einmalig 99 Euro. Insgesamt sind das 1.035 Euro. Eine Alternative mit separat gekauftem Gerät um 360 Euro und einem Tarif um 18 Euro monatlich kostet bei sonst gleichen Annahmen 792 Euro.

Der Unterschied beträgt 243 Euro über zwei Jahre. Er entsteht nicht daraus, dass eines der Angebote einen schöneren Monatspreis hat. Er entsteht aus der vollständigen Rechnung.

In der Praxis gehören noch mögliche Aktivierungsentgelte, Versand, Zusatzoptionen und Leistungsunterschiede dazu. Und wenn du bereits an einen laufenden Vertrag gebunden bist, zählt auch der richtige Wechselzeitpunkt. Eine Ersparnis kann kleiner werden, wenn zwei Verträge unnötig gleichzeitig bezahlt werden.

Schreib bei deinem Vertrag deshalb nicht nur „Handy: 39 Euro“ auf. Trenne, soweit die Unterlagen es ermöglichen, Tarif und Gerät. Notiere, wann die Gerätezahlung endet und was danach weiter verrechnet wird.

Der Rabatt hat einen Kalender

Ein Neukundenangebot kann gut sein. Seine Wirkung kann aber enden, ohne dass sich deine Nutzung verändert. Wer nur zum Abschluss auf die Konditionen schaut, übersieht leicht diesen späteren Sprung.

Ich würde daher jede befristete Vergünstigung mit einem Datum versehen. Wann endet sie? Wann ist eine neue Entscheidung möglich? Wann muss man sich darum kümmern, damit genug Zeit bleibt?

Im betreuten Ablauf gehören solche Informationen in ein System. Im eigenen Haushalt reicht für den Anfang ein klarer Kalendereintrag. Wichtig ist, dass die Erinnerung vor dem entscheidenden Termin kommt.

Bei Servicepauschalen kommt außerdem eine andere Frage hinzu: War eine frühere Verrechnung zulässig? Das ist von der heutigen Tarifoptimierung zu trennen. Im Kapitel über Gebühren kommen wir darauf zurück. Du kannst beim gleichen Vertrag also in zwei Richtungen schauen: Was bezahle ich künftig, und was wurde früher verrechnet?

Genau diese Verbindung macht eine umfassendere Analyse interessant. Der Kunde muss nicht schon vorher wissen, welcher Teil seines Anliegens in welche Fachschublade gehört.

Deine Aufgabe für heute: Vergleiche für genau einen Vertrag den aktuellen Bedarf mit der bezahlten Leistung. Wenn beides gut zusammenpasst, hast du Klarheit gewonnen. Wenn nicht, hast du einen konkreten Ansatzpunkt. Beides ist wertvoller als die Vermutung, dass man irgendwann vielleicht wechseln sollte.

8 Erst messen. Dann kaufen.

Wer Geld sparen möchte, bekommt schnell neue Dinge angeboten: smarte Steckdosen, Verbrauchsanzeigen, Zubehör. Manche helfen. Andere verschieben nur Geld vom Energieanbieter zum Händler.

Deshalb mag ich eine einfache Reihenfolge: erst messen, dann rechnen, danach entscheiden.

Sie macht dich als Kunde unabhängiger und als Partner glaubwürdiger. Du musst keine Begeisterung für ein Produkt erzeugen. Du kannst zeigen, ob es einen Nutzen hat.

Zehn Liter sind keine kleine Zahl, wenn sie oft genug kommen

Bei einer Dusche oder einem Wasserhahn lässt sich der Durchfluss mit einem geeigneten Gefäß und einer Zeitmessung abschätzen. Ein passender Durchflussbegrenzer kann die verbrauchte Wassermenge reduzieren; bei warmem Wasser kann zusätzlich Heizenergie eingespart werden. Technische Eignung und angenehme Nutzung gehören dazu. [2]

Wir rechnen mit erfundenen, runden Werten: Der Durchfluss sinkt um drei Liter pro Minute. Zwei Personen duschen jeweils fünf Minuten, an 330 Tagen im Jahr. Das ergibt 9.900 Liter oder 9,9 Kubikmeter weniger Wasser.

Bei angenommenen variablen Wasser- und Abwasserkosten von zusammen sechs Euro je Kubikmeter wären das 59,40 Euro im Jahr. Eine mögliche Ersparnis für die Warmwasserbereitung ist darin noch nicht enthalten.

Die eigene Abrechnung entscheidet, ob und wie eine Verbrauchsänderung bei dir finanziell ankommt. Bei pauschalen Zahlungen oder gemeinschaftlicher Verrechnung ist die Zuordnung anders als bei einer direkten Verbrauchsabrechnung. Deshalb solltest du aus weniger Litern nicht ungeprüft einen persönlichen Eurobetrag machen.

Der praktische Anfang bleibt einfach: Durchfluss feststellen, Eignung prüfen, den tatsächlichen Preis je Kubikmeter nachsehen. Dann kannst du abschätzen, ob sich eine Maßnahme rechnet.

Wenn die Steckdose mehr verspricht als sie spart

Nehmen wir ein Gerät, das im ungenutzten Zustand fünf Watt verbraucht und täglich 16 Stunden abgeschaltet werden könnte. Das sind 29,2 Kilowattstunden pro Jahr. Bei angenommenen 30 Cent je Kilowattstunde entspricht das 8,76 Euro.

Eine smarte Steckdose mit einem Watt Eigenverbrauch rund um die Uhr benötigt selbst 8,76 Kilowattstunden pro Jahr. Bei demselben Strompreis kostet das rund 2,63 Euro. Es bleiben etwa 6,13 Euro jährlicher Vorteil, bevor der Kaufpreis berücksichtigt ist.

Kostet die Steckdose 20 Euro, dauert es unter diesen unveränderten Annahmen mehr als drei Jahre, bis allein diese Ersparnis den Kaufpreis ausgleicht. Vielleicht lohnt sich die Technik wegen Komfort oder weiterer Funktionen trotzdem. Aber als reine Sparmaßnahme solltest du die Rechnung kennen. [3]

Bei Geräten mit höherem tatsächlichem Standbyverbrauch kann das Ergebnis deutlich anders aussehen. Deshalb ersetzt eine Messung die pauschale Behauptung, dass jede smarte Steckdose automatisch viel Geld spare.

Und nicht jedes Gerät darf beliebig vom Strom getrennt werden. Ein Kühlschrank muss seine Aufgabe weiter erfüllen. Manche OLED-Fernseher benötigen nach dem Ausschalten Strom für Pflegefunktionen; hier zählt die jeweilige Anleitung. [4]

Was diese kleinen Beispiele mit Vertrieb zu tun haben

Du erkennst den Nutzen einer Dienstleistung manchmal gerade daran, dass jemand dir von einem unnötigen Kauf abrät. Diese Erfahrung bleibt hängen. Sie zeigt, dass die Rechnung wichtiger war als der Abschluss.

Wenn du später Kunden betreust, denke an deine eigene Messung zurück. Ein nachvollziehbarer kleiner Vorteil kann mehr Vertrauen aufbauen als eine große, unklare Sparbehauptung. Und manchmal lautet das beste Ergebnis, vorerst kein zusätzliches Geld auszugeben.

Such dir eine kleine Maßnahme aus. Halte Ausgangswert, Anschaffungskosten und erwarteten Jahresvorteil fest. Nach der Umsetzung prüfst du, was tatsächlich passiert ist. Damit hast du bereits den Kern unserer Arbeit geübt: erkennen, rechnen, umsetzen, nachsehen.

Nun vergrößern wir den Maßstab. Hinter der Tür eines Betriebs können dieselben Fragen eine ganz andere wirtschaftliche Wirkung bekommen.

9 Der Chef braucht keinen Spartipp

Stell dir einen Gastronomiebetrieb vor. Die Kühlung läuft, in der Küche wird gearbeitet, Mitarbeiter brauchen funktionierende Abläufe, und der Inhaber hat gerade andere Sorgen als ein Tarifblatt.

Das ist ein fiktives Bild, aber ein guter Perspektivwechsel. Wenn du hier mit einem allgemeinen „Sie könnten etwas sparen“ auftauchst, ist die Aufmerksamkeit schnell wieder weg. Interessant wirst du, wenn du einen wirtschaftlichen Zusammenhang verständlich machen und die Umsetzung abnehmen kannst.

Bei einem Betrieb hängt an Verträgen oft mehr als ein privater Monatsbetrag. Energieverbrauch, mehrere Anschlüsse, verschiedene Standorte und gewachsene Zuständigkeiten können zusammenwirken. Außerdem muss der Betrieb zuverlässig weiterlaufen.

Was 1.000 Euro im Monat bedeuten können

Nach unserer Erfahrung sind bei geeigneten Firmenkunden mit Standort, Mitarbeitern oder Produktion Einsparungen von deutlich über 1.000 Euro monatlich möglich. Das hängt stark von Branche, Verbrauch und Ausgangsverträgen ab; es ist keine pauschale Prognose für jeden Betrieb. [26]

Bleiben wir für eine einfache Beispielrechnung bei 1.000 Euro. Im Jahr wären das 12.000 Euro weniger Aufwand. Wenn ein Unternehmen auf zusätzlichen Umsatz vereinfacht einen Ergebnisbeitrag von fünf Prozent erzielt, müsste es 240.000 Euro zusätzlichen Umsatz erwirtschaften, um denselben Beitrag von 12.000 Euro zu erreichen.

Diese Rechnung unterstellt vergleichbare Bedingungen und lässt weitere betriebliche Effekte außen vor. Aber sie zeigt, weshalb eine Kostenposition plötzlich Chefsache werden kann. Der Vorteil muss nicht erst durch neue Bestellungen, mehr Produktion oder zusätzliche Öffnungszeiten verdient werden.

Du sprichst also über eine betriebliche Entscheidung mit messbarer Wirkung.

Erst den Betrieb verstehen

Ein guter Einstieg fragt nach dem Ablauf: Welche Standorte gehören dazu? Wann wird wie viel Energie benötigt? Wer kennt die Verträge? Welche Verbindung darf keinesfalls ausfallen? Welche Kosten sind steuerlich und rechnerisch miteinander vergleichbar?

Eine Praxis, ein Lokal und ein Produktionsbetrieb können ähnlich hohe Rechnungen haben und trotzdem ganz unterschiedliche Lösungen brauchen. Der Zeitraum des Verbrauchs kann genauso wichtig sein wie die Jahressumme. Ein günstiger Anschluss mit unpassendem Service kann teurer werden, sobald der Betrieb stillsteht.

Deshalb werden betriebliche Preise auch sauber auf derselben Steuerbasis verglichen. Ein Nettobetrag aus einem Angebot darf nicht unbemerkt neben einem Bruttobetrag aus einer Rechnung stehen.

Für dich als neuer Partner bedeutet das: Gute Fragen schlagen schnelle Behauptungen. Du musst nicht beim ersten Termin jede Spezialfrage beantworten. Du musst sie erkennen und so dokumentieren, dass die passende Person damit arbeiten kann.

Die Entlastung muss organisatorisch passen

Ein Unternehmer kann eine lohnende Maßnahme trotzdem liegen lassen, wenn sie zusätzlichen Aufwand verursacht. Wer setzt um? Wer sammelt die Unterlagen? Wer koordiniert die Beteiligten? Wann wird das Ergebnis kontrolliert?

Hier wird die Kombination aus Vertrieb und Backoffice wertvoll. Ein verständlich vorbereiteter Vorgang entlastet den Inhaber und erleichtert die fachliche Bearbeitung. Aus einer Sparidee wird ein Projekt mit Zuständigkeit.

Wenn dich Firmenkunden interessieren, beginne mit einer Branche. Lerne ihre typischen Abläufe und die Unterlagen kennen, die für eine Prüfung gebraucht werden. Du wirst schneller verständlich, wenn du die betriebliche Situation beschreiben kannst, statt nur eine Liste unserer Leistungen aufzuzählen.

Bis hier haben wir überwiegend nach vorn geschaut: Was kann in Zukunft günstiger werden? Jetzt drehen wir die Richtung um. Denn manche Möglichkeiten liegen in Verträgen, die ein Kunde innerlich längst abgeschlossen hat.

10 Der Ordner, den niemand mehr öffnet

Ein alter Kreditvertrag. Eine beendete Polizze. Rechnungen eines Telefonanbieters, bei dem du längst nicht mehr bist.

Für viele Menschen sind das Überreste erledigter Lebensabschnitte. Der Kredit ist abbezahlt, die Versicherung aufgelöst, der Tarif gewechselt. Man hebt die Unterlagen auf, weil man sie vielleicht irgendwann braucht. Dann wird der Ordner jahrelang nicht mehr geöffnet.

In unserer Arbeit ist genau dieser Ordner interessant.

Denn das Ende eines Vertrags beantwortet nicht automatisch die Frage, ob jede frühere Gebühr auf einer wirksamen Grundlage beruhte. Eine bereits bezahlte Position kann unter bestimmten Voraussetzungen noch geprüft und zurückgefordert werden. Welche Möglichkeiten bestehen, hängt vom Vertrag und vom Anspruch ab.

Der erste große Schritt ist deshalb oft eine neue Frage: Was wurde damals eigentlich verrechnet?

Zwischen Recht haben und Geld bekommen

Vielleicht hast du schon eine Schlagzeile gelesen und gedacht, dass sie auf dich zutreffen könnte. Dann kamen die nächsten Gedanken: Brauche ich einen Anwalt? Was kostet das? Was passiert, wenn ich verliere? Wie lange dauert es?

An dieser Stelle geben viele Menschen auf, bevor ihr konkreter Fall überhaupt geprüft wurde.

Eine Rechtsschutzversicherung kann helfen, deckt aber nicht automatisch jedes Thema ab. Vertragsumfang, Ausschlüsse, Wartezeiten und der Zeitpunkt des Falls spielen eine Rolle. Eine Ablehnung muss sich auf ihre konkrete Grundlage ansehen lassen. [28] Es wäre zu einfach, aus einer enttäuschenden Erfahrung ein Urteil über sämtliche Versicherungen oder Anwälte zu machen. Das praktische Problem bleibt: Wie erhält jemand Zugang zu einer sinnvollen Prüfung und Durchsetzung?

Deshalb arbeiten wir auch mit einem Prozessfinanzierer und spezialisierten Rechtsanwälten zusammen. Ein geeigneter Fall kann nach Prüfung im vereinbarten Umfang finanziert werden. Der Finanzierer übernimmt dabei vertraglich festgelegte Risiken und erhält typischerweise im Erfolgsfall eine Beteiligung. Welche Kosten umfasst sind und was beim Kunden verbleibt, muss vor der Beauftragung verständlich sein. [29, 30]

Diese Zusammenarbeit eröffnet eine Möglichkeit auch für Menschen, die keine passende Rechtsschutzdeckung oder nicht das Geld für ein Verfahren haben. Die Fallannahme und die konkreten Konditionen gehören zur Prüfung.

Ein Fall braucht eine Geschichte mit Belegen

Wenn du jemandem helfen möchtest, beginnt deine Aufgabe nicht damit, den Ausgang eines Verfahrens vorherzusagen. Du hilfst zunächst, aus Erinnerungen einen nachvollziehbaren Vorgang zu machen.

Sieben Dinge erleichtern diesen Weg: Wer war Vertragspartner? Wann wurde abgeschlossen? Was steht zur strittigen Position im Vertrag? Wie viel wurde tatsächlich bezahlt? Gibt es einen Zahlungsnachweis? Was wurde bisher dazu geschrieben? Wurde bereits ein Vergleich oder eine andere Vereinbarung geschlossen?

Das dritte Arbeitsblatt im Anhang führt dich durch diese Vorbereitung. Fehlende Dokumente werden benannt und gezielt nachgefordert. Niemand muss einen perfekten Ordner haben, um sich bei uns zu melden. Aber ohne Belege lässt sich eine Hoffnung schwer bearbeiten.

Eine kurze Zeitleiste hilft besonders: Abschluss, Zahlung, Änderung, Beendigung, bisherige Rückforderung. Sie verhindert, dass Informationen aus verschiedenen Verträgen vermischt werden.

Die Zahl, auf die es am Ende ankommt

Bei Rückerstattungen nennen wir als grobe Größenordnung aus unserem Unternehmen rund 1.500 Euro einmalig aus mehreren geeigneten Themen zusammen. [26] Das ist eine Orientierungsangabe aus unserer Arbeit und keine Zusage für einen einzelnen Menschen. Manche haben keine durchsetzbare Forderung, andere mehrere.

Für den persönlichen Plan zählt anschließend der tatsächlich zufließende Betrag nach vereinbarten Abzügen. Ein geforderter Betrag ist noch keine Zahlung. Eine erzielte Einigung ist noch nicht dasselbe wie verfügbares Geld auf dem Konto.

Genau deshalb ist die Begleitung wertvoll. Die Menschen brauchen mehr als den Hinweis, dass es irgendwo einen Anspruch geben könnte. Sie brauchen einen Weg, auf dem Unterlagen, Prüfung, Beauftragung und Rückmeldung zusammenpassen.

Auch öffentliche Beratungs- und Schlichtungsangebote können je nach Thema ein sinnvoller Weg sein. Unser Beitrag liegt in der organisierten Unterstützung innerhalb unseres Leistungsmodells. Du sollst verstehen, welche Arbeit du beauftragst und welche Möglichkeiten daneben bestehen.

Jetzt sehen wir uns einen Bereich an, in dem die erste Reaktion besonders oft lautet: Aber das ist doch schon lange erledigt.

11 Abbezahlt heißt nicht ungeprüft lassen

Die letzte Kreditrate ist überwiesen. Wer das erlebt hat, kennt möglicherweise das Gefühl, einen langen Abschnitt abgeschlossen zu haben. Dann kommt Jahre später die Frage nach der Bearbeitungsgebühr.

Was soll da noch zu holen sein?

Manchmal nichts. Manchmal lohnt sich genau diese Prüfung. Der entscheidende Punkt ist: Aus der Tatsache, dass der Kredit beendet oder umgeschuldet wurde, lässt sich die Antwort allein nicht ableiten.

Stell dir eine Finanzierung über 100.000 Euro vor. Zwei Prozent Bearbeitungsgebühr entsprechen 2.000 Euro. Diese Rechnung erklärt die damalige Belastung. Ob sie zurückgefordert werden kann, hängt unter anderem von der konkreten Klausel und den Umständen ab.

Für einen Haushalt kann es einen erheblichen Unterschied machen, ob diese Frage nie gestellt oder tatsächlich bearbeitet wird.

Was auf der Rechnung vernünftig klingt

„Bearbeitung“ klingt nach Arbeit, und Arbeit darf etwas kosten. Damit ist die rechtliche Beurteilung aber noch nicht erledigt. Relevant können etwa unklare Überschneidungen zwischen Gebühren oder ein grobes Missverhältnis zum Aufwand sein. Die Rechtsprechung unterscheidet nach der jeweiligen Vertragsgestaltung. Die Arbeiterkammer erläutert sowohl beanstandete als auch zulässige Klauseln. [9]

Das ist eine hilfreiche Korrektur zweier voreiliger Schlüsse. Ein offizieller Name macht eine Gebühr nicht automatisch wirksam. Eine kritische Schlagzeile macht umgekehrt nicht jede Bearbeitungsgebühr unzulässig.

Was weiterhilft, ist der konkrete Vertrag.

Bei mehreren Finanzierungen lohnt sich eine getrennte Übersicht. Vielleicht gab es einen ursprünglichen Kredit und später eine Umschuldung. Vielleicht wurden dabei unterschiedliche Gebühren bezahlt. Jede Position gehört zu ihrem eigenen Dokument und Zahlungsnachweis.

Warum alte Unterlagen wichtig bleiben

Die Arbeiterkammer vertritt bei entsprechenden Rückforderungsansprüchen betroffener Konsumenten die lange Verjährungsfrist von 30 Jahren. [9] Das erklärt, weshalb auch ältere Verträge interessant sein können. Es bedeutet nicht, dass pauschal alle Kredite der vergangenen 30 Jahre zu einer Rückzahlung führen. Anspruchsgrundlage, Fristbeginn und individuelle Umstände gehören zusammen geprüft.

Wenn du einen früheren Kredit hattest, suche also zuerst den Vertrag und die Kostenaufstellung. Ergänze die Belege über die Zahlung und eine etwaige Umschuldung oder Beendigung. Bereits geführte Korrespondenz und Vergleiche dürfen nicht fehlen.

Fehlt etwas, kannst du die Beschaffung der Unterlagen vorbereiten. Ein unvollständiger Ordner ist ein Arbeitsauftrag, kein Grund, sich zu schämen.

Bei bestimmten Banken und Aktionen gibt es eigene Rückforderungswege und Einreichbedingungen. Solche Angebote müssen jeweils aktuell geprüft werden. [10] Ein altes Medienzitat ist dafür keine ausreichende Anleitung.

Die Fähigkeit, die du hier lernst

Für einen Einstiegspartner ist dieses Thema eine gute Übung in sauberer Sprache. Es gibt einen Unterschied zwischen „Wir sehen uns Ihre Gebühr an“ und „Sie bekommen 2.000 Euro zurück“. Der erste Satz eröffnet einen verlässlichen Prüfweg. Der zweite setzt ein Ergebnis voraus, das vielleicht noch niemand beurteilt hat.

Du kannst trotzdem selbstbewusst sein. Du weißt, welche Information gebraucht wird, wer die fachliche Prüfung übernimmt und wie der nächste Schritt aussieht. Kompetenz bedeutet nicht, jedes Ergebnis sofort zu versprechen. Sie zeigt sich darin, eine ungeklärte Frage sinnvoll weiterzubringen.

Wenn ein Kunde anschließend Geld zurückbekommt, hat die Arbeit für ihn eine sehr konkrete Bedeutung. Ein alter Vertrag hat seine Gegenwart noch einmal verändert.

Bevor du weiterliest, notiere alle früheren Finanzierungen, an die du dich Erinnerst. Noch keine Anspruchssumme. Nur Anbieter, ungefähres Jahr und vorhandene Unterlagen. Diese kleine Liste kann der Anfang einer Prüfung sein, die du sonst nie begonnen hättest.

12 Die Polizze und das alte Versprechen

Eine Lebensversicherung wird häufig für etwas abgeschlossen, das weit in der Zukunft liegt. Vorsorge, Familie, ein späterer Wunsch. Bei der Unterschrift ist diese Zukunft lebendig. Jahre später sieht man vielleicht vor allem die nächste Prämie oder einen enttäuschenden Auszahlungsbetrag.

Wenn jemand mit dieser Enttäuschung zu uns kommt, bringt er mehr als Zahlen mit. Er hat damals vertraut. Oft kennt er die Einzelheiten des Vertrags kaum noch.

Diese Situation verlangt einen klaren Kopf. Ärger allein ist keine Berechnung. Und eine enttäuschende Auszahlung beweist noch keinen Rückforderungsanspruch.

Drei verschiedene Fragen

Eine Kündigung beendet einen Vertrag auf einem bestimmten Weg. Ein möglicher Spättritt setzt eigene rechtliche Voraussetzungen voraus. Die Prüfung einzelner Kostenklauseln ist wiederum ein anderer Vorgang.

Im Alltag wird all das schnell als Rückabwicklung bezeichnet. Für die Bearbeitung müssen wir genauer sein. Beim Spättritt können etwa fehlende oder erheblich fehlerhafte Informationen zum Rücktrittsrecht relevant werden. Nicht jeder Fehler reicht; auch bereits beendete Verträge können unter bestimmten Voraussetzungen noch prüfenswert sein. Die Arbeiterkammer erläutert diese Unterschiede. [11]

Damit ist auch hier eine pauschale Aussage über sämtliche Lebensversicherungen der letzten 30 Jahre zu weitgehend.

Daneben können bestimmte Kostenklauseln eigener Gegenstand einer Prüfung oder Aktion sein. Welche Vertragsart und welcher Zeitraum erfasst werden, muss genau festgestellt werden. [13]

Warum die Differenz noch nicht die Forderung ist

Angenommen, jemand hat insgesamt 12.000 Euro eingezahlt und bei der Beendigung 9.000 Euro erhalten. Die Differenz beträgt 3.000 Euro. Das ist die Ausgangsfrage: Wie kommt sie zustande?

Aus dieser Differenz allein lässt sich keine rechtliche Forderung ableiten. Versicherungsleistungen, Kosten und der Zeitpunkt einer Beendigung können eine Rolle spielen. Die FMA weist auf mögliche Verluste bei einem frühen Rückkauf hin. [12]

Eine sorgfältige Prüfung bringt daher Antrag, Polizze, Bedingungen, Informationen zum Rücktritt und Zahlungsunterlagen zusammen. Bei einem beendeten Vertrag gehört die Endabrechnung dazu. So wird sichtbar, welcher konkrete Punkt fachlich zu beurteilen ist.

Die Zukunft darf bei der Rückschau nicht verloren gehen

Wenn ein Vertrag noch besteht, hat er möglicherweise weiterhin eine Absicherungsfunktion. Vielleicht hängt auch eine Finanzierung damit zusammen. Bevor irgendetwas beendet oder eine Zahlung verändert wird, müssen diese Folgen verstanden werden.

Unser Ansatz ist, die zuständigen Experten einzubinden und dem Kunden einen geordneten Weg zu ermöglichen. Ein neuer Partner soll dafür keine spontane rechtliche Beurteilung abgeben. Er hilft, die Vorgeschichte vollständig zu machen und die richtige Frage weiterzuleiten.

Gerade Menschen, die sich bei einem früheren Abschluss schlecht beraten fühlen, brauchen jetzt eine Erfahrung, auf die sie sich verlassen können. Sie sollen wissen, was geprüft wird, was noch offen ist und welche Entscheidung sie später treffen können.

Wenn du deine eigene Polizze ansiehst, beginne deshalb mit zwei Sätzen: „Dafür habe ich sie damals abgeschlossen.“ Und: „Das möchte ich heute daran verstehen.“ Mit diesen Sätzen wird aus allgemeiner Unzufriedenheit ein konkretes Anliegen.

Die nächsten Themen wirken kleiner. Sie landen auf Telefonrechnungen und Flugbuchungen. Ihre Gemeinsamkeit ist jedoch dieselbe: Eine vertraute Gebührenbezeichnung beendet die Prüfung noch nicht.

13 Die kleinen Positionen bleiben gern liegen

Eine einzelne Servicepauschale wirkt oft zu klein für einen Streit. Bei einem Flug willst du nach einer langen Verspätung vor allem nach Hause. Und eine zusätzliche Gebühr beim Buchen bezahlst du vielleicht, weil du die Reise endlich abschließen möchtest.

Das Problem verliert später seine Dringlichkeit. Die Zahlung bleibt.

Deshalb sind diese Themen in unserem Konzept bewusst enthalten. Ein Haushalt besteht nicht nur aus großen Finanzierungen. Viele kleinere Vorgänge können ebenfalls prüfenswert sein.

Der Name ist noch keine Erklärung

Bei Telekomverträgen lohnt sich ein Blick auf Servicepauschalen und sonstige zusätzliche Entgelte. Ob eine konkrete Position zurückgefordert werden kann, richtet sich nach ihrer Grundlage und dem jeweiligen Vorgehen. Die Arbeiterkammer informiert zu beanstandeten Spesenklauseln und bestimmten Anbieterfällen. [14]

Für die Vorbereitung brauchst du den Vertrag, die betroffenen Rechnungen und Zahlungsnachweise. Wenn eine Pauschale über mehrere Jahre bezahlt wurde, werden die Jahre sauber erfasst. Eine ungefähre Erinnerung ist zunächst ein Hinweis; die Belege machen daraus einen bearbeitbaren Vorgang.

Eine nützliche Frage lautet: Welche konkrete Leistung sollte mit dieser Position abgegolten werden, und wo wurde das vereinbart?

Vielleicht lässt sie sich gut beantworten. Vielleicht entsteht daraus weiterer Prüfbedarf. In beiden Fällen hast du mehr verstanden als vorher.

Wenn aus einer Reise eine Akte wird

Bei Flugproblemen können unterschiedliche Ansprüche eine Rolle spielen: Betreuung, Erstattung oder anderweitige Beförderung und unter bestimmten Voraussetzungen eine Ausgleichszahlung. Bei großer Ankunftsverspätung kommen häufig die bekannten Beträge von 250, 400 oder 600 Euro ins Gespräch. Ob sie zustehen, hängt unter anderem von Strecke, Verspätung, Anwendungsbereich und möglichen außergewöhnlichen Umständen ab. Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte erklärt die Voraussetzungen. [15]

Du musst diese Regeln nicht am Flughafen auswendig beherrschen. Sichere Buchung, Flugnummern, tatsächliche Zeiten, Mitteilungen der Airline und notwendige Ausgabenbelege. Damit erleichterst du jede spätere Prüfung.

Bei Ryanair kommen neben klassischen Flugproblemen auch bestimmte zusätzliche Gebühren und Vertragsklauseln als eigenes Thema in Betracht. Veröffentlichungen des VKI und des Europäischen Verbraucherzentrums helfen, den jeweiligen Gegenstand einzuordnen. [16] Entscheidend bleibt, welche Gebühr du unter welchen Bedingungen tatsächlich bezahlt hast.

Ein neuer Blick auf Belege

Du erkennst inzwischen das Muster. Die erste Arbeit besteht häufig darin, einen Vorgang wieder sichtbar zu machen. Was wurde vereinbart? Was passierte? Was wurde bezahlt? Welche Unterlagen zeigen das?

Ein Kunde muss dafür nicht zu jeder kleinen Gebühr selbst eine eigene Recherche beginnen. In einem organisierten Ablauf können Themen gesammelt und an die passenden Stellen weitergeführt werden. Das nimmt Hürden aus der Bearbeitung.

Für einen Partner ist die Breite auch deshalb interessant, weil ein Gespräch beim tatsächlichen Anlass des Kunden beginnen kann. Der eine hat eine Kreditfrage. Der andere erinnert sich an einen problematischen Flug. Wieder ein anderer möchte zunächst seine Telefonrechnung verstehen.

Du musst daraus keine künstliche Geschichte machen. Das Anliegen ist bereits da. Deine Aufgabe ist, es ernst zu nehmen und den nächsten Schritt möglich zu machen.

Prüfe jetzt deinen digitalen Reise- oder Rechnungsordner. Findest du einen Vorgang, bei dem du damals gedacht hast: Das kann doch nicht stimmen? Notiere ihn auf dem Arbeitsblatt für mögliche Rückforderungen. Danach wird geklärt, ob tatsächlich ein Anspruch und ein sinnvoller Weg bestehen.

Noch unsichtbarer als manche Gebühr ist das, was mit persönlichen Daten geschieht. Auch dort kann ein Anlass für eine Prüfung entstehen.

14 Warum ein Link zu CRIF weitergeschickt wird

Eine Nachricht kommt am Handy an. Ein Bekannter hat einen Link weitergeleitet. Es geht um persönliche Daten und einen möglichen Schadenersatz.

Du warst gerade nicht auf der Suche nach Finanzberatung. Trotzdem liest du weiter. Denn die Frage könnte dich selbst betreffen.

Dieses Gedankenexperiment erklärt, warum Themen wie CRIF oder META Aufmerksamkeit bekommen können. Der persönliche Bezug ist unmittelbar. Niemand muss zuerst eine komplizierte Sparstrategie verstehen, um wissen zu wollen, ob mit seinen Daten rechtmäßig umgegangen wurde.

Was die 500 Euro bedeuten

Im Zusammenhang mit CRIF wird häufig eine Größenordnung von 500 Euro genannt. noyb beschreibt im September 2026 nach Entscheidungen des Obersten Gerichtshofs seine geplante Sammelklage und erwartet im Erfolgsfall gut 500 Euro Schadenersatz für entsprechend betroffene Personen. [17]

Diese Formulierung ist wichtig: erwarteter Schadenersatz im Erfolgsfall. Eine Eintragung in eine Landingpage löst keine automatische Zahlung aus. Betroffenheit, Voraussetzungen und der konkrete rechtliche Weg müssen geklärt werden.

Unsere eigenen Prüf- und Bearbeitungswege sind auch nicht automatisch identisch mit der genannten noyb-Aktion. Ein Kunde muss erkennen können, wen er beauftragt, zu welchen Bedingungen und für welche Leistung.

Genau das macht aus einer aufmerksamkeitsstarken Botschaft einen brauchbaren Einstieg. Der Link weckt eine konkrete Frage. Der anschließende Ablauf gibt ihr eine verlässliche Richtung.

Bei META zählt ebenfalls der konkrete Fall

Auch bei der Verarbeitung von Daten durch META gibt es rechtliche Auseinandersetzungen und Angebote zur Anspruchsprüfung. Die jeweils betroffene Verarbeitung, der relevante Zeitraum und die individuellen Voraussetzungen müssen zusammenpassen. Aus der bloßen Nutzung einer Plattform folgt keine pauschale Auszahlung für jeden Nutzer. [18]

Für uns ist das Thema ein weiterer Bereich, in dem spezialisierte Unterstützung wichtig wird. Der Kunde kann seine Situation erfassen lassen, ohne selbst alle rechtlichen Entwicklungen verfolgen zu müssen.

Neue Themen kommen hinzu, wenn sich eine tragfähige Möglichkeit ergibt. Die entscheidende Fähigkeit des Unternehmens liegt darin, einen neuen Anlass fachlich zu prüfen und organisatorisch einzubinden. Eine neue Schlagzeile allein ist noch keine fertige Dienstleistung.

Teilen funktioniert, wenn der Empfänger etwas davon hat

Ein persönlicher Link kann leicht per WhatsApp weitergegeben werden. Doch der technische Vorgang erklärt noch nicht, warum jemand ihn tatsächlich verschickt. Menschen teilen etwas, wenn sie darin einen Nutzen für einen anderen sehen oder selbst eine hilfreiche Erfahrung gemacht haben.

Bei unseren Empfehlungen und Landingpages kann ein individueller Link Anfragen zuordnen. Empfehlungsprogramme können den Kunden zusätzliche Vorteile bieten. Ihre Bedingungen gehören verständlich dazu. Der Interessent soll freiwillig selbst entscheiden, ob er Kontakt aufnimmt.

Das ist für einen Partner interessant: Er kann Aufmerksamkeit über ein Anliegen gewinnen, das bereits einen eigenen Wert besitzt. Wie aus dieser Aufmerksamkeit eine Kundenbeziehung wird, hängt anschließend von der Bearbeitung ab.

Die Qualität zeigt sich besonders im ersten Gespräch. Wer wegen einer Datenschutzfrage kommt, soll diese Frage zuerst einordnen können. Eine weiterführende Fixkostenanalyse wird erklärt und abgestimmt. So bleibt die Erwartung, die der Link geweckt hat, mit der späteren Erfahrung verbunden.

Vielleicht erkennst du jetzt die Verbindung zur alten GIS-Geschichte. Das konkrete Thema hat sich verändert. Der Ausgangspunkt ist derselbe: Ein Mensch hat einen nachvollziehbaren Grund, sich mit uns zu beschäftigen.

Bis hier kennst du zwei Richtungen unserer Arbeit. Wir schauen auf künftige Ausgaben und auf mögliche Ansprüche aus der Vergangenheit. Wenn beides gelingt, entsteht eine dritte Frage. Und sie ist die persönlichste im ganzen Gespräch: Was möchtest du mit dem neuen Spielraum anfangen?

15 Der Plan hing ein Jahr später an der Wand

Bei einem Servicetermin sah ich den Zielplan wieder, den wir gemeinsam erarbeitet hatten. Ein Jahr war vergangen. Der Plan hing an der Wand des Kunden. Auch diese Begegnung habe ich später im Interview erzählt. [24]

Für mich war das ein besonderer Moment. Ein Gespräch war zu etwas geworden, das im Alltag einen Platz hatte. Unsere Arbeit lag nicht einfach zwischen anderen Unterlagen. Der Kunde hatte ihr eine sichtbare Bedeutung gegeben.

Wenn ich an die Kundin aus dem Vorwort und an diesen Plan denke, sehe ich zwei Seiten derselben Aufgabe. Zuerst braucht ein Mensch Entlastung. Danach kann wieder ein Ziel entstehen, das diese Entlastung weiterträgt.

Wohin verschwindet neues Geld?

Einmalige Rückzahlungen können schnell ausgegeben sein. Auch ein günstigerer Vertrag erzeugt nicht automatisch eine wachsende Reserve. Wenn die Differenz im normalen Kontoalltag untergeht, wird sie leicht Teil anderer Ausgaben.

Das ist kein Vorwurf. Wer lange auf etwas verzichtet hat, möchte eine neue Möglichkeit auch spüren. Deshalb beginnt die Ziellarbeit mit Zuhören. Wofür soll das Geld da sein? Was würde dem Kunden jetzt wirklich helfen?

Eine Reserve kann wichtiger sein als ein langfristiges Vorhaben. Ein teurer bestehender Zahlungsdruck kann Vorrang haben. Oder ein konkreter Wunsch bekommt zum ersten Mal eine realistische Strecke.

Aus „irgendwann“ wird eine Zahl mit einem Datum

Wir nutzen in der Analyse SMART-Fragen: spezifisch, messbar, attraktiv, realistisch und terminiert. Das Wort ist schnell erklärt. Die Arbeit steckt darin, die Antworten des Kunden ernst zu nehmen.

Ein fiktives Beispiel: Jemand möchte eine Reserve von 3.000 Euro aufbauen. Nach einer abgeschlossenen Rückforderung stehen tatsächlich 1.500 Euro nach Kosten dafür zur Verfügung. Aus den nachgewiesenen Einsparungen können monatlich 150 Euro zurückgelegt werden. Ohne Zinsen gerechnet fehlen zehn Monate bis zum Ziel.

Jetzt wird genauer gefragt. Sind 3.000 Euro das passende erste Ziel? Bleiben die 150 Euro auch in einem teureren Monat tragbar? Muss ein Teil der Rückzahlung zunächst eine fällige Rechnung decken? Was passiert, wenn eine Ausgabe dazwischenkommt?

Ein guter Plan verträgt diese Fragen. Er wird dadurch brauchbarer.

SMART-Frage	Antwort im Beispiel
Was genau soll entstehen?	Eine verfügbare Reserve für unerwartete Ausgaben
Woran erkenne ich das Ergebnis?	3.000 Euro auf einem dafür geeigneten Konto
Warum ist es mir wichtig?	Eine Reparatur ohne neue finanzielle Unruhe bezahlen können
Was kann ich tatsächlich einsetzen?	1.500 Euro vorhanden, monatlich 150 Euro tragbar
Bis wann?	In zehn Monaten, mit monatlicher kurzer Kontrolle

Der Kunde muss seinen eigenen Wunsch wiedererkennen

Eine Analyse darf nicht bei jeder Antwort zwangsläufig zum selben Produkt führen. Sonst hätten wir genau das Problem wiederholt, mit dem dieses Buch begonnen hat.

Wo eine passende Spar- oder andere Produktlösung sinnvoll ist, wird sie im Rahmen der befugten Beratung erklärt. Verfügbarkeit, Laufzeit, Kosten und Risiken müssen zum Ziel passen. Der Kunde entscheidet. Das Ziel bleibt seine Sache.

Für unsere Closer ist die gute Vorarbeit aus der Analyse deshalb entscheidend. Sie erhalten keine bloße Zahl mit dem Vermerk „möchte sparen“. Sie sollen verstehen, wofür der Kunde den Spielraum braucht und welche Voraussetzungen seine Entscheidung tragen.

Das vierte Arbeitsblatt gibt dir Platz für deinen eigenen Plan. Verwende nur Geld, das tatsächlich verfügbar ist, oder eine klar getrennt gekennzeichnete Planung. Eine noch ungeklärte Rückforderung ist kein Startkapital.

Wenn du möchtest, hänge das Ergebnis sichtbar auf. Es muss nicht großartig aussehen. Es soll dir beim nächsten Monat zeigen, ob du deinem eigenen Ziel näherkommst.

An diesem Punkt wird aus einer Ansammlung einzelner Leistungen ein Zusammenhang: Kosten senken, mögliche Ansprüche verfolgen, Ergebnisse nutzen. Damit dieser Zusammenhang auch bei vielen Kunden funktioniert, brauchte ich eine Organisation, die mehr konnte als ich allein.

16 Der siebte Schritt durfte nicht vergessen werden

Die schönste Anfrage hilft wenig, wenn sie an der falschen Stelle liegen bleibt. Ein guter Termin verliert seinen Wert, wenn Unterlagen nicht weitergehen. Ein fertiges Konzept nützt dem Kunden erst, wenn jemand es verständlich mit ihm bespricht.

Als ich unser Angebot ausbaute, musste ich genau diese Verbindungen entwickeln. Darin lag die eigentliche Antwort auf den „Bauchladen“-Vorwurf.

Ein Mensch konnte nicht jede Information im Kopf behalten. Jede zusätzliche Leistung erzeugte weitere Aufgaben. Je mehr Interesse entstand, desto wichtiger wurde die Frage, wie ein Vorgang von einem Schritt zum nächsten gelangt.

Nach ungefähr sieben Jahren waren wesentliche Abläufe automatisiert. Das bedeutete für mich, dass viele wiederkehrende Schritte in eine verlässlichere Struktur gebracht worden waren. Es blieb fachliche und menschliche Arbeit. Aber sie musste nicht bei jeder Anfrage wieder bei null organisiert werden.

Ein Kunde, mehrere Aufgaben

Stell dir als Lernbeispiel eine Person vor, die wegen einer Kreditgebühr anfragt und zusätzlich ihre laufenden Kosten prüfen lassen möchte. Der erste Kontakt klärt Anlass und Erwartung. Danach werden Unterlagen und Ziele erfasst. Die Auswertung führt zu möglichen Maßnahmen. Gebührenfragen gehen an die zuständigen Spezialisten. Geeignete Lösungen werden erklärt, Entscheidungen dokumentiert und die Umsetzung nachgehalten.

Heute verteilen wir diese Arbeit auf Setter, Analysten, Closer und Manager, unterstützt durch Backoffice, Technik und Fachpartner.

Der Setter sorgt dafür, dass der erste Termin einen klaren Zweck hat. Der Analyst macht aus Angaben und Unterlagen eine nachvollziehbare Ausgangslage. Der Closer führt die vorbereitete Beratung und Entscheidung im Rahmen seiner Befugnisse weiter. Der Manager begleitet Menschen, Qualität und Abläufe.

Die Bezeichnungen sind schnell gelernt. Die Qualität entsteht an ihren Übergängen.

Woran eine gute Übergabe zu erkennen ist

Versuche einmal, einen eigenen Vorgang so zusammenzufassen, dass eine andere Person ohne zusätzliche Vermutungen weiterarbeiten kann. Was ist das Anliegen? Welche Zahlen sind belegt? Was wurde schon entschieden? Was fehlt? Wer übernimmt bis wann?

„Kunde interessiert, bitte melden“ reicht dafür nicht. „Jahresrechnung vorhanden; aktueller Tarif fehlt; Rückruf am Mittwoch vereinbart“ hilft bereits deutlich mehr.

In unserem eigenen CRM werden Informationen, Auswertungen und weitere Bearbeitungsschritte zusammengeführt. Dazu gehören automatisierte Teile der Analyse und interne Überleitungen, auch bei Gebührenfällen. Das Backoffice unterstützt bei der Ausarbeitung und nimmt dem Vertrieb zahlreiche Aufgaben ab.

So muss ein Partner weniger Arbeit selbst organisieren, die keine neue Kundenbeziehung schafft. Gleichzeitig kann die Facharbeit auf vorbereiteten Informationen aufbauen.

Was Automatisierung von dir braucht

Ein System kann einen fehlenden Vertrag markieren. Es kann ihn nicht durch eine gute Vermutung ersetzen. Es kann an eine Rückmeldung erinnern. Die vereinbarte Antwort muss trotzdem jemand geben.

Deshalb gehört Genauigkeit zur Tätigkeit. Wenn du eine Zahl einträgst, solltest du wissen, woher sie kommt. Wenn du eine Frage nicht beantworten kannst, wird sie gekennzeichnet und an die passende Person übergeben.

Das klingt nüchtern. Im Alltag entscheidet es darüber, ob der Kunde sich gut betreut fühlt. Er erlebt keine Softwarearchitektur. Er erlebt, ob sein Anliegen vorankommt und ob er seine Geschichte bei jedem Kontakt wieder neu erzählen muss.

Wer unser System lernt, erhält einen organisatorischen Vorsprung. Ein großes Stück der Aufbauarbeit ist bereits geleistet. Damit bekommt er Zeit für das, was er selbst entwickeln muss: verständliche Gespräche, Vertrauen und Verlässlichkeit.

Jetzt können wir die Frage beantworten, die bei einer solchen Tätigkeit fast immer früh auftaucht: Woher kommen die Menschen, mit denen du diese Gespräche führst?

17 Aufmerksamkeit, die einen Anlass hat

Bei unserer GIS-Dienstleistung musste der Kunde einen unmittelbaren Nutzen verstehen können. Heute gilt derselbe Anspruch für eine Landingpage zu Rückerstattung oder Fixkostenreduzierung.

Der erste Kontakt soll einen eigenen Grund haben.

Wer möglicherweise Geld zurückbekommen könnte, interessiert sich für die Prüfung. Wer seine laufenden Kosten als Belastung erlebt, möchte wissen, ob sich etwas verändern lässt. Diese Anliegen sind im Leben des Kunden bereits vorhanden.

Deshalb sehe ich in der Verbindung unserer Leistungen eine besondere Chance für den Vertrieb. Du musst den Einstieg nicht allein über ein Finanzprodukt erklären. Du kannst bei einer Rechnung oder einer konkreten Gebührenfrage beginnen.

Die Seite erledigt einen Teil der Vorarbeit

Eine gute Landingpage konzentriert sich auf ein Thema. Sie zeigt, um welche Frage es geht, für wen eine Prüfung sinnvoll sein könnte und wie der nächste Schritt aussieht. Über individuelle Links können Anfragen zugeordnet werden. Empfehlungen und Kampagnen können Menschen zu diesen Seiten führen.

Partner können auf diese vorhandenen Möglichkeiten zurückgreifen. Sie müssen nicht zuerst selbst das gesamte technische Grundgerüst aufbauen.

Auf META und anderen Kanälen gilt für mich dieselbe Überlegung: Der erste Inhalt muss verständlich machen, warum der Betrachter sich mit dem Thema beschäftigen sollte. Eine konkrete Frage zu einer früher bezahlten Gebühr kann dafür stärker sein als eine allgemeine Einladung, seine Zukunft zu optimieren.

Das erzeugt allerdings noch keine fertige Kundenbeziehung. Nach dem Klick wartet Arbeit.

Ein günstiger Kontakt kann am Ende teuer sein

Nehmen wir eine bewusst vereinfachte Beispielkampagne. Für 300 Euro entstehen 100 Anfragen. Sechzig Personen sind erreichbar, dreißig führen einen Termin, zwölf werden tatsächlich betreute Kunden. Dann betragen die reinen Werbekosten pro Anfrage drei Euro und pro gewonnenem Kunden 25 Euro.

Zeit, Betreuung und weitere Betriebskosten sind dabei noch nicht enthalten.

Wenn bei derselben Werbesumme nur drei Kunden gewonnen würden, lägen die reinen Werbekosten pro Kunde bei 100 Euro. Der Klickpreis könnte unverändert schön aussehen. Die wirtschaftliche Wirkung wäre eine andere.

Deshalb messe ich eine Kampagne nicht nur an günstigen Leads. Erreichbarkeit, passende Anliegen, wahrgenommene Termine und tatsächliche Ergebnisse gehören dazu. Die historischen 50 Cent aus der GIS-Zeit haben unsere Aufmerksamkeit geweckt. Tragfähig wurde das Modell durch die Arbeit nach der Anfrage.

Empfehlungen lassen sich erleichtern

Wenn ein Kunde verstanden hat, wie ihm geholfen wurde, kann er jemandem aus seinem Umfeld einen Link schicken. Ein Empfehlungsprogramm kann einen zusätzlichen Anreiz bieten. Es ersetzt nicht die Erfahrung, dass die Leistung einen Nutzen hatte.

Statt fremde Kontaktdaten ohne Einverständnis einzusammeln, kann der Interessent über den geteilten Link selbst entscheiden, ob er anfragt. Das ist praktisch und lässt ihm die Kontrolle über den ersten Schritt.

Für den Partner entsteht dadurch eine andere Ausgangslage als bei einem völlig unerwarteten Kaltkontakt. Ein Anlass ist bereits da. Trotzdem musst du ihn aufgreifen, dich verständlich vorstellen und gemeinsam klären, was als Nächstes sinnvoll ist.

Die erste Minute gehört dem Anliegen

Ein möglicher Gesprächsbeginn lautet: „Sie haben wegen der Prüfung einer Kreditgebühr angefragt. Was möchten Sie dazu als Erstes wissen?“ Das ist ein Formulierungsbeispiel, kein starres Skript.

Höre die Antwort tatsächlich an. Vielleicht fehlt nur eine Unterlage. Vielleicht erwartet der Interessent bereits eine feststehende Auszahlung. Vielleicht hat er schon an anderer Stelle etwas eingereicht. Diese Informationen entscheiden über den weiteren Weg.

Ein vorhandener Ablauf macht es leichter, solche Gespräche zu lernen. Er nimmt dir aber nicht das Zuhören ab.

Wenn du aus diesem Kapitel nur eine Kennzahl mitnimmst, dann diese: Was kostet uns ein tatsächlich gut betreuter Kunde, und welchen Nutzen erlebt er? Die Antwort verbindet Kundengewinnung mit dem, was unser Unternehmen am Ende liefern muss.

Und damit kommen wir zur wirtschaftlichen Seite. Denn ein Modell muss dem Kunden helfen und die Arbeit dahinter finanzieren können.

18 Womit wir unser Geld verdienen

Die Frage ist berechtigt: Wenn ihr Geld einspart und Gebühren zurückholt, wovon lebt ihr dann?

Ich möchte, dass diese Frage gestellt wird. Wer seine alten Verträge genauer verstehen soll, darf bei unserem eigenen Angebot denselben Anspruch haben.

Unser Modell verbindet mehrere Leistungen und Vergütungswege. Dazu gehören vereinbarte erfolgsbezogene Beteiligungen und Vergütungen von Produktpartnern bei passenden Abschlüssen. Die konkrete Vereinbarung legt fest, welche Kosten für welche Leistung entstehen.

Warum ein Kunde keinen eigenen Servicebetrag zahlen kann

Bei einer dafür vorgesehenen Kombination mit einer passenden Sparform kann ein Servicebonus das gesonderte Honorar ausgleichen. Die Vergütung aus dem Produktabschluss trägt dann zur Finanzierung unserer Arbeit bei. Wird die vereinbarte Sparform vorzeitig beendet, kann dieser Bonus wegfallen und nach den Vertragsbedingungen ein Honorar entstehen.

Deshalb bedeutet „für den Kunden ohne gesondertes Servicehonorar“ nicht, dass jede Variante unter allen Umständen bedingungslos kostenlos ist. Die maßgeblichen Bedingungen werden vor einer Entscheidung erläutert. Die Zielplanung muss zu der Lösung passen, die der Kunde tatsächlich wählt.

Bei Rückerstattungen wird ebenfalls geklärt, welche Beteiligungen oder Kosten anfallen und welcher Betrag dem Kunden verbleibt. Eine große Bruttoforderung ist für seine Planung weniger wichtig als die tatsächliche Entlastung.

Wenn diese Zusammenhänge offen erklärt werden, muss das Geschäftsmodell nicht geheimnisvoll wirken. Der Kunde erhält eine Leistung. Die Organisation dahinter wird bezahlt. Entscheidend ist, ob beides in einem verständlichen Verhältnis steht.

Was für einen Partner möglich ist

Als grobe Größenordnung aus unserem Modell nenne ich rund 500 Euro pro Kundenfall bei Aufgaben im Setzen und Analysieren. Bei umfassender Tätigkeit einschließlich der jeweils befugten Beratung können in geeigneten Fällen über 1.000 Euro zusammenkommen.

Diese Beträge entstehen aus dem Zusammenwirken mehrerer Leistungen und entsprechender Abschlüsse. Sie sind keine feste Auszahlung für jede Anfrage, keinen einzelnen Tarifwechsel und keine Einkommensgarantie. Umfang, Rolle, vereinbarte Vergütung und tatsächliche Umsetzung bestimmen das Ergebnis.

Ich gehe hier bewusst nicht in Karrierestufen oder einen Vergütungsplan. Für dieses Buch ist wichtiger, dass du die wirtschaftliche Logik verstehst: Eine gut vorbereitete Kundenbeziehung kann mehrere passende Aufgaben verbinden. Die einzelnen Beiträge werden im System organisiert und vergütet.

Bevor jemand einsteigt, müssen die konkreten Bedingungen klar sein. Dazu gehören auch Kosten, Auszahlungszeitpunkte und mögliche Rückbelastungen. Als Selbständiger planst du außerdem Betriebsausgaben, Steuern und Sozialversicherung ein.

Umsatz und verfügbares Einkommen sind zwei Zahlen

Es ist verführerisch, einen möglichen Betrag mit einer gewünschten Kundenzahl zu multiplizieren und das Ergebnis bereits als Einkommen zu sehen. Der Alltag enthält aber auch Fälle, die nicht passen, fehlende Unterlagen, abgesagte Termine und unterschiedlich umfangreiche Umsetzungen.

Wer solide aufbauen möchte, lernt deshalb seine tatsächlichen Abläufe kennen. Wie viel Zeit braucht ein gut vorbereiteter Fall? Welche Arbeit übernimmt das Team? Wann entsteht eine Vergütung? Wie viel davon bleibt nach den eigenen Kosten?

Auch Stornohaftung gehört in diese Betrachtung. Unser Konzept verbindet passende Zielarbeit, laufende Betreuung und vertraglich geregelte Serviceleistungen. Das kann helfen, Ursachen von Stornos und ihre wirtschaftlichen Folgen bewusster zu behandeln. Es macht Rückbelastungen nicht pauschal unmöglich. Welche Regeln gelten, wird in der konkreten Zusammenarbeit geklärt.

Mich interessiert, dass ein Partner gutes Geld mit nachvollziehbarer Leistung verdienen kann. Der Antrieb dafür darf groß sein. Die Grundlage sollte ebenso klar sein.

Ein Blick nur auf den ersten Abschluss wäre dafür zu kurz. Der eigentliche Wert einer Kundenbeziehung zeigt sich auch darin, was ein Jahr später noch funktioniert.

19 Der zweite Termin entscheidet mit

Ein Jahr nach einer guten Beratung kann viel passiert sein. Ein Rabatt ist ausgelaufen. Der Verbrauch hat sich verändert. Ein Kind braucht einen eigenen Anschluss. Ein Betrieb ist gewachsen. Oder der Kunde hat eine neue Frage, die beim ersten Gespräch noch gar nicht existierte.

Wenn sich dann niemand mehr meldet, wird aus einer anfangs hilfreichen Empfehlung langsam wieder ein ungeprüfter Dauerzustand.

Für mich gehört die weitere Betreuung deshalb zum Geschäftsmodell. Ich möchte nicht, dass unsere Arbeit genau an der Stelle aufhört, an der dieses Buch begonnen hat: nach einer Unterschrift, auf die jahrelang niemand mehr schaut.

Was fünf Jahre Betreuung leisten sollen

Mit Kunden können Vereinbarungen über bis zu fünf Jahre bestehen. Im vereinbarten Umfang werden Tarife regelmäßig erneut geprüft und sinnvolle Wechsel unterstützt. Wiederkehrende Schritte sind dabei bereits weitgehend organisiert und automatisiert.

Der Kunde soll weniger Zeit mit der Frage verbringen müssen, ob er sich gerade wieder kümmern müsste. Gleichzeitig braucht die Betreuung aktuelle Informationen, etwa bei einem Umzug, verändertem Verbrauch oder neuen Bedürfnissen.

Ein automatisierter Wechsel ist nur dann hilfreich, wenn die Grundlage stimmt. Die jeweiligen Vollmachten, Vertragsbedingungen und Freigaben legen fest, welche Schritte ausgeführt werden dürfen. Ein Wechsel ist eine Möglichkeit, kein Selbstzweck.

Die Ersparnis muss den zweiten Blick aushalten

Erinnerst du dich an die beiden Stromangebote? Das Angebot mit dem Bonus war im ersten Jahr günstiger. Ohne neue Prüfung hätte sich dieser Vorteil später umgedreht.

Genau deshalb gehören zur Umsetzung zwei Fragen: Wann tritt die Änderung tatsächlich in Kraft? Und wann prüfen wir, ob die erwartete Wirkung eingetreten ist?

Wenn der neue Abschlag kleiner ist, reicht das noch nicht als Abschlusskontrolle. Bei der Jahresabrechnung müssen Verbrauch und Preise eingeordnet werden. Wenn der Verbrauch gestiegen ist, kann eine höhere Gesamtrechnung trotz günstigerem Tarif entstehen. Der Kunde sollte diesen Unterschied verstehen können.

Eine gute Betreuung erklärt den Zusammenhang, statt nur die angenehmste Zahl herauszugreifen.

Als grobe Erfahrungsgröße nennen wir für private Haushalte rund 200 Euro monatliche Einsparung aus mehreren passenden Maßnahmen zusammen. [26] Wie viel im Einzelfall erreicht wird und nach vereinbarten Kosten verbleibt, zeigt die persönliche Auswertung. Genau diese eigene Rechnung ist die Grundlage der Betreuung.

Was uns von einem einzelnen Vergleich unterscheidet

Auch andere Anbieter haben Wechselservices oder laufende Betreuung. [20] Ich muss das nicht wegreden, um unseren Ansatz zu erklären.

Unsere Stärke liegt in der Verbindung: mehrere laufende Kostenbereiche, mögliche Rückerstattungen, persönliche Ziele und die Organisation der Bearbeitung. Ein Kunde kann mit einer Gebührenfrage kommen und in einem abgestimmten Ablauf weitere sinnvolle Prüfungen erhalten.

Diese Breite wird nur dann zum Vorteil, wenn die Zuständigkeiten klar sind und die ursprüngliche Frage ernst genommen wird. Darum haben wir die Arbeitsteilung und das Backoffice aufgebaut.

Für dich als Partner eröffnet die laufende Beziehung die Möglichkeit, mehr über deine Kunden zu lernen. Du siehst, ob ein Ziel erreicht wurde, ob sich der Alltag verändert hat und wo neue Unterstützung gebraucht wird. Das ist eine andere Qualität als eine Kontaktliste, die nur beim nächsten Verkaufsanlass wieder interessant wird.

Ich denke dabei an den Plan an der Wand. Er war ein sichtbares Zeichen dafür, dass die Arbeit den ersten Termin überdauert hatte. Genau diese Verbindung möchte ich häufiger schaffen.

Schau jetzt auf deinen eigenen ersten Vertragsfall zurück. Hast du bereits festgelegt, wann du das Ergebnis kontrollierst? Wenn nicht, setze einen zweiten Termin. Erst dann ist aus einer einmaligen Aktion ein kleiner verlässlicher Ablauf geworden.

20 Ein Unternehmen im Unternehmen

Wenn ich noch einmal am Anfang stünde, würde ich eine Frage früher stellen: Welche Teile meiner Arbeit muss ich selbst entwickeln, und auf welche funktionierende Grundlage kann ich bereits zurückgreifen?

Ich habe über Jahre eigene Antworten gebaut. Heute können andere auf einen großen Teil davon zugreifen.

Eine eigene technische Lösung, abgestimmte Abläufe, Backoffice, Auswertung, Landingpages und Fachpartner entstehen nicht dadurch, dass man eine gute Verkaufsidee hat. Sie müssen miteinander funktionieren. Darin stecken Entwicklungsarbeit und Erfahrung, die man beim Blick auf die fertige Oberfläche leicht übersieht.

Ich beschreibe die Möglichkeit deshalb als ein Unternehmen im Unternehmen. Du kannst eigene Kundenbeziehungen und deine Tätigkeit entwickeln und dabei die vorhandene Organisation nutzen.

Der Vorsprung liegt hinter dem Gespräch

Angenommen, du beginnst ohne diese Grundlage. Du brauchst eine Möglichkeit, Anfragen aufzunehmen, Daten zu erfassen, Vorgänge zu verfolgen und Ergebnisse auszuwerten. Für Spezialfragen musst du passende Kontakte suchen. Danach musst du dafür sorgen, dass alle Beteiligten die richtigen Informationen erhalten.

Jede einzelne Aufgabe ist lösbar. In ihrer Verbindung werden sie zu einem Unternehmen.

Bei uns ist dieser Zusammenhang bereits aufgebaut. Du kannst dich früher darauf konzentrieren, die vorgesehene Tätigkeit zu lernen und Menschen verlässlich zu begleiten. Das ist für einen Quereinsteiger ein erheblicher Unterschied.

Er wird nicht allein dadurch erfolgreich, dass die Technik vorhanden ist. Aber er muss nicht erst selbst eine Technikfirma, ein Backoffice und ein Netzwerk spezialisierter Mitarbeiter entwickeln, bevor er seinen ersten brauchbaren Beitrag leisten kann.

Mehr Kunden brauchen mehr Ordnung

Skalieren klingt schnell nach Reichweite und Wachstum. In der Praxis zeigt es sich an einer einfachen Frage: Funktioniert die Betreuung auch dann noch, wenn mehr Menschen und mehr Vorgänge dazukommen?

Eine unklare Übergabe wird mit mehr Fällen nicht klarer. Eine fehlende Zuständigkeit verschwindet nicht durch mehr Werbung. Solche Schwächen werden bei Wachstum eher sichtbarer.

Deshalb ist Wiederholbarkeit so wertvoll. Eine Anfrage wird nach einem verständlichen Ablauf bearbeitet. Ein neuer Partner kann die Aufgabe lernen. Das Team kann erkennen, wo ein Vorgang steht. Verbesserungen können an der richtigen Stelle vorgenommen werden.

Wer später mehr Verantwortung übernehmen möchte, lernt auch diese organisatorische Seite. Es reicht dann nicht, selbst gute Gespräche zu führen. Andere Menschen müssen durch die Zusammenarbeit ebenfalls verlässlich arbeiten können.

Deine verfügbare Zeit ist der Anfang

Wenn du nebenberuflich beginnen willst, schau zuerst in deinen Kalender. Wann kannst du regelmäßig lernen, Gespräche vorbereiten und nacharbeiten? Welche Zeit ist wirklich verfügbar, auch wenn die erste Begeisterung nachlässt?

Ein ehrlicher, eingehaltener Rhythmus ist eine bessere Grundlage als ein großer Plan ohne Platz im Alltag. Kunden erleben, ob du dich zum vereinbarten Zeitpunkt meldest. Das Team erlebt, ob Unterlagen vollständig ankommen.

Selbständiger Aufbau bringt auch eigene wirtschaftliche und organisatorische Pflichten mit sich. Die konkreten Voraussetzungen, Kosten und Bedingungen werden vor einer Zusammenarbeit geklärt. Du sollst wissen, welche Unterstützung vorhanden ist und welchen Teil du selbst verantwortest.

Für mich liegt hier eine große Chance: Menschen können lernen, eine Dienstleistung mit erkennbarem Nutzen anzubieten, und müssen den organisatorischen Weg nicht vollständig allein erfinden.

Wenn du daran denkst, dein berufliches Leben zu verändern, ist das eine ernsthafte Möglichkeit, die du prüfen kannst. Ob sie zu dir passt, zeigt sich an einer Eigenschaft, die auf keinem Lebenslauf automatisch bewiesen ist: deiner Bereitschaft, einen funktionierenden Ablauf wirklich zu lernen.

21 Erfolgshunger zeigt sich am Dienstag

Es ist leicht, an einem begeisternden Abend große Ziele zu formulieren. Schwieriger wird es an einem gewöhnlichen Dienstag, wenn eine Rechnung fehlt, ein Kunde verschiebt und eine Rückmeldung zeigt, dass du etwas noch nicht richtig verstanden hast.

Dann beginnt die Arbeit, auf die ich bei einem neuen Partner achte.

Ich suche Menschen, die etwas aufbauen wollen. Du darfst ehrgeizig sein. Du darfst gut verdienen und mehr Verantwortung übernehmen wollen. Dieser Anspruch sollte sich in der Art zeigen, wie du lernst und Zusagen einhältst.

Erfahrung ist willkommen. Lernbereitschaft ist notwendig.

Ein Anfänger kann gute Voraussetzungen mitbringen: Er hört zu, fragt nach und übt. Ein erfahrener Verkäufer kann viel beitragen, wenn er offen dafür bleibt, weshalb unser Ablauf an manchen Stellen anders aufgebaut ist.

Problematisch wird es, wenn jemand das System nach kurzer Zeit nur noch als unverbindlichen Vorschlag behandelt. Er überspringt Fragen, verändert Aussagen und gibt Unterlagen anders weiter. Die nächste Person muss dann erraten, was beim Kunden tatsächlich besprochen wurde.

Das Rad neu erfinden zu wollen, kann in dieser Situation ein teurer Umweg sein. Du verlierst den Nutzen der Erfahrung, bevor du sie verstanden hast.

Dreizehn Jahre Entwicklung machen keinen Prozess unfehlbar. Sie sind aber ein guter Grund, seine Zusammenhänge zuerst kennenzulernen. Danach lassen sich Verbesserungen auf Beobachtungen stützen.

Die Reihenfolge, die ich erwarte

Lerne den vorgesehenen Ablauf. Wende ihn sorgfältig an. Prüfe mit Unterstützung, was gut funktioniert und wo etwas fehlt. Wenn du eine bessere Lösung siehst, beschreibe das Problem und deinen Vorschlag so, dass er für das Team beurteilt werden kann.

Diese Reihenfolge lässt Raum für Weiterentwicklung. Sie verhindert gleichzeitig, dass jeder Kunde ein anderes System erlebt.

Unsere Einarbeitung soll dich dabei unterstützen. Du lernst die jeweiligen Aufgaben und kannst auf Menschen zurückgreifen, die den Weg bereits kennen. Welche Tätigkeiten du übernehmen darfst, richtet sich auch nach den erforderlichen fachlichen und gewerberechtlichen Voraussetzungen. Interne Schulung ersetzt keine notwendige Berechtigung.

Du musst also nicht am ersten Tag alles können. Du solltest bereit sein, den nächsten Schritt gründlich zu lernen.

Woran ich Disziplin erkenne

Du kennzeichnest eine offene Frage, statt eine Antwort zu erfinden. Du arbeitest eine Rückmeldung ein, statt sie nur freundlich anzuhören. Du meldest dich rechtzeitig, wenn eine Zusage nicht gehalten werden kann. Und du erledigst eine notwendige Nachbereitung, auch wenn sie weniger aufregend ist als das Kundengespräch.

Das sind keine kleinen Nebensachen. In einer Organisation mit mehreren Beteiligten bestimmen sie, wie gut die anderen ihre Arbeit machen können.

Wenn du dich prüfen möchtest, nimm die Aufgabe aus Kapitel 4. Hast du die ausgewählte Ausgabe wirklich erfasst? Hast du den nächsten Schritt erledigt? Kannst du einem anderen Menschen die Rechnung erklären?

Auf dem sechsten Arbeitsblatt kannst du deine Lernbereitschaft an einer tatsächlichen Arbeit beobachten. Eine erledigte Aufgabe ist aussagekräftiger als zehn Sätze darüber, wie motiviert du bist.

Ich suche keine perfekte Vergangenheit. Ich suche eine Haltung, mit der sich eine gute Zukunft aufbauen lässt: offen, diszipliniert, lernwillig und ehrgeizig genug, auch die unscheinbaren Schritte ernst zu nehmen.

Wenn du dich darin wiedererkennst, wird die folgende Geschichte für dich interessant. Sie ist ein bewusst konstruiertes Beispiel und verbindet alles, was du bisher kennengelernt hast, in einem einzigen Kundenweg.

22 Vom ersten Link zum eigenen Ziel

Der folgende Fall ist vollständig fiktiv. Die Zahlen zeigen einen Ablauf, keine zusätzliche Kundenerfolgsgeschichte.

Anna bekommt von einem Bekannten einen Link zur Prüfung einer früheren Kreditgebühr. Sie hatte vor einigen Jahren eine Finanzierung und möchte wissen, ob ihre Unterlagen relevant sein könnten. Sie schickt eine Anfrage.

Der Einstieg ist überschaubar. Sie will zunächst eine bestimmte Frage klären.

Der erste Termin beginnt vor dem Termin

Im ersten Gespräch wird festgestellt, um welchen Vertrag es geht, welche Unterlagen vorliegen und ob bereits etwas unternommen wurde. Anna erfährt, dass der Anspruch erst geprüft werden muss. Außerdem wird ihr erklärt, dass eine Analyse ihrer laufenden Fixkosten möglich ist. Sie möchte auch diesen Teil ansehen.

Für den Termin braucht sie keinen perfekt sortierten Schrank. Sie erhält konkrete Hinweise, welche Dokumente hilfreich sind. Fehlendes wird gemeinsam eingegrenzt.

Der Analyst erfasst ihre Ausgangslage. Er sieht auf die tatsächlichen Jahreskosten, den Bedarf und die Ziele. Das Backoffice unterstützt die Auswertung; die Gebührenfrage wird in den dafür vorgesehenen fachlichen Weg übergeben.

Du erkennst die unterschiedlichen Aufgaben. Anna muss ihre eigene Situation erklären. Sie muss nicht schon vorher wissen, wer innerhalb der Organisation welches Teilproblem bearbeitet.

Die Entlastung bekommt eine nachvollziehbare Rechnung

In diesem Beispiel ergeben geeignete und umgesetzte Maßnahmen nach den zugehörigen Kosten einen laufenden Vorteil von insgesamt 180 Euro im Monat. Davon entfallen rechnerisch 95 Euro auf Energie, 35 Euro auf Telekommunikation und 50 Euro auf weitere konkret geprüfte Ausgaben. Diese frei gewählte Verteilung ist kein typisches Kundenprofil.

Aus einem getrennt bearbeiteten Gebührenfall fließen später tatsächlich 900 Euro nach allen vereinbarten Abzügen zu. Bis zu diesem Zeitpunkt wird das Geld im Zielplan nicht als vorhanden behandelt.

Die Ergebnisse werden getrennt dokumentiert: Was verbessert die laufenden Ausgaben? Was ist eine einmalige Zahlung? Seit wann wirkt die Änderung? Welche Annahmen müssen später kontrolliert werden?

Das verhindert, dass einmaliges Geld versehentlich als dauerhafter Monatsvorteil gerechnet wird.

Aus 180 Euro werden zwei Entscheidungen

Anna möchte einen Teil der Entlastung im Alltag spüren. 60 Euro monatlich bleiben dafür verfügbar. 120 Euro sieht sie für eine Reserve vor.

Nach Eingang der 900 Euro fehlen zu ihrem ersten Reserveziel von 2.100 Euro noch 1.200 Euro. Mit 120 Euro monatlich wären das ohne Zinsen zehn Monate. Ob die konkrete Umsetzung so erfolgt, wird mit ihrer Situation und der passenden Beratung abgestimmt.

Der Closer erklärt die geeigneten Möglichkeiten und Bedingungen. Anna entscheidet, welche Lösung sie möchte. Die vereinbarten Schritte werden dokumentiert und umgesetzt.

Ein neuer Partner kann an diesem Weg an unterschiedlichen Stellen mitarbeiten. Der Umfang seiner Tätigkeit und die tatsächlich umgesetzten Leistungen bestimmen, woraus eine Vergütung entstehen kann.

Ein Jahr später zählt die Wirklichkeit

Bei der weiteren Betreuung wird geprüft, ob die Kostenänderungen tatsächlich so wirken, ob ein Rabatt endet und wie sich Annas Situation entwickelt hat. Vielleicht ist ihr Ziel erreicht. Vielleicht musste sie ihre Reserve für eine Reparatur verwenden. Beides verändert das nächste Gespräch.

Wenn sie einem anderen Menschen von der Unterstützung erzählt, hat ihre Empfehlung einen konkreten Inhalt. Sie kann beschreiben, welche Frage am Anfang stand und was danach passiert ist. Ein persönlicher Link erleichtert den nächsten Interessenten den Zugang.

So schließt sich der Kreis: Ein verständlicher Anlass führt zu einer Prüfung, aus passenden Maßnahmen entsteht Nutzen, und aus einer guten Erfahrung kann eine neue Anfrage werden.

Die Geschichte ist einfach zu erzählen. Dass sie im Alltag zuverlässig möglich wird, war die Aufbauarbeit der vergangenen Jahre.

Jetzt bist du dran. Im nächsten Kapitel machst du aus dem Gelesenen eine kleine Woche eigener Erfahrung.

23 Sieben Tage, die mehr bringen als Vorsätze

Du kannst dieses Buch schließen und vieles interessant gefunden haben. Du kannst dir aber auch sieben Tage geben, um etwas davon selbst anzuwenden.

Der folgende Ablauf ist eine persönliche Übung, kein offizieller Einarbeitungsplan und keine Bewerbungsvoraussetzung. Er braucht keinen neuen Produktabschluss. Er verlangt, dass du hinschaust, rechnest und eine kleine Zusage an dich selbst einhältst.

Tag 1: Finde die eine unklare Ausgabe

Wähle eine regelmäßige Zahlung, die du nicht vollständig erklären kannst. Suche Vertrag und passende Rechnung. Trage die Ausgangslage in Arbeitsblatt 1 ein. Wenn etwas fehlt, notiere genau das fehlende Dokument und den Weg, wie du es beschaffen kannst.

Dein Ergebnis ist eine konkrete Frage statt eines allgemeinen Gefühls, zu viel zu bezahlen.

Tag 2: Mache die Jahreskosten sichtbar

Rechne Monatsbeträge, jährliche Entgelte und einmalige Kosten auf einen vergleichbaren Zeitraum um. Unterscheide bei Energie Vorauszahlung und tatsächliche Abrechnung. Verwende Arbeitsblatt 2 und markiere Annahmen.

Dein Ergebnis ist eine Zahl, deren Herkunft du erklären kannst.

Tag 3: Prüfe den heutigen Bedarf

Passt die bezahlte Leistung zu deinem Alltag? Welche Nutzung lässt sich belegen? Welche Eigenschaft darf bei einer Alternative keinesfalls fehlen? Erst danach siehst du dir ein geeignetes Vergleichsangebot an. Du kannst auch zu dem Ergebnis kommen, den bestehenden Vertrag zu behalten.

Dein Ergebnis ist eine begründete Entscheidung über den nächsten Prüfschritt.

Tag 4: Öffne den alten Ordner

Notiere frühere Kredite, Polizzen oder andere Vorgänge, zu denen eine Gebührenfrage offen ist. Wähle einen aus. Ordne die vorhandenen Dokumente auf Arbeitsblatt 3. Du sollst heute keinen Rechtsstreit beurteilen, sondern einen Prüfgegenstand verständlich vorbereiten.

Dein Ergebnis ist eine kleine, belegbare Vorgeschichte.

Tag 5: Gib einem Ziel eine Zahl

Nutze Arbeitsblatt 4 für etwas, das dir selbst wichtig ist. Beschreibe den gewünschten Zustand, den Betrag, den Zeitraum und die tatsächlich verfügbaren Mittel. Wenn noch keine Ersparnis umgesetzt wurde, bleibt sie im Plan ausdrücklich eine offene Möglichkeit.

Dein Ergebnis ist ein Ziel, das nicht von einer ungesicherten Auszahlung abhängt.

Tag 6: Erkläre deine Rechnung

Erkläre einer Person, die damit einverstanden ist, deinen gewählten Vertragsfall in drei Minuten. Nutze bei Bedarf anonymisierte Zahlen. Bitte sie anschließend, die Kernaussage in eigenen Worten wiederzugeben. Wo sie etwas anderes verstanden hat, verbesserst du deine Erklärung.

Dein Ergebnis ist eine verständlichere Darstellung. Das fünfte Arbeitsblatt hilft dir, den Fall auch schriftlich geordnet weiterzugeben.

Tag 7: Schau auf dein Verhalten

Was hast du erledigt? Wo hast du geschoben? Welche Rückmeldung hast du umgesetzt? Halte deine Beobachtung auf Arbeitsblatt 6 fest. Lege für eine offene Handlung den nächsten festen Termin fest.

Dein Ergebnis ist ein ehrlicher Blick darauf, wie du mit einer überschaubaren Aufgabe arbeitest.

Was nach dieser Woche anders sein kann

Vielleicht hast du bereits einen nachvollziehbaren Vorteil gefunden. Vielleicht sind zunächst nur die Unterlagen vollständig und die richtigen Fragen gestellt. Du weißt jedenfalls mehr über deinen Haushalt und darüber, wie sich diese Tätigkeit anfühlt.

Wenn dich das Suchen, Verstehen und Erklären interessiert hat, ist das ein Hinweis, dem du nachgehen kannst. Wenn du merkst, dass du vor allem von großen Verdienstzahlen angezogen warst und die eigentliche Arbeit dir widerstrebt, hast du ebenfalls etwas Wichtiges gelernt.

Beides ist nützlicher als eine Entscheidung allein aus einem begeisternden Werbetext heraus.

Mit dieser Erfahrung im Rücken können wir über den nächsten Schritt sprechen.

24 Wen ich an meiner Seite suche

Am Anfang dieses Buches stand eine Kundin, für die eine Entlastung weit mehr als eine Zahl war. Danach ging es um Verträge, Gebühren, Ziele und den Aufbau einer Organisation.

Vielleicht siehst du diese Themen inzwischen mit anderen Augen. Hinter einer Stromrechnung erkennst du eine prüfbare Struktur. Hinter einem alten Vertrag eine offene Frage. Hinter einer Kundenanfrage eine Aufgabe, die sorgfältig weitergeführt werden muss.

Das ist der Blick, den ich mit diesem Buch vermitteln möchte.

Die Chance liegt in einem echten Bedarf

Menschen müssen ihre laufenden Ausgaben bezahlen. Sie treffen Entscheidungen über Verträge, deren Bedingungen sie nicht immer vollständig überblicken. Manche haben mögliche Ansprüche, verfolgen sie aber aus Unsicherheit oder wegen des Aufwands nicht weiter.

Diese Aufgaben sind konkret. Wer sie verständlich und zuverlässig bearbeitet, kann einen Nutzen schaffen, den ein Kunde im eigenen Alltag erlebt.

Für einen ambitionierten Menschen kann daraus ein beruflicher Wendepunkt werden. Ein zusätzliches Einkommen, eine neue Tätigkeit oder langfristig ein größerer eigener Aufbau. Unsere vorhandene Organisation macht diesen Weg zugänglicher, als mein eigener Anfang es war.

Ich gebe heute Erfahrungen und ein System weiter, die über 13 Jahre entstanden sind. Die Zusammenarbeit soll Menschen anziehen, die diese Grundlage nutzen und etwas Eigenes darauf aufbauen wollen.

Du musst keine fertige Vertriebspersönlichkeit sein

Du brauchst nicht die lauteste Stimme im Raum. Du musst auch keine Geschichte erfinden, die dich größer erscheinen lässt. Mich interessiert, ob du lernen kannst, ob du sorgfältig arbeitest und ob man sich auf dein Wort verlassen kann.

Lernbereitschaft, Disziplin und Offenheit sind die Basis. Ehrgeiz gibt die Richtung. Die fachliche Entwicklung und die jeweiligen Aufgaben werden darauf aufgebaut.

Wer dagegen nur auf schnelle Auszahlungen hofft, Zusagen leichtfertig macht oder jede Rückmeldung als Angriff versteht, passt schlecht zu dem Anspruch, den unsere Kunden an uns haben dürfen.

Die Auswahl hat deshalb einen sachlichen Grund: Wir arbeiten mit persönlichen Unterlagen, finanziellen Erwartungen und dem Vertrauen anderer Menschen. Dafür möchte ich Partner, die Verantwortung tragen wollen.

Was du in ein erstes Gespräch mitbringen kannst

Wenn dich die Möglichkeit interessiert, erreiche uns über **Fixkostenreduzierer.at**. Nenne dabei das Buch und dein Interesse an einer möglichen Partnerschaft.

Hilfreich sind drei konkrete Antworten: Warum möchtest du diese Tätigkeit lernen? Welche Zeit kannst du regelmäßig einsetzen? Was hast du aus einer der Aufgaben dieses Buches tatsächlich mitgenommen?

Eine bearbeitete Rechnung mit einer guten Frage sagt mir mehr als ein perfekt formulierter Motivationssatz. Du kannst zeigen, wie du denkst, wo du Unterstützung brauchst und ob dich die Arbeit hinter dem Ergebnis interessiert.

Im weiteren Gespräch klären wir, welche Aufgaben passen, wie die Einarbeitung aussieht und welche wirtschaftlichen sowie fachlichen Voraussetzungen gelten. Beide Seiten sollen anschließend beurteilen können, ob eine Zusammenarbeit sinnvoll ist.

Wenn du vorerst deinen eigenen Haushalt prüfen lassen möchtest, kannst du dich ebenfalls mit deinem konkreten Anliegen melden. Der Nutzen dieses Buches hängt nicht davon ab, dass du Vertriebspartner wirst.

Die nächste offene Rechnung

Ich habe meinen Weg nicht mit einem fertigen System begonnen. Ich habe Probleme gesehen, Lösungen gesucht und gelernt, diese Lösungen gemeinsam mit anderen verlässlich umzusetzen.

Heute steht diese Grundlage. Neue Menschen können darauf aufbauen.

Vielleicht liegt vor dir gerade eine Rechnung, die du vor einigen Tagen einfach bezahlt hättest. Jetzt weißt du, welche Frage du stellen möchtest. Vielleicht liegt daneben schon ein eigener Zielplan.

Mach den nächsten Schritt konkret. Prüfe die Unterlage. Halte den Termin ein. Stelle die Frage, die bisher liegen geblieben ist.

Und wenn du merkst, dass du genau diese Arbeit auch für andere Menschen lernen möchtest, freue ich mich auf ein Gespräch mit dir.

Dominik Kop

Fixkostenreduzierer.at

Arbeitsblatt 1 Die persönliche Kostenübersicht

Bearbeite zunächst deinen eigenen Haushalt. Verwende zwölf vollständige Monate. Bei Unternehmen werden die Vergleichsgrundlage und die Behandlung der Umsatzsteuer zusätzlich festgehalten. Ein geschätzter Wert wird ausdrücklich als Schätzung markiert.

Zeitraum der Übersicht und Datum der Bearbeitung

Bereich	Anbieter	Kosten für zwölf Monate	Bindung oder Rabattende
Strom			
Gas oder Wärme			
Mobilfunk			
Internet			
Weitere Verträge			

Vergleiche die Einträge mit Verträgen, Rechnungen und Zahlungen. Monatliche Vorauszahlungen allein sind bei verbrauchsabhängigen Leistungen keine verlässliche Jahreskostenbasis. Notiere, auf welcher Unterlage die jeweilige Zahl beruht.

Welche drei Informationen fehlen noch?

Welcher Vertrag soll zuerst geprüft werden und weshalb?

Nächster Schritt mit Termin

Die Übersicht ist fertig, wenn du ihre Beträge erklären und offene Punkte eindeutig benennen kannst. Eine vollständige Bestandsaufnahme darf ergeben, dass bestimmte Verträge derzeit unverändert bleiben.

Arbeitsblatt 2 Ein Angebot nachvollziehbar vergleichen

Wähle eine einzelne Leistung. Vergleiche denselben Bedarf über denselben Zeitraum. Rechne mit den Gesamtkosten und weise einmalige Vorteile gesondert aus.

Benötigte Leistung und angesetztter Verbrauch

Kosten oder Bedingung	Bestehender Vertrag	Neues Angebot
Laufende Kosten für zwölf Monate		
Zusätzliche jährliche Entgelte		
Einmalige Kosten		
Einmaliger Bonus mit Bedingungen		
Gesamtkosten im ersten Jahr		
Kosten im zweiten Jahr laut Annahmen		
Bindung und Kündigungsbedingungen		

Jährliche Entlastung nach allen zugeordneten Kosten

Welche Annahme könnte das Ergebnis wesentlich verändern?

Wie wird die passende Leistung während des Übergangs sichergestellt?

Vergiss Gebühren einer beauftragten Dienstleistung nicht. Ein separat berechneter Verbrauchseffekt wird nicht noch einmal als Tarifeffekt gezählt. Notiere abschließend, wann die erste Abrechnung nach einer Änderung geprüft wird.

Arbeitsblatt 3 Eine Rückforderung vorbereiten

Dieses Blatt ordnet Informationen für eine Prüfung. Es stellt keine Anspruchsbestätigung und kein fertiges Forderungsschreiben dar. Für eine fachliche Einordnung werden die konkreten Unterlagen benötigt.

Um welchen Vertrag oder Vorgang geht es?

Anbieter, Vertragsdatum und gegebenenfalls Beendigungsdatum

Genaue Bezeichnung der beanstandeten Zahlung mit Betrag und Datum

Welche Unterlagen liegen vor und welche fehlen?

Gab es bereits eine Beschwerde, Antwort, Gutschrift oder Vereinbarung?

Wer prüft den Fall und welcher nächste Schritt ist vereinbart?

Wie werden die Kosten getragen und welche eigenen Pflichten bestehen?

Halte den Bearbeitungsstand ausdrücklich fest: Unterlagen werden gesammelt, Prüfung läuft, Anspruch wird verfolgt, Einigung liegt vor oder Zahlung ist eingegangen. Dokumentiere mitgeteilte Fristen und lasse ihre Bedeutung fachlich klären. Eine erwartete Zahlung wird im Haushaltsbudget erst dann wie verfügbares Geld behandelt, wenn sie tatsächlich zur Verfügung steht.

Arbeitsblatt 4 Aus einem Wunsch ein planbares Ziel machen

Formuliere das Ziel zuerst in deinen eigenen Worten. Bei einer Kundenanalyse verwendet der Kunde seine eigenen Worte. Die folgenden Fragen helfen, einen Wunsch zu konkretisieren.

Was soll erreicht werden und weshalb ist es wichtig?

Welcher Betrag wird bis zu welchem Datum benötigt?

Was ist bereits vorhanden und frei für dieses Ziel verfügbar?

Welche einmalige Rückzahlung ist tatsächlich eingegangen?

Welche laufende Entlastung bleibt nach sämtlichen Kosten?

Welche Lücke bleibt unter den festgehaltenen Annahmen?

Die einfache Grundrechnung lautet: Zielbetrag minus vorhandener und zugeordneter Betrag ergibt den noch benötigten Betrag. Verteile diesen auf die verbleibenden Monate. Vergleiche das Ergebnis mit der tragfähigen monatlichen Möglichkeit. Berücksichtige Zahlungstermine, Reserven und Veränderungen. Renditen werden nicht als sichere Größe ergänzt, nur damit das Ziel rechnerisch aufgeht.

Formuliere abschließend eine überprüfbare Vereinbarung: Was geschieht als Nächstes, wer ist verantwortlich und wann wird die Planung wieder angesehen?

Arbeitsblatt 5 Einen Fall vollständig übergeben

Eine gute Übergabe ermöglicht der nächsten zuständigen Person, ohne Vermutungen weiterzuarbeiten. Verwende nur die vorgesehenen sicheren Wege und erfasse nur Daten, die für die Bearbeitung erforderlich sind.

Anliegen und Ziel des Kunden

Gesicherte Ausgangslage mit Beleg für die wichtigsten Zahlen

Bereits erledigte Schritte und vorliegende Zustimmung zum nächsten Schritt

Offene Fragen und zuständige Person für ihre Klärung

Vereinbarte nächste Handlung mit Termin

Prüfe vor der Übergabe, ob ein neuer Bearbeiter erkennbare Tatsachen von Annahmen unterscheiden kann. Markiere einen fehlenden Vertrag ausdrücklich. Ersetze unklare Bemerkungen wie „passt wahrscheinlich“ durch eine konkrete Frage. Der Bearbeitungsstand im CRM und die Unterlagen sollen denselben Vorgang beschreiben.

Arbeitsblatt 6 Deine Bereitschaft in der Praxis prüfen

Beurteile keine erfundene Idealversion von dir. Schau auf eine tatsächlich erledigte Aufgabe. Dieses Blatt ist eine persönliche Lernhilfe und kein offizielles Auswahlverfahren oder garantierter Einarbeitungsplan.

Fähigkeit	Konkreter Nachweis aus meiner Arbeit	Nächste Verbesserung
Vollständige Unterlagen sammeln		
Kosten verständlich berechnen		
Offene Fragen ehrlich benennen		
Eine Zusage pünktlich erfüllen		
Rückmeldung umsetzen		
Einen Fall geordnet übergeben		

Welche festen Zeitfenster kannst du vier Wochen verlässlich einhalten?

Welche Aufgabe wirst du bis zum nächsten festen Termin bearbeiten?

Wer kann das Ergebnis anhand klarer Kriterien mit dir besprechen?

Beobachte danach, ob du deine Zusage eingehalten hast und was du gelernt hast. Ein sinnvoller nächster Schritt folgt aus dieser Beobachtung. Erfahrung wächst aus bearbeiteten Fällen und Rückmeldungen; ein hoher selbst vergebener Motivationswert ersetzt beides nicht.

DIGITAL AUSFÜLLBAR • EINTRÄGE IM PDF SPEICHERN

Begriffe für die tägliche Arbeit

Anfrage

Ein Kontakt, mit dem ein Mensch Interesse an einer Information oder Leistung zeigt. Eine Anfrage ist noch kein geprüfter Kundenfall und kein vergüteter Abschluss.

Analyst

Die Rolle, die relevante Informationen und Unterlagen strukturiert aufbereitet. Welche Tätigkeiten sie konkret umfasst, richtet sich nach den festgelegten Aufgaben und den jeweils erforderlichen Befugnissen.

Betreuung

Die vereinbarte Begleitung nach einer ersten Umsetzung. Inhalt, Dauer und Kosten müssen erkennbar sein. Betreuung kann beispielsweise erneute Prüfungen und die Bearbeitung von Veränderungen umfassen.

Closer

Die Rolle, die eine vorbereitete Entscheidung und gegebenenfalls einen passenden Abschluss begleitet. Die Bezeichnung allein ersetzt keine erforderliche fachliche oder gewerberechtliche Berechtigung.

CRM

Ein System zur strukturierten Verwaltung von Kundenbeziehungen und Bearbeitungsschritten. Seine Informationen sind nur so verlässlich wie die Daten und Zustände, die darin gepflegt werden.

Einkaufsgemeinschaft

Ein Zusammenschluss, der Nachfrage bündelt, um Konditionen zu verhandeln. Im Energiebereich ist er von einer Energiegemeinschaft mit gemeinschaftlicher Energienutzung zu unterscheiden.

Energiegemeinschaft

Ein organisatorischer Rahmen für gemeinschaftliche Energienutzung nach den jeweils geltenden Regeln. Art, räumliche Voraussetzungen und Abrechnung bestimmen mit, welche Vorteile möglich sind.

Erfolgshonorar

Eine vertraglich geregelte Vergütung, die an einen definierten Erfolg anknüpft. Grundlage, Höhe und Fälligkeit müssen für die jeweilige Leistung geklärt werden.

Jahreskosten

Die auf einen vergleichbaren Zwölfmonatszeitraum bezogenen Gesamtkosten. Einmalige Beträge, Rabatte und laufende Entgelte werden so berücksichtigt, dass ihre Wirkung erkennbar bleibt.

Landingpage

Eine Internetseite für ein bestimmtes Anliegen und einen klaren nächsten Schritt. Sie kann Informationen vermitteln und eine freiwillige Anfrage ermöglichen.

Lead

Ein im Vertrieb verwendeter Ausdruck für einen Interessentenkontakt. Für eine Auswertung muss feststehen, welche Voraussetzungen ein gezählter Kontakt erfüllt.

Liquidität

Die Fähigkeit, fällige Zahlungen mit verfügbaren Mitteln zu leisten. Erwartete Provisionen oder ungeklärte Rückforderungen sind nicht dasselbe wie bereits verfügbares Geld.

Nettoentlastung

Die verbleibende wirtschaftliche Entlastung nach den Kosten, die der betrachteten Maßnahme zugeordnet werden. In diesem Buch bezeichnet „netto“ in diesem Zusammenhang den Betrag nach diesen Kosten, nicht automatisch einen Preis ohne Umsatzsteuer.

Produktpartnervergütung

Eine Vergütung, die ein Produktpartner nach den vereinbarten Bedingungen eines Abschlusses leistet. Sie ist von einem dem Kunden verrechneten Honorar und von dessen Ersparnis zu unterscheiden.

Prozessfinanzierung

Ein Finanzierer übernimmt nach Annahme des Falls im vereinbarten Umfang Kosten der Anspruchsdurchsetzung und erhält dafür typischerweise eine erfolgsabhängige Beteiligung. Umfang, Ausnahmen und Mitwirkungspflichten ergeben sich aus dem Vertrag. Die anwaltliche Vertretung ist eine eigenständige Aufgabe.

Rückforderung

Das Verlangen nach Rückzahlung einer früheren Leistung auf einer behaupteten rechtlichen Grundlage. Ob und in welchem Umfang es berechtigt ist, bedarf einer Prüfung.

Rückerstattung

Eine tatsächlich geleistete Rückzahlung. Für die Budgetplanung zählen Betrag, Abzüge und Zeitpunkt des tatsächlichen Zuflusses.

Setter

Die Rolle, die das Anliegen eines Interessenten klärt und die nächsten vereinbarten Schritte vorbereitet. Ein Termin soll auf einer verständlichen Erwartung beruhen.

SMART

Eine Methode zur Konkretisierung von Zielen. In diesem Buch steht sie für spezifisch, messbar, attraktiv, realistisch und terminiert. Die Fragen helfen dem Kunden, sein eigenes Ziel zu beschreiben.

Storno und Rückbelastung

Die Aufhebung oder Veränderung eines Vorgangs kann je nach Vereinbarung dazu führen, dass eine bereits verbuchte oder ausbezahlte Vergütung korrigiert wird. Die konkreten Regeln gehören in die wirtschaftliche Planung.

Vergleichsbasis

Die gemeinsamen Annahmen einer Rechnung, etwa Verbrauch, Leistungsumfang, Zeitraum und Steuerbehandlung. Nur ausreichend vergleichbare Größen ergeben eine brauchbare Differenz.

Quellen und weiterführende Informationen

Die folgenden Quellen dienen der Einordnung der fachlichen Themen. Rechercheabschluss ist der 28. September 2026. Verfahrensstände, Tarife und rechtliche Regeln können sich ändern. Die Nummern entsprechen den Verweisen im Text. Die verlinkten Titel führen zu den jeweiligen Informationen.

- [1] Statistik Austria. „So geht’s uns heute“ und soziale Krisenfolgen im ersten Quartal 2026. [Bericht zum ersten Quartal 2026](#).
- [2] Verbraucherzentrale. Praktische Informationen zum Warmwassersparen. [Warmwasser im Alltag sparen](#). Technische Alltagshinweise; keine österreichische Gebührenauskunft.
- [3] Verbraucherzentrale. Grundlagen und Grenzen vernetzter Haustechnik. [Smart Home und das intelligente Zuhause](#).
- [4] LG. Gerätehandbuch zu OLED-Pflegefunktionen. [OLED Care und Pixelreinigung](#). Maßgeblich bleibt die Anleitung des jeweiligen Geräts.
- [5] E-Control. Informationen zum Tarifvergleich und Anbieterwechsel. [Tarifkalkulator](#) und [Anbieterwechsel](#).
- [6] E-Control. Unterscheidung der Formen gemeinschaftlicher Energienutzung. [Vergleich der Energiegemeinschaften](#).
- [7] Österreichische Koordinationsstelle für Energiegemeinschaften. Informationen zu Änderungen und Übergängen im Rechtsrahmen. [Änderungen für bestehende Energiegemeinschaften](#).
- [8] Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH. Informationen zur Tarifwahl und Mitnahme von Mobilfunknummern. [Produktwahl Mobilfunk](#) und [Rufnummernmitnahme](#).
- [9] Arbeiterkammer Oberösterreich. Einordnung von Kreditkosten und Vertragsklauseln. [Unzulässige Kosten beim Kreditvertrag](#).
- [10] Arbeiterkammer Wien. Informationen zu Bearbeitungsgebühren bei BAWAG-Krediten und den jeweiligen Voraussetzungen. [Informationen zu BAWAG-Kreditgebühren](#). Aktionen und Einreichfristen sind gesondert auf Aktualität zu prüfen.
- [11] Arbeiterkammer. Informationen zu Rücktrittsfragen bei Lebensversicherungen. [Spätrücktritt bei Lebensversicherungen](#).
- [12] Finanzmarktaufsicht Österreich. Grundlagen zu Lebensversicherungen, Rückkaufswerten und vorzeitiger Beendigung. [Lebensversicherung im Überblick](#).
- [13] Konsumentenfragen.at, österreichisches Sozialministerium. Informationen zur VKI-Einigung mit Teilen der Versicherungsbranche über intransparente Kostenklauseln. [Information zur Einigung im Jahr 2026](#).
- [14] Arbeiterkammer Wien. Informationen zu Telekomgebühren und konkreten Anbieterfällen. [Spesenklauseln bei Telekomunternehmen](#) und [Informationen zu Magenta](#).

[15] Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte. Voraussetzungen für Ansprüche bei Flugproblemen. [Flugverspätung](#) und [Allgemeine Informationen zu Fluggastrechten](#).

[16] Verein für Konsumenteninformation und Europäisches Verbraucherzentrum Österreich. Informationen zu beanstandeten Ryanair-Klauseln und möglichen Rückforderungen. [VKI zum OGH-Urteil](#) und [EVZ zu Ryanair-Gebühren](#).

[17] noyb. Informationen der klagenden Organisation zum CRIF-Verfahren und zu ihrer Verbandsklage. [Mitteilung zur OGH-Entscheidung vom September 2026](#) und [Informationen zur Teilnahme an der CRIF-Klage](#). Diese Angaben sind von den Bedingungen anderer Angebote zu unterscheiden.

[18] Meta-Klage.at. Informationen zum dort beschriebenen Vorgehen. [Informationen zur Meta-Klage](#). Die Seite beschreibt ein konkretes Verfahren und begründet keine allgemeine Auszahlungsgarantie für sämtliche Nutzer.

[19] durchblicker. Selbstdarstellung des Unternehmens zu Leistungen und Geschäftsmodell. [Über durchblicker](#).

[20] Energy Hero. Anbieterinformationen zu laufender Tarifbetreuung und Wechselservice. [Energy Hero](#).

[21] Verwaltungsgerichtshof und oesterreich.gv.at. Historische und aktuelle Einordnung der Rundfunkfinanzierung. [VwGH zur früheren Gebührenpflicht bei Internetempfang](#) und [ORF-Beitrag seit 2024](#). Die persönlichen Kampagnenergebnisse der GIS-Geschichte sind eigene Angaben des Autors.

[22] Interne Unternehmensunterlagen. Umsatzliste des Koptimal-Treuhandkontos vom 5. Februar 2026 sowie Backoffice-Bestätigung vom 24. März 2026. Sie belegen einzelne Zahlungseingänge, keine systemweiten Kundendurchschnitte. Kundendaten und Kontoverbindungen werden hier nicht veröffentlicht.

[23] Erfolg Magazin. Nennung von Dominik Kop als Top-Experte für Kostenanalyse in Ausgabe 05/2021, Seite 49, sowie in der online abrufbaren [Liste der Top-Experten](#). Die Benennung ist eine redaktionelle Entscheidung des Magazins.

[24] WirtschaftsmacherTV und Wirtschaftsmacher.com. [Interview mit Dominik Kop](#) vom 5. Mai 2026 mit eingebundenem Video. Die Veröffentlichung ist als Anzeige gekennzeichnet. Die im Buch erzählten persönlichen Kundenerlebnisse werden dort vom Autor geschildert.

[25] Medienbeiträge über Fixkostenreduzierer. [KroneHit](#), [Kurier vom 3. Juni 2026](#) und [profil vom 29. April 2026](#). Kurier und profil kennzeichnen die Beiträge als Werbung; die eigene Presseübersicht bezeichnet auch den KroneHit-Beitrag als bezahlte Veröffentlichung. Diese Präsenz ist keine unabhängige Prüfung der Unternehmenskennzahlen.

[26] Angaben des Autors und interne Unterlagen. Der Jahresabschluss 2021 der Value 4 You GmbH weist mehr als eine Million Euro Jahresumsatz aus. Über 5.000 Kunden, über eine Million Euro eingesparte Kosten und Rückerstattungen im sechsstelligen Bereich sind kumulierte Unternehmensangaben des Autors, Stand September 2026. Sie bilden keine unabhängig geprüfte Gesamtstatistik. Auch die Angaben zum Unternehmensaufbau, zum Interview im Gemeinde-TV und zur aufgebauten Zusammenarbeit mit Fachleuten beruhen auf den persönlichen Angaben des Autors.

[27] Oesterreichische Nationalbank und Finanznavi. Die OeNB ordnet Österreich im internationalen Vergleich im Spitzenfeld ein und nennt zugleich Verbesserungspotenzial. [Ergebnisse zur Finanzbildung Erwachsener 2023](#) und [Nationale Finanzbildungsstrategie](#). Die Einschätzung zur praktischen Bedeutung der Vertragsprüfung ist die Perspektive des Autors.

[28] Arbeiterkammer Oberösterreich. Informationen zu Leistungsbausteinen, Ausschlüssen und zeitlichen Grenzen. [Rechtsschutzversicherung](#). Der Deckungsumfang ist von der Frage zu unterscheiden, ob ein Anspruch gegen einen anderen Vertragspartner besteht.

[29] Arbeiterkammer Wien. Erläuterung der Prozessfinanzierung im Zusammenhang mit Rückforderungen, insbesondere Erfolgsbeteiligung und Auswahl finanzierter Verfahren. [Hinweise zur Prozessfinanzierung](#). Die Bedingungen des jeweils gewählten Finanzierungsvertrags sind gesondert zu betrachten.

[30] American Bar Association und österreichisches Rechtsinformationssystem. [Anwaltliche Vergütungsmodelle in den USA, § 879 ABGB und OGH zur Abgrenzung der Prozessfinanzierung](#). Anwaltliche Unabhängigkeit und die Abgrenzung zur Finanzierung bleiben wesentlich.

[31] Bundesministerium für Justiz über oesterreich.gv.at. [Kosten und Verfahrenshilfe](#). Verfahrenshilfe hat eigene Voraussetzungen und deckt insbesondere nicht automatisch die Kosten des Gegners.

Bildnachweise

Cover: Porträt aus dem persönlichen Bildmaterial von Dominik Kop.

Interviewfoto auf Seite 10: © Dominik Kop. Wirtschaftsmacher, 5. Mai 2026.

Das Coverporträt wurde vom Autor für dieses Buch bereitgestellt.

Interviewquelle