

# Kundenbilanz

Vorstellung für die BDEW-Mitgliedsunternehmen  
Trinkwasser

Berlin, Juni 2010



## 1 Zielsetzung

Die Kundenbilanz ist ein Instrument, mit dem die Transparenz über Preise und Leistungen der Wasserversorgung gegenüber Kunden und Politik gesteigert wird. In einer systematischen Methodik wird aufgezeigt, welche Auswirkungen strukturelle Rahmenbedingungen, Leistungs- und Qualitätsmerkmale sowie unterschiedliche Kalkulationsansätze auf die Ausgaben der Verbraucher haben. Nach der Entwicklung der Methodik soll die Kundenbilanz nun allen Unternehmen der Wasserwirtschaft zugänglich gemacht werden. Zur Teilnahme an diesem Vorhaben möchten wir Sie gerne einladen.

### Ziel der Kundenbilanz ist Transparenz gegenüber Verbrauchern und Politik

#### Zielsetzung der Kundenbilanz

- Instrument
  - Methodische Darstellung von Leistungs-, Qualitäts- und Strukturmerkmalen der Wasserversorgungsunternehmen
  - Quantifizierung des Einflusses dieser Merkmale auf die Kostenstruktur
  - Erläuterung von Preis- und Gebührenunterschieden<sup>1)</sup>
- Adressaten
  - Verbraucher: Erläuterung der Trinkwasserpreise vor Ort
  - Politik: Diskussionsvorlage für Methodik zur Berücksichtigung von strukturellen Rahmenbedingungen sowie Leistungs- und Qualitätsmerkmale in der Wasserversorgung

**Ziel:**  
**Steigerung der**  
**Transparenz**  
**gegenüber**  
**Verbrauchern**  
**und Politik**

1) Die Methodik ist in einem Pilot geprüft; die Datenbasis ist noch vorläufig und in einer breiteren Erhebung zu validieren. Die Ergebnisse werden im Folgenden beispielhaft anhand eines fiktiven Unternehmens aus Nordrhein-Westfalen illustriert.

## 2 Das Projekt Kundenbilanz

Die deutsche Wasserwirtschaft steht vor erheblichen Herausforderungen. Steigende gesetzliche Standardsetzungen erfordern Investitionen in moderne Technologie und zukunftsweisende Unternehmensorganisation. Diesem Erfordernis trägt die Branche durch eine Modernisierung Rechnung. Mit den vielfältigen bundesweiten Benchmarkingprojekten und dem Branchenbild der deutschen Wasserwirtschaft hat die Branche die Eigenverantwortung, die ihr die Bundespolitik nicht nur mit der Modernisierungsstrategie zur Aufgabe gemacht hat, gestaltend und aktiv wahrgenommen. Aus den vielen Leistungsvergleichen stechen die Projektberichte von zehn Trinkwasserprojekten und fünf Abwasserprojekten, die bundeslandbezogen erfolgten, hervor. Mit dem Branchenbild berichtet die Branche regelmäßig über die Benchmarkingprojekte und die Fortschritte in der Branche. Hierdurch werden wichtige Signa-

le für die öffentliche, die politische und die Fachdiskussion gesetzt und ein Beitrag hin zu einem Mehr an Transparenz gesetzt.

Die Diskussion zum Thema Wasserpreise hat allerdings gezeigt, dass bei den Kunden ein weiter gehendes Informationsbedürfnis besteht. Als natürliches Monopol unterliegt die Wasserwirtschaft einer besonderen Aufmerksamkeit, auch in Folge des allgemeinen Anstiegs der Versorgungspreise und aufgrund der Preisunterschiede zwischen Versorgungsgebieten. Mit dem Ziel einer leistungsbezogenen Objektivierung dieser Preisdiskussion hat der BDEW auf Initiative der Verbraucherzentrale und in Kooperation mit dem DVGW daher in einer Transparenzinitiative das Instrument der sog. Kundenbilanz entwickelt.

Mit dieser Kundenbilanz wird der Forderung nach Preis- und Leistungstransparenz von Seiten der Wasserwirtschaft Rechnung getragen. Die Kundenbilanz legt einerseits dar, welche Leistungen die Kunden erhalten, und stellt andererseits gegenüber, welche Kostenbestandteile die Höhe der Ausgaben der Kunden bestimmen. Ein oberflächlicher Preisvergleich, der wenig Aussagekraft über die Leistung der jeweiligen Unternehmen enthält, genügt diesem Anspruch nicht. Deshalb soll übersichtlich und für die Kunden leicht verständlich dargelegt werden, wie sich ihr Wasserpreis bildet. Dies gilt sowohl für Entgelte als auch für Gebühren.

Für gut verständliche und nachvollziehbare Ergebnisse ist die Methodik der Datenermittlung, der Aufbereitung und Vermittlung von entscheidender Bedeutung. Die Methodik wurde von der Projektgruppe "Kundenbilanz" des BDEW in Zusammenarbeit mit externen Beratern entwickelt und in einem Pilot, für den Unternehmen des BDEW ihre individuellen Daten zur Verfügung stellten, getestet.

Eine ministerielle Expertenplattform, in der sich die für die Wasserwirtschaft zuständigen Ministerien und das Umweltbundesamt einbringen, begleitet, berät und gibt Hinweise bei der Implementierung der Kundenbilanz. Weitere Experten, kommunale Spitzenverbände, Umwelt- und Verbraucherorganisationen werden ebenfalls eingebunden. Durch die Zusammensetzung der Plattform soll ein höchst mögliches Maß an Transparenz und Expertise gewährleistet werden.

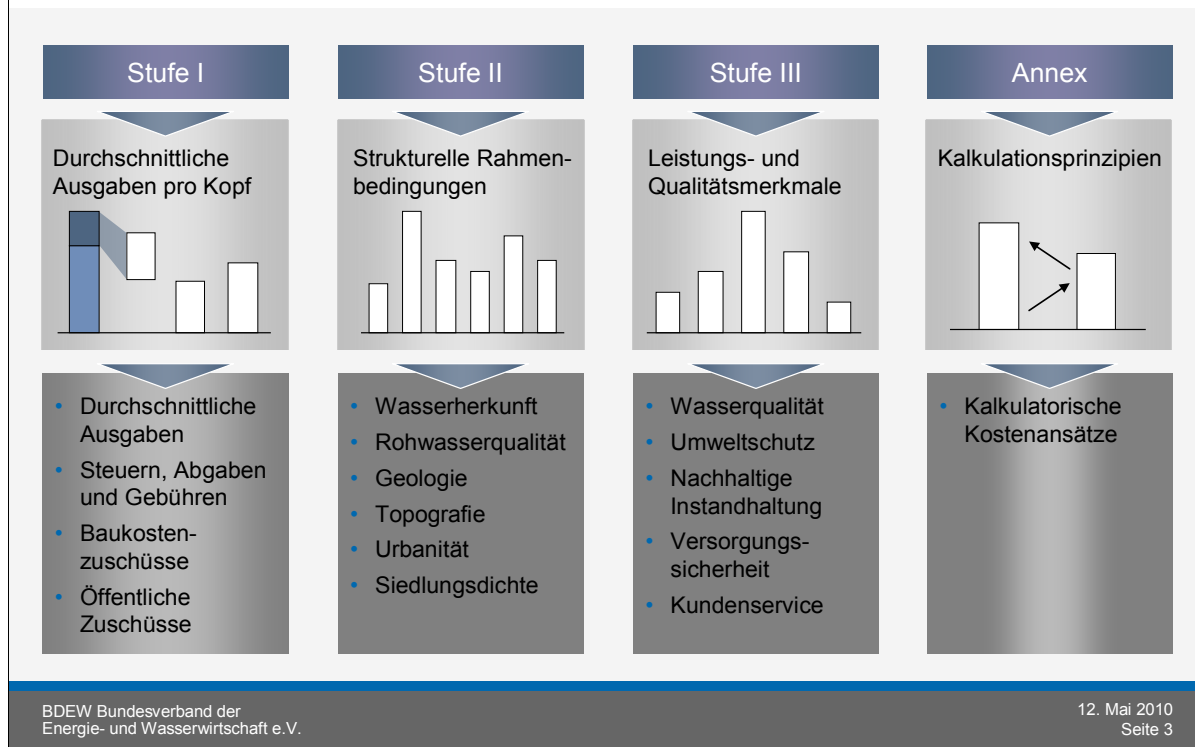
Im Ergebnis ist es gelungen, für die Wasserwirtschaft ein Instrument zu entwickeln, mit dem die Wasserversorgungsunternehmen transparent ihre Entgelte gegenüber Kunden und Politik darstellen und Preisunterschiede erläutern können.

Die Kundenbilanz hat drei Stufen und einen Annex. Jede Stufe enthält mehrere Parameter, mit denen wesentliche Einflussfaktoren auf die Ausgaben je Einwohner und Jahr beschrieben werden. Die Parameter werden in ihren möglichen Ausprägungen beschrieben. Anschließend wird quantifiziert, welche Auswirkung diese Ausprägungen auf die Ausgaben je Einwohner und Jahr haben. Die Grundstruktur ist in folgendem Schaubild illustriert.

Neben der Methodik gehört zur Kundenbilanz auch eine Vorlage für die Außenkommunikation, die individuell angepasst werden kann.

Im Folgenden stellen wir Ihnen vor, welche Möglichkeiten die Kundenbilanz für Ihr Unternehmen in der Kommunikation vor Ort bietet, welche Ergebnisse und Instrumente Ihnen zur Hand gegeben werden und wie die Umsetzung vorgesehen ist.

## Die Kundenbilanz besteht aus drei Stufen und einem Annex



### 3 Was leistet die Kundenbilanz für Sie?

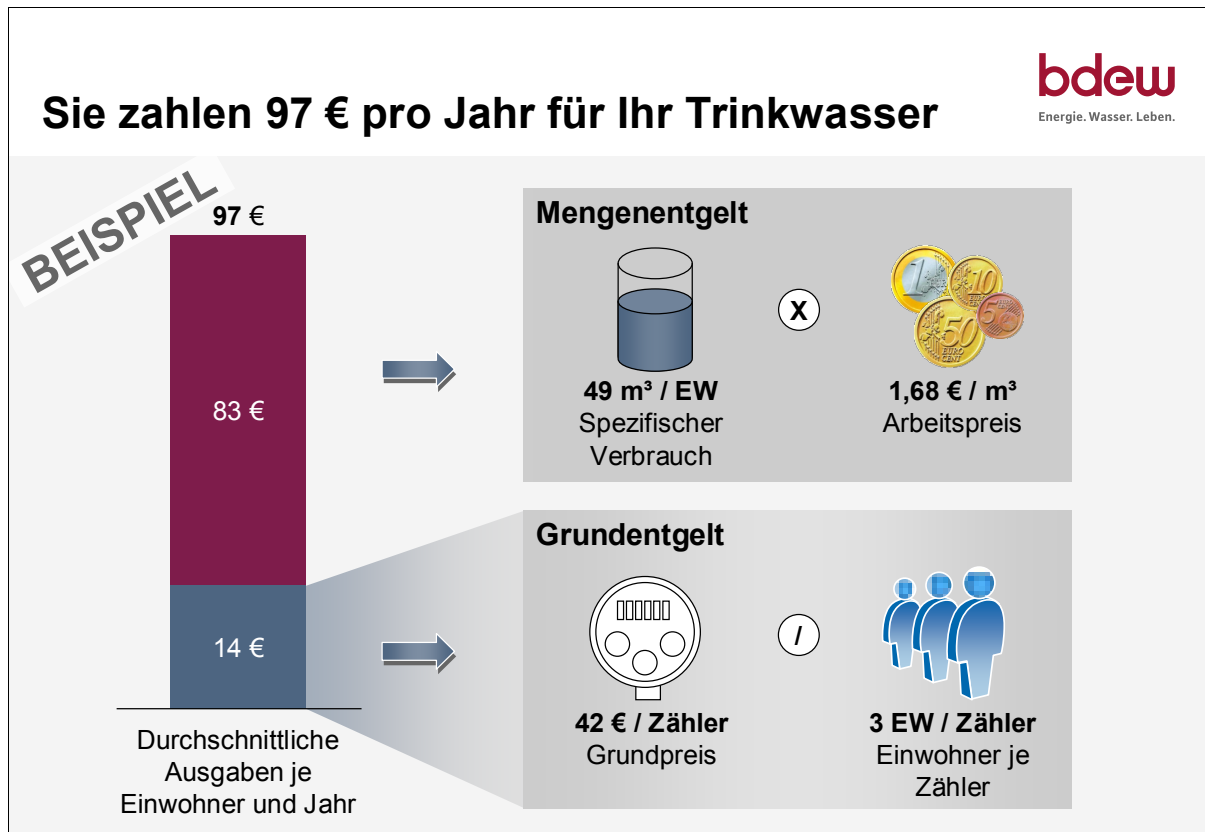
Die Kundenbilanz ist ein Instrument zur Erläuterung der Preis- und Leistungsunterschiede bei den Kunden vor Ort. Sie beantwortet systematisch und verständlich die folgenden Fragen:

- Wie hoch sind die durchschnittlichen Ausgaben je Einwohner in dem Versorgungsgebiet? Welche Leistungen erbringt der Wasserversorger dafür? Welche Steuern, Abgaben und Gebühren sind in den Ausgaben enthalten? Welche Zuschüsse wurden gezahlt?
- Welche strukturellen Rahmenbedingungen bestimmen die Ausgaben je Einwohner?
- Welche Leistungs- und Qualitätsmerkmale bestimmen die Ausgaben je Einwohner?
- Optional: Welche Kalkulationsansätze beeinflussen die Ausgaben je Einwohner?

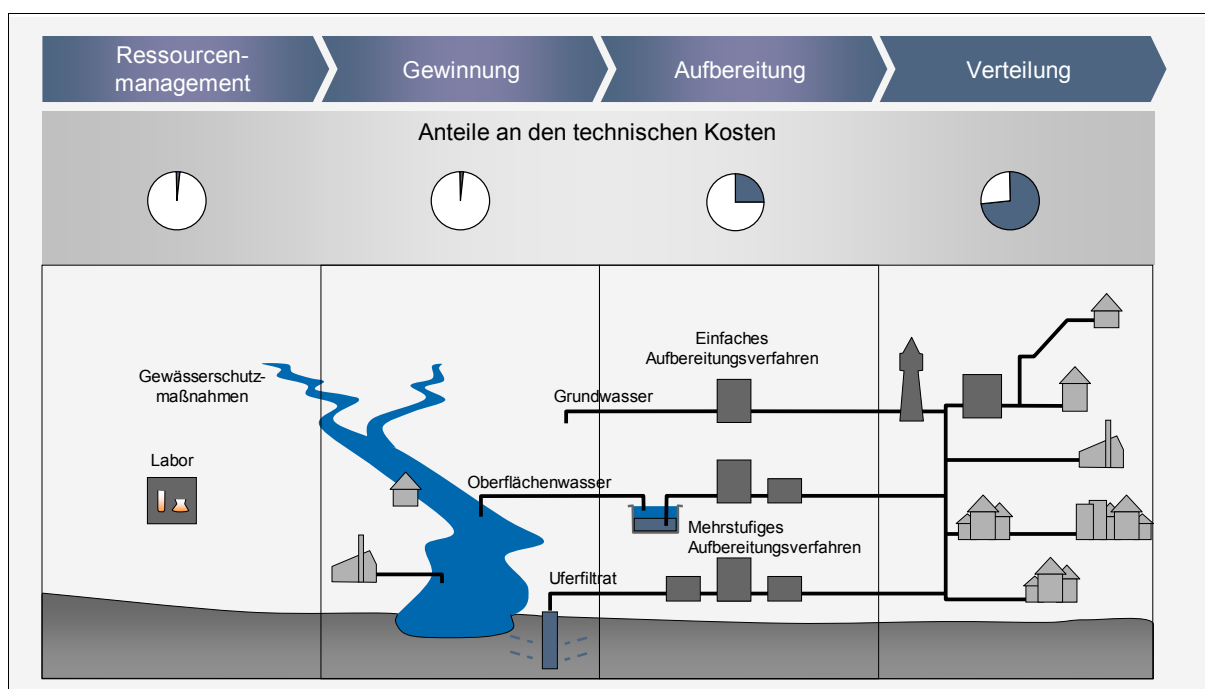
Wie dies funktionieren kann, zeigen wir Ihnen an einer beispielhaften Darstellung. Die verwendeten Datensätze sind dabei vorläufig und illustrieren einen beispielhaften Einzelfall.

#### 3.1 Wie hoch sind die durchschnittlichen Ausgaben pro Einwohner?

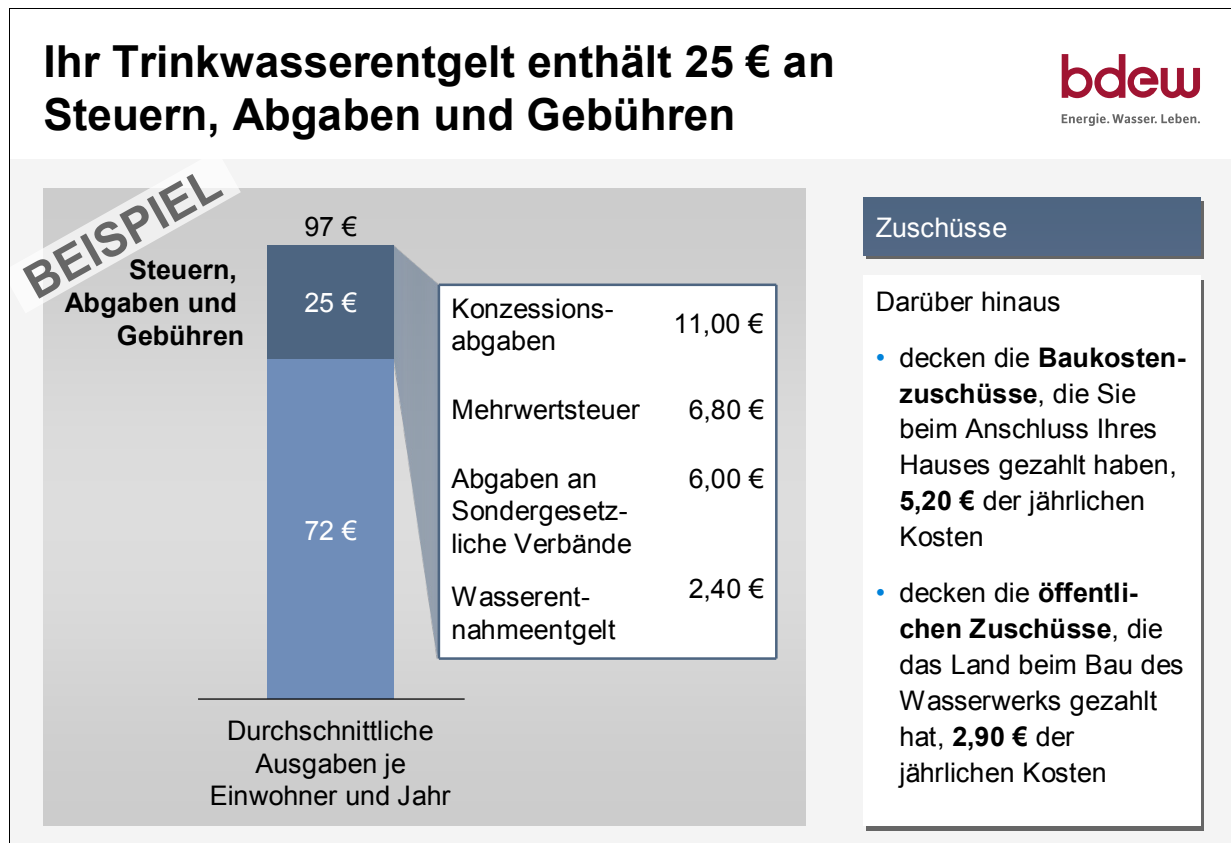
Eine zentrale Frage in der Außenkommunikation ist die Darstellung dessen, was als Trinkwasserpreis kommuniziert wird. Für den Kunden ist von Interesse, wie hoch die Ausgaben pro Kopf für den regional durchschnittlichen Wassergebrauch sind. In der Regel setzen sich Preise dabei aus einer Grund- und einer Mengenkomponekte zusammen.



Welche Leistungen der Wasserversorger erbringt und welche Infrastruktur dafür in der Region vorgehalten wird, wird entlang der Wertschöpfungsstufen des Unternehmens erklärt.



Wesentliche Preiskomponenten der Wasserversorger werden auch durch staatliche Rahmenbedingungen bestimmt. Im Auftrag von Kommunen, Ländern und Bund werden Steuern, Abgaben und Gebühren erhoben. Darüber hinaus decken Baukostenzuschüsse und öffentliche Zuschüsse, die in der Vergangenheit von Kunden und staatlichen Institutionen gezahlt wurden, einen Teil der Kapitalkosten.



### 3.2 Welche strukturellen Rahmenbedingungen bestimmen die Ausgaben je Einwohner?

Wasserversorger sehen sich bei der Erstellung ihrer Leistungen mit nicht beeinflussbaren naturräumlichen und siedlungsstrukturellen Rahmenbedingungen konfrontiert. Um stets eine sichere und qualitativ hochwertige Versorgung zu gewährleisten, müssen die Wasserversorger daher unterschiedliche Anlagen und Verfahren vorhalten, aus denen Kostenunterschiede entstehen. Das Kernstück der Kundenbilanz ist die transparente Ausweisung der Mehrausgaben, die den Kunden durch strukturelle Rahmenbedingungen entstehen. So wird bspw. die Frage beantwortet, welcher Mehraufwand durch die Verlegung der Leitungen in felsigen Böden im Vergleich mit sandigen Böden entsteht.

Dabei wurden sechs wesentliche Parameter definiert, die relevante naturräumliche und siedlungsstrukturelle Merkmale erfassen.

- **Wasserherkunft:** Welche Mehrausgaben entstehen aus der Verwendung von Oberflächenwasser, oberflächennahem Grundwasser oder Tiefengrundwasser? Welche Mehrausgaben entstehen durch Fremdbezug?
- **Rohwasserqualität:** Welche Auswirkungen haben naturnahe oder weitergehende Aufbereitungsverfahren auf die Ausgaben der Kunden?
- **Geologie (Bodenbeschaffenheit):** Wie viel kostet durchschnittlich die Verlegung von Netzen in felsigen oder fließenden Bodenarten mehr als in Kies, Sand oder Ton?
- **Topografie:** Welche Mehrausgaben entstehen für die Kunden durch die Höhenstruktur im Versorgungsgebiet und damit verbundene technische Anforderungen an die Verteilung?
- **Urbanität:** Wie beeinflussen die Siedlungstypen (ländlicher Raum, städtischer Raum oder Großstadt) die Ausgaben pro Kopf?
- **Siedlungsdichte:** Wie beeinflusst die Siedlungsdichte die spezifische Netzausstattung und die Ausgaben pro Kopf?

Die Darstellung dieser strukturellen Rahmenbedingungen erfolgt kundenorientiert und transparent für das Versorgungsgebiet eines Unternehmens. Die folgende Abbildung illustriert beispielhaft, welche Rahmenbedingungen für ein bestimmtes Versorgungsgebiet relevant sind und welche Mehrausgaben sie für den Kunden vor Ort bedeuten.

## Welche strukturellen Rahmenbedingungen beeinflussen Ihre Ausgaben?



Energie. Wasser. Leben.

<div style="position: relative; height: 100px;"> <span style="position: absolute; top: -20px; left: -20px; transform: rotate(-45deg); font-weight: bold; font-size: 1.2em;">BEISPIEL</span>  </div>	<div style="background-color: #4a698c; color: white; padding: 5px; font-weight: bold;">Oberflächenwasser</div> <p style="font-size: small;">Im Vergleich zu Grund- und Quellwasser ist Oberflächenwasser Umwelteinflüssen stärker ausgesetzt. Deshalb muss Oberflächenwasser aufwändiger aufbereitet werden (Membranfiltration, Adsorption an Aktivkohle, biologische Verfahren).</p>	<p>Ausgaben je Einwohner</p> <div style="border: 2px solid gold; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;"> <span style="font-size: 1.5em; font-weight: bold;">13,50 €</span> </div> <p style="font-size: x-small;">...mehr als bei Tiefengrundwasser</p>
	<div style="background-color: #4a698c; color: white; padding: 5px; font-weight: bold;">Felsiger Boden</div> <p style="font-size: small;">Die Beschaffenheit des Bodens hat Einfluss auf die Kosten der Verteilung und des Transports. Die Verlegung von Wasserrohren in felsigen Bodenarten verursacht höhere Kosten als die Verlegung in Sand.</p>	<div style="border: 2px solid gold; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;"> <span style="font-size: 1.5em; font-weight: bold;">5,90 €</span> </div> <p style="font-size: x-small;">...mehr als in sandigem Boden</p>
	<div style="background-color: #4a698c; color: white; padding: 5px; font-weight: bold;">Städtische Infrastruktur</div> <p style="font-size: small;">In einer Stadt, die durch eine komplexe Infrastruktur (Straßen, ÖPNV, Strom- und Telekommunikationsleitungen etc.) gekennzeichnet ist, kann höherer Aufwand bei der Wiederherstellung der Oberflächen nach Baumaßnahmen entstehen.</p>	<div style="border: 2px solid gold; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;"> <span style="font-size: 1.5em; font-weight: bold;">2,50 €</span> </div> <p style="font-size: x-small;">...mehr als in ländlichen Gebieten</p>

Jeder Wasserversorger kann individuell die für das jeweilige Versorgungsgebiet passenden Parameter der Kundenbilanz wählen. So mag es für einen Wasserversorger in einem bergigen Gebiet angebracht sein, zu thematisieren, welche Mehrausgaben pro Einwohner sich auf die geringe ländliche Siedlungsdichte und die Topografie zurückführen lassen.

So können Sie als Wasserversorger Ihren Kunden gegenüber mit der Kundenbilanz differenziert ausweisen, wie sich die Rahmenbedingungen in Ihrer Region auf Ihre Preise auswirken. Die Kundenbilanz bietet dazu Unterstützung bei der Erfassung und Auswertung Ihrer Struktur- und Kostendaten sowie bei der standardisierten Berechnung der Mehrausgaben je Einwohner.

### **3.3 Welche Leistungs- und Qualitätsmerkmale bestimmen die Ausgaben je Einwohner?**

Von zentraler Bedeutung für Wasserversorger sind Qualität, Umweltschutz, Nachhaltigkeit, Versorgungssicherheit und Service. Diese Leistungen finden in reinen Preisvergleichen in der Regel keine Beachtung. In der Kundenbilanz bekommen Wasserversorger die Möglichkeit, ihren Kunden transparent ihre besonderen Leistungs- und Qualitätsmerkmale sowie die Auswirkungen auf die Ausgaben je Einwohner darzustellen.

Dabei umfasst die Kundenbilanz fünf wesentliche Parameter:

- **Wasserqualität:** Welche zusätzlichen freiwilligen Leistungen (bspw. Enthärtung) erbringt das Wasserversorgungsunternehmen? Was sind die Kosten für die Kunden?
- **Umweltschutz:** Welche Maßnahmen ergreift das Wasserversorgungsunternehmen zum Schutz der Umwelt und der Wasservorkommen? Hierunter fallen beispielsweise Kooperationen mit der Landwirtschaft, wasserschutzbezogener Flächenkauf, zusätzliche Grundwasseranreicherung und Laboruntersuchungen, die mit ihren Auswirkungen auf die Ausgaben der Kunden erläutert werden.
- **Nachhaltige Instandhaltung:** Was tut das Wasserversorgungsunternehmen, um die Netzinfrastruktur nachhaltig und langfristig zu erhalten und zu sichern?
- **Versorgungssicherheit:** Welche Vorkehrungen trifft das Wasserversorgungsunternehmen, um die hohe Versorgungssicherheit stets zu gewährleisten? Welche Anlagen werden dafür vorgehalten?
- **Kundenservice:** Welches Serviceangebot bietet das Wasserversorgungsunternehmen seinen Kunden?

Mit der Kundenbilanz kann jedes Wasserversorgungsunternehmen so ausweisen, welche Leistung und Qualität es sichert und welche Ausgaben je Einwohner dadurch entstehen. Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel, wie dies kommuniziert werden kann.

## Welche zusätzliche Leistung und Qualität bestimmen Ihre Ausgaben?



Energie. Wasser. Leben.

		Ausgaben je Einwohner
<div style="position: relative; height: 80px;"> <span style="position: absolute; top: -20px; left: -20px; transform: rotate(-45deg); font-weight: bold; font-size: 1.2em;">BEISPIEL</span>  </div>	<p style="background-color: #4a69bd; color: white; padding: 5px; margin: 0;"><b>Umweltschutz</b></p> <p style="margin: 5px 0;">Durch den Kauf von Flächen, Kooperationen mit der Landwirtschaft, Grundwasseranreicherung und Pflegemaßnahmen in Wasserschutzzonen engagieren wir uns im vorbeugenden Ressourcenschutz</p>	
	<p style="background-color: #4a69bd; color: white; padding: 5px; margin: 0;"><b>Nachhaltige Instandhaltung</b></p> <p style="margin: 5px 0;">Instandhaltung und Ersatzinvestitionen halten die Infrastruktur auf einem hervorragenden Niveau. Wir hinterlassen den nachfolgenden Generationen keinen Investitionsstau.</p>	
	<p style="background-color: #4a69bd; color: white; padding: 5px; margin: 0;"><b>Kundenservice</b></p> <p style="margin: 5px 0;">Mit einem umfassenden Kundenservice betreuen wir Sie: Kundencenter, Internet, Öffentlichkeitsarbeit, Störungsstelle und Beschwerdemanagement. Regelmäßige Kundenzufriedenheitsbefragungen belegen unseren Qualitätsanspruch.</p>	

So bietet die Kundenbilanz Ihnen als Wasserversorger die Möglichkeit, Ihren Kunden vor Ort zu zeigen, wie qualitativ hochwertig, nachhaltig und sicher Ihre Leistungen sind.

### 3.4 Optional: Welche Kalkulationsansätze beeinflussen die Ausgaben je Einwohner?

Die Kapitalkosten machen einen großen Teil der Gesamtkosten aus. In welcher Höhe diese Kapitalkosten für Anlagen und Netze in der Ermittlung der Preise angesetzt werden, hängt von den Kalkulationsansätzen ab, die erheblich variieren. Die Kundenbilanz bietet optional die Möglichkeit, den Kunden die Auswirkung kalkulatorischer Ansätze auf die Ausgaben pro Kopf aufzuzeigen.

- Kalkulatorische Abschreibung: Welche Ausgaben pro Kopf entstehen dafür, dass der Wert der Anlagen nachhaltig erhalten bleibt. Hier werden Bewertungsansätze der Anlagen (Anschaffungs-/Herstellkosten oder Wiederbeschaffung), Anrechnung von Zuschüssen sowie Nutzungs- und Abschreibungsdauer aufgenommen.
- Kalkulatorische Verzinsung: Wie wirkt sich die Sicherstellung einer soliden Finanzierung auf die Ausgaben pro Kopf aus?

Eine mögliche Außendarstellung zeigt die folgende Abbildung.

## Auch die Nachhaltigkeit hat ihren Preis



Energie. Wasser. Leben.

BEISPIEL



**Werterhaltung**

Wir verteilen die Investitionen in unsere Leitungen, Anlagen und Gebäude auf die Jahre ihrer Nutzung, so dass wir unsere Anlagen nach Ende der Nutzung neu bezahlen können. Dafür müssen wir auch Preissteigerungen berücksichtigen.

5,00 €

...für  
Abschreibungen  
auf den heutigen  
Wert der  
Infrastruktur



**Solide Finanzierung**

Durch eine solide Finanzierung sichern wir die Zukunft des Unternehmens und damit die Wasserversorgung nachfolgender Generationen. Wir gewährleisten so, dass auch für zukünftige Investitionen in die Wasserwirtschaft ausreichend Geld vorhanden ist.

16,00 €

... für Verzinsung  
auf das  
eingesetzte Kapital

Durch eine Teilnahme an der Kundenbilanz können Sie aktiv und offensiv die Diskussion um die Trinkwasserpreise versachlichen. Die Kundenbilanz bietet Ihnen mit einem Instrumentenkasten die geeignete Struktur, um Ihre Preise gegenüber Ihren Kunden zu erläutern. Die Ergebnisse werden in einer Präsentation aufgearbeitet, die Sie in Ihrer Kommunikation mit Kunden, Politik und Öffentlichkeit nutzen können. Die zugrunde liegenden Berechnungen werden Ihnen transparent in einem Excel-Instrument zur Verfügung gestellt.

Mit einer breiten Teilnahme an der Kundenbilanz des BDEW demonstriert die Wasserwirtschaft so ihren Willen zu noch mehr Transparenz und Dialog mit den Kunden.

Bei Rückfragen können Sie sich gerne an die Ansprechpartner wenden.

## **Ansprechpartner**

BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft  
Reinhardtstrasse 32  
10117 Berlin

Rechtsanwalt Dr. Jörg Rehberg  
Fachgebietsleiter  
Geschäftsbereich Wasser/Abwasser  
Joerg.Rehberg@bdew.de  
Tel. +49 30 300199-1211  
Fax +49 30 300199-4241

Civity Management Consultants GmbH & Co. KG  
Oranienburger Straße 4-5  
10178 Berlin-Mitte

Lic. oec. (HSG), Mag. art. Friederike Lauruschkus  
Partner  
Leiterin des Bereichs Ver- und Entsorgung  
frl@civity.de

Dipl.-Kauffrau Anna Lutterbach  
anl@civity.de

Telefon +49 40 181223650  
Telefax +49 40 181223699  
www.civity.de

# FAX: 030 300 199-4241

## Rückantwort

Civity Management Consultants GmbH & Co. KG  
Friederike Lauruschkus  
Oranienburger Straße 4-5  
10178 Berlin

---

Unternehmen	Ansprechpartner	Funktion
-------------	-----------------	----------

---

Adresszusatz

---

Straße und Hausnummer	PLZ und Ort
-----------------------	-------------

---

E-Mail	Telefon	Telefax
--------	---------	---------

Wir melden hiermit verbindlich die Teilnahme an der Kundenbilanz an.  
Die oben genannten Erläuterungen habe ich zur Kenntnis genommen.

Unsere Gesamtwasserabgabe beträgt \_\_\_\_\_ Mio. m<sup>3</sup> pro Jahr.

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift

## Teilnahmeerklärung

Interessierte Unternehmen können sich mit dieser Erklärung für eine Teilnahme an der Kundenbilanz anmelden.

Die Erstellung der Kundenbilanz wird von Civity Management Consultants GmbH & Co. KG begleitet. Die Projektleitung liegt bei Friederike Lauruschkus, Partner bei Civity, die mit dem BDEW die Methodik der Kundenbilanz federführend erarbeitet hat und auch Autorin der VEWA-Studie (Vergleich Europäischer Wasser- und Abwasserpreise) ist.

Teilnehmer erhalten eine Betreuung während der Datenerhebung und Unterstützung bei der Plausibilisierung, eine Auswertung der eigenen Daten sowie eine Präsentationsvorlage (Power Point) zur Unterstützung für die Außenkommunikation.

Ihre Daten werden selbstverständlich absolut vertraulich behandelt, nicht an Dritte weitergegeben und keiner weiteren Verwendung zugeführt. Civity Management Consultants verpflichtet sich hierzu in einer Vertraulichkeitserklärung, die Sie bei Teilnahme zusammen mit einem Vertrag erhalten.

Die Preise für die Teilnahme an der Kundenbilanz sind abhängig von der Anzahl der Teilnehmer und der Größe Ihres Unternehmens:

Unternehmensgröße	100 Teilnehmer	50 Teilnehmer	30 Teilnehmer
Bis 10 Mio. m <sup>3</sup> Gesamtwasserabgabe	1.500 €	2.500 €	3.000 €
Ab 10 Mio. m <sup>3</sup> Gesamtwasserabgabe	3.000 €	3.500 €	4.000 €

Die Preise verstehen sich jeweils zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Bei Vertragsabschluss erhalten Sie eine Rechnung über eine Anzahlung in Höhe von 1.000 € bzw. 2.500 €, der Rest wird bei Übermittlung der Ergebnisse in Rechnung gestellt.