

Ministerium für Klimaschutz, Umwelt,
Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz
des Landes Nordrhein-Westfalen



verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen

GEMEINSAME WEGE AUS DER ENERGIEARMUT

Erfahrungen und Erfolge aus Nordrhein-Westfalen



Liebe Leserinnen, liebe Leser,

stellen Sie sich vor, Sie sind hungrig und wollen sich eine warme Mahlzeit zubereiten, doch der Herd bleibt kalt. Draußen wird es dunkel und Sie wollen das Licht anstellen, doch auch das ist nicht möglich – ohne Energie. Energie ist ein unentbehrlicher Bestandteil unseres täglichen Lebens. Ein Leben ohne Strom und Gas ist für uns schlicht unvorstellbar und doch ist es für nicht wenige Menschen in Deutschland bittere Realität.

Zahlreiche Haushalte sind nicht in der Lage ihre Energierechnungen zu bezahlen und werden von Stromsperrern und Energiearmut bedroht. Allein in Nordrhein-Westfalen wurde 2013 rund 4,5 Millionen Mal die Zahlung von Energierechnungen durch die Grundversorger angemahnt und bei rund 92.000 Haushalten letztlich die Energieversorgung eingestellt. Diese betroffenen Haushalte nicht mit ihren Problemen allein zu lassen, sondern ihnen konkrete Hilfestellungen an die Hand zu geben – das stellt einerseits eine Herausforderung dar, aber bietet gleichzeitig auch die Chance, neue Lösungswege zu beschreiten.

Einen ersten großen Schritt in die richtige Richtung sind wir mit dem Projekt der Verbraucherzentrale NRW „NRW bekämpft Energiearmut“ gegangen. Mit dem vom nordrhein-westfälischen Verbraucherschutzministerium unterstützten Projekt haben wir präventive Lösungsansätze auf den Weg gebracht, um Energiearmut wirksam zu reduzieren und Energiesperren rechtzeitig zu verhindern. Seit mehr als 3 Jahren arbeiten die Verbraucherzentrale NRW, die teilnehmenden Energieversorgungsunternehmen

und die Caritas eng zusammen, um Ratsuchende und Betroffene kostenlos zu beraten, ihnen einen Weg aus der Zahlungskrise zu ebnet und Energieeinsparmöglichkeiten aufzuzeigen. Solch eine Form der Kooperation und Zusammenarbeit ist bisher einmalig in Deutschland.

Mit dieser Broschüre gewährt Ihnen die Verbraucherzentrale NRW einen exklusiven Einblick in die inhaltlichen Aspekte und Erkenntnisse des Projektes „NRW bekämpft Energiearmut“. Ich danke allen Beteiligten, die zum Erfolg des Projektes beigetragen haben, und wünsche Ihnen, liebe Leserinnen und Leser, eine interessante und aufschlussreiche Lektüre. Ich bin überzeugt, dass sich in der Broschüre die eine oder andere wertvolle Erkenntnis finden lässt, die Sie ganz einfach auch in Ihren Alltag und Ihre Arbeitspraxis integrieren können.

Johannes Remmel

*Minister für Klimaschutz, Umwelt,
Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz
des Landes Nordrhein-Westfalen*



Liebe Leserinnen, liebe Leser,

wenn Rechnungen für Strom oder Gas unbezahlt bleiben, ist der Grund dafür in den seltensten Fällen ein einmaliger finanzieller Engpass. Meistens stecken größere, strukturelle Probleme dahinter: Ein geringes Einkommen zum Beispiel, ein hoher Energieverbrauch durch alte, ineffiziente Geräte und unsanierte Gebäude, gestiegene Energiepreise oder auch zeitlich ungünstige Abläufe bei der Auszahlung von Sozialleistungen begünstigen eine dauerhafte Energiearmut. Kommt es in einer solchen Situation zur Sperrung von Strom oder Gas, können viele Betroffene die oft hohen Gesamtforderungen nicht begleichen. Sie benötigen Hilfe – bei der Bewältigung des akuten Problems genauso wie bei der langfristigen Verbesserung ihrer Lage.

Im Landesmodellprojekt „NRW bekämpft Energiearmut“ beschäftigt sich die Verbraucherzentrale NRW seit 2012 mit diesem Problem. Nicht allein, sondern in enger Kooperation mit örtlichen Energieversorgern. Denn auch diese haben kein Interesse an aufwändigen Mahnverfahren und dauerhaft gesperrten Kunden. Und sie können, das zeigen die Erfahrungen, viel zur Lösung beitragen. Mit ihrer Preisgestaltung, mit ihrem Forderungsmanagement und ihrer Sperrpolitik, mit Flexibilität. Eine weitere wichtige Rolle spielen oft die Praktiken der Sozialleistungsträger. Und nicht zuletzt ist auch das Verhalten der Verbraucherinnen und Verbraucher entscheidend.

Aus der Beratungsarbeit mit den Betroffenen, Einzelfall-Verhandlungen mit Stadtwerken und dem Austausch mit Jobcentern generiert das Projekt „NRW bekämpft Energiearmut“ grundlegende Erkenntnisse zu diesen Zusammenhängen. Wer genau ist eigentlich von Energiesperren betroffen? Aus welchen Gründen können Energierechnungen nicht bezahlt werden? Wie können Verbrauchssenkungen zur Entlastung beitragen? Welche Abstimmungen zwischen Akteuren helfen dabei, Energiesperren zu vermeiden? Welche Hilfsmöglichkeiten bestehen, werden aber vielleicht nicht konsequent genutzt? Und was fehlt im Instrumentarium?

Die vorliegende Veröffentlichung zeichnet die Beantwortung dieser Fragen nach. Dabei offenbart sich, dass Energiearmut ein komplexes strukturelles und keineswegs rein individuelles Problem ist. Folgerichtig setzen die Überlegungen zu ihrer Bekämpfung an vielen Stellen an. Politik, Verwaltung und Unternehmen sind gleichermaßen gefordert, von Energiearmut betroffene Verbraucherinnen und Verbraucher nicht im Dunkeln stehen zu lassen.

Wolfgang Schuldzinski

*Vorstand der Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen e.V.*

GEMEINSAME WEGE AUS DER ENERGIEARMUT

| | |
|---|-----------|
| DAS LANDESMODELLPROJEKT „NRW BEKÄMPFT ENERGIEARMUT“ | 08 |
| Daten und Fakten aus der Beratungspraxis | 08 |
| Evaluation der Budget- und Rechtsberatung Energiearmut | 12 |
| Statements der Kooperationspartner | 14 |
| ENERGIEARMUT KONKRET | 22 |
| Chancen und Grenzen einer Definition | 22 |
| Sozioökonomische Entwicklungen | 24 |
| Typische Problemlagen der Verbraucher | 25 |
| Typische Verhaltensweisen der Verbraucher | 31 |
| Aktuelle Praxis der Energieversorger | 34 |
| Aktuelle Praxis der Sozialleistungsträger | 40 |
| GEMEINSAM GEGEN ENERGIEARMUT | 42 |
| Lösungsansätze für Verbraucher | 42 |
| <i>Exkurs: Stromspar-Check der Caritas in NRW</i> | 46 |
| Lösungsansätze für Kommunen | 48 |
| <i>Exkurs: Vernetzung auf Landesebene</i> | 50 |
| Lösungsansätze für Energieversorger | 51 |
| Lösungsansätze für Sozialleistungsträger | 55 |
| APPELLE AN POLITIK, ENERGIEWIRTSCHAFT UND SOZIALVERWALTUNG | 58 |

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen im weiteren Verlauf der vorliegenden Broschüre verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für beiderlei Geschlecht.



DAS LANDESMODELLPROJEKT „NRW BEKÄMPFT ENERGIEARMUT“

Budget- und Rechtsberatung bei Zahlungsproblemen
rund um die Energierechnung

DATEN UND FAKTEN AUS DER BERATUNGSPRAXIS

INHALT UND ZIELSETZUNG

Im Landesmodellprojekt „NRW bekämpft Energiearmut“ tritt die Verbraucherzentrale NRW gemeinsam mit örtlichen Grundversorgern und der Caritas in NRW den wachsenden Problemen rund um Energiearmut und Energiesperren mit einer umfassenden Informations- und Beratungsoffensive entgegen. Ziel ist es, die Energieversorgung einkommensbenachteiligter Haushalte langfristig zu sichern sowie Energiearmut und Energiesperren wirksam zu reduzieren – gemäß dem Koalitionsvertrag der Landesregierung Nordrhein-Westfalens.

Die dezentrale Umsetzung erfolgt in der aktuellen Modellphase 2012 bis Ende 2015 an den Standorten Aachen, Bielefeld, Bochum, Dortmund, Köln, Krefeld, Mönchengladbach und Wuppertal. Dort ist jeweils eine halbe bis drei Viertel Fachberatungsstelle in der örtlichen Beratungsstelle der Verbraucherzentrale NRW eingerich-

tet worden. Ab dem Jahr 2016 ist eine Ausweitung um fünf weitere Standorte in Nordrhein-Westfalen geplant.

Im Fokus des Landesmodellprojektes stehen besonders schutzwürdige Verbraucherhaushalte und die Prävention von Energiearmut. Bürger, die ihre Energierechnungen nicht bezahlen können, denen eine Gas- oder Stromsperre droht oder deren Versorgung bereits unterbrochen worden ist, können das Beratungsangebot der Verbraucherzentrale NRW kostenlos in Anspruch nehmen. Die wirtschaftliche und rechtliche Beratung wird zudem kombiniert mit einer aufsuchenden Energiesparberatung des Verbraucherzentrale Bundesverbands oder mit dem Stromspar-Check der Caritas in NRW.

Finanziert wird das Landesmodellprojekt durch das Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz des Landes Nordrhein-Westfalen und die örtlichen Energieversorgungsunternehmen.

Ein wesentlicher Bestandteil des Projektes ist neben der Vernetzung und Kooperation mit Akteuren vor Ort – insbesondere im Rahmen von Runden Tischen – eine umfassende Auswertung der Einzelfallararbeit. Dadurch können Strukturen identifiziert werden, die Energiearmut begünstigen. Darauf aufbauend sollen fachübergreifende Lösungsansätze entwickelt werden und Handlungsbedarfe für die Energiewirtschaft, für Sozialleistungsträger und Kommunen und für politische Entscheidungsträger abgeleitet werden.

ERGEBNISSE DER BUDGET- UND RECHTSBERATUNG ENERGIEARMUT

Vom 1. Oktober 2012 bis zum 30. September 2015 suchten Verbraucher aus insgesamt 2.275 Haushalten mit Zahlungsproblemen rund um die Energierechnung die Budget- und Rechtsberatung Energiearmut auf. Aufgrund des ganzheitlichen Beratungsansatzes sowie der komplexen Problemlagen der Verbraucher gab es nicht nur einen Beratungstermin pro Fall, sondern insgesamt mehr

als 5.600. In den Beratungen wurden gemeinsam mit den Betroffenen sowie den kommunalen Kooperations- und Netzwerkpartnern tragfähige und nachhaltige Lösungen erarbeitet.

••• Analyse der Zielgruppen

Die Budget- und Rechtsberatung Energiearmut wird hauptsächlich von Leistungsbeziehern nach den Sozialgesetzbüchern II und XII sowie von Erwerbstätigen mit niedrigem Einkommen und Rentnern aufgesucht. Eine kleinere, aber dennoch nicht zu vernachlässigende Rolle spielten Empfänger von Arbeitslosengeld I, Studenten, Auszubildende sowie Bezieher von Kranken- und Pflegegeld oder von Asylbewerberleistungen. Vereinzelt bezogen die Ratsuchenden keinerlei eigenes Einkommen und lebten zum Beispiel ausschließlich von Unterhalt oder vom Kindergeld. Beinahe jeder dritte Rentner, 18 Prozent der Bezieher von Arbeitslosengeld I und 12 Prozent der Erwerbstätigen waren auf ergänzende Sozialleistungen angewiesen.



**AKTUELLE PROJEKTERGEBNISSE:
ANALYSE DER ZIELGRUPPEN**

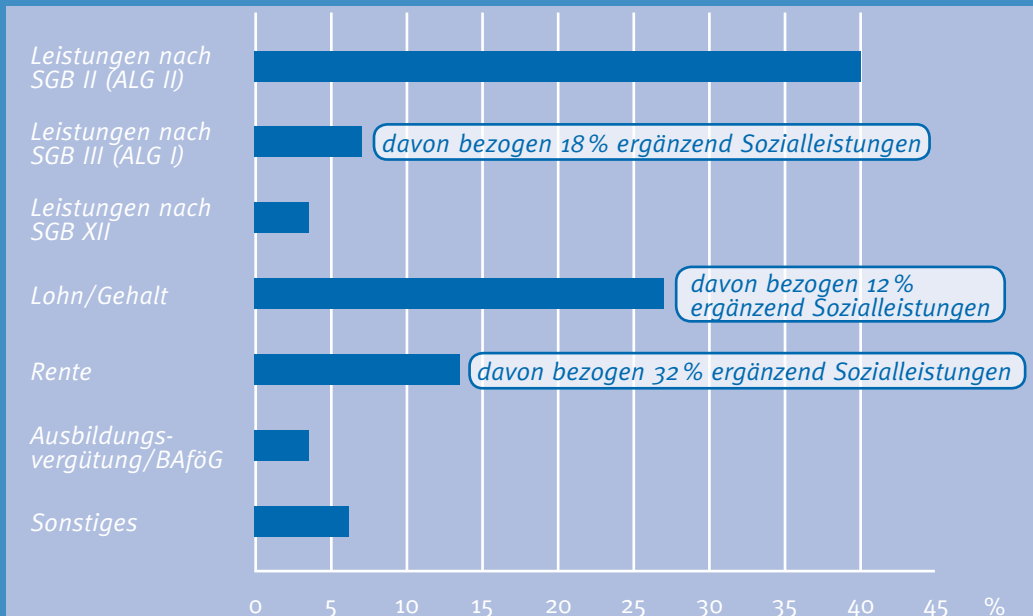


Abb.: Erwerbsstatus der im Landesprojekt „NRW bekämpft Energiearmut“ erreichten Zielgruppen

Strukturdaten der Ratsuchenden im Landesprojekt

- Die Ratsuchenden waren zu 49 Prozent männlich und zu 51 Prozent weiblich.
- Ein-Personen-Haushalte waren mit 47 Prozent am häufigsten vertreten.
- 63 Prozent der Rentner, 46 Prozent der SGB II-Empfänger und 37 Prozent der Erwerbstätigen lebten in Single-Haushalten.
- In jedem dritten Haushalt lebten Kinder.
- Rund die Hälfte der Ratsuchenden mit Kindern war alleinerziehend.
- Jeder dritte Ratsuchende wies einen Migrationshintergrund¹ auf.
- Die Ratsuchenden waren Kunden in folgenden Versorgungssparten: 61 Prozent Strom (davon 8 Prozent Heizstrom), 34 Prozent Strom und Gas, 4 Prozent Gas sowie 1 Prozent Wasser oder Fernwärme.
- 71 Prozent der Haushalte befanden sich in der Stromgrundversorgung.

¹ Zu Menschen mit Migrationshintergrund (im weiteren Sinn) zählen „alle nach 1949 auf das heutige Gebiet der Bundesrepublik Deutschland Zugewanderte, sowie alle in Deutschland geborene Ausländer und alle in Deutschland als Deutsche Geborenen mit zumindest einem zugewanderten oder als Ausländer in Deutschland geborenen Elternteil“, Definition gemäß Statistischem Bundesamt: Fachserie 1, Reihe 2.2 Bevölkerung und Erwerbstätigkeit, Bevölkerung mit Migrationshintergrund, Wiesbaden 2013.

**AKTUELLE PROJEKTERGEBNISSE:
LÖSUNGSWEGE**

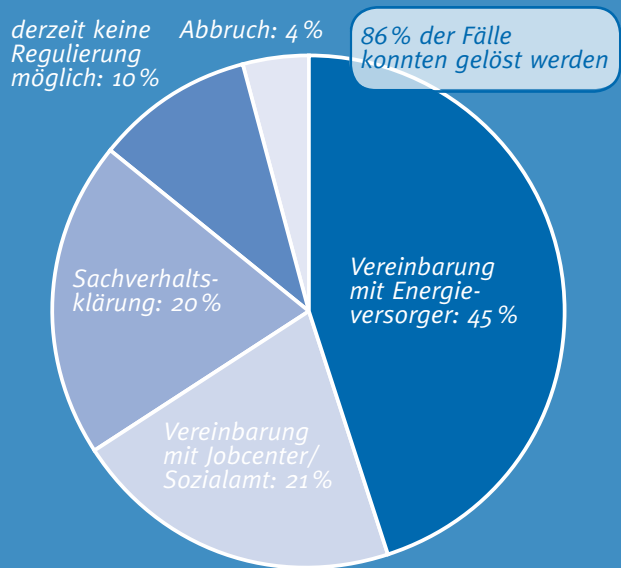


Abb.: Ergebnisse der Fallarbeit im Landesprojekt, bezogen auf abgeschlossene Fälle

❖ Individuelle Lösungswege zur Behebung existenzieller Notlagen

In 86 Prozent der Fälle wurden – größtenteils in Zusammenarbeit mit den örtlichen Versorgungsunternehmen und den zuständigen Sozialbehörden – individuelle Lösungen für die betroffenen Haushalte gefunden und Energiesperren erfolgreich verhindert oder aufgehoben.

Überwiegend (in 45 Prozent der bislang abgeschlossenen Fälle) wurde eine Problemlösung durch eine Vereinbarung mit dem Energieversorger zur Rückführung der ausstehenden Forderungen erreicht. In 21 Prozent aller Fälle kam es zu einer Vereinbarung mit dem zuständigen Sozialleistungsträger.

Ein Fünftel der Beratungsfälle wurde allein durch eine Sachverhaltsklärung gelöst. Darunter fallen Beratungs- und Informationsleistungen wie das Erklären der Rechnung und der aufgelaufenen Forderungen, die Erläuterung der weiterführenden Handlungsmöglichkeiten und die Unterstützung bei einzelnen Lösungsschritten. Auch

umfassende Budgetberatungen und der qualifizierte Verweis an Ämter oder weiterführende Beratungseinrichtungen sowie bei Bedarf das Einschalten der Beratungskraft in bürokratische Klärungsprozesse sind hierunter zusammengefasst.

In 10 Prozent der Fälle konnte keine Einigung zwischen dem Energieversorger und dem Ratsuchenden erzielt werden. Lediglich 4 Prozent der Fälle mündeten in einem Beratungsabbruch – ein Indiz für die grundsätzlich hohe Motivation der Ratsuchenden, ihre Zahlungsprobleme in den Griff zu bekommen.

Zu Beratungsbeginn standen 60 Prozent aller Verbraucherkonsumhaushalte vor einer existenziellen Notlage: Die Energiesperre war angedroht oder bereits vollzogen. Im Zuge der Budget- und Rechtsberatung Energiearmut konnten 80 Prozent der angedrohten Energiesperren verhindert sowie fast 60 Prozent der bereits erfolgten Sperren zeitnah wieder aufgehoben werden.

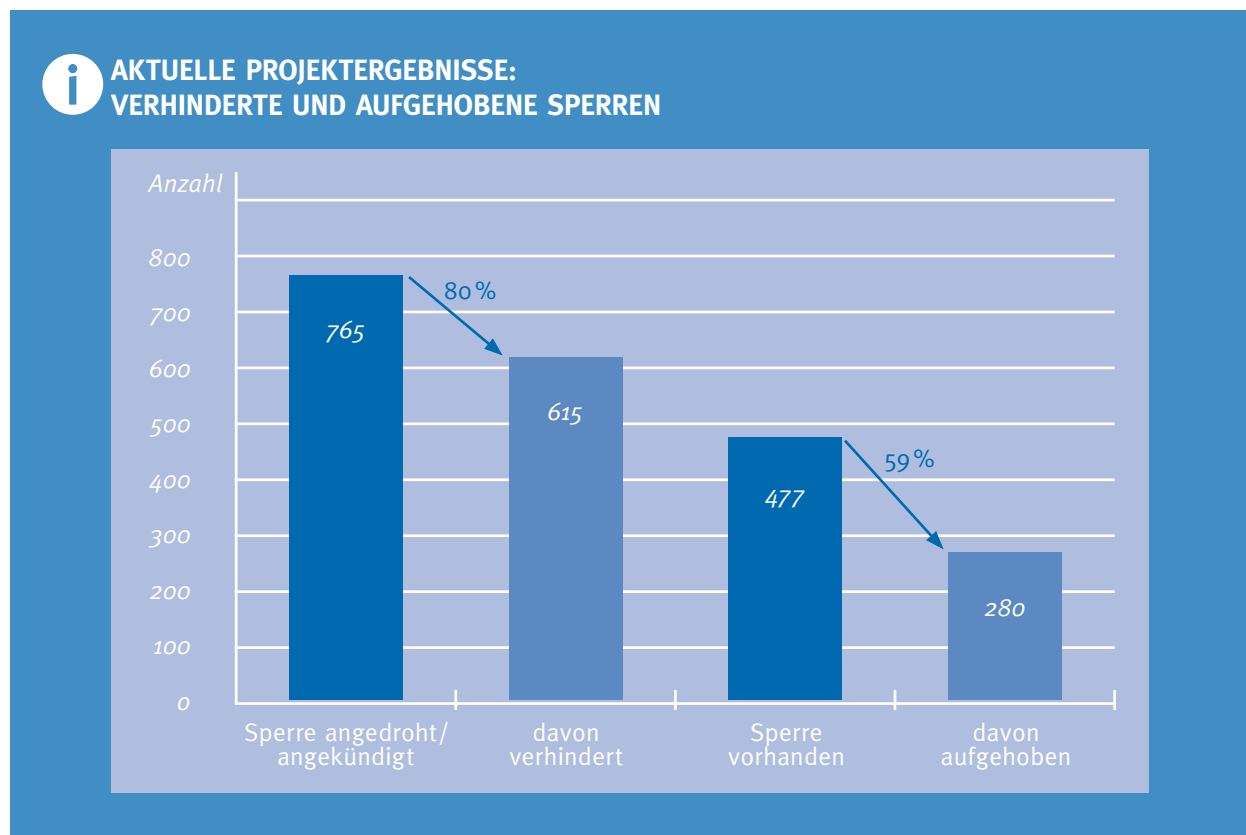


Abb.: Verhinderte und wieder aufgehobene Energiesperren im Landesprojekt, bezogen auf abgeschlossene Fälle

EVALUATION DER BUDGET- UND RECHTSBERATUNG ENERGIEARMUT

Für die Budget- und Rechtsberatung Energiearmut im Projekt „NRW bekämpft Energiearmut“ wurde von März bis August 2015 eine Evaluation durch die Consulimus AG durchgeführt. Dabei wurde auch auf die Effekte der flankierenden Energiesparberatung eingegangen. Insgesamt wurden 130 Ratsuchende im Anschluss an die Fachberatung Energiearmut zu deren Mehrwert befragt.

AUSGEWÄHLTE ERGEBNISSE DER EVALUATION

76 Prozent der Befragten bewerteten die Beratung als hilfreich, 14 Prozent als eher hilfreich. 83 Prozent der Ratsuchenden gaben an, dass ihre Energieversorgung aktuell gesichert sei. Weitere drei Prozent sahen sie als „eher gesichert“ an. 80 Prozent der befragten Verbraucher gehen davon aus, dass dies auch in Zukunft so bleiben wird.

Auch hinsichtlich des Verständnisses für den Zusammenhang von Energieverbrauch und -kosten attestierten die Verbraucher der Beratung einen hohen Mehrwert. Die Ratsuchenden bestätigten überwiegend, dass sie nun besser wüssten, wie sie Energieschulden zukünftig vermeiden und ihren Energieverbrauch senken könnten. Außerdem verbesserte sich bei vielen nach eigenen Angaben ihr Verständnis dafür, wie ihr Strom- und Gasverbrauch zustande gekommen ist.

Die Hälfte der Teilnehmer kontrolliert seit Aufsuchen der Beratung nach eigenen Angaben regelmäßig den Zählerstand und hat einen besseren Überblick über das monatlich zur Verfügung stehende Haushaltsbudget. Die Stromabschläge können nahezu alle beratenen Haushalte regelmäßig bezahlen.



Ein Viertel der Ratsuchenden gab an, im Anschluss an die Budget- und Rechtsberatung Energiearmut eine flankierende Energiesparberatung in Anspruch genommen zu haben.

AKTUELLE EVALUATIONSERGEBNISSE

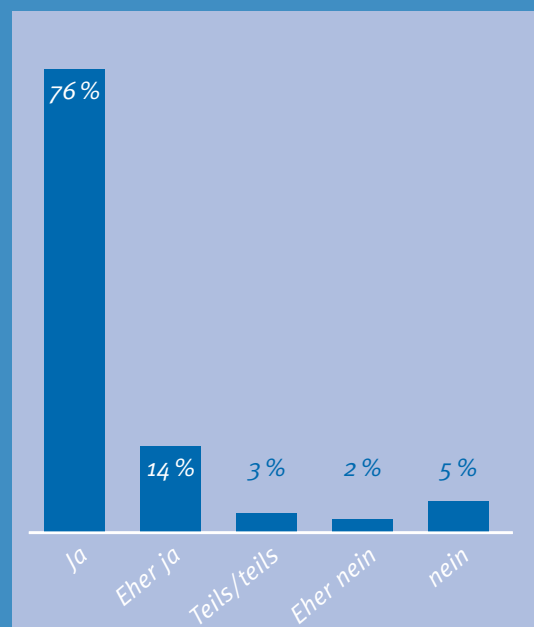


Abb.: Fragestellung der telefonischen Evaluation: „Hat Ihnen die Beratung insgesamt geholfen?“

AKTUELLE EVALUATIONSERGEBNISSE

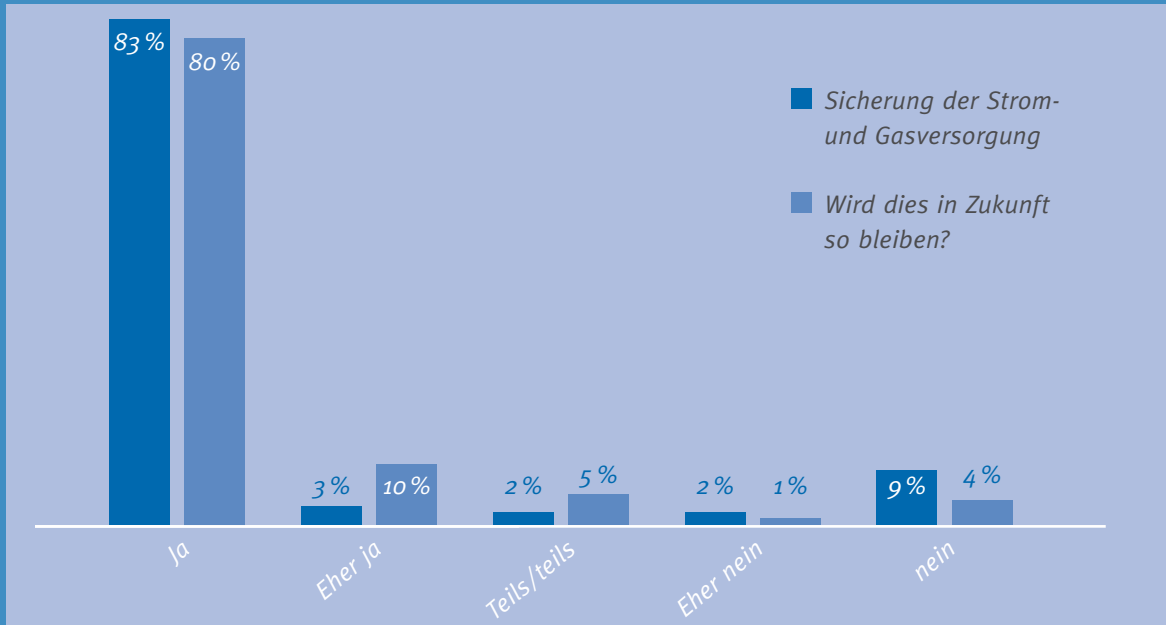


Abb.: Fragestellung der telefonischen Evaluation: „Ist aufgrund der Beratung(en) (und der Umsetzung der empfohlenen Maßnahmen) die Strom- und Gasversorgung jetzt bei Ihnen gesichert? Gehen Sie davon aus, dass dies in Zukunft so bleiben wird?“

AKTUELLE EVALUATIONSERGEBNISSE

Durch die Beratung ...

... weiß ich besser, wie viel Geld ich im Monat zur Verfügung habe.

... kann ich meine Abschlüsse monatlich zahlen.

... weiß ich, was ich tun kann, wenn ich eine Rechnung nicht bezahlen kann.

... weiß ich, welche Unterstützung ich vom Jobcenter & Sozialamt bekomme.

... weiß ich, wo ich weitere Hilfsangebote bekommen kann.

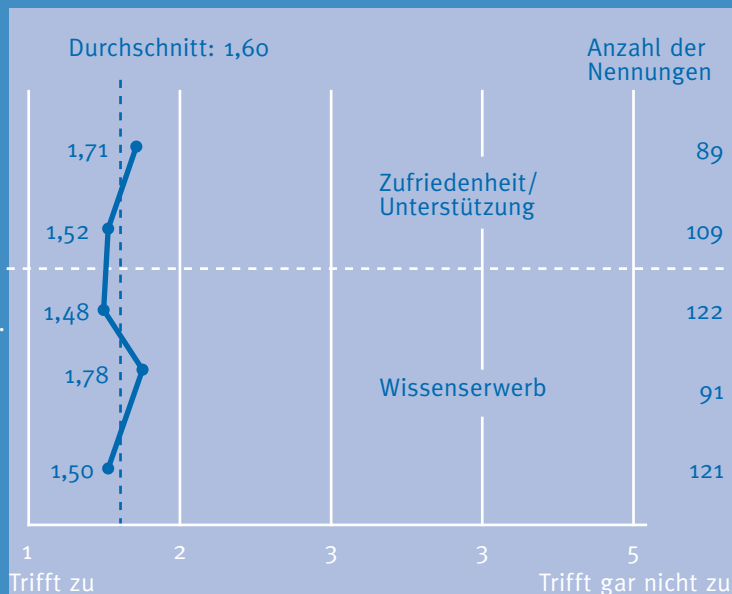


Abb.: Fragestellung der telefonischen Evaluation: „Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen bezogen auf den Mehrwert/die Vorteile der Beratung?“

STATEMENTS DER KOOPERATIONSPARTNER



STADTWERKE AACHEN AG (STAWAG), AACHEN: MEHR ALS NUR FORDERUNGSMANAGEMENT IM KAUFMÄNNISCHEN SINNE!

Als kommunaler Versorgungsdienstleister war sich die STAWAG bereits lange vor dem Projekt ihrer sozialen Verantwortung bewusst und engagierte sich für einkommensschwache Haushalte. Diese Verantwortung fand in unserem Forderungsmanagement schon immer einen festen Platz.

Unsere Maßnahmen vor dem Projekt „NRW bekämpft Energiearmut“:

- individuelle Ratenzahlungspläne
- keine Verzinsung
- keine Kostenberechnung für Ratenzahlung, Stundung etc.
- direkte Zusammenarbeit mit Jobcenter und Sozialamt (abgestimmte Prozesse)
- Stromspar-Check für einkommensschwache Haushalte mit der Caritas
- Zusammenarbeit mit karitativen Institutionen in Aachen (Runder Tisch)

Durch diese Maßnahmen erreichten wir, dass sich unsere Kennzahlen im Forderungsmanagement in den letzten Jahren nicht signifikant änderten. Trotzdem mussten wir feststellen, dass sich die Notsituation für betroffene Kunden verschärfte.

Dies spiegelte sich insbesondere in den Kundenprozessen und auf Mitarbeiterseite wider:

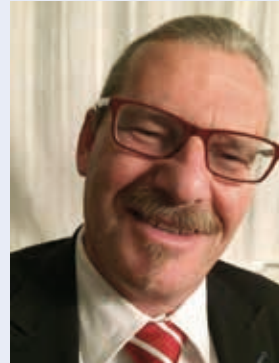
- stark anwachsender Arbeitsaufwand im Forderungsmanagement
- physische wie psychische Belastung der Mitarbeiter im Forderungsmanagement
- kritische Fälle i.d.R. nicht nachhaltig geregelt
- zunehmende Bedrohung der Außendienstmitarbeiter
- zunehmende kritische Situationen im Kundencenter
- Selbstmorddrohungen betroffener Kunden
- stets im Blickpunkt der Öffentlichkeit

Das Projekt schloss die Lücke, um all unsere Maßnahmen effizienter und vor allem nachhaltiger zu gestalten. So war einer der Knackpunkte, dass wir zu den säumigen Kunden keine so große Vertrauensbasis aufbauen konnten, um Informationen zu erhalten, mit denen wir Vereinbarungen nachhaltig gestalten konnten. Informationen wie Einkommenssituation, Belastung durch Fixkosten und Gesamtschuldensituation wurden uns in der Regel nicht gegeben. Dies ist darüber hinaus auch eine Arbeit, die wir im Rahmen der üblichen Prozesse eines Stadtwerks kaum regeln können: Der Aufwand ist erheblich und meistens mit den üblichen Routinen eines Kundenservices oder auch des Forderungsmanagements eines Energiedienstleisters nicht zu vereinbaren.

Die Anlaufstelle bei der Verbraucherzentrale, die nun eine Energieberatung mit einer Energieschuldnerberatung verknüpft, ist dafür optimal. Für die Verbraucherzentrale sind die betroffenen Kunden wesentlich zugänglicher; auch erhält die Verbraucherzentrale alle relevanten Informationen, die uns versagt werden. Der Nutzen ist, dass eine sehr individuell auf die monetäre Situation des Kunden eingestellte Vereinbarung erarbeitet wird, die, wie die Erfahrung der letzten Jahre zeigt, in den meisten Beratungsfällen nicht nur zu einer Lösung der akuten Notsituation führt, sondern auch darüber hinaus wirkt.



Der Aufwand im Prozess des Forderungsmanagements ist zwar nicht gesunken, aber viele Fälle werden in einer größeren Anzahl positiv beendet und lassen sich vor einer Eskalation regeln. Dies zusammen mit einem sehr früh ansetzenden Mahnverfahren und konsequenten Forderungsmanagement führt dazu, dass die Forderungen in der Regel kleiner als 500 Euro sind, dadurch leichter händelbar sind und die Ausfallquote sehr gering gehalten werden kann. Wir sind sehr zufrieden mit den Ergebnissen des Projekts.



Dietmar Siebigtheroth

*Leiter Privat- und Gewerbe-
kundenvertrieb (bis 2015),
Stadtwerke Aachen AG
(STAWAG)*

*Seit März 2015 in erster
Linie zuständig für die
vertriebliche Expansion
in den neuen Konzessions-
gebieten der STAWAG.*

! KOOPERATIONS- UND NETZWERKPARTNER² – STIMMEN ZUM AKTUELLEN PROJEKT „NRW BEKÄMPFT ENERGIEARMUT“:

„Bei Vereinbarungen mit der Verbraucherzentrale NRW wurden Zahlungen eher eingehalten, als wenn sie über uns getroffen wurden.“

„Wir merken, dass durch die Budgetberatung der Verbraucherzentrale NRW die Kunden nachhaltiger agieren und bewusster mit ihrem Geld umgehen.“

„Das Projekt trägt zum sozialen Frieden in der Stadt bei.“

„In einem angst- und stressfreien Raum bekommen die Menschen Hilfe in besonderen Notlagen.“

„Seit es die Beratungsstelle gibt, hat sich das Problem der Energiesperren deutlich verringert.“

„Es ist gut, dass es eine Stelle gibt, die sich der Komplexität dieser Aufgabe widmet und auch genügend Zeit dafür hat.“

„Es ist sehr sinnvoll, dass der Verbraucher nicht nur der hohen Marktkraft gegenüber steht [...]. Durch die Beratung hat er eine Art Anwaltschaft.“

² Statements der Kooperations- und Netzwerkpartner im Rahmen der Evaluation der Consulimus AG.



STADTWERKE BIELEFELD GMBH, BIELEFELD: FRÜH ANSETZENDES FORDERUNGSMANAGEMENT STATT SANKTIONSORIENTIERTES SPERRWESEN

Seit vielen Jahren sind die Stadtwerke Bielefeld hinsichtlich Kundenservice und serviceorientiertem Forderungsmanagement sehr erfolgreich.

Wir verfolgen schon seit Jahren eine kulante Vorgehensweise bei Verbraucherinnen und Verbrauchern mit Zahlungsschwierigkeiten. Dazu gehören kulante und kundenfreundliche Ratenvereinbarungen sowie kostenfreie Energieberatungen in unserem Haus der Technik. Unser Forderungsmanagement, welches auf serviceorientierten Forderungsausgleich (frühzeitige Zahlungserinnerung vor der ersten Mahnung und zielgerechte Kundenansprache im Telefoninkasso) statt auf sanktionsorientiertes Sperrwesen setzt, ist ein weiterer Baustein in dieser Unternehmensphilosophie.

Außerdem pflegen wir eine langjährige intensive Zusammenarbeit mit Sozialamt und Jobcenter und eine serviceorientierte Ausrichtung.

Mit Beteiligung am Modellprojekt „NRW bekämpft Energiearmut“ arbeiten Verbraucherzentrale und die Stadtwerke Bielefeld zusätzlich eng zusammen. Gemeinsam wird versucht, für den Kunden eine verträgliche Lösung bei Zahlungsschwierigkeiten zu finden. Dabei beleuchtet die Verbraucherzentrale die gesamte finanzielle Situation des Kunden in Form einer Budgetberatung. Bei der Budgetberatung werden Einnahmen und notwendige Ausgaben eines Haushaltes aufgenommen und die Haushaltsfinanzen gemeinsam mit dem Ratsuchenden optimal geplant. Hierbei wird versucht, Einsparpotenziale zu finden und die Begleichung grundlegender Forderungen wie Miete und Energie langfristig sicherzustellen.

Ein weiterer Grund für die Teilnahme an diesem Projekt war der Erfahrungsaustausch mit anderen Energieversorgungsunternehmen. Wir wollten schauen, ob es neben den bei den Stadtwerken Bielefeld bereits eingesetzten Maßnahmen noch weitere Möglichkeiten gibt, um Kunden mit Zahlungsschwierigkeiten zu unterstützen. Einige der



Probleme der betroffenen Verbraucherinnen und Verbraucher können aber weder von der Verbraucherzentrale noch von den Energieversorgern gelöst werden. Hier ist die Politik gefordert, indem beispielsweise die Regelsätze bei den Sozialleistungen an die aktuellen Energiepreise angepasst werden.

Nach inzwischen fast drei Jahren können wir auf eine gute und vertrauensvolle Zusammenarbeit zurückschauen.



Andrea Bültmann
*Leiterin Kundenservice,
Stadtwerke Bielefeld
GmbH*


**RHEINENERGIE AG, KÖLN:
PROBLEM GEMEINSCHAFTLICH LÖSEN**

Als regional verwurzelter Energiedienstleister und -versorger tragen wir eine ganz besondere Verantwortung für die Menschen in Köln und der Region – zumal wir in zahlreichen Gemeinden auch die Grundversorgung gewährleisten. Dieser Verantwortung für rund 2,5 Millionen Menschen in Privathaushalten, Gewerbe und Industrie sind wir uns stets bewusst. Daher haben wir gerne an dem Modellprojekt teilgenommen.

Wir wissen, dass es manchen Haushalten schwer fällt, ihre Energierechnungen zu bezahlen. Deshalb haben wir uns bereits vor Jahren mit Vertretern der Stadt Köln, verschiedener sozialer Einrichtungen sowie der Verbraucherzentrale NRW zusammengesetzt und einen Runden Tisch initiiert. Denn es ist vollkommen klar, dass ein Akteur alleine den betroffenen Familien nicht helfen kann; schon gar kein einzelnes Unternehmen.

Energiearmut ist ein gesamtgesellschaftliches Phänomen und soziales Problem, das darum auch gemeinschaftlich gelöst werden muss. Eine Firma wie unsere allein wäre damit überfordert. Gleichwohl wollen und werden wir unseren Part dazu beitragen, für alle bezahlbare Energie zu liefern und die Zahl der Zäblersperrungen zu minimieren.

Als Unternehmen haben wir ein vitales Interesse daran, Strom zu verkaufen – nicht Zähler zu sperren, denn Lieferungsunterbrechungen bedeuten Umsatzverlust. Und den gilt es zu vermeiden – auch im Interesse unserer Kunden.

Verschiedene Faktoren – wie geringes Einkommen und steigende staatliche Abgaben – können dazu führen, dass Familien ihre Energierechnung nicht bezahlen können. Ein ganz wesentlicher Faktor ist unnötig hoher Verbrauch. Daher unterstützen wir bereits seit Jahren den Caritas-Stromspar-Check. Dabei wird der Energiebedarf sämtlicher Stromverbraucher eines Haushalts ermittelt und anschließend mit den Stromsparhelfern besprochen. Ziel ist es, den Stromverbrauch zu minimieren.

Um Stromsperren möglichst ganz zu vermeiden, haben wir in einem Kölner Stadtteil versuchsweise die Möglichkeit geschaffen, die gelieferte Strommenge zu begrenzen. Die Fachhochschule Düsseldorf hat das Projekt wissenschaftlich begleitet. Ergebnis: Energiearmut lässt sich seitens der Versorger lindern. Doch innovative Technik ersetzt persönliche Beratung keinesfalls.

Daher begrüßen wir den Beratungsansatz des Projekts als sinnvolle und nützliche Ergänzung und Erweiterung unserer eigenen Angebote. Denn Menschen, die sich an die Verbraucherzentrale wenden, suchen offensichtlich Hilfe von neutraler Stelle. Dank des gewählten Ansatzes lässt sich die Lücke zwischen Energieberatung einerseits und der Kooperation mit Schuldnerberatungsstellen und Sozialleistungsträgern andererseits überbrücken.

Das Engagement und die Arbeit der Verbraucherzentrale schätzen wir sehr und blicken auf eine ausgesprochen gute Zusammenarbeit zurück. Daher haben wir unsere weitere Zusammenarbeit im Projekt bis Ende 2018 gerne zugesagt.



Achim Südmeier
Vertriebsvorstand,
RheinEnergie AG



SWK ENERGIE GMBH, KREFELD: DAS „KREFELDER MODELL“ – EIN ERFOLGSMODELL

Die SWK engagiert sich nicht erst seit dem Projekt „NRW bekämpft Energiearmut“ im Kampf gegen Energiearmut. Bereits seit 2009 besteht eine Kooperation zwischen dem Jobcenter Krefeld, dem SKM – Katholischer Verein für soziale Dienste in Krefeld – und der Diakonie Krefeld. Denn Energiearmut ist kein neues Thema.

Während sich die Zusammenarbeit mit den Krefelder Sozialverbänden an Kunden wendet, die Leistungen nach dem SGB II beziehen (Hartz IV), richtet sich die Kooperation mit der Verbraucherzentrale im Rahmen des Projektes „NRW bekämpft Energiearmut“ insbesondere an Kunden im Leistungsbezug von Arbeitslosengeld I und Kunden an der Schwelle zum Leistungsbezug (vor allem Rentner und Alleinerziehende).

Durch die enge Verzahnung der Kooperationspartner werden die Präventionsmaßnahmen immer besser angenommen, sind aber noch entwicklungsfähig, denn die Kunden melden sich leider häufig immer noch zu spät bei der SWK oder der Verbraucherzentrale. „Prävention statt Sperrung“, so lautet das Leitmotiv der Kooperation in Krefeld. Entscheidend für den Erfolg unseres Leitmotivs ist, dass sich die Kunden frühzeitig melden.

Die Stromsperre ist die Ultima Ratio, und bis es dazu kommt, ist auch schon viel Zeit vergangen. Wenn sich Schwierigkeiten bei der Zahlung abzeichnen, steigen die Erfolgsaussichten auf eine Lösung, wenn die Kunden sich frühzeitig nach den verschiedenen Beratungs- und Lösungsalternativen erkundigen. Leider haben viele Menschen bei Stromschulden immer noch Scham, um Hilfe zu bitten. Unser Appell daher: Kunden sollten sich rechtzeitig melden, wenn es Schwierigkeiten bei der Zahlung gibt, dann findet man gemeinsam eine Lösung.

Wir haben mit dem oben skizzierten „Krefelder Modell“ im Kampf gegen Energiearmut sehr positive Erfahrungen gemacht. In den allermeisten Fällen wird eine Zähler-sperrung bereits binnen einer Woche wieder aufgehoben. Dies unterstreicht die Wichtigkeit einer frühzeitigen Kontaktaufnahme mit uns oder der Verbraucherzentrale, denn es gibt Lösungen. Zum Beispiel durch Ratenvereinbarungen und Stundungen. Die Verbraucherzentrale macht zudem eine Budgetberatung für Menschen, die von Stromschulden bedroht sind, die wir aktiv unterstützen. Hier herrscht eine enge und unkomplizierte Abstimmung zwischen uns und der Krefelder Verbraucherzentrale.

Wir können als SWK eine optimale Kundenbetreuung durch persönlichen Service und Beratung vor Ort gewährleisten. Das Forderungsmanagement ist an einem zentralen Punkt für die Kunden erreichbar. Seit Neuestem sind auch Vertreter der Verbraucherzentrale und der Caritas regelmäßig bei uns im Forderungsmanagement vor Ort und werben für ihre Angebote. So bieten wir dem Kunden alles aus einer Hand – egal zu welchem Zeitpunkt des Verfahrens. Denn wir haben ein gemeinsames klares Ziel: Stromschulden abbauen und es gar nicht zu einer Sperrung kommen lassen.



Henning Trupke
*Leiter Kundenservice,
SWK ENERGIE GmbH*



NEW NIEDERRHEIN ENERGIE UND WASSER GMBH, MÖNCHENGLADBACH: VERNETZT AUF DIE MENSCHEN ZUGEHEN

Das Themenfeld Energiearmut steht nicht erst seit dem Projekt „NRW bekämpft Energiearmut“ ganz oben auf der Agenda der NEW-Gruppe. Lange vor der Kooperation mit der Verbraucherzentrale Mönchengladbach gab es im Unternehmen einige Vorkehrungen wie das verkürzte Mahnverfahren, die kostenlose Energieberatung in den Kundencentern samt Informationsbroschüre, Ratenverträge und Stundungen sowie die intensive Zusammenarbeit mit dem Jobcenter, um Stromsperrungen zu vermeiden. Alle diese Maßnahmen dienen dem Ziel, Energiearmut frühzeitig zu bekämpfen.

Seit dem Projektbeginn Anfang 2013 hat die Verbraucherzentrale Mönchengladbach 293 Haushalte – davon 264 Kunden der NEW – in der Fachberatung Energiearmut betreut. Dabei wurden insgesamt rund 550 ausführliche Budget- und Rechtsberatungen durchgeführt. Über 51 Prozent der Verbraucher, die beraten wurden, beziehen Hartz IV.

Einer der positiven Erfolge des Projektes ist, dass die Bürger das Beratungsangebot frühzeitig in Anspruch nehmen. Dies ist das A und O, um Sperrungen zu vermeiden. So konnten seit Projektbeginn 81 Prozent der bevorstehenden Sperrungen erfolgreich verhindert werden.

In vielen Fällen wurden Vereinbarungen über eine Ratenzahlung erzielt. Wir glauben, dass wir gemeinsam auf dem richtigen Weg sind, um Energiearmut systematisch und dauerhaft zu bekämpfen.

Der intensive Kontakt zwischen NEW und Verbraucherzentrale Mönchengladbach wird auch an anderer Stelle im Unternehmen weiter vertieft. Ursula Winbeck, Fachberaterin im Projekt „NRW bekämpft Energiearmut“ bei der Verbraucherzentrale, ist seit Projektbeginn ständiges Mitglied im NEW-Kundenbeirat. Als einer der wenigen Energieversorger in ganz Deutschland hat die NEW einen 16-köpfigen Kundenbeirat ins Leben gerufen. Dort steht das Thema Energiearmut dauerhaft auf der Agenda.



Frank Salewski
*Leiter Kundenservice,
NEW Niederrhein Energie
und Wasser GmbH*



WSW ENERGIE & WASSER AG, WUPPERTAL: ENERGIESCHULDNERBERATUNG UND WSW KÜHLGERÄTEAUSTAUSCH

Vom Pilotprojekt auf lokaler Ebene zum Best-Practice-Ansatz auf Landes- und Europaebene

In Wuppertal gibt es rund 24.000 Bedarfsgemeinschaften Arbeitslosengeld II (SGB II) mit rund 45.000 Betroffenen. Darüber hinaus beziehen rund 8.500 Menschen Leistungen nach SGB XII. Die Arbeitslosenquote liegt bei rund 12 Prozent. Somit lebt mindestens jeder 7. Wuppertaler an oder unter der Armutsgrenze.

Um der stetig anwachsenden Problematik rund um Energiearmut und Energieschulden wirksam und dauerhaft zu begegnen, hat die WSW Energie & Wasser AG im September 2010 beschlossen, gemeinsam mit der Verbraucherzentrale NRW ein Pilotprojekt, das sogenannte „Wuppertaler Modell“, aufzusetzen.

Betroffene Wuppertaler erhalten von der Verbraucherzentrale eine zeitnahe und passgenaue Fachberatung. Dabei werden Lösungsansätze erarbeitet, die Energieschulden und Versorgungsunterbrechungen dauerhaft vermeiden helfen. Als unabhängige und neutrale Beratungsinstanz vermittelt die Verbraucherzentrale zwischen den betroffenen Energiekunden und den WSW. Ein besonderer Fokus liegt darüber hinaus auf der Stärkung von Eigeninitiative und Finanzkompetenz der Ratsuchenden.

Das Beratungsangebot ist für Wuppertaler Bürgerinnen und Bürger kostenfrei und wird in der Wuppertaler Beratungsstelle der Verbraucherzentrale von einer in Budget- und Rechtsfragen spezialisierten Fachkraft durchgeführt. Das Angebot regelmäßiger offener Sprechstunden gewährleistet den Betroffenen einen unbürokratischen Zugang.

Die erfolgreiche Zusammenarbeit wurde auch nach Auslaufen des ursprünglichen Kooperationsvertrags fortgesetzt und im Oktober 2012 in das Landesprojekt „NRW bekämpft Energiearmut“ mit anteiliger Förderung des NRW-Umweltministeriums überführt. Die positiven Erfahrungen in Wuppertal hatten zudem zur Folge, dass das Projekt auf acht Modellstandorte ausgedehnt wurde. Die große Nachfrage führte dazu, dass die ursprüngliche Halbtagsstelle auf eine 0,75 Stelle erweitert werden musste, um den Bedarf der Wuppertaler Kundinnen und Kunden decken zu können.

Neben der oben angeführten Kooperation engagiert sich die WSW Energie & Wasser AG seit vielen Jahren mit zahlreichen Ansätzen zur Bekämpfung der Energiearmut, wie beispielsweise:

- Kostenlose und umfassende Energieberatung für WSW-Kunden seit 20 Jahren (Verleih von Energiemessgeräten etc.) telefonisch und nach Terminvereinbarung in WSW KundenCentern
- Regelmäßige Energiespartipps in Kundenzeitschriften, Kundenanschriften und online (WSW Internetseite, Youtube)
- Regelmäßige Vorträge u.a. für die Zielgruppe
- Vorträge in Schulen zu Energieeinsparungen – auch in Kombination mit einem Präventionsprojekt der Diakonie
- Finanzielle Unterstützung der kommunalen Energieberatung (Schwerpunkt Gebäudeenergieberatung) seit den 90er Jahren
- Neu seit September 2015: WSW GrünsparShop mit einem breiten Angebot an energieeffizienten Produkten, um im Haushalt nachhaltig Energie einzusparen



WSW KÜHLGERÄTEAUSTAUSCH

Im Rahmen eines weiteren Pilotprojekts hat die WSW Energie & Wasser AG in einem bundesweit einmaligen Versuch den WSW Kühlgeräteaustausch getestet. Begleitet wurde dieses von der Verbraucherzentrale NRW und mit einer vom Verbraucherschutzministerium NRW beauftragten Evaluation. Haushalte mit geringem Einkommen (Rentner, Studenten, Leistungsbezieher) können im Tausch gegen ihr altes, ineffizientes Kühlgerät ein 140 l Kühlgerät der Energieeffizienzklasse A++ bei der WSW erwerben. Die Zahlung des Kaufpreises erfolgt nach Abzug einer WSW Klimafonds Förderung von 50 Euro (nur für WSW Kunden) in 27 Raten à 10 Euro.

Damit keine effizienten Kühlgeräte ausgetauscht werden, wird dem interessierten Haushalt ein Energiemessgerät mitgegeben, mit dem der Tagesenergieverbrauch des alten Kühlgeräts gemessen werden soll. Nur wenn der Messwert den hochgerechneten Jahresverbrauch von 350 kWh überschreitet, kann der Interessent an dem Pilotprojekt teilnehmen. Darüber hinaus erhält jeder Kunde eine Initialenergieberatung von fachlich ausgebildeten WSW Energie- & Umweltberatern. Damit sollen die Interessenten auf weitere Einsparpotenziale in ihrem Haushalt hingewiesen werden.

Im März 2014 wurden die Evaluationsergebnisse vorgestellt und der Pilotversuch offiziell beendet. Das erfreuliche Ergebnis: Die Haushalte, die an dem Pilotprojekt teilgenommen haben, konnten den Energieverbrauch für die Kühlung um durchschnittlich 308 kWh/Jahr (!) senken. Dies entspricht einer Ersparnis von ca. 85 Euro/Jahr und 0,175 t CO₂/Jahr. Damit amortisiert sich die Investition innerhalb von nur gut 3,5 Jahren. Anlässlich dieses positiven Ergebnisses hat die WSW Energie & Wasser AG beschlossen, den WSW Kühlgeräteaustausch in das Standardproduktportfolio aufzunehmen. Aufgrund der hohen Nachfrage wurde das Angebot im Juni 2014 um ein großes Kühlgerät (306 l Gesamtnutzhalt) ergänzt. Zwischenzeitlich wurde dieser Pilotversuch auf europäischer Ebene als Best-Practice-Modell anerkannt und in den Jahresbericht des ACER (Agentur für die Zusammenarbeit der Energieregulierungsbehörden) als solches aufgenommen.

Das „Wuppertaler Modell“ ist bundesweit als Best-Practice-Ansatz anerkannt und fungiert als Vorreiter einer neuen Strategie zur Vermeidung von Energiesperren. Durch den Wuppertaler Ansatz konnten zahlreiche Energiesperren vermieden werden und ausstehende Forderungen bei Minimierung des Kostenaufwands realisiert werden. Die WSW profitieren zusätzlich auf betriebswirtschaftlicher Seite, da neben der mindestens ratenweisen Begleichung offener Forderungen Kosten für Forderungseintreibung und Sperrkosten vermieden werden konnten. Nicht zu unterschätzen ist zudem die Steigerung der Kundenzufriedenheit.

Die WSW Energie & Wasser AG hat beschlossen, die Budget- und Rechtsberatung der Verbraucherzentrale NRW am Standort Wuppertal weiter zu unterstützen, um der Problematik der Energiearmut auch weiterhin erfolgreich entgegenwirken zu können. Die Erfahrungen aus den bisherigen Projekten haben gezeigt, dass mit gezielten Maßnahmen ein erheblicher Beitrag zur Energieschuldenprävention und zum Umweltschutz geleistet werden kann. Als Energiedienstleister in und für Wuppertal übernehmen wir Verantwortung und unterstützen unsere Kundinnen und Kunden mit unserem Expertenwissen in allen Fragen rund um die Energiebelieferung.



Roberto Siino

Leiter Vertrieb Privat- & Gewerbekunden

Seit 2013 Ansprechpartner für die Themen Energie- & Umweltberatung sowie Energiearmut im Hause WSW Energie & Wasser AG.



ENERGIEARMUT KONKRET

Facetten einer komplexen Problematik

CHANCEN UND GRENZEN EINER DEFINITION

Der Begriff Energiearmut ist in den letzten Jahren fester Bestandteil der öffentlichen Diskussion um die sozialen Folgen der Energiewende geworden. Genutzt wird er mit ganz unterschiedlichen Intentionen als Schlagwort in komplexen politischen Kontroversen: Schließlich geht es um hohe Energiepreise und teilweise schlechte Energiestandards im Wohnungsbestand im Zusammenspiel mit geringen Einkommen, prekären Beschäftigungsverhältnissen, kleinen Renten, einer hohen Arbeitslosen- und Verschuldungsquote sowie einen zum Teil eingeschränkten Zugang zu Sozialleistungen. Und somit ein Thema mit vielfältigen Facetten und miteinander verwobenen Aspekten.

Doch obwohl so viele Akteure den Begriff nutzen, mit ihm argumentieren und ihn teils auch kritisieren, ist noch gar nicht geklärt, was genau er eigentlich beschreibt. Wann ist ein Haushalt von Energiearmut betroffen? Welches Ausmaß muss die Belastung durch Strom- und Heizkosten haben, damit Energiearmut als zutreffend gilt?

In Deutschland gibt es bislang keine anerkannte wissenschaftliche oder gar gesetzliche Definition für Energiearmut. Selbst über die Frage, ob es einer solchen Definition bedarf, herrscht keine Einigkeit. Dieser Mangel an begrifflicher Schärfe trägt dazu bei, dass es sehr unterschiedliche Sichtweisen und Einschätzungen zu diesem Problem gibt und Debatten teils auch unnötig kontrovers geführt werden. Um dem Thema in Zukunft sachgerecht begegnen zu können und eine breite Akzeptanz der Problematik zu erreichen, ist eine klare Begriffsdefinition deshalb unerlässlich. Diese sollten die Akteure optimalerweise im Dialog miteinander erarbeiten, damit sie allgemeine Anerkennung findet.

Erste Ansätze gibt es. Erweitert man das Blickfeld etwa über Deutschland hinaus, trifft man zum Beispiel in Großbritannien auf eine interessante Definition, die sich allerdings nur auf die Heizwärme bezieht. Danach gilt ein Haushalt als von „fuel poverty“ (wörtlich: Brennstoffarmut) betroffen, wenn er mehr als zehn Prozent des zur Verfügung stehenden Einkommens für Energiedienstleistungen ausgeben muss, um ein angemessenes Wärmeniveau zu erreichen³. Darüber hinaus wurden in Europa lediglich kleinere Vorstöße⁴ gemacht, um „Energiearmut“ zu definieren.

Dabei sind die EU-Mitgliedstaaten zumindest im Strombereich bereits seit Jahren zum Handeln gegen Energiearmut angehalten: Die EU gibt in ihrer Richtlinie zum Elektrizitätsbinnenmarkt aus dem Jahr 2009 unmissverständlich zu verstehen, dass es Aufgabe der Mitgliedstaaten ist, ein Konzept für schutzwürdige Kunden zu definieren und dafür Sorge zu tragen, dass diese Kundengruppen angemessen vor Energiearmut und Energiepreissenken geschützt sind.⁵ Abgesehen von Großbritannien haben es aber die meisten europäischen Mitgliedstaaten einschließlich Deutschland bisher versäumt, sich mit dem Thema ausreichend auseinanderzusetzen. So ist beispielsweise die Datenerhebung noch ungenügend: Weder im Armuts- und Reichtumsbericht der Bundesregierung noch im Sozialbericht NRW wird dem Thema eine Bedeutung beigemessen.⁶ Relevante Daten zur Energiearmut werden bisher nicht systematisch erhoben.

Nach Auffassung der Verbraucherzentrale NRW müssen verbindliche Kriterien aufgestellt werden, um Energiearmut im Sinne einer menschenunwürdigen Lebenssituation frühzeitig erkennen und darauf aufbauende, zielgruppenspezifische Gegenmaßnahmen einleiten zu können sowie Konzepte zur Prävention zu erarbeiten.

Vor diesem Hintergrund begrüßt die Verbraucherzentrale NRW die Initiative verschiedener Forschungsprojekte, zum Beispiel gefördert durch die Hans-Böckler-Stiftung, das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) sowie das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, Bau und Reaktorsicherheit (BMUB), in denen das Thema Energiearmut beziehungsweise die sozialen Folgen steigender Energiepreise betrachtet werden sollen.⁷

In Ermangelung einer allgemein anerkannten Definition arbeitet auch das Projekt „NRW bekämpft Energiearmut“ mit einer vorläufigen Begriffsfassung. So sind nach Auffassung der Verbraucherzentrale NRW Menschen von Energiearmut betroffen, wenn sie einen überdurchschnittlich hohen Anteil ihres Einkommens für Wärme und Strom aufwenden müssen oder aufgrund ihrer Einkommenssituation nicht mehr in der Lage sind, ihre Energierechnung zu bezahlen. Wichtig ist dabei, dass nicht nur die Einkommensseite beleuchtet wird, sondern auch die Gründe für hohe Energiekosten im Blick bleiben – etwa hohe Preise oder schlechte energetische Standards von günstig vermieteten Wohngebäuden oder alten Elektrogeräten.



3 vgl. Department of Energy and Climate Change 2013, <https://www.gov.uk/government/statistics/fuel-energy-and-fuel-poverty-in-rural-areas>

4 vgl. E-Control, Energiearmut in Österreich Definitionen und Indikatoren, S. 16; Europäischer Wirtschafts- und Sozialausschuss, Stellungnahme zum Thema „Für ein koordiniertes europäisches Vorgehen zur Prävention und Bekämpfung von Energiearmut“, TEN/516, Brüssel, 18. September 2013, S. 8.

5 Richtlinie 2009/72/EG des Europäischen Parlaments und Rates vom 13. Juli 2009 über gemeinsame Vorschriften für den Elektrizitätsbinnenmarkt, unter <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:211:0055:0093:DE:PDF>

6 BMAS (Hrsg.) (2013): Lebenslagen in Deutschland. Der vierte Armuts- und Reichtumsbericht der Bundesregierung, S. 296, 331, 357, 364, 386
Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales des Landes NRW (Hrsg.) (2012): Sozialbericht NRW 2012. Armuts- und Reichtumsbericht

7 Siehe Forschungsprojekte:

„Energiearmut als neues soziales Risiko“, Universität Siegen, Ansprechpartner: Prof. Dr. Christoph Strünck, christoph.struenck@uni-siegen.de
„Sozialpolitische Konsequenzen der Energiewende in Deutschland“, Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung. Weiterführende Informationen unter: <http://kooperationen.zew.de/index.php?id=3270>
„KomMa-P zu Beteiligung und Akzeptanz in der Energiewende“, Universität Münster und Verbundpartner. Weiterführende Informationen unter: <http://www.uni-muenster.de/Fuchs/forschung/projekte/komma-p.html>
„Sozialverträgliche Gestaltung von Klimaschutz und Energiewende in Haushalten mit geringem Einkommen“, Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, Bau und Reaktorsicherheit (BMUB) im Rahmen des Ressortforschungsplans (bisher Umweltforschungsplan/UFOPLAN).

SOZIOÖKONOMISCHE ENTWICKLUNGEN

Die Preise für Strom haben sich seit dem Jahr 2000 ungefähr verdoppelt. So zahlten Verbraucher vor 15 Jahren noch ca. 15 Cent pro Kilowattstunde, im Moment sind es um die 30 Cent (Bruttopreise, anteiliger Grundpreis eingerechnet, Stand: 01.10.2015). Bei einem haushaltstypischen Verbrauch von 3.000 Kilowattstunden sind aktuell also 900 Euro statt 450 Euro für Strom zu zahlen.

Zum Jahresbeginn 2015 senkten erstmals seit 15 Jahren knapp 40 Prozent aller Stromversorger die Preise – allerdings sind die bisherigen Preissenkungen in der Regel gering. Diese lagen im Schnitt bei nur 0,4 Prozent. Dies entlastet einen Haushalt mit 3.000 Kilowattstunden Verbrauch um durchschnittlich vier Euro im Jahr. Berücksichtigt man die gesunkenen Beschaffungspreise und die leicht gesunkene EEG-Umlage zum 1. Januar 2015, bestünde allerdings ein Preissenkungspotential von 50 Euro im Jahr.

Ein wichtiger Grund für die stark gewachsene Belastung der privaten Stromkunden ist die ungleiche Verteilung der Kosten der Energiewende. So wird die EEG-Umlage zur Förderung der erneuerbaren Energien von jedem Privathaushalt mit jeder Kilowattstunde Strom in vollem Umfang bezahlt, während zahlreiche industrielle Großverbraucher vollständig oder teilweise von ihr befreit sind. Von den 900 Euro aus dem Beispiel gehen 2015 bei einem Satz von 6,17 Cent pro Kilowattstunde allein rund 185 Euro auf die EEG-Umlage zurück.

Obwohl die Umlagen-Problematik beim Gas nicht besteht, sind auch die Preise für Erdgas seit 2000 kräftig angestiegen, und zwar um 85 Prozent. Trotz sinkender Gasbezugspreise seit 2012 wurden Preissenkungen kaum an Verbraucher weitergegeben. Zum Jahreswechsel 2015 senkten Anbieter die Gaspreise um durchschnittlich nur ein Prozent im Vergleich zum Vorjahreswert.

Während sich die Preise für Strom und Gas seit dem Jahr 2000 stark erhöht haben, sind die durchschnittlichen real verfügbaren Einkommen im gleichen Zeitraum lediglich um fünf Prozent gestiegen.⁸ Die Preissteigerung bei der Energieversorgung wird also durch den Einkommenszuwachs nicht annähernd aufgefangen. Die Problematik Energiearmut hat sich zudem durch die Grundsicherungspolitik der letzten Jahre verschärft. So hat die Entwicklung

der Regelbedarfe lange Zeit nicht mit der Strompreisentwicklung Schritt gehalten. Nach Berechnungen des Paritätischen Gesamtverbandes sind die Hartz-IV-Regelsätze zu niedrig bemessen, um die anfallenden Stromkosten zu decken. So reiche die Unterdeckung je nach Haushaltsgröße sogar bis zu 300 Euro pro Jahr.⁹

Bei genauerer Betrachtung der Einkommensentwicklung wird deutlich, dass die Schere zwischen Arm und Reich weiter auseinander geht: Denn von der positiven Einkommensentwicklung profitieren nur die oberen Einkommensgruppen. Demnach stiegen die realen Einkommen im beschriebenen Zeitraum bei den bestverdienenden zehn Prozent um mehr als 15 Prozent, während die mittleren Einkommen stagnierten und die ohnehin niedrigen sogar rückläufig waren.¹⁰

Zudem ist die Armutsgefährdungsquote in Deutschland von 2000 bis 2009 signifikant gewachsen und liegt seither konstant zwischen 14 und 16 Prozent. Im Jahr 2014 betrug sie 15,4 Prozent.¹¹ Gemäß der Definition der Europäischen Union ist von Armut bedroht, wer mit weniger als 60 Prozent des mittleren Haushaltseinkommens (Median) der Gesamtbevölkerung auskommen muss. Diese 60-Prozent-Grenze lag in Deutschland für einen Singlehaushalt im Jahr 2013 bei 979 Euro.¹² Unter den verschiedenen Haushaltstypen sind besonders junge Alleinlebende, Alleinerziehende und Rentner armutsgefährdet, aber auch Haushalte mit Kindern – in Abhängigkeit von der Erwerbsbeteiligung der Haushaltsmitglieder. Nach Berechnungen des Deutschen Instituts für Wirtschaftsforschung (DIW) ist seit dem Jahr 2000 zudem das Risiko gestiegen, trotz (Vollzeit-)Beschäftigung unter die Armutsrisikoschwelle zu fallen.¹³

Darüber hinaus ist 2014 die Überschuldung von Privatpersonen nach einem leichten Rückgang im Vorjahr wieder angestiegen.¹⁴

Angesichts der skizzierten Entwicklungen bei Preisen und Einkommen ist es wenig überraschend, dass zahlreiche Menschen ihre Strom- oder Gasrechnungen nur mit großen Schwierigkeiten begleichen können. Wie viele Haushalte in NRW auf diese Weise durch Energiearmut betroffen sind, lässt sich aufgrund der bereits beschriebenen fehlenden Datenbasis nicht beziffern.

8 Gobel, Grabka, Schröder in DIW Wochenbericht Nr. 25 2015, S. 585.

9 Der Paritätische Gesamtverband, Pressemitteilung vom 16.02.2015.

10 Gobel, Grabka, Schröder in DIW Wochenbericht Nr. 25 2015, S. 585.

11 Vgl. Statistisches Bundesamt 2014,

<https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesellschaftStaat/Soziales/Sozialberichterstattung/Tabellen/ArmutsgefahrdungsquoteBundeslaender.html>

12 Statistisches Bundesamt, Pressemitteilung vom 28. Oktober 2014 – 374/14.

13 Gobel, Grabka, Schröder in DIW Wochenbericht Nr. 25 2015, S. 585.

14 SchuldnerAtlas Deutschland 2014, Creditreform, S. 2.

TYPISCHE PROBLEMLAGEN DER VERBRAUCHER

Eine Energiesperre fällt nicht einfach so vom Himmel. Meistens entstehen Energieschulden über einige Zeit hinweg durch ein Zusammenspiel von unterschiedlichen Faktoren. Das Ungleichgewicht zwischen den Einnahmen einerseits und den Aufwendungen für Energie andererseits wird oftmals erst in Verbindung mit einem überhöhten Energieverbrauch oder unzureichende Finanz- und Planungskompetenzen der Betroffenen so gravierend, dass eine prekäre Situation entsteht. Aber auch kritische familiäre Lebensumstände wie Krankheit oder Arbeitslosigkeit, der Tod eines Angehörigen oder neue Lebensumstände wie die Geburt eines Kindes können die Finanzplanung eines Haushalts durcheinanderbringen.

Wenn eine der genannten Problemlagen eintritt, bleiben auch Energierechnungen schnell unbezahlt, und die Versorgung des Haushaltes mit Strom oder Gas ist bedroht. Im Folgenden wird aufgezeigt, welche Merkmale die betroffenen Haushalte nach den Erfahrungen der Verbraucherzentrale NRW aufweisen und vor welchen Problemen sie stehen.

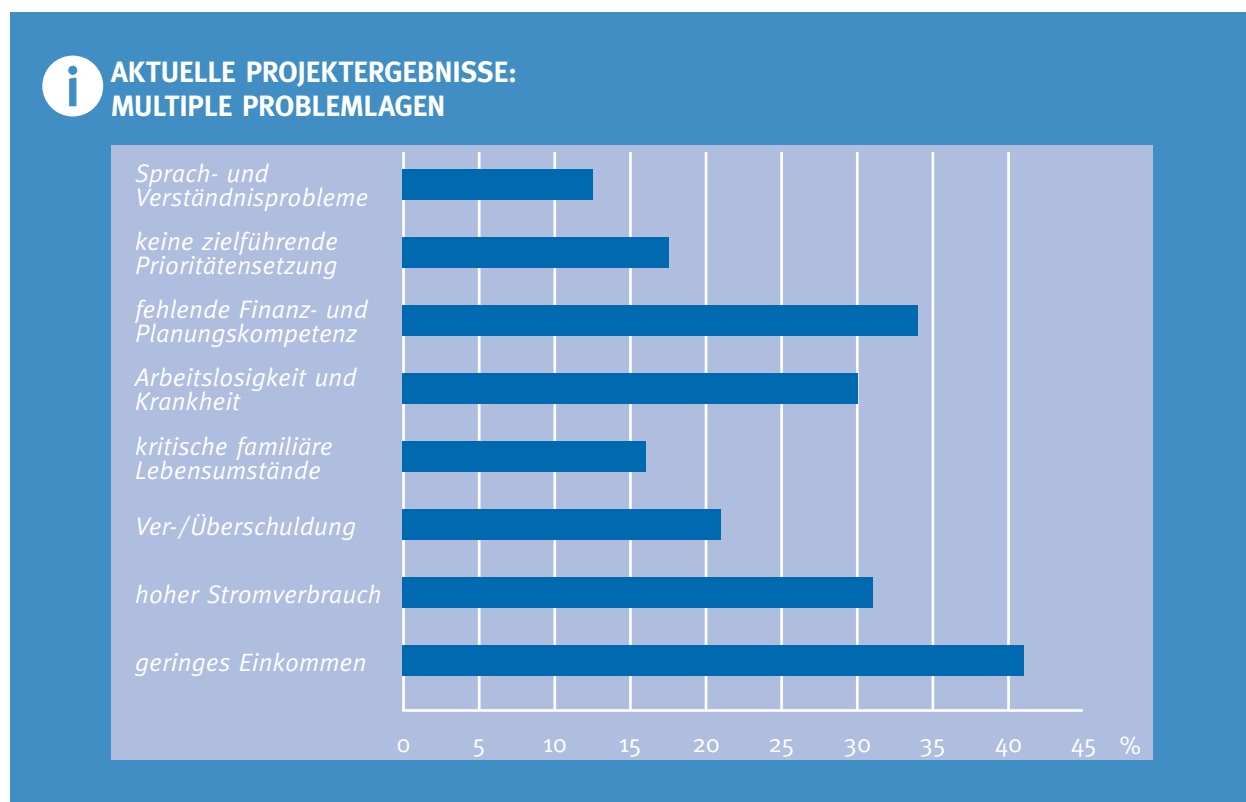


Abb.: Ursachen für Zahlungsprobleme rund um die Energierechnung im Projekt „NRW bekämpft Energiearmut“ (Mehrfachnennungen)

i AKTUELLE PROJEKTERGEBNISSE:
DURCHSCHNITTSEINKOMMEN DER ZIELGRUPPEN

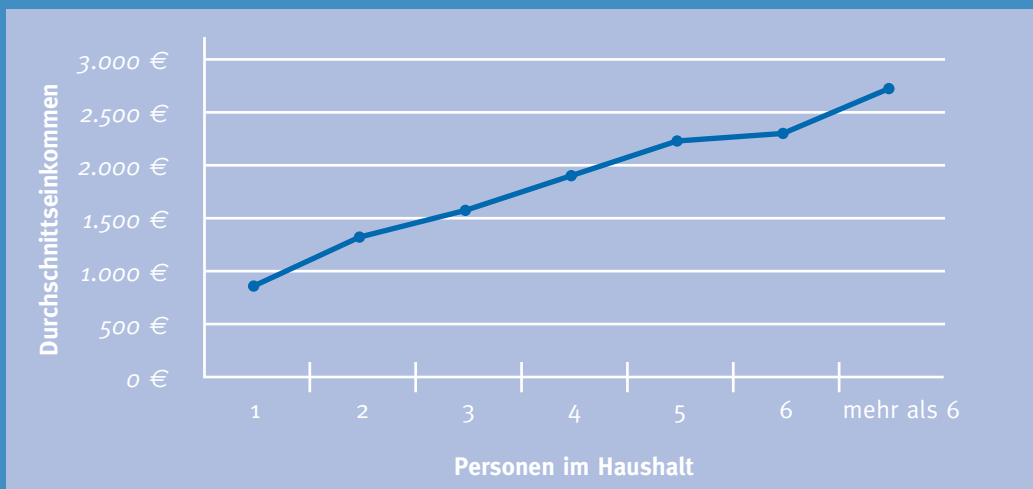


Abb.: Durchschnittseinkommen nach Haushaltsgröße im Projekt „NRW bekämpft Energiearmut“

GERINGE EINKOMMEN – EINGESCHRÄNKTER ZUGANG ZU SOZIALLEISTUNGEN

Menschen, die Sozialleistungen beziehen, ob ausschließlich oder ergänzend als „Aufstocker“, haben regelmäßig Probleme, ihre Stromrechnung aus dem Regelbedarf zu bezahlen. Ebenso und teilweise sogar noch härter betroffen sind Geringverdiener, deren Einkommen zwar für die Inanspruchnahme von Sozialleistungen zu hoch ist, aber kaum ein eigenständiges Bestreiten des Lebensunterhalts ermöglicht. In diesen Haushalten müssen neben der Stromrechnung auch die Heizkosten aus dem laufenden Einkommen beglichen werden. Auch wenden sich viele Rentnerhaushalte und Alleinerziehende an die Fachberatung Energiearmut der Verbraucherzentrale NRW, da ihr geringes Einkommen nicht ausreicht, um den Forderungen aus der Energierechnung nachzukommen. Bei Geringverdienern und Rentnern ohne Anspruch auf ergänzende Sozialleistungen entfallen zudem weitere Vergünstigun-

„Wir hatten am Monatsende nichts mehr zu essen. Es blieb mir gar nichts anderes übrig, als einmal mit der Abschlagszahlung auszusetzen. Dass das dann so endet, hätte ich nicht gedacht.“

„Meine Mutter hat vor einigen Jahren Grund-sicherung beantragt und hätte 30 Euro bekommen. Dafür war uns der Aufwand zu groß, deshalb hat sie darauf verzichtet.“
 „Wir haben das schon immer alleine hingekriegt. Dann haben wir eben woanders gespart. Aber so viel zu sparen geht jetzt nicht mehr.“

gen wie beispielsweise das Sozialticket für die Nutzung des ÖPNV, die Inanspruchnahme des Bildungs- und Teilhabepakets der Bundesregierung oder die Befreiung von den Rundfunkbeiträgen. Auch ein Darlehen zur Übernahme bestehender Stromschulden von staatlicher Seite zu bekommen, gestaltet sich in der Regel schwieriger.

Der weit überwiegende Anteil aller Ratsuchenden im Landesprojekt verfügte über kein pfändbares Einkommen. Bei rund 86 Prozent der Haushalte, die das Beratungsangebot in Anspruch genommen haben, wären Gläubiger sonstiger Zwangsvollstreckungsmaßnahmen aufgrund der Unpfändbarkeit schlichtweg leer ausgegangen.

Menschen mit geringem Einkommen ist es in der Regel nicht möglich, Rücklagen für eventuelle Nachzahlungen zu bilden. Teils ist schon das Leisten der monatlichen Abschlagszahlungen mit erheblichen Schwierigkeiten verbunden. Spätestens jedoch, wenn am Ende des Abrechnungszeitraums eine hohe Nachforderung ent-

„Ich würde ja gerne Rücklagen bilden, aber am Monatsende bleibt oft nichts übrig, um den laufenden Lebensunterhalt zu bestreiten. Da kann ich nichts sparen. Wenn dann die Verbrauchsabrechnung kommt, weiß ich oft keinen Rat mehr.“

standen ist, sind einkommensbenachteiligte Haushalte selten in der Lage, diese in einer einzigen Zahlung zu begleichen. Für viele Menschen folgt in dieser prekären Situation ein „Gang nach Canossa“: Der Energieversorger wird um Teilzahlungen gebeten, Familie oder Freunde um informelle Darlehen.

„Ich habe lange gehofft, die Rechnung bezahlen zu können. Aber jetzt habe ich mich doch durchgerungen, ein Darlehen zu beantragen.“

Schließlich folgt gegebenenfalls ein Antrag für eine darlehensweise Übernahme von Stromschulden beim zuständigen Amt. All diese Schritte stellen die Betroffenen vor große logistische und psychische Herausforderungen.

Schließlich ruft jeder Schritt allen Beteiligten in Erinnerung, dass der Verschuldete seinen Lebensunterhalt nicht selbst finanzieren kann.

HOHE ENERGIEPREISE – TEURE ENERGIETARIFE

Zu den allgemein gestiegenen Energiepreisen kommt für vergleichsweise zahlungsschwache Haushalte ein weiteres Problem hinzu: Nach den Erfahrungen der Verbraucherzentrale NRW haben Verbraucher mit einer schlechten Bonität oder einer nicht optimalen Kundenhistorie mancherorts Probleme, aus der Grundversorgung mit

„Ich finde wegen meiner Schulden keinen billigeren Anbieter. Jetzt will mein Freund für mich den Vertrag machen.“

Strom oder Gas in einen günstigeren Sonderkundenvertrag zu wechseln. Dies führt dazu, dass ausgerechnet die ärmsten Haushalte, die eigentlich auf jeden Cent angewiesen sind, unabhängig von

ihrem Verbrauchsverhalten höhere Stromkosten in Kauf nehmen müssen als andere. Ob der Wechsel in einen Sonderkundenvertrag gelingt, hängt nicht nur von der Historie des Kunden oder dessen Bonität ab, sondern in erster Linie vom gewählten Stromanbieter. Es gibt Energieversorger, die – teilweise sogar rückwirkend – einen Tarifwechsel gewähren, ebenso wie Unternehmen, die den Abschluss eines Sonderkundenvertrages aus besagten Gründen ablehnen.

Auch das vorhandene Heizungssystem in den Wohnungen der Betroffenen beeinflusst maßgeblich die Höhe der monatlichen Energiekosten: 8 Prozent der Ratsuchenden im Projekt lebten in Wohnungen mit Nachtstromspeicherheizung. Davon waren 71 Prozent mit Forderungshöhen von mehr als 500 Euro belastet, die auf das Heizen mit Strom zurückzuführen waren. Je nach bisher gezahltem Preis kann ein Tarif- oder Anbieterwechsel im Heizstrombereich zwar Kostenersparnisse bewirken, dennoch ist das Heizen mit Strom weiterhin die teuerste Art zu heizen – circa dreimal so teuer wie beispielsweise mit Gas.

HOHER ENERGIEVERBRAUCH – HOHE ENERGIEKOSTEN

Ein hoher Energieverbrauch und die damit verbundenen hohen Abschlagszahlungen verschärfen die Zahlungsprobleme rund um die Energierechnung. Der hohe Verbrauch entsteht oft dadurch, dass Menschen mit geringen finanziellen Mitteln in Wohnungen mit schlechtem energetischen Standard leben, die aufgrund mangelnder Anreize für die Eigentümer nicht saniert werden. Die Möglichkeiten der Mieter, die Heizkosten selbst zu beeinflussen, sind daher beschränkt. So kommt es erfahrungsgemäß häufiger vor, dass Betroffene – vor allem alte Menschen und junge Familien mit Säuglingen und Kleinkindern – ihre Wohnungen zusätzlich mit elektrischen Heizradiatoren beheizen, um eine angemessene Raumtemperatur zu erreichen.

Weitere Verbrauchs- und damit Energiekostentreiber sind neben betagten Durchlauferhitzern alte, ineffiziente Haushaltsgeräte. Alte Kühlschränke etwa lassen den Stromverbrauch zahlreicher Haushalte in die Höhe schnellen. Der Austausch solcher Geräte ist aber kostspielig und für die von Energiearmut Betroffenen deshalb oft nicht ohne Weiteres möglich.

„Ich weiß nicht, warum mein Verbrauch so hoch ist.“

Auch fehlt es zum Teil an einem ressourcen- und kostenbewussten Umgang mit Strom und Gas. Viele Menschen können nicht einschätzen, wie viele Kilowattstunden beispielsweise die Warmwasserbereitung, der Kühlschrank oder der Computer verbrauchen, oder welche zusätzlichen Kosten ein Heizradiator verursacht. So kommt es immer wieder zu „Aha-Effekten“, sobald den Betroffenen dies erläutert wird. Ein regelmäßiges Ablesen und Notieren des Zählerstandes zur Kontrolle findet in den seltensten Fällen statt. Abschläge können so nicht aktiv an das tatsächliche Verbrauchsverhalten angepasst werden, so dass Nachzahlungen vorprogrammiert sind.

WEITERE VER- UND ÜBERSCHULDUNG

Neben den offenen Energierechnungen hat ein nicht unerheblicher Teil der Verbraucher weitere Schulden bei anderen Gläubigern. Die regelmäßigen Verbindlichkeiten übersteigen in vielen Fällen sogar die Einnahmen. In dieser Lage verlieren einige Verbraucher den Überblick über ihre finanzielle Gesamtsituation und geraten in eine Abwärtsspirale der Verschuldung. Die Schuldner nehmen Zahlungen nicht mehr rational nach deren Notwendigkeit vor, sondern willkürlich. Oft spielt auch Angst eine Rolle und es werden zuerst diejenigen Gläubiger bedient, die zum Beispiel mithilfe von Inkassobüros am meisten Druck ausüben. Infolgedessen zahlen Schuldner wahllos auf jegliche angemahnte Forderung aus der Vergangenheit, ohne sie auf ihre Rechtmäßigkeit zu überprüfen oder eine angemessene Rate zu vereinbaren. Aufgrund des planlosen Umgangs mit Altforderungen können die Schuldner am Ende der Abwärtsspirale ihre laufenden Kosten nicht mehr decken und somit auch die regulären Abschläge für die Energieversorgung nicht bezahlen. So kommen weitere hohe Nachforderungen am Ende des Abrechnungszeitraums zustande, die erst recht nicht mehr beglichen werden können – die Spirale dreht sich weiter.

KRITISCHE ODER NEUE LEBENSUMSTÄNDE, ARBEITSLOSIGKEIT UND KRANKHEIT

Unerwartete Veränderungen der persönlichen Lebensumstände tragen oft zum Entstehen oder zur Verstärkung von Zahlungsproblemen bei. So verändern beispielsweise der Verlust des Arbeitsplatzes, der Tod eines Angehörigen, die unentgeltliche Beherbergung von erwachsenen Kindern ohne eigenes Einkommen oder die Geburt eines Kindes die finanziellen Rahmenbedingungen eines Haushalts in gravierender Weise. Die Angemessenheit der Wohnungsgröße

„Wir haben fast ein Jahr meinen Vater gepflegt und noch meine Schwiegereltern betreut. Da haben wir es nicht mehr geschafft, unsere Angelegenheiten zu organisieren.“

„Meine Tochter mit ihrem Kind zieht einfach nicht aus. Sie hat Termine zu Wohnungsbesichtigungen, geht aber nicht hin.“

„... und plötzlich stand ich mit dem Kind allein da, musste zum Jobcenter, weil ich ja noch nicht wieder arbeiten kann.“

steht dann ebenso auf dem Prüfstand wie die Mitgliedschaft im Sportverein, die vielleicht zugunsten einer Erstlingsausstattung aufgegeben werden muss. Das Ausgaben- und Verbrauchsverhalten muss in solchen Situationen komplett überdacht und von heute auf morgen umgestellt werden, was allerdings aufgrund der Überforderung der Verbraucher in vielen Fällen nicht geschieht.

Darüber hinaus sind insbesondere psychische Erkrankungen und Suchterkrankungen ein großes Problem bei der Bewältigung des alltäglichen Lebens. Hier können in vielen Fällen zu den Zahlungsschwierigkeiten noch weit aus schwerwiegendere Probleme hinzukommen wie die Verwahrlosung des Wohnraums, die Verletzung von Fürsorgepflichten oder die soziale Isolation. Eine kompetente Haushaltsführung und ein annähernd normales Leben sind unter solchen Umständen ohne externe Hilfe im Regelfall nicht mehr möglich.

UNZUREICHENDE BILDUNG UND FEHLENDE ALLTAGSKOMPETENZ

Zahlungsprobleme bei der Energierechnung entstehen auch durch mangelnde Bildung. So beobachtet die Verbraucherzentrale NRW bei den Ratsuchenden im Landesprojekt „NRW bekämpft Energiearmut“ – insbesondere bei jungen, unerfahrenen Erwachsenen – große Wissenslücken, die den Umgang mit Energierechnungen und den Haushaltsfinanzen erschweren.

Zahlungsprobleme werden auch durch Unkenntnis über bestehende Strukturen und Unterstützungsmöglichkeiten verschärft. Beispielsweise für die Klassenfahrt der Kinder oder für Schulmaterialien besteht für Wohngeld- und Sozialleistungsempfänger die Möglichkeit, im Rahmen des Bildungs- und Teilhabepakets einen Antrag auf (Teil-) Übernahme dieser Kosten zu stellen. Auch wechselt so mancher Verbraucher Strom- mit Heizkosten und nimmt fälschlicherweise an, dass diese vollständig vom Sozialleistungsträger bezahlt werden. Unter der Gruppe der Migranten schließlich gibt es einige Verbraucher, die aus ihren Herkunftsländern andere bürokratische Abläufe oder Regelungen für den Strombezug gewohnt sind. So lange sie nicht mit den Gegebenheiten in Deutschland vertraut sind, besteht für sie ein zusätzliches Risiko, dass Zahlungsrückstände entstehen.

FEHLENDE FINANZ- UND PLANUNGSKOMPETENZ UND KEINE ZIELFÜHRENDE PRIORISIERUNG DER AUSGABEN

In der Budgetberatung lässt sich immer wieder beobachten, dass den Betroffenen der vorausschauende Einsatz ihres ohnehin sehr geringen Einkommens nicht gelingt, weil sie den bewussten und zielgerichteten Umgang mit Geld nicht gelernt haben. Auch kann es zu offenen Forderungen beim Energieversorger kommen, wenn Verbraucher ihre Ausgaben nicht angemessen priorisieren. Statt Wohnraum und Energieversorgung zu sichern, stehen andere Ausgaben an, wie beispielsweise für Geburtstagsgeschenke oder Familienfeiern. Ebenso werden vorrangig Rechnungen für Telefon, Internet und Handy beglichen, geborgtes Geld bei Familienmitgliedern oder Freunden zurückgezahlt, offene Forderungen bei Versandhäusern oder beim Zahn- oder Tierarzt bedient oder Beiträge für zum Teil überflüssige Versicherungen und andere Verträge geleistet.

„Mein Sohn hatte Kommunion, da konnte ich zwei Monate den Abschlag nicht bezahlen.“

„Ich muss noch Raten auf die Tierarztrechnung zahlen. Die will ich auf jeden Fall weiter bezahlen, da mein Hund ja nochmal eine Behandlung benötigen könnte. Lieber kaufe ich mir weniger zu essen.“

Natürlich gibt es auch Ausgaben, die keinen Aufschub erlauben, wie beispielsweise die Reparatur eines Autos, mit dem der Familienvater zur Arbeitsstelle fahren muss, weil zu dieser keine öffentliche Verkehrsanbindung besteht. Andererseits gibt es Anschaffungen und Rechnungen wie die oben genannten, die gegenüber der Sicherung von Energieversorgung und Wohnraum definitiv keinen Vorrang haben sollten.

Verbraucher sind mit der Überprüfung ihres Budgetverhaltens oftmals überfordert und benötigen hierbei fachkundigen Rat.

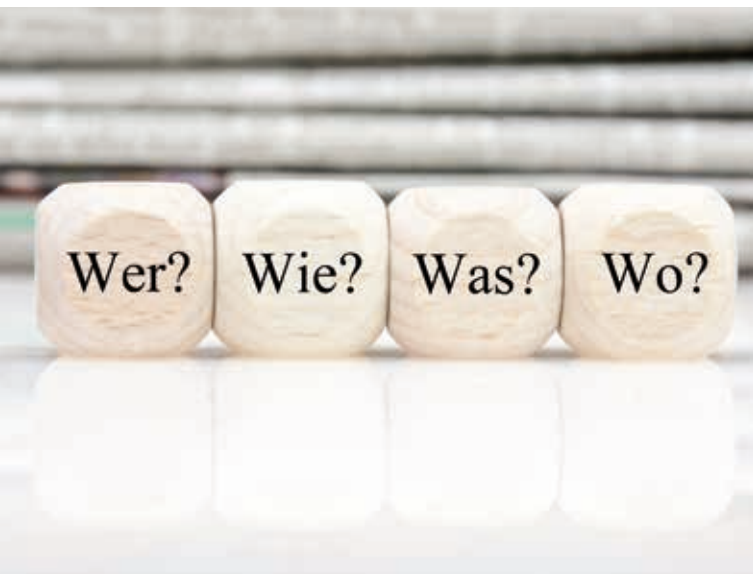


SPRACH- UND VERSTÄNDNISSCHWIERIGKEITEN

Eine Energierechnung zu verstehen, ist alles andere als einfach. Die gesetzlich vorgegebenen Jahresabrechnungen bestehen aus einer Zusammenstellung vieler Zahlen, Grafiken und Verweise mit Sternchen und Fußnoten. Ebenso sind auch Bescheide vom Jobcenter in der Regel schwer zu lesen und nicht auf Anhieb zu verstehen. Verbraucher, die die deutsche Sprache nicht gut beherrschen oder den Umgang mit solchen Schriftstücken nicht gelernt haben, haben kaum eine Chance, diese Dokumente vollständig und richtig zu deuten. So zeigt die Erfahrung, dass zum Beispiel Nachzahlungsaufforderungen oft nicht richtig verstanden werden. Wenn die Probleme bereits an dieser Stelle beginnen, ist eine anschließende erfolgreiche Verständigung mit dem Energieversorger oder dem Sozialleistungsträger für die Regulierung nahezu unmöglich. Zudem treffen auch Mahnungen bis hin zur Sperrankündigung in vielen Fällen nicht den Sprachgebrauch des Verbrauchers, sondern verstecken die entscheidenden Angaben in verklausulierten Sätzen auf der dritten Seite des Schreibens, was das Verständnis weiter erschwert.

FAZIT

Schaut man sich die Probleme der konkret betroffenen Haushalte näher an, stellt man fest: In den meisten Fällen tragen mehrere Faktoren in ganz unterschiedlichen Kombinationen zu den Zahlungsproblemen bei. Es kann daher nicht Ziel sein, einen Standardlösungsweg zu erarbeiten und auf alle Fälle anzuwenden. Vielmehr ist es notwendig, jedem Betroffenen ein umfassendes, individuelles Beratungs- und Hilfsangebot zu unterbreiten. Nur so können effektive, interessengerechte Lösungen für jeden Einzelnen gefunden werden.



TYPISCHE VERHALTENSWEISEN DER VERBRAUCHER

Zahlungsprobleme rund um die Energierechnung entstehen typischerweise nicht in Situationen, in denen sonst alles ordnungsgemäß abläuft. In den seltensten Fällen haben Betroffene, die zur Beratung kommen, ihre Abschläge bislang immer rechtzeitig bezahlt und noch nie eine Mahnung erhalten oder sich um Zahlungsprobleme stets zeitnah gekümmert, so dass sie schließlich allein wegen einer hohen Nachzahlung aus der Jahresabrechnung einen Zahlungsrückstand aufweisen. Bestimmte Verhaltensweisen der Verbraucher tragen erfahrungsgemäß immer wieder dazu bei, dass Zahlungsschwierigkeiten bei der Energierechnung entstehen oder sich die Situation zuspitzt. Versäumnisse, die lange vor der ersten Mahnung entstehen, spielen dabei ebenso eine Rolle wie der Umgang mit bestehenden Zahlungsrückständen.

FEHLENDE STROMANMELDUNG

Meist aus Unwissenheit melden Verbraucher ihren Stromanschluss zum Beispiel nach einem Umzug nicht beim Grundversorger an. Erfahrungsgemäß geschieht dies oft aufgrund des weit verbreiteten Irrglaubens, dass der Vermieter oder der Vermieter beim Abmelden des Stromanschlusses und bei der Durchgabe des Zählerstandes automatisch den neuen Mieter als Kunden anmeldet. Ebenso passiert es, dass der Stromzähler in der alten Wohnung auf den eigenen Namen weiterläuft, obwohl bereits der Nachmieter Strom verbraucht – weil keine Abmeldung stattgefunden hat.

„Mein Vermieter hat mir damals nicht gesagt, dass ich Strom extra anmelden soll. Ich dachte da noch, ich zahle den bei der Warmmiete gleich mit.“

„Ich dachte der Vermieter muss die An- und Abmeldung vornehmen. Daher habe ich mich bei meinem Umzug nicht darum gekümmert. Hätte mein Vermieter mich nicht darauf hinweisen müssen?“

„Ich dachte, das machen die Stadtwerke ganz automatisch.“

Ein weiteres Problem ist, dass Zählerstände bei Mieterwechseln überhaupt nicht abgelesen und an den Energieversorger weitergegeben werden, so dass in der Jahresendabrechnung nicht der tatsächliche Verbrauch zugrunde gelegt wird, sondern ein Schätzwert des Versorgers. Wenn dieser Fehler auffällt, ist es zu spät, um nachvollziehen zu können, welcher Mieter wie viele Kilowattstunden verbraucht hat.

„Das sehe ich gar nicht ein, dass ich das auch noch machen soll. Die Energieversorger kriegen schon genug Geld.“

KEINE REAKTION DER VERBRAUCHER AUF RECHNUNGEN UND MAHNSCHREIBEN

Multiple private Probleme wie Krankheit oder Trennung vom Partner, aber auch Sprach- und Verständnisprobleme und nicht zuletzt erhebliche allgemeine Zahlungsschwierigkeiten führen häufig dazu, dass Zahlungsaufforderungen liegen gelassen werden, die Post des Energieversorgers erst gar nicht mehr geöffnet wird oder Telefonanrufe nicht entgegengenommen werden. Resignation ist eine typische Reaktion in einer zugespitzten, vermeintlich ausweglosen Situation. Diese Erfahrungen machen nicht nur Energieversorger, sondern auch Gläubiger aus anderen Branchen gleichermaßen. Auch zeigen die bundes- und landesweit erhobenen Kennzahlen aus dem Forderungsmanagement der Grundversorger, dass die Zahl der tatsächlich durchgeführten Stromsperrungen unter dem Niveau der Sperrankündigungen liegt. Bundesweit mündeten 23 Prozent der Ankündigungen in eine Sperre. Was nichts anderes heißt, als dass die säumigen Kunden in allerletzter Sekunde gezahlt haben. Nämlich erst, als ihnen die Ankündigung mit fester Frist oder fixem Datum der Sperre zugegangen ist oder der Sperrkassierer bereits vor der Tür stand.

Viele dieser Verbraucher versuchen im Vorfeld der Energiesperre alles, um die Forderungssumme doch noch aufzutreiben. Andere Verbraucher aber resignieren beim Zuspitzen der Lage erst recht und haben die Hoffnung auf eine gütliche Lösung längst aufgegeben.

SPÄTE INANSPRUCHNAHME VON HILFSANGEBOTEN

Die Erfahrung zeigt, dass sich ein Großteil der Betroffenen erst an eine Beratungsstelle wendet, wenn bereits eine existenzielle Notlage besteht. Sprich: Die Sperre steht unmittelbar bevor oder ist sogar schon vollzogen. Im Landesmodellprojekt „NRW bekämpft Energiearmut“ lag zu Beratungsbeginn bei 23 Prozent der Ratsuchenden bereits eine Energiesperre vor, bei 37 Prozent der Verbraucher sollte die Sperre in den nächsten Wochen oder sogar Tagen erfolgen.

Ratsuchende, deren Versorgung bereits unterbrochen war, gaben zum Teil an, dass sie bis dato nicht gewusst hatten, an wen sie sich in ihrer Notlage wenden sollten. Entsprechende Beratungsangebote waren ihnen nicht bekannt. Sie waren überzeugt, dass sie früher tätig geworden wären, wenn sie über das bestehende Hilfsangebot informiert gewesen wären.

„Ich fühlte mich mit den Problemen, die ich mit den Stadtwerken hatte, allein gelassen. Eine konkrete Anlaufstelle außer die der Stadtwerke war mir nicht bekannt. Hätte ich früher von der Beratung erfahren, wären die offenen Forderungen wahrscheinlich nicht so hoch.“

„Ich habe nicht geglaubt, dass es noch eine Einigungsmöglichkeit mit dem Versorger gibt. Leider habe ich erst gestern von Ihrem Beratungsangebot erfahren.“

„Soweit hatte ich den Brief gar nicht gelesen. Ich habe zunächst nur auf die Forderung gesehen.“



Neben Unkenntnis über bestehende Hilfsangebote gibt es aber noch weitere Gründe dafür, dass Verbraucher erst zu einem späten Zeitpunkt Unterstützung suchen.

- Einige Verbraucher befinden sich bereits in sozialer Isolation ohne jegliche Selbsthilfepotenziale. Meist wird aber erst nach Aufforderung Dritter, etwa durch Freunde, Familie oder professionelle Betreuer sozialer Einrichtungen, Kontakt zur Verbraucherzentrale oder zu anderen Institutionen aufgenommen.
- Manchen Verbrauchern ist zwar bewusst, dass regelmäßig Zahlungsschwierigkeiten bei der Begleichung der Energierechnung auftreten. Auch sind Mahnungen bekannt und werden geöffnet. Doch ist diesen Betroffenen zumeist nicht klar, dass sie mit der Mahnung bereits die Androhung oder Ankündigung der Sperre in den Händen halten und die Versorgungsunterbrechung unmittelbar bevorsteht. Sie erkennen also nicht, in welcher ernster Situation sie sich befinden. Dies liegt häufig daran, dass die Sperrandrohung beziehungsweise -ankündigung nicht deutlich genug hervorgehoben und nicht verständlich geschrieben ist. Oder die Betroffenen lesen die Mahnungen nicht bis zum Ende. So hören die Beratungskräfte nicht selten, dass keine Sperrandrohung zugestellt worden sei, dafür aber mehrere Mahnungen.

- Ebenso sind auch Bescheide vom Jobcenter in der Regel schwer zu lesen und auf Anhieb zu verstehen – nicht nur für die Zielgruppe der Budget- und Rechtsberatung Energiearmut. Viele Verbraucher versuchen zunächst, ihre Zahlungsschwierigkeiten allein zu lösen, bevor sie Hilfe bei externen Einrichtungen suchen. Unglücklicherweise scheitern sie nicht selten an den Hürden der Bürokratie, den undurchsichtigen Zuständigkeiten, fehlenden persönlichen Ansprechpartnern oder dem mangelnden Verständnis von Vertragspartnern und Sozialleistungen.
 - „Einen Beratungstermin zu bekommen, war in der kurzen Zeit gar nicht möglich.“
 - „Ich krieg erst in drei Wochen einen Termin beim Jobcenter.“
- Eine weitere Gruppe von Verbrauchern wendet sich aus Scham nicht an externe Stellen. Dabei handelt es sich eher um ältere Menschen mit geringer Rente, die ergänzende Sozialleistungen aus Prinzip oder Stolz ablehnen, oder um Verbraucher, die aufgrund der persönlichen Sozialisierung oder ihrer Lebensumstände ihre finanzielle Situation nicht gegenüber Fremden offenlegen möchten.
 - „Ich habe in meinem ganzen Leben bisher noch nie Schulden gehabt. Ich dachte, ich schaffe das auch alleine.“
 - „Ich wollte nicht, dass mein Mann davon erfährt. Wir haben schon genug Probleme.“

„Die Dame am Telefon hat nicht verstanden oder verstehen wollen, dass ich die ganze Summe nicht auf einmal zahlen kann. Meine finanzielle Situation hat die ja gar nicht interessiert.“

„Als ich die Mahnung erhielt, war ich direkt beim Versorger und wollte die Forderung in Raten zahlen. Die wollten aber, dass ich erst mehrere Hundert Euro einzahle, dann könnte ich einen Ratenvertrag bekommen.“

„Ich war dann beim Jobcenter. Da ist so eine Art Empfang. Die haben gesagt, es gibt keinen Kredit wegen Stromschulden.“

„Ich habe mein ganzes Leben keine Sozialhilfe gebraucht und immer schwer gearbeitet. Nein, zum Amt gehe ich nicht. Nachher müssen meine Kinder noch für mich aufkommen.“

„Ich will kein Geld vom Amt. Ich will niemandem zur Last fallen.“

hörden. Wenn sie dann nach fruchtlosen Bemühungen Unterstützung suchen, ist der Mahn- oder Sperrprozess häufig weit vorangeschritten. Eine Intervention durch die Verbraucherzentrale oder andere helfende Stellen wird in diesen Fällen aufgrund des Zeitdrucks sehr erschwert.



AKTUELLE PRAXIS DER ENERGIEVERSORGER

Die Erfahrungen der Verbraucherzentrale NRW im Projekt „NRW bekämpft Energiearmut“ zeigen, dass Energieversorgern bei der Bekämpfung von Energiearmut eine entscheidende Rolle zukommt: Durch ihre Tarifgestaltung und Informationspolitik sowie die Ausgestaltung von Mahnwesen und Forderungsmanagement haben sie viele Möglichkeiten, um bei der Problembewältigung mitzuwirken. Die Grundversorger haben zudem ein doppeltes Interesse an gesicherten Zahlungseingängen: Zum einen ist für sie aufgrund der hohen Zahl säumiger Kunden die Betreuung besonders personal- und somit kostenintensiv, Zahlungsausfälle addieren sich zu relevanten Außenständen und die Durchführung einer Energiesperre ist sicherlich keine angenehme Aufgabe für die Außendienstmitarbeiter. Zum anderen haben sie in ihrer Rolle als Grundversorger die gesetzlich festgelegte Pflicht zur Grundversorgung. Sie verfügen also nur über wenige Optionen zur Ablehnung von Kunden, was die Bedeutung eines reibungslosen und tragfähigen Forderungsmanagements erhöht.

Die Verbraucherzentrale NRW hat im Jahr 2014 eine Umfrage bei 106 Grundversorgern in NRW durchgeführt, um das Thema Energiesperren und Zahlungsverzug bei Energielieferverträgen genauer zu erfassen. Von den angeschriebenen Energieversorgungsunternehmen nahmen 75 Prozent an der Umfrage teil. Nach den Angaben dieser Grundversorger wurden im Jahr 2013 rund 92.000 Unterbrechungen der Strom- oder Gasversorgung durchgeführt, denen deutlich mehr als 2 Millionen Sperrandrohungen und knapp 400.000 unmittelbare Ankündigungen vorausgegangen waren.¹⁵

Des Weiteren gab der Großteil der Grundversorger in der Umfrage der Verbraucherzentrale NRW an, dass die Schwierigkeiten rund um den Zahlungsverzug bei der Energierechnung in den vergangenen Jahren zugenommen hätten, zumindest aber gleich geblieben seien.



UMFRAGEERGEBNISSE: ENTWICKLUNG DER PROBLEMATIK RUND UM ZAHLUNGSVERZUG UND ENERGIESCHULDEN

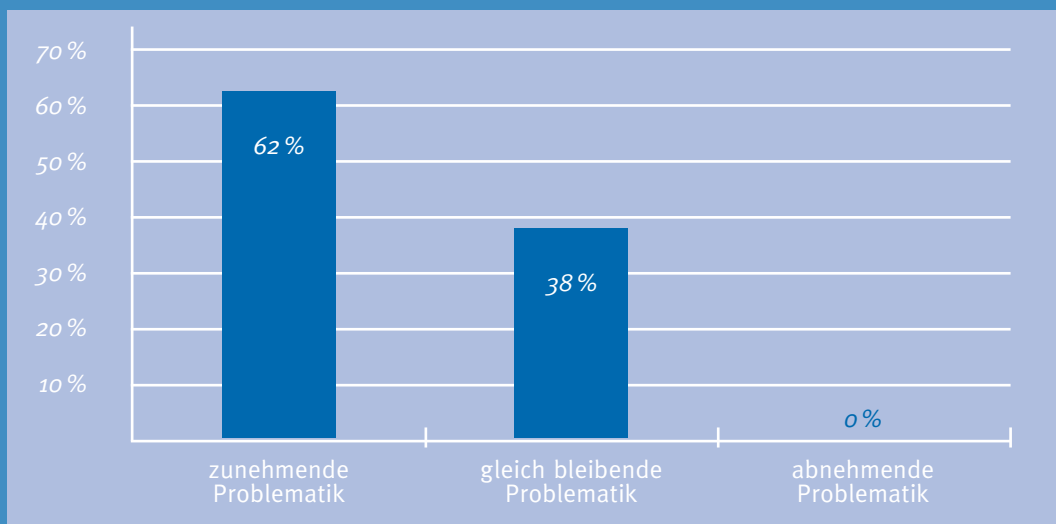


Abb.: Antworten der Grundversorger in der Umfrage der Verbraucherzentrale NRW 2014 auf die Frage: Wie hat sich aus Ihrer Sicht die Problematik rund um Zahlungsverzug und Energieschulden in den letzten drei Jahren entwickelt?

¹⁵ Weitere Ergebnisse der Umfrage unter www.vz-nrw.de/energiesperren2013

Diese Tendenz wird durch die Datenerhebung der Bundesnetzagentur untermauert. Jene verzeichnete für das Jahr 2013 eine Steigerung der Sperrzahlen in Deutschland von knapp 8 Prozent gegenüber dem Vorjahr und um 13 Prozent gegenüber 2011. Demnach haben sich die Gas- und Stromsperrern bundesweit von rund 345.000 im Jahr 2011 auf rund 390.000 im Jahr 2013 erhöht.¹⁶

Aus der Umfrage der Verbraucherzentrale NRW ging hervor, dass Energieversorger die Hilfen für säumige Kunden sehr unterschiedlich handhaben. Einige wenige Grundversorger wirken der Problematik rund um Zahlungsrückstände bei der Energierechnung mit einer großen Bandbreite an Instrumenten und viel Engagement entgegen. Andere schöpfen das zur Verfügung stehende Repertoire zur Unterstützung bei weitem noch nicht konsequent und kundenorientiert aus. Individuelle Fallbearbeitungen liegen zwar im Kunden- und letztlich auch Unternehmensinteresse, erscheinen aber oft aufgrund starker Standardisierungen im Massenkundengeschäft kaum möglich.

Auf Basis der Erfahrungen aus der Budget- und Rechtsberatung Energiearmut in den Projektkommunen, aber auch von weiteren Beratungsangeboten in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW und der bereits zitierten Umfrage lassen sich wiederkehrende Strukturen und Verfahren bei den Energieversorger erkennen, die eine zielführende Fallbearbeitung vielfach beeinträchtigen.

FEHLENDE ANLAUFSTELLEN UND ENTSCHEIDUNGSBEFUGTE ANSPRECHPARTNER FÜR SÄUMIGE KUNDEN

Ohne Kontaktstellen mit persönlichen Ansprechpartnern ist es für Kunden mit Zahlungsproblemen schwierig bis unmöglich, eine Einigung mit dem Energieversorger herbeizuführen. Die ausschlaggebenden Problemlagen der betroffenen Verbraucher gestalten sich in der Regel so komplex, dass die Betroffenen sie telefonisch oder per Mail nicht verständlich beschreiben und ihr eigenes Anliegen klar machen können.

Zudem sind für tragfähige Vereinbarungen im Sinne einer nachhaltigen Lösungsfindung auch entscheidungsbefugte Sachbearbeiter erforderlich. Sonst erweisen sich Gespräche über Ratenzahlungsvereinbarungen, Stundungen und Fristverlängerungen bei der Versorgungsunterbrechung meist als unfruchtbar. Nach den Beratungserfahrungen der Verbraucherzentrale NRW bedarf es in den meisten Fällen flexibler und oft auch kulanter Lösungen außerhalb der bestehenden Richtlinien des Forderungsmanagements, damit einkommensbenachteiligte Verbraucher ausstehende Forderungen überhaupt begleichen können. Nicht immer verfügen die Mitarbeiter der Energieversorger über den dafür nötigen Entscheidungsspielraum. Verbraucher werden nicht selten abgewiesen, sobald bestimmte Vorgaben nicht erfüllt sind. Der Regulierungsversuch endet dann früh und erfolglos.

VORAUSSETZUNGEN FÜR RATENZAHLUNGEN

In der Umfrage der Verbraucherzentrale NRW gaben nahezu alle Energieversorger an, dass sie ihren Kunden grundsätzlich Ratenpläne anbieten würden. Die Bedingungen aber, unter denen sich Versorger auf Ratenzahlungen einlassen, variieren von Unternehmen zu Unternehmen. So wird beispielsweise Kunden, die schon einmal gesperrt waren oder in der Vergangenheit regelmäßig angemahnt wurden, keine Ratenzahlung bei einigen Energieversorgern ermöglicht. Ebenso ist eine Ratenzahlungsvereinbarung oft nicht vorgesehen, wenn beim Kunden Abschläge offen sind. Selbst wenn der Verbraucher im Rahmen der Jahresendabrechnung eine Nachzahlungsaufforderung erhält, die nur auf zwei nicht gezahlten Abschlägen und darüber hinaus auf einem zuvor nicht kalkulierten Mehrverbrauch basiert, kommt es vor, dass Ratenzahlungen nicht in Frage kommen. Ebenso wird der Bitte um Splittung der Jahresendabrechnung in offene Abschläge, die in einer Summe nachgezahlt werden müssen, und offene Altforderung aufgrund des Mehrverbrauches längst nicht immer entsprochen.

¹⁶ Bundesnetzagentur / Bundeskartellamt (Hrsg.) (2012) Monitoringbericht 2012. Stand: Nov. 2012. Bonn, S. 125 f., S. 216 ff.
 Bundesnetzagentur / Bundeskartellamt (Hrsg.) (2013) Monitoringbericht 2013. Stand: Nov. 2013. Bonn, S. 128 f., S. 232 f.
 Bundesnetzagentur / Bundeskartellamt (Hrsg.) (2014) Monitoringbericht 2014. Stand: Nov. 2014. Bonn, S. 149 f., S. 261 f.

i UMFRAGEERGEBNISSE:
VORAUSSETZUNGEN FÜR RATENPLÄNE

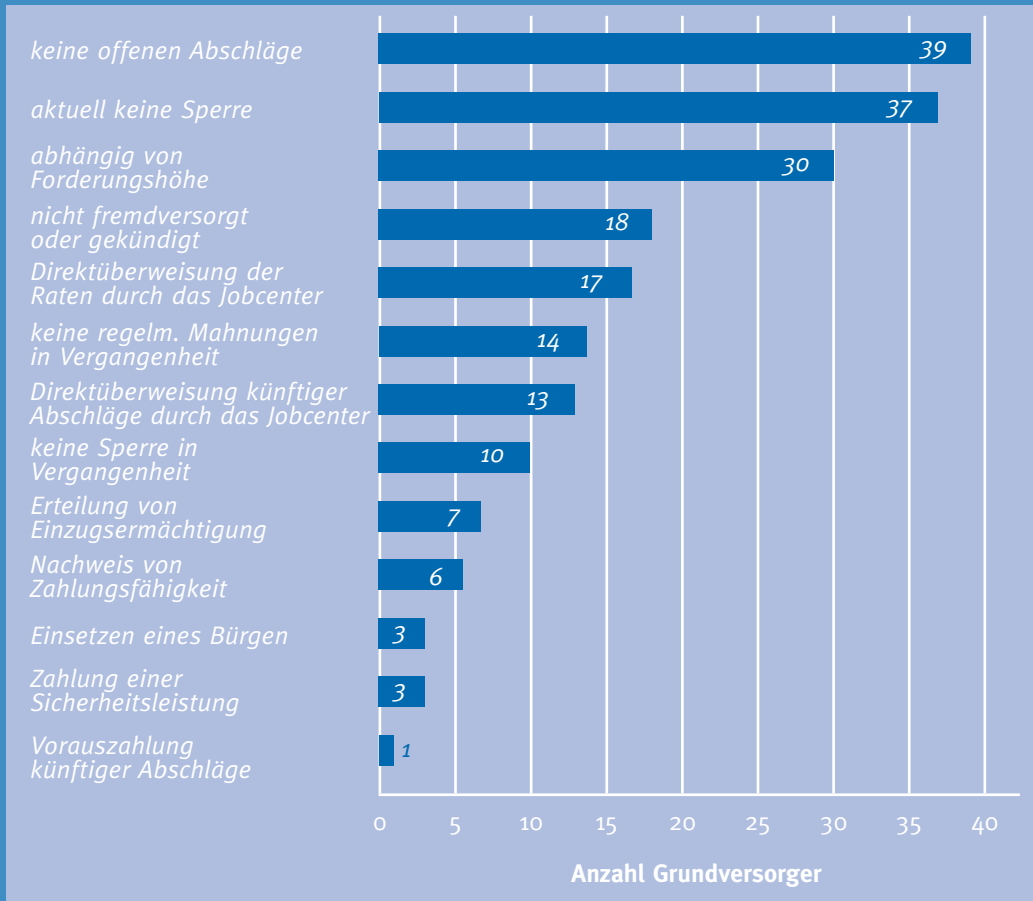


Abb.: Antworten der Grundversorger in der Umfrage der Verbraucherzentrale NRW aus 2014 auf die Frage: Unter welchen Voraussetzungen gewähren Sie säumigen Kunden Ratenpläne? (Mehrfachnennungen)

Problematisch gestaltet sich auch eine hohe Nachforderung. Unabhängig von der wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit des Verbrauchers kommt es vor, dass die Begleichung der Gesamtsumme in einer Einmalzahlung gefordert wird, oder es werden hohe monatliche Raten veranschlagt, die die Betroffenen im Normalfall nicht aufbringen können. Ein Grund für hohe Raten kann der Regulierungszeitraum sein. So ergab die Umfrage, dass bei knapp einem Drittel der Grundversorger Ratenzahlungen bis zum nächsten Abrechnungsturnus abgeschlossen sein müssen. Je nach Zeitpunkt der Vereinbarung kann es passieren, dass diese Frist keine wirtschaftlich angemessene Regulierung mehr zulässt.

Nach den Erfahrungen aus der Beratungspraxis der Verbraucherzentrale NRW ist eine Einigung noch weitaus komplizierter, wenn die Stromsperre bereits vollzogen wurde. In diesen Fällen kommt die Zähleröffnung seitens des Versorgers nur in Betracht, wenn alle Zahlungsrückstände beglichen und die Kosten für die Versorgungsunterbrechung sowie den Wiederanschluss bezahlt sind. Menschen mit geringem Einkommen müssen deshalb bei fehlender Unterstützung Dritter wie etwa Sozialleistungsträger oder Spendenfonds mitunter sehr lange ohne Stromversorgung auskommen.

Eine regelmäßige Konsequenz aus der aufgezeigten Praxis von Ratenzahlungen ist, dass Verbraucher sich zunächst auf die Forderung des Energieversorgers einlassen, um eine Stromsperre zu vermeiden. Viele schaffen es aber nicht bei zu hoch vereinbarten Raten, diese zu begleichen, gleichzeitig weitere Zahlungsverpflichtungen zu bedienen und die laufenden Abschläge zu bezahlen. Im Endeffekt scheitern diese Regulierungsversuche dann doch.

UNZUREICHENDE PRÜFUNG DER VERHÄLTNISSMÄSSIGKEIT UND UMGANG MIT HÄRTEFÄLLEN

Die Verbraucherzentrale NRW ist gegen ein generelles Verbot von Energiesperren, da dies zum einen auch notorische Nichtzahler vor Konsequenzen schützen und zum anderen einen sorglosen Umgang mit Energie fördern würde. Vielmehr sollten gezielt verletzte Verbraucherkonsumhaushalte vor den existenziell bedrohlichen Auswirkungen einer Energiesperre geschützt werden. Im Rahmen der Vorgaben zur Verhältnismäßigkeit gemäß § 19 Abs. 2 der Stromgrundversorgungsverordnung (StromGVV) dürfen die Folgen der Versorgungsunterbrechung nicht außer Verhältnis zur Schwere der Zuwiderhandlung stehen. Hier hat eine Abwägung aller Interessen stattzufinden. Dabei sind sowohl das Ausmaß der Zahlungspflichtverletzung und der Schaden beim Grundversorger im Einzelfall zu betrachten als auch die individuelle Auswirkung der Sperre für den Verbraucher. Die Rechtsprechung¹⁷ sieht in Teilen ein Ungleichgewicht in Fällen als gegeben an, in denen beispielsweise Neugeborene oder kleine Kinder, alte und schwer kranke Menschen von einer Versorgungsunterbrechung betroffen sind.

! BEISPIEL

Eine alleinerziehende Mutter von einem Säugling und zwei Kleinkindern fand den Weg in die Beratung der Verbraucherzentrale NRW, weil sie eine Sperrandrohung aufgrund einer ausstehenden Forderung in Höhe von 300 Euro erhalten hatte. Der Rückstand resultierte aus zwei nicht gezahlten Abschlägen, weil der in Trennung lebende Ehemann die Zahlungen eingestellt hatte, ohne die Frau darüber zu informieren. Das Angebot, die Forderung in drei Raten à 100 Euro zu bezahlen, lehnte der Energieversorger trotz Kenntnis der Sachlage ab. Er forderte die Frau unter Ankündigung der Versorgungsunterbrechung auf, den gesamten Betrag in einer Summe zu begleichen.

In diesem kurz skizzierten Fall wäre die Interessenabwägung eines Gerichts möglicherweise zu der Entscheidung gekommen, dass die Auswirkungen einer Versorgungsunterbrechung nicht in einem angemessenen Verhältnis zur Schwere der Zahlungspflichtverletzung gestanden hätten.



¹⁷ AG Kiel, Urteil vom 16.01.2013 – 108 C 108/12, LG Neubrandenburg, Beschluss vom 20-04-2010 – 1 S 130/09.

i AKTUELLE PROJEKTERGEBNISSE: ZAHLUNGSRÜCKSTÄNDE DER RATSUCHENDEN

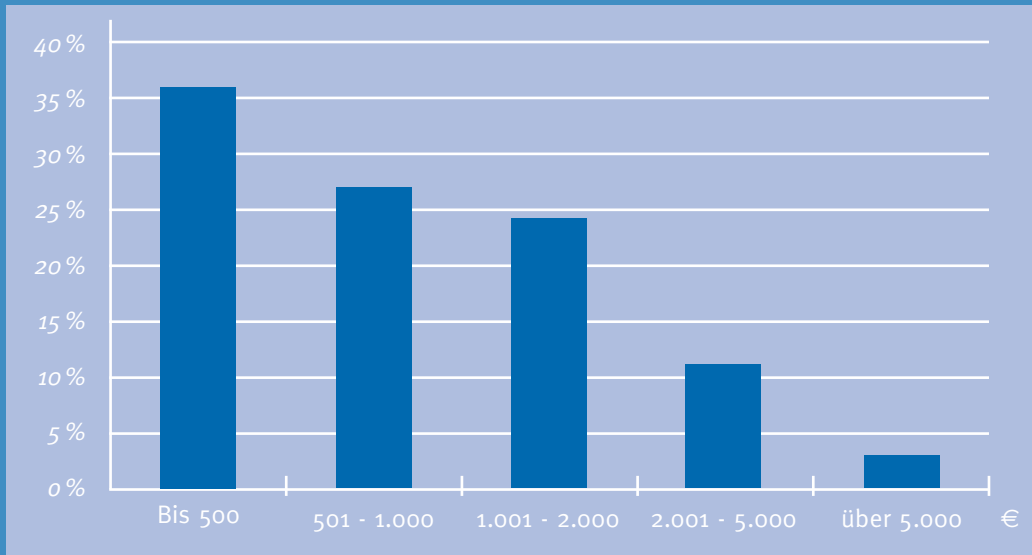
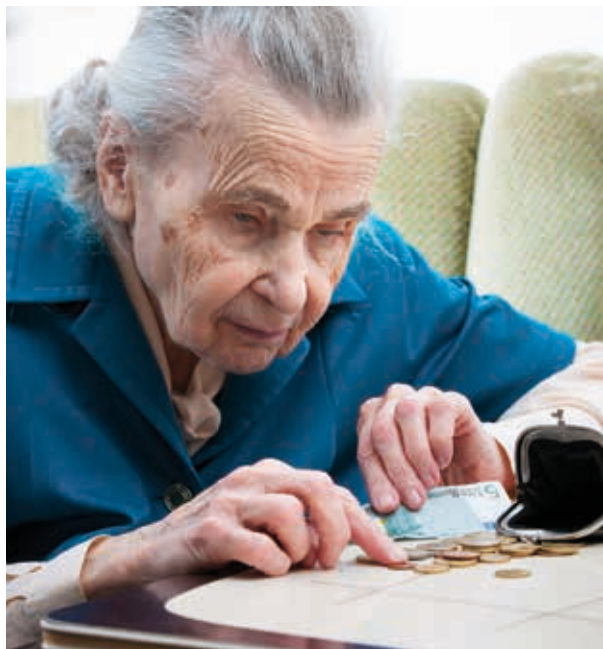


Abb.: Zahlungsrückstände der Verbraucher im Landesprojekt „NRW bekämpft Energiearmut“

SPÄT ANSETZENDES FORDERUNGSMANAGEMENT

Energieschulden bis 500 Euro können im Rahmen der Budget- und Rechtsberatung Energiearmut in den meisten Fällen relativ problemlos reguliert werden. Anders sieht es aus, wenn sich Rückstände über einen längeren Zeitraum anhäufen. Hier ist eine Einigung deutlich schwieriger herbeizuführen. In 14 Prozent der Fälle sahen sich Ratsuchende etwa Forderungen von mehr als 2.000 Euro gegenüber.

Hier stellt sich die Frage, wie diese hohen Zahlungsrückstände zustande kommen konnten und warum die Außenstände durch das Forderungsmanagement nicht frühzeitiger beigetrieben wurden. Es ist nicht nur im Interesse des Verbrauchers, die entstehenden Schulden frühzeitig zu begrenzen, sondern es ist auch im Interesse des Grundversorgers, ein derartiges Ausfallrisiko durch zeitige Intervention gar nicht erst aufkommen zu lassen.



ABLEHNUNG DER GRUNDVERSORGUNG WEGEN WIRTSCHAFTLICHER UNZUMUTBARKEIT

Vereinzelt, in den vergangenen Jahren aber zunehmend, kommt es vor, dass Grundversorger Verbrauchern mit Zahlungsrückständen die Grundversorgung verweigern oder ihnen sogar bestehende Grundversorgungsverträge kündigen. Dabei berufen sich die Unternehmen auf die wirtschaftliche Unzumutbarkeit nach § 36 Absatz 1 Satz 2 des Energiewirtschaftsgesetzes (EnWG).

Von der Ablehnung der Grundversorgung waren unter den Ratsuchenden in erster Linie Verbraucher mit offenen Forderungen betroffen. Teilweise lagen diese sogar unter 500 Euro. Vereinzelt kam es vor, dass Kunden, die sich nach einem Umzug neu beim Grundversorger anmelden wollten, keinen Vertrag bekamen, da sie in der Vergangenheit schon einmal gesperrt waren oder ihre Rechnung unregelmäßig gezahlt hatten. Diese Kunden wurden somit im Rahmen eines Scorings wegen ihrer negativen Kundenhistorie abgelehnt.

Zwar hat der Gesetzgeber mit § 36 Absatz 1 Satz 2 EnWG dem Energielieferanten das Recht eingeräumt, die Grundversorgungspflicht abzulehnen, wenn die Versorgung aus wirtschaftlichen Gründen nicht zumutbar ist. Doch nach Auffassung der Verbraucherzentrale NRW dürfte das Verhalten eines Verbrauchers in der Vergangenheit kein hinreichender Grund für eine generelle und dauerhafte Ablehnung der Grundversorgungspflicht sein.

VERSCHÄRFUNG VON ZAHLUNGSPROBLEMEN DURCH HOHE NEBENFORDERUNGEN

Die Situation säumiger Kunden verschärft sich zum Teil noch erheblich durch in Rechnung gestellte Nebenforderungen, die teilweise nicht im Verhältnis zur Hauptforderung stehen. Darunter fallen Mahn- und Bearbeitungsentgelte ebenso wie Kosten für Sperrandrohungen, Sperrungen, Sperrkontrollen und Entsperrungen sowie Verzugszinsen und Abschlussgebühren für Ratenzahlungsvereinbarungen. In einer landesweiten Recherche hat die Verbraucherzentrale NRW im Jahr 2013 festgestellt, dass die Entgeltpraxis von Versorger zu Versorger sehr unterschiedlich ist und teilweise sehr intransparent bleibt. So informierten viele Energieversorger nicht klar und verständlich über potenziell anfallende Entgeltpositionen in ihren Preisblättern, „Ergänzenden Bedingun-

gen“ oder in ihren Internetauftritten. Die Spannbreite bei den Kosten für ein Mahnschreiben lag zwischen 1,50 Euro und sieben Euro. Eine Stromsperre kostete zwischen 12,50 Euro und 95,20 Euro. Und für die Wiederherstellung der Versorgung wurden dem Kunden Beträge von 14,88 bis 120,20 Euro in Rechnung gestellt. Einige Entgelte waren nicht nur der Höhe nach, sondern auch dem Grunde nach unzulässig.¹⁸

Auch aus der Beratungspraxis sind zahlreiche Fälle bekannt, bei denen durch einen individuelleren und kundenorientierteren Umgang mit dem Zahlungsverzug hohe Zusatzkosten vermeidbar gewesen wären. So sollte ein Ratsuchender mit einem Zahlungsverzug von 180 Euro zusätzliche Forderungen in Höhe von rund 140 Euro begleichen. Diese waren durch Kosten für zwei Mahnschreiben und die anschließende Beauftragung eines Rechtsanwalts zur Beitreibung der Forderung entstanden. Ebenso vermeidbar ist das Auflaufen von Forderungen, wenn Kunden Leistungen nach dem SGB II oder XII beziehen und die monatlichen Abschläge direkt vom Sozialleistungsträger an den Energieversorger gezahlt werden. Sind die Zahlungstermine nicht aufeinander abgestimmt, fallen auch bei dieser Fallkonstellation regelmäßig unnötige Kosten für wiederholte Mahnschreiben an.

NICHT GEWÄHRTER SPERRAUFSCHUB IN DER KLÄRUNGSPHASE

37 Prozent der Ratsuchenden wenden sich erst nach Erhalt einer Sperrandrohung oder -ankündigung an die Budget- und Rechtsberatung Energiearmut der Verbraucherzentrale NRW. Die Gründe dafür sind vielfältig und nicht immer allein beim Verbraucher zu suchen. In dieser Ausgangssituation bleibt nur noch ein knappes Zeitfenster, um die Sachlage zu klären, rechtliche Prüfungen vorzunehmen, einen Antrag beim Sozialleistungsträger auf Übernahme der Energieschulden zu stellen oder andere erforderliche Maßnahmen einzuleiten. Eine Fristverlängerung bis zur Sperre, spätestens bei Einschaltung einer Beratungsstelle, wäre in vielen Fällen äußerst ziel führend, wird aber nur von vereinzelt Versorgern regelmäßig gewährt.

¹⁸ Tipps zur Vermeidung von Nebenforderungen und rechtliche Empfehlungen der Verbraucherzentrale NRW unter: www.vz-nrw.de/stromsperre.

AKTUELLE PRAXIS DER SOZIALLEISTUNGSTRÄGER

Seit den ersten Plänen zum Gesetz für moderne Dienstleistungen am Arbeitsmarkt („Hartz IV“) im Jahr 2002 gehören kontroverse Diskussionen über Umfang und Angemessenheit des Regelbedarfes praktisch zum sozialpolitischen Tagesgeschäft. Insbesondere der Anteil der Stromkosten im Regelbedarf wird regelmäßig von der Freien Wohlfahrtspflege sowie von Sozial- und Verbraucherverbänden in Frage gestellt.

Unabhängig von den Diskussionen rund um die Höhe des Regelbedarfes haben Sozialleistungsträger und Kommunen die Aufgabe, Menschen bei anstehenden oder bereits vollzogenen Energiesperren – also in besonderen Notlagen – zu unterstützen. Und obwohl ein Großteil der Kommunen in Nordrhein-Westfalen die Problematik bereits in den Fokus genommen hat, ist der Umgang mit den betroffenen Haushalten nach den Erfahrungen der Verbraucherzentrale NRW sehr unterschiedlich und nicht immer optimal. Worin die größten Schwierigkeiten bestehen, hat die Verbraucherzentrale NRW im Folgenden zusammengetragen.

UNDURCHSICHTIGE ZUSTÄNDIGKEITEN UND FEHLENDE ANSPRECHPARTNER

Wer einen Antrag auf ein Darlehen zur Begleichung von Stromschulden stellen möchte, muss erst einmal wissen, wie und wo das geht. Da fangen die Probleme schon an. Während in der einen Stadt der Fachbereich Soziales und die Leistungsabteilung des Jobcenters zuständig sind und in einer anderen Stadt nur das Jobcenter einen geeigneten Ansprechpartner stellt, gilt in wieder anderen Kommunen die Zuständigkeit einer eigenen Anlaufstelle, die ausschließlich Anträge dieser Art bearbeitet. Im schlimmsten Fall werden Hilfesuchende, die sich an die falsche Stelle wenden, dort lediglich ab- und nicht kompetent weiterverwiesen. Das kann zu Verzögerungen führen, die die Situation des Betroffenen entscheidend verschlechtern. Hinzu kommt, dass selbst wenn sich Beratungsstellen unterstützend in die Lösungsfindung einschalten, in den seltensten Fällen direkte Ansprechpartner bei Sozialleistungsträgern zur Verfügung stehen, um eine zeitnahe und verbindliche Regelung zu finden. Auch Geringverdienern, die keinen grundsätzlichen Anspruch auf Sozialleistungen haben, aber wegen einer

hohen Nachzahlung auf ein Darlehen angewiesen wären, sollte die Möglichkeit zur Antragstellung zugestanden werden, wenn sie die Notlage nicht aus eigenen Kräften abwenden können. Nach Erfahrungen der Verbraucherzentrale NRW scheitern jedoch gerade diese Menschen an der vermeintlich fehlenden Zuständigkeit der Behörden, die sie ansprechen. Doch an wen soll sich ein betroffener Bürger wenden, wenn keine Behörde für ihn zuständig zu sein scheint?

SCHEITERN AM EMPFANG DER SOZIALBEHÖRDE

Anträge möglichst von vornherein ohne vorherige Prüfung abzulehnen, kann nicht das Mittel der Wahl sein. Einige Verbraucher berichten aber, dass man sie bereits in den Empfangszonen der Jobcenter darauf hingewiesen habe, dass ihr Begehren um ein Darlehen ohnehin nicht von Erfolg gekrönt sei. Vor dem Hintergrund solcher Erfahrungen neigen Verbraucher dazu, gar nicht erst einen Antrag zu stellen.

UNTERSCHIEDLICHE HANDHABUNG BEI DER DARLEHENSVERGABE

Wird ein Antrag auf Übernahme eines Darlehens zur Begleichung bestehender Stromschulden gestellt, ist die Beurteilung der Sach- und Rechtslage je nach Kommune auch in vergleichbar gelagerten Fällen sehr unterschiedlich. Mancherorts werden bei drohender Stromsperre ohne tiefgehende Prüfung selbst höhere Forderungen zeitnah vom Sozialleistungsträger übernommen. Andere Kommunen hingegen vergeben solche Darlehen nur sehr restriktiv, etwa weil die Forderungshöhe – unabhängig von einer rechtlichen Überprüfung – nicht akzeptabel erscheint oder die Bedarfsgemeinschaft lediglich aus einer Person besteht. Ähnliche Beobachtungen bezüglich der unterschiedlichen Handhabung macht die Verbraucherzentrale NRW auch bei der Rückführung der Darlehen. Während in der einen Kommune Darlehen gegenüber der gesamten Bedarfsgemeinschaft aufgerechnet werden, praktizieren Jobcenter aus anderen Kommunen die Aufrechnung lediglich gegenüber dem Antragsteller oder gegenüber Teilen der Bedarfsgemeinschaft.

VEREINBARUNG ZU HOHER RATEN STATT DARLEHENSVERGABE

In der Beratungspraxis der Verbraucherzentrale NRW wird festgestellt, dass die Übernahme der Energieschulden auf Darlehensbasis in einigen Kommunen des Landes zunehmend abgelehnt wird. Stattdessen wird unter Zwischenschaltung des Sozialleistungsträgers eine Ratenzahlung zwischen dem Energieversorger und dem Energiekunden vereinbart. Die Raten werden dann vom Sozialleistungsträger direkt an den Energieversorger überwiesen und vom auszahlenden Regelbedarf abgezogen. Bei dieser Vorgehensweise ist nicht ausgeschlossen, dass die Ratenhöhe die gesetzlich vorgesehene Rückführungsquote im Darlehensfall von zehn Prozent des Regelbedarfs deutlich überschreitet. Aus Sicht der Verbraucherzentrale NRW stellt diese Praxis eine Umgehung der gesetzlichen Vorgaben dar. So führt eine Ratenvereinbarung mit deutlich höheren monatlichen Raten dazu, dass den Betroffenen weniger finanzielle Mittel für ihre existenziellen Bedürfnisse zur Verfügung stehen, als wenn sie ein Darlehen des Jobcenters erhalten hätten.

ZU HOHE ANFORDERUNGEN AN SELBSTHILFEMAßNAHMEN

Viele Jobcenter haben für das Thema Stromschulden und Stromsperre Merkblätter entwickelt, in denen erklärt ist, welche Selbsthilfemaßnahmen zu ergreifen sind, bevor ein Darlehen des Sozialleistungsträgers überhaupt in Betracht kommt. Demnach haben Betroffene beispielsweise zunächst ihr Schonvermögen einzusetzen, Ratenzahlungen mit dem Energieversorger zu vereinbaren, den Anbieter zu wechseln oder Rechtsschutz in Anspruch zu nehmen. Gerne werden Verbraucher in dieser Situation auch auf die Installation eines Prepaid-Systems hingewiesen oder verpflichtet, Beratungsangebote von Wohlfahrtsverbänden oder Verbraucherzentralen in Anspruch zu nehmen. Entsprechende Nachweise sind für jede Maßnahme vorzulegen. Als Hauptargument für diese umfangreiche Liste und einen teils sehr restriktiven Umgang bei der Darlehensvergabe führen die Sozialleistungsträger an, dass es nicht ihre Aufgabe als steuerfinanzierte Einrichtung sei, als Ausfallbürgen der privatwirtschaftlichen Energieversorgungsunternehmen zu fungieren. Auch wenn Grundsicherungsleistungen nur derjenige erhält, der sich nicht aus eigenen Kräften helfen kann und auch von anderer Seite keine Hilfe

erhält, ist es problematisch, die Anforderungen an Selbsthilfemaßnahmen zu hoch zu setzen. Hier muss die konkrete Sinnhaftigkeit einzelner Maßnahmen hinterfragt werden. So kostet das Abarbeiten ganzer Maßnahmenkataloge in einigen Fällen so viel Zeit, dass der Strom bereits gesperrt ist, bevor die vermeintlichen Möglichkeiten zur Selbsthilfe ausgeschöpft sind. Die Inanspruchnahme von Rechtsschutz ist beispielsweise nur sinnvoll, wenn mit Blick auf das Verfahren eine gewisse Aussicht auf Erfolg besteht und der Betroffene auch in der Lage ist, seine Interessen bei Gericht zu vertreten. Ist dies nicht gegeben, ist der Verweis auf den Rechtsweg nur kostenintensiv und zeitverzögernd, aber keinesfalls zielführend.

Genauso fragwürdig dürfte ein Nachweis über die Bemühungen um den Einbau eines Prepaid-Zählers sein, wenn der jeweilige Energieversorger gar kein Prepaid-System anbietet. Ebenso kommt ein Anbieterwechsel als Selbsthilfemaßnahme im Einzelfall beispielsweise aufgrund der Dauer des Wechselprozesses nicht in Betracht. In diesem Zusammenhang entsteht zudem die Frage, wie viele vergebliche Wechselversuche der Betroffene nachweisen müsste, um das endgültige Scheitern nachzuweisen. Da diese in der Regel nicht gleichzeitig vorgenommen werden können, weil sonst die Gefahr besteht, dass mehrere Verträge zustande kommen, kann auch dieser Ansatz zeitaufwendig sein. Abhängig von der Bonität der Klientel sind die Erfolgsaussichten bei einem Anbieterwechsel auch nicht per se gegeben.

FEHLENDE ABSTIMMUNG MIT DEN FÄLLIGKEITSTERMINEN DER ABSCHLAGSZAHUNG

Grundsätzlich begrüßt die Verbraucherzentrale NRW örtliche Vereinbarungen zwischen Energieversorger und Sozialleistungsträger zur regelmäßigen Überweisung der Abschlagszahlungen aus dem Regelbedarf. Allerdings ist die zum Teil fehlende Abstimmung zwischen den Fälligkeitsterminen der Abschlagszahlung einerseits und den Zahlungsterminen des Sozialleistungsträgers andererseits durchaus kritikwürdig. Diese führt in einigen NRW-Kommunen zur regelmäßigen Überschreitung des Fälligkeitstermins, so dass dem Energiekunden Monat für Monat vermeidbare Mahnkosten in Rechnung gestellt werden. Die ohnehin angespannte finanzielle Situation spitzt sich dadurch noch weiter zu.



GEMEINSAM GEGEN ENERGIEARMUT

Bewährte und neu entwickelte Lösungsansätze

LÖSUNGSANSÄTZE FÜR VERBRAUCHER

FRÜHZEITIGE ANSPRACHE VON VERBRAUCHERN

Verbraucher frühzeitig zu erreichen und auf Hilfs- und Beratungsangebote aufmerksam zu machen, bevor sich eine Energieschuldensituation zuspitzt, ist ein Schwerpunkt der Arbeit vor Ort im Landesprojekt „NRW bekämpft Energiearmut“. Denn die Beratungserfahrung der Verbraucherzentrale NRW zeigt, dass ein Großteil der Verbraucher sich viel zu spät mit seinen Zahlungsproblemen an externe Hilfsangebote oder auch den Vertragspartner wendet. Die Regulierung der Zahlungsrückstände rund um die Energierechnung verspricht aber umso mehr Erfolg, je eher sich der von einer Sperre bedrohte oder betroffene Haushalt mit der Situation auseinandersetzt, mit dem Energieversorger Kontakt aufnimmt und sich gegebenenfalls Hilfe sucht.

Aus diesem Grund hat die Verbraucherzentrale NRW für von Energiearmut betroffene oder bedrohte Verbraucher informative, beratungsunterstützende Materialien entwickelt, die speziell auf die Sorgen und Nöte der Zielgruppe abgestimmt sind. Mit dem Flyer „Stromsperre – Was nun?“ gibt die Verbraucherzentrale NRW rechtliche Empfehlungen und nützliche Tipps für den Umgang mit Zahlungsproblemen rund um die Energierechnung, mit Stromsperren sowie Mahn- und Inkassokosten. Darüber hinaus erfahren Verbraucher, wie sie umsichtig mit ihrem Budget umgehen und ihren Energieverbrauch im Blick behalten können, um hohe Rechnungen und Zahlungsrückstände zu vermeiden.

In einem weiteren Schritt nutzt die Verbraucherzentrale NRW ihre Expertise auf dem Gebiet der Energiearmut, um die Zielgruppe aktiv anzusprechen und für das Thema Zahlungsprobleme rund um die Energierechnung zu sensibilisieren. So konnten Verbraucher beispielsweise an Informationsständen auf Stadtfesten, in Jobcentern sowie in Kundencentern der Grundversorger frühzeitig erreicht werden.



Ein weiterer wesentlicher Bestandteil der präventiven Arbeit der Verbraucherzentrale NRW ist die gezielte Zusammenarbeit mit Multiplikatoren. Regelmäßig werden Vorträge gemeinsam mit Netzwerkpartnern zielgruppenspezifisch erarbeitet und präsentiert.

BUDGET- UND RECHTSBERATUNG ENERGIEARMUT

Passgenaue Beratungsangebote sind ein effektives Instrument, um Energiearmut und Energiesperren gezielt entgegenzuwirken. Die Verbraucherzentrale NRW begegnet der Problematik mit einem fachübergreifenden, ganzheitlichen Beratungsansatz. Die Budget- und Rechtsberatung Energiearmut soll einkommensbenachteiligten Bürgern dabei helfen, selbst Herr der Lage zu werden. Die Verbraucher werden dabei unterstützt, aufgelaufene Zahlungsrückstände abzubauen und ihre Energieversorgung für die Zukunft und auf Dauer zu sichern. Auch die unabhängige Vertretung der Ratsuchenden gegenüber Energieversorgern und Sozialleistungsträgern ist ein wesentlicher Bestandteil der Beratung.

Nicht nur in der Budget- und Rechtsberatung, sondern auch in der flankierenden Energiesparberatung sollen Verbraucher befähigt werden, ihre Energierechnung selbstständig zu verstehen und Zusammenhänge zwischen Energieverbrauch und -kosten nachzuvollziehen. Daran anknüpfend werden Kompetenzen vermittelt, wie Energiekosten reduziert werden können und wie das zur Verfügung stehende Budget realistisch genutzt werden kann. Dadurch werden die Ratsuchenden in die Lage versetzt, Zahlungsrückstände zukünftig zu vermeiden und ihre Energieversorgung auch langfristig zu sichern.



Ablauf der Budget- und Rechtsberatung Energiearmut:

| | | | |
|--|---|---|--|
| Existenzsicherung: Abwendung der Sperre! Rechtliche Prüfung u.a.: <ul style="list-style-type: none">• Forderung berechtigt• Verhältnismäßigkeit der Sperre gegeben (Härtefall?)• Fristen bei Androhung und Ankündigung eingehalten• Mindestens 100 Euro Zahlungsverzug | Regulierung der Rückstände: Budgetberatung <ul style="list-style-type: none">• Einsparpotenziale?• Einnahmenerhöhung?• Prioritäten? Vereinbarung mit Versorger aushandeln <ul style="list-style-type: none">… ggf. Verhandlung mit Sozialleistungsträger… ggf. Unterstützung bei Beantragung eines Darlehens zur Übernahme der Stromschulden | Begleitung der zukünftigen Sicherung der Energieversorgung: Regelmäßige Kontrolle des Stromverbrauchs <ul style="list-style-type: none">… unterjährige Anpassung der Abschläge Vermittlung von Finanz- und Planungskompetenzen/Anleitung zur Führung eines Haushaltsbuchs Bei Bedarf Empfehlung der Direktüberweisung der Stromabschläge durch das Jobcenter | Qualifizierte Vermittlung an flankierende Beratungsangebote wie z. B. <ul style="list-style-type: none">… Energiesparberatung… Schuldnerberatung… Vertragsrechtliche Beratung… Mietrechtsberatung… Sozialberatung |
|--|---|---|--|

… Existenzsicherung:

In erster Linie steht die kurzfristige Existenzsicherung in Form der Abwendung oder Aufhebung einer Sperre im Fokus der Beratung der Verbraucherzentrale NRW. Diese geht einher mit einer Analyse der Energieschuldenproblematik des Ratsuchenden. In diesem Kontext ist eine rechtliche Prüfung u. a. der Forderungen und gegebenenfalls der Verhältnismäßigkeit der Sperre unabdingbar.

… Regulierung der Rückstände:

Zeitgleich erfolgt eine nähere Betrachtung der wirtschaftlichen Verhältnisse der Betroffenen, vor allem ihres Einkommens, der Vermögenslage sowie eventueller weiterer Schulden. Im Rahmen einer langfristig angelegten Budgetplanung und Begleitung werden Einsparpotenziale ermittelt und Möglichkeiten der Einnahmenerhöhung geprüft. Auf dieser Basis erfolgt eine individuelle Beratung über Möglichkeiten zum Begleichen der Energieschulden. Bei Bedarf werden zudem entsprechende Verhandlungen mit dem Energieversorger und den Sozialleistungsträgern aufgenommen. Ziel ist es stets, für die Ratsuchenden auch längerfristig tragfähige Vereinbarungen zu schließen.

… Begleitung der zukünftigen Sicherung der Energieversorgung:

Die Fachberatungskräfte vor Ort helfen bei der nachhaltigen Sicherung der Energieversorgung, indem sie die Betroffenen zur regelmäßigen Kontrolle des Zählerstandes anleiten. Hierdurch können notwendige Anpassungen der monatlichen Abschläge an den tatsächlichen Energieverbrauch vorgenommen werden. Bei Bedarf werden Verbraucher mit Sozialleistungsbezug auf die Möglichkeit hingewiesen, die Stromabschläge direkt vom Jobcenter an den Energieversorger überweisen zu lassen. Im weiteren Beratungsverlauf werden Planungs- und Finanzkompetenzen gestärkt, damit künftig ein eigenverantwortliches, vorausschauendes Finanzmanagement möglich ist. Die umsichtige Planung der Haushaltsfinanzen ist das Kernelement einer umfassenden Budgetberatung. Die Verbraucher sollen motiviert und befähigt werden, dies eigenverantwortlich zu übernehmen und das verfügbare Geld so einzuteilen, dass laufende Abschläge und gegebenenfalls Raten zum Begleichen von Energieschulden gedeckt sind. Dazu wird ein eigens für das Projekt entwickelte Haushaltsbuch genutzt. Neben einem klassischen Tabellenteil zur Erfassung der Einnahmen-Ausgaben-Situation enthält es Geld- sowie Energiespartipps und leitet Verbraucher zur Kontrolle ihrer Finanzen und des Energieverbrauchs an. Es dient als Basis für eine umfassende und längerfristig begleitende Budgetberatung.



••• Qualifizierte Vermittlung an flankierende Beratungsangebote:

Der Komplexität des Problemfeldes rund um Energiearmut und individueller Lebenssituationen der Betroffenen entsprechend muss der Beratungsansatz der Verbraucherzentrale NRW noch weiter gehen. So müssen Ratsuchende zielgerichtet an flankierende Beratungsangebote verwiesen werden. Hierzu gehören beispielsweise weitergehende vertragsrechtliche Beratungen, Mietrechtsberatungen, Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungen oder die Vermittlung an Sozialberatungsstellen.

Von besonderer Bedeutung sind die aufsuchende Energiesparberatung des Verbraucherzentrale Bundesverbandes und der Stromspar-Check der Caritas in NRW.

Die Erfahrungen des Landesprojektes zeigen, dass knapp zwei Drittel der Klientel einen durchschnittlichen oder zu hohen Stromverbrauch aufweisen. In diesen Fällen ist der Verweis an die aufsuchende Energiesparberatung sinnvoll, um den Strom-, aber auch Heizenergieverbrauch durch eine Änderung des Nutzerverhaltens zu senken und hohen Energiekosten vorzubeugen.

Doch Strom sparen ist nicht ausschließlich vom Nutzerverhalten abhängig. Einsparungen lassen sich vor allem durch den Einsatz energieeffizienter Haushaltsgeräte erzielen. Damit auch einkommensbenachteiligte Haushalte von Energieeinspar- und Effizienzmaßnahmen profitieren, benötigen sie in beiden Handlungsfeldern Unterstützung. Doch gerade der Kauf effizienter Haushaltsgeräte stellt eine oftmals unüberwindbare finanzielle Hürde für Menschen mit geringem Einkommen dar. Hier können Prämien-Modelle oder sonstige Austausch-Programme einen wichtigen Beitrag leisten. Im Idealfall werden Zuschüsse mit zinsgünstigen oder sogar zinslosen Darlehen verknüpft, damit auch die Restkaufsumme für die einkommensbenachteiligte Klientel finanzierbar ist.

AKTUELLE PROJEKTERGEBNISSE: BEWERTUNG DES STROMVERBRAUCHS

- sehr gut
- gut
- durchschnittlich
- zu hoch

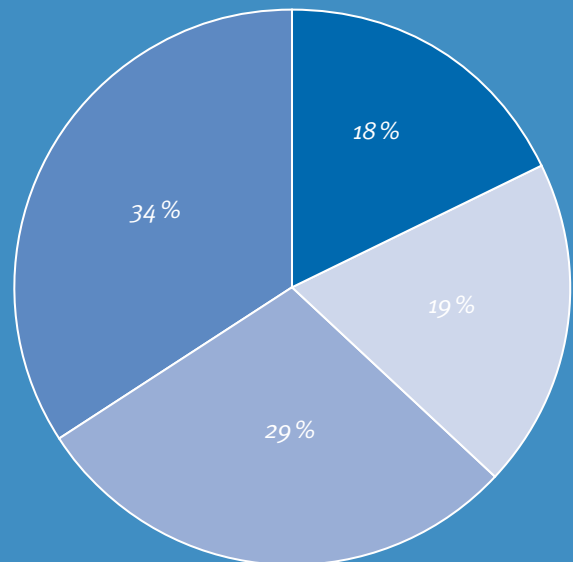


Abb.: Bewertung des Stromverbrauchs der Zielgruppe im Projekt „NRW bekämpft Energiearmut“ auf Basis von Referenzwerten aus der Broschüre „Strom sparen einfach gemacht“ der Verbraucherzentrale NRW, S. 3; Daten nach BMU 2012, www.die-stromsparinitiative.de/beratung/stromcheck/

EXKURS: STROMSPAR-CHECK DER CARITAS IN NRW

... DEN GELDBEUTEL UND DAS KLIMA SCHONEN

Die aufsuchende Energiesparberatung der Caritas für Haushalte mit geringem Einkommen ist die zweite Säule im Projekt „NRW bekämpft Energiearmut“. In Aachen, Bochum, Dortmund, Köln und Krefeld konnten qualifizierte Langzeitarbeitslose als Stromsparhelferinnen und -helfer bisher rund 6.000 Haushalten helfen.

Ein typisches Problem: Die Messungen im Haushalt von Birgit P. aus Bochum ergaben einen jährlichen Verbrauch von über 6.000 kWh. Sie hatte einen großen Kühlschrank, der mehr als 20 Jahre alt war und mehr als 1.000 kWh pro Jahr „schluckte“. Das Stromspar-Team der Caritas stellte fest, dass das Gerät dauerhaft lief, ohne zu kühlen – also defekt war. Ein Blick in den Arbeitslosengeld II-Bescheid von Birgit P. zeigte zudem, dass die elektrische Warmwasserbereitung nicht im Regelsatz berücksichtigt worden war. Es folgten Gespräche mit dem Kooperationspartner Verbraucherzentrale und dem Jobcenter. Dort veranlasste die zuständige Sachbearbeiterin schließlich die rückwirkende Zahlung des Zuschusses. Mit einer Nachzahlung von 243 Euro und dem Gutschein über 100 Euro, den die Stromsparhelfer ausgestellt hatten, konnte sich Birgit P. einen energieeffizienten neuen Kühlschrank kaufen.

Um Haushalte mit geringem Einkommen effektiv dabei zu unterstützen, ihre Energiekosten zu senken, bieten im Projekt „NRW bekämpft Energiearmut“ sechs katholische Träger eine aufsuchende Energiesparberatung an.

Das Besondere: Die Caritas setzt bei ihrer Beratung gleichermaßen auf Qualität wie auf „Augenhöhe“. Rund 50 ehemals Langzeitarbeitslose arbeiten als Stromsparhelferinnen und -helfer in Stromspar-Teams zusammen; zumeist im Rahmen von Arbeitsgelegenheiten oder mit Lohnkostenzuschüssen vom Jobcenter. In Kooperation mit der EnergieAgentur.NRW werden diese Frauen und Männer umfassend für ihre neue Aufgabe geschult. Sie können sogar eine Prüfung zum/zur „Serviceberater/in für Energie- und Wasserspartechnik“ vor der Handwerkskammer ablegen. Die Stromsparhelferinnen und -helfer kennen die Probleme und knappen Budgets einkommensarmer Haushalte aus eigenem Erleben gut und können deshalb „auf Augenhöhe“ beraten. Das schafft Vertrauen und eröffnet neue Zugänge zu Personen, die andere Institutionen nur schwer erreichen.



AKTUELLE PROJEKTERGEBNISSE

| langfristige Einsparungen (über Lebensdauer der Soforthilfen) | Menge je Einheit | Einsparungen aller beratenen Haushalte |
|--|------------------------|---|
| Strom | 16.290.713 kWh | 4.319.266 Euro |
| Wasser | 697.376 m ³ | 2.366.461 Euro |
| Energie für nicht elektrische Warmwasseraufbereitung | 10.489.258 kWh | 520.057 Euro |
| CO ₂ -Reduktion durch den Einsatz der Soforthilfen | 12.174.241 kg | |
| Summe | | 7.205.785 Euro |

(Stand 31. August 2015)

Beim ersten Besuch in einem einkommensarmen Haushalt nehmen die Stromspar-Teams sämtliche Energie- und Wasserverbräuche auf. Zusammen mit einer Analyse des Nutzungsverhaltens werden aus diesen Angaben in einer Projektdatenbank individuelle Auswertungen erstellt und entsprechende Einsparpotenziale berechnet. Beim zweiten Besuch erhält der Haushalt dann die jeweils sinnvollen Energie- und Wassersparartikel im Wert von durchschnittlich 70 Euro sowie eine Beratung zu weiteren Einsparmöglichkeiten durch Verhaltensänderungen beim Heizen und Lüften, Kühlen oder Waschen.

Außerdem werden im Rahmen des Stromspar-Checks alte Kühlgeräte ausgetauscht, die häufig die größten „Stromfresser“ sind. Der Haushalt erhält einen 100-Euro-Gutschein, wenn mit einem Neugerät jährlich mindestens 200 kWh einspart werden können und das Altgerät fachgerecht entsorgt wird. Bisher haben sich mehr als 500 Haushalte mithilfe eines solchen Zuschusses ein A++-Kühlgerät anschaffen können.

Seit Oktober 2012 wurden 5.934 Checks durchgeführt. Die Ergebnisse zeigen, dass ein Haushalt mit einem Stromspar-Check der Caritas seine Energiekosten im Schnitt um rund 13 Prozent senken kann. Die durchschnittliche Stromkostenentlastung eines Haushalts beträgt 120 Euro pro Jahr. Zusätzlich können beim Warmwasser und der Heizenergie jährlich rund 50 Euro pro Haushalt eingespart werden. Auch die öffentliche Hand spart mit jedem Stromspar-Check langfristig rund 240 Euro.



Andrea Raab
*Leiterin des Projektes
„NRW bekämpft
Energiearmut“ der
Caritas in NRW*



Nicola Buskotte
*Koordinatorin des
Projektes „NRW bekämpft
Energiearmut“ der
Caritas in NRW*

… ❖ „Kostenschreck? – Stromspar-Check!“ Die Caritas hofft auf eine Fortsetzung der erfolgreichen Arbeit im Bund und in NRW.

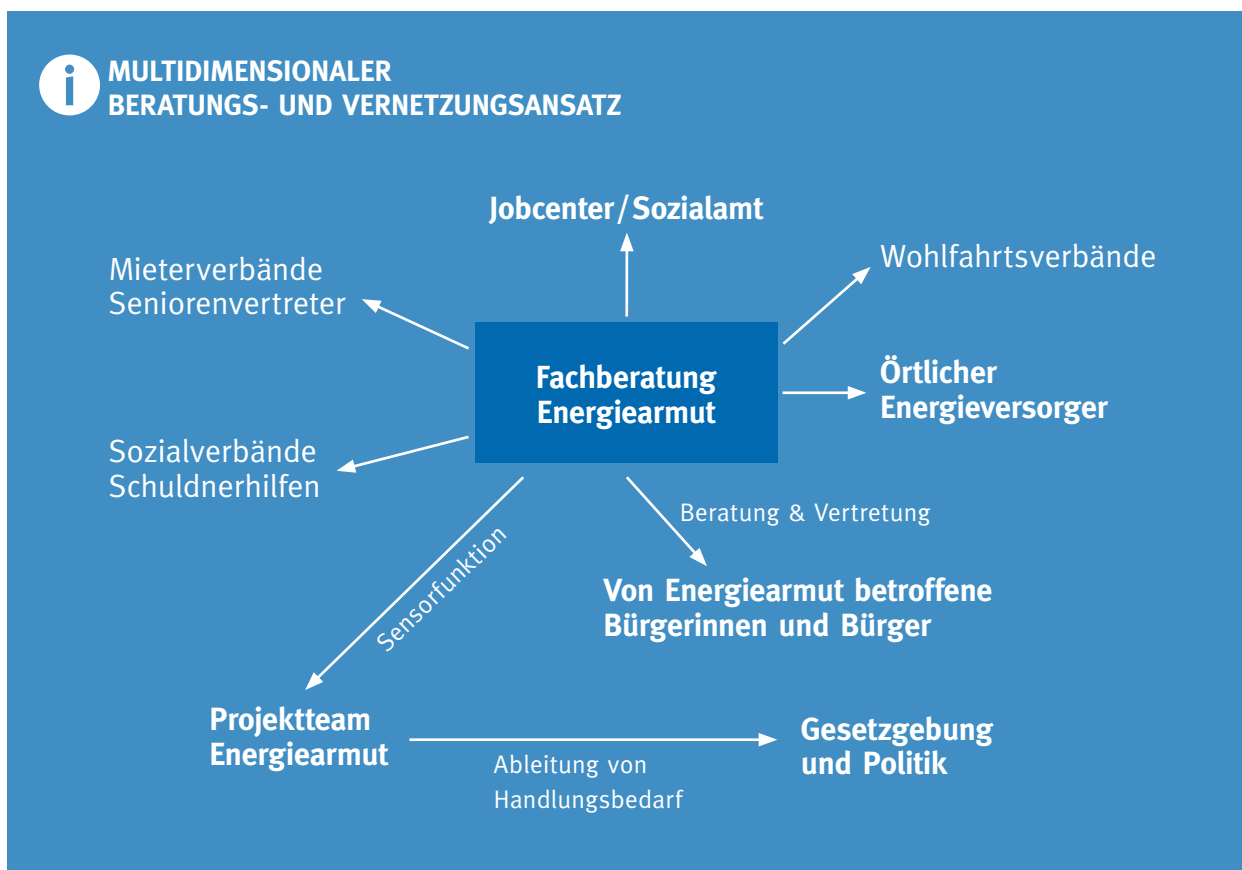
LÖSUNGSANSÄTZE FÜR KOMMUNEN

Im Modellprojekt „NRW bekämpft Energiearmut“ setzt die Verbraucherzentrale NRW auf die Erprobung von Lösungsansätzen in der Kommune, die weit über eine reine Verbraucherberatung hinausgehen. Dazu gehören insbesondere der Aufbau und die Pflege eines kommunalen beziehungsweise regionalen Netzwerkes. Denn nur mit dem gemeinsamen Engagement aller relevanten Akteure können neue Wege beschritten und bestehenden Strukturen weiterentwickelt und gefestigt werden.

Durch eine enge und intensive Zusammenarbeit im kommunalen Netzwerk können von Energiearmut betroffene oder bedrohte Menschen frühzeitig erreicht werden. Sie erhalten so schnelle zielgerichtete Hilfestellungen, die auf die kommunalen Strukturen abgestimmt sind.

VERNETZUNG VOR ORT, ZENTRALE ANLAUFSTELLEN UND „RUNDE TISCHE“

Die Vernetzung untereinander, die Nutzung von Synergieeffekten und der Aufbau von Frühwarnsystemen in der Kommune sind wesentliche Bestandteile einer effektiven Strategie zur Vermeidung von Energiesperren. Hier setzt die Verbraucherzentrale NRW im Landesmodellprojekt „NRW bekämpft Energiearmut“ an. Als zentrale Anlaufstelle für die Bürger vertritt sie die Interessen der Verbraucher. Sie übernimmt unter anderem die Verhandlungen mit Energieversorgern, Sozialleistungsträgern und weiteren kommunalen Netzwerkpartnern, um Energiesperren zu vermeiden und somit existenzgefährdende Situationen für die Verbraucher dauerhaft abzuwenden.



Unter Einbindung aller relevanten lokalen Akteure – insbesondere Grundversorgungsunternehmen, Sozialleistungsträger, Verbraucherzentrale und Verbände – werden an „Runden Tischen“ die Problemlagen der betroffenen Bürger analysiert und geeignete Lösungsansätze diskutiert. Ziele der „Runden Tische“ sind zum einen die Verbesserung der Situation der betroffenen Haushalte sowie zum anderen die Abstimmung der Zusammenarbeit vor Ort und der Aufbau geeigneter Verweis- und Kooperationsstrukturen. Denn nur wenn die einzelnen Akteure des Netzwerks wissen, wer als Ansprechpartner für die unterschiedlichen Fragestellungen fungiert, kann im Einzelfall eine umfassende Lösung ohne Reibungsverluste gefunden werden. Feste, gut erreichbare Ansprechpartner bei den lokalen Akteuren fördern zudem eine frühzeitige Kommunikation, um eingehende Fälle schnell und sachgerecht zu bearbeiten. Schon die gegenseitige Offenlegung der eigenen Verfahrensprozesse und -regeln für den Umgang mit Zahlungsproblemen rund um die Energierechnung kann von großem Nutzen sein. Denn nur wer weiß, wie andere Beteiligte arbeiten, vorgehen und entscheiden, kann seinerseits entsprechend zielorientiert und zum Wohle des Betroffenen ansetzen.

AUFKLÄRUNG UND BILDUNGSARBEIT

Doch lokale Akteure können noch viel mehr tun. So ist es vor allem wichtig, präventive Ansätze in den Bereichen Finanzkompetenz und ressourcenschonender Umgang mit Energie zu fördern. Unter dem Motto „Hilfe zur Selbsthilfe“ sind Vorträge und Workshops von den Fachberatern der Verbraucherzentrale NRW oder anderen Institutionen mit Berührungspunkten zur Zielgruppe ein probates Mittel, um die betroffenen Verbraucher aufzuklären, wie sie Energiesperren entgegenwirken können. Darüber hinaus finden regelmäßig Schulungen von und für Multiplikatoren statt, in denen insbesondere die energie- und sozialrechtlichen Rahmenbedingungen im Umgang mit Energieschulden und -sperren behandelt werden.

ZUSAMMENARBEIT VON ENERGIEVERSORGERN UND SOZIALBEHÖRDEN

Zentrale Akteure der Kommune beim Thema Energieschulden und Energiesperren sind die Sozialleistungsträger und der örtliche Grundversorger. Ihr Zusammenspiel ist daher besonders entscheidend, mancherorts aber noch verbesserungswürdig.

••• Datenaustausch nach dem „Saarbrücker 4-Punkte-Modell“

Ausführlich und kontrovers diskutiert wird regelmäßig das „Saarbrücker Modell“¹⁹ in Bezug auf den darin vorgesehenen Datenaustausch zwischen Energieversorgern und Sozialleistungsträgern im Falle einer drohenden Stromsperre. Dieser soll eine schnelle Übernahme von Stromschulden durch den Sozialleistungsträger ermöglichen. Die Verbraucherzentrale NRW begrüßt grundsätzlich Initiativen, die eine Frühwarnfunktion übernehmen und einen zeitigen Austausch sowie eine damit verbundene Intervention sicherstellen. Es muss aber gewährleistet sein, dass datenschutzrechtliche Vorgaben eingehalten werden und keine ungenutzten „Datenfriedhöfe“ bei den Akteuren entstehen. Darüber hinaus kann ein solches Modell sinnvollerweise nur in Kommunen verankert werden, in denen Darlehen für Schulden aus dem Bereich Haushaltenergie im Regelfall auch gewährt werden. Überdies schafft es lediglich Abhilfe für die Zielgruppe der Sozialleistungsempfänger.

••• Abstimmung von Zahlungs- und Fälligkeitsterminen

Nicht selten fallen Mahnkosten für Verbraucher an, deren monatliche Stromabschläge direkt über das Jobcenter beglichen werden. Dieses Problem entsteht, weil die zeitlichen Abläufe des Sozialleistungsträgers als Zahlstelle und die Zahlungsziele des Energieversorgers nicht aufeinander abgestimmt sind. Unabhängig davon, wie und warum eine Verschiebung von Abschlagszahlungen zustande gekommen ist, würde eine Anpassung der Fälligkeitstermine an den Zeitpunkt der Auszahlung der Sozialleistungen die unnötigen Mahnkosten vermeiden. Alternativ könnte aber auch die pünktliche Zahlung von Abschlägen durch den Sozialleistungsträger an den Energieversorger Abhilfe schaffen. Im Dialog der beiden Akteure würde sich sicherlich eine gangbare Lösung finden.

¹⁹ http://www.saarbruecken.de/de/rathaus/presse_und_online/artikel-detail/article-53286ea1a633a

EXKURS: VERNETZUNG AUF LANDESEBENE



LANDESARBEITSKREIS ENERGIEARMUT UNTER FEDERFÜHRUNG DES MINISTERIUMS FÜR WIRTSCHAFT, ENERGIE, INDUSTRIE, MITTELSTAND UND HANDWERK DES LANDES NORDRHEIN-WESTFALEN

In Folge der Energiepreissteigerungen der letzten Jahre sind immer mehr private Haushalte nicht mehr in der Lage, die Mehrbelastungen über andere Einsparungen zu kompensieren. Die durchschnittlichen Strompreise für private Haushalte erreichten 28,81 ct/kWh (2015) gegenüber 18,66 ct/kWh (2005). Erst in diesem Jahr kam es erstmals zu einer Preissenkung. Transferleistungen wurden in den vergangenen Jahren ebenso wenig entsprechend angepasst, wie Einkommen von Geringverdienern stiegen. Somit wird es für private Haushalte immer schwieriger, ihre Stromrechnungen zu bezahlen, einige von ihnen sind von Stromsperren und Energiearmut bedroht. Die Zahlen der Bundesnetzagentur verdeutlichen dies: 2013 gab es deutschlandweit fast 345.000 Stromsperren und somit ca. 23.000 mehr als in 2012.

Eine unterbrochene Stromversorgung bedeutet für die Betroffenen massive Einschränkungen in der Lebensqualität, oft gefolgt von einer Schuldenanhäufung aufgrund multipler Problemlagen, wobei die Tilgung der Schulden und die eingebüßte Kreditwürdigkeit zu weiteren Belastungen führen.

Dem Wirtschaftsministerium in Nordrhein-Westfalen ist es daher ein wichtiges Anliegen, konstruktive und nachhaltige Lösungen auf den Weg zu bringen, damit Energiearmut wirksam reduziert wird oder erst gar nicht entsteht und Stromsperren soweit wie möglich vermieden werden. Schon im Koalitionsvertrag unter dem Kapitel „Einsparung und Vermeidung von Energiearmut“ hat sich die Landesregierung zu dieser Thematik positioniert.

Das Wirtschaftsministerium initiierte im Mai 2011 den **Gesprächskreis „Energiearmut – Umgang mit Energieschuldnern“**. In diesem Arbeitskreis sind das Verbraucherschutz- und das Sozialministerium, die Arbeitsgemeinschaft für sparsame Energie- und Wasserverwendung (ASEW) im VKU, die Verbraucherzentrale NRW, die Caritas, eine Arbeitsloseninitiative, die Universität Münster sowie diverse Stadtwerke, wie z.B. Aachen, Bielefeld, Dortmund, Krefeld, Mönchengladbach, Münster, Wuppertal etc. Mitglied. Im Laufe der Zeit sind der VKU, eine

Umweltpsychologin, weitere Stadtwerke und Wissenschaftler dazu gekommen. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer des Arbeitskreises haben sich des Problems Energiearmut unter verschiedenen Aspekten mit seinen unterschiedlichen Auswirkungen angenommen und unterstützen die Vernetzung von Energieversorgungsunternehmen (Grundversorger/Stadtwerke) sowie weiterer Akteure, wie z.B. Jobcenter oder Sozialämter in diesem Spannungsfeld. Ein Schwerpunkt sind Best-Practice-Beispiele zur Schuldner- und Energieberatung bzw. Prävention. Hierbei hat sich die Hilfe vor Ort durch die vernetzten Akteure am wirkungsvollsten erwiesen, um den betroffenen Haushalten jeweils zunächst sofort, aber auch langfristig zu helfen und sie bei der Überwindung dieser Problematik zu unterstützen. Die Mitglieder des Arbeitskreises bemühen sich um innovative Ansätze und verstehen sich als Multiplikatoren für einen fairen Umgang mit Energiearmut.



Gabriele Krater

*Leiterin Energiekartell-
behörde,
Ministerium für
Wirtschaft, Energie,
Industrie, Mittelstand
und Handwerk
des Landes Nordrhein-
Westfalen*

LÖSUNGSANSÄTZE FÜR ENERGIEVERSORGER

... ERPROBTE UND WEITERFÜHRENDE MASSNAHMEN

Die Kooperation zwischen der Verbraucherzentrale NRW und acht Grundversorgern im Landesmodellprojekt „NRW bekämpft Energiearmut“ hat gezeigt, dass durch die Zusammenarbeit von Energieversorgern und Beratungsstellen viel für Menschen mit Zahlungsproblemen bei der Energierechnung getan werden kann. Durch Sensibilisierung für die komplexen Probleme und Sorgen der Betroffenen und beiderseitiges Entgegenkommen wurde bei 80 Prozent der Beratenden eine Stromsperre vermieden. 59 Prozent der bereits bestehenden Sperren wurden zeitnah wieder aufgehoben.

Auch die Energieversorger profitieren von Umstellungen ihrer bisherigen Praxis – in Form einer höheren Kundenzufriedenheit und weil manch säumige und verloren geglaubte Kunden trotz negativer Kundenhistorie am Ende doch wieder verlässlich ihre Energierechnung bezahlen.

Das Projekt zeigt demnach, dass auch Interessen, die zunächst ihrer Natur nach unterschiedlich sind, im Sinne einer konstruktiven Lösung zusammengebracht werden können. Es lohnt sich, in Grundsatzfragen zu streiten, in der Sache aber gemäß der jeweiligen Handlungsspielräume aufeinander zuzugehen. Vor dem Hintergrund dieser Erfahrungen kann die Verbraucherzentrale NRW aus der Zusammenarbeit mit ihren Kooperationspartnern erprobte und bewährte Bausteine zur Vorbeugung von Zahlungsverzug einerseits und Versorgungsunterbrechungen andererseits aufzeigen. Außerdem lassen sich aus den gewonnenen Erkenntnissen weitere hilfreiche Lösungsansätze ableiten.

ANLAUFSTELLEN UND PERSÖNLICHE ANSPRECHPARTNER MIT ENTSCHEIDUNGSBEFUGNIS

Die Verbraucherzentrale NRW und die kooperierenden Energieversorger bieten vor Ort zentrale Anlaufstellen für alle Verbraucher mit Zahlungsschwierigkeiten rund um die Energierechnung. Genutzt werden dafür die neutralen Räume der Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW. Im gegenseitigen Austausch wurde Trans-



parenz geschaffen, so dass jeder Fachberatungskraft genaue Kenntnisse über persönliche Ansprechpartner beim jeweiligen Energieversorger, über Verfahrensabläufe und die bei Bedarf vorgesehenen Eskalationsstufen vorliegen. Die Zusammenarbeit zwischen Beratungsstelle und Kooperationspartner beruht dementsprechend auf kurzen Kommunikationswegen. Mitarbeiter der Verbraucherzentrale NRW können festen Ansprechpartnern per Telefon, Fax oder E-Mail kurzfristig die Zahlungsprobleme und Notlagen der Verbraucher darlegen, die Rahmenbedingungen für eine zielorientierte Lösung mit ihnen diskutieren und dazu beitragen, dass diese im Anschluss umgesetzt werden. Dadurch wurde es in den Projektkommunen möglich, Verbraucher auch bei diffizilen und komplexen Fällen vor einer Stromsperre zu bewahren oder eine solche zeitnah wieder aufzuheben.

In der Auseinandersetzung mit den individuellen Sachverhalten werden beispielsweise auch Fehler in standardisierten Verfahrensabläufen aufgedeckt und behoben. Kundencenter mit persönlichen Ansprechpartnern sind dementsprechend auch und gerade dort wichtig für Verbraucher mit Zahlungsproblemen, wo es keine weiteren Hilfsangebote gibt. Unerlässlich ist allerdings, dass die dort anzutreffenden Mitarbeiter auch Entscheidungsbefugnisse für individuelle Lösungen haben.

FLEXIBILITÄT TROTZ STRAFFEM FORDERUNGS-MANAGEMENT

Die Lösung von Zahlungsproblemen bei der Energierechnung erfordert von den Beteiligten ein gewisses Maß an Flexibilität. Dies gilt für die Gestaltung von Ratenzahlungsvereinbarungen, aber auch für einen „Waffenstillstand“ im Klärungsprozess. Während der Regulierung von Energieschulden zur Vermeidung einer Stromsperre hat sich ein **Aufschub der Versorgungsunterbrechung** als besonders hilfreich und vor allem kostenminimierend herausgestellt. Bei Verbrauchern, die sich kurzfristig an die Verbraucherzentrale NRW wenden und ernsthaft bemüht sind, eine Regelung zu finden, sind nahezu alle örtlichen Grundversorger bereit, regelmäßig von einer Stromsperre während des laufenden Klärungsverfahrens abzusehen. Die so gewonnene Zeit können die Beteiligten sinnvoll nutzen.

Nach den Erfahrungen der Verbraucherzentrale NRW führt schon die Gewährung einer kurzen Fristverlängerung dazu, dass unterstützende Dritte mit ins Boot genommen werden und somit auch finanzielle Grundlagen für eine Lösung geschaffen werden können. Zudem werden Energierechnungen und Haushaltsbudgets überprüft und angemessene Vereinbarungen ausgehandelt. Nur so kann eine nachhaltige und belastbare Regulierung herbeigeführt werden. Die dafür notwendige Beratung und Prüfung ist relativ aufwändig und benötigt Zeit. Während so eine langfristige Lösung gefunden wird, werden gleichzeitig dank der Fristverlängerung hohe Kosten für die Sperre und den Wiederanschluss vermieden, die die ohnehin schwierige Situation noch verschärfen würden.

Ein weiterer wichtiger Ansatzpunkt sind **individuell angepasste Ratenzahlungen**. Entsprechende Vereinbarungen zwischen Verbrauchern und Energieversorgern scheitern oft daran, dass hohe monatliche Raten die Betroffenen finanziell überfordern. In der Folge können die Vereinbarungen schon nach kurzer Zeit nicht mehr eingehalten werden. Kleine Raten sind eine effektive Lösung für dieses Problem. Zwar verlängert sich dadurch der Zeitraum der Regulierung, doch steigt die Chance, dass die Ratenzahlungen durchgehalten und die Schulden wirklich beglichen werden. Bei Ratenzahlungsvereinbarungen kann es je nach Einzelfall hilfreich sein, die **aufgelaufene Forderung festzuschreiben**, um eine Entschuldungsperspektive zu ermöglichen. Die Energieversorger können auch schon mit deutlich früher einsetzenden Schritten

dazu beitragen, die Zahlungsprobleme und deren Folgen zu vermindern. Denn hohe Zahlungsausfälle laufen nicht über Nacht und grundlos auf.

Hohe Nachzahlungen ließen sich zum Beispiel vermeiden, indem **zu niedrig bemessene Abschläge korrigiert** würden und fehleranfällige Verbraucherschätzungen nicht über mehrjährige Zeiträume vorgenommen würden. Auch sollten Zahlungsrückstände wegen nicht geleisteter Abschlagszahlungen frühzeitig bearbeitet werden, damit sie sich nicht über die Zeit zu hohen Beträgen addieren.

Sind hohe Rückstände einmal entstanden, sind wiederholte fruchtlose und zugleich teure Mahnprozesse bei unpfändbaren Energiekunden nicht zielführend. Stattdessen ist in manchen Fällen, wenn etwa über Jahre hohe Schuldensummen aufgelaufen sind, ein **Teilverzicht** geradezu unerlässlich für eine tragfähige Regulierung der Energieschulden. Diese Art der Vergleichsverhandlung bei der Regulierung von Zahlungsrückständen wird in der Energieversorgungsbranche aber bislang so gut wie nie praktiziert. Ein positives Ausnahmebeispiel bildet der Fall einer 93 Jahre alten, verwitweten Rentnerin. Sie und ihr Ehemann hatten jahrzehntelang anstandslos die Rechnungen des örtlichen Stadtwerks gezahlt. Wegen eines harten Winters wurde die Kundin aber zu einer Nachzahlung von 1.000 Euro aufgefordert, die sie mit ihrer Rente nicht begleichen konnte. In dieser Situation vereinbarte der Grundversorger mit ihr eine an die Rente angepasste Ratenzahlung mit Kleinstraten und verzichtete auf einen wesentlichen Teil der Hauptforderung. Es gab gute Gründe für eine solche Lösung: Zum einen war die Dame eine langjährige zahlende Kundin mit positiver Historie, und zum anderen musste der Energieversorger davon ausgehen, dass er aufgrund des Alters der Kundin in Kombination mit der Höhe ihres Einkommens keine Chance hatte, die Forderung in voller Höhe zu realisieren.

BEACHTUNG DER VERHÄLTNISSMÄSSIGKEIT VON VERSORGUNGSUNTERBRECHUNGEN

Eine Energiesperre ist eine existenzielle Bedrohung, da der Zugang zu Strom und Wärme zur Daseinsvorsorge gehört. Dennoch ist die Verbraucherzentrale NRW gegen ein generelles Verbot von Energiesperren, da es nicht darum geht, notorische Nichtzahler von Stromrechnungen zu schützen oder einen sorglosen Umgang mit Energie zu fördern. Vielmehr sollen insbesondere verletzte Verbraucherhaushalte vor den existenziell bedrohlichen Auswirkungen einer Energiesperre geschützt werden. Doch in den vergangenen Jahren ließ sich immer wieder feststellen, dass die Meinungen der Energieversorger und der Verbraucherzentrale NRW zur Frage der Verhältnismäßigkeit von Stromsperren teilweise sehr weit auseinander gingen. So werden etwa Sachverhalte hinsichtlich der vorliegenden Schutzbedürftigkeit von Verbrauchern äußerst unterschiedlich beurteilt. Hier wäre aus Sicht

der Verbraucherzentrale NRW schon ein Schritt in die richtige Richtung getan, wenn Energieversorger die Schutzwürdigkeit der betroffenen Haushalte überhaupt als festes Kriterium in die Prüfung der Verhältnismäßigkeit im Vorfeld einer Energiesperre einbeziehen würden. Letztere darf nicht allein von der Höhe der Forderung abhängen, sondern muss auch die persönliche und wirtschaftliche Situation des Kunden sowie bereits unternommene Einigungsversuche berücksichtigen.

Darüber hinaus wäre eine Verpflichtung der Energieversorger wünschenswert, im Vorfeld jeder Sperre mildere Mittel zu prüfen. Je nach Fallkonstellation können dies zum Beispiel insbesondere Ratenzahlungen, Stundungen, Vorkassezahlungen (wie Prepayment-Systeme) oder Sicherheitsleistungen sein.



SICHERHEITSLEISTUNGEN UND VORKASSE STATT ABLEHNUNG DER GRUNDVERSORGUNGS-PFLICHT

Der dauerhafte Ausschluss von Verbrauchern mit geringsten finanziellen Mitteln von der Grundversorgung ist aus der Sicht der Verbraucherzentrale NRW kein gangbarer Weg. Dies kann auch nicht die Intention des Gesetzgebers gewesen sein, als § 36 Absatz 1 Satz 2 EnWG – Ablehnung der Grundversorgungspflicht – eingeführt wurde. Dementsprechend sollten von Energiearmut betroffene Verbraucher auch bei wiederholten Verletzungen der Zahlungspflicht und nach einer Energiesperre die Möglichkeit haben, sich im Hinblick auf das vertragsuntreue Verhalten zu rehabilitieren. Die wirtschaftliche Unzumutbarkeit ihrer Belieferung mit Energie darf nicht auf Dauer gesetzt bleiben.

Eine solche Rehabilitation ist beispielsweise zu erreichen, indem der Verbraucher mit den Abschlagszahlungen gemäß § 14 StromGKV in Vorleistung geht oder eine Sicherheit nach § 15 StromGKV leistet und sich in Zukunft vertragstreu verhält. Allerdings muss sowohl das Instrument der Vorkasse als auch das der Sicherheitsleistung sachgerecht eingesetzt werden, so dass keine Zahlungen in beliebiger Höhe gefordert werden.

Für die Vorkasse gilt aus Sicht der Verbraucherzentrale NRW, dass die Vorauszahlung das Spiegelbild der Abschlagszahlungen darstellt. Die Vorauszahlung dürfte demzufolge nicht in einer Summe für den gesamten Abrechnungszeitraum – beispielsweise ein Jahr – verlangt werden, sondern jeweils nur in Höhe einer Abschlagszahlung. In der Praxis bliebe es also bei einer monatlichen Zahlung, die aber nunmehr im Voraus auf den künftigen Abschlag entrichtet würde.

Als Sicherheitsleistung im Sinne des § 15 StromGKV wird in der Regel die Barsicherheit genutzt. Dabei darf es nicht zu einer Übersicherung kommen. Als angemessen erachtet die Verbraucherzentrale NRW Sicherheitsleistungen in Höhe von zwei bis drei Abschlagszahlungen. Bei angespannter finanzieller Situation sollte es auch ermöglicht werden, eine solche Summe in Raten über einen Zeitraum von beispielsweise sechs Monaten zu zahlen.

NEBENFORDERUNGEN MINIMIEREN

Die Geltendmachung von Kosten für Mahnungen, Telefoninkasso, Inkassogänge, Versorgungsunterbrechungen, Sperraufhebungen und Ratenpläne sowie weiteren Bearbeitungsentgelten und Verzugszinsen durch die Energieversorger ist nach Ansicht der Verbraucherzentrale NRW in Teilen fragwürdig. Es gilt daher, die Bandbreite sonstiger Kosten und Entgelte zu minimieren.²⁰ Hier ist es Aufgabe der Energieversorger, ihre Entgeltpraxis hinsichtlich der Zulässigkeit und Höhe der Kosten zu überprüfen.

TRANSPARENTE RECHNUNGEN UND DEUTLICH HERVORGEHOBENE SPERRANDROHUNGEN

Je deutlicher und einfacher die relevanten Aussagen in Sperrandrohungen und -ankündigungen sind, desto eher werden sie von den Betroffenen wahrgenommen und verstanden. Verklausulierte Aussagen erschweren das Verständnis unnötig. Wichtig ist in diesem Zusammenhang auch eine optische Hervorhebung der Schlüsselbegriffe sowie aller Fristen und Datumsangaben. Dasselbe gilt im Prinzip für jede Rechnung.

Fallen Guthaben oder Nachzahlungsforderungen bei Verbrauchern an, für die ein Sozialleistungsträger die Abschlagszahlungen direkt vornimmt, ist eine klare Zuordnung der jeweiligen Forderungen oder des Guthabens auf die einzelnen Sparten – Wärme oder Haushaltsenergie – besonders wichtig. Hierbei geht es um die Frage, ob die jeweilige Forderung aus der Abrechnung den Verbraucher belastet oder ob das Jobcenter eine Nachzahlung begleichen muss. Analog gilt dies auch für ein Guthaben. Ob dieses dem Verbraucher zu Gute kommt oder das Jobcenter die Gutschrift mit künftigen Leistungen verrechnen darf, hängt davon ab, ob es sich um Heizenergie oder Haushaltsenergie handelt. Eine genaue Zuordnung der einzelnen Sparten in der Rechnung vermeidet Unklarheiten bei Verbrauchern und Sozialleistungsträgern hinsichtlich der Auszahlung von Leistungen.

²⁰ Vgl. Tipps zur Vermeidung von Nebenforderungen und rechtliche Empfehlungen der Verbraucherzentrale NRW unter: www.vz-nrw.de/stromsperre

LÖSUNGSANSÄTZE FÜR SOZIALLEISTUNGSTRÄGER

Wenn es bei der Vermeidung oder Aufhebung von Stromsperren um eine schnelle Lösungsfindung geht, scheitern Verbraucher regelmäßig an den Hürden der Bürokratie. Nach Auffassung der Verbraucherzentrale NRW besteht bei zahlreichen Sozialleistungsträgern noch Potenzial, um ihre Verfahren rund um Energieschulden und -sperren zu optimieren.

ZENTRALE ANLAUFSTELLEN UND SPEZIALISIERTE MITARBEITER

Höchst sinnvoll ist neben klaren Zuständigkeiten eine zentrale Anlaufstelle für Menschen mit Energieschulden in einer Kommune. Gibt es diese, muss ihre Existenz und Funktion auch öffentlich kommuniziert werden. Nur dann können Menschen, die von Energieschulden und einer drohenden Energiesperre betroffen sind, überhaupt wissen, an wen sie sich wenden können. Dadurch können unnötige Verzögerungen vermieden werden, die durch eine aufwändige Suche nach Ansprechpartnern entstehen und teils entscheidend für den Vollzug der Sperre sein können. Zudem können in einer zentralen Anlaufstelle speziell geschulte Mitarbeiter mit umfassendem Know-How eingesetzt werden, die in der Lage sind, in der gebotenen Eile sachgerecht über Anträge zu entscheiden.

Unabhängig davon, ob ein Antrag erfolversprechend ist oder nicht, muss gewährleistet sein, dass jeder Verbraucher bei der Antragstellung grundsätzlich unterstützt wird. Nur so kann die angemessene Prüfung der Sach- und Rechtslage im Einzelfall erfolgen, die jedem Betroffenen zusteht.

REALISTISCHE VORGABEN FÜR SELBSTHILFEMAßNAHMEN

Die Selbsthilfemaßnahmen, deren Nachweis die Sozialleistungsträger oft bei Antragstellung für ein Darlehen fordern, sollten stets auf ihre Sinnhaftigkeit und ihre Erforderlichkeit im Einzelfall überprüft werden.

Prepaid-Zähler

Bietet der Grundversorger vor Ort gar keinen Prepaid-Zähler als milderes Mittel zur Vermeidung der Stromsperre an, ergibt der Verweis auf diese Möglichkeit keinen Sinn. Wie sich die örtliche Situation diesbezüglich darstellt, kann der Sozialleistungsträger direkt beim Grundversorger erfragen. Ein schriftlicher Nachweis jedes einzelnen Antragstellers, dass es keine Prepaid-Zähler gibt, ist in solchen Fällen unnötig, führt aber meist zu folgenreichen Verzögerungen.

Anbieterwechsel

Ein Anbieterwechsel ist allenfalls in wenigen Einzelfällen ein probates Mittel, um eine bevorstehende Stromsperre abzuwenden oder eine bestehende aufzuheben. Denn der Abschluss eines neuen Vertrages kann aufgrund einer schlechten Bonität oder eines gesperrten Anschlusses problematisch sein.

Die Erfahrung der Verbraucherzentrale NRW zeigt, dass nicht jeder Anbieter bereit ist, einen Kunden mit schlechter Bonität zu versorgen. Demnach sind Betroffene oft darauf angewiesen, dass sie einen Anbieter finden, der keine Bonitätsprüfung vornimmt. Ebenso schwierig kann sich der Anbieterwechsel für Verbraucher gestalten, deren Versorgung bereits unterbrochen ist. Der gesperrte Anschluss kann zu Fragen bei einem neuen Energieversorger und dementsprechend zur Offenlegung der bestehenden Zahlungsprobleme führen. Das wiederum kann zur Folge haben, dass der potenzielle Energielieferant den Vertragsschluss letztendlich ablehnt.

Insbesondere der Faktor Zeit ist beim Anbieterwechsel zu berücksichtigen. Der Wechsel muss zwar nach § 20a EnWG zügig und unentgeltlich erfolgen, allerdings ist es unwahrscheinlich, dass er innerhalb weniger Tage vonstatten geht, ganz abgesehen von der zweiwöchigen Kündigungsfrist bei Kunden in der Grundversorgung. Aufgrund des geringen Zeitfensters zwischen Sperrandrohung und -vollzug ist der Lieferantenwechsel in den wenigsten Fällen ein geeignetes Mittel, um die Versorgungsunterbrechung noch rechtzeitig zu verhindern.

••• Zivilgerichtlicher Eilrechtsschutz

Auch die Inanspruchnahme von Rechtsschutz kann nicht für jeden Fall als zumutbare Selbsthilfemöglichkeit erachtet werden. Dass der Leistungsberechtigte nach § 2 Absatz 1 SGB II alle Möglichkeiten zur Beendigung oder Verringerung seiner Hilfebedürftigkeit ausschöpfen muss, heißt nicht, dass jeder Betroffene auf den zivilgerichtlichen Eilrechtsschutz verwiesen werden sollte. Um hiervon zu profitieren, müsste der Verbraucher in der Lage sein, den zugrundeliegenden Sachverhalt umfassend

vor Gericht vorzutragen. Dies dürfte meistens nicht der Fall sein. Insoweit ist der Verweis auf den Rechtsweg nur mit konsequenter Beratung durch den Leistungsträger oder Unterstützung durch einen Rechtsanwalt sinnvoll. Zudem muss das Zivilverfahren erfolgsversprechend sein, da sonst nur weitere Kosten entstehen und nicht zuletzt die Entscheidung über etwaige Sozialleistungen verzögert wird.

Hat der Leistungsträger eine solche Vorabeschätzung nicht vorgenommen oder konnte er die Rechtslage nicht abschließend beurteilen, kann er nicht davon ausgehen, dass es dem Betroffenen ohne weitere Unterstützung zuzumuten ist, Rechtsschutz in Anspruch zu nehmen.



Ratenzahlung

Sehr geehrte/r Frau/Herr Mustermann,

Ich habe ich Ihre Rechnung erhalten. Leider kann ich die Gesamtbetragzahlung aufbringen. Damit die Forderung dennoch bald bezahlt werden kann, biete ich Ihnen eine Ratenzahlung in Höhe von _____,- Euro monatlich an. Bitte bestätigen Sie diese Zahlungsweise zustimmen können.

...❖ Angemessene Ratenzahlungen

Das Vereinbaren von Ratenzahlungen stellt bei kleinen Forderungen eine gute Maßnahme der Selbsthilfe dar. Sie sind hingegen kein adäquates Mittel, wenn der Energieversorger sich auf keine Vereinbarung einlässt, die eine für den Betroffenen wirtschaftlich angemessene Ratenhöhe gewährleistet. Nach Auffassung der Verbraucherzentrale NRW ist es dem Verbraucher – auch bei höheren Forderungen – maximal zuzumuten, monatliche Raten in Höhe von zehn Prozent des Eckregelbedarfes zu vereinbaren – so wie es auch bei der gesetzlichen Verrechnung von Darlehen mit dem Sozialleistungsträger vorgesehen ist. Akzeptiert ein Energieversorger nur erheblich höhere regelmäßige Zahlungen, stellt die Ratenvereinbarung aus Sicht der Verbraucherzentrale NRW keine zumutbare Selbsthilfemaßnahme mehr dar.

GEWÄHRUNG VON ZUSCHÜSSEN IN BEGRÜNDETEN AUSNAHMEFÄLLEN

Nur in Ausnahmefällen kommt die Übernahme von Stromschulden bei Leistungsempfängern nach dem XII. Sozialgesetzbuch auch als Zuschuss in Betracht. Das kann etwa der Fall sein wenn beispielsweise davon auszugehen ist, dass die bestehenden Schulden auch zu einem späteren Zeitpunkt nicht mehr beglichen werden können. Nach Auffassung der Verbraucherzentrale NRW sollte in besonders begründeten Härtefällen aber auch über diese Zielgruppe hinaus die Möglichkeit einmaliger Zuschüsse eröffnet werden.

ADÄQUATE AUFRECHNUNG VON DARLEHEN

Ein Darlehen kann gemäß § 42a Abs. 2 SGB II i.V.m. § 43 SGB II mit zehn Prozent des maßgeblichen Regelbedarfs ab dem Folgemonat aufgerechnet werden.

Problematisch sind in diesem Zusammenhang Situationen, in denen Betroffene mehrere Darlehen für unterschiedliche Zwecke parallel in Anspruch nehmen mussten. Hier rechnen Sozialleistungsträger teilweise mit bis zu 30 Prozent des Regelbedarfs auf und bringen den betroffenen Leistungsempfänger somit in eine existenzbedrohende Lage. Deshalb ist unter anderen die Verbraucherzentrale NRW der Auffassung, dass auch bei der Gewährung mehrerer Darlehen die Höhe der Tilgung auf insgesamt zehn Prozent des maßgebenden Regelbedarfs begrenzt sein sollte – insbesondere weil dem Verbraucher in der Regel kein sozialwidriges Verhalten vorzuwerfen ist.

Ferner sollte ein Darlehen nicht standardmäßig mit den Ansprüchen der gesamten Bedarfsgemeinschaft aufgerechnet werden. Ausreichend ist die Aufrechnung mit dem Haushaltsvorstand und maximal dessen Partner. Teile der Rechtsprechung haben dieses Vorgehen jüngst in ähnlicher Fallkonstellation untermauert: So entschied das Bundessozialgericht zum Thema Mietschulden in einem Urteil vom 18.11.2014 (B 4 AS 3/14 R), dass die Aufrechnung allein mit demjenigen vorgenommen wird, der aus dem Mietvertrag verpflichtet ist. Hierdurch soll die Mithaftung beispielsweise von Kindern ausgeschlossen werden. Diesen Grundsatz hat das Sächsische Landessozialgericht mit Beschluss vom 24.02.2015 (L 2 AS 1444/14 B ER) auch für die Rückführung von Darlehen aufgrund von Stromschulden angewendet. Die Einbeziehung des Regelbedarfes der Kinder unterläuft zudem den gesetzlichen Minderjährigenschutz nach § 1643 Abs. 1 und § 18 Nr. 8 BGB und ist nicht mit der Intention des SGB II zu vereinbaren, das Einkommen der Kinder grundsätzlich zur Deckung des Bedarfes der Kinder einzusetzen.

Energiearmut

APPELLE AN POLITIK, ENERGIEWIRTSCHAFT UND SOZIALVERWALTUNG

Zukunftsweisende Handlungsoptionen

Energiearmut ist ein komplexes und vielschichtiges Problem – geeignete Lösungen finden sich nur im Dialog und müssen in abgestimmte ressort- und fachübergreifende Handlungsstrategien eingebettet werden. Die Linderung von Energiearmut in Deutschland und somit die Sicherstellung eines menschenwürdigen Lebens mit verlässlicher und bezahlbarer Energieversorgung wird somit zur gesamtgesellschaftlichen Aufgabe. Bei der Lösungsfindung dürfen sich Energie- und Sozialpolitik nicht gegenseitig die Verantwortung zuschieben; ebenso sind die Verbraucherschutz- und die Familienpolitik gefordert. Politisch Verantwortliche müssen den Mut haben, gemeinsam neue Wege auszuprobieren und diese regelmäßig zu evaluieren und weiterzuentwickeln. Nur so kann unter aktiver Beteiligung von Energieversorgern, Zivilgesellschaft und Staat, aber auch dem Verbraucher selbst ein Instrumentenmix entstehen, mit dessen Hilfe Energiearmut effektiv vermieden bzw. zumindest gelindert werden kann – als unverzichtbare Voraussetzung einer sozialgerechten Energiewende und deren Akzeptanz in der Bevölkerung.

POLITISCHE UND GESETZGEBERISCHE FORDERUNGEN ZUR BEKÄMPFUNG VON ENERGIEARMUT

❖ Faire Verteilung der Kosten der Energiewende

Der Umstieg auf Erneuerbare Energien im Stromsektor ist seit einigen Jahren mit hohen und lange steigenden Kosten für den Verbraucher verbunden. Diese erhebliche Kostenbelastung ist unter anderem auf eine ungleichmäßige Lastenverteilung zwischen Privatkunden, klein- und mittelständischen Unternehmen und industriellen Großkunden sowie auf eine unzureichende Weitergabe gesunkener Börsenstrompreise zurück zu führen²¹. Zurzeit werden beim Strom die Kosten der Energiewende über den Strompreis pro verbrauchter Kilowattstunde umgelegt. Viele energieintensive Unternehmen können sich demgegenüber über die besondere Ausgleichsregel größtenteils von der EEG-Umlage befreien lassen²². Dies bedeutet für Verbraucher und für mittelständische Stromkunden weiterhin eine überproportional starke Kostenbelastung, die in dieser Form nicht hinnehmbar ist.

²¹ Verbraucherzentrale NRW (Hrsg.) (2014): Strompreisuntersuchung 2014, unter: <http://www.vz-nrw.de/strompreisuntersuchung2014>

²² Vgl. hierzu: <http://www.foes.de/pdf/2013-09-Industrieausnahmen-2005-2014.pdf>

Unser Appell:

- Die zusätzlichen Kosten durch die Energiewende müssen daher sozial gerecht und transparent umgelegt werden. Eine faire Kostenverteilung ist wesentlich für die Akzeptanz und somit auch für den Erfolg der Energiewende.

❖ Bedarfsgerechte Anpassung staatlicher Transferleistungen

Das Grundgesetz verfolgt mit Art. 1 Abs. 1 GG in Verbindung mit Art. 20 Absatz 1 GG das Ziel, die Mindestvoraussetzungen für ein menschenwürdiges Dasein sicherzustellen. Hierzu gehört auch die Versorgung mit Haushaltsenergie. Aktuell halten jedoch nicht nur die Regelbedarfe gemäß Sozialgesetzbüchern II und XII, sondern auch die BAföG-Sätze und das Wohngeld mit der Entwicklung der Energiepreise in den vergangenen Jahren nicht mehr Schritt. Die hohen Strompreise müssen daher im Rahmen staatlicher Sozialleistungen besser berücksichtigt werden.

Unser Appell:

- Die Verbraucherzentrale NRW fordert die Einführung einer bedarfsorientierten Pauschale für Haushaltsenergie, die sich an den durchschnittlichen Verbräuchen bezogen auf die jeweilige Haushaltsgröße und somit an realistischen Durchschnittskosten orientiert. Nur so wird der finanzielle Bedarf für die Stromkosten annähernd bedarfsgerecht abgebildet, so dass eine systematische Unterdeckung vermieden werden kann.
- Energiekosten müssen auch bei Leistungen nach dem BAföG-Gesetz und nach dem Wohngeldgesetz bedarfsgerechter berücksichtigt werden. Nach Auffassung der Verbraucherzentrale NRW müssen sowohl Heiz- als auch Stromkosten in den Wohngeldsätzen ausreichend abgedeckt werden. Zwar berücksichtigt die jüngste Wohngeldreform im Rahmen der ersten Wohngelderhöhung seit 2009 nicht nur den Anstieg der Mieten, sondern auch denjenigen der Heizkosten. Doch die vorgesehenen Sätze stellen nach wie vor kein realistisches Abbild der tatsächlichen Energiekosten dar. Deshalb spricht sich die Verbraucherzentrale NRW ebenso wie der Deutsche Mieterbund²³ für eine Energiekostenkomponente beim Wohngeld aus. Ebenso müssen die BAföG-Sätze das aktuelle Energiepreinsniveau adäquat berücksichtigen.

❖ Verpflichtende Prüfung milderer Mittel vor Vollzug einer Energiesperre und Konkretisierung von Härtefällen

Die Versorgungsunterbrechung nach § 19 Absatz 2 Strom GVV ist als Ultima Ratio auf Seiten des Energieversorgers anzusehen und sollte daher nur in Ausnahmefällen erfolgen. Neben der Tatsache, dass eine Forderung von mindestens 100 Euro besteht, müssen dazu weitere Voraussetzungen erfüllt sein.

Unser Appell:

Die Verbraucherzentrale NRW vertritt die Ansicht, dass das aktuelle Sperrrecht gemäß Grundversorgungsverordnungen für Strom und Gas unter Berücksichtigung folgender Aspekte überdacht werden sollte:

- Besonders verletzliche und somit schützenswerte Verbrauchergruppen wie zum Beispiel Hochschwängere, Säuglinge und kleine Kinder sowie chronisch kranke und alte Menschen sollten als Härtefälle eine besondere Berücksichtigung finden. An die Prüfung der Verhältnismäßigkeit einer Versorgungsunterbrechung verletzlicher Zielgruppen sind höhere Anforderungen zu stellen.
- Vor Vollzug einer Energiesperre müssen mildere Mittel wie z.B. Ratenzahlung, Stundung, Vorkasse-Maßnahmen und ähnliche Abhilfemöglichkeiten zwingend geprüft und angeboten werden.
- Bei vollzogener Sperre sollte die Energieversorgung bereits dann wieder hergestellt werden, wenn eine tragfähige Lösung für die Regulierung des Zahlungsrückstandes gefunden ist und erste Zahlungen erfolgt sind und nicht erst nach deren vollständiger Regulierung.

❖ Drucktechnische Hervorhebung und verständliche Formulierung von Sperrandrohung und Sperrankündigung

Sowohl die Androhung als auch die Ankündigung einer Versorgungsunterbrechung genügen in den meisten Fällen nicht den Anforderungen an eine angemessen aufklärende Verbraucherinformation. Die wesentlichen Informationen können oftmals leicht überlesen werden oder sind für den Laien unverständlich geschrieben. Auch sind diese zum Teil nur unvollständig in den offiziellen Schreiben des Versorgers wiedergegeben.

²³ <http://www.mieterbund.de/politik/dmb-forderungen.html>2014.pdf

Unser Appell:

- Die Schreiben des Versorgers zur Sperrandrohung und zur Sperrankündigung müssen eindeutig und klar formuliert werden. Sie müssen alle wesentlichen Informationen enthalten, insbesondere den Grund der Versorgungsunterbrechung, den Sperrzeitpunkt, einen Hinweis auf Regulierungsmöglichkeiten und gegebenenfalls Ansprechstellen vor Ort sowie Informationen über anfallende Kosten der Versorgungsunterbrechung.
- Die Sperrandrohung, die im Regelfall mit einer Mahnung verbunden wird, sollte drucktechnisch besonders hervorgehoben werden.

❖ Flächendeckender Ausbau von Beratungsangeboten und Förderprogrammen

Zur wirksamen Bekämpfung von Energiearmut setzt sich die Verbraucherzentrale NRW für einen flächendeckenden Ausbau von fachübergreifenden Beratungsansätzen für einkommensbenachteiligte Haushalte und für geeignete flankierende Förderprogramme zur Steigerung der Energieeffizienz ein. Mit ganzheitlichen Lösungsansätzen soll all denjenigen Bürgern geholfen werden, die aufgrund fehlender Selbsthilfepotenziale ihre Zahlungsschwierigkeiten rund um die Energierechnung nicht eigenständig und nicht nachhaltig beheben können

Unser Appell:

- Ein Konzept zum Ausbau kostenloser Beratungsangebote und Förderprogramme zur Steigerung der Energieeffizienz und somit zur Reduzierung der Energiekostenbelastung sollte folgende Maßnahmen umfassen:

Beratungsprogramme:

- Die Sicherstellung einer rechtlichen Beratung auch für ärmere Zielgruppen im Hinblick auf Energiesperren, Abrechnungs- und Vertragsfragen sowie im Bedarfsfall einer rechtlichen Vertretung einkommensbenachteiligter Haushalte mit Zahlungsproblemen rund um die Energierechnung gegenüber Energieversorgern und Sozialleistungsträgern würde einen Beitrag zur Linderung des bestehenden Informationsungleichgewichtes auf Verbraucher- und Anbieterseite leisten.
- Eine umfassende wirtschaftliche Beratung mit dem Ziel der Vermittlung von Planungs- und Finanzkompetenzen sowie mit Unterstützung bei der Budget-Verwendung, der Budget-Einteilung und

der Budget-Priorisierung würde Verbraucher zu einem eigenverantwortlichen Umgang mit ihren Haushaltsfinanzen befähigen.

- Bei Bedarf sollte eine Vermittlung an passgenaue flankierende Beratungsstellen und Hilfsangebote sichergestellt sein, insbesondere an eine Energie-sparberatung zur Ermittlung von Einsparpotenzialen beim Energieverbrauch und zur Vermittlung von Wissen und Kompetenzen rund um den Umgang mit Wärme und Strom.

Förderprogramme:

- Förderprogramme für den Austausch ineffizienter Elektrogroßgeräte wie beispielsweise alte und verbrauchsintensive Kühlschränke sollten für alle einkommensarmen Zielgruppen zugänglich sein. Von der bisherigen im Regelfall vorherrschenden Einengung der Zielgruppe auf Transferleistungsempfänger sollte Abstand genommen werden.
- Einsparpotenziale an elektrischer Energie und somit Potenziale zur Kostensenkung ergeben sich auch im Gebäudebereich. Durch gezielte Förderprogramme zur Sicherstellung von bezahlbarem Wohnraum mit hohem energetischen Standard kann nicht nur ein wirksamer Beitrag zur Senkung der Heizenergie und Heizkosten geleistet werden, sondern auch zur Vermeidung des zusätzlichen Einsatzes elektrischer Heizgeräte durch von Energiearmut bedrohte Bevölkerungsgruppen.

EIGENINITIATIVE VOR ORT

Nicht nur Politik und Gesetzgeber sind bei den gemeinsamen Anstrengungen zur Bekämpfung der Energiearmut gefragt. Parallel zu den skizzierten Lösungsansätzen auf politischer Ebene appelliert die Verbraucherzentrale NRW auch an Entscheidungsträger und verantwortliche Akteure auf Seiten der Kommunen, der Energieversorgungsunternehmen und der Sozialleistungsträger. Diese können allein schon aus eigener Initiative einen wirksamen Beitrag zur Linderung von Energiearmut leisten und in ihrem Zuständigkeitsbereich umsetzen. Die Erfahrungen vor Ort im Landesmodellprojekt „NRW bekämpft Energiearmut“ in dieser Hinsicht sind ermutigend.

...❖ Unser Appell an die Kommune:

Aktive und funktionierende kommunale Netzwerke zwischen örtlich relevanten Akteuren im Kontext Energiearmut und einkommensbenachteiligten Bevölkerungsgruppen sind unverzichtbar, um Menschen mit Zahlungsproblemen rund um die Energierechnung frühzeitig zu erreichen und ihnen eine zeitnahe und wirksame Hilfeleistung an die Hand zu geben. Um zielgerichtet Verweisstrukturen aufzubauen, unbürokratische Verfahrensabläufe für wiederkehrende Standardprobleme abzustimmen und konkrete sowie entscheidungsbefugte Ansprechpartner zu benennen und bekannt zu machen, hat sich vor allem das Instrument der „Runden Tische“ als besonders wertvoll erwiesen. Die Verbraucherzentrale NRW empfiehlt eine flächendeckende Einführung entsprechender Strukturen, gegebenenfalls unter Federführung und Moderation der Kommune.

Flankierend erweisen sich themenspezifische Veranstaltungen und Fortbildungen für Multiplikatoren als sinnvoll.

...❖ Unser Appell an den Sozialleistungsträger:

Insbesondere bei der Antragstellung und bei der Gewährung von Darlehen, aber auch im Prozess der Darlehensrückführung gilt es, sensibel mit den existenziellen Anliegen der betroffenen Haushalte umzugehen. Zentrale Anlaufstellen und eine umfassende Interessensabwägung im Rahmen der rechtlichen Möglichkeiten sind an dieser Stelle entscheidend. Die Energieschuldenproblematik in Verbindung mit Versorgungsunterbrechungen darf nicht durch zeitverzögerndes und teilweise intransparentes Agieren der Sozialbehörde verschärft werden, sondern Betroffene müssen durch klare Zuständigkeiten und zielgerichtete Unterstützung bei der Antragstellung in besonderem Maße unterstützt werden.

...❖ Unser Appell an den Grundversorger:

Die Verbraucherzentrale NRW hat in den vergangenen drei Jahren mit strukturell unterschiedlich aufgestellten Grundversorgern in den acht Modellstandorten des Landesprojektes „NRW bekämpft Energiearmut“ zahlreiche kundenorientierte Maßnahmen zur Vermeidung von Energiesperren auf freiwilliger Basis und mit enger Kooperation und Begleitung identifiziert und getestet. Ergebnis war ein effektiver Instrumenten-Mix, der weiteren Grundversorgungsunternehmen einen Baukasten empfehlenswerter Maßnahmen zur Nachahmung

bietet. Insbesondere existieren zahlreiche Stellschrauben im Forderungsmanagement des Versorgers, die einen fairen Interessenausgleich zwischen Anbieter- und Verbraucherseite und ein Mehr an Kundenorientierung bieten.

Zentrale Bausteine im Forderungsmanagement zur Bekämpfung von Energiearmut sind aus Sicht der Verbraucherzentrale NRW die konsequente Prüfung milderer Mittel vor dem Vollzug einer Versorgungsunterbrechung sowie die Vermeidung unzulässiger Nebenforderungen wie zum Beispiel die Kosten für Mahnschreiben, Telefoninkasso und Vor-Ort-Inkasso, die die ohnehin prekäre Situation der betroffenen Haushalte weiter verschärfen.

Der Grundversorger sollte ferner frühzeitig im Rahmen eines stringenten Forderungsmanagements darauf achten, dass erst gar keine exorbitant hohen Forderungen auflaufen können, deren Regulierung in den meisten Fällen nicht mehr möglich ist. Ist dennoch eine hohe Forderung aufgelaufen, kann nur mit direkten und entscheidungsbefugten Ansprechpartnern auf Seiten des Versorgers eine tragfähige und nachhaltige Regulierungsvereinbarung geschlossen werden, die sich unabhängig von der Höhe der Forderung an der Leistungsfähigkeit des Schuldners orientieren muss. Eine bereits angeordnete bzw. angekündigte Versorgungsunterbrechung sollte während des laufenden Klärungsverfahrens ausgesetzt werden, damit nicht unnötig weitere Kosten entstehen.

Auch unterstützende Maßnahmen wie der aktive Verweis auf örtliche Hilfs- und Beratungsangebote in den Sperrandrohungen oder eine kostenfreie telefonische Ansprache säumiger Kunden führen dazu, dass Betroffene den Ernst ihrer Situation frühzeitiger erkennen und motivierter sind, nach einer individuellen Lösung zu suchen und zu aktiver Mitarbeit bereit sind.

Weitere Beiträge der Energieversorger im Kampf gegen Energiearmut können der rückwirkende Tarifwechsel auch für Menschen mit unzureichender Bonität, die Anpassung von Fälligkeitsterminen an individuelle Gegebenheiten und Zahlungstermine von Transferleistungen oder auch entgeltfreie Barzahlungsmöglichkeiten sein.

BILDNACHWEISE

Titel: © Elnur - shutterstock.com /
© AR-Images - panthermedia.net
S. 12: © Andrey Popov - Fotolia.com
S. 14: © cardephotography - Fotolia.com
S. 16: © Robert Kneschke - Fotolia.com
S. 19: © Foto-Ruhrgebiet - Fotolia.com
S. 22: © ginasanders - panthermedia.net
S. 23: © JackF - Fotolia.com
S. 29: © Photographee.eu - Fotolia.com
S. 30: © Marco2811/ JackF - Fotolia.com
S. 32: © AndreyPopov - panthermedia.net
S. 33: © Photographee.eu - Fotolia.com
S. 37: © Anette Weber
S. 38: © Alexander Rath - Fotolia.com
S. 42: © Igor Mojzes - Fotolia.com
S. 46: © monropic - Fotolia.com/SSC
S. 51: © contrastwerkstatt - Fotolia.com
S. 53: © Robert Kneschke - Fotolia.com
S. 56: © eccolo - Fotolia.com
S. 58: © Marco2811 - Fotolia.com



Die zahlreichen weiterführenden Erkenntnisse zur Bekämpfung von Energiearmut vor Ort waren nur möglich durch die fruchtbare Zusammenarbeit und die konstruktiven Dialoge mit allen beteiligten Akteuren.

Wir danken den kooperierenden Energieversorgungsunternehmen für den wertvollen Einblick in ihre Arbeitsprozesse und Strukturen des Förderungsmanagements, die engagierte Unterstützung der Projektziele und den konstruktiven Austausch sowie für die finanzielle Unterstützung der örtlichen Beratungsarbeit.

Gleichermaßen gilt unser Dank allen beteiligten Netzwerk- und Kooperationspartnern auf kommunaler Ebene und dem Landesarbeitskreis Energiearmut in Federführung des Ministeriums für Wirtschaft, Energie, Industrie, Mittelstand und Handwerk des Landes Nordrhein-Westfalen für die wertvollen Anregungen und die gemeinsamen Anstrengungen zur Verbesserung der Situation der betroffenen Verbraucherhaushalte.

Nicht zuletzt bedanken wir uns für die Förderung des Ministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz des Landes Nordrhein-Westfalen, welches die Projektdurchführung erst ermöglicht hat.

Ihre Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen

IMPRESSUM

Herausgeber

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.
Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf
Tel.: (0211) 3809 0
Fax: (0211) 3809 216
E-Mail: kontakt@vz-nrw.de

Text und Redaktion: Claudia Bruhn, Dr. Iris van Eik,
Susanne Enz, Christine Frenzel, Stephanie Kosbab

Gestaltung, Layout und Illustration:

liniezwei Kommunikationsdesign GbR, Düsseldorf

Druck: Hitzegrad Print Medien & Service GmbH,
Dortmund

Stand: Oktober 2015

Diese Veröffentlichung wird kostenlos abgegeben
und ist nicht für den Verkauf bestimmt.

Gedruckt auf 100 Prozent Altpapier
(ausgezeichnet mit dem Blauen Engel).

Die Beiträge der Kooperations- und Netzwerkpartner
liegen inhaltlich in alleiniger Verantwortung der Auto-
rinnen und Autoren und spiegeln nicht unbedingt die
Meinung des Herausgebers wider.

© Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen

ANSPRECHPARTNER FÜR WEITERGEHENDE INFORMATIONEN

zu Energiearmut

Claudia Bruhn
Projektleiterin „NRW bekämpft Energiearmut“
claudia.bruhn@vz-nrw.de
www.vz-nrw.de/gegen-energiearmut

zu Energiepreisen und Energieberatung

Udo Sieverding
Bereichsleiter Energie
udo.sieverding@vz-nrw.de
www.vz-nrw.de/energie