

Gefördert durch

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

Beiträge des Fachkongresses Energiearmut
vom 02. November 2015 in Düsseldorf

INHALT

Präsentation

Landesmodellprojekt „NRW bekämpft Energiearmut“ Erfahrungen und Erfolge 3

Claudia Bruhn, Verbraucherzentrale NRW e. V.
Projektleiterin „NRW bekämpft Energiearmut“

Präsentation

Evaluation der Budget- und Rechtsberatung Energiearmut 7

Dipl.-Psych. Jonna Klemenz, Consulimus AG
Projektleiterin

Präsentation

Erfahrungen der Kooperationspartner im Landesmodellprojekt „NRW bekämpft Energiearmut“ 11

Dietmar Siebigtheroth, STAWAG Stadwerke Aachen AG
Leiter Vertrieb Privat- und Gewerbekunden

Präsentation

Erfahrungen der Kooperationspartner im Landesmodellprojekt „NRW bekämpft Energiearmut“ 13

Dipl.-Ing. Henning Trupke, SWK ENERGIE GmbH
Prokurist/Leiter Kundenservice

Podium

Gemeinsame Wege aus der Energiearmut 15

Schlusswort

„NRW bekämpft Energiearmut – Wir müssen alle an einem Strang ziehen“ 17

Juliane Becker, Ministerium für Klimaschutz, Umwelt,
Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz
des Landes Nordrhein-Westfalen
Abteilungsleiterin VI

Improvisation

Kreativer Energieaustausch mit Pätzold und Strohmeier sowie Melis 19

Weitere Informationen und Impressum 20

Präsentation

Landesmodellprojekt „NRW bekämpft Energiearmut“ Erfahrungen und Erfolge

Claudia Bruhn, Verbraucherzentrale NRW e. V.
Projektleiterin „NRW bekämpft Energiearmut“

Gemeinsame Wege aus der Energiearmut – Erfahrungen und Erfolge aus Nordrhein-Westfalen

verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

Fachkongress Energiearmut
der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen

Düsseldorf, 2. November 2015

Das Landesmodellprojekt „NRW bekämpft Energiearmut“



- ➔ Kooperationsprojekt der Verbraucherzentrale NRW mit acht Grundversorgern und der Caritas in NRW
- ➔ Finanzierung des Projektes durch das NRW-Verbraucherschutzministerium und die örtlichen Energieversorger
- ➔ Laufzeit von 2012 bis Ende 2015
- ➔ Fortführung und Ausweitung in Planung
- ➔ Ziele: Verbesserung der Situation schutzbedürftiger Haushalte und Prävention von Energiearmut

Fachkongress Energiearmut am 02. November 2015

verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

2

„NRW bekämpft Energiearmut“ – Eine fachübergreifende Beratungs- und Informationsoffensive



- ➔ Budget- und Rechtsberatung bei Zahlungsproblemen rund um die Energierechnung und (drohenden) Energiesperren
 - 2.275 Ratsuchende seit Projektbeginn
 - Zusätzliche Verbreitungseffekte durch präventive Verbraucherinformationen und Veranstaltungen für Multiplikatoren
- ➔ Verknüpfung mit aufsuchender Energiesparberatung
- ➔ Intensive Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit
- ➔ Sensorfunktion vor Ort → Ableitung von übergeordnetem Handlungsbedarf

Fachkongress Energiearmut am 02. November 2015

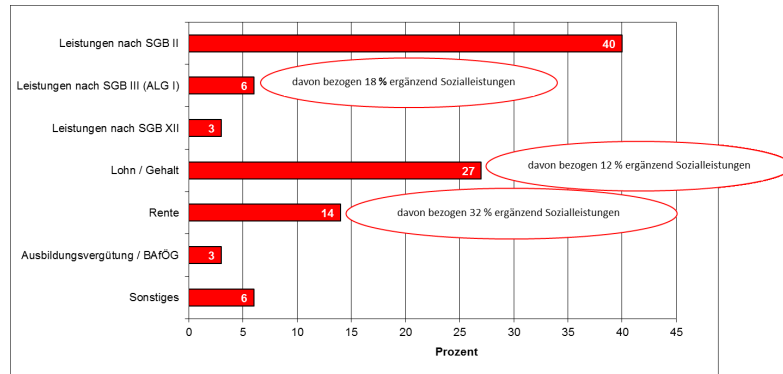
verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

3

Zahlen und Fakten

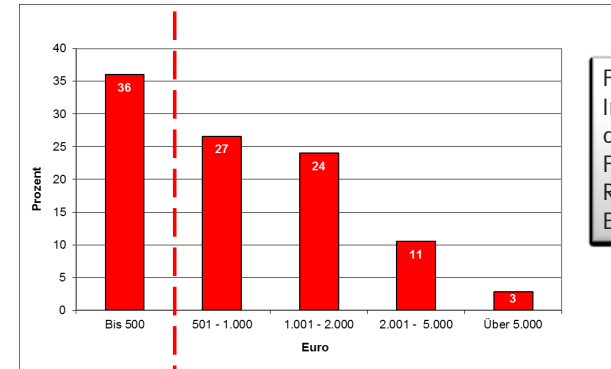
Erwerbsstatus der Zielgruppen

86 % der Ratsuchenden verfügten über kein pfändbares Einkommen!



Zahlen und Fakten

Zahlungsrückstände der Ratsuchenden



Fazit:
In mehr als 60 % der Fälle zu hohe Forderung in Relation zum Einkommen!

Zahlen und Fakten

Überproportionale Betroffenheit im Vergleich zum Landesdurchschnitt!
(insbesondere bei Single-Haushalten und Alleinerziehenden)

Haushaltsstruktur der Rat suchenden Zielgruppe

- ➔ **Haushaltsgröße:** überwiegend Single-Haushalte (47 %)
- ➔ **Haushalte mit Kindern:** jeder dritte Haushalt (35 %)
- ➔ **Alleinerziehende:** gut jeder sechste Haushalt (17 %)
- ➔ **Migrationshintergrund:** nahezu jeder dritte Haushalt (32 %)

- ➔ **Versorgungssparten:** 61 % Strom (davon 8 % Heizstrom), 34 % Strom und Gas, 4 % Gas und 1 % Wasser/Fernwärme
- ➔ 71 % der Ratsuchenden waren Kunden in der **Stromgrundversorgung** mit entsprechend teuren Tarifen

Zahlen und Fakten

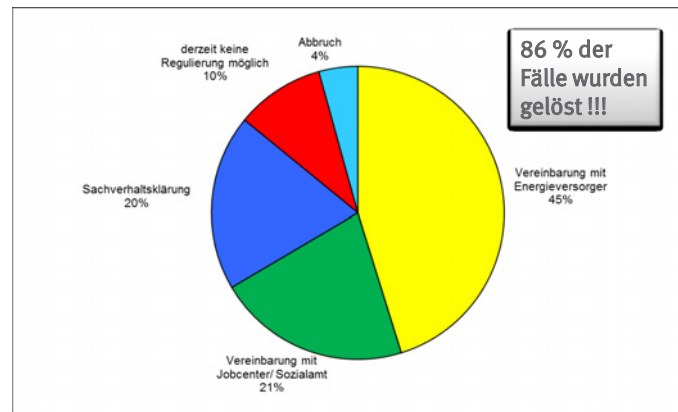
Ursachen von Energiearmut und Energieschulden

- i Im Regelfall multiple Ursachen, vor allem ein Dreiklang aus:
Hohen Energiepreisen, hohem Verbrauch und Niedrigeinkommen
→ Überproportionaler Anteil der Energiekosten am Haushaltsbudget

- i Oftmals verstärkt durch:
 - ➔ Mangelnde bzw. fehlende Finanz- und Planungskompetenz
 - ➔ Weitere Verbindlichkeiten bis hin zur manifesten Überschuldung
 - ➔ Kritische bzw. neue Lebenssituationen

Zahlen und Fakten

Ergebnisse der Fallarbeit

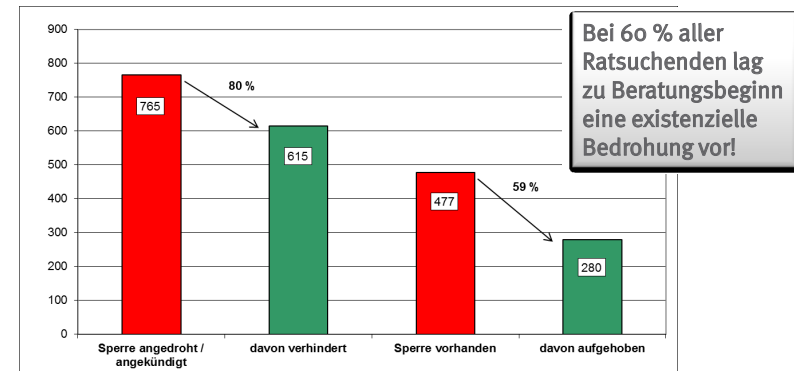


Fachkongress Energiearmut am 02. November 2015

8

Zahlen und Fakten

Verhinderte und aufgehobene Versorgungsunterbrechungen



Fachkongress Energiearmut am 02. November 2015

9

Gemeinsame Wege aus der Energiearmut

Best Practice Verbraucher

- Öffnen von Rechnungen und Mahnungen
- Rechtzeitige Kontaktaufnahme mit Versorger, Sozialbehörde oder Beratungsstellen bei Zahlungsproblemen
- Regelmäßige Kontrolle des Zählerstandes und bei Bedarf unterjährige Anpassung des Abschlags
- An- und Abmeldung des Stromanschlusses
- Sicherung von Wohnraum und Energieversorgung hat Vorrang

Fachkongress Energiearmut am 02. November 2015

10

Gemeinsame Wege aus der Energiearmut

Best Practice Energiewirtschaft

- Zentrale Anlaufstelle für Kunden und persönliche Ansprechpartner mit Entscheidungsbefugnis für Beratungsstellen
- Transparente Rechnungsstellung und angemessene Prüfung der Verhältnismäßigkeit
- Aussetzen der Energiesperre während des Clearingprozesses
- Kostenminimierung bei den Nebenforderungen
- Vereinbarung individueller Ratenzahlungen entsprechend Leistungsfähigkeit des Verbrauchers (im Einzelfall auch auf Abschläge)
- Chance auf Rehabilitierung: Ratenzahlungen trotz Sperrung oder wirtschaftlicher Unzumutbarkeit in Vergangenheit

Fachkongress Energiearmut am 02. November 2015

11

Gemeinsame Wege aus der Energiearmut

Best Practice Sozialbehörde

- Einrichtung zentraler Anlaufstellen mit geschulten Mitarbeitern für Menschen mit Energieschulden
- Unterstützung bei der Antragstellung
- Realistische Vorgaben für Selbsthilfemaßnahmen vor Darlehensgewährung
- Tragfähige Aufrechnung von Darlehen zur Vermeidung unverhältnismäßiger Kürzungen des Regelbedarfs

Gemeinsame Wege aus der Energiearmut

Best Practice Kommune

- Regelmäßiger Austausch an „Runden Tischen“ zu Energiearmut
- Aufbau eines Frühwarnsystems mit transparenten Verweisstrukturen
- Nutzung von Synergieeffekten: Verzahnung der bestehenden Beratungs- und Hilfsangebote



Die besten Ergebnisse werden durch Austausch, Vernetzung und Zusammenarbeit erzielt!

Gemeinsame Wege aus der Energiearmut

Fazit



- Energiearmut kann durch das Engagement und die Zusammenarbeit kommunaler Akteure wirksam gelindert werden.
- Dies allein reicht aber nicht aus!

Weitere Handlungsoptionen auf Ebene von Politik und Gesetzgebung zur Eindämmung strukturell bedingter Problemlagen erforderlich!

Kostenloser Download oder Bestellung der Broschüre unter www.vz-nrw.de/gegen-energiearmut

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Impressum:

Verbraucherzentrale NRW e.V.
 Projekt „NRW bekämpft Energiearmut“
 Mintropstraße 27
 40215 Düsseldorf

www.vz-nrw.de

Ansprechpartnerin:
 Claudia Bruhn
 Projektleiterin
 „NRW bekämpft Energiearmut“
 Tel.: 0211/3809-252
 E-Mail: claudia.bruhn@vz-nrw.de

Präsentation

Evaluation der Budget- und Rechtsberatung Energiearmut

Dipl.-Psych. Jonna Klemenz, Consulimus AG
Projektleiterin




MARKT- UND SERVICEBERATUNG

Telefonische Evaluation 2015
Budget- und Rechtsberatung Energiearmut
im Rahmen des Landesprojekts „NRW bekämpft Energiearmut“

Verbraucherzentrale NRW e.V.

consulimus
Aktiengesellschaft
Markt- & Serviceberatung
Ihr Kundenkontakt im Fokus

1. Informationen zur Befragung




Markt- & Serviceberatung
Ihr Kundenkontakt im Fokus

- Evaluation des Projekts „NRW bekämpft Energiearmut“ im Allgemeinen und der Budget- und Rechtsberatung Energiearmut der Verbraucherzentrale NRW im Speziellen
- Befragung von **130 Verbrauchern** zum Mehrwert der Beratung (Teilnahmequote: 51%)
- Befragung von **24 Netzwerkpartnern** und **8 Energieversorgern** als Kooperationspartner zum Nutzen, zur Zielerreichung und Bewertung des Projekts
- **Durchführungszeitraum:** März bis August 2015

Evaluation Budget- und Rechtsberatung Energiearmut - Verbraucherzentrale NRW e.V. 2

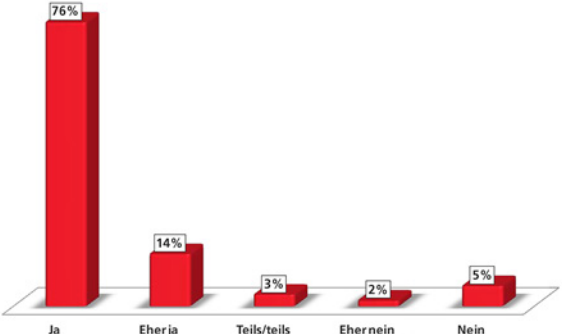
2. Verbraucherbefragung



Markt- & Serviceberatung
Ihr Kundenkontakt im Fokus

Mehrwert der Beratung insgesamt

Mittelwert: 1,47
(Skala von 1= ja bis 5 = nein)



Kategorie	Anteil
Ja	76%
Eherja	14%
Teils/teils	3%
Ehernein	2%
Nein	5%

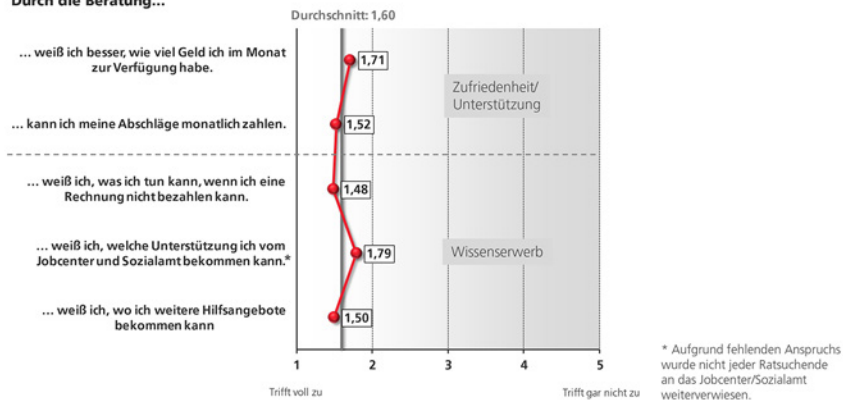
Evaluation Budget- und Rechtsberatung Energiearmut - Verbraucherzentrale NRW e.V. 3

2. Verbraucherbefragung



Aussagen zum Mehrwert / den Vorteilen der Beratung

Durch die Beratung...



Evaluation Budget- und Rechtsberatung Energiearmut - Verbraucherzentrale NRW e.V.

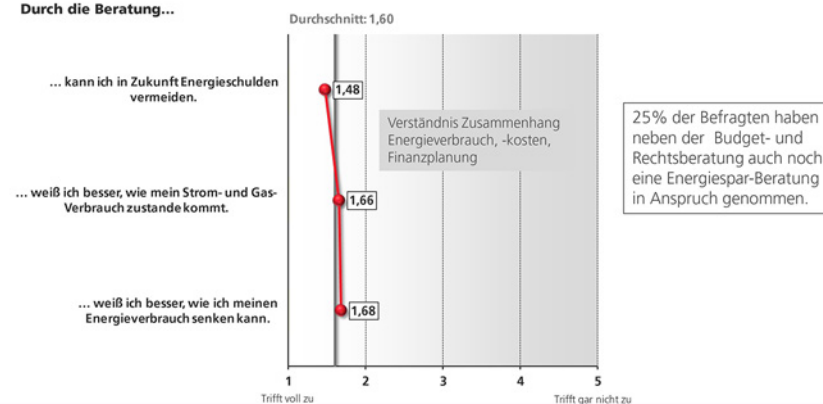
4

2. Verbraucherbefragung



Beurteilung der in Anspruch genommenen Beratungen

Durch die Beratung...



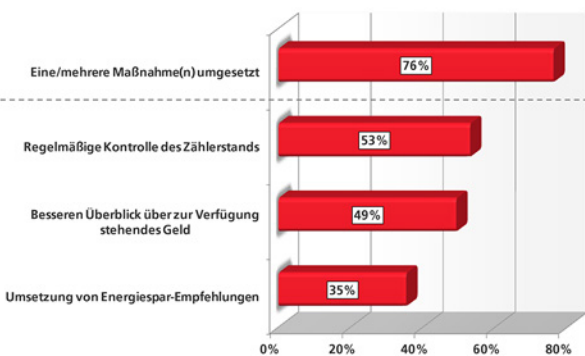
Evaluation Budget- und Rechtsberatung Energiearmut - Verbraucherzentrale NRW e.V.

5

2. Verbraucherbefragung



Umsetzung von Maßnahmen



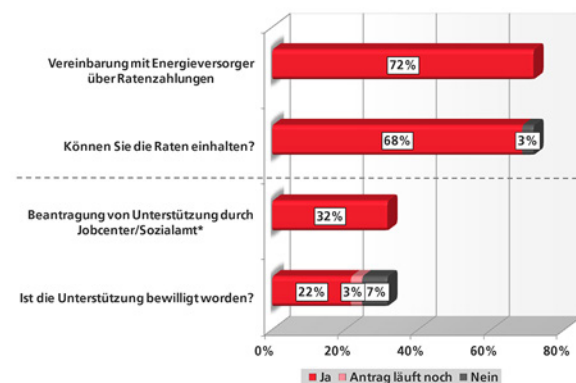
Evaluation Budget- und Rechtsberatung Energiearmut - Verbraucherzentrale NRW e.V.

6

2. Verbraucherbefragung



Vereinbarung mit Energieversorger / Beantragung von Unterstützung durch Sozialleistungsträger



* Nicht jeder Ratsuchende wurde an das Jobcenter/Sozialamt weiterverwiesen.

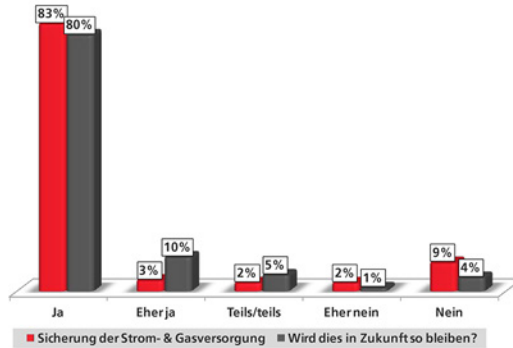
Evaluation Budget- und Rechtsberatung Energiearmut - Verbraucherzentrale NRW e.V.

7

2. Verbraucherbefragung



Sicherung der Energieversorgung



Evaluation Budget- und Rechtsberatung Energiearmut - Verbraucherzentrale NRW e.V.

8

3. Netzwerkpartner und Energieversorger



Vorteile/Nutzen

Die Beratung der Verbraucherzentrale NRW ...

- ... ist eine hilfreiche Verweisadresse bei Personen mit Energieschulden.
- ... nimmt sich Zeit für das Thema.
- ... löst die übersendeten Fälle.
- ... sorgt für die Einhaltung der Ratenvereinbarungen.
- ... vermittelt bei Verbrauchern, mit denen keine Kommunikation mehr erfolgte.
- ... versetzt die Verbraucher durch die (präventive) Beratung zur Selbsthilfe in die Lage, selbstständig zu handeln.
- ... entlastet andere Beratungsstellen.
- ... verringert den Aufwand der Fallbearbeitung.

Evaluation Budget- und Rechtsberatung Energiearmut - Verbraucherzentrale NRW e.V.

9

3. Netzwerkpartner und Energieversorger



Zielerreichung

- Durch bekannte Ansprechpartner der Akteure wird die Zusammenarbeit gefördert.
- Die Kooperation funktioniert und beeinflusst die Thematik positiv.
- Energieschulden und Energiesperren werden vermieden.
- Das Projekt hat eine positive Außenwirkung.
- Das Projekt ist sinnvoll, wichtig, hilfreich und präventiv. Es ist ein wichtiger Beitrag auf dem Weg, Energiearmut dauerhaft zu bekämpfen.
- Weiterführende Entwicklung in der Kommune:
 - Verbesserte Informationsweitergabe und Zusammenarbeit
 - Gestärktes Bewusstsein (auch öffentlich) für die Problematik

Evaluation Budget- und Rechtsberatung Energiearmut - Verbraucherzentrale NRW e.V.

10

3. Netzwerkpartner und Energieversorger



Herausforderungen

- Energiekosten/Steuern steigen im Allgemeinen
- Energieverbrauch kann nur bedingt reduziert werden
- Zielgruppe hat höheren Verbrauch aufgrund von geringeren finanziellen Mitteln (Altgeräte, günstigerer / schlecht gedämmter Wohnraum)
- Erreichbarkeit der Zielgruppe: Es werden bisher nur wenige Personen erreicht.
- Finanzielle Unterstützung: Der Regelbedarf / die Zuschüsse sind zu gering.
- Weitere politische Hürden (z.B. Stadt als Anteilseigner am Gewinn des Energieversorgers beteiligt)

Evaluation Budget- und Rechtsberatung Energiearmut - Verbraucherzentrale NRW e.V.

11

4. Fazit



Fazit der Evaluation

- Die Verbraucher sehen einen sehr hohen Mehrwert in der Beratung und empfinden deutliche Lerneffekte.
- Die Netzwerk- und Kooperationspartner sehen in der Zusammenarbeit ebenfalls einen hohen Mehrwert.
- Die Budget- und Rechtsberatung wird als ein wichtiger Beitrag zur Bekämpfung der Energiearmut gewertet.

5. Kontakt



Consulimus AG
Gottfried-Hagen-Str. 20
51105 Köln

Ansprechpartner:
Jonna Klemenz, Projektleiterin
Bereich Kunden- und Zielgruppenbefragungen

Tel.: (0221) 788 745-14
E-Mail: klemenz@consulimus.de
Web: www.consulimus.de

Präsentation

Erfahrungen der Kooperationspartner im Landesmodellprojekt „NRW bekämpft Energiearmut“

Dietmar Siebigtheroth, STAWAG Stadtwerke Aachen AG
Leiter Vertrieb Privat- und Gewerbekunden

STAWAG und das Thema Energiearmut :

Mehr als nur Forderungsmanagement im kaufmännischen Sinne!

02. November 2015 Fachkongress „Gemeinsame Wege aus der Energiearmut“



Eine gute Tradition: 100 % kommunal

- Stadtwerke Aachen Aktiengesellschaft, ein Unternehmen mit Wurzeln und klarer Zukunftsausrichtung:
 - 175-jährige Unternehmensgeschichte
 - Vorreiter bei Innovationen und Energiewende
- Alles aus einer Hand: Strom, Gas, Wärme und Wasser
- Aktiv in allen Wertschöpfungsstufen der Energiewirtschaft



Fotos: Andreas Hermann, Foveart, iStock

2 02.11.2015 „Gemeinsame Wege aus der Energiearmut“



Unsere Maßnahmen vor dem Projekt

- Hohe Investitionen in allgemeine Energieberatung und Förderprogramme
- Sehr stringentes Forderungsmanagement
- Individuelle Ratenzahlungspläne
- Keine Verzinsung
- Keine Kostenberechnung für Ratenzahlung, Stundung, etc.
- Direkte Zusammenarbeit mit Jobcenter und Sozialamt (abgestimmte Prozesse)
- Stromspar-Check für einkommensschwache Haushalte in Zusammenarbeit mit Caritas
- Zusammenarbeit mit caritativen Institutionen in Aachen (Runder Tisch)

3 02.11.2015 „Gemeinsame Wege aus der Energiearmut“



Stetige Herausforderungen

- Arbeitsaufwand im Forderungsmanagement
- Belastung der Mitarbeiter im Forderungsmanagement
- eskalierende Situationen im Kundencenter
- Bedrohung der Außendienstmitarbeiter
- Kritische Fälle i.d.R. nicht nachhaltig gelöst
- Selbstmorddrohungen betroffener Kunden
- **Immer im Blickpunkt der Öffentlichkeit**

4 02.11.2015 „Gemeinsame Wege aus der Energiearmut“



Daten Fakten Forderungsmanagement

	2011	2012	2013	2014
➤ 1. Mahnungen	69.300	61.800	58.800	76.300
➤ 2. Mahnungen	26.100	23.000	29.500	23.800
➤ Sperrandrohungen	10.400	8.500	8.100	8.500
➤ Sperrungen	2.900	1.800	2.100	2.100
➤ Fälle Jobcenter	1.617	1.607	820	1.597
➤ debitorische Kontakte	10.800	8.900	9.500	10.200
➤ Ratenzahlungen	Ø 3.500 /a			

5 02.11.2015 „Gemeinsame Wege aus der Energiearmut“



Auswirkungen des Projekts

- Entlastung des Kundencenters von „Härtefällen“
- Entspannung der Kundengespräche durch Hinweis auf Zusammenarbeit mit Verbraucherzentrale
- Notsituationen werden häufiger positiv gelöst
- Steigerung der Vermeidung von Energiesperrungen

Durch Kombination der Energieberatung mit einer Schuldnerberatung ist die Wirkung nicht nur auf die Notsituation, sondern auch darüber hinaus feststellbar !!!

6 02.11.2015 „Gemeinsame Wege aus der Energiearmut“



Vielen Dank



Dietmar Siebigtheroth
Tel 0241-1811281



Präsentation

Erfahrungen der Kooperationspartner im Landesmodellprojekt „NRW bekämpft Energiearmut“

Dipl.-Ing. Henning Trupke, SWK ENERGIE GmbH
Prokurist/Leiter Kundenservice

Prävention statt Sperrung – Das Krefelder Modell



Gemeinsame Wege aus der Energiearmut - Erfahrungen und Erfolge aus NRW

Düsseldorf, 02.11.2015

www.swk.de



SWK Geschäftsfelder, Gesellschaften und Kennzahlen

Anteilseigner: 100% Stadt Krefeld

Geschäftsfelder	Energie	Wasser	Entsorgung	Verkehr
Wesentliche Gesellschaften	SWK ENERGIE SWK NETZE SWK SETEC lekker	SWK AQUA	EGK EGN GSAK	SWK MOBIL SWK FAHRSERVICE
Kennzahlen 2014	<ul style="list-style-type: none"> Umsatz (in Mio. €) 1.279 Jahresüberschuss (in Mio. €) 19 Investitionen (in Mio. €) 66 Mitarbeiter (Anzahl zum 31.12.2014) 2.621 			

02.11.2015

Henning Trupke, Leiter Kundenservice SWK ENERGIE GmbH

1



Rahmenbedingungen in Krefeld



- Einwohnerzahl 234 Tsd.
- Einwohnerüberschuldung 2014: 14,8%* (Bundesdurchschnitt 9,9%) Platz 21 von 402 Städten*
- Arbeitslosenquote (10/2015): 10,7% (Bundesdurchschnitt 6,0%)
- Davon Arbeitslosenquote SGB II (10/2015): 8,2% (Bundesdurchschnitt 4,3%) * Quelle Creditreform

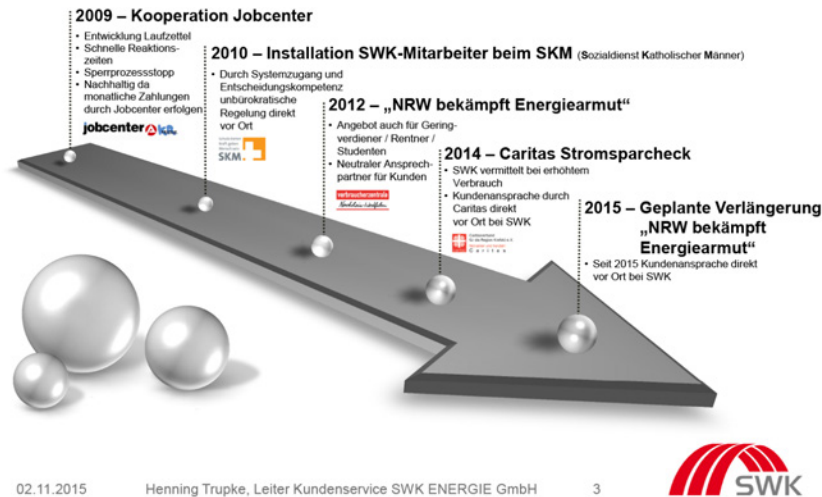
02.11.2015

Henning Trupke, Leiter Kundenservice SWK ENERGIE GmbH

2



Entwicklung des Krefelder Modells



Erfolge „Krefelder Modell“

- SWK erstellt rd. 1.200 Jobcenter-Laufzettel p.a. Sofortiger Mahn-/Sperrprozessstopp bei SWK Schnelle und nachhaltige Klärung unmittelbar mit dem Jobcenter Kunden reagieren im Folgejahr immer häufiger proaktiv **rd. 400 verhinderte Sperren im Jahr bei Kunden im SGB II-Bezug**
- Rd. 400 Kundenberatungen p.a. durch SWK-Mitarbeiter beim SKM-Krefeld Schnelle Hilfe in neutraler Atmosphäre Zahlungsverhandlungen, Ratenplanabschlüsse & Stundungen **rd. 100 verhinderte Sperren im Jahr**
- SWK berät rd. 350 Kunden p.a. zum Angebot der Verbraucherzentrale Außendienst berät mit Flyern vor Ort Kunden interessieren sich verstärkt für das Angebot **Insgesamt 89 Sperren verhindert, 28 Sperren aufgehoben**



Erfolge „NRW bekämpft Energiearmut“



- 240 Personen abschließend beraten (230 SWK-Kunden)
- 27 % durch SWK vermittelt
- 79 % von Sperrung bedrohte Fälle erfolgreich geregelt
- 70 % aller beratenen SWK-Kunden seit Klärung ohne erneute Auffälligkeiten

Beratene Kunden reagieren zunehmend proaktiv unterjährig und nach nächster Jahresverbrauchsabrechnung

- Fallbeispiel :**
 - Frau S. hat mehrere aufeinanderfolgende Abschlüsse, trotz Mahnung und Sperrandrohung, nicht beglichen.
 - Nach erfolgter Sperrung trifft der Außendienstkollege Frau S. an und berät Sie mit dem Flyer zur Kooperation „NRW bekämpft Energiearmut“.
 - Frau S. sucht die Verbraucherzentrale auf. Nach einer intensiven Beratung wird eine tragfähige gemeinsame Lösung gefunden.
 - Die Stromversorgung wurde kurzfristig wieder aufgenommen.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Henning Trupke
 Prokurist
 Leiter Kundenservice SWK ENERGIE GmbH
 Tel. +49 (2151) 98-2256
 Fax +49 (2151) 33 98-2256
 E-Mail Henning.Trupke@swk.de



Podium

Gemeinsame Wege aus der Energiearmut

Diskutierende:

- Dr. Iris van Eik, Verbraucherzentrale NRW e.V., Mitglied der Geschäftsleitung
- Frank Neukirchen-Füers, Jobcenter Dortmund, Geschäftsführer
- Prof. Dr. Christoph Strünck, Universität Siegen, Politikwissenschaft – Sozialpolitik
- Peter Flicke, Emscher Lippe Energie GmbH, Leiter Kaufmännischer Bereich/Service
- Roman Schlag, Caritasverband Bistum Aachen, Fachreferent für Schuldnerberatung und Armutsfragen

8,5 Millionen – also 21,5 Prozent – der Haushalte in Deutschland rutschen unter die Armutsgefährdungsgrenze, wenn man ihre durchschnittlichen Energiekosten



„Uns fehlen Daten darüber, wie Menschen wohnen, die von Energiearmut betroffen sind.“

Prof. Dr. Christoph Strünck

von ihrem Einkommen abzieht. Zu diesem Ergebnis kam eine Forschergruppe um Christoph Strünck von der Universität Siegen. Die Gründe für die individuelle Energiearmut seien oft vielschichtig. „Wir haben nicht feststellen können, dass die Ausgaben bei den betroffenen Haushalten systematisch hoch sind“,

sagte Strünck auf dem Podium. „Jedoch liegt ein klares Einnahmenproblem und zudem oft Verschuldung vor.“

Aus der täglichen Arbeit mit Menschen in finanziellen Notlagen kennt Roman Schlag vom Caritasverband vor allem das Einnahmenproblem. „Energieschulden sind bei Empfängern von Sozialleistungen vorprogrammiert, weil in den Regelsätzen die Energiekosten nicht adäquat berücksichtigt sind“, so Schlag.

Viele Menschen, die mit Energiearmut zu kämpfen hätten, steckten auch in anderen finanziellen Schwierigkeiten. Sie verdrängen laut Schlag ihre Energieschulden oft so lange wie möglich, indem sie beispielsweise die Briefe ihres Energieversorgers nicht öffnen. Manche verkniffen sich zudem das Heizen – diese Menschen werden jedoch nicht von einer Statistik erfasst.

„Energie ist ein Grundrecht.“

Roman Schlag



Auch Frank Neukirchen-Füers vom Jobcenter Dortmund bestätigte, dass die Energiepreise in den letzten Jahren stärker gestiegen sind als die Regelsätze für Sozialleistungen. „Umso erstaunlicher ist es aber, dass die Leistungsempfänger offenbar nicht überdurchschnittlich von Stromsperrern betroffen sind“, sagte Neukirchen-Füers. So entfielen in Dortmund nur 15 Prozent der Stromsperrern auf



„Energieversorger sollten über die günstigsten Tarife informieren.“

Frank Neukirchen-Füers

Haushalte, die Sozialleistungen gemäß dem Sozialgesetzbuch II (SGB II) empfangen, obwohl der Anteil der SGB II-Haushalte bei 18,5 Prozent liege. „Vielleicht kann man hierin auch einen ersten Erfolg der professionelleren Beratungsstrukturen sehen. Man darf jedoch auch nicht verkennen, dass in vielen Fällen hohe Strom-

schulden und drohende Stromsperrern durch Darlehen des Jobcenters abgewendet werden“, so Neukirchen-Füers weiter.

Politik und Energiewirtschaft sind in der Pflicht

Was aber ist der richtige Weg dafür? Das versucht auch Peter Flicke von der Emscher Lippe Energie GmbH (ELE) herauszufinden. Das Unternehmen beabsichtigt ab 2016 in das Projekt „NRW bekämpft Energiearmut“ der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen einzusteigen. Denn in Gelsenkirchen, Bottrop und Gladbeck, wo der Energiedienstleister tätig ist, liegt der Anteil der Hartz IV-Empfänger bei 25 Prozent. Ein Drittel bis die Hälfte von Flickes Kunden hat ein niedriges Einkommen.

Mit Schulungen für Jobcenter-Mitarbeiter und einem Runden Tisch auf kommunaler Ebene hat sein Unternehmen bereits gute Erfahrungen bei der Bekämpfung von Energiearmut gemacht. „Was wir nicht lösen können, ist das Problem, dass Menschen kein Geld haben“, so Flicke. „Das ist kein Energieproblem.“

„Das Wichtigste, was wir tun können, ist die Vernetzung der Sozialpartner.“

Peter Flicke



Neukirchen-Füfers wünschte sich unter anderem, dass Energieversorger ihre Kunden früher über Zahlungsrückstände in Kenntnis setzten. Flicke entgegnete, dass sein Unternehmen bereits bei einem Zahlungsrückstand von 15 Euro die erste Erinnerung verschickt und in der ersten Mahnung auch auf die Angebote des Jobcenters und der Verbraucherzentrale hinweist.

„Man muss daher Lösungen finden, damit es gar nicht mehr zu Stromsperren kommt“, hielt Schlag dagegen. Als positives Beispiel verwies er auf Belgien. Dort bekommt jeder Bürger 300 Kilowattstunden Strom. So bleibe es zumindest möglich, Licht anzuschalten und sich ein warmes Essen zuzubereiten.

Neben individuellen Hilfen brauche es daher in erster Linie das Engagement der Politik, wie Iris van Eik von der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen bekräftigte. „Es ist angesichts von perspektivisch steigenden Netzentgelten davon auszugehen,

dass sich das Problem in Zukunft noch verschärfen wird.“



„Die Bundespolitik muss der Bekämpfung von Energiearmut wieder einen höheren Stellenwert auf der Agenda geben.“

Dr. Iris van Eik

Sie forderte unter anderem, dass die steigenden Strompreise abgefedert werden und Energieunternehmen dazu verpflichtet werden, zunächst zu milderer Mitteln wie Stundungen oder Ratenzahlungen zu greifen, bevor sie eine Stromsperre verhängen.

Im Vergleich zu allen anderen Gläubigern profitiert die Energiewirtschaft durch das Druckmittel der Stromsperre von einer sehr privilegierten Gläubigersituation. Aufgrund der Unpfändbarkeit von 86 Prozent der bei der Verbraucherzentrale Rat suchenden Energiekunden, würde jeder andere Gläubiger leer ausgehen. „Wir können daher nicht alles den Selbsthilfepotenzialen der Betroffenen oder kommunalen Netzwerken überlassen; vielmehr sollte auch die Energiewirtschaft einen Beitrag zur Bekämpfung von Energiearmut leisten“, so van Eik weiter.

Viele Impulse für Verbesserungen

Aus Sicht von Wissenschaftler Strünck könnte es ein sinnvoller Schritt sein, den „angemessenen Wohnraum“ für Empfänger von Sozialleistungen anhand der Warmstatt der Kaltmiete festzusetzen. Außerdem sei es bei der Entwicklung von jeglichen Maßnahmen zur Bekämpfung von Energiearmut wichtig, auch die Menschen in den Blick zu nehmen, deren Einkommen kurz über der Sozialleistungsgrenze liegt, zum Beispiel Wohngeldbezieher.

Ein gänzlich Verbot von Stromsperren hält van Eik nicht für sinnvoll, da so notorische Nichtzahler von Stromrechnungen zu Unrecht geschützt oder gar ein sorgloser Umgang mit Energie gefördert werden könnte. Sie plädierte stattdessen unter anderem für Verbraucherbildung, niedrigere Energiepreise und eine ausreichende Prüfung der Verhältnismäßigkeit im Vorfeld einer Sperre. „Wir müssen die Verantwortung auf mehrere Schultern verteilen“, so van Eik.



Auf dem Podium diskutierten (v. links n. rechts): Roman Schlag, Peter Flicke, Dr. Tanja Busse (Moderatorin), Frank Neukirchen-Füfers, Prof. Dr. Christoph Strünck, Dr. Iris van Eik

Schlusswort

„NRW bekämpft Energiearmut – Wir müssen alle an einem Strang ziehen“

Juliane Becker, Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz
des Landes Nordrhein-Westfalen
Abteilungsleiterin VI

Sehr geehrte Damen und Herren,

herzlich begrüße ich Sie im Namen der Landesregierung Nordrhein-Westfalen und insbesondere auch im Namen des Schirmherren des Kongresses, Herrn Minister Remmel. Herr Staatssekretär Knitsch ist leider kurzfristig verhindert, so dass ich heute die freudige Aufgabe habe, Ihnen ein paar Schlussworte mit auf den Weg zu geben. Es bereitet mir große Freude zu sehen, wie zahlreich Sie heute der Einladung der Verbraucherzentrale NRW gefolgt sind. Die Tatsache, dass wir hier heute 180 Expertinnen und Experten aus den Bereichen Energie, Soziales und Verbraucherschutz sitzen haben, zeigt einmal mehr, wie sehr uns das Thema Energiearmut auch noch drei Jahre nach Startschuss des Projektes „NRW bekämpft Energiearmut“ unter den Nägeln brennt.

Zu allererst möchte ich mich ganz herzlich bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Verbraucherzentrale NRW für die hervorragende Organisation und Durchführung des Kongresses sowie bei den Referentinnen und Referenten für ihre wertvollen Rede- und Diskussionsbeiträge bedanken. In den letzten 4 Stunden haben wir dank Ihnen ausreichend Gelegenheit gehabt, das Thema Energiearmut von allen Seiten zu beleuchten. Mit der Verbraucherzentrale NRW und den Energieversorgungsunternehmen konnten wir uns auf Erfahrungssuche begeben und einen detaillierten Blick in die Beratungspraxis werfen. Der Kreative Energieaustausch mit bekannten Größen des Improvisationstheaters eröffnete uns einen völlig neuen Blickwinkel und machte deutlich, dass wir es uns durchaus auch mal erlauben dürfen, das Thema Energie humorvoll zu betrachten – ohne dabei die ernsten Tönen aus dem Blickfeld zu verlieren.

Denn wie wir anhand der angeregten Podiumsdiskussion feststellen konnten, sind wir beim Thema Energiearmut noch lange nicht am Ende angelangt. An dieser Stelle möchte ich Sie, sehr geehrte Damen und Herren, gern an ein bekanntes Zitat von Isaac Newton erinnern:

„Was wir wissen, ist ein Tropfen; was wir nicht wissen, ist ein Ozean.“
Als wir – d.h. die Verbraucherzentrale NRW, Energieversorgungsunternehmen, Caritas und das Verbraucherschutzministerium – uns vor mehr als drei Jahren zusammengesetzt haben, um gemeinsam zu überlegen wie wir die Auswirkungen der hohen Energiekosten für die Verbraucherinnen und Verbraucher in Nordrhein-Westfalen verträglicher gestalten können, erschien uns das Thema Energiearmut noch wie ein dunkler, tiefer, undurchdringlicher Ozean. Die Erwartungen waren hoch, wenig war zu dem Thema bekannt. Uns allen war bewusst, dass wir unbedingt etwas gegen die zahlreichen Energiesperren und Energiearmut im Land unternehmen mussten, doch das „Wie?“, „Was?“ und „Wo?“ bereitete uns so manch schlaflose Nacht. Welchen Weg wollen wir einschlagen? Wen wollen wir mit an Bord nehmen?

Heute sind wir etwas schlauer als zuvor und wissen wesentlich mehr. Auch wenn es immer noch keine allgemeingültige Definition des Begriffes Energiearmut gibt, so haben wir ein Gefühl dafür bekommen, was Menschen in die Energiearmut treibt und - noch wichtiger – wie wir sie dort wieder rausholen können.

Mit dem Projekt „NRW bekämpft Energiearmut“ haben wir einen vollkommen neuen Weg beschritten. Erstmals in Deutschland haben sich die Verbraucherzentrale NRW, Energieversorgungsunternehmen und die Caritas zusammen getan, um mit ersten zaghaften Schritten Großes zu bewirken. An insgesamt 8 Standorten: Aachen, Bielefeld, Bochum, Dortmund, Köln, Krefeld, Mönchengladbach und Wuppertal hatten einkommensschwache private Haushalte, die ihre Energierechnungen nicht bezahlen konnten und von Energiesperren bedroht waren, erstmals die Gelegenheit, eine kostenlose Budget- und Rechtsberatung der Verbraucherzentrale NRW kombiniert mit einer Energieeinsparberatung durch den Stromsparcheck der Caritas zu nutzen.

Seit dem Start des Projektes im Herbst 2012 haben insgesamt 2.275 Ratsuchende die Rechts- und Budgetberatung der Verbraucherzentrale NRW in Anspruch genommen. Dabei ist es meist nicht mit einem Beratungsgespräch getan, sondern es wurden durch die Fachberatungskräfte der Verbraucherzentrale mehr als 5.600 Beratungen mit den Ratsuchenden durchgeführt, um gemeinsam mit den Betroffenen sowie den kommunalen Kooperations- und Netzwerkpartnern Lösungen zu finden.

Mich freut es sehr, dass in 85% der Beratungsfälle eine Lösung herbeigeführt werden konnte. Die Tatsache, dass 72% der Energiesperren verhindert bzw. aufgehoben werden konnten, zeigt einmal mehr, welchen wichtigen Beitrag die Projektteilnehmer zur Vermeidung von

Energiearmut leisten. Ich möchte mich an dieser Stelle ganz persönlich bei der Verbraucherzentrale NRW, der Caritas und den teilnehmenden Stadtwerken für ihren tatkräftigen Einsatz und ihr Engagement im Kampf gegen Energiearmut bedanken. Ich denke, dass ist noch einmal einen kräftigen Applaus wert!

Mir ist bewusst, dass jeder Projektteilnehmer unter Ihnen Energiearmut jeweils aus einem anderen Blickwinkel betrachtet. Während es für die Verbraucherinnen und Verbraucher um die Sicherung der eigenen Existenz geht, sehen sich die Energieversorger mit erheblichen Außenständen und personellen sowie finanziellen Aufwand konfrontiert. Machen wir uns nichts vor: Wenn es um Energiesperren und Energiearmut geht, gibt es auf beiden Seiten Verlierer!

Deshalb ist es umso wichtiger, dass wir alle an einem Strang ziehen und trotz unserer unterschiedlichen Interessen und Beweggründe niemals das eigentliche gemeinsame Ziel aus den Augen verlieren: bei Problemen mit der Energierechnung schnell und präventiv zu handeln, um die Betroffenen nicht im Dunkeln stehen zu lassen. Die gemeinsamen Beratungsangebote, Runde Tische, Kooperationen haben es uns ermöglicht, alle wichtigen Akteure an einen Tisch zu holen, um sie für das Thema zu sensibilisieren und gemeinsame Lösungswege zu finden. Mit dem Projekt „NRW bekämpft Energiearmut“ befinden wir uns auf dem richtigen Weg - sind jedoch noch nicht am Ziel angekommen.

Wie eine Umfrage der Verbraucherzentrale NRW bei den Grundversorgern in 2014 gezeigt hat, gab der Großteil der Grundversorger an, dass die Schwierigkeiten rund um den Zahlungsverzug bei der Energierechnung in den vergangenen Jahren zugenommen hätten, zumindest aber gleich geblieben seien. In 2013 wurde in Nordrhein-Westfalen gemäß der Umfrage rund 92.000 Mal die Energieversorgung unterbrochen.

Einigen der betroffenen Haushalte konnten wir mit dem Projekt „NRW bekämpft Energiearmut“ sicherlich schon helfen. Es gibt jedoch noch viel mehr Verbraucherinnen und Verbraucher dort draußen, die nach wie vor unsere Hilfe benötigen. Um sicherzustellen, dass die Betroffenen nicht im Dunkeln sitzen müssen und sich auch weiterhin

eine warme Mahlzeit zubereiten können, brauche ich Sie: die Verbraucherzentrale NRW, die Caritas, die Energieversorgungsunternehmen, aber auch die Sozialbehörden, die mit ihrer Darlehenspraxis einen erheblichen Einfluss auf den Umgang mit Stromschulden haben, die lokal Engagierten – Sie alle brauche ich, damit wir auch weiterhin in Nordrhein-Westfalen ein deutliches Zeichen gegen Energiearmut setzen können!

Dank dem bisher einzigartigen Projekt „NRW bekämpft Energiearmut“ haben wir eine Vorbildfunktion in Deutschland eingenommen. Dieser Rolle können wir weiterhin nur gerecht werden, wenn wir auch zukünftig alle an einem Strang ziehen und all unsere Kräfte bündeln, um Energiesperren und Energiearmut mit präventiven Lösungen zu begegnen.

Ich bin zuversichtlich, dass wir die erfolgreiche gemeinsame Projektarbeit auch in Zukunft weiterführen und ausweiten können. Gern möchte ich Sie mit einem Zitat von Henry Ford in Ihren wohlverdienten Feierabend entlassen:

„Zusammenkommen ist ein Beginn,
Zusammenbleiben ist ein Fortschritt,
Zusammenarbeiten ist ein Erfolg.“

Lassen Sie uns genau da weitermachen! Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Abend.

Improvisation Kreativer Energieaustausch

mit Pätzold und Strohmeier sowie Melis



Weitere Informationen zum Thema:



Kostenloser Download oder
Bestellung der Broschüre
unter: www.vz-nrw.de/gegen-energiearmut

IMPRESSUM

Herausgeber

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.
Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf

Ansprechpartnerin

Claudia Schöllgen (geb. Bruhn)

Tel: (0221) 38 09 252

E-Mail: energiearmut@vz-nrw.de

Bildnachweis

Titel:

© AR Images (links) Shutterstock.com/

© Elnur (rechts) Shutterstock.com

Fotos Innenteil:

Ute Grabowsky