



MARKTWÄCHTER
ENERGIE



verbraucherzentrale

BEZAHLBARKEIT VON ENERGIE

Eine Studie des Marktwächters Energie zu angedrohten beziehungsweise durchgeführten Stromsperren in Deutschland

VORWORT

Dieser Bericht wurde im Rahmen des Projekts Marktwächter Energie der Verbraucherzentralen und des Verbraucherzentrale Bundesverbands e. V. verfasst, dessen Mittelbewilligung durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) sich über den Zeitraum vom 1. Januar 2019 bis zum 31. Dezember 2019 erstreckte.

Beteiligte Verbraucherzentralen:

- Verbraucherzentrale Berlin
- Verbraucherzentrale Hessen
- Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

INHALT

VORWORT	2
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	5
1. ZUSAMMENFASSUNG	7
2. EINLEITUNG	8
3. METHODISCHES VORGEHEN	9
3.1. Sektoranalyse	9
3.2. Frühwarnnetzwerk	9
3.3. Vertiefende Erhebung in der Verbraucherberatung	10
3.4. Verbraucheraufruf	10
3.5. Unternehmensbefragung	11
3.6. Expertenbefragung	12
3.7. Qualitative Einzelinterviews	12
3.8. Datensätze und Untersuchungen der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz und der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen	13
3.8.1. Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz	13
3.8.2. Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen	14
4. DER SPERRPROZESS	15
4.1. Höhe des Zahlungsrückstands	15
4.2. Informationspflichten der Energielieferanten	15
4.3. Verhältnismäßigkeit der Unterbrechung	17
4.4. Wiederherstellung der Stromversorgung und Dauer der Unterbrechung	17
4.5. Zwischenfazit	18
5. MÖGLICHE URSACHEN FÜR ZAHLUNGSRÜCKSTÄNDE	19
5.1. Mangelnde finanzielle Ressourcen	20
5.2. Abschlagszahlungen	21
5.2.1. Disput über Abschlagshöhe	21
5.2.2. Vom Anbieter geschätzter Verbrauch	22
5.3. Vom Kunden falsch eingeschätzter tatsächlicher Verbrauch	22
5.3.1. Mangelnde Kontrollmöglichkeiten des Stromzählers	22
5.3.2. Stromintensive Technik	23
5.4. Prozesse Sozialleistungsträger	24
5.5. Unstimmigkeit Abrechnungsmodalitäten	25
5.6. Persönliche Situation der Verbraucher	26
5.7. Zusammenfassung	27
6. EXKURS: KOSTENTREIBER NEBEN- UND FOLGEKOSTEN	29

7. TILGUNG DER ZAHLUNGSRÜCKSTÄNDE	31
7.1. Lösungsfindung mit Energielieferanten	31
7.1.1. Kontakt mit Energielieferanten	31
7.1.2. Individuelle Raten- und Ausgleichszahlungen	32
7.2. Hilfe durch Sozialbehörden	33
7.3. Hilfe durch Beratungsangebote	33
8. UMGANG MIT DER STROMSPERRE	35
8.1. Wahrnehmung der Situation	35
8.2. Bewältigungsstrategien betroffener Verbraucher	36
8.3. Reaktion auf Stromsperre	37
9. HANDLUNGSOPTIONEN	40
9.1. Anpassung (rechtlicher) Rahmenbedingungen	42
9.1.1. Prüfung der Verhältnismäßigkeit	42
9.1.2. Deckelung von Nebenkosten und Verlängerung von Zahlungsfristen	42
9.1.3. Schätzungen	43
9.1.4. Abgestimmtes Verwaltungshandeln	43
9.1.5. Verweis auf bestehende Beratungsangebote	43
9.1.6. Akteursübergreifende Austauschformate	46
9.1.7. Energiepreise	46
9.1.8. Staatliche Hilfen im Rahmen der Sicherungssysteme	47
9.1.9. Kündigung	48
9.2. Energielieferanten	48
9.2.1. Kundenkommunikation	48
9.2.2. Anpassung der Zahlungsmodalitäten und -systeme	49
9.2.3. (Unterjährige) Abrechnungen und digitale Systeme	50
10. FAZIT	52
11. LITERATURVERZEICHNIS	53

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

1	Informationspflichten der Energielieferanten	16
2	Verständlichkeit Sperrandrohung	16
3	Dauer Stromsperre	18
4	Gründe für die Ankündigung bzw. Durchführung einer Stromsperre (Unternehmensbefragung)	19
5	Gründe für die Ankündigung bzw. Durchführung einer Stromsperre (Verbraucherbefragung)	20
6	Maßnahmen zur Vermeidung von Stromsperren (Unternehmensbefragung)	40
7	Maßnahmen zur Vermeidung von Stromsperren (Expertenbefragung)	41

1. ZUSAMMENFASSUNG

Im Jahr 2017 wurde in etwa 4,8 Millionen Haushalten in Deutschland eine Stromsperre angedroht. Davon wurde rund 340.000 Haushalten der Strom gesperrt – eine in der Vergangenheit gleichbleibend hohe Anzahl. Der Marktwächter Energie der Verbraucherzentralen und des Verbraucherzentrale Bundesverbands e. V. geht mit der vorliegenden Untersuchung den Ursachen des Zahlungsverzugs, den Herausforderungen bei der Lösungsfindung und den Folgen einer Sperrandrohung beziehungsweise Stromsperre in Deutschland aus Verbraucherperspektive auf den Grund.

Die Ergebnisse zeigen, dass die Ursachen für die Androhung beziehungsweise Durchführung einer Stromsperre komplex und vielfältig sind. Viele Faktoren führen dazu, dass Verbraucher ihre Energie nicht mehr bezahlen können. Steigende Energiepreise, gepaart mit Faktoren wie geringem Einkommen, hohem Energieverbrauch durch unsanierte Gebäude oder ineffizienten Geräten sowie zeitlich ungünstigen Abläufen bei der Auszahlung von Sozialleistungen, können zu Energieschulden führen. Fehlende Finanz- und Planungskompetenz, Unwissenheit über Zahlungs- und Abrechnungsmodalitäten und kritische Lebensereignisse wie eintretende Arbeitslosigkeit oder Krankheit aufseiten der Verbraucher tragen ebenso dazu bei, dass Energieschulden entstehen.

Ein starres und ausgeprägtes Forderungsmanagement der Energielieferanten kann darüber hinaus die Lösungsfindung erschweren. So bleiben mildere Mittel wie Ratenzahlung mitunter ungeprüft. Erhöhen dazu Nebenforderungen die ursprünglich ausstehenden Positionen um ein Vielfaches, ist eine Regulierung der Beträge für betroffene Verbraucher kaum möglich. In diesem Zusammenhang zeigt sich, dass unabhängige Beratungsangebote in der Praxis eine zentrale Rolle bei der Abwendung beziehungsweise Aufhebung von Stromsperren spielen. Als Vermittler zwischen Verbraucher, Energielieferant und gegebenenfalls Sozialbehörde finden sie zeitnahe Lösungen und tragen langfristig zu einer verbesserten Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Akteuren bei.

Insgesamt ist ein Bündel an Maßnahmen erforderlich, um Zahlungsrückständen und Stromsperren entge-

genzuwirken. Diese lassen sich jedoch nur im ressort- und fachübergreifenden Dialog finden, müssen doch technische, energie- und umwelt- als auch wohn- und sozialpolitische Belange sowie Vorgaben bei der Erarbeitung von Lösungsvorschlägen berücksichtigt werden. Ein Zusammenwirken von Politik, kommunaler Verwaltung, Energiewirtschaft, Sozial- und Verbraucherverbänden und weiteren Akteuren erscheint notwendig, um nachhaltige Lösungsstrategien zu entwickeln und um die Bezahlbarkeit von Energie für alle zu gewährleisten.

2. EINLEITUNG

Im Jahr 2017 ging bei vielen Haushalten in Deutschland das Licht aus: Rund 340.000 privaten Haushalten und gewerblichen Stromkunden wurde in Deutschland der Strom gesperrt, nachdem circa 4,8 Millionen Kunden eine Stromsperre angedroht wurde – eine in der Vergangenheit gleichbleibend hohe Anzahl.¹ Ohne Strom ist ein normales Leben in Deutschland jedoch kaum möglich. Er wird zum Heizen, Kochen und Kühlen genauso gebraucht wie für die Nutzung von Waschmaschine, Fernseher, Telefon und Computer. Unter anderem deswegen wird die Versorgung mit Energie vom Bundesverfassungsgericht als Teil des „menschewürdigen Existenzminimums“ angesehen.²

Die Europäischen Staaten sind seit 2009 aufgefordert, „eine ausreichende Energieversorgung für schutzbedürftige Kunden [zu] gewährleisten“ (2009/72/EG, Nr. 53) und diese Zielgruppe zu definieren. Der Marktwächter Energie der Verbraucherzentralen und des Verbraucherzentrale Bundesverbands e. V. (im Folgenden Marktwächter Energie) betrachtet aus der Verbraucherperspektive die Ursachen des Zahlungsverzugs, die Herausforderungen bei der Lösungsfindung und die Folgen einer Sperrandrohung beziehungsweise Stromsperre in Deutschland. Mit seinem mehrstufigen Untersuchungsdesign und bundesweiten Daten von Betroffenen, Beratern und Energielieferanten trägt er mit der vorliegenden Untersuchung zur Problem- und Begriffsklärung und damit zur Debatte rund um die Bezahlbarkeit von Energie in Deutschland bei.³

.....

1 Bei den von Stromsperrern betroffenen Haushalten handelt es sich um private Haushalte und gewerbliche Stromkunden mit einem Jahresverbrauch unter 10.000 kWh, denen vom Verteilernetzbetreiber im Auftrag des örtlichen Grundversorgers oder eines Sondervertragslieferanten der Strom gesperrt wurde (BNetzA/BKartA 2018: S. 264, 266 f.).

2 Urteile aus den Jahren 2010 und 2014 (1 BvL 1/09; 1 BvL 10/12).

3 Die vorliegende Studie konzentriert sich im Folgenden allein auf die Untersuchung von Stromsperrern und vernachlässigt die möglichen Ursachen und Folgen von Gassperrern.

3. METHODISCHES VORGEHEN

Sperrandrohungen und Stromsperren stellen betroffene Verbraucher⁴ vor große Herausforderungen. Um die Situation, Ansichten und Motive der beteiligten Akteure zu verstehen, wählte der Marktwächter Energie ein mehrstufiges Untersuchungsdesign. Zwischen dem 11. März 2019 und dem 12. Juni 2019 wurden neben einem Verbraucheraufruf und einer Erhebung in der Beratung der Verbraucherzentralen auch qualitative Einzelinterviews mit Verbrauchern sowie eine Experten- und eine Unternehmensbefragung durchgeführt. Darüber hinaus wertete der Marktwächter Energie vorliegende Beschwerden und Vertragsunterlagen aus der Marktbeobachtung (Frühwarnnetzwerk, siehe Kap. 3.2.) sowie von den Verbraucherzentralen Rheinland-Pfalz und Nordrhein-Westfalen erstellte Datensätze und Untersuchungen aus.

3.1. SEKTORANALYSE

Im Vorfeld der Untersuchung führte der Marktwächter Energie eine sogenannte Sektoranalyse durch, bei der ausschließlich Informationen berücksichtigt wurden, die frei über das Internet zugänglich waren. Darunter fallen auch Positionen und Maßnahmenvorschläge der im Bundestag vertretenen Parteien. Alle auf diesem Wege zusammengetragenen Informationen flossen in die Formulierung der Fragen und in die Auswertung mit ein.

3.2. FRÜHWARNNETZWERK

Das Frühwarnnetzwerk ist ein Erfassungs- und Analysesystem für auffällige⁵ Sachverhalte aus der Verbraucherberatung. Grundlage stellt eine ausführliche Sachverhaltsschilderung durch Beratungskräfte der Verbraucherzentralen dar, die eine Kategorisierung

sowie eine anschließende qualitative Analyse ermöglicht. Zudem werden die von Verbrauchern über das online zugängliche Marktwächterformular (www.marktwaechter.de) eingegangenen Beschwerden gesichtet, wobei die relevanten Fälle mit in das Frühwarnnetzwerk einfließen. Die Analyse des Frühwarnnetzwerks hilft bei der Konkretisierung des Untersuchungsgegenstands und generiert Fallbeispiele. Eine Quantifizierung der Daten aus dem Frühwarnnetzwerk heraus beziehungsweise ein Rückschluss auf die Häufigkeit des Vorkommens in der Verbraucherberatung oder in der Gesamtbevölkerung ist aufgrund des qualitativen Charakters des Frühwarnnetzwerks nicht möglich.



METHODENSTECKBRIEF

Untersuchungsmethode:

Auswertung des Frühwarnnetzwerks

Vorgehen:

Sichtung und inhaltliche Analyse sämtlicher Fallbeschreibungen, die im Erhebungszeitraum zum Thema Bezahlbarkeit von Energie im Frühwarnnetzwerk eingegangen sind

Erhebungszeitraum:

22.06.2017 bis 12.06.2019

Grundgesamtheit:

Verbraucher, die in einer der bundesweit rund 200 Beratungsstellen der Verbraucherzentralen die rechtliche Beratung in Anspruch nahmen oder die das Beschwerdeformular auf der Internetseite der Marktwächter nutzten

Betrachtete Fälle:

33 auffällige Fallbeschreibungen aus 10 Bundesländern, darunter 27 Schilderungen, die auf Beratungen der Verbraucherzentralen zurückgehen, und 6 Hinweise, die über das Beschwerdeformular auf www.marktwaechter.de eingingen

⁴ Die im weiteren Text gewählte männliche Form bezieht sich immer zugleich auf Personen aller Geschlechter. Wir bitten um Verständnis für den weitgehenden Verzicht auf Mehrfachbezeichnungen zugunsten einer besseren Lesbarkeit des Texts.

⁵ Wann ein Fall als auffällig gilt, richtet sich nach verschiedenen Kriterien: Neuigkeit (z. B. Anbieter, Maschen, Vertriebsmethoden), Rechtsrelevanz (z. B. ungeklärte Rechtslage), Häufigkeit (z. B. Problemhäufung bei einem Anbieter in einem kurzen Zeitraum), subjektive Einschätzung (z. B. besonders „dreiste“ oder ungewöhnliche Fälle), „Dauerbrenner“ (z. B. typische Fälle), hohe Schadenssummen bzw. hohe Anzahl betroffener Verbraucher sowie Zielgruppenthemen (z. B. Betroffenheit, Ausschluss oder Ausnutzung bestimmter Zielgruppen).

3.3. VERTIEFENDE ERHEBUNG IN DER VERBRAUCHERBERATUNG

Der Marktwächter Energie ließ Gespräche mit Verbrauchern, denen in den letzten drei Jahren eine Stromsperre angedroht und/oder bei denen eine Stromsperre durchgeführt wurde, in den Beratungsstellen der Verbraucherzentralen dokumentieren. Die Berater wurden gebeten, zum Abschluss der jeweiligen Beratung mit Einwilligung der Verbraucher einen von den Mitarbeitern des Marktwächters Energie entwickelten Fragebogen entweder online oder als Printversion auszufüllen.

Im Zeitraum vom 21.03.2019 bis 17.05.2019 gingen aus 5 von 16 Bundesländern insgesamt 73 komplett ausgefüllte Fragebögen ein. In 28 von diesen 73 Fällen wurde Verbrauchern in den letzten drei Jahren schon einmal der Strom abgestellt, während es für 38 befragte Verbraucher bei einer Stromsperrandrohung blieb.⁶ Bei der Interpretation der Ergebnisse ist zu berücksichtigen, dass diese weder für den gesamten Strommarkt in Deutschland noch für die bei den Beratungsstellen eingehenden Fälle repräsentativ sind. Da zudem die Anzahl der Fälle pro Bundesland nicht quotiert ist, können regionale Effekte nicht ausgeschlossen werden.

⁶ Sieben Befragte konnten oder wollten hierzu keine konkreten Angaben machen.



METHODENSTECKBRIEF

Untersuchungsmethode:

Erhebung in der Verbraucherberatung (schriftliche beziehungsweise Onlinebefragung)

Vorgehen:

Strukturierte Leitfadeninterviews mit Verbrauchern durch die Beratungskräfte in den jeweiligen Verbraucherzentralen

Erhebungszeitraum:

21.03.2019 bis 17.05.2019

Grundgesamtheit:

Verbraucher, die in den letzten drei Jahren von einer Stromsperre bedroht oder betroffen waren

Nettostichprobe:

73 Befragte, die in den letzten drei Jahren von einer Stromsperre bedroht oder betroffen waren und die rechtliche Beratungen rund um das Thema Bezahlbarkeit von Energie in einer der bundesweit rund 200 Beratungsstellen der Verbraucherzentralen genutzt haben



3.4. VERBRAUCHERAUFTRUF

Verbraucher erhielten über das Onlineportal des Marktwächters Energie (www.marktwaechter.de/energie) oder vor Ort in den Verbraucherberatungsstellen die Möglichkeit, einen von den Mitarbeitern des Marktwächters Energie entwickelten Fragebogen auszufüllen. Zielgruppe waren auch hier Stromkunden, denen in den letzten drei Jahren eine Stromsperre angedroht und/oder bei denen eine Stromsperrung durchgeführt wurde.

Im Zeitraum vom 12.03.2019 bis 30.06.2019 nahmen 141 Verbraucher an der Befragung teil. Von diesen gaben 95 in der Eingangsfrage an in den letzten drei Jahren von einer Stromsperre bedroht oder betroffen gewesen zu sein. Die Auswertung des Verbraucherauftrufs bezieht sich ausschließlich auf diese 95 Verbrau-

cher. Aufgrund des vorselektierten Personenkreises und der daraus resultierenden geringen Fallzahlen sind die Befragungsergebnisse im statistischen Sinne nicht repräsentativ für den gesamten Strommarkt in Deutschland und die bei den Beratungsstellen der Verbraucherzentralen eingehenden Fälle.

Aufgrund der unterschiedlichen Befragungsmodi und der in Teilen verschiedenen Fragebögen werden die Erhebung in der Beratung und der Verbraucheraufruf in diesem Bericht getrennt voneinander ausgewertet und die Ergebnisse – auch bei identischen Frageformulierungen – separat dargestellt. Wenn es sich anbietet, wird auf ähnliche Tendenzen bei den Ergebnissen verwiesen.



METHODENSTECKBRIEF

Untersuchungsmethode:

Untersuchung von Rückläufern eines Verbraucheraufrufs (schriftliche beziehungsweise Onlinebefragung)

Vorgehen:

Befragung mithilfe eines standardisierten Fragebogens, der von den Verbrauchern auf der Internetseite der Marktwächter oder vor Ort in den Beratungsstellen der Verbraucherzentralen selbst ausgefüllt wurde

Erhebungszeitraum:

12.03.2019 bis 30.06.2019

Grundgesamtheit:

Verbraucher, die in den letzten drei Jahren von einer Stromsperre bedroht oder betroffen waren

Nettostichprobe:

95 Befragte, die in den letzten drei Jahren von einer Stromsperre bedroht oder betroffen waren und die aufgrund des Verbraucheraufrufs an der Onlinebefragung auf der Internetseite der Marktwächter oder vor Ort in den Beratungsstellen teilgenommen haben



3.5. UNTERNEHMENSBEFRAGUNG

Weitere Erkenntnisse wurden sowohl durch eine Unternehmens- als auch durch eine Expertenbefragung gewonnen.

Energielieferanten, die Haushaltskunden in Deutschland beliefern wollen, müssen dies bei der Bundesnetzagentur nach § 5 Energiewirtschaftsgesetz (EnWG) anzeigen. Nach Prüfung der vollständigen Unterlagen werden Name und Adresse des Unternehmens von der Bundesnetzagentur veröffentlicht.⁷ Auf diesem Wege wurden 822 Energielieferanten ermittelt (Stand 1. April 2019), im Rahmen der Unternehmensbefragung postalisch angeschrieben und um Teilnahme an der Umfrage gebeten. Insgesamt nahmen 84 Energielieferanten postalisch oder online an der Umfrage teil, was einer Rücklaufquote von 10,2 Prozent entspricht.

Die 84 befragten Energielieferanten zeichnen sich hinsichtlich des Untersuchungsthemas durch folgende Charakteristika aus: 42 Energielieferanten bieten ausschließlich wettbewerbliche Energieversorgungsverträge (Sonderverträge) und 41 befragte Energielieferanten sowohl Sonder- als auch Grundversorgungsverträge an. Lediglich ein Energielieferant offeriert ausschließlich Verträge in der Grundversorgung. 43 von 84 Energielieferanten geben an im Jahr 2018 Stromsperren in Auftrag gegeben zu haben.

Darüber hinaus wurden 18 deutsche Wohnungsunternehmen und Verbände der Wohnungswirtschaft, die – laut einer eigenen Webrecherche⁸ fast die Hälfte aller verfügbaren Mietwohnungen in Deutschland vertreten oder besitzen – angeschrieben und um Teilnahme an der Umfrage gebeten. Allerdings hat sich keines dieser Unternehmen beziehungsweise Verbände an der Umfrage beteiligt und zu den Fragen des Marktwächters Energie zur Bezahlbarkeit von Energie Stellung genommen oder Auskunft über vorhandene Heiz- und Warmwassersysteme erteilt.

7 Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (BNetzA) (2019).

8 Laut Auskünften auf den öffentlich zugänglichen Webpräsenzen der angeschriebenen Unternehmen und Verbände.



METHODENSTECKBRIEF

Untersuchungsmethode:

Unternehmensbefragung

Vorgehen:

Postalische und Onlinebefragung mithilfe eines standardisierten Fragebogens

Erhebungszeitraum:

12.04.2019 bis 12.06.2019

Grundgesamtheit:

Energielieferanten aus Deutschland

Nettostichprobe:

84 Energielieferanten (Rücklaufquote: 10,2 %)



METHODENSTECKBRIEF

Untersuchungsmethode:

Expertenbefragung

Vorgehen:

Onlinebefragung mithilfe eines standardisierten Fragebogens

Erhebungszeitraum:

18.04.2019 bis 12.06.2019

Grundgesamtheit:

Ausgewählte Experten aus Politik, Wirtschaft, Wissenschaft

Nettostichprobe:

15 Experten (Rücklaufquote: 16 %)



3.6. EXPERTENBEFRAGUNG

Im Zuge der Expertenbefragung wurden 94 Akteure aus Politik, Wirtschaft und Wissenschaft, die sich mit energiepolitischen Themen beschäftigen, per E-Mail angeschrieben und um Teilnahme an der vom Marktwächter Energie erstellten Umfrage gebeten. Insgesamt nahmen 15 Experten daran teil und füllten den Fragebogen vollständig online aus. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 16 Prozent.

Für 10 der 15 Befragten ist das Thema ‚Bezahlbarkeit von Energie‘ in ihrer täglichen Arbeit ein relevantes Problem, während es für 3 Befragte keine Rolle spielt. 2 Befragte machten dazu keine Angaben. In jeweils 4 Fällen vertreten die Befragten Verbände oder politische Parteien. Jeweils 3 Befragte repräsentieren Nichtregierungsorganisationen oder Unternehmen. In einem Fall wurde keine Zugehörigkeit angegeben.⁹

⁹ Mit den im Zuge der Untersuchung befragten Experten wurde vereinbart, dass keine namentliche Nennung der Person oder der Institution erfolgt. Aus diesem Grund verzichtet der Marktwächter Energie im Folgenden auf eine namentliche Nennung.



3.7. QUALITATIVE EINZELINTERVIEWS

Im Auftrag des Marktwächters Energie führte die INFO GmbH qualitative leitfadengestützte Einzelinterviews mit 31 Verbrauchern aus Deutschland durch, die in den letzten drei Jahren von einer Stromsperre betroffen waren, aktuell davon betroffen sind oder die eine drohende Stromsperre kurz vor der Durchführung abwenden konnten. Ziel war es, ein besseres Verständnis von der Situation dieser Menschen zu erhalten und die Hintergründe, die individuell zu dieser Lage geführt haben, näher zu betrachten.

Die dreißigminütigen Interviews wurden per Telefon oder – in zwei Fällen – persönlich im Studio durchgeführt. Die Teilnehmer erhielten eine Aufwandsentschädigung. Um bei der Rekrutierung der Befragten durch die INFO GmbH möglichst viele persönliche Facetten zu berücksichtigen, wurde eine Quotierung nach soziodemografischen Merkmalen angelegt: Insgesamt wurden 16 Frauen und 15 Männer befragt, der Altersdurchschnitt betrug circa 38 Jahre. Etwa die Hälfte der interviewten Verbraucher verfügt über die mittlere Reife, die andere Hälfte verteilt sich auf höhere und niedrigere Bildungsabschlüsse. 5 Proban-

den gaben keine Auskunft über ihren Schulabschluss. Etwa jeder zweite Proband war zum Zeitpunkt der Erhebung berufstätig, die nächstgrößere Gruppe bilden die Arbeitssuchenden. Zusätzlich wurden Personen befragt, die sich in einer Ausbildung oder in Elternzeit befinden beziehungsweise Rentner sind. Jeder zweite Befragte erhält Leistungen nach SGB I oder SGB II. 8 Interviews wurden mit Probanden aus Ostdeutschland (inkl. Berlin) und 23 Interviews mit Probanden aus Westdeutschland realisiert. Mehrheitlich wohnen die Befragten in Großstädten mit 100.000 (oder mehr) Einwohnern, 10 Befragte wohnen in kleineren Städten beziehungsweise Gemeinden mit weniger als 100.000 Einwohnern.



METHODENSTECKBRIEF

Untersuchungsmethode:

Qualitative leitfadengestützte Einzelinterviews

Vorgehen:

Rekrutierung von betroffenen Verbrauchern durch das Marktforschungsinstitut INFO GmbH anhand der Quotierung (Screening-Fragebogen) auf verschiedenen Wegen, z. B. über Mithilfe von Schuldnerberatungen und Sozialberatungseinrichtungen, per Anzeige auf eBay Kleinanzeigen und/oder über andere Teststudios

Durchführung der Interviews anhand eines Leitfadens durch geschulte Interviewer der INFO GmbH auf telefonischem Wege (n=29) oder persönlich im Studio (n=2)

Befragungszeitraum:

12.06.2019 bis 12.07.2019

Zielgruppe:

Verbraucher, die in den letzten drei Jahren von einer Stromsperre betroffen waren, aktuell davon betroffen sind oder die eine drohende Stromsperre kurz vor der Durchführung abwenden konnten

Anzahl der durchgeführten Interviews:

31



3.8. DATENSÄTZE UND UNTERSUCHUNGEN

3.8.1. Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz betreibt eine vom rheinland-pfälzischen Umweltministerium finanzierte Energiekostenberatung für einkommensschwache Haushalte. Im Rahmen dieser Beratung werden umfangreiche Daten der ratsuchenden Haushalte erhoben, anonym ausgewertet und veröffentlicht.¹⁰ Da sich der vorliegende Bericht allein auf Stromsperren bezieht, führte der Marktwächter Energie eine gesonderte Auswertung (Sekundäranalyse) der das Untersuchungsthema betreffenden Fälle durch. Dafür wurde aus dem 748 Fälle umfassenden Ursprungsdatensatz ein Sample von 663 Fällen extrahiert, das alle Verbraucher mit angedrohter (259 Fälle, Anteil: 39 %) oder (zum Zeitpunkt der Beratung) bereits umgesetzter Stromsperre (187 Fälle, Anteil: 28 %) sowie Verbraucher mit Energieschulden (217 Fälle, Anteil: 33 %) beinhaltet.

Die Energiekostenberatung spricht speziell einkommensschwache Haushalte an. Aus diesem Grund befindet sich die Mehrzahl der im Sekundärdatensatz abgebildeten Fälle im Leistungsbezug. Von den (kumuliert) 446 Fällen mit angedrohter oder umgesetzter Stromsperre hat mehr als die Hälfte (55 %) im Rahmen der Energiekostenberatung angegeben, Leistungen vom Jobcenter zu erhalten. Beinahe ein Viertel dieser im Datensatz abgebildeten Verbraucher bezieht Einkommen entweder aus einem Angestelltenverhältnis (22 %) oder aus einer selbstständigen Tätigkeit (1 %). Etwa jeder zehnte der betrachteten Ratsuchenden (11 %) erhält Rentenleistungen. Die restlichen Verbraucher erhalten u. a. Leistungen wie ALG I (3 %) oder Krankengeld (2 %).

Wo es sich thematisch anbietet, wird – neben der Sekundäranalyse – im vorliegenden Bericht an verschiedenen Stellen auch auf die Gesamtauswertung der Energiekostenberatung der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz verwiesen. Von den 748 Ratsuchenden leben 40 Prozent in einem Single-Haushalt. 47 Prozent aller Befragten haben eine Ausbildung abgeschlossen, 33 Prozent sind ohne Ausbildung

¹⁰ Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz (2019).

und 20 Prozent machten dazu keine Angaben.¹¹ Von den 748 Befragten beziehen 56 Prozent Leistungen nach SGB II oder SGB III, 19 Prozent sind nicht und 23 Prozent sind erwerbstätig. 2 Prozent haben weder Einkommen noch beziehen sie Sozialleistungen.¹²

3.8.2. Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen

Darüber hinaus bietet die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen seit Oktober 2012 eine Beratung rund um den Themenkomplex Energieschulden und (drohende) Versorgungsunterbrechungen an. Das vom Verbraucherschutzministerium des Landes Nordrhein-Westfalen und 13 kooperierenden Grundversorgern finanzierte Landesprojekt „NRW bekämpft Energiearmut“ ist eine Beratungs-, Informations- und Vernetzungsoffensive für Verbraucher, die aufgrund hoher Energiekosten, geringer Einkommen und weiterer Faktoren Schwierigkeiten haben, die verbrauchte Energie zu bezahlen.

Im Zeitraum 01.10.2012 bis 30.06.2019 suchten rund 6.700 Ratsuchende wegen Zahlungsproblemen rund um die Energierechnung die Budget- und Rechtsberatung Energiearmut in den elf Projektstandorten auf. Zu Beratungsbeginn hatten 34 Prozent der Ratsuchenden¹³ bereits Sperrandrohung erhalten, bei weiteren 28 Prozent war eine Sperre bereits erfolgt. Überwiegend wurde das Beratungsangebot von Sozialleistungsbeziehern (55 %) in Anspruch genommen. Der vorliegende Bericht greift im Folgenden auf die Ergebnisse sowie weitere von der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen durchgeführte Recherchen zurück.¹⁴

11 Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz (2019): S. 4 f.

12 Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz (2019): S. 6.

13 Da die Anzahl der in dieser Untersuchung beratenen Haushalte mit der Anzahl der Ratsuchenden (ein Ratsuchender repräsentiert einen Haushalt) korrespondiert, werden die Begriffe „Haushalte“ und „Ratsuchende“ hier synonym verwendet.

14 Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (2019): S. 2–4.

4. DER SPERRPROZESS

4.1. HÖHE DES ZAHLUNGRÜCKSTANDS

Verbraucher können in Deutschland entweder einen Sondervertrag mit einem Energielieferanten oder einen Energieversorgungsvertrag mit dem örtlichen Grundversorger abschließen. Geraten Stromkunden in einen Zahlungsrückstand von mehr als 100 Euro, hat der Energielieferant beziehungsweise der Grundversorger nach § 19 Absatz 2 und 3 der Stromgrundversorgungsverordnung (StromGVV)¹⁵ das Recht, den Strom unter bestimmten Voraussetzungen sperren zu lassen.¹⁶

In Deutschland drohten Energielieferanten im Jahr 2018 eine Stromsperre bei einem durchschnittlichen Zahlungsrückstand von 117 Euro an.¹⁷ In den Sekundärdaten der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz teilt fast die Hälfte (47 %) der 446 Befragten mit angebotener oder umgesetzter Stromsperre mit, dass ihnen die Sperre (zuvor) bei Verbindlichkeiten in Höhe von über 200 bis 1.000 Euro angedroht wurde. In 39 Prozent dieser Fälle lag die Höhe des geforderten Betrags über 1.000 bis 5.000 Euro. Vier Prozent geben Beträge über 5.000 Euro an. Zu ähnlichen Ergebnissen gelangt die Untersuchung der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (n=6.315). Die offenen Forderungen lagen dort in 36 Prozent der Fälle unterhalb von 500 Euro. In 61 Prozent der Fälle lag die Forderung im Bereich von über 500 bis 5.000 Euro. Die Schwelle von 5.000 Euro wurde lediglich bei 3 Prozent der Zahlungsrückstände überschritten.¹⁸ Nicht zuletzt wurde im Rahmen der 31 qualitativen Interviews – zu gleichen Anteilen – von Beträgen zwischen 200 und 500 Euro, aber auch von 500 Euro und mehr berichtet.

Die unterschiedlichen Werte vermitteln einen Eindruck davon, wie verschieden die Energielieferanten in Deutschland mit dem Thema Zahlungsverzug umgehen. Verschieden manche erst bei sehr hohen Beträgen Sperrandrohungen, kündigen andere bereits bei

¹⁵ Verordnung über Allgemeine Bedingungen für die Grundversorgung von Haushaltskunden und die Ersatzversorgung mit Elektrizität aus dem Niederspannungsnetz (Stromgrundversorgungsverordnung).

¹⁶ In § 19 GasGVV sind abweichende Voraussetzungen für eine Gassperre geregelt.

¹⁷ BNetzA/BKartA (2018): S. 366.

¹⁸ Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (2019).

einem Zahlungsrückstand von knapp über hundert Euro eine Sperre an. Wie die nachfolgenden Kapitel zeigen, kann sich der Zahlungsrückstand für den Verbraucher in einem relativ kurzen Zeitraum und auch unerwartet zu hohen Beträgen aufsummieren, wenn beispielsweise Abschläge jahrelang nur geschätzt wurden (siehe Kapitel 5.2.) oder die Energielieferanten hohe Nebenforderungen in Rechnung stellen (siehe Kapitel 5.5.).

In der Mehrheit der vom Marktwächter Energie untersuchten Fälle scheinen die Sperrandrohungen der Energielieferanten gerechtfertigt zu sein. Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz bat beispielsweise ihre Juristen die Rechtmäßigkeit der Forderungen der Energielieferanten bei denjenigen Verbrauchern mit Strom-Zahlungsproblemen zu prüfen. Das Ergebnis: Der größte Anteil der Forderungen der Energielieferanten ist rechtmäßig (368 von 419). In 51 von 419 geprüften Fällen wurden Fehler in der Rechnung oder Rechnungsstellung gefunden, die zu einer Minderung der Forderungen führten.¹⁹

4.2. INFORMATIONSPFLICHTEN DER ENERGIELIEFERANTEN

Eine Stromsperre muss vier Wochen im Voraus angedroht und drei Werktage vor Beginn der Unterbrechung angekündigt werden. Werden die offenen Forderungen nicht beglichen, beauftragt der Energielieferant den zuständigen Netzbetreiber mit der Unterbrechung der Versorgung (§ 19 Absatz 2 StromGVV).

Abbildung 1 (nächste Seite)

Die Aussagen der Befragten bei den qualitativen Interviews lassen darauf schließen, dass deren Energielieferanten die bestehenden Informationspflichten einhalten: Alle 31 Interviewten erinnern sich an schriftliche Benachrichtigungen des Stromanbieters und sprechen von mehr als zwei Schreiben, die häufig bereits mehrere Monate vor Durchführung der Stromsperre versendet wurden. Nur eine Minderheit der Befragten wurde von der Stromsperre überrascht.

¹⁹ Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz (2019), S. 8.

1 INFORMATIONSPFLICHTEN DER ENERGIELIEFERANTEN



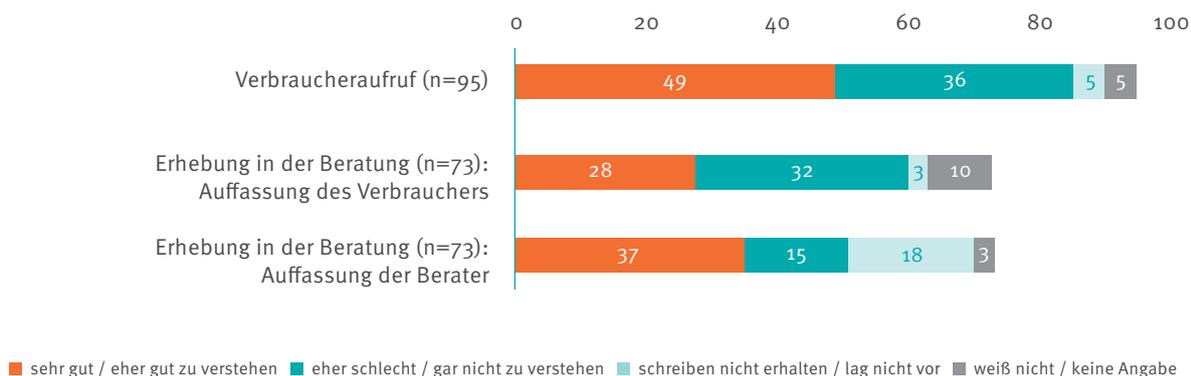
Darüber hinaus berichten die Interviewten nicht nur von Posteingängen vier bis sechs Wochen und wenige Tage vorher, sondern auch von Eingängen zwei Wochen bis zehn Tage vor der Durchführung der Stromsperre. Scheinbar versenden ihre Energielieferanten zusätzlich ein weiteres Schreiben circa zwei Wochen vor der Durchführung der Stromsperre. In einigen Fällen scheinen die Energielieferanten auch mehrere Monate mit der Umsetzung der Stromsperre zu warten.

Darüber hinaus lesen die Befragten der qualitativen Interviews in der Regel die Sperrandrohungen und re-

agieren relativ schnell auf diese. Nur wenige öffnen die Briefe nicht. Häufig sind dies von Krankheit Betroffene oder es handelt sich um stark verschuldete Verbraucher (siehe auch Kapitel 5.6.).

Im Zuge des Verbraucheraufrufs und der Erhebung in der Beratung wurden darüber hinaus von Stromsperren betroffene oder bedrohte Verbraucher nach der Verständlichkeit ihrer Sperrankündigungen befragt. Beide Umfragen ergaben (Verbraucheraufruf: 36 von 95 Fälle; Erhebung in der Beratung: 32 von 73 Fälle), dass die Sperrandrohung für Verbraucher teilweise

2 DAS SCHREIBEN DES ENERGIEVERSORGERS, MIT DEM DIE STROMSPERRE ANGEDROHT WURDE, WAR IHRER MEINUNG NACH ...



Basis: Dargestellt sind die Ergebnisse aus zwei Umfragen. Der obere Balken bezieht sich auf den Verbraucheraufruf (n=95). Bei der Erhebung in der Beratung (n=73; mittlerer und unterer Balken) wurde sowohl nach der Verbraucher- als auch der Beratersicht gefragt – beide sind hier abgebildet. **Angaben in Absolutwerten**

nur schlecht oder gar nicht verständlich ist. Um ein Gefühl für die Antworten der Befragten zu erhalten, wurden im Rahmen der Erhebung in der Beratung zudem die Berater gebeten, die vorliegende Sperrankündigung zu bewerten. Die Berater stufte diese zwar grundsätzlich besser ein, fanden das Schreiben aber in gut einem Fünftel (15 von 73) der Fälle ebenfalls schwer verständlich.

... ❖ **Abbildung 2: Verständlichkeit Sperrandrohung**

... ❖ **4.3. VERHÄLTNISSMÄSSIGKEIT DER UNTERBRECHUNG**

Die Unterbrechung der Energieversorgung muss nach § 19 Absatz 2 StromGVV im Verhältnis zur Schwere der Zuwiderhandlung stehen. Damit sollen schutzbedürftige Personen vor unerträglicher Härte geschützt werden. Wäre zum Beispiel die Gesundheit von Kranken oder Schwächeren wie kleinen Kindern gefährdet, könnte die Versorgungsunterbrechung nach § 19 Absatz 2 StromGVV unverhältnismäßig hart sein (im Folgenden „Härtefall“ genannt). Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz stufte in ihrem Ergebnisbericht „Allein, überlastet, energiearm?“ beispielsweise rund 30 Prozent der dort Ratsuchenden mit drohender oder vollzogener Versorgungsunterbrechung beziehungsweise ohne Guthaben auf dem Prepaidzähler als potenzielle Härtefälle ein.²⁰ Bislang fehlt es jedoch an festen Kriterien, anhand derer diese pauschal bestimmt werden können.

... ❖ **4.4. WIEDERHERSTELLUNG DER STROMVERSORGUNG UND DAUER DER UNTERBRECHUNG**

Der Grundversorger hat nach § 19 Absatz 4 StromGVV die Grundversorgung unverzüglich wiederherstellen zu lassen, sobald „die Gründe für ihre Unterbrechung entfallen sind und der Kunde die Kosten der Unterbrechung und Wiederherstellung der Belieferung ersetzt hat“. Die Aussagen der Befragten in den qualitativen Interviews deuten allerdings darauf hin, dass zwischen der Tilgung der Rückstände und der Entsperrung in der Praxis mehrere Tage vergehen können. Nur vereinzelt gaben die Befragten an, dass die Sperre binnen weniger Stunden aufgehoben wurde.

.....
20 Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz (2019): S. 10.

Bislang existieren keine einheitlich erfassten Daten über die Dauer von Stromsperren. Die Ergebnisse eines von im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie erstellten Gutachtens zur Unterbrechung der Stromversorgung nach § 19 Absatz 2 StromGVV aus dem Jahr 2016²¹ sowie des vom Bundeskartellamt und der Bundesnetzagentur erstellten Monitoring-Berichts 2018²² legen nahe, dass Stromsperren in vielen Fällen entweder durch kurzfristige Zahlungen im Zuge der Sperrandrohung vermieden oder kurz nach der Sperre wieder aufgehoben werden. Hierbei handelt es sich jedoch um die Aussagen von Energielieferanten. Tatsächlich kann die Dauer der Stromsperren stark variieren, wie die im Zuge der Marktwächter Energie-Studie generierten Ergebnisse vermuten lassen.

Laut Verbraucheraufruf musste etwa ein Drittel derjenigen, denen in den letzten drei Jahren der Strom abgestellt wurde, bis zu sechs Tage auf Strom verzichten (16 von 50). Ebenfalls gut ein Drittel (17 von 50) konnte für ein bis vier Wochen und vier Befragte für fünf bis acht Wochen nicht auf Strom zurückgreifen. Acht Befragte hatten mehr als zwei Monate bis zu einem Jahr und 5 Befragte länger als ein Jahr keinen Strom.

Bei der Erhebung in der Beratung musste gut ein Fünftel (5 von 28) bis zu sechs Tage auf Strom verzichten, während ein Viertel (7 von 28) für ein bis vier Wochen und drei Befragte für fünf bis acht Wochen ohne Strom zurechtkommen mussten. Acht Befragte nannten Zeiträume von mehr als zwei Monaten bis zu einem Jahr und zwei Befragte länger als ein Jahr. Drei Befragte konnten oder wollten hierzu keine Angabe machen.

.....
21 Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz (2019): S. 10.
22 Heindl/Löschel (2016): S. 18 f.

Abbildung 3: Dauer Stromsperre

Jeweils jeder Dritte der Befragten der qualitativen Interviews konnte darüber hinaus den eigenen Stromanschluss entweder einige Tage, ein bis vier Wochen oder ein bis zwei Monate nicht nutzen. Vier Betroffene hatten sogar länger als zwei Monate keinen Strom. Von den Verbrauchern der Sekundärauswertung der Daten der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz, denen der Strom gesperrt wurde (n=187), mussten 40 Prozent bis zu vier Wochen und 22 Prozent ein bis zwei Monate auf Strom verzichten. Ein Viertel (25 %) erhielt länger als zwei Monate bis zu einem Jahr keinen Strom, während etwa jeder Zehnte (12 %) sogar über ein Jahr ohne Strom auskommen musste.

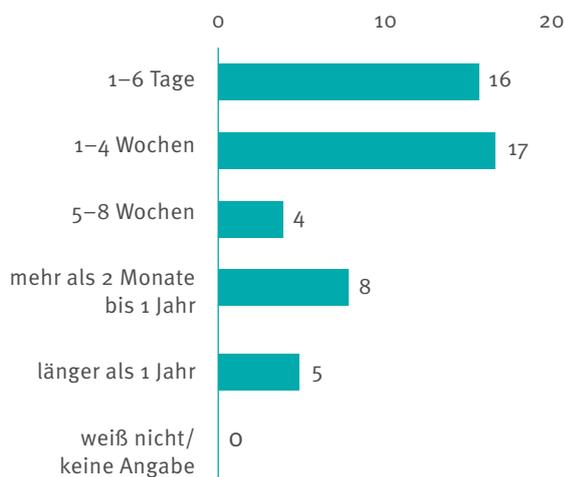
Informationspflichten nach, zeigt sich, dass die von ihnen verschickten Sperrandrohungen mitunter nur schlecht oder gar nicht verständlich sind. Auch reagieren Energielieferanten unterschiedlich auf den Zahlungsverzug des Kunden: Während manche erst bei sehr hohen Beträgen Sperrandrohungen verschicken, kündigen andere bereits bei einem Zahlungsrückstand von knapp über hundert Euro eine Sperre an. Darüber hinaus scheint die Verhältnismäßigkeit der Stromsperre nicht immer im ausreichenden Maße geprüft zu werden. Es fehlt an festen Kriterien, anhand derer sogenannte Härtefälle festgemacht werden können. Die Dauer der Stromsperren selbst variiert zwischen wenigen Tagen und mehreren Monaten beziehungsweise über einem Jahr.

4.5. ZWISCHENFAZIT

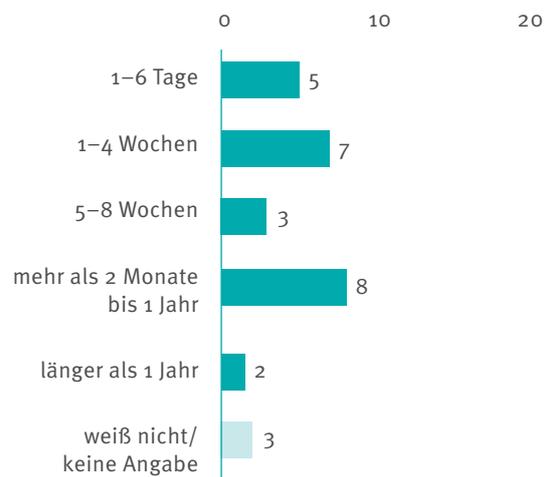
Insgesamt scheinen die Sperrandrohungen der Energielieferanten sowie die durchgeführten Stromsperren in der Mehrheit der untersuchten Fälle rechtmäßig zu sein. Kommen die Energielieferanten ihren

3 FÜR WIE LANGE WURDE DER STROM ABGESTELLT?

Filter: Jeweils nur diejenigen, denen in den letzten drei Jahren schon einmal der Strom abgestellt wurde*



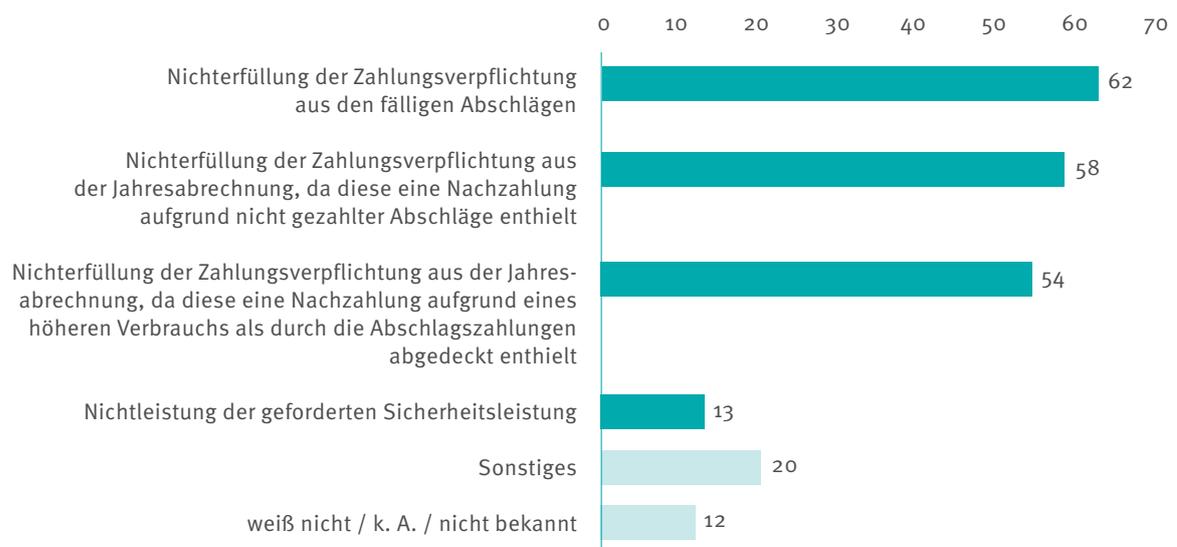
Basis: Verbraucheraufruf (n=50)
Angaben in Absolutwerten



Basis: Erhebung in der Beratung (n=28)

5. MÖGLICHE URSACHEN FÜR ZAHLUNGSRÜCKSTÄNDE

4 AUS WELCHEN GRÜNDEN KÜNDIGT IHR UNTERNEHMEN BEI HAUSHALTSKUNDEN STROMSPERREN AN BZW. FÜHRT DIESE DURCH?



Basis: Unternehmensbefragung (n=84)

Angaben in Absolutwerten
Mehrfachnennungen möglich

Zahlungsrückstände beim Energielieferanten können grundsätzlich entweder unterjährig (monatliche Abschläge können nicht beglichen werden) oder mit Erhalt der Jahresrechnung (Nachzahlungen können nicht beglichen werden) entstehen.

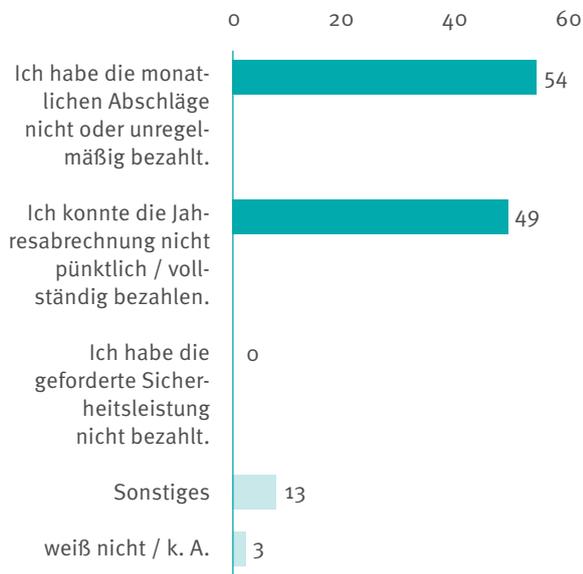
62 von 84 Energielieferanten (Mehrfachnennungen möglich) erklären beispielsweise, dass Stromsperrern aufgrund einer Nichterfüllung der Zahlungsverpflichtung aus den fälligen Abschlägen angekündigt beziehungsweise durchgeführt werden. 58 von 84 nennen die Nichterfüllung der Zahlungsverpflichtung aus der Jahresabrechnung, die eine Nachzahlung aufgrund nicht gezahlter Abschläge enthält, als Grund für den Versand einer Sperrandrohung. 54 von 84 Energie-

lieferanten geben eine Nichterfüllung der Zahlungsverpflichtung aus der Jahresabrechnung an, die eine Nachzahlung aufgrund eines höheren Verbrauchs als durch die Abschlagszahlungen abdeckte, enthält.

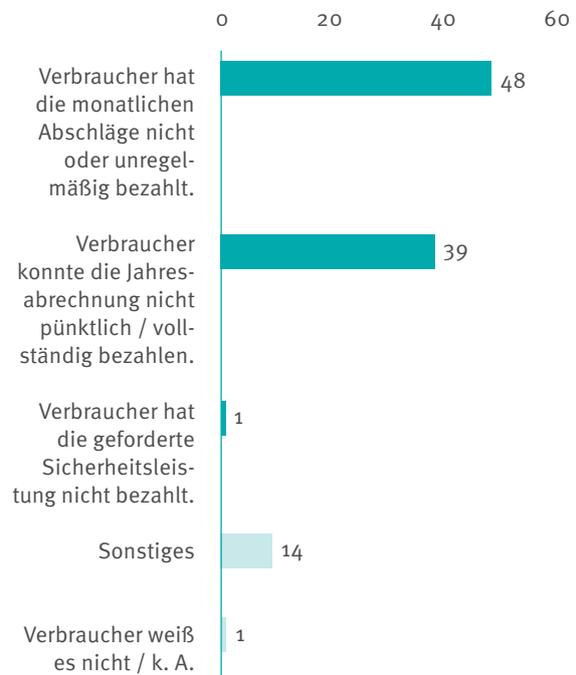
... ❖ **Abbildung 4: Gründe für die Ankündigung bzw. Durchführung einer Stromsperrere (Unternehmensbefragung)**

Auch 49 von 95 Befragten des Verbraucheraufrufs und 39 von 73 Befragten der Erhebung in der Beratung gaben an, die aus einer Jahresabrechnung resultierende Nachzahlung nicht oder nur unvollständig beglichen zu haben. 54 von 95 Befragten des Verbraucheraufrufs und 48 von 73 Befragten der Erhebung in der Be-

5 WARUM WURDE IHNEN / DEM VERBRAUCHER EINE STROMSPERRE ANGEDROHT BZW. DER STROM ABGESTELLT?



Basis: Verbraucheraufruf (n=95)
Mehrfachnennungen möglich
Angaben in Absolutwerten



Basis: Erhebung in der Beratung (n=73)
Mehrfachnennungen möglich
Angaben in Absolutwerten

ratung vermochten darüber hinaus ihre monatlichen Abschläge nicht oder nur teilweise zu zahlen.²³

Abbildung 5: Gründe für die Ankündigung bzw. Durchführung einer Stromsperre (Verbraucherbefragung)

Der Bericht geht im Folgenden der Frage genauer nach, welche Faktoren potenziell dazu führen können,

²³ Diese Ergebnisse werden von der Auswertung der Sekundärdaten der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz gestützt. Dort werden von 61 Prozent der Verbraucher Nachzahlungen beziehungsweise nicht oder nur teilweise gezahlte Abschläge, im Zusammenhang mit dem Auftreten von Energieschulden genannt. Zum Beispiel wurden Abschläge, die nicht oder nur teilweise bezahlt werden konnten, mit einem Anteil von jeweils 26 und 18 Prozent als Begründung genannt.

dass Verbraucher ihre Stromrechnung oder Abschläge nicht (beziehungsweise nicht pünktlich) begleichen.

5.1. MANGELNDE FINANZIELLE RESSOURCEN

Zu den Umständen, warum die Forderungen der Energielieferanten nicht oder nur teilweise beglichen werden konnten, machen 28 Prozent (187 von 663 Fällen) der von der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz befragten Verbraucher konkrete Angaben. 27 Prozent dieser 187 Verbraucher geben an, den Forderungen der Energielieferanten aufgrund gesteigerter Belastungen und möglicherweise weiterer Zahlungsverpflichtungen nicht mehr nachgekommen zu sein. Ferner begründen 11 Prozent dieser Verbraucher

entstandene Energieschulden mit einer gescheiterten Selbstständigkeit und weitere 7 Prozent mit Einkommenseinbußen aufgrund von Arbeitslosigkeit.²⁴

Die vorhandenen finanziellen Mittel der Verbraucher scheinen die Aufwendungen für den von ihnen verbrauchten Strom nicht abzudecken. Die Ergebnisse der statistischen Erhebungen der von der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen bereitgestellten Beratungsfälle offenbart beispielsweise, dass die Ratsuchenden häufig nur über ein geringes Einkommen verfügen. Des Weiteren waren die erhobenen Einkommen in 85 Prozent der Fälle unpfändbar.²⁵

Die Bundesbank, die unter dem Titel „Private Haushalte und ihre Finanzen (PHF)“ Haushalte in Deutschland unter anderem zu ihren Schulden befragt, kam zu dem Schluss, dass rund ein Drittel der Haushalte (32 %) mit einem jährlichen Nettoeinkommen unter 13.200 Euro verschuldet sind.²⁶ Ein ebenso hoher Anteil der Haushalte (33 %) kann überraschend anfallende Ausgaben von etwa 1.000 Euro nicht begleichen.²⁷ Aufgrund der nur begrenzt zur Verfügung stehenden finanziellen Mittel kann es dazu kommen, dass die Forderungen der Energielieferanten nicht (pünktlich) bezahlt werden, sind sie doch finanziell kaum zu stemmen.

Die Vermutung liegt nahe, dass sich von Stromsperren betroffene Haushalte durch ein geringes Einkommen auszeichnen.²⁸ Das lassen auch die Ergebnisse der Experteninterviews erahnen. Unter anderem danach gefragt, welche Aspekte sich ihrer Meinung nach am stärksten auf die Bezahlbarkeit von Energie auswirken, wählen diese das Einkommensniveau in 9 von 15 Fällen aus (Mehrfachnennungen möglich). Nicht zuletzt führen auch die 31 Befragten in den qualitativen Interviews ausstehende Zahlungen fast immer auf ein (zu) geringes Einkommen und eine finanziell schwierige Situation zurück. Die Halbierung der Stromkosten oder eine um 100 Euro größere Haushaltskasse wären dagegen für einige Betroffene eine

24 Für mehr als ein Drittel der Verbraucher (36 %) waren die genauen Umstände unklar oder sie konnten hierzu keine eindeutig klare Antwort geben (7 %). Zusätzlich gaben 111 der 663 Verbraucher „sonstige Umstände“ an, die jedoch nicht näher konkretisiert wurden.

25 Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (2019): S. 3f.

26 Vgl. Deutsche Bundesbank (2019): Monatsbericht.

27 Vgl. Heindl/Löschel (2016).

28 Vgl. Heindl/Löschel (2016).

Möglichkeit gewesen, diese Situation zu vermeiden. Das ergaben die qualitativen Interviews.

5.2. ABSCHLAGSZAHLUNGEN

Wie bereits erwähnt, versenden etwa zwei Drittel (54 von 84) der befragten Energielieferanten Sperrandrohungen, weil die monatlichen Abschlagszahlungen nicht mit dem tatsächlichen Verbrauch der Kunden übereinstimmen. Wird die in der Folge vom Energielieferanten geforderte Begleichung des tatsächlichen Stromverbrauchs nicht geleistet und beträgt die Summe im Strom-Bereich mehr als 100 Euro, kann der Energielieferant eine Sperrandrohung verschicken. Gründe, warum Verbraucher den Forderungen bezüglich der Nachzahlungen der Abschläge nicht nachkommen, werden im Folgenden beleuchtet.

5.2.1. Disput über Abschlagshöhe

Unstimmigkeiten über die angemessene Abschlagshöhe können ein Grund dafür sein, dass Verbraucher den Zahlungsaufforderungen der Energielieferanten zunächst nicht nachkommen, weswegen es zu Rückständen von über 100 Euro kommen kann.



FALLBEISPIEL FRÜHWARNNETZWERK:

Der monatliche Abschlagsbetrag wird durch den Anbieter auf 182 Euro festgesetzt und per Lastschrift eingezogen. Der Verbraucher legt Widerspruch ein und verweist auf sein Guthaben aus der letzten Jahresabrechnung mit bisheriger Abschlagszahlung von 126 Euro. Der Anbieter bezieht sich auf eine angeblich vom Netzbetreiber neu kalkulierte Jahresverbrauchsprognose, der wiederum gegenüber dem Verbraucher angibt, diese Kalkulation nicht vorgenommen zu haben, weswegen der Verbraucher den Anbieter auffordert, die monatliche Abschlagszahlung auf 125 Euro zu korrigieren. Der Anbieter reagiert nicht. Der Verbraucher bucht die erhöhten Abschläge zurück und entzieht die Einzugsermächtigung. In der Folge droht der Anbieter mit Sperrung und bucht erneut vom Konto ab.

5.2.2. Vom Anbieter geschätzter Verbrauch

Gemäß § 11 Absatz 3 StromGVV darf der Grundversorger, wenn er oder der Netzbetreiber das Grundstück oder die Räume des Kunden zum Zwecke der Ablesung nicht betreten kann, den Verbrauch auf der Grundlage der letzten Ablesung unter angemessener Berücksichtigung der tatsächlichen Verhältnisse schätzen. In der Praxis treten aber auch Fallgestaltungen auf, bei denen der Energielieferant den Verbrauch über mehrere Jahre schätzt, ohne dass ein Ausnahmetatbestand vorliegt. Dies führt aber nicht dazu, dass der Energielieferant nicht mehr abrechnen kann. Vielmehr muss er lediglich den der Schlussrechnung zugrunde gelegten, bestritten Verbrauch nachweisen.

Der Energielieferant kann bei Schätzungen noch Jahre später eine korrigierte Rechnung erstellen und die Kosten für den tatsächlichen Verbrauch nachfordern. Das heißt, dass Verbraucher die monatlichen Abschläge zwar pünktlich in der geforderten Höhe gezahlt haben, die Abschläge aber nicht dem tatsächlichen Verbrauch entsprachen. Dadurch kann sich auf Grundlage einer eventuell zu niedrig berechneten monatlichen Abschlagshöhe ein (vergleichsweise hoher) Nachzahlungsbetrag ergeben, dessen Regulierung bisweilen nur schwer möglich ist. Dem Marktwächter Energie liegt ein Fall aus dem Frühwarnnetzwerk vor, in dem der Energielieferant die Rechnungen für die Jahre 2012 bis 2019 nachträglich korrigierte und der Verbraucher knapp 7.760 Euro nachzahlen musste. In einem anderen Fall musste eine Verbraucherin sogar über 13.370 Euro nachzahlen.



FALLBEISPIEL FRÜHWARNNETZWERK:

Der Verbrauch wurde in den Jahren 2013 bis 2017 nur geschätzt, obwohl der Zähler außerhalb des Wohnhauses steht und der Messstellenbetreiber ausdrücklich für die Ablesung zuständig ist. Anfang 2019 erhält der Verbraucher eine korrigierte, rückwirkende Rechnung für die Jahre 2014 bis 2017 mit einer Nachzahlung in Höhe von rund 6.000 Euro.

Fallbeispiel Frühwarnnetzwerk: Der Anbieter fordert in der Schlussrechnung eine Nachzahlung in Höhe von rund 1.000 Euro für rückständige Beträge der letzten 10 Jahre. Begründet wird die Nachforderung damit, dass die Abrech-

nungen jeweils aufgrund von Schätzungen erstellt worden waren.

Fallbeispiel Frühwarnnetzwerk: Das Unternehmen hat für den Zeitraum Oktober 2016 bis Oktober 2018 den Verbrauch geschätzt und fordert nun eine Nachzahlung in Höhe von 1.800 Euro und einen Abschlag von 103 Euro. Es gibt jedoch einen Zählerstand von Juni 2019, aus dem sich ein geringerer Verbrauch ergibt. Das Unternehmen akzeptiert diesen aber nicht und bezieht sich weiter auf die geschätzten Zahlen.



5.3. VOM KUNDEN FALSCH EINGESCHÄTZTER TATSÄCHLICHER VERBRAUCH

Die Mehrheit der vom Marktwächter Energie im Rahmen des Verbraucheraufrufs befragten Verbraucher, die ihre Jahresabrechnung nicht pünktlich oder nicht vollständig bezahlen konnten (49 von 95 Befragten), gibt an von der Höhe des eigenen Verbrauchs überrascht worden zu sein. Für 19 von 49 Befragten ist der Verbrauch in diesem Zusammenhang unerklärlich hoch und für 12 von 49 Befragten höher als ursprünglich erwartet. In der Erhebung in der Beratung geben 10 der 39 Verbraucher, die die Jahresabrechnung nicht oder nicht vollständig bezahlen konnten, an, dass ihr Verbrauch unerklärlich hoch beziehungsweise höher als ursprünglich erwartet gewesen sei. Nicht zuletzt kommt die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz zu dem Ergebnis, dass 57 Prozent aller Ratsuchenden ihren Stromverbrauch als mittel und niedrig einschätzen, wobei der tatsächliche Stromverbrauch bei mehr als der Hälfte dieser Ratsuchenden im erhöhten bis sehr hohen Bereich liegt.²⁹

5.3.1. Mangelnde Kontrollmöglichkeiten des Stromzählers

Die Fehleinschätzungen des eigenen Verbrauchs könnten auf mangelnde Kontrollmöglichkeit durch den Verbraucher selbst zurückzuführen sein. In der Allgemeinbevölkerung haben beispielsweise zwei Prozent der Verbraucher keinen und weitere sechs Prozent

.....
29 Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz (2019): S. 9.

nur eingeschränkten Zugang zum eigenen Zähler.³⁰ Auch 14 von 95 Befragten des Verbraucheraufrufs geben an, keinen beziehungsweise – bei 5 von 95 Befragten – nur einen eingeschränkten Zugang zum eigenen Zähler zu besitzen. In der Erhebung in der Beratung können 5 von 73 den eigenen Stromzähler nur mithilfe der Hausverwaltung oder des Eigentümers ablesen, während 11 von 73 überhaupt keinen Zugang zum eigenen Stromzähler haben.³¹

5.3.2. Stromintensive Technik

Stromintensive Technik wie elektrische Warmwasseraufbereitungsanlagen, elektrisch betriebene Heizungen oder alte Kühlschränke kann den Stromverbrauch (unbemerkt) in die Höhe treiben. Wurden die gezahlten Abschläge nicht an den tatsächlichen Stromverbrauch angepasst, kann es zu Nachzahlungen in der Jahresabrechnung kommen.³²

Mehr als die Hälfte (50 von 95) der von Stromsperrern bedrohten oder betroffenen Verbraucher des Verbraucheraufrufs geben in diesem Zusammenhang an, ihr Wasser elektrisch mithilfe eines Durchlauferhitzers oder Boilers zu erhitzen. Bei der Erhebung in der Beratung sind es etwas mehr als ein Drittel (29 von 73). Auch in der Auswertung der Sekundärdaten der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz zeigt sich, dass über die Hälfte (54 %) der 663 befragten Verbraucher ihr Warmwasser ganz oder teilweise über Haushaltsstrom zubereitet. In der Gesamtbevölkerung erhitzen 24 Prozent ihr Warmwasser ganz und 6 Prozent teilweise über Haushaltsstrom.³³

Darüber hinaus geben 11 von 95 Befragten des Verbraucheraufrufs und 13 von 73 Befragten der Erhebung in der Beratung, die eine Sperrandrohung erhalten beziehungsweise von einer Stromsperrung betroffen waren, an mit Radiatoren, Nachtspeicher- oder Infrarotheizungen oder Heizlüftern zu heizen. In der Gesamtbevölkerung liegt dieser Anteil bei sechs Prozent.³⁴

30 Dünnhoff/Palm (2016): S. 11, 21.

31 Weitere Ausführungen dazu siehe Kapitel 9.4.2.3.

32 Siehe auch Kahlheber (2016).

33 Dünnhoff/Palm (2016): S. 11, 21.

34 Dünnhoff/Palm (2016): S. 11.



INTERVIEW 25:

„Als der Strom gesperrt wurde, kam eine immens hohe Nachzahlung. Ich wusste auch nicht, woher die kam. Es hat sich dann schlussendlich herausgestellt, dass wir einfach extreme Stromfresser in der Wohnung hatten. Es gab eine, wie nennt man das, wenn das Wasser nachts aufgeheizt wird? Diese, was quasi über den Strom rennt, völlig bescheuert.“



INTERVIEW 11:

„Wenn ich wüsste, wo der Strom hinfließt, warum es angeblich so viel verbraucht (...). Wir haben überall LED-Lampen drinnen mit vier Watt, die relativ starken haben sieben Watt. Wir haben drei PCs und einen Fernseher und Kühlschrank und ein Eisfach. Ansonsten läuft eigentlich nichts. Kann eigentlich nur der Boiler sein, der wahnsinnig viel frisst.“

Auch 8 von 15 Experten sehen stromintensive Technik wie elektrische Warmwasseraufbereitungsanlagen und 6 von 15 Experten die Art des Heizsystems (zum Beispiel elektrische Heizungen) als Faktor an, der sich auf die Bezahlbarkeit von Energie auswirkt.³⁵ 6 von 15 Experten erachten zudem die Energieeffizienz vorhandener Haushaltsgeräte als einen weiteren Faktor, der den Stromverbrauch und damit die Kosten in die Höhe treiben kann. Eine Vermutung, die die Auswertung der Sekundärdaten der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz zu stützen scheint. Etwa ein Drittel (230 von 663 Fällen) der Berater der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz machte Angaben über die möglichen Strom-Schwachstellen im Haushalt der von Stromsperrern bedrohten beziehungsweise betroffenen Verbraucher. Mehr als jeder Zehnte (11 %) davon verweist in diesem Zusammenhang auf ineffiziente Kühl- und Gefriergeräte und 7 Prozent auf ineffiziente Trockner.

Drei von zehn der von der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz befragten Verbraucher geben jedoch auch an, die genauen Schwachstellen bezüglich des hohen Stromverbrauchs nicht gesucht zu haben (12 %) oder dass diese unklar seien (17 %). Auch 11 von 95 Befragten beim Verbraucheraufruf und 9 von 73 Befragten der Erhebung in der Beratung wollen oder können kei-

35 Siehe auch Steuer et al. (2018): S. 14 und Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz (2019): S. 19.

ne Angaben zum von ihnen genutzten Heizsystem machen – ähnlich viele Befragte enthalten sich bei der Frage zu der Art der Warmwasseraufbereitung. Diese Ergebnisse legen nahe, dass die Befragten nicht immer wissen, wie sie heizen und/oder Wasser erhitzen. In der Folge scheinen sie vom eigenen (erhöhten) Stromverbrauch überrascht zu sein.

5.4. PROZESSE SOZIALLEISTUNGS-TRÄGER

Bezieher von Sozialleistungen können die Sozialbehörden unter bestimmten Umständen beauftragen, regelmäßige Zahlungen an wichtige Zahlungsempfänger vor Auszahlung der Leistung direkt vorzunehmen. In den qualitativen Interviews äußern die Verbraucher, deren monatliche Stromabschläge direkt über das Jobcenter beglichen werden, jedoch, dass der Sozialträger das Geld teilweise unregelmäßig überweist.



INTERVIEW 3:

„Ich war alleinerziehend mit meinen zwei Kindern. Da hieß es, ja die [Jobcenter] zahlen das und sollten es auch überweisen. (...) Es handelt sich um Abschläge und die Jahresabrechnung. (...) Allerdings hat sich dann herausgestellt, dass irgendetwas schiefgelaufen ist. Das Jobcenter hat das Geld nicht überwiesen. Eine Abteilung [des Unternehmens], die für den Kontakt mit dem Jobcenter zuständig ist, will sich mit dem Jobcenter in Verbindung setzen. – ‚(...) Vielleicht haben sie ja gute Freunde, von denen Sie sich übers Wochenende tausend Euro leihen können.‘ – Ich habe da erstmal herzlich gelacht.“



INTERVIEW 20:

„Ich musste Hartz IV beantragen (...) und (...) [das] hat (...) ewig lange gedauert, sodass ich keine Leistungen hatte. Also ich hatte effektiv drei Monate lang fast gar kein Geld zur Verfügung. Also ich musste hingehen, musste mir Gutscheine geben lassen, bzw. Vorauszahlungen und, und, und. Ich habe dann kein Geld gehabt, die Rechnungen zu bezahlen bei (...). weil ich kein Geld in der Tasche hatte, nicht wusste, wo ich am nächsten Tag irgendwelche Nahrungsmittel herbekomme, etwas zu Essen (...) da war ich Dauergast beim Jobcenter gewe-

sen, um Druck zu machen, dass es irgendwann bezahlt wird und die sagen: „Joa ...“. Haben das dann so auf die leichte Schulter genommen. (...) Ich hatte ja dann immer telefonischen Kontakt zum Jobcenter (...). Da hatte ich dann eben Druck gemacht, hatte bloß leider nicht meine damalige Kundenberaterin, meine Fallmanagerin angehauen. Das hätte ich viel früher machen müssen. Das war dann sozusagen nach den drei Monaten erst gewesen, weil da war ich dann so fix und fertig und auch gesundheitlich ein bisschen beeinträchtigt, weil war ja auf Zwangsdiet sozusagen. Also ich hatte weniger als, lassen Sie mich nicht lügen, so vielleicht 1.000 Kalorien am Tag, Maximum. Also nicht so gut genährt wie heute, also hat zwar vielleicht körperlich vielleicht gar nicht so schlecht getan, war ich ein bisschen dünner, aber war schon schlimm. Und da bin ich halt als letztes Verzweiflung hatte ich dann einen Termin bei ihr gehabt und habe ihr das dann geschildert, weil erstmal war es mir ja auch peinlich. Das sagt man ja nicht so offen und dass es eigentlich so dreckig geht. Aber da habe ich gesagt: ‚Ja, mir geht es so dreckig, ich habe keinen Strom, ich kann mich nicht bewerben, ja. Wie soll ich das machen? Ich weiß nicht wie morgen sozusagen der Tag ist, oder ob ich morgen etwas zu essen habe, oder nicht.‘ und die war ganz verständlich und hat dann gesagt: ‚Mache ich.‘ Dann hat sie mit der Leistungsstelle telefoniert und dann ging das auch so komischerweise dann, dass dann halbe Stunde, Stunde später ich in der Leistungsabteilung gesessen habe, dann auch mit dem Teamleiter dort vor Ort. Dass der das in die Hand genommen hat. Der hat mir dann, was gar nicht mehr damals Usus war, ein Geldvorschuss in die Hand gegeben sozusagen. Dann wurde (...) das Darlehen ausgezahlt wurde und dann, komischerweise, war zweieinhalb, drei Wochen später war der Leistungsbescheid da.“

5.5. UNSTIMMIGKEIT ABRECHNUNGSMODALITÄTEN

Auch mangelnde Kenntnisse über das genaue Zahlungsprozedere führen dazu, dass Verbraucher ihre Stromrechnung nicht pünktlich oder vollständig bezahlen. Ein Befragter in den qualitativen Interviews dachte irrtümlich, dass das Jobcenter die Abschläge direkt an den Energielieferanten zahlen würde, weswegen er die Rechnung nicht beglich. Andere danach befragte Verbraucher hatten keinen Dauerauftrag oder keine Einzugsermächtigung erteilt und es versäumt, die Forderungen der Energielieferanten rechtzeitig zu begleichen. In einem anderen Fall wollte ein Verbraucher per Lastschriftverfahren zahlen, kannte sich aber nicht mit den entsprechenden Formalitäten zur Erteilung eines Lastschriftmandats aus. In einem weiteren Fall funktionierte die Umstellung von Lastschriftmandat auf Dauerauftrag mangels Kontodeckung nicht, was zu einer Einstellung der Zahlungen führte.

Im Verbraucheraufruf gaben ferner 3 der 49 Befragten, die die Jahresrechnung nicht pünktlich oder nicht vollständig bezahlen konnten, an eine Anmeldung beim Energielieferanten versäumt zu haben. Als der Grundversorger nach Monaten ein Kundenkonto eröffnete und Abschlagszahlungen in Rechnung stellte, vermochten diese die für sie hohen Nachzahlungsforderungen nicht aufzubringen. Über das Frühwarnnetzwerk erreichte den Marktwächter Energie darüber hinaus ein Fall, in dem ein Verbraucher Strom bezog, aber nicht wusste, dass er sich beim Energielieferanten anmelden muss. Als der Grundversorger nach neun Jahren eine Rechnung schickte und eine Nachzahlung in Höhe von 5.400 Euro forderte, war er entsprechend überrascht.

Darüber hinaus führten auch Fehler aufseiten des Energielieferanten dazu, dass Verbraucher (teilweise) unverschuldet eine Sperrandrohung erhielten, wie das folgende Beispiel verdeutlicht.



INTERVIEW 29:

„Ich hatte insgesamt 3 Wochen keinen Strom. Aber das lag nicht daran, dass ich nicht gezahlt habe. Die Stadtwerke haben einfach die Kundennummern vertauscht und haben nicht eingesehen, dass der Fehler bei denen liegt. (...) Die haben gesagt, dass denen so ein Fehler

nicht passiert. (...) Ja und dann haben die uns einfach den Strom abgeklemmt bis sie mitbekommen haben, dass wir gar nicht diese Person sind“ (...) – ‚Sie haben kein einziges Schreiben vorher erhalten, in dem drinstand, dass eine Rechnung nicht beglichen wurde?‘ – ‚Nein. Gar nichts. Erst hinterher.‘ Dann sind wir persönlich hingegangen und haben denen gezeigt, dass wir ja sogar Geld wiederbekommen haben. Also dass wir gar keine Stromschulden oder sowas haben. Aber das haben die Kundenberater partout nicht eingesehen (...). Danach kamen Briefe mit geänderter Kundennummer und dass jetzt beide Nummern auf ein Konto zusammengeführt wurden. Das konnte ja gar nicht sein, weil das andere Konto mit den Schulden gehörte uns gar nicht. Weder in der Vergangenheit noch in der Zukunft. Dann haben wir einen Rechtsanwalt eingeschalten und haben drei Wochen später wieder Strom bekommen, aber sollten trotzdem für die An- und Abklemmkosten aufkommen. (...) Und dann sind wir wieder mit unserem Anwalt dagegen vorgegangen und der hat denen mit dem Gericht gedroht. Und dann haben die (...) eingesehen, dass wir nicht die Rechnung bezahlen müssen. Aber auch wirklich erst als wir mit einem Gerichtsverfahren gedroht haben.“



FALLBEISPIEL AUS DEM FRÜHWARNNETZWERK:

Der Versorger beendete zum 10.05.2019 den Vertrag, ohne dies dem Verbraucher mitzuteilen. Auch aus der Schlussrechnung vom 28.05.2019 mit einer Forderung in Höhe von 1.519,95 Euro ging nicht hervor, dass der Vertrag durch den Versorger bereits beendet wurde. Der Verbraucher überwies trotzdem weiterhin die monatlichen Abschlagszahlungen in Höhe von 297,00 Euro für die Monate Juni 2019 und Juli 2019 an den Energielieferanten. Tatsächlich wurde der Strom jedoch seit dem 11.05.2019 vom örtlichen Grundversorger geliefert. Hierüber wurde der Verbraucher nicht informiert und leistete daher auch keine Abschlagszahlungen an den Grundversorger. Der vorherige Versorger hat die überwiesenen Abschläge mit der Nachforderung aus der Schlussrechnung verrechnet und die Angelegenheit einem Inkassounter-

nehmen übergeben, wodurch weitere Kosten in Höhe von 124,00 Euro entstanden. Beim Grundversorger ist jetzt schon von einer Nachzahlung für die Jahresabrechnung 2020 auszugehen, da für die Monate Mai, Juni und Juli keinerlei Abschläge überwiesen wurden.



FALLBEISPIEL AUS DEM FRÜHWARNNETZWERK:

Ein Verbraucher befand sich mit einem gewerblichen und einem privaten Stromvertrag in Zahlungsverzug. Der Anbieter droht mit einer Sperre der privaten Versorgung, obwohl dessen Rückstände beglichen wurden und sich die aktuellen Rückstände nur noch auf den gewerblichen Vertrag beziehen. Die Versorgungsstellen haben unterschiedliche Adressen.



5.6. PERSÖNLICHE SITUATION DER VERBRAUCHER

Im Rahmen der Marktwächter-Untersuchungen berichten Verbraucher, Berater und Energielieferanten von weiteren Gründen, aus denen Verbraucher ihren gegenüber den Energielieferanten bestehenden Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommen. Zahlungsrückstände entstehen zum Beispiel im Zusammenhang mit einer Trennung, Arbeitslosigkeit, einem Rechtsstreit und hohen Anwaltskosten oder Krankheit.

Die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen fand beispielsweise heraus, dass von 5.102 Befragten 12 Prozent von anhaltender Krankheit, 12 Prozent von kritischen familiären Lebensereignissen, 16 Prozent von schwierigen Lebensumständen und 23 Prozent von beziehungsweise Überschuldung betroffen sind.³⁶ 12 Prozent fehlt es an Netzwerken, 38 Prozent an Finanz- und Planungskompetenz und 23 Prozent berichten von Sprach- und Verständnisproblemen.

Von den 748 Ratsuchenden in der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz gaben 33 Prozent an von Krankheit betroffen zu sein oder in einer aktuellen Lebenskrise zu stecken. 49 Prozent waren mit der komplexen Situation überfordert, während 37 Prozent weitere Schul-

den hatten. In 23 Prozent der Fälle existierten sprachliche oder inhaltliche Verständnisprobleme.³⁷

Gemeinsam ist den gerade genannten Fällen, dass die Handlungsfähigkeit eingeschränkt ist, weil ein finanzielles, zeitliches oder psychisches Belastungslimit erreicht wurde. Aber auch das typische Krankheitsbild der Erschöpfung, Depression oder eines Substanzmissbrauchs kommt zum Tragen, bei dem bereits Anforderungen wie das Öffnen von Briefen nicht mehr erfüllt und keinerlei Entscheidungen getroffen werden können, wie die nachfolgenden Beispiele zeigen.



INTERVIEW 14:

„(...) Ich hatte früher mal eine Firma im EDV-Bereich (...) irgendwann bin ich halt in eine ganz heftige Depression gefallen und weil es irgendwie außerhalb meines Wahrnehmungsspektrums lag, dass ich eine Depression haben könnte, habe ich das auch nicht realisiert. (...) Und da haben sich über die Jahre unbezahlte Rechnungen angehäuft. (...) Das ist ja das Fatale, wenn wir in so einer Depression stecken (...) Sie können nicht mehr vernünftig geschäftsfähig in Ihrem eigenen Sinne handeln. Und das war mein Problem.“



INTERVIEW 6:

„Ich hatte monatelang die Rechnung nicht beglichen (...). Ich war damals in einer Lebenssituation...ich habe die Briefe nicht aufgemacht... war selten in der Wohnung (...) und plötzlich war der Strom weg (...) ich neige dann auch dazu in eine Art Lethargie zu verfallen ... wenn es mir emotional nicht gut geht ... und ich habe dann einfach die Post nicht mehr aufgemacht.“



INTERVIEW 30:

„Ich hatte (...) einen Unfall und lag auch im Krankenhaus. (...) habe dadurch alles vergessen zu überweisen. Also den Strom zu überweisen (...) Und dann lief das Krankengeld schwierig. (...) Und da musste ich erstmal die Miete überweisen usw. Also das hat erstmal auch eine ganze Weile gedauert, bis das Krankengeld angefordert war, berechnet war und so weiter. Und jetzt ist es noch so viel Geld wegen

³⁶ Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (2019): S. 8.; Mehrfachnennungen waren möglich.

³⁷ Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz (2019): S. 10.; Mehrfachnennungen waren möglich.

dem Abklemmen, Anklemmen und dem Unterbrechungszeitraum.“



INTERVIEW 12:

„Der Vater bezahlt keinen Unterhalt. Ich habe vor circa sechs Jahren eine Krebserkrankung gehabt. Zu der Zeit hat mich mein Ex-Mann sitzen lassen. Daraufhin hatte ich dann finanzielle Probleme. (...) bin dann in eine kleinere Wohnung eingezogen. Dort habe ich den Strom (...) so übernommen, wie es war mit 77 Euro im Monat, aber da die ganzen Anträge und das Ganze mit Unterhalt und weiß ich nicht was ewig gedauert hat, bis das angelaufen ist und ich mehrere Wochen ohne Geld dasaß und mein Kind gerade mal so durchgefüttert hatte, konnte ich den Strom nicht bezahlen. Und dachte aber: „Na ja es sind ja nur 77 Euro, das schiebst du noch raus“, dann habe ich wieder einen Monat bezahlt, dann mal wieder nur einen halben Monat und irgendwann morgens sitze ich am Frühstückstisch und dachte: „Hm wieso geht die Musik nicht mehr?“

... 5.7. ZUSAMMENFASSUNG

Unterschiedliche Ursachen führen dazu, dass Verbraucher die Forderungen der Energielieferanten nicht vollständig oder rechtzeitig bezahlen können. Kommen mehrere Faktoren zusammen, kann das fatale Folgen haben. Wie die Situation für von Stromsperrern betroffene Verbraucher zukünftig verbessert werden könnte, wird in Kapitel 9 diskutiert.



INTERVIEW 25:

„ich hatte damals mit einem Herrn [vom Energielieferanten] telefoniert und versucht, ihm meine Situation begreiflich zu machen, (...) dass diese 120 Euro plus den Strom, den ich monatlich zahlen muss, für mich einfach zu viel ist. Ich kann es nicht. Es liegt nicht daran, dass ich es nicht möchte. Der hat weder zugehört, noch hat er die Situation ernstgenommen. (...) der war mir gegenüber so hochnäsig (...). Ich war fertig. Ich bin mir vorgekommen wie der größte Verbrecher auf diesem Planeten. Obwohl ich mir ja nicht wirklich bewusst etwas zu Schulden habe kommen lassen. Ich bin ja nicht hergegangen und habe gesagt: „Ich möchte das nicht zahlen“, sondern ich musste schlussendlich wirklich kapitulieren, weil ich das nicht konnte. (...) Ich muss dafür sorgen, dass meine Kinder mehr als nur Brot und Wasser am Tisch haben (...). In der heutigen Zeit klingt das so blöd, aber das gibt es. (...) Essen kostet Geld. Und ich lebe nun mal mit einem Kind, das eine Nahrungsmittelallergie hat. Das bedeutet viele der normalen Lebensmittel, die so auf dem deutschen Teller landen, sind für uns gar nicht da, weil wir sie gar nicht nutzen können (...).

Ich konnte nicht meinen Strom und zusätzlich diese 120 Euro, die man von mir haben wollte, monatlich, das ging einfach nicht. Das hat sich so hochgeschaukelt. Und dann ja, irgendwann war es tatsächlich so, ich habe dann einfach auf Durchzug geschaltet. Bei mir war es dann wirklich so, dass ich gesagt habe: „Ich kann das nicht. Wo zum Henker soll ich das Geld hernehmen? Soll ich es klauen? Soll ich meinen Kindern weniger zu Essen geben?“ (...) Es hat sich dann schlussendlich herausgestellt, dass wir einfach in einem ewig alten Sozialbau gewohnt haben, wo wirklich nichts, aber auch gar nichts stromsparend war. Dieser Kühlschrank war eine Stromfressmaschine. Die Tatsache, dass wir eine Nachtspeicherheizung hatten, ist bei mir so ins Geld gestiegen (...) Wir haben nur ein Jahr lang dort gewohnt. Und in diesem einen Jahr ist das so explodiert, dass ich quasi schreiend aus dieser Wohnung raus bin und gesagt habe: „Ich will nie, nie, nie, nie in einen Sozialbau, in ein Haus, wo diese Zustände herrschen.“ (...) mich

in Teufels Küche. Und das schlimmste an der Situation war, dass mein Sohn (...) Er hat dann auch in der Schule erzählt, dass wir zu Hause keinen Strom haben. Und bei der Lehrerin sind alle Alarmglocken angegangen und die hat das Jugendamt eingeschaltet, wir hatten dann hier zu Hause bei uns quasi das Jugendamt stehen, die mir dann erklären wollten, ich kann die [Verantwortung] nicht für meine Kinder tragen. Ich kriege es ja nicht mal gebackten, dass ich den Strom zahle, obwohl das gar nichts mit der Situation zu tun hatte. Das war quasi, da hat sich (...) so viel nachgezogen (...), **da ging es dann zum Schluss nicht mehr um 1.300 Euro, da ging es dann darum, dass meine Familie auseinanderbricht (...).**

Ich glaube, das kann sich nur jemand vorstellen, dem das selbst schon einmal passiert ist, ne. Und viele Menschen verbinden auch mit dem Jugendamt nichts Gutes und im Endeffekt, diesen Stempel bin ich auch schulisch nicht mehr losgeworden. (...) Ich bin die Mama, die quasi über fast zwei Monate keinen Strom hatte. Ja, das ist so. (...). Jeder, der das mitkriegt, hat seinen eigenen Senf dazu, sein eigenes Bild dazu. Und in dem Moment, wo Kinder involviert sind, ja ... ist das Bild nicht mehr neutral (...), ist es immer sehr emotional.“

6. EXKURS: KOSTENTREIBER NEBEN- UND FOLGEKOSTEN

Verbrauchern, die ihre Strom- oder Gasrechnung nicht bezahlen können, drohen Entgelte für Mahnungen, Sperrandrohung und -ankündigung, Unterbrechung und Wiederanschluss an die Versorgung, Forderungsaufstellungen, Ratenvereinbarungen, Inkasso und Sperrkontrollen.³⁸ Lässt der Energielieferant die Forderung gerichtlich titulieren, kommen noch Anwalts-, Gerichts- und Vollstreckungskosten hinzu.

Die Kosten für die Unterbrechung und Wiederherstellung einer Versorgung müssen den tatsächlichen beziehungsweise zu erwartenden Kosten entsprechen.³⁹ Nach § 19 Absatz 4 StromGVV können die Kosten „für strukturell vergleichbare Fälle pauschal berechnet werden; die pauschale Berechnung muss einfach nachvollziehbar sein. Die Pauschale darf die nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Kosten nicht übersteigen. Auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen. Der Nachweis geringerer Kosten ist dem Kunden zu gestatten.“

Im Jahr 2017 berechneten die Netzbetreiber für die Durchführung einer Sperrung durchschnittlich 47 Euro (exklusive Umsatzsteuer), wobei die Spannweite zwischen circa 13 und 180 Euro lag. Für die Wiederherstellung der Versorgung forderten sie vom Energielieferanten zwischen 15 und 150 Euro (Durchschnitt 50 Euro, exklusive Umsatzsteuer).⁴⁰

Geben manche Energielieferanten lediglich die Kosten des Netzbetreibers an die Verbraucher weiter, berechnet ein Teil zusätzlich weitergehende eigene Kosten. Diese lagen laut Monitoring-Bericht 2018 der Bundesnetzagentur und des Bundeskartellamts im Jahr 2017 zwischen 2 und 199 Euro. Für die Wiederherstellung des Anschlusses berechneten die Stromlieferanten ihren Kunden wiederum zwischen 2 und 135 Euro.⁴¹

38 Vgl. auch Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (2017).

39 Deutscher Bundestag (2019): Drucksache 19/7966: S. 6.

40 BNetzA/BKartA (2018): S. 265.

41 BNetzA/BKartA (2018): S. 267.

Grundversorger können darüber hinaus bereits für die erste Mahnung Gebühren verlangen, wenn der Verbraucher in der Rechnung auf die ausstehenden Forderungen hingewiesen und wenigstens zwei Wochen für deren Begleichung eingeräumt bekommen hat.⁴² Gerichte sehen in diesem Zusammenhang einen Betrag zwischen 1 und 2,50 Euro als angemessen an.⁴³ Schließlich dürfen lediglich die Kosten für Porto, Papier, Briefumschlag und den Druck und keine allgemeinen Verwaltungs- und Personalkosten veranschlagt werden.⁴⁴ In der Praxis berechneten Energielieferanten ihren Kunden 2018 jedoch durchschnittlich 3,70 Euro Mahngebühren.⁴⁵ Dem Marktwächter Energie liegen darüber hinaus auch Fälle vor, in denen Energielieferanten nicht nur pauschale Mahngebühren von 10 Euro und mehr verlangen, sondern diese Summe teilweise in ihren AGB festschreiben, obwohl das in der Regel gegen § 309 Nr. 5a BGB verstößt.⁴⁶

Die zusätzlich zu den Energieschulden abgerufenen Positionen der Unternehmen erschweren den betroffenen Verbrauchern die Tilgung ihrer Zahlungsrückstände. Die in Kapitel 4.1. genannten hohen Rückstände sind dabei bisweilen zu großen Teilen auf die gerade aufgeführten (sich addierenden) Gebühren zurückzuführen. Im Verbraucheraufruf gibt ein Befragter beispielsweise bei der offen gestellten Abschlussfrage nach weiteren Anregungen zum Thema Stromsperrungen an, dass das Unternehmen jedes Mal vor der Sperre 77 Euro für die Sperre berechnet hatte, obwohl es nie zu einer Unterbrechung der Stromversorgung gekommen war. In den qualitativen Interviews berichtet ein Verbraucher von einem ursprünglichen Zahlungsrückstand von 136 Euro, der sich aufgrund weiterer Entgelte um circa 200 Euro erhöhte.

42 Vgl. BGH, Urteil vom 25.01.2017, Az. VIII ZR 215/15.

43 VzBv (2011), siehe z. B. OLG München vom 28. Juli 2011, Az. 29 U 634/11 und Beschluss vom Bundesgerichtshof (BGH) vom 20.09.2016 (VIII ZR 239/15).

44 Vgl. BGH, Urteil vom 17.09.2009 – Xa ZR 40/08.

45 BNetzA/BKartA (2018): S. 268.

46 Das Unternehmen muss vor Gericht vielmehr nachweisen, dass die Kosten tatsächlich dem typischen Schadensumfang entsprechen. Insbesondere, wenn der Energielieferant ohne Beauftragung eines externen Inkassounternehmens selbst die Forderungen eintreibt.



INTERVIEW 28:

„Das war eine Zeit lang so, wo ich nicht flüssig war, wo ich mit Geld schlechter umgegangen bin, wo sich (...) Schulden (...) ergeben hat. Und ich muss auch sagen, ich war damals vielleicht ein bisschen radikal, was solche Forderungen solcher Konzerne angeht, die für einen Brief, also eine Mahnung, 4 Euro haben wollen, so was bezahle ich nicht, das sehe ich nicht ein für ein Stück Papier 4 Euro zu zahlen. Ich habe dann, wenn überhaupt, den geforderten Abschlag von einem Monat, den ich nicht gezahlt habe, dann nächsten Monat gezahlt, aber diese Mahnsummen haben sich dann weiter summiert und summiert. Dann kamen weitere Probleme dazu in meinem Leben, wo ich dann, wie gesagt, mehrere Monate nicht bezahlt habe.“

7. TILGUNG DER ZAHLUNGSRÜCKSTÄNDE

Um die Stromsperre abzuwenden, versuchen Verbraucher mitunter zunächst den fehlenden Geldbetrag von Familienmitgliedern oder Freunden zu borgen oder anderweitig das Geld aufzutreiben. Dazu wurden sie von den Energielieferanten laut den Ergebnissen der qualitativen Interviews aufgefordert. Bei jeweils etwa der Hälfte der Befragten der quantitativen Befragungen, die bereits Kontakt zum Energielieferanten hatten (Verbraucheraufruf: 36 von 71, Erhebung in der Beratung: 26 von 60) konnte die Stromsperre tatsächlich abgewendet werden – zumeist, weil die Zahlung der Rückstände in einer Summe oder in mehreren Raten vereinbart wurde. Andere nahmen Hilfe durch Sozialbehörden und Beratungsangebote in Anspruch. Nicht zuletzt gelang es manchen Befragten, einer Stromsperre durch einen Anbieterwechsel zu entgehen.

7.1. LÖSUNGSFINDUNG MIT ENERGIELIEFERANTEN

Verbrauchern fällt es durchaus schwer, den vollständigen Geldbetrag aufzutreiben, weswegen sie nach individuellen Lösungen wie Ratenzahlungen suchen oder den Ausgleich der vorhandenen Rückstände durch ein vorhandenes Guthaben anstreben. Dieser Aspekt wurde auch in der Unternehmensbefragung thematisiert. Die befragten Energielieferanten sollten anhand von vorgegebenen Antwortoptionen angeben, welche Maßnahmen sie zur Vermeidung von Stromsperren ergreifen. Mehrfachnennungen waren dabei möglich.

7.1.1. Kontakt mit Energielieferanten

52 von 84 befragten Energielieferanten geben als Maßnahme zur Vermeidung von Stromsperren an, dass sie von Zahlungsrückständen betroffenen Verbrauchern geschulte Ansprechpartner zur Verfügung stellen. Um individuelle Lösungen herbeizuführen, stand auch die Mehrheit der Befragten der Erhebung in der Beratung (46 von 73⁴⁷) und des Verbraucheraufrufs (71 von 95) nach der Sperrandrohung mit ihrem Energielieferanten in Kontakt. Allerdings konnte bei jeweils fast der Hälfte (Verbraucheraufruf: 32 von 71; Erhebung in

der Beratung: 25 von 60) derjenigen Befragten, die mit dem Energielieferanten in Kontakt standen, eine Stromsperre nicht verhindert werden.

Den Kontakt mit den Energielieferanten selbst nehmen die Befragten der qualitativen Interviews als eher negativ wahr. Nur wenige berichteten von freundlichen, kompetenten, hilfsbereiten Ansprechpartnern, die gewillt waren, den Betroffenen schnell zu helfen. Vielmehr wurde der Umgangston im Einzelfall als „unhöflich“ oder „unverschämt“ beschrieben, vielfach zumindest aber als „schwierig“ und „unnachgiebig“. Betroffene fühlten sich nicht ernst genommen beziehungsweise man unterstellte ihnen, den fehlenden Betrag nicht ausgleichen zu wollen. Auch gab es im Einzelfall keine Möglichkeit, zielführend mit der „Person zu sprechen“ – sei es, weil die Person am Telefon entweder abweisend agierte oder aber nicht befugt war, eine Lösung herbeizuführen. In solchen Fällen ist es für Kunden mit Zahlungsproblemen schwierig bis unmöglich, eine Einigung mit dem Energielieferanten herbeizuführen. Zurück blieb bei den Befragten der qualitativen Interviews daher oft ein Gefühl von Hilflosigkeit und Ohnmacht, wie die folgenden Beispiele zeigen.



INTERVIEW 12:

„ich kam mir vor wie ein Bittsteller. Mit denen war überhaupt nicht zu reden. ‚Entweder Sie bringen heute die Kohle oder sie haben Pech‘, ‚Ist doch nicht unser Problem‘ und so quasi ‚Hätten Sie sich das vorher überlegt‘. (...) Also man kommt sich da richtig mies dabei vor. (...) Es wird nach keiner Lösung gesucht.“



INTERVIEW 13:

„es war immer jemand anderes am Telefon, (...) es war immer ziemlich schwer (...). Und dann habe ich auch mal gesagt: ‚Ja ich muss fast immer alles neu erklären, das ist mir ein bisschen zu blöd‘ und solche Sachen gerade in meiner freien Zeit.“

47 In 14 von 73 Fällen kontaktierte die Beratungskraft in der Verbraucherszentrale den Energielieferanten.

7.1.2. Individuelle Raten- und Ausgleichszahlungen

58 der 84 befragten Energielieferanten geben an Ratenzahlung anzubieten, während 43 von 84 einen Zahlungsaufschub und 36 von 84 die Stundung der Zahlungsverpflichtung gewähren. 20 von 84 Energielieferanten räumen betroffenen Verbrauchern Vorauszahlungsangebote wie Prepaid-Zähler ein. 18 von 84 Unternehmen bieten weitere (individuelle) Lösungen zur Vermeidung von Stromsperrern, wie die Möglichkeit der Telefonberatung beziehungsweise des Vor-Ort-Inkassos, Simulationsabrechnungen zur Abschlagskontrolle sowie den Verweis auf die Hilfestellung durch einen Sozialleistungsträger an.⁴⁸

Individuelle Lösungen bzgl. Raten- und Ausgleichszahlungen werden vonseiten der Anbieter in den untersuchten Verbraucherefällen allerdings nur selten umgesetzt, wie die Ergebnisse der Erhebung in der Beratung (12 von 60 Befragten, die nach Androhung der Stromsperrung Kontakt zum Energieversorger hatten), des Verbraucheraufrufs (9 von 71) und der qualitativen Interviews suggerieren.



INTERVIEW 5:

„Ich war ja willig die Rückstände noch zu begleichen innerhalb eines gewissen Zeitraumes. Das was die mir vorgeschlagen hatten, war für mich zu dem Zeitpunkt nicht leistbar“



INTERVIEW 20:

„Ich würde gerne zahlen, aber wie soll ich das?“ Ich habe keinen Überziehungskredit bekommen von meiner Bank, auch aufgrund fehlender Bonität. Und das war mir neu, dass ein Unternehmen sich da verweigert irgendwelche Lösungen zu akzeptieren, oder meinetwegen Alternativvorschläge zu machen.“



INTERVIEW 27:

„Mir hätte es halt geholfen, wenn die die 400 Euro angenommen hätten und mir den Strom dann wieder freigeschaltet hätten und dann mir angeboten hätten, dass ich z. B. die letzten

48 Nur 2 von 84 befragten Energielieferanten ergreifen keine Maßnahmen zur Vermeidung von Stromsperrern. 6 Unternehmen machen keine Angaben und 3 Unternehmen geben an, dass ihnen keine Maßnahmen bekannt seien.

200 Euro noch plus den monatlichen Abschlag in Raten zahlen hätte können. Aber da waren die ja komplett strikt dagegen.“



INTERVIEW 10:

„(...) habe dort angerufen, ob ich vielleicht eine Ratenzahlung von je Monat 20 Euro zahlen kann. Waren sie nicht einverstanden. Ich soll alles auf einmal zahlen. (...) Ich hatte bis kurz vorher durch die Krebserkrankung ein Sauerstoffgerät, was hätte ich denn gemacht, wenn ich das noch gehabt hätte? (...) Das hat aber alles nicht interessiert. Ich habe ihnen gesagt, dass ich krank bin, dass ich ein Kind habe. (...) Ich wurde gezwungen, mir irgendwo das Geld zu beschaffen.“



INTERVIEW 2:

„Ich habe mich mit dem Stromlieferanten in Verbindung gesetzt zwecks Ratenzahlung. Da haben sie sich gar nicht darauf eingelassen. Das war denen egal.“



INTERVIEW 14:

„Ich hatte ja auch gefragt, ob ich einen Teilbetrag ... ob das ausreicht. ‚Nein, Sie müssen den kompletten Betrag inklusive dieser Sperr- und Entsperrgebühr bezahlen, erst dann (...) gibt's wieder Strom und vorher nicht.‘“



INTERVIEW 16:

„(...) an der dritten Mahnung habe ich dann angerufen, ob ich auf Raten bezahlen kann. Das haben sie abgelehnt, haben gesagt: ‚Nein.‘ (...) Ich habe mir dann Geld geliehen.“



INTERVIEW 13:

„Er hat gesagt, ich soll das Geld bezahlen und vorher läuft nichts. Er ist komplett nicht darauf eingegangen. Er hat noch gar keine Chance gegeben, dass wir jetzt sagen: ‚Okay, wir bezahlen jetzt in Raten.‘ (...) Und er wollte das Geld komplett haben und dann mussten wir gucken.“



INTERVIEW 4:

„So ein Rückstand wird beanstandet, der relativ gering war. (...) da ging [es] um Beträge um nicht mal 200 Euro, hatten wir aber rechnerisch schon ein Guthaben über 600 Euro, fast 700.

(...). Und dann habe ich gesagt, so, man könnte ja gegenrechnen. Damit hätte sich die Forderung ja sofort in Luft aufgelöst. Dann hat sie die Abschlüsse gesenkt, hat aber gesagt, ja aber die Summe müssen wir trotzdem zahlen.“

statt euch zu bezahlen.‘ Das hat denen natürlich auch nicht wahnsinnig gut gefallen, weil so kannten sie das auch nicht, dass der Jobcenter dazu schriftlich auffordert.“

7.2. HILFE DURCH SOZIALBEHÖRDEN

Als Reaktion auf die Sperrankündigung beziehungsweise Stromsperre wenden sich Betroffene an Sozialleistungsträger. Diese handhaben Hilfe unterschiedlich, wie die folgenden Beispiele und die Ergebnisse der Sekundärauswertung des Datensatzes der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz zeigen. Auf die Frage, was gegen die (drohende) Stromsperre unternommen wurde, gaben rund ein Zehntel (11 %) der 446 Verbraucher, bei denen bereits eine Stromsperre angekündigt beziehungsweise umgesetzt wurde, an, ein Darlehen bei einer Sozialbehörde beantragt zu haben. Zusätzlich gaben 13 Prozent an einen Antrag gestellt zu haben, der aber abgelehnt worden war.⁴⁹



INTERVIEW 20:

„Leider arbeitet das Arbeitsamt nicht unbedingt effektiv. (...) Also das war vom Antrag stellen bis zur ersten Zahlung war es wirklich, lassen Sie mich nicht lügen, dreieinhalb Monate, oder so, vom Jobcenter her. Und da war dann drei Monate lang gesperrt.“



INTERVIEW 11:

„Es ging eigentlich um die Nachzahlung vom letzten Jahr, weil die so wahnsinnig hoch war, die konnte ich mit dem Hartz-IV-Satz nicht stemmen. Und dann hat der Jobcenter die Stundendarlehen abgelehnt, weil ich – angeblich – nicht alles zu mir Zumutbare genommen habe, um weiterhin Strom zu haben und dann haben sie mir unter anderem empfohlen oder mit dieser Begründung abgelehnt, dass ich nicht den Stromanbieter (...) gewechselt habe. (...) Ich bin dann mit dem Ablehnungsbescheid (...) zum Stromanbieter, (...) ‚Leute, die verlangen von mir, dass ich den Stromanbieter wechsele, an-

7.3. HILFE DURCH BERATUNGSANGEBOTE

Von Sperrandrohungen beziehungsweise Stromsperren betroffene Verbraucher können sich an verschiedene Einrichtungen, wie zum Beispiel die Verbraucherzentralen und die Caritas wenden. Diese bieten unter anderem (kostenlose) Budget-, Rechts-, Schuldner- und Energieberatungen an und können helfen Stromsperren abzuwenden.

Die Budget- und Rechtsberatung Energiearmut der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen konnte in 89 Prozent aller Fälle (n=6.473) helfen. In 46 Prozent der Fälle wurde eine Vereinbarung mit dem Energieversorger, in 20 Prozent der Fälle mit dem Jobcenter beziehungsweise Sozialamt und in 3 Prozent der Fälle mit dem Energielieferanten und dem Jobcenter beziehungsweise Sozialamt getroffen. In 20 Prozent fand eine Sachverhaltsklärung statt. Darüber hinaus konnte die Beratung in 82 Prozent der Fälle eine angedrohte oder angekündigte Sperre verhindern (n=2.240). In 62 Prozent der Fälle konnte eine vorhandene Sperre (n=1.800) wieder aufgehoben werden.⁵⁰

Die Energiekostenberatung der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz konnte eine angedrohte Stromsperre in 70 Prozent der Fälle (n=479) abwenden und in 59 Prozent der Fälle eine umgesetzte Stromsperre aufheben lassen (n=340).⁵¹ In 75 Prozent der Fälle (n = 748) konnte sie des zudem eine Lösung (43 %), zumindest aber eine Erleichterung (32 %) des Problems erzielen.⁵² Im Konkreten haben die Berater in 85 Prozent der Fälle mit den Energielieferanten eine Änderung der Zahlungsmodalitäten erreicht. Es wurden Ratenpläne vereinbart beziehungsweise die Abschlüsse oder Ratenhöhe reduziert. Bei 15 Prozent konnten die Forderungen durch eine Rechnerkorrektur, einen Vergleich oder den Verzicht auf Gebühren reduziert werden.

49 33 Prozent erklärten, noch nichts unternommen zu haben, und 15 Prozent gaben an, einen Ratenplan mit dem Energielieferanten geschlossen zu haben.

50 Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (2019): S. 7.

51 Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz (2019): S. 13.

52 Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz (2019): S. 12.

In 28 Prozent der Fälle überprüften die Sozialbehörden nach Intervention durch die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz die Leistungen, gewährten Darlehen oder übernahmen die Heizkosten. In 5 Prozent der Fälle wurde vereinbart, dass die Sozialbehörde zukünftig die Abschläge für die Energiekosten oder Miete direkt an den Energielieferanten oder den Vermieter zahlt.⁵³

Die folgenden Beispiele aus der Befragung in den qualitativen Interviews verdeutlichen ebenfalls die Bedeutung von Beratungsangeboten bei der Lösungsfindung zur Abwehr von Stromsperrern.



INTERVIEW 25:

„Bei der Schuldnerberatung. Die haben sich mit (...) auseinandergesetzt und haben dafür gesorgt, dass diese Raten quasi minimiert worden sind (...) auf ‚nur‘ 40 Euro im Monat plus Strom (...).“



INTERVIEW 14:

„Damals vor meinem Rausschmiss bei der Wohnung, wo ich die Miete nicht bezahlt hatte und dass alles ignoriert habe, da saß ich eigentlich im Haus wie so ein Karnickel in einer Höhle. Und da kam dann tatsächlich kurz vor meinem Rauswurf jemand vorbei im Haus und hat geklopft und auch an den Fenstern geklammert und gesagt: ‚Machen’s mal auf, ich will Ihnen helfen. Ich tue nichts Böses.‘ Und da ist dann tatsächlich jemand gekommen, um mich vor der drohenden Wohnungslosigkeit, Obdachlosigkeit schützen zu wollen (...) Irgendwie von der Stadt. Und die versuchen dann halt so Menschen, die (...) von Räumungsklage bedroht sind, zu unterstützen.“



INTERVIEW 5:

„Dann bin ich zum Verbraucherschutz hin und die haben mir geholfen und dass ich dann doch so eine Ratenzahlung gemacht habe ... sodass ich mir die normalen Monatszahlungen leisten kann.“

Berater der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen berichten allerdings auch, dass sich von Sperrankündigungen beziehungsweise Stromsperrern betref-

fene Verbraucher häufig erst spät – erst kurz vor der Sperre – an die oben genannten Einrichtungen wenden.⁵⁴ Auch die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz informiert darüber, dass ein Großteil der Ratsuchenden schon vor Inanspruchnahme des Hilfsangebots versucht hatte, das Problem selbst zu lösen. Von 748 Befragten hatten 29 Prozent versucht, eine Lösung mit dem Energielieferanten herbeizuführen und 19 Prozent hatten die Sozialbehörden um Unterstützung gebeten.

In der Folge bleibt häufig nur wenig Zeit, um die Sachlage zu klären, rechtliche Prüfungen vorzunehmen, gegebenenfalls einen Antrag beim Sozialleistungsträger auf Übernahme der Energieschulden zu stellen oder andere Maßnahmen einzuleiten.

53 Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz (2019): S. 12.

54 Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (2019), S. 5.

8. UMGANG MIT DER STROMSPERRE

... 8.1. WAHRNEHMUNG DER SITUATION

Die Phase der Stromsperre empfanden im Rahmen der qualitativen Interviews alle davon Betroffenen als sehr schwierig und herausfordernd. Die akute Situation wurde mit den Worten „hart“, „entbehrungsreich“, „schrecklich“ oder „krass“ umschrieben. Am gravierendsten scheinen der Wegfall der Kochmöglichkeit, die fehlende Kühlung von Lebensmitteln sowie der Verlust der Beleuchtung zu sein. Zu Einschränkungen bei Warmwasser und Heizung kam es, wenn keine Zentralheizung vorhanden war.



INTERVIEW 25:

„Ganz, ganz schlimm. Meine Mutter, die wohnt knappe 70 Kilometer entfernt (...) hat für uns Essen warm gemacht und gebracht. Wir hatten riesen Glück, dass es zu diesem Zeitpunkt noch warm war. (...) Wir [sind] drinnen mit unseren Jacken rumgelaufen (...). Es war einfach nur kalt in der Nacht.“



INTERVIEW 5:

„Ich sag mal, wenn man schon mal so eine Situation erlebt hat ... was nicht so prickelnd ... da stehen einem schon die Schweißperlen auf der Stirn. Man kann dann nichts machen ... gar nichts...weder kochen noch Fernsehen gucken ... noch irgendwas aufladen ... Essen machen oder sonst was, weil alles Strom benötigt. Das ist schon richtig Kacke.“



INTERVIEW 20:

„Da konnte man auf dem Balkon die Sachen kühlen und frisch halten, aber was mich halt so im Februar, März gestört hat, war tatsächlich, dass man dann nur an den Tageszeiten irgendetwas im Haushalt machen konnte (...) Solange es hell war. Und als es dunkel war, musste man Kerzen anzünden, bzw. ich hatte zum Glück noch batteriebetriebene LED-Lampen, dass man ein bisschen Licht hatte, aber ansonsten war man hier abgeschnitten. Man konnte sein Smartphone nicht mehr laden, Nachrichten dann nur über ein batteriebetriebenes Radio und ja frischer Kaffee war auch nicht mehr drinnen. (...)

Ich habe, wie gesagt, in den drei Monaten auch keine Leistungen richtig bekommen und dann habe ich eben Sachen verkauft, alles was möglich war auf, im Secondhandshop, um ein paar Euro zusammenzukratzen, dass ich die nächste Mahlzeit hatte. Also das war ganz, ganz schlimm. Also da konnte ich mich nicht anders behelfen, sage ich mal. Wie gesagt, das war mir auch peinlich, ich wollte auch nicht Familie, Freunde oder so davon erzählen. (...) Wasser hatte ich ja, also konnte man sich waschen, warm waschen auch, das ging ja. Man konnte bloß nicht den Herd, keinen Kühlschrank, man hatte kein Licht. Rasieren war dann auch, war jetzt nicht so, dass man den Bart hat stehen lassen. Ja und dann ist man losgezogen, hat ein bisschen geguckt auf der Straße, ob man nicht ein paar Pfandflaschen findet, um ein paar Euro zusammenzukriegen. Da hat man zu Hause aufgeräumt und geguckt: Was brauche ich, was brauche ich nicht? Was ist vielleicht noch ein bisschen Geld wert? Was kann man versilbern sozusagen. Dann, ja, dann hat man eben nicht mehr ein zweites Smartphone, sondern hat das Smartphone in (...) beim türkischen Händler verkauft und ein paar Euro gekriegt, dass man dann ein bisschen mehr Geld in der Tasche hatte, um dann mal drei, vier Tage zu überbrücken, oder so. Ja und war schon eine schwere Zeit.“

Mit der Stromsperre konfrontiert, reagierten fast alle im Rahmen der qualitativen Interviews befragten Betroffenen niedergeschlagen und hilflos, schockiert und besorgt. Sorgen machten sich vor allem alleinerziehende Eltern und ein an Diabetes erkrankter Befragter, der seine Medikamente kühlen muss. Scham scheint in diesem Zusammenhang eine wesentliche Rolle zu spielen. So gingen in einem Fall die Kinder während der Stromsperre nicht zur Schule. Durch die fehlende Möglichkeit, das TV-Gerät oder Radio zu nutzen sowie das Handy aufzuladen, entstand bei einigen Betroffenen der Eindruck, nicht mehr am gesellschaftlichen Leben teilhaben zu können. Es entstand das Gefühl, Mensch zweiter Klasse zu sein.



INTERVIEW 20:

„ (...), weil erstmal war es mir ja auch peinlich. Das sagt man ja nicht so offen und dass es eigentlich so dreckig geht.“



INTERVIEW 13:

„Ja sie hat sich halt dafür geschämt, ne? Also sie hat weniger Geld bekommen und dachte nach dem Motto: ‚Ich bezahle dann später das dann später‘ und dann hat sie wieder weniger Geld bekommen und hat mich halt nicht aufgeklärt und irgendwann mal bin ich nach Hause gekommen und Strom war halt schon abgestellt. (...) [ich] war immer halt woanders: bei meinen Eltern, bei meiner Schwester. Ich konnte ja denen auch nicht eigentlich richtig sagen warum, was los war, ne? Also ich musste immer irgendwie auch etwas erfinden. Das war oft schwer.“



INTERVIEW 27:

„Das war wirklich im negativen Sinne mal eine neue Erfahrung. (...) man [ist] ja so gewöhnt Strom zu haben, dass man gar nicht merkt, wie abhängig man davon ist und dass man in so einem Moment dann die Hose runtergezogen fühlt und nicht mehr hochziehen kann.“



INTERVIEW 3:

„Ich war erstmal geschockt. Ich meine, ich hatte auch meine zwei Kinder daheim. (...) sie sollen ja doch nicht so viel mitbekommen (...). Die Sachen, die sind doch eher was für Eltern, aber nicht für Kinder. (...) Ich habe mir Sorgen um die Kinder gemacht, wie das alles dann weitergeht. Ich meine, okay, tagsüber hatten wir doch ein wenig Licht, aber nachts ist es doch ziemlich dunkel, vor allem im November. Es war Gott sei Dank nur hin und wieder mal kalt. Klar hat er [das Kind] nicht viel mitbekommen. Dadurch, dass ich den noch gestillt habe, war das jetzt weniger das Problem (...) aber der Große, der hat schon mehr mitbekommen. Da hat man es schon gemerkt, nicht angesprochen, aber da hat man schon gemerkt, dass der sich Gedanken macht, was los ist.“



8.2. BEWÄLTIGUNGSSTRATEGIEN BETROFFENER VERBRAUCHER

Um die Einschränkungen zu reduzieren, wenden die von Stromsperren betroffenen Befragten der qualitativen Interviews neben der konkreten Problemlösung weitere Bewältigungsstrategien an. Beispielsweise kauften sie sich Batterien, um ein Radio und Beleuchtung zu betreiben, gingen auswärts essen, orderten beim Lieferservice oder kauften einen Campingkocher. Ein Interviewter suchte regelmäßig das Hallenbad auf, um sich zu waschen, ein anderer Betroffener wusch seine Kleidung im Waschcenter, auch ein Generator wurde erworben. Andere Betroffene luden Handys und Tablets bei Freunden, Bekannten, in Restaurants oder durch eine Powerbank auf, die wiederum an anderen Orten geladen wurde. Diese Betroffenen banden auch das direkte Umfeld ein, vor allem Freunde, Nachbarn und die Familie. Während Nachbarn vor allem dabei halfen, Geräte aufzuladen oder Lebensmittel zu kühlen, konsultierten betroffene Verbraucher Freunde und Familie zwecks Körperpflege, zum Kochen oder als Aufenthaltsort beziehungsweise temporäre Wohnstätte. In einem Fall bot der Vermieter an die Kosten zu übernehmen und diese auf die Miete aufzuschlagen.



INTERVIEW 19:

„Duschen konnte ich dann auch im Hallenbad (...). Was natürlich auch ganz schön ins Geld gegangen ist.“



INTERVIEW 8:

„Ich bin selber Diabetiker. Ich muss meine Medikamente eigentlich kühlen. (...) Ich habe versucht zuerst mal von den Nachbarn mir Strom zu geben, über eine Kabeltrommel oder so. (...) Ich hatte ja auch so eine Power Bank gehabt, mit der ich tagsüber mein Handy laden konnte. Aber dann wollten die Nachbarn irgendwie nicht mehr Strom geben die restlichen Tage. Dann wurde es sehr, sehr knifflig.“



INTERVIEW 9:

„Wir hatten dann zum Glück noch ein bisschen Geld gehabt und hatten uns dann (...) in so einem kleinen Billig-Laden noch irgendwelche Lichter geholt und Batterien für unseren CD-Spieler mitgebracht (...) Wir hatten uns von diesem Laden so eine Powerbank angeschafft. (...)

Wenn halt Strom leer war, dann sind wir zum McDonald's gelaufen und haben da halt die Handys aufgeladen und die Powerbanks, damit man halt so ein bisschen erreichbar gewesen ist. Ja wir haben öfter oder vielleicht auch ziemlich oft etwas bestellt oder haben irgendwelche kalten Sachen gegessen, Brote, kalte Würstchen, irgendwelche Dosen, die man notgedrungen kalt essen muss, aber war halt echt schon sehr hart am Limit, das alles so zu überstehen.“

8.3. REAKTION AUF STROMSPERRE

Die meisten im Rahmen der qualitativen Interviews Befragten sind seit der Stromsperre sensibler und beobachten ihren eigenen Verbrauch. Es wurde ein Dauerauftrag eingerichtet, selten ein Lastschriftmandat erteilt und wenn die Verantwortung für die Zahlung vorher abgegeben worden war, übernahm und kontrollierte der Verbraucher die Zahlung nun selbst.



INTERVIEW 29:

„Man verbraucht auf jeden Fall bewusster den Strom. Ich bezahle jetzt monatlich auch extra mehr als ich muss. (...) Die 50 Euro verbrachte ich nicht mal annähernd. Ich bekomme ca. 25 Euro immer wieder pro Monat. Aber mir ist es lieber, dass ich erstmal mehr bezahle, bevor eine Forderung für eine Nachzahlung kommt und ich diese dann nicht bezahlen kann. Gerade am Anfang hat man den Strom extrem bewusst verbraucht, z. B. ob man sein Handy jetzt wirklich laden muss. Also man hat da im Kopf wirklich wie einen Schalter gekriegt, so dass ich auch keine Geräte mehr auf Standby lasse. Ich mach die einfach alle aus.“



INTERVIEW 13:

„Ich bin (...) nicht mehr beim Grundversorger. Ich bin jetzt beim anderen Anbieter und sie ziehen das Geld bei mir ab, aber ich kontrolliere trotzdem, ob das Geld abgegangen ist, ob auch alle Zahlungen getätigt sind. (...) Dann auch noch mal halt online, weil ich schon eine kleine Phobie bekommen hab, weil ich jetzt gerade mit Kind bin und denke was passieren würde. (...) Auch jetzt in der letzten Mitteilung, dadurch, dass man das erlebt hat, war es natürlich

auf Alarmstufe Rot, bei mir bricht dann immer Panik aus. Und deswegen bin ich da auch so gesehen hinterher, weil ich habe auch immer Angst, dass die irgendwas vergessen und mir da irgendwie noch mal ... Es kann viel passieren und das geht halt wirklich nicht mit Kind.“



INTERVIEW 12:

„Ich mache tagsüber den Fernseher aus, den habe ich immer laufen gehabt, weil ich so ein Mensch bin, der nicht allein nicht sein kann. (...) Ich tue nur noch Handy laden oder eine kleine Stehlampe, die an ist. (...) Ich habe erstens einen Dauerauftrag eingerichtet, das hatte ich vorher auch nicht (...) Ich hab mir jetzt ein kleines Buch zugelegt: Da stehen immer meine Einnahmen und Ausgaben drinnen, was nächsten Monat anliegt, sodass ich immer genau weiß: Nächsten Monat hab ich noch hundert Euro zur Verfügung, also kann Töchterchen einmal ins Freibad oder einmal ins Kino oder einmal so. Ja ich plane jetzt immer einen Monat voraus und ich lege jeden Monat 50 Euro auf die Seite. (...) Wenn eine Rechnung kommt, dann gucke ich auf mein Geld, was ich noch habe, und denke: ‚Okay, die 30 Euro bezahle jetzt, dafür gibts halt – was weiß ich – jetzt nicht dreimal in der Woche ein Schnitzel‘, sage ich jetzt mal, ‚da gibts halt zweimal Nudeln.‘ Aber die Rechnung ist bezahlt, weil die acht-Euro-Gebühr, die dann wieder darauf kommt, die spare ich mir ja damit.“

Die Untersuchung hat gezeigt, dass Verbraucher nicht unbedingt wissen, dass sie mit der Nutzung von Strom in einer neuen Wohnung einen Grundversorgungsvertrag eingehen und viel Geld sparen könnten, wenn sie sich um einen günstigeren Vertrag bemühen würden. So hat laut Erhebungen in der Beratung und der Verbraucheraufruf jeweils die Mehrheit der Befragten noch nie den Stromanbieter (Erhebung in der Beratung: 40 von 73, Verbraucheraufruf: 59 von 95) oder den Tarif gewechselt (Erhebung in der Beratung: 43 von 73, Verbraucheraufruf: 70 von 95). Durch einen Anbieter- oder Tarifwechsel lässt sich jedoch oft viel Geld sparen. Dies gilt insbesondere für Kunden in der Grundversorgung, die keinen besonderen Tarif vereinbart haben und zu den allgemeinen Preisen beliefert werden. Solche Kunden können bereits dadurch spa-

ren, dass sie in einen günstigeren Tarif ihres aktuellen Versorgers wechseln.

34 der 84 befragten Energielieferanten geben als Maßnahme zur Vermeidung von Stromsperren an (Mehrfachnennungen möglich), ihre Kunden über die Möglichkeit, in einen günstigeren Tarif zu wechseln, zu informieren. 16 Energielieferanten klären Verbraucher zudem über die Möglichkeit des Stromanbieterwechsels auf. Viele Betroffene gaben im Rahmen der qualitativen Interviews darüber hinaus an sich seit der (angedrohten) Stromsperre stärker mit dem Energiemarkt mit seinen verschiedenen Anbietern und Tarifen zu beschäftigen. Sie prüfen nun regelmäßig, ob günstigere Angebote oder Tarife verfügbar sind.



INTERVIEW 16:

„Ich erkundige mich jedes Jahr, ob's nicht etwas Günstigeres gibt. Jetzt habe ich zum Beispiel einen Treue-Strom. Der ist für 24 Monate Laufzeit, (...) Ende Juni läuft der aus und dann rufe ich wieder bei (...) an und frage, ob die wieder was Günstiges haben.“



INTERVIEW 26:

„Ich war dann bei der Caritas Schuldnerberatung (...) Da wurde (...) mir nur der Tipp gegeben, es doch bei einem anderen Stromanbieter zu versuchen. (...) Ich habe dann einfach über das Internet den Stromanbieter gewechselt, mich bei jemand anderem angemeldet, ohne den vorher, also ohne die Beträge bei dem anderen Anbieter ausgeglichen zu haben. Und die haben das dann umgestellt und dann kam mein Strom wieder.“

Die Anschaffung von sparsameren Geräten wurde ebenfalls teilweise umgesetzt, war aber aufgrund eines zu geringen Budgets oft auch nicht möglich.



INTERVIEW 5:

„Geräte besorgt, die eine andere Energieklasse haben ... von wegen A+ (...) seitdem ist der Energieverbrauch auch wesentlich weniger geworden. (...) So Kippschalter habe ich auch mittlerweile (...) wenn ich in einen Raum länger nicht drin bin, dann mache ich die aus ... gerade im Schlafzimmer.“



INTERVIEW 13:

„Ich habe jetzt den Fernseher so selten wie möglich an – eigentlich fast gar nicht mehr – Licht mache ich selten an (...) ich bin viel draußen. (...) Ich verzichte schon auf viel. (...) Ich hatte zum Beispiel einen gebrauchten Backofen. Den benutze ich so selten, wie es geht. Also ich überlege noch drei oder viermal, ob ich Fischstäbchen und Pommes irgendwie solche Sachen mache und dadurch habe ich halt einen sehr, sehr günstigen Kühlschrank mit dreimal plus. Natürlich möchte ich mir das auch langfristig austauschen, aber man muss auch ein bisschen haushalten.“



INTERVIEW 3:

„Wir haben mehrere Geräte ausgetauscht (...) man merkt schon, ob man eine alte Waschmaschine dranhängt oder nicht. Das merkt man dann doch schon am Verbrauch, haben wir festgestellt.“



INTERVIEW 16:

„Früher war meine Mikrowelle Tag und Nacht an. Also sagen wir mal so, die hat immer am Strom gehangen, die ist weg. Die Kaffeemaschine stöpsle ich aus. (...) Ich habe einen neuen Herd gekauft (...) und ich habe jetzt Energiesparlampen komplett.“



INTERVIEW 25:

„Wir haben den Kühlschrank neu geholt, wir haben den Geschirrspüler neu geholt. Wir haben quasi alle Lampen so installiert, dass es nur Lichter sind, die quasi ganz wenig Strom verbrauchen, also minimal. Wir haben alle Stromquellen quasi so gemacht, dass sie abends ausschaltbar sind und zwar komplett. (...) Ich verbrauche mit meinen Kindern tatsächlich weniger, als man mir eigentlich für einen Haushalt mit zwei Kindern anrechnet. (...) Wir haben unseren Tagesablauf geändert. Nachts gibt es hier kein Licht mehr an. Wir haben quasi so batteriebetriebene, kleine Lichter draußen im Gang, wenn jemand mal auf das Klo muss, die schalten sich bei Bewegung an, damit man nicht mehr das große Licht anschalten muss. (...) Ich habe so Angst davor, dass ich nochmal eine Nachzahlung habe, dass ich schon

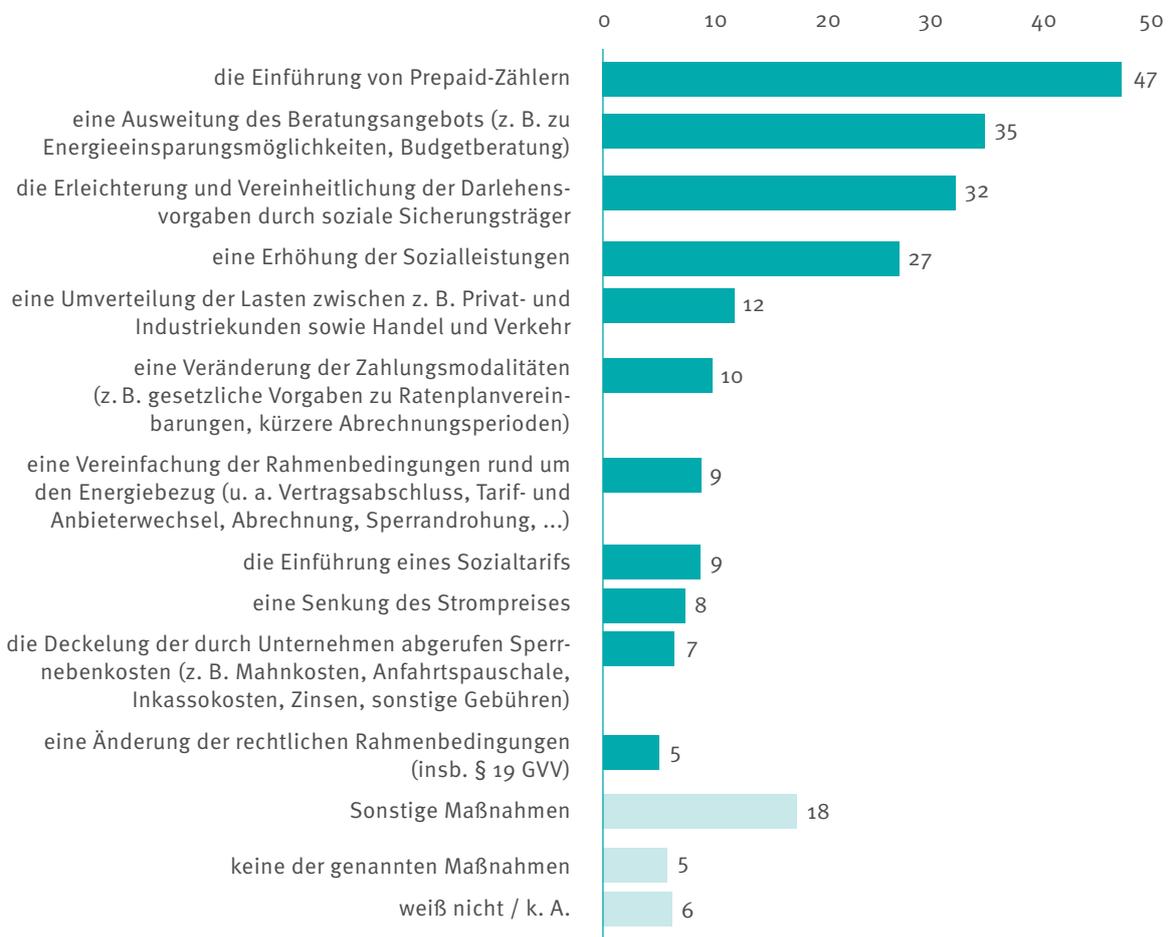
im Vorhinein alles dafür tue, dass es gar nicht erst soweit kommt. Das klingt total paranoid und ich glaube, ich bin auch in vielen Dingen paranoid. Viele Leuten sagen zu mir: ‚Du übertriebst doch total. Du brauchst doch am Abend Licht.‘ Also ich brauche abends kein Licht und wenn ich irgendetwas brauche, kann ich mir auch eine Kerze hinstellen, ne. Ne, das klingt jetzt so blöd, aber im Endeffekt ist es für mich so, das hat sich so in meinen Kopf eingebrannt, das ist, alleine schon diese Situation, dass das Jugendamt bei mir steht und mir sagt: ‚Ich kann für meine Kinder nicht sorgen‘.“

9. HANDLUNGSOPTIONEN

Die vorliegende Untersuchung zeigt eindrücklich, dass nicht allein die Zahlungsmoral der Verbraucher für die Aussprache von Sperrandrohungen beziehungsweise die Durchführung von Stromsperrungen ursächlich sind. Vielmehr trägt eine Vielzahl von Faktoren zur (Ver-

schärfung des) Problems bei.⁵⁵ Es stellt sich die Frage, wie Stromsperrungen künftig verhindert werden können. Aus diesem Grund fragte der Marktwächter Energie Energielieferanten und Experten nach möglichen Maßnahmen, die ihrer Meinung nach betroffenen Ver-

6 WIE KÖNNTE VON STROMSPERREN BETROFFENEN VERBRAUCHERN IHRER MEINUNG NACH AM BESTEN GEHOLFEN WERDEN?



Basis: Unternehmensbefragung (n=84)

Angaben in Absolutwerten

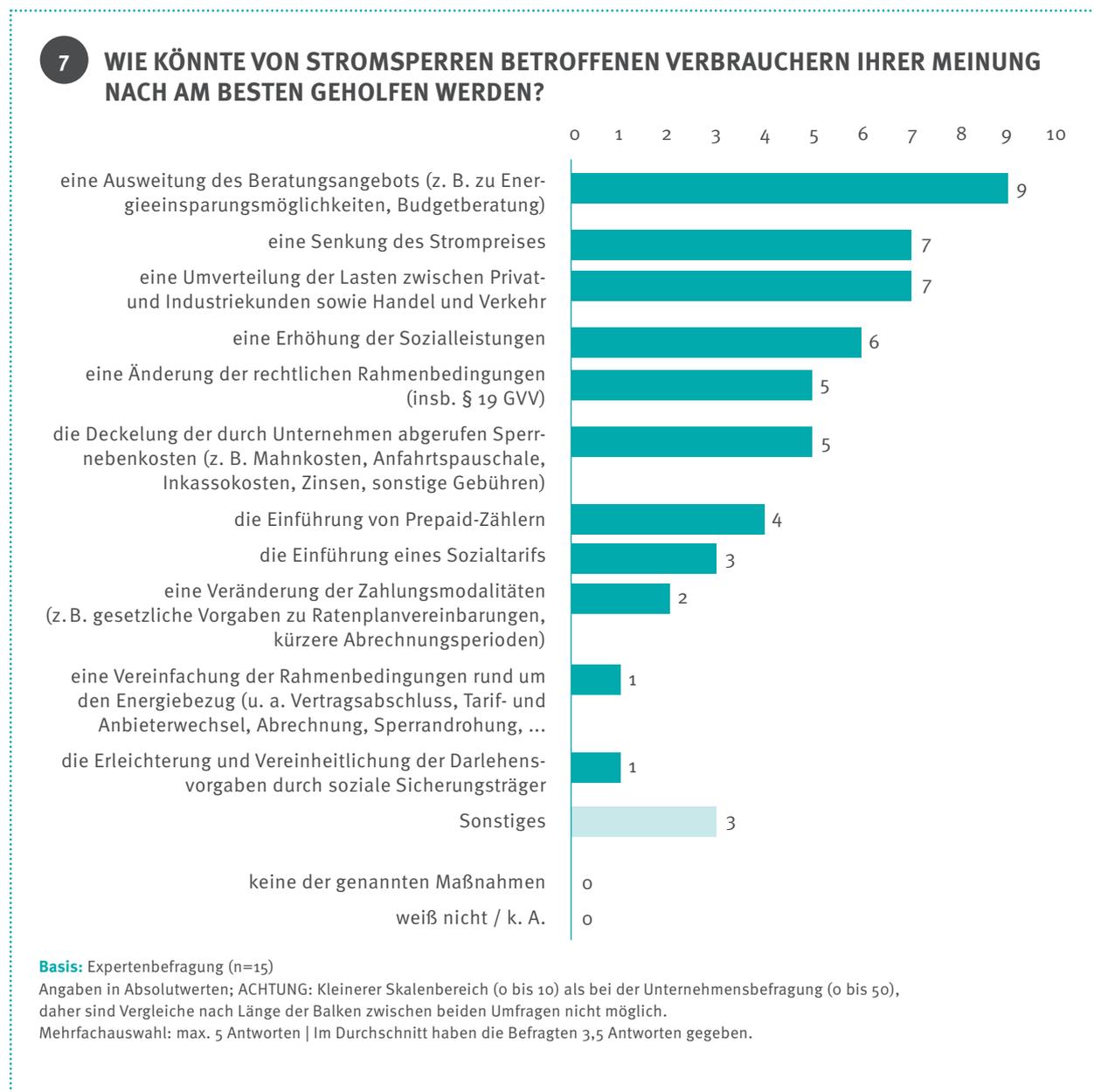
Mehrfachauswahl: max. 5 Antworten | Im Durchschnitt haben die Befragten 2,7 Antworten gegeben.

⁵⁵ Siehe auch Heindl/Löschel (2016); Kahlheber (2016).

brauchern am besten helfen könnten. Diese werden im Folgenden zusammen mit den hier aufgeführten Erkenntnissen dargestellt.⁵⁶

...❖ **Abbildung 7: Maßnahmen zur Vermeidung von Stromsperrern (Expertenbefragung)**

...❖ **Abbildung 6: Maßnahmen zur Vermeidung von Stromsperrern (Unternehmensbefragung)**



⁵⁶ Konkrete Handlungsempfehlungen für Verbraucher sowie Antworten auf häufige Fragen und praktische Tipps zu dem Thema finden sich unter www.verbraucherzentrale.de. Auch alle bundesweiten Beratungsstellen sind dort verzeichnet.

9.1. ANPASSUNG (RECHTLICHER) RAHMENBEDINGUNGEN

11 der 84 befragten Energielieferanten und 5 von 15 befragten Experten halten eine Änderung der Prozesse, Vorgaben und/oder rechtlichen Rahmenbedingungen rund um das Thema Stromsperrungen für zielführend. Auch die vom Marktwächter Energie durchgeführte Sektoruntersuchung zeigt, dass sich im Bundestag vertretene Parteien Neuregelungen bei der Durchführung von Stromsperrungen vorstellen können. Mögliche Punkte werden im Folgenden aufgeführt.

9.1.1. Prüfung der Verhältnismäßigkeit

In der Praxis wird immer wieder Haushalten mit Kindern unter drei Jahren oder Kranken und Pflegebedürftigen der Strom gesperrt. In einem Fall – hier aus den qualitativen Interviews – war beispielsweise eine alleinerziehende Mutter mit 6 Kindern betroffen.



INTERVIEW 29:

„Wir hatten kein Licht mehr, wir konnten für den Kleinen die Nahrung nicht mehr zubereiten. Wir konnten gar nichts mehr machen. Kein Fernseher. Wir konnten keine Musik mehr anmachen. Wir sind zu der Zeit dann zu einer Freundin gegangen, weil wir mussten ja den Kleinen versorgen. Mein Ex-Mann ist auch Elektriker und da haben wir uns zwischenzeitlich gedacht, ob wir uns den Strom nicht einfach selber wieder anklammern. Ja solche Überlegungen kommen dann halt. Wir wussten ja, dass wir im Recht sind. Die Stadtwerke hätten das nicht gedurft, weil wir ein kleines Kind versorgen mussten. Die mussten im Nachhinein uns ja auch dafür eine Entschädigung zahlen, weil das Kindeswohl nicht mehr gesichert war, als wir die Stromsperre hatten. Weil wir standen ja wirklich von heute auf morgen ohne Strom da und konnten unser Kind nicht mehr versorgen.“

Die Einbeziehung der Schutzwürdigkeit betroffener Haushalte als festes Kriterium in die Prüfung der Verhältnismäßigkeit durch den Energielieferanten erscheint erstrebenswert. Derzeit fehlt eine Definition fester Kriterien zur Bestimmung von Härtefällen. Sinnvoll könnte es sein, eine gesetzliche Aufzählung von Regelfällen, in denen definitiv Unverhältnismäßigkeit

vorliegt, zu erstellen (beispielsweise im Falle minderjähriger Kinder im Haushalt). Nicht bedachte Härtefälle könnten weiterhin über einen Auffangtatbestand abgedeckt werden.

Nur 10 von 84 befragten Energielieferanten verweisen in ihren Sperrandrohungen auf die Schutzwürdigkeit betroffener Haushalte und warten auf eine Reaktion des Verbrauchers. Es ist des überdies davon auszugehen, dass Verbraucher die Einzelheiten von § 19 Absatz 2 StromGVV nicht kennen (siehe auch Kapitel 4.3.). Ein Verweis auf § 19 Absatz 2 könnte zukünftig verpflichtend in Sperrandrohungen aufgenommen werden.

Um die Einhaltung von § 19 Absatz 2 StromGVV zu gewährleisten, könnten Stromsperrungen auch nur noch nach einer Einzelfallprüfung durch eine Behörde oder ein Gericht gestattet werden. Diese Maßnahme sollte nur ergriffen werden, falls eine gesetzliche Konkretisierung des § 19 Abs. 2 StromGVV keine Besserung herbeiführt. Auch dann wäre die kostenlose Prüfung durch eine Behörde der gerichtlichen Überprüfung vorzuziehen. In jedem Fall wäre zu vermeiden, dass der Verbraucher im Falle einer Sperre, gegen deren Rechtmäßigkeit er gar keine Einwände vorbringen möchte, trotzdem die Gerichtskosten tragen muss.

Wird vornehmlich elektrisch geheizt oder Warmwasser bereitet, erscheinen in den Wintermonaten durchgeführte Sperren des ferner sozialstaatlich unzumutbar. Dem französischen Beispiel⁵⁷ folgend, könnte in § 19 Absatz 2 Satz 2 eine Jahreszeitenregelung integriert werden, die das Sperren von Strom in den Wintermonaten verbietet, zumindest aber einschränkt. Auf Stromsperrungen über Wochenenden, zumindest aber über Sonn- und Feiertage sollte darüber hinaus verzichtet werden.

9.1.2. Deckelung von Nebenkosten und Verlängerung von Zahlungsfristen

Wie weiter oben dargestellt, verschärft sich die Situation säumiger Kunden immer wieder erheblich durch die in Rechnung gestellten Nebenforderungen, die in Teilen in ihrer Höhe zudem gegen aktuelle Gerichtsur-

57 Das anzuwendende Verfahren im Falle von unbezahlten Rechnungen wird durch Dekret Nr.2008-780 vom 13. August 2008 geregelt. Weitere Informationen hierzu finden sich auf der Website: <http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/F10580.xhtml>.

teile verstoßen (siehe Kapitel 6). Für eine Deckelung der von den Unternehmen abgerufenen Sperrnebenkosten sprechen sich auch 7 der 84 befragten Energielieferanten und 5 von 15 befragten Experten aus. Eine entsprechende Regelung könnte direkt in das EnWG aufgenommen werden, da so keine Zweifel entstehen würden, dass alle Energieversorger und nicht nur die Grundversorger daran gebunden sind.

Eine Verlängerung der gesetzlich vorgeschriebenen Zahlungsfrist von zwei auf vier Wochen könnte Verbrauchern helfen, mit unerwartet hohen Rechnungen besser umzugehen. Das ist vor allem für Verbraucher mit geringem Budget beziehungsweise wenigen Rücklagen von Bedeutung, die die notwendige Summe nicht immer zeitnah aufzutreiben vermögen.

9.1.3. Schätzungen

Unerwartet (hohe) Nachforderungen aufgrund geschätzter Verbräuche stellen in der Praxis ein großes Problem dar. Wenn zu niedrig bemessene Abschläge regelmäßig überprüft würden und Verbrauchsschätzungen nur über einen begrenzten Zeitraum vorgenommen werden dürften, ließen sich zusätzliche Nachforderungen vermeiden. Das hat die vorliegende Untersuchung gezeigt.

Nach der Rechtsprechung kann derjenige, dem eine Abrechnung erkennbar auf Schätzbasis erteilt wurde, nicht darauf vertrauen, dass die Rechnung vollständig und richtig ist. Die Verjährung der Forderung beginnt daher nicht bereits mit der Erteilung der auf Schätzung basierenden Rechnung, sondern erst zum Zeitpunkt der Erteilung der korrigierten Rechnung. Die dreijährige Ausschlussfrist des § 18 Absatz 2 StromGVV ist auf die Fallgestaltung (unzulässiger) Schätzungen nicht anwendbar, da sich die Vorschrift ausschließlich auf Berechnungsfehler, die fehlerhafte Messeinrichtung, auf Ablesefehler oder auf eine falsche kaufmännische Berechnung des Strompreises bezieht.⁵⁸

Eine gesetzliche Regelung, wonach ein zunächst geschätzter Energieverbrauch vom Versorger nach 3 Jahren⁵⁹ nicht mehr korrigiert und Verbrauchern in Rechnung gestellt werden darf, erscheint sinnvoll. Auch gesetzlich verpflichtende und einheitliche Vor-

gabe hinsichtlich der Angabe der Herleitung des Zählerstands in Energierechnungen könnte Verbrauchern helfen, ihre Rechnungen besser zu verstehen.⁶⁰

9.1.4. Abgestimmtes Verwaltungshandeln

In der Praxis kommt es durch die verzögerte Bearbeitung von Anträgen durch Behörden immer wieder zu Stromsperren, obwohl eine tragfähige Lösung für die Regulierung des Zahlungsrückstands erkennbar ist (siehe Kapitel 7.2.). Die daraus resultierenden Zusatzkosten vergrößern die ausstehende Summe zusätzlich.

Unter bestimmten Umständen können Bezieher von Sozialleistungen die Sozialträger beauftragen, regelmäßige Zahlungen vor Auszahlung der Leistung an wichtige Zahlungsempfänger direkt vorzunehmen. Auch ein befragter Energielieferant ist dafür, die Energiekosten und die monatlichen Abschläge direkt vom Sozialleistungsträger an ihn zahlen zu lassen. Ein solches Vorgehen ist aber nur hilfreich, wenn die Prozesse in den Sozialbehörden abgestimmt und einheitliche Regelungen gefunden wurden. Nicht aufeinander abgestimmte Zahlungstermine zwischen Sozialleistungsträger und Energielieferant führen ebenfalls immer wieder zu Sperrandrohungen (siehe Kapitel 5.4.).

32 von 84 befragten Energielieferanten sprechen sich des zudem für eine Erleichterung und Vereinheitlichung von Verwaltungsvorschriften für Sozialhilfeträger aus, in denen die Darlehensübernahme geregelt wird. Das könnte zur Einsparung von Personalkosten beitragen sowie betroffenen Verbrauchern Rechtssicherheit garantieren. Eine Etablierung von auf Energieschulden spezialisierten Ansprechpartnern in den Sozialämtern wäre zudem denkbar.

9.1.5. Verweis auf bestehende Beratungsangebote

Die Bundesregierung bewertet „Förderprogramme und Beratungsangebote für (...) Verbraucher als sinnvolle Maßnahmen (...), um Versorgungsunterbrechungen

58 Vgl. OLG Hamm, Urteil vom 12.01.2007 – 19 U 98/06.

59 Vgl. § 195 BGB.

60 Die verpflichtende Angabe der Herleitung des Zählerstands (abgelesen, geschätzt, etc.) könnte in § 40 Abs. 2 Punkt 4 ENWG aufgenommen werden.

vorzubeugen“.⁶¹ Beratungsangebote vermitteln Planungs- und Finanzkompetenzen sowie Wissen über die Vertragsbestandteile. Sie können die Gesamtsituation der Betroffenen in den Vordergrund rücken und in ihren Informations- und Beratungsmaßnahmen auch auf kognitive und psychologische Faktoren eingehen, die ebenfalls eine Rolle bei von Stromsperrern betroffenen Verbrauchern spielen.⁶²

Kapitel 7.3. zeigt eindrücklich, dass Beratungsangebote von den Verbraucherzentralen und Wohlfahrtsverbänden wie der Caritas maßgeblich zur Lösungsfindung beitragen können. Geschulte und gut vernetzte Berater erzielen oft mit einfachen Mitteln Ergebnisse, die Verbraucher in prekären Lebenssituationen aus Mangel an Handlungsfähigkeit oder Fachwissen sonst nicht erreicht hätten. Die vorliegende Untersuchung legt allerdings auch nahe, dass Verbraucher die vielfältigen Hilfsangebote in Deutschland erst spät nutzen.

Die späte Kontaktaufnahme könnte daran liegen, dass Verbraucher nicht ausreichend über die bestehenden Beratungsangebote informiert sind. Auch ist es möglich, dass die einzelnen Stellen kaum miteinander vernetzt sind beziehungsweise nicht einheitlich auf diese verwiesen wird. Von 6.716 von der Verbrauchszentrale Nordrhein-Westfalen betreuten Verbrauchern wurden beispielsweise 15 Prozent vom Energielieferanten und 12 Prozent vom Jobcenter beziehungsweise Sozialamt auf das Beratungsangebot der Verbrauchszentrale hingewiesen.⁶³ Von dem Beratungsangebot der Verbrauchszentrale Rheinland-Pfalz erfuhren die 748 Befragten in 25 Prozent der Fälle durch das Jobcenter beziehungsweise Sozialamt.⁶⁴

61 Deutscher Bundestag (2019): Drucksache 19/7966: S. 7. Informationen zu bestehenden Informationsangeboten finden sich zum Beispiel auf der Internetseite der Verbraucherzentralen unter <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/geld-versicherungen/kredit-schulden-insolvenz/stromsperr-was-nun-11674>.

62 Siehe auch Heindl/Liessem (2017): S. 10 ff.; Reibling/Jutz (2016): S. 177 ff.

63 In 23 Prozent der Fälle erfuhren Ratsuchende über die Beratungsstellen der Verbrauchszentrale Nordrhein-Westfalen, in 21 Prozent über Empfehlung bzw. Mundpropaganda, in 18 Prozent über Wohlfahrtsverbänden, in 7 Prozent über die Medien und in 4 Prozent über weitere Netzwerkpartner von dem Beratungsangebot. Verbrauchszentrale Nordrhein-Westfalen (2019): S. 2.

64 28 Prozent der 748 Befragten wurden des ferner auf das Beratungsangebot von Wohlfahrtsverbänden, 9 Prozent von Schuldnerberatungen und 15 Prozent von Freunden oder Bekannte aufmerksam gemacht. 9 Prozent erfuhren über die Medien davon. Verbrauchszentrale Rheinland-Pfalz (2019): S. 3.

In der Folge ist es für betroffene Verbraucher schwer, zeitnah den für sie richtigen Ansprechpartner auszumachen, wie auch das folgende qualitative Interview verdeutlicht.



INTERVIEW 14:

„Das ist ein grundsätzliches Manko im Hilfesystem (...). Wir haben ein komplett dezentralisiertes, teilweise gegeneinander organisiertes Hilfesystem, das aus verschiedenen staatlichen Institutionen besteht, aus privaten Trägern, aus Körperschaftlichen Trägern, die jedoch kaum über den eigenen Tellerrand hinausschauen. Dann haben Sie [es] zum Teil mit vollkommen überlastetem Personal oder unterausgestatteten Ämtern zu tun. (...) es gibt einfach keine Stelle, an die man sich wenden kann, wenn man überfordert ist mit seinem Lebensalltag. Wenn Sie dann googlen, dann finden Sie irgendwelche Rechtsanwälte, die sich kümmern wollen, irgendwelche Vereine, dieses, jenes: Das erschlägt sie in der Masse, in der Vielfalt. Es gibt einfach keine klaren Anlaufstellen, an die man sich wenden kann und wo man in der Bandbreite der benötigten Unterstützung dann tatsächlich auch diese koordiniert erhält. (...) Das war ... ich weiß nicht, ob Sie Asterix und Obelix Fan sind (...) Da gibt es so eine Szene wo Asterix und Obelix durch Rom durch die Bürokratie durchmarschieren und am Ende trotz Zaubertrank, etc. einfach scheitern und sich andere Strategien überlegen.“

Damit die vorhandenen Sicherungssysteme Verbraucher in prekären Lebenssituationen niederschwellig erreichen und zur Verbesserung der Situation beitragen können, könnten Sperrandrohungen zukünftig einen Verweis auf bestehende Beratungsmöglichkeiten enthalten.

Darüber hinaus gilt es die Zusammenarbeit zwischen sozialen Institutionen, Sozialarbeitern oder anderen Multiplikatoren, denen Betroffene Vertrauen schenken, weiter auszubauen. Nur so finden die Bedürfnisse und Gewohnheiten der jeweiligen Zielgruppe (wie zum Beispiel eine angemessene Sprache, milieuspezifische Energienutzungs- und Kommunikationsgewohnheiten) bei der Gestaltung der Angebote Be-

rücksichtigung.⁶⁵ Die Einrichtung gut vernetzter und informierter Lotsenstellen vor Ort, beispielsweise im Rahmen von Quartiersprojekten, könnte dabei nicht nur zur Koordinierung vorhandener Hilfsangebote beitragen, sondern sowohl Energielieferanten als auch Ratsuchenden eine niedrigschwellige Anlaufstelle bei Fragen bieten.⁶⁶



INTERVIEW 14:

„[Wenn] der Mitarbeiter eines Stromversorgers feststellt (...), dass da jemand sich nicht mehr um sich selber kümmern kann, dass er dann eine Möglichkeit hätte, irgendwohin zu gehen und zu sagen: ‚Hier haben wir so einen Plumps-Fall, der plumpst ins Loch und wir melden das jetzt mal‘ und dann müsste eben die Stelle versuchen, Kontakt aufzunehmen. (...) wenn der eine Meldungs-Möglichkeit hätte, (...) auch bei grundsätzlichem Verdacht, da ist jemand der nicht mehr geschäftsfähig ist, dass man da versucht, die Leute zu fangen, bevor sie noch tiefer fallen: Das wäre sensationell gut.“



INTERVIEW 20:

„Ich hätte mir gewünscht, dass wenn schon die Leute wissen: Okay, der ist ein potenzieller Harz-IV-Empfänger. Hat er ja geschrieben. Dass man da (...) ein Infoblatt hat, oder (...) per E-Mail: ‚Wenden Sie sich bitte an die und die Stelle. Lassen Sie sich da beraten, um die mögliche Abschaltung abzuwenden‘.“

35 von 84 Energielieferanten und 9 von 15 Experten halten des Weiteren eine Ausweitung eines zielgruppenspezifischen Beratungsangebots für sinnvoll, wenn es darum geht, von Stromsperren betroffenen Verbrauchern zu helfen. In den qualitativen Interviews wurde deutlich, dass Verbrauchern die große Bedeutung von Strom mitunter erst durch die Stromsperre bewusst geworden ist. So wird die Verfügbarkeit von Strom teilweise als Luxus, als Notwendigkeit beziehungsweise als Grundrecht wie Wohnen, Essen

65 Eine leichte Verständlichkeit von Sperrankündigungen ist beispielsweise für Haushalte mit Migrationshintergrund wichtig, da Sprachprobleme zu Missverständnissen zwischen Stromkunden und Energielieferanten führen können (siehe auch Heindl/Löschel 2016).

66 Siehe zum Beispiel das gemeinsame Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ vom Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. und den Verbraucherzentralen.

und Heizen angesehen und eingestuft. Richtgrößen für einen über-, unter- und durchschnittlichen Energieverbrauch sowie Informationen darüber, wieviel beispielsweise eine 15-Minuten-Dusche bei einem elektrischen Durchlauferhitzer kostet, könnten ebenfalls Verbrauchern helfen, den eigenen Energieverbrauch zu senken.



INTERVIEW 25:

„So ein Nachtspeicher (...) kostet einfach extrem viel Strom. (...) Ich habe das aber auch erst lernen müssen (...) was Strom frisst, wie man ihn spart. Wir hatten so einen Experten kommen lassen, den kriegt man vom Jobcenter gestellt. Der kommt dann nach Hause und liest quasi den Stromverbrauch und schaut sich die ganzen 4 Geräte alle an und kann dann sagen: ‚Hier, hier und hier, da müssen Sie Strom einsparen, weil das frisst‘.“



INTERVIEW 25:

„Für Leute, die beim Jobcenter sind, wenn dann jemand einen neuen Mietvertrag unterschreibt, wenn es dann vielleicht auch mal jemanden gibt, der in diese Wohnung reingeht und sagt: ‚Hier und hier ist ein Stromfresser.‘ (...) Dass das dann quasi schon von Anfang an gegeben ist. Dass einfach präventiv schon vorgesorgt wird (...) die wenigsten Menschen machen sich Gedanken darum. Ich habe es nicht gemacht. (...) Die ziehen da nicht in eine Wohnung und gucken: ‚Oh, da steht ein 30 Jahre alter Kühlschrank. Der wird mir voraussichtlich die Haare vom Kopf fressen am Jahresende.‘ So ziehen die da nicht ein, die ziehen genau wie ich da ein und sind heilfroh, dass die eine Wohnung haben.“

Damit alle Verbraucher gleichermaßen von Beratungsangeboten profitieren, sollten diese weiterhin möglichst kostenneutral und in unterschiedlichen Sprachen angeboten werden.⁶⁷ Entsprechend kostenlose Beratungsangebote für die betroffenen Menschen bieten Verbraucherzentralen beispielsweise in Berlin,

67 Die Ergebnisse des Datensatzes der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz zeigen beispielweise (n=663), dass für 17 Prozent der befragten Ratsuchenden Deutsch nicht die Muttersprache ist. Mehr als jeder zehnte Verbraucher (11 %) gab an schlecht bzw. kein Deutsch zu sprechen (1 %).

Rheinland-Pfalz, Bremen und Nordrhein-Westfalen seit Jahren erfolgreich an.⁶⁸

9.1.6. Akteursübergreifende Austauschformate

„Runde Tische“ erleichtern vielerorts die Zusammenarbeit zwischen Energielieferanten, Beratungsstellen, Behörden und Wohlfahrtsverbänden. In Berlin wurde im Juni 2019 von der Energieschuldenberatung der Verbraucherzentrale Berlin⁶⁹ beispielsweise das „Fachforum Energiearmut“ initiiert, um die spezifisch großstädtischen Probleme im Energieschuldenbereich anzugehen. Dem Forum gehören neben der Verbraucherzentrale Berlin und den örtlichen Grundversorgern auch die Netzbetreiber und alle zuständigen Berliner Sozialleistungsträger an. Ein erster Erfolg war eine spürbare Verbesserung der Kommunikation zwischen allen Akteuren.

In der Stadt Iserlohn gelangen zudem Vereinbarungen über kleinere Ratenzahlungen, eine optische Hervorhebung der Sperrandrohungen, die Einrichtung von Direktzahlungen von Sozialbehörden an den Energielieferanten sowie die Einräumung einer verlängerten Karenzzeit nach der Sperrandrohung, wenn die Schuldner Beratungsangebote wahrnehmen.⁷⁰ Andernorts in Nordrhein-Westfalen konnten durch solche Austauschformate Einigungen mit den Energielieferanten und Sozialbehörden zu Sperraussetzungen, Verweisstrukturen, kleinen Ratenzahlungen und jeweils festen Ansprechpartnern erzielt werden (siehe auch Kapitel 7.3.).⁷¹ Nicht zuletzt bietet die Verbraucherzentrale Bremen seit 2017 ein Beratungsangebot in Kooperation mit dem Energieversorger swb an. Zusammen vermochten sie in 35 Prozent der Fälle eine kurzfristige Problemlösung herbeizuführen; entweder durch die Kostenübernahme eines Leistungsträgers, wie Jobcenter oder Amt für Soziale Dienste, durch Vereinbarung einer Ratenzahlung mit swb oder weil die Verbraucher genügend Zeit be-

kamen die Energieforderung selbst zu bezahlen.⁷²

Die Vernetzung untereinander, die Nutzung von Synergieeffekten und der Aufbau von Frühwarnsystemen in der Kommune sind somit wesentliche und nachweislich wirksame Bestandteile zur Vermeidung von Energiesperren. Die Fortsetzung und der weitere Ausbau derartiger Förderinstrumente erscheinen daher als sinnvolle Maßnahme.

9.1.7. Energiepreise

Staatlich eingeführte Abgaben auf den Strompreis zur Finanzierung der Energiewende führen dazu, dass sich unter anderem der Strompreis für Haushaltskunden seit 2000 mehr als verdoppelt hat.⁷³ Es fehlt an einer gleichmäßigen Lastenverteilung der Energiewendekosten zwischen Privat- und Großkunden sowie kleinen und mittelständischen Unternehmen. Dieser Meinung sind auch 7 von 15 befragten Experten, die glauben, dass sich die unterschiedliche Behandlung bei Strom in Bezug auf Steuern, Umlagen und Abgaben auf das Themenfeld Bezahlbarkeit von Energie auswirkt. 12 von 84 befragten Energielieferanten halten eine Umverteilung der Lasten für sinnvoll, um von Stromsperren bedrohten Verbrauchern zu helfen, stellt die ungleichmäßige Lastenverteilung doch insbesondere Haushalte mit geringem finanziellen Spielraum vor Herausforderungen.⁷⁴

8 von 84 befragten Energielieferanten und 7 von 15 befragten Experten sind davon überzeugt, dass eine Senkung des Strompreises Abhilfe schaffen könnte. Auch viele der im Bundestag vertretenen Parteien können sich eine Verringerung des Strompreisniveaus vorstellen. Und auch von Stromsperren betroffene Verbraucher sprechen sich für eine Senkung der Energiepreise bzw. Abgaben aus.

68 Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen. Erschienen am 20.11.2017.

69 Die Energieschuldenberatung der Verbraucherzentrale Berlin nahm ihre Arbeit im April 2018 auf. Sie wird von der Berliner Senatsverwaltung für Justiz, Verbraucherschutz und Antidiskriminierung finanziert und richtet sich besonders an Verbraucher, denen eine Energiesperre droht oder bei denen eine Sperre bereits erfolgt ist.

70 Strünck (2017): S. 49 f.

71 Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (2015): S. 14 ff.

72 Verbraucherzentrale Bremen (2017): S. 1.

73 Epp (2017): S. 7; BDEW (2018).

74 U. a. Epp (2017); Cludius et al. (2015); Heymann (2016).

**INTERVIEW 11:**

„Weniger Energiesteuern, die Stromkosten dadurch wieder senken, dass es einfach auf einem finanziellen Niveau ist. Ich meine, wenn man europäische Vergleiche anschaut oder weltweite Vergleiche von den Strompreisen her, dann ist er in Deutschland schon extrem hoch.“

**INTERVIEW 13:**

„Strompreise senken. Die Strompreise sind jetzt auch wieder enorm gestiegen. Deswegen habe ich mal Verbraucher bzw. den Abschlag auch ein bisschen höher angesetzt und versucht wirklich sparsam zu leben, dass ich halt wieder was wiederbekomme, aber es kann ja nicht sein, dass man mit Kind über 100 Euro hinkommt. Das funktioniert einfach alles nicht langfristig.“

**INTERVIEW 29:**

„Wie bei dem Mietspiegel einen Stromspiegel einführen. Gerade hier oben in Mecklenburg-Vorpommern steigen die Stromkosten, obwohl wir nachweislich am meisten erneuerbare Energie produzieren. Und trotzdem müssen wir den teuersten Strom bezahlen. Warum? Das haut irgendwie nicht hin.“

9.1.8. Staatliche Hilfen im Rahmen der Sicherungssysteme

Wie in Kapitel 5.1. gezeigt, fehlt es von Sperrankündigungen beziehungsweise Stromsperren betroffenen Verbrauchern darüber hinaus häufig an ausreichenden finanziellen Mitteln beziehungsweise Rücklagen. Viele dieser Haushalte scheinen (temporär) auf staatliche Leistungen angewiesen zu sein. 27 von 84 Energielieferanten und 6 von 15 Experten halten in diesem Zusammenhang eine Erhöhung der Sozialleistungen für sinnvoll, um von Stromsperren betroffenen Verbrauchern zu helfen.

Eine (automatische) Angleichung der Transferleistungen an die tatsächlichen Aufwendungen könnte helfen, die gestiegenen Stromkosten zu decken und Außenstände bei Zahlungen zu vermeiden. Sowohl im Bundestag vertretene Parteien als auch (Wohlfahrts-) Verbände wie die Caritas und Diakonie sowie mehrere

Verbraucherzentralen sprechen sich in diesem Zusammenhang für einen dynamisch angepassten ALG-II-Regelsatz beziehungsweise eine Erhöhung anderer Sozialleistungen (zum Beispiel Wohngeld) aus.⁷⁵

**INTERVIEW 16:**

„Es wird ja nur Gas bezahlt. (...) Der Hartz-IV-Empfänger muss das [Strom] ja auch noch von seinem Satz dann bezahlen und das sind wie, ich glaube, 419 Euro, das ist schon wenig und dann noch vielleicht eine Zwei-Zimmer-Wohnung, da verbraucht er automatisch wieder mehr Strom, hat vielleicht auch noch alte Geräte, rechnen da mal 50 Euro ab. Die fehlen dann beim Essen, also vielleicht sollte man vielleicht von der Gesetzgebung her gerade Hartz-IV-Empfängern helfen oder halt Geringverdienern, dass die ein bisschen unter die Arme kommen.“

Sollen die bestehenden Leistungen der sozialen Sicherungssysteme das menschenwürdige Existenzminimum, in dem auch der Energiebedarf berücksichtigt ist, garantieren, ist auch die Angemessenheit des Wohnraums zu beachten. Elektrisch betriebene Heizsysteme beziehungsweise Warmwasseraufbereitungsanlagen verbrauchen in der Regel viel Strom (siehe Kapitel 5.3.1.). Bislang orientieren sich Sozialleistungsträger bei der Prüfung der Angemessenheit der Wohnung für Bezieher von Mindestsicherungsleistungen allerdings an den Kaltmieten, die für Wohnungen mit altem, elektrischem oder fehlendem Heiz- und Warmwassersystem häufig niedrig sind.⁷⁶

Sozialleistungsträger könnten sich bei der Übernahme der Wohnkosten zukünftig nach der Warmmiete richten oder aber bei geringeren Energiekosten höhere Kaltmieten akzeptieren. Positiver Nebeneffekt: Wohnungseigentümer erhalten einen Anreiz zur Sanierung ihrer vermieteten Wohnungen, während Verbraucher weniger stark von Energiepreiserhöhungen betroffen sind.⁷⁷ 11 von 15 befragten Experten sind beispielsweise der Meinung, dass sich der energetische Standard des Gebäudes beziehungsweise der Wohnung eben-

75 Siehe zum Beispiel Deutscher Bundestag (2019): Drucksache 19/9958, Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (2018), Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände (2017).

76 U. a. Deutscher Verein (2019); Kahlheber (2019), Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz (2019), Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (2017).

77 Bleckmann et al. (2015): S. 154.

falls auf die Bezahlbarkeit von Energie auswirkt.⁷⁸ Auch im Bundestag vertretene Parteien sehen unter anderem eine Erhöhung der Modernisierungsquote im Baubestand als Mittel an, um Stromsperren zukünftig zu verhindern.

9.1.9. Kündigung

Stromsperren finden hauptsächlich in den Grundversorgungstarifen statt, wie die Bundesnetzagentur und das Bundeskartellamt in ihrem Monitoring-Bericht 2018 feststellen.⁷⁹ Das liegt daran, dass Energielieferanten, die allein Sonderverträge anbieten, zwar Stromsperren androhen, diese aber nicht notwendigerweise durchführen. Vielmehr werden Verträge bei Zahlungsverzug gekündigt, damit die säumigen Kunden dem Unternehmen nicht mehr zur Last fallen.



INTERVIEW 25:

„Nachdem sich dann auch eine Rechtsanwältin eingeschaltet hat, die gesagt hat: ‚Leute, hier steht schon das Jugendamt vor der Türe. Da muss jetzt langsam mal etwas reinkommen. Ihr könnt euch nicht so sperren. Es sind ja nur quasi hochgerechnet knappe 800 Euro. Euch fehlt das Geld nicht. Ihr seid nicht arm.‘ Und die haben sich dann darauf eingelassen, aber sie wollten uns nicht als Kunde haben. Also habe ich mich quasi umschaun müssen, dass ich irgendwo anders jemanden finde, der trotz dessen, dass [ich einem] Stromanbieter quasi Geld schulde, mir den Strom anstellt.“

Kündigt der Energielieferant dem säumigen Kunden im Sondervertrag, fällt dieser in die Ersatz- beziehungsweise danach in die Grundversorgung. Der Grundversorger wiederum kann nicht zahlenden Verbrauchern nur unter engen Voraussetzungen kündigen. In der Praxis kommt es jedoch immer wieder vor, dass Grundversorger, teils unter Berufung auf § 36 Absatz 1 Satz 2 des EnWG⁸⁰ Verbrauchern mit Zahlungsrück-

78 Damit wurde dieser Faktor am häufigsten von den befragten Experten genannt (Mehrfachnennungen waren möglich).

79 BNetzA/BKartA (2018): S. 265.

80 In diesem wird Energielieferanten das Recht eingeräumt, die Grundversorgungspflicht abzulehnen, wenn die Versorgung aus wirtschaftlichen Gründen nicht zumutbar ist.

ständen die Grundversorgung verweigern oder bestehende Grundversorgungsverträge kündigen.⁸¹



9.2. ENERGIELIEFERANTEN

9.2.1. Kundenkommunikation

Die vorliegende Untersuchung zeigt, dass die Sperrandrohung der Energielieferanten für die Betroffenen nicht unbedingt verständlich ist (siehe Kapitel 4.2.). Das erschwert die Kontaktaufnahme und Kommunikation, verzögert eine zeitnahe und nachhaltige Lösungsfindung und führt sowohl für den Energielieferanten als auch für den Verbraucher zu finanziellen Nachteilen. Transparente Anschreiben in leichter Sprache, in denen Schlüsselbegriffe sowie alle Fristen und Datumsangaben optisch hervorgehoben dargestellt werden, könnten hier helfen. Auch die Nutzung von weiteren Kommunikationsmitteln, zum Beispiel die Benachrichtigung durch eine E-Mail oder einen Anruf, könnte Stromsperren vermeiden. Dies käme vor allem Betroffenen entgegen, die sich längere Zeit nicht in ihrer Wohnung aufhalten oder die aus anderen Gründen die Briefe nicht erhielten, weil beispielsweise die Post verspätet eintraf.



INTERVIEW 4:

„Eine moderne Kommunikation (...). Bei (...) kam ich teilweise überhaupt nicht in mein Kundenkonto und dann stand immer ständig irgendwie online, geht grad nicht und die Kundenhotline sagte dann, da komme ich grad auch nicht rein. Das heißt, dass deren Abläufe einfach modern und reibungslos und vernünftig funktionieren und ich als Kunde nicht der Doofe bin.“



INTERVIEW 7:

„Wenn Sie meine Telefonnummer gehabt hätten und meine E-Mail-Adresse und die eben schreiben, weil ich im Ausland bin und es eben vergesse ... shit happens ... das passiert, dass die eben eine SMS schicken ... die erste Mahnung ist da und das ich eben benachrichtigt werde und es gleich korrigieren kann. Per SMS oder per Nachricht ... per E-Mail ... das wäre ganz gut gewesen.“

81 Siehe exemplarisch die Ablehnung grundversorgungsfähiger Endkunden nach Ende der Ersatzbelieferung durch die eprimo GmbH und das sich daran anschließende Aufsichtsverfahren der Bundesnetzagentur. Beschluss vom 26.03.2018 – BK-16-161.

**INTERVIEW 3:**

„Bei uns kommt die Post immer ziemlich spät. (...) Er [der Briefträger] war um kurz vor vier erst da. Freitag kam der Brief an, am Montag wollten sie sperren (...) Freitag, Samstag, konnte ich keinen mehr erreichen, auch beim Jobcenter nicht. Versuchst dann beim Unternehmen jemanden zu erreichen (...) Und dann klar, Callcenter, (...) immer dieses ‚Bla, bla, es tut uns leid, aber wir können Ihnen jetzt nicht helfen. Schauen Sie halt, dass Sie das Geld irgendwie zusammenbekommen‘.“

Betroffene Verbraucher haben sich selten vorsätzlich in diese Situation gebracht und nehmen ihre Lebenssituation als sehr belastend wahr. Von Stromsperren bedrohte oder betroffene Verbraucher wünschen sich daher einen kundenorientierten, freundlichen und höflichen Umgang mit dem Energielieferanten. Dazu gehöre auch Verständnis für die Situation der Betroffenen sowie die Berücksichtigung individueller Nöte, wie Krankheit, Alter von im Haushalt lebenden Kindern oder die Sperrung kurz vor dem Wochenende.

Der direkte Kontakt zu entscheidungsbefugten und psychologisch geschulten Ansprechpartnern aufseiten des Energielieferanten, auch am Wochenende, könnte zur Schließung tragfähiger und nachhaltiger Vereinbarungen beitragen. Ein Berater der Verbraucherzentrale berichtete dem Marktwächter Energie zum Beispiel über das Frühwarnnetzwerk von einem Fall, in dem der Verbraucher am Montagmorgen den ausstehenden Betrag überwiesen hatte, das Kundenbüro des Versorgers die Sperre aber dennoch nicht beenden wollte, weil die abgestempelte Quittung der Bareinzahlung auf das Konto des Versorgers nicht ausreichte. Ein kulanteres Kundenmanagement hätte hier geholfen.

Es erscheint darüber hinaus sinnvoll, den Anschluss einem Kundenkonto und nicht einer konkreten Person zuzuordnen. So ließen sich Verwechselungen bei Kundennummern vermeiden (siehe Kapitel 5.5.).

Fallen Nachzahlungsforderungen bei Verbrauchern an, für die ein Sozialleistungsträger die Abschlagszahlungen direkt vornimmt, wäre eine klare Zuordnung der jeweiligen Forderungen oder des Guthabens auf die einzelnen Sparten – Wärme oder Haushalts-

energie – hilfreich, würde doch die Frage beantwortet, ob die jeweilige Forderung aus der Abrechnung den Verbraucher belastet oder ob der Sozialträger eine Nachzahlung begleichen muss.⁸²

9.2.2. Anpassung der Zahlungsmodalitäten und -systeme

10 von 84 Energielieferanten halten eine Veränderung der Zahlungsmodalitäten für geeignet, um von Stromsperren betroffenen Verbrauchern zu helfen. Eine Vereinfachung der Prozesse rund um den Vertragsabschluss, Tarif- und Anbieterwechsel, die Sperrandrohung oder Verbrauchsüberwachung wäre für 9 von 84 befragten Energielieferanten denkbar.

Nach eigenen Aussagen bietet die Mehrheit (58) der 84 befragten Energielieferanten ihren Kunden Ratenzahlungen an. Die Verbraucher können dieses Angebot allerdings nicht unbedingt annehmen, da sie von der Höhe der geforderten Raten finanziell überfordert sind, vor allem, wenn gleichzeitig weitere Zahlungsverpflichtungen und Abschläge bedient werden müssen (siehe Kapitel 7.1.). Säumigen Kunden sollten deshalb Ratenzahlungen mit niedrigen Raten und langen Laufzeiten ermöglicht werden.

Zukünftig könnte des Darüberhinaus die persönliche und wirtschaftliche Situation des Verbrauchers sowie bereits unternommene Einigungsversuche vor Versendung einer Sperrandrohung berücksichtigt werden. Ist eine Zahlungsfähigkeit absehbar, zum Beispiel aufgrund einer Steuererstattung oder der Überweisung des Weihnachtsgelds des Arbeitsgebers, könnte die Möglichkeit einer vorübergehenden Stundung des gesamten Zahlungsrückstands in Betracht gezogen werden. In diesem Fall würde der Zeitpunkt der Fälligkeit der Forderungen hinausgeschoben und es bliebe mehr Zeit zur Begleichung der Rückstände. Gleiches gilt für Verbraucher, die nachweislich einen Antrag auf Energieschuldenübernahme beim zuständigen Jobcenter gestellt haben.

Besteht Grund zur Annahme, dass ein Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht oder nicht rechtzeitig nachkommt, kann der Grundversorger gemäß § 14 Absatz 1 StromGVV ferner für den Stromverbrauch

.....

⁸² Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (2015).

Vorauszahlungen verlangen. Beahlt der Verbraucher diese nicht, kann der Grundversorger gemäß § 15 Absatz 1 StromGVV eine Sicherheitsleistung fordern. Die Unternehmensbefragung ergab, dass 13 von 84 Energielieferanten eine Sperre androhen beziehungsweise durchführen, wenn die geforderten Sicherheitsleistungen nicht erbracht werden. Sicherheitsleistungen oder Vorauszahlungen sollten jedoch nur in Höhe einer Abschlagszahlung erhoben werden.

Nicht zuletzt gehen 47 der 84 befragten Energielieferanten und 4 der 15 befragten Experten davon aus, dass betroffenen Verbrauchern mit der Einführung von Prepaid-Zählern geholfen werden könnte. Ein solches System erfordert nicht nur den Einbau entsprechender (teurer) Technik, sondern Prepaid-Tarife sind meistens auch teurer als allgemeine Stromlieferverträge. Auch verlangen Energielieferanten einen über eine Chipkarte einzuzahlenden täglichen Mindestbetrag zur Tilgung der Altschulden. Wird dieser nicht bezahlt, fließt kein Strom. Folglich finden Versorgungsunterbrechungen statt, die aber nicht offiziell erfasst werden.⁸³ Stromsperren vermögen Prepaid-Zähler somit nicht verhindern.

9.2.3. (Unterjährige) Abrechnungen und digitale Systeme

Sollte der Strom zwar einerseits nicht bei einem zu geringen Betrag gesperrt werden, sollten Zahlungserinnerungen aber andererseits nicht zu spät verschickt werden. Vielmehr sollten Zahlungsrückstände wegen nicht geleisteter Abschlagszahlungen frühzeitig bearbeitet beziehungsweise regelmäßige Kontoübersichten von Zählerständen mit Angabe der Zahlungs- und Verrechnungsposten versendet werden. Nicht alle Verbraucher achten zum Beispiel auf ihren Stromverbrauch oder haben einen direkten Zugang zum eigenen Zähler (siehe Kapitel 5.3.1.), trotz der mietrechtlichen Nebenpflicht des Vermieters, die schutzwürdigen Interessen seines Mieters zu beachten, aus der folgt, dass der Zugang zum Zähler zu gewähren ist.⁸⁴ Derzeit erstellen jedoch nur 13 von 84 befragten Energielieferanten monatliche Abrechnungen.

83 Wagner/Wiegand (2018).

84 Siehe auch AG Köln, Urteil vom 15.02.2013, Az.: 201 C 464/12.

Die Installation eines vernetzten Displays oder eines Zwischenzählers mit Angabe der Zahlungs- und Verrechnungsposten in der Wohnung selbst könnte dazu führen, dass Verbraucher ihren Verbrauch besser nachhalten. Beispielhaft wird von den im Zuge der vorliegenden Untersuchung befragten Energielieferanten auch die verbrauchsscharfe Abrechnung durch intelligente Stromzähler (Smart Meter) und entsprechende flexible Strompreise als Vorgehen gegen Stromsperren genannt. Eine solche halten auch die in den qualitativen Interviews befragten Verbraucher für zweckmäßig, wie die folgenden Beispiele zeigen.



INTERVIEW 5:

„Beraten sage ich mal (...) stromtechnische Beratung. Wo man wirklich sparen kann. (...) Dass man wirklich eine App (...) dass man eine Kontrollfunktion hat. Wo ich den monatlichen Verbrauch sehe.“



INTERVIEW 12:

„Wenn man so eine monatliche Kontrolle hätte, so wie beim Telefon auch quasi so einen Verbindungsnachweis, wo du siehst: ‚Aha, da könnte ich ein bisschen runterfahren‘ oder ‚der Fernseher verbraucht viel‘ oder so.“

Es ist jedoch fraglich, ob die Vorteile von Smart Metern die Mehrkosten kompensieren. Der Einbau und die Nutzung intelligenter und moderner Messeinrichtungen zur Strommessung kann zusätzliche Kosten verursachen, insbesondere, wenn die bereits vorhandenen Systeme im Haushalt nicht operabel mit den neuen Vorrichtungen sind. Derzeit fehlt es beispielsweise an einer gesetzlichen Konkretisierung bezüglich einer gerechten Verteilung der von den mit der Betreuung der Messsysteme beauftragten Ablesedienste abgerufenen Kosten zwischen Mietern und Eigentümern. Die Marktwächter-Energie-Untersuchung „Ablese- zu Energiekosten: Im angemessenen Verhältnis?“⁸⁵ fand beispielsweise heraus, dass in über der Hälfte (52 %) der untersuchten Fälle Verbraucher in Bezug auf ihre Energiekosten 10 Prozent und mehr für die Ablesedienstleistung bezahlen. Die Kosten für Technik und

85 Marktwächter Energie (2019).

Ablesung sollten nicht einfach so auf die Verbraucher umgewälzt werden dürfen.⁸⁶

Eine Ablesung des Zählers mit Schlussrechnung vor Sperrung erscheint ebenfalls sinnvoll, zeigt sich doch in der Praxis immer wieder, dass der Verbrauch durchaus niedriger ausfiel als die geschuldeten Abschläge oder dass noch Guthaben vorhanden waren, mit denen die Schulden hätten verrechnet werden können (siehe Kapitel 5.2.1.).

.....
86 Verbraucherzentrale Bundesverband (2016), Verbraucherzentrale Bundesverband (2016a).

9. FAZIT

Probleme rund um die Bezahlbarkeit von Energie sind komplex und vielschichtig. Es greift zu kurz, ausschließlich die gestiegenen Strompreise beziehungsweise den niedrigen Regelsatz oder wahlweise nur den Energielieferanten, die Sozialbehörde oder den Verbraucher als monokausale Ursache des Problems auszumachen. Wenn Rechnungen für Strom unbezahlt bleiben, stecken meist größere Probleme, wie ein geringes Einkommen, ein hoher Energieverbrauch, verursacht durch beispielsweise unsanierte Gebäude sowie ineffiziente Geräte gepaart mit steigenden Energiepreisen, dahinter.⁸⁷ Zeitlich ungünstige Abläufe bei der Auszahlung von Sozialleistungen, starre ALG-II-Regelsätze und eine mangelnde Berücksichtigung des Heizsystems im geförderten Wohnraum tragen ebenfalls zum Problem bei. Aber auch fehlende Kontrollmöglichkeiten des eigenen Verbrauchs, geschätzte Zählerstände und Unwissenheit über Zahlungs- und Abrechnungsmodalitäten erschweren die Lösungsfindung.

Das heterogene Forderungs- und Informationsmanagement von Energielieferanten bildet einen weiteren Faktor dafür, dass von Stromsperrern bedrohte Verbraucher ihren Strom nicht rechtzeitig und/oder vollständig bezahlen können. So bleiben vor Vollzug einer Energiesperre mildere Mittel wie Ratenzahlung und Stundung mitunter ungeprüft. Des Weiterhin wird die Energieversorgung nicht immer sofort wiederhergestellt, selbst wenn tragfähige Lösungen für die Regulierung des Zahlungsrückstands gefunden wurden, wodurch weitere Kosten entstehen können. Nebenforderungen der Energielieferanten führen darüber hinaus zu hohen Rückständen, deren Regulierung bisweilen nur schwer möglich ist. Eine Verlängerung von Mahn- und Sperrfristen sowie eine Deckelung der Mahn- und Folgekosten könnten hier Abhilfe schaffen.

Unabhängige Beratungsangebote von den Wohlfahrtsverbänden und den Verbraucherzentralen zum Umgang mit Finanzen sowie Förderprogramme für Energieeffizienzmaßnahmen können zu Verhaltensänderungen und damit zur finanziellen Entlastung

beitragen, die es Verbrauchern ermöglicht, ihren Verpflichtungen gegenüber den Energielieferanten besser nachzukommen. Als Vermittler zwischen Verbraucher, Energielieferant und gegebenenfalls Sozialbehörden finden sie zeitnah Lösungen, tragen langfristig unter anderem zu einer verbesserten Zusammenarbeit zwischen den Akteuren bei und helfen, Stromsperrern abzuwehren beziehungsweise zeitnah aufheben zu lassen. Das zeigen die Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung.

Insgesamt ist ein Bündel an Maßnahmen erforderlich, um Energieschulden, Zahlungsrückständen und Stromsperrern entgegenzuwirken. Das ist insbesondere wichtig, wenn Haushalten mit verletzlichen und somit schützenswerten Verbrauchergruppen wie Hochschwangeren, Familien mit Säuglingen und kleinen Kindern sowie chronisch kranken und alten Menschen der Strom gesperrt wird. Lösungen müssen im ressort- und fachübergreifenden Dialog gefunden werden, damit sowohl technische, energie- und umwelt- als auch wohn- und sozialpolitische Belange und Vorgaben bei der Erarbeitung von Lösungsvorschlägen berücksichtigt werden.

87 Siehe u.a. Heindl (2015); Epp (2017); Cwiertnia (2017); Schuldzinski (2015); Pye et al. (2015).

10. LITERATURVERZEICHNIS

Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände (2017): Politische Forderungen zur Bekämpfung und Vermeidung von Energiesperren. URL: http://www.schuldnerberatung-sh.de/fileadmin/download/energiesperre/AG_SBV_Forderungen_zur_Bekaempfung_von_Energiesperren_2017-06-06.pdf; Stand 16.10.2019.

Bleckmann, L., Luschei, F., Schreiner, N., Strünck, C. (2016): Energiearmut als neues soziales Risiko? Eine empirische Analyse als Basis für existenzsichernde Sozialpolitik. Abschlussbericht über das von der Hans-Böckler-Stiftung geförderte Projekt Nr. 2013-654-4. Universität Siegen. Siegen.

Bund der Energie- und Wasserwirtschaft (BDEW) (2018): Entwicklung der Strompreise. URL: <https://www.bdew.de/presse/pressemappen/entwicklung-der-strompreise/>; Stand 29.01.2019.

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (BNetzA) und Bundeskartellamt (2018): Monitoringbericht 2018. URL: https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Mediathek/Berichte/2018/Monitoringbericht_Energie2018.pdf?__blob=publicationFile&v=7; Stand 16.10.2019.

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen und Bundeskartellamt: Beschluss vom 26.03.2018 – BK6-16-161, Aufsichtsverfahren gem. § 65 EnWG wegen der Abmeldung und Versorgungsunterbrechung grundversorgter Haushaltskunde. URL: https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Service-Funktionen/Beschlusskammern/1_GZ/BK6-GZ/2016/2016_0001bis0999/BK6-16-161/BK6-16-161_Beschluss_vom_26_03_2018.html; Stand 16.10.2019.

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (2019): Lieferantenanzeige. URL: https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Sachgebiete/ElektrizitaetundGas/Unternehmen_Institutionen/HandelundVertrieb/Lieferantenanzeige/lieferantenanzeige-node.html; Stand 16.10.2019.

Cludius et al. (2015): The distribution of renewable energy policy cost amongst households in Germany – and the role of energy efficiency policies (Conference proceedings ECEEE Summer Study 2015).

Cwiernia, L. (2017): Die Abgeklemmten. In „Die Zeit“, Nr. 17/2017. URL: <https://www.zeit.de/2017/17/energiewende-stromversorgung-kosten-soziale-ungleichheit>.

Deutsche Bundesbank (2019): Monatsbericht April 2019, URL: <https://www.bundesbank.de/resource/blob/794130/d523cb34074622e1b4cfa729f12a1276/mL/2019-04-vermoegensbefragung-data.pdf>; Stand 30.09.2019.

Deutscher Bundestag (2019): Antrag der Abgeordneten Sven Lehmann, Dr. Julia Vierlinden, Anja Hajduk, Oliver Krischer, Ingrid Nestle, Dr. Wolfgang Strengmann-Kuhn, Markus Kurth, Beate Müller-Gemmeke, Corinna Rüffer, Kerstin Andreae, Katharina Dröge, Dieter Janecek, Sven-Christian Kindler, Claudia Müller, Stefan Schmidt, Lisa Badum, Stefan Gelbhaar, Stephan Kühn (Dresden), Christian Kühn (Tübingen), Steffi Lemke, Gerhard Zuickenheiner und der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN. Zum Thema: Stromsperren verhindern – Energieversorgung für alle garantieren. Drucksache 19/9958. Erschienen am 08.05.2019.

Deutscher Bundestag (2019): Antwort der Bundesregierung auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Amira Mohamed Ali, Dr. André Hahn, Dr. Gesine Lötzsch, weiterer Abgeordneter und der Fraktion DIE LINKE. Zum Thema: Stromsperren und Maßnahmen zu deren Vermeidung. Drucksache 19/7966. Erschienen am 20.02.2019.

Deutscher Verein (2019): Empfehlung des Deutschen Vereins zur Regulierung und Vermeidung von Stromschulden und Stromunterbrechungen in Haushalten der Grundsicherung und Sozialhilfe. URL: https://www.deutscher-verein.de/de/download.php?file=uploads/empfehlungen-stellungnahmen/2019/dv-09-19_stromschulden.pdf. Stand 26.09.2019.

Dünnhoff, E., Palm, A. (2016): Verständlichkeit von Stromrechnungen. Ergebnisse einer repräsentativen Verbraucherbefragung und der ergänzenden Auswertung von Stromrechnungen.

Epp, S. (2017): Die Entwicklung von Energiearmut in Deutschland – Eine kritische Diskussion von Messkonzepten. Masterarbeit. Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg. URL: https://www.uni-heidelberg.de/md/sai/wiw/masterarbeit_homepage.pdf; Stand 29.01.2019.

Heindl, P. (2015). Measuring fuel poverty: General considerations and application to German household data. FinanzArchiv: Public Finance Analysis, 71 (2). S. 178–215.

Heindl, P., Löschel, A. (2016): Analyse der Unterbrechung der Stromversorgung nach § 19 Abs. 2 StromGKV. Gutachten im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie. Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung GmbH. Mannheim.

Heindl, P., Liessem V. (2017): Ursachen von Stromsperrungen in Privathaushalten: Empirische Ergebnisse aus der Allgemeinen Sozialberatung. Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung. URL: <http://ftp.zew.de/pub/zew-docs/dp/dp17061.pdf>; Stand 26.09.2019.

Heindl, P., Kanschik, P., Schüßler, R. (2017): Anforderungen an Energiearmutsmaße. In: Großmann, K., Schaffrin, A., Smigiel, C (Hrsg.): Energie und soziale Ungleichheit. S. 241-262. Springer Fachmedien Wiesbaden.

Heymann (2016): Deutsche Energiewende: Zielverfehlungen in Sicht, Deutsche Bank Research, Frankfurt am Main.

Kahlheber, A. (2016): Spielräume am Limit. Energiearmut in der systemisch-lösungsorientierten Energiekostenberatung der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz. In: Großmann et al. (Hrsg.): Energiearmut und soziale Ungleichheit.

Marktwächter Energie (2018): Ablese- zu Energiekosten: Im angemessenen Verhältnis? URL: https://www.marktwaechter.de/sites/default/files/downloads/ablese-_zu_energiekosten_-_untersuchung_.pdf. Stand 15.10.2019.

Öko-Institut e. V. (2017): BMBF Perspektiven der Bürgerbeteiligung an der Energiewende unter Berücksichtigung von Verteilungsfragen. Modul 5: Energiearmut.

Pye, S., Dobbins, A., Baffert, C., Brajkovic, J., Grgurev, I., De Miglio, R., Deane, P. (2015): Energy Poverty and vulnerable Consumers in the Energy Sector across the EU: Analysis of Policies and Measures, Brussels (Policy Report, 2).

Reibling, N., Jutz, R. (2016): Energiearmut und Gesundheit. Die Bedeutung von Wohnbedingungen für die soziale Ungleichheit im Gesundheitszustand. In: Energie und soziale Ungleichheit: Zur gesellschaftlichen Dimension der Energiewende in Deutschland und Europa, Katrin Großmann, André Schaffrin, und Christian Smigiel (Hrsg.), S. 157–184. Wiesbaden: Springer VS.

Schuldzinski, W. (2015): Vorwort. In: Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V. (Hrsg.): Gemeinsame Wege aus der Energiearmut – Erfahrungen und Erfolge aus Nordrhein-Westfalen.

Strünck, C. (2017): Energiearmut bekämpfen – Instrumente, Maßnahmen und Erfolge in Europa. Friedrich-Ebert-Stiftung. Bonn.

Steuwer, S., Jahn, A. und Rosenow, J. (2018): Energetische Mindeststandards für eine sozial gerechte Wärmewende.

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (2016): Neue Stromzähler werden ab 2017 schrittweise Pflicht. Pressemitteilung vom 27.12.2016. URL: <https://www.vzbv.de/pressemitteilung/neue-stromzaehler-werden-ab-2017-schrittweise-pflicht>; Stand 14.10.2019.

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (2016a): Smart Meter: Wahlfreiheit für Verbraucher. Pressemitteilung vom 12.04.2016. URL: <https://www.vzbv.de/pressemitteilung/smart-meter-wahlfreiheit-fuer-verbraucher>; Stand 14.10.2019.

Verbraucherzentrale Bremen (2017): Bremen verhindert Energiesperren. Pressemitteilung vom 29.08.2017. URL: <https://www.verbraucherzentrale-bremen.de/pressemitteilungen/bremen-verhindert-energiesperren-17644>; Stand 24.9.2019.

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen: Projekt „NRW bekämpft Energiearmut“: 1. Preis in europaweitem Wettbewerb. Erschienen am 20.11.2017. URL: <https://www.verbraucherzentrale.nrw/pressemitteilungen/presse-nrw/projekt-nrw-bekaempft-energiearmut-1-preis-in-europaweitem-wettbewerb-19966>; Stand 26.09.2019.

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (2015): Gemeinsame Wege aus der Energiearmut. Erfahrungen und Erfolge aus Nordrhein-Westfalen. URL: https://www.verbraucherzentrale.nrw/sites/default/files/migration_files/media237456A.pdf. Stand 26.09.2019.

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (2018): Hartz IV: Das Geld reicht für die Stromrechnung nicht aus. Berechnungen zur Deckungslücke bei Haushaltsenergiekosten und dezentraler Warmwasserbereitung für Sozialleistungsbezieher. URL: https://www.verbraucherzentrale.nrw/sites/default/files/2018-06/VZ-NRW_Strompauschale-HartzIV_FINAL.pdf; Stand 16.10.2019.

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (2019): Landesprojekt „NRW bekämpft Energiearmut“. URL: https://www.verbraucherzentrale.nrw/sites/default/files/2019-09/Auswertung_NRW_bekaempft_Energiearmut_Stand_30_06_2019.pdf; Stand 30.06.2019.

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V. (2017): Mahnentgelte, Sperrkosten & Co. in der Stromgrundversorgung. URL: https://www.verbraucherzentrale.nrw/sites/default/files/migration_files/media246691A.pdf; Stand 23.01.2019.

Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V. (2019): „Allein, überlastet, energiearm?“ Erste landesweite Auswertung der Energiekostenberatung Rheinland-Pfalz. Stand August 2019. URL: <https://www.verbraucherzentrale-rlp.de/pressemitteilungen/energie/allein-ueberlastet-energiearm-38889>; Stand 26.09.2019.

Wagner, O., Wiegand, J. (2018): Prepaid-Stromzähler: Erfahrungen aus der NutzerInnen-Perspektive von Haushalten in Deutschland. Momentum Quartely. Zeitschrift für Sozialen Fortschritt. Vol. 7, No. 2: S. 86-97.

Pressemitteilung enercity: Erfolgsmodell aus Hannover: der enercity-Härtefonds e. V. zieht Fünfjahresbilanz. Erschienen vom 26. August 2016. URL: <https://www.enercity.de/presse/pressemitteilungen/2016/2016-08-26-enercity-haertefonds-fuenfjahresbilanz/index.html>; Stand 03.07.2019.

IMPRESSUM

Herausgeber

Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv)

Vorstand: Klaus Müller

Rudi-Dutschke-Straße 17

10969 Berlin

Tel.: (030) 25800-0

Fax: (030) 25800-518

E-Mail: marktwaechter@vzbv.de

www.marktwaechter.de

Twitter: @Marktwaechter

Autoren: Dr. Barbara Saerbeck

Mitarbeit: Stefan Borchardt, Fabian Fehrenbach, Nicole Hensel, Antje Kahlheber, Peter Lassek, Max Müller, Alexander Rathmer

Redaktion: Kathrin Krockenberger, Dr. Barbara Saerbeck

Titelillustration: Svenja Limke

Gestaltung: Svenja Limke

Stand: November 2019

© Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

verbraucherzentrale