

## Ergebnistabellen (Zahlenwerte): Erhebung in der Beratung

		Gesamt
<b>1. Das Schreiben des Energieversorgers, mit dem die Stromsperre angedroht wurde, war nach Auffassung des Verbrauchers...</b>	Sehr gut zu verstehen	9
	Eher gut zu verstehen	19
	Eher schlecht zu verstehen	22
	Gar nicht zu verstehen	10
	Verbraucher weiß es nicht	8
	Verbraucher hat kein Schreiben erhalten	3
	Keine Angabe	2
	<b>Summe</b>	<b>73</b>

		Gesamt
<b>2. Falls Sie das Schreiben, mit dem der Energieversorger die Stromsperre androht, in der Beratung prüfen konnten: Bitte bewerten Sie als Berater das Schreiben aus Sicht eines Durchschnittsverbrauchers. Das Schreiben ist...</b>	Sehr gut zu verstehen	13
	Eher gut zu verstehen	24
	Eher schlecht zu verstehen	15
	Gar nicht zu verstehen	0
	Das Schreiben lag nicht vor	18
	Weiß nicht/k.A.	3
	<b>Summe</b>	<b>73</b>

		Gesamt
<b>3. Hat der Verbraucher nach Androhung der Stromsperre Kontakt zu seinem Energieversorger aufgenommen?</b>	Ja, der Verbraucher Kontakt zum Energieversorger aufgenommen.	45
	Nein, aber der Versorger hat den Verbraucher kontaktiert.	1
	Nein, aber ich habe als Berater Kontakt zum Energieversorger aufgenommen.	14
	Nein, es bestand kein Kontakt.	9
	Nicht bekannt	4
	Weiß nicht/k.A.	0
	<b>Summe</b>	<b>73</b>

		Gesamt
<b>4. Falls Kontakt bestand, konnte die Stromsperre verhindert werden? [Mehrfachnennungen möglich]</b> <i>Filter: Nur diejenigen, die nach Androhung der Stromsperre (selbst oder durch Beratungskraft) Kontakt zum Energieversorger hatten (n=60)</i>	Nein, die Stromsperre konnte nicht verhindert werden	25
	Ja, durch Zahlung der Rückstände in mehreren Raten	12
	Ja, durch sonstige Maßnahmen	11
	Ja, durch Zahlungsaufschub	2
	Ja, durch Zahlung der Rückstände in einer Summe	2
	Nicht bekannt	5
	Weiß nicht/k.A.	4
	<b>Summe (Anzahl der Nennungen)</b>	<b>61</b>

		Gesamt
<b>5. Wurde dem Verbraucher in den letzten 3 Jahren der Strom abgestellt?</b>	Ja, der Strom wurde einmal abgestellt.	28
	Nein, es blieb bei einer Drohung,	38
	Nicht bekannt.	6
	Weiß nicht/k.A.	1
	<b>Summe</b>	<b>73</b>

		Gesamt
<b>6. Für wie lange wurde der Strom abgestellt?</b>  <i>Filter: Nur diejenigen, denen in den letzten drei Jahren schon einmal der Strom abgestellt wurde (n=28)</i>	1-6 Tage	5
	1-4 Wochen	7
	5-8 Wochen	3
	Mehr als 2 Monate bis 1 Jahr	8
	Länger als 1 Jahr	2
	Nicht bekannt	1
	Keine Angabe	2
	Weiß nicht	0
	<b>Summe</b>	<b>28</b>

		Gesamt
<b>7. Warum wurde dem Verbraucher eine Stromsperre angedroht bzw. der Strom abgestellt? [Mehrfachnennungen möglich]</b>	Verbraucher hat die monatlichen Abschläge nicht oder unregelmäßig bezahlt.	48
	Verbraucher konnte die Jahresabrechnung nicht pünktlich/vollständig bezahlen.	39
	Sonstiges	14
	Verbraucher hat die geforderte Sicherheitsleistung nicht bezahlt	1
	Verbraucher weiß es nicht	1
	Keine Angabe	0
	<b>Summe (Anzahl der Nennungen)</b>	<b>103</b>

		Gesamt
<b>8. Für den Fall, dass der Verbraucher die Jahresrechnung nicht bezahlen konnte: Warum nicht?</b>  <i>Filter: Nur diejenigen, die die Jahresabrechnung nicht pünktlich/vollständig bezahlen konnten (n=39)</i>	Die Jahresabrechnung enthielt eine Nachzahlung aufgrund nicht gezahlter Abschläge	12
	Der Verbrauch war höher als ursprünglich erwartet (z. B. durch neue Geräte und/oder mehr Personen im Haushalt).	6
	Der Verbrauch war für ihn/sie unerklärlich hoch.	4
	Der Zählerstand wurde bis dahin geschätzt u. dann abgelesen. Der tatsächl. Verbrauch passte nicht zur Abschlagshöhe.	3
	Verbraucher hat sich nicht bei einem Energieversorger gemeldet und mitgeteilt, dass er/sie zu Hause Strom verbraucht.	0
	Sonstige Gründe	8
	Weiß nicht/k.A.	6
	Nicht bekannt	0
	<b>Summe</b>	<b>39</b>

		Gesamt
<b>9. Hat der Verbraucher zu Hause (Hauptwohnsitz) Zugang zu seinem Stromzähler?</b>	Ja, Verbraucher kann seinen/ihren Stromzähler jederzeit ablesen.	51
	Ja, wenn VB den Vermieter bzw. die Hausverwaltung vorher kontaktiert, gewährt sie Zugang zum eigenen Stromzähler.	5
	Nein, nur der Vermieter bzw. die Hausverwaltung hat Zugang zum Stromzähler.	11
	Nicht bekannt	5
	Weiß nicht	1
	<b>Summe</b>	<b>73</b>

		Gesamt
<b>10. Welche der folgenden Heizmöglichkeiten nutzt der Verbraucher?</b> [Mehrfachnennungen möglich]	Zentralheizung	26
	Gasetagenheizung	24
	Radiator(en)	6
	Nachtspeicherheizung	4
	Heizlüfter	2
	Wärmepumpe	2
	Infrarotheizung	1
	Sonstiges	3
	Nicht bekannt	5
	Weiß nicht	4
<b>Summe (Anzahl der Nennungen)</b>	<b>77</b>	

		Gesamt
<b>11. Wie erhitzt der Verbraucher sein Wasser?</b>	Elektrischer Durchlauferhitzer	26
	Zentrale Warmwasseraufbereitung	21
	Wärmepumpe	3
	Boiler	3
	Solaranlage	0
	Sonstiges	6
	Nicht bekannt	8
	Weiß nicht	6
<b>Summe</b>	<b>73</b>	

		Gesamt
<b>12. Übernimmt ein Sozialträger die Kosten für Ihren Heizstrom und/oder zahlt eine Pauschale für die dezentrale Wasserbereitung (z. B. durch Durchlauferhitzer oder Boiler)? [Mehrfachnennungen möglich]</b>	Ja, für dezentrale Wasserbereitung	7
	Ja, für Heizstrom	12
	Nein, der Verbraucher erhält keine Sozialleistungen.	25
	Nein, obwohl Verbraucher Leistungen von einem der oben genannten Sozialträger erhält	9
	Nicht bekannt	6
	Weiß nicht/k.A.	17
	<b>Summe (Anzahl der Nennungen)</b>	<b>76</b>

		Gesamt
<b>13. Hat der Verbraucher selbst schon einmal den Stromanbieter gewechselt?</b>	Ja, einmal	15
	Ja, mehrmals	6
	Nein	40
	Nicht bekannt	9
	Weiß nicht/k.A.	3
	<b>Summe</b>	<b>73</b>

		Gesamt
<b>14. Hat der Verbraucher selbst schon einmal bei seinem Stromanbieter den Tarif gewechselt?</b>	Ja, einmal	11
	Ja, mehrmals	2
	Nein	43
	Nicht bekannt	14
	Weiß nicht/k.A.	3
	<b>Summe</b>	<b>73</b>

## Ergebnistabellen (Zahlenwerte): Verbraucheraufruf

		Gesamt
<b>1. Hat Ihr Energieversorger Ihnen in den letzten 3 Jahren schon einmal angedroht, Ihnen den Strom abzustellen?</b>	Ja	95*
	Nein	45
	Weiß nicht/k.A.	1
	<b>Summe</b>	<b>141</b>

\* Die nachfolgenden Fragen beziehen sich ausschließlich auf diese 95 Befragten.

		Gesamt
<b>2. Das Schreiben des Energieversorgers, mit dem die Stromsperre angedroht wurde, war Ihrer Meinung nach...</b>	Sehr gut zu verstehen	14
	Eher gut zu verstehen	35
	Eher schlecht zu verstehen	27
	Gar nicht zu verstehen	9
	Ich habe kein Schreiben erhalten.	5
	weiß nicht/k.A.	5
	<b>Summe</b>	<b>95</b>

		Gesamt
<b>3. Haben Sie nach der Androhung der Stromsperre Kontakt zu Ihrem Energieversorger aufgenommen?</b>	Ja, ich habe Kontakt zum Energieversorger aufgenommen.	61
	Nein, aber der Versorger hat mich kontaktiert.	10
	Nein, weder ich noch der Versorger haben Kontakt aufgenommen.	23
	weiß nicht/k.A.	1
	<b>Summe</b>	<b>95</b>

		Gesamt
<b>4. Falls Kontakt bestand, konnte die Stromsperre verhindert werden? [Mehrfachnennungen möglich]</b>	Nein	32
	Ja, durch Zahlung der Rückstände in einer Summe	18
<i>Filter: Nur diejenigen, die nach Androhung der Stromsperre Kontakt zum Energieversorger hatten (n=71)</i>	Ja, durch Zahlung der Rückstände in mehreren Raten	9
	Ja, durch Sonstiges	9
	Ja, durch Zahlungsaufschub	2
	Weiß nicht/k.A.	3
	<b>Summe (Anzahl der Nennungen)</b>	<b>73</b>

	Gesamt
<b>5. Falls Kontakt bestand, bitte schildern Sie uns kurz, wie sie diesen Kontakt empfunden haben. [Offene Abfrage] - TEIL 1</b>	<b>24</b>
Keine Angabe	2
unfreundlich	1
Ziemlich respekt- und verständnislos seitens des Energieversorgers (EnBW).	1
Unfreundlicher Mitarbeiter nannte mich dumm	1
Unfreundlich die Anfrage auf Ratenzahlung abgelehnt da ich schon mal eine Ratenzahlung nur teilweise eingehalten habe.	1
Unangenehm da die Mitarbeiter am Servicetelefon eher unfreundlich sind	1
überhaupt nicht gut	1
Sperrung und am gleichen tag bezahlt, seit 2 Tagen ohne Strom trotz kinder und jetzt kommen noch die Feiertage, d.h. vielleicht bekomme ich nach Ostern erst Strom und das ist nicht ok	1
Sind überhaupt nicht eingegangen auf einen. Und haben nach 4 Tagen Sperreankündigung gesperrt.	1
Sehr unfreundlich. Ratenzahlung wurde strikt abgelehnt. Forderungen die an ein inkasso angetreten wurden werden plötzlich wieder vom Versorger auch verlangt. Strom nicht im Rückstand. Nur heizkosten aus der Jahresabrechnung. Von 2 Wohnungen. Alte und neue Forderung einfach zusammen gelegt. Ratenzahlung bis 250 euro monatlich wurde abgelehnt, mehrfach.	1
Sehr gut	1
Sehr freche Auskunft, unhöflicher geht es nicht.	1
Sehr einseitig. Vattenfall lässt keine anderen Optionen zu und lässt nicht mit sich verhandeln.	1
Schwieriges Gespräch, keine Möglichkeit mit der Person zu sprechen.	1
ruppig und unnachgiebig (Pfalzwerke); ich sei zu spät	1
Nicht gut. Ich wusste nicht dass der Vertrag gekündigt wurde und ging davon aus, dass der Strom abgestellt wird. Erst durch telefonische Nachfrage habe ich erfahren dass der Vertrag von Eprimo gekündigt ist und ich vom Grundversorger mit Strom beliefert werde.	1
Nicht ganz verständlich und verwirrend	1
Mittel	1
Mir wurde Druck gemacht schnellstmöglichst in einem Betrag zu zahlen. Sonst würde ich den Strom abgestellt bekommen.	1
Meine Schuldnerberatung hat Kontakt aufgenommen	1
Mahngebühren wurden storniert	1
Kontakt über Verbraucherzentrale sehr gut	1
Keine Hilfe vom Versorger	1
Kein Verständnis für meine Situation	1

5. Falls Kontakt bestand, bitte schildern Sie uns kurz, wie sie diesen Kontakt empfunden haben. [Offene Abfrage] - TEIL 2		
	Kein persönlicher Kontakt nur Mahnschreiben	1
	Kalt, abweisend, abwertend, behaftet mit Unterstellungen, man sei selbst Schuld, auch in Bezug auf die plötzliche drastische Erhöhung des Stromverbrauchs ("Haben sie ein Gewächshaus in ihrer Wohnung?")	1
	Info, dass mein Strom ausgeschaltet wird. Nicht kooperativ.	1
	habe mich unter Druck gesetzt gefühlt	1
	Gut.	1
	Fühlte mich sehr stark unter Druck gesetzt	1
	freundlich, kooperativ	1
	Freundlich, aber unorganisiert/unwissend	1
	freundlich, aber bestimmt	1
	freundlich aber nicht hilfsbereit	1
	freundlich aber kein wirkliches entgegenkommen des Preises bzw des Tarifes. Und erst mit dem Brief erfahren, dass noch eine Bearbeitungsgebühr dazu kam.	1
	Es wurde stur auf die Ausführungsbestimmungen der Firma verwiesen, die keinerlei Spielraum zulassen würden. Obwohl durch einen Grundstücksverkauf mit bereits abgeschlossenem Kaufvertrag klar war, dass das Geld in 4-6 Wochen gezahlt werden kann, war keine Stundung möglich.	1
	Es war mir unangenehm	1
	Es konnte mir keine Lösung zum Problem telefonisch angeboten werden.	1
	Energieversorger hat sich auf nichts eingelassen, keine Ratenzahlung möglich.	1
	Eher unzugänglich und durch Unverständnis geprägt	1
	Der Techniker war kurz + klar. Vattenfall zeigt sich uneinsichtig.	1
	Der Kontakt war okay, jedoch gab es keinen Zahlungsaufschub und keine Ratenzahlung. Es war nur möglich die komplette Summe zu zahlen, was nicht möglich war.	1
	Der Herr war sehr aggressiv, unhöflich und unfreundlich.	1
	Das Gespräch war fordernd und in keinster Weise auf Lösung orientiert. Auf Lösungsvorschläge wurde nicht eingegangen	1
	als gesetzlicher Betreuer sehr freundlich, zu den Klienten eher das Gegenteil	1
	Als bedrohlich	1
	abweisend, unfreundlich	1
	<b>Summe</b>	<b>95</b>

		Gesamt
<b>6. blieb es bisher bei Drohungen oder wurde Ihnen in den letzten drei Jahren tatsächlich schon einmal der Strom abgestellt?</b>	Ja, der Strom wurde schon einmal abgestellt	50
	Nein, es bleibt bei einer Drohung	38
	Weiß nicht/ k.A.	7
	<b>Summe</b>	<b>95</b>

		Gesamt
<b>7. Für wie lange war der Strom abgestellt?</b>  <i>Filter: Nur diejenigen, denen in den letzten drei Jahren schon einmal der Strom abgestellt wurde (n=50)</i>	1-6 Tage	16
	1-4 Wochen	17
	5-6 Wochen	4
	Mehr als 2 Monate bis 1 Jahr	8
	Länger als 1 Jahr	5
	Weiß nicht	0
	Keine Angabe	0
	<b>Summe</b>	<b>50</b>

		Gesamt
<b>8. Warum wurde Ihnen eine Stromsperre angedroht bzw. der Strom abgestellt? [Mehrfachnennungen möglich]</b>	Ich habe die monatlichen Abschläge nicht oder unregelmäßig bezahlt.	54
	Ich konnte die Jahresabrechnung nicht pünktlich/vollständig bezahlen.	49
	Ich habe die geforderte Sicherheitsleistung nicht bezahlt	0
	Sonstiges	13
	Weiß nicht/ k.A.	3
	<b>Summe (Anzahl der Nennungen)</b>	<b>119</b>

		Gesamt
<b>9. Für den Fall, dass Sie Ihre Jahresrechnung nicht bezahlen konnten: Warum konnten Sie diese nicht bezahlen?</b>  <i>Filter: Nur diejenigen, die die Jahresabrechnung nicht pünktlich/vollständig bezahlen konnten (n=49)</i>	Der Verbrauch war für mich unerklärlich hoch.	19
	Der Verbrauch war höher als ursprünglich erwartet (z. B. durch neue Geräte und/oder mehr Personen im Haushalt).	12
	Der Zählerstand wurde bis dahin geschätzt u. dann abgelesen. Der tatsächl. Verbrauch passte nicht zur Abschlagshöhe.	4
	Ich habe mich gar nicht bei einem Energieversorger gemeldet und diesem mitgeteilt, dass ich zu Hause Strom verbrauche.	3
	Sonstiges	10
	Weiß nicht	1
	<b>Summe</b>	<b>49</b>

		Gesamt
<b>10. Haben Sie zu Hause Zugang zu Ihrem Stromzähler?</b>	Ja, ich kann meinen Stromzähler jederzeit ablesen	72
	Ja, wenn ich den Vermieter bzw. die Hausverwaltung vorher kontaktiere, gewährt sie mir Zugang zu meinem Stromzähler.	5
	Nein, nur der Vermieter bzw. die Hausverwaltung hat Zugang zum Stromzähler.	14
	Weiß nicht	4
	<b>Summe</b>	<b>95</b>

		Gesamt
<b>11. Welche der folgenden Heizmöglichkeiten nutzen Sie?</b>	Gasetagenheizung	34
	Zentralheizung	27
	Nachspeicherheizung	9
	Radiator(en)	1
	Heizlüfter	1
	Wärmepumpe	0
	Infrartheizung	0
	Sonstiges	12
	Weiß nicht	11
	<b>Summe</b>	<b>95</b>

		Gesamt
<b>12. Wie erhitzen Sie Wasser?</b>	Elektrischer Durchlauferhitzer	35
	Zentrale Warmwasseraufbereitung	30
	Boiler	15
	Solaranlage	0
	Wärmepumpe	0
	Sonstiges	5
	Weiß nicht	10
	<b>Summe</b>	<b>95</b>

		Gesamt
<b>13. Übernimmt ein Sozialträger die Kosten für Ihren Heizstrom und/oder zahlt eine Pauschale für die dezentrale Wasserbereitung (z. B. durch Durchlauferhitzer oder Boiler)? [Mehrfachnennungen möglich]</b>	Ich habe keien Sozialleistungen.	37
	Ja, für dezentrale Wasserbereitung	14
	Ja, für Heizstrom	22
	Nein, obwohl ich Leistungen von einem der oben genannten Sozialträger erhalte	7
	Weiß nicht/ k.A.	18
	<b>Summe (Anzahl der Nennungen)</b>	<b>98</b>

		Gesamt
<b>14. Haben Sie selbst schon einmal den Stromanbieter gewechselt?</b>	Ja, einmal	23
	Ja, mehrmals	13
	Nein	59
	Weiß nicht/k.A.	0
	<b>Summe</b>	<b>95</b>

		Gesamt
<b>15. Und haben Sie selbst schon einmal bei Ihrem Stromanbieter den Tarif gewechselt?</b>	Ja, einmal	11
	Ja, mehrmals	6
	Nein	70
	Weiß nicht/k.A.	8
	<b>Summe</b>	<b>95</b>

## Ergebnistabellen (Zahlenwerte): Unternehmensbefragung

		Gesamt
<b>1. Welche Art von Vertrag bietet Ihr Unternehmen an?</b>	Nur wettbewerblicher Energieversorgungsvertrag (Sondervertrag)	42
	Sowohl wettbewerblicher Energieversorgungsvertrag (Sondervertrag) als auch Grundversorgungsvertrag	41
	Nur Grundversorgungsvertrag	1
	weiß nicht/k.A.	0
	<b>Summe</b>	<b>84</b>

		Gesamt
<b>2. Aus welchen Gründen kündigt Ihr Unternehmen bei Haushaltskunden Stromsperran bzw. führt diese durch? [Mehrfachnennungen möglich]</b>	Nichterfüllung der Zahlungsverpflichtung aus den fälligen Abschlägen	62
	Nichterfüllung der Zahlungsverpflichtung aus der Jahresabrechnung, da diese eine Nachzahlung aufgrund nicht gezahlter Abschläge enthielt	58
	Nichterfüllung der Zahlungsverpflichtung aus der Jahresabrechnung, da diese eine Nachzahlung aufgrund eines höheren Verbrauchs als durch die Abschlagszahlungen abgedeckt enthielt	54
	Nichtleistung der geforderten Sicherheitsleistung	13
	Sonstige Gründe	20
	weiß nicht/k.A.	7
	Nicht bekannt	5
	<b>Summe (Anzahl der Nennungen)</b>	<b>219</b>

		Gesamt
<b>3. Gibt es bestimmte Maßnahmen, die Ihr Unternehmen zur Vermeidung von Stromsperran ergreift? [Mehrfachnennungen möglich]</b>	Individuelle Lösung: die Zahlung der Rückstände in mehreren Raten	58
	Betroffenen Verbrauchern stehen geschulte Ansprechpartner persönlich zur Verfügung	52
	Individuelle Lösung: die Zahlung der Rückstände in einer Summe	49
	Wir stehen in Kontakt mit Sozialleistungsträgern (z. B. Jobcenter, Grundsicherungsamt, Asylbewerberleistungsträger) bzw. weiteren kommunalen Trägern, um Lösungen herbeizuführen	49
	Individuelle Lösung: Zahlungsaufschub	43
	Individuelle Lösung: die Stundung der Zahlungsverpflichtung	36
	Wir informieren Verbraucher darüber, dass sie den Tarif wechseln können	34
	Wir bieten Verbrauchern die Möglichkeit einer Vorauszahlung an (z. B. Prepaid Zähler)	20
	Wir informieren Verbraucher darüber, dass sie den Stromanbieter wechseln können	16
	Wir erstellen monatliche Abrechnungen	13
	Wir verweisen in unseren Sperrandrohungen auf die Schutzwürdigkeit betroffener Haushalte und warten auf eine Reaktion des Verbrauchers	10
	Sonstige Maßnahmen	10
	Sonstige individuelle Lösungen	8
	Keine Angabe	6
	Nicht bekannt	3
	Unser Unternehmen ergreift keine Maßnahmen zur Vermeidung von Stromsperran	2
	<b>Summe (Anzahl der Nennungen)</b>	<b>409</b>

		Gesamt
<b>4. Gibt es bestimmte Institutionen, mit denen Ihr Unternehmen zum Thema Sperrandrohung und Stromsperren regelmäßig in Kontakt steht? [Kategorien; Mehrfachnennungen möglich]</b>	Sozialleistungsträger	31
	Verbände	21
	Es bestehen keine Kontakte zum Thema Sperrandrohung und Stromsperre	13
	Nicht bekannt	11
	Unternehmen	7
	Sonstiges, und zwar	7
	Es bestehen keine Kontakte zum Thema Sperrandrohung und Stromsperre	13
	Keine Angabe	17
	<b>Summe (Anzahl der Nennungen)</b>	<b>90</b>

		Gesamt
<b>5. Wie könnte von Stromsperren betroffenen Verbrauchern Ihrer Meinung nach am besten geholfen werden? [Mehrfachnennung möglich]</b>	die Einführung von Prepaid-Zählern	47
	eine Ausweitung des Beratungsangebots (z. B. zu Energieeinsparungsmöglichkeiten, Budgetberatung)	35
	die Erleichterung und Vereinheitlichung der Darlehensvorgaben durch soziale Sicherungsträger	32
	eine Erhöhung der Sozialleistungen	27
	eine Umverteilung der Lasten zwischen z. B. Privat- und Industriekunden sowie Handel und Verkehr	12
	eine Veränderung der Zahlungsmodalitäten (z. B. gesetzliche Vorgaben zu Ratenplanvereinbarungen, kürzere Abrechnungsperioden)	10
	eine Vereinfachung der Rahmenbedingungen rund um den Energiebezug (u. a. Vertragsabschluss, Tarif und Anbieterwechsel, Abrechnung, Sperrandrohung, Verbrauchsüberwachung)	9
	die Einführung eines Sozialtarifs	9
	eine Senkung des Strompreises	8
	die Deckelung der von Unternehmen abgerufenen Sperrnebenkosten (z. B. Mahnkosten, Anfahrtspauschale, Inkassokosten, Zinsen, sonstige Gebühren)	7
	eine Änderung der rechtlichen Rahmenbedingungen (insb. § 19 GVV)	5
	Sonstige Maßnahmen	18
	Keine der genannten Maßnahmen	5
	Weiß nicht/k.A.	6
	<b>Summe (Anzahl der Nennungen)</b>	<b>224</b>

		Gesamt
<b>6. Sollten Ihrer Meinung nach Prozesse, Vorgaben und/oder gesetzliche Rahmenbedingungen zum Thema Sperrandrohungen und/oder Stromsperrern verändert werden?</b>	Ja	11
	Nein	42
	Nicht bekannt	9
	Weiß nicht/k.A.	22
	<b>Summe</b>	<b>84</b>

		Gesamt
<b>6. Sollten Ihrer Meinung nach Prozesse, Vorgaben und/oder gesetzliche Rahmenbedingungen zum Thema Sperrandrohungen und/oder Stromsperrern verändert werden? [Detailansicht]</b>	Nein	42
	Zahlungsausfälle durch nicht-zahlende Kunden sollten bezgl. Stromsteuer, Netzentgelte, etc. an die jeweiligen Empfänger der Zahl	1
	Wettbewerbsnachteile des Grundversorgers ausgleichen, Stellung des Grundversorgers stärken	1
	Vorgehen im Ablauf vereinfachen	1
	Verkürzung der vorgegeben Fristen zwischen Mahnung/ Androhung der Soerrung und Sperrmitteilung	1
	Sonstiges	1
	kürzere Fristen, um Aufwuchs der Forderungshöhe für Kunden zu reduzieren	1
	Klagen auf Zutritt sollten vereinfacht werden	1
	Fristverkürzung vom Auflaufen des Rückstandes bis zur Sperrung	1
	Die Sperr- und Entsperrprozesse müssen schneller und schlanker werden.	1
	Die gesetzlichen Vorgaben betr. Setzung (?) Prepaidzähler für alle Beteiligten vereinfachen	1
	Aufhebung besonderer Schutzwürdigkeit Familien mit Kleinkindern	1
	Weiß nicht/k.A.	22
	Nicht bekannt	9
	<b>Summe</b>	<b>84</b>

	Gesamt
<b>7. Wie viele Stromsperren wurden von Ihnen insgesamt im Jahr 2018 gegenüber Haushaltskunden angedroht?</b>	
Keine Angabe	26
0	16
1	2
10	5
12	1
20	1
25	1
30	1
80	1
110	1
120	1
247	1
250	1
252	1
382	1
455	1
894	1
960	1
987	1
1000	1
1400	1
1834	1
1985	1
2800	1
3000	1
3166	1
3600	1
5900	1
7351	1
9698	1
12000	1
15000	1
16000	1
16136	1
21000	1
127877	1
217000	1
Nicht bekannt	2
<b>Summe</b>	<b>84</b>

	Gesamt	
<b>8. Gibt es auf dem ersten Mahnungsschreiben Ihres Unternehmens bei Zahlungsverzug einen Hinweis mit einer Sperrandrohung? Falls ja, ab welchem Betrag (in Euro)?</b>	Ja [aber keine Wertangabe gemacht]	7
	11	1
	25	2
	35	1
	100	19
	125	1
	150	2
	1000	5
	Nein	35
	Nicht bekannt	1
	Weiß nicht/k.A.	10
	<b>Summe</b>	<b>84</b>

	Gesamt	
<b>9. Wie viele Stromsperrungen hat Ihr Unternehmen im Jahr 2018 in Auftrag gegeben?</b>	Keine Angabe	18
	0	22
	1	1
	2	3
	3	2
	5	1
	8	1
	20	1
	27	1
	35	1
	45	2
	50	1
	107	1
	110	1
	130	1
	146	1
	167	1
	190	1
	206	1
	284	1
	306	1
	317	1
	498	1
	563	1
	570	1
	600	1
	620	1
	686	1
	754	1
	800	1
	1400	1
	1500	2
	1900	1
	2743	1
	3335	1
	3512	1
	9000	1
13360	1	
18993	1	
20700	1	
Nicht bekannt	1	
<b>Summe</b>	<b>84</b>	

		Gesamt
<b>10. Wie viele davon betrafen Zähler im Niedrigtarif (NT-Zähler)? [Absolute Werte]</b>	Keine Angabe	33
	0	19
	2	2
	3	1
	5	1
	10	1
	35	1
	50	1
	130	1
	167	1
	275	1
	6000	1
	20500	1
	Nicht bekannt	20
	<b>Summe</b>	<b>84</b>

## Ergebnistabellen (Zahlenwerte): Expertenbefragung

		Gesamt
<b>1. Wie hoch ist Ihrer Einschätzung nach in Deutschland der Anteil an Privathaushalten, denen es schwerfällt, Strom pünktlich zu bezahlen?</b>	0 bis 4,9 %	3
	5 bis 9,9 %	4
	10 bis 14,9 %	8
	15 bis 19,9 %	0
	20 % und mehr	0
	weiß nicht/k.A.	0
	<b>Summe</b>	<b>15</b>

		Gesamt
<b>2. Welche der folgenden Aspekte wirken sich Ihrer Meinung nach am stärksten auf die Bezahlbarkeit von Energie aus? [Mehrfachnennungen möglich]</b>	Energetischer Standard des Gebäudes bzw. der Wohnung	11
	Einkommensniveau	9
	Höhe der Energiepreise in Deutschland	8
	Stromintensive Technik (z.B. elektrische Warmwasseraufbereitung)	8
	Unterschiedliche Behandlung von Privat- und Industrieenergiekunden bei Strom in Bezug auf Steuern, Umlagen und Abgaben	7
	Art des Heizsystem (z.B. elektrische Heizung)	6
	Energieeffizienz vorhandener Haushaltsgeräte	6
	Vorgehen von Unternehmen und von ihnen in Rechnung gestellten Nebenkosten (z. B. Mahnkosten, Inkassokosten, Zinsen, sonstige Gebühren)	5
	Verbrauchsverhalten der Haushaltsmitglieder	4
	Höhe von Transferleistungen	4
	Komplexe Rahmenbedingungen rund um den kostengünstigen Energiebezug (u. a. Vertragsabschluss, Tarif und Anbieterwechsel, Abrechnung, Verbrauchsüberwachung)	1
	Individuelle Gründe	0
	Sonstiges	0
	weiß nicht/k.A.	0
	<b>Summe (Anzahl der Nennungen)</b>	<b>69</b>

		Gesamt
<b>3. Inwieweit stimmen Sie der Aussage zu, dass Energie zur Grundversorgung für alle Gesellschaftsschichten in Deutschland bezahlbar ist?</b>	stimme ich zu	6
	stimme ich eher zu	2
	stimme ich eher nicht zu	3
	stimme ich nicht zu	3
	weiß nicht/k.A.	1
<b>Summe</b>	<b>15</b>	

		Gesamt
<b>4. Ist das Thema ‚Bezahlbarkeit von Energie‘ in Ihrer täglichen Arbeit ein Ja relevantes Problem?</b>	Ja	10
	Nein	3
	weiß nicht/k.A.	2
<b>Summe</b>	<b>15</b>	

	Gesamt	
<b>5. Gibt es bestimmte Institutionen, mit denen Ihre Organisation zum Thema Sperrandrohungen/Stromsperre bzw. allgemein zum Thema Bezahlbarkeit von Energie regelmäßig in Kontakt steht? [Mehrfachnennungen möglich]</b>	Verbände	9
	Unternehmen	5
	Sozialleistungsträger	3
	Sonstiges	3
	Keine Angabe	2
	Unbekannt	2
	weiß nicht/k.A.	2
	Es bestehen keine Kontakte zum Thema Sperrandrohung und Stromsperre	1
	<b>Summe (Anzahl der Nennungen)</b>	<b>27</b>

	Gesamt	
<b>6. Wie könnte von Stromsperren betroffenen Verbrauchern Ihrer Meinung nach am besten geholfen werden? [Mehrfachnennungen möglich]</b>	eine Ausweitung des Beratungsangebots (z. B. zu Energieeinsparungsmöglichkeiten, Budgetberatung)	9
	eine Senkung des Strompreises	7
	eine Umverteilung der Lasten zwischen Privat- und Industriekunden sowie Handel und Verkehr	7
	eine Erhöhung der Sozialleistungen	6
	eine Änderung der rechtlichen Rahmenbedingungen (insb. § 19 GVV)	5
	die Deckelung der durch Unternehmen abgerufenen Sperrnebenkosten (z. B. Mahnkosten, Anfahrtspauschale, Inkassokosten, Zinsen, sonstige Gebühren)	5
	die Einführung von Prepaid-Zählern	4
	die Einführung eines Sozialtarifs	3
	Sonstiges	3
	eine Veränderung der Zahlungsmodalitäten (z. B. gesetzliche Vorgaben zu Ratenplanvereinbarungen, kürzere Abrechnungsperioden)	2
	eine Vereinfachung der Rahmenbedingungen rund um den Energiebezug (u. a. Vertragsabschluss, Tarif und Anbieterwechsel, Abrechnung, Sperrandrohung, Verbrauchsüberwachung)	1
	die Erleichterung und Vereinheitlichung der Darlehensvorgaben durch soziale Sicherungsträger	1
	keine der genannten Maßnahmen	0
	weiß nicht/k.A.	0
	<b>Summe (Anzahl der Nennungen)</b>	<b>53</b>

	Gesamt	
<b>7. Sollten Ihrer Meinung nach Prozesse, Vorgaben und/oder gesetzliche Rahmenbedingungen zum Thema Sperrandrohungen und/oder Stromsperren verändert werden?</b>	Ja	5
	Nein	3
	nicht bekannt	3
	weiß nicht/k.A.	4
	<b>Summe</b>	<b>15</b>

	Gesamt
<b>Bitte teilen Sie uns mit, welcher Art von Organisation Sie angehören.</b>	
Verband	4
Fraktion/Partei	4
Unternehmen	3
Nichtregierungsorganisation	3
weiß nicht/k.A.	1
Sonstiges, und zwar	0
Forschungseinrichtung	0
Sozialleistungsträger	0
Ministerium/Behörde	0
<b>Summe</b>	<b>15</b>