
Ausgewählte Ergebnisse der Umfrage zu Energiesperren und geeigneten Lösungsansätzen zur Vermeidung von Energieschulden und Versorgungsunterbrechungen in NRW

A) Hintergrund der Befragung

Nach Auffassung der Verbraucherzentrale NRW sind Menschen von Energiearmut bedroht, wenn sie nicht mehr in der Lage sind, ihre Energierechnung aufgrund ihrer Einkommenssituation zu bezahlen oder einen überdurchschnittlich hohen Anteil ihres geringen Einkommens für Energiekosten aufbringen müssen. Die Erfahrungen aus der Beratungspraxis im Landesmodellprojekt [„NRW bekämpft Energiearmut“](#) zeigen, dass Energiearmut viele Ursachen haben kann. In erster Linie liegen diese begründet in einem geringen Einkommen in Kombination mit einer hohen Energiekostenbelastung – hervorgerufen durch steigende Energiepreise und z.T. hohen Energieverbrauch.

B) Ziel der Befragung:

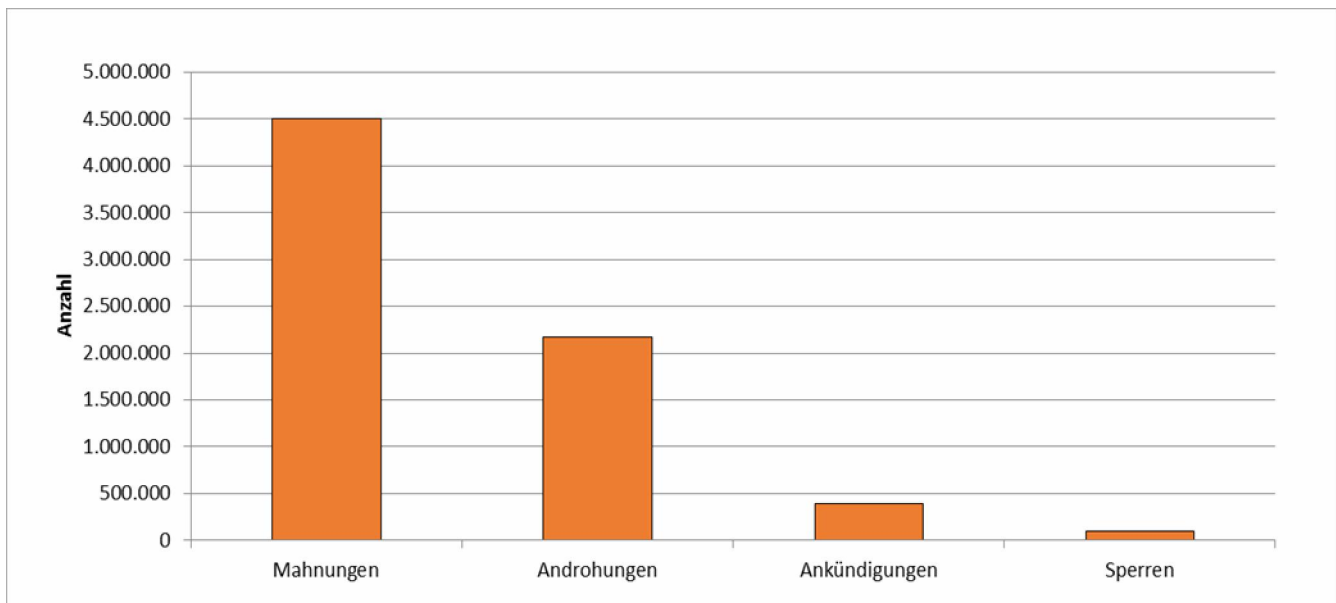
- Erfassung des Ausmaßes von Energieschulden und Versorgungsunterbrechungen,
- Identifizierung von Maßnahmen der Energieversorger und anderer Akteure, um Zahlungsausfälle und Energiesperren zu vermeiden bzw. zu minimieren.

C) Methodik und Teilnehmerkreis der Befragung

- 106 Grundversorger in NRW wurden mittels eines standardisierten Online-Fragebogens interviewt. 79 Versorger beteiligten sich an der Umfrage, was einer Rücklaufquote von 75% entspricht.

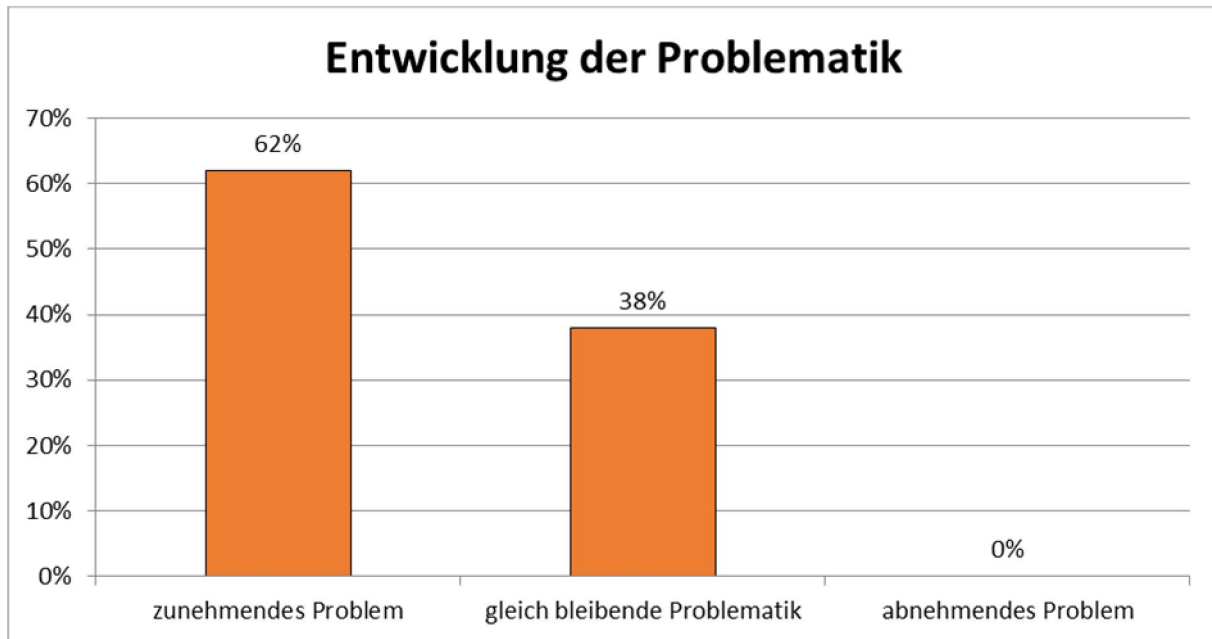
Zentrale Ergebnisse der Umfrage

1) Kunden im Zahlungsverzug im Jahr 2013



- Rund 4,5 Millionen Mal mahnten die befragten Energieversorger in NRW die Zahlung von Energierechnungen in 2013 an.
- Vier Wochen vor Sperrung erreichten die säumigen Kunden 2,17 Millionen Androhungen.
- Mindestens drei Werktage vor einer Sperrung muss dem Kunden diese erneut angekündigt werden. Insgesamt lag die Zahl der Ankündigungen bei rund 400.000 im Jahr 2013.
- Gut 92.000 Mal wurde die Energieversorgung tatsächlich unterbrochen.
- 57 Energieversorger (72%) machen Angaben über die Dauer der Sperrungen. Demnach würden 60% der Sperren innerhalb von 48 Stunden wieder aufgehoben.

2) Brisanz von Zahlungsverzug und Energieschulden



- 77 Versorger machen Angaben zur Entwicklung der Problematik rund um den Zahlungsverzug und Energieschulden. 62% (n=48) geben an, es handele sich um ein zunehmendes Problem, während 38% (n=29) der Versorger von einer gleich bleibenden Problematik sprechen.
- Kein Versorger äußert, dass es sich um ein abnehmendes Problem handele.

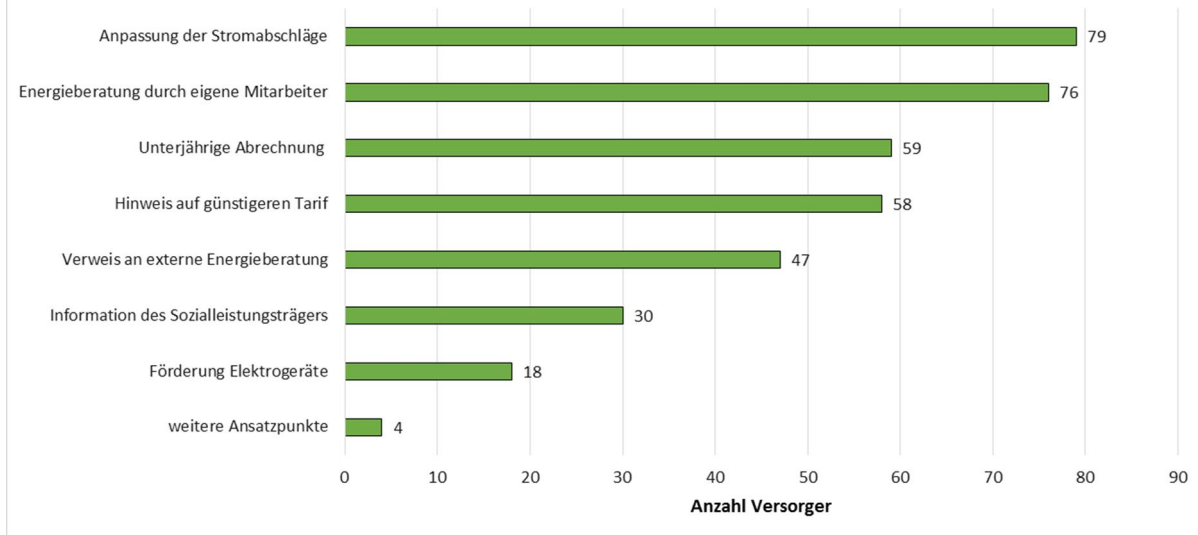
3) Höhe der Forderungen

- 40 der 79 Energieversorger (51%) können konkrete Angaben zur durchschnittlichen Forderungshöhe pro Kunde in 2013 machen. Diese schwankt zwischen 180 und 1.468 Euro. Im Durchschnitt lag sie bei rund 483 Euro pro Kunde.

4) Einsatz präventiver Instrumente zur Vermeidung von Energiesperren

- 29 der 79 Versorger (37%) bieten Kunden mit Zahlungsproblemen Pre-Paid-Zähler an. Zwei Versorger befinden sich in der Vorbereitung für den Einsatz von Pre-Paid-Zählern.
- 10 der 29 Versorger verlangen zusätzliche Gebühren für die Bereitstellung von Pre-Paid-Zählern. 17 der Versorger geben an, dass sie Pre-Paid-Zähler ohne Mehrkosten für den Kunden anbieten. Zwei der Energieversorger machen keine Angaben zu den Kosten.

Ansatzpunkte zur Vermeidung von Energiesperren

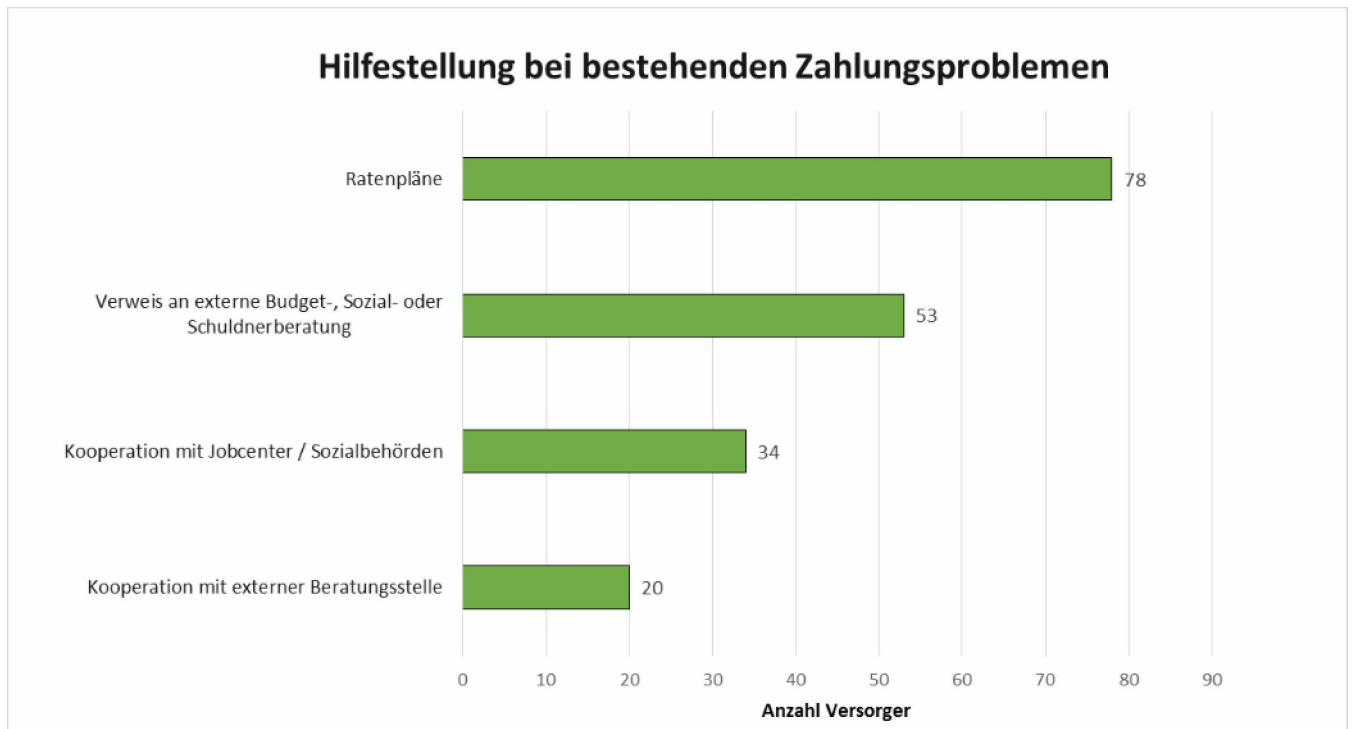


- 76 Versorger (96%) geben an, eine Energieberatung durch eigene Mitarbeiter anzubieten. Knapp 60 % der Versorger verweisen – ggf. ergänzend – auf externe Beratungsangebote zur Energieeinsparung.
- 59 der 79 Energieversorger (75%) bieten ihren Kunden eine unterjährige Abrechnung an. 52 der Versorger tun dies ausschließlich auf Wunsch des Kunden. Nur drei sprechen den Kunden aktiv an. Vier Versorger können keine genauen Angaben hierzu machen.

42 der 59 Versorger (71%), die unterjährige Abrechnungen anbieten, tun dies sowohl monatlich, quartalsweise als auch halbjährlich. 3 Versorger bieten ausschließlich monatliche Abrechnungen an, ein Versorger lediglich pro Quartal. 13 Versorger machten keine Angaben zu den Intervallen
Die Kostenspanne pro Abrechnung beträgt zwischen 4,77 Euro und 34,98 Euro. Der Median liegt bei 12 €. Die Intervalle der Abrechnung spielen dabei i.d.R. keine Rolle. Nur bei einem Versorger nehmen die Kosten von 15,58 Euro für die monatliche über 14,50 Euro für die quartalsweise bis 12,50 Euro für die halbjährliche Abrechnung ab.

- 58 Energieversorger (73%) geben an, ihre Kunden in der Grundversorgung auf einen günstigeren Tarif hinzuweisen.
- Alle 79 Versorger bieten eine unterjährige Anpassung der Abschläge an. 70% der Versorger (n=55) bieten die unterjährige Verbrauchsanpassung nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden an. Nur 5% der Versorger (n=4) sprechen den Kunden aktiv auf die Möglichkeit einer unterjährigen Verbrauchsanpassung an. Nur ein Versorger gibt an, auf besonderen Wunsch und durch aktive Ansprache die Abschläge unterjährig anzupassen. Knapp jeder fünfte Versorger (n=19) gibt keine Differenzierung an.
- 30 der 79 EVU (38%) informieren Sozialleistungsträger im Vorfeld der Sperre per Datenaustausch. Nur 57% dieser Versorger tun dies auf Basis eines schriftlichen Kooperationsvertrages.
- Rund 23% der EVU (n=18) fördern die Anschaffung energieeffizienter Haushaltsgeräte.
- Vier Versorger weisen weitere Ansätze aus, z.B. den Verleih von Energiemessgeräten oder eine Zählermessdatenanalyse. Ein Versorger unterhält eine eigene Energieschuldenberatung.

5) Hilfestellungen bei Zahlungsproblemen und Energieschulden



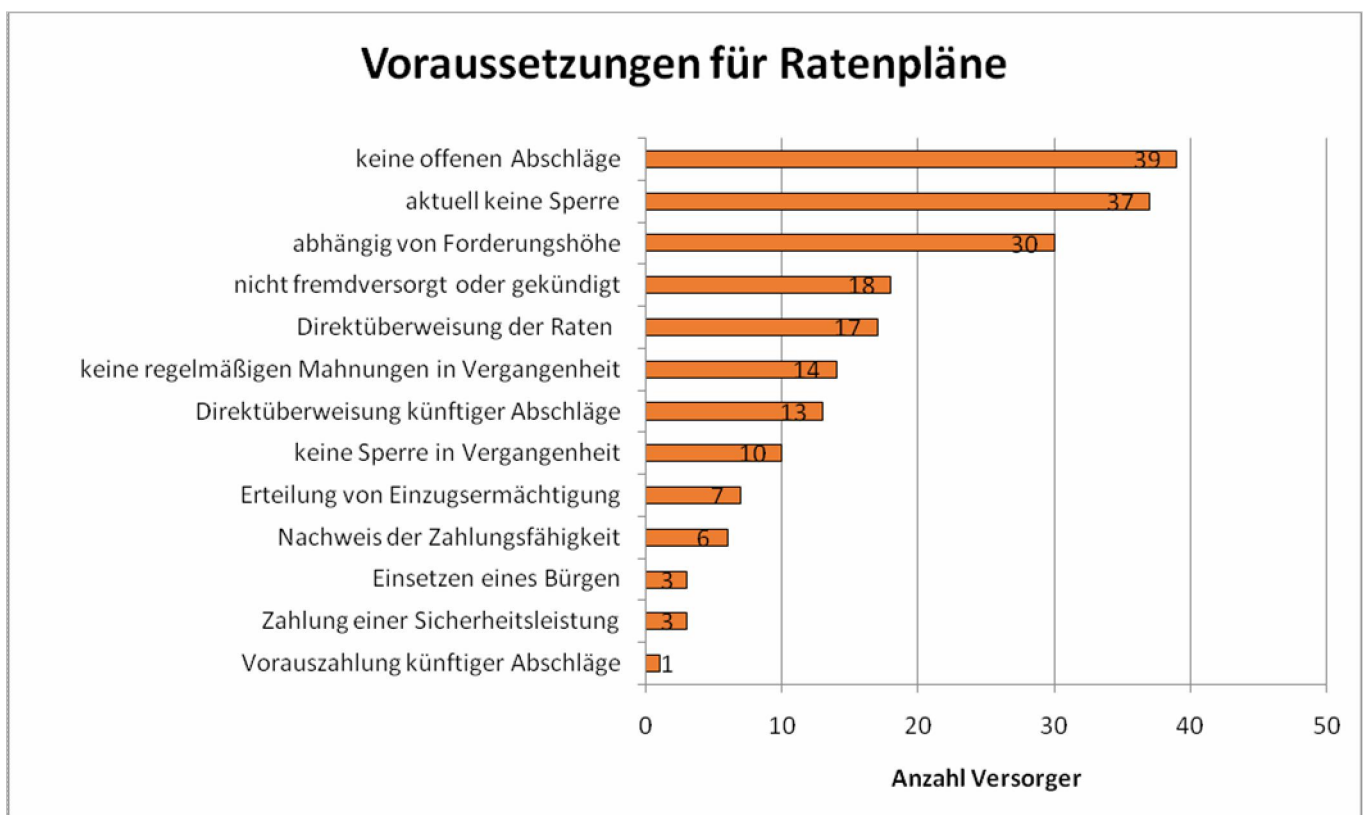
- Bleiben Zahlungen aus, bieten 78 der 79 Energieversorger (99%) Ratenpläne zur gütlichen Einigung an.
 - a) 40% der o.g. Versorger (n=31) bieten routinemäßig Ratenpläne an.
 - b) 24% der o.g. Versorger (n=19) tun dies ausschließlich auf besonderen Wunsch des Kunden.
 - c) 10% der o.g. Versorger (n=8) gewähren Ratenpläne auf besonderen Wunsch und nur in begründeten Ausnahmefällen.
 - d) 10% der o.g. Versorger (n=8) tun dies sowohl auf besonderen Wunsch als auch routinemäßig.
 - e) 9% der o.g. Versorger (n=7) tun dies nur in besonderen Ausnahmefällen.
 - f) 6% der o.g. Versorger (n=5) machten keine Angaben hierzu.
- 67% der Energieversorger (n=53) verweisen an eine externe Budget-, Sozial- oder Schuldnerberatungsstelle.
- 34 Versorger (43%) kooperieren mit Jobcentern oder Sozialbehörden und haben einen diesbezüglichen Kooperationsvertrag abgeschlossen.
- 20 Versorger (25%) geben an, dass Kooperationsverträge mit externen Beratungsstellen wie der Verbraucherzentrale NRW oder den Wohlfahrtsverbänden bestehen.

6) Ratenpläne und weitere Maßnahmen zur Schuldenregulierung

- 63 Versorger können sowohl Angaben zu vereinbarten Ratenplänen als auch zur Anzahl Privatkunden machen. Diese 63 Versorger repräsentieren 6.7 Mio.

Privatkunden bei 171.778 geschlossenen Ratenplänen. Demnach werden im Schnitt mit 2,6% der Privatkunden Ratenpläne geschlossen.

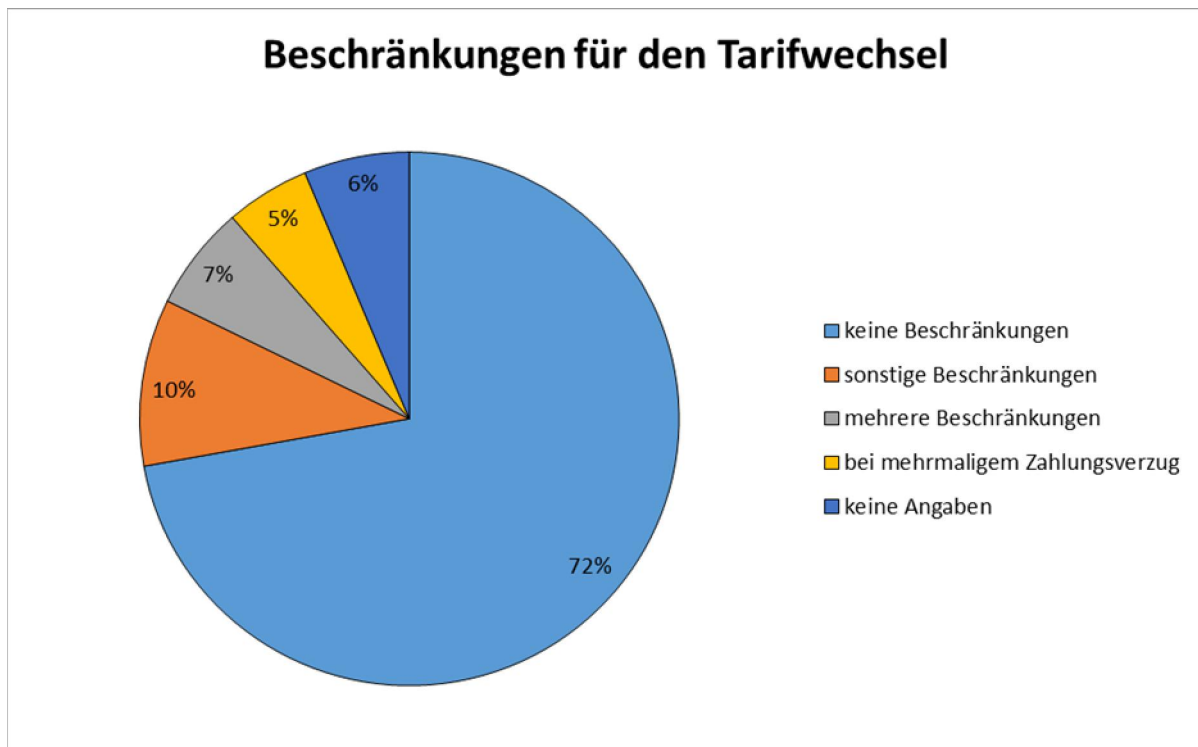
- 29% der Versorger (n=23), die Ratenpläne gewähren, tun dies ausschließlich bezogen auf die Jahresendabrechnung. Fast zwei Drittel (n=49) gewähren Ratenzahlungen auf die Endabrechnung und nur im Ausnahmefall auf offene Abschläge. Nur 6% der Versorger (n=5) gewähren Ratenpläne auf die Endabrechnung und auf offene Abschläge. Ein Versorger machte hierzu keine Angaben.
- 37% der Versorger (n=29) schließen Ratenpläne ab, ohne dass auf den Kunden zusätzliche Kosten zukommen. 22% der Versorger (n=17) verlangen Verzugszinsen. 9% der Versorger (n= 7) erheben ausschließlich Bearbeitungsgebühren. Die durchschnittliche Höhe der Bearbeitungsgebühren beträgt 16,37 € bei einer Spanne zwischen 5 Euro und 50 Euro. 15% (n=12) der Versorger, die Ratenpläne anbieten, nehmen sowohl Bearbeitungsgebühren als auch Verzugszinsen.
- Die durchschnittliche Laufzeit von Ratenplänen beträgt bei 29% der Versorger vier bis sechs Monate. Weitere 29% geben an, eine Laufzeit bis zu 12 Monaten zu gewähren. 38% der Versorger legen die Laufzeit für jeden Einzelfall individuell fest. Nur drei Versorger geben an, lediglich einen Ratenplan von durchschnittlich ein bis drei Monaten zu gewähren.
- 48 Versorger (61%) verlangen keine Mindestrate. Nahezu die gleiche Anzahl Versorger (n=50) gibt an, jedem ihrer Kunden in begründeten Ausnahmen geringere Ratenhöhen oder längere Laufzeiten zu gewähren.



- 38% der Versorger (n=30) versuchen, im Vorfeld einer Sperre mit dem säumigen Kunden in Kontakt zu treten. 57% (n=45) gaben an, dies nicht zu tun. Nur ein Versorger stellt dem Kunden für die telefonische Kontaktaufnahme 10 Euro in Rechnung.

7) Tarifwechsel als ein Instrument der Kostenminimierung

- 57 Versorger (72%) geben an, es gäbe keine Beschränkung für den Wechsel eines Kunden aus der Grundversorgung in einen in der Regel preisgünstigeren Sonderkundertarif.
- Vier Versorger räumen ein, dass der Wechsel bei mehrmaligem Zahlungsverzug des Kunden nicht möglich sei.
- Acht Versorger lehnen den Wechsel unter verschiedenen Bedingungen ab („sonstige Beschränkungen“), z.B. wenn keine Einzugsermächtigung erteilt wurde, das unternehmensinterne Scoring negativ ausfalle oder eine Ratenzahlungsvereinbarung bestünde.
- Fünf Versorger nennen Kombinationen verschiedener Sachverhalte als Grund für eine Ablehnung des Tarifwechsels. Darunter fallen eine unzureichende Bonität des Kunden, ein Eintrag ins Schulden- und Insolvenzregister und der mehrfache Zahlungsverzug.
- Fünf Versorger machen keine Angaben zu der Frage.



Ansprechpartnerin Verbraucherzentrale NRW

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

Gefördert durch

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



Impressum: Verbraucherzentrale NRW, Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf, presse@vz-nrw.de