

„NRW bekämpft Energiearmut“ Praxiserfahrungen aus drei Jahren Projektlaufzeit

verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

Blick zurück nach vorn – 30 Jahre BAG
Jahresfachtagung 2016
Bundesarbeitsgemeinschaft der Schuldnerberatung e. V.
11. – 12. Mai 2016, Berlin

Agenda

- ❖ **Fachübergreifende Beratungs- und Informations-offensive „NRW bekämpft Energiearmut“**
- ❖ **Zahlen und Fakten aus der Fallarbeit**
- ❖ **Schnittstellen der Budget- und Rechtsberatung bei Energiearmut zur Schuldnerberatung**
- ❖ **Problempunkte in der Beratung und Lösungsansätze**

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

- Kooperationsprojekt der Verbraucherzentrale NRW mit Grundversorgern und der Caritas in NRW
- Finanzierung des Projektes durch das NRW-Verbraucherschutzministerium und die örtlichen Energieversorger
- Laufzeit von 2012/13 bis Ende 2015
- Seit 2016 Fortführung und Ausweitung des Projektes auf 13 Standorten bis 2018
- Fokus des Projektes:
Verbesserung der Situation schutzbedürftiger Verbraucherhaushalte und Prävention von Energiearmut



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






- ❖ Budget- und Rechtsberatung bei Zahlungsproblemen rund um die Energierechnung und (drohenden) Energiesperren
 - 2.703 Ratsuchende seit Projektbeginn (→ 6.799 Beratungsvorgänge)
 - Zusätzliche Verbreitungseffekte durch präventive Verbraucherinformationen und Veranstaltungen für Multiplikatoren
- ❖ Verknüpfung mit aufsuchender Energiesparberatung
- ❖ Intensive Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit
- ❖ Sensorfunktion vor Ort → Ableitung von übergeordnetem Handlungsbedarf

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

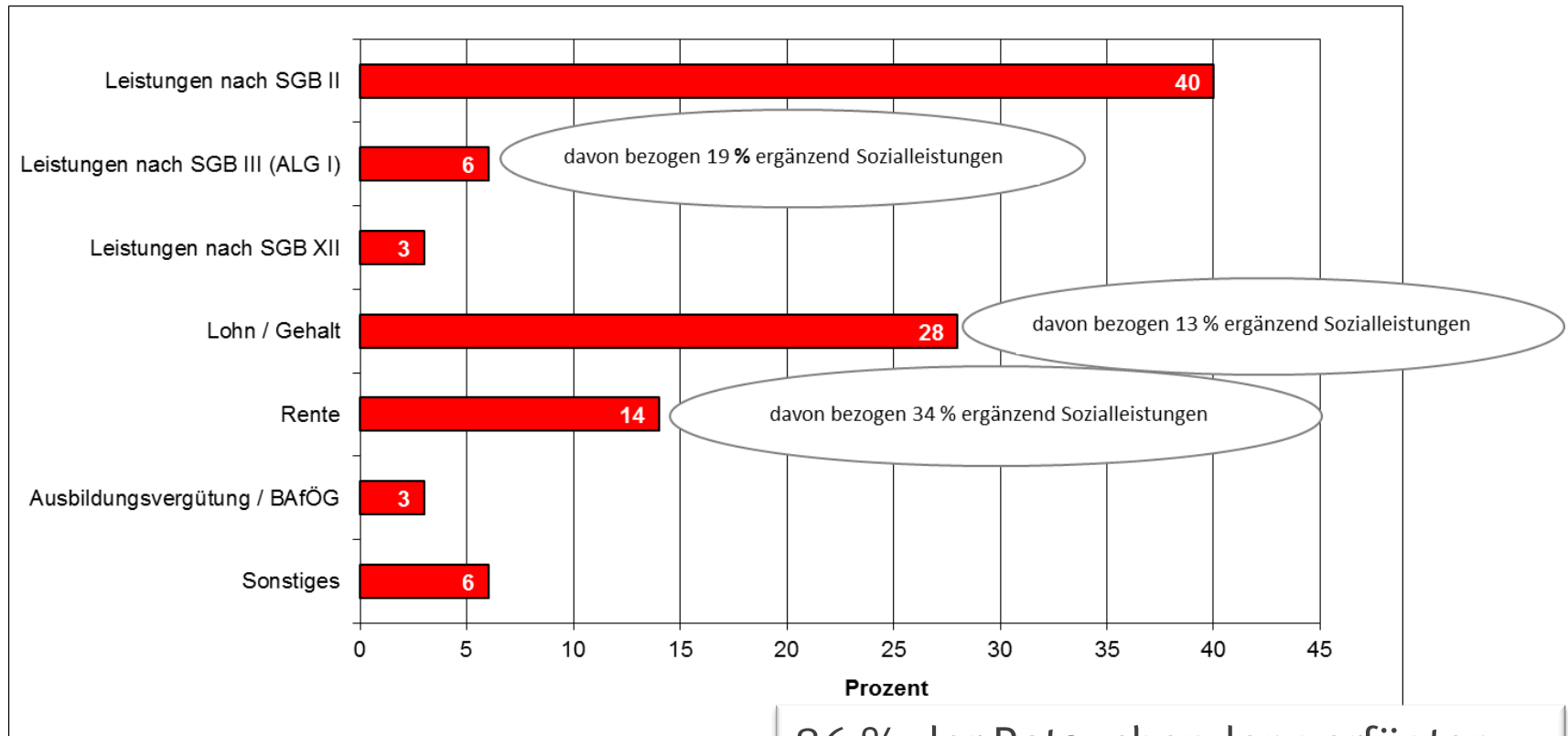
Die vier Säulen der Budget- und Rechtsberatung bei Energiearmut

Ablauf der Budget- und Rechtsberatung Energiearmut:

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

Zahlen und Fakten aus der Fallarbeit

Zielgruppen



Projektzeitraum 01.10.2012 bis 30.04.2016, n = 2.703

86 % der Ratsuchenden verfügten über ein Einkommen unterhalb der Pfändungsfreigrenze !!!

Zahlen und Fakten aus der Fallarbeit

Haushaltsstruktur der Rat suchenden Zielgruppe

- ❖ **Haushaltsgröße:** überwiegend Single-Haushalte (47 %)
- ❖ **Haushalte mit Kindern:** jeder dritte Haushalt (36 %)
- ❖ **Alleinerziehende:** gut jeder sechste Ratsuchende (17 %)

- ❖ **Migrationshintergrund:** ca. jeder dritte Ratsuchende (34 %)

- ❖ 70 % der Ratsuchenden waren Kunden in der **Stromgrundversorgung** mit entsprechend teuren Tarifen

Zahlen und Fakten aus der Fallarbeit



Ursachen von Energiearmut und Energieschulden

❗ Im Regelfall multiple Ursachen, vor allem:

❖ Hohe Energiepreise, hoher Verbrauch und Niedrigeinkommen

❗ Oftmals verstärkt durch:

❖ Mangelnde bzw. fehlende Finanz- und Planungskompetenz (33 %)

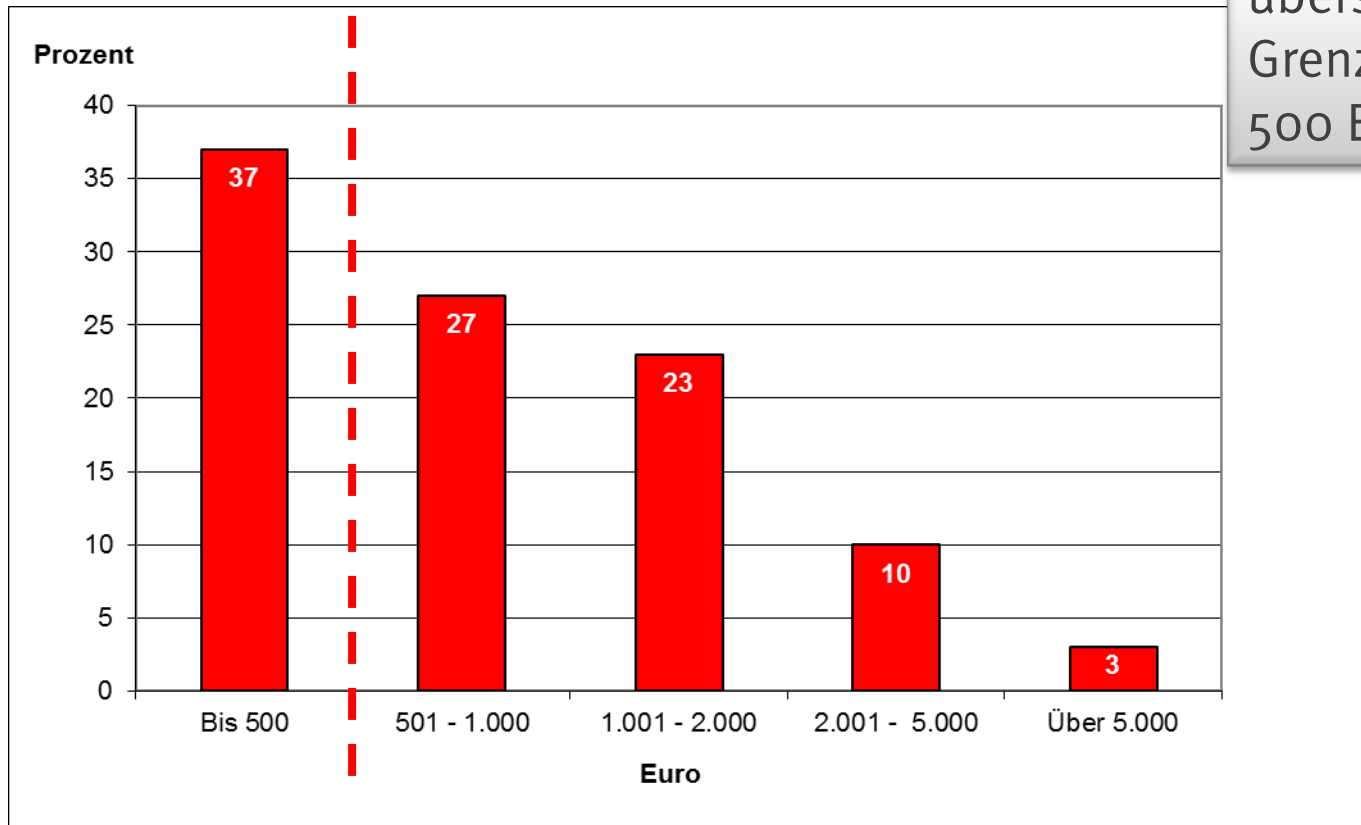
❖ Kritische Lebensumstände bzw. neue Lebensereignisse (15 %)

❖ Weitere Ver- und Überschuldung (20 %)

❖ Sprach- und Verständnisschwierigkeiten (13 %)

Zahlen und Fakten aus der Fallarbeit

Höhe der Forderung

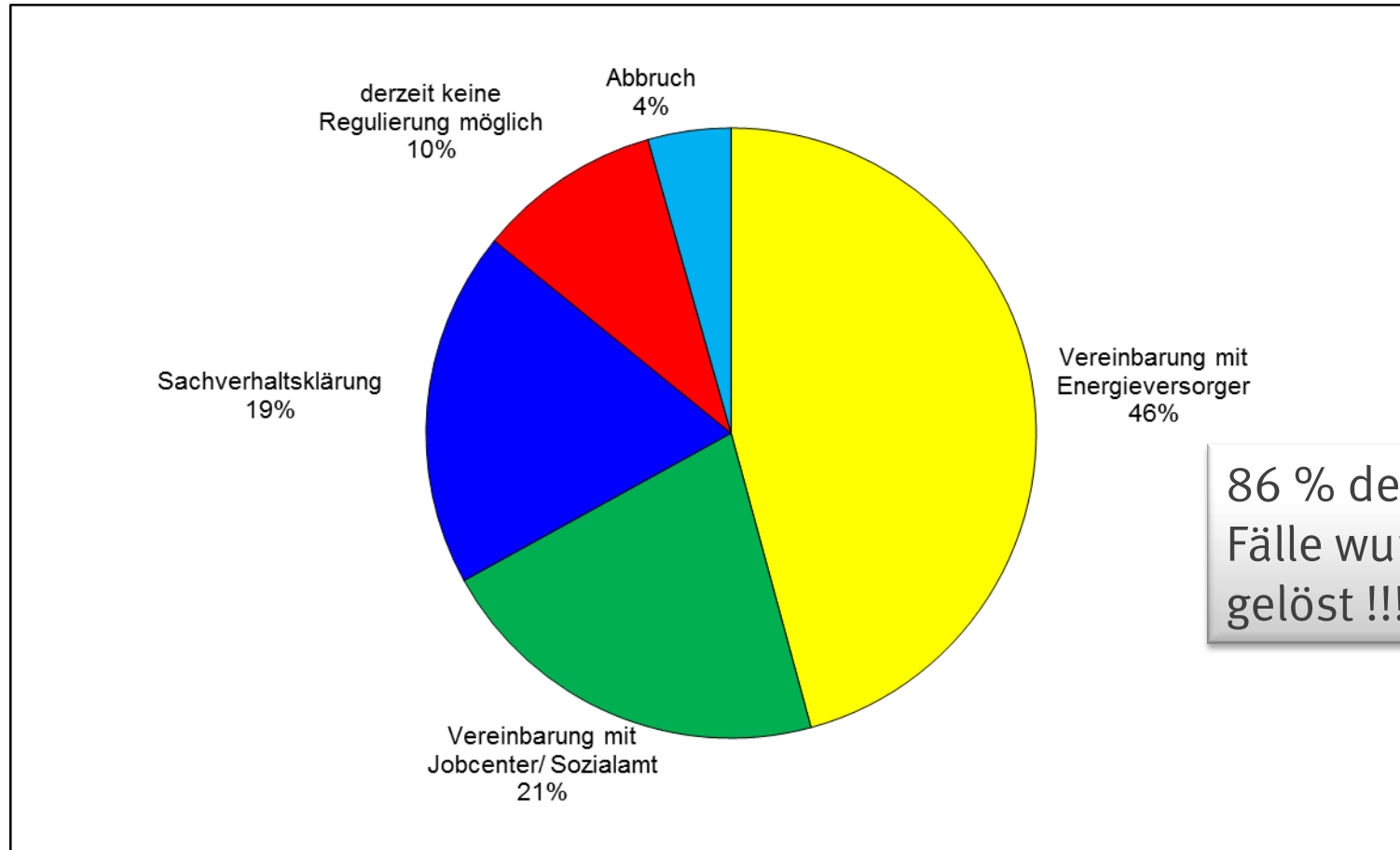


63 % der Forderungen überschreiten den Grenzwert in Höhe von 500 Euro!

Bezogen auf die im Projektzeitraum (01.10.2012 – 30.04.2016) n = 2.460

Zahlen und Fakten aus der Fallarbeit

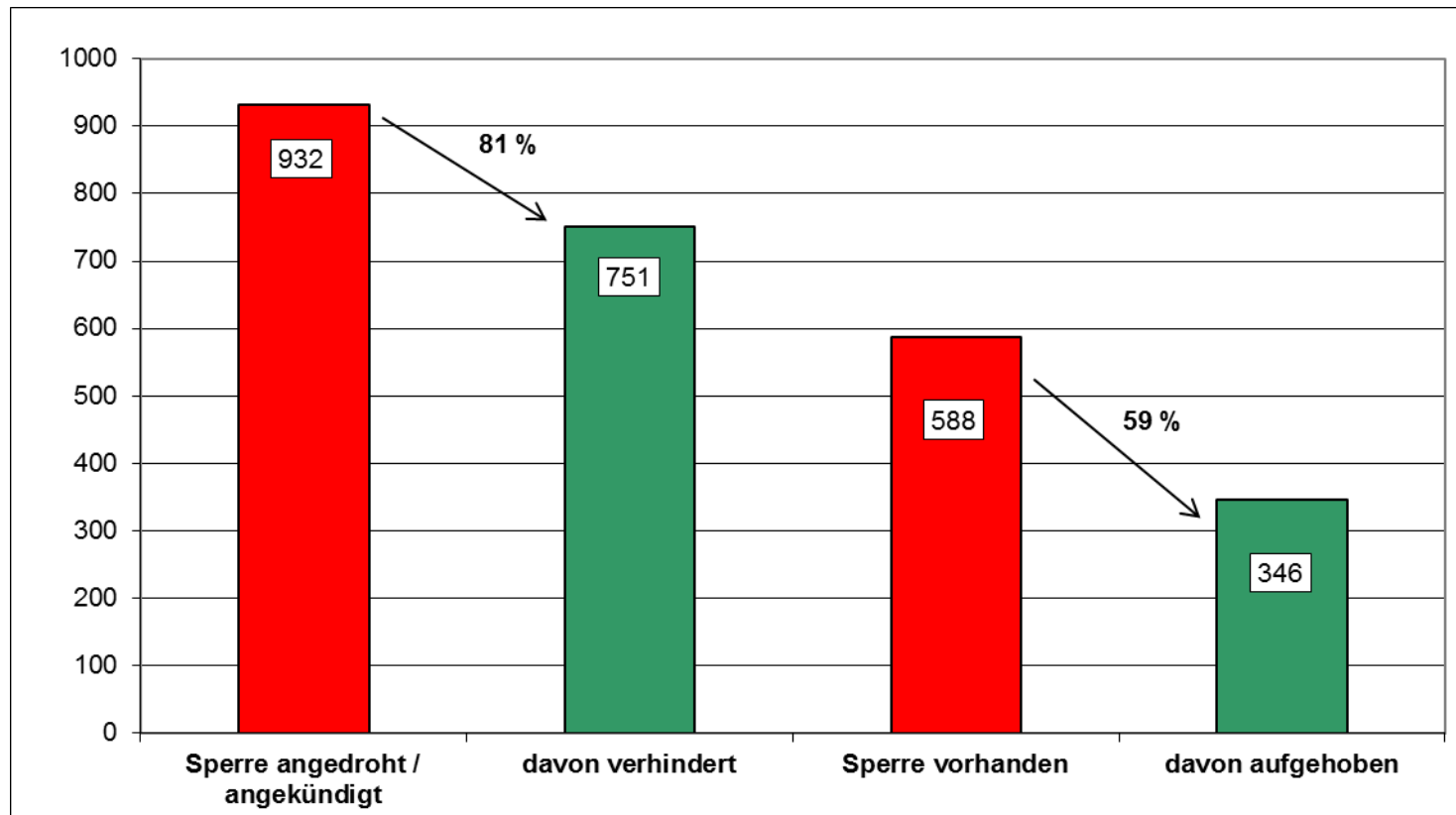
Verhandlungsergebnisse



Bezogen auf die im Projektzeitraum (01.10.2012 – 30.04.2016) abgeschlossenen Fälle, n = 2.519

Zahlen und Fakten aus der Fallarbeit

Verhinderte und aufgehobene Versorgungsunterbrechungen



Bezogen auf die im Projektzeitraum (01.10.2012 – 30.04.2016) abgeschlossenen Fälle, n = 2.519

Schnittstellen der Budget- und Rechtsberatung bei Energiearmut zur Schuldnerberatung

20 % der Betroffenen haben neben Energieschulden weitere Schulden

- Zusammenarbeit mit Schuldnerberatungsstellen/Verweis an Schuldnerberatungsstellen ist zwingend erforderlich.
- Energieschulden sollen nachhaltig reguliert werden, wenn es erforderlich oder sinnvoll ist, aber nicht um jeden Preis.
 - Dabei dürfen außergerichtliche Einigungsversuche nicht gefährdet werden.
 - Zudem gilt es, keine Anfechtungstatbestände zu schaffen.
 - Beim Bestehen weitere Schulden aus dem Bereich der Existenzsicherung, muss die Regulierung gesondert abgewogen werden.
 - Die wirtschaftliche Tragfähigkeit der Regulierung muss gewährleistet sein.

Problempunkte in der Beratung und Lösungsansätze

❗ Verbraucher suchen aus verschiedenen Gründen erst drei Tage vor der Versorgungsunterbrechung Rat

- Abgestimmte Verfahrensabläufe für die Zusammenarbeit zwischen Beratungsstellen und Energieversorgern.
- Zentrale Anlaufstelle für Kunden und persönliche Ansprechpartner mit Entscheidungsbefugnis für Beratungsstellen.
- Aussetzen der Versorgungsunterbrechung während des Klärungsprozesses.

Problempunkte in der Beratung und Lösungsansätze

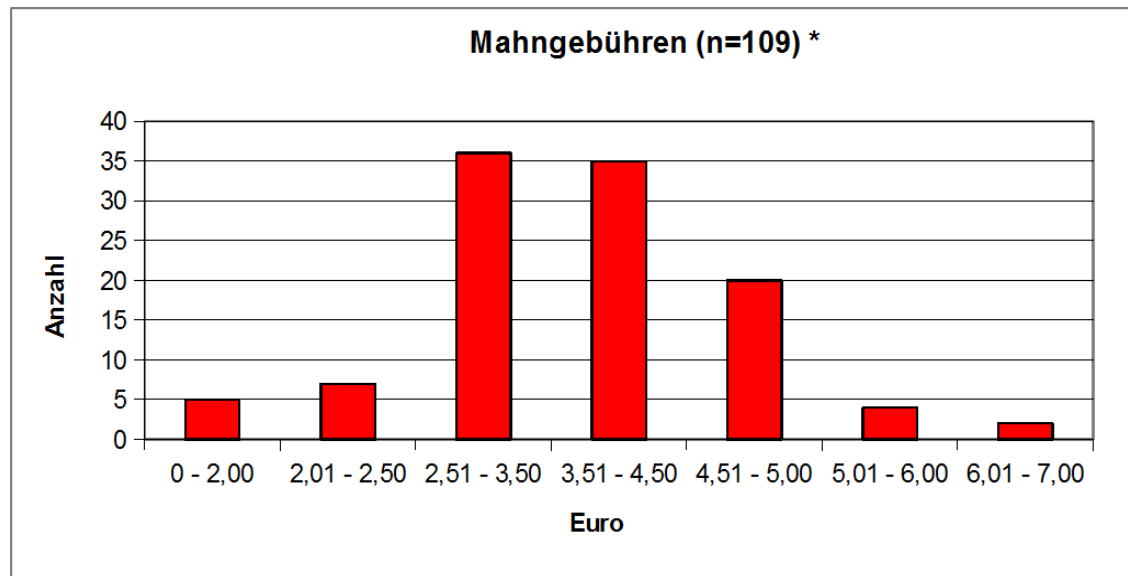
❗ Das Auflaufen hoher Forderungen im Massenkundengeschäft erschwert die Regulierung und damit auch die Vermeidung von Versorgungsunterbrechungen

- Rechtliche Prüfung der Forderung.
- Energieversorger sollten einen besseren Überblick über die Verbrauchsstellen haben,
- regelmäßige Kontrollen der Mahnläufe durchführen,
- transparenter abrechnen und kostenfrei unterjährig Abrechnungen anbieten.

Problempunkte in der Beratung und Lösungsansätze

❗ Hohe Mahn-, Inkasso-, Sperrkosten und Kosten für die Wiederherstellung sowie weitere Bearbeitungsentgelte verschärfen den Zahlungsverzug rund um die Energierechnung

- Die Kosten für einen Schadensersatz wegen Zahlungsverzugs werden auf das ersatzfähige Mindestmaß reduziert.
- Schadensminderungspflichten des Gläubigers sind einzuhalten.



Problempunkte in der Beratung und Lösungsansätze

❗ Angemessene Prüfung des Verhältnismäßigkeitsgrundsatzes bzw. Beachtung besonders schutzwürdiger Verbraucher

- Bei der Prüfung der Verhältnismäßigkeit werden zumeist nur die Höhe des Zahlungsverzugs und eine etwaige Gefahr für Leib oder Leben gegeneinander abgewogen.
- Die Prüfung der Verhältnismäßigkeit bedeutet jedoch eine ganzheitliche Abwägung:
 - Wie ist der Zahlungsverzug zustande gekommen? Ist der Betroffene zahlungswillig? Werden mildere Mittel wie bspw. Ratenzahlungen angeboten?
- Im Rahmen der Rechtsvertretung werden entsprechende Verhandlungen aufgenommen und wesentliche Tatsachen vorgetragen.

Problempunkte in der Beratung und Lösungsansätze

- ❗ Tragfähige Regulierung und Wiederherstellung der Versorgung nicht erst mit vollständiger Begleichung des Zahlungsverzugs sowie der Kosten
- Vereinbarungen individueller Ratenzahlungspläne entsprechend der Leistungsfähigkeit des Verbrauchers.
- Besonderes Augenmerk auf Ratenhöhe bei Zahlungen aus dem unpfändbaren Einkommen.
- Stundungen bei lediglich kurzfristigen Liquiditätsengpässen.
- Wiederherstellung der Versorgung, wenn eine adäquate Regulierungsvereinbarung getroffen ist.

Rechtsanwältin Stephanie Kosbab

„NRW bekämpft Energiearmut“

Verbraucherzentrale NRW

Tel.: 0211/3809-387

E-Mail:

stephanie.kosbab@verbraucherzentrale.nrw

Rechtsanwalt Jochen von Köller

„NRW bekämpft Energiearmut“

Verbraucherzentrale NRW

Tel.: 0211/3809-521

E-Mail:

jochen.koeller@verbraucherzentrale.nrw

<http://www.verbraucherzentrale.nrw/gegen-energiearmut>

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen

Impressum:

Verbraucherzentrale NRW e.V.

Landesprojekt „NRW bekämpft Energiearmut“

Mintropstraße 27

40215 Düsseldorf

www.verbraucherzentrale.nrw