



verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen

STROMSPERRE – WAS NUN?

Wichtige Tipps zur Vermeidung
einer Versorgungsunterbrechung

RECHNUNG

RECHNUNG

RECHNUNG

Mahnung

WIE KANN ICH MICH VOR ZAHLUNGSRÜCKSTÄNDEN UND STROMSPERRE SCHÜTZEN?

Die Unterbrechung der Energieversorgung hat gravierende Folgen. Kein Licht, kein warmes Wasser, keine saubere Wäsche, keine Möglichkeit, Speisen zu kochen oder zu kühlen – das sind nur einige Beispiele. Bereits bei einem Zahlungsrückstand von 100 Euro kann es dazu kommen, dass Ihr Energieversorger den Strom abklemmt. Treffen kann es fast jeden, insbesondere Menschen mit geringem Einkommen und bei gleichzeitig steigenden Energiekosten.

TIPP

Wichtig: Bezahlen Sie Ihre Abschläge regelmäßig und pünktlich. Denn wenn Zahlungsrückstände auflaufen, ist Ihr Energieversorger berechtigt, die Belieferung mit Energie einzustellen. Zahlungen für Strom, Heizung und Miete sollten für Sie darum immer Vorrang haben. Generell gilt: Diese Zahlungen müssen vor allen anderen Rechnungen beglichen werden.

TIPP

Verbraucher, die Leistungen von Jobcenter oder Sozialamt beziehen, können ihre Abschläge auch direkt vom Sozialleistungsträger an den Energieversorger überweisen lassen. Gut zu wissen: Sie können einen formlosen Antrag direkt bei der entsprechenden Behörde stellen.



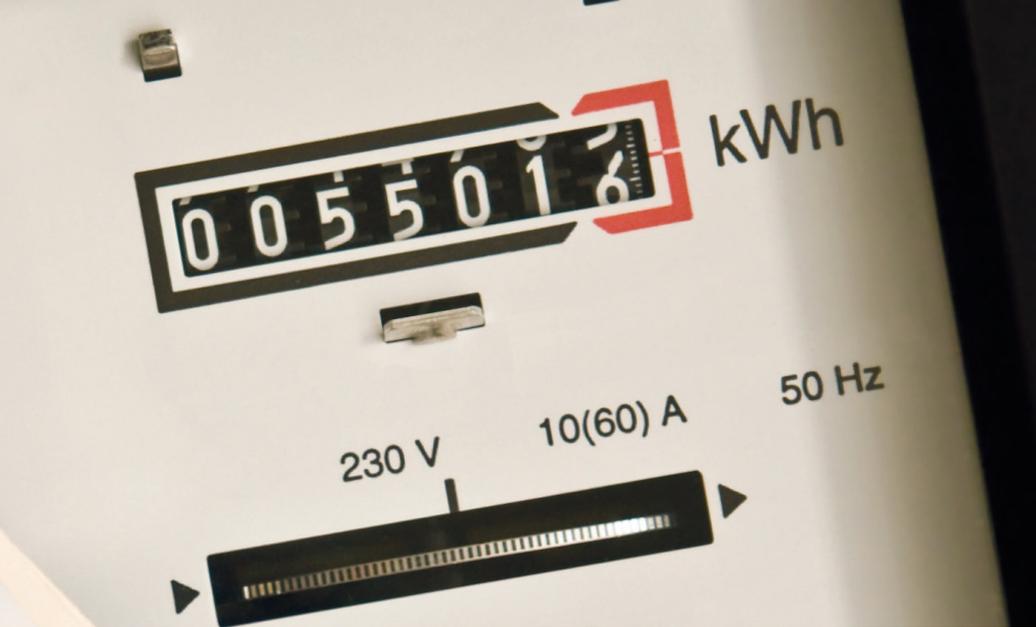
MEHR ÜBERBLICK – MEHR SICHERHEIT.

Verschaffen Sie sich einen Überblick über Ihre Haushaltsfinanzen und achten Sie darauf, dass Ihre Ausgaben nicht Ihre Einnahmen übersteigen.

TIPP Notieren Sie Ihre Einkünfte und Ausgaben für jeden Monat z.B. in einem Haushaltsbuch. So haben Sie immer im Blick, wohin Ihr Geld fließt.

TIPP Halten Sie fest, wie viel Geld Sie im Monat für Miete, Nebenkosten, Strom, Versicherungen etc. benötigen. Den Rest Ihrer Einnahmen können Sie für Ihre Lebenshaltung ausgeben oder sogar ansparen. Kontrollieren Sie Ihre Ausgaben sorgfältig – dann können Sie auch ein knappes Budget sinnvoll verwalten.

TIPP Bei Minirente und geringem Einkommen lohnt es sich für Sie zu prüfen, ob ein ergänzender Anspruch auf staatliche Hilfen (Wohngeld, Grundsicherung etc.) besteht.



KONTROLLE IST GUT...

..., behalten Sie darum auch Ihren Energieverbrauch stets im Blick. Wer nicht weiß, wie viel Energie er verbraucht, kann bei der Jahresrechnung eine böse Überraschung erleben.

TIPP Lesen Sie Ihre Zählerstände regelmäßig – mindestens einmal im Quartal – ab und notieren Sie diese z.B. in einer Tabelle. Nutzen Sie darüber hinaus konsequent Ihre individuellen Möglichkeiten der Energieeinsparung.

Achten Sie darauf, dass Ihre Abschlagszahlungen zu Ihrem Stromverbrauch passen und weder zu niedrig noch deutlich zu hoch bemessen sind. Zu niedrige Abschlagszahlungen führen zu hohen Nachforderungen bei der Jahresrechnung. Bei zu hohen Abschlagszahlungen können Sie sich bei der Jahresrechnung auf eine Rückzahlung freuen – doch fehlt das Geld in den Vormonaten vielleicht an anderer Stelle.

TIPP Prüfen Sie Ihre Abschlagszahlungen und lassen Sie diese bei Bedarf von Ihrem Energieversorger an den tatsächlichen Energieverbrauch anpassen.

TIPP Manchmal ist es sinnvoll zu prüfen, ob ein Tarif- oder Anbieterwechsel zur Kosteneinsparung beiträgt.

Achtung: Bedenken Sie auch, dass der günstigste Anbieter nicht automatisch der für Sie beste Anbieter sein muss.

WAS KANN ICH MACHEN, WENN DIE STROMSPERRE KURZ BEVORSTEHT ODER DER ENERGIEVERSORGER DEN STROM BEREITS ABGESTELLT HAT?

Der Energieversorger kann nach den gesetzlichen Vorschriften die Belieferung eines Kunden mit Strom oder auch Gas einstellen und somit eine Energiesperre verhängen, wenn

- er die Sperre vier Wochen vorher androht,
- den Vollzug der Sperre drei Werktage vorher ankündigt,
- der Verbraucher mindestens einen Betrag von 100 Euro nicht gezahlt hat und
- die Sperre verhältnismäßig ist bzw.
- der Verbraucher dem Energieversorger nicht in Aussicht stellt, seinen Zahlungspflichten nachzukommen.

Wenn Sie Zweifel daran haben, dass die Energiesperre berechtigt ist, suchen Sie sich frühzeitig Hilfe bei der Verbraucherzentrale NRW, einer gemeinnützigen Schuldnerberatungsstelle oder bei einem Rechtsanwalt. Die Versorgungsunterbrechung kann beispielsweise unberechtigt sein, wenn die ausstehende Forderung gering ist, aber die Folgen der Sperre eine besondere Härte für den betroffenen Haushalt darstellen.



BEI STROMSPERRE SOFORT HANDELN.

In der Regel gilt: Eine Energiesperre zu verhindern ist leichter zu bewerkstelligen als einen gesperrten Anschluss wieder freizuschalten. Außerdem fallen bei einer Sperre weitere Kosten an – denn sowohl die Sperrung selbst als auch die Entsperrung kosten Geld. Diese Zusatzkosten treiben die Rechnung zusätzlich in die Höhe.

Doch auch wenn die Sperre berechtigt ist, gilt: Werden Sie aktiv und bemühen Sie sich frühzeitig um Hilfe.

TIPP

Nehmen Sie schnellstmöglich Kontakt zu Ihrem Energieversorger auf und erklären Sie ihm Ihre familiäre und finanzielle Situation. Am besten handeln Sie sofort und wenden sich direkt an Ihren Energieversorger, sobald Sie die Aufforderung zur Nachzahlung erhalten.

RATENZAHLUNG – EINE SINNVOLLE MÖGLICHKEIT.

Versuchen Sie mit Ihrem Energieversorger eine Ratenzahlung auszuhandeln. Denn der Energieversorger sollte nach Auffassung der Verbraucherzentrale NRW im Vorfeld einer Energiesperre prüfen, ob es mildere Mittel zur Durchsetzung seiner Forderung gibt. Die Vereinbarung einer Ratenzahlung gehört hier dazu. Dabei gilt: In der Regel werden keine Ratenzahlungen auf offene Abschläge gewährt, sondern nur auf Forderungen aus der Jahresendabrechnung.

TIPP Achten Sie darauf, dass die Raten aus dem verfügbaren Einkommen bezahlt werden können. Tragfähig ist eine Zahlungsvereinbarung nur dann, wenn Sie es schaffen, über einen längeren Zeitraum neben den geforderten Raten auch die laufenden Abschläge zu bezahlen.

Achtung: Stellen Sie bei Zahlungen unmissverständlich klar, welcher Anteil der Summe auf laufende Abschlagszahlungen entfällt und welcher auf die Altforderung. Hierdurch vermeiden Sie erneute Zahlungsrückstände.



Jobcenter

Mo Öffnung

ALTERNATIVEN ZUR RATENZAHLUNG.

Wenn keine Ratenzahlung möglich ist, sollten Sie sich an das örtliche Jobcenter bzw. Sozialamt wenden. Dort können Sie einen Antrag auf Übernahme der Energieschulden stellen. Sollte der Antrag bewilligt werden, erfolgt dies im Regelfall auf Darlehensbasis. Dieses Darlehen muss ab dem Folgemonat zurückgezahlt werden, z.B. durch Aufrechnung mit Ihren monatlichen Leistungen.

TIPP Der Antrag kann formlos gestellt werden. Wir empfehlen den Antrag schriftlich zu stellen und den Empfang vom Sozialleistungsträger quittieren zu lassen.

TIPP Auch als Arbeitnehmer mit geringem Einkommen können Sie beim Sozialamt einen Antrag auf Übernahme der Energieschulden stellen, wenn Sie den Forderungen aus eigenen Mitteln nicht nachkommen können und alle anderen Möglichkeiten wie z.B. Ratenzahlungsvereinbarungen mit dem Energieversorger ausgeschöpft sind.

Wichtig: Verhandlungen mit dem Energieversorger und den Sozialleistungsträgern können unter Umständen schwierig und zeitintensiv werden. An dieser Stelle sind Eigeninitiative, Hartnäckigkeit und Durchhaltevermögen gefragt.

TIPP Bei Bedarf holen Sie sich Unterstützung bei örtlichen Sozialberatungsstellen oder der Verbraucherzentrale.

WAS KANN ICH GEGEN DIE ZUSÄTZLICHEN KOSTEN IM RAHMEN DER RECHNUNGSSTELLUNG MACHEN?

Generell gilt: Zahlen Sie Ihre Abschläge oder Rechnungen nicht zum vereinbarten Zeitpunkt an den Energieversorger, geraten Sie in Verzug. Den daraus entstandenen Schaden kann der Energieversorger von Ihnen ersetzt verlangen.

Aber Achtung: Neben den Sperrkosten und den Kosten für die Entsperrung machen Energieversorger häufig zusätzliche Kosten mit ihrer Rechnung geltend. Hier gilt die Devise: Nicht alle Kostenpositionen auf der Rechnung sind automatisch auch zulässig.

Verschaffen Sie sich auf der nächsten Seite den Überblick, welche Kosten rechtens sind und welche nicht.

Mahnung



Sehr geehrte Dame und Herren,
leider haben Sie auch unsere Zahlungserfordernisse nicht fristgerecht durchzuführen.
Wir möchten Sie nun dringend bitten, die Zahlung bis zum 31. August 2019 zu leisten.
Möchten Sie dringende Forderungen auf die Einhaltung der Zahlungsbedingungen hinweisen, so bitten wir Sie, dies bis zum 31. August 2019 zu tun.

WELCHE KOSTEN SIND BEI STROMSPERRE ZULÄSSIG – UND WELCHE NICHT.

Mahnkosten sind bis zu einem Betrag von etwa 2,50 Euro pro Mahnbrief zulässig und müssen grundsätzlich bezahlt werden. Mahnt der Energieversorger eine Zahlung jedoch mehrfach an, ist zu beachten, dass lediglich die Kosten für zwei bis drei Mahnschreiben zu bezahlen sind.

Inkassokosten müssen im Regelfall nicht bezahlt werden. Ausnahme: Der Energieversorger macht den Zahlungsrückstand durch ein externes Inkassobüro gerichtlich geltend, indem dieses einen Mahnbescheid beantragt, der schließlich in einem Vollstreckungsbescheid endet. In diesem Fall sind 25 Euro für den Aufwand des Inkassobüros (zzgl. Gerichtskosten für das Mahnverfahren) zu bezahlen.

Die Kosten eines Inkassobüros sind zudem zu zahlen, wenn Sie Mahnungen des Energieversorgers komplett ignoriert haben, ihm also weder gesagt haben, dass die Forderung falsch sei, noch dass Sie Zahlungsprobleme o.ä. haben.

Macht der Energieversorger die Kosten für eine rechtmäßige Stromsperre geltend, so ist dies zulässig. Er kann die Bezahlung der tatsächlich angefallenen Sperr- und Entsperrungskosten sogar vor dem Wiederanschluss der Stromversorgung verlangen. Sind die Kosten jedenfalls höher als 50 Euro pro Vorgang, empfehlen wir, sich die Berechnungsgrundlage des Energieversorgers nachweisen zu lassen, um zu prüfen, ob die Kosten nicht zu hoch angesetzt sind.

TIPP Wenn Sie Zweifel an der Berechtigung von Kosten haben, ist es empfehlenswert, der entsprechenden Teilforderung zu widersprechen und nur den unbestrittenen Rechnungsbetrag zu überweisen. Bezüglich der strittigen Rechnungsposten sollte eine Prüfung erfolgen bzw. sollte darüber verhandelt werden.

TIPP Der Kostenschwungel der Energieversorger ist häufig nicht nachvollziehbar. Wenn Sie die Kosten auf Ihrer Rechnung nicht mehr verstehen, wenden Sie sich an die Verbraucherzentrale NRW. Hier werden die einzelnen Kostenpositionen mit einem geschulten Auge überprüft. Von der Verbraucherzentrale NRW erhalten Sie darüber hinaus nützliche Tipps für eine Verhandlung mit dem Energieversorger. Bei Bedarf übernehmen wir auch Ihre außergerichtliche Rechtsvertretung.

Bitte informieren Sie sich über unsere Beratungsangebote sowie Tipps zum Energiesparen auf www.verbraucherzentrale.nrw oder besuchen Sie unsere Beratungsstellen vor Ort.

Gefördert durch:

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



IMPRESSUM



Herausgeber

Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen e.V.
Mintropstr. 27
40215 Düsseldorf
Tel: (0211) 38 09-0
Fax: (0211) 38 09-172

Bildnachweise: Fotolia, Istock Photo

Stand: Januar 2017

Papier: Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier

© Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen