

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen

Energiearmut: Hohe Energieschulden in Privathaushalten Kurzanalyse zu Ursachen und Hintergründen

Juni 2020

Herausgeber:

Verbraucherzentrale NRW e.V.

Mintropstraße 27

40215 Düsseldorf

Landesprojekt „NRW bekämpft Energiearmut“

www.verbraucherzentrale.nrw/gegen-energiearmut

Ansprechpartner:

Thomas Schellenberg

Stephanie Kosbab

gefördert durch:

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



Inhaltsverzeichnis

1. Zusammenfassung	2
2. Das Landesprojekt „NRW bekämpft Energiearmut“	3
3. Höhe der ausstehenden Forderungen	3
3.1 Höhe der ausstehenden Forderungen von Grundversorgern im Landesprojekt	3
3.2 Forderungshöhen bei Drittversorgern und Energiediscountern	5
4. Entgelte für Mahn-, Inkasso-, Sperr- und Entsperrprozesse	6
5. Einordnung der Stromverbräuche von beratenen Haushalten	7
6. Hintergrund von Zahlungsrückständen	8
6.1 Das Zustandekommen von Zahlungsrückständen	9
6.2 Individuelle Problemlagen von Verbrauchern	10
7. Fazit	10

1. Zusammenfassung

713 Euro beträgt der Zahlungsrückstand von Grundversorgungskunden¹ mit Energieschulden im Median aller Beratungsfälle aus dem Landesprojekt „NRW bekämpft Energiearmut“ der Verbraucherzentrale NRW. Die Spannweite der offenen Forderungen der Energieversorger ist dabei enorm: Sie reichte in den rund 5.400 auswertbaren Fällen von niedrigen zweistelligen Beträgen bis hin zu kaum regulierbaren Forderungen jenseits der 20.000 Euro.

Die Ursachen für das Zustandekommen derart hoher Forderungen sind vielfältig. Häufig fallen hohe Nachzahlungen aufgrund überdurchschnittlich hoher Verbräuche an. Ein weiterer Grund sind nicht gezahlte Abschläge, in vielen Fällen auch in Kombination mit hohen Nachzahlungen. Hinzu kommen hohe Nebenforderungen für Mahnungen, Inkassotätigkeiten und Sperrprozesse. Diese liegen – je nach Fallkonstellation und Struktur des Forderungsmanagements – zwischen einem Euro und mehreren tausend Euro. In 25 Beratungsfällen überstiegen allein die angefallenen Nebenforderungen die Schwelle von 1.000 Euro.

Eine Kernursache für hohe Zahlungsrückstände sind überdurchschnittlich hohe Strom- und Gasverbräuche. Legt man die durchschnittlichen Verbräuche des Stromspiegels für Deutschland² zugrunde, fallen 42 Prozent der im Projekt erfassten Stromverbräuche in die schlechteste Kategorie „G“, die einem deutlich erhöhten Verbrauch entspricht. In den Kategorien „A“ und „B“, die einen niedrigen Verbrauch repräsentieren, finden sich hingegen nur 12 Prozent der beratenen Haushalte. In die Höhe getrieben wird der Verbrauch insbesondere von Durchlauferhitzern, veralteten Haushaltsgeräten und energieineffizienten Gebäuden, aber auch von fehlenden Externalisierungsmöglichkeiten. Denn der Großteil des Lebens der Betroffenen findet weit überwiegend in den eigenen vier Wänden statt.

Persönliche Probleme der ratsuchenden Menschen verschärfen Zahlungsschwierigkeiten rund um die Energierechnung zusätzlich. Diese reichen von fehlenden Alltagskompetenzen über gesundheitliche Einschränkungen bis hin zu Sprach- und Bildungslücken. Eins haben jedoch fast alle Ratsuchenden gemeinsam: ein sehr geringes monatliches Einkommen, das nicht selten unterhalb der offenen Forderung liegt.

Für die Analyse des Zustandekommens von Energieschulden hat die Verbraucherzentrale NRW die mehr als 6.100 Beratungsvorgänge mit bestehenden Forderungen bis zum 31.12.2019 ausgewertet. Diese beinhalten Fallkonstellationen von Grund- und Drittversorgern aus allen Beratungsstandorten des Landesprojektes „NRW bekämpft Energiearmut“.

¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für beiderlei Geschlecht.

² <https://www.stromspiegel.de/fileadmin/ssi/stromspiegel/Broschuere/stromspiegel-faktenblatt-2019.pdf>.

2. Das Landesprojekt „NRW bekämpft Energiearmut“

Seit Oktober 2012 bietet die Verbraucherzentrale NRW im Rahmen des Landesprojekts³ „NRW bekämpft Energiearmut“ für Verbraucherhaushalte die Budget- und Rechtsberatung bei Energiearmut an. Ziel der Spezialberatung ist es, die Energieversorgung betroffener Haushalte langfristig zu sichern und Energiesperren bzw. Energiearmut insgesamt dauerhaft zu reduzieren. Menschen mit Zahlungsproblemen rund um die Energierechnung können das kostenlose Beratungsangebot an derzeit zwölf Standorten (Aachen, Alsdorf, Bochum, Bottrop, Dortmund, Duisburg, Gelsenkirchen, Hamm, Köln, Krefeld, Witten und Wuppertal) in Anspruch nehmen.

Erfahrungsgemäß liegen die Kernursachen bei Energieschulden in einem Dreiklang aus geringen Einkommen, hohen Energieverbräuchen und hohen Energiepreisen. Daher wird der wirtschaftlich-rechtliche Beratungsansatz der Verbraucherzentrale NRW mit der Energieeinsparberatung des Verbraucherzentrale Bundesverband (Basis-Check) oder mit dem Stromspar-Check verknüpft. Neben der Beratung liegen weitere Schwerpunkte des Projekts in der lokalen und regionalen Vernetzung sowie der Identifikation gesetzgeberischen und politischen Handlungsbedarfs.

Mittlerweile haben mehr als 7.200 Haushalte die Fachberatung aufgesucht. In den rund 16.750 Beratungsgesprächen wurde bei 82 Prozent der Fälle eine angedrohte oder angekündigte Versorgungsunterbrechung verhindert. Darüber hinaus wurde bei 63 Prozent der bereits durchgeführten Sperrungen die Versorgung mit Energie zeitnah wieder hergestellt, nachdem sich die Verbraucherzentrale eingeschaltet hatte.

3. Höhe der ausstehenden Forderungen

Die Menschen suchen die Beratung in ganz verschiedenen Situationen auf. Insgesamt brachten 94 Prozent der Verbraucher eine Rechnung mit offener Forderung des Energieversorgers mit. Die daraus resultierenden berechtigten Forderungen zu regulieren war und ist im Zusammenhang mit überwiegend unpfändbaren Einkommen nicht nur für die direkt Betroffenen eine besondere Herausforderung.

3.1 Höhe der ausstehenden Forderungen von Grundversorgern im Landesprojekt

Knapp 80 Prozent aller Beratenen waren Kunden eines Grundversorgers, der im Rahmen des Landesprojekts „NRW bekämpft Energiearmut“ mit der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen zusammenarbeitet. Diese rund 5.400 Beratungsfälle wurden im Hinblick auf Energieschulden ausgewertet und den insgesamt 16 Grundversorgern zugeordnet. Dabei lag der Median des Zahlungsverzugs zum Zeitpunkt der Erstberatung bei 713 Euro. Im reinen Strombereich fiel der Zahlungsrückstand mit 644 Euro etwas geringer aus.

³ Das Landesprojekt „NRW bekämpft Energiearmut“ wird durch das Land NRW und die örtlichen Grundversorger in den jeweiligen Standorte gefördert.

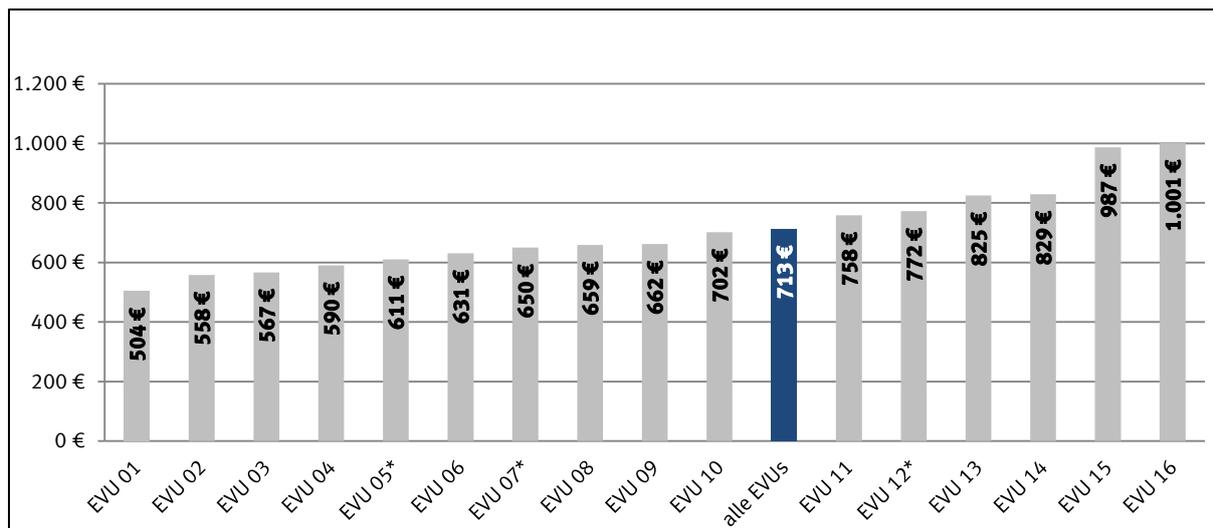


Abb.: Höhe der Gesamtforderungen (Median) aller Kooperationspartner zum Stand 31.12.2019, n= 5.390.

* zum 31.12.2018 aus dem Projekt ausgeschieden

Die Spannweite bei den Zahlungsrückständen der verschiedenen kooperierenden Energieversorgungsunternehmen ist enorm.⁴ Beeinflusst wird die Höhe der Forderungen im Wesentlichen von zwei Faktoren: den Prozessen im Forderungsmanagement bzw. im Bereich der Zahlungsdienstleistungen auf Seiten der Energieversorger und dem Verhalten der betroffenen Kunden auf der anderen Seite.

Verfügt ein Energieversorger über ein straff organisiertes Forderungsmanagement mit kurzen, aber angemessenen Zahlungszielen und kontrolliert regelmäßig die Zahlungsprozesse, so ist die Gefahr des Auflaufens zusätzlicher Energieschulden geringer.

Ein exemplarischer Mahnlauf eines Versorgers mit einem straffen Forderungsmanagement räumt den Kunden beispielsweise nach Erhalt der Rechnung ein Zahlungsziel von 14 Tagen ein. Bei Nichtzahlung erfolgt nach einer kurzen Karenzzeit ein automatisierter Mahnlauf. Ist die gesetzlich geregelte Bagatellgrenze⁵ von 100 Euro überschritten, folgt eine Androhung der Versorgungsunterbrechung. Erfolgt auch nach weiteren vier Wochen keine Zahlung, wird eine Sperrankündigung mit einem Zahlungsziel von sechs Tagen versendet, die bei Nicht-Zahlen des Kunden in einer Stromsperre mündet. Die zur Zahlung aufgerufenen Kunden haben somit rund acht Wochen Zeit, um ihren Zahlungspflichten nachzukommen oder sich bei Bedarf Unterstützung zu suchen. Im Rahmen dieser Variante des Forderungsmanagements laufen maximal zwei weitere Monatsabschläge als zusätzlicher Zahlungsrückstand auf. Der Zahlungsverzug wird somit wirksam eingegrenzt. Kümmern sich die Kunden in dieser Zeit um eine Lösung, sind flexible und für beide Seiten angemessene Lösungen häufig möglich.

Reagiert das Mahn- und Forderungsmanagement eines Energieversorgers hingegen eher schwerfällig und inkonsequent, fallen die Rückstände deutlich höher aus. Das ist beispielsweise der Fall, wenn Mahnungen erst zu einem sehr späten Zeitpunkt verschickt oder über Wochen nicht weiterverfolgt werden. Zudem besteht bei vollständig automatisierten Mahnläufen die Gefahr, dass keine hinreichenden Kontrollen der Zahlungsausfälle stattfinden. Der Verbraucherzentrale NRW sind Fälle bekannt, in denen ein Unternehmen zunächst mahnt, anschließend erneut mahnt

⁴ Das EVU 01 verfügte zum Zeitpunkt der Auswertung nur über vergleichsweise wenig Beratungsfälle. Dementsprechend ist die Aussagekraft im Vergleich zu anderen EVU eingeschränkt.

⁵ Vgl. § 19 Abs. 2 StromGVV.

und eine Stromsperre androht, dann jedoch erst nach drei weiteren Monaten eine Sperrankündigung versendet. Aufgrund der langen Frist können in diesem Zeitraum weitere Schulden bei den betroffenen Kunden anfallen, die die Gesamthöhe der Forderungen deutlich in die Höhe treiben.

Probleme in den Prozessen entstehen beispielsweise auch, wenn ein Verbraucher zunächst Sozialleistungen bezieht und seinen monatlichen Abschlag vom Jobcenter überweisen lässt. Sobald er jedoch einer Erwerbstätigkeit nachgeht, stellt das Jobcenter die Zahlungen an den Energieversorger ein. Bei einer mangelnden Kommunikation zwischen Verbraucher, Jobcenter und Energieversorger fällt die fehlende Abschlagszahlung unter Umständen zunächst nicht auf, die Fehlsomme steigt jedoch jeden Monat weiter an.

Im Landesprojekt „NRW bekämpft Energiearmut“ rangierte die höchste offene Forderung auf der Rechnung eines Ratsuchenden bei 21.835 Euro. Zustande kam dieser extrem hohe Betrag, weil der Versorger keinen Abschlagsplan erstellt hatte und der Kunde untätig blieb. So zahlte der betroffene Haushalt, unbemerkt vom Energieversorger, über einen Zeitraum von zwei Jahren weder Abschläge für Strom und Gas noch für Wasser. Der Gasverbrauch summierte sich in den beiden Jahren auf rund 190.000 kWh, da die Gastherme derart veraltet war, dass sie eigentlich nicht mehr hätte betrieben werden dürfen.

Extremfälle wie diese sind jedoch Ausnahmen. Rund die Hälfte aller Zahlungsrückstände der beratenen Verbraucherhaushalte liegt zwischen 250 und 1.000 Euro. Aufgrund der vielschichtigen Problemlagen der Ratsuchenden kann daraus kein „Standardfall“ rekonstruiert werden. In vielen Fällen führte aber erst das Zusammenspiel von individuellen Verbraucherproblemen und langsamen bzw. unklaren Prozessen im Forderungsmanagement zur Eskalation der Schuldenproblematik.

3.2 Forderungshöhen bei Drittversorgern und Energiediscountern

Insgesamt wurden 744 Verbraucherhaushalte mit offenen Zahlungsrückständen bei Energiediscountern und weiteren Drittanbietern im Landesprojekt „NRW bekämpft Energiearmut“ beraten. Die dabei erfassten Forderungshöhen weichen von denen der Grundversorger ab. Der Median dieser Zahlungsrückstände rangierte bei 640 Euro und damit unterhalb dem der Grundversorger. Die geringeren Forderungshöhen rühren daher, dass Drittanbieter im Regelfall keine Strom- und Gassperren vornehmen, sondern den Vertrag bei Zahlungsverzug des Verbrauchers kündigen. Zudem können sie, im Gegensatz zu Grundversorgern, Kunden mit schlechter Bonität ablehnen. Auf diese Weise werden diese von Beginn an aussortiert. Die Verbraucherzentrale NRW hat zudem Kenntnis von Fällen, in denen schon nach dem Ausbleiben eines einzigen Abschlags ein Inkassodienstleister eingeschaltet wurde. Mit dessen bedrohlich wirkenden Schreiben suchten die betroffenen Verbraucher die Fachberatung bei Energiearmut bereits zu einem vergleichsweise frühen Zeitpunkt auf. Umgekehrt wurden aber auch einige vergleichsweise hohe Forderungen erfasst. Ausschlaggebend dafür waren vor allem die langen Vertragsbindungen sowie eine mangelhafte Kommunikation zwischen Verbraucher und Anbieter. Diese führte beispielsweise dazu, dass Nachtspeicherheizungen nur über einen Ein-Tarif-Zähler und somit zum teureren Tarif des Haushaltsstroms abgerechnet wurden. In Kombination mit hohen Verbräuchen kamen so hohe Nachzahlungen zustande.

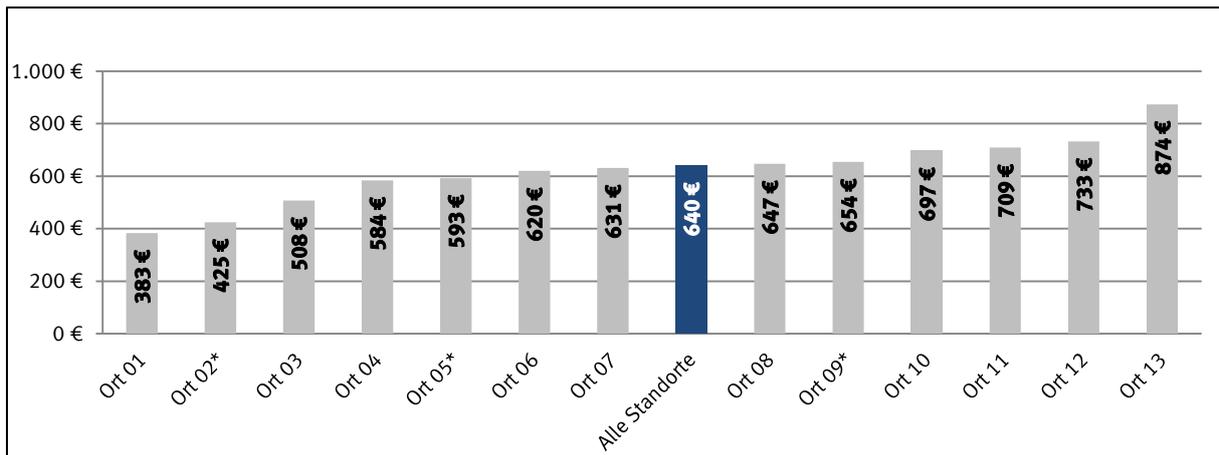


Abb.: Höhe der Gesamtforderungen (Median) bei Drittlieferanten zum Stand 31.12.2019, n= 744⁶.
* zum 31.12.2018 aus dem Projekt ausgeschieden

4. Entgelte für Mahn-, Inkasso-, Sperr- und Entsperrprozesse

Neben den grundsätzlich hohen Zahlungsrückständen schlagen vor allem die Nebenforderungen signifikant zu Buche. Diese umfassen die Kosten für Mahnungen, Inkasso-Dienstleistungen und Versorgungsunterbrechungen sowie deren Aufhebung. Nebenforderungen fielen bei 3.335 beratenen Kunden der Kooperationspartner und damit in 62 Prozent der Fälle an. Im Median betragen sie 35 Euro.

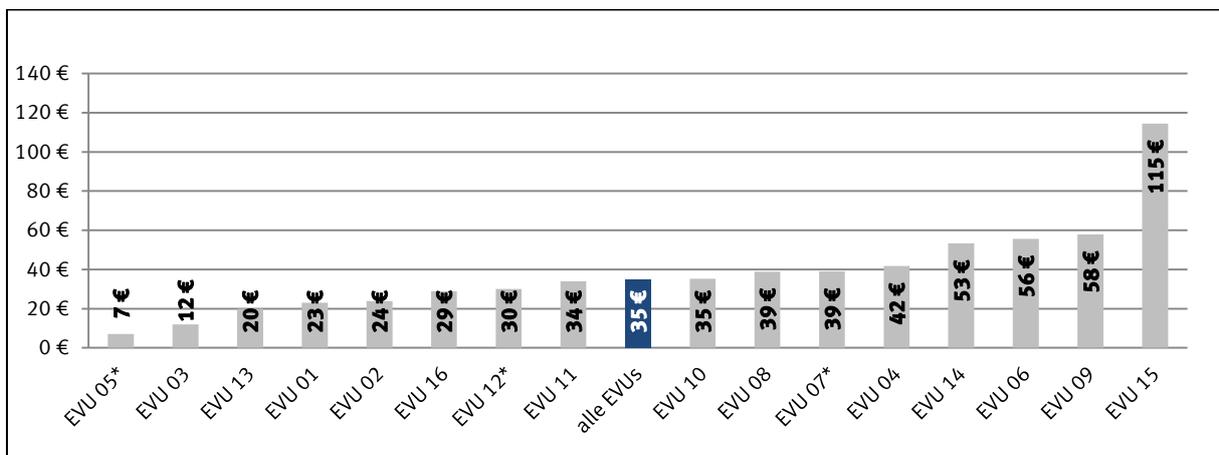


Abb.: Höhe der Nebenforderungen (Median) aller Kooperationspartner⁷ zum Stand 31.12.2019, n= 3.335
* zum 31.12.2018 aus dem Projekt ausgeschieden

Die örtlichen Unterschiede bei den Nebenforderungen sind ebenfalls erheblich: Die Mediane der derzeit kooperierenden Grundversorger weichen um insgesamt 103 Euro ab. Die erfassten Zusatzentgelte lagen im Projekt zwischen 1 Euro und 3.988 Euro. Bei insgesamt 25 Beratungsfällen gab es Nebenforderungen im vierstelligen Bereich. Häufig fielen dabei ergänzend zu den Mahn-, Inkasso- und Sperrentgelten die Kosten für die Titulierung und das gerichtliche Vollstreckungsverfahren ins Gewicht.

⁶ Am Standort 05 lagen nur acht Fälle mit bestehender Forderung eines Drittanbieters vor, die Aussagekraft gegenüber den anderen Standorten ist daher eingeschränkt.

⁷ Die Bezeichnung der jeweiligen Kooperationspartner entspricht der Bezeichnung aus der auf Seite 5 erfolgten Untersuchung der Höhe der Gesamtforderung.

Auch die Spannbreite der Nebenforderungen wird durch die Struktur des Forderungsmanagements beim Versorger sowie das Verbraucherverhalten beeinflusst. Ein stringentes und transparentes Mahnwesen kann das Auflaufen hoher Zahlungsrückstände verhindern, wenn es die Kunden einerseits bei ausbleibenden Zahlungen möglichst schnell und auf mehreren Kanälen kontaktiert (beispielsweise schriftlich und telefonisch), ihnen andererseits jedoch bei einer Rückmeldung ausreichend Spielraum für kulante und flexible Lösungen bietet.

In der Projektarbeit hat sich beispielsweise eine kostenlose telefonische Ansprache säumiger Verbraucher bewährt, die in mehreren Sprachen angeboten wurde. Somit können schnell und effektiv Lösungen gefunden werden. Das schlägt sich auch in sehr geringen mittleren Nebenforderungen nieder. Würden diese Maßnahmen jedoch mit hohen Entgelten belegt, würde sich ein gegenteiliger Effekt einstellen und die Nebenforderungen stiegen an.

Darüber hinaus schalten manche Energieversorger externe Inkassodienstleister und/oder Rechtsanwaltskanzleien ein und lagern ihr Forderungsmanagement so teilweise oder vollständig aus. Der Zeitpunkt der Einschaltung kann dabei höchst unterschiedlich sein. Teilweise werden Forderungen aus laufenden Verträgen abgegeben, teilweise nur aus bereits beendeten Vertragsverhältnissen, beispielsweise nach einem Anbieterwechsel des Kunden.

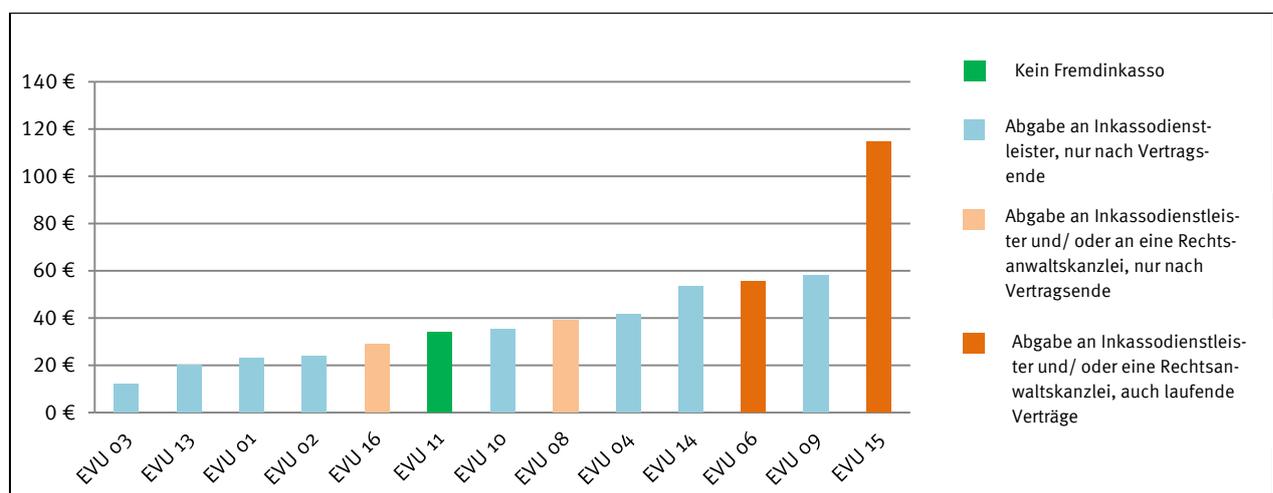


Abb.: Höhe der mittleren Nebenforderung aller **aktuellen** Kooperationspartner⁸ zum Stand 31.12.2019 sowie deren Einbeziehung von Inkassodienstleistern.

5. Einordnung der Stromverbräuche von beratenen Haushalten

Ein überdurchschnittlich hoher Energieverbrauch ist eine weitere häufige Kernursache für hohe Zahlungsrückstände. So fallen 42 Prozent aller erfassten Stromverbräuche in die Kategorie „G“ des deutschen Stromspiegels. Diese entspricht einem deutlich erhöhten Verbrauch und signalisiert dringenden Handlungsbedarf. Lediglich zwölf Prozent der erhobenen Verbräuche lassen

⁸ Die Bezeichnung der jeweiligen Kooperationspartner entspricht der Bezeichnung aus der auf Seite 5 erfolgten Untersuchung der Höhe der Gesamtforderung.

sich in die Kategorien „A“ und „B“ des Stromspiegels einordnen, die einen unterdurchschnittlichen und wünschenswerten Verbrauch abbilden.

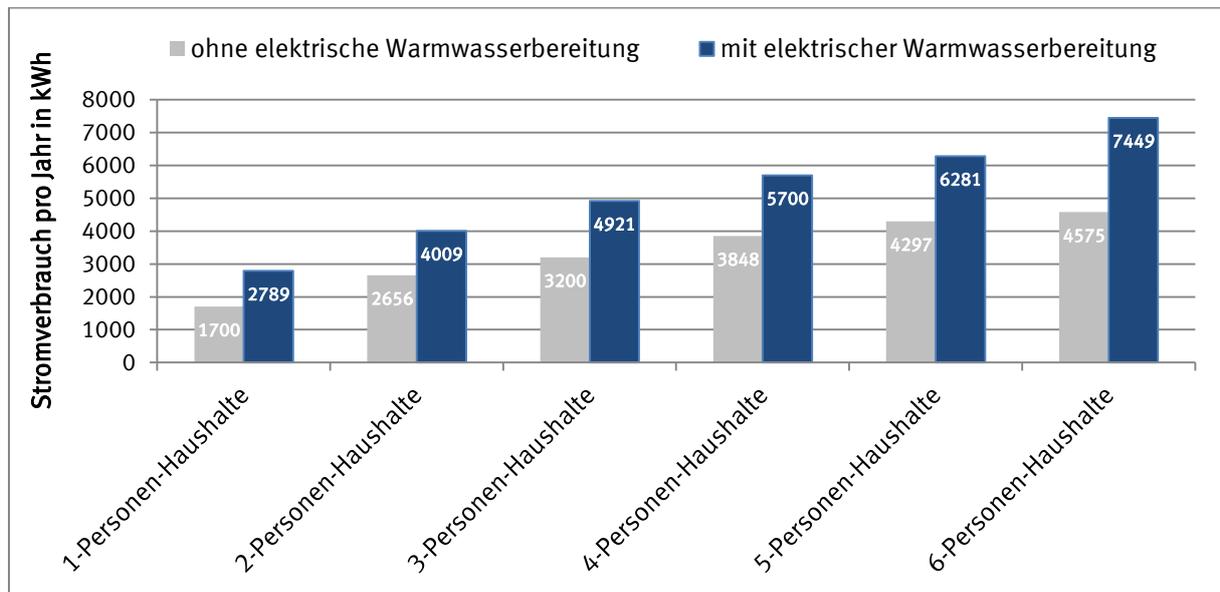


Abb.: Median des Jährlicher Stromverbrauchs (ohne Nachtspeicherheizungen) in kWh der beratenen Haushalte zum Stand 31.12.2019, n= 3.529.

Ursächlich für die deutlich erhöhten Verbräuche sind insbesondere schlecht sanierte Wohnungen mit veralteten Heizungen, Durchlauferhitzern oder Nachtspeicherheizungen. Häufig stellen die Menschen in diesen Wohnungen zusätzliche Elektroheizungen auf, deren extrem hoher Strombedarf sich auf der Jahresabrechnung widerspiegelt. Erfahrungsgemäß ist der energetische Zustand der Wohnung für die Verbraucher bei der Wohnungssuche jedoch sekundär. Aufgrund des in vielen Städten angespannten Wohnungsmarktes und steigender Mietpreise steht bei ihnen vor allem die Bezahlbarkeit der Miete im Vordergrund.

Außerdem fällt es vielen Verbrauchern schwer, ihren Energieverbrauch und die damit verbundenen Kosten für Strom und Gas richtig einzuschätzen. Diese Erfahrung aus der Beratungspraxis des Landesprojekts wird durch eine entsprechende Untersuchung im Rahmen einer extern durchgeführten Projektevaluierung unterstützt. In dieser gaben 62 von 73 befragten Personen an, Probleme bei der korrekten Einschätzung der eigenen Energiekosten zu haben.

Hinzu kommt, dass eine Externalisierung der Stromkosten bei der Mehrzahl der beratenen Verbraucher nicht möglich war. Essen im Restaurant, duschen im Fitnessstudio oder Kinobesuche und Urlaube – all diese Möglichkeiten standen vielen Ratsuchenden aufgrund ihrer Einkommensverhältnisse nicht oder kaum offen. Dadurch sind auch die Einsparmöglichkeiten durch Verhaltensänderungen begrenzt.

6. Hintergrund von Zahlungsrückständen

Die Entstehung von Zahlungsrückständen im Bereich der Energieversorgung wird auf Verbraucherseite durch einen wesentlichen Faktor gesteuert: die individuellen Problemlagen der betroffenen Menschen, auf denen schließlich das Zahlverhalten basiert.

6.1 Das Zustandekommen von Zahlungsrückständen

Ein wesentlicher Aspekt von Zahlungsrückständen ist das Zahlverhalten der betroffenen Menschen. Die Analyse der Beratungsfälle ergab, dass das Zahlverhalten in den verschiedenen Haushaltsgruppen teilweise stark voneinander abweicht. Hierzu hat die Verbraucherzentrale NRW eine Stichprobe von 500 Fällen aus insgesamt zehn Standorten untersucht. Diese war in fünf häufig beratene Haushaltstypen⁹ unterteilt:

- Single-Haushalte im SGB-II Bezug
- Single-Haushalte mit Rente
- Alleinerziehende mit einem Kind
- Zwei-Personenhaushalt ohne Kind
- Zwei Erwachsene mit mindestens zwei Kindern

Als häufigste Ursache für die Entstehung von Energieschulden stellte sich eine hohe Nachforderung aus der Jahresabrechnung wegen Mehrverbrauchs heraus. Weitere häufige Ursachen für den Zahlungsverzug sind nach einem Versorgerwechsel bestehende Altschulden beim früheren Versorger, das Nicht-Zahlen der monatlichen Abschläge sowie die Mischung aus nicht gezahlten Abschlägen und einer hohen Nachforderung.

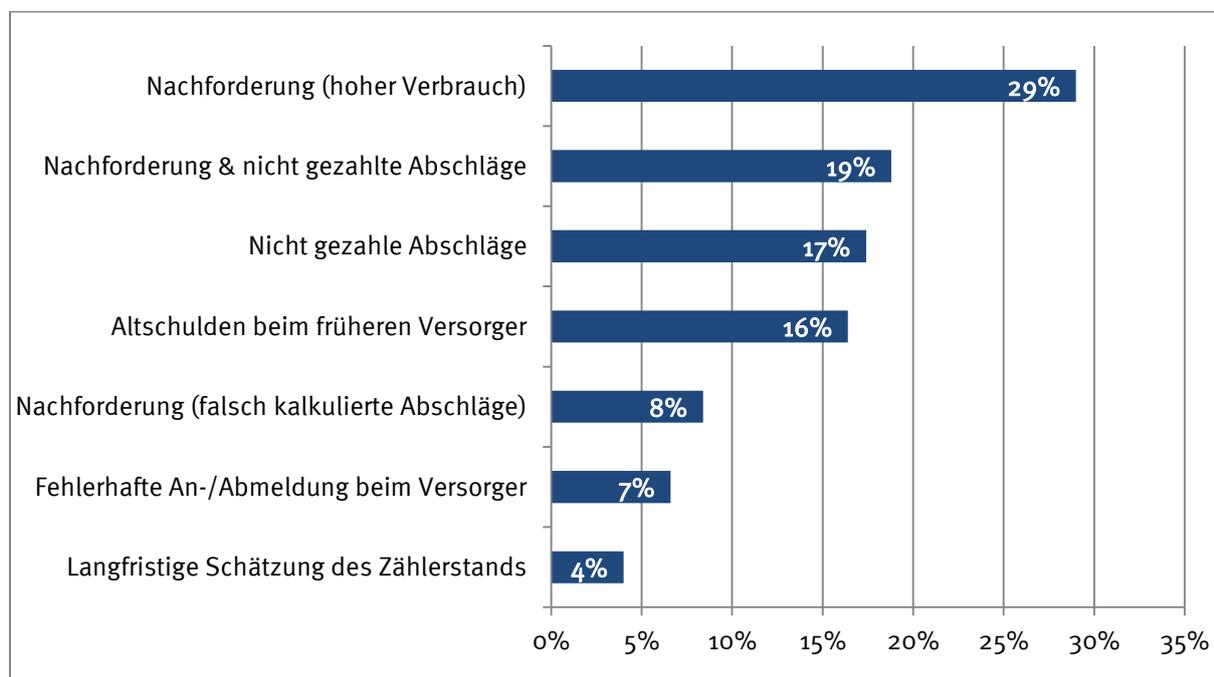


Abb.: Ursachen für den Zahlungsverzug, Stichprobe aus dem Jahr 2019 mit 500 Beratungsfällen des Projektes „NRW bekämpft Energiearmut“ aus 10 Standorten. Die Stichprobe umfasste sowohl Fälle der Grundversorger als auch von Drittanbietern.

⁹ Bei der Auswahl der fünf Haushaltstypen lag der Fokus auf der Anzahl der vorgenommenen Beratungen in den vergangenen zwei Jahren. Daher wurden teilweise die Haushaltsgröße und die Art des Einkommens kombiniert, teilweise erfolgte die Betrachtung anhand nur eines Kriteriums. Haushaltstypen ohne Einkommensangabe können ebenfalls Sozialleistungen oder Rente bezogen haben.

In der Detailanalyse der Stichprobe ist nur ein Teil der gewonnenen Erkenntnisse intuitiv erklärbar. So fiel beispielsweise auf, dass bei der Gruppe der Rentner seltener Altschulden bei einem vorherigen Energieversorger aufgelaufen sind als bei den anderen Haushaltstypen. Diese Erkenntnis lässt sich dadurch erklären, dass Rentner vergleichsweise selten umziehen und zudem auch eher selten einen Anbieterwechsel vornehmen. Dafür zahlte diese Gruppe in der Stichprobe überdurchschnittlich häufig ihre Abschläge nicht, was ein Indiz für die niedrigen Renten der im Projekt beratenen Menschen sein kann.

Bei den alleinstehenden SGB-II-Beziehern zeigte sich hingegen keine klare Tendenz, da die vier stärksten Ursachen gleich häufig vorlagen. Ein klarer kausaler Zusammenhang ist nicht erkennbar, viel eher zeigen sich an dieser Stelle die aus der Beratungspraxis bekannten multiplen Problemlagen der Verbraucher. Diese erstrecken sich über geringe Einkommen, überdurchschnittlich hohe Stromverbräuche und weitere verschärfende Faktoren. Ebenso verhält es sich bei den kinderlosen Zwei-Personenhaushalten, bei denen ebenfalls keine klare Tendenz ersichtlich wird.

Bei Alleinerziehenden mit einem Kind sowie bei Familien mit mindestens zwei Kindern kamen überdurchschnittlich häufig hohe Nachzahlungen aufgrund eines Mehrverbrauchs zum Vorschein. Dies kann als Indiz für Probleme bei der Einschätzung des eigenen Verbrauchs gedeutet werden, die mit der Anzahl der Haushaltsmitglieder zunehmen.

6.2 Individuelle Problemlagen von Verbrauchern

Über einen sechsmonatigen Zeitraum (zwischen August 2019 und Februar 2020) wurden die für das Nicht-Zahlen ausschlaggebenden persönlichen Ursachen genauer unter die Lupe genommen. Die Fachberater bei Energiearmut hielten bei jedem neuen Beratungsfall kurz ein bis zwei entscheidende Ursachen fest. Dabei fiel auf, dass neben temporären und langanhaltenden Zahlungseingpässen vor allem fehlende Alltagskompetenzen das Auflaufen von Energieschulden begünstigen. Darunter fielen beispielsweise diejenigen Verbraucher, die Briefe von Behörden oder Energieversorgern ignorieren. Zudem verhindern häufig gesundheitliche Gründe der Ratsuchenden (zum Beispiel Sucht, Depressionen oder andere Krankheiten) eine frühzeitige Klärung der Schuldenproblematik. Des Weiteren zeigten sich Ursachen, die häufig außerhalb der öffentlichen Wahrnehmung liegen. Dazu gehören unter anderem Gefängnisaufenthalte, nicht-zahlende unterhaltspflichtige ehemalige Lebenspartner, Lohnpfändungen und Stromdiebstahl.

Insgesamt zeigte sich ein weites Feld an verschärfenden Ursachen, das sowohl die finanzielle und soziale Situation als auch Aspekte der Gesundheit und Bildung der beratenen Verbraucher betrifft.

7. Fazit

Energiearmut hat viele Facetten und wird im Wesentlichen durch geringe Einkommen, hohe Energiekosten und hohe Verbräuche begünstigt. Das Zusammenspiel dieser Einflussfaktoren mit weiteren individuellen, verschärfenden Faktoren kann in extrem hohen Forderungen des Versorgers und einer Stromsperre münden. Denn hohe vier- oder gar fünfstelligen Summen können häufig nicht mehr mit einer für beide Seiten tragfähigen Ratenzahlungsvereinbarung beglichen werden, sondern führen Verbraucher in existenzielle Notlagen.

Derart hohe Forderungen haben sich im Landesprojekt „NRW bekämpft Energiearmut“ als nicht nur möglich, sondern durchaus real herausgestellt. Sie laufen insbesondere auf, wenn nicht aufeinander abgestimmte Prozesse im Forderungsmanagement des Energieversorgers ein langsames Mahn- und Zahlungsverhalten begünstigen und die betroffenen Verbraucher sich ihrerseits nicht um eine Lösung bemühen. Werden Kunden, die eine Zahlung nicht geleistet haben, über mehrere Wochen hinweg nicht angemahnt oder wird der Mahnprozess nicht konsequent fortgeführt, ebnet dies den Weg für eine Anhäufung der Schulden. Stattdessen sollten auch Kunden, die nur eine einzige Zahlung nicht geleistet haben, frühzeitig angesprochen werden.

In der Verantwortung stehen somit die Verbraucher und die Energieversorger an erster Stelle. Gleichwohl können aufgrund der Vielschichtigkeit der Problemlagen auch die kommunalen Sozialleistungsträger, die Wohlfahrtsverbände und die Politik zu einer Entschärfung der Energieschuldenproblematik beitragen.

Diese Handlungsbedarfe und allgemeinen Herausforderungen hat die Verbraucherzentrale NRW in einem weiteren [Kurzpapier](#) zusammengestellt.