

**Ausgewählte Ergebnisse einer Befragung der Verbraucherzentrale NRW von 110 Energie-Grundversorgungsunternehmen – Energieschulden und präventive Lösungsansätze**  
(Befragungszeitraum: November 2011)

**Hintergrund der Befragung**

Vor dem Hintergrund steigender Energiepreise und vielfach stagnierender Einkommensentwicklung gewinnt die Diskussion um Energieschulden und drohende Energiesperren eine immer größere Bedeutung. Auch die Grundversorger stellen sich mit geeigneten Maßnahmen – wenn auch in unterschiedlichem Ausmaß – dieser neuen Herausforderung.

Mit der aktuellen Befragung aller Grundversorgungsunternehmen in Nordrhein-Westfalen sollte ermittelt werden,

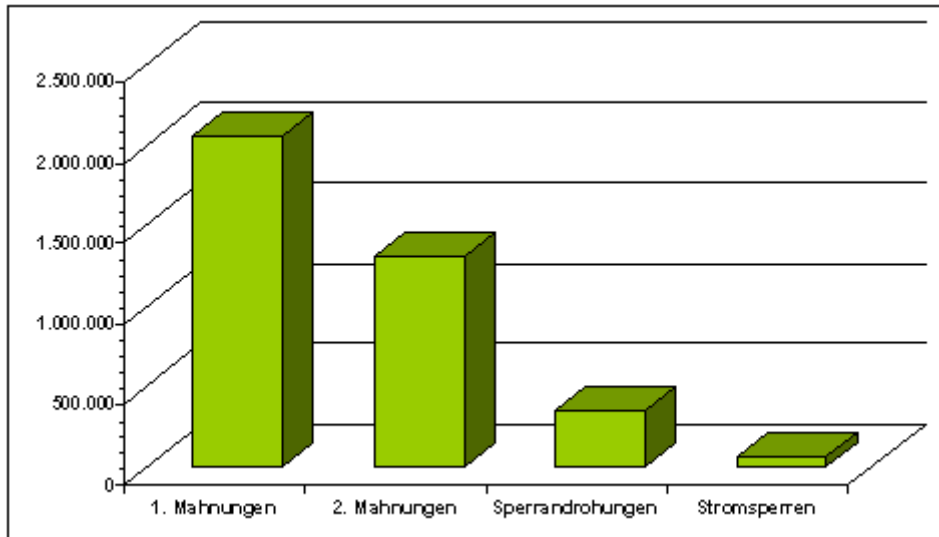
- wie sich die Problematik rund um Energieschulden und Energiesperren in den letzten Jahren entwickelt hat und
- mit welchen Maßnahmen und Angeboten die Energieversorger auf diese Entwicklung reagieren.

**Methodik und Teilnehmerkreis der Befragung**

- Alle 110 Grundversorger in Nordrhein-Westfalen wurden mittels eines standardisierten Fragebogens und wenigen offenen Fragestellungen schriftlich befragt. Bei unklaren bzw. interpretierbaren Antworten wurde seitens der Verbraucherzentrale NRW telefonisch nachgefasst.
- 58 Unternehmen haben sich an der Befragung beteiligt – entsprechend einer Rücklaufquote von knapp 53 %.
- Insgesamt repräsentieren die befragten Unternehmen 4,5 Mio. Privatkunden im Stromsektor.

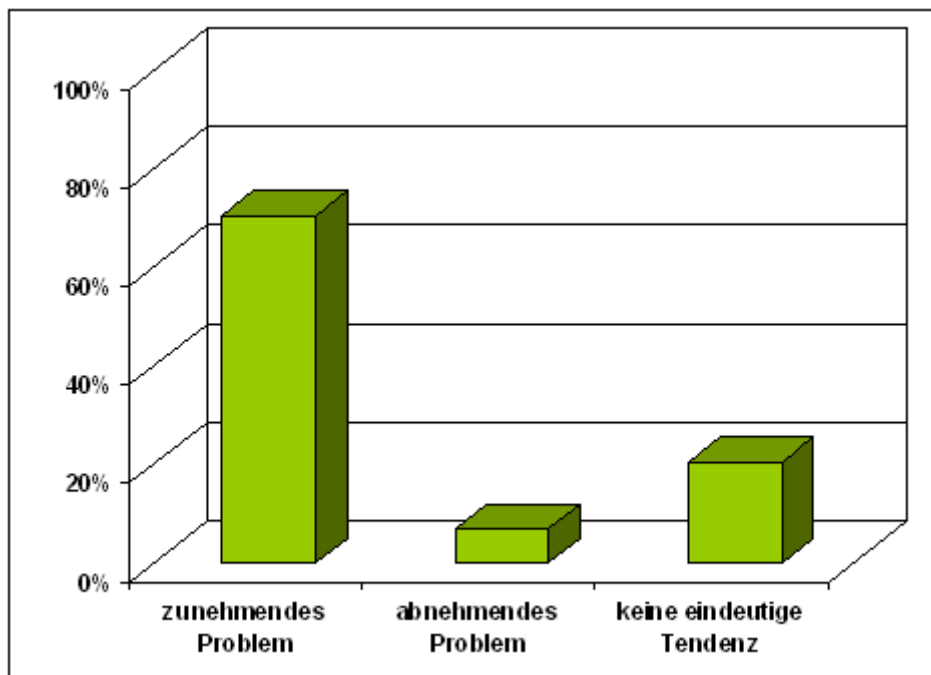
## Befragungsergebnisse im Einzelnen

### 1. Kunden im Zahlungsverzug im Jahr 2010:



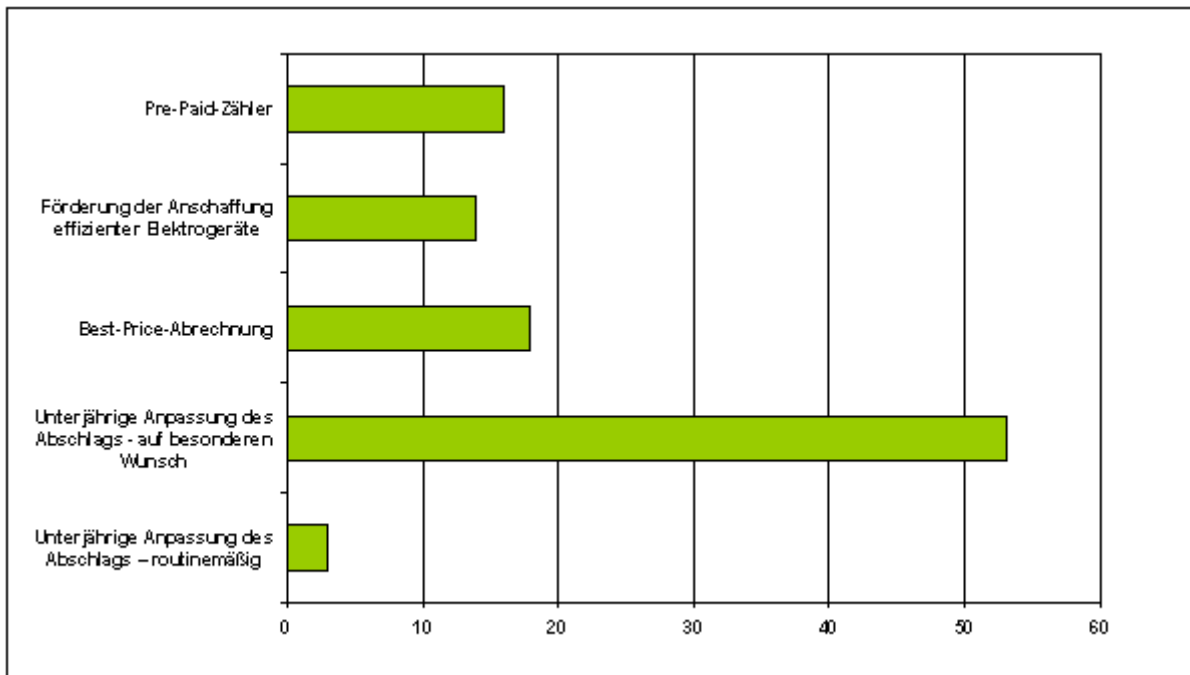
- Mehr als drei Millionen Mal - verteilt über unterschiedliche Mahnstufen - mahnten die befragten Energieversorger in NRW im Jahr 2010 die Zahlung von Stromrechnungen an.
- Nach 343.000 Sperrandrohungen wurde in 2010 bei 62.000 Kunden tatsächlich die Stromsperre umgesetzt – betroffen waren ca. 1,5 % der Stromkunden der befragten Grundversorger. Somit mündeten 18 % der Sperrandrohungen in den Vollzug der Sperre.
- Insgesamt dürften in Nordrhein-Westfalen jährlich ca. 120.000 Haushalte von Stromsperrungen betroffen sein. Auf Deutschland hochgerechnet wurde in 2010 etwa 600.000 Mal die Stromversorgung abgedreht.

## 2. Brisanz von Zahlungsverzug und Energieschulden



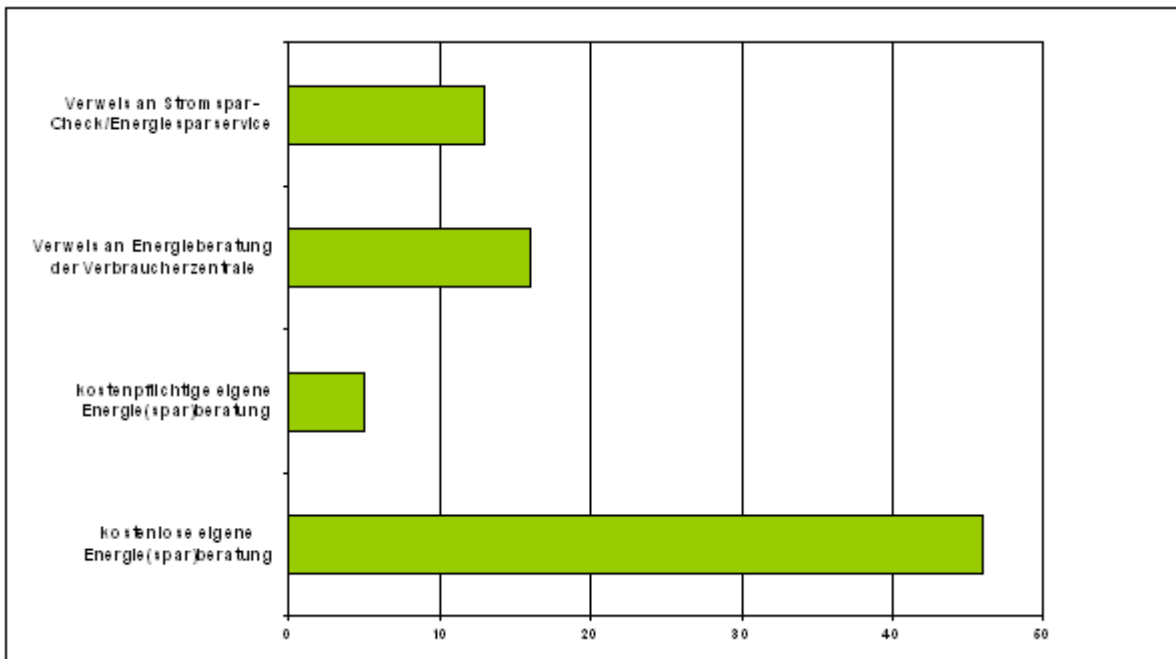
- 71 % der 58 antwortenden Unternehmen stellt ein Ansteigen der Problematik rund um Zahlungsverzug und Energieschulden in den letzten Jahren fest.
- Lediglich 4 Unternehmen (7 %) sind der Meinung, dass die Problematik rund um Zahlungsverzug und Energieschulden in den letzten Jahren an Brisanz verloren hat.

### 3. Einsatz präventiver Instrumente zur Vermeidung von Nachzahlungen



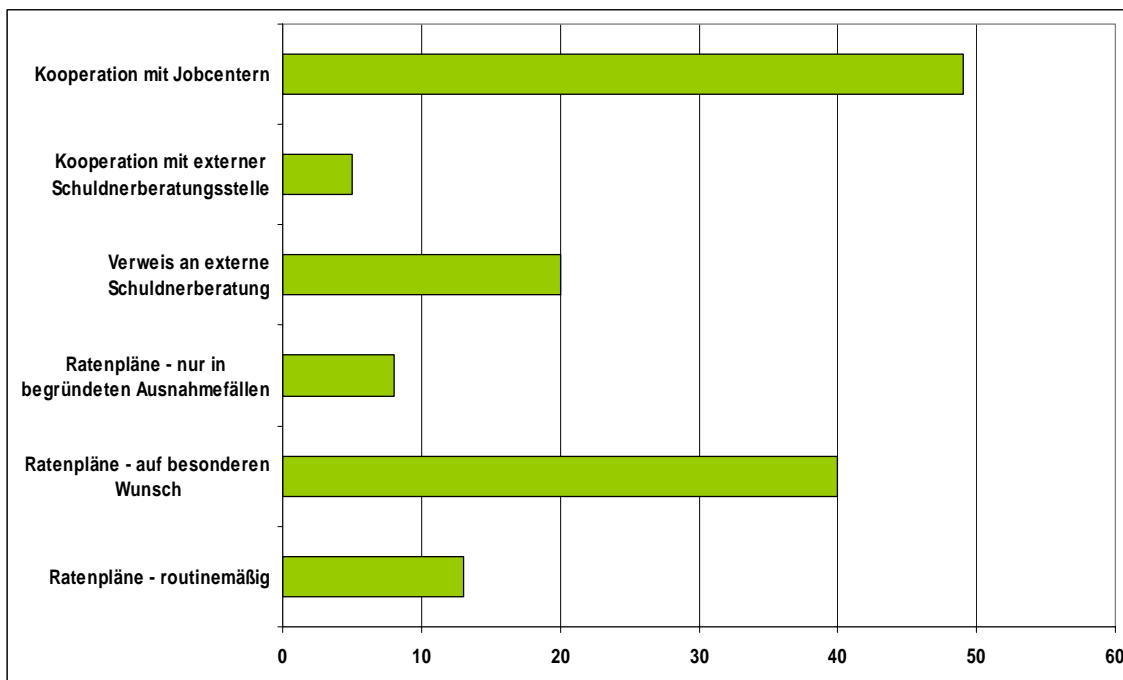
- Innerhalb der im Regelfall jährlichen Abrechnungsperiode hat der Energiekunde kaum Überblick über seinen tatsächlichen Stromverbrauch: In der Regel werden die Kunden nur einmal im Jahr über die Endabrechnung über ihren tatsächlichen Stromverbrauch informiert. Zwar bieten viele Versorger auf Anfrage auch Spitzabrechnungen in kürzeren Zeitabständen an, doch lassen sich diese den zusätzlichen Service vielfach durch ein – zum Teil hohes - Entgelt entlohnen:
  - 47 % der befragten Grundversorger (n = 27) bietet kostenlos eine unterjährige Verbrauchsabrechnung bzw. Verbrauchsrückmeldung an.
  - 26 % der befragten Grundversorger (n = 15) bietet kostenpflichtig eine unterjährige Verbrauchsabrechnung bzw. Verbrauchsrückmeldung an.
- Kennt der Kunde seinen aktuellen Verbrauch, z. B. durch regelmäßiges Ablesen seines Zählerstandes, kann er seine monatlichen Abschlagszahlungen bei fast allen Versorgern (96 % der Befragten, n = 56) zu jeder Zeit anpassen lassen. Dadurch können hohe Nachzahlungen bei der Jahresendabrechnung vermieden werden. Die Anpassung der Abschläge an einen gestiegenen Verbrauch erfolgt im Regelfall nur auf Wunsch des Kunden. Nur 3 Versorger (5 %) bieten diesen Service von sich aus an.
- Auf die Frage nach weiteren präventiven Angeboten für zahlungsauffällige Kunden gibt 28 % der befragten Unternehmen (n = 16) an, dass sie Pre-Paid-Zähler anbieten.
- Eine Best-Price-Abrechnung bietet 31 % der Unternehmen (n = 18) an.
- 24 % (n = 14) fördert die Anschaffung energieeffizienter Haushaltsgeräte, etwa in Form von Mini-Contracting-Modellen oder Kühlschranksprämien.

#### 4. Flankierende Beratungsangebote zur Einsparung von Energiekosten



- Knapp 80 Prozent der Anbieter (n = 46) verweist an eigene oder externe Energie(spar)beratungen, um durch Anregungen für sparsamen Verbrauch künftig Abschläge reduzieren oder Nachzahlungen vermeiden zu können.
- 28 % der befragten Unternehmen (n = 16) setzt auf externe Partner und verweist auf die Angebote der Energieberatung der Verbraucherzentrale NRW. 22 % (n= 13) verweist auf aufsuchende Angebote des Stromspar-Checks bzw. des Energiesparservice.

## 5. Hilfestellungen bei Zahlungsproblemen und Energieschulden



### 5.1 Ratenpläne und sonstige Schuldenregulierungsmodelle

- Bleiben Zahlungen aus, sieht das Mahnwesen der Grundversorger NRW-weit ganz unterschiedliche Maßnahmen vor:
  - 22 % der Unternehmen (n= 13) bietet vor der Stromsperre routinemäßig Ratenpläne zur Schuldenregulierung an.
  - 40 Grundversorger (69 % der Befragten) bieten Ratenpläne oder sonstige Schuldenregulierungsmodelle nur auf besonderen Wunsch des Kunden an.
- Zum Teil sind hohe Hürden zu nehmen, wenn Energieschulden über Ratenvereinbarungen reguliert werden sollen:
  - 30 % der Grundversorger (n = 17) befürwortet Ratenpläne nur bei kurzen Laufzeiten von maximal sechs Monaten.
  - 14 % der Grundversorger (n = 8) bewilligt Ratenpläne nur in begründeten Ausnahmefällen.
  - 12 % der Grundversorger (n = 7) verlangt die Zahlung hoher Mindestraten bis zu 30 Euro monatlich.
  - Knapp 10 % der Grundversorger (n = 6) berechnet bei Ratenvereinbarungen zusätzliche Gebühren oder Zinsen.
  - 9 % der Grundversorger (n = 5) bewilligt Ratenpläne nur bei vorhandener Sicherheitsleistung.
- Ein Teil der Energieversorger agiert aber auch kundenfreundlich, wenn es um individuelle Lösungen für Zahlungsprobleme und Energieschulden geht:
  - 16 % der Grundversorger (n = 9) gestattet bei Ratenplänen auch Laufzeiten von zwölf Monaten oder länger.
  - 28 % der Grundversorger (n = 16) lässt in besonderen sozialen Härtefällen je nach individueller Konstellation noch erheblich längere Laufzeiten zu.

## 5.2 Kooperation mit lokalen Partnern

- 84 % der befragten Grundversorger (n = 49) kooperieren mit örtlichen Jobcentern bzw. Sozialbehörden zur Übernahme von Energieschulden auf Darlehensbasis.
- Nur wenige Versorger kooperieren mit unabhängigen Beratungsorganisationen wie der Verbraucherzentrale NRW oder anderen gemeinnützigen Trägern von Schuldner- und Budgetberatung, um Energieschulden nachhaltig zu regulieren und die zukünftige Energieversorgung auf Dauer zu sichern:
  - 34 % der Grundversorger (n = 20) verweist an externe Schuldnerberatungsstellen, hauswirtschaftliche Verbände bzw. Sozialberatungsstellen mit dem Ziel von Budgetberatung sowie Regulierung der Energieschulden.
  - 5 Grundversorger (9 %) kooperieren auf Basis einer bilateralen Vereinbarung mit einer externen Schuldnerberatungsstelle.

Dr. Iris van Eik, Udo Sieverding

Düsseldorf, 21.02.2012

### Ansprechpartnerin

Birgit Höltgen ([birgit.hoeltgen@vz-nrw.de](mailto:birgit.hoeltgen@vz-nrw.de))

Tel. 0211 / 3809-416

Fax: 0211 / 3809-212