

## Das Projekt Verbraucherkompetenz im Energiemarkt – Ergebnisbericht

Vom 1.1.2010 bis 31.12.2012 (bzw. nach Projektverlängerung bis zum 30.06.2013) finanzierte das Wirtschaftsministerium NRW (in der Nachfolge das Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz des Landes Nordrhein-Westfalen) das Projekt „Verbraucherkompetenz im Energiemarkt“ der Verbraucherzentrale NRW.

Ziel dieses Projektes war,

- Private Verbrauchern im liberalisierten Energiemarkt Hilfestellungen anzubieten beim Anbieterwechsel bzw. bei Problemen mit dem Strom- bzw. Gasanbietern
- Das vorhandene Verbraucherinteresse zugleich auf Maßnahmen zur Erhöhung der Energieeffizienz und zur Nutzung Erneuerbarer Energien zu lenken und – soweit die Voraussetzungen gegeben sind - zu entsprechende Maßnahmen zu ermuntern.

Die scheinbar in unterschiedliche Richtungen zielenden Projektaufgaben sollten unter der Überschrift „Verringerung der Energiekosten“ harmonisiert werden.

In die Laufzeit des Projektes fielen wichtige Ereignisse, die sich auf die Rahmenbedingungen in der leitungsgebundenen Energieversorgung bzw. auf die Einstellung und das Interesse der Verbraucher auswirkten:

- In einer doppelten Energiewende verlängerte 2010 die (damalige) Bundesregierung zunächst die Laufzeit der Atomkraftwerke, um nach knapp 10 Monaten und dem zwischenzeitlichen Supergau in Fukushima das vorzeitige Ende der AKW und eine umfassende Energiewende anzukündigen
- Die Änderungen des Energiewirtschaftsgesetzes 2011 brachten aus Sicht des Verbraucherschutzes eine Reihe von Verbesserungen. Dennoch bleibt angesichts
  - der beiden großen Anbieterpleiten von TelDaFax und Flexstrom mit über einer Million Gläubiger (davon überwiegend private Haushalte) sowie
  - fehlender Durchschlagskraft höchstrichterlicher Entscheidungen auf die breite Masse betroffener Kunden und die Notwendigkeit, dieses Recht in jedem Einzelfall wieder über den Klageweg einzufordern zu müssenweiterer und dringender Verbesserungsbedarf in Sachen Verbraucherschutz im Energiemarkt bestehen.
- Im Projektzeitraum verteuerte sich der Strom für private Haushalte um 23,5%. Als wesentliche Ursache hierfür wurde die Energiewende (bzw. der Ausbau Erneuerbarer Energien und der notwendige Netzausbau) ausgemacht. An dieser Stelle machte sich erheblicher Informations- und Korrekturbedarf bemerkbar, um die Akzeptanz in der Bevölkerung für das gesellschaftliche Ziel der Energiewende nicht zu gefährden.

Die im Rahmen des vom Land NRW geförderte Projekt „Verbraucherkompetenz im Energiemarkt“ anfallenden Aufgaben wurde durch 2 wissenschaftliche Mitarbeiter,

eine Fachsachbearbeitungskraft (als volle Stellen) und eine viertel Stelle Bürokräft bewältigt. Die im Folgenden benannten Beratungskräfte in den örtlichen Beratungsstellen gehörten nicht zum Fördervolumen des Projektes. Mit Hilfe der Projekt-finanzierten Stellen

- erarbeitete die Verbraucherzentrale NRW energietechnische-, -wirtschaftliche, und –rechtliche Positionen, um das große Interesse der Bevölkerung bzw. der Medien nach Informationen und ggf. persönlichen Lösungsstrategien in einem sich stark wandelndem Umfeld der öffentlichen Energieversorgung zu bedienen. Ein großer Teil dieser Informationen wurden direkt mit Hilfe der Medien verbreitet.
- wurde ein umfassender fachlicher Support für rd. 50 örtliche Beratungsstellen und ein telefonisches Beratungsangebot geleistet. Die Beratungskräfte wiederum unterstützten die Verbraucher durch Information und direkter Hilfe bei ihren Problemen im leitungsgebundenen Energiemarkt.

In diesem Zusammenhang wurden 57.876 Verbraucherkontakte; 28.932 Beratungen und seitens der Projektmitarbeiter 750 Interviews und Statements gegenüber den Medien statistisch erfasst.

Im Rahmen zweier Evaluationen (2011 Eigenevaluation; 2013 Evaluation durch ein externes Institut) wurden Verbraucher zur fachlichen Qualität des Beratungsangebotes befragt. In beiden Untersuchungen wurde dem Beratungsangebot für das Themensegment Energiemarkt und Energierecht ein sehr hohes fachliches Niveau attestiert.

Nichts desto Trotz konnten im Rahmen der Evaluation auch Verbesserungsmöglichkeiten identifiziert werden – insbesondere bei der Realisierung der Aufgabe, Verbraucher auch für die Belange der Energieeffizienz und der Nutzung Erneuerbarer Energien weiter zu motivieren.

Im Projektverlauf zeigte sich für die Verbraucherzentrale NRW, dass die Verbraucher in den kommenden Jahren dem Thema Energie (sowohl Energieverbrauch/Energiepreis als auch im Zusammenhang mit Problemen beim Anbieter/Anbieterwechsel) großes Gewicht beimessen. Aus diesem Grund erweitert sie Ihr Beratungsangebot in allen örtlichen Beratungsstellen und strukturiert es neu. Der ursprünglich an das Projekt „Verbraucherkompetenz im Energiemarkt“ herangetragene Anspruch, die tendenziell auf preisliche Vorteile für Verbraucher angelegte Beratung auch um Aspekte der Energieeffizienz und des Ausbaus Erneuerbarer Energien zu erweitern, bleibt dabei erhalten.

Die Projektbilanz ist eindeutig positiv. Nicht nur die hohe Beratungsnachfrage im Verlauf der Projektdauer sondern auch der hohe mediale Informationsbedarf ist Beleg für großen öffentlichen Bedarf nach einer engagierten und von Absatzinteressen freien Interessenvertretung sowie nach einer vertrauenswürdigen Informationsquelle. Auch die flächendeckende Ausdehnung und Neustrukturierung des Beratungsangebotes der VZ NRW im Themenbereich „Energiemarkt und Energierecht“ ab 2013, das auch die Aspekte „Energieeffizienz“ und „Ausbau Erneuerbarer Energien“ in den Focus stellt, darf ebenfalls als Indiz für den erfolgreichen Projektverlauf gedeutet werden.