



## **Endbericht**

der Evaluation des Modellprojekts  
„Energiearmut in Rheinland-Pfalz - systemische  
Energiekostenberatung“ der  
Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

**verbraucherzentrale**

*Rheinland-Pfalz*

Datum: 31.03.2015

e-fect dialog evaluation consulting eG

Am Deimelberg 19, 54295 Trier

[www.e-fect.de](http://www.e-fect.de)

### **Evaluationsleitung**

Ute B. Schröder  
+49 (0)30 50 01 21 26  
[schroeder@e-fect.de](mailto:schroeder@e-fect.de)

### **Mitarbeiter Evaluation**

Dipl.-Psych. Pascal Rickert  
Dr. Dirk Scheffler

### **Gender-Hinweis**

Aufgrund von Platzgründen wurde in manchen grafischen und tabellarischen Darstellungen der Daten ausschließlich das kürzere, generische Maskulinum von personenbezogenen Hauptwörtern gewählt. Dies soll keinesfalls eine Benachteiligung des weiblichen Geschlechts implizieren. Frauen und Männer mögen sich von den Texten und Fragen gleichermaßen adressiert fühlen.

1. ZUSAMMENFASSUNG .....	4
2. ZWECK UND FRAGESTELLUNG .....	7
3. GEGENSTAND: DIE SYSTEMISCHE ENERGIEKOSTENBERATUNG .....	7
4. METHODIK UND VORGEHENSWEISE .....	8
5. ERGEBNISSE .....	10
6. SCHLUSSFOLGERUNGEN .....	26
7. LITERATUR .....	32

## 1. Zusammenfassung

---

Mit dem Angebot der systemischen Energiekostenberatung unterstützt die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V. (VZ-RLP) seit 2013 einkommensschwache Haushalte im Großraum Mainz, die in Zahlungsschwierigkeiten mit Energierechnungen geraten sind. In einem mehrstufigen, systemischen Ansatz umfasst die Beratung die Klärung und Behebung von Problemlagen und vermittelt dafür zwischen Ratsuchenden, Energieversorgern<sup>1</sup>, Ämtern und Hilfseinrichtungen. Gefördert wird das Projekt durch das rheinland-pfälzische Ministerium für Wirtschaft, Klimaschutz, Energie und Landesplanung.

Die VZ-RLP beauftragte die e-fect dialog evaluation consulting eG (e-fect) mit der formativen Evaluation des Angebots, um eine Wissensbasis für die Weiterentwicklung des Beratungsansatzes zu schaffen. Hierfür entwickelte e-fect mit der VZ-RLP ein Dokumentationssystem für die systemische Energiekostenberatung. Von insgesamt 350 Beratungsfällen wurden 184 mit Einverständnis der Ratsuchenden durch die VZ-RLP in 2013 und 2014 umfassend dokumentiert sowie von e-fect analysiert. Ende 2014 / Anfang 2015 (mind. halbes Jahr nach Ende der Beratung) befragte e-fect 48 Ratsuchende telefonisch zur Nachhaltigkeit der in der Beratung erreichten Lösungen.

### *Ergebnisse*

#### **Wer nutzt das Beratungsangebot?**

Ratsuchende sind:

- eher jung, weiblich (57 %) und sprechen vorwiegend Deutsch als Muttersprache (66 %)
- sie leben häufiger in Mehrpersonenhaushalten (60 %), in 42 % dieser Haushalte leben Kinder
- 45 % der Haushalte mit Kindern werden von Alleinerziehenden geführt
- die große Mehrheit der Ratsuchenden empfängt Transferleistungen (77 %)

#### **Wie sehen die Problemsituation und Hintergründe der Ratsuchenden aus?**

#### **Welche Schritte gab es vor der Energieberatung?**

##### **Problemsituation:**

Zwei Drittel der Ratsuchenden kommen wegen Stromschulden in die Beratung. In vielen Fällen entstehen sie durch hohe Nachzahlungen aus der Jahresabrechnung.

Versorgungssperren sind zu Beginn der Beratung bei 41 % aller Fälle angedroht und bei weiteren 43 % bereits umgesetzt. Ein Drittel der Fälle wird durch die VZ-RLP als Härtefall<sup>2</sup> eingeschätzt.

Von den Forderungen der EVU sind 86 % nach Einschätzung der VZ-RLP rechtmäßig. Allerdings bestehen in vielen Fällen Fehler bei der Rechnungsstellung.

---

<sup>1</sup> Im Folgenden abgekürzt mit EVU.

<sup>2</sup> Die VZ-RLP definiert einen Härtefall, wenn ein Haushalt eines der folgenden Merkmale aufweist: ein Kleinkind unter drei Jahren, schwer kranke oder pflegebedürftige Personen, Schwangerschaft, Wohnung im Winter auf Grund der Versorgungssperre nicht beheizbar.

**Hintergründe:**

Knapp die Hälfte (46%) der ratsuchenden Haushalte hat einen hohen Energieverbrauch und jeder zweite Haushalt ist von Energiearmut<sup>3</sup> betroffen. 77 % der beratenen Haushalte haben ein Äquivalenzeinkommen<sup>4</sup> von 979 Euro und sind damit armutsgefährdet, insgesamt 17 % der Haushalte können als `arm` definiert werden.

Mehrpersonenhaushalte mit Kindern sind häufig durch mehrere Probleme (Energiearmut, hoher Verbrauch und Schulden etc). gleichzeitig belastet.

Die Hintergründe für Zahlungsschwierigkeiten lassen sich in zwei Dimensionen beschreiben: a) Krisensituationen und b) Dauerproblematiken. Krisensituationen sind akute Notlagen, die z.B. durch hohe Energienachzahlungen, Einkommenseinbußen, Trennungen vom Partner sowie akute Erkrankungen ausgelöst werden. Dauerproblematiken sind Schwierigkeiten, die über einen längeren Zeitraum anhalten und bedingt sein können durch: niedriges Einkommen, Lücken bei Transferleistungen, weitere Schulden, Überforderung durch administrative Vorgänge und die allgemeine Lebenssituation (z.B. chronische Krankheiten).

**Vorab-Schritte:**

Die Mehrheit von Ratsuchenden versucht im Vorfeld der Energieberatung das Problem zu lösen (z.B. Beantragung von Unterstützung bei Job- und Sozialämtern, Verhandlung mit dem EVU), aber bei mehr als der Hälfte werden Ratenpläne und Darlehensanträge abgelehnt.

**Welche Beratungsschritte werden mit welchem Ergebnis durchgeführt?**

Die häufigsten Beratungsaktivitäten sind: eine grundlegende Analyse der Situation durch Bewertung des Energieverbrauchs, der Einkommenssituation und Einsparmöglichkeiten; Verhandlungen mit dem EVU; rechtliche Prüfung. Die Beratungszeiträume betragen im Durchschnitt vier Monate. Fast einem Zehntel der Ratsuchenden wird innerhalb eines Tages geholfen.

Die Energiekostenberatung erreicht für fast jeden Beratungsfall auch ein Beratungsergebnis. Durch Verhandlungen mit dem EVU gelingt es meist, die Entsperrung der Versorgung anzustoßen. Für fast alle Ratsuchenden mit Energieschulden werden bessere Zahlungsmodalitäten erzielt. Für die Hälfte der Transferleistungsempfänger wird eine Verbesserung der finanziellen Situation erreicht (z.B. durch Beantragung von Warmwasserzuschüssen oder anderen Leistungen). Die Vor-Ort-Beratung unterstützt bei der Senkung des Energieverbrauchs z.B. durch die Anleitung zur Veränderung technischer Einstellungen.

---

<sup>3</sup> Bislang existiert in Deutschland keine einheitliche Definition von Energiearmut. Angelehnt an die in Großbritannien gängige Definition gilt als energiearm, wer 10 % seines Haushalts-Nettoeinkommens für Energiekosten aufwendet.

<sup>4</sup> Das Einkommen, welches jedem Mitglied einer Bedarfsgemeinschaft, wenn es alleinlebend und erwachsen wäre, den gleichen Lebensstandard ermöglichen würde, bezeichnet man als Äquivalenzeinkommen. Vor allem wird dieser Wert zur Berechnung von Einkommensungleichheit oder -verteilung und Armut verwendet. Da das reine Einkommen nicht die tatsächliche wirtschaftliche Leistungsfähigkeit ausdrücken kann, musste man einen Weg zur besseren Vergleichbarkeit von Einkommen in Haushalten finden, da in vielen Lebensgemeinschaften etwa durch gemeinsame Nutzung von Wohnraum oder Geräten Einspareffekte entstehen ([www.mein-wirtschaftslexikon.de/a/aequivalenzeinkommen.php](http://www.mein-wirtschaftslexikon.de/a/aequivalenzeinkommen.php), Zugriff 07.04.2015).

## Schlussfolgerungen

- Die VZ-RLP erreicht ihre Zielgruppe. Die Mehrheit der beratenen Haushalte ist armutsgefährdet, auf soziale Hilfeleistungen angewiesen, verschuldet und hat somit keine finanziellen Rücklagen. Die Hälfte der beratenen Haushalte kann als 'energiearm' eingestuft werden.
- Zahlungsschwierigkeiten können als Krisensituation oder Dauerproblematik auftreten und einen „Teufelskreis“ bilden: Ratsuchende mit dauerhaften Problemen (Krankheit, Schulden, Überforderung) sind deutlich anfälliger für akute Krisen (z.B. Versorgungssperren). Die Bewältigung einer akuten Krise wiederum bindet Ressourcen (z.B. Zeit, Geld für Mahngebühren, Entsperrungskosten), die nicht zur Lösung der Dauerproblematik zur Verfügung stehen.
- Krisensituation und Dauerproblematik beruhen auf individuellen und strukturellen Ursachen. Individuelle Ursachen sind u.a.: mangelnde finanzielle Ressourcen, Verschuldungsspiralen, schlechte Informiertheit, eingeschränkter Handlungsspielraum. Strukturelle Probleme sind z.B.: Unterdeckungen im Transferleistungsbezug, ein hoher Anteil an Wohnungen mit elektrischer Warmwasserzubereitung, geringes Entgegenkommen seitens der EVU und sozialer Behörden bei Schulden, zu lange Abrechnungszeiträume.
- Die systemische Energiekostenberatung greift mit ihrem flexiblen Angebot erfolgreich die Bedarfe der Zielgruppen auf. Durch den interdisziplinären Ansatz, die Einbindung von Rechtsberatung, Schuldnerberatung und technischer Unterstützung wird passgenau auf die Probleme reagiert. Vor-Ort-Beratungen bieten gute Möglichkeiten zur Überprüfung bzw. Senkung des Energieverbrauchs und sind weiter ausbaufähig.
- Die VZ-RLP nimmt eine Mittlerrolle zwischen Ratsuchenden, EVU und Ämtern etc. ein und sorgt für den Ausgleich verschiedener Positionen. Laut VZ-RLP ist die Kooperation mit den EVU gut, die Bereitschaft der Job- und Sozialämter und städtischen Wohnbaugesellschaften zur Zusammenarbeit befriedigend und steigerungsfähig.
- Ein stärkeres Entgegenkommen durch die Energieversorger kann Versorgungssperren und damit zusätzliche Kosten für die Haushalte verhindern. Ratenpläne stoppen das Auflaufen von Kosten und ermöglichen einen kontinuierlichen Schuldenabbau, werden aber nicht von allen Unternehmen gewährt.
- Es werden durch das innovative Beratungsangebot Lösungen sowohl für akute Krisensituationen als auch Dauerproblematiken gefunden. Jedoch können strukturelle Probleme wie z.B. die Höhe der Energiepreise, die Unterdeckung der Stromkosten durch Transferleistungen, die mangelnde Verfügbarkeit von Ratenplänen oder Notfalldarlehen sowie die geringe Unterstützung durch Träger der sozialen Leistungen nicht mittels Beratung gelöst werden. Hierzu sind politische Schritte notwendig.

## 2. Zweck und Fragestellung

---

Zweck der formativen Evaluation des Projekts zur systemischen Energiekostenberatung der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V. (VZ-RLP) ist, eine umfassende Wissensbasis für die Weiterentwicklung und mögliche Ausweitung des Beratungsansatzes zu schaffen. Folgende Fragestellungen wurden dafür im Auftrag der VZ-RLP untersucht:

- (5.1) Wer nutzt die systemische Energiekostenberatung?
- (5.2) Wie sieht die Problemsituation mit dem EVU zu Beginn der Beratung aus?
- (5.3) Hintergründe für Energieschulden
- (5.4) Wie werden die Ratsuchenden auf das Angebot aufmerksam und welche Schritte haben sie im Vorfeld unternommen?
- (5.5) Welche Beratungsaktivitäten werden umgesetzt und welche Ergebnisse erreicht?
- (5.6) Wie bewerten die Ratsuchenden ihre Situation und die Beratung sechs Monate später?
- (6.) Schlussfolgerungen

## 3. Gegenstand: Die systemische Energiekostenberatung

---

Das Referat Energie und Bauen der VZ-RLP berät seit 2013 im Rahmen des Modellprojekts „Energiearmut in Rheinland-Pfalz - systemische Energiekostenberatung“ einkommensschwache Haushalte im Großraum Mainz, die in Zahlungsschwierigkeiten mit ihren Energierechnungen geraten sind. Gefördert wird das Projekt durch das rheinland-pfälzische Ministerium für Wirtschaft, Klimaschutz, Energie und Landesplanung.

Das Beratungskonzept verfolgt einen mehrstufigen systemischen Ansatz, bei dem der Problemlösungs- und Entschuldungsprozess mediatorisch begleitet sowie juristische und technische Fragestellungen geklärt werden. Die Beratung vermittelt im System zwischen EVU, Ratsuchenden, Ämtern und Hilfseinrichtungen. Die Ratsuchenden werden telefonisch, in der Verbraucherzentrale oder Vor-Ort beraten (vgl. Abb. 1 nächste Seite).

Ausgehend von einer ersten Problemanalyse folgen bedarfsorientierte Beratungsschritte: Dazu gehören die Mediation mit dem EVU und die energierechtliche Prüfung der Forderungen, Insolvenzerstberatung, eine erweiterte Rechtsberatung (z.B. Mietrecht) und die Mediation mit weiteren Akteuren (z.B. Ämtern, Vermietern) sowie Empfehlungen zum Energiesparen. Bei der Vor-Ort-Beratung werden die technischen Umstände in den Räumlichkeiten der Ratsuchenden untersucht und Anleitung zu Veränderungen gegeben. In Krisensituationen erhalten die Ratsuchenden psychosoziale Beratung und Notfallhilfe. Bei Bedarf wird an Schuldnerberatungsstellen, psychosoziale Beratungsstellen und Wohlfahrtsverbände verwiesen.

Alle Maßnahmen haben das Ziel, die Belastung durch Energiearmut und Energieschulden zu reduzieren, angedrohte und umgesetzte Versorgungssperren abzuwenden bzw. aufzuheben und hohen Energieverbrauch zu reduzieren.

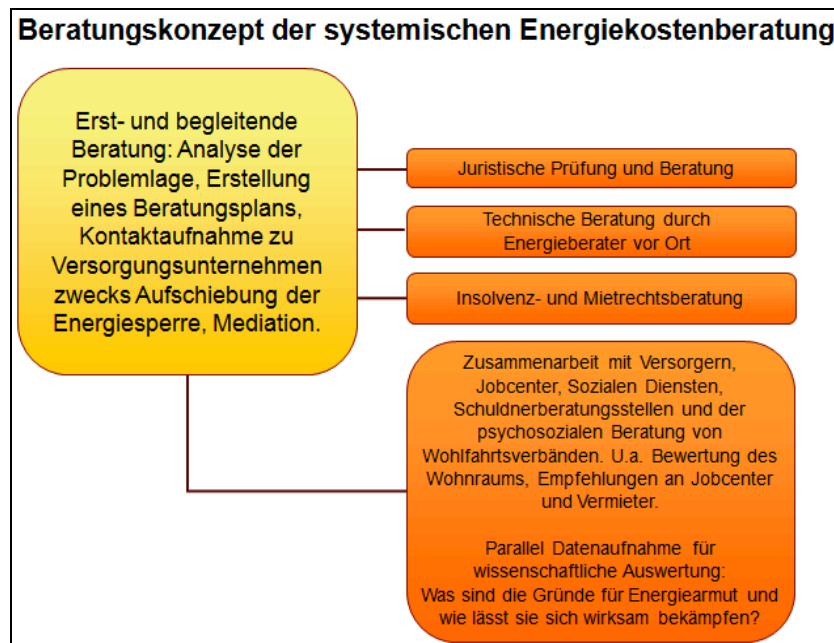


Abbildung 1: Beratungskonzept der systemischen Energiekostenberatung (eigene Darstellung der VZ-RLP)

## 4. Methodik und Vorgehensweise

Anhand der oben genannten Fragestellungen wurde vor dem Hintergrund aktueller Forschungsergebnisse zu möglichen Ursachen und begleitenden Lebensumständen von Energiearmut gemeinsam mit dem Projektteam der VZ-RLP ein Fragenkatalog entwickelt. Dieser Fragenkatalog wurde in ein Excel-gestütztes Dokumentationssystem übersetzt.

Im Zeitraum der Evaluation wurde das Dokumentationssystem als Gesprächsstruktur für die Beratungsgespräche genutzt und auf der Basis der gewonnenen Erkenntnisse in den Beratungsgesprächen von den Beraterinnen ausgefüllt. Im Rahmen der Analyse erfolgte:

- 1) eine quantitative Auswertung des gesamten Dokumentationssystems,
- 2) die Inhaltsanalyse einer offenen Frage im Dokumentationssystem zu den Gründen von Energiearmut,
- 3) eine telefonische Befragung ehemaliger Ratsuchender ca. sechs Monate nach Abschluss der Beratung auf freiwilliger Basis.

### 4.1 Dokumentationssystem

Das Dokumentationssystem<sup>5</sup>, das für die VZ-RLP entwickelt wurde, gliedert sich in drei Abschnitte: (a) Stammdaten, (b) Prozessdaten und (c) Metadaten. Folgende Angaben und Einschätzungen zu den Haushalten und Ratsuchenden dokumentieren die Beraterinnen fortlaufend selbst:

<sup>5</sup> Zu Beginn der Evaluation hatten die Ratsuchenden gleichzeitig die Möglichkeit, auf einem mehrsprachigen Feedbackbogen eine Einschätzung der Beratung vorzunehmen. Diese Erhebung wurde eingestellt, da die Ratsuchenden durchgehend maximal positives Feedback gaben und damit der administrative Aufwand nicht dem erhofften differenzierenden Informationsgewinn entsprach.



- a) Stammdaten: soziodemografische Merkmale sowie Kennzahlen zum Heiz- und Stromverbrauch
- b) Prozessdaten: Energiekosten-relevante Informationen, wie die problembezogene Vorgeschichte, die aktuelle Situation sowie Hintergründe der Problematik in den Bereichen Wohnen, Finanzen, sonstige Lebensumstände und Haushaltsausstattung
- c) retrospektive Metadaten: Bewertungen bezogen auf den gesamten Beratungsprozess, Beratungsergebnisse in Bezug auf den Ratsuchenden, den Energieversorger, das staatliche Hilfesystem und den Vermieter, Beratungsaufwand und die Bewertung der Kooperation mit dem Jobcenter, Sozialamt und EVU

Das Dokumentationssystem erfasst über 330 einzelne personen- und haushaltsbezogene Merkmale zu über 90 Teilfragen. In einer offenen Frage wurden die Hintergründe der Problematiken aufgenommen, die inhaltsanalytisch ausgewertet wurden. Aufgrund seiner Differenziertheit ist das Dokumentationssystem gut geeignet, um die komplexe Problemsituation der Ratsuchenden abzubilden.<sup>6</sup>

Von den im Zeitraum der Evaluation - März 2013 bis zum 09.01.2015 - insgesamt durchgeführten 350 Beratungen konnten *184 Beratungsfälle ausgewertet* werden<sup>7</sup>. Diese sind durch die Beraterinnen der VZ-RLP mit Einwilligung der Ratsuchenden vollständig dokumentiert.

Die vorliegenden Daten basieren zum einen auf den fachlichen Einschätzungen der Beraterinnen aus den Beratungsgesprächen, zum anderen auf schriftlichen Nachweisen oder Belegen, die die Ratsuchenden vorgelegt haben (z.B. Einkommensnachweise, Verbrauchsabrechnungen, Mietverträge).

## 4.2 Befragung der Ratsuchenden

Zur Einschätzung der Nachhaltigkeit der Energieberatung wurden mit ehemaligen Ratsuchenden mindestens sechs Monate nach Beratungsende zwischen September 2014 und Januar 2015 teilstandardisierte Telefoninterviews durchgeführt. Dafür wurden jene Fälle ausgewählt, die im Dokumentationssystem erfasst und für die ein Beratungsergebnis erzielt wurde.

Insgesamt signalisierten 81 Personen ihre Bereitschaft zur Befragung, 48 ehemalige Ratsuchende konnten schließlich interviewt werden<sup>8</sup>. Themen der teilstandardisierten Fragen waren: die Bewertung der Beratung im Rückblick, die Umsetzung von Lösungsansätzen sowie die Dauerhaftigkeit der Problemlösung.

---

<sup>6</sup> Die Dokumentation begann im Juni 2013 und wurde im März 2014 eine Zwischenauswertung erstellt und auf Grundlage der Ergebnisse überarbeitet. Zusätzlich wurde ein Leitfaden entwickelt, der die korrekte Anwendung des Dokumentationssystems sicherstellte.

<sup>7</sup> Folgende Fälle sind nicht Teil der Auswertung:

(a) Fälle, die zum Stichtag der Datenübergabe nicht abgeschlossen waren oder nur kurz bzw. einmalig in Kontakt mit der Verbraucherzentrale standen (n=148); (b) Fälle, die keine Datenschutzvereinbarung unterzeichnet haben (n=15); (c) Fälle, die auf Grund von Beeinträchtigungen der Datenqualität von der Auswertung ausgeschlossen wurden (n=3).

<sup>8</sup> Die Zustimmung zur Befragung durch die Evaluation wurde durch die VZ-RLP im Vorfeld des Interviews erfragt. Insgesamt wurden 170 Haushalte durch die VZ-RLP kontaktiert. Davon lehnten 30 Haushalte eine Befragung ab, 59 Haushalte waren nicht erreichbar, 81 Haushalte erklärten sich einverstanden. Von den 81 durch die Evaluation kontaktierten Haushalten war in 33 Fällen die Befragung nicht möglich. Gründe hierfür waren: keine Erreichbarkeit trotz bis zu sechsmaligem Anruf (n=26), kein Einverständnis zur Befragung (n=4), zu schlechte Deutschkenntnisse (n=3). Methodisch handelt es sich bei der Nachbefragung um eine Gelegenheitsstichprobe. Aus Datenschutzgründen wurden keine Merkmale erhoben, die Aussagen darüber erlauben, wie repräsentativ die Befragten für alle Fälle der systemischen Energiekostenberatung sind.

## 5. Ergebnisse

Entsprechend den oben genannten Fragestellungen werden im Folgenden die Ergebnisse bezogen auf die soziodemografischen Merkmale, die Problemlagen und die im Vorfeld unternommenen Schritte zur Problemlösung sowie die von den Ratsuchenden genutzten Zugangswege zur Beratung beschrieben. Daran schließt sich die Darstellung der Beratungstätigkeiten, der Problemlösungsansätze sowie die erzielten Ergebnisse an. Berichtete Gruppenunterschiede sind, wenn nicht anders angegeben, statistisch signifikant, außer es wird explizit verneint.<sup>9</sup>

### 5.1 Wer nutzt die systemische Energiekostenberatung?

*Ratsuchende sind eher jung, weiblich und leben in Mehrpersonenhaushalten.*

Die systemische Energiekostenberatung wird etwas stärker von Frauen (57 %) genutzt. Jeweils ein Drittel der Ratsuchenden ist ledig, verheiratet bzw. verpartnert oder geschieden bzw. verwitwet. 63% haben die deutsche Staatsangehörigkeit. Ein Drittel spricht deutsch nicht als Muttersprache (34 %). Die 20- bis 35-Jährigen stellen mit 38 % die größte Altersgruppe dar.

Im Vergleich zur Mainzer Bevölkerung<sup>10</sup> sind unter den Ratsuchenden anteilig mehr Frauen, geschiedene oder verwitwete Personen und jüngere Menschen. Unter den Ratsuchenden sind weniger ledige Personen und Personen mit deutscher Staatsbürgerschaft als in der Mainzer Bevölkerung.

Die Mehrheit der Ratsuchenden lebt in Mehrpersonenhaushalten (60 %; vgl. Abb. 2), die durchschnittlich 2,17 Personen umfassen. In einem großen Teil der Haushalte leben Kinder unter 18 Jahren (42 %), von diesen Haushalten sind 45 % Alleinerziehende (19 % aller Fälle). Im Vergleich zur Mainzer Bevölkerung ist der Anteil an Mehrpersonenhaushalten und Haushalten mit Kindern unter 18 Jahren höher. Der Anteil der Alleinerziehenden ist ungefähr gleich groß wie in der Mainzer Bevölkerung.

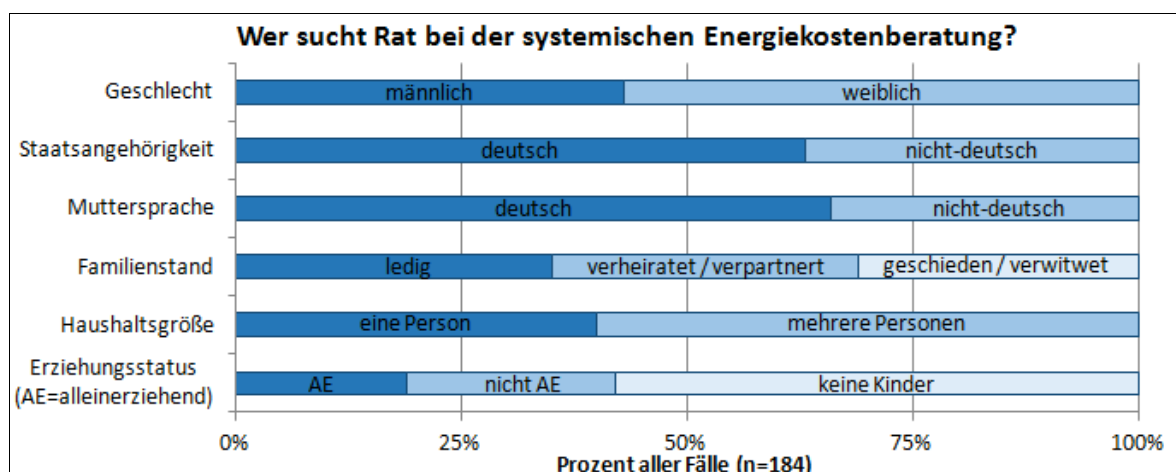


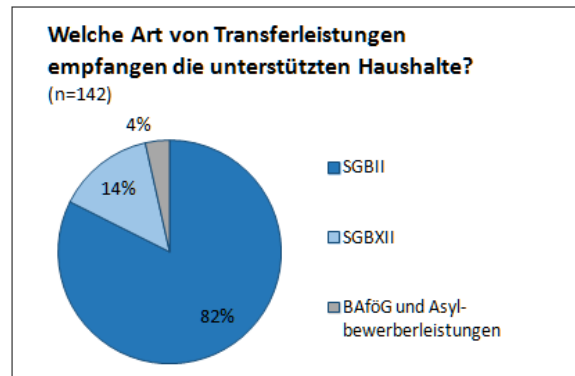
Abbildung 2: Haushalts- und personenbezogene Merkmale der Ratsuchenden.

<sup>9</sup> Die Daten wurden mittels Zusammenhangs- und Clusteranalysen strukturiert und inhaltlich relevante Ergebnisse mit Hilfe von Varianzanalysen und Chi<sup>2</sup>-Tests auf statistische Bedeutsamkeit geprüft. In allen Fällen wurde ein Alpha-Fehler Niveau von 5 % verwendet.

<sup>10</sup> Landeshauptstadt Mainz, Amt für Stadtentwicklung, Statistik und Wahlen (2013). Statistische Informationen zur Stadtentwicklung. <http://www.mainz.de/WGAPublisher/online/html/default/hthn-5wjkm> (März 2015), [Zugriff: 07.04.2015].

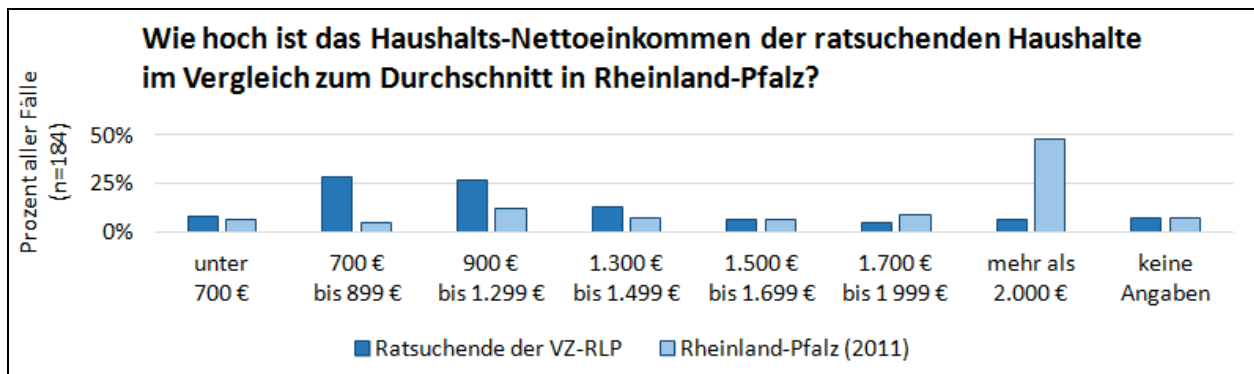
*Die große Mehrheit der Ratsuchenden empfängt Transferleistungen, ihre Haushalte haben mehrheitlich ein niedriges Einkommen.*

Der Anteil der Transferleistungsempfänger unter den Ratsuchenden beträgt insgesamt 77 %. Diese Haushalte erhalten in der großen Mehrheit die Grundsicherung für Arbeitssuchende<sup>11</sup> gemäß SGB II (82 %). Ein kleiner Teil bekommt Sozialhilfe<sup>12</sup> entsprechend dem SGB XII (14 %) und wenige Haushalte sind auf Unterstützung durch BAföG und Asylbewerberleistungen angewiesen (4 %) (vgl. Abb. 3). Die Fälle ohne Transferleistungen sind überwiegend Angestellte oder Rentner/innen.



**Abbildung 3:** Anteil unterschiedlicher Transferleistungen für alle transferleistungsempfangenden Haushalte

Im Vergleich zur Bevölkerung in Rheinland-Pfalz<sup>13</sup> ist der Anteil der beratenen Haushalte mit einem geringen Haushalts-Nettoeinkommen stark erhöht<sup>14</sup>. Knapp 8 % der Haushalte verfügen über weniger als 700 Euro monatlich; 28% der Haushalte über 700 Euro bis 899 Euro und 27 % über 900 Euro bis 1.299 Euro im Monat. Die Ratsuchenden haben im Mittel 1.158 Euro pro Monat als Haushalts-Nettoeinkommen (vgl. Abb. 4).



**Abbildung 4:** Haushalts-Nettoeinkommen der ratsuchenden Haushalte in Euro im Vergleich zum Durchschnitt in Rheinland-Pfalz

<sup>11</sup> Die Leistungen setzen sich zusammen aus Arbeitslosengeld II, Sozialgeld und Leistungen für Bildung und Teilhabe. Die Höhe der Leistungen richtet sich nach dem Bedarf und umfasst den Regelbedarf (bei alleinstehenden Personen 399 Euro pro Monat), Mehrbedarfe und Aufwendungen für Wohnen und Heizung.

<sup>12</sup> Die Leistungen der Sozialhilfe umfassen: Hilfe zum Lebensunterhalt, Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung, Hilfen zur Gesundheit, Eingliederungshilfe für behinderte Menschen, Hilfe zur Pflege, Hilfe zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten und Hilfe in anderen Lebenslagen.

<sup>13</sup> Statistisches Landesamt Rheinland-Pfalz (2013). Statistische Berichte: Haushalte und Familien – Ergebnisse des Mikrozensus 2011. <http://www.statistik.rlp.de/veroeffentlichungen/statistische-berichte> [Zugriff: 07.04.2015].

<sup>14</sup> Ein Kriterium für die kostenlose Beratung im Projekt ist Transferleistungsbezug oder ein vergleichbares Haushaltseinkommen (maximal 120 % des entsprechenden Leistungsbezuges). Eine Ausnahme für die Einkommensgrenze sind akute Krisenfälle. Ratsuchende ohne akute Krisenproblematik und mit normalem Einkommen werden in der Allgemeinen Energieberatung der VZ-RLP beraten.

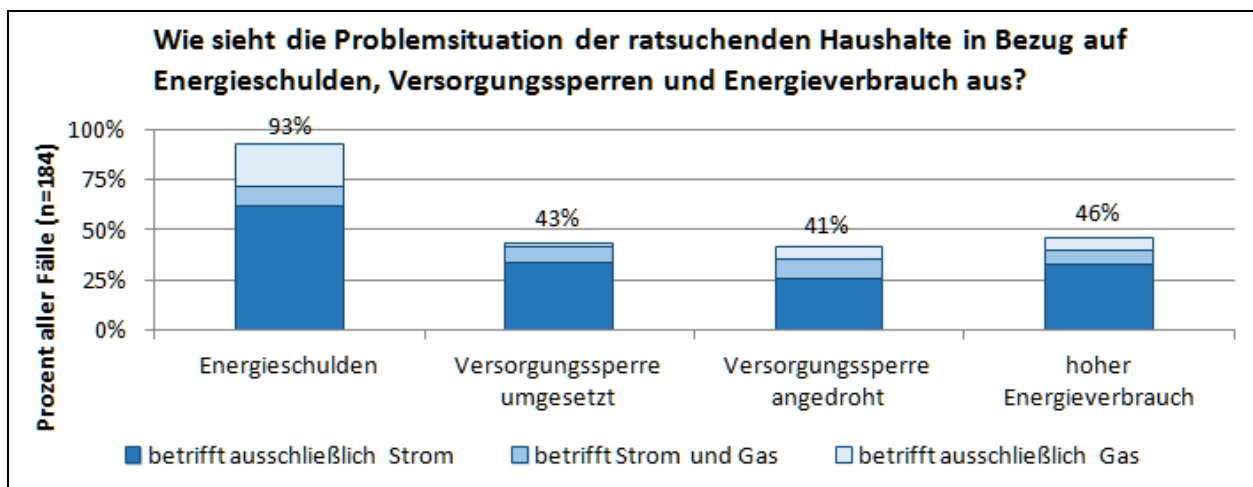
## 5.2 Wie sieht die Problemsituation mit dem Energieversorger zu Beginn der Beratung aus?

**Versorgungssperren** - *Bei vielen Ratsuchenden ist der Strom gesperrt, durchschnittlich seit sechs Monaten.*

Zu Beginn der Beratung sind Versorgungssperren bei 41 % aller Fälle angedroht und bei weiteren 43 % bereits umgesetzt (n=79) (vgl. Abb. 5).

Bei vier Fünftel der von Sperren betroffenen Haushalte wurde der Strom gesperrt (33 % aller ratsuchenden Haushalte). Knapp ein weiteres Fünftel kann weder Strom noch Heizung nutzen (8 % aller ratsuchenden Haushalte). Wenige Haushalte sind ausschließlich von Heizenergiesperren betroffen (2 % aller ratsuchenden Haushalte). Stromsperren bestehen im Durchschnitt sechs<sup>15</sup> und Heizenergiesperren vier<sup>16</sup> Monate.

Bei einem Drittel der Haushalte mit Versorgungssperre liegt nach Einschätzung der VZ-RLP ein Fall von *besonderer Härte* vor. Darunter sind Haushalte mit Kleinkindern unter 3 Jahren, schwer kranke oder pflegebedürftige Personen, Schwangerschaft, sowie Haushalte, die im Winter auf Grund der Versorgungssperre ohne Heizung sind.



**Abbildung 5:** Ratsuchende Haushalte mit Energieschulden, Versorgungssperren und hohem Energieverbrauch.

**Energieschulden** - *Die Mehrheit hat Stromschulden, in vielen Fällen werden sie durch hohe Nachzahlungen ausgelöst.*

Fast alle Ratsuchenden haben zu Beginn der Beratung Energieschulden (93 %) (vgl. Abb. 5). In der Mehrheit handelt es sich dabei ausschließlich um *Stromschulden* (67 %). Heizschulden betreffen 22 % aller Fälle. Gleichzeitig von Strom- und Heizschulden betroffen sind 11 % aller beratenen Haushalte.

<sup>15</sup> Der Median für die Dauer von Stromsperren beträgt einen Monat, d.h. im Falle einer Stromsperre dauert die Hälfte weniger als einen Monat. Die längste dokumentierte Stromsperre bestand seit acht Jahren.

<sup>16</sup> Der Median für die Dauer von Heizenergiesperren beträgt drei Monate, d.h. im Falle einer Heizsperre dauert die Hälfte weniger als drei Monate. Die längste dokumentierte Heizsperre bestand seit mehr als zwei Jahren.

Im Durchschnitt betragen die Energieschulden 1.157 Euro. Ein Drittel hat weniger als 500 Euro Schulden (vgl. Abb. 6). In 45 % der Fälle setzen sich Energieschulden aus hohen Nachzahlungen und nicht bezahlten Abschlägen zusammen. Für knapp ein Drittel (30 %) ist ausschließlich eine hohe Nachzahlung Anlass für Zahlungsschwierigkeiten. Bei einem Viertel (25 %) bestehen ausschließlich Zahlungsschwierigkeiten bei den monatlichen Abschlägen.

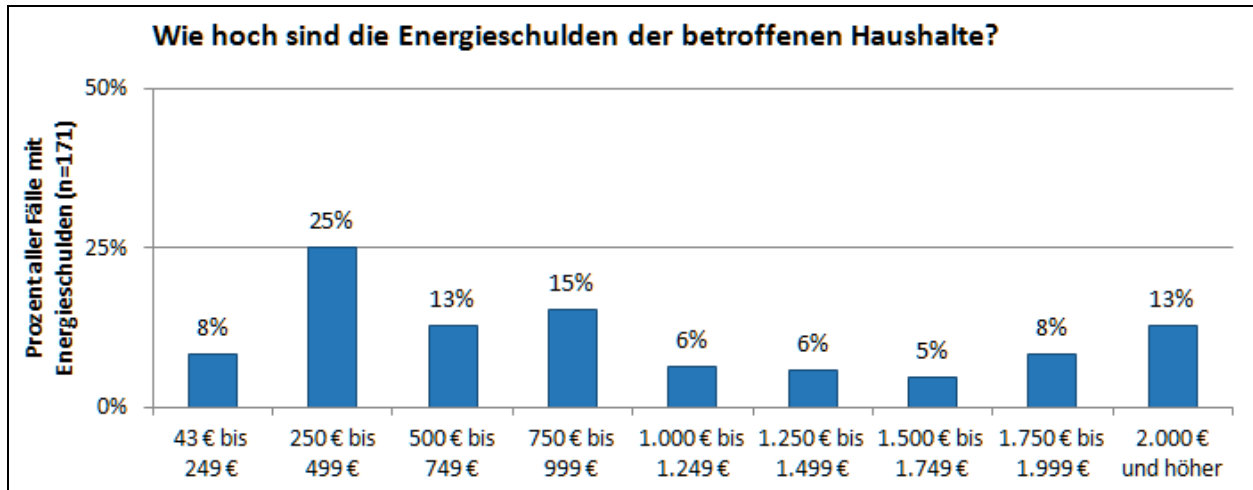


Abbildung 6: Höhe der Energieschulden.

### **Zahlungsforderungen der Energieversorger - Die Forderungen sind größtenteils rechtmäßig, aber in vielen Fällen fehlerhaft.**

Nach Einschätzung der VZ-RLP sind 86 % der Forderungen seitens der EVU rechtmäßig, d.h. die zu bezahlende Energie wurde tatsächlich verbraucht. Von den in der Höhe als rechtmäßig eingeschätzten Forderungen weist ein knappes Drittel mindestens eine Verletzung einer gesetzlichen Pflicht des EVU auf<sup>17</sup>. Dies umfasst Fehler bei der Ermittlung und Darstellung des Rechnungsbetrages (keine Preisangaben, keine Angaben von Verbrauchsmengen etc.). In der Regel besteht dann Grund zur Rechnungs Korrektur oder gar Rechnungsneuerstellung. Die falsche Berechnung von Abschlägen ist mit Abstand die häufigste Pflichtverletzung (77 % aller Pflichtverletzungen).

Bei den als nicht rechtmäßig beurteilten Forderungen<sup>18</sup> werden zum einen falsche Schätzungen des Verbrauchs dokumentiert, zum anderen die unzulässige Verrechnung von Abschlägen auf Altforderungen statt auf den laufenden Verbrauch, für welchen die Abschlagszahlung des Verbrauchers bestimmt war. Beides führt im Ergebnis zu fehlerhaften Rechnungen.

<sup>17</sup> Es handelt sich insgesamt um 44 Beratungsfälle.

<sup>18</sup> Es handelt sich insgesamt um 20 Beratungsfälle.

### 5.3 Hintergründe für Energieschulden

#### **Verbrauch** – Knapp die Hälfte der Ratsuchenden hat einen erhöhten Energieverbrauch.

Insgesamt 46 % aller ratsuchenden Haushalte haben einen erhöhten bzw. zu hohen Energieverbrauch (Heiz- und/oder Stromverbrauch). In insgesamt 43 Fällen wurden Haushalte gleichzeitig zu Strom- und Heizproblemen beraten.

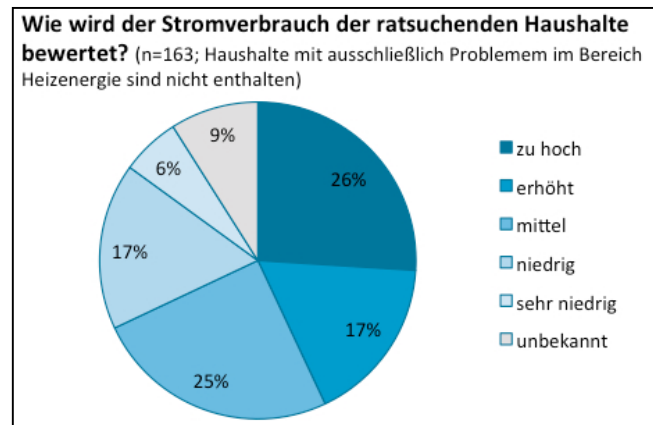
Die große Mehrheit der Ratsuchenden (n=163) kommt wegen Problemen mit **Stromkosten** und ihrem Stromverbrauch<sup>19</sup> in die Beratung. 48 % dieser Haushalte haben einen mittleren, niedrigen oder sehr niedrigen Stromverbrauch. 43 % haben einen erhöhten oder zu hohen Stromverbrauch (vgl. Abb. 7).

Von den Haushalten, die auf Grund von Problemen im Zusammenhang mit ihren **Heizenergiekosten** bzw. ihrem Heizenergieverbrauch beraten wurden (n=64) besitzen 34 % einen erhöhten Heizkennwert über 180 kWh/m\*a.

Tendenziell<sup>20</sup> verbrauchen Rentner mehr Strom. Allgemein schätzen Ratsuchende ihren eigenen Stromverbrauch häufiger falsch ein, wenn der Verbrauch erhöht ist<sup>21</sup>.

**Risikofaktoren**, die zu einem erhöhten Stromverbrauch führen können (vgl. Abb. 8), sind:

- die Ausstattung mit umfangreichem Geräteinventar. Erhöhte Verbrauchswerte hatten viele Haushalte, die mehrere Kühlgeräte, Spielkonsolen oder Fernsehern nutzen. Besonders große Flachbildfernseher im mehrstündigen täglichen Betrieb haben alten Kühlgeräten den Rang als „Stromfresser“ abgelassen. In kinderreichen Haushalten sind Wäschetrockner beliebt, die in vielen Fällen ebenfalls einen bedeutenden Anteil am Haushaltsstromverbrauch erreichen.
- Mehr als die Hälfte aller beratenen Haushalte (56%) verfügten über mindestens ein Gerät (Durchlauferhitzer oder Boiler) zur elektrischen Warmwasserbereitung. Dies betrifft 44% der Haushalte mit hohem Energieverbrauch. Neben einem unachtsamen Energieverbrauch stellt sie nach Einschätzung der VZ-RLP die zweithäufigste Ursache für erhöhten Stromverbrauch dar.
- lange Präsenzzeiten in der Wohnung durch Arbeitslosigkeit, Rente und Krankheit.
- veraltete Technik bei Haushaltsgeräten und Heizungen, u.a. fehlende Regelungsmöglichkeiten.



**Abbildung 7** Bewertung des Stromverbrauchs der Haushalte mit Stromproblematik

<sup>19</sup> Die Berechnung und Bewertung des Stromverbrauchs erfolgt durch die VZ-RLP anhand von Kennwerten und Verbrauchstabellen. Die Skala umfasst niedrig, mittel, erhöht, zu hoch.

<sup>20</sup> Dieses Ergebnis ist nicht statistisch signifikant.

<sup>21</sup> Dieses Ergebnis ist nicht statistisch signifikant.

- der Umzug in eine neue Wohnung mit anderer Ausstattung insbesondere bei Heizung und Warmwasserbereitung oder auch in die erste eigene Wohnung. Oft wird der Energieverbrauch im Vorfeld falsch eingeschätzt und es kommt zu hohen Nachzahlungen.

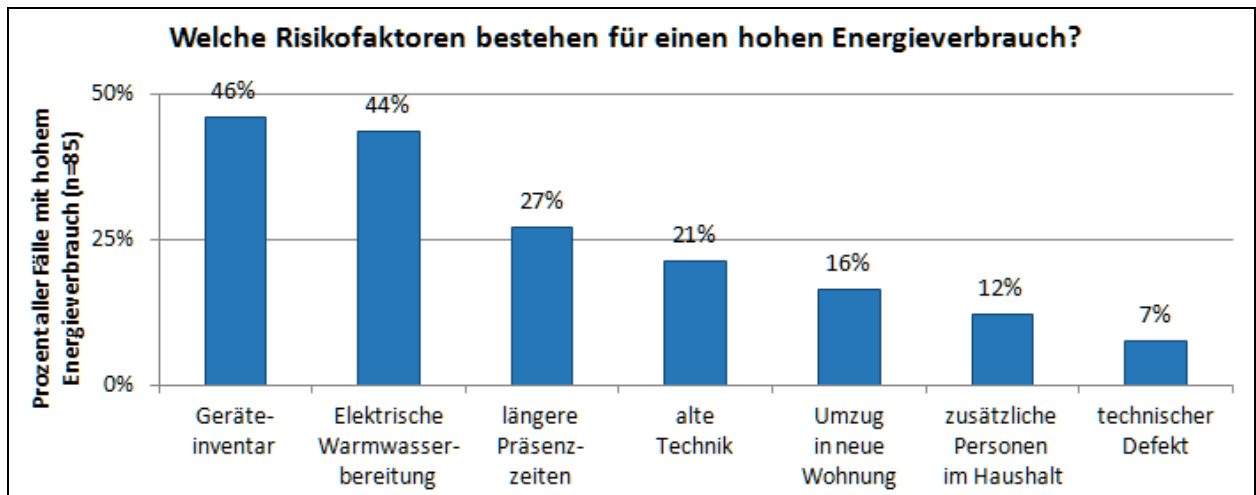


Abbildung 8: Häufigkeit Risikofaktoren für erhöhten Energieverbrauch.

### **Finanzielle Situation** - Die große Mehrheit empfängt Transferleistungen, ist armutsgefährdet und verschuldet.

Drei Viertel (77 %) der beratenen Haushalte sind mit einem Äquivalenzeinkommen<sup>22</sup> unter 979 Euro in Deutschland laut Definition der EU armutsgefährdet<sup>23</sup>.

Insgesamt können 17 % aller Ratsuchenden als 'arm' definiert werden.<sup>24</sup>

Die Hälfte (52 %) aller beratenen Haushalte belastet neben den Energieschulden noch weitere Schulden. Eine Teilgruppe von 30 % hat die Absicht, ein Insolvenzverfahren einzuleiten, davon haben 5 % einen entsprechenden Antrag gestellt.

### **Energiearmut** - Jeder zweite beratene Haushalt ist 'energiearm'.

Die Hälfte der beratenen Haushalte kann als energiearm bezeichnet werden. Das heißt, dass diese Haushalte mehr als 10 % ihres absoluten Haushalts-Nettoeinkommens für die Kosten der Energieversorgung ausgeben<sup>25</sup>.

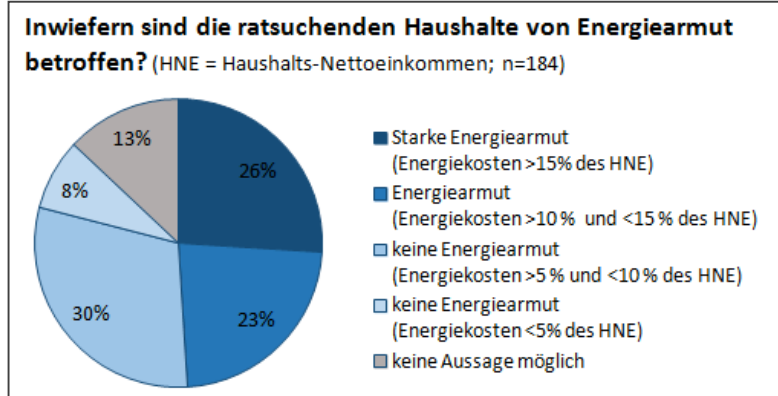
<sup>22</sup> OECD-Skala: Der erste Erwachsene geht mit einem Gewicht von 1, jeder weitere Erwachsene oder Jugendliche ab 15 Jahren im Haushalt mit 0,5 und jedes Kind bis 14 Jahren mit 0,3 in die Gewichtung ein. Das absolute Haushalts-Nettoeinkommen wird durch die OECD-Gewichtung dividiert und bildet so das Netto-Äquivalenzeinkommen.

<sup>23</sup> Die Armutsgefährdungsgrenze liegt bei 60 % vom Median des durchschnittlichen Netto-Äquivalenzeinkommens in der entsprechenden Vergleichsregion (hier: Deutschland 2013).

<sup>24</sup> Die Armuts Grenze liegt bei 40 % vom Median des durchschnittlichen Netto-Äquivalenzeinkommens in der entsprechenden Vergleichsregion (hier: Deutschland 2013).

Bislang sind kaum Vergleichsdaten zum Ausmaß der Energiearmut in Deutschland vorhanden. Hochrechnungen der Verbraucherzentrale NRW von 2008 ergeben, dass ca. 20 % der Bevölkerung mehr als 13 % ihres Einkommens für Energiekosten aufwenden.

Ein Viertel (26 %) aller Ratsuchenden der systemischen Energiekostenberatung wendet über 15 % ihres absoluten Haushalts-Nettoeinkommens für Energiekosten auf<sup>26</sup> (vgl. Abb. 9).



**Abbildung 9:** Energiearmut als Anteil der Energiekosten am Haushalts-Nettoeinkommen.

### **Mehrfache Probleme** - Vor allem bei Mehrpersonenhaushalte mit Kindern sind davon betroffen.

Die Zusammenhangsanalysen zeigen, dass Mehrpersonenhaushalte signifikant häufiger von mehreren Problemen gleichzeitig betroffen sind: Energiearmut, hoher Verbrauch, Energieschulden und Versorgungssperren.

In 70 % der Mehrpersonenhaushalte leben Kinder unter 18 Jahren. Alleinerziehende mit Kindern unter 18 Jahren (45 % der Mehrpersonenhaushalte mit Kindern) sind besonders häufig gleichzeitig von Heiz- und Stromschulden betroffen.

### **Zusätzliche erschwerende Umstände** - Überforderung, Unwissenheit und Krankheiten belasten zusätzlich.

Die Überforderung mit einer komplexen Problemlage und Unwissenheit über mögliche Schritte, allgemeine Verschuldung und Zahlungsverpflichtungen sowie Krankheiten und Verständnisprobleme sind Umstände, die regelmäßig im Umfeld von Energieschuldnern zu finden sind und die auch von den Betroffenen selbst als wesentlich genannt werden für ihre Problemlage<sup>27</sup> (vgl. Abb. 10).

Für ein Drittel der Ratsuchenden ist psychische und körperliche Krankheit ein begünstigender Faktor bei der Entstehung und ein erschwerender Faktor bei der Bewältigung von Energiearmut. Hier sind besonders körperliche Behinderungen und Atemwegserkrankungen zu nennen, die sich durch längere Verweilzeiten in der Wohnung sowie den Einsatz stromintensiver Technik (z.B. Sauerstoffgeräte, Batterien für Rollstühle) bei den Energieabrechnungen bemerkbar machen. Für diese Gruppe

<sup>25</sup> Bislang existiert in Deutschland keine einheitliche Definition von Energiearmut. Angelehnt an die in Großbritannien gängige Definition gilt als energiearm, wenn der Anteil der Energiekosten über 10 % des Haushalts-Nettoeinkommens beträgt.

<sup>26</sup> Diese Teilgruppe ist in dem Anteil der als energiearm definierten Haushalte bereits enthalten.

<sup>27</sup> Ergebnisse der Auswertung der offenen Fragestellung zu Hintergründen von Energiearmut sind hier einbezogen (vgl. Abschnitt Methodik).



Ratsuchender stellt die Androhung einer Versorgungssperre eine außerordentliche seelische Belastung dar. Meist besteht ein Informationsdefizit über Hilfs- und Schutzmöglichkeiten. Bei Personen die an Depressionen erkrankt sind, sind die häufige Abwesenheit durch Klinikaufenthalte sowie Schwierigkeiten, sich regelmäßig und rechtzeitig um Angelegenheiten zu kümmern, ausschlaggebend für Energieschulden und Versorgungssperren.

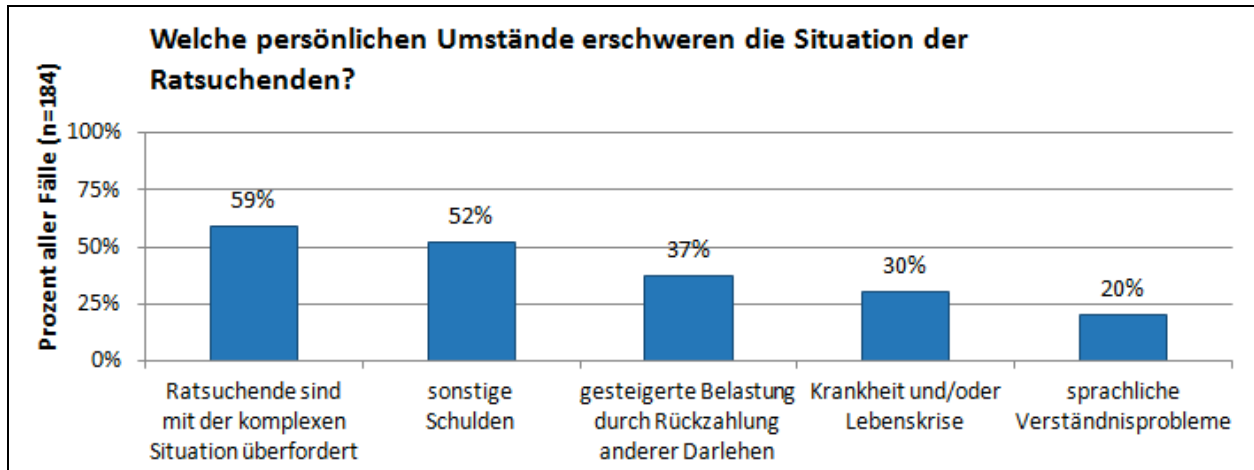


Abbildung 10: Erschwerende Umstände für die Situation der Ratsuchenden

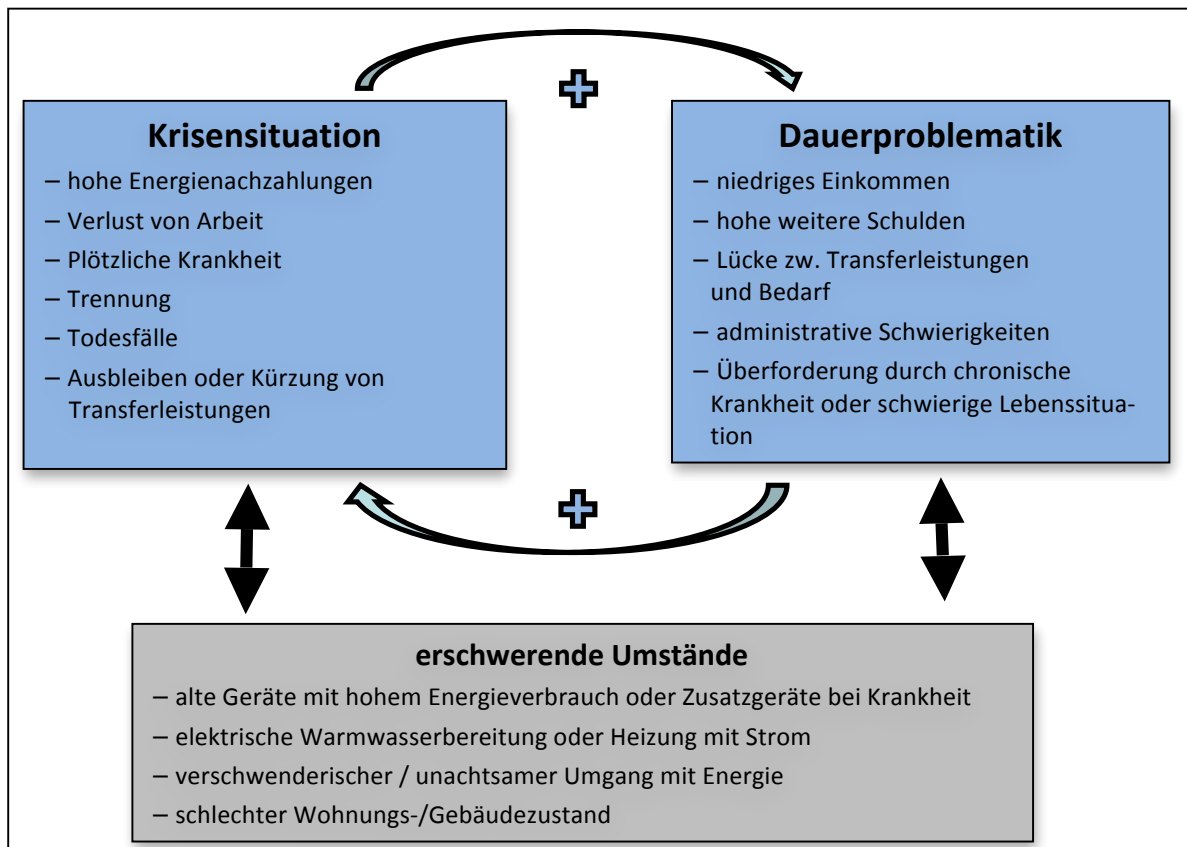
### **Die Dynamik von Energieschulden: Krisensituation und Dauerproblematik**

Die inhaltliche Analyse der Antworten auf die offenen Frage: „Wie kamen die Ratsuchenden in die Problemsituation?“ zeigen<sup>28</sup> *Krisensituationen* und *Dauerproblematik* als Hauptursachen mit unterschiedliche Dynamiken:

Krisensituation werden durch unerwartete Ereignisse ausgelöst, für die die Ratsuchenden zunächst keine passende Bewältigungsstrategie besitzen und / oder mit Einkommenseinbußen verbunden sind. Eine Dauerproblematik besteht, wenn Zahlungsschwierigkeiten wiederholt oder über einen längeren Zeitraum bestehen. Hintergründe für beide Problematiken sind in Abbildung 11 beispielhaft dargestellt:

Krisensituationen und Dauerproblematiken bilden nicht selten einen „Teufelskreis“: Ratsuchende mit dauerhaften Problemen sind anfälliger für Krisen (z.B. Versorgungssperre durch hohen Nachzahlungsbetrag bei fehlenden Rücklagen, Kürzung der Transferleistung durch krankheitsbedingte ausbleibende Reaktion auf Schreiben des Jobcenters usw.). Die Bewältigung einer akuten Notlage wiederum bindet Ressourcen (z.B. Zeit, Geld für Mahngebühren, Entsperrungskosten), die nicht zur Lösung der Dauerproblematik zur Verfügung stehen.

<sup>28</sup> Vgl. Abschnitt Methodik



**Abbildung 11:** Krisensituation und Dauerproblematik

## 5.4 Wie werden die Ratsuchenden auf das Angebot aufmerksam und welche Schritte haben sie im Vorfeld unternommen?

**Zugang** - *Wohlfahrtsverbände und Schuldnerberatung verweisen die meisten Ratsuchenden an die Beratung.*

Ein Drittel aller Ratsuchenden kommt auf Empfehlungen von Wohlfahrtsverbänden zur Energiekostenberatung. Ein weiteres Drittel aller Ratsuchenden wird über die Schuldnerberatung und intern von anderen Fachbereichen der VZ-RLP an die Energiekostenberatung verwiesen. Sehr wenige Ratsuchende, lediglich ein Sechstel, kommen über die sozialen Behörden zum Beratungsangebot. Über den EVU kommen 4 % aller Ratsuchenden (vgl. Abb. 12).

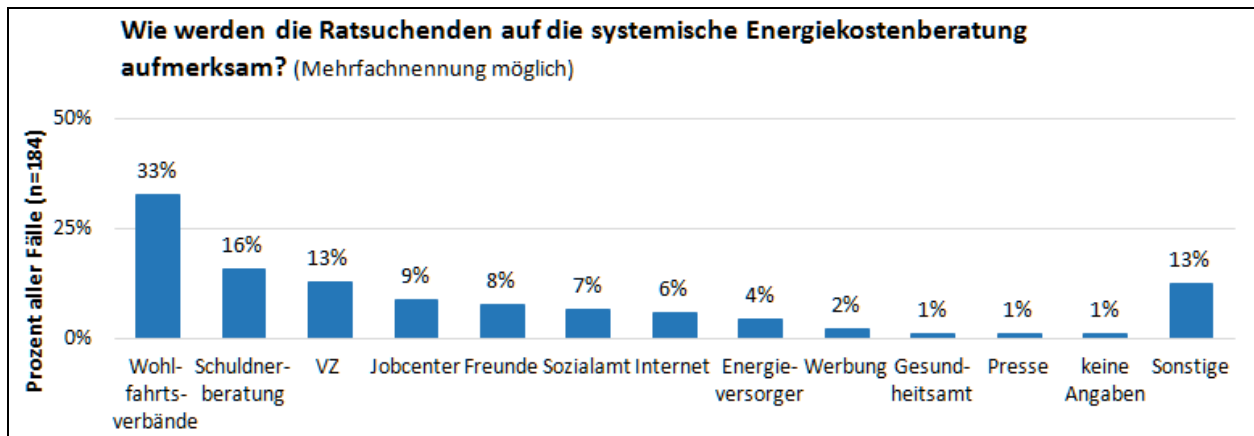


Abbildung 12: Zugangswege zur systemischen Energiekostenberatung

**Problemlösungsschritte im Vorfeld** - Die deutliche Mehrheit bemüht sich im Vorfeld selbstständig um eine Lösung ihrer Probleme.

Insgesamt unternehmen 71 % aller Ratsuchenden im Vorfeld Schritte zur Auflösung der Situation. Eine Teilgruppe von 30 % hat die Absicht, ein Insolvenzverfahren einzuleiten, davon haben 5 % einen entsprechenden Antrag gestellt. Ein Drittel sucht Unterstützung bei den sozialen Behörden (z.B. Darlehensantrag Jobcenter 30 %, Sozialamt 2 %) und knapp ein Fünftel der Ratsuchenden (18 %) steht vor Beginn der Beratung in Kontakt mit dem Energieversorgungsunternehmen (z.B. Verhandlung über Ratenplan oder juristische Schritte). Jedoch sind diese Schritte häufig nicht erfolgreich. So werden von den sozialen Behörden z.B. 68 % der beantragten Darlehen abgelehnt und Ratenpläne durch das EVU nicht bewilligt (vgl. Abb. 13).

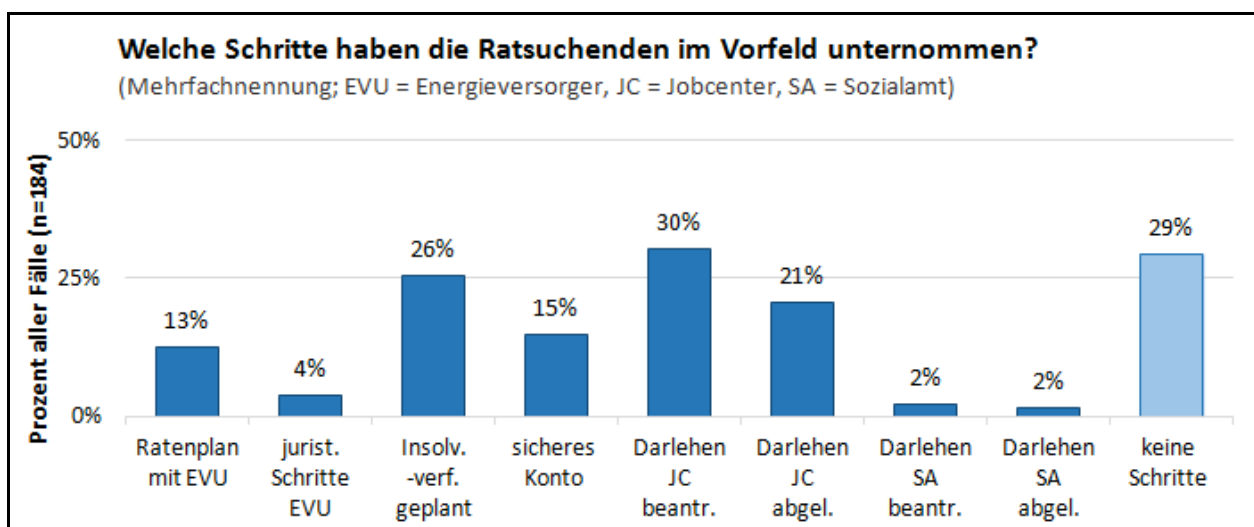


Abbildung 13: Anteile von den Ratsuchenden selbstständig unternommener Schritte vor Beginn der Beratung

## 5.5 Welche Beratungsaktivitäten werden umgesetzt und welche Ergebnisse erreicht?

**Systemische Energiekostenberatung:** Die Mediation mit dem Energieversorger und die Energierechtsberatung sind die Kernaktivitäten.

Ausgangspunkt fast aller Energieberatungen ist eine grundlegende Analyse der Situation der Ratsuchenden durch die Bewertung des Energieverbrauchs, der Einkommenssituation und der Einsparmöglichkeiten von Energie. Darauf aufbauend ist die häufigste Unterstützung seitens der VZ-RLP die Vermittlung zwischen Ratsuchendem und EVU (Mediation EVU 91 %). Bei jedem fünften Fall vermittelt die VZ-RLP bei Konflikten zwischen Ratsuchendem und Jobcenter, Sozialamt oder Vermieter. Die Energierechtsberatung als zweite Säule der Beratung benötigen 60 % der Fälle (vgl. Abb. 14). Bei einem knappen Viertel der Ratsuchenden (23 %) wurde zusätzlich eine Vor-Ort-Beratung durchgeführt. Bei kleinen Teilgruppen der Ratsuchenden findet außerdem eine allgemeine bzw. Mietrechtsberatung, eine Insolvenzerstberatung oder psychosoziale Beratung statt.

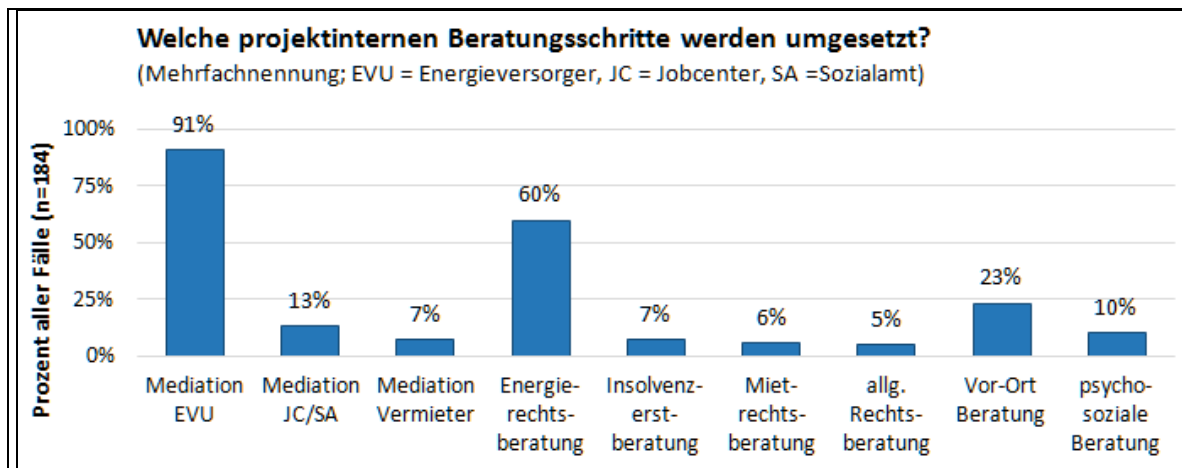


Abbildung 14: Anteile projektinterner Beratungsschritte

Der Beratungszeitraum beträgt im Durchschnitt vier Monate. Für eine kleine Teilgruppe von 8 % aller dokumentierten Beratungsfälle wird noch am gleichen Tag eine Erleichterung der Situation bewirkt<sup>29</sup>.

**Ergebnisse - Für fast alle Ratsuchenden wird eine Erleichterung der Situation erreicht.**

Unabhängig vom Beratungsende (einvernehmlich, offen oder abgebrochen) kann für 97 % der Ratsuchenden, in unterschiedlichem Ausmaß, ein Beratungsergebnis erzielt werden<sup>30</sup>. Am häufigsten werden mit den Energieversorgern Änderungen der Zahlungsmodalitäten verhandelt; bei der Beantragung ggf. nicht genutzter Transferleistungen (z.B. Warmwasserzuschüsse) unterstützt; die Überprüfung von

<sup>29</sup> Die tatsächliche Anzahl von Kurzzeit-Beratungen ist deutlich höher, da in die Auswertung keine Fälle aufgenommen wurden, die nur in einmaligem Kontakt (z.B. ein Anruf) mit der Verbraucherzentrale stehen und sich daher der Aufwand zur ausführlichen Falldokumentation nicht lohnt.

<sup>30</sup> Dokumentierte Beratungsergebnisse sind: Abwendung bzw. Aufhebung von Versorgungssperren, Veränderung von Zahlungsmodalitäten, Unterstützung durch das staatliche Hilfesystem, Anleitung zur Veränderung technischer Einstellungen vor Ort, neue Einkommensmöglichkeiten, Aktivierung weiterer Unterstützung (Familie, externe Berater), Veränderung der Wohnsituation, Umsetzung von Energiesparempfehlungen.

Transferleistungen veranlasst sowie Wege gesucht, vorhandene Sperren aufzuheben bzw. abzuwenden (vgl. Abb. 15).

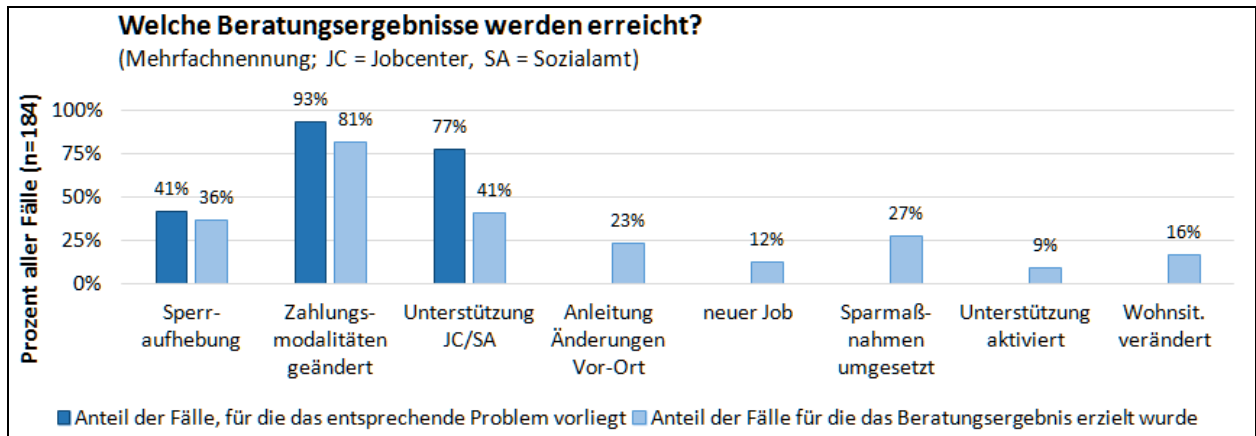


Abbildung 15: Beratungsergebnisse

**Sperren** - Die große Mehrheit der Strom- und Heizenergiesperren wird aufgehoben.

Angedrohte Versorgungssperren werden für fast alle betroffenen Haushalte abgewendet (Strom: 96 %; Heizung: 90 %). Umgesetzte Versorgungssperren werden für die große Mehrheit der betroffenen Haushalte aufgehoben (Strom: 82 %; Heizung: 71 %) (vgl. Abb. 16).

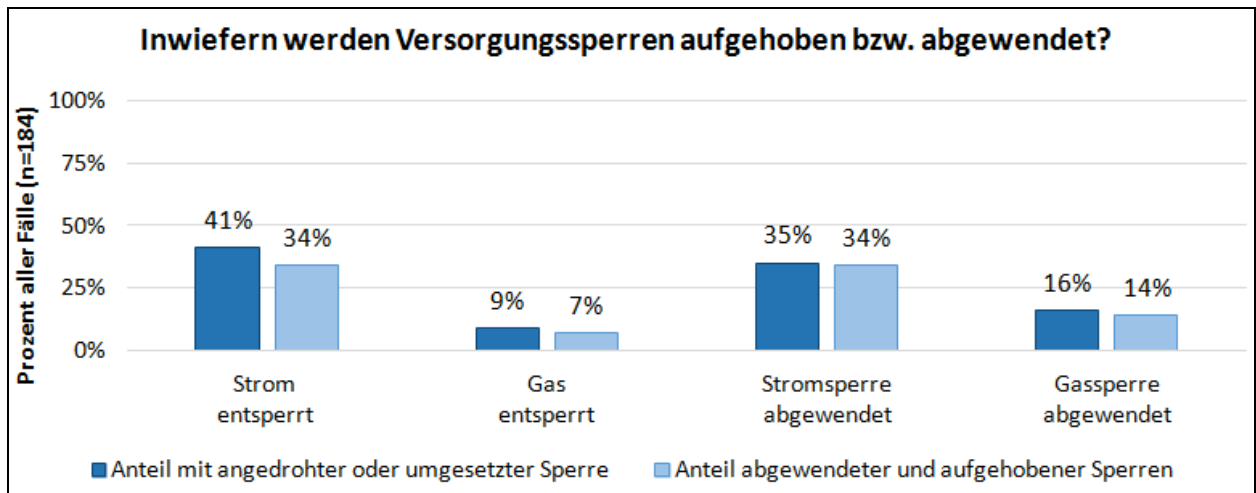


Abbildung 16: Aufhebung von bestehenden und Abwendung von angedrohten Strom- und Heizenergiesperren

Heizenergiesperren gehen häufig einher mit einer durch die VZ-RLP als besonders komplex eingeschätzten Problemsituation<sup>31</sup>. Die Versorgungssperren bei den 61 dokumentierten Härtefällen konnten fast immer aufgehoben werden.

<sup>31</sup> Eine als besonders komplex eingeschätzte Problemsituation bedeutet, dass der ratsuchende Haushalt von mindestens drei der folgenden Einzelprobleme betroffen ist: Energiearmut, Energieschulden, Versorgungssperre, hoher Energieverbrauch. Der Zusammenhang beträgt (r = .29\*\*).

**Zahlungen** - *Am häufigsten werden bessere Zahlungsmodalitäten verhandelt.*

Die Situation der Ratsuchenden mit Energieschulden wird in der großen Mehrheit (87 %) durch die Veränderung von Zahlungsmodalitäten erleichtert (z.B. Ratenplan, Veränderung von Abschlägen). Dieses Beratungsergebnis wird durch die Mediation mit dem EVU bewirkt.

**Finanzsituation** - *Für die Hälfte der Transferleistungsempfänger kann eine höhere finanzielle Unterstützung erreicht werden.*

Die finanzielle Situation wird für 53 % der 142 Haushalte mit Transferleistungen<sup>32</sup> erleichtert, indem die VZ-RLP eine finanzielle Unterstützung durch das Jobcenter bzw. Sozialamt erreicht (z.B. Zuschuss zur Warmwasserbereitung, Darlehen, Kostenübernahme). Beispielsweise erhalten von 80 ALG2 empfangenden Haushalten mit elektrischer Warmwasserbereitung 32 % keinen Zuschuss zu den Kosten der elektrischen Warmwasserbereitung, weil er nicht bekannt ist oder aus anderen Gründen nicht beantragt wurde. In 12 % der Fälle erwies sich die Aufnahme einer Arbeit oder der Erhalt von Spendengeldern als wichtige Möglichkeit, die Situation zu entschärfen.

**Vor-Ort** - *Bei knapp einem Viertel der Ratsuchenden wird eine Vor-Ort-Beratung durchgeführt.*

Vor-Ort-Beratungen werden auf Wunsch der Ratsuchenden in 23 % aller Fälle durchgeführt. Voraussetzung ist, dass der entsprechende Haushalt Bedarf für eine Energiesparberatung erkennen lässt. Die Vor-Ort-Beratungen haben den Zweck, mögliche Ursachen für einen hohen Energieverbrauch zu identifizieren und Anleitungen zur Verbrauchsreduzierung zu geben (z.B. der Einsatz von Durchflussbegrenzern, die Anleitung zur korrekten Regelung von Heiz- und Warmwassergeräten, das Ermitteln des eigenen Verbrauchs).

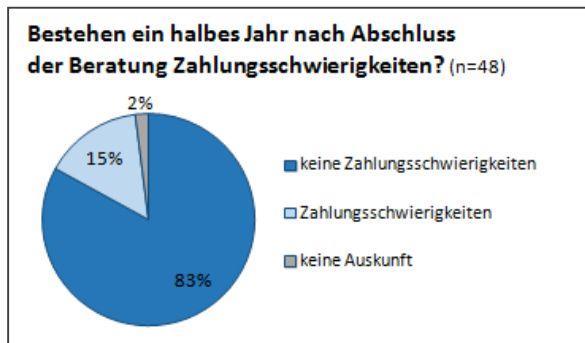
**Spartipps** - *Ein Drittel der Ratsuchenden setzt die Energiespartipps der VZ-RLP nachweislich um.*

Empfehlungen werden sowohl bei der Beratung in der Verbraucherzentrale als auch vor Ort ausgesprochen. Diese sind jedoch nur dann sinnvoll, wenn ein erhöhter Verbrauch individuell durch den Ratsuchenden verändert werden kann. In 68 % der dokumentierten Beratungen wurden Energiespartipps gegeben, ein Drittel der Ratsuchenden setzten diese nach Wissensstand der VZ-RLP um<sup>33</sup>, für die weiteren Ratsuchenden ist das nicht überprüfbar. Als eine Maßnahme zur Reduzierung des Energieverbrauchs wurden in einigen Fällen Empfehlungen zur Veränderung der Wohnsituation gegeben (z.B. Auszug aus einer energieintensiven Wohnung: 13 %; Verbesserung durch den Vermieter: 5 %).

<sup>32</sup> Transferleistungen beinhalten SGB II, SGB III, SGB XII sowie in fünf Fällen BAföG und Asylbewerberleistungen.

<sup>33</sup> Erfasst und hier gemeinsam in der Darstellung berücksichtigt wurden allgemeine Energiesparmaßnahmen und konkrete Warmwassersparmaßnahmen.

### **Dauerhaftigkeit** - Ein halbes Jahr nach Beratungsende gibt es kaum noch Zahlungsschwierigkeiten.



**Abbildung 17:** Zahlungsschwierigkeiten ein halbes Jahr nach Abschluss der Beratung

Die Telefonbefragung von 48 ehemaligen Ratsuchenden ein halbes Jahr nach Abschluss der Beratung zeigt, dass bei der großen Mehrheit (83 %) <sup>34</sup> keine Zahlungsschwierigkeiten mit Energiekosten mehr bestehen. Sechs ehemalige Ratsuchende berichten, dass die alte Problematik weiterhin besteht (vgl. Abb. 17).

### **Kooperation mit Energieversorgern und Ämtern** - Die Zusammenarbeit mit den Energieversorgern gelingt gut - mit den Ämtern ist sie befriedigend, aber ausbaufähig.

Der konzeptionelle Fokus der systemischen Energieberatung liegt, neben der hausinternen, interdisziplinären Prüfung und Beratung durch verschiedene Fachbereiche der Verbraucherzentrale, auf der Kooperation mit den EVU, dem Jobcenter, Sozialamt und bei Bedarf mit weiteren Einrichtungen.

Nach Einschätzung der Beraterinnen der VZ-RLP gelingt die Kooperation mit den EVU in der Mehrheit gut. In den Fällen, in denen eine Kooperation stattfand (n=170), wird die Zusammenarbeit mit überwiegender Mehrheit (67 %) als gut bewertet, die Erreichbarkeit mit 75 % sogar noch besser. Eine direkte Zusammenarbeit mit dem Jobcenter erfolgte in 32 Fällen. Diese wird von der VZ-RLP als eher verbesserungswürdig bewertet: 45 % der Kontakte werden als mittelmäßig eingeschätzt und 31 % als schlecht. Mit dem Sozialamt wurde in 11 Fällen persönlich zusammengearbeitet. Als gut werden 4 Kontakte, mittelmäßig 6 und schlecht 1 Kontakt beurteilt. Kriterien für die Bewertung waren: Erreichbarkeit von Ansprechpartnern, Bearbeitungszeit, Reaktion auf Anfragen und das Eingehen auf individuelle Problemlagen.

<sup>34</sup> Es wurden 48 Haushalte befragt.

## 5.6 Wie bewerten die Ratsuchenden ihre Situation und die Beratung sechs Monate später?

**Lösungsbeitrag** - Vier Fünftel bewerten die Beratung als entscheidend für die Lösung ihrer Probleme.

Ein halbes Jahr nach Abschluss der Beratung geben 83 % der befragten Ratsuchenden<sup>35</sup> an, dass die systemische Energiekostenberatung maßgeblich zur Lösung ihrer Probleme beigetragen hat und aktuell keine Probleme bestehen (vgl. Abb. 18).

Die Mehrheit empfindet vor allem die Unterstützung bei der Veränderung von Zahlungsmodalitäten (65 %) und die Konfliktklärung mit dem EVU (60 %) als hilfreich.

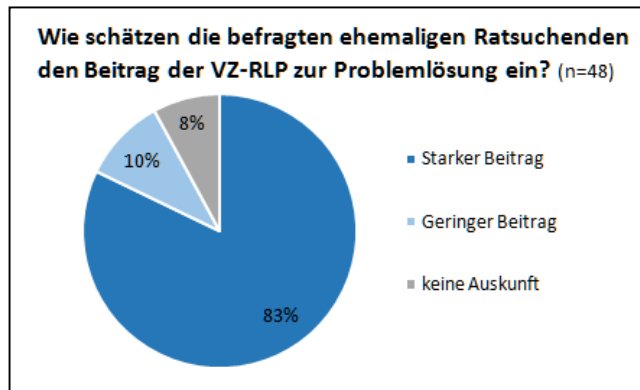


Abbildung 18: Beitrag der VZ-RLP zur Problemlösung

Einige Personen geben an, dass die EVU erst durch das Einschalten der VZ-RLP zu Verhandlungen bereit waren.

Unterstützend werden außerdem bewertet:

- die Veränderung technischer Einstellungen vor Ort (21 %)
- Energiespartipps (19 %)
- die Verhinderung / Aufhebung von Sperren (19 %)
- die Mediation mit dem Jobcenter/ Sozialamt (13 %)

Für eine große Teilgruppe (38 %) stellt die Problemanalyse und Komplexitätsreduktion eine große Unterstützung dar. Dazu zählen:

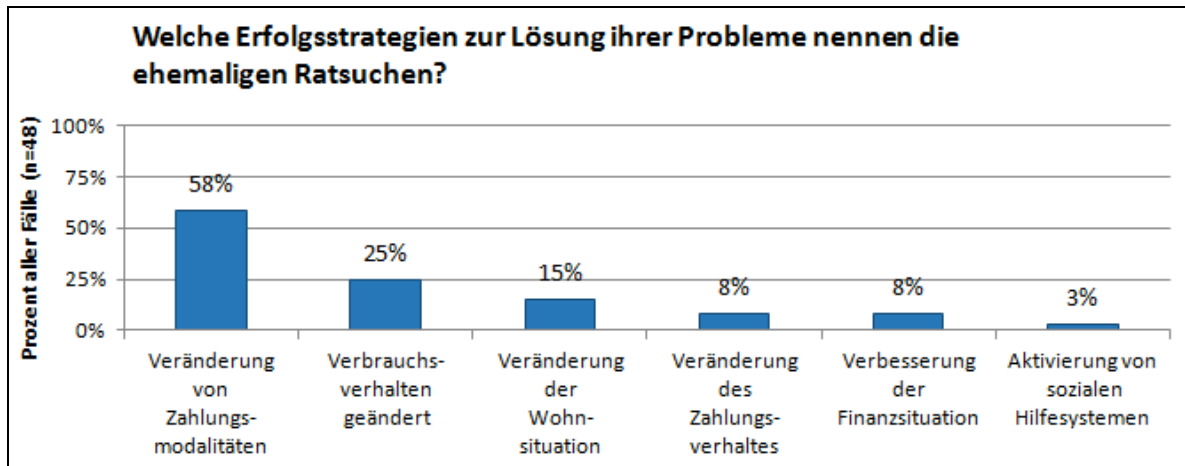
- die Klärung von Zuständigkeiten
- die Überprüfung von Forderungen und Zahlungsmodalitäten und
- die Erklärung von Sachverhalten gegenüber dem Ratsuchenden.

Die als besonders hilfreich bewertete Unterstützung bei der Veränderung von Zahlungsmodalitäten nennen die Ratsuchenden auch als zentrale Strategie zur Vermeidung von weiteren Problemen (58 %). Gleichzeitig nennen 25 % der Befragten, dass sie ihr Verbraucherverhalten geändert haben, was zu merkbaren Einsparungen führte. Weitere Aktivitäten sind die Veränderung der Wohnsituation (15 %), die Veränderung des Zahlungsverhaltens (8 %), die Verbesserung der Finanzsituation (8 %) und die Aktivierung von sozialen Hilfesystemen (3 %)<sup>36</sup> (vgl. Abb. 19).

<sup>35</sup> In der Nachbefragung wurden 48 ehemalige Ratsuchende befragt.

<sup>36</sup> Es waren Mehrfachantworten möglich, so dass sich die Nennungen nicht auf 100% summieren lassen (vgl. Anhang Teil II).





**Abbildung 19:** Erfolgsstrategien zur Problemlösung nach Aussage ehemaliger Ratsuchender (Mehrfachnennung)

Die Ratsuchenden nennen vier Aspekte auf die Frage, was ihnen an der Energieberatung gut gefällt<sup>37</sup>:

a) die *sozial-emotionale Unterstützung* (54 %):

Die Beraterinnen wurden als „hilfreich“ und „nett“ erlebt, haben „gekämpft“ und sich „gekümmert“. Die Ratsuchenden fühlten sich mit ihren Problemen wertschätzend angenommen. Die Beraterinnen haben die Problemsituation inhaltlich und sprachlich verständlich analysiert und dargestellt. Die Energiekostenberatung hat in der Problemsituation „Halt gegeben“.

Zitat: *„So eine Hilfe habe ich noch nie bekommen! Ich bin heulend reingegangen und lachend wieder rausgekommen“*

b) die *hohe Professionalität der Beraterinnen* (50 %)

Die kompetente Verhandlung mit den EVU und die sachkundige Vor-Ort-Beratung sind für die Mehrzahl der Ratsuchenden Ausdruck großer Professionalität. Dazu gehört auch, dass wahrgenommen wird, dass die Beraterinnen sich in der Thematik auskennen, gute und schnelle Lösungen für das Problem finden und diese bei den EVU durchsetzen. Gleichzeitig vermitteln die Beraterinnen den Ratsuchenden über ihre Professionalität Vertrauen in die vorgeschlagenen Lösungen, so dass diese akzeptiert werden.

Zitat: *„Die Beraterinnen sind gut informiert und die Beratung hat tatsächlich geholfen!“*

*„Ich fand gut, dass der Energieanbieter mit jemandem gesprochen hat, der sich auskannte. Nur so konnte die Situation gelöst werden.“*

c) *strukturelle Aspekte* (19 %)

Die Ratsuchenden nennen, dass es wichtig ist, dass eine Energieberatung überhaupt existiert und diese kostenlos ist. Gut finden sie, dass es kurzfristig Termine gibt, keine langen Wartezeiten und die Beraterinnen sich ausreichend Zeit genommen haben, dass es keine „Massenabfertigung“ war.

<sup>37</sup> Mehrfachnennungen.

#### d) Verbraucherempfehlungen (17 %)

Als sehr hilfreich wird die Vor-Ort-Beratung empfunden und geäußert, dass das eigene Verbrauchsverhalten nun kritischer reflektiert wird. Einige Ratsuchende sagen, dass die Empfehlungen bereits Resultate im geringeren Energieverbrauch zeigen und sie sich bemühen, ihr Verhalten langfristig zu ändern. Besonders hilfreich finden es einige Ratsuchende, wenn technische Hilfen eingesetzt werden (z.B. Durchflussbegrenzer für Warmwasser).

## 6. Schlussfolgerungen

---

### 6.1 Zielgruppen

*Die VZ-RLP erreicht die Zielgruppe der einkommensschwachen Haushalte.*

Wie aufgezeigt wurde, sind 77 % der beratenen Haushalte nach dem Äquivalenzeinkommen armutsgefährdet. Fast alle Ratsuchenden erhalten Transferleistungen. Dabei leben in fast der Hälfte der beratenen Haushalte Kinder unter 18 Jahren (42 %). Ein Fünftel der Ratsuchenden sind alleinerziehend (19 %).

Ältere Ratsuchende ab 60 Jahren sind im Vergleich zur Mainzer Stadtbevölkerung deutlich unterrepräsentiert. Die Gründe dafür sind unklar. In den Telefoninterviews deutet sich an, dass ältere Menschen zum einen schlechter informiert sind, zum anderen aufgrund von Erkrankungen Schwierigkeiten haben, das Haus zu verlassen. Es ist zu überlegen, ob durch breitere Streuung von Informationen ältere Menschen besser informiert werden können. Die Durchführung von Telefonberatungen kommt dieser Zielgruppe entgegen.

### 6.2 Verschränkung von individuellen und strukturellen Problemen

Der Stromverbrauch ist bei 43% der Haushalte, die wegen Problemen mit Stromkosten und Stromverbrauch in die Beratung kommen erhöht, bei 48% dieser Haushalte ist der Stromverbrauch mittel, niedrig oder sehr niedrig. Dies, obwohl die Ratsuchenden zum Teil mit verbrauchsfördernden Belastungsfaktoren zu kämpfen haben (z.B. elektrische Warmwasserbereitung: 56 %; längere Präsenzzeiten in der Wohnung: 23 %). Gleichzeitig ist festzustellen, dass bei den Fällen mit hohem Energieverbrauch dieser nicht nur aufgrund der o.g. Belastungsfaktoren entsteht, sondern auch aus Unwissenheit und/ oder durch nicht reflektierten Umgang mit Energie.

Eine Energiesparberatung kann demzufolge nur ein Lösungsweg sein – bei der VZ-RLP wurden ca. zwei Dritteln der Ratsuchenden Energiesparempfehlungen gegeben. Diese werden zum Teil nachweislich umgesetzt, zum Teil ist die Realisierung nicht nachprüfbar.

*Energieschulden haben sowohl individuelle als auch strukturelle Ursachen.*

Die Hintergründe für Zahlungsschwierigkeiten lassen sich in zwei Dimensionen beschreiben:

- es liegt eine **Krisensituation** vor
- es besteht eine **Dauerproblematik**.

Zwischen Krisensituationen und Dauerproblematiken kann es zu einem „Teufelskreis“ kommen (siehe Abb. 20). Ratsuchende mit dauerhaften Zahlungsschwierigkeiten sind deutlich anfälliger für Krisen (z.B. Versorgungssperren). Die Bewältigung einer akuten Notlage wiederum bindet Ressourcen (z.B. Zeit, Geld für Mahngebühren, Entsperrungskosten), die nicht zur Lösung der Dauerproblematik zur Verfügung stehen. Z.B. können Ratsuchende, die von schweren Krankheiten (häufig Depressionen und körperliche Beeinträchtigungen) betroffen sind oder Verständigungsschwierigkeiten haben, nicht adäquat und rechtzeitig auf Energieschulden reagieren.

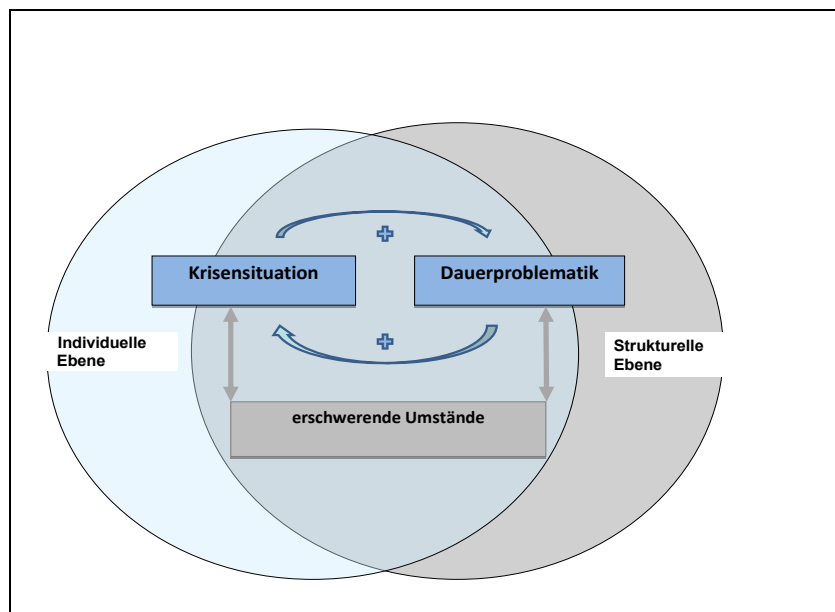


Abbildung 20: Krisensituation und Dauerproblematik

### Individuelle Ebene:

Die betroffenen Personen bzw. Haushalte haben **keine finanziellen Ressourcen**, um selbst sehr geringe Mehrkosten zu begleichen. Das bedeutet, dass geringe Nachforderungen (teilweise 100 Euro) Stromsperren nach sich ziehen und Energiepreissteigerungen von wenigen Euro pro Monat zu Zahlungsschwierigkeiten führen.

Eine hohe individuelle Belastung entsteht durch (chronische) **Krankheiten und Tod**. Krankheiten und Todesfälle können sowohl große psychische als auch finanzielle Belastungen (z.B. Beerdigungskosten) verursachen und führen häufig zu einer Einschränkung des Handlungsspielraums. So verhindern z.B. lange Abwesenheitszeiten aus der Wohnung zeitnahe Reaktionen auf Mahnungen, medizinisch notwendige Maßnahmen (z.B. Sauerstoffgeräte) bedingen einen hohen Strombedarf.

Es kommt zu **Verschuldungsspiralen**, da aufgrund fehlender finanzieller Kapazitäten Nachforderungen nicht oder nicht im vollen Umfang bezahlt werden können (Nachzahlungen ziehen Mahnkosten nach sich, die sich wiederum summieren).

Viele Ratsuchende sind **schlecht informiert**, weshalb sie hohe Stromtarife bezahlen; sie wissen nicht, wie sie Zählerstände kontrollieren können und Stromverbräuche von Geräten einzuschätzen sind.

Ratsuchende können in Verhandlungen mit EVU und sozialen Behörden ihre **Interessen schwer durchsetzen** bzw. wissen nicht um ihre Möglichkeiten.

### Strukturelle Ebene:

Ratsuchende kommen **hauptsächlich** (67 %) **wegen Stromschulden**. Gründe für hohen Stromverbrauch liegen bei 74 % der Haushalte, die aufgrund von Stromproblemen beraten wurden und einen erhöhten Stromverbrauch haben (n=70) im Verhalten der Ratsuchenden. Bei 53 % dieser Haushalte erhöht die elektrische Warmwasserbereitung den Strombedarf. Der Anteil für **Strom ist im Transferleistungsbezug<sup>38</sup> zu gering angesetzt** (ca. 8 % pro Monat für Wohnen, Energie, Wohninstandhaltung) und deckt keinen durchschnittlichen Verbrauch.

In Beispielrechnungen der VZ-RLP ergibt sich für einen 4-Personen-Haushalt mit einem Jahresstromverbrauch von 4.000 kWh in der Grundversorgung in Rheinland-Pfalz durchschnittlich eine monatliche Lücke in der Kostendeckung von mindestens 25 Euro<sup>39</sup>.

Die Unterdeckung verstärkt sich bei Haushalten mit elektrischer Warmwasserbereitung und mit jeder zusätzlichen Person im Haushalt, da die gewährte Warmwasserpauschale einen durchschnittlichen Warmwasserverbrauch und dessen Kosten pro Person nicht abdeckt. Zusätzlich ist dieser Zuschuss vielen Leistungsbeziehern nicht bekannt oder wurde aus anderen Gründen nicht beantragt. Bei knapp einem Fünftel aller Ratsuchenden (19 %) bestand mindestens eine umgesetzte Versorgungssperre in den letzten fünf Jahren vor der Beratung durch die VZ-RLP.

Ratsuchende verfügen über wenig finanzielle Mittel, so dass sie mehrheitlich **alte technische Geräte** nutzen, die einen erhöhten Stromverbrauch haben (21 %). Die Übernahme von Stromkosten bei medizinisch notwendigen Geräten wird nicht einheitlich von den Krankenkassen gehandhabt und ist vielen Betroffenen nicht bekannt.

**Energieversorger** lassen sich bei individuellem Kontakt durch die Ratsuchenden nur selten auf Veränderungen der Zahlungsmodalitäten der Forderungen ein (z.B. keine Vereinbarung bzw. Veränderung von Ratenplänen).

Jobcenter und Sozialämter **unterstützen** bei Energieschulden **selten**, sondern verweisen auf Eigenverschulden, wenn der Haushalt nicht nachweisen kann, dass er die geforderten Abschläge regelmäßig beglichen hat. Insgesamt wurden im Dokumentationszeitraum lediglich drei Darlehen durch Jobcenter und Sozialamt bewilligt. Beim Jobcenter wurden 56 Darlehen beantragt und 38 abgelehnt. Beim Sozialamt wurden vier Darlehen beantragt und drei abgelehnt<sup>40</sup>.

Nachforderungen aus **Jahresabrechnungen** führen zu hohen finanziellen Belastungen der Haushalte. Teilweise können die beratenen Haushalte ihren eigenen Verbrauch selbst schwer einschätzen und kontrollieren diesen häufig nicht (u.a. erschwerte Zugänge zum Zähler). Hinzu kommen schwankende Kosten

<sup>38</sup> Im Hartz IV-Regelsatz von 399 Euro ab 01.01.2015 sind für einen Single-Haushalt knapp 33,36 Euro für Wohnen, Energie, Wohninstandhaltung enthalten. Quelle: Bundesagentur für Arbeit

<sup>39</sup> Dies setzt voraus, dass dieser Betrag, der eigentlich für Wohnung, Strom und Wohnungsinstandhaltungskosten gedacht ist, komplett in die Finanzierung des Stroms fließt

<sup>40</sup> Die Differenzen zwischen Beantragung, Ablehnung und Bewilligung ergeben sich dadurch, dass zum Analysezeitraum noch nicht über alle Beantragungen entschieden wurde.

z.B. aufgrund eines normalen schwankenden Energieverbrauchs (vor allem in Mehrpersonenhaushalten) oder aufgrund von Preiserhöhungen. Im Ergebnis wird die Jahresrechnung zu einem schwer kalkulierbaren Kostenfaktor. Es kommt zu Nachforderungen, die teilweise in der Höhe eines Monatseinkommens liegen, und von den Betroffenen nicht gezahlt werden können. Kürzere Abrechnungszeiträume können diese Situation entschärfen.

### 6.3 Die Leistung der Beratung

#### **Bedarfsorientierung** - *Das Beratungskonzept passt in seiner bedarfsorientierten Flexibilität gut zur komplexen Problemlage der Ratsuchenden*

Die Evaluation zeigt, dass aufbauend auf der individuellen Problemanalyse die Mediation mit dem EVU und die Energierechtsberatung den Kern der systemischen Energiekostenberatung bilden. Sie werden bei Bedarf um weitere Beratungsschritte ergänzt. Insgesamt werden alle konzipierten Beratungsschritte genutzt.

Es wird bestätigt, dass energiekostenbezogene Zahlungsschwierigkeiten ein multikausales Problem sind. Für eine adäquate Unterstützung ist ein interdisziplinäres, umfassendes Beratungsangebot notwendig. Dieser Bedarf wird von der Energieberatung in ihren verschiedenen Facetten außerordentlich gut gelöst.

#### **Lösungen** - *Das Beratungsangebot löst akute und dauerhafte Probleme der Ratsuchenden*

Da sich Zahlungsschwierigkeiten als Krise oder Dauerproblematik manifestieren, sind Beratungsangebote notwendig, die sowohl kurzfristige als auch langfristige Veränderungen bewirken können. Die systemische Energiekostenberatung findet für beide Problematiken erfolgreich Lösungen. Auf akute Krisen wird insbesondere durch die schnelle Verfügbarkeit von Unterstützung (z.B. telefonische Beratung), die Mediation mit dem EVU und psychosoziale Beratung sowie Notfallhilfe reagiert. Ein wichtiger Indikator für die erfolgreiche Abwendung von Krisensituationen ist die hohe Quote aufgehobener Versorgungssperren. Dauerproblematiken werden u.a. durch die nachhaltige Veränderung von Zahlungsmodalitäten, Hilfestellung und Information über die Beantragung bisher nicht eingeforderter Unterstützung durch das staatliche Hilfesystem und Beratung zu Energiesparmaßnahmen entschärft.

#### **Mediation** - *Die Beratung vermittelt erfolgreich in einem System mit vielen Akteuren*

Die Beschreibung der mit Zahlungsschwierigkeiten verknüpften Probleme zeigt, dass die betroffenen Ratsuchenden in Kontakt zu unterschiedlichen Akteuren (z.B. Energieversorgern, Jobcenter, Vermietern) stehen. Innerhalb dieses Beziehungsnetzwerkes bzw. –systems sind alle Akteure Teil der Probleme der Ratsuchenden bzw. ihrer Lösung. Die VZ-RLP vermittelt zwischen verschiedenen Positionen und versucht, mehrere Akteure einzubinden, um den dauerhaften Beratungserfolg zu sichern.

Gleichzeitig stößt die Arbeit der VZ-RLP an ihre Grenzen, denn dauerhafte strukturelle Problemlagen (s.o.) sind durch eine Beratung nicht langfristig zu lösen. Hier müssen die weiteren Akteure im System wie bspw. EVU und soziale Behörden tätig werden.

**Vielfalt** - *Verschiedene Handlungsansätze führen zu längerfristigen Veränderungen.*

Bereits Nachzahlungen von weit unter 500 Euro können zu Zahlungsschwierigkeiten und Energiesperren führen. Ratenpläne entschärfen die Situation deutlich. Die Evaluation zeigt, dass die Veränderung von Zahlungsmodalitäten gegenüber dem EVU Zahlungsschwierigkeiten auflösen kann.

Die Energiekostenberatung verhandelt in der Mehrheit die Stundung von Forderungen und die Vereinbarung von Ratenplänen, oft begleitet von einer Einmalzahlung. Die Stundung von Forderungen verschafft den Ratsuchenden Zeit, die akute Krisensituation zu bewältigen und Lösungsstrategien umzusetzen. Die Verschärfung der Situation durch Auflaufen von Kosten wird gestoppt.

Aufgrund der geringen finanziellen Ressourcen stellen hohe Nachforderungen für die Ratsuchenden eine starke Belastung dar. **Ratenpläne** ermöglichen einen kontinuierlichen Schuldenabbau und sind daher von den Betroffenen leichter zu realisieren. Vor dem Hintergrund dieser Ergebnisse ist von den EVU ein verhältnismäßiges und milderes Vorgehen anzumahnen. Statt Sperrungen einzuleiten, sollten Ratenpläne systematisch und direkt durch die EVU mit den Ratsuchenden flexibel und auf die individuelle Situation angemessen gewährt werden.

**Vor-Ort-Beratungen** ermöglichen die Überprüfung bzw. Senkung des Energieverbrauchs der beratenen Haushalte und sind weiter ausbaufähig. Die Beratungsergebnisse zeigen, dass in jenen Fällen, in denen ein erhöhter Energieverbrauch festgestellt wird, die Vor-Ort-Beratung in hohem Maße zur Umsetzung von Energiesparmaßnahmen führt. Sie ist außerdem die einzige Möglichkeit, die Veränderung technischer Einstellungen vor Ort anzuleiten und bislang unbekannte technische Risiken für hohen Energieverbrauch aufzudecken. Eine Möglichkeit zum Ausbau bietet die Erkundung der Beweggründe für die Ablehnung einer Vor-Ort-Beratung mit dem Ziel, dass mehr Ratsuchende die Vor-Ort-Beratung nutzen.

## 6.4 Umfassende Erkenntnisse und politisches Handeln sind notwendig

### ***Forschungsbedarf*** - *Energiearmut ist ein sehr komplexes und bislang wenig erforschtes Problem*

Eine umfassende Forschung, die es so zurzeit in Deutschland nur ansatzweise gibt, zur Prävalenz von Energiearmut in Deutschland, individuellen und strukturellen Hintergründen und besonders betroffenen Bevölkerungsgruppen ist notwendig. Eine bundesweite Definition und Vereinheitlichung des Begriffs Energiearmut und eine differenzierte Dokumentation (z.B. durch die Erfassung von Versorgungssperren) kann dies unterstützen.

### ***Handeln*** - *Energiearmut erfordert politisches Handeln*

Anhand der Dokumentation der Beratungsproblematiken und dem eingeschränkten Handlungsspielraum der Energieberatung wird deutlich, dass Energieprobleme nicht nur auf der individuellen Ebene gelöst werden können, sondern strukturelle Lösungen erfordern. Eine große Anzahl der beratenen Haushalte befindet sich dauerhaft in einer prekären Situation: Stromschulden werden nur noch durch monatelange Sperrungen und Energieverzicht abgebaut. Diese Problematik wird auch durch vielerorts favorisierte Chipkartenzähler nicht gelöst, sondern eher der Verzicht zur Regel gemacht und durch die bei diesen Zählern üblichen höheren Energiekosten zugespitzt.

Im Fall von Heizsperren dagegen verschärft sich die Situation bei einer Sperrung noch weiter – häufig wird ersatzweise mit Strom geheizt und die dabei entstehenden hohen Schulden führen fast zwangsläufig in die Verbraucherinsolvenz. Gerade die hohe Anzahl von Haushalten mit Kindern, die in die Beratung kommen, macht die Brisanz deutlich, denn ihnen ist die Befriedigung elementarer Bedürfnisse (Licht, gekühlte Lebensmittel, warme Mahlzeiten oder warmes Wasser) nicht mehr möglich. Kindern wird damit das Recht auf eine freie Entfaltung beschnitten. Die Evaluation zeigt auf, dass Transferleistungen flexibler und in der Bearbeitung schneller gehandhabt werden müssen und Unterstützungen wie z.B. Darlehen leichter gewährt werden sollten. Die Diskrepanz zwischen dem berechneten Anteil an Energie in Transferleistungen und dem tatsächlichen Bedarf ist zu problematisieren. EVU sind gefordert, Abrechnungszeiträume für den Energieverbrauch zu verkürzen, und ihren Kunden flexible Lösungen für Zahlungsschwierigkeiten zu gewähren.

## 7. Literatur

---

- Duncan, B. L., Miller, S. D., Sparks, J. A., Clauds, D. A., Reynolds, L. R., Brown, J., & Johnson, L. D. (2003). The Session Rating Scale: Preliminary Psychometric Properties of a "Working" Alliance Measure. *Journal of Brief Therapy*, 3(1), 3–13.
- Ifeu (2009). Evaluation des Cariteam-Energiesparservice in Frankfurt a.M. (Im Auftrag des Bundesministeriums für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit). Heidelberg, Frankfurt am Main
- Landeshauptstadt Mainz, Amt für Stadtentwicklung, Statistik und Wahlen (2013). Statistische Informationen zur Stadtentwicklung.<http://www.mainz.de/WGAPublisher/online/html/default/hthn-5wjkkm> [Zugriff: 16.03. 2015]
- Pfeiffer, U., Vater, A., Kröger, S., Kemper, J. & Scholze, S. (2012). Fortschreibung der Sozialraumanalyse Mainz. Im Auftrag der Landeshauptstadt Mainz, Dezernat für Soziales, Kinder, Jugend, Schule und Gesundheit. <https://www.mainz.de/WGAPublisher/online/html/default/kkah-6kxhme.de.html> [Zugriff: 16.03. 2015]
- Statistisches Bundesamt: Informationen zur Armutsgefährdungsgrenze. [https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesellschaftStaat/EinkommenKonsumLebensbedingungen/LebensbedingungenArmutsgefaehrdung/Tabellen/EUArmutsschwelleGefaehrdung\\_SILC.html](https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesellschaftStaat/EinkommenKonsumLebensbedingungen/LebensbedingungenArmutsgefaehrdung/Tabellen/EUArmutsschwelleGefaehrdung_SILC.html) [Zugriff: 16.03. 2015]
- Statistisches Bundesamt (2014). Wirtschaftsrechnungen. Einnahmen und Ausgaben privater Haushalte (Fachserie 15, Reihe 1). Wiesbaden.
- Statistisches Landesamt Rheinland-Pfalz (2013). Statistische Berichte: Haushalte und Familien – Ergebnisse des Mikrozensus 2011. <http://www.statistik.rlp.de/veroeffentlichungen/statistische-berichte> [Zugriff: 17.03.2015]
- Verbraucherzentrale NRW (2008). Vorschlag der Verbraucherzentrale NRW zur Einführung eines Strom-Spartarifes (»Sozialtarif«) für private Haushalte. Düsseldorf
- Verbraucherzentrale NRW (2014). Energiearmut. Energiearmut bekämpfen – Daseinsvorsorge sichern. Dossier zum Landesmodellprojekt „NRW bekämpft Energiearmut“. Düsseldorf. [www.vz-nrw.de/dossier-energiearmut](http://www.vz-nrw.de/dossier-energiearmut) (Stand 01.07 2014)[Zugriff: 16.03.2015]
- Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz (2015). Strompreise für Privathaushalte. Rahmenbedingungen und Analyse der Grundversorgungstarife in Rheinland-Pfalz. Mainz