

Handlungsempfehlung für Fachkräfte der Partner zur Vermeidung und Bearbeitung von Energiesperrungen in Bonn

Auf Anregung des Runden Tisches gegen Kinder- und Familienarmut Bonn wurde eine Selbstverpflichtungserklärung der Energie- und Wasserversorgung Bonn Rhein-Sieg GmbH (im folgenden SWB Energie und Wasser genannt) als örtlicher Grundversorger des Bonner Netz-/Versorgungsgebiets, den örtlichen Wohlfahrtsverbänden, Deutscher Mieterbund Bonn/Rhein-Sieg/Ahr e. V., des Jobcenters Bonn und der Stadt Bonn geschlossen, mit dem Ziel, Menschen vor der Energiesperrung zu bewahren.

Die Partner haben die Handlungsmöglichkeiten für akute Notlagen im Bereich der Energielieferung zusammengetragen, diese werden nun dargestellt.

In der Regel ist die drohende oder bereits durchgeführte Sperrung der Energiezufuhr ein Hinweis auf eine tiefergehende Problematik. Die Partner wollen aus ganzheitlicher Sicht die Menschen unterstützen und gemeinsam auf Augenhöhe Lösungen erarbeiten. Ziel ist es, mehr Menschen mit den bestehenden Hilfsmöglichkeiten zu erreichen, Energiesperrungen zu vermeiden und längerfristige Hilfen zur Teilhabe sicherzustellen.

Anbei erhalten Sie nun ein Schema zum konkreten Vorgehen bei drohender Energiesperrung sowie eine Übersicht von Ansprechpartnern für weitergehende Hilfen.

Akute Sicherung der Energielieferung bei Sperrandrohung

SWB Energie und Wasser arbeitet mit allen Sozialdiensten der örtlichen Wohlfahrtsverbände, der Verbraucherzentrale NRW Beratungsstelle Bonn, dem Jobcenter Bonn und der Stadt Bonn zusammen. In jedem Moment der akuten Gefährdung der Energielieferung besteht die Möglichkeit für o.g. Partner, die Klienten zu unterstützen und eine individuelle Regelung mit SWB Energie und Wasser zu treffen.

Grundsätzlich erhalten die Klienten eine oder mehrere Mahnungen, bevor eine Sperrung konkret angedroht bzw. in Auftrag gegeben wird. Dies hängt ab von der internen Bonitätseinschätzung von SWB Energie und Wasser. Grundlage dieser Bonitätseinschätzung ist das bisherige Zahlungsverhalten des Kunden. Zwischen der Fälligkeit der Forderung und einer Unterbrechung der Anschlussnutzung liegen mindestens 49 Tage; bei Berücksichtigung der Zahlungsfrist von 14 Tagen, sogar 63 Tage. In dieser Zeitspanne erhält der Kunde sowohl mindestens eine Mahnung mit Sperrandrohung (7 Tage nach Fälligkeit der Forderung) und 7 Tage vor der Anschlussunterbrechung eine sog. Terminankündigung.

Wenn Sie als Mitarbeiter der o. g. Partner die akute Bedrohung der Energielieferung feststellen, können Sie **direkt 14 Tage Aufschub** zwecks Klärung der Situation erreichen.

Bitte kontaktieren Sie Ihren Ansprechpartner bei den Stadtwerken Bonn

Team Backoffice

Teamleitung

Frau Hopp, Tel. 711-2429

Aktive Kunden

PLZ 53111-53129 Herr Klein, Tel. 711-2123

PLZ 53225-53229, 53173-53179 Frau Stocksiefen, Tel. 711-2490

E-Mail Adresse: forderungsmanagement@stadtwerke-bonn.de

Sperrungen/Wiederinbetriebnahme (WIB)

Frau Zimmermann, Tel. 711-2437

Leiter Forderungsmanagement

N.N., Tel. 711-2428

(vom 17.07.17 bis 28.07.17; Di/Fr. nachmittags; Mi/Do. vormittags)

und benennen Sie möglichst viele der folgenden Angaben/Informationen:

- Ihren Namen, Namen der Einrichtung und des Trägers für den Sie tätig werden,
- Kundennummer und Anschrift des Klienten,
- Zählerstand/ Zählernummer,
- Größe der Wohnung,
- Familienstand/Anzahl und Alter der Familienmitglieder Bedarfsgemeinschaft,
- sind weitere Verbrauchsstellen vorhanden?
- Wie erfolgt die Warmwasserversorgung? (Durchlauferhitzer?/Untertischgerät?/ Anzahl dieser Geräte?)
- Wie wird geheizt?
- Sind stromintensive Geräte vorhanden wie z.B. Aquarien, Wasserbett etc.?
- Ggf. weitere Besonderheiten

Mit den Klienten gilt es nun gemeinsam eine Lösung zu erarbeiten, z. B.:

- Prüfung, ob staatliche Leistungen beantragt werden können,
- Durchführung einer Haushalts- und Budgetplanung,
- ggf. ein Einstieg in eine Schuldnerberatung,
- ggf. Abschluss einer Ratenvereinbarung mit dem Energielieferanten (Hinweis: eine Ratenvereinbarung ist nur auf Verbrauchsabrechnungen möglich; nicht auf Abschläge – hier ist im persönlichen Gespräch nach einer Lösung zu suchen, wie z.B. Vorziehen der Verbrauchsabrechnungen; Erstellung einer Zwischenrechnung u.ä.),
- ggf. weitere Beratungen wie Stromspar-Check der Caritas oder Energieberatung der Verbraucherzentrale NRW Beratungsstelle Bonn etc.

Bei Bedarf können weitere **14 Tage** Aufschub vereinbart werden, um z. B. eine Ratenzahlung vorzubereiten und einzuleiten. Grundsätzlich sind Tilgungsvorschläge auf einen Zeitraum von 6 Monaten zu kalkulieren. Bei begründeten Einzelfällen kann hiervon abgewichen werden. Hierfür nehmen Sie bitte immer persönlich Kontakt mit dem Team Backoffice auf.

Mit SWB Energie und Wasser können Sie außerdem folgende Möglichkeiten besprechen:

1. Teilerlass; in begründeten Fällen – allerdings besteht hierauf kein Rechtsanspruch
2. Überführung des Kunden in einen Normsonderkundenvertrag und damit eine rückwirkende Neuberechnung auf Basis eines günstigeren Sondertarifs (Hinweis: der Normsonderkundenvertrag bedarf der Schriftform – d. h. kein Abschluss am Telefon – und es entsteht eine Vertragsbindung für den Klienten; Hinweis: Sonderkündigungsrecht bei Preisadjustierungen).

Wichtige Informationen für die Praxis:

Bei der Wiederinbetriebnahme der Energiebelieferung ist die Anwesenheit des Kunden zwingend notwendig.

Die Kosten für eine Sperrung inklusive Wiederinbetriebnahme betragen derzeit (Stand 01.01.2015) für

- Strom 161,05 €
- Gas 161,05 €

Bei den Kosten handelt es sich bei SWB Energie und Wasser um durchlaufende Kosten, die vom zuständigen Netzbetreiber in dessen Netzgebiet festgelegt werden.

Positiv-Sanktionen (Unterstützende Maßnahmen bei Energieschulden)

Zur Tilgung bestehender Energieschulden gibt es für die Energienutzer/innen eine Reihe von unterstützenden Maßnahmen. Diese setzen im Regelfall die Bereitschaft zur Durchführung einer Energieberatung mit dem Ziel der Änderung des Nutzer/innenverhaltens voraus (z.B.: Energieberatung der Verbraucherzentrale NRW Beratungsstelle Bonn, der Caritas, usw.). Einen Rechtsanspruch auf eine oder mehrere dieser Maßnahmen gibt es jedoch nicht.

Teile der vorgeschlagenen Maßnahmen können nicht von den Unterzeichnern entschieden werden. Vielmehr ist hier die Politik gefordert. Die Unterdeckung in den Regelbedarfen für Strom/Energie kann mit diesen Maßnahmen genauso wenig kompensiert werden wie die in Wohnungen und Häusern notwendige energetische Sanierung und der erforderliche Austausch von Energiefressern (z. B. alte Durchlauferhitzer) durch Vermieter.

Es besteht grundsätzlich die Bereitschaft seitens SWB Energie und Wasser, einen Erlass/Teilerlass der Verbindlichkeiten zu prüfen.

Die Liste möglicher Maßnahmen umfasst u.a. folgende Punkte:

Maßnahmen, die durch Zusage von SWB Energie und Wasser umgesetzt werden können:

- Einräumung einer (auch längerfristigen) Ratenzahlung
- Teilerlass/Erlass der Schulden – siehe oben
- Rückwirkende Einstufung in einen günstigeren Tarif mit entsprechend längerer Vertragsbindung – siehe oben

Maßnahmen, die durch politische Beschlüsse auf kommunaler Ebene umgesetzt und finanziert werden können:

- Einrichtung eines Fonds für Härtefälle, die insbesondere auch Nichtleistungsempfänger betreffen. (Es besteht das Angebot des Arbeitskreises, Kriterien für einen Fonds zu erarbeiten):
- Übernahme der Sperr-/Wiederanschlussgebühr nach bereits eingetretener Energiesperre
- Übernahme der Kosten eines Satzes von energiesparenden Leuchtmitteln, Steckleisten mit Abschaltfunktion etc.
- Übernahme oder Teilübernahme der Kosten eines oder mehrerer energiesparende(r)n Geräte(s) (Zuschuss)
- Ggf. im Einzelfall Zuschuss an Vermieter zum Austausch energiefressender Geräte

Weitere Maßnahmen

- Nachgehende bzw. nachsorgende Energieberatung zum Nutzer/innenverhalten über die akute Schuldenkrise hinaus im Rahmen bestehender Ressourcen
- Erlass von Darlehen auf Antrag bei Energieschulden im geprüften Einzelfall durch das Jobcenter Bonn oder das Sozialamt der Stadt

Bonn. (Es bestehen in diesem Zusammenhang Unterschiede zwischen SGB II und SGB XII.)

Die Liste kann durch individuell angepasste Maßnahmen ergänzt werden.

Öffentlichkeitsarbeit

Die Partner informieren die Öffentlichkeit in geeigneter Weise (z.B. Internet) über die getroffenen Vereinbarungen und das verabredete Prozedere zur Sicherung der Energielieferung in Privathaushalten. Bezüglich Inhalt und Form gemeinsamer sowie eigener Veröffentlichungen stimmen sie sich vorher ab, soweit sie die Zusammenarbeit betreffen.

Als zentrale Informationsplattform wird eine Internetseite eingerichtet. Es wird geprüft, inwieweit der Web-Auftritt technisch an die Internetpräsenz von „soziales-bonn.de“ angebunden werden kann. Die inhaltliche Pflege und Aktualisierung der Internetseite erfolgt durch den Arbeitskreis „Energiesperrung vermeiden“.

Zusätzlich sind und werden Informationsbroschüren erstellt, die Mitarbeiter der Partner direkt an Personen verteilen können, bei denen ein Beratungsbedarf zur Vermeidung bzw. zur Bewältigung von Energieschulden erkennbar ist.

Weiteres Vorgehen des Arbeitskreises „Energiesperrung vermeiden“

Der Arbeitskreis trifft sich halbjährlich um seine konkreten Arbeitsziele abzustimmen.

Die getroffenen Ziele und Vereinbarungen werden beschrieben und regelmäßig evaluiert.

Über den Fortschritt der Arbeit und deren Ergebnisse informiert der Arbeitskreis die beteiligten Träger.

Damit die Kommunikation innerhalb des Arbeitskreises auch über die Treffen hinaus gewährleistet ist, wurde eine E-Mail-Verteilerliste angelegt. Hierdurch werden alle eingetragenen Personen regelmäßig über alle Aktivitäten des Arbeitskreises informiert.

Zur Verbesserung der Zusammenarbeit veranstalten die Partner Arbeitstreffen für die Mitarbeiter/innen der sozialen Dienste, der Verbraucherzentrale und den Stadtwerken (Schulung, Austausch, Kick-Off).