

<b>Vorlage</b>  Federführende Dienststelle: Fachbereich Finanzsteuerung Beteiligte Dienststelle/n:	Vorlage-Nr: FB 20/0283/WP17 Status: öffentlich AZ: Datum: 18.06.2020 Verfasser:						
<b>Soziale Verantwortung der STAWAG – Keine Gebührenabzocke in Notlagen - Ratsantrag der Ratsgruppe "Allianz für Aachen" Nr. 617/17 vom 29.04.2020</b>							
<b>Beratungsfolge:</b>  <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="188 712 379 741">Datum</th> <th data-bbox="387 712 954 741">Gremium</th> <th data-bbox="962 712 1374 741">Zuständigkeit</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="188 748 379 777">26.08.2020</td> <td data-bbox="387 748 954 777">Rat der Stadt Aachen</td> <td data-bbox="962 748 1374 777">Entscheidung</td> </tr> </tbody> </table>		Datum	Gremium	Zuständigkeit	26.08.2020	Rat der Stadt Aachen	Entscheidung
Datum	Gremium	Zuständigkeit					
26.08.2020	Rat der Stadt Aachen	Entscheidung					

**Beschlussvorschlag:**

Der Rat der Stadt Aachen lehnt

- 1) die mit dem Ratsantrag Nr. 617/17 beantragte Änderung der AGB der STAWAG ab.
- 2) die mit dem Ratsantrag Nr. 617/17 beantragte Aufforderung der Sparkasse bzgl. des Gebührenverzichts ab.

## **Erläuterungen:**

Die Ratsgruppe „Allianz für Aachen“ beantragt, die Ziffern 8.2. und 8.3. der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der STAWAG zu ändern. Die genannten Regelungen beschäftigen sich mit der Einstellung der Lieferung und Unterbrechung der Anschlussnutzung aufgrund eines Zahlungsverzugs. Gemäß Antrag soll in 8.2. der Betrag, ab dem Einstellung und Unterbrechung erfolgen von bisher 100,- € auf 200,- € heraufgesetzt werden und in 8.3. die Inrechnungstellung des Kostenersatzes für die Unterbrechung und Wiederherstellung der Belieferung entfallen. Außerdem soll die Sparkasse keine Gebühren für Bareinzahlungen auf das Konto der STAWAG erheben (Anlage 1)

### Zu 1):

Die Ziffern 8.2 und 8.3 der AGB (Anlage 2) basieren auf Regelungen der Stromgrundversorgungsverordnung (StromGVV). Da die STAWAG der Grundversorger im Sinne von § 1 StromGVV in Aachen ist, gelten für sie die Vorgaben der Verordnung.

§ 19 StromGVV regelt die Unterbrechung der Versorgung. Darin sind sowohl die Voraussetzungen für die Unterbrechung, zu denen u.a. der Zahlungsverzug i.H.v. 100 € gehört, als auch das Prozedere für die Wiederherstellung der Belieferung aufgeführt. Demnach hat die STAWAG die Grundversorgung unverzüglich wieder herzustellen, sobald der Kunde die Kosten der Unterbrechung und Wiederherstellung ersetzt hat. Die STAWAG selbst hat auf die Höhe dieser Kosten keinen Einfluss. Sie gibt das vom Netzbetreiber, der Regionetz GmbH, ermittelte Entgelt lediglich weiter. Dabei handelt es sich um ein kostenbasiertes Entgelt, dass von der zuständigen Regulierungsbehörde (Bundesnetzagentur) genehmigt worden ist.

Der im Ratsantrag angeführte Hinweis auf Aussagen im Bericht des Landesprojekts „NRW bekämpft Energiearmut“ zur „verbraucherfeindlichen und sozial unverantwortlichen Preispolitik“ der STAWAG (s. Fußnote 5), ließ sich nicht überprüfen, weil die genannte Broschüre im Internet nicht auffindbar war. Allerdings stand die „Auswertung der Budget- und Rechtsberatung Energiearmut für den Zeitraum 01.10.2012 bis 31.12.2017“ des Landesprojekts zur Verfügung. Die darin enthaltene Analyse der Zahlungsproblematiken kommt zu dem Ergebnis, dass die Erfahrungen zeigen, dass „es mit steigender Forderung immer schwieriger wird, für den Verbraucher eine angemessene und nachhaltige Lösung zu finden“. (Anlage 3).

Die STAWAG weist die im Ratsantrag erhobenen Vorwürfe in ihrer Stellungnahme zurück, verweist auf das vielfältige Engagement des Unternehmens im Kampf gegen Energiearmut und erläutert die Möglichkeiten der Verbraucher, eine Unterbrechung der Versorgung nach erfolgter Mahnung zu vermeiden (Anlage 4).

Zu 2)

Zur Forderung nach gebührenfreien Bareinzahlungen auf das Konto der STAWAG bei der Sparkasse, weist die STAWAG in ihrer Stellungnahme darauf hin, dass am Standort Münsterplatz kostenfreie Einzahlungen vorgenommen werden können. Diese Aussage hat die Sparkasse auf Nachfrage bestätigt.

**Anlage/n:**

Anlage 1: Ratsantrag Nr. 617/17

Anlage 2: Auszug aus den AGB der STAWAG

Anlage 3: Auswertung Landesprojekt „NRW bekämpft Energiearmut“

Anlage 4: Stellungnahme der STAWAG

# Allianz für Aachen

Gruppe im Rat der Stadt Aachen

Allianz für Aachen – Johannes Paul II Str. 1 – 52062 Aachen

Herrn Oberbürgermeister  
Marcel Philipp

-Rathaus-

52058 Aachen



Nr. 617/17

Markus Mohr u. Wolfgang Palm

Allianz für Aachen (AfA)  
Verwaltungsgebäude Katschhof  
Johannes-Paul-II-Str. 1  
52062 Aachen

29. April 2020

## **Antrag: Soziale Verantwortung der STAWAG – Keine Gebührenabzocke in Notlagen**

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister,

der Rat der Stadt möge folgenden Beschluß fassen:

1. Der Rat der Stadt fordert die STAWAG auf, die Ziffer 8.3 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) zur Belieferung mit Strom/Gas für Haushalts- und Gewerbekunden dergestalt zu ändern, daß Privatkunden, bei denen aufgrund eines Zahlungsverzuges die Anschlußnutzung unterbrochen wurde, keine Gebühren zur Wiederherstellung der Belieferung in Rechnung gestellt werden.
2. Die STAWAG wird aufgefordert, die Ziffer 8.2 der AGB dergestalt zu ändern, daß sie zur Einstellung der Lieferung und Unterbrechung der Anschlußnutzung erst ab einem Zahlungsverzug von 200,00 Euro inklusive Mahn- und Inkassokosten und unter Berücksichtigung etwaiger Vorauszahlungen nach Ziffer 5 berechtigt ist.
3. Der Rat der Stadt Aachen fordert die Sparkasse auf, keine Gebühren für Bareinzahlungen auf das Konto der STAWAG zu erheben.

Begründung:

-umseitig-

# Allianz für Aachen

Gruppe im Rat der Stadt Aachen

Für immer mehr Menschen in Deutschland wird Strom zum Luxusgut. Im Jahr 2018 wurden knapp 300.000 Haushalten der Strom abgeklemmt<sup>1</sup>, weil Zahlungsrückstände nicht mehr beglichen werden können.

Für Haushalte mit geringem Einkommen sind die Folgen verheerend. Rentner, Sozialhilfeempfänger und Familien sitzen im Dunkeln, können keine Wäsche mehr waschen oder Lebensmittel kühl lagern. Es folgt eine Kaskade an weiteren Mahn- und Bearbeitungsgebühren. Der Verlust der Bonität erschwert die Suche nach alternativen Versorgern zusätzlich. »Energiearmut« setzt oft eine Abwärtsspirale in Gang.

Diese wird im Wesentlichen durch steigende Energiepreise verursacht. Seit der Jahrtausendwende hat sich der Strompreis in Deutschland verdoppelt. Mit 30 Cent pro Kilowattstunde liegt Deutschland europaweit an der Spitze.<sup>2</sup> Insbesondere die in ideologischer Dickschädeligkeit durchgeboxte sowie international singuläre »Energiewende« und die EEG-Umlage treiben die Verbraucherpreise in die Höhe.

Während die enorme Abgabenlast Armut hervorruft und verfestigt, machen Versorger wie die STAWAG ein profitables Geschäft. Mit spekulativen Wind- und Solarparkbeteiligungen fließen den Stadtwerken Millionen an Subventionsgeldern zu. So erwirtschaftete die STAWAG allein in den Jahren 2015 bis einschließlich 2018 21,2 Millionen Euro Jahresüberschuss.<sup>3</sup>

Eine nennenswerte Preissenkung blieb allerdings trotz massiver Überschüsse aus. Die STAWAG hält an ihrem unrühmlichen Status als einer der teuersten Anbieter in der Region fest. Eine vierköpfige Familie, die in guter Absicht die heimischen Stadtwerke unterstützen will, muss über 300 Euro mehr zahlen, als bei anderen Anbietern. Beim Gas fallen die Preisunterschiede noch stärker ins Gewicht. Differenzen können hier leicht über 500 Euro im Jahr betragen.<sup>4</sup>

Die STAWAG belastet mit ihrer verbraucherfeindlichen und sozial unverantwortlichen Preispolitik die heimischen Verbraucher und verschärft soziale Notlagen in Aachen.

---

<sup>1</sup> Bundesnetzagentur 2019. Monitoringbericht 2019, S. 32. Abgerufen:

[https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Mediathek/Berichte/2019/Monitoringbericht\\_Energie2019.pdf;jsessionid=067F6F8756A98EA06752CE6045BE23F1?blob=publicationFile&v=6](https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Mediathek/Berichte/2019/Monitoringbericht_Energie2019.pdf;jsessionid=067F6F8756A98EA06752CE6045BE23F1?blob=publicationFile&v=6) [23.04.2020].

<sup>2</sup> Der Durchschnittspreis für priv. Endverbraucher lag zum Stichtag 1. April 2019 bei 30,85 ct/kWh. Ebd., S. 12.

<sup>3</sup> Siehe Geschäftsberichte der STAWAG 2015 bis 2018.

<sup>4</sup> Strompreisvergleich auf check24.de bei einem angenommenen Vierpersonenhaushalt in 52068 Aachen mit 4.250 kWh Verbrauch und einer Vertragslaufzeit von 12 Monaten. Siehe

[https://www.check24.de/strom/vergleich/?pid=24&pointplan\\_id=5&calculationparameter\\_id=7309f998f519a3e6b05bb34bc017948c&deviceoutput=desktop](https://www.check24.de/strom/vergleich/?pid=24&pointplan_id=5&calculationparameter_id=7309f998f519a3e6b05bb34bc017948c&deviceoutput=desktop) [23.04.2020].

# Allianz für Aachen

Gruppe im Rat der Stadt Aachen

Davon berichtet auch das Landesprojekt „NRW bekämpft Energiearmut“, welches ein Beratungs- und Hilfsangebote für Menschen in Energiearmut unterhält. Besonders Kunden der STAWAG mussten sich seit Projektbeginn in Aachen dort Hilfe suchen. In 80 Prozent der Fälle handele es sich um Kunden der STAWAG, beziffert die Organisation.<sup>5</sup>

Die aktuelle Gebührenregelung zur Stromentsperrung verschärft Notlagen, derentwegen – aufgrund fehlender Liquidität – eine vorherige Sperrung erst verursacht wurde. Kostenhöhen von rund 50 Euro sind für solche Haushalte ohne finanzielle Spielräume eine große Bürde. Diese Regelung ist somit kontraproduktiv, weil sie ein erneutes Abdriften in die Zahlungsunfähigkeit provoziert.

Mit der beantragten Streichung dieser Gebührenart wird dieser Kreislauf durchbrochen. Haushalte, die in die Zahlungsunfähigkeit geschlittert sind, können sich leichter konsolidieren.

Dieses Ansinnen verfolgt auch die zweite Beschlußforderung. Die bisherige Schwelle rückständiger Zahlungen, die zur Einstellung der Energielieferung berechtigt, liegt lediglich bei 100,00 Euro inklusive Mahn- und Inkassokosten. Mit der beantragten Anhebung der Karenzzeit – losgelöst von temporären Lockerungen während der Corona-Krise – sollen betroffene Haushalte größeren Chancen zur Rückzahlung erhalten, bevor mit der Stromsperre verfrüht die denkbar rigoroseste Maßnahme greift.

Der vorliegende Antrag ruft eine Problemstellung in Erinnerung, die bereits im September 2016 infolge eines LINKEN-Antrags zur Einrichtung eines Härtefallfonds für Betroffene von Stromsperrungen diskutiert wurde. Die Initiative der LINKEN war zwar gut gemeint, aber zu bürokratielastig und untauglich, wegen den fehlenden Möglichkeiten Zahlungsverzüge aus wirtschaftlicher Not und aus sekundären Gründen zu unterscheiden. Die jetzt von uns eingebrachte Lösung ist hingegen unbürokratisch und unkompliziert umsetzbar.

Etwaige sich aus den beiden Antragsforderungen ergebenden Mindereinnahmen können problemlos aus den oben aufgeführten jährlichen Überschüssen der STAWAG getragen werden. Das gilt ebenso für darüber hinausgehende und von uns bereits wiederholt geforderte Preisnachlässe.

Zur Umsetzung von Punkt 3.) des Beschlußtextes ist die Stadt aufgefordert, in ihrer Funktion als Träger über den Sparkassenzweckverband auf die Sparkasse Aachen einzuwirken.

---

<sup>5</sup> Ministerium für Umwelt, Landwirtschaft, Natur und Verbraucherschutz des Landes Nordrhein-Westfalen 2017. NRW bekämpft Energiearmut. Broschüre Februar 2017. S. 4.

# Allianz für Aachen

Gruppe im Rat der Stadt Aachen

STAWAG-Kunden, die aufgrund einer Kontosperrung oder aus anderen Gründen ihr Girokonto nicht nutzen können, müssen zur Begleichung ihrer Rechnungen aktuell 15 Euro zusätzlich an Bareinzahlungsgebühren entrichten. Dabei handelt es sich um einen niedrighschwelligen Bearbeitungsvorgang, der von einem Mitarbeiter der Filiale in wenigen Minuten erledigt wird.

Personen, die sich in schwierigen Lagen befinden, und die ihre Stromschulden begleichen möchten, wird damit ein zusätzliches Hindernis zur Konsolidierung ihrer Finanzen in den Weg gelegt. Die Sparkasse Aachen ist eine große Stütze für die Unternehmen und die Bürger der Region. Sie genießt großes Ansehen und der Verzicht auf eine Gebühr bei Bareinzahlungen auf das STAWAG Konto wird die Reputation in der Bevölkerung weiter steigern.

Mit freundlichen Grüßen

Markus Mohr

Wolfgang Palm

Für die Ratsgruppe



Markus Mohr

## Auszug aus den Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Belieferung mit Strom/Gas für Haushalts- und Gewerbekunden der STAWAG (Stand 01.02.2020)

### **8. Einstellung der Lieferung/fristlose Kündigung/Sonderkündigungsrecht bei Einbau intelligentes Messsystem**

8.1 Die STAWAG ist berechtigt, sofort die Lieferung einzustellen und die Anschlussnutzung durch den zuständigen Netzbetreiber unterbrechen zu lassen, wenn der Kunde in nicht unerheblichem Maße schuldhaft Energie unter Umgehung, Beeinflussung oder vor Anbringung der Messeinrichtungen verwendet („Energiediebstahl“) und die Unterbrechung zur Verhinderung einer weiteren unberechtigten Energieentnahme erforderlich ist.

8.2 Bei Zahlungsverzug des Kunden ab einem Betrag von mindestens 100,00 € inklusive Mahn- und Inkassokosten und unter Berücksichtigung etwaiger Vorauszahlungen nach Ziffer 5 ist die STAWAG ebenfalls berechtigt, die Lieferung einzustellen und die Anschlussnutzung unterbrechen zu lassen. Hat der Kunde eine Sicherheit geleistet, gilt dies nur, sofern der Kunde mit einem Betrag im Zahlungsverzug ist, der die Sicherheitsleistung um mindestens 100,00 € übersteigt. Bei der Berechnung des Mindestbetrages bleiben nicht titulierte Forderungen außer Betracht, die der Kunde schlüssig beanstandet hat, oder die wegen einer Vereinbarung zwischen der STAWAG und dem Kunden noch nicht fällig sind, oder die aus einer streitigen noch nicht rechtskräftig entschiedenen Preiserhöhung der STAWAG resultieren. Die Unterbrechung unterbleibt, wenn die Folgen der Unterbrechung außer Verhältnis zur Schwere des Zahlungsverzugs stehen oder der Kunde darlegt, dass hinreichende Aussicht besteht, dass er seinen Verpflichtungen vollumfänglich nachkommt. Dem Kunden wird die Unterbrechung spätestens vier Wochen vorher angedroht und die Beauftragung des Netzbetreibers mit der Unterbrechung spätestens drei Werktage im Voraus angekündigt. Der Netzbetreiber hat für die Durchführung der Unterbrechung sechs weitere Werktage Zeit. Der Kunde wird die STAWAG auf etwaige Besonderheiten, die einer Unterbrechung zwingend entgegenstehen, unverzüglich in Textform hinweisen.

8.3 Die Kosten der Unterbrechung sowie der Wiederherstellung der Belieferung sind vom Kunden zu ersetzen. Die Kosten werden dem Kunden nach tatsächlichem Aufwand in Rechnung gestellt. Die Belieferung wird unverzüglich wiederhergestellt, wenn die Gründe für die Unterbrechung entfallen und die Kosten der Unterbrechung und Wiederherstellung bezahlt sind.

8.4 Das Recht jeder Vertragspartei zur Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere, aber nicht abschließend, vor im Fall eines Energiediebstahls nach Ziffer 8.1, oder im Fall eines Zahlungsverzuges unter den Voraussetzungen der Ziffer 8.2. Im letztgenannten Fall ist dem Kunden die Kündigung mindestens zwei Wochen vorher anzudrohen; die Kündigung unterbleibt in diesem Fall, wenn die Folgen der Kündigung außer Verhältnis zur Schwere des Zahlungsverzugs stehen oder der Kunde darlegt, dass hinreichende Aussicht besteht, dass er seinen Verpflichtungen vollumfänglich nachkommt. Mit Ausnahme der Zahlungsverpflichtungen enden die beiderseitigen Vertragspflichten mit sofortiger Wirkung. Die Lieferung kann ohne Einhaltung einer Frist eingestellt werden. Die STAWAG muss den Kunden unverzüglich beim zuständigen Verteilnetzbetreiber abmelden. Soweit die Entnahmen des Kunden im Fall einer außerordentlichen Kündigung der STAWAG trotz der Abmeldung (etwa wegen Bearbeitungsfristen des Netzbetreibers, Prozessfristen der GPKE/GeLiGas) über den Zeitpunkt der Vertragsbeendigung hinaus der STAWAG bilanziell zugeordnet werden, ohne dass die STAWAG dafür einen Ausgleich erhält (zum Beispiel im Rahmen einer Mehr- oder Mindermengenabrechnung des Netzbetreibers), schuldet der Kunde für diese fortwährende Belieferung das Entgelt nach diesem Vertrag.

8.5 In Ergänzung zur vorstehenden Ziffer ist die STAWAG berechtigt, den Vertrag bei einem bevorstehenden Ersteinbau eines intelligenten Messsystems mit einer Frist von zwei Monaten auf den angekündigten Zeitpunkt des Einbaus zu kündigen. Die STAWAG wird dem Kunden in diesem Fall mit der Kündigung ein Angebot für den Abschluss eines neuen Stromliefervertrages unterbreiten.



## Landesprojekt „NRW bekämpft Energiearmut“

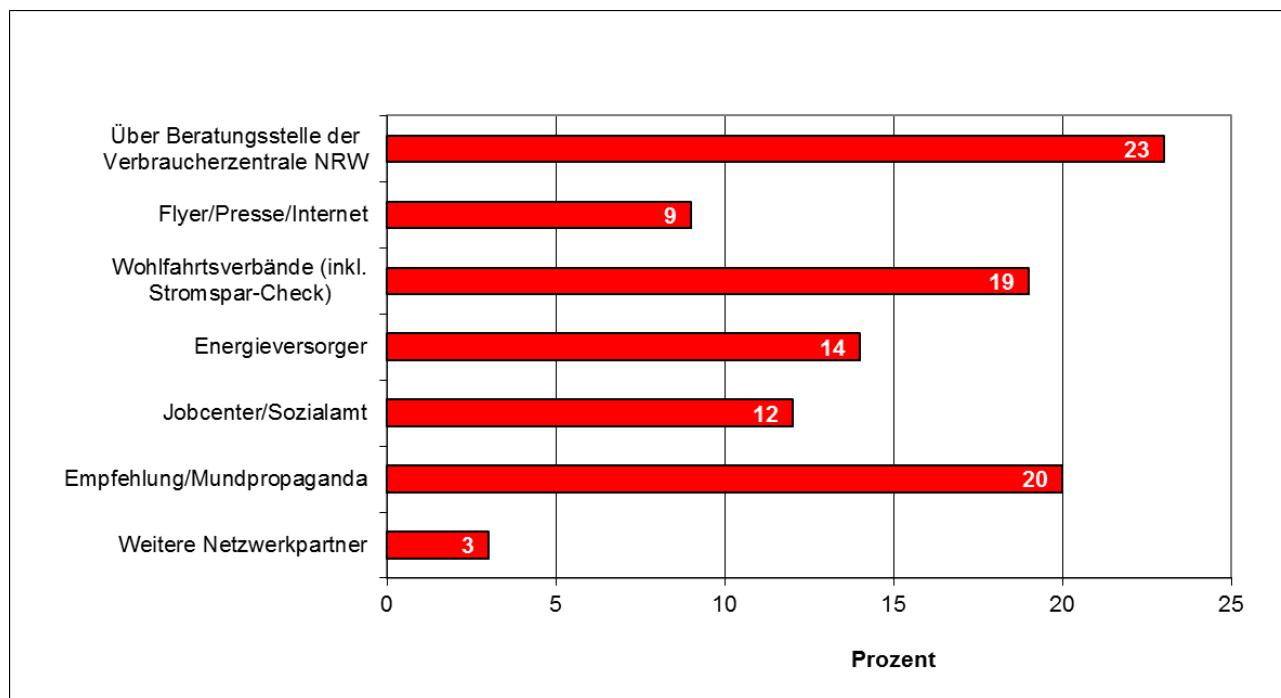
### - Auswertung der Budget- und Rechtsberatung Energiearmut für den Zeitraum 01.10.2012 bis 31.12.2017 -

Im Rahmen des Landesprojektes "NRW bekämpft Energiearmut" bietet die Verbraucherzentrale NRW in Kooperation mit den örtlichen Grundversorgungsunternehmen in Aachen, der StädteRegion Aachen, Bielefeld/Gütersloh, Bochum, Dortmund, Duisburg, dem Ennepe-Ruhr-Kreis, Gelsenkirchen/Bottrop, Köln, Krefeld, Mönchengladbach, Velbert und Wuppertal einkommensbenachteiligten Haushalten eine Budget- und Rechtsberatung bei Zahlungsproblemen rund um die Energierechnung an. Um die monatliche Kostenbelastung der von Energiearmut betroffenen Haushalte zu verringern und Nachzahlungen in der Jahresendabrechnung zu vermeiden, wird der wirtschaftlich-rechtliche Beratungsansatz mit einer aufsuchenden Energiesparberatung (z.B. mit dem Stromspar-Check der Caritas in NRW oder dem Basis-Check des vzbv) verknüpft.



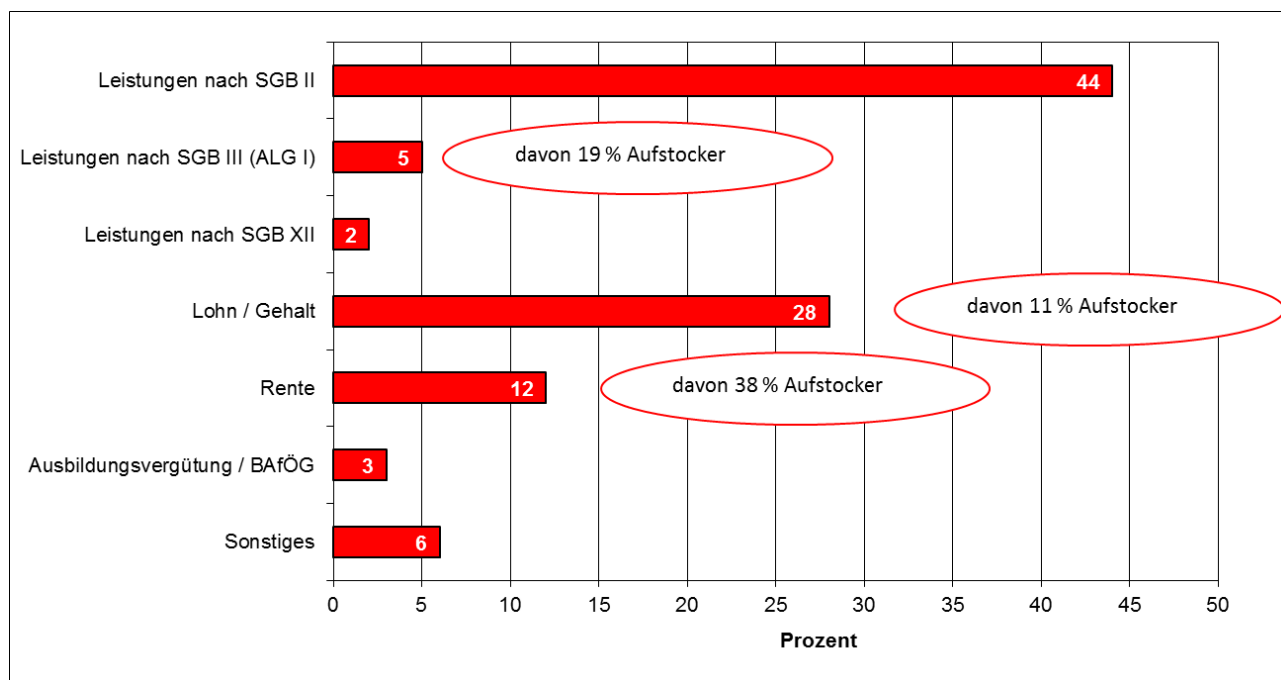
Im Zeitraum 01.10.2012 bis 31.12.2017 suchten **4.892** Ratsuchende wegen Zahlungsproblemen rund um die Energierechnung die Budget- und Rechtsberatung Energiearmut in den dreizehn Projektstandorten auf. Aufgrund des ganzheitlichen Beratungsansatzes der Verbraucherzentrale NRW sowie komplexer Problemlagen der Betroffenen hat die Fachberatung Energiearmut in über **11.963 Beratungsgesprächen** tragfähige Lösungen für die Ratsuchenden erarbeitet.

### A) Zugang zum Beratungsangebot



### Analyse der Zielgruppen

#### Erreichte Zielgruppen nach Erwerbsstatus



\* unter Sonstiges fallen Bezieher von Kranken- oder Pflegegeld, Unterhalt oder Asylbewerberleistungen.

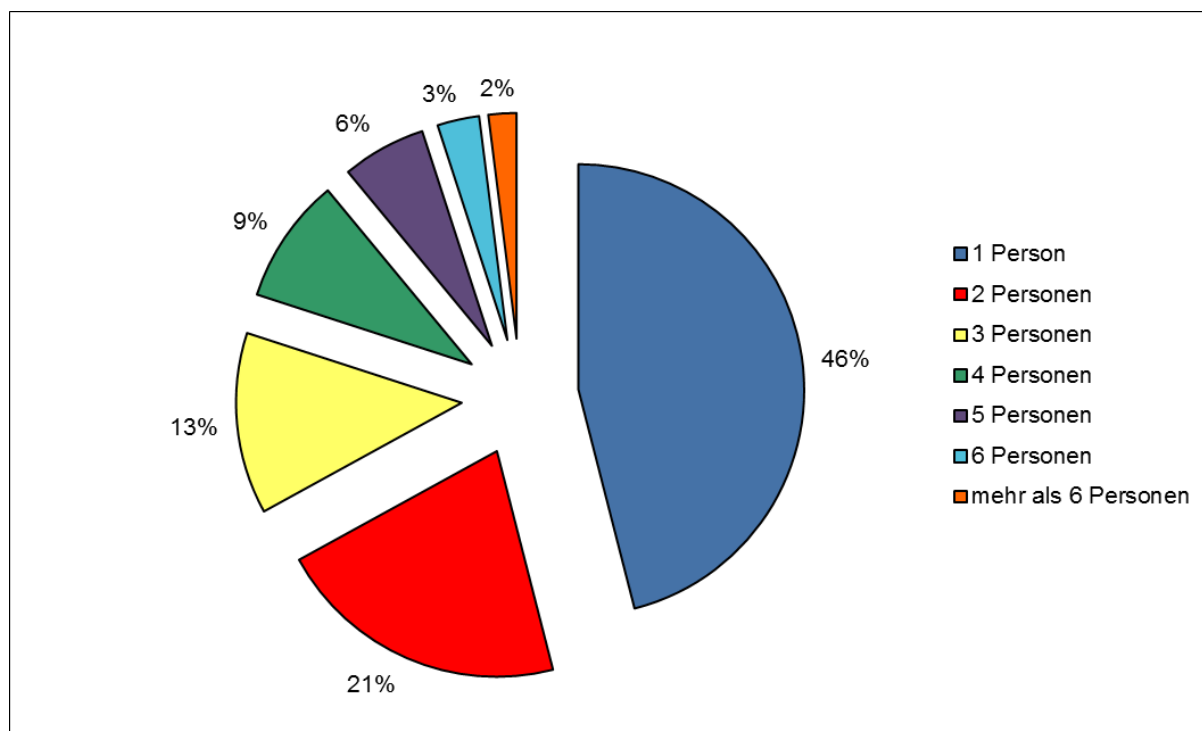
Mit insgesamt 19 % war eine große Anzahl von Rentnern, Erwerbstätigen und Arbeitslosengeld-I-Empfängern auf ergänzende Sozialleistungen angewiesen. 6 % der Ratsuchenden erhöhten ihr Budget mit einem zusätzlichen Minijob. 44 % aller Ratsuchenden bezogen weder originäre noch ergänzende Sozialleistungen. Lediglich 76 beratene Haushalte bezogen Wohngeld.

**Ratsuchende mit Migrationshintergrund\* (n = 1.440 von 4.199 auswertbaren Fällen)**

Projektstandort	Anteil Ratsuchender mit Migrationshintergrund
<b>Über alle Standorte</b>	<b>34 %</b>
Aachen	42%
StädteRegion Aachen	35%
Bielefeld/Gütersloh	19%
Bochum	38%
Dortmund	52%
Duisburg	13%
Ennepe-Ruhr-Kreis	14%
Gelsenkirchen / Bottrop	43%
Köln	42%
Krefeld	36%
Mönchengladbach	26%
Velbert	13%
Wuppertal	38%

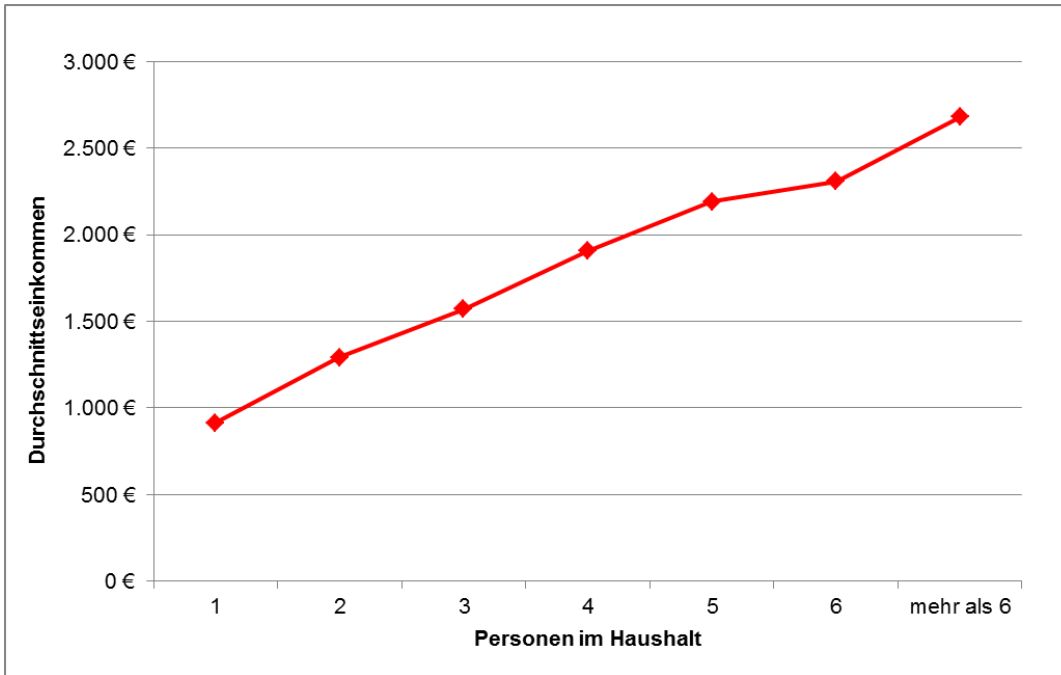
\* **Definition des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge:** Zu den Menschen mit Migrationshintergrund (im weiteren Sinn) zählen "alle nach 1949 auf das heutige Gebiet der Bundesrepublik Deutschland Zugewanderten, sowie alle in Deutschland geborenen Ausländer und alle in Deutschland als Deutsche Geborenen mit zumindest einem zugewanderten oder als Ausländer in Deutschland geborenen Elternteil".

**Haushaltsgröße der Ratsuchenden**



Die Ratsuchenden lebten überwiegend in Single-Haushalte (46%). Darüber hinaus lebten in 39 % der Haushalte Kinder. 43 % der Betroffenen mit Kindern waren alleinerziehend.

### Durchschnittseinkommen nach Haushaltsgröße (n = 4.269)

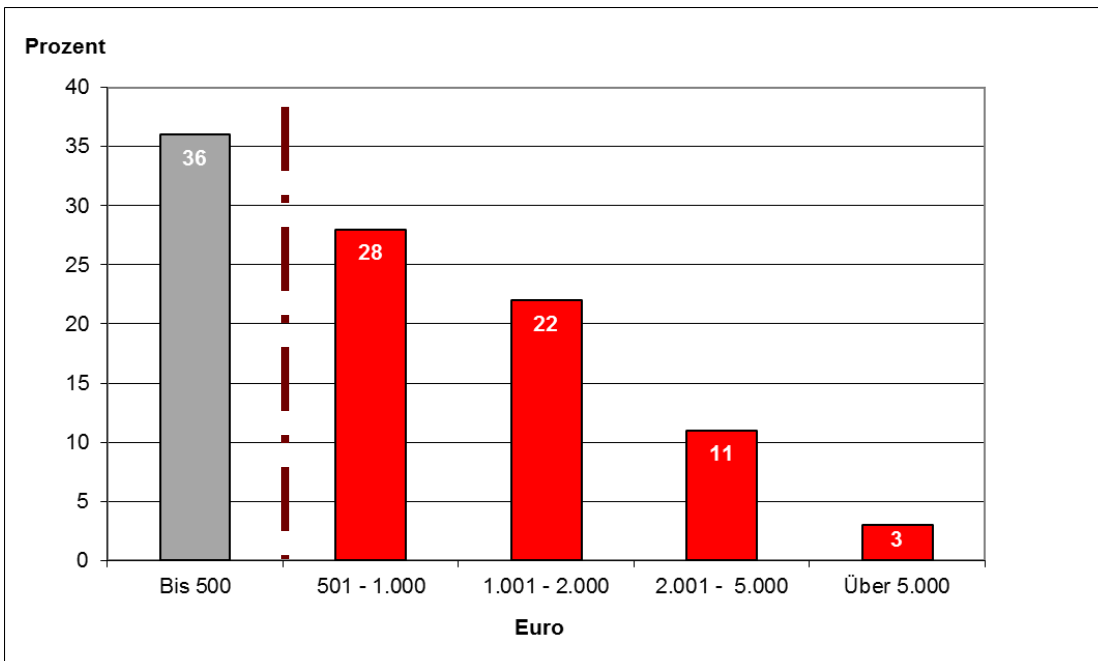


86 % der Ratsuchenden verfügten über ein Einkommen unterhalb der Pfändungsfreigrenze.

### C) Analyse der Zahlungsproblematiken

Viele Menschen suchten die Beratung zu einem Zeitpunkt auf, an dem der Mahn- bzw. Sperrprozess bereits weit vorangeschritten war. Bei 27 % der ratsuchenden Haushalte war die Energiesperre bereits durchgeführt. In 36 % der Fälle sollte die Sperre in den nächsten Tagen, mindestens aber in den nächsten Wochen erfolgen.

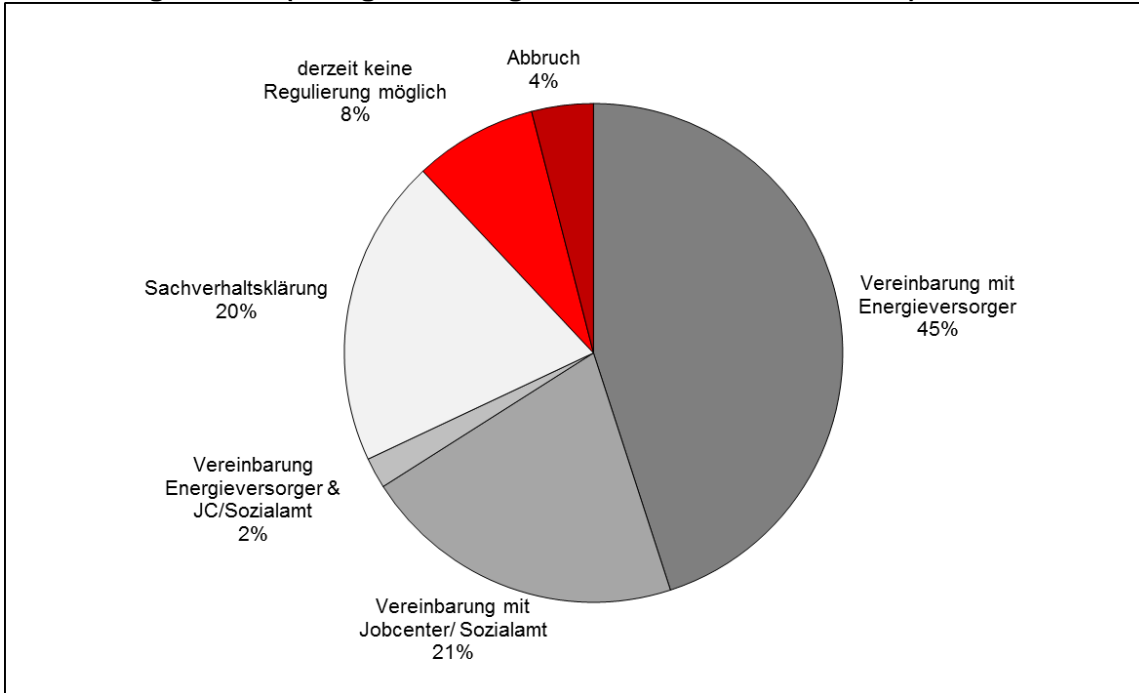
### Höhe der Forderungen (soweit Forderung bestand, n = 4.575)



Ratsuchende wandten sich teilweise mit sehr hohen Zahlungsrückständen an die Budget- und Rechtsberatung. Dabei lag die Forderungshöhe in 64 % der Fälle bei über 500 Euro. Erfahrungen der VZ NRW zeigen, dass es mit steigender Forderung immer schwieriger wird, für den Verbraucher eine angemessene und nachhaltige Lösung herbeizuführen.

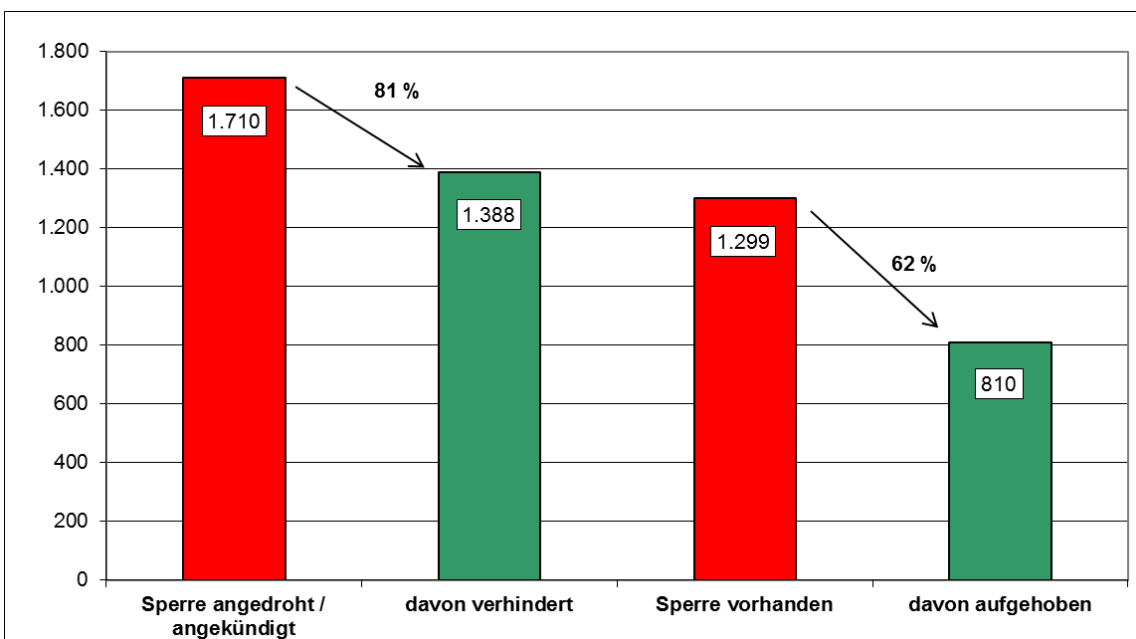
### D) Ergebnisse der Fallarbeit

#### Erzielte Ergebnisse (bezogen auf abgeschlossene Fälle, n= 4.785)

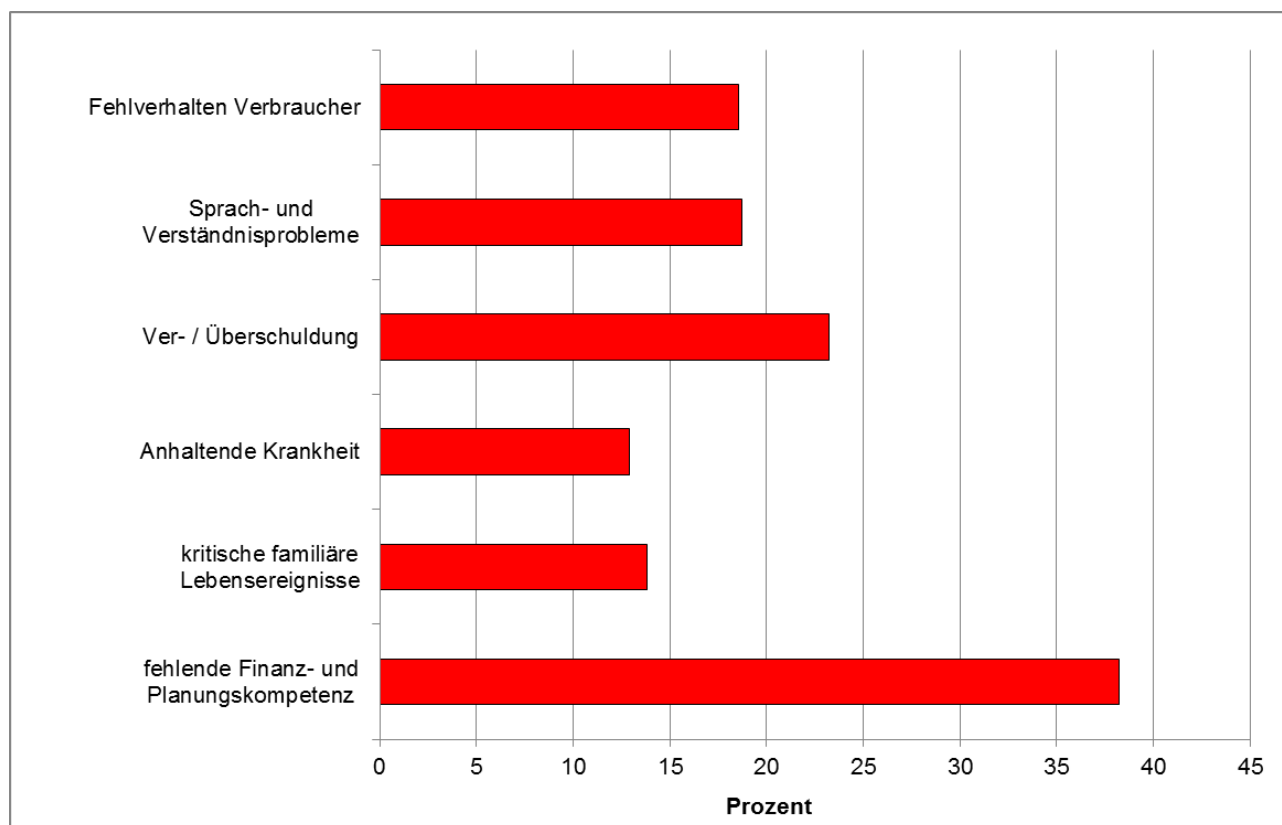


Konkrete Lösungen fand die Budget- und Rechtberatung zu Energiearmut in 88 % aller Fälle.

#### Verhinderte oder aufgehobene Versorgungsunterbrechungen (bezogen auf abgeschlossene Fälle, n= 4.785)



### Multiple Problemlagen der betroffenen Haushalte (bezogen auf 3.393 Fälle)



Von Energiearmut betroffene Verbraucher haben sich vielfach mit multiplen Problemlagen auseinanderzusetzen. Demnach erhalten Betroffene im Rahmen der speziellen Fachberatung qualifizierte Verweise an weitere Spezialberatungen der Verbraucherzentrale NRW, aber auch an externe Beratungsangebote.

Für weiterführende Informationen empfehlen wir Ihnen die Lektüre unserer Fachpublikation „Gemeinsame Wege aus der Energiearmut – Erfahrungen und Erfolge aus Nordrhein-Westfalen“. Diese ist zum Download erhältlich unter [www.verbraucherzentrale.nrw/gegen-energiearmut](http://www.verbraucherzentrale.nrw/gegen-energiearmut) oder als Broschüre bestellbar per Mail an [energiearmut@verbraucherzentrale.nrw](mailto:energiearmut@verbraucherzentrale.nrw).



Aachen, 26. Mai 2020

## **Antrag „Allianz für Aachen“: Änderung der STAWAG-AGB**

### **Stellungnahme**

In einem Antrag vom 29. April 2020 fordert die „Allianz für Aachen“ eine Änderung der STAWAG-AGB dahingehend, dass eine zahlungsverzugsbedingte Lieferunterbrechung erst ab einem Betrag von 200 Euro möglich ist und für die Wiederherstellung der Belieferung keine Kosten entstehen. Für die Bewertung des Antrags bitten wir Folgendes zu berücksichtigen:

#### **Allgemeine Anmerkungen:**

Zunächst möchten wir die im Antrag der Allianz für Aachen erhobenen Vorwürfe zurückweisen. Wir sind uns unserer Verantwortung als kommunales Unternehmen absolut bewusst und nehmen diese in vielfältigster Weise zugunsten der Aachener Bürgerinnen und Bürger wahr.

So engagieren wir uns insbesondere auch beim Thema Energiearmut: Menschen mit schwierigen Einkommensverhältnissen oder mit Zahlungsschwierigkeiten werden immer öfter von Discountanbietern im Stich gelassen, also gekündigt oder gar nicht erst unter Vertrag genommen. Diese Kunden werden dann automatisch Kunde beim lokalen Grundversorger. Die STAWAG ist Grundversorger in Aachen.

STAWAG nimmt die Rolle des Grundversorgers sehr ernst und engagiert sich bereits seit Jahren mit einer Vielzahl von Maßnahmen im Kampf gegen Energiearmut. So bietet STAWAG ihren Kunden mit Zahlungsschwierigkeiten die Möglichkeit einer Ratenvereinbarung (ggfs. auch in Kooperation mit Jobcenter/Sozialamt) an. Bei der Aktion [Stromsparcheck.de](https://www.stromsparcheck.de) kooperieren STAWAG und Caritas mit dem Ziel kostenloser Energieberatung für einkommensschwache Haushalte. STAWAG bietet in diesem Kontext fachliche Beratung und Sponsoring der Soforthilfen wie Steckerleisten, Energiesparlampen und Wasserspar-Duschköpfe an. Weiterhin unterstützt die STAWAG das im Ratsantrag genannte Landesprojekt „NRW bekämpft Energiearmut“ und nimmt dort wie auch am Engagement „Runder Tisch Energiearmut“ von Stadt und Städteregion Aachen mit konstruktivem und eigeninitiativem Engagement teil. Die speziell auf Energieschulden spezialisierte Schuldnerberatung durch die Verbraucherzentrale wird von der STAWAG seit 2012 finanziell und beratend unterstützt. Bei 92 Prozent der beratenen Kunden, die kurz vor einer Sperrung standen, konnte diese durch die Beratung verhindert werden. Wir verschärfen somit keine sozialen Notlagen, sondern unterstützen konstruktiv und zielgerichtet bei deren Linderung. Unsere Preisgestaltung entspricht im Übrigen der anderer regionaler Anbieter.

STAWAG projiziert derzeit als weiteres Element zur Vermeidung von Sperrungen ein modernes, kundenfreundlich gestaltetes Prepaid-Produkt und wird dieses in Kürze an den Markt bringen. Mit einem solchen Prepaid-Zähler werden Sperrungen vollständig vermieden. Dies gilt folgerichtig auch für die damit einhergehenden Sperr- und Öffnungskosten. Es erfolgt im Prepaid-Modell kein Aufbau neuer Schulden und ist damit ein effektives Mittel gegen Energiearmut. Durch die deutlich steigende Transparenz über den eigenen Energieverbrauch erhalten Kunden ferner größere Steuermöglichkeiten.

### **Zu den einzelne Anträgen der Allianz für Aachen:**

#### **I. Änderung Ziffer 8.3. AGB** (keine Gebühren zur Wiederherstellung der Belieferung nach Unterbrechung der Anschlussnutzung wegen Zahlungsverzug)

Es handelt sich um von der Bundesnetzagentur als zuständige Regulierungsbehörde genehmigte Entgelte des Netzbetreibers Regionetz GmbH. Diese sind kostenbasiert. Die STAWAG gibt diese Kosten nur weiter und hat selbst keinen Einfluss darauf. Auf den Kostenersatz hat die STAWAG einen gesetzlichen Anspruch aus § 19 Abs. 4 der Stromgrundversorgungsverordnung – StromGVV.

#### **II. Änderung Ziffer 8.2. AGB** (Einstellung der Lieferung und Unterbrechung der Anschlussnutzung erst ab Zahlungsverzug von 200 Euro inklusive Mahn- und Inkassokosten)

§ 19 der StromGVV sieht zur Unterbrechung der Versorgung das Recht des Versorgers vor, bei der Nichterfüllung einer Zahlungsverpflichtung trotz Mahnung die Versorgung vier Wochen nach Androhung unterbrechen zu lassen. Der Kunde hat also 4 Wochen Zeit eine Regelung mit der STAWAG zu finden, beispielsweise eine Zahlungsververeinbarung abzuschliessen und anderweitig zu einem der oben beschriebenen Angebote mit der STAWAG ins Gespräch zu kommen. Drei Tage vor der Versorgungsunterbrechung wird der Kunde erneut auf die bevorstehende Unterbrechung hingewiesen. Auch hier bestehe also nochmal Zeit für eine Regelung mit der STAWAG.

Eine solche Versorgungsunterbrechung darf der Versorger nur vornehmen, wenn der Kunde nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 100 Euro in Verzug ist. Die STAWAG hat diese ohnehin schon sehr hohe gesetzliche Grenze wie andere Versorger auch in ihre AGB übernommen.

#### **III. Sparkasse Aachen: Keine Gebührenerhebung für Bareinzahlungen**

Wir erlauben uns den Hinweis, dass nach unseren Informationen die Sparkasse mit Standort Münsterplatz Einzahlungen auf das Konto der STAWAG kostenfrei durchführt.

Aus Sicht der STAWAG sind aus den oben genannten Gründung und auch im Sinne der übrigen Kunden, die ihrer Zahlungsverpflicht regelmäßig und ordnungsgemäß nachkommen, die Anträge abzulehnen.