

STUDIE ZUR HÖHE DER KOSTEN IM FORDERUNGS- MANAGEMENT VON GRUNDVERSORGERN IM ZU- SAMMENHANG MIT DROHENDEN ENERGIESPERREN

Studie im Auftrag des

**Ministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Ver-
braucherschutz des Landes Nordrhein-Westfalen**

Schwannstr. 3
40476 Düsseldorf

Datum
17.11.2015

Version
1.10

Aktenzeichen
002783-14

Erstellt durch
BBHC: R. Fakhani, J. Krüger,
Dr. A. Jankiewicz;
IKEM: M. Hartwig,
S. Schäfer-Stradowsky,
Hannes Doderer;
BBH: G. Calocero,
M. Ladenburger

Becker Büttner Held
Consulting AG

KAP am Südkai
Agrippinawerft 30
D-50678 Köln

Tel. +49 (221) 650 25 – 310
Fax +49 (221) 650 25 – 399
koeln@bbh-beratung.de
www.bbh-beratung.de

Berlin · München · Köln

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	I
Abbildungsverzeichnis	XI
Tabellenverzeichnis	XIV
1 Abstract	1
2 Einleitung	4
2.1 Hintergrund, Aufgabenstellung und Ziele der Studie	4
2.1.1 Problemstellung sowie Eingrenzung des Themas	4
2.1.2 Wesentliche Aufgabenstellungen und Ziele	7
2.1.3 Aufbau und allgemeines Vorgehen	8
2.1.4 Prämissen sowie Restriktionen	13
2.2 Vorgehensweise zur Durchführung der Studie	15
2.2.1 Befragung der Grundversorger	15
2.2.1.1 Studiengruppe – Grundinformation und Teilnehmer	15
2.2.1.2 Wesentliche Phasen der Studie	16
2.2.1.3 Aufbau und Gliederung des Befragungsbogens zur Studie	17
2.2.1.4 Bereich Lieferant (Vertrieb)	18
2.2.1.4.1 Allgemeine Informationen zum Grundversorger	18
2.2.1.4.2 Kennzahlen und allgemeine Kosten im Forderungsmanagement	19
2.2.1.4.3 Mahn- und Sperrwesen aus Sicht des Lieferanten	20
2.2.1.4.4 Zahlungswesen und Debitorenmanagement	22
2.2.1.4.5 Einsatz von Vorkassensystemen: Erfahrungen, Prozesse und Tarifmodelle	23
2.2.1.4.6 Informations- und Kommunikations-Technologien (IKT)	24
2.2.1.4.7 Betrachtung von zukünftigen Modellen: Smart Metering und Sonstiges	25
2.2.1.4.8 Erfahrungen mit Sozialleistungsträgern	25
2.2.1.5 Bereich Verteilernetzbetreiber (Netzbetrieb)	26
2.2.1.5.1 Interne Kosten für Dienstleistungen im Forderungsmanagement: Messstellenbetrieb	26
2.2.1.5.2 Prozesse im Mahn- und Sperrwesen aus Sicht Netzbetrieb	26
2.2.1.5.3 Einsatz von Vorkassensystemen: Erfahrungen und Prozesse	26
2.2.1.5.4 Leerstandsmanagement	28
2.2.2 Verwendung der Befragungsergebnisse und weiterer Informationsquellen	28
3 Grundlagen und Rahmenbedingungen	29
3.1 Vorstellung der energiewirtschafts- und sozialrechtlichen Akteure mit Aufgaben und Interessen	29
3.1.1 Definition der Begriffe Haushalts- und Privatkunde	29
3.1.2 Der Privatkunde als Leistungsberechtigter im Sozialrecht	31
3.1.3 Der Haushaltskunde aus Netzsicht	31
3.1.4 Der Grundversorger	31

3.1.5	Der Netzbetreiber als Messstellenbetreiber im Regelfall	32
3.1.6	Die staatlichen Akteure	33
3.2	Allgemeine Einordnung sowie Ziele des Forderungsmanagements in Unternehmen	35
3.3	Energiearmut: Begriffsbedeutung, Ursachen und Auswirkungen	36
3.3.1	Energiearmut: Begriffsbedeutung	36
3.3.2	Zusammenhang von Energiearmut und Energiesperren.....	38
3.3.3	Auswirkungen der Energiearmut	38
3.3.4	Lösungsansätze zur Bekämpfung von Energiearmut	39
3.4	Aktuelle politische Diskussion und Anpassungsmöglichkeiten der gesetzlichen Rahmenbedingungen	39
3.4.1	Energiearmut, Energiesperren sowie Vorkassensysteme	39
3.4.2	Nutzung der Prepaid-Funktion mit einem intelligenten Messsystem.....	45
3.5	Soziodemografischer Kontext der Energiearmut mit Auswirkung auf das Forderungsmanagement.....	46
3.6	Blick ins Ausland: Erfahrungswerte zu Maßnahmen zur Reduzierung von Energiearmut und Energiesperren	47
4	Wesentliche Prozesse im Forderungsmanagement.....	50
4.1	Außergerichtliches Mahnwesen und Inkasso.....	50
4.2	Unterbrechung der Versorgung des Privatkunden (Sperrung).....	51
4.2.1	Allgemeine Rahmenbedingungen und Regeln.....	51
4.2.2	Ablauf der Unterbrechung der Versorgung aus Sicht des Lieferanten.....	52
4.2.3	Ablauf der Unterbrechung der Versorgung aus Sicht des Netzbetreibers	54
4.3	Debitorenmanagement	55
4.3.1	Zahlungsmethoden, Zahlungsverkehr und Zahlungsbearbeitung	55
4.3.2	Bonitätsprüfung	56
4.3.3	Abrechnung und Fakturierung	58
4.3.4	Reklamationen und Beschwerdemanagement	59
4.3.5	Ratenzahlungsvereinbarungen	60
4.3.6	Bonuszahlungen und Gutschriften.....	60
4.4	Gerichtliches Mahnverfahren und Inkasso.....	61
5	Rechtliche Einordnung des Forderungsmanagements unter Berücksichtigung des Einsatzes von Vorkassensystemen.....	62
5.1	Beziehungen der Akteure untereinander	62
5.1.1	Übersicht.....	62
5.1.2	Beziehungen zwischen Haushaltskunde und Grundversorger und Abschluss des Grundversorgungsvertrags.....	62
5.1.2.1	Der Kontrahierungszwang.....	64
5.1.2.2	Konkludent geschlossene Grundversorgungsverträge	65
5.1.2.3	Der Grundversorgungsvertrag nach bonitätsbedingter Kündigung eines Sondervertrages durch einen „Drittversorger“	66
5.1.3	Die Durchsetzung von Zahlungsrückständen.....	66
5.1.3.1	Titulierung und Zwangsvollstreckung	66
5.1.3.2	Stromsperre als Druckmittel	70
5.1.3.3	Zurückbehaltungsrecht als Druckmittel	70

5.1.3.3.1	Stromsperrung effektiver als Titulierung	70
5.1.3.3.2	Keine Sperrung bei schlussgerechneten Kunden	71
5.1.4	Die Verhinderung neuer Zahlungsrückstände	71
5.1.4.1	Die Vorauszahlung	71
5.1.4.2	Der Einbau von Vorkassensystemen	72
5.1.4.3	Die Sicherheitsleistung	73
5.1.4.4	Die Kündigung	74
5.1.4.5	Die Unterbrechung der Versorgung (Stromsperre)	74
5.1.4.5.1	Verfassungsrechtliche Verortung	75
5.1.4.5.2	Die zivilrechtliche Praxis	99
5.1.5	Beziehungen zwischen Grundversorger und staatlichen Akteuren	122
5.1.5.1	Keine unmittelbaren rechtlichen Beziehungen	122
5.1.5.2	Die Einstandspflicht der Grundversorger	122
5.1.6	Beziehungen zwischen Staat und Privatkunde/Leistungsberechtigtem	122
5.1.6.1	Die Systematik der für die Grundsicherung für Arbeitssuchende relevanten Normen (SGB II)	124
5.1.6.1.1	Der Regelbedarf	125
5.1.6.1.2	Bedarfe für Unterkunft und Heizung	125
5.1.6.2	Die Systematik der relevanten sozialhilferechtlichen Normen (SGB XII)	126
5.1.6.3	Die Systematik der Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung	126
5.1.6.4	Die Systematik des BAföG	127
5.1.6.5	Die Regelungen in Bezug zu anderen Gruppen	128
5.1.7	Ansprüche auf Schuldenübernahme nach § 36 Abs. 1 SGB XII und § 22 Abs. 8 SGB II	131
5.1.7.1	Gefährdung der Unterkunft oder Bestehen einer vergleichbaren Notlage	131
5.1.7.2	Rechtfertigung der Schuldenübernahme	132
5.1.7.2.1	Eigenes Vermögen	133
5.1.7.2.2	Ratenzahlungsvereinbarung (rechtliche Einordnung)	133
5.1.7.2.3	Wechsel des Stromanbieters	133
5.1.7.2.4	Prüfung der Rechtmäßigkeit der Stromsperre im Wege gerichtlichen Rechtsschutzes	134
5.1.7.2.5	Rechtsfolge	135
5.2	Weitere vertragliche Beziehungen bei Stromentnahme des Haushaltskunden	137
5.2.1	Der Netzanschlussvertrag	138
5.2.2	Das Anschlussnutzungsverhältnis	138
5.2.3	Der Netznutzungsvertrag / Lieferantenrahmenvertrag	139
5.2.4	Der Bilanzkreisvertrag	140
6	Kostenanalyse: Entstehung und Höhe der betriebswirtschaftlichen Kosten im Forderungsmanagement	141
6.1	Gesamtkosten im Forderungsmanagement	142

6.2	Personalaufwand im Forderungsmanagement	142
6.3	Zusätzliche Kosten durch Prozesse im Forderungsmanagement	143
6.3.1	Allgemeine Kosten durch manuelle Arbeitsschritte	143
6.3.2	Die Verteilung der Kosten nach Kostenarten	145
6.3.3	Betriebswirtschaftliche Forderungsausfälle	146
6.4	Vergleich der Gebühren bei den Grundversorgern im Forderungsmanagement	147
6.4.1	Die Mahngebühren	147
6.4.2	Vergleich der Gebühren der Sperrung und Entsperrung sowie des Ausbaus und Einbaus von Zählern	148
6.5	Die Entstehung der Kosten nach Kundengruppen	150
6.5.1	Die Unterteilung der Privatkunde nach Zahlungsverhalten	150
6.5.2	Aufstellung eines Modellszenarios.....	152
6.5.3	Detailkostendarstellung für das gerichtliche Mahnverfahren.....	160
7	Kennzahlen im Forderungsmanagement	163
7.1	Vergleich der Kennzahlen des Inkasso	163
7.1.1	Anzahl der Mahnungen.....	163
7.1.2	Anzahl der Sperrandrohungen, Sperrankündigungen sowie Sperrungen.....	166
7.1.2.1	Bundesweite Statistik.....	166
7.1.2.2	Statistik für Nordrhein-Westfalen	167
7.1.2.3	Vergleich der Studienteilnehmer im Bereich Sperrwesen.....	168
7.1.2.4	Interpretation der Ergebnisse im Gesamtkontext.....	172
7.1.3	Quantifizierbare Messgrößen Sperrprozess – gerichtliche Verfahren	173
7.1.3.1	Die gerichtliche Durchsetzung des Zutritts.....	173
7.1.3.2	Einstweilige Verfügung des Grundversorgers gegenüber dem Kunden	174
7.1.3.3	Einstweilige Verfügung des Kunden gegenüber dem Grundversorger.....	174
7.1.4	Die Beitreibung offener Forderungen durch externe Dienstleister	174
7.1.4.1	Durchschnittliche Forderungshöhe im Inkasso	175
7.1.4.2	Die Beitreibung offener Forderungen durch außergerichtliches Inkasso	176
7.1.4.3	Die Beitreibung offener Forderungen durch gerichtliches Inkasso.....	177
7.1.5	Langzeitverfolgung und uneinbringliche Forderung	179
7.2	Prozesse und Kennzahlen zu Insolvenzfällen	180
7.2.1	Die Grundlegende Vorgehensweise bei insolventen Kunden	180
7.2.2	Statistische Kennzahlen: Durchschnittliche Rückführungsquote und Insolvenzfälle	181
7.3	Kennzahlen im Debitorenmanagement	181
7.3.1	Zahlungsmethoden und die Verteilung der Kunden nach Zahlungsart	181
7.3.2	Abwicklung des bargeldlosen Zahlungsverkehrs	182
7.3.3	Statistische Kennzahlen und Gründe für einen Zahlungsausfall.....	183
7.3.3.1	Verteilung von säumigen Kunden.....	183
7.3.3.2	Verrechnung von Zahlungen	183
7.3.3.3	Gründe für Zahlungsausfall	184
7.3.4	Prozesskennzahlen der Zahlungseingangsbearbeitung	185

8	Herausforderungen, Prozesse und aktuelle Maßnahmen im Forderungsmanagement bei den Grundversorgern	187
8.1	Indikative Einschätzung der Grundversorger zu wesentlichen Handlungsfeldern im Forderungsmanagement.....	187
8.1.1	Handlungsbedarf Allgemein	188
8.1.2	Handlungsbedarf im Bereich Zahlungsverkehr	189
8.1.3	Handlungsbedarf in den Bereichen Debitorenmanagement (D), Mahnwesen (M)-und Sperrwesen (S)	189
8.1.4	Zusammenfassung der wesentlichen Herausforderungen und Handlungsfelder aus Sicht der Studienteilnehmer	190
8.2	Allgemeine rechtliche Hürden sowie allgemeine Maßnahmen der Grundversorger im Forderungsmanagement.....	192
8.2.1	Einordnung und wesentliche Themen im Forderungsmanagement.....	192
8.2.2	Allgemeine Maßnahmen im Forderungsmanagement	194
8.2.3	Anpassung der Rahmenbedingungen und Einflussmöglichkeiten von staatlichen Akteuren.....	194
8.3	Prozesse und Maßnahmen im Mahn-und Sperrwesen	195
8.3.1	Allgemeine Angaben und Abläufe	195
8.3.2	Prozesse im Sperrwesen inkl. Inkassomaßnahmen.....	196
8.3.3	Mahnwesen mit Bezug zum Sperrprozess	198
8.3.4	Prozesse im Mahnwesen	198
8.3.5	Prozesse in der Kundenbetreuung	199
8.3.6	Gerichtliche Durchsetzung der Forderung	200
8.4	Prozesse und Maßnahmen im Debitorenmanagement	201
8.4.1	Prozessabwicklung bei Ratenzahlungsvereinbarungen	201
8.4.2	Die Durchführung einer Bonitätsprüfung und Insolvenzprognose.....	202
8.4.3	Weitere präventive Maßnahmen bei Zahlungsunfähigkeit und weitere Prozesse	202
8.5	Aktueller Blick auf die IT-Unterstützung des Forderungsmanagements.....	203
8.6	Erfahrungen der Studienteilnehmer mit Sozialleistungsträgern	204
8.6.1	Grundlegende Kooperation der Grundversorger mit den Sozialleistungsträgern.....	204
8.6.2	Zahlungsübernahme des Sozialleistungsträgers.....	204
9	Instrumente zur Vermeidung von Energiesperren sowie Kosteneinsparpotentiale mit Fokus auf Vorkassensystemen	206
9.1	Grundprämissen für die Betrachtung von Vorkassensystemen	206
9.2	Rechtliche Rahmenbedingungen für Prepaid-Stromzähler und andere Vorkassensysteme.....	208
9.2.1	Grundlagen und aktueller gesetzlicher Rahmen	208
9.2.1.1	Die derzeitige Regelung	208
9.2.1.2	Verfassungskonforme Auslegung und Anwendung.....	209

9.2.1.3	Fallgruppen	210
9.2.1.3.1	Unterbrechung der Versorgung bei gewerblich bzw. freiberuflich tätigen Haushaltskunden	210
9.2.1.3.2	Unterbrechung der Versorgung bei Privathaushalten	211
9.2.1.3.3	Unterbrechung der Versorgung bei Privathaushalten mit Minderjährigen oder Betreuten.....	213
9.2.2	Anforderungen an das Vorkassensystem.....	214
9.2.3	Die Zuständigkeit für den Einbau und die Tragung der Kosten	215
9.2.4	Einsatz von Vorkassensystemen mit dem Ausgleich von Altschulden.....	216
9.3	Erforderliche Änderungen der rechtlichen Rahmenbedingungen im Zusammenhang mit Vorkassensystemen	217
9.3.1	Der Regelungsbedarf im Sozialrecht.....	218
9.3.1.1	Die Sozialrechtliche Gleichstellung von Haushaltsenergie mit Leistungen für Unterkunft und Heizung.....	218
9.3.1.2	Die Aufnahme von Stromsparanreizen in das Sozialrecht	220
9.3.1.3	Eigener Anspruch der sozialen Leistungsträger auf Einrichtung eines Vorkassensystems.....	221
9.3.2	Der Regelungsbedarf im Energiewirtschaftsrecht.....	222
9.3.2.1	Regelung der Ermächtigungsgrundlagen für Versorgungsunterbrechungen und den Einbau von Vorkassensystemen im EnWG.....	222
9.3.2.2	Nachbesserung der StromGVV.....	223
9.3.2.3	Regelung der Berücksichtigungsmöglichkeiten von Altschulden im Rahmen von Vorkassensystemen	225
9.3.2.4	Verpflichtung zum Angebot eines Vorkassensystems und Anspruch des Privatkunden auf Teilnahme an einem Vorkassensystem mit Schuldentilgungsfunktion	226
9.4	Ergänzende erforderliche Änderung der rechtlichen Rahmenbedingungen zur Vermeidung von Energiesperren.....	228
9.4.1	Der Regelungsbedarf im Sozialrecht: Erhöhen des Regelbedarfs in Bezug auf Haushaltsenergie.....	228
9.4.2	Der Regelungsbedarf im Energiewirtschaftsrecht.....	228
9.4.2.1	Regelung der spartenübergreifenden Sperrung	228
9.4.2.2	Die Vorauszahlung	229
9.5	Der Einsatz von Vorkassensystemen bei den Studienteilnehmern: Erfahrungen, Prozesse und Tarifmodelle	230
9.5.1	Grundlegende Erfahrungsberichte.....	230
9.5.2	Technische Aspekte für den Einbau und Betrieb eines Prepaid-Zählers	232
9.5.3	Kaufmännische Aspekte und Aufladung Guthaben Prepaid-Zähler	233
9.5.4	Vorstellungen der Studienteilnehmer zur Weiterentwicklung der gesetzlichen Rahmenbedingungen zum Einsatz von Prepaid-Zählern	234
9.5.5	Einschätzung der Studienteilnehmer zur weiteren Einwicklung beim Einsatz von Prepaid-Zählern.....	234
9.6	Blick ins Ausland: Erfahrungen beim Einsatz von Vorkassensystemen.....	235
9.7	Einfluss des Einsatzes von Vorkassensystemen auf die Prozesse der IT-Infrastruktur und deren Einbindung	237
9.8	Vorstellung von Anbietern von Vorkassensystemen und wesentliche technische Anforderungen für die Grundversorger.....	239

9.9	Betrachtung von Prepaid-Zählern	241
9.9.1	Vorstellung von Varianten von Prepaid-Zählern	241
9.9.1.1	Zeitabhängige Prepaid-Zähler	241
9.9.1.2	Verbrauchsabhängige Prepaid-Zähler	241
9.9.1.3	Auflademöglichkeiten und Anbindungsmöglichkeiten von Prepaid-Zählern an das IT-System	242
9.9.1.3.1	Prepaid-Zähler mit Kundenkarte	242
9.9.1.3.2	Prepaid-Zähler mit PIN-Verfahren	242
9.9.1.3.3	IT-Anbindung eines Prepaid-Zählers	243
9.9.1.4	Alternativer Ansatz von Prepaid-Zählern	243
9.9.1.5	Möglichkeiten zur Visualisierung des Stromverbrauchs im Bereich der Smart Meter	244
9.9.2	Kostenaufstellung anhand verschiedener Einbauszenarien von Prepaid-Zählern	244
9.9.2.1	Szenarien und allgemeine Prämissen	244
9.9.2.2	Wesentliche Kostenbestandteile	245
9.9.2.2.1	Investitionskosten Prepaid-Zähler	245
9.9.2.2.2	Kosten Aufladeinfrastruktur	247
9.9.2.3	Übersicht Kosten Aufladeinfrastruktur Szenarien A bis F	251
9.9.2.4	Detailkostenaufstellung entsprechend der Szenarien A bis F	252
9.9.2.4.1	Szenario A: 50 PPZ	252
9.9.2.4.2	Szenario B: 250 PPZ	252
9.9.2.4.3	Szenario C: 500 PPZ	253
9.9.2.4.4	Szenario D: 1.000 PPZ	253
9.9.2.4.5	Szenario E: 3.000 PPZ	254
9.9.2.4.6	Szenario F: 6.000 PPZ	254
9.9.2.5	Übersicht über die effektiven Gesamtkosten auf Basis der Szenarien A bis F	254
9.10	Betrachtung von Smart Meter Vorkassensysteme	256
9.10.1	Begriffserläuterung „Smart Meter“	256
9.10.2	Beschreibung grundlegender Modelle, Funktionen sowie kaufmännische Eckdaten für Smart Meter Vorkassensysteme	257
9.10.3	Kostenaufstellung anhand von verschiedenen Einbauszenarien für Smart Meter Vorkassensysteme	261
9.10.3.1	Szenarien und allgemeine Prämissen	261
9.10.3.2	Investitionskosten für Smart Meter Vorkassensysteme	262
9.10.3.3	Kostenaufstellung anhand von verschiedenen Einbauszenarien für Smart Meter Vorkassensysteme	263
9.10.3.3.1	Szenario B: 250 SMV	263
9.10.3.3.2	Szenario C: 500 SMV	265
9.10.3.3.3	Szenario E: 3.000 SMV	267

9.10.3.4	Übersicht über die effektiven Gesamtkosten auf Basis der Szenarien A bis F	269
9.10.4	Betrachtung intelligenter Messsysteme und intelligenter Zähler (Smart Meter): zukünftiges Modell	270
9.10.4.1	Die aktuellen gesetzlichen Rahmenbedingungen	270
9.10.4.2	Erfahrungen der Grundversorger im Bereich von zukünftigen Geschäftsmodellen unter Zuhilfenahme intelligenter Messsysteme	272
9.10.4.3	Kostenbetrachtung für Intelligente Messsysteme	273
9.10.4.4	Technologische Einbindung intelligenter Messsysteme und Smart Meter	275
9.11	Bewertung der Wirtschaftlichkeit von Vorkassensystemen als potentielles Mittel der Kostenminimierung.....	277
9.11.1	Darstellung der Kosteneinsparpotentiale durch den Einsatz von Vorkassensystemen.....	277
9.11.1.1	Grundversorger	278
9.11.1.2	Kunde.....	280
9.11.2	Bewertung der Wirtschaftlichkeit von Vorkassensystemen	282
9.11.2.1	Zusammenfassung der grundlegenden Einsparpotentiale	282
9.11.2.2	Zusammenfassung der Gesamten Investitions-und Betriebskosten für den Einsatz von Prepaid-Zählers (PPZ) sowie Smart Meter Vorkassensysteme	284
9.11.2.3	Wirtschaftlichkeitsbetrachtung mit Kosten-Nutzen-Vergleich von Vorkassensystemen	285
9.11.2.3.1	Bewertung der Wirtschaftlichkeit von Prepaid-Zählern	285
9.11.2.3.2	Bewertung der Wirtschaftlichkeit von Smart Meter Vorkassensysteme	286
9.11.2.4	Umsetzung mit dem Thin-Modell von SAP	288
9.11.3	Exemplarisches Finanzierungsmodell für Prepaid-Zähler und Smart Meter Vorkassensysteme.....	288
9.11.4	Darstellung der Vor- und Nachteile von Vorkassensystemen.....	290
9.11.4.1	Sicht des Kunden.....	290
9.11.4.2	Sicht der befragten Grundversorger.....	291
9.11.5	Zukünftiges Modell für intelligente Messsysteme.....	291
9.12	Weitere Modelle und Ansätze zur Vermeidung von Stromsperrern.....	292
9.12.1	Optimierung im Zusammenspiel zwischen Grundversorgern und Sozialleistungsträgern: Saarbrücker 4-Punkte-Modell.....	292
9.12.2	Die Lastbegrenzung.....	292
9.12.2.1	Einsatzmöglichkeit und gesetzlicher Rahmen.....	292
9.12.2.2	Erfahrungswerte der in der Studie befragten Grundversorger im Bereich Lastbegrenzung	293
9.12.3	Weitere Maßnahmenvorschläge aus Sicht der studienteilnehmenden Grundversorger	294
10	Tarifpreisgestaltung mit Auswirkungen auf das Forderungsmanagement	295
10.1	Rahmenbedingungen und rechtliche Grundlagen zum Grundversorgungstarif	295
10.2	Komponenten der Strompreisbildung sowie der allgemeinen Preisentwicklungen	296
10.3	Kostentreiber beim Strompreis, Beeinflussbarkeit von Strompreisbestandteilen sowie Gewinnmargen für den Energieversorger.....	298
10.4	Vergleich der Strompreise: Gegenüberstellung von Marktpreis und Grundversorgungstarif ...	300
10.5	Vergleich der Marktpreise für Produkttarife sowie der Grundversorgungstarife bei den Studienteilnehmern	302

10.5.1 Vergleich für einen Einpersonenhaushalt.....	302
10.5.2 Vergleich für einen Zweipersonenhaushalt.....	303
10.5.3 Vergleich für einen Dreipersonenhaushalt (Kleinfamilie)	304
10.5.4 Vergleich für einen Vier- oder Fünfpersonenhaushalt (Großfamilie).....	306
10.5.5 Vergleich der Grundversorgungstarife mit Alternativ-Tarifen.....	307
10.6 Zusammenfassung und Bewertung der Grundversorgungstarife bei den Grundversorgern.....	310
10.7 Möglichkeiten, das Wechsel-, Prognose- und Beschaffungsrisikos aus dem Strompreis herauszuhalten	311
10.8 Mögliche Sondertarife für sozialrechtlich Leistungsberechtigte	312
11 Exkurs: Beitrag der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen.....	313
11.1 Ableitung eines Beratungsbedarfs für einkommensbenachteiligte Haushalte	313
11.2 Energieberatungsangebote für einkommensbenachteiligte Haushalte	313
11.2.1 Energieberatung in der Beratungsstelle.....	314
11.2.1.1 Die stationäre Energieberatung	314
11.2.1.2 Beratungsangebot Energiemarkt und Energierecht	314
11.2.2 Basis-Check: Vor Ort-Beratung.....	315
11.2.3 Energiesparinitiative Bonn: Ein Modellprojekt.....	315
11.3 Budget- und Rechtsberatung bei Energiearmut: Praxiserfahrungen der Verbraucherzentrale NRW	317
11.3.1 Das Landesmodellprojekt „NRW bekämpft Energiearmut“	317
11.3.2 Analyse der betroffenen Verbrauchergruppen.....	318
11.3.2.1 Soziodemographische Daten	318
11.3.2.2 Erwerbsstatus und Einkommensverhältnisse	319
11.4 Förder- und Effizienzprogramme für einkommensbenachteiligte Haushalte	320
11.4.1 Förder- und Effizienzprogramme im Strombereich	320
11.4.2 Förder- und Effizienzprogramme zur Senkung von Heizkosten bei einkommensbenachteiligten Mietern.....	321
12 Zusammenfassung der wesentlichen Erkenntnisse der Studie.....	323
12.1 Hintergrund und Aufgabenstellung.....	323
12.2 Forderungsmanagement bei den Grundversorgern.....	324
12.2.1 Kennzahlen für das Mahn- und Sperrwesen.....	325
12.2.2 Betriebswirtschaftliche Aufwendungen, Kostenpositionen und Kostenverteilung im Forderungsmanagement.....	325
12.2.3 Kosten und Gebühren für den Kunden.....	326
12.2.4 Herausforderungen und kostenmäßiger Mehraufwand im Forderungsmanagement	327
12.2.5 Forderungshöhe, Zahlungsausfälle und verursachende Gründe	328
12.2.6 Aktuelle und zukünftige präventive Maßnahmen und Optimierungspotential im Forderungsmanagement.....	329

12.3	Ergebnisse zu den Vorkassensystemen	330
12.3.1	Erfahrungen der Grundversorger	330
12.3.2	Rechtsrahmen	330
12.3.3	Ergebnisse der Wirtschaftlichkeitsberechnung	330
12.4	Die Anpassung der rechtlichen Rahmenbedingungen	333
12.5	Zukünftige Handlungsmöglichkeiten im Gesamtkontext und mit Bezug zu Vorkassensystemen	335
13	Fazit und Ausblick	341
	Abkürzungsverzeichnis	XVI
	Literaturverzeichnis	XVIII

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Übersicht Aufbau und Inhalt der Studie	8
Abbildung 2: Prozesskette vom Zahlungseingang bis zur Sperrung in der Grundversorgung mit Strom	52
Abbildung 3: Informationen zur Berechnung des Score-Wertes eines Verbrauchers/Kunden am Beispiel der Schufa (Quelle: Schufa)	56
Abbildung 4: Übersicht Bonitätsklassen Creditreform (Quelle: Creditreform)	58
Abbildung 5: Beispiel für die Ausfallwahrscheinlichkeit einer offenen Forderung (Quelle: Creditreform)	58
Abbildung 6: Übersicht Beziehungen der Akteure untereinander	62
Abbildung 7: Beitreibung offener Forderungen im außergerichtlichen und gerichtlichen Mahnwesen	146
Abbildung 8: Übersicht über die Gebühren für eine Mahnung	148
Abbildung 9: Übersicht über die Gebühren für einen erfolglosen Sperr- und/oder Ausbauversuch	150
Abbildung 10: Kennzahlen Anzahl der Privatkunden nach Zahlungsverhalten (grafische Darstellung)	152
Abbildung 11: Grafische Darstellung des jährlichen Kostenaufwands entsprechend der aufgestellten Kundengruppen	160
Abbildung 12: Übersicht: Mahnstatistik der Grundversorger	164
Abbildung 13: Quote Versandt Mahnungen im Verlauf von 2011 bis 2013 beispielhaft eines Grundversorgers	164
Abbildung 14: Quote der versandten 1- Mahnung im Verhältnis zur Gesamtanzahl der Privatkunden des Grundversorgers	165
Abbildung 15: Bundesweite Statistik im Bereich Sperrwesen (Quelle: BNetzA)	166
Abbildung 16: Übersicht bundesweite Quote Sperrankündigung sowie Sperrung (als Quotient zu den Sperrandrohungen)	167
Abbildung 17: Statistik für NRW im Bereich des Sperrwesens (Quelle: Verbraucherzentrale NRW)	168
Abbildung 18: Übersicht über die Quote der Sperrankündigung sowie Sperrung im Verhältnis zu den Sperrandrohungen in NRW	168
Abbildung 19: Relation der Sperrankündigungen zu den zuvor versendeten Sperrandrohungen bei den Studienteilnehmern	169
Abbildung 20: Relation der Sperrungen zu den zuvor versendeten Sperrankündigungen bei den Studienteilnehmern	169
Abbildung 21: Sperrstatistik Grundversorger A	170
Abbildung 22: Sperrstatistik Grundversorger B	171
Abbildung 23: Sperrstatistik Grundversorger E	171
Abbildung 24: Anzahl der Duldungsklagen / Zutrittsklagen	173
Abbildung 25: Entwicklung der Forderungshöhe von gerichtlichen Vorgängen bei Grundversorger A	176
Abbildung 26: Zahlungsrückfluss innerhalb der ersten beiden Mahnstufen	176

Abbildung 27: Gerichtliches Inkasso – Zahlungseingang nach Zustellung Mahnbescheid in Prozent	177
Abbildung 28: Zwangsvollstreckung und Rückführungsquote auf Basis der Angaben von den Grundversorger A.....	178
Abbildung 29: Verbuchung von Zahlungseingängen nach gerichtlicher Zwangsvollstreckung und Langzeitverfolgung	180
Abbildung 30: Gründe für einen Zahlungsausfall: prozentuale Verteilung (exemplarisch Beispiel I auf Basis der Angaben eines Studienteilnehmers).....	184
Abbildung 31: Gründe für einen Zahlungsausfall: prozentuale Verteilung (exemplarisch Beispiel II auf Basis der Angabe eines Studienteilnehmers).....	185
Abbildung 32: Wesentliche Herausforderungen und Handlungsfelder im Forderungsmanagement: Allgemein.....	188
Abbildung 33: Wesentliche Herausforderungen und Handlungsfelder im Forderungsmanagement: Zahlungsverkehr	189
Abbildung 34: Wesentliche Herausforderungen und Handlungsfelder im Forderungsmanagement: Debitorenmanagement, Mahn- und Sperrwesen	190
Abbildung 35: Einschätzung wesentlicher Probleme und Aufgabenfelder im Forderungsmanagement.....	191
Abbildung 36: Darstellung der unterschiedlichen Prozessschritte zwischen dem "klassischen Modell" und dem "Prepaid-Modell" - von der Informationsübermittlung bis zur Sperrung (schematische Darstellung)	208
Abbildung 37: Prepayment System (Pacific Power / Philippinen).....	237
Abbildung 38: Exemplarische Anbindung eines PPZ an die Systemumgebung.....	238
Abbildung 39: Kassierstromzähler mit Münzeinwurf ; Quelle: Stahlkocher	241
Abbildung 40: Elektronischer Zähler mit Aufsatzmodul zur Nutzung als PPZ (Quelle: PMS)	243
Abbildung 41: Investitionskostenbestandteil für die Beschaffung von Prepaid-Zählern entsprechend Szenarien A bis F (grafische Darstellung).....	246
Abbildung 42: Kosten der Aufladeinfrastruktur je PPZ	251
Abbildung 43: Jährliche Gesamtkosten je PPZ.....	255
Abbildung 44: Systematische Darstellung der Prepaid-Lösung Gold Utility (Quelle: www.orga-systems.com/.).....	259
Abbildung 45: Systematische Darstellung Thin-Model von SAP (Quelle: SAP)	260
Abbildung 46: Jährliche Gesamtkosten je SMV	270
Abbildung 47: Im Messstellenbetriebsgesetz vorgesehener Rolloutplan (Quelle: BMWi).....	271
Abbildung 48: Übersicht über mögliche Tarifmodelle unter Zuhilfenahme von intelligenten Messsystemen nach der Technischen Richtlinie 03109-1 V1.00 18.03.2013.....	272
Abbildung 49: Exemplarische Darstellung der Integration von Smart Metern in die IKT-Landschaft eines Grundversorgers	276
Abbildung 50: Übersicht über das Ausfallrisiko.....	283
Abbildung 51: Gegenüberstellung der jährlichen Effektivkosten mit den potentiellen Einsparungen je PPZ für die Einbauszenarien A bis F.....	286
Abbildung 52: Gegenüberstellung der jährlichen Effektivkosten mit den potentiellen Einsparungen je SMV für die Einbauszenarien A bis F	287
Abbildung 53: Komponenten des Strompreises.....	297
Abbildung 54: Komponenten der Strompreisbildung mit Darstellung der einzelnen Steuern und Abgaben.....	297
Abbildung 55: Kosten des Strombezugs für Privatkunden im Verlauf von 2006 bis 2013	298
Abbildung 56: Kostentreiber und Beeinflussbarkeit von Strompreisbestandteilen (Privatkunde, 2.000 kWh/a) – Indikation: Vattenfall Basisstrom	299

Abbildung 57: Indikative Hochrechnung: Margen im Stromvertrieb an Privatkunden (3.500 kWh/a)300

Abbildung 58: Über alle Tarife mengengewichteter Elektrizitätspreis für Haushaltskunden mit einem Jahresverbrauch von 3.500 kWh 2006 bis 2014(Quelle: BNetzA) 301

Abbildung 59: Entwicklung der Haushaltskundenpreise für einen Jahresverbrauch von 3.500 kWh in der Grundversorgung (Quelle BNetzA)..... 301

Abbildung 60: Vergleich der Grundversorgungstarife bei einem 1-Personen-Haushalt (Verbrauch von 1.500 kWh)302

Abbildung 61: Vergleich der Grundversorgungstarife bei einem 2-Personen-Haushalt (Verbrauch von 2.500 kWh)304

Abbildung 62: Vergleich der Grundversorgungstarife bei einem 3-Personen-Haushalt (Verbrauch von 3.500 kWh) 305

Abbildung 63: Vergleich der Grundversorgungstarife bei einem 4 bis 5-Personen-Haushalt (Verbrauch von 5.000 kWh)306

Abbildung 64: Vergleich der Grundversorgungstarife bei den Grundversorgern entsprechend der Verbrauchsstufen 307

Abbildung 65: Vergleich der Best-Tarife bei den Grundversorgern308

Abbildung 66: Preisliche Delta je kWh in Cent-Werte zwischen Best-Tarif und GV-Tarif309

Abbildung 67: Übersicht preisliche Delta-Werte je kWh in Cent zwischen Best-Tarif und GV-Tarif. 310

Abbildung 68: Kooperationspartner im Landesmodellprojekt an den Standorten Aachen, Bielefeld, Bochum, Dortmund, Köln, Krefeld, Mönchengladbach und Wuppertal 317

Abbildung 69: Verhinderte und aufgehobene Versorgungsunterbrechungen im Rahmen des Landesmodellprojektes „NRW bekämpft Energiearmut“ 318

Abbildung 70: Haushaltsgröße der Ratsuchenden 319

Abbildung 71: Erwerbsstatus der Zielgruppen 319

Abbildung 72: Durchschnittseinkommen der Ratsuchenden 320

Abbildung 73: Gegenüberstellung der jährlichen Effektivkosten zu den potentiellen Einsparungen je PPZ für die Einbauszenarien A bis F..... 338

Abbildung 74: Gegenüberstellung der jährlichen Effektivkosten zu den potentiellen Einsparungen je SMV für die Einbauszenarien A bis F..... 339

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Risikokategorien entsprechend der Bonität mit Ausfallwahrscheinlichkeit bei der Schufa	57
Tabelle 2: Überblick Kosten für eine Titulierung durch Vollstreckungsbescheid mit einem anschließenden Vollstreckungsversuch.....	68
Tabelle 3: Überblick über weitere gängige Vollstreckungsgebühren bei der Beauftragung von Gerichtsvollziehern	68
Tabelle 4: Überblick über weitere gängige Vollstreckungsgebühren bei der Beauftragung von Gerichtsvollziehern	69
Tabelle 5: Übersicht Kosten für eine Zutrittsklage entsprechend nach Streitwert	121
Tabelle 6: Gesamtaufwand für das Forderungsmanagement	142
Tabelle 7: Personalaufwand für das Forderungsmanagement	142
Tabelle 8: Übersicht manueller Mehraufwand	144
Tabelle 9: Kostenverteilung nach Kostenarten	145
Tabelle 10: Übersicht Gebühren für Sperrung, Entsperrung, Zählerausbau und -einbau.....	148
Tabelle 11: Verteilung der Privatkunden nach Zahlungsverhalten	150
Tabelle 12: Aufwand im Forderungsmanagement je Kundengruppe bezogen auf Privatkunden in der Sparte Strom.....	154
Tabelle 13: Kostenaufwand im Forderungsmanagement je Kundengruppe am Beispiel des Modellstadtwerkes mit 100.000 Privatkunden in der Sparte Strom	154
Tabelle 14: Aufwand in der Kundengruppe der „typischen/notorischen Schlechtzahler“ (0,25%, Modellstadtwerk: 250 PK)	156
Tabelle 15: Aufwand in der Kundengruppe der „auffälligen Privatkunden“ (6,00%: 6.000 PK).....	156
Tabelle 16: Aufwand bei 3,0% der Kunden (3.000 Privatkunden beim Modellstadtwerk).....	157
Tabelle 17: Aufwand bei 1,0% der Kunden (1.000 Privatkunden beim Modellstadtwerk)	158
Tabelle 18: Aufwand bei 0,5% der Kunden (500 Privatkunden beim Modellstadtwerk).....	158
Tabelle 19: Übersicht über den Gesamtaufwand für die aufgestellten Kundengruppen.....	159
Tabelle 20: Kostenberechnung im Mahnverfahren, Gebühren ab 01.08.2013	160
Tabelle 21: Kosten Vollstreckungsbescheid	160
Tabelle 22: Kosten des Streitverfahrens	161
Tabelle 23: Gesamtkosten bei Anwendung aller rechtlichen Schritte inkl. des außergerichtlichen Mahnwesens	162
Tabelle 24: Übersicht: Mahnstatistik bei den befragten Grundversorgern	165
Tabelle 25: Bundesweite Sperrstatistik.....	167
Tabelle 26: Vergleich der Sperrstatistik von Deutschland, NRW und der befragten Grundversorgern für das Jahr 2013.....	172
Tabelle 27: Übersicht: Durchschnittliche Forderungshöhe.....	175
Tabelle 28: Übersicht Insolvenzstatistik	181
Tabelle 29: Übersicht über die Zahlungsmethoden	182
Tabelle 30: Übersicht: Kennzahlen des Zahlungsverkehrs	182
Tabelle 31: Prozesskennzahlen Debitorenmanagement (Automatische Prozesse).....	185
Tabelle 32: Prozesskennzahlen Debitorenmanagement (Manuelle Prozesse)	186
Tabelle 33: Übersicht der Anbieter von Vorkassensystemen auf dem deutschen Markt (Auswahl) ..	240
Tabelle 34: Investitionskostenbestandteil für die Beschaffung von Prepaid-Zähler entsprechend der Szenarien A bis F	246
Tabelle 35: Kosten Aufladung und Betrieb im Szenario A: 50 SMP	248
Tabelle 36: Kosten Aufladung und Betrieb im Szenario A: 3.000 SMP	250
Tabelle 37: Übersicht über die Kosten der Aufladeinfrastruktur.....	251
Tabelle 38: Kostenaufstellung für Szenario A mit 50 verbauten PPZ	252
Tabelle 39: Kostenbestandteile bei Szenario B mit 250 verbauten PPZ	252

Tabelle 40: Kostenaufstellung für Szenario C mit 500 verbauten PPZ	253
Tabelle 41: Kostenbestandteile bei Szenario D mit 1.000 verbauten PPZ	253
Tabelle 42: Kostenbestandteile bei Szenario E mit 3.000 verbauten PPZ	254
Tabelle 43: Kostenbestandteile bei Szenario F mit 6.000 verbauten PPZ	254
Tabelle 44: Übersicht Kosten auf Basis Szenarien A bis F	255
Tabelle 45: Investitionskostenbestandteil bei der Beschaffung eines Smart Meter Vorkassensystems entsprechend den Szenarien A bis F	263
Tabelle 46: Variable Kostenbestandteile bei Szenario A mit 250 verbauten SMV	264
Tabelle 47: Kostenbestandteile und Gesamtkosten bei Szenario B mit 250 verbauten SMV	265
Tabelle 48: Variable Kostenbestandteile bei Szenario C mit 500 verbauten SMV	266
Tabelle 49: Gesamtkosten je Kunde und SMV(Szenario C)	267
Tabelle 50: Übersicht Zeit-und Kostenaufwand Gesamt Szenario E (3.000 Zähler)	268
Tabelle 51: Gesamtkosten je Kunde und SMV (Szenario E).....	269
Tabelle 52: Übersicht über die Gesamtkosten je Kunde/SMV entsprechend der Szenarien A bis F	269
Tabelle 53: Einsparpotentiale für auffällige Privatkunden aus Sicht des Grundversorgers	278
Tabelle 54: Einsparpotentiale für typische/notorische Schlechtzahler aus Sicht des Grundversorgers	278
Tabelle 55: Einsparpotential nach jeweiligen	279
Tabelle 56: Einsparpotentiale „typischer/notorischer Schlechtzahler“ – Sicht Kunde	280
Tabelle 57: Einsparpotential nach jeweiligen Kundengruppen aus Sicht der Kunden	280
Tabelle 58: Übersicht über die mögliche Kostenverteilung	289
Tabelle 59: Vergleich Mehrkosten bei einem Verbrauch von 1.500 kWh	303
Tabelle 60: Vergleich Mehrkosten bei einem Verbrauch von 2.500 kWh.....	304
Tabelle 61: Vergleich Mehrkosten bei einem Verbrauch von 3.500 kWh	305
Tabelle 62: Vergleich Mehrkosten bei einem Verbrauch von 5.000 kWh.....	306
Tabelle 63: Vergleich durchschnittliche Mehrkosten über alle Verbrauchsklassen	308
Tabelle 64: Vergleich von Prepaid- und Smart-Meter-Lösungen	331

1 Abstract

Im Kernaspekt der vorliegenden Studie „Höhe der Kosten im Forderungsmanagement von Grundversorgern im Zusammenhang mit drohenden Energiesperren“ wird der Handlungsbedarf im Bereich des Forderungsmanagements der Grundversorger vornehmlich in Bezug auf deren Privatkunden, die von Energiearmut betroffen sind, aufgezeigt. Ein besonderer Fokus soll dabei auf der Vorstellung von Maßnahmen liegen, die aus wirtschaftlicher, technischer sowie energie- und sozialrechtlicher Sicht sinnvoll erscheinen, um für die Privatkunden Energiesperren zu vermeiden und Energiearmut zu lindern. Gleichzeitig sollen die Maßnahmen das Ziel haben, die Systemkosten insbesondere für die Grundversorger zu reduzieren, ohne die Kosten sozialverträglicher Lösungen einseitig den sozialen Leistungsträgern aufzubürden. Insbesondere soll gezeigt werden, wie in dieser Hinsicht Vorkassensysteme (insbesondere Prepaid-Zähler) dazu beitragen können diese Ziele zu erreichen. Dabei können Vorkassensysteme (übergeordnete Begriff für Prepaid-Zähler, Smart Meter Lösungen etc.) jedoch nicht als Allheilmittel der Energiearmut betrachtet werden. Um bessere Lösungen für Privatkunden, Grundversorger und soziale Leistungsträger in diesem Bereich erzielen zu können, sind vielmehr alle beteiligten Akteure gefordert, zu denen neben dem Grundversorger und der Privatkunden beispielsweise auch Sozialverbände und Verbraucherzentralen gehören. Nicht zuletzt ist der Gesetz- und Ordnungsgeber gefordert, die hier vorgeschlagenen Anpassungen des Rechtsrahmens zu bedenken, damit Vorkassensysteme und andere hier vorgestellte Lösungsansätze eine bessere Wirkung zur Linderung von Energiearmut entfalten können.

Für die Beantwortung der wesentlichen Fragestellungen aus der Studie erfolgte eine umfassende Befragung von drei Grundversorgern in NRW sowie ergänzend von zwei weiteren Grundversorgern außerhalb von NRW. Neben der Auswertung der Befragungsergebnisse wurde eine ausführliche Literatur- und Internetrecherche durchgeführt. Darüber hinaus fand ein Austausch mit verschiedenen Marktteilnehmern, wie z. B. der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen und verschiedenen Herstellern bzw. Dienstleistern von technischen Vorkassensystemen statt.

Die Auswertung zeigt, dass im Forderungsmanagement ein wesentlicher Anteil von ca. 65% der Kosten von einem mit etwa 6% recht geringen Anteil der Kunden verursacht wird. Die Kundengruppe der sog. „typischen/notorischen Schlechtzahler“ mit einem Anteil an der Gesamtkundschaft von ca. 0,25% verursacht dabei im Schnitt jährliche Kosten von knapp 500 € pro betrachtetem Kunden. Die offene Forderungshöhe beträgt dabei durchschnittlich zwischen 420 € (außergerichtliche Inkasso) bis zu knapp 1.150 € (Forderungshöhe im Rahmen von gerichtlichen Vorgängen). Über alle Kunden hinweg betrachtet, können etwa 99,45% aller Forderungen¹ durch die verschiedenen Maßnahmen im außergerichtlichen sowie gerichtlichen Inkasso beigetrieben werden. Entsprechend sind im Schnitt 0,55% der offenen Forderungen uneinbringlich. Hochgerechnet auf ein Modellstadtwerk mit 100.000 Privatkunden in der Sparte Strom und einem durchschnittlichen Kundenumsatz von 991 €² im Jahr, ergibt sich eine effektive durchschnittliche Ausfallhöhe je Kunde von 5,45 € und von etwa 545.000 € für das gesamte Modellstadtwerk. Danach könnten bei der Betrachtung des Prozessmehraufwands, durch die Zusatzkosten sowie des potentiellen Forderungsausfalls, bei einem mit-

¹ Entspricht dem theoretischen Umsatz aus der Rechnungsstellung gegenüber dem Kunden

² Auf Basis Ergebnisse aus der Studie: Gesamtumsatz der Grundversorger dividiert durch die Anzahl der Privatkunden.

telgroßen Stadtwerk (auf Basis des Modellstadtwerks) je nach Kundengruppe jährliche Kosten für den Grundversorger von etwa 30 € bis gut 270 € eingespart werden, wenn dieser Aufwand durch den Einsatz von Vorkassensystemen nicht mehr entsteht. Für den Kunden wären unter diesen Rahmenbedingungen sogar Kosteneinsparpotentiale von bis zu knapp 360 € möglich. Die tatsächliche Realisierung jeglicher Einsparungen hängt in der Praxis von den vorliegenden Rahmenbedingungen beim Grundversorger ab und kann entsprechend unterschiedlich hoch ausfallen. Die Investitions- und Betriebskosten für das Vorkassensystem sind hierbei zudem noch nicht berücksichtigt.

Bei der Befragung zeigte sich, dass Erfahrungen mit dem Einsatz von Prepaid-Zählern (PPZ) zur Vermeidung von Stromsperrern bei einem Teil der an der Studie teilnehmenden Grundversorger bereits vorhanden sind. Allerdings kann von den befragten fünf Grundversorgern nur einer auf bisher überwiegend positive Erfahrungen verweisen und möchte auch zukünftig den Einsatz von Prepaid-Zählern forcieren.

Aus der rechtlichen Betrachtung geht hervor, dass Vorkassensysteme zwar geeignet sind, Zahlungsrückstände von Privatkunden zu verhindern oder zumindest zu verringern. Das große Potenzial, dass Vorkassensysteme für eine Linderung von Energiearmut sowie Vermeidung von Stromsperrern bei der Möglichkeit zur gleichzeitigen Altschuldentilgung haben, kann jedoch erst durch maßvolle Anpassungen des Rechtsrahmens ausgeschöpft werden. Diese werden im Rahmen der Studie anhand geltenden Rechts entwickelt und vorgeschlagen. Insbesondere die verpflichtende Einführung von Vorkassensystemen bzw. entsprechende Rechtsansprüche von Seiten der Privatkunden und sozialen Leistungsträgern sollten nur eingebettet in eine konzeptionelle Anpassung einiger Regelungen des Sozial- und Energiewirtschaftsrechts erfolgen. Die breitere Einführung von Vorkassensystemen flankiert von einer solchen Anpassung des Rechtsrahmens, könnte jedoch erheblich dazu beitragen, den sich in der Energiearmut manifestierenden Grundrechtskonflikt zwischen energiearmen Privatkunden (Grundrecht auf Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums) und Grundversorgern (Eigentums- und Berufsfreiheit) besser aufzulösen, da der Staat in seiner Gewährleistungsverantwortung für die Stromversorgung beide Seiten schützen muss. Daher wird neben den rechtlichen Ansätzen zur breiteren Einführung von Vorkassensystemen, auch der sozialrechtliche Rahmen geprüft und moderate Anpassungsvorschläge in diesem Bereich vorgestellt, die von Energiearmut betroffenen Privathaushalte besser vor Stromsperrern schützen können, jedoch gleichzeitig nicht zu Lasten der öffentlichen Haushalte gehen. Insbesondere die Direktüberweisung der Stromkosten von den sozialen Leistungsträgern muss erleichtert werden, wobei durch einen Anspruch auch des sozialen Leistungsträgers auf Einbau eines Vorkassensystems die Belastung der Sozialkassen in Grenzen gehalten werden kann. Dahinter steht der umfassend begründete Gedanke, dass es kein Grundrecht auf (unbegrenzten) Strombezug geben kann, aufgrund des Grundrechts auf Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums jedoch ein Zugang zur Stromversorgung gewährleistet sein muss. Diesem Gedanken entspricht ein Vorkassensystem, über das jederzeit wieder Strom entnommen werden kann, besser, als die fremdbestimmte Stromsperre. Durch Zurverfügungstellung bedarfsgerechter Strommengen kann die Verpflichtung des Staates zur Daseinsvorsorge in diesem Bereich besser erfüllt werden und Stromlosigkeit auf zeitlich hinnehmbare Intervalle beschränkt werden, die die Betroffenen zeitlich unmittelbarer als bisher auf ihr eigenes Verhalten zurückführen können.

Aufgrund der Berechnung der praxisorientierten Anwendungsszenarien für Vorkassensysteme im Rahmen dieser Studie bestätigt sich die Wirtschaftlichkeit von Vorkassensystemen für bestimmte Fallszenarien. Neben der Gesamtwirtschaftlichkeitsbetrachtung der Prepaid-Zähler (PPZ), wurde auch der alternative Einsatz eines Smart Meter Vorkassensystems (SMV) dargestellt und wirtschaftlich bewertet. Es zeigt sich, dass der Einsatz beider Technologien, je nach vorliegenden Rahmenbedingungen, Sinn ergeben kann. Dabei wird allerdings deutlich, dass der Einsatz von SMV kaufmännisch sowie technisch gegenüber einem PPZ vorteilhaft ist, wobei auch die zukünftige technische

Entwicklung in Bezug auf diese sich noch in der Einführung befindlichen Technologie zu berücksichtigen ist.

Als zukünftige Handlungsmöglichkeiten auf Basis der Erkenntnisse aus der Studie wurden vier allgemeine Handlungsszenarien abgeleitet:

- A: Optimierung Forderungsmanagement des aktuellen Status Quo;
- B: Fallspezifischer Einbau von PPZ / SMV;
- C: Weitreichender Rollout von PPZ / SMV;
- D: „Warten auf intelligente Messsysteme“.

Im Rahmen der Studie werden innerhalb dieser Szenarien mit Bezug auf die jeweiligen Akteure mögliche Maßnahmen und bestehender Anpassungsbedarf dargestellt.

Auf Basis der Erkenntnisse aus der Studie empfiehlt es sich für die Grundversorger, prozess- und organisationsorientierte Maßnahmen in einem kurz- bis mittelfristigen Zeithorizont umzusetzen. Der vorgestellte rechtliche Anpassungsbedarf ist dagegen als Diskussionsbeitrag gedacht, auf dessen Basis konkrete Gesetzes- und Verordnungsänderungen und Maßnahmen bei staatlichen Akteuren, wie dem Sozialleistungsträger, initiiert und konkretisiert werden können. Dabei können Vorkassensysteme ein wichtiges Puzzleteil eines erfolgreichen und kosteneffizienten Forderungsmanagements sein sowie für alle Akteure eine zufriedenstellende Lösung darstellen.

Zukünftig geht es bei der strategischen Ausrichtung des Grundversorgers vor allem auch darum, technische Innovationen am Markt zu berücksichtigen sowie ein individuell abgestimmtes Maßnahmenpaket zur Optimierung des Forderungsmanagements zu initiieren. Dazu sollten für die Prozessoptimierungen möglichst viele Synergien genutzt werden und eine möglichst konstruktive Zusammenarbeit mit anderen Marktakteuren angestrebt werden. Nur so lässt sich für den Grundversorger einerseits eine bestmögliche Kosten-Nutzen-Relation erreichen und zudem andererseits eine faire Lösung für den von Energiesperren bedrohten Kunden finden.

Durch die technische Entwicklung und ihre angemessene, zeitnahe Aufnahme durch den Gesetz- und Ordnungsgeber und in das Forderungsmanagement der Grundversorger lässt sich in vielen Bereichen zudem Abhilfe schaffen.

2 Einleitung

2.1 Hintergrund, Aufgabenstellung und Ziele der Studie

Die vorliegende Studie ist aufgrund der öffentlichen Ausschreibung vom 11.03.2014 des Ministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz des Landes Nordrhein-Westfalen (MKULNV NRW), Referat I-4 - Zentrale Vergabestelle mit der Vergabenummer 14/023 mit dem Titel „Durchführung einer Studie zur Höhe der Kosten im Forderungsmanagement von Grundversorgern im Zusammenhang mit drohenden Energiesperren“ entstanden, zu deren Durchführung als Auftragnehmer (im Folgenden AN) die Becker Büttner Held Consulting AG (im Folgenden BBHC) beauftragt wurde. Unterauftragnehmer für die Durchführung des rechtswissenschaftlichen Teils der Studie waren das Institut für Klimaschutz, Energie und Mobilität (IKEM) und Becker Büttner Held (BBH). Die Studie wurde durchgeführt im Zeitraum beginnend mit dem Erstkontakt zwischen Auftraggeber (im Folgenden AG) und AN im Juni 2014 bis zum Abschluss im Juni 2015.

Hintergrund der Ausschreibung der Studie war die in 2010 von der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen durchgeführte Umfrage, in der drei Viertel der befragten Grundversorger der Region eine steigende Zahl an Zahlungsrückständen und Energiesperren meldeten. Dies hatte zur Folge, dass die Landesregierung Nordrhein-Westfalen den Beschluss fasste, die Problemursachen rund um das Thema Zahlungsverzug mittels eines Maßnahmenpakets anzugehen, das alle Akteure der Problematik einbeziehen sollte. In diesem Zusammenhang ist die Energiearmut als wachsendes Problem identifiziert worden. Diese wird am verschlechterten Zahlungsverhalten von Kunden und der stetigen Zunahme von Forderungsausfällen erkennbar. Daraus ergeben sich für das Energieversorgungsunternehmen (EVU) zusätzliche Kosten, die teilweise auf die Gesamtheit der Kunden der betroffenen Grundversorger umgelegt werden und so den Strom auch für die Verbraucher teurer macht. Außerdem hebt die Landesregierung Nordrhein-Westfalen in ihrem Koalitionsvertrag 2012-2017 hervor, dass eine Grundversorgung mit Energie, die zum Leben und zur sozialen Teilhabe unerlässlich ist, sichergestellt sein muss. Deshalb hat sich die Landesregierung zum Ziel gesetzt, mit den Grundversorgern und Verbraucherverbänden Lösungen zu erarbeiten, um Stromsperren zu vermeiden und Energiearmut wirksam zu reduzieren. Die Studie zur Höhe der Kosten im Forderungsmanagement von Grundversorgern im Zusammenhang mit drohenden Energiesperren soll zur Zielsetzung beitragen, indem untersucht wird, welche Kosten das bisherige System bei den Energieversorgungsunternehmen verursacht und welche Alternativen sich durch den Einsatz dieser Mittel unter Umständen realisieren ließen. Im Wege der Studie sollen am Beispiel von vier bis fünf Grundversorgern in NRW exemplarisch die Entstehung und Zusammensetzung der Kosten beim Forderungsmanagement analysiert und eine mögliche Kostenverringerung durch die identifizierten Alternativen, insbesondere durch den Einsatz von Vorkassensystemen, untersucht werden.

2.1.1 Problemstellung sowie Eingrenzung des Themas

In der Energiewirtschaft stehen Versorger vor steigenden Herausforderungen, welche bspw. mit der Energiewende, der stetigen Dynamisierung des Energiemarktes, neuen regulatorischen Anforderungen sowie steigenden Kundenbedürfnissen einhergehen. Nicht zuletzt folgen hieraus für die beteiligten Unternehmen ein erhöhter Wettbewerbs- und Margendruck. Dabei gewinnt auch das Forderungsmanagement zunehmend an Bedeutung und muss auch bei der strategischen Unternehmensausrichtung Beachtung finden.

Dabei ist allerdings zwischen Energieversorgungsunternehmen im Allgemeinen und den als Grundversorger verpflichteten Unternehmen zu differenzieren. Durch die Grundversorgungspflicht gegenüber dem Haushaltskunden (§ 36 EnWG) ist ein Grundversorger, im Gegensatz zum am Markt

wettbewerblich auftretenden Energieversorgern, nicht nur verpflichtet mit jedem Haushaltskunden aus dem jeweiligen Netzgebiet nach dessen Willen einen Vertrag zu schließen (Kontrahierungszwang), sondern können bei Nichtzahlung eines offenen Rechnungsbetrages auch nicht ohne weiteres kündigen. Grundversorgung bezeichnet den gesetzlich geregelten Anspruch eines jeden Bürgers, dass die Versorgung mit wichtigen Gütern wie Strom und Wasser für zu einem angemessenen Preis und ohne besondere Zugangshürden zur Verfügung gestellt werden muss. Dabei kann der Staat solche Pflichten entweder selbst übernehmen oder an privatwirtschaftliche Unternehmen übertragen. Dabei müssen diese Rechte und Pflichten mit klaren Aufträgen und Anforderungen definiert werden. Dies trifft auch bei der Grundversorgung mit Strom zu. Dabei wird vom Netzbetreiber einer Region alle drei Jahre ermittelt, welcher Stromanbieter in seinem Bereich die meisten Haushaltskunden beliefert (vgl. § 36 Abs. 2 EnWG). Der Grundversorger ist verpflichtet jedem Haushalt und Gewerbetreibenden bzw. Kleingewerbe (vgl. Haushaltskunde nach § 3 Nr. 22 EnWG) im Gebiet eine Versorgung zu einem öffentlich bekanntgegebenen Grundversorgertarif anzubieten. Der Grundversorgungsvertrag kann dabei einseitig vom Kunden mit einer Frist von zwei Wochen gekündigt werden (vgl. § 20 Abs. 1 StromGKV). Der Grundversorger darf jedoch eine Stromlieferung bei Säumigkeit nur dann einstellen, wenn der offene Forderungsbetrag über 100 € beträgt sowie die erforderlichen Ankündigung einer bevorstehenden Sperrung erfolgte (vgl. § 19 StromGKV). Grundsätzlich wird jeder Kunde, der keinen bestimmten Lieferant und Stromtarif auswählt bzw. keinen Belieferungsvertrag abschließt, automatisch vom Grundversorger der Region zum Grundversorgungstarif beliefert. Dieser liegt meist deutlich über dem Preis, den der Kunde durch die eigene Auswahl des Anbieters und des Tarifes bekommen könnte.

Neben dem Beschaffungs- und Ausfallrisiko, lässt sich der erhöhte Grundversorgungstarif zumindest teilweise darauf zurückführen, dass dem Grundversorger mit der Versorgungspflicht steigende Aufwendungen für die Prozesse im Forderungsmanagement entstehen. Dazu gehören bspw. auch Zusatzkosten für die Einzelfallbearbeitung von offenen Zahlungen, die individuelle Betreuung der Kunden, Verwaltung, Personal und IT. Letztlich werden die zusätzlichen Kosten bei der Gestaltung der Energiepreise für Endverbraucher mit einkalkuliert. Mit den so eingepreisten zusätzlichen Kosten werden die höheren Tarife in der Grundversorgung begründet.

Aus Sicht der Grundversorger, die als Wirtschaftsunternehmen in der Privatwirtschaft agieren, gilt es, möglichst Außenstände bzw. offene Forderungen zu vermeiden und entsprechende Maßnahmen einzuleiten. Auch überwiegend in kommunaler Hand befindliche Stadtwerke sind gezwungen, ihre Geschäftsprozesse laufend auf die gestiegenen Anforderungen anzupassen und zu optimieren.

Prinzipiell verfügen Grundversorger über verschiedene Möglichkeiten, Forderungen aus Abschlägen sowie aus Turnus- und Schlussrechnungen vom Kunden beizutreiben. Der sicherlich einfachste Weg ist die Durchführung der Zahlung im Einzugsermächtigungsverfahren. Ist das belastete Konto aber am Tag der Abbuchung nicht ausreichend gedeckt oder widerspricht der Kunde der Abbuchung, entstehen Kosten aus Bankgebühren und weitere Aufwendungen zur Klärung des Sachverhalts mit dem Kunden. Dabei können diese Kosten nicht immer in voller Höhe verursachergerecht auf den einzelnen Kunden umgelegt werden. Dennoch kommt diese Zahlungsform bei den meisten Versorgern bevorzugt zum Einsatz. Es wird so häufig vermieden, dass der Kunde die fristgerechte Zahlung schlicht versäumt und zusätzliche Kosten durch Mahnung entstehen. Durch die so pünktlicheren Zahlungswege verbessert sich die Liquidität des Versorgers.

Als weitere Maßnahmen zur Vermeidung von Zahlungsausfällen sind Vorauszahlungen und Sicherheitsleistungen zu nennen. Hierbei sind die Regelungen der Strom GVV zwingend zu beachten (Vorauszahlungen nach § 14 und Sicherheitsleistungen nach § 15 StromGVV).

Verträge zur Grundversorgung kommen auch durch schlüssiges Handeln zustande (vgl. § 151 Satz 1 BGB analog i. V. m. § 2 Abs. 2 StromGVV), z. B. bei Einzug in eine neue Wohnung mit dem Einschalten von Lichts oder das einstecken eines elektrischen Geräts in eine Steckdose. In der Vorhaltung von Strom liegt hier das Angebot des Grundversorgers, das durch die Stromentnahme durch den Kunden angenommen wird.³ In der Praxis stellt diese Art des Vertragsschlusses sogar den Regelfall dar.⁴ Der hohe Anteil an Verträgen, die über das konkludente Verhalten der Kunden entstehen, ist Ausdruck des überwiegenden Anteils des meist eher reaktiv als proaktiv agierenden Kunden. Dieses Verhalten verhindert einerseits den direkten Übergang zur Vorauszahlungen, wenn ein Kunde bereits in früheren Vertragsverhältnissen durch unregelmäßiges Zahlungsverhalten aufgefallen ist. Zudem ist es in mehrfacher Hinsicht ursächlich für verspätete oder gänzlich ausbleibende Zahlungen: Zum einen wird ein Verbrauch an einer Entnahmestelle vom Lieferanten u. U. erst nach Ablauf mehrerer Monate durch die Mitteilung von Zählerständen durch den Netzbetreiber bemerkt. Die daraufhin abgerechneten Verbrauchswerte führen dann häufig zu hohen Nachforderungen, die der Kunde nicht bezahlen will oder kann.

Eine weitere Folge der häufigen Vertragsschlüsse durch Stromentnahme liegt darin, dass für auf diese Art gewonnenen Kunden üblicherweise keine Einzugsermächtigung vorliegt, so dass den Kunden lediglich Rechnungen zur Überweisung oder Barzahlung ausgestellt werden. Die bereits oben genannten Vorteile eines Einzugsermächtigungsverfahrens können somit nicht ausgeschöpft werden. Zahlungsverzögerungen und Mahnungen und die daraus resultierenden Kosten liegen für das Segment der Grundversorgungskunden damit schon aus diesem Grund zwangsläufig über denen für das Sonderkundensegment, mit entsprechenden Liquiditätsnachteilen für den Versorger.

Zur Beitreibung der offenen Forderungen besitzen die Grundversorger zunächst die im Forderungsmanagement üblichen Instrumente des außergerichtlichen und gerichtlichen Mahnwesens. Daneben besteht die Möglichkeit, eine weitere Erbringung von bisher nicht bezahlten Leistungen zu verweigern, also die Versorgung durch eine Sperrung des Anschlusses durch technische Einrichtungen zu unterbrechen. In der Sparte Strom sind hierfür im Rahmen der Grundversorgung die Regelungen der StromGVV (hier insb. § 19 Abs. 2 StromGVV) einzuhalten. In der Praxis haben sich jedoch auch Instrumente der Forderungseintreibung durchgesetzt, die die StromGVV nicht ausdrücklich vorsieht. Zu nennen ist hier etwa die spartenübergreifende Sperrung, die in rechtlicher Hinsicht besonders Diskussionswürdig ist (zur verfassungsrechtlichen Problematik vgl. Kapitel 5.1.4.5 und Kapitel 5.1.4.5.2.1, a4).

Der Grundversorger befindet sich durch diese energierechtlichen Sonderregelungen zur Zurückbehaltung von Leistungen in einer Zwickmühle: Erstens vergehen durch die gesetzten Fristen zur Androhung und Ankündigung der Unterbrechung der Versorgung üblicherweise mindestens 7 bis 8 Wochen, in denen der Grundversorger weiterhin zur Stromlieferung verpflichtet ist, diese aber zunächst nicht vergütet bekommt. Zweitens kann der Grundversorger eine hinreichende Prüfung der Verhältnismäßigkeit einer Sperrung schon aus datenschutzrechtlichen Gründen zumeist nicht leisten (dazu Kapitel 5.1.4.5.1.3 b). Auf der anderen Seite kann dem Grundversorger kaum zugemutet werden, auf Sperrungen vollends zu verzichten, damit faktisch den Kunden von der Zahlungspflicht

³ Hartmann T. C., *Energierrecht*, 01/2007, § 2 StromGVV Rn. 16.

⁴ Ebd.

freizustellen und letztlich auf diesem Wege teilweise Aufgaben des Staates zur Sicherung des Existenzminimums bedürftiger Haushalte zu übernehmen.

Bei Betrachtung der Entwicklung der Sperrungen ist zunächst festzustellen, dass entsprechend dem Monitoringbericht 2014 der BNetzA im Jahr 2013 in Deutschland 344.798 Kunden zeitweise der Strom gesperrt wurde. Hier ist in den letzten Jahren eine stark steigende Tendenz zu verzeichnen.⁵ Laut der auf einer umfassenden Umfrage basierenden Hochrechnung der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (VZ NRW) wurden in NRW im Jahr 2010 etwa 120.000 Sperrungen durchgeführt⁶. Dies ergibt im bundesweiten Vergleich mit etwa einem Drittel aller Sperrungen und gemessen an der Gesamtanzahl der Haushalte einen deutlich überproportionalen Anteil an Sperrungen in NRW.

Fälle von Energiearmut und Energiesperren treten überwiegend bei einkommensschwachen Personen und Haushalten auf.⁷ Hierzu zählen insbesondere Gruppen, die nach dem SGB Leistungen beziehen, einkommensschwache Haushalte sowie Rentner.

Um zur Bekämpfung der Energiearmut beizutragen, sind alle Marktakteure aufgefordert für die betroffenen Personen im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten Lösungen zu entwickeln. Dabei nimmt die enge Zusammenarbeit zwischen den Grundversorgern und dem Sozialleistungsträger eine wichtige Rolle ein. Auch der Gesetzgeber sollte die konkrete Ausgestaltung der im Rahmen von Stromsperrungen anwendbaren Gesetze und die Bestimmung der Höhe des Regelsatzes für Leistungsempfänger nach SGB prüfen. Doch auch wenn der Anteil der Leistungsempfänger nach SGB an den von Energiesperren betroffenen Personen besonders hoch ist, dürfte die sicherlich notwendige Neubestimmung der Regelsätze allein nicht ausreichen. Weitere Maßnahmen sollten auf die übrigen von Energiesperren betroffenen Personengruppen abzielen, wie z. B. einkommensschwache Personen/Haushalte oder von Altersarmut betroffene Rentner (zu Vorschlägen für die Anpassung des Rechtrahmens siehe insbesondere die Zusammenfassung in Kapitel 12.4).

2.1.2 Wesentliche Aufgabenstellungen und Ziele

Kernbestandteil der Studie bildet eine Kostenbetrachtung zum Forderungsmanagement, deren erforderliches Zahlengerüst auf Basis eines ausführlichen Befragungsbogens (vgl. Kapitel 2.2) erhoben wurde. Neben der Erhebung, möglichst nach dem Verursacherprinzip, sollen auch Kosten analysiert werden, die vermeidbar sind. Dabei liegt ein besonderer Fokus auf der Darstellung von Maßnahmen die gleichzeitig der wachsenden Problematik der Energiesperren entgegenwirken können. Im Rahmen dieser Studie wird konkret die Thematik von Stromsperrungen im Bereich der Privatkunden (im Haushaltskundensegment gem. § 3 Nr. 22 EnWG) untersucht. Neben der Darstellung von Optimierungsmaßnahmen in den prozess- und organisationsorientierten Unternehmensbereichen (Ablauf- und Aufbauorganisation), geht es insbesondere darum einen möglichen Einsatz von Vorkassen-

⁵ Vgl. Bundesnetzagentur, Monitoringbericht 2014, S. 150; Jahr 2013 gegenüber 2012 (321.239) Plus 7,3% und gegenüber 2011: (312.059) Plus 10,5%.

⁶ Vgl. Dossier Energiearmut, Stand 01.07.2014 - VZ, NRW, im Internet abrufbar unter: www.vz-nrw.de/evu-umfrage (16.12.2014).

⁷ Vgl. Kapitel 11.3.2.

systemen zur Vermeidung von drohenden Energiesperren ganzheitlich zu betrachten. Hierfür sollen insbesondere konkrete Praxisbeispiele aufgestellt und evaluiert werden. Ziel der Studie ist es, eine Grundlage für die zukünftige Entscheidungsfindung hinsichtlich des Einsatzes von Vorkassensystemen, unabhängig von der konkreten technologischen Ausprägung, zu schaffen.

Um dies erreichen zu können, soll zunächst das Forderungsmanagement im Detail bei den teilnehmenden Grundversorgern betrachtet werden. Anschließend soll ein Vergleich dieser stattfinden und letztendlich dargestellt werden, ob Vorkassensysteme als Mittel der Kostenminimierung und Vermeidung von Stromsperren geeignet sind. Neben der Beantwortung der Frage nach der betriebswirtschaftlichen Vorteilhaftigkeit solcher Systeme, erfolgt auch eine tiefgreifende Auseinandersetzung mit den verfassungs- und einfachrechtlichen Hintergründen der Diskussion um die Energiearmut. Einerseits soll damit dazu beigetragen werden, die oft sehr emotionale Diskussion um die Zusammenhänge zwischen Grundversorgung und dem Existenzminimum und einem teilweise postulierten Grundrecht auf Versorgung mit Strom⁸ zu versachlichen. Andererseits sind auch die Probleme im Zusammenhang mit Energiearmut und Stromsperren teilweise durch die derzeitige rechtliche Konstruktion der Grundversorgung verursacht, so dass in einer Anpassung des Rechtsrahmens auch die besten Möglichkeiten zur Lösung der damit zusammenhängenden Probleme zu suchen sind.

2.1.3 Aufbau und allgemeines Vorgehen

Die vorliegende Studie ist neben dem Abstract in Kapitel 1 grundsätzlich in drei wesentliche Bestandteile aufgeteilt, deren Übersicht mit den jeweiligen Kapitel und dem Zweck sowie wesentlichen Inhalten in Abbildung 1 dargestellt ist.

Studienteil	Kapitel	Zweck	Wesentlicher Inhalt
Grundlagen	1	Abstract	Kurzzusammenfassung: Aufgabenstellung, Ziele, wesentliche Erkenntnisse, Ausblick
	2	Einleitung	Zweck, Hintergrundinformationen, Prämissen, Restriktionen, Vorgehensweise der Studie
	3	Grundlagen und Rahmenbedingungen	Einordnung FM, Einordnung & Definition Energiearmut, Auswirkung sozio-demografische Gegebenheiten, Politischer Exkurs, Blick ins Ausland
	4	Wesentliche Prozesse im Forderungsmanagement	Prozesse außergerichtliche & gerichtliche Mahnwesen / Inkasso, Sperrung und Debitorenmanagement
Kernstudie	5	Rechtliche Einordnung des Forderungsmanagements	Darstellung energiewirtschafts- und sozialrechtlichen Akteure mit Aufgaben & Beziehungen zueinander, Rechtliche Instrumente des FM
	6	Darstellung Ergebnisse der	Kap. 6: Kostenanalyse im Forderungsmanagement
	7	Auswertung des	Kap. 7: Kennzahlen im Forderungsmanagement
	8	Befragungsbogens	Kap. 8: Prozesse, aktuelle Herausforderungen & Maßnahmen im Forderungsmanagement bei den Grundversorgern
	9	Betrachtung Prepaid-Lösungen als Instrument der Vermeidung von Energiesperren	Vorstellung Prepaid-Lösungen, Aufstellung kaufm. Kostenbestandteile, rechtl. Rahmenbedingungen, Erfahrungswerte Ausland, Analyse Wirtschaftlichkeit
	10	Tarifpreisgestaltung	Darstellung Kostenbestandteile Strompreis, Vergleich Grundversorgungstarife
Conclusio	Kap. 11: Exkurs VZ NRW		
	12	Zusammenfassung Ergebnisse	Zusammenführung & aggregierte Darstellung wesentliche Erkenntnisse mit Beantwortung der offenen Fragestellungen aus der Studie
	13	Fazit und Ausblick	Bedeutung der Ergebnisse und Einordnung in Gesamtcontext, Ausblick auf zukünftige Entwicklungen

Abbildung 1: Übersicht Aufbau und Inhalt der Studie

⁸ So die Fraktion DIE LINKE in einem Antrag vom 01.12.2015, BT-Drucks. 18/3408, S.1.

Der einführende Teil in den Kapitel 2, 3 und 4 stellt die theoretischen Grundlagen und die Methodik der Studie dar. In Kapitel 2 wird die Problemstellung erläutert und die wesentlichen Aufgaben und Ziele der Studie dargestellt. Zudem werden die Rahmenbedingungen sowie die Vorgehensweise der Befragung der teilnehmenden Grundversorger geklärt, die zu einem wesentlichen Bestandteil der Studie gehört. Die wesentlichen Ergebnisse und Erkenntnisse im Hauptteil der Studie basieren auf der Auswertung der Befragungsbögen. In Kapitel 3 werden weitere Grundlagen geschaffen, in dem zunächst diejenigen energiewirtschafts- und sozialrechtlichen Akteure vorgestellt werden, welche regelmäßig im Zusammenhang mit Zahlungsrückständen und Stromsperrern auftreten (Kapitel 3.1). Danach erfolgt eine allgemeine Einordnung sowie Darstellung der Relevanz des Forderungsmanagements für Energieversorgungsunternehmen. Da es im Kern der Studie darum geht, Optionen und Maßnahmen aufzuzeigen, die zur Verhinderung von Stromsperrern beitragen können, wird auch die in diesem Kontext oft diskutierte Problematik der „Energiearmut“ erläutert (Kapitel 3.3). Personen und Haushalte, die von Energiesperren betroffen sind, können in der Regel als von Energiearmut betroffen eingeordnet werden. Dabei wird die Frage beantwortet, was unter dem Begriff Energiearmut überhaupt zu verstehen ist, welche Ursachen und Auswirkungen sie hat und welche grundsätzlichen Lösungsansätze zur Bekämpfung von Energiearmut bereits vorhanden sind. Durch die Tatsache, dass die Themen Energiearmut, Stromsperrern sowie Vorkassensysteme (insbesondere Prepaid-Zähler) bereits seit längerem diskutiert werden und auch bereits entsprechende Anträge im Bundesrat gestellt worden sind, stellt Kapitel 3.4 einen kleinen politischen Exkurs dar, denn gerade der rechtswissenschaftliche Teil der Studie setzt sich mit einigen in der politischen Diskussion verwendeten Begrifflichkeiten vertieft auseinander, die insbesondere dem Verfassungsrecht entlehnt worden sind. In der Darstellung dieser Diskussion soll lediglich ein überblicksartiger Eindruck der wichtigsten verschiedenen politischen Standpunkte gegeben werden, ohne das mit der Studie hier einen Anspruch auf Vollständigkeit oder abschließende Behandlung des Themas angestrebt wird. Durch die hohe Korrelation der aufkommenden Problematik von Energiearmut bzw. Energiesperren mit den soziodemografischen Gegebenheiten wird deren Bedeutung in Kapitel 3.5 kurz thematisiert. Da die in der Studie behandelte Problematik nicht nur in Deutschland von Bedeutung ist und andere Länder bereits seit einem längeren Zeitraum entsprechende Maßnahmen eingeleitet haben, werden in Kapitel 3.6 beim „Blick ins Ausland“ exemplarisch Erfahrungswerte geschildert und zudem das Thema Energiearmut im übergreifenden Kontext innerhalb der Europäischen Union (EU) betrachtet. Im letzten einführenden Studienteil werden in Kapitel 4 die wesentlichen Prozesse im Forderungsmanagement dargestellt. Diese umfassen das außergerichtliche Mahnwesen/Inkasso, den Prozess der Sperrung, das Debitorenmanagement sowie das gerichtliche Mahnwesen/Inkasso. Zur besseren Veranschaulichung werden zudem die wichtigsten Prozesse im Prozessschaubild (BPMN) als elektronischer Anhang zur Verfügung gestellt.

Der zweite und Kernbestandteil dieser Studie umfasst die Kapitel 5 bis 10. Dabei findet im Wesentlichen die rechtliche Prüfung verteilt in den Kapiteln 5 und 9 statt und setzt sich insbesondere mit dem rechtlichen Handlungsspektrum von Stromgrundversorgern bei Zahlungsrückständen von Privatkunden auseinander. Zur Eruiierung rechtlicher Ansätze, welche zur Linderung der Folgen von Stromarmut von Haushalten beitragen können, aber gleichzeitig die Grundversorger oder die Träger staatlicher Sozialleistungen nicht über Gebühr belasten, findet in Kapitel 5 die rechtliche Einordnung des Forderungsmanagements unter Berücksichtigung des Einsatzes von Vorkassensystemen statt. Dabei wird auf die rechtlichen Beziehungen der Akteure untereinander, insbesondere auf die Voraussetzungen einer Stromsperrung und die sozialrechtlichen Einstandspflichten, eingegangen (insbes.

Kapitel 5.1.4.5 sowie Kapitel 5.1.3). In diesem Zusammenhang wird die Stromsperre auch im verfassungsrechtlichen Kontext eingeordnet (insbes. Kapitel 5.1.4.5.1).

Die Kapitel 6 bis 8 basieren auf der Auswertung des Befragungsbogens. Hierbei werden bei der Kostenanalyse in Kapitel 6 zunächst die Kosten untersucht, die bei den Grundversorgern im Bereich des Forderungsmanagements tatsächlich anfallen. Neben den Gesamtkosten im Forderungsmanagement gehört dazu auch der Personalaufwand. Ein Fokus in diesem Kapitel liegt auf Kosten, welche durch zusätzlichen manuellen Aufwand im Forderungsmanagement entstehen. Dazu werden auch verschiedene Kundengruppen gebildet, um den Prozessaufwand möglichst verursachergerecht darstellen zu können. Diese agieren gleichzeitig als Grundlage für die spätere Berechnung der Kosteneinsparpotentiale. Im Rahmen der wirtschaftlichen Betrachtung werden diese notwendigen Mehrkosten mit deren Auswirkungen auf die Kostenentstehung im Forderungsmanagement des Grundversorgers dargestellt. Des Weiteren wird aufgezeigt, wie sich die Kosten verursachungsgemäß auf die Kostenarten verteilen. Als weitere Kennzahl bei der Kostenanalyse werden die betriebswirtschaftlichen Forderungsausfälle aufgestellt, welche vom Grundversorger ausgebucht werden. Alle in Kapitel 6 dargestellten Zahlen basieren auf den Angaben der Grundversorger auf Basis des Befragungsbogens und geben jeweilige Mittelwerte und Wertbereiche an. Details der Annahmen und Prämissen werden in den jeweiligen Kapiteln dargestellt. Im Kapitel 6.4 werden im Zuge des Vergleiches der Grundversorger verschiedene quantifizierbare Kennzahlen und Kosten miteinander verglichen. Dabei werden die Entgelte dargestellt, die dem Kunden in Rechnung gestellt werden.

In Kapitel 6.5 werden die entstehenden Kosten im Forderungsmanagement nach Kundengruppen verteilt und anhand eines Modellszenarios konkretisiert. Die dabei aufgestellten Kosten für den Prozessaufwand im Forderungsmanagement stellen die Grundlage für die spätere Wirtschaftlichkeitsbetrachtung der verschiedenen Vorkassensysteme dar. Außerdem werden die verschiedenen Kosten und Gebühren aufgezeigt, die im gerichtlichen Mahnverfahren entstehen können.

Kapitel 7 stellt wesentliche Kennzahlen im Bereich des Inkassos, des Insolvenzwesens sowie dem Debitorenmanagement des Forderungsmanagements zusammen. Beim Vergleich der Kennzahlen im Inkasso in Kapitel 7.1 werden die Anzahl und die prozentuale Verteilung der Mahnungen, der Sperrandrohungen, der Sperrankündigungen sowie der Sperrungen bei den Grundversorgern dargestellt sowie zu einigen statistischen Werten aus anderen Quellen aus NRW und Deutschland ins Verhältnis gesetzt. Neben den Kennzahlen des innerbetrieblichen Forderungsmanagements der Grundversorger und des außergerichtlichen Inkassos, werden die Vorgänge und Kennzahlen des gerichtlichen Inkassos dargestellt. Die durchschnittliche Forderungshöhe und die Beitreibungsquote werden differenziert nach internen und externen sowie nach außergerichtlichen und gerichtlichen Inkasso aufgeschlüsselt. Im Zusammenhang mit der Darstellung der Langzeitverfolgung werden auch die offenen Forderungen ermittelt, welche letztendlich uneinbringlich sind und somit bei den Grundversorgern ausgebucht werden müssen. In Kapitel 7.2 erfolgt die Aufstellung der Insolvenzstatistik und die hierbei erzielte Rückführungsquote bei den Grundversorgern. Bei der Kennzahlenbildung im Bereich des Debitorenmanagements in Kapitel 7.3 werden u. a. die bei den Kunden der Grundversorger genutzten Zahlungsarten, die Prozesskennzahlen des (bargeldlosen) Zahlungsverkehrs sowie statistische Kennzahlen und Gründe für den Zahlungsausfall dargestellt. Bei der weiteren Betrachtung von Prozesskennzahlen wird der Automatisierungsgrad bei der Zahlungseingangsbearbeitung in der Übersicht ausgewertet.

In Kapitel 8 erfolgt sodann die Auswertung des qualitativen Teils des Befragungsbogens. Neben einer ersten Einschätzung der Grundversorger zu wesentlichen Handlungsfeldern und Herausforderungen im Forderungsmanagement aufgeteilt nach den verschiedenen Prozessbereichen, werden die allgemeinen rechtlichen Hürden, Probleme und Hindernisse thematisiert, die bei den Grundversorgern bestehen, sowie bereits durchgeführte allgemeine Maßnahmen dargestellt. Außerdem werden die aus Sicht der Grundversorger vorhandene Verbesserungspotentiale der Rahmenbedin-

gungen aufgezeigt, welche diese nicht selber beeinflussen können, wie z. B. gesetzliche Vorgaben oder das Agieren der Sozialleistungsträger. Danach werden die Prozesse, basierend auf die Prozessbeschreibung in Kapitel 4, bei den Grundversorgern erläutert. Hierbei spielt im Zuge der Prozessbetrachtung vor allem der Umgang mit säumigen Kunden eine bedeutende Rolle, zudem die Instrumente des Mahnwesens, der Sperrprozess, das gerichtliche Mahnverfahren, aber auch die Aufstellung der Kundenbetreuungsprozesse. Dazu gehört auch der Einsatz von mildereren Mitteln, welche zur Forderungsbeitreibung eingesetzt werden, um Energiesperrungen zu vermeiden. Diese sind bspw. die Vereinbarung von Ratenzahlungen sowie die Stundung von offenen Zahlungen. Auch die präventiven Maßnahmen um Zahlungsprobleme, Zahlungsunfähigkeit und Stromsperren schon durch frühzeitiges Gegensteuern und in Kooperation insbesondere mit staatlichen Stellen zu erkennen und zu vermeiden, werden hierbei vorgestellt. In diesem Zusammenhang werden auch unterschiedliche Gründe für den Zahlungsausfall bzw. der verspäteten/unregelmäßigen Zahlung differenziert.

Des Weiteren werden Maßnahmen vorgestellt, die Grundversorger bereits durchgeführt haben, um das Forderungsmanagement an aktuellen und zukünftigen Herausforderungen ausrichten zu können. Hier spielt u.a. auch die Fragestellung eine Rolle, ob und in welchem Umfang auf externe Dienstleister zurückgegriffen wird. Gerade im Vergleich der Grundversorger untereinander ist erkennbar, ob bei den Grundversorgern bereits grundlegend eine Optimierung stattgefunden hat und in welchen Bereichen noch Handlungs- bzw. Optimierungsbedarf besteht. Es folgt entsprechend der Struktur des Befragungsbogens die Vorstellung der aktuellen Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT), die zur Unterstützung des Forderungsmanagements bei den Grundversorgern eingesetzt werden mit knappen Überlegungen zum Entwicklungspotenzial in diesem Bereich. Abschließend wird im Kapitel 8.6 beschrieben, wie aus Sicht des Grundversorgers insbesondere die staatlichen sozialen Leistungsträger dazu beitragen können, bestehende Probleme zu reduzieren oder zu beseitigen.

Als „milderes Mittel“ in Relation zu Stromsperren und vergleichbaren Maßnahmen, stehen in dieser Studie Vorkassensysteme im Zentrum der Betrachtung. In Kapitel 9 wird daher ausführlich dargestellt ob und wie diese als Instrument zur Vermeidung von Stromsperren zum Einsatz kommen können. Zusätzlich werden wesentliche potentielle Kosteneinsparpotentiale analysiert, die solche Systeme mit sich bringen. Zur Frage, ob sich durch den Einsatz von Vorkassensystemen eine Verringerung der Kosten im Forderungsmanagement erreichen lässt, werden u.a. der betriebswirtschaftliche Aufwand des Grundversorgers beim Einsatz von Vorkassensystemen dem Aufwand ohne Einsatz von Vorkassensystemen gegenüber gestellt. Ebenso wird untersucht, ob sich durch den Einsatz von Vorkassensystemen das Zahlungsverhalten des Kunden beeinflussen lässt.

Nach der Darstellung der Grundprämissen (Kapitel 9.1) widmen sich Kapitel 9.2 bis Kapitel 9.4 der rechtlichen Würdigung der Verwendung von Vorkassensystemen. Anschließend werden in Kapitel 9.5 die Erfahrungswerte mit Vorkassensystemen bei den befragten Grundversorgern geschildert. Dabei wird neben der Darstellung der technischen sowie kaufmännischen Aspekte, auch eine Einschätzung der Grundversorger zu den aktuellen gesetzlichen Rahmenbedingungen abgegeben. Zusätzlich wird aufgezeigt, welche zukünftigen Entwicklungspotentiale sich beim Einsatz von Vorkassensystemen aus Sicht der befragten Grundversorger ergeben können. In Kapitel 9.6 findet ein kurzer Blick ins Ausland statt, um insbesondere Erfahrungswerte die in Großbritannien und den USA im Bereich der Vorkassensysteme bereits gesammelt wurden, in die hier angestellten Überlegungen

einzu beziehen. Eine vertiefte Analyse der Adaptierbarkeit dieser Lösungen für den deutschen Markt sollte im Rahmen dieser Studie jedoch nicht geleistet werden.

Anschließend (Kapitel 9.7) werden die grundlegenden Prozesse sowie die Auswirkungen auf die IT-Infrastruktur durch den Einsatz von Vorkassensystemen dargestellt. Als Grundlage für die spätere Berechnung der Wirtschaftlichkeit sowie die Entwicklung einer passenden technischen Lösung, werden in Kapitel 9.8 einige Hersteller und deren Vorkassensysteme mit kaufmännischen Angaben (als Kostenindikationen) sowie technischen Eckdaten vorgestellt.

Der nächste Abschnitt (Kapitel 9.9) vertieft die Betrachtung von Prepaid-Zählern (PPZ). Dazu werden zunächst die wesentlichen technischen Varianten vorgestellt, welche aktuell auf dem Markt verfügbar sind. Anschließend werden verschiedene Einbauszenarien aufgestellt und die jeweiligen Investitions- und Betriebskosten ermittelt.

Neben der Kostenbetrachtung von PPZ wird der Einsatz von Smart Meter Vorkassensystemen (SMV) betrachtet, deren Technologie den Zweck der „Vorkasse“ gleichermaßen erfüllt und zudem als zukunftsfähige Alternative bestehen kann. Alle Zahlen und Angaben, sowohl für PPZ sowie für SMV, basieren dabei einerseits auf den Angaben aus der Befragung der Grundversorger, andererseits auf den Angaben der diversen Hersteller, welche vom AN zum Zwecke der Berechnung der Wirtschaftlichkeit kontaktiert worden sind. Diese Angaben sowie die angesetzten Annahmen und Ergänzungen werden dabei vom AN durch Erfahrungen auf der Praxis und vergleichbaren Projektvorhaben ergänzt. Im darauf folgenden Abschnitt (Kapitel 9.11) wird auf Basis der Kostenaufstellung und verschiedenen Größenszenarien für PPZ und SMV eine Wirtschaftlichkeitsberechnung durchgeführt. Zudem werden deren jeweiligen Vor- und Nachteile aufgezeigt und eine Empfehlung an die Grundversorger im Bereich der Vorkassensysteme entwickelt. Auch eine Kurzevaluation, ob und wie intelligente Messsysteme zukünftig als zuverlässige Vorkassensysteme agieren können, wird durchgeführt. Neben der Darstellung des aktuellen gesetzlichen Rahmens, werden etwaige erste Erfahrungen der befragten Grundversorger aufgezeigt, die voraussichtlichen zukünftigen Kosten prognostiziert sowie die technologische Einbindung geschildert. Danach (Kapitel 9.12) werden weitere Modelle zur Vermeidung von Stromsperren erläutert. Hierbei werden die Einsatzmöglichkeit sowie Erfahrungswerte der studienteilnehmenden Grundversorger im Bereich der Lastbegrenzung sowie von weiteren Maßnahmen präsentiert.

Als letztes Element des Hauptteiles der Studie in Kapitel 10 findet ein Vergleich der Grundversorger bei der Tarifpreisgestaltung statt. Die Einordnung der Ergebnisse der vorhergehenden Kapitel in einen Gesamtkontext wird so zusätzlich erleichtert. Naturgemäß liegt der Grundversorgungstarif über dem Tarifen für Sondervertragskunden. Die Gründe dafür, etwa in der Einpreisung von Risikozuschlägen, aber auch regionale Unterschiede werden am Anfang des Kapitels zusammen mit den rechtlichen Grundlagen der Tarifgestaltung analysiert. Damit die dahinter liegende Strompreisbildung besser nachzuvollziehen ist, werden die einzelnen Stromkomponenten zusammen mit der Strompreisentwicklung in den letzten Jahren dargestellt. Zusätzlich werden einzelne Kostentreiber aufgezeigt, wobei Einflussgrößen, die der Grundversorger nicht beeinflussen kann (z. B. Steuern, Umlagen und Abgaben) überwiegen. Nach Schaffung dieser Grundlage lassen sich auch branchenübliche Margen bei den Grundversorgern über die verschiedenen Tarife ableiten, welche auf Angaben der Bundesnetzagentur (BNetzA) sowie aus der Praxiserfahrung des Auftragnehmers basieren. Sodann werden die Grundversorgungstarife mit alternativen Produkttarifen der Grundversorger verglichen. Abschließend werden potentielle Möglichkeiten aufgezeigt, welche durch geänderte gesetzliche Rahmenbedingungen geschaffen werden können, einen erhöhten Grundversorgungstarif bei den Grundversorgern zu vermeiden.

In Kapitel 11 werden in einem Beitrag der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen im Rahmen eines Exkurses deren Unterstützungsangebote für von Energiearmut betroffene Haushalte vorge-

stellt. Dabei werden neben den Angeboten im Bereich der Energie-, sowie der Budget- und Rechtsberatung auch die Förder- und Effizienzprogramme der Verbraucherzentrale erläutert, welche teilweise in Kooperation mit sozialen Einrichtungen, wie der Caritas, sowie mit Grundversorgern durchgeführt werden.

Am Ende der Studie werden in Kapitel 12 die wesentlichen Erkenntnisse zusammengefasst und, soweit wie möglich, in den Gesamtkontext gestellt. Abschließend wird in Kapitel 13 ein Gesamtfazit gezogen und ein Ausblick gegeben.

2.1.4 Prämissen sowie Restriktionen

Für die Kostenbetrachtung im Forderungsmanagement wurden im Rahmen dieser Studie fünf Grundversorger untersucht (vgl. Kapitel 2.2). Im gesamten Bundesgebiet gibt es 751 Grundversorger.⁹ Die in der Studie aufgestellten Kosten sowie Kennzahlen, die anhand der Befragung der fünf Grundversorger ermittelt wurden, stellen daher exemplarische, jedoch keinesfalls repräsentative Ergebnisse dar.

Auf Basis der Befragungsergebnisse aus der Studie zeigt sich, dass die Vergleichbarkeit zwischen den befragten Grundversorgern in bestimmten Bereichen gegeben ist (vgl. z. B. Kapitel 6.4 und Kapitel 8). Für andere Bereiche zeigt sich dagegen, dass eine konkrete Vergleichbarkeit nur schwierig herzustellen ist (vgl. z. B. Kapitel 7.1 und 7.1.5). Es lassen sich für die Grundversorger also nur bestimmte Prozesse und auch Maßnahmen vergleichen und in Teilen auch übertragen, diese Einschränkungen werden an gegebener Stelle für die jeweiligen Prozesse und Maßnahmen aufgezeigt.

Bei der Bewertung von Kennzahlen wie Kosten und Mehraufwand im Forderungsmanagement (vgl. Kapitel 6) sind die tatsächlichen Werte stark abhängig von den internen Prozessen und dem konkreten Kundenklientel (wiederum auch abhängig von soziodemografischen Gegebenheiten, vgl. Kapitel 3.5). In solchen und vergleichbaren Konstellationen lässt sich der genaue Aufwand nicht immer verursachungsgerecht dem Forderungsmanagement und noch weniger konkreten Kundengruppen zuordnen. Bspw. wird ein hoher Anteil des Mehraufwands nicht direkt im Forderungsmanagement, sondern vielmehr in anderen Bereichen wie z. B. dem Kundenservice, der Abrechnungsabteilung oder dem Controlling verursacht.

Alle teilnehmende Grundversorger sind auch gleichzeitig Verbundunternehmen (vertikal integrierte EVU, Abdeckung mehrerer Sparten sowie der Markttrollen Lieferant und Netzbetreiber). Nichtverbundunternehmen wurden demnach im Rahmen der Studie nicht untersucht und die dargestellten Ergebnisse sind nur unter entsprechenden Einschränkungen auf Nichtverbundunternehmen übertragbar. Ein wesentliches Merkmal der Verbundunternehmen ist zudem, dass auch spartenübergreifend gesperrt werden kann (z. B. Sperrung Wasser, wenn offene Forderungen im Bereich Strom unter gleicher Anschlussstelle vorhanden und keine anderen Haushalte betroffen sind). Gerade diese Maßnahme wird im Kontext der Energiearmut kontrovers diskutiert (dazu sogleich Kapitel 12.4 zur verfassungsrechtlichen Problematik vgl. Kapitel 5.1.4.5 und Kapitel 5.1.4.5.2.1, a4), so dass die Konzentration auf Verbundunternehmen beispielsweise in dieser Hinsicht die Darstellungsbreite der Studie erhöht hat.

⁹ Vgl. Bundesnetzagentur, Monitoringbericht 2014, S. 146.

Folgende Grundprämissen sowie Restriktionen sind im Rahmen der Studie für die Vergleichbarkeit der Grundversorger zu beachten (auch im Zuge der Interpretation der Auswertungsergebnisse):

- unterschiedliche Kundenstrukturen: bspw. Anzahl der grundversorgten Kunden,
- jeweilige soziodemografische Strukturen mit entsprechenden Auswirkungen in Bezug auf Zahlungsfähigkeit bzw. -willigkeit der Kunden (werden in der Studie qualitativ beschrieben, während für eine genaue Betrachtung und Analyse bereits das Datenmaterial fehlte und im Rahmen der Studie nicht erhoben werden konnte),
- bei Verbundunternehmen werden in aller Regel Kosten nur für den Gesamtbereich des Forderungsmanagements, nicht jedoch sparten- und kundengruppenspezifisch aufgestellt.
- unterschiedliche strategische Ausrichtung der Grundversorger, welche als Energieversorgungsunternehmen auch als wettbewerbliches Unternehmen auftreten,
- unterschiedliche Gesellschafterstrukturen: z. B. komplett in kommunaler Hand (Eigentümer Stadt oder Gemeinde) oder anteilig bzw. komplett in Besitz von privaten Unternehmen etc.,
- unterschiedliche Prozessausprägung und damit betriebswirtschaftliche Aufstellung: unterschiedliche Dienstleistungstiefe und Aufgabendefinition (bspw. werden bei einigen Grundversorgern Aufgaben des Forderungsmanagements teilweise von externen Dienstleistern oder anderen Unternehmensbereichen wie dem Kundenservicebereich übernommen, während andere eigenständige Abteilungen für die entsprechenden Aufgaben haben).

Um eine Vergleichbarkeit der Auswertungsergebnisse aus den Befragungsbögen (Beschreibung Detailaufbau s. Kapitel 2.2.1.3) darstellen zu können, mussten verschiedene Annahmen und Vereinfachungen getroffen werden:

- Vereinfacht wird (soweit in der Studie nicht anders dargestellt) bei allen Kosten von Vollkosten ausgegangen.
- Bei allen Kostenbestandteilen, welche den vorgegeben Prozessen bzw. Bereichen nicht zugeordnet werden konnten, wurde soweit möglich ein Umrechnungsschlüssel angewendet, welcher sich an der Verteilung der Zählpunkte orientiert (Kosten nach Sparten bei den Mahnungen, Sperrungen etc.).
- Bei allen wirtschaftlichen Vergleichen, bei denen dies nicht möglich war, wurde eine geeignete Ersatzkostenbildung durchgeführt.
- Zusätzlich wurden noch Expertenschätzungen der Grundversorger (auch im Rahmen der zweiten Befragungsrunde mit einer Ergänzung zum Fragenkatalog) sowie vom Auftragnehmer (auch auf Basis marktüblicher Zahlen) hinzugezogen.

Durch die Tatsache, dass in den meisten Fällen Kosten im Bereich des Forderungsmanagement pauschal für alle Sparten entstehen und zudem teilweise auch Leistungen für Bereiche außerhalb der klassischen Versorgung (z. B. Verkehrs- und Bäderbetriebe etc.) erbracht werden, gilt für die dargestellten Kennzahlen zusätzlich folgende vereinfachte Annahme:

- Zusätzlich zu der Interpolation über die Zählpunkte (hier z. B. bei den Aufwandsberechnungen allgemein für Privatkunden sowie für grundversorgte Privatkunden) wurden die Umsatzzahlen in Relation gesetzt (z. B. Umsatz Strom zu Gesamtumsatz), um den Aufwand für die Sparte Strom und für die einzelnen Untersegmente (z. B. Privat- und Geschäftskunden sowie Unterscheidung zwischen grundversorgten und nicht grundversorgten Privatkunden) darstellen zu können.

Die angewandte Methode bzw. Interpolation/Schätzung wird in den jeweiligen Darstellungen entsprechend nachvollziehbar dargestellt.

Um den tatsächlichen Aufwand den potentiellen Einsparungen gegenüber stellen zu können, wurden außerdem Szenarien gebildet. Hierzu werden in der Studie grundlegende Kostenindikatoren im Bereich des Forderungsmanagements aufgezeigt und Tendenzen bei der Interpretation der Ergebnisse abgegeben. Eine detaillierte Analyse in diesen Bereichen kann im Rahmen dieser Studie allerdings nicht stattfinden, sie bildet aber die Grundlage für eine mögliche anschließende Detailbetrachtung, die auf den Erkenntnissen dieser Studie aufbauen kann.

Die aus der wirtschaftlichen Betrachtung gezogenen Erkenntnisse und Lösungsmodelle werden in den jeweiligen Gesamtkontext eingeordnet. Hier können rechtliche, politische und sozialrechtliche Rahmenbedingungen eine implizite oder explizite Auswirkung auf die Bewertung der verschiedenen alternativen Maßnahmen haben.

Weitere gesammelte Erfahrungen und Ergebnisse, die im Rahmen der Studie zwar erhoben wurden, jedoch nicht vergleichbar sind, werden entsprechend begründet und die Randbedingungen und Restriktionen aufgezeigt. Teilweise können so praxisrelevante Rückschlüsse und verallgemeinerbare Erkenntnisse gewonnen werden.

Die teilnehmenden Grundversorger sind zwar alle vertikal integrierte Energieversorgungsunternehmen oder zumindest entsprechend in eine solche Unternehmensstruktur eingeflochten (Abdeckung mehrerer Sparten sowie Wahrnehmung der Rollen Lieferant und Netzbetrieb), allerdings gibt es auch hier Abweichungen bei der jeweiligen Fokuslegung der Geschäftsfelder (z. B. wird nicht bei jedem Studienteilnehmer auch die Sparte Wasser abgedeckt und sie haben teilweise unterschiedliche Geschäftsfelder wie bspw. ÖPNV, Bäderbetriebe etc.). Die Vorgaben der buchhalterischen und auch gesellschaftsrechtlichen Trennung entsprechend der Marktrollen, insbesondere als Folge der energiewirtschaftsrechtlich vorgegebenen Entflechtung, sind hierbei in jedem Fall zu beachten. Auf etwaige Unterscheidungen bei Verbundunternehmen (Strom und Gas/Wasser) wird im Zuge der Auswertung hingewiesen.

Im Fokus der Studie stehen die von Energiesperren bzw. Energiearmut bedrohten Kunden, bei denen es sich überwiegend um einkommensschwache Haushalte handelt (vgl. Kapitel 3.3.1). Diese wiederum befinden sich zumeist in der Grundversorgung (vgl. Kapitel 3.1.4). Allerdings kann aus der Tatsache, dass ein Privatkunde aufgrund eines Grundversorgungsvertrags beliefert wird, nicht darauf geschlossen werden, dass wahrscheinlich auch Energiearmut vorliegt. Vielmehr beziehen nach wie vor ein erheblicher Teil der privaten Haushalte in Deutschland ihren Strom auf Grundlage eines Grundversorgungsvertrags, ohne von Energiearmut bedroht zu sein. In aller Regel ist der Grund dafür, dass sie sich um die Auswahl ihres Stromlieferanten keine Gedanken machen und infolgedessen beim Grundversorger bleiben oder durch Entnahme von Strom aus dem Netz ohne vorherigen Vertragsschluss mit einem anderen Versorger Kunden des Grundversorgers werden und bleiben.

2.2 Vorgehensweise zur Durchführung der Studie

2.2.1 Befragung der Grundversorger

2.2.1.1 Studiengruppe – Grundinformation und Teilnehmer

Nach erster Planung des Auftraggebers, entsprechend der Leistungsbeschreibung zur Studie, sollten vier bis fünf Grundversorger aus Nordrhein-Westfalen an der Studie teilnehmen. Die Abstim-

mung mit den Grundversorgern zur Teilnahme an der Studie hat zunächst der Auftraggeber übernommen. Nach der Anfrage mehrerer Grundversorger in NRW, standen als Studienteilnehmer zunächst vier Unternehmen fest, von denen eines kurz darauf jedoch die Teilnahme leider wieder absagte.

Parallel dazu wurden entsprechend der Abstimmung mit dem Auftraggeber weitere Grundversorger vom Auftragnehmer (der BBHC, im Folgenden auch AN genannt) angesprochen. Hierdurch konnten außerhalb von NRW zwei weitere Grundversorger für die Studie gewonnen werden.

2.2.1.2 Wesentliche Phasen der Studie

Bei der Befragung der Studienteilnehmer im Rahmen der Studie wurden folgende wesentliche Schritte durchgeführt:

- **Klärung der Rahmenbedingungen und Aufgabenstellung** (am 20.06.2014 beim Auftraggeber in Düsseldorf): Nachdem die Becker Büttner Held Consulting AG (BBHC) zur Durchführung der Studie beauftragt wurde, konnte bei einem Vor-Ort-Termin beim Auftraggeber (AG) die Projektvorgehensweise und Zeitplanung auf Basis der vorgegeben Auftragsbeschreibung sowie des vorgelegten Angebotes der BBHC abgestimmt werden. Dabei wurden u.a. das Projektorganigramm, die wesentlichen Aufgabenpakete und die Arbeitsmethodik sowie das grundlegende Konzept zum Vorgehen im Projekt, die Ziele und Aufgaben der Studie sowie die weiteren Handlungsschritte besprochen.
- **Findungsphase der vorgegebenen 4-5 Studienteilnehmer** (Juni bis Juli 2014). Die Studienteilnehmer sollten grundsätzlich Grundversorger in Nordrhein-Westfalen (NRW) sein und vom Ministerium vermittelt werden. Im Zuge der Klärungsgespräche wurde seitens der BBHC das Angebot unterbreitet, ergänzend zu den Studienteilnehmern in NRW weitere Grundversorger aus dem Mandantenkreis der BBHC anzusprechen, um die Ergebnisse und Erkenntnisse aus NRW mit anderen Regionen in Deutschland abzugleichen. Der Vorschlag wurde vom Auftraggeber positiv aufgenommen und genehmigt.
- **Erstellung des Fragenkataloges zur Studie vom Auftragnehmer** (Ende Juni bis Mitte August 2014): Der Fragenkatalog wurde unter Berücksichtigung der Prozesse im Fordeungsmanagement, Fragestellungen zum Thema Vorkassensysteme und verwandten Themen, die einen mittel- oder unmittelbaren Einfluss auf die Kernbetrachtung haben, ausgearbeitet. Hier wurde ein besonderer Fokus darauf gerichtet, dass neben den Fragestellungen seitens des MKULNV NRW, auch die wirtschaftlichen, rechtlichen sowie sozialpolitischen Aspekte abgedeckt wurden.
- **Gemeinsamer Auftaktworkshop mit Vertretern des Ministeriums, der Studienteilnehmer aus NRW sowie des Auftragnehmers und der Unterauftragnehmer** (am 22.08.2014 beim AG in Düsseldorf): Gegenstand des Termins war ein erstes gegenseitiges Kennenlernen, die Präsentation von Impulsvorträgen des Auftragnehmers BBHC und der Unterauftragnehmer IKEM und BBH (aus verschiedenen Perspektiven bzw. Fachdisziplinen), die Vorstellung und Erstabstimmung des erstellten Fragenkataloges, die Erläuterung des Projektvorgehens und wesentliche Aufgabestellung der Studie sowie die Klärung von offenen Punkten.
- **Theoretische Grundlagen zur Studie** (Juli bis November 2014): Nach einer ausführlichen Recherche sowie u.a. der Kontaktaufnahme mit Herstellern von Vorkassensystemen, sind die theoretischen Ausarbeitungen im wirtschaftlichen, technischen sowie rechtlich/sozialrechtlichen Kontext der Studie durchgeführt worden.
- **Fragenkatalog** (Ende August 2014 bis Mitte Januar 2015): Der Fragenkatalog wurde auf Basis der Rückmeldung der teilnehmenden Grundversorger finalisiert und an sie versandt. Anschließend wurden die Vor-Ort-Interviews bei den Studienteilnehmern durchgeführt,

mit finaler Klärung offener Punkte. Anschließend wurden die Befragungsergebnisse ausgewertet und dargestellt.

- **Ableiten und Bewerten von möglichen Maßnahmenoptionen** (November bis Dezember 2014): Basierend auf den theoretischen Grundlagen, der Ist-Aufnahme sowie der Auswertung der Befragungsergebnisse werden mögliche Optimierungspotentiale und Maßnahmenoptionen u.a. mit Schwerpunkt auf dem Einsatz von PPZ aufgestellt.
- **Präsentation der Zwischenergebnisse** (am 01.12.2014 beim AN in Köln): Teilnehmer waren Vertreter des Auftraggebers sowie des AN und der Unterauftragnehmer. Wesentliche Punkte waren die Darstellung der ersten Ergebnisse und Erkenntnisse aus der theoretischen Ausarbeitung der Studie sowie die Auswertung der Befragungsergebnisse zu den Fragenkatalogen, die Abstimmung der Gliederung der Studie, die Aufnahme von Anmerkungen und Rückmeldungen auf Basis des derzeitigen Standes der Studie sowie die Abstimmung der weiteren Vorgehensweise.
- **Vervollständigung der Studie in der ersten Lesefassung** (Version 0.7; Mitte November bis 23.12.2014): Die Anmerkungen aus dem Termin am 01.12.2014 (Präsentation der Zwischenergebnisse) wurden berücksichtigt und die theoretischen Grundlagen der Studie finalisiert. Die Auswertung der Befragungsergebnisse (der bis dahin vorliegenden Daten) wurde fertiggestellt, mit vorhandenen und recherchierten Statistiken abgeglichen und aus den Ergebnissen der Studie die Optimierungspotentiale und Handlungsoptionen entwickelt.
- **Überarbeitung der Studie zur internen Zwischenversion** (Version 0.8, Anfang Januar 2015 bis Anfang März 2015): Die Rückmeldungen zu unklaren und offenen Punkten des AG vom 21. Januar wurden berücksichtigt, die Befragungsergebnisse um nachgereichte Daten ergänzt und die Auswertung auf dieser Basis fertiggestellt. Es folgte die Darstellung der Maßnahmenoptionen sowie die Berechnung und Bewertung der Szenarien zu Vorkassensystemen. Handlungsszenarien wurden aufgezeigt, welche die wirtschaftlichen, technischen und rechtlichen Aspekte berücksichtigen.
- **Überarbeitung und Vervollständigen der Studie zur finalen Revisionsfassung** (Anfang März bis Ende Mai, Versand der Version 0.9 an den AG am 29. Mai 2015): Rückmeldungen der Ergänzung zum Fragenkatalog (zugestellt an die Studienteilnehmer am 29.01.2015, letzte Rückmeldung am 25.02.2015) wurden berücksichtigt.
- **Vorstellung der wesentlichen Erkenntnisse** (am 20.08.2015 beim AG in Düsseldorf): Vorstellung der wichtigsten Ergebnisse der Studie sowie Klärung offener Punkte mit fachlicher Diskussion.
- **Finalisierung der Studie** (August bis Oktober 2015): Einarbeitung letzter Anmerkungen sowie finale redaktionelle Überarbeitung, Druck und Übergabe der Studie.

2.2.1.3 Aufbau und Gliederung des Befragungsbogens zur Studie

Der Fragenkatalog ist in drei Teilbereiche untergliedert:

- Abfrage der **allgemeinen Informationen** zu den Grundversorgern, unter anderem mit der Abfrage von allgemeinen Kennzahlen, Kundenzahlen/Zählpunkten und Einschätzungen zu allgemeinen Problemen im Forderungsmanagement. Diese Angaben werden dazu genutzt, um auf Basis von Unternehmensmerkmalen und wirtschaftlichen Kennzahlen eine

Vergleichbarkeit zwischen den Studienteilnehmern zu schaffen. Hierzu werden mit Hilfe der Angaben Vergleichskennzahlen gebildet. Zudem bilden diese Angaben die Basis zur Identifizierung von grundlegenden Handlungsfeldern.

- Datenerhebung zu **allgemeinen Prozessen und wirtschaftlichen Kennzahlen im Forde-
rungsmanagement**, zu allgemeinen Maßnahmen, zum Mahn- und Sperrprozess sowie zum Zahlungsverwesen. Dabei wird überwiegend folgende schematische Abfrage durchgeführt:
 - Quantitative Angaben: Abfrage von prozessualen und wirtschaftlichen Kennzahlen
 - Qualitative Angaben: Beschreibung von Maßnahmen, Prozessen etc.

Grundsätzlich werden diese Angaben verwendet, um aussagekräftige Vergleichskennzahlen bilden zu können und eine Basis zu schaffen, um Handlungsfelder mit Kostenreduzierungspotentialen sowie Effizienzsteigerungspotentialen identifizieren zu können.

- **Weitere relevante Themen** im Bereich der Vorkassensysteme, des Leerstandsmanagements, der IKT-Landschaft, der Erfahrungen der Grundversorger mit Sozialhilfeträgern sowie in Bezug auf voraussichtliche zukünftige Entwicklungen in diesem Bereich insbesondere im Zusammenhang mit dem Bereich Smart Metering.

Diese Angaben sind für die Studie relevant, da sie für die Aufgabenstellung und zur ganzheitlichen Betrachtung notwendig sind und einen direkten bzw. indirekten Bezug zum Kernelement der Studie haben. Eine weitere Beschreibung der einzelnen Themenfeldern erfolgt im folgenden Kapitel.

Der gesamte Fragenkatalog, entsprechend separiert in die Teile Lieferant (Vertrieb) und Netzbetrieb (VNB) sowie die sog. Storyline zum Fragenkatalog (Leitfaden mit Grundlagen Datenerhebung, Bewertungsschema, Ausfüllhinweise etc.) sind dem Auftraggeber in der elektronischen Version auf einem Datenträger zur Verfügung gestellt worden (Fragenkatalog Lieferant: Anlage Ia; Fragenkatalog Netzbetrieb: Anlage Ib und Storyline: Anlage II).

2.2.1.4 Bereich Lieferant (Vertrieb)

2.2.1.4.1 Allgemeine Informationen zum Grundversorger

Abfrage Themenbereich	Zweck
1a) Allgemeine Informationen zum Grundversorger (Unternehmenskennzahlen, Tätigkeitsbereiche etc.)	Herstellung einer Vergleichbarkeit von Unternehmensgrößen und -strukturen. Falls die Daten nicht in der angefragten Form vorliegen, können hier die Angaben auch angepasst bzw. verallgemeinert erfolgen: z. B. Summe Mitarbeiter als Vollzeitäquivalent; Angabe Summe der Mitarbeiter und prozentuale Verteilung in den Bereichen; Aufteilung der Anzahl in die entsprechenden eigenen Bereichsstrukturen des Unternehmens oder Zusammenführung zu den vorgegebenen Bereichen etc.

Abfrage Themenbereich	Zweck
1b) Einschätzung: Allgemeine Probleme im Forderungsmanagement	Allgemeine Einschätzung des Unternehmens um wesentliche Tätigkeits- bzw. Handlungsfelder im Rahmen des Forderungsmanagements identifizieren zu können. Diese Angabe agiert u. a. als Abgleich zu den folgenden Abfragen und darauf basierenden Auswertungen.

2.2.1.4.2 Kennzahlen und allgemeine Kosten im Forderungsmanagement

Dienstleistungsgebühren im Forderungsmanagement – Kundensicht:

Abfrage Themenbereich	Zweck
Grunddaten, Betrachtung Gebühren Inkasso; Sperrung; Entsperrung; Ausbau; Einbau und Inbetriebsetzung	Darstellung eines Vergleiches von Gebühren, welche dem Kunden in Rechnung gestellt werden. Im Zuge der Auswertung wird die Bandbreite der Gebühren dargestellt.

Interne Kosten für Dienstleistungen im Forderungsmanagement – Unternehmenssicht:

Abfrage Themenbereich	Zweck
Betrachtung Kosten Inkasso; Gesamtkostenaufstellung betrieblicher Kosten Forderungsmanagement	Betrachtung der Kostenstrukturen der jeweiligen Prozesse als Basis zur Erkennung von Einsparpotentialen.

Allgemeine Fragestellungen und Maßnahmen im Forderungsmanagement:

Abfrage Themenbereich	Zweck
1. Allgemeine Fragestellungen zum Forderungsmanagement	Klarstellung der Rahmenbedingungen und Einschätzung des Grundversorgers zu allgemeinen Problemen, Hürden und Erfahrungen im Forderungsmanagement.
2. Allgemeine Fragen zu kaufmännischen Aspekten	Grundlegende qualitative Bewertung der Kosteneffizienz.

3. Allgemeine Fragen zu aktuellen Maßnahmen	Darstellung von Maßnahmen als Basis zur Prozessoptimierung mit Bezug zu (alternativen) Ansätzen und Einschätzung des Grundversorgers zum Verbesserungsbedarf der Rahmenbedingungen.
---------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2.2.1.4.3 Mahn- und Sperrwesen aus Sicht des Lieferanten

Merkmale und Kennzahlen: Mahn- und Sperrwesen:

Abfrage Themenbereich	Zweck
1. Mahnwesen und Sperrungen Allgemein	Qualitative Abfrage zur Aufnahme typischer Merkmale als Basis zur Erkennung von Verbesserungspotentialen. Bspw. zu sehr individualisierte Mahn- und Speerverfahren und somit Abweichung von Standardprozessen.
2. Mahnwesen: Stufen und quantitative Abfrage Mahnungen	Aufstellung von statistischen Kennzahlen als Basis zum Vergleich und bspw. zur Berechnung der Rückführungsquote aller offenen Forderungen.
3. Mahnwesen mit Bezug zum Sperrprozess	Erkennung der zeitlichen Abfolge im Zuge des Mahnprozesses (Bezug zum Sperrwesen) sowie Klarstellung der allgemeinen Kostenträgerschaft.
4. und 5. Quantifizierbare Messgrößen Sperrprozess – außergerichtlich und gerichtlich	Aufstellung von statistischen Kennzahlen zur Anzahl von Sperrungen und Entsperrungen und Darstellung von Problemen bei der Durchsetzung von Sperrungen.

Mahnwesen und Realisierung von Forderungen

Definition des außergerichtlichen Mahnwesens: Endet in dem Moment, in dem z. B. die Einbeziehung von Inkassodienstleister keinen Erfolg hat und ein Mahnbescheid beim Gericht beantragt oder Klage erhoben wird.

Abfrage Themenbereich	Zweck
1.1 Mahn-und Inkassowesen: Grundlagen	Bildung der Kennzahl, wie viele Inkassovorgänge tatsächlich gerichtlich durchgeführt und gemahnt worden sind.
1.2 Gerichtliche Durchsetzung der Forderung: Grundlagen	Prozessdarstellung gerichtlicher Durchsetzung und gütlicher Einigungen als Abgleich zwischen rechtlichem Rahmen und tatsächlicher Durchführung in der Praxis.

2.1 Kennzahlen Forderungshöhe	Abfragen der offenen Forderungshöhen, aufgeteilt zwischen internen und externen sowie zwischen außergerichtlichen und gerichtlichen Vorgehen/Verfahren. Auf Basis der Angaben werden Kennzahlen über die Verteilung der jeweiligen Forderungshöhen gebildet.
2.2 und 2.3 Realisierung von offenen Forderungen (Rückführungsquote) – außergerichtlich und gerichtlich	Ermittlung der Quote, welche von der Gesamtforderungshöhe wieder dem Unternehmen zurückgeführt werden kann. Entsprechend können auf Basis der Kennzahlen etwaige Potentiale erschlossen werden, welche sich mit bestimmten Maßnahmen erreichen lassen (z. B. Optimierung Mahnprozess, rechtzeitige Einbeziehung externer Dienstleister etc.).

Prozesse im Mahn- und Sperrwesen:

Abfrage Themenbereich	Zweck
1. Prozesse im Mahnwesen	Durch Aufnahme der qualitativen Prozesse im Mahnwesen können die jeweiligen Erfahrungswerte dargestellt und somit Optimierungspotentiale erschlossen werden, z. B. hoher manueller Aufwand etc.
2. Prozesse im Bezug zu Sperrungen	Durch Aufnahme der qualitativen Prozesse im Sperrwesen können die jeweiligen Erfahrungswerte dargestellt werden und somit Optimierungspotentiale erschlossen werden.
3. Prozesse im Bereich Inkasso und Vollstreckung	Basis zur qualitativen Auswertung des Inkassos mit möglichen Maßnahmen, um die Rückführungsquote für das Unternehmen zu erhöhen.
4. Prozesse im Insolvenzwesen	Betrachtung von und Umgang mit Insolvenzfällen, Rückführungsquote und präventive Maßnahmen zur Erkennung von bonitätsschwachen Kunden.

2.2.1.4.4 Zahlungswesen und Debitorenmanagement

Kennzahlen Zahlungswesen und Debitorenmanagement:

Abfrage Themenbereich	Zweck
1. Zahlungsmethoden	Aufnahme der prozentualen und absoluten Verteilung der verschiedenen Zahlungsmethoden, um Indikatoren für potentielle Schwachstellen zu erhalten (z. B. hoher Anteil an Barzahlern, welche zu Zahlungsausfällen führen, Kostenzuordnungsprobleme verursachen etc.).
2. Zahlungsausfälle	Statistische Auswertung der tatsächlichen Forderungsausfälle mit Darstellung der jeweiligen Ursachen und Merkmal derselben, sowie Darstellung von Zahlungseingangsverbuchungen, welche in Folge einer angedrohten Sperrung dennoch eingetrieben werden können.
3. Debitorenmanagement - Prozesskennzahlen	Aufstellung von Effizienz Kennzahlen als Basis der Ermittlung von Optimierungsmaßnahmen zur Erhöhung der Rückführungsquote von offenen Zahlungen.

Maßnahmen Zahlungswesen und Debitorenmanagement:

Abfrage Themenbereich	Zweck
1. Bargeldloser Zahlungsverkehr	Aufnahme der Prozesse bei der Abwicklung des bargeldlosen Zahlungsverkehrs als Abgleich zu möglichen Potentialen und Best-Practice-Vorgehensmodellen.
2. Prozesse im Bezug zu Ratenvereinbarungen	Aufnahme Ratenzahlungsmodelle als Basis zur Bildung von Vergleichskennzahlen und Abgleich mit möglichen Potentialen und Best-Practice-Vorgehensmodellen.
3. Bonitätsprüfung	Aufnahme des Prozesses zum Prüfen der Bonität als Basis der Optimierung des Forderungsmanagements und der Reduzierung der Forderungsausfälle.
4.1 Maßnahmen im Bereich Zahlungswesen - Allgemein	Aufnahme allgemeiner und alternativer Maßnahmen zur Reduzierung von Forderungsausfällen und Energiearmut.
4.2 Maßnahme Ratenvereinbarungen mit dem Kunden (z. B. zur Abzahlung der Forderungsschulden)	Aufnahme und Darstellung von Rückzahlungsmodellen zur Unterstützung des Forderungsmanagements (Erhöhung Rückführungsquote), aber auch zur Vermeidung von Energiearmut.

2.2.1.4.5 Einsatz von Vorkassensystemen: Erfahrungen, Prozesse und Tarifmodelle

Hinweis: Dieser Abschnitt des Fragenkataloges ist für die Studienteilnehmer nur relevant, wenn bereits Erfahrungswerte mit Vorkassensystemen (in aller Regel Prepaid-Zählern) gesammelt worden sind (auch im Rahmen der Planung zur Einführung, aus Pilotprojekten etc.).

Abfrage Themenbereich	Zweck
1.1 Erfahrungswerte im Bereich Vorkassensysteme – Allgemein	Aufnahme von Erkenntnissen und Erfahrungswerte mit Vorkassensystemen als Basis der Analyse, zur Darstellung eines Vergleiches (zwischen Studienteilnehmern, aber auch zu Best-Practice-Beispielen). Zudem Aufnahme der Probleme und Hürden bei der Einführung.
1.2 Erfahrungswerte im Bereich Vorkassensysteme mit Bezug zur Technik	Fokus auf technische Voraussetzungen bei der Einführung von Vorkassensystemen als Basis der Darstellung zu den konkreten Anpassungen und Maßnahmen, welche u. a. in den Bereichen Gerätemanagement und IKT-Systemarchitektur erforderlich sind.
1.3 Erfahrungswerte im Bereich Vorkassensysteme mit Bezug zu den Prozessen im Forderungsmanagement	Auswertung und Darstellung von Auswirkungen durch den Einsatz von Vorkassensystemen wie z. B. Erhöhung der Rückführungsquote, Verbesserung des Zahlungsverhaltens etc.
2. Technische Aspekte zu Vorkassensystemen	Kennzahlen zu Einbauquoten und verbaute Zählertypen als Vergleich zu verschiedenen Marktmodellen und alternativen Prepaid-Zählertypen. Darstellung tatsächlich entstehender Kosten für Systeme als Basis, um diese den potentiellen Einsparungen gegenüberzustellen (Wirtschaftlichkeitsbetrachtung).
3. Kaufmännische Aspekte und Aufladung der Guthaben in den Vorkassensystemen	Darstellung der Kostenträger und der technischen Umsetzung des Zahlungsprozesses als Grundlage des Vergleichs verschiedener Marktmodelle und Vorkassensysteme.
4. Tarifmodelle	Aufnahme der Tarifmodelle als Basis des Abgleichs beim Angebot alternativer Zahlungsmodelle (bspw. Prepaid-Tarif).

Abfrage Themenbereich	Zweck
5. Technische und besondere Anforderungen im Zusammenhang mit der Zahlung per Prepaid-Zähler	<p>Aufnahme und Analyse von Funktionalitäten, welche Prepaid-Zähler potentiell mit sich bringen, um weitere Optimierungsmaßnahmen erzielen zu können, z. B. Lastbegrenzung, alternative Zahlungsmethoden und Ausnahmeregelungen.</p> <p>Abfrage der IT-seitigen Prozessabbildung, welche durch den Einsatz von Vorkassensystemen möglich ist. Angaben agieren als Basis der Darstellung von weiteren/ergänzenden Möglichkeiten, um die Prozesse im Forderungsmanagement zu unterstützen (bspw. Visualisierung des Stromverbrauchs etc.).</p>
6. Gesetzliche Rahmenbedingungen für Vorkassensysteme	Einschätzung und Verbesserungsvorschläge der Studienteilnehmer zur kosteneffizienten Einführung von Vorkassensystemen.

2.2.1.4.6 Informations- und Kommunikations-Technologien (IKT)

Abfrage Themenbereich	Zweck
1. Prozesse im Bereich Informations- und Kommunikations-Technologien	Eingesetzte IKT zur Unterstützung der Prozesse im Forderungsmanagement. Sowie Darstellung, wie die IT-Dienstleister ins Forderungsmanagement einbezogen werden.
2. IKT-Landschaft und eingesetzte Systeme bzw. Anwendungssoftware	Abfrage der grundlegenden IKT-Systeme, um Interdependenzen zum Forderungsmanagement darzustellen und als Abgleich für eine optimale informationstechnischen Abbildung der Prozesskette im Forderungsmanagement (z. B. Umsetzung Verbrauchsabrechnungsmodelle, Vertragskontokorrent, Umsetzung Tarifmodelle etc.).

2.2.1.4.7 Betrachtung von zukünftigen Modellen: Smart Metering und Sonstiges

Abfrage Themenbereich	Zweck
1. Weitere technische Systeme und Anforderungen — Smart Meter	<p>Kurzaufnahme grundlegender Erfahrungen im Bereich Smart Metering (z. B. im Rahmen von Pilotprojekten), um mögliche Synergien darzustellen und alternative Lösungsszenarien zu Prepaid-Zählern darstellen zu können.</p> <p>Eingesetzte Technologien sowie Auswirkungen auf die IT-Prozesslandschaft für den Einsatz von Prepaid-Zähler.</p> <p>Die Angaben agieren als Basis zur Darstellung von weiteren Möglichkeiten, um die Prozesse im Forderungsmanagement zu unterstützen (bspw. Visualisierung des Stromverbrauchs).</p>
2. Weitere Modelle und Ideen zur Vermeidung von Stromsperrern	Allgemeine Einschätzung zur zukünftigen Bedeutung von Vorkassensystemen und alternativen Lösungswegen.

2.2.1.4.8 Erfahrungen mit Sozialleistungsträgern

Abfrage Themenbereich	Zweck
Tatsächliche Kostentragung und Zusammenarbeit mit öffentlichen Stellen	Abfragen der Erfahrungswerte mit öffentlichen Stellen wie Sozialhilfeträgern etc. zur Entwicklung von Modellen der zukünftigen Zusammenarbeit insbesondere durch eine Weiterentwicklung des Rechtsrahmens.

2.2.1.5 Bereich Verteilernetzbetreiber (Netzbetrieb)

Allgemeine Informationen zum Grundversorger:

Abfrage Themenbereich	Zweck
1a) Allgemeine Informationen zum Grundversorger (Grunddaten, Anzahl der Zählpunkte)	Herstellung einer Vergleichbarkeit von Unternehmensgrößen und -Strukturen.
1b) Aufnahme der Anzahl der Zählpunkte mit Zählertyp	Technische Bedingungen für den Einsatz von Prepaid-Zählern sowie Darstellung von Pflichteinbaugrenzen für eine Auswertung im Zusammenhang mit dem Einsatz eines Smart Meters (hier als Beispiel für ein zum Prepaid-Zähler alternatives Vorkassensystem).

2.2.1.5.1 Interne Kosten für Dienstleistungen im Forderungsmanagement: Messstellenbetrieb

Abfrage Themenbereich	Zweck
Grunddaten, Sperrung; Entsperrung; Ausbau; Einbau und Inbetriebsetzung; Quantifizierbare Messgrößen Sperrprozess; Interne Kostenbetrachtung Strom (Rolle MSB): Messstellenbetrieb	Vergleich der Kosten, welche im Unternehmen in den genannten Bereichen anfallen. Im Zuge der Auswertung wird die Bandbreite der Kosten dargestellt.

2.2.1.5.2 Prozesse im Mahn- und Sperrwesen aus Sicht Netzbetrieb

Abfrage Themenbereich	Zweck
Prozesse mit Bezug zum Mahn- und Sperrwesen	Qualitative Abfrage zur Aufnahme typischer Merkmale als Basis der Erkennung von Verbesserungspotentialen. Bspw. zu sehr individualisierte Mahn- und Speerverfahren und somit Abweichung von Standardprozessen.

2.2.1.5.3 Einsatz von Vorkassensystemen: Erfahrungen und Prozesse

Hinweis: Dieser Abschnitt des Fragenkataloges ist für die teilnehmenden Grundversorger nur relevant, wenn bereits Erfahrungswerte mit Vorkassensystemen gesammelt wurden. In der Praxis sind bisher als Vorkassensysteme vornehmlich Prepaid-Zähler in Gebrauch, so dass die Fragen nur auf diese Bezug nehmen. Es soll auch Bezug zu etwaigen Planungen zur Einführung von Prepaid-Zählern genommen werden, etwa im Rahmen von Pilotprojekten.

Abfrage Themenbereich	Zweck
1.1 Erfahrungswerte im Bereich Vorkassensysteme Allgemein	Aufnahme von Erkenntnissen und Erfahrungswerte von Vorkassensystemen zur Basis der Analyse, zum Darstellung eines Vergleiches (zwischen Studienteilnehmern, aber auch zu Best-Practice-Beispielen). Zudem Aufnahme der Probleme und Hürden bei der Einführung.
1.2 Erfahrungswerte im Bereich Vorkassensysteme mit Bezug zur Technik	Fokus auf technische Voraussetzungen bei der Einführung von Prepaid-Zählern als Basis der Darstellung zu den konkreten Anpassungen und Maßnahmen, welche u. a. in den Bereichen Gerätemanagement und IKT-Systemarchitektur erforderlich sind.
2. Technische Aspekte zu Vorkassensysteme	Kennzahlen zu Einbauquoten und verbauten Prepaid-Zählertypen als Vergleich zu verschiedenen Marktmodellen und alternativen Vorkassensystemen. Darstellung tatsächlich entstehender Kosten für Vorkassensysteme, um diese den potentiellen Einsparungen gegenüberzustellen (Wirtschaftlichkeitsbetrachtung).
3. Kaufmännische Aspekte und Aufladung Guthaben bei Vorkassensystemen	Darstellung der Kostenträger und der technischen Umsetzung des Zahlungsprozesses als Grundlage zum Vergleich von verschiedenen Marktmodellen und Vorkassensystemen..
4. Technische und besondere Anforderungen im Zuge der Zahlung über ein Prepaid-System	<p>Aufnahme und Analyse von Funktionalitäten, welche Prepaid-Zähler potentiell mit sich bringen, um weitere Optimierungsmaßnahmen erzielen zu können, z. B. Lastbegrenzung, alternative Zahlungsmethoden und Ausnahmeregelungen.</p> <p>Abfrage der IT-seitigen Prozessabbildung, welche durch den Einsatz von Prepaid-Zählern möglich ist. Angaben agieren als Basis zur Darstellung von weiteren/ergänzenden Möglichkeiten, um die Prozesse im Forderungsmanagement zu unterstützen (bspw. Visualisierung des Stromverbrauchs etc.).</p>

2.2.1.5.4 Leerstandsmanagement

Abfrage Themenbereich	Zweck
Leerstandsmanagement: Umgang mit Leerstand	Darstellung des Umgangs mit Leerstand, um etwaige negative Auswirkungen auf das Sperrwesen und die Gesamtwirtschaftlichkeit dazustellen.

2.2.2 Verwendung der Befragungsergebnisse und weiterer Informationsquellen

Dieser umfassende Befragungsbogen bildete die Basis, um die Fragestellungen des Auftraggebers beantworten zu können. Ergänzend dazu fand eine ausführliche theoretische Ausarbeitung statt, welche sich in den verschiedenen Fachdisziplinen Technologie, kaufmännische Rahmenbedingungen (Branchenkennzahlen und -preise) sowie Energiewirtschafts- und Sozialrecht erstrecken. Die betriebswirtschaftlich erhobenen Daten der Studienteilnehmer wie z. B. Sperrgebühren, Prozessaufwand, Preise für Prepaid-Zähler usw. werden, soweit erforderlich und sinnvoll, mit bundesweiten Statistiken (z. B. Sperrungen, Gebühren), branchenüblichen Kennzahlen und Preisen verglichen. Bei der Betrachtung von Vorkassensystemen wurden auch zusätzlich Preise von Herstellern und Lösungsanbietern erfragt und für die praxisnahen Simulationsrechnungen zur Ermittlung der Wirtschaftlichkeit mit einbezogen.

Neben den quantifizierbaren Angaben der Studienteilnehmer zum Aufstellen von Kosten- und Prozesskennzahlen sowie zur statistischen Darstellung, werden weitere qualitative Angaben zur Darstellung von wesentlichen Prozessen, Verbesserungspotentialen etc. verwendet. Diese agieren zudem für den Vergleich zwischen den Grundversorgern sowie als Grundlage zur weiteren Ausarbeitung der Betrachtungen und darauf basierenden Handlungsempfehlungen.

3 Grundlagen und Rahmenbedingungen

3.1 Vorstellung der energiewirtschafts- und sozialrechtlichen Akteure mit Aufgaben und Interessen

Mit der 2. Energierechtsnovelle vom 13.07.2005 wurde die ehemals integrierte Anschluss- und Versorgungspflicht infolge der energiepolitisch gewollten Entflechtungsprozesse zwischen Netz und Vertrieb aufgespalten (sog. Entflechtung oder Unbundling). Gegenüber den Haushaltskunden wurde die Grundversorgungspflicht eingeführt, § 36 EnWG, während der Verteilnetzbetreiber der Anschlusspflicht aus § 18 Abs. 1 EnWG unterliegt und die dauerhafte Anschlussnutzung gewährleisten muss.

Nach § 36 EnWG hat jeder Haushaltskunde einen gesetzlichen Anspruch darauf, von zumindest einem Energieversorgungsunternehmen zu den öffentlich bekannt gemachten allgemeinen Preisen und Bedingungen beliefert zu werden (Grundversorgung).

3.1.1 Definition der Begriffe Haushalts- und Privatkunde

Im Zentrum der Betrachtung stehen die von Stromarmut betroffenen Kunden der Grundversorger. Diese treten in verschiedenen Rollen auf: Im Energiewirtschaftsrecht werden sie je nach Perspektive (Stromlieferung oder Netzanschluss) als Stromkunde, Letztverbraucher, enger gefasst als Haushaltskunde oder als Anschlussnutzer, der auch Anschlussnehmer sein kann, adressiert. Im Sozialrecht wird überwiegend vom Leistungsberechtigten gesprochen. Der Begriff der (Energie-) Kunden wird in § 3 Nr. 24 EnWG¹⁰ als „Großhändler, Letztverbraucher und Unternehmen, die Energie kaufen“ definiert. „Letztverbraucher [sind nach § 3 Nr. 25 EnWG] natürliche oder juristische Personen, die Energie für den eigenen Verbrauch kaufen“. In der Studie wird jedoch vornehmlich von Privatkunden und teilweise etwas weiter gefasst von Haushaltskunden die Rede sein, also lediglich zwei bestimmten Unterfällen der Begriffe Letztverbraucher und (Strom-)Kunde.

Haushaltskunden in der Grundversorgung, die von einer Stromsperre betroffen sein können, müssen nicht in jedem Fall Privathaushalte sein. Die Definition des § 3 Nr. 22 EnWG erfasst vielmehr auch Letztverbraucher, deren Jahresstromverbrauch einen Wert von 10.000 Kilowattstunden nicht übersteigt, wenn es sich um Eigenverbrauch für berufliche, landwirtschaftliche oder gewerbliche Zwecke handelt. Von Stromsperren nach § 19 Abs. 2 StromGVV können daher auch kleine Gewerbetreibende, Freiberufler und Landwirte betroffen sein. Demzufolge unterfallen auch Wirtschafts- bzw. Gewebetreibende dem Begriff des Haushaltskunden. Aus vertrieblicher Sicht wird bei den Grundversorgern dagegen zwischen Sondervertrags- und Tarifkunden unterschieden. Sondervertragskunden sind in aller Regel keine Haushaltskunden, sondern vielmehr Großgeschäftskunden bzw. Industrieunternehmen. Diese sind nicht Bestandteil der Betrachtung im Rahmen dieser Studie. Ein vertrieblicher Begriff, der im Energiewirtschaftsgesetz nicht auftaucht, ist der des Privatkunden. Die Stromversorger verstehen darunter in aller Regel SLP-Tarifkunden (Produkttarif oder Grundversorgungs-

¹⁰ Energiewirtschaftsgesetz v. 7. 7. 2005 (BGBl. I S. 1970, 3621), zuletzt geändert durch Gesetz v. 21. 7. 2014 (BGBl. I S. 1066).

tarif). Für einheitliche Begrifflichkeiten in der gesamten Studie soll der Begriff hier jedoch mit einer etwas anderen Schwerpunktsetzung definiert werden:

- Privatkunden sind danach alle Letztverbraucher, die Energie überwiegend für den Eigenverbrauch in einem privaten Haushalt kaufen (also ein Unterfall des § 3 Nr. 22 EnWG). Immer wenn etwas laut der Studie für Haushaltskunden gilt, gilt es damit auch für Privatkunden, außer es wird ausdrücklich ein Bezug zu einer besonderen Gruppe von Haushaltskunden (z. B. Kleingewerbetreibenden) hergestellt.
- Wird dagegen in der Studie der Begriff Haushaltskunde verwendet, wird damit ausdrücklich auf die Definition des § 3 Nr. 22 EnWG Bezug genommen. Gemeint sind sowohl die gewerblich, freiberuflich und landwirtschaftlich tätigen Kunden, deren Jahresstromverbrauch einen Wert von 10.000 Kilowattstunden nicht übersteigt, sowie die soeben definierten Privatkunden.

In der Praxis wird jedoch bei den Grundversorgern überwiegend nicht zwischen den genannten Unterkategorien differenziert (teilweise auch aus Gründen des Datenschutzes, vgl. Kapitel 5.1.4.5.1.3, b).

Privatkunden umfassen sowohl die grundversorgten als auch die nicht grundversorgten Kunden. Die nicht grundversorgten Privatkunden besitzen in der Regel einen von ihnen frei ausgewählten Tarif direkt beim Grundversorger oder jedoch bei einem wettbewerblichen Drittanbieter (auch Drittlieferant genannt). Meistens ist ein solcher Tarif günstiger als der Grundversorgungstarif (vgl. hierzu Kapitel 10 über die Tarifpreisgestaltung bei den befragten Grundversorgern).

Die vorliegende Studie setzt sich lediglich mit Privatkunden auseinander. Diese haben einerseits ein Interesse daran, dass ihnen gegenüber das Versprechen des § 1 Abs. 1 EnWG auf eine sichere, preisgünstige und verbraucherfreundliche Versorgung mit Elektrizität verwirklicht wird und sind andererseits durch das Grundrecht auf Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums davor geschützt, dass ihnen der Zugang auf eine derartige Elektrizitätsversorgung dauerhaft verwehrt wird (vgl. Kapitel 5.1.4.5.1.1). Gewerblich, freiberuflich oder landwirtschaftlich tätige Haushaltskunden können sowohl als natürliche als auch juristische Personen durch einen Ausschluss von der Elektrizitätsversorgung nicht in ihrem Grundrecht auf Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums betroffen sein, sondern lediglich in ihrer Berufs- und Eigentumsfreiheit (vgl. Kapitel 5.1.4.5.1.2). Wenngleich auch im letzten Fall durch Stromsperrern existenzielle Folgen nicht auszuschließen sind, ist bereits das verfassungsrechtliche Schutzniveau niedriger. Sowohl rechtlich als auch in der öffentlichen Diskussion wird von Wirtschaftstreibenden in ihrem beruflichen Kontext in deutlich höherem Maße ein Entstehen für die Folgen ihres Wirtschaftens erwartet, als dies bei natürlichen Personen im privaten Bereich der Fall wäre. Obwohl nicht genau bekannt ist, welche Folgen Stromsperrern für kleine Wirtschaftsbetriebe haben und welche Bedeutung und Auswirkungen dieses Phänomen hat, war es daher nicht Gegenstand dieser Studie. Gleichwohl lassen sich sicherlich einige der hier herausgearbeiteten Lösungsansätze auch auf Stromsperrern für kleine Betriebe übertragen. Vereinfacht gesagt ist es beispielsweise auch für den Betreiber eines Kiosks oder Schnellrestaurants leichter mit wirtschaftlichen Problemen umzugehen, wenn ihm Stromkosten transparent gemacht werden und ein Prepaid-Zähler ihm den Strombezug nach Kassenlage ermöglicht. Eine Stromsperrern beendet dagegen den Betrieb, ohne dass der Betreiber die Sperrern in jedem Fall einfach und schnell wieder aufheben kann. Auch einige der hier dargestellten Ergebnisse zum Forderungsmanagement bei den Grundversorgern, lassen sich eingeschränkt übertragen.

3.1.2 Der Privatkunde als Leistungsberechtigter im Sozialrecht

Im Sozialrecht tritt der Privatkunde vornehmlich als Leistungsberechtigter auf. Einzelheiten dazu finden sich im Abschnitt zu den Beziehungen zwischen Staat und Privatkunde/Leistungsberechtigtem (vgl. Kapitel 5.1.6).

3.1.3 Der Haushaltskunde aus Netzsicht

Im Netzanschluss- und Anschlussnutzungsvertrag tritt der Haushaltskunde als Anschlussnehmer und Anschlussnutzer auf, wobei der Haushaltskunde nur dann selbst Anschlussnehmer sein kann, wenn er Eigentümer des angeschlossenen Grundstücks oder Gebäudes ist, oder eine vergleichbar dauerhafte Rechtsposition innehat. § 1 NAV¹¹ definiert: „Anschlussnehmer ist jedermann [...], in dessen Auftrag ein Grundstück oder Gebäude an das Niederspannungsnetz angeschlossen wird“. Es handelt sich also um den Vertragspartner des Netzbetreibers im Rahmen eines Netzanschlussvertrags. Der Privatkunde kann in diesem Verhältnis als Anschlussnehmer auftreten, bspw. als Eigentümer eines Einfamilienhauses. Meist wird der Anschlussnehmer jedoch der Eigentümer des Mehrfamilienhauses sein, das der Privatkunde als Mieter bewohnt. Im Rahmen dieser Studie wichtiger ist jedoch die Rolle des Privatkunden als Anschlussnutzer, der z. B. Adressat einer Unterbrechung der Stromversorgung sein kann. „Anschlussnutzer ist jeder Letztverbraucher, der im Rahmen eines Anschlussnutzungsverhältnisses einen Anschluss an das Niederspannungsnetz zur Entnahme von Elektrizität nutzt“ (§ 1 Abs. 3 NAV). Einzelheiten zu diesen Rollen finden sich bei der Beschreibung der Vertragsbeziehungen bei Stromentnahme eines Haushaltskunden (vgl. Kapitel 5.1.2).

3.1.4 Der Grundversorger

Der Grundversorger ist ein staatlich in die Pflicht genommener Stromlieferant mit besonderen Aufgaben und sich aus diesen ergebenden Rechten. Er soll die Energielieferung an einen Haushaltskunden sicherstellen, wenn dieser keinen Stromliefervertrag mit einem anderen Stromlieferunternehmen abschließen will oder abschließen kann.

Energieversorgungsunternehmen (EVU) sind nach § 3 Nr. 18 EnWG „natürliche oder juristische Personen, die Energie an andere liefern, ein Energieversorgungsnetz betreiben oder an einem Energieversorgungsnetz als Eigentümer Verfügungsbefugnis besitzen“. Stromlieferanten sind also ein Unterfall eines EVU. Die Regelungen der Grundversorgung in den §§ 36 ff. EnWG sehen vor, dass in jedem Netzgebiet ein EVU als Grundversorger bestimmt wird und unter Einschränkung seiner Privatautonomie verpflichtet wird, Haushaltskunden in diesem Netzgebiet mit Elektrizität zu beliefern. Das betroffene EVU ist also in seiner Rolle als Stromlieferant verpflichtet, mit jedem Haushaltskunden im Netzgebiet einen Stromliefervertrag (sog. Grundversorgungsvertrag) abzuschließen. Dieser gesetzliche Zwang zum Vertragsschluss nennt sich Kontrahierungszwang. Der Vertrag kann unter bestimmten Umständen auch ohne ausdrücklichen Willen beider Seiten durch Entnahme von Strom aus dem Verteilnetz im Netzgebiet automatisch zustande kommen.

¹¹ Niederspannungsanschlussverordnung v. 1.11.2006 (BGBl. I S. 2477); zuletzt geändert durch Verordnung v. 3.9.2010 (BGBl. I S. 1261).

Zu dieser Grundversorgung verpflichtet ist nach § 36 Abs. 2 Satz 1 EnWG dasjenige Energieversorgungsunternehmen, das die meisten Haushaltskunden in einem Netzgebiet der allgemeinen Versorgung beliefert (Grundversorgungspflicht). Diese Grundversorger haben nach § 36 Abs. 1 Satz 1 EnWG Allgemeine Bedingungen und Allgemeine Preise für die Versorgung in Niederspannung öffentlich bekannt zu geben, im Internet zu veröffentlichen und zu diesen Bedingungen und Preisen jeden Haushaltskunden zu versorgen. Die Grundversorgungsbedingungen, zu denen die Grundversorgung zu erbringen ist, ergeben sich aus den §§ 36 f. EnWG, der Stromgrundversorgungsverordnung (StromGVV)¹² und den Allgemeinen Bedingungen und Preisen, die der Grundversorger unter Beachtung dieser Vorschriften veröffentlicht hat.

Daneben sieht § 38 EnWG die Ersatzversorgung vor, deren Anwendungsbereich ausnahmslos alle Niederspannungskunden umfasst und damit weitreichender ist als der Anwendungsbereich der Grundversorgung. Die Ersatzversorgung ist ebenfalls vom Grundversorger zu gewährleisten. Ungleich zur Grundversorgung handelt es sich bei der Ersatzversorgung nicht um ein Vertragsverhältnis, sondern um ein gesetzliches Schuldverhältnis,¹³ das auf eine Dauer von maximal drei Monaten begrenzt ist. Sinn der Ersatzversorgung ist letztlich, eine Auffangbelieferung sicher zu stellen, wenn kein reguläres Lieferverhältnis besteht.¹⁴ Eine Pflicht zur Ersatzversorgung besteht nicht, wenn diese für den Ersatzversorger wirtschaftlich unzumutbar ist.¹⁵ Für das hier besprochene Privatkundensegment hat die Ersatzversorgung keine Bedeutung.

3.1.5 Der Netzbetreiber als Messstellenbetreiber im Regelfall

Netzbetreiber sind Versorgungsunternehmen, die Energie im Elektrizitätsnetz verteilen. Gemäß § 11 Abs. 1 Satz 1 EnWG sind sie verpflichtet, ein sicheres, zuverlässiges und leistungsfähiges Energieversorgungsnetz diskriminierungsfrei zu betreiben, zu warten und bedarfsgerecht zu optimieren.

Im Elektrizitätsbereich gibt es grundsätzlich zwei Arten von Netzbetreibern. Unterschieden werden diese insbesondere nach der Art der Spannungsebenen. So gibt es Übertragungsnetzbetreiber, deren Höchstspannungsnetze über Fernleitungen zu einem nationalen Verbundnetz zusammengeschlossen sind. Dagegen transportieren die Verteilernetzbetreiber, welche im Wesentlichen Netze in Nieder-, Mittel- und Hochspannung auf regionaler Ebene betreiben, den Strom, den sie von den Übertragungsnetzbetreibern erhalten, zu den Kunden.

Neben der Aufgabe des Betriebs der Stromnetze obliegt dem Netzbetreiber gemäß § 21b Abs. 1 EnWG regelmäßig die Aufgabe des Messstellenbetriebes. Zwar sieht § 21b Abs. 2 EnWG seit der Liberalisierung des Mess- und Zählerwesens für den Anschlussnutzer die Möglichkeit vor, den Messstellenbetrieb auf einen Dritten zu übertragen. Gesetzlicher Regelfall bleibt jedoch der Messstellenbetrieb durch den Netzbetreiber. In der Studie wird davon ausgegangen, dass Netzbetreiber und Messstellenbetreiber identisch sind, da Grundversorgungskunden in der Praxis den Messstellenbetreiber in aller Regel nicht selbstständig wechseln.

¹² Verordnung über Allgemeine Bedingungen für die Grundversorgung von Haushaltskunden und die Ersatzversorgung mit Elektrizität aus dem Niederspannungsnetz v. 26. 10. 2006 (BGBl. I S. 2391), zuletzt geändert durch Gesetz vom 25.7.2013 (BGBl. I S. 2722).

¹³ Eder, 04/2014, § 38 EnWG Rn. 1; de Wyl, Recht der Energiewirtschaft, 4. Aufl. 2013, § 14 Rn. 115.

¹⁴ Eder, 04/2014, § 38 EnWG Rn. 3.

¹⁵ Im Gesetz nicht ganz eindeutig, jedoch gelten gemäß § 38 Abs. 1 Satz. 2 EnWG für die Ersatzversorgung die Bestimmungen des Teils 4 des EnWG entsprechend. Damit ist § 36 Abs. 1 Satz 2 EnWG unmittelbar anwendbar und für den Fall der Ersatzversorgung wie folgt zu lesen: „Die Pflicht zur Ersatzversorgung besteht nicht, wenn die Versorgung für das Energieversorgungsunternehmen aus wirtschaftlichen Gründen nicht zumutbar ist“.

Aufgabe des Messstellenbetreibers ist der Betrieb der Messstelle. Dieser Messstellenbetrieb umfasst gem. § 3 Nr. 26b EnWG Einbau, Betrieb und Wartung von Messeinrichtungen (d. h. Stromzählern). Daher ist der Messstellenbetreiber gemäß § 8 Abs. 1 Satz 2 MessZV¹⁶ auch für den Einbau alternativer Messsysteme mit Prepaid-Funktion auf Veranlassung des Grundversorgers verantwortlich. Der Messstellenbetreiber ist auch für die Durchführung der Messung grundzuständig, sofern diese Aufgabe nicht auf Wunsch des Kunden auf einen vom Messstellenbetreiber zu unterscheidenden Messdienstleister übertragen wurde und sofern die Messeinrichtung nicht elektronisch ausgelesen wird (§ 9 Abs. 2 MessZV).

3.1.6 Die staatlichen Akteure

Die Versorgung der Allgemeinheit mit Energie wird in Deutschland dem Bereich der öffentlichen Daseinsvorsorge zugerechnet, welche als Ausfluss des Sozialstaatsprinzips zur Sicherung einer menschenwürdigen Existenz aller Bürger unumgänglich ist.¹⁷

Der Begriff der Daseinsvorsorge wird in unterschiedlichen Kontexten verwendet und ist als Rechtsbegriff und in seiner Rechtsbedeutung sehr umstritten.¹⁸ Im Kernbereich überwiegend anerkannt ist jedoch, dass dem Staat eine gewisse Mitverantwortung für die Bereitstellung der für ein sinnvolles menschliches Dasein notwendigen Güter und Leistungen zukommt und daraus eine Staatsaufgabe abgeleitet werden kann, die hier als Daseinsvorsorge bezeichnet werden soll. Grundlage dieser Staatsaufgabe sind die grundrechtlichen Schutzpflichten des Staates sowie das Sozialstaatsprinzip. Zur Daseinsvorsorge gehören traditionell die Bereitstellung von öffentlichen Einrichtungen, insbesondere der Verkehrs- und Beförderungseinrichtungen, der Einrichtungen der Energieversorgung und der Einrichtung der Abwasser- und Abfallbeseitigung. Daseinsvorsorge bedeutet, dass flächendeckend für ein Mindestmaß an funktionsfähiger Infrastruktur und die Versorgung mit bestimmten Gütern gesorgt sein muss, die für das Funktionieren von Wirtschaft und Gesellschaft grundlegend sind. Nicht jede dieser Aufgaben muss der Staat jedoch selbst übernehmen, sondern er kann ihre Erfüllung auch Dritten, insbesondere Privatunternehmen, überlassen. Den Staat trifft dann eine sogenannte Gewährleistungspflicht. Dann stellt sich jedoch die Frage, wie sich das Verhältnis gestaltet zwischen dem Staat, den die Gewährleistungspflicht trifft, und dem Privatunternehmer, der die Tätigkeit tatsächlich durchführt und der zudem in seiner unternehmerischen Tätigkeit und bezüglich seiner Betriebsmittel durch verschiedene Grundrechte geschützt ist (insbesondere Berufsfreiheit

¹⁶ Verordnung über Rahmenbedingungen für den Messstellenbetrieb und die Messung im Bereich der leitungsgebundenen Elektrizitäts- und Gasversorgung v. 17.10.2008 (BGBl. I S. 2006), zuletzt geändert durch Gesetz v. 25.7.2013 (BGBl. I S. 2722).

¹⁷ Koenig, Kühling, & Rasbach, 3. Aufl. 2013, Kapitel 6 Rn. 2.; BVerfGE 66, 248, 258.

¹⁸ Rüfner, 2. Aufl. 1996, § 86 Rn. 45; BVerfGE 30, 292, 311 f.; 38, 248, 270 f. Der Begriff der Daseinsvorsorge, der die Versorgung mit leitungsgebundener Energie aber beispielsweise auch mit Wasser und erhebliche Teile der Bereitstellung von Verkehrsinfrastruktur zur Staatsaufgabe erklärt, hat eine lange Geschichte, in der er sehr unterschiedlich verwendet wurde. Er wird zunehmend auch kritisch beurteilt und teilweise wird ganz auf ihn verzichtet. Dieser Streit kann im Rahmen dieser Studie nicht dargestellt werden, so dass der Begriff hier noch weitgehend unreflektiert weiterverwendet werden soll, um das dahinterstehende Grundproblem zu fassen. Ausführlich vgl. beispielsweise Hermes, Staatliche Infrastrukturverantwortung, 1998, S. 94-105.

„Art. 12 Abs. 1 GG¹⁹, und Eigentumsfreiheit, Art. 14 Abs. 1 GG). Wengleich den Staat also konkret eine Gewährleistungspflicht trifft, alle Bürger mit Strom zu versorgen und dafür die entsprechende Infrastruktur vorzuhalten, sind der staatlichen Inpflichtnahme von Stromlieferanten (d. h. Grundversorgern) und Netzbetreibern Grenzen gesetzt. Bei der Bezeichnung dieser Grenzen ist einerseits zu berücksichtigen, dass nur der Staat zur Daseinsvorsorge und als Adressat der Grundrechte (im Fall der Stromgrundversorgung insbesondere des Grundrechts auf Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums) verpflichtet bleibt und nicht etwa der Grundversorger als Verpflichteter an seine Stelle tritt. Der Grundversorger ist als Privatunternehmen (zumindest wenn es sich um ein privates Unternehmen handelt), wie erläutert, vielmehr selbst als Grundrechtsträger geschützt. Wenn das Problem der Stromarmut im Regulierungsrecht (nämlich im EnWG und den zugehörigen Verordnungen) adressiert wird, ist also immer eine Abwägung zwischen diesen Positionen erforderlich. Der Gesetzgeber kann daher nicht einfach in jedem Fall eine Stromsperre verbieten und den Grundversorger gleichsam zur kostenlosen Stromversorgung von Haushalten verpflichten, die unter Stromarmut leiden. Das Regulierungsrecht kann hier Härten mildern und die soziale Notlage, die durch Stromarmut droht, angemessen berücksichtigen. Zur Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums bleibt jedoch der Staat durch die Sozialleistungsträger verpflichtet und eine dauerhafte Lösung kann sinnvoll nur über das Sozialrecht erfolgen. Wenn er den Grundversorger hier in die Pflicht nehmen möchte, muss er genau formulieren, wie und in welchem Umfang dies geschehen soll und neben dessen Grundrechten aus Art. 12 und 14 GG auch berücksichtigen, dass er zu anderen Stromversorgern am Markt in Konkurrenz steht (d. h. Berücksichtigung des allgemeinen Gleichheitssatzes in Art. 3 Abs. 1 GG). Nicht zuletzt hat diese Aufgabenverteilung durch das Grundgesetz auch eine Kostenseite: Nach dem Steuerstaatsprinzip müssen Aufgaben, die den Staat und die in ihm verfasste Solidargemeinschaft treffen, vornehmlich auch von dieser Solidargemeinschaft (nämlich aus allgemeinen Steuern) finanziert werden.²⁰ Wird der Grundversorger durch seine Inpflichtnahme mit Kosten belastet, legt er diese in aller Regel auf seine Kunden um. Dies bedeutet nichts anderes, als dass sich die Solidargemeinschaft zu Lasten der Stromkunden des Grundversorgers auf der Kostenseite zu einem gewissen Teil ihrer Aufgaben entledigt.

Nach den gesetzlichen Regelungen über die Sozialhilfe (SGB XII²¹) und der Grundsicherung für Arbeitsuchende (SGB II²²) soll dem Leistungsberechtigten durch den Leistungsträger die Führung eines Lebens ermöglicht werden, das der Würde des Menschen entspricht, jeweils § 1 des SGB XII bzw. SGB II.

Aufgabe der Leistungsträger ist die Sicherung der Gewährung dieser als minimal erachteten Existenzgrundlage. Der Leistungsträger befindet sich dabei in einem Spannungsfeld zwischen der steuerfinanzierten Gewährung von Leistungen nach dem SGB II und SGB XII und dem sparsamen Umgang mit diesen von der Allgemeinheit getragenen Geldern. Seine Aufgabe ist es, einen Ausgleich zwischen diesen Interessen herzustellen.

¹⁹ Grundgesetz für die Bundesrepublik Deutschland v. 25.05.1949 (BGBl. I S. 1); zuletzt geändert durch Gesetz v. 11.07.2012 (BGBl. I S. 1478).

²⁰ Pieroth, 13. Aufl. 2014, Art. 105 Rn. 2; differenziert Siekmann, 6. Aufl. 2011, Vor Art. 104a, Rn. 69ff.

²¹ Sozialgesetzbuch Zwölftes Buch – Sozialhilfe v. 27.12.2003 (BGBl. I S. 3022), zuletzt geändert durch Gesetz v. 21.07.2014 (BGBl. I S. 1133).

²² Sozialgesetzbuch Zweites Buch – Grundsicherung für Arbeitsuchende neugefasst durch Beschluss v. 13.05.2011 (BGBl. S. 850, 2094); zuletzt geändert durch Gesetz v. 28.07.2014 (BGBl. I S. 1306).

3.2 Allgemeine Einordnung sowie Ziele des Forderungsmanagements in Unternehmen

Das Forderungsmanagement ist in der Regel dem Bereich der Finanzen bzw. dem Rechnungswesen zugeordnet. Im Zusammenhang mit dem Forderungsmanagement stehen oft die Bereiche Kreditmanagement, Preis- und Konditionsmanagement, Mahnwesen und Debitorenmanagement. Das Forderungsmanagement zielt darauf ab, Forderungsausfälle so gering wie möglich zu halten um eine optimale Liquidität des Unternehmens gewährleisten zu können.

Zur Debitorenbuchhaltung gehören bspw. die Buchung von Rechnungen und Reklamationen, das Gutschriftenmanagement etc. Das Inkasso gehört zum Bereich des Finanzwesens, und setzt sich mit dem Einzug bzw. der Beitreibung von Forderungen auseinander. Des Weiteren werden üblicherweise externe Inkassounternehmen mit einbezogen, deren Tätigkeit grundlegend in folgende Formen unterschieden werden kann:

- Einziehung im Auftrag: das Inkassounternehmen wird Namens und im Auftrag des Auftraggebers tätig
- Einziehungsermächtigung: das Inkassounternehmen ist bevollmächtigt, im eigenen Namen die Zahlung für den Auftraggeber zu verlangen
- Inkassoession: Abtretung der Forderung zum Zwecke der Einziehung
- Vollabtretung: Forderungsverkauf, also Abtretung der Forderung an das Inkassounternehmen ohne Zweckbindung

Je nach Branche, Kundenklientel und dessen Zahlungsverhalten sowie konkretem Stellenwert im Unternehmen kann das Forderungsmanagement unterschiedlich im Unternehmen eingegliedert sein. Je höher die Zahlungsausfallwahrscheinlichkeit, desto wichtiger ist ein adäquates Forderungsmanagement, aber desto höher ist auch der Aufwand dafür. Wegen der hohen Bedeutung ist es wichtig, dass es nahe am Management angesiedelt ist und dort effizient, effektiv sowie praxisnah durchgeführt wird. Der Unternehmenserfolg hängt im Wesentlichen vom tatsächlich realisierten Umsatz und der damit verbundenen Liquidität zusammen. Vor allem in Branchen, in denen recht geringe Margen erwirtschaftet werden, wirken sich Forderungsausfälle im niedrigen Prozentbereich bereits wesentlich auf den Unternehmenserfolg aus. Dies gilt in Deutschland auch im Energiesegment in der Sparte Strom. Das veranschaulicht das unten dargestellte Beispiel (grauer Kasten). Dabei ist ersichtlich, dass bereits bei einem auf den ersten Blick recht geringen Forderungsausfall von 0,5% ein Mehrumsatz von 20% notwendig ist, um die Umsatzrendite zu halten. Zusätzlich entstehen für die offenen Außenstände je nach angesetztem Sollzinssatz zusätzliche Finanzierungskosten, welche kaufmännisch ebenfalls angesetzt werden müssen und sich somit negativ auf den Unternehmenserfolg auswirken.

Auswirkung des Forderungsausfall bei einem Energieversorgungsunternehmen (beispielhafte Darstellung):

Als Basis für die Betrachtung wird ein mittelgroßer Energieversorger mit einem Umsatz von 50 Mio. € und einer Umsatzrendite von 2,5% sowie einem Forderungsausfall von 0,5% angenommen. Dies bedeutet einen jährlichen Forderungsausfall von 250.000 €. Um den Forderungsausfall kompensieren zu können, ist ein zu realisierender Mehrumsatz (bei zahlenden Kunden) von 10 Mio. € und damit in Summe ein Umsatz von 60 Mio. € notwendig um die Umsatzrendite von 2,5% aufrechterhalten zu können.²³

3.3 Energiearmut: Begriffsbedeutung, Ursachen und Auswirkungen

Neben der Kostenanalyse im Forderungsmanagement, soll die Studie Wege und Möglichkeiten aufzeigen, um Energiesperren zu vermeiden. Dabei ist es von großer Bedeutung, die genauen Ursachen zu erforschen, warum es überhaupt zu Energiearmut kommt, ein Kunde gesperrt wird und welche Auswirkungen damit verbunden sind. Das folgende Kapitel ist in Kooperation mit der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen entstanden.²⁴

3.3.1 Energiearmut: Begriffsbedeutung

Auf die Problematik sowie die Bekämpfung der Energiearmut wird auf EU-Ebene beispielsweise in der Elektrizitätsbinnenmarktrichtlinie 2009/72/EG Erwägungsgrund 53 eingegangen:

„Die Energiearmut ist in der Gemeinschaft ein wachsendes Problem. Mitgliedstaaten, die davon betroffen sind, sollten deshalb, falls dies noch nicht geschehen ist, nationale Aktionspläne oder einen anderen geeigneten Rahmen zur Bekämpfung der Energiearmut schaffen, die zum Ziel haben, die Zahl der darunter leidenden Menschen zu verringern. Die Mitgliedstaaten sollten in jedem Fall eine ausreichende Energieversorgung für schutzbedürftige Kunden gewährleisten. Dazu könnte auf ein umfassendes Gesamtkonzept, beispielsweise im Rahmen der Sozialpolitik, zurückgegriffen werden, und es könnten sozialpolitische Maßnahmen oder Maßnahmen zur Verbesserung der Energieeffizienz von Wohngebäuden getroffen werden. Zumindest sollte mit dieser Richtlinie die Möglichkeit dafür geschaffen werden, dass schutzbedürftige Kunden durch politische Maßnahmen auf nationaler Ebene begünstigt werden.“

In etwas anderer Formulierung findet sich der Gedanke auch in Richtlinie 2009/73/EG Erwägungsgrund 50. Nach Art. 3 Abs. 7 RL 2009/79/EG sind die Mitgliedstaaten verpflichtet, ein Konzept des „schutzbedürftigen Kunden“ zu definieren. Dabei wird ausdrücklich ein Verbot vorgeschlagen solche „schutzbedürftigen Kunden in schwierigen Zeiten von der Energieversorgung auszuschließen“. „Die Mitgliedstaaten ergreifen geeignete Maßnahmen, beispielsweise im Zusammenhang mit der Ausarbeitung nationaler energiepolitischer Aktionspläne oder mit Leistungen im Rahmen der sozialen Sicherungssysteme, um die notwendige Stromversorgung für schutzbedürftige Kunden zu gewährleisten oder Zuschüsse für Verbesserungen der Energieeffizienz zu gewähren sowie Energiearmut, sofern sie erkannt wurde, zu bekämpfen, auch im breiteren Kontext der Armut“ (Art. 3 Abs. 8 RL 2009/79/EG). Eine Definition des Begriffs findet sich im Europarecht jedoch nicht.

²³ Berechnung: 50 Mio. € Umsatz, theoretische Umsatzrendite von 1,25 Mio. € (bei 2,5%), bei Zahlungsausfall von 250.000 € = tatsächlicher Umsatz von 49,750 Mio. € und damit effektive Umsatzrendite von 1,00 Mio. €. Entspricht einer tatsächlichen Umsatzrendite von 2% statt 2,5%. Notwendiger Mehrumsatz zur Kompensation, um Umsatzrendite zu halten: 1,25 Mio. € Umsatzrendite bei 49,75 Mio. €, notwendiger Mehrumsatz: 1,25 Mio. € Minus 1,00: Mio. € = 0,25 Mio. € $0,25 \text{ Mio. €} / 2,5 \% = 10 \text{ Mio. €}$

²⁴ Abschnitte 3.3.1, 3.3.2 und 3.3.4 basieren auf den Input der Verbraucherzentrale NRW; Autorin: Claudia Bruhn (Projektleiterin "NRW bekämpft Energiearmut").

Auch sonst fehlt für den Begriff „Energiearmut“ in Deutschland bisher eine allgemeingültige Definition. Auch gibt es keine einheitlichen Vorgaben, woran das Ausmaß von Energiearmut gemessen werden kann. Auch wenn neben den Verbraucherzentralen, verschiedene soziale und karitativen Einrichtungen wie die Caritas sowie vereinzelt auch Grundversorger direkt Projekte und Piloten durchführen, um die Energiearmut zu bekämpfen, fehlt es bisweilen nicht nur an einem einheitlichen Vorgehen und staatlichen Vorgaben, sondern auch an klaren Begrifflichkeiten zur Anknüpfung.

Daher kann auch hier lediglich eine umschreibende Definition des Phänomens gesucht werden. Allgemein sind von Energiearmut insbes. Gruppen betroffen, welche statistisch auch als gesamtwirtschaftlich „arm“ betrachtet werden. Hierunter fallen überwiegend Bezieher von Sozialhilfe und Arbeitslosengeld II und überschuldete sowie einkommensschwache Personen/Haushalte (definiert als unter < 60% des bedarfsgewichtete Median-Nettoeinkommens in Deutschland, welcher aktuell bei 848 € je Person im Monat entspricht). Nach der Definition der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (VZ NRW) liegt Energiearmut dann vor, wenn Personen/Haushalte einen überdurchschnittlich hohen Anteil ihres geringen Einkommens für Wärme und Strom aufwenden müssen oder aufgrund ihrer Einkommenssituation nicht mehr in der Lage sind, ihre Energierechnung zu bezahlen. Diese Definition gibt zwar eine qualitative Indikation, ist aber nicht hinreichend konkret, so dass keine messbare Kennzahl gebildet werden kann. In Großbritannien wird eine Definition angewandt, nach der Haushalte dann als „energiearm“ gelten, wenn alle Mitglieder im Haushalt mehr als zehn Prozent ihres Einkommens aufwenden müssen, um die Unterkunft heizen zu können. Die Ermittlung der 10 Prozent erfolgt auf Grundlage der Annahme, dass dieser Wert erreicht sei, wenn die Ausgaben für Heizung doppelt so hoch sind wie der statistische Median, der in Großbritannien offenbar auf fünf Prozent des Einkommens angenommen wird. Die Anzahl angedrohter und vollzogener Energiesperren kann ein Indikator für Energiearmut sein (vgl. statistische Kennzahlen Kapitel 7.1.2).

Eine griffige Definition der Energiearmut kann somit auch diese Studie nicht geben. Jedoch kann zusammenfassend festgestellt werden, dass die Einführung des Begriffes in die Diskussion von zwei Überlegungen geleitet ist: Einerseits steht hinter dem Begriff die Überlegung, dass einkommensschwachen Privatkunden der Zugang zur Stromversorgung jederzeit erhalten bleiben sollte (vgl. Art. 3 Abs. 8 RL 2009/79/EG). Daneben steht die Überlegung, dass Energie für alle Menschen von ihrem Arbeits- oder Transferreinkommen bezahlbar bleiben muss (vgl. die Definition der VZ NRW). Quantitativ sind die Begriffe „Energiearmut“ und „Bezahlbarkeit von Energie“ jedoch kaum fassbar. Aus rechtlicher Sicht ist über den Begriff des Regelbedarfs jedoch zumindest das sog. Existenzminimum durch den Gesetzgeber unter Rückgriff auf Einkommens- und Verbrauchsstichproben des Statistischen Bundesamts und der Statistischen Landesämter näherungsweise ermittelt worden. Im Gesetz zur Ermittlung der Regelbedarfe finden sich weitere Anhaltspunkte, wie sich die Regelbedarfe zusammensetzen. Daher lässt sich zumindest der vom Gesetzgeber vermutete Mindestbedarf eines Privathaushalts für Energie näherungsweise quantifizieren. Die Begriffe Armut und Existenzminimum bzw. Mindestbedarf lassen sich nicht gleichsetzen, zumal von Energiearmut auch Haushalte betroffen sein können, die keine Sozialleistungen beziehen. Wenn es jedoch um die „Bezahlbarkeit“ von Strom geht, hilft ein konkret quantifizierbarer Mindestbedarf für Energie in der Diskussion unter Umständen weiter als der rein beschreibende Begriff der „Energiearmut“ (vgl. dazu die Überlegung zu den sozialrechtlichen Regelbedarfen in Kapitel 5.1.6.1.1 und 9.4.1), zumal er auch außerhalb des Sozialrechts als Richtschnur dienen kann.

3.3.2 Zusammenhang von Energiearmut und Energiesperren

Die Ursachen für Energiearmut bzw. für Zahlungsproblematiken rund um die Energierechnung sind in der Regel vielfältig und stehen in der Regel in Wechselwirkung zueinander. Primär liegen sie in der Kombination aus steigenden Energiepreisen und Niedrigeinkommen. Oftmals verstärkt sich diese prekäre Situation durch einen überhöhten Energieverbrauch sowie mangelnder bzw. fehlender Finanz- und Planungskompetenz der Ratsuchenden. Aber auch kritische oder neue Lebensereignisse wie Scheidung, Tod eines Angehörigen, Geburt eines Kindes, Krankheit oder Arbeitslosigkeit können dazu führen, dass die Energierechnung nicht mehr fristgerecht bezahlt werden kann und die Existenz bedroht ist.

Neben den überproportional gestiegenen Energiepreisen (vgl. Kapitel 10.2 und Kapitel 10.3), vor allem im Vergleich zur sonstigen Inflation, spielt der teilweise veraltete Energieeffizienzstandard von Wohnungen eine bedeutende Rolle. Wenn dann auch noch zusätzlich mit Strom geheizt oder das Warmwasser mit Strom aufbereitet wird, reicht der Regelsatz im Falle von Sozialhilfeempfänger bei Weitem nicht aus bzw. sind hier einkommensschwache Haushalte schlichtweg überfordert. Dies gilt insbesondere dann, wenn nach der Jahresverbrauchsabrechnung hohe Nachzahlungen anfallen. Auch die Ausstattung im Haushalt mit veralteten Geräten, welche aktuelle Energieverbrauchstandards nicht erfüllen, trägt ihren Anteil dazu bei. Zusätzlich kommt bei einigen der Betroffenen eine energetisch ineffiziente Verhaltensweise hinzu, die zu einem erhöhten Energiebedarf führt. Die Tatsache, dass von Energiearmut betroffenen Personen bzw. Haushalte oft einen hohen Verschuldungsgrad haben, verringert zusätzlich den Spielraum zur Finanzierung des Energiebedarfs. Dabei ist zu berücksichtigen: Der Verschuldungsgrad in Deutschland sowie die Anzahl der Privatinsolvenzen nimmt stetig zu.

3.3.3 Auswirkungen der Energiearmut

Grundlegend besteht das Problem, dass einkommensschwache Personen häufig nicht in der Lage sind, die gestiegenen Energiekosten zu tragen. Mithin können sie dann Ihre Rechnung nicht bezahlen, was zu einer drohenden Energiesperre führt. Anfallende Mahn- und Sperrkosten verstärken nochmals die Problematik. Wenn die Sperrung durchgeführt wurde, stellt ein Leben ohne Energie bzw. Strom selbstverständlich eine enorme Herausforderung dar.

Im Bereich Wasser gibt es eine teilweise öffentlich geführte Debatte darüber, ob eine Sperre überhaupt durchgesetzt werden soll. Die Wassersperrung wird teilweise im Zuge einer sog. spartenübergreifenden Sperre vorgenommen, um offene Forderungen aus der Stromrechnung Beitreiben zu können. Hier stellt sich die Frage, in welchem Rahmen das vor dem Hintergrund eines Grundrechts auf Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums noch verhältnismäßig sein kann (vgl. Ausführungen unter Kapitel 5.1.4.5). Dieses Vorgehen bedarf sicherlich einer eigenständigen und ausführlichen Betrachtung, die nicht Bestandteil dieser Studie ist. Allerdings könnten die Bedenken hinsichtlich der Wassersperrung aufgrund der gesteigerten Bedeutung von Strom im Alltag womöglich auch im Rahmen von Stromsperren greifen. Insofern stellt sich die Frage, inwieweit zumindest der Zugang zur Stromversorgung durch die Grundrechte geschützt ist. Ohne Strom kann ein „Mindestmaß an Teilhabe am gesellschaftlichen, kulturellen und politischen Leben“²⁵ erheblich erschwert sein, da heutzutage die Kontaktpflege, die Informationsgewinnung, die tägliche Unterhaltung, die Beteiligung und der Austausch im politischen Prozess und vieles mehr zunehmend unter Zuhilfenahme von elektrischen Geräten erfolgt. Hierzu wird im rechtlichen Teil weiter ausgeführt.

²⁵ Die das BVerfG (E 125, 175, 2. Ls) durch das Grundrecht auf Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums als geschützt ansieht.

3.3.4 Lösungsansätze zur Bekämpfung von Energiearmut

Genauso vielfältig wie die Ursachen sind auch die Maßnahmen zur Bekämpfung von Energiearmut. Es gibt zahlreiche Instrumente, der sich die Energieversorgungsunternehmen bedienen können – und es z. T. auch schon tun –, um das eigene Forderungsmanagement verbraucherorientierter zu gestalten und somit Zahlungsausfällen entgegenzuwirken (Optimierungsmaßnahmen vgl. bspw. die Kapitel 8.2.2, 8.3.5 und 11.2.2). Diese reichen von unterjährigen Abschlagsanpassungen sowie Abrechnungen, über Kooperationen mit lokalen Beratungsstellen (vgl. Exkurs Kapitel 11), bis hin zur ausreichenden Prüfung der Verhältnismäßigkeit sowie milderer Mittel im Vorfeld einer Sperre. Solche milderen Mittel sind beispielsweise Angebote zur Ratenzahlung (vgl. Kapitel 4.3.5, Kapitel 5.1.7.2.2, Kapitel 8.4.1) oder der Einsatz von Vorkassensystemen (vgl. Kapitel 9). 38% der antwortenden NRW-Grundversorger gaben in einer Umfrage der Verbraucherzentrale NRW an, Kunden mit Zahlungsproblemen Vorkassensysteme anzubieten. Bei der Hälfte dieser Unternehmen entstehen dem Kunden für dieses spezielle Angebot keine Mehrkosten.²⁶

Neben der Energiewirtschaft ist aber auch die Sozial- und Energiepolitik gefragt, Lösungsansätze zur Vermeidung und Eindämmung von Energiearmut zu entwickeln und zu erproben (vgl. Kapitel 5, Kapitel 9.2, Kapitel 12.4). Dazu gehören neben der Bereitstellung von Beratungsangeboten für betroffene Bürgerinnen und Bürger (vgl. Kapitel 11) ebenso die Anpassung der Sozialleistungen an die Entwicklung der Strompreise (vgl. Kapitel 5.1.6.1.1, Kapitel 9.4.1) wie die Förderung von Programmen zum Austausch stromfressender Elektrogeräte und zur Steigerung der Energieeffizienz von Mietwohnungen, von denen auch einkommensarme Haushalte profitieren können (vgl. Kapitel 11.4.1, Kapitel 11.4.2.)²⁷.

3.4 Aktuelle politische Diskussion und Anpassungsmöglichkeiten der gesetzlichen Rahmenbedingungen

Die Darstellungen in diesem Kapitel geben lediglich einen beispielhaften Überblick über die aktuelle politische Diskussion der letzten Zeit im Bund, NRW und Bremen. Eine vollumfängliche Darstellung des politischen Diskurses in Deutschland zu Energiearmut und Energiesperren kann im Rahmen dieser Studie nicht gegeben werden. Es soll durch die Wiedergabe aktueller Eindrücke vielmehr aufgezeigt werden, welche Richtungen und Tendenzen die Debatte prägen, wenn es darum geht, Energiesperren zu vermeiden bzw. der gestiegenen Problematik der Energiearmut entgegenzuwirken.

3.4.1 Energiearmut, Energiesperren sowie Vorkassensysteme

Im aktuellsten Antrag (BT-Drucks. 18/3408, S. 1 vom 03.12.2014) zum Thema Vermeidung von Energiesperren wird von der Fraktion DIE LINKE die Forderung gestellt, Stromsperren sogar gesetzlich gänzlich zu verbieten. Als tragendes Argument wird, wie auch sonst häufig in der Diskussion um Stromsperren, vorgebracht: „Die Versorgung mit Strom muss als Grundrecht einer jeden Bürgerin und eines jeden Bürgers anerkannt und sichergestellt werden. Denn sie ist eine Grundvoraussetzung

²⁶ Weitere Ergebnisse der Umfrage unter www.vz-nrw.de/energiesperren2013.

²⁷ Weitere Lösungsansätze zur Bekämpfung von Energiearmut im Internet abrufbar unter www.vz-nrw.de/dossier-energiearmut (25.11.2014).

für ein menschenwürdiges Wohnen und die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben.²⁸ In vergleichbarem Verständnis hält jedoch auch der Koalitionsvertrag 2012-2017 von Bündnis 90 die Grünen und der SPD für NRW fest, dass eine „Grundversorgung mit Energie, [...] zum Leben und zur sozialen Teilhabe unerlässlich“ sei (S. 39) und spielt damit direkt auf die Verfassungsrechtsprechung zum Grundrecht auf Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums an. Zur Versachlichung dieser Diskussion setzt sich die Studie daher auch eingehend mit den widerstreitenden Grundrechtspositionen von Privatkunden und Grundversorgern auseinander und arbeitet heraus, wie gerade Prepaid- oder Smart-Meter-Vorkassensystemen zu einem angemessenen Ausgleich der widerstreitenden Grundrechtspositionen beitragen können (vgl. 5.1.4.5.1). Zum Antrag der Fraktion DIE LINKE liegen bereits Beschlussempfehlung sowie der Bericht des Ausschusses für Wirtschaft und Energie (BT-Drucks. 18/3751 vom 14.01.2015) vor, nach dem der Antrag abgelehnt werden soll. Im Ablehnungsbeschluss standen die Stimmen der Fraktionen der CDU/CSU und der SPD gegen die Stimmen der LINKEN. Die GRÜNEN enthielten sich.

Dabei wird insbesondere von der CDU/CSU-Fraktion darauf hingewiesen, dass der Leistungserbringer ein Recht auf Bezahlung des Stroms habe. Ein gesetzliches Verbot von Stromsperrungen würde insbesondere mittelständische Grundversorger finanziell treffen. Die Sozialleistungen des Staates versetzten Transferempfänger in die Lage, ihren Verpflichtungen nachzukommen. Ergänzt dazu wird von der SPD noch, dass die Sperrung verhältnismäßig sei, da entsprechend der StromGVV die Sperrung rechtzeitig angekündigt werde und nur dann wirklich gesperrt werde, wenn der Kunde sich trotz mehrerer Aufforderungen nicht gemeldet habe. Bis dahin sei noch eine Einigung möglich. Die GRÜNEN weisen zudem auf die Problematik hin, dass betroffene Personen aufgrund der Abfrage der SCHUFA erst gar nicht die Möglichkeit hätten, aus dem Grundversorgungstarif zu einem Stromanbieter zu wechseln. Ein möglicher Tarifwechsel innerhalb des Energieversorgungsunternehmens, bei welchem der Kunde sich in der Grundversorgung befindet, wird allerdings an dieser Stelle von den GRÜNEN nicht erwähnt. Ein weiterer Hinweis der GRÜNEN ist, dass keine ausreichende Berücksichtigung der ALG-II- und BAföG-Sätze entsprechend der stark gestiegenen Strompreise erfolge. Auch hier gehen also rechtliche Argumente, von der Grundrechtsposition des Grundversorgers bis zu sozialrechtlichen Argumenten durcheinander, ohne dass ihr Verhältnis zueinander hinreichend aufgearbeitet wird. Kapitel 5.1 soll hier für mehr Klarheit sorgen.

Beim Blick auf die aktuellen politischen Debatten zeigt sich, dass sich verschiedene Entscheidungsträger beim Thema Vorkassensysteme teilweise uneinig sind. So kann z. B. eine Forderung nach dem Verbot von Sperrungen, wie sie von bestimmten Organisationen und Strömungen vorgebracht wird, nicht ohne weiteres umgesetzt werden. Dies liegt im Kern daran, dass von Energieversorgungsunternehmen als gewerbetreibende Unternehmen nicht verlangt werden kann, unentgeltlich Energie an den Kunden zu liefern (vgl. auch Kapitel 5.1.4.5.1.2). Hier müssen praxisorientierte Lösungsmodelle genauer betrachtet und bewertet werden, die den Rechten und Grundrechten beider Seiten gerecht werden (z. B. müssen im Praxisfall staatliche Organe mitwirken und Maßnahmen einleiten, vgl. Kapitel 9.3).

Von Seiten der BÜNDNIS 90 DIE GRÜNEN wird bspw. im Sächsischen Landtag die Meinung vertreten, dass ein PPZ dazu dienen kann, Stromsperrungen zu verhindern.²⁹ Zusätzlich sieht das Papier auch die Anpassung der Grundversorgungsleistungen an die tatsächlichen Energiekosten sowie ein „Soci-

²⁸ Ebd., S. 1.

²⁹ Lichdi, 2013.

al-Contracting-Programm³⁰ vor. Hierzu liegt auch ein Änderungsantrag vor, welcher im Rahmen der 35. Ordentlichen Bundesdelegiertenkonferenz der Grünen bereits im April 2013 eingebracht worden ist.³¹ Dabei wird insb. auf die Schutzbedürftigkeit von Kindern, Behinderten, Alten und Pflegebedürftigen hingewiesen sowie auf die Gefahren, welche als Konsequenz von Sperrungen bspw. durch das illegale Überbrücken der Stromanlage sowie durch das Hantieren mit Feuer im Haushalt (Nutzung eines Campingkochers, Kerzen als Lichtquelle etc.) entstehen. Kernaspekt ist zudem auch hier die Vermeidung einer „Schuldenfalle“, bei der den Betroffenen durch eine stetig zunehmende Verschuldung aufgrund ihrer Energienutzung immer weniger Handlungsoptionen verbleiben. All diese Forderungen lassen sich aus den Grundrechten der Privatkunden konsequent ableiten. Diese müssen dann jedoch in ein rationales Abwägungsverhältnis zur Gegenposition des Grundversorgers gebracht werden, ohne als „Totschlagargumenten“ instrumentalisiert zu werden (auch dazu Kapitel 5.1).

Bei dem Antrag lässt sich zudem feststellen, dass die Begriffe „Prepaid-Zähler“ und „Smart Meter“ teilweise nicht klar getrennt werden, woraus der Eindruck entsteht, dass die jeweiligen technischen Ausprägungen nicht ausreichend bekannt sind. Die im Antrag enthaltene Aussage, dass bei Energieversorgungsunternehmen ca. vier Prozent der Mitarbeiter im Forderungsmanagement beschäftigt seien und zudem die Forderungsausfälle bis zu drei Prozent des Unternehmensumsatz ausmachten, wird im Rahmen der weiteren Betrachtung an die Erkenntnisse aus der Studie wiederlegt (vgl. Kapitel 7.1.5 und Kapitel 6.1, S.142 ff). Hier zeigt sich, dass lediglich etwa 1,2% der Mitarbeiter im Forderungsmanagement beschäftigt sind. Auch der Forderungsausfall liegt deutlich unter dem angenommenen Wert (im Schnitt bei den Studienteilnehmer bei etwa 0,6%, vgl. Kapitel 7.1.5).

Das gleiche gilt für die Aussage, dass „kostengünstige Vorkassenzähler als Smart Meter für einen einmaligen Aufpreis von unter 30 Euro marktreif“³² verfügbar seien.

Auch in einem Positionspapier der SPD in NRW wird die Energiearmut mit ihren Ursachen und Folgen thematisiert.³³ Neben der Notwendigkeit, den Regelsatz entsprechend der tatsächlich gestiegenen Stromkosten anzupassen, wird dort auch die Forderung erhoben, die Zuschüsse zum Heizen an energetischen Gebäudekriterien zu orientieren. Aufgrund der ressortübergreifenden Problemstellung wird der Handlungsbedarf entsprechend unterteilt in Forderungen im Bereich der Sozialpolitik (z. B. Stromsteuerbefreiung, Einführung eines Frühwarnsystems und eines Kooperationsmodelles

³⁰ Kann durch staatliche sowie private Organe durchgeführt werden. Denkbar wäre auch ein kooperatives Modell indem der Staat Unterstützungen anbietet (z. B. Zuschüsse und kostengünstige Darlehen von der KfW) und private Unternehmen dabei helfen bspw. energiesparende Maßnahmen umsetzen (z.B. Sanierung Heizanlage, Neuschaffung von verbrauchsarmer Weißen Ware etc.) und durch deren jährlichen Einsparungen die Investition wieder komplett oder zumindest größtenteils wieder zu amortisieren.

³¹ Änderungsantrag zu BTW-E-01 „Wir wollen das energetische Existenzminimum gewährleisten. Niemand soll im Winter frieren müssen oder von der Stromversorgung abgeklemmt werden. Die Regelsätze des Arbeitslosengelds II, Grundrente und BAFÖG sind rechtzeitig an die tatsächlichen Stromkosten anzupassen. Wir wollen die Grundversorger verpflichten, Vorkassezähler anzubringen, anstatt Strom oder Gas zu sperren“.

³² Vgl. T-Systems 2012: „Renaissance der Prepaid-Zähler“ in: Vernetzte Energie, im Internet abrufbar unter <http://ocn.de/ssug> (23.01.2015): Die T-Systems soll ein solches System anbieten, die Aussage konnte allerdings weder auf dem Markt, noch auf Nachfrage von BBHC bestätigt werden.

³³ Vgl. Positionspapier „Energiearmut in Nordrhein-Westfalen verhindern“; Stand: Januar 2014.

zwischen Sozialämtern, Jobcentern und Grundversorgern, Unterstützung beim Kauf von energieeffizienten Geräten, Anpassung der Tarife: keine Mehrbelastung von Geringverbraachern, Anpassung der Regelsätze im sozialen Leistungsrecht; Energieeffizienzberatung etc.), Energiepolitik (z. B. Förderung und Vorgaben für einen energieeffizienten Baubestand sowie Heizungsversorgungssysteme, gerechtere Verteilung der Abgaben etc.) sowie Verbraucherpolitik (z. B. angemessene Weiterleitung kostensenkender Effekte bspw. bei der Stromproduktion sowie beim Stromhandel, schnelle und effektive Energieberatung, einfachere Möglichkeit eines Wechsels zu günstigeren Tarifen als dem Grundversorgungstarif, fallweise Einsatz von PPZ und Smart Meter etc.). Im Gegensatz zu den GRÜNEN erwägt die SPD hier eher den fallbezogenen Einsatz von PPZ und nicht den Einsatz im Zuge eines pauschalisierten Rollouts bei den von Energiesperren betroffenen Kunden. In ihrem Positionspapier erscheint eher die Kombination aus verschiedenen Maßnahmen zielführend. Ein Vorkassensystem wird dabei nicht als „Allheilmittel“ betrachtet.

In dem „Bericht der Verwaltung für die Sitzung der Deputation Umwelt, Bau, Verkehr, Stadtentwicklung und Energie (L) am 03. Juli 2014“ in Bremen³⁴ fordert der Bürgerschaftsbeschluss den Senat auf, diverse Maßnahmen einzuleiten. Neben der monatlichen Stromabrechnung im Zuge der Umstellung auf elektronische Zähler fordert er die Einführung von PPZ in Kombination mit Smart Metern auf freiwilliger Basis oder in Form eines Modellprojektes sowie die proaktive Informationsbereitstellung bzgl. Schuldnerberatungen und Stromspar-Checks der Energieversorger, insbesondere bei Vor-Ort-Besuchen beim Kunden. Zusätzlich soll geprüft werden, wie unter Einhaltung der datenschutzrechtlichen Pflichten mehr Informationen zu den betroffenen Haushalten und zu Gründen für die Energiesperren erhoben und bereitgestellt werden können. Auf Bundesebene, solle sich die bremische Bürgerschaft „dafür einzusetzen, [...] dass eine angemessene und zeitnähere Anpassung der Regelsätze beim ALG II und der Grundsicherung an die gestiegenen Preise für Energie erfolgt.“ Gleichfalls wird eine Änderung der Strom/GasGKV angestrebt, welche Energiesperren im Zeitraum von Oktober bis März verhindert³⁵, sowie „alle Stromversorger verpflichtet [...] ihre Tarife so zu gestalten, dass eine Mindestmenge von 500 kWh/a zu einem besonders günstigen Preis angeboten wird. Dies könnte durch einen geringen Grundpreis und einen gestaffelten Arbeitspreis realisiert werden.“ Auch diese vielfältigen in der Diskussion gemachten Vorschläge und Forderungen sollen im Rahmen der Studie in einen rechts- und wirtschaftswissenschaftlichen Kontext gestellt werden.

Neben der Tatsache, dass es in Deutschland keinen einheitlichen Begriff für „Energiearmut“ gibt, tut sich die Bundesregierung bei der Anpassung des Regelsatzes schwer. Im Zuge der „kleinen Anfrage“ der Fraktion Bündnis 90 die Grünen³⁶ wird auch hier lediglich darauf hingewiesen, dass soziale Leistungen regelmäßig an die Entwicklungen angepasst werden sollten. Eine konkrete Antwort und Stellungnahme, dass diese Anpassung vor allem beim Bedarf für Strom nur unverhältnismäßig sei (vgl. Kapitel 9.4.1) findet bisher in keinem adäquaten Umfang statt. Mit Sicherheit auch interessant ist die Aussage der Bundesregierung, dass keine spezifischen Maßnahmen zur Reduzierung von Strom- und Gassperren geplant sind, welche in der Antwort zu dieser Kleinen Anfrage angeführt wird.³⁷ Hier wird lediglich allgemein darauf verwiesen, dass zu den zentralen Zielen im Energiekonzept der Bundesregierung eine bezahlbare Energie für alle Haushalte gehört. Wie diese genau zu definieren und auszugestalten ist, wird nicht weiter beantwortet. Gleichwohl soll die Forderung nach einer Anpassung der Regelsätze hier verfassungs- und sozialrechtlich begründet werden (siehe

³⁴ Vgl. Vorlage Nr. 110/14 für die Sitzung der staatlichen Deputation für Soziales, Kinder und Jugend am 03. Juli 2014.

³⁵ Siehe Modell in Frankreich, Vgl. hierzu Kapitel 3.6.

³⁶ Von den Abgeordneten Bärbel Höhn, Markus Kurth, Daniela Wagner und weiterer Abgeordneter.

³⁷ Vgl. BT-Drucks.. 17/10582 Antwort der Bundesregierung zur Kleinen Anfrage BT-Drucks.. 17/10475 (Stand: August 2012).

9.4.1). Auch die Novellierung der StromGKV wird von der Bundesregierung als nicht erforderlich betrachtet. Zudem wird eine Konkretisierung der Härtefallregelungen in Bezug auf Strom- und Gas-sperren, bzw. eine Definition von besonders schutzbedürftigen Gruppen, als nicht erforderlich angesehen, da sich aus den Regelungen des allgemeinen Sozialrechts ergäbe, unter welchen Bedingungen staatliche Unterstützungsleistungen bezogen werden könnten. Ob die Bundesregierung diesen Standpunkt aus dem August 2012 heute noch so vertreten würde, ist nicht sicher abschätzbar. Eine deutliche Neupositionierung ist seither jedoch nicht erfolgt.

Das Land NRW hat im Mai 2013 im Bundesrat zwei Entwürfe einer Ordnungsänderung und einen Antrag für eine Entschließung im Plenum vorgebracht, die sich mit der Thematik Energiearmut bzw. Sperrungen befassen. Hiervon erwähnt nur einer explizit Vorkassensysteme, nämlich BR-Drucks. 465/13 (Änderung des §14 StromGKV). Die anderen beiden befassen sich mit Themen wie Mahnwesen, sozialen Tarifen etc. (BR-Drucks. 466/13 und 467/13). Der Entwurf (auf Basis BR-Drucks. 465/13) beinhaltet die Änderung der Stromgrundversorgung und der Gasgrundversorgungsverordnung (§ 14 und §19 Strom/GasGKV). Neben den bereits ausgeführten Erläuterungen zu den Problemen mit Energiearmut und gestiegenen Energiesperren ist hier die wesentliche Forderung, dass der Grundversorger proaktiv dem Kunden als Alternative einen PPZ anbieten solle. Folgende gesetzliche Änderung des § 14 Abs. 3 StromGKV soll dabei dem Bundestag vorgelegt werden;

alter Wortlaut § 14 Absatz 3:

„Statt eine Vorauszahlung zu verlangen, kann der Grundversorger beim Kunden einen Bargeld- oder Chipkartenzähler oder sonstige vergleichbare Vorkassensysteme einrichten.“

neuer Wortlaut § 14 Absatz 3:

„Macht der Grundversorger bei Vorliegen der Voraussetzungen nach Absatz 1 von seinem Recht, Vorauszahlung zu verlangen, Gebrauch, soll er dem Kunden zur Abwendung von Zahlungsrückständen alternativ die Möglichkeit der Einrichtung von Bargeld- oder Chipkartenzählern oder sonstigen vergleichbaren Vorkassensystemen anbieten.“

Eine solche „Soll-Verpflichtung“ entsprechend dem Änderungsentwurf des § 14 Abs. 3 StromGKV bedeutet rechtlich, dass der Grundversorger einem Kunden, von dem er eine Vorauszahlung verlangen möchte, den Einbau eines solchen Zählers anzubieten hat. Will er davon abweichen, so liegt die Nachweispflicht bei ihm, dass ein besonderer Ausnahmefall vorliegt, weshalb er den Einbau nicht anbietet.

Des Weiteren wird für § 19 Abs. 2 StromGKV folgender geänderter Wortlaut vorgeschlagen (ergänzte Sätze sind **fett** markiert; neue Satznummernfolge wird in Klammern angezeigt):

Abs.2 „¹Bei anderen Zuwiderhandlungen, insbesondere bei der Nichterfüllung einer Zahlungsverpflichtung trotz Mahnung, ist der Grundversorger berechtigt, die Grundversorgung vier Wochen nach Androhung unterbrechen zu lassen und den zuständigen Netzbetreiber nach § 24 Abs. 3 der Niederspannungsanschlussverordnung mit der Unterbrechung der Grundversorgung zu beauftragen. ²Dies gilt nicht, wenn die Folgen der Unterbrechung außer Verhältnis zur Schwere der Zuwiderhandlung stehen oder der Kunde darlegt, dass hinreichende Aussicht besteht, dass er seinen Verpflichtungen nachkommt. ³Der Grundversorger kann mit der Mahnung zugleich die Unterbrechung der Grundversorgung androhen, sofern dies nicht außer Verhältnis zur Schwere der Zuwiderhandlung steht. ⁴**Der Grundversorger ist verpflichtet, den Kunden mit der zweiten Mahnung,**

spätestens mit der Androhung, auf die an seinem Wohnort ansässigen Stellen für Schuldnerberatung sowie auf die Möglichkeit einer Schuldenübernahme als Darlehen für Leistungsberechtigte der Grundsicherung nach § 24 Absatz 1 SGB II oder § 37 Absatz 1 SGB XII hinzuweisen.⁽⁵⁾ Ferner hat der Grundversorger den Kunden mit der zweiten Mahnung, spätestens mit der Androhung, über die Möglichkeit, ihm Gründe für eine Unverhältnismäßigkeit der Unterbrechung im Sinne des Satz 2 vorzutragen, zu informieren.“⁽⁶⁾ Wegen Zahlungsverzuges darf der Grundversorger eine Unterbrechung unter den in den Sätzen 1 bis 3 genannten Voraussetzungen nur durchführen lassen, wenn der Kunde nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 100 Euro in Verzug ist.⁽⁷⁾ Bei der Berechnung der Höhe des Betrages nach Satz 4 bleiben diejenigen nicht titulierten Forderungen außer Betracht, die der Kunde form- und fristgerecht sowie schlüssig begründet beanstandet hat.⁽⁸⁾ Ferner bleiben diejenigen Rückstände außer Betracht, die wegen einer Vereinbarung zwischen Versorger und Kunde noch nicht fällig sind oder die aus einer streitigen und noch nicht rechtskräftig entschiedenen Preiserhöhung des Grundversorgers resultieren.⁽⁹⁾ **Die Androhung der Unterbrechung ist klar und verständlich, in hervorgehobener Weise, unter Bezugnahme auf den Grund der Sperre sowie mit dem Hinweis auf den gemäß Satz 1 zulässigen Zeitpunkt für die Durchführung zu formulieren.“**

Abs. 2a

„Ein Grundversorger ist, um drohende Versorgungsunterbrechungen abzuwenden, ab der 1. Androhung der Versorgungsunterbrechung wegen Nichterfüllung der Zahlungsverpflichtung berechtigt, dem Träger von Leistungen für Berechtigte der Grundsicherung für Arbeitsuchende oder der Sozialhilfe, insbesondere zur Erbringung von Leistungen im Sinne des SGB II oder XII, Informationen im Zusammenhang mit der angedrohten Unterbrechung der Versorgung zur Verfügung zu stellen.“

Die Ermächtigung nach Abs. 2a Satz 1 umfasst die Namen und die Anschriften der Kunden, denen die Unterbrechung der Versorgung angedroht worden ist, sowie den Zeitpunkt der angedrohten Unterbrechung.

Der Grundversorger hat mit der nach Satz 1 gegenüber einem Kunden erfolgenden Androhung der Unterbrechung der Versorgung darauf hinzuweisen, dass der Kunde der beabsichtigten Weitergabe der Informationen innerhalb von zwei Wochen nach Zustellung der Androhung widersprechen kann.

Im Fall eines fristgemäßen Widerspruchs des Kunden ist die Informationsweitergabe nach Satz 1 untersagt.“

Im Juni 2013 hat der Bundesrat beschlossen, diesen Verordnungsantrag an den Wirtschaftsausschuss des Bundesrates zu überweisen. Dort ist er nach aktuellem Stand³⁸ „in der Beratung“.³⁹

Zusammenfassend zeigt sich somit ein recht gestreutes Bild was die Forcierung von Vorkassensystemen betrifft. Bisher finden, vor allen durch die auch im bundesweiten Vergleich sehr hohe Anzahl an Energiesperren in NRW (vgl. Kapitel 7.1.2.4), in diesem Bereich besonders hohe Anstrengungen statt, Maßnahmen einzuleiten und Gesetzesänderungen auf Bundesebene einzubringen. Im ersten Überblick zeigt sich, dass die SPD, die CDU/CSU sowie die GRÜNEN positive Aspekte im Einsatz von Vorkassensystemen sehen, während DIE LINKE sich strikt gegen den Einsatz solcher Systeme ausspricht. Bei Vorschlägen zur Gesetzesänderung ist bisher jedoch lediglich eine „Soll-Verpflichtung“

³⁸ Status: Januar 2015.

³⁹ Siehe <http://dipbt.bundestag.de/extrakt/ba/WP17/536/53641.html> (21.01.2015).

zum proaktiven Anbieten von Vorkassensystemen beinhaltet. Eine Vorschrift zum verpflichtenden Einbau ist bisher von keiner Partei vorgesehen.

3.4.2 Nutzung der Prepaid-Funktion mit einem intelligenten Messsystem

Der Einsatz eines intelligenten Messsystems (iMsys, auch allgemein als Smart Meter benannt) als Vorkassensystem ist vorgesehen (Technische Richtlinie 03109-1). Da sich aktuell der Smart Meter Rollout weiterhin verschiebt, kann im Rahmen dieser Studie der genaue gesetzliche Rahmen dazu nicht final geklärt werden. Neben den noch in Diskussion befindlichen Technischen Richtlinien ist auch das Verordnungspaket „Intelligente Netze“ von der Bundesregierung noch nicht verabschiedet worden. Einen festen Zeitpunkt für die Verabschiedung des Ordnungsrahmens zum Smart Metering gibt es noch nicht, soll allerdings im Laufe des Jahres 2015 erfolgen. Mindestens bis Ende 2015 sollen zudem noch Messsysteme eingebaut werden dürfen, die nicht den Vorgaben des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) entsprechen.

Mit dem Entwurf des IT-Sicherheitsgesetzes vom 17. Dezember 2014 hat die Bundesregierung eine Verlängerung der Übergangsfristen für die Einbauverpflichtung BSI-konformer Messsysteme und damit eine entsprechende Änderung des Energiewirtschaftsgesetzes (EnWG) vorgesehen. Eine Einbaupflicht ab Anfang 2015, wie sie das EnWG vorgesehen hat, wird damit nicht erfolgen. Grund hierfür ist auch, dass zertifizierte Messsysteme, wie sie in §21e Abs. 4 EnWG gefordert werden, derzeit noch nicht am Markt verfügbar sind.

Nach der Änderung des EnWG können auch Rechtsverordnungen nach § 21i Absatz 1 Nummer 11 EnWG den maßgeblichen Zeitpunkt bestimmen oder differenziert ausgestalten, ab dem der Einsatz nicht BSI-konformer Messsysteme nicht mehr zugelassen wird. Diese Flexibilität ist erforderlich, um auf unterschiedliche Entwicklungsstände verschiedenster technischer Modullösungen (zum Beispiel Modul zum Steuern unterbrechbarer Verbrauchseinrichtungen, Modul zum Steuern von EE-Anlagen etc.) wie auch auf die in Pilotprojekten gemachten Erfahrungen reagieren zu können.

Im Rahmen des Messstellenbetriebsgesetzes werden die Festlegungen zur Finanzierung und zum Roll Out von Smart Metern getroffen (vgl. 9.10.4.1). Nach Angaben des BMWi ist „maßgeblich für jedweden Rollout- und Finanzierungsansatz ein ausgewogenes Verhältnis zwischen möglichen Kosten und möglichen Nutzen für den Verbraucher, was insbesondere einen Mechanismus zum Schutz vor unverhältnismäßigen finanziellen Belastungen erfordert“.

Im Rahmen einer kleinen Anfrage wurde die Bundesregierung gefragt, ob und wie eine tatsächliche Nutzung von intelligenten Stromzählern mit Prepaid-Funktion vorgesehen und forciert werden wird. Wesentliche Kernfragen seien dabei noch zu beantworten, so wie nach dem Zeitpunkt des Einsatzes der Zähler, sowie ob ein Einbau eines PPZ auch gegen den Willen der Stromkunden erfolgen dürfe.⁴⁰ Die Antwort der Bundesregierung lautete, dass ein verpflichtender Einbau von intelligenten Zählern bzw. intelligenten Messsystemen mit Prepaid-Funktion nicht vorgesehen sei. Es wird allerdings darauf hingewiesen, dass von der Nutzung durch intelligente Zähler als technische Basis für Prepaid-

⁴⁰ Vgl. Anfrage der Abgeordneten Bärbel Höhn der BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN „Bis wann plant die Bundesregierung den (ggf. flächendeckenden) Einsatz von intelligenten Stromzählern mit Prepaid-Funktion, und zieht sie dabei die Möglichkeit in Erwägung, Prepaid-Zähler auch gegen den Willen der Stromkunden zu installieren?“.

Funktionen Gebrauch gemacht werden könne und eine etwaige Einbaupflicht nur für den Fall vorgesehen sei, wenn die Voraussetzungen des § 14 der Stromgrundversorgungsverordnung (StromGVV) vorliegen.⁴¹ Details hierzu sollen auch im Rahmen des bereits genannten Verordnungspakets „Intelligente Netze“ geklärt werden.

3.5 Soziodemografischer Kontext der Energiearmut mit Auswirkung auf das Forderungsmanagement

Bei Betrachtung der soziodemografischen Faktoren für Energiearmut ergibt sich in Deutschland ein heterogenes Bild, indem sich diese je nach Region wesentlich unterscheiden können. Neben dem oftmals genannten Süd-Nord-Gefälle, sind auch innerhalb einer bestimmten Region, z. B. den unterschiedlichen Städten in NRW, die Gegebenheiten teilweise sehr unterschiedlich. Die soziodemografischen Faktoren und die damit im Zusammenhang stehende Energiearmut nach Anzahl an betroffenen Personen und Haushalte, können auch Auswirkungen auf das Geschäftsmodell und damit auf die strategische sowie operative Ausrichtung im Bereich des Forderungsmanagements von Grundversorgern haben.

Zu den geografischen Kriterien zählt z. B. das Wohngebiet (Region, Stadt/Land) mit unterschiedlichen Bevölkerungsschichten, bei denen oftmals entsprechend bestimmter Kriterien (wie z. B. der Postleitzahl, PLZ, des versorgten Haushalts) erste Indizien gesammelt werden, welche für die Bewertung verwendet werden können (bspw. Bonität und damit Zahlungsausfallrisiko, Umzugsquote, Insolvenzwahrscheinlichkeit des versorgten Haushalts etc.). Vor einer vorschnellen Zuordnung von Personen/Haushalten, Pauschalisierung in bestimmten Stadt-/Landgebieten (z. B. nach der PLZ) oder sogar konkreten Maßnahmen (z. B. verpflichtende Leistung einer Vorauszahlung, Einsatz eines Vorkassensystems etc.) aufgrund solcher Anhaltspunkte sollte allerdings abgesehen werden. Besonders in Großstädten befinden sich bspw. oftmals von Armut betroffene Haushalte (überwiegend Altbau) in unmittelbarer Nachbarschaft zu teuren Wohneinheiten, in denen die Wahrscheinlichkeit von Armut betroffene Haushalte anzutreffen sehr gering ist. Zudem kann und darf eine bestimmte Wohnlage genauso wenig wie ein bestimmtes Einkommensniveau nicht pauschal mit einer negativen Zahlungsfähigkeit oder gar Zahlungsmoral gleichgesetzt werden. Weitere demografische Kriterien wie z. B. Geschlecht, Alter, Haushaltsgröße und sozialer Status geben insbesondere in der Kombination weitere Rückschlüsse über Kundengruppen. Eine besonders hohe Erkenntnis über potentiell von Energiearmut betroffene Personen/Haushalte liegt bei den sozioökonomischen Kriterien wie Bildungsstand, Beruf und Einkommen vor. Jedoch sind gerade für einen Grundversorger diese Angaben schwer zu erhalten. Insbesondere aus datenschutzrechtlichen Gründen können diese nur im Ausnahmefall beim Betroffenen und in aller Regel nur aufgrund dessen freiwilliger Einwilligung erhoben werden. Zudem ist hier eine detaillierte Erhebung sowie Auswertung sehr aufwendig. Auch Kennzahlen, wie z. B. die Anzahl der Privatinsolvenzen sowie die Umzugsquote, können bei der Bewertung, ob der fallbezogene Einsatz von Vorkassensystemen sinnvoll ist, hilfreich sein. Da-

⁴¹ Vgl. Antwort auf Anfrage der Abgeordneten Bärbel Höhn von der Parlamentarischen Staatssekretärin Brigitte Zypries vom 27. Oktober 2014 „Ein bundesweiter verpflichtender Einbau von intelligenten Zählern bzw. intelligenten Messsystemen mit Prepaid-Funktion ist nicht geplant. Natürlich können aber intelligente Messsysteme nach den §§ 21d und 21e des Energiewirtschaftsgesetzes (EnWG) und intelligente Zähler nach § 21c Absatz 5 EnWG eine technische Basis auch für Prepayment-Funktionen darstellen. Inwieweit der Einbau von intelligenten Messsystemen und Zählern staatlich unterstützt werden sollte, wird Gegenstand eines Verordnungspakets Intelligente Netze sein, welches diese Themenschwerpunkte hat. Von den Verordnungsermächtigungen des § 21i EnWG soll dabei umfangreich Gebrauch gemacht werden. Die maßgeblichen Regelungen des Verordnungspakets bedürfen der Zustimmung des Deutschen Bundestages. Hiervon zu trennen ist die Frage einer Aktivierung von Prepayment-Funktionen. Dies ist im Rahmen der Grundversorgung nach geltendem Recht gegen den Willen des Kunden nur dann möglich, wenn die Voraussetzungen des § 14 der Stromgrundversorgungsverordnung (StromGVV) vorliegen.“

ten auf Basis von soziodemografischen Faktoren können bei der Optimierung des Forderungsmanagements zwar unterstützen (z. B. Segmentierung der Kunden), jedoch spiegeln sie vielmehr etwaige Probleme in der Gesellschaft wieder, ohne hierbei konkret bei der Problemlösung im Forderungsmanagement helfen zu können. Hier sollten die entsprechenden (präventiven) Maßnahmen zur Unterstützung der Betroffenen rechtzeitig und effektiv eingeleitet werden, zu denen bspw. die Kooperation mit Sozialleistungsträgern und anderen sozialen Einrichtungen sowie weitere zielgruppenorientierte Unterstützung gehört (vgl. z. B. Kapitel 8.2.3, Kapitel 8.6 und Kapitel 11).

3.6 Blick ins Ausland: Erfahrungswerte zu Maßnahmen zur Reduzierung von Energiearmut und Energiesperren

Um staatliche Mechanismen zur Reduzierung von Energiearmut aufstellen und bewerten zu können, ist es wie in vielen Bereichen auch hier hilfreich, auf den Erfahrungsschatz im Ausland zuzugreifen. Hier können bereits durchgeführte Maßnahmen, staatliche Instrumente sowie Regeln betrachtet und auf Relevanz, Erfolg sowie Adaptierbarkeit auf den deutschen Markt geprüft werden. Durch eine breite Auseinandersetzung und Betrachtung von Energiearmut in Großbritannien seit nunmehr fast vier Jahrzehnten, bestehen dort bereits umfangreiche Erfahrungen. Die britische Regierung veröffentlicht jährlich einen Energiearmutsreport („UK Fuel Poverty Report“), in dem die aktuellen Statistiken über betroffene Haushalte (sog. „vulnerable households“) enthalten sind. Daneben beschäftigen sich auch verschiedene Institutionen mit diesem Thema (z. B. das „EU Fuel Poverty Network“⁴²).

In Großbritannien müssen Stromanbieter neben Beratungsleistungen zur Energieeffizienz (Aufzeigen von Maßnahmen, um Stromverbrauch zu reduzieren zu können), im Bedarfsfall Prepaid-Zähler anbieten sowie Hilfsmöglichkeiten insbesondere für Haushalte anbieten, in denen chronisch Kranke oder Behinderte sowie ältere Personen leben. Bei Zahlungsproblemen sind die Energieversorger zudem angehalten, dem Kunden verschiedene Zahlungsmethoden anzubieten, um die Schulden möglichst nachhaltig und für den Kunden verhältnismäßig abzubauen zu können (z. B. Verzicht auf Zins, kleine Raten etc.). Im Rahmen des Vorhabens „The Green Deal“⁴³ sollen bis 2016 Maßnahmen getroffen werden, die zum Ziel haben, dass bis zum Jahr 2018 kein Haushalt in Großbritannien mehr von Energiearmut betroffen ist.⁴⁴

Als weiteres Beispiel wird in Belgien auf föderaler sowie regionaler Ebene (Regionen Brüssel, Wallonien und Flandern) Energiearmut im Zuge von politischen Zielvereinbarungen diskutiert. Hier ist in Anknüpfung an die europarechtlichen Vorgaben (vgl. Kapitel 3.3.1) die Rede von dem geschützten Kunden (sog. client protégé⁴⁵). Ähnlich wie in Deutschland werden hier benachteiligte Haushalte von

⁴² Siehe <http://fuelpoverty.eu/> (14.01.2015).

⁴³ Vgl. <https://www.gov.uk/green-deal-energy-saving-measures/overview> (14.01.2015); Maßnahmen- und Inv.-fahrplan um den Baubestand in UK energieeffizient zu modernisieren. Kernbestandteil davon ist es den Hausbesitzern staatliche geförderte Darlehen zu gewähren, sodass es möglich ist durch die Sanierungsmaßnahmen Energie und somit Kosten in dem Maße einzusparen, dass sich die Investition in einem vertretbaren Zeitraum wieder vollständig amortisieren.

⁴⁴ Siehe <https://www.gov.uk/government/publications/fuel-poverty-a-framework-for-future-action> (14.01.2015).

⁴⁵ Vgl. <http://dev.ulb.ac.be/ceese/CEESE/fr/projet.php?menu=1&categorie=3&projet=124> und <http://fuelpoverty.eu/2012/11/02/fuel-poverty-in-belgium/> (14.01.2015).

den Sozialämtern („Centre Public d’Action Sociale, kurz CPAS) unterstützt. Vergleichbar mit dem Vorgehen beim Saarbrücker 4-Punkte-Modell (vgl. Kapitel 9.12.1) sendet hier die CPAS dem Energieversorgern eine Liste von Kunden mit Zahlungsschwierigkeiten. Auf Basis dieser Informationen können Maßnahmen eingeleitet werden, um zukünftige Zahlungsengpässe vermeiden zu können. Die Maßnahmen umschließen hier Dienstleistungen wie Schuldnerberatung sowie Energieeffizienzberatung. Daneben wurde ein Sozialtarif eingeführt, der betroffenen Kunden unter bestimmten Voraussetzungen gewährt wird. Dies sind z. B. Personen, die bereits Anspruch auf Leistungen vom Staat haben, wie z. B. ältere Menschen, Behinderte, Arbeitsunfähige; zudem Haushalte unter einem bestimmten Gesamteinkommen etc.⁴⁶ Analog zu Großbritannien werden auch in Belgien Förderungsmaßnahmen zur energieeffizienten Sanierung der Baubestände angeboten. Hierfür wird unter anderem ein Zuschuss gewährt. Außerdem kann der Stromanbieter zur Vermeidung von Energiesperren eine Lastbegrenzung durchführen, die für weitere 60 Tage eine Strombelieferung garantiert. In dieser Zeit muss ein angemessener Zahlungsplan erarbeitet werden. Bereits bei einer Zahlung der Hälfte seiner Gesamtschulden kann der Kunde die Aufhebung der Lastbegrenzung beim Lieferanten bzw. Grundversorger beantragen. Falls in keinem Falle eine Einigung zwischen Kunde und dem Grundversorger (in der Vermittlerrolle der CPAS) gefunden werden kann, ist es dem Grundversorger möglich, die Beendigung des Vertrages beim Friedensrichter⁴⁷ zu beantragen. Als schutzbedürftige Person kann der Kunde bei der regionalen Regulierungsbehörde beantragen, dass er von dem kommerziellen Anbieter zum regionalen Grundversorger wechseln kann. Erst wenn auch hier die Schulden nicht zurückgezahlt werden, kann vom Grundversorger die Vertragsbeendigung beim Friedensrichter beantragt werden. Bei Beendigung des Vertrages kann bzgl. des offenen Forderungsbetrages entweder ein Vergleich geschlossen werden oder der Grundversorger muss auf die Zahlung seiner Forderung verzichten, falls letzteres vom Friedensrichter entschieden wird bspw. weil der Kunden auf absehbare Zeit zu keiner Zahlung in der Lage sein wird. Entsprechend muss der Betrag ausgebucht bzw. abgeschrieben werden. Allerdings ist der Grundversorger nun auch nicht mehr verpflichtet dem Kunden „unentgeltlich“ Strom zu liefern.

Teilweise besteht auch die Möglichkeit, eine Mediation durchzuführen bzw. einen Ombudsmann einzuschalten. In bestimmten Regionen in Belgien ist auch bei schutzbedürftigen Kunden die Durchführung einer Stromsperre in den Wintermonaten (November bis März) verboten. Ein ähnliches Verbot besteht in Frankreich. Auch in Deutschland wird diese Option diskutiert und von einigen Verbänden gefordert.⁴⁸

In Frankreich besteht – anders als in Großbritannien oder in Belgien – kein ausgeprägtes Problem der Stromarmut. Dies mag auch an der Tatsache liegen, dass hier der Strompreis viel geringer ist und zudem durch geringere Anstrengungen des Ausbaus von Erneuerbaren Energien⁴⁹ auch kaum ein Zusatzbelastung wie in Deutschland durch die EEG-Umlage besteht (vgl. Bestandteile Strom unter Kapitel 10.2). Allerdings werden auch in Frankreich Maßnahmen zur Budget- sowie Energieeffizienzberatung durchgeführt. Außerdem haben Haushalte mit einem geringen Einkommen Anspruch auf einen Sozialtarif. Hier wird je nach Fall eine Vergünstigung bei den ersten 100 kWh im

⁴⁶ Details siehe

http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/Energie/Facture_energie/mesures_sociales_energetiques/tarif_social_electrique_gaz_naturel/#.VLZqZnuX-k5 (14.01.2015).

⁴⁷ juge de paix = Friedensgerichte sind in Belgien erstinstanzlich zuständig für Zivil- und Handelssachen; vgl.

http://justice.belgium.be/fr/ordre_judiciaire/cours_et_tribunaux/justice_de_paix/ (14.01.2015).

⁴⁸ Vgl. z.B. http://www.energieverbraucher.de/de/News_2416/NewsDetail_15318/ (14.01.2015).

⁴⁹ Der überwältigende Anteil der Stromerzeugung stammt in Frankreich aus Kernenergie; 2013 lag der Anteil bei 73,3%, vgl. <http://de.statista.com/statistik/daten/studie/29294/umfrage/anteil-der-atomenergie-an-der-stromerzeugung-in-frankreich-seit-1998/> (14.01.2015).

Monat von 30 bzw. 50% gewährt.⁵⁰ Für die Prüfung der berechtigten Personen erhält der Stromversorger entweder von der Steuerverwaltung oder den Krankenkassen die entsprechend benötigten Daten.

Auch für Deutschland gilt es zukünftig ein geeignetes Maßnahmenpaket zu entwickeln, das neben den im Ausland bereits stark fokussierten, reaktiven Maßnahmen, vor allem auch proaktive und präventive Maßnahmen enthält, mit denen Energiearmut und damit Energiesperren vermieden werden können. Auch das Europarecht fordert ein Tätigwerden der Mitgliedstaaten, wenngleich die Vorgaben sehr zurückhaltend sind (Kapitel 3.3.1) Dabei ist es mit Sicherheit sehr hilfreich, die durchgeführten Programme im Ausland genauer zu betrachten, Erfahrungswerte zu nutzen und auf ihre Übertragbarkeit auf den deutschen Markt zu prüfen. Eine unveränderte Übernahme der unterschiedlichen Ansätze erscheint dagegen nicht zielführend. Bei einer Anpassung an die soziodemografischen Strukturen in Deutschland (vgl. Kapitel 3.5), die Besonderheiten im Energiewirtschafts- und Sozialrecht mit ggf. auch regional differenzierter Ausprägung der Regelungen können die ausländischen Modelle jedoch wertvolle Anregungen darstellen.

⁵⁰ Vgl. <http://legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT00000436465> (14.01.2015).

4 Wesentliche Prozesse im Forderungsmanagement

In den folgenden Kapiteln werden die verschiedenen Prozessbereiche des Forderungsmanagements mit den wesentlichen Tätigkeiten modellhaft vorgestellt und grafisch dargestellt⁵¹ (eingesetzte Software: Signavio im Standard BPMN 2.0). Zunächst werden die Prozesse im Forderungsmanagement überblicksartig an Beispielen dargestellt, welche in den dann folgenden Abschnitten vertieft beschrieben und Ausschnittsweise dargestellt werden. Ziel der meisten Prozesse ist es, die offenen Forderungen betreiben zu können.

Nach dem außergerichtlichen Mahnwesen/Inkasso, werden der Sperrprozess sowie das Debitorenmanagement dargestellt, zu dem auch unterstützende Prozesse wie z. B: die Bonitätsprüfung und die Abrechnung und Fakturierung gehören. Schließlich wird die Standardvorgehensweise im Rahmen des gerichtlichen Mahnwesens/Inkassos vorgestellt.

Die vorgestellten Prozesse zeigen zudem, welche Aufwandspositionen bei der späteren Kostenbetrachtung ab Kapitel 6 eine Rolle spielen.⁵²

Die in diesem Kapitel dargestellten Prozesse bei den Grundversorgern beziehen sich zwar grundlegend auf den Privatkunden, jedoch gelten diese in aller Regel auch für andere Haushaltskunden und vielfach auch für Industriekunden, deren Betrachtung jedoch nicht Kernbestandteil der Studie sind.

Unterschiedliche Detailausprägungen entsprechend dieser oder anderer Kundengruppen bleiben davon unberührt. Soweit in bestimmten Prozessen Besonderheiten für einzelne Kundengruppen (insbesondere Privatkunden, Definition Kapitel 3.1.1) gelten, wird dies entsprechend abgegrenzt.

4.1 Außergerichtliches Mahnwesen und Inkasso

Das Mahnwesen eines Grundversorgers muss entsprechend der gesetzlichen Vorgaben (für den Bereich Strom aus dem EnWG und der StromGKV) umgesetzt werden. In der genauen Prozessausprägung besteht jedoch ein gewisser Spielraum für die Grundversorger. Dies zeigt sich im Rahmen der Betrachtung auch in der teilweise unterschiedlichen Prozessausprägung bei den Studienteilnehmern (vgl. Kapitel 8.3).

Das Mahnwesen läuft im Allgemeinen folgendermaßen ab (exemplarische Darstellung, welche je nach Grundversorger in der Praxis abweichen kann)⁵³:

- Nach Eintreten der Fälligkeit der offenen Forderung wird der Eingang der Zahlung geprüft. Falls die Zahlung bereits eingegangen ist (ggf. inkl. Kulanzeit von einigen Tagen), sind keine weiteren Prozessschritte erforderlich.
- Wenn die Zahlung nicht eingegangen ist, wird die erste Mahnung erstellt und an den Kunden versendet (ggf. auch erst eine kostenfreie Zahlungserinnerung, Ausprägungen bei den Studienteilnehmer s. Kapitel 8.3.3).
- Nach Ablauf der Zahlungsfrist der ersten Mahnung, wird erneut der Zahlungseingang geprüft (in der Regel ist dies ein automatisierter Prozess, bei dem nur bei Nichtzahlung eine Meldung erscheint bzw. automatisch der nächste Schritt angestoßen wird).

⁵¹ Die Prozesse wurden im Standard BPMN 2.0 mit der Software Signavio modelliert.

⁵² Die modellierten Prozesse im BPMN werden dem Auftraggeber im PDF-Format (zur Anzeige mit dem PDF-Reader) sowie im SVG-Format (Vektorgrafik, zur Anzeige im Explorer) in der Anlage A bis C auf einem Datenträger bereitgestellt.

⁵³ Die Durchführung des Mahnwesens als Best-Practice-Beispiel ist in der Anlage A1 (PDF) und Anlage A2 (SVH) grafisch dargestellt (wurde dem Auftraggeber auf Datenträger zur Verfügung gestellt).

- Falls die Zahlung der offenen Forderung eingegangen ist, sind keine weiteren Prozessschritte erforderlich. Abweichend kann auch der Grundversorger auf die Mahngebühr verzichten (z. B. im Zusammenhang mit der ersten Mahnung, die Gebühr wird dann wieder ausgebucht). Teilweise wird diese auch intern weitergeführt und bei der nächsten Rechnung (ggf. Mahnung, Jahresabschlussrechnung) aufgeführt und eingefordert.
- Wenn auch jetzt keine Zahlung eingegangen ist, wird geprüft, ob der Kunde aktuell noch beliefert wird (aktiver Kunde, nicht endabgerechnet). Wenn dies der Fall ist, wird der Sperrprozess angestoßen. Andernfalls ist eine Sperrung nicht möglich, so dass das Inkasso intern oder extern weitergeführt wird.
- Im Falle des internen Inkassos wird das gerichtliche Mahnverfahren angestoßen.
- Im Falle des externen Inkassos wird ein Inkassounternehmen (i. d. R. zur Forderungsabtretung) oder eine Anwaltskanzlei einbezogen.

4.2 Unterbrechung der Versorgung des Privatkunden (Sperrung)

4.2.1 Allgemeine Rahmenbedingungen und Regeln

Folgende Aspekte sowie gesetzliche Rahmenbedingungen sind bei dem Sperrprozess zu beachten:

- Der Netzbetreiber nimmt eine Unterbrechung der Anschlussnutzung eines Privatkunden (Sperrung) auf Verlangen des Grundversorgers (Lieferanten) vor. Voraussetzungen für eine Sperrung durch den Netzbetreiber sind erstens, dass diese Rechtsfolge zwischen dem Lieferant und dem von ihm belieferten Letztverbraucher vertraglich, z. B. im Stromliefervertrag, vereinbart ist. Im Fall der Grundversorgung ist die Sperrung auch gesetzlich geregelt, die vertraglichen Regelungen auf Grundlage der allgemeinen Bedingungen des Grundversorgers (vgl. § 1 StromGKV) konkretisieren diesen gesetzlich vorgezeichneten Ablauf jedoch. Zweitens muss der Grundversorger die Voraussetzungen für die Unterbrechung der Anschlussnutzung gegenüber dem Netzbetreiber glaubhaft versichern, und ihn drittens von sämtlichen Schadensersatzansprüchen freistellen, die sich aus einer unberechtigten Unterbrechung ergeben können. Viertens hat der Grundversorger glaubhaft zu versichern, dass dem Letztverbraucher keine Einwendungen oder Einreden zustehen, welche die Voraussetzungen der Unterbrechung der Anschlussnutzung entfallen lassen und dass die Unterbrechung der Anschlussnutzung nicht unverhältnismäßig ist.
- Der beauftragende Grundversorger ist gegenüber dem Netzbetreiber Schuldner der dem Netzbetreiber für die Sperrung entstehenden Kosten. Gleiches gilt für die auf die Wiederherstellung der Anschlussnutzung (Entsperrung) entfallenden Kosten.
- Der genaue Sperrablauf wird zwischen Grundversorger (Lieferant) und Netzbetreiber bilateral geklärt (Anzahl der zu unternehmenden Sperrversuche etc.). Das Datenformat sowie der Aufbau des Formulars "Auftrag zur Unterbrechung der Anschlussnutzung" werden in der Sperrvereinbarung zwischen Grundversorger und Netzbetreiber festgelegt.
- In der Regel fällt bei Widerruf des Sperrauftrags kein Sperrergeld an, sofern dem Netzbetreiber auch keine besonderen Kosten entstanden sind (meist dann, wenn der Netzbetreiber dem Grundversorger den Sperrtermin noch nicht angekündigt hat). Bei später eingehenden Stormierungen muss der Grundversorger die Kosten für die Sperrung gemäß gülti-

gem und im Internet veröffentlichten Preisblatt des Netzbetreibers tragen. Diese Kosten werden vom Grundversorger in der Regel wiederum an den Kunden weitergegeben.

- Auf Wunsch des Grundversorgers kann der Netzbetreiber die Unterbrechung in Anwesenheit eines Beauftragten des Grundversorgers vornehmen, um eine gütliche Einigung zwischen Grundversorger und Letztverbraucher zu ermöglichen. Dabei ist Rücksicht auf die zeitliche Tourenplanung des Netzbetreibers zu nehmen.
- Ist zur Durchführung der Unterbrechung eine Handlung an der beim Anschlussnutzer installierten Messeinrichtung notwendig und wird der Messstellenbetrieb von einem dritten Messstellenbetreiber durchgeführt, so muss im Bedarfsfall der Netzbetreiber von diesem dritten Messstellenbetreiber gemäß § 4 Abs. 6 MessZV die Vornahme der notwendigen Handlung verlangen. Der Messstellenbetrieb durch Dritte ist in der Grundversorgung jedoch kaum anzutreffen.

4.2.2 Ablauf der Unterbrechung der Versorgung aus Sicht des Lieferanten

Die allgemeine Prozesskette mit den jeweiligen Fristen nach der StromGKV wird in Abbildung 2 vereinfacht dargestellt. Diese beginnt mit dem Zugang der Rechnung und endet bei der Sperrung. Hier sind auch die jeweiligen Fristen dargestellt, die gesetzlich (StromGKV) vorgeschrieben sind. Zudem sind die grundlegenden Sperrvoraussetzungen dargestellt (türkisfarbener Kasten). Im Gasbereich wird in der Praxis meist analog zur StromGKV ab einer offenen Forderung von über 100 € gesperrt, da die GasGKV hier keine konkreteren Angaben macht.⁵⁴ Einige Grundversorger weichen davon allerdings ab und sperren erst ab einem deutlich höheren Betrag. Eine Sperre muss zudem verhältnismäßig sein, was über eine Rechtsgüterabwägung im Einzelfall gewährleistet werden kann (Details vgl. Kapitel 5.1.4.5).

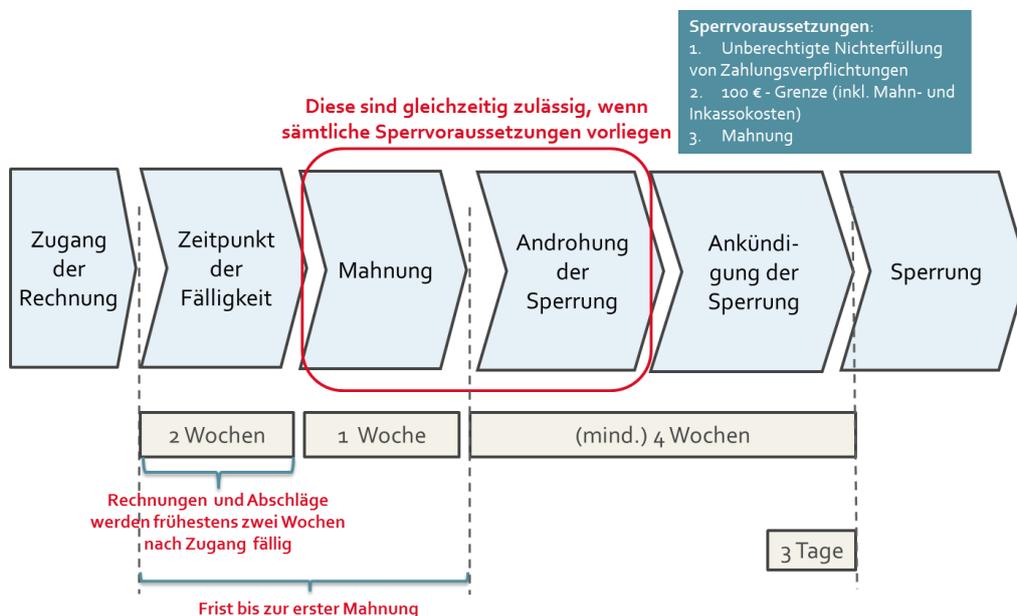


Abbildung 2: Prozesskette vom Zahlungseingang bis zur Sperrung in der Grundversorgung mit Strom

⁵⁴ Vgl. § 19 GasGKV Abs. 2 „...bei der Nichterfüllung einer Zahlungsverpflichtung trotz Mahnung, ist der Grundversorger berechtigt, die Grundversorgung vier Wochen nach Androhung unterbrechen zu lassen und den zuständigen Netzbetreiber nach § 24 Abs. 3 der Niederdruckanschlussverordnung mit der Unterbrechung der Grundversorgung zu beauftragen.“ keine Angabe über die Höhe der offenen Forderung wie in der StromGKV (§ 19 Abs. 2 S.4).

Die Sperrung stellt zwar ein Druckmittel des Lieferanten gegenüber dem Kunden zur Beitreibung offener Forderungen dar. Durchgeführt wird sie jedoch vom zuständigen Messstellenbetreiber. Im Bereich der Grundversorgung kann davon ausgegangen werden, dass der Messstellenbetrieb entsprechend der allgemeinen Regel (vgl. § 21 Abs. 1 EnWG) beim Verteilernetzbetreiber liegt.

Der Sperrprozess läuft aus Sicht des Grundversorgers⁵⁵ folgendermaßen ab (exemplarische Darstellung, welche je nach Grundversorger in der Praxis abweichen kann):

- Der Grundversorger erteilt dem Netzbetreiber den Auftrag zur Unterbrechung der Anschlussnutzung eines Privatkunden in der vertraglich vereinbarten Form.
- Falls der Netzbetreiber die Sperrung ablehnt, ist der Prozess beendet und der Auftrag muss neu gestellt werden. Die Ablehnung darf nur erfolgen, wenn die Unterbrechungsvoraussetzungen nicht hinreichend glaubhaft versichert worden sind. Eine Prüfung, ob diese tatsächlich vorliegen, ist nicht Aufgabe des Netzbetreibers, zumal er dazu auch gar nicht in der Lage wäre (nur der Grundversorger kennt die Höhe der offenen Forderungen, Fristen etc.). Auch das Haftungsrisiko für fehlende Sperrvoraussetzungen liegt beim Grundversorger.
- Der Grundversorger erhält den genauen Termin der Sperrung vom Netzbetreiber.
- Falls die Sperrvoraussetzungen nicht mehr vorliegen, wird der Netzbetreiber über die Ungültigkeit des Auftrages informiert und der Sperrauftrag storniert.
- Wenn keine Ablehnung eingeht, wird erneut geprüft, ob die Sperrvoraussetzungen immer noch vorliegen, bevor eine Nachricht mit dem beabsichtigten Sperrtermin an den Kunden versendet wird.
- Bis zum Zeitpunkt der tatsächlichen Sperrung kann der Sperrauftrag aufgrund nachträglichen Wegfalls der Sperrvoraussetzungen, noch storniert werden. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn der Kunde vor der Sperrung zahlt und das rechtzeitig nachweisen kann. Die bloße Behauptung des Kunden, dass eine Zahlung getätigt wurde (Überweisung mit Hinweis, dass der Betrag am nächsten oder übernächsten Tag eingehen müsste) reicht nicht aus.
- Wenn die Sperrvoraussetzungen immer noch vorliegen und die Fristen nach StromGKV eingehalten worden sind, wird die Sperrung durchgeführt. Der Messstellenbetreiber versendet an den Lieferanten eine Bestätigung.
- Nach erfolgter Sperrung wird der Aufwand gemäß der vereinbarten bzw. festgelegten Gebühren vom Netzbetreiber dem Grundversorger in Rechnung gestellt, der wiederum die Gebühren an den Kunden weiterleitet.
- Wenn eine Sperrung nicht durchgeführt werden kann (etwa weil der Anschlussnehmer den Zugang zum Grundstück verweigert), kann diese gerichtlich z. B. mit einer Klage oder in bestimmten Fällen auch mit einer einstweiligen Verfügung durchgesetzt werden.

⁵⁵ Der Sperrprozess ist aus Sicht des Grundversorgers als Best-Practice-Beispiel in der Anlage B1 (PDF) und Anlage B2 (SVH) grafisch dargestellt (dem Auftraggeber auf Datenträger zur Verfügung gestellt).

4.2.3 Ablauf der Unterbrechung der Versorgung aus Sicht des Netzbetreibers

Der Sperrprozess aus Sicht des Netzbetreibers/Messstellenbetreibers⁵⁶ läuft folgendermaßen ab (exemplarische Darstellung, welche je nach Netzbetreibers/Messstellenbetreibers in der Praxis abweichen kann):

- Der Netzbetreiber erhält den Auftrag zur Unterbrechung der Anschlussnutzung eines Letztverbrauchers vom Grundversorger in der vertraglich vereinbarten Form.
- Der Netzbetreiber prüft nicht, ob die Voraussetzungen für eine Einstellung der Netznutzung tatsächlich vorliegen. Er prüft lediglich, ob die Unterbrechungsvoraussetzungen hinreichend glaubhaft versichert wurden.
- Wenn dies der Fall ist, wird der Sperrtermin festgelegt und der Netzbetreiber bestätigt dem Grundversorger unverzüglich in Textform den beabsichtigten Termin der Sperrung. Die Benachrichtigung des Kunden über den Termin erfolgt schließlich entweder vom Lieferanten oder direkt vom Netzbetreiber im Namen des Lieferanten (3 Werktage im Voraus).
- Fällt der Grund für die Sperrung vor der Ausführung der Sperrung weg, so storniert der Grundversorger den Sperrauftrag unverzüglich in Textform beim Netzbetreiber.
- Ist eine Sperrung aus rechtlichen oder tatsächlichen Gründen nicht möglich, informiert der Netzbetreiber den Grundversorger hierüber unverzüglich in Textform und stimmt mit ihm evtl. weitere Schritte ab. Als solcher Grund gilt insbesondere eine gerichtliche Verfügung, welche die Sperrung untersagt. Die Kosten für eine aus diesen Gründen nicht durchgeführte Sperrung trägt der Grundversorger.
- Die Ressourcen und die Routen für die Sperrung werden vom Netzbetreiber eigenständig geplant. Entsprechend wird der Netzmonteur (Außendienstmitarbeiter des Netzbetreibers oder externe Dienstleister, die im Namen des Netzbetreibers) agieren.
- Der Sperrtermin wird wahrgenommen, wenn bis dahin keine Stornierung des Lieferanten eingeht.
- Über die erfolgreiche Durchführung der Sperrung informiert der Netzbetreiber den Grundversorger unverzüglich in Textform. Wenn der Zähler nicht gesperrt, sondern ausgebaut wird, wird eine Aktualisierung in der Geräteverwaltung vorgenommen.
- Falls die Sperrung nicht durchgeführt werden konnte (z. B. Kunde nicht vor Ort oder Kunde verweigert Zutritt, ggf. auch nach mehrmaligem Versuch), versendet der Netzbetreiber eine entsprechende Nachricht an den Grundversorger.
- Am Ende erfolgt die Abrechnung des Sperrauftrags und der Aufwand wird verbucht bzw. dem Grundversorger in Rechnung gestellt.

Weiterer Sonderprozess des Netzbetreibers:

- Ist der Netzbetreiber - z. B. aufgrund einer gerichtlichen Verfügung - zu einer Wiederherstellung der Anschlussnutzung (Entsperrung) verpflichtet, so ist er auch ohne Rücksprache mit dem Grundversorger hierzu berechtigt. Die Kosten der Entsperrung trägt der Grundversorger.

Prozesse bei der Entsperrung:

- Wenn die Sperrvoraussetzungen nicht mehr vorliegen (i. d. R. Zahlung des offenen Forderungsbetrages) kann der Kunde vom Grundversorger die Entsperrung aktiv einfordern.

⁵⁶ Der Sperrprozess aus Sicht des Netzbetreibers/Messstellenbetreibers ist in der Anlage B1 (PDF) und Anlage B2 (SVH) grafisch dargestellt (dem Auftraggeber auf Datenträger zur Verfügung gestellt).

- Der Netzbetreiber hebt die Unterbrechung der Anschlussnutzung nach schriftlicher Aufforderung des Lieferanten mit allen Angaben, die der Identifizierung der Entnahmestelle dienen (Name des Kunden, Adresse der betroffenen Entnahmestelle, Zählernummer, Zählpunkt) im Regelfall unverzüglich nach Eingang der Aufforderung auf.

4.3 Debitorenmanagement

Im Debitorenmanagement geht es um das buchhalterische Zusammenwirken zwischen Unternehmen und dem zu erzielenden theoretischen Umsatz. Für die erbrachte Leistung des Grundversorgers gegenüber dem Privatkunden (hier Lieferung von Strom) muss er den offenen Forderungsbetrag vom Schuldner beitreiben. Dazu gehören alle Kundenprozesse, die im Zusammenhang mit Zahlungen stehen. Wesentlicher Bestandteil hiervon ist auch ein Risikomanagement, bei dem insbesondere Kundenbonitätswerte und Ausfallwahrscheinlichkeiten errechnet und bewertet werden. Das Debitorenmanagement kann je nach Ausprägung und Effektivitätsgrad wesentlich die Liquidität (Cash-Flow) des Unternehmens und damit den Erfolg des Unternehmens beeinflussen. In der Buchhaltung werden Kunden oder Forderungsschuldner dabei als Debitoren bezeichnet.

Das Debitorenmanagement ist für das Forderungsmanagement von elementarer Bedeutung. Neben der klassischen Aufgabe, eine offene Forderung beizutreiben (Mahnwesen etc.), deckt es alle Prozesse ab, um einen möglichen Zahlungsausfall zu verhindern. Darüber hinaus sollen Forderungsausfälle über das vereinbarte Zahlungsziel hinaus vermieden werden.

4.3.1 Zahlungsmethoden, Zahlungsverkehr und Zahlungsbearbeitung

Im Forderungsmanagement können offene Forderungen vom Grundversorger gegenüber dem Privatkunden auf unterschiedliche Weise beigetrieben werden. In der Praxis gibt es grundlegend zwei verschiedene Zahlungsalternativen:

- Zahlung per Einzugsverfahren, dies ist i.d.R. ein längerfristig ausgerichteter Auftrag, mit bekannten festem Zahlungsverpflichteten und Zahlungsempfänger, fest definierten Beträgen, sowie Zahlung an jeweils festen Terminen.
- Überweisungs- Barzahlungskunden, dabei werden zumeist Überweiser wie Barzahler behandelt.

Im Zahlungsverkehr gilt es, alle ausgehenden und eingehenden Zahlungen zu überprüfen und ungeklärte Zahlungen hinsichtlich ihres Verwendungszweckes zu prüfen. Für den Umgang mit eingehenden Zahlungen, die nicht eindeutig zugeordnet werden können, ist ein standardisierter Prozess notwendig.

Zur Steigerung der Effizienz gilt es auch hier, einen möglichst hohen Automatisierungsgrad zur Klärung von offenen Zahlungen zu erzielen. Dabei empfiehlt es sich, eine Betragsgrenze (hoher Betrag) sowie bestimmte Kriterien (unklare automatische Zuordnung der Zahlung zum Schuldner / Privatkunde) zu definieren, ab dem für die Klärung der Fall manuell angesteuert wird. Alle Beträge, die diesen Wert übersteigen, werden auf ein Konto für ungeklärte Zahlungseingänge gebucht. Dabei werden alle vorhandenen Daten weitergegeben, die zur Zuordnung einer Zahlung zu einem Debitor

hilfreich sein können. Diese Zahlungsbeträge werden nun von einem Sachbearbeiter fallbezogen manuell bearbeitet und verbucht.

4.3.2 Bonitätsprüfung

Die Einschätzung der Bonität des Kunden bzw. die Errechnung des Score-Wertes (Bonitätswerts) kann von vielerlei Faktoren abhängen. Dabei kann bei einem Grundversorger zwischen den Angaben zur Bonität, die er von Auskunfteien erhält (z. B. Schufa, Creditreform etc.) und einer eigens ermittelten Bonität (z. B. aufgrund der Zahlungshistorie des Kunden) unterschieden werden. Informationen, welche eine Auskunftei zur Berechnung eines Score-Wertes verwendet, sind beispielhaft in Abbildung 3 dargestellt.

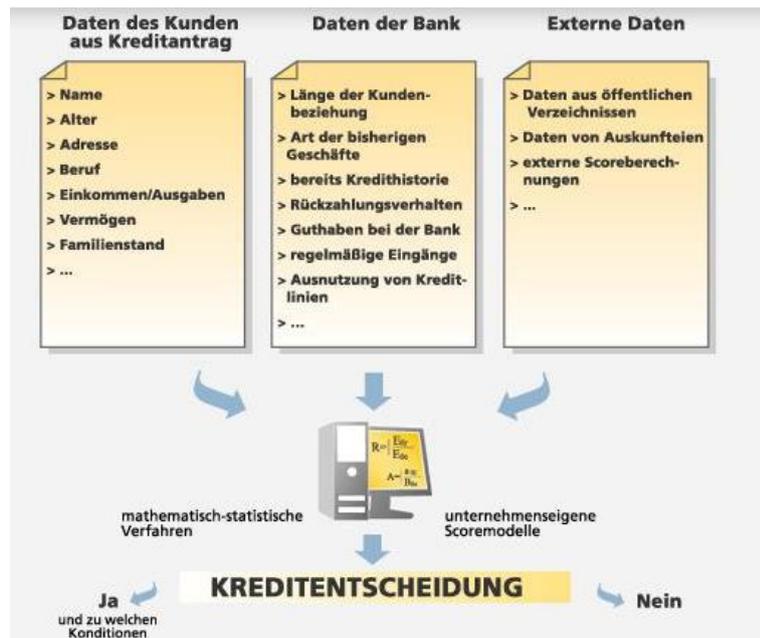


Abbildung 3: Informationen zur Berechnung des Score-Wertes eines Verbrauchers/Kunden am Beispiel der Schufa (Quelle: Schufa)

Dabei wird zwischen Positiv- und Negativ-Daten unterschieden. Diese können sich auch aus dem tatsächlichen Zahlungsverhalten des Kunden ergeben, also bspw. ob Rechnungen und Raten aus Darlehen beglichen worden sind oder nicht. Eine Gewährung eines erhöhten Kreditrahmens bzw. Kontokorrentkredits kann auf eine gute Liquidität hinweisen und somit positive Auswirkung auf den Score-Wert haben. Ein regelmäßiges Ausnutzen oder gar Überziehen dieses Limits allerdings kann sich wiederum negativ auswirken. Auch mögliche Ablehnungen von angefragten bzw. beantragten Geschäften mit einem finanziellen Ausfallrisiko können negative Auswirkungen auf die Berechnung des Score-Wertes haben.

Es werden keine Daten zu persönlichen Angaben wie Nationalität, dem Beruf, dem Einkommen und Familienstand genutzt. Insbesondere Angaben über die rassische und ethnische Herkunft, politische Meinungen, religiöse oder philosophische Überzeugungen, Gewerkschaftszugehörigkeit, Gesundheit oder Sexualleben (vgl. § 3 Abs. 9 BDSG) werden nicht verwendet. Personenbezogene Angaben über Alter, Wohnort, Geschlecht, Beruf, Familienstand und viele weitere Informationen aus früheren Kreditanträgen (Einkommen, Vermögen) und der Kredithistorie eines Betroffenen werden bei den Auskunfteien jedoch gespeichert und auch für die Berechnung der Score-Werte verwendet. Dieses Vorgehen ist datenschutzrechtlich und politisch nicht unumstritten. Insbesondere können auch diese Daten diskriminierend verwendet werden, da sich beispielsweise aus Wohnort und Beruf nicht

zwangsläufig auf die Bonität eines Betroffenen schließen lässt, sich derartige Angaben aber gleichwohl auf den Score-Wert auswirken können.

Für die Bonität und damit die Ausfallwahrscheinlichkeit bei der Schufa liegen folgende Risikokategorien zugrunde:

Tabelle 1: Risikokategorien entsprechend der Bonität mit Ausfallwahrscheinlichkeit bei der Schufa

Risikokategorien entsprechend der Bonität mit Ausfallwahrscheinlichkeit bei der Schufa	
Erfüllungswahrscheinlichkeit	Risikoeinstufung
97,5%	sehr geringes Risiko
95% – 97,5%	geringes bis überschaubares Risiko
90% – 95%	zufrieden stellendes bis erhöhtes Risiko
80% – 90%	deutlich erhöhtes bis hohes Risiko
50% – 80%	sehr hohes Risiko
< 50%	sehr kritisches Risiko

Eine Erfüllungswahrscheinlichkeit von 90% sagt aus, dass die Wahrscheinlichkeit, mit der ein Kunde Zahlungen vertragsgemäß leistet bei 90% liegt. Anders ausgedrückt: Nach statistischen Erkenntnissen würden 90 von 100 Personen zuverlässig bezahlen.

Die Creditreform als weiteres Beispiel unterteilt bei der Bewertung der Kunden je nach Score-Wert in acht Risikoklassen auf der Basis des Creditreform Bonitätsindex. Laut Creditreform liegt die Ausfallwahrscheinlichkeit über alle Unternehmen in Deutschland im Durchschnitt bei 1,83% (Stand: März 2013, auf Basis der Basel-II-Kriterien vgl. Abbildung 5).

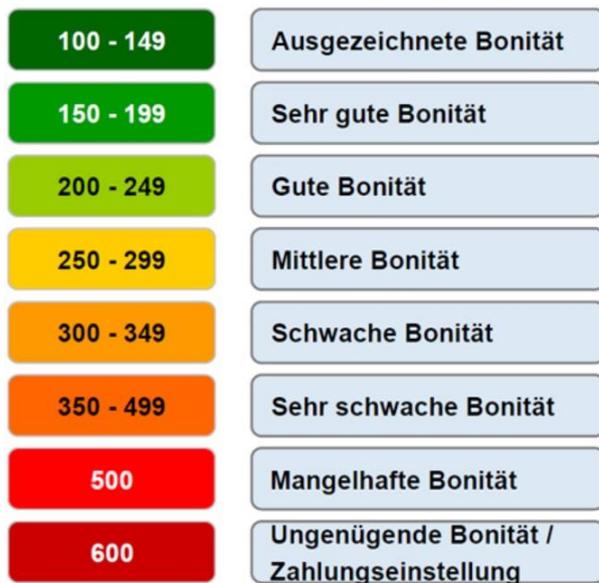


Abbildung 4: Übersicht Bonitätsklassen Creditreform (Quelle: Creditreform)

Nach Angaben der Grundversorger im Rahmen der Studie werden externe Kunden noch bis zu einem Score-Wert von 300 als Neukunden akzeptiert. Grundversorgungskunden können die Grundversorger jedoch aufgrund des Kontrahierungszwangs auch bei schlechtem Score-Wert in aller Regel nicht ablehnen.

Ein Score-Wert von 172 bedeutet z. B. eine Ausfallwahrscheinlichkeit von lediglich 0,19%, wonach z. B. ein Score-Wert von 312 eine Ausfallwahrscheinlichkeit von 4,21% bedeutet.

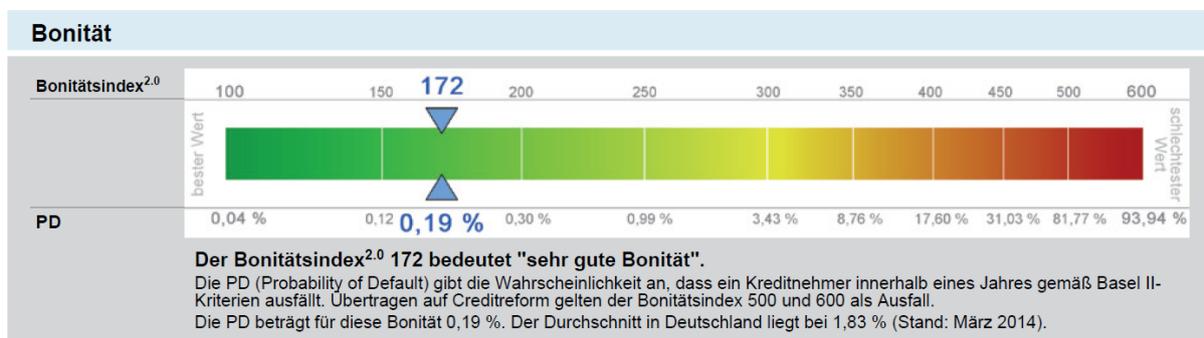


Abbildung 5: Beispiel für die Ausfallwahrscheinlichkeit einer offenen Forderung (Quelle: Creditreform)

4.3.3 Abrechnung und Fakturierung

Abrechnung und Fakturierung sind in der Regel aufwendige Prozesse, die beim Grundversorger weitestgehend mit Unterstützung von IT und mit einem hohen Automatisierungsgrad durchgeführt werden. Für die effiziente Abwicklung ist eine hohe Übersichtlichkeit und Einheitlichkeit der Prozesse notwendig. Dafür ist auch die Harmonisierung im Bereich Abrechnung und Fakturierung notwendig. Für eine zeitnahe und ordnungsgemäße Abrechnung ist eine entsprechende Abrechnungssteuerung geboten, die dafür Sorge trägt, dass einerseits eine sorgfältige Planung der Abrechnung und andererseits eine schnelle und effektive Fehlerbehandlung möglich ist.

Dabei müssen die Prozesse entlang der Prozesskette genau definiert und optimiert werden. Das beginnt bei der korrekten Rechnungserstellung (auf Basis eines korrekten Datengerüsts der Kunden). Ständige Qualitätssicherungs- und Verbesserungsprozesse sind dafür unabdingbar.

Dabei gilt es insbesondere auf die energiebranchenspezifischen Faktoren Rücksicht zu nehmen. Hier unterscheiden sich z. B. die Abrechnungs- und Fakturierungsprozesse zwischen Haushaltskunden mit Standardlastprofil (SLP-Kunden) sowie großen Gewerbe- sowie Industriekunden mit registrierender Leistungsmessung (RLM). Dabei werden die SLP-Kunden im Rahmen der dynamischen Periodensteuerung (Auswahl verschiedener Turnus- und Abrechnungsperioden) und einer rollierenden Abrechnung abgerechnet. Hier können z. B. Ablesungen auch auf Schätzwerten basieren und je nach Datum des Zählerstandes entsprechend dem Abrechnungsjahr die Verbrauchswerte hochgerechnet werden. Etwaige Fehler werden dabei vom Netzbetreiber in der nächsten Turnusrechnung automatisch ausgeglichen. Bei RLM-Kunden empfiehlt sich im Gegensatz dazu die gleitende Nachberechnung, die es ermöglicht, im laufenden Jahr Korrekturen vorzunehmen. Auch Preise und steuerliche Abgaben lassen sich auf diese Weise noch während des laufenden Jahres korrigieren. Dies ist zumal vor dem Hintergrund plausibel, da es sich hier um wesentlich höhere Verbrauchswerte und somit Umsatzbeträge handelt. Mit Hilfe von fernauslesbaren Zählern lässt sich weiterer manueller Aufwand (Ablesung vor Ort) sowie Fehlerquellen (Ablesefehler, falsche Annahme von Ersatzwerten, Übertragungsfehler etc.) weitestgehend verhindern.

4.3.4 Reklamationen und Beschwerdemanagement

Eine hohe Kundenzufriedenheit ist eines der Ziele des Energieversorgers, da zufriedene Kunden in der Regel geringe Kosten im Kundenservice verursachen und seltener den Lieferanten wechseln. Trotz einer Optimierung der Kundenprozesse und der bestmöglichen Unterstützung der IT, kommt es jedoch immer vor, dass Fälle des Kunden einer Klärung bedürfen. Dabei ist es besonders wichtig, dass Probleme und Beschwerden des Kunden möglichst mit einer adäquaten Bearbeitung schnell und zur Zufriedenheit des Kunden geklärt werden. Hierbei gibt es Standardfälle, bspw. Beschwerden über die Höhe der letzten Abrechnung, für die standardisierte und effektive Lösungswege zur Anwendung kommen. Zudem gibt es spezifische Beschwerden, für die individuelle Lösungen gefunden werden müssen. Auch eine Eskalation bzw. Bearbeitung auf einer höheren Entscheidungsebene (z. B. Abteilungsleiter) muss in bestimmten Fallkonstellationen möglich sein. Dazu sind in der Regel bei Energieversorger die Handlungsspielräume der einzelnen Mitarbeiter definiert. Ein effektives Beschwerdemanagement wirkt sich auf das Forderungsmanagement aus, da es dazu beitragen kann, dass Kunden ihre offenen Forderungen begleichen. Zielführende und pragmatische Lösungsfindungen im Beschwerdemanagement könne die Kundenzufriedenheit steigern. Auch hier gilt es, das Verhältnis zwischen IT-unterstützten Prozessen und individuellen Lösungsprozessen unter manuellen Aufwand abzuwägen und zu optimieren. Standardisierte und automatisch genierte Antwortschreiben, die nicht auf das Kundenanliegen eingehen, können bei den Kunden Unzufriedenheit auslösen, was letztendlich dazu führt, dass eine offene Rechnung nicht oder erst nach Androhung von Zwangsmaßnahmen, wie einer Sperrung, beglichen wird.

Dabei lassen sich die meisten Fälle über die zentrale Kundenbetreuungsstelle (Kundenservicecenter / Callcenter) über ein Telefonat im Dialog mit dem Kunden klären. Beschwerden, welche nicht direkt bei der zentralen Kundenbetreuungsstelle geklärt werden können, werden jeweils an die zuständige Fachabteilung weitergeleitet. Diese kann im Zuge des Inkassoprozesses auch das Forderungsmanagement sein.

Zudem kann die Aufnahme und Verfolgung einer Beschwerde mit einem Customer-Relationship-Management System unterstützt werden. Hierbei ist es wichtig, durch eine Terminverfolgung sowie

entsprechende Information an den Kunden über den Status der Kundenbeschwerde eine ganzheitliche und effektive Vorgehensweise sicherzustellen (z. B. schriftliche Bestätigung über den Eingang und den Beginn sowie ggf. die voraussichtlichen Dauer der Bearbeitung).

4.3.5 Ratenzahlungsvereinbarungen

Wenn Kunden den vollen Betrag ihrer Rechnung nicht oder nicht in Form einer Einmalzahlung zahlen können, bietet es sich an, für den Kunden einen Ratenzahlungsplan anzubieten (vgl. auch Kapitel 5.1.7.2.2 und Kapitel 8.4.1) Je nach Ratenzahlungsmodell können Raten mit oder ohne Zinsen angeboten werden, wobei der Grundversorger über die Ausgestaltung seiner diesbezüglichen Angebote entscheiden kann. In bestimmten Fällen erscheint ein Zinsverzicht sinnvoll und wird auch in der Praxis angeboten, bspw. bei sehr kurzzeitigen Ratenplänen von wenigen Monaten oder im Rahmen von Aktionen wie dem „Weihnachtsfrieden“ (Aussetzung der Forderungsbeitreibung über die Weihnachtsfeiertage bis nach Neujahr).

Die Entscheidung, ob eine Ratenzahlungsvereinbarung getroffen wird, kann auf Grundlage einer Bonitätsprüfung getroffen werden, da ihr Angebot bisher für den Grundversorger nicht verpflichtend ist. In der Praxis wird die Prüfung teilweise auf Basis interner Score-Werte durchgeführt (Ist der Kunde bisher schon aufgefallen? Hat er bereits vorher Ratenzahlungsvereinbarungen nicht erfüllt? etc.). Wenn ein Sozialleistungsträger Kostenübernahme auf Basis einer Ratenzahlung anbietet, wird dies von den Grundversorgern in aller Regel angenommen. Die Forderung geht in diesem Fall auf den sozialen Leistungsträger über, der den Ausgleich dann im Allgemeinen über die Einbehaltung von Regelsatzleistungen gegenüber dem Leistungsempfänger sucht. Um hierbei eine angemessene Existenzgrundlage des Leistungsempfängers zu erhalten, erfolgt auch die Einbehaltung der ausstehenden Beträge in Raten.

Die Erstellung von Ratenplänen durch den Grundversorger und die die Berechnung der anfallenden Zinsen für ausstehende Forderungen kann automatisiert erfolgen.

Der Prozess der Ratenzahlungsvereinbarung ist in der Anlage D1 (PDF) und Anlage D2 (SVH) grafisch dargestellt (exemplarische Darstellung, die je nach Grundversorger in der Praxis etwas abweichen kann).

4.3.6 Bonuszahlungen und Gutschriften

Die Zahlung eines Bonus kann in verschiedenen Anwendungsfällen sinnvoll sein. Neben dem klassischen Neukundenbonus können zum Beispiel gewisse Anreize geschaffen werden, um zeitnah die offenen Forderungen beitreiben zu können. Beispielsweise bei Vorauszahlungen oder bei Zahlungen über das Lastschriftverfahren. Die Gutschrift des Bonus muss entsprechend bei der Rechnungslegung berücksichtigt und auch im IT-System ausgeprägt werden. Üblicherweise wird ein Bonus mit der nächsten Jahresrechnung verrechnet.

Gutschriften sind notwendig, wenn dies aus einer Rechnungskorrektur aufgrund eines zu hoch fakturierten Betrages erforderlich ist. Gutschriften sind auch dann erforderlich, wenn die Summe der Abschlagszahlungen über das Jahr den Gesamtbetrag aus der Jahresabrechnung übersteigt.

Die Prozesse sind im Rahmen des Debitorenmanagements und der Abrechnung zu berücksichtigen (z. B. Rechnungsabgrenzung).

4.4 Gerichtliches Mahnverfahren und Inkasso

Das gerichtliche Mahnverfahren⁵⁷ läuft folgendermaßen ab (exemplarische Darstellung, die je nach Grundversorger in der Praxis abweichen kann):

- Vom Grundversorger wird die Durchführung des gerichtlichen Mahnverfahrens an einem Dienstleister oder an die interne Rechtsabteilung beauftragt.
- Der Antrag wird hier geprüft und etwaige Unstimmigkeiten werden geklärt (zwischen Rechtsabteilung bzw. externem Dienstleister und Grundversorger).
- Mahnbescheid wird beim Mahngericht beantragt und von diesem erlassen und an den Kunden versendet (förmliche Zustellung).
- Das Mahngericht sendet den Zustellbericht an den Grundversorger.

Im weiteren Verlauf gibt es zwei verschiedene Fallkonstellationen:

Kunde hat keinen Widerspruch erhoben	Kunde hat Widerspruch erhoben
Wenn nach 2 Wochen weder eine Zahlung noch ein Widerspruch des Kunden erfolgt, wird vom Grundversorger (Rechtsabteilung) bzw. Dienstleister ein Antrag auf Erlass eines Vollstreckungsbescheids beim Mahngericht gestellt. Der Vollstreckungsbescheid wird vom Mahngericht dem Kunden zugestellt. Zudem erhält der Grundversorger eine Ausfertigung des Vollstreckungsbescheids.	Wenn ein Widerspruch vom Kunden rechtzeitig innerhalb von 2 Wochen eingeht, wird der Grundversorger in der Regel die Bonität des Kunden prüfen und im Falle einer schlechten Bonität keine weiteren Schritte einleiten. Der offene Forderungsbetrag wird entsprechend ausgebucht. Grund hierfür ist, dass sonst ein weiterer Aufwand entsteht und gleichzeitig geringe Erfolgsaussichten auf Erhalt der offenen Forderung bestehen. Damit ist der Prozess für das Mahngericht beendet.
Nun hat der Kunde wieder 2 Wochen Zeit Einspruch einzulegen. Falls dies beim Mahngericht erfolgt, findet der Versand der Einspruchsnachricht vom Mahngericht an den Grundversorger statt.	Falls die Bonität positiv ausfällt, wird ein Abgabeantrag für das Streitgericht erstellt.
Wenn kein Einspruch stattgefunden hat und entsprechend auch keine Benachrichtigung an den Grundversorger erfolgte, wird die Zwangsvollstreckung durchgeführt.	Verfahren wird an die nächste Instanz, dem Streitgericht abgegeben.
Bei Einlegen eines Einspruchs, wird das Verfahren an die nächste Instanz, dem Streitgericht abgegeben.	
Beim Streitgericht wird das streitige Verfahren weiter durchgeführt. Das Mahngericht informiert darüber beide Parteien (Kunde sowie Grundversorger). Im Falle eines positiven Ausgangs für den Grundversorger („Obsiegen“ beim Urteil oder Vergleich) wird eine Zwangsvollstreckung durchgeführt. Ansonsten wird im negativen Ausgangs („Unterliegen“) das Verfahren eingestellt und die offene Forderung wird entsprechend ausgebucht.	

⁵⁷ Der Prozess des gerichtlichen Mahnverfahrens ist in der Anlage C1 (PDF) und Anlage C2 (SVH) grafisch dargestellt (dem Auftraggeber auf Datenträger zur Verfügung gestellt).

5 Rechtliche Einordnung des Forderungsmanagements unter Berücksichtigung des Einsatzes von Vorkassensystemen

5.1 Beziehungen der Akteure untereinander

5.1.1 Übersicht

Der Gesetzgeber hat Regelungen im Energiewirtschaftsrecht (EnWG, StromGKV, NAV) und im Sozialrecht (SGB II und SGB XII) zum Ausgleich der konträren Interessen der Akteure geschaffen. Diese gesetzlichen Regelungen sind Gegenstand des nächsten Abschnitts, der auch die Beziehungen und insbesondere Rechtsansprüche der verschiedenen Akteure untereinander aufzeigt.

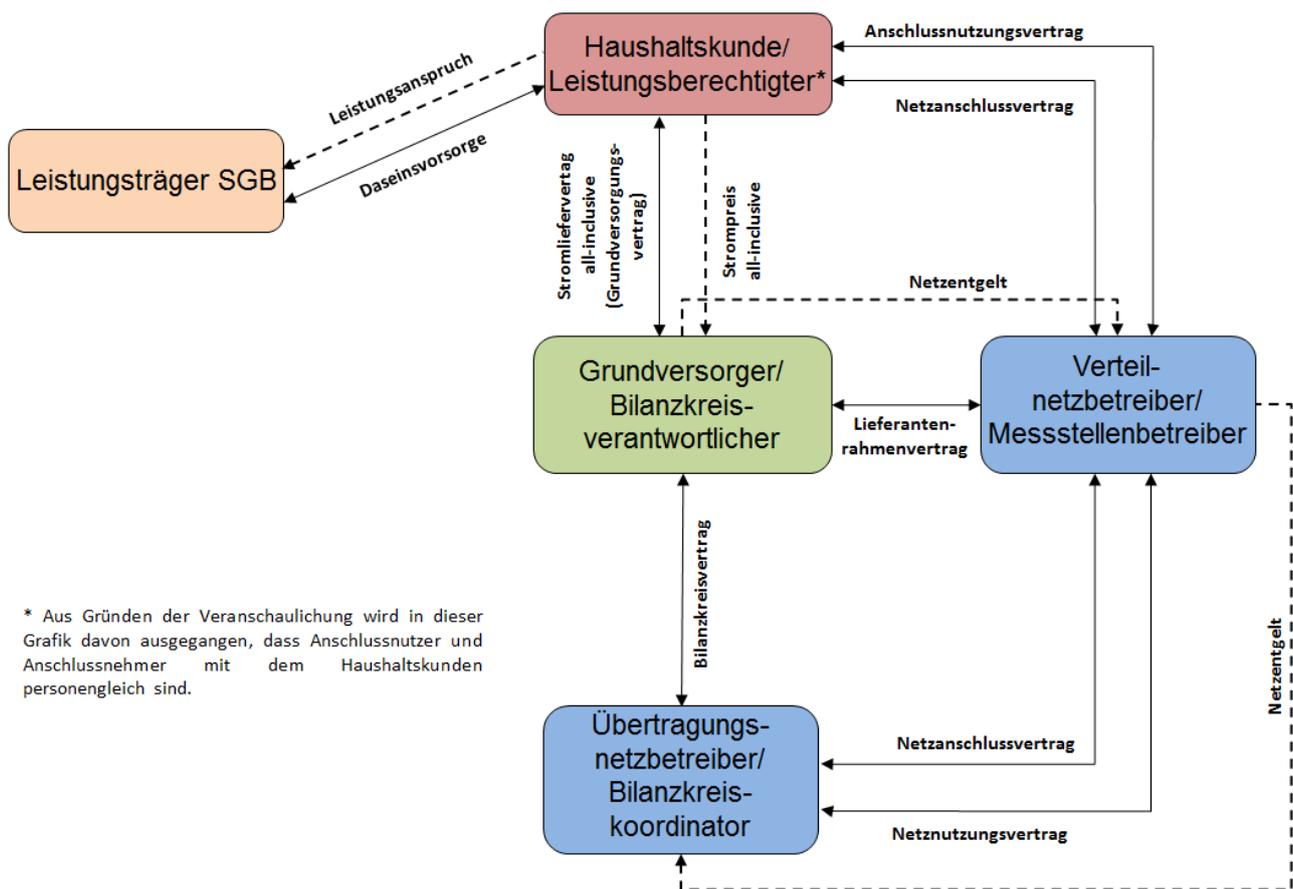


Abbildung 6: Übersicht Beziehungen der Akteure untereinander

5.1.2 Beziehungen zwischen Haushaltskunde und Grundversorger und Abschluss des Grundversorgungsvertrags

Dem Grundversorgungsverhältnis zwischen Haushaltskunde und Grundversorger liegt ein sog. „all-inclusive Stromliefervertrag“ zugrunde. Dabei handelt es sich um einen schuldrechtlichen Vertrag, der grundsätzlich den allgemeinen zivilrechtlichen Regelungen folgt.⁵⁸ Die meisten Vertragsinhalte dieses Grundversorgungsvertrages ergeben sich unmittelbar aus der Grundversorgungsverordnung

⁵⁸ de Wyl & Soetebeer, Recht der Energielieferverträge, 4. Aufl. 2013, § 11 Rn. 2 f.; Busche, 2. Aufl. 2010, vor § 36 Rn. 18. Zum Vertragsschluss siehe insbesondere Verordnungsbegründung zur StromGKV/GasGKV, BR-Drucks. 306/06 S. 23.

selbst, vgl. § 1 Abs. 1 Satz 2 StromGKV. An einigen Stellen der Grundversorgungsverordnung räumt der Ordnungsgeber dem Grundversorger die Möglichkeit ein, den Grundversorgungsvertrag durch „Ergänzende Bedingungen“ vorab einseitig zu konkretisieren.⁵⁹ Der Grundversorger ist aus dem Grundversorgungsvertrag in erster Linie verpflichtet, dem Haushaltskunden Strom zur Verfügung zu stellen. Als Gegenleistung steht ihm ein Anspruch auf Zahlung der „Allgemeinen Preise“ im Sinne des § 36 Abs. 1 EnWG zu. Von einem „all-inclusive-Vertrag“ spricht man deshalb, weil der Stromlieferant verpflichtet ist, die Stromentnahme am Kundenanschluss zu gewährleisten. Da der Stromkunde in diesem Fall das Netz nicht selbst nutzt, schlägt der Stromlieferant ihm Netznutzungskosten, Kosten für die Führung eines Bilanzkreises etc. auf den Strompreis auf, so dass der Kunde den Strom gleichsam inklusive Transport an der Entnahmestelle kauft.⁶⁰

Dieser Studienteil beleuchtet die Situation, in der die gelieferte Elektrizität vom Stromkunden nicht bezahlt wird. Dies kann sich aus verschiedenen Gründen ergeben. Ein Aspekt, der einen späteren Zahlungsausfall bei Stromrechnungen begünstigt und damit zu erhöhtem Aufwand im Forderungsmanagement des Grundversorgers führt, liegt bereits in der Art und Weise begründet, wie Grundversorgungsverträge zustande kommen. Denn für den Grundversorger ist es aus tatsächlichen und rechtlichen Gründen nur in sehr engen Grenzen möglich, seine Kunden bonitätsabhängig zu selektieren.

Zwischen dem Strom liefernden Energieversorgungsunternehmen (Grundversorger) und dem Haushaltskunden (auch Grundversorgungskunde, hier allgemein als Privatkunde angesprochen) wird ein Stromliefervertrag (Grundversorgungsvertrag) geschlossen, der entweder durch übereinstimmende Willenserklärung oder durch schlüssiges Verhalten zustande kommt, § 2 StromGKV. In der Praxis kommt ein Grundversorgungsvertrag meistens dadurch zustande, dass ein Mieter, Eigentümer oder andere Besitzer eines Stromanschlusses zuvor keinen Stromliefervertrag abgeschlossen hat und gleichwohl Strom aus dem Niederspannungsnetz entnimmt, in dem der Grundversorger die Grundversorgung durchführt. Dasselbe gilt, wenn ein alter Stromliefervertrag (etwa durch Kündigung des alten Stromlieferanten) beendet wurde und der Haushaltskunde sich aktiv keinen neuen Lieferanten sucht, aber gleichwohl weiter Strom bezieht. In beiden Fällen ist der Kunde verpflichtet, dem Grundversorger die Entnahme von Elektrizität unverzüglich in Textform⁶¹ mitzuteilen, § 2 Abs. 2 StromGKV, was in der Praxis jedoch gerade im hier besprochenen Kundensegment selten geschieht. Erlangt der Grundversorger auf diese oder auf andere Weise Kenntnis vom Vertragsabschluss, muss er den Vertragsabschluss gegenüber dem Kunden unverzüglich bestätigen, § 2 Abs. 1 Satz 2 StromGKV.⁶² In der Praxis ist es häufig so, dass der Haushaltskunde von seiner Mitteilungspflicht nichts weiß und der Grundversorger erst auf anderem Wege vom Vertragsabschluss erfährt, etwa indem Vermieter auf einen Mieterwechsel hinweisen, Vormieter oder Voreigentümer ihren eigenen Vertrag kündigen oder ein Stromlieferant, mit dem der Haushaltskunde zuvor einen Liefer-

⁵⁹ Eder, 04/2014, § 36 EnWG Rn. 63 ff.

⁶⁰ de Wyl & Soetebeer, Recht der Energielieferverträge, 4. Aufl. 2013, § 11, S. 577-737, Rn. 12.

⁶¹ Textform geregelt in § 126b BGB.

⁶² Zur Dogmatischen Begründung dieser Art des Vertragschlusses (Realofferte des Grundversorgungsvertrags durch Vorhaltung des Stroms) lies Hartmann T. C., Energierecht, 01/2007, § 19 StromGKV Rn. 16.

vertrag hatte, auf das Vertragsende hinweist. Auch in diesem Fall muss der Grundversorger dem Haushaltskunden den Vertragsabschluss bestätigen.⁶³

5.1.2.1 Der Kontrahierungszwang

Das wirksamste Mittel, das das Zivilrecht zur Vermeidung von Forderungsausfällen kennt, besteht in der richtigen Auswahl des Vertragspartners vor Vertragsabschluss. Schließt man stets nur Verträge mit wirtschaftlich starken und zuverlässigen Kunden, sinkt die Wahrscheinlichkeit von Forderungsausfällen. Denn der allgemeinen zivilrechtlichen Wertung entsprechend tragen auch Versorgungsunternehmen das *Erfüllungsrisiko*⁶⁴ bezogen auf ihre Entgeltforderungen gegen ihre Kunden. Grundversorger können sich ihre Kunden indes nicht ohne weiteres aussuchen; sie können die Versorgung einzelner Kunden aus Gründen der Bonität nur unter strengen Voraussetzungen verweigern. Während es einem Lieferanten, der nicht gleichzeitig Grundversorger ist, grundsätzlich frei steht, die Entscheidung über einen Vertragsabschluss von der Bonität des Kunden abhängig zu machen,⁶⁵ unterliegt ein Lieferant, der Grundversorger gem. § 36 EnWG ist, in seinem Grundversorgungsgebiet einem Kontrahierungszwang. Der Versorger ist demnach grundsätzlich verpflichtet, Haushaltskunden⁶⁶ im Sinne des EnWG zu den allgemein bekannt gemachten Preisen und Bedingungen zu versorgen. Für den Grundversorger besteht folglich hinsichtlich seiner Vertragspartner dem Grunde nach keine Vertragsfreiheit (negative Privatautonomie). Einzig für den Fall, dass dem Grundversorger die Versorgung eines Kunden „aus wirtschaftlichen Gründen nicht zumutbar ist“, normiert § 36 Abs. 1 Satz 2 EnWG eine Ausnahme von der Grundversorgungspflicht. Der Gesetzgeber gibt allerdings nicht exakt zu verstehen, was in § 36 Abs. 1 Satz 2 EnWG mit „aus wirtschaftlichen Gründen nicht zumutbar“ gemeint ist.

Die Gründe für eine wirtschaftliche Unzumutbarkeit können sich aber nach einhelliger Meinung in der Kommentarliteratur auch unmittelbar aus der Person des Kunden ergeben.⁶⁷ Die Voraussetzungen der wirtschaftlichen Unzumutbarkeit sind tendenziell eng auszulegen. Ein kreditunwürdiger oder zahlungsunfähiger Kunde muss allerdings grundsätzlich nicht beliefert werden.⁶⁸ Daher wird die wirtschaftliche Unzumutbarkeit der Versorgung eines Kunden anzunehmen sein, wenn dieser Zahlungsrückstände⁶⁹ gegenüber dem Grundversorger wegen einer früheren Belieferung hat, die erheblich genug sind, dass sie zur Sperrung berechtigen würden.

⁶³ Ebd., Rn. 15.

⁶⁴ Das Risiko, dass der Zahlungsausgleich in einem Zahlungssystem nicht wie erwartet stattfindet. Dieses Risiko beruht im Grunde auf Bonitätsproblemen, die sich dann in mangelnder Kreditwürdigkeit und Liquidität niederschlagen, Springer Gabler Verlag (Herausgeber), Gabler Wirtschaftslexikon, Stichwort: Erfüllungsrisiko, online im Internet: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/9488/erfuellungsrisiko-v6.html>.

⁶⁵ Freilich nur in den Grenzen des allgemeinen Kartell- und Zivilrechts, Vgl. § 19 VI Nr. 4, 20 GWB oder § 826 BGB.

⁶⁶ Haushaltskunde: „Letztverbraucher, die Energie überwiegend für den Eigenverbrauch im Haushalt oder für den einen Jahresverbrauch von 10.000 Kilowattstunden nicht übersteigenden Eigenverbrauch für berufliche, landwirtschaftliche oder gewerbliche Zwecke kaufen“, § 3 Nr. 22 EnWG.

⁶⁷ Hempel, Recht der Energie- und Wasserversorgung, 07/2014, § 36 EnWG Rn. 166; de Wyl, Recht der Energiewirtschaft, 4. Aufl. 2013, § 14 Rn. 105 m. w. N.; Eder, 04/2014, § 36 EnWG Rn. 79; Rodemann, 05/2013, 1 B Rn. 11.

⁶⁸ Hempel, Recht der Energie- und Wasserversorgung, 07/2014, § 36 EnWG Rn. 166 ff; de Wyl, Recht der Energiewirtschaft, 4. Aufl. 2013, § 14 Rn. 105 m. w. N.; Eder, 04/2014, § 36 EnWG Rn. 79; OLG Düsseldorf, Urt. v. 17.02.1989, 2 O 475/88 zu § 6 Abs. 1 EnWG 1998 zu § 6 EnWG 1978: Wirtschaftliche Unzumutbarkeit bei Zwangsverwaltung, wenn keine Vorauszahlung geleistet wird; ohne sich vertieft mit der Frage zu beschäftigen wohl auch OLG Frankfurt, Urt. v. 21.12.2010, 11 U 132/10 (Kart), zit. n. juris Rn. 23. und OLG Dresden, 9 U 1467/09.

⁶⁹ Ebd.; LG Düsseldorf, Urt. v. 25.10.1989, 23 S 123/89: „Die Bekl. ist nicht verpflichtet, an den Kl. Strom zu liefern, weil ihr gem. § 33II AVBEltV gegenüber dem Kl. ein Leistungsverweigerungsrecht zusteht mit der Folge, dass sie auch nicht verpflichtet ist, gem. § 5 AVBEltV für die neue Wohnung des Kl. einen Versorgungsvertrag abzuschließen“.

Auch Haushaltskunden, deren Belieferung für den Grundversorger zu einem Zeitpunkt wirtschaftlich unzumutbar ist, muss die Möglichkeit gegeben werden, zukünftig wieder in die Grundversorgung zu gelangen, indem die Gründe für die wirtschaftliche Unzumutbarkeit von ihrer Seite ausgeräumt werden. Voraussetzung wird gerade für solvente Kunden die Begleichung der Zahlungsrückstände und ggf. die Vereinbarung von Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung sein (vgl. Kapitel 5.1.4). Für Haushaltskunden, die auf Sozialleistungen angewiesen sind, gehört es zur Aufgabe des sozialen Leistungsträgers, hier eine Lösung herbeizuführen, die dem Leistungsberechtigten Zugang zu Strom ermöglicht, ohne für den Grundversorger wirtschaftlich unzumutbar zu sein. Dabei könnte de lege ferenda auch der Prepaid-Stromzähler oder ein anderes Vorkassensystem zukünftig eine größere Rolle spielen (vgl. Kapitel 9.3.1.3 und Kapitel 9.3.2).

Aus dem Kontrahierungszwang ergibt sich schon zwingend die Folge, dass der Grundversorger es auf der Vertragsgegenseite häufiger als in Sondervertragsbeziehungen mit finanziell schlecht aufgestellten Geschäftspartnern zu tun hat. Als Sonderverträge werden solche Energielieferverträge bezeichnet, die außerhalb der Grundversorgung zustande kommen, § 41 Abs. 1 Satz 1 EnWG.

5.1.2.2 Konkludent geschlossene Grundversorgungsverträge

Der Grundversorger hat zudem das Problem, dass er häufig erst nachträglich davon Kenntnis erlangt, dass an einer bestimmten Verbrauchsstelle in seinem Grundversorgungsgebiet ein Grundversorgungsvertrag zustande gekommen ist. Denn in der Grundversorgung kommen Versorgungsverträge häufig nicht dadurch zustande, dass der Grundversorger und der potentielle Kunde ausdrückliche Erklärungen austauschen. Grundversorgungsverträge kommen überwiegend dadurch (konkludent) zustande, dass der Kunde ohne Erklärung die Versorgungsleistung aus dem Netz der allgemeinen Versorgung entnimmt. Dies kann beispielsweise dadurch geschehen, dass der Kunde nach Einzug in eine neue Wohnung den Lichtschalter betätigt. In diesen Fällen ist nach ständiger höchstgerichtlicher Rechtsprechung in der Zurverfügungstellung der Versorgungsleistung eine sog. Realofferte des Versorgungsunternehmens zu sehen, die der Kunde mit erstmaliger Entnahme der Versorgungsleistung annimmt.⁷⁰ Adressat des Vertragsangebotes des Grundversorgers ist dabei derjenige, der die tatsächliche Verfügungsgewalt über die Verbrauchsstelle ausübt, also regelmäßig der Mieter oder der Eigentümer der versorgten Wohnung/Immobilie.⁷¹ Stehen in einer Wohngemeinschaft mehrere Mieter im Mietvertrag, wird die Wohngemeinschaft als solche und nicht jeder einzelne Mieter Vertragspartner.⁷² Ob dem Grundversorger die Identität des Inhabers der tatsächlichen Verfügungsgewalt bekannt ist, er also etwa weiß, dass das zu versorgende Grundstück sich im Besitz eines Mieters oder Pächters befindet und dieser die tatsächliche Verfügungsgewalt über den Versorgungsanschluss ausübt, ist unerheblich.

Bei Vertragsschluss durch tatsächlichen Strombezug kann häufig zweifelhaft sein, wer Vertragspartner geworden ist. Mangels anderer Anhaltspunkte ist das i. d. R. der Wohnungsinhaber, Haus-

⁷⁰ Statt vieler: BGH, Urt. v. 02.07.2014, VIII ZR 316/13 Rn. 10 m. w. N.; Ellenberger, Bürgerliches Gesetzbuch, 72. Aufl. 2013, Einf.v. § 145 Rn. 27.

⁷¹ BGH, a.a.O., Rn. 14 m. w. N.

⁷² Hartmann T. C., Energierecht, 01/2007, § 19 StromGKV Rn. 20.

haltsvorstand oder Hauptmieter.⁷³ Das hat regelmäßig zur Folge, dass für den Grundversorger keine Reaktionsmöglichkeiten verbleiben, gegenüber einem Kunden mit kritischer Bonität präventive Maßnahmen zu ergreifen. Es kann vorkommen, dass der Grundversorger erst zu einem Zeitpunkt von der Identität seines Vertragspartners Kenntnis erlangt, zu dem bereits ein erheblicher Zahlungsrückstand aufgelaufen ist.

5.1.2.3 Der Grundversorgungsvertrag nach bonitätsbedingter Kündigung eines Sondervertrages durch einen „Drittversorger“

In die Grundversorgung fallen zudem Kunden, die im Rahmen eines Sondervertragsverhältnisses von einem anderen Lieferanten als dem Grundversorger beliefert werden und welchen dieser Sondervertrag beispielsweise wegen Zahlungsverzugs gekündigt wird. Dieser Mechanismus führt ebenfalls dazu, dass der Anteil zahlungsauffälliger Kunden im Kundenstamm des Grundversorgers überdurchschnittlich hoch ist.

5.1.3 Die Durchsetzung von Zahlungsrückständen

Der Energieliefervertrag wird überwiegend dem Bereich des Zivilrechts zugeordnet.⁷⁴ Hieraus folgt im Falle von Rechtsstreitigkeiten im Zusammenhang mit solchen Verträgen die Zuständigkeit der Zivilgerichte nach § 13 GVG.⁷⁵ Muss der Grundversorger seine Entgeltforderungen Beitreiben, weil der Kunde diese nicht bezahlt, stehen ihm grundsätzlich zwei Möglichkeiten zur Verfügung. Er kann gerichtliche Hilfe in Anspruch nehmen oder unter bestimmten Voraussetzungen eine Sperrung des Kundenanschlusses veranlassen. Die Sperrung des Kundenanschlusses kann unabhängig davon durchgeführt werden, ob der Grundversorger zuvor bereits versucht hat, seine Forderungen mit gerichtlicher Hilfe zu realisieren. Die beiden Möglichkeiten stehen mithin parallel nebeneinander, sie bedingen sich nicht.

5.1.3.1 Titulierung und Zwangsvollstreckung

Wie jeder Gläubiger einer Geldforderung kann auch der Grundversorger sein Versorgungsentgelt mit gerichtlicher Hilfe geltend machen. Dazu bedarf es eines zivilrechtlichen Vollstreckungstitels, mit welchem die Vollstreckungsorgane zur zwangsweisen Beitreibung der Forderung beauftragt werden können. Ein solcher Titel kann im Wege des Mahnverfahrens nach §§ 688 ff. ZPO⁷⁶ in Form eines Vollstreckungsbescheides erlangt werden. Auch steht dem Grundversorger der Weg über die Klage nach §§ 253 ff. ZPO zur Verfügung.

Neben dem Erfüllungsanspruch aus dem Stromlieferungsvertrag steht dem Grundversorger unter den Voraussetzungen des § 286 BGB⁷⁷ auch ein Schadenersatzanspruch auf Erstattung seiner Ver-

⁷³ Ebd., Rn. 20; de Wyl, Recht der Energiewirtschaft, 4. Aufl. 2013, § 14, S. 827-870, Rn. 4.

⁷⁴ Koenig, Kühling, & Rasbach, 3. Aufl. 2013, Kapitel 6 Rn. 27.

⁷⁵ Gerichtsverfassungsgesetz, neugefasst durch Beschluss v. 9.5.1975 (BGBl. I S. 1077); zuletzt geändert durch Gesetz v. 20.4.2014 (BGBl. I S. 410).

⁷⁶ Zivilprozessordnung in der Fassung der Bekanntmachung vom 5.12.2005 (BGBl. I S. 3202; 2006 I S. 431; 2007 I S. 1781), zuletzt geändert durch Gesetz vom 8.7.2014 (BGBl. I S. 890).

⁷⁷ Bürgerliches Gesetzbuch, neugefasst durch Beschluss v. 2.1.2002, (BGBl. I S. 42, 2909; 2003, 738), zuletzt geändert durch Gesetz v. 22.7.2014 (BGBl. I S. 1218).

zugsschäden (bspw. Zinsen⁷⁸ und Mahnkosten) zu. Zudem hat der Haushaltskunde, sofern die Forderung des Grundversorgers berechtigt ist, auch die Kosten des gerichtlichen Verfahrens⁷⁹ und der Zwangsvollstreckung⁸⁰ zu tragen.

Faktisch steht der Grundversorger häufig jedoch vor dem Problem, dass ein Anspruch dem Grunde nach zwar besteht und die Aussicht auf den Erhalt eines Vollstreckungstitels gegeben ist, beim Schuldner aber nicht vollstreckt werden kann, da dieser über kein pfändbares Vermögen oder Einkommen verfügt. Die §§ 850ff. ZPO⁸¹ normieren für die Zwangsvollstreckung in Forderungen des Kunden (z. B. Arbeits- oder Transfereinkommen) einen weitreichenden Pfändungsschutz. Die Vollstreckung durch Pfändung und Verwertung von beweglichen Sachgegenständen des Kunden ist durch § 811 ZPO ebenfalls eingeschränkt.

Dabei hat der Grundversorger die Kosten für ein gerichtliches Mahn- oder Klageverfahren gem. § 12 Abs. 3 bzw. Abs. 1 GKG⁸² sowie etwaige Zwangsvollstreckungskosten⁸³ zu verauslagen. Er muss dann zusätzlich zur titulierten Forderung auch die Rechtsverfolgungskosten im Wege der Zwangsvollstreckung beim Kunden betreiben. Auch dabei ist er mit den genannten Vollstreckungsproblemen belastet und geht so ein zusätzliches Kostenrisiko ein. Die Kosten, die der Grundversorger zunächst für eine Titulierung durch Vollstreckungsbescheid mit einem anschließenden Vollstreckungsversuch aufwenden muss, berechnen sich wie folgt:

⁷⁸ § 288 BGB: Die gesetzlichen Verzugszinsen belaufen sich bei Verbrauchern (Strom wird überwiegend zur privaten Nutzung bezogen) auf 5 Prozentpunkte über dem jeweiligen Basiszinssatz; wird der Strom hingegen überwiegend für den gewerblichen Gebrauch bezogen (Unternehmer), belaufen sich die Verzugszinsen für Grundversorgungsverträge auf acht Prozentpunkte. Wurde der Vertrag mit einem Unternehmer nach dem 28.07.2014 geschlossen, betragen die Verzugszinsen neun Prozentpunkte über dem jeweiligen Basiszinssatz.

⁷⁹ § 91 ZPO.

⁸⁰ § 788 Abs. 1 ZPO.

⁸¹ Zivilprozessordnung, in der Fassung der Bekanntmachung vom 05. Dezember 2005 (BGBl. I S. 3202, ber. 2006, S. 431 und 2007, S. 1781).

⁸² Gerichtskostengesetz, in der Fassung der Bekanntmachung vom 27. Februar 2014 (BGBl. I S. 154), zuletzt geändert durch Art. 7 G zur Durchführung der VO (EU) Nr. 1215/2012 sowie zur Änd. sonstiger Vorschriften vom 8. 7. 2014 (BGBl. I S. 890).

⁸³ Im Fall der Beauftragung des Gerichtsvollzieher z.B. nach § 4 Abs. 1 GvKostG (Gesetz über Kosten der Gerichtsvollzieher) vom 19. April 2001 (BGBl. I S. 623), zuletzt geändert durch Art. 6 2. Kostenrechtsmodernisierungsgesetz vom 23. 7. 2013 (BGBl. I S. 2586).

Tabelle 2: Überblick Kosten für eine Titulierung durch Vollstreckungsbescheid mit einem anschließenden Vollstreckungsversuch

Überblick Kosten für eine Titulierung durch Vollstreckungsbescheid mit einem anschließenden Vollstreckungsversuch			
Entgeltforderung ⁸⁴ (€)	Rechtsanwaltskosten 1,5 (Nr. 3305 u. 3308 VV RVG ⁸⁵)	Gerichtgebühren 0,5 (Nr. 1100 KV GKG)	Vollstreckungskosten Gerichtsvollzieher (§ 9 GvKostG)
Bis 500	€ 81,00	€ 32,00	€ 71,00
500,01-1000,00	€ 140,00	€ 32,00	€ 71,00
1.000,01-1.500,00	€ 192,50	€ 35,50	€ 71,00
1.500,01-2.000,00	€ 245,00	€ 44,50	€ 71,00
2.000,01-3.000,00	€ 321,50	€ 54,00	€ 71,00
3.000,01-4.000,00	€ 398,00	€ 43,50	€ 71,00

Muss ein Streitiges Verfahren durchgeführt werden, etwa weil der Kunde Widerspruch gegen einen vom Grundversorger beantragten Mahnbescheid einlegt oder der Versorger gleich Zahlungsklage erhebt, entstehen dem Grundversorger folgende Kosten:

Tabelle 3: Überblick über weitere gängige Vollstreckungsgebühren bei der Beauftragung von Gerichtsvollziehern

Überblick über weitere gängige Vollstreckungsgebühren bei der Beauftragung von Gerichtsvollziehern			
Entgeltforderung ⁸⁶ (€)	Rechtsanwaltskosten 2,5 (Nr. 3100 u. 3104 VV RVG ⁸⁷)	Gerichtgebühren 3,0 (Nr. 1210 KV GKG)	Vollstreckungskosten Gerichtsvollzieher (§ 9 GvKostG)
Bis 500	€ 132,50	€ 105,00	€ 71,00
501-1000	€ 220,00	€ 159,00	€ 71,00
1.000-1.500	€ 307,50	€ 213,00	€ 71,00
1.500-2.000	€ 395,00	€ 267,00	€ 71,00
2.000-3.000	€ 522,50	€ 324,00	€ 71,00
3.000-4.000	€ 650,00	€ 381,00	€ 71,00

⁸⁴ Die Summe der Hauptforderungen, die der Energieversorger zum Gegenstand des Verfahrens macht, Vgl. §§ 39 Abs. 1, 43 GKG, § 23 Abs. 1 RVG.

⁸⁵ Rechtsanwaltsvergütungsgesetz vom 5. Mai 2004 (BGBl. I S. 718, 788), das zuletzt durch Artikel 10 des Gesetzes vom 8. Juli 2014 (BGBl. I S. 890) geändert worden ist.

⁸⁶ Die Summe der Hauptforderungen, die der Energieversorger zum Gegenstand des Verfahrens macht, Vgl. §§ 39 Abs. 1, 43 GKG, § 23 Abs. 1 RVG.

⁸⁷ Rechtsanwaltsvergütungsgesetz vom 5. Mai 2004 (BGBl. I S. 718, 788), das zuletzt durch Artikel 10 des Gesetzes vom 8. Juli 2014 (BGBl. I S. 890) geändert worden ist.

Die Kosten für die Zwangsvollstreckung, die unabhängig vom Streitwert (§ 9 GvKostG⁸⁸) für die Beauftragung des Gerichtsvollziehers entstehen, berechnen sich nach den Kosten für den typischerweise im ersten Vollstreckungsversuch an den Gerichtsvollzieher erteilten Auftrag. Der Betrag von € 71,00 enthält die Gebührentatbestände „Nicht erledigte gütliche Einigung“, „Nicht erledigte Pfändung“, „Abnahme der Vermögensauskunft (ehemals „eidesstattliche Versicherung/Offenbarungseid“) sowie Zustellkosten und Kopierauslagen.

Tabella 4: Überblick über weitere gängige Vollstreckungsgebühren bei der Beauftragung von Gerichtsvollziehern

Überblick über weitere gängige Vollstreckungsgebühren bei der Beauftragung von Gerichtsvollziehern		
Tätigkeit des GV	Nr. GvKostG	Kosten/Betrag
Persönliche Zustellung	100	€ 10,00
Sonstige Zustellung (per Post)	101	€ 3,00
Pfändung von Gegenständen	205	€ 26,00
Nicht erledigte Handlung (z. B. Pfändung oder gütliche Einigung erfolglos)	604	€ 15,00
Abnahme Vermögensauskunft (auch Übersendung einer bereits bestehenden VAK)	260 (bzw. 261)	€ 33,00
Verhaftung	270	€ 39,00
Entgegennahme einer Zahlung	430	€ 4,00
Dokumentenpauschale (Kopien) Abhängig von der Anzahl	700	ca. € 5,00 (durchschnittlich VAK + Protokoll -> 10 Seiten)
Wegegeld (abhängig von der Entfernung)	711	€ 6,50 (bei 10-20 km)

Will der Grundversorger seinen wirtschaftlichen Schaden nicht noch vergrößern, wird er nur gegenüber jenen Kunden seine Forderungen gerichtlich geltend machen, die eine erfolgreiche Zwangsvollstreckung erwarten lassen. Verläuft die Zwangsvollstreckung hingegen fruchtlos, hat der Grundversorger letztlich seinem „schlechten Geld gutes Geld hinterhergeworfen“. Vor diesem Hintergrund

⁸⁸ Gerichtsvollzieherkostengesetz vom 19. April 2001 (BGBl. I S. 623), das zuletzt durch Artikel 6 des Gesetzes vom 13. Juli 2013 (BGBl. I S. 2586) geändert worden ist.

wird sich die Sperrung meist als effektiveres Mittel der Beitreibung erweisen, solange der Kunde noch vom Grundversorger aktiv beliefert wird.⁸⁹

In der Praxis wird der Grundversorger daher i.d.R. nur dann ein gerichtliches Mahnverfahren einleiten oder eine Zahlungsklage erheben, wenn eine Sperrung nicht schneller, kostengünstiger oder effektiver zur Rückführung des Zahlungsrückstandes führt.

5.1.3.2 Stromsperre als Druckmittel

Neben der gerichtlichen Durchsetzung der Forderung besteht für den Grundversorger die Möglichkeit, Zahlungsrückständen des Kunden mit der Sperrung des Kundenanschlusses zu begegnen. Denn bei der Stromsperre handelt es sich nicht nur um eine Maßnahme, die dem Grundversorger ermöglichen soll, künftige Zahlungsrückstände zu verhindern. Die Stromsperre stellt auch ein Druckmittel dar.

5.1.3.3 Zurückbehaltungsrecht als Druckmittel

Die Unterbrechung der Stromversorgung findet nicht nur in § 19 StromGKV ihre Rechtsgrundlage. Vielmehr handelt es sich um eine Konkretisierung des ohnehin bestehenden allgemeinen zivilrechtlichen Zurückbehaltungsrechts nach § 273 bzw. § 320 BGB.⁹⁰ Dies ist auf den Umstand zurückzuführen, dass es sich bei Stromlieferverträgen um zivilrechtliche Verträge handelt.⁹¹ Für das Zurückbehaltungsrecht aus § 273 BGB oder § 320 BGB ist anerkannt, dass dieses eine Doppelfunktion erfüllt. Es soll den vertragstreuen Geschäftspartner einerseits sichern, es soll ihm andererseits aber auch ein Druckmittel gegenüber der vertragsbrüchigen Vertragspartei geben.⁹² Der Einsatz der Stromsperre zur Beitreibung von Entgeltforderung ist damit dem Grunde nach legitim.

5.1.3.3.1 Stromsperrung effektiver als Titulierung

Die Unterbrechung der Stromversorgung ist in der Praxis verglichen mit der gerichtlichen Durchsetzung und anschließenden Zwangsvollstreckung von Entgeltforderungen ein wesentlich effektiveres Mittel zur Beitreibung von Zahlungsrückständen. Mittels Sperrung lässt sich relativ kurzfristig ein erheblicher Druck auf den Kunden ausüben. Demgegenüber können bei der gerichtlichen Durchsetzung des Zahlungsrückstandes zwischen dem verfahrenseinleitenden Antrag und dem ersten Zwangsvollstreckungsversuch schnell sechs Monate liegen. Die Zahlungen, die der Kunde zur Abwendung der Sperrung leistet, erfolgen zudem aus seinem eigenen Antrieb und unterliegen damit nicht den eingangs genannten vollstreckungsrechtlichen Einschränkungen.⁹³ Die Kosten einer Sperrung werden für den Grundversorger – insbesondere wenn der Kunde vor der tatsächlichen Umsetzung schon wegen der Androhung zahlt – bedeutend geringer sein als die Verfahrens- und Vollstreckungskosten.

Der Grundversorger muss sich nicht darauf verweisen lassen, anstelle der Liefersperre seinen Zahlungsanspruch zunächst gegen den Kunden im Wege der Leistungsklage zu titulieren und (fruchtlos)

⁸⁹ Vgl. Kapitel 5.1.3.2.

⁹⁰ BVerfG, Beschluss vom 30.09.1981 – 1 BvR 581/81; BGH, Urteil vom 03.07.1991 – VIII ZR 190/90; Hempel, Recht der Energie- und Wasserversorgung, 07/2012, § 33 Rn. 17 ff.; Hempel, Praxishandbuch Forderungsmanagement Energie und Wasser, 05/2013, Kapitel 5 B Rn. 76; Hartmann T. C., Energierecht, 04/2012, § 19 Rn. 13.

⁹¹ de Wyl & Essig, Recht der Energiewirtschaft, 3. Aufl. 2011, § 11 Rn. 2 f.; Busche, 2. Aufl. 2010, vor § 36 Rn. 18.

⁹² Zu § 320 BGB Vgl. BGH, Urteil vom 4. 7. 2002 - I ZR 313/99 (= NJW 2002, 3541, 3542); Emmerich, 6. Aufl. 2012, § 320 Rn. 1; Krüger, 6. Aufl. 2012, § 273 Rn. 3.; Lorenz, März/2011, § 273 Rn. 1; Schmidt, 08/2014, § 320 Rn. 8.; Grüneberg, Bürgerliches Gesetzbuch, 72. Aufl. 2013, § 273 Rn. 1 und § 320 Rn. 1.

⁹³ Vgl. Kapitel 5.1.3.1.

zu vollstrecken⁹⁴. Es steht vielmehr im freien Ermessen des Versorgungsunternehmens, ob es von seinem vertraglichen Zurückbehaltungsrecht Gebrauch macht und/oder seine Zahlungsansprüche gerichtlich durchsetzt.

5.1.3.3.2 Keine Sperrung bei schlussgerechneten Kunden

Da Sperrung bedeutet, dass der Grundversorger gegenüber dem Kunden die vertraglich geschuldete Versorgungsleistung zurückhält, kann sie auch nur erfolgen, wenn Kunde und Grundversorger noch vertraglich verbunden sind. Daher kann eine Sperrung nicht mehr erfolgen, wenn ein Kunde des Grundversorgers mit Zahlungsrückständen aus dem Grundversorgungsgebiet wegzieht oder zur Versorgung derselben Verbrauchsstelle einen Versorgungsvertrag mit einem anderen Lieferanten abschließt.

5.1.4 Die Verhinderung neuer Zahlungsrückstände

Betrachtet man nicht den Wunsch des Grundversorgers nach finanzieller Befriedigung, sondern sein Interesse, das weitere Anwachsen offener Forderungen zu vermeiden, so ergeben sich für den Grundversorger die in den folgenden Unterkapiteln aufgezeigten Möglichkeiten.

5.1.4.1 Die Vorauszahlung

Grundsätzlich gehen Versorgungsunternehmen in Vorleistung. Der Grundversorger liefert die elektrische Energie an den Kunden, dieser zahlt erst nach Ablauf eines bestimmten Versorgungszeitraums (i. d. R. ein Jahr) die gelieferten Mengen nach Erstellen der Verbrauchsabrechnung. Der Kunde hat in der Zwischenzeit lediglich Abschlagszahlungen zu leisten. Doch auch diese beziehen sich auf einen vorausgehenden Lieferzeitraum. Unter bestimmten Voraussetzungen kann sich ein Versorger von dieser Pflicht zur Vorleistung befreien und den Kunden verpflichten, vor der Lieferung von Energie einen bestimmten Entgeltbetrag im Voraus zu leisten (Vorauszahlung).

Die Voraussetzungen für ein rechtmäßiges Vorauszahlungsverlangen sind in § 14 StromGKV geregelt. Danach ist der Grundversorger berechtigt, Vorauszahlung zu verlangen, „wenn nach den Umständen des Einzelfalls Grund zu der Annahme besteht, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht oder nicht rechtzeitig nachkommt.“

Vorauszahlungen können also verlangt werden, bevor offene Forderungen entstanden sind. Ausreichend ist, dass nach den jeweiligen Umständen des Einzelfalls ein besonderes Inkassorisiko zu befürchten ist. Dabei ist keine abstrakt-generelle Betrachtung nach Branchen oder Bevölkerungsgruppen vorzunehmen. Vielmehr ist das Inkassorisiko von der individuellen Situation eines jeden Kunden abhängig.⁹⁵

⁹⁴ Landgericht Frankfurt (Oder), Urteil vom 01.02.2002 – 6a S 75/01 (= NJW-RR 2002, 803); LG Stuttgart, Beschluss vom 29.04.1982 – 16 T 1/82 (= RdE 1983, 29); Hempel, Praxishandbuch Forderungsmanagement Energie und Wasser, 05/2013, Kapitel 5 B Rn. 59 m. w. N.

⁹⁵ Rodemann, 05/2013, Kapitel 1 B Rn. 37.

Die Umstellung auf Vorauszahlung ist insbesondere möglich:

- bei einer schlechten Bonitätsauskunft über den Kunden,
- bei Außenständen aus früheren Versorgungsverhältnissen,⁹⁶
- wenn der Kunde bereits in früheren Versorgungsverhältnissen seinen Zahlungsverpflichtungen nicht oder nicht rechtzeitig nachgekommen ist,⁹⁷
- bei einer regelmäßigen wesentlichen Überschreitung des Zahlungsziels,⁹⁸
- bei Kenntnis über Zahlungsrückstände aus Energielieferungen bei einem anderen Versorger⁹⁹ oder
- bei einem Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über Vermögen des Kunden.

Gem. § 14 Abs. 2 StromGKV bemisst sich die Höhe der Vorauszahlung nach dem Verbrauch des vorhergehenden Abrechnungszeitraums oder dem durchschnittlichen Verbrauch vergleichbarer Kunden. Grundsätzlich stellt die Vorauszahlung ein „Spiegelbild“ zur Abschlagszahlung dar.¹⁰⁰ Der Versorger kann daher die Vorauszahlung nur in ebenso vielen Teilbeträgen verlangen, wie er Abschläge verlangt, vgl. § 14 Abs. 2 Satz 3 StromGKV. Bei der nächsten Rechnungserteilung (Jahresverbrauchs- oder Schlussrechnung) sind die im Abrechnungszeitraum geleisteten Vorauszahlungen zu verrechnen, § 14 Abs. 2 Satz 4 StromGKV. Ein entsprechendes Guthaben ist dem Kunden zu erstatten. Eine Verzinsung der Vorauszahlung hat – anders als bei einer Sicherheitsleistung – nicht zu erfolgen.

Bezahlt der Kunde eine rechtmäßig angeforderte Vorauszahlung nicht, stellt dies die „Nichterfüllung einer Zahlungsverpflichtung“ im Sinne des § 19 Abs. 2 Satz 1 StromGKV dar, die grundsätzlich, wie die Nichtzahlung von Abschlägen oder eines Rechnungsbetrags, zur Versorgungsunterbrechung berechtigt. Daneben kann die Leistung von Vorauszahlungen im Wege der Zahlungsklage vor Gericht durchgesetzt werden.¹⁰¹ Naturgemäß ändert die Vorauszahlung jedoch nichts daran, dass der Kunde in physikalischer Hinsicht den Strom weiterhin ohne Rücksicht auf Zahlung oder Zahlungsbereitschaft aus dem Netz entnehmen kann. Sie ist daher in ihrer Effektivität für die Realisierung von Forderungen nicht vergleichbar mit Vorkassenvereinbarungen für den Kauf anderer Waren. Ob Vorauszahlungen zu weniger Zahlungsrückständen gegenüber dem Grundversorger beitragen, hängt daher insbesondere von der Durchsetzbarkeit von Zahlungsrückständen durch Titulierung und Zwangsvollstreckung oder durch Stromsperrern ab.

5.1.4.2 Der Einbau von Vorkassensystemen

Der Grundversorger kann, statt eine Vorauszahlung vom Kunden zu verlangen, bei diesem einen Vorkassenzähler installieren, vgl. § 14 Abs. 3 GVV. Neben Bargeldzählern (Münzzählern) sind dort sog. Chipkartenzähler vorgesehen. Darüber hinaus sind sonstige vergleichbare Vorkassensysteme genannt, womit insbesondere auf IT-gestützte Systeme Bezug genommen wird. Der Einbau eines Vorkassensystems ist in § 14 Abs. 3 StromGKV lediglich als Alternative zur Vorauszahlung vorgesehen. Der – in der Praxis übliche – Einbau zur Schuldentilgung ist in der StromGKV hingegen nicht geregelt. § 14 Abs. 3 StromGKV gibt dem Grundversorger auch kein Recht zum Einbau eines Münzzählers zur Schuldentilgung;¹⁰² er ist nur auf die Sicherung künftiger Zahlungsverpflichtungen ausge-

⁹⁶ Sofern deswegen nicht eine Sperrung durchgeführt werden soll oder darf (siehe oben).

⁹⁷ Begründung des Entwurfs der GVV, BR-Drucks.. 306/06, S. 35.

⁹⁸ Ebd.

⁹⁹ Ebd.

¹⁰⁰ Rodemann, 05/2013, Kapitel 1 B Rn. 44.

¹⁰¹ Siehe hierzu: 5.1.3.1

¹⁰² Hartmann T. C., Energierecht, 04/2012, § 14 GVV Rn 13.

richtet. Zulässig ist der Einbau zur Schuldentilgung aber dann, wenn der Kunde seine Zustimmung erteilt.¹⁰³ Bestehen bereits Zahlungsrückstände, die den Grundversorger zur Sperrung berechtigen würden, kann er dem Kunden anbieten, von einer Sperrung wegen der Zahlungsrückstände abzusehen, wenn der Kunde die Zustimmung zum Einbau eines Vorkassensystems (auch) zur Schuldentilgung erteilt (zur Problematik, wenn Minderjährige oder Betreute im Haushalt leben vgl. Kapitel 5.1.4.5.1). Verweigert der Kunde seine Zustimmung, ist das kein Grund für eine Sperrung. Denn das Versorgungsunternehmen hat kein Recht zum Einbau des Vorkassensystems zur Schuldentilgung. Eine Weigerung ist also keine Zuwiderhandlung des Kunden gegen Pflichten aus dem Versorgungsverhältnis.

Es besteht andererseits auch keine Pflicht des Grundversorgers zum Einbau von Münzzählern oder anderen Vorkassensystemen. Die Entscheidung hierüber liegt vielmehr im Ermessen des Versorgers.¹⁰⁴ Die bloße Möglichkeit des Versorgers, ein Vorkassensystem bereitstellen zu können, macht eine Sperrung nicht unverhältnismäßig. Diese Maßnahme ist gem. § 14 Abs. 3 StromGVV in Form einer Rechtsgrundverweisung als Alternative zum Vorauszahlungsverlangen normiert. Folglich ist der Versorger nach geltendem Recht berechtigt, nicht aber verpflichtet, ein Vorkassensystem einzurichten.¹⁰⁵

5.1.4.3 Die Sicherheitsleistung

Ist ein Kunde zur Vorauszahlung nicht bereit oder nicht in der Lage, kann der Versorger in angemessener Höhe eine Sicherheit verlangen, vgl. § 15 Abs. 1 StromGVV. Im Vergleich zur Vorauszahlung dürfte der Sicherheitsleistung nur eine geringe Bedeutung zukommen. Einem Kunden, der nicht in der Lage ist, eine Vorauszahlung zu leisten, dürfte es kaum möglich sein, eine Sicherheit zu leisten.

Als Sicherungsmittel kommen in Betracht:

- Barsicherheit,
- Wertpapiere,
- die Stellung einer Bankbürgschaft oder
- bewegliche Sachen.

Am wahrscheinlichsten dürfte die Leistung einer Barsicherheit, d. h. die Zahlung eines bestimmten Geldbetrages sein. Die Barsicherheit ist gem. § 15 Abs. 2 StromGVV zum jeweiligen Basiszinssatz nach § 247 BGB zu verzinsen.

Ist ein Kunde in Verzug und kommt er nach einer erneuten Zahlungsaufforderung seinen Zahlungsverpflichtungen nicht nach, kann die Sicherheit vom Versorger verwertet werden, § 15 Abs. 3 StromGVV. Nach der Befriedigung aus der Sicherheit, kann der Versorger vom Kunden verlangen, die Sicherheit wieder „aufzufüllen“.

¹⁰³ Ebd.

¹⁰⁴ AG Wuppertal, Urt. v. 01.12.2005, 30 C 458/05), GWF/Recht und Steuern 2006, S. 20/21.

¹⁰⁵ AG Alsfeld, Urt. v. 19.02.2014, 30 C 508/13 (70).

Kommt der Kunde einer Forderung nach Leistung einer Sicherheit nicht nach, berechtigt den Versorger auch das (nach Durchlaufen des Sperrprozesses und Erfüllung der damit verbundenen Anforderungen) zur Unterbrechung der Versorgung.¹⁰⁶

Sind die Voraussetzungen für das Verlangen einer Sicherheit weggefallen, hat der Versorger dem Kunden die Sicherheit zurückzugeben, § 15 Abs. 4 StromGVV. Der Rückgabeanspruch entsteht nicht automatisch mit Beendigung des Vertragsverhältnisses, sondern erst nach einer angemessenen Frist. Dies soll dem Versorger die Möglichkeit geben, das Bestehen und den Umfang möglicher Forderungsansprüche gegen den Kunden zu prüfen.¹⁰⁷

5.1.4.4 Die Kündigung

Die Kündigungsregelungen hinsichtlich des Grundversorgungsvertrags sind in §§ 20 f. StromGVV normiert. Hierbei ist zu beachten, dass der durch § 36 EnWG etablierter Kontrahierungszwang nicht mittels Kündigungen „durch die Hintertür“ umgangen werden darf. Deshalb sieht § 20 Abs. 1 Satz 2 EnWG eine ordentliche Kündigung durch den Grundversorger auch nur vor, wenn die Grundversorgungspflicht nach § 36 Abs. 1 Satz 2 EnWG nicht besteht.

Eine Pflicht zur Grundversorgung besteht nur dann nicht, wenn die Versorgung für den Grundversorger aus wirtschaftlichen Gründen nicht zumutbar ist. Der Kündigungstatbestand ist allerdings von geringer praktischer Relevanz und spielt angesichts des spezielleren Tatbestandes für die fristlose Kündigung im Forderungsmanagement des Grundversorgers eigentlich keine Rolle.

Bei wiederholter Nichterfüllung trotz Zahlungsverpflichtung steht dem Grundversorger gem. § 21 Satz 2 StromGVV ein Recht zur fristlosen Kündigung zu, wenn diese zwei Wochen vorher angekündigt wurde. Dies gilt jedoch nicht, wenn die Folgen der Kündigung außer Verhältnis zur Schwere der Zuwiderhandlung stehen oder der Kunde darlegt, dass hinreichende Aussicht besteht, dass er seinen Verpflichtungen nachkommt, § 21 Satz 2 i. V. m. § 19 Abs. 2 Satz 2 StromGVV. Wie nach der Kündigung zu verfahren ist, ist § 21 StromGVV nicht zu entnehmen. Hat der Grundversorger den Anschluss nicht bereits sperren lassen (dazu sogleich), entnimmt der Haushaltskunde ohne Liefervertrag Strom aus dem Netz zu Lasten des Netzbetreibers. Dieser kann den Anschluss dann nach § 24 Abs. 1 NAV sofort und ohne vorherige Ankündigung unterbrechen oder dem Haushaltskunden (der in diesem Verhältnis jedoch der Anschlussnutzer ist)¹⁰⁸ die kurzfristigen Beschaffungskosten in Rechnung stellen.

5.1.4.5 Die Unterbrechung der Versorgung (Stromsperre)

Unter bestimmten Voraussetzungen steht dem Grundversorger auch bei Nichterfüllung von Zahlungspflichten aus dem Grundversorgungsvertrag die Unterbrechung der Versorgung (ugs. Stromsperre) zur Verfügung. § 19 Abs. 2 StromGVV stellt letztlich eine eigens für die Versorgungswirtschaft vom Ordnungsgeber geschaffene Konkretisierung des allgemeinen zivilrechtlichen Zurückbehaltungsrechts nach §§ 273, 320 BGB dar.¹⁰⁹

¹⁰⁶ Vgl. Kapitel 5.1.4.5.2.

¹⁰⁷ Hempel, Recht der Energie- und Wasserversorgung, 07/2012, § 29 AVBEltV Rn. 83.

¹⁰⁸ Hartmann T. C., Energierecht, 01/2007, § 21 StromGVV Rn. 4.

¹⁰⁹ BVerfG, Beschluss vom 30.09.1981 – 1 BvR 581/81; BGH, Urteil vom 03.07.1991 – VIII ZR 190/90; Hempel, Recht der Energie- und Wasserversorgung, 07/2012, § 33 Rn. 17 ff.; Hempel, Praxishandbuch Forderungsmanagement Energie und Wasser, 05/2013, Kapitel 5 B, Rn. 76; Hartmann T. C., Energierecht, 04/2012, § 19 Rn. 13; Grüneberg, Bürgerliches Gesetzbuch, 72. Aufl. 2013, § 273 Rn. 18; ebd., § 320, Rn. 11.

5.1.4.5.1 Verfassungsrechtliche Verortung

Bei der Rechtsgrundlage für die Unterbrechung der Stromversorgung, § 19 Abs. 2 StromGKV, handelt es sich um eine zivilrechtliche Norm, welche grundsätzlich der zivilrechtlichen Dogmatik unterliegt,¹¹⁰ da sie lediglich die Beziehungen zwischen Rechtssubjekten regelt, welche rechtlich gleichgestellt sind (Koordinationsrecht).¹¹¹ Dass es sich nicht beim gesamten Energiewirtschaftsrecht einheitlich um öffentliches Recht handelt, ergibt sich bereits aus der konsequenten Anwendung der heute wohl vorherrschenden sog. Zuordnungstheorie,¹¹² nach der ein Rechtsverhältnis nur dann öffentlich-rechtlicher Natur ist, wenn eine juristische Person des öffentlichen Rechts aufgrund von Rechtssätzen handelt, deren Zuordnungssubjekt ausschließlich ein Träger öffentlicher Gewalt ist. Alle Akteure, die auf der Grundlage des Energiewirtschaftsrechts in vertragliche Beziehungen treten (Netzbetreiber, Kraftwerksbetreiber, Stromlieferanten, Letztverbraucher, Anschlussnehmer und -nutzer, Netznutzer und Messstellenbetreiber) können auch Privatpersonen sein. Sie sind – mit Ausnahme weniger kommunaler Eigenbetriebe – in den Organisationsformen des privaten Gesellschaftsrechts organisiert oder natürliche Personen und gestalten ihre Beziehungen mit Hilfe von Verträgen im Verhältnis der Gleichordnung.¹¹³ Diesen Privaten und ihren vertraglichen Gestaltungselementen untereinander stellt das EnWG in klarer Abgrenzung verschiedene Behörden (z. B. in § 55 EnWG die Bundesnetzagentur und die Landesregulierungsbehörden oder in § 43 ff. EnWG die Planfeststellungs- und Anhörungsbehörden) gegenüber, die mit spezifischen Kontroll-, Aufsichts-, Planungs-, Informationserhebungs- und Informationsaufgaben befasst sind.¹¹⁴ § 19 StromGKV berechtigt und verpflichtet also keinen Träger öffentlicher Gewalt, sondern ein privates Energieversor-

¹¹⁰ Hellemann & Hermes, 2. Aufl. 2010, § 1 Rn. 9f.; de Wyl & Soetebeer, Recht der Energielieferverträge, 4. Aufl. 2013, § 11, S. 577-737, Rn. 83 gehen wie fast das gesamte praxisorientierte Schrifttum ohne weitergehende Problematisierung oder Herleitung davon aus, dass es sich beim gesamten Energievertragsrecht um Zivilrecht handelt und zwar ausdrücklich auch im Bereich der Grundversorgung und unabhängig von der Rechtsform des Grundversorgers (ebd.).

¹¹¹ Zum umstrittenen Rechtscharakter der Grundversorgung de Wyl, Grundversorgung gegenüber Letztverbrauchern, 4. Aufl. 2013, § 14, S. 827-870, Rn. 13 m. w. N. Die höchstrichterliche Rechtsprechung hat diese Frage bisher offen gelassen (BGH, RdE 1954, 67). Teilweise wurde in der älteren Literatur die Ansicht vertreten, dass alle öffentliche Daseinsvorsorge öffentliche Verwaltung sei, gleichgültig, in welche Formen sie ausgeübt wird (Forsthoff, 10. Aufl. 1973, S. 370 m. w. N.; im Anschluss daran BGHZ 52, 325, 328; Badura, 1966, S. 627). Insofern sei auch alles Handeln der Versorgungsbetriebe und damit der Energieversorger dem öffentlichen Recht zuzurechnen, gleich welche Rechtsform ihm nach außen gegeben werde (BGHZ 52, 325, 328; Forsthoff, 10. Aufl. 1973, S. 566 f.; Badura, 1966, S. 627; Hüttl, 1958, S. 200; Püttner, 1992, S. 92-96). In dieser Form wird diese Ansicht heute wohl nicht mehr vertreten. Jedoch ist das Energiewirtschaftsrecht nach Ansicht einiger „in seinem Kern“ dem öffentlichen bzw. dem Wirtschaftsverwaltungsrecht zuzuordnen, „da es nach wie vor vorrangig um die Lenkung und Kontrolle wirtschaftlicher Prozesse durch Hoheitsträger und die Verfolgung konkreter Gemeinwohlanliegen“ gehe (Pielow, 3. Aufl. 2013, § 22 Rn. 3.).

¹¹² Auch modifizierte Zuordnungstheorie, modifizierte formale Subjekttheorie oder Sonderrechtstheorie, vgl. Kopp & Schenke, 19. Aufl. 2013, § 40 Rn. 11.

¹¹³ Hermes, Die Regulierung der Energiewirtschaft zwischen öffentlichem und privatem Recht : zugleich ein Beitrag zum Kontrahierungszwang, 2002; S. 436.

¹¹⁴ Ebd., S. 438 ff., der den zitierten Abschnitt mit der „bescheidenen Rolle des traditionellen öffentlichen Rechts“ im Energiewirtschaftsrecht überschreibt.

gungsunternehmen oder ein öffentliches Energieversorgungsunternehmen als Privatrechtssubjekt.¹¹⁵

Voraussetzungen für die Stromsperre (also gleichsam für die Zurückbehaltung des Stroms) sind daher zunächst die im Zivilrecht allgemein üblichen Voraussetzungen: Nichterfüllung einer Zahlungsverpflichtung aus dem Grundversorgungsvertrag von über 100 Euro, Mahnung sowie Androhung der Sperre mindestens vier Wochen im Voraus (§ 19 Abs. 2 Sätze 1 und 3 bis 5 StromGVV). Darüber hinaus ist der „Beginn der Unterbrechung der Grundversorgung dem Kunden drei Werktage im Voraus anzukündigen“, vgl. § 19 Abs. 3 StromGVV.

In § 19 Abs. 2 Satz 2 StromGVV tritt jedoch noch eine Voraussetzung hinzu, die aus der Dogmatik des öffentlichen Rechts stammt: „Die Folgen der Unterbrechung [sollen] nicht außer Verhältnis zur Schwere der Zuwiderhandlung stehen“. Weiter kann die Regelung so gelesen werden, dass die Sperre immer unverhältnismäßig und damit unzulässig ist, wenn „der Kunde darlegt, dass hinreichende Aussicht besteht, dass er seinen Verpflichtungen nachkommt.“ Die Regelung wird als „Ausfluss des grundrechtlichen und rechtsstaatlichen Übermaßverbotes“ angesehen.¹¹⁶ Was hier genau zu prüfen ist, bleibt aber im Dunkeln, weil dem Zivilrecht das Übermaßverbot fremd ist. Denn die Verhältnismäßigkeit ist im Wesentlichen der den Freiheitsgrundrechten immanente Prüfungsmaßstab¹¹⁷ und sollte zumindest als konkreter Prüfungsmaßstab für die Verhältnismäßigkeit eines Eingriffs nur aus den Grundrechten hergeleitet werden.¹¹⁸ Das Übermaßverbot bindet nur den Staat als Grundrechtsverpflichteten¹¹⁹ und bezieht sich nur auf Eingriffe der öffentlichen Gewalt in Freiheitsbereiche in allen Rechtsgebieten.¹²⁰ Ohne staatlichen Grundrechtseingriff besteht auch keine Bindung an den Verhältnismäßigkeitsgrundsatz.¹²¹ Eine Prüfung der Verhältnismäßigkeit ist ohne Eingriff in ein Grundrecht letztlich auch nicht möglich, da dann nämlich bereits das Grundrecht als Bezugssystem der Prüfung für die Verhältnismäßigkeit des Eingriffs fehlt.¹²² Dass § 19 StromGVV gleichwohl eine Verhältnismäßigkeitsprüfung vorschreibt, hat folgenden Hintergrund:

Bei der flächendeckenden Versorgung mit Energie handelt es sich nach weitverbreiteter Ansicht um eine hoheitliche Aufgabe im Rahmen der Daseinsvorsorge.¹²³ Demnach ist der Staat als Hoheitsträger verpflichtet, für die Energieversorgung der Bürger zu sorgen. Durch Privatisierung des Strommarktes wurde diese Aufgabe jedoch Privatunternehmen übertragen, da erwartet wurde, dass diese im freien wirtschaftlichen Wettbewerb besser, effektiver und kostengünstiger erledigt wird.

¹¹⁵ Hier zeigt sich dass die Zuordnungstheorie letztlich auf einen Zirkelschluss hinausläuft. Es kann hier jedoch nicht hergeleitet werden, weshalb es sich bei Energieversorgungsunternehmen um private Wirtschaftssubjekte und nicht um Träger öffentlicher Gewalt (beliehene Unternehmer) handelt, zumal auch das umstritten ist. Ausführlich setzt sich mit der Frage auseinander: Hermes, Staatliche Infrastrukturverantwortung, 1998, S. 75-82.

¹¹⁶ Hartmann T. C., Energierecht, 01/2007; § 19 StromGVV Rn. 23; de Wyl, Recht der Energiewirtschaft, 4. Aufl. 2013, § 14, S. 827-870, Rn. 56.

¹¹⁷ BVerfGE 117, 71, 119; das BVerfG geht zunehmend dazu über, den Verhältnismäßigkeitsgrundsatz in jedem Einzelgrundrecht verankert zu sehen. So etwa für Art. 2 Abs. 2 GG (BVerfGE 117, 71, 119) und für Art. 12 Abs. 1 GG (BVerfG Kammer NJW 2003, 2225); Vgl. aus der älteren Rspr. Auch BVerfGE 19, 342, 348; 61, 126, 134; 65, 1, 44; 76, 1, 50f.

¹¹⁸ Merten, 2009, § 68, S. 517-567, Rn. 35, ausführlich zu anderen Herleitungen des Verhältnismäßigkeitsgrundsatzes, ebd. Rn. 24ff.

¹¹⁹ Ebd., Rn. 42.

¹²⁰ Ebd., Rn. 44.

¹²¹ Ebd.

¹²² Mit anderen Worten kann dann die Frage nicht beantwortet werden: „Was wird hier ins Verhältnis zu was gesetzt?“ Gleichwohl prüfen die Zivilgerichte die „Verhältnismäßigkeit“ bei der Stromsperre ohne Bezugnahme auch irgendein Grundrecht; vgl. etwa AG Bad Homburg, NJW-RR 1997, 1080.

¹²³ Hermes, Staatliche Infrastrukturverantwortung, 1998, S. 92.

Da der Staat seine Aufgabe der Daseinsvorsorge im Bereich der Stromversorgung nun jedoch nicht mehr unmittelbar wahrnimmt, muss er durch andere geeignete Maßnahmen, insbesondere Regulierungsrecht und entsprechende staatliche Aufsicht, sicherstellen, dass die übertragene Aufgabe von den Privatunternehmen auch in ausreichendem Maße und in angemessener Weise wahrgenommen wird. Teilweise wird auch formuliert, dass den Staat eben keine Pflicht zur (unmittelbaren) Daseinsvorsorge, sondern nur eine Gewährleistungsverantwortung dafür treffe, dass bestimmte Aufgaben von Privaten unter Beachtung bestimmter (insbesondere sich aus den Grundrechten ergebender) Mindeststandards wahrgenommen werden.¹²⁴

Der Staat gewährleistet die Energieversorgung der Bevölkerung durch Privatunternehmen also unter anderem, indem er den Privatunternehmen (Netzbetreibern und Stromversorgern) Regeln auferlegt (sog. Regulierungsrecht), insbesondere durch das EnWG und den hierauf basierenden Verordnungen. Durch Ausgestaltung dieser Regulierung nimmt der Staat Einfluss auf die Beziehung zwischen Grundversorger und Haushaltskunde, indem er dem Grundversorger beispielsweise einzuhaltende Bedingungen vorschreibt, deren Eintritt zur Unterbrechung der Stromversorgung berechtigen. Eine dieser Voraussetzungen ist die genannte Verhältnismäßigkeitsprüfung, die dem Grundversorger anstelle des Staates auferlegt wird. Wenn der Staat selbst die Grundversorgung mit Strom als Aufgabe im Rahmen der Daseinsvorsorge erbringen würde, müsste er nämlich vor der Sperrung des Stromanschlusses eines Privathaushalts bzw. eines kleinen Gewerbetreibenden (beide sind nach § 3 Nr. 22 EnWG Haushaltskunden) prüfen, ob der darin möglicherweise liegende Eingriff in das Existenzminimum der Angehörigen des Privathaushalts bzw. in die Berufs- und Eigentumsfreiheit des Gewerbetreibenden verhältnismäßig ist.¹²⁵ Der Staat überlässt diesen Eingriff nach § 19 StromGVV jedoch einem Privatunternehmen, dem Grundversorger. Dieses wird nicht etwa mit einer staatlichen Aufgabe beliehen, sondern soll zur Sperrung aus einem Privatrechtsverhältnis aufgrund des Grundversorgungsvertrags berechtigt sein. Der Grundversorger ist also selbst nicht an die genannten Grundrechte gebunden,¹²⁶ sondern ist in diesem Verhältnis selbst Grundrechtsträger.¹²⁷ Die Sper-

¹²⁴ Ausführlich Hermes, Staatliche Infrastrukturverantwortung, 1998, S. 336ff.

¹²⁵ Auch das ist nicht ganz klar, da nach heute überwiegender Ansicht auch das Energievertragsrecht, das von ganz oder überwiegend in öffentlicher Hand befindlichen Unternehmen durchgeführt wird, rein zivilrechtlich zu beurteilen ist, vgl. de Wyl & Soetebeer, Recht der Energielieferverträge, 4. Aufl. 2013, § 11, S. 577-737, Rn. 83. Darüber hinaus ist das „Grundrecht auf Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums“ ein Leistungsgrundrecht bei dessen Ausgestaltung dem Gesetzgeber eine weite Einschätzungsprärogative zukommt. Hat der Gesetzgeber sich jedoch entschieden, dass Stromversorgung in einem bestimmten Umfang zu diesem menschenwürdigen Existenzminimum gehört und hat sich der Leistungsempfänger entschieden, die gewährten Mittel für Strom einzusetzen, kann dieses konkretisierte Existenzminimum nicht ohne jede Rechtfertigung wieder entzogen werden. Nimmt er, was er zuvor gewährte, muss zumindest ein Grundrechtseingriff geprüft werden, da das Leistungsgrundrecht selbst andernfalls leerlaufen würde.

¹²⁶ Aus Art. 1 Abs. 3 GG ergibt sich, dass grundsätzlich nur „Gesetzgebung, vollziehende Gewalt und Rechtsprechung“ an die Grundrechte gebunden sein sollen und Privatrechtssubjekte grundsätzlich nicht grundrechtsverpflichtet sind. Das BVerfG steht jedoch auf dem Standpunkt, dass das Grundgesetz in seinem Grundrechtsabschnitt eine objektive Wertordnung aufgerichtet hat, die auch das Zivilrecht beeinflusst. Umgesetzt wird diese Wertordnung jedoch maßgeblich dadurch, dass vor allem Zivilgerichte insbesondere zivilrechtliche Generalklauseln aber auch andere Normen im Lichte der Grundrechte auszulegen haben (BVerfGE 7, 198, Ls., Lüth). Ausführlich: Papier, 2006, § 58.

zung des Stromanschlusses durch den Grundversorger kann daher auch kein Grundrechtseingriff sein. Durch den Kontrahierungszwang und den weitgehenden Ausschluss des Kündigungsrechts wurde vielmehr bereits durch den Gesetz- und Ordnungsgeber in seine Privatautonomie als Teil seiner allgemeinen Handlungsfreiheit (Art. 2 Abs. 1 GG) eingegriffen. Durch die Inpflichtnahme seines Betriebes und seiner Betriebsmittel und den Zwang, Strom unter bestimmten Voraussetzungen auch bei Nichtzahlung eines Kunden weiterzuliefern, wird durch das EnWG und die StromGKV (insbesondere § 19 Abs. 2) in die Berufs- und Eigentumsfreiheit des Grundversorgers (Art. 12 Abs. 1 und Art. 14 Abs. 1 GG) eingegriffen. Da der Staat die Entscheidung, wann eine Stromsperre erfolgen soll, auf den privaten Unternehmer überträgt, muss zunächst die zivilrechtliche Norm, die den Ausgleich der betroffenen Grundrechte erreichen soll (nämlich § 19 StromGKV), verhältnismäßig im Lichte beider Grundrechtspositionen (der des Kunden und der des Grundversorgers) sein. Das kann letztlich nur dann der Fall sein, wenn die Norm im Einzelfall zu im Lichte der betroffenen Grundrechtspositionen verhältnismäßigen Ergebnissen führt. Das erreicht der Gesetz- und Ordnungsgeber, indem er die ihm obliegende Abwägung für den Einzelfall mit § 19 Abs. 2 Satz 2 StromGKV auf den Grundversorger überträgt und sie damit letztlich durch die Zivilgerichte nachkontrollierbar macht, die ihrerseits wiederum an die Grundrechte gebunden sind. Ein Zivilrichter, der eine im Lichte der Grundrechte unverhältnismäßige Stromsperre bestätigt, verletzt die Grundrechte der Betroffenen, da die Grundrechte nach Art. 1 Abs. 3 GG auch die Rechtsprechung binden.

Obwohl der Grundversorger durch die Stromsperre also zunächst nur sein eigenes Recht im Gleichordnungsverhältnis des Zivilrechts durchsetzt, gibt ihm § 19 Abs. 2 Satz 2 StromGKV auf, die Grundrechtskollision durch Abwägung der widerstreitenden Interessen aufzulösen. Der Grundrechtseingriff ist bereits in der Regelung der Stromsperre durch den Gesetz- und Ordnungsgeber zu sehen. Die Verhältnismäßigkeit dieser Regelung im Einzelfall wird jedoch erst durch den Abwägungsauftrag an den Grundversorger hergestellt. Dabei soll hier zunächst dargestellt werden, welche widerstreitenden Grundrechtspositionen bei der Ausgestaltung des § 19 Abs. 2 StromGKV zu berücksichtigen waren (vgl. Kapitel 5.1.4.5.1.1 bis Kapitel 5.1.4.5.1.2). Denn an die Grundrechte ist, wie erläutert, nur der Ordnungsgeber der StromGKV und der ggf. über die Sperre entscheidende Zivilrichter gebunden und nicht der Grundversorger.¹²⁸ Erst anschließend soll erläutert werden, was daraus für die Abwägung des Grundversorgers folgt (vgl. ab Kapitel 5.1.4.5.1.3).

5.1.4.5.1.1 Das Grundrecht auf Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums

Nachdem Teile der Literatur aus der Menschenwürdegarantie und dem Sozialstaatsprinzip schon länger eine Pflicht des Staates als Solidargemeinschaft zur Sicherung des Existenzminimums ablei-

¹²⁷ Auch ob Energieversorgungsunternehmen Träger von Grundrechten sind, ist höchst umstritten und wurde in einigen neueren Entscheidungen des BVerfG sogar verneint (z. B. BVerfG NJW 1990, 1783), wobei dabei immer darauf abgestellt wurde, dass die betroffenen Energieversorgungsunternehmen sowohl eine öffentliche Aufgabe (Daseinsvorsorge) wahrnahmen, als auch überwiegend in öffentlicher Hand waren. Vom Schrifttum wird diese Auffassung überwiegend abgelehnt und zumindest für Energieversorgungsunternehmen in privater Hand kann wohl von ihrer Grundrechtsfähigkeit ausgegangen werden. Ausführlich vgl. Hermes, Staatliche Infrastrukturverantwortung, 1998, S. 83-92.

¹²⁸ Eine andere Frage ist, ob eine derartige Abwägung von Grundrechtspositionen auf Verordnungsebene erfolgen konnte, oder ob nicht bereits mehr der Grundentscheidungen um die Kündigung und Stromsperre im Grundversorgungsverhältnis durch den Gesetzgeber hätten getroffen werden müssen (Wesentlichkeitstheorie). Man wird sich dabei wohl auf den Standpunkt stellen können, dass zumindest der grundlegende Rahmen der Abwägung bereits in § 36 Abs. 1 Satz 2 EnWG angelegt ist und die weitere Ausgestaltung an den Ordnungsgeber übertragen werden konnte, zumal die gesetzgeberische Entscheidung, wie insbesondere das Grundrecht auf Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums garantiert werden soll, erst in Zusammenschau mit den durchweg in Gesetzen gefassten Regelungen des Sozialgesetzbuchs beurteilt werden kann.

teten,¹²⁹ gewann dieser Gedanke in der Rechtsprechung nur langsam an Boden.¹³⁰ In jüngster Zeit erkennt das Bundesverfassungsgericht jedoch ein „Grundrecht auf Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums aus Art. 1 Abs. 1 GG in Verbindung mit dem Sozialstaatsprinzip des Art. 20 Abs. 1 GG [... an, das] jedem Hilfsbedürftigen diejenigen materiellen Voraussetzungen zu[sichert], die für seine physische Existenz und für ein Mindestmaß an Teilhabe am gesellschaftlichen Leben unerlässlich sind.“¹³¹ Das Gericht etabliert hier ein selbstständiges, gleichsam aus dem Verfassungsbestand neugeschöpftes Grundrecht, das „als Gewährleistungsrecht [...] neben dem absolut wirkenden Anspruch aus Art. 1 Abs. 1 GG [...] eigenständige Bedeutung“ habe.¹³² Der letzte vielbeachtete Fall, in dem Wissenschaft und Bundesverfassungsgericht ein neues Grundrecht kreierten,¹³³ das auch auf Art. 1 Abs. 1 GG gestützt wurde,¹³⁴ betraf das „Recht auf ‚informationelle Selbstbestimmung‘“.¹³⁵ Ein Grund für die Schaffung eines neuen Grundrechts wird in beiden Fällen unter anderem gewesen sein, dass sowohl die informationelle Selbstbestimmung als auch das Existenzminimum als materielle Voraussetzungen der Verwirklichung von Freiheit anzusehen sind, die auf das Engste mit der Subjektqualität des Individuums und dem anthropozentrischen Menschenbild des Grundgesetzes zusammenhängen. Ihre schlichte Verortung in Art. 1 Abs. 1 GG hätte diese Grundrechte jedoch auch der Unabwägbarkeit unterstellt, die aus der Unantastbarkeit der Menschenwürde gefolgert wird.¹³⁶ Auch andere Grundrechte haben einen Gehalt, der eng mit dem Achtungsanspruch eines jeden Menschen zusammenhängt,¹³⁷ den Art. 1 Abs. 1 GG gleichsam noch einmal vor die Klammer der konkreteren Grundrechte zieht. Zumindest der Abwägung mit anderen Grundrechtspositionen oder sonstigen Verfassungsgütern sollen daher auch die beiden neuen Grundrechte nicht gänzlich entzogen sein. So soll z. B. ein „unantastbares“ Recht auf informationelle Selbstbestimmung nicht ohne jede Abwägung unbedingten Vorrang vor der Meinungsfreiheit haben, da dies letztlich zur Aushöhlung Letzterer führen würde. Genauso sollte auch ein Recht auf ein Existenzminimum nicht jede Abwägung im Sozialrecht und jeden Ausgleich mit wirtschaftlichen Grundfreiheiten von vornherein unterbinden. Daher schränkt das Bundesverfassungsgericht auch das „Grundrecht auf Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums“ ein und erklärt es zwar dem Grunde nach für unverfügbar und verortet es so im Bereich des Menschenwürdeschutzes. Es bedürfe „aber der Konkretisierung und stetigen Aktualisierung durch den Gesetzgeber, der die zu erbringenden Leistungen an dem jeweiligen Entwicklungsstand des Gemeinwesens und den bestehenden Lebensbedingungen auszurichten hat. Dabei steht ihm ein Gestaltungsspielraum zu.“¹³⁸ Für das „Grundrecht auf Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums“ war

¹²⁹ Herdegen, 12/2014, Art. 1 Rn. 121 m. w. N.

¹³⁰ Ebd.; Dreier, 3. Aufl. 2013, Art. 1 Rn. 155 m. w. N.

¹³¹ BVerfGE 125, 175, 1. Ls.

¹³² Ebd., 2. Ls.

¹³³ Dreier, 3. Aufl. 2013, Art. 2 Rn. 79 m. w. N.

¹³⁴ BVerfGE 65, 1, 1. Ls.

¹³⁵ Ebd., 2. Ls.

¹³⁶ Herdegen, 12/2014, Rn. 73 m. w. N.

¹³⁷ Ausführlich zu diesem „Menschenwürde-Kern“ Isensee, 2011, § 87, S. 3-135, Rn. 121ff.

¹³⁸ BVerfGE 125, 175, 2. Ls.

diese Einschränkung auch deshalb unumgänglich, da es sich um ein Leistungsrecht handelt. „Der Leistungsanspruch aus Art. 1 Abs. 1 GG ist dem Grunde nach von der Verfassung vorgegeben [...]. Der Umfang dieses Anspruchs kann im Hinblick auf die Arten des Bedarfs und die dafür erforderlichen Mittel jedoch nicht unmittelbar aus der Verfassung abgeleitet werden [...]. Er hängt von den gesellschaftlichen Anschauungen über das für ein menschenwürdiges Dasein Erforderliche, der konkreten Lebenssituation des Hilfebedürftigen sowie den jeweiligen wirtschaftlichen und technischen Gegebenheiten ab“. Zu den Voraussetzungen der physischen Existenz zählt das Gericht ausdrücklich ausreichende „Nahrung, Kleidung, Hausrat, Unterkunft, Heizung, Hygiene und Gesundheit.“¹³⁹ Daneben sieht es „auch die Sicherung der Möglichkeit zur Pflege zwischenmenschlicher Beziehungen und zu einem Mindestmaß an Teilhabe am gesellschaftlichen, kulturellen und politischen Leben umfasst“¹⁴⁰. Der Mensch existiere notwendig in sozialen Bezügen¹⁴¹, wenngleich es hier einen weiteren Gestaltungsspielraum des Gesetzgebers sieht als in Bezug auf das physische Existenzminimum.¹⁴² Die Versorgung mit Haushaltsenergie, d. h. einer Grundversorgung mit Strom, nennt das BVerfG aber nicht ausdrücklich als Teil des Existenzminimums. Zumindest der Zugang zur Stromversorgung muss in „einer technisierten Informationsgesellschaft anders als früher“¹⁴³ jedoch zunehmend als Voraussetzung sowohl der physischen als auch der sozialen Existenz gesehen werden.

Als Voraussetzung der physischen Existenz nennt das BVerfG ausdrücklich die Heizung. Es muss also bedacht werden, dass bei Privatkunden, die ihre Heizung selbst betreiben, ohne Strom auch die Heizung ausfällt, da deren Pumpe elektrisch betrieben wird. Anders ist dies beispielsweise in Mietshäusern mit Zentralheizung, in der auch die Pumpe vom Vermieter und nicht vom Mieter (d. h. dem Privatkunden) betrieben wird. In kleineren Wohneinheiten wird mit dem Strom jedoch auch die Heizung abgestellt.

Darüber hinaus zählt das BVerfG Nahrung als Voraussetzung der physischen Existenz auf, womit auch das Zubereiten warmer Mahlzeiten in gewissem Umfang adressiert sein dürfte, das heutzutage auf elektrischen Herdplatten, mit Mikrowellen oder anderen elektrischen Geräten erfolgt. Auch die gesundheitlich unbedenkliche und hygienische Lagerung von Nahrung hängt in einem zeitgemäßen Haushalt von elektrischen Kühlgeräten ab. Damit sind auch Aspekte der „Gesundheit“ adressiert: Unzureichend gekühlte Nahrung kann durch Lebensmittelkeime zu Krankheiten oder Vergiftungen führen.

Daneben nennt das Verfassungsgericht als Voraussetzung der physischen Existenz Hygiene. Auch die grundlegende Körperpflege hängt zunehmend von elektrischen Geräten (elektrische Rasierer, Föhns, Zahnbürsten etc.) ab und im Winter ist bereits das Waschen des Körpers (Dusche) ohne (häufig elektrisch erhitztes) warmes Wasser teilweise kaum zumutbar. Auch das Waschen der Kleidung, heute i. d. R. durch eine Waschmaschine mit Schleudfunktion und ggf. einen Wäschetrockner, ist ohne Strom in der Wohnung beschwerlich und in größeren Familien kaum darstellbar.

Darüber hinaus ist die gesellschaftliche, kulturelle und politische Teilhabe und allgemein die Möglichkeit zur Pflege zwischenmenschlicher Beziehungen heute an elektrische Medien- und Kommunikationsgeräte gebunden oder überwiegend zumindest durch den Einsatz derselben vorbereitet. Ohne Telefon, Handy und Smartphone sind Menschen von der heute sozial üblichen Kommunikation abgeschnitten und vom sozialen Leben sehr weitreichend ausgeschlossen. Soziale Kontakte

¹³⁹ Ebd., 223.

¹⁴⁰ Ebd.

¹⁴¹ Ebd.

¹⁴² Ebd., 225.

¹⁴³ Ebd., 224.

werden fast ausschließlich über derartige Kommunikationsmittel vorbereitet, so dass mit dem Strom auch der soziale Kontakt zu Freunden und Verwandten beschränkt oder sogar ausgeschlossen wird. Unter heutigen Lebensbedingungen kann es auch vorkommen, dass alle Freunde und Verwandten in einer fernen Stadt leben und soziale Kommunikation nur noch über elektronische Medien- und Kommunikationsmittel stattfindet. Auch hier hat sich die Gesellschaft in den vergangenen Jahrzehnten durch erhöhte örtliche Mobilität stark gewandelt. Auch Notrufe oder Anrufe alter Menschen bei ihrem Pflegedienst sind ohne Strom ausgeschlossen, womit elektronische Kommunikation auch Bedeutung für die physische Existenz erlangen kann. Diese kommunikative Bedeutung haben auch PCs und Laptops. Über das Internet stellen sie gemeinsam mit Fernseher und Radio für weite Kreise der Bevölkerung auch die einzigen Mittel zu politischer und gesellschaftlicher Information dar. Über Blogs, Foren, Emailverteiler etc. erfolgt teilweise auch eine zentrale Form der Beteiligung an öffentlichen Diskussionen und der politischen Meinungsbildung. Kurzum, eine Teilhabe an der heutigen modernen Art der Information und Kommunikation ist ohne Strom kaum möglich.

Für die politische und gesellschaftliche Teilhabe ist daher Strom in den letzten Jahren unabdingbar geworden. Er ist zunehmend Voraussetzung für die effektive Verwirklichung anderer Grundrechtspositionen wie Religions-, Meinungs-, Informations-, Versammlungs- und Koalitionsfreiheit, der effektiven Teilnahme an schulischen Veranstaltungen, also aller Grundrechte, die einen kommunikativen Kern aufweisen. Selbst für die effektive Ausübung des Petitionsrechts (Art. 17 GG) verweist beispielsweise der Bundestag auf seine Internetseite.¹⁴⁴ Da auch Bewerbungen zunehmend über elektronische Kommunikationsmittel versendet und beantwortet werden und für eine Vielzahl von Berufen, ob selbstständig oder im Angestelltenverhältnis, Erreichbarkeit über Telefon und Internet vorausgesetzt wird, kann fehlender Strom auch für die Berufsausübung prohibitiv wirken. Wer angesichts dessen darauf verweist, dass bei der Schaffung des Grundgesetzes vor 65 Jahren physische und soziale Existenz und die Ausübung der Grundrechte auch ohne Strom langfristig möglich waren, ignoriert, dass sich nicht nur die Bedürfnisse der Menschen mit den neuen elektrischen und elektronischen Möglichkeiten gewandelt haben, sondern auch die Organisation der Gesellschaft sich ganz auf den jederzeitigen Einsatz von elektrischen und elektronischen Hilfsmitteln eingestellt hat. Der Einzelne kann sich diesem Wandel nur eingeschränkt entziehen.

Daraus kann aber nicht folgen, dass jedes Stromabstellen sofort eine Verletzung der unantastbaren Menschenwürde oder anderer Grundrechtspositionen darstellt. Das ergibt sich, wie erläutert, bereits aus dem Gestaltungsrahmen, den das Bundesverfassungsgericht für das „Grundrecht auf Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums“ dem Gesetzgeber einräumt. Zudem gehört zum Fundament der Menschenwürde auch die individuelle Autonomie und Selbstbestimmung über das eigene Leben,¹⁴⁵ so dass eine allzu paternalistische und bedingungslose Grundversorgung mit allen Gütern des Grundbedarfs dem Menschenbild des Grundgesetzes, wie es in der Menschenwürde und der objektiven Wertordnung, die mit den Grundrechten aufgerichtet ist, auch nicht entspricht. Für fürsorgliche Eingriffe in dieses individuelle Selbstbestimmungsrecht bietet die Men-

¹⁴⁴ Siehe <https://epetitionen.bundestag.de/epet/peteinreichen.html> (26.11.2014).

¹⁴⁵ Dreier, 3. Aufl. 2013, Art. 1 Rn. 150.

schenwürde nur eine schmale Basis (Autonomieprinzip)¹⁴⁶. Als dem Grunde nach unverfügbar kann daher nur der Anspruch auf Ermöglichung des Zugangs zur Stromversorgung angesehen werden. Dieser darf dabei nicht mit unüberwindlichen Hürden (und seien sie finanzieller Natur) verknüpft werden. Aufgrund des Autonomieprinzips kann eine Stromsperre jedoch dann nicht kategorisch ausgeschlossen sein, wenn sich ein Privatkunde bewusst und freiwillig in eine Situation begeben hat, in der er seinen Strom nicht bezahlen kann und ihm immer die Möglichkeit eröffnet bleibt, auf absehbare Zeit wieder eine Stromversorgung für seinen Haushalt herzustellen. Wenn ihm also über einen grundsätzlich ausreichend bemessenen Regelsatz die Mittel zur Deckung seines monatlichen Bedarfs zur Verfügung stehen, ist eine Stromsperre im Lichte des Grundrechts nicht von vornherein ausgeschlossen, wenn die betroffene Person die ihr zur Verfügung stehenden Mittel bewusst für andere Dinge verwendet hat und (etwa gemeinsam mit dem sozialrechtlichen Leistungsträger) ein Weg offensteht, ab dem nächsten Monat die Mittel so einzuteilen, dass wieder Strom bezogen werden kann. „Aus dem Sozialstaatsprinzip [...] kann [...] ein Anspruch auf uneingeschränkte Lieferung von Strom nicht hergeleitet werden.“¹⁴⁷ Diese Rechtfertigung aus dem Autonomieprinzip stößt an ihre Grenzen, wenn Personen im Haushalt betroffen sind, die auf die Mittelverwendung keinen Einfluss haben und insoweit der Stromsperre ohne freie Entscheidungsmöglichkeit ausgeliefert sind. Eine Stromsperre für Privathaushalte ist daher insbesondere dann problematisch, wenn minderjährige Kinder im Haushalt leben. Vergleichbar ist der Fall, wenn für einen Volljährigen, der auf Grund einer psychischen Krankheit oder einer körperlichen, geistigen oder seelischen Behinderung seine Angelegenheiten ganz oder teilweise nicht besorgen kann, ein Betreuer bestellt ist und dieser die zur Verfügung stehenden Mittel schlecht verwaltet und so die Stromarmut herbeigeführt hat.

Minderjährige und Betreute haben dabei von der Rechtsordnung berufene gesetzliche Vertreter (Eltern, Betreuer etc.). Diesen Personen traut die Rechtsordnung grundsätzlich zu, über die Mittel des Minderjährigen bzw. Betreuten in deren Interesse zu verfügen. Dieses Recht und diese Pflicht schützt die Verfassung in Bezug auf die Eltern eines Kindes ausdrücklich (Art. 6 Abs. 2 Satz 1 GG). Gleichzeitig ist den Eltern damit nicht das Recht gegeben, über die Menschenwürde ihres Kindes zu verfügen, so dass sie das Kind auch nicht über längere Zeit ihres Existenzminimums berauben dürfen. Auch das oben dargelegte Autonomieprinzip können Eltern nicht unmittelbar für ihr Kind in Anspruch nehmen, da sie auch nicht dazu berufen sind, zu definieren, was die Würde ihres Kindes ausmacht. Gleichwohl schützt Art. 6 Abs. 2 Satz 1 GG die Elternautonomie¹⁴⁸ und auch der einfache Gesetzgeber erkennt mit dem Regelsatz für Kinder im Sozialrecht einen Definitionsrahmen der Eltern an, in dem diese das konkrete Existenzminimum des Kindes mitgestalten können. Daraus folgt, dass auch Stromsperren gegenüber Haushalten mit Minderjährigen und Betreuten nicht von vornherein in jeder Situation ausgeschlossen sein können, wenn diese durch die Personen verursacht worden sind, denen sie anvertraut sind. Es bleibt jedoch dabei, dass Elternautonomie und Betreuung nicht gleichwertig an die Stelle des Autonomiegrundsatzes treten können, so dass die Schwelle für eine Stromsperre hier höher liegen dürfte. Dies kann aber nicht nur bedeuten, dass der Grundversorger in diesem Fall stärker in der Pflicht ist. „Über ihre Betätigung [der Eltern] wacht die staatliche Gemeinschaft“ (Art. 6 Abs. 2 Satz 2 GG), so dass der Staat in der Pflicht ist, dafür zu sorgen, Stromsperren in Haushalten mit Minderjährigen in Zusammenarbeit mit Grundversorgern und Eltern vorzubeugen. Eingeschränkt kann das auch auf Betreute übertragen werden, wenngleich deren Schutz keine ausdrücklichen verfassungsrechtlichen Weihen genießt.

¹⁴⁶ Herdegen, 12/2014, Art. 1 Rn. 79.

¹⁴⁷ BVerfG NJW 1982, 1511f., 1512.

¹⁴⁸ Coester-Waltjen, 6. Aufl. 2012, Art. 6 Rn. 60 m. w. N.

Auch im Übrigen darf nicht vergessen werden, dass das „Grundrecht auf Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums“ vornehmlich den Staat und seine Institutionen selbst verpflichtet, konkret also die sozialrechtlichen Leistungsträger (dazu eingehend unten). Da zum gleichsam geschützten Grundbedarf jedoch auch eine grundlegende Stromversorgung gehört, kann das Grundrecht, zumindest wenn man der Figur der Daseinsvorsorge irgendeine eigenständige Bedeutung zusprechen möchte, auch bei der Abstellung des Stroms nicht gänzlich unberücksichtigt bleiben.

Zuletzt ist zu bedenken, dass es sich beim „Grundrecht auf Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums“ um ein Leistungsgrundrecht handelt. Die Stromsperre ist jedoch keine Leistung, sondern das Abschneiden von einer bisher gewährten Leistung. Damit rückt die hier besprochene Grundrechtsfunktion mehr in Richtung eines Abwehrrechts. Zudem steht dem Gesetzgeber eine weite Einschätzungsprärogative zu, wie er seinem Leistungsauftrag gerecht wird. Dahinter steht einmal die Überlegung, dass nicht ohne politische Entscheidung und Diskussion sicher festgesetzt werden kann, was zum menschenwürdigen Existenzminimum gehört. Hier muss der demokratische Gesetzgeber einen Rahmen festsetzen, den das Verfassungsgericht nur sehr eingeschränkt überprüfen kann. Dies folgt letztlich aus dem Demokratie- und dem Gewaltenteilungsprinzip in Art. 20 Abs. 1 und 2 GG. Zum anderen scheint hier wiederum das der Menschenwürde inhärente Autonomieprinzip durch: Wer ein unveräußerliches Existenzminimum postuliert, muss zunächst festlegen, was zu diesem gehört. Wird jedem Menschen jedoch ein Leistungsrecht zuerkannt, damit er selbst das Minimum seiner menschenwürdigen Existenz gewährleisten kann, hat er damit auch größeren Raum autonom festzulegen, was diese menschenwürdige Existenz konkret für ihn ausmacht.

Sind diese beiden Auswahlprozesse abgeschlossen, muss dem Grundrecht jedoch auch eine Abwehrfunktion zuerkannt werden. Hat der Gesetzgeber sich entschieden, dass Stromversorgung in einem bestimmten Umfang zu diesem menschenwürdigen Existenzminimum gehört, hat sich dies dadurch zu manifestieren, dass er einen bestimmten Teil des Regelsatzes zur Sicherung der Stromversorgung rechnet. Hat sich auf der anderen Seite der Leistungsempfänger entschieden, einen bestimmten Teil seines Regelsatzes für die Stromversorgung auszugeben, hat sich das Existenzminimum in dieser Hinsicht manifestiert. Es kann weder aufgrund des Demokratieprinzips noch aufgrund des Autonomieprinzips begründet werden, weshalb diese konkret in Anspruch genommene Stromversorgung nicht zu einem Existenzminimum gehören soll, das auch abwehrrechtlich geschützt ist. Diesen einmal manifestierten Teil des Existenzminimums kann der Staat daher auch nicht ohne jede Rechtfertigung wieder entziehen. Nimmt er, was er zuvor gewährte, muss zumindest ein Grundrechtseingriff geprüft werden, da das Leistungsgrundrecht selbst andernfalls leerlaufen würde.¹⁴⁹ Es handelt sich bei dem „Grundrecht auf Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums“ also um ein in hohem Maße normgeprägtes Grundrecht. Hat der Staat einmal festgelegt, was er als Inhalt dieses Existenzminimums betrachtet, muss er sich auch daran festhalten

¹⁴⁹ Übrigens ein Grundsatz, den schon die Bibel kennt: Lutherbibel 1912, Matthäus 6.3 „Wenn du aber Almosen gibst, so lasse deine linke Hand nicht wissen, was die rechte tut.“ Mit anderen Worten: nimm mit der Linken nicht wieder fort, was du mit der Rechten soeben gewährt hast. Da das Konzept der Menschenwürde selbst seine Wurzeln überwiegend in der christlichen Sozialethik hat, mag der Gedanke nicht ganz uninteressant sein (vgl. zum geistesgeschichtlichen Hintergrund Herdegen, 12/2014, Art. 1 Rn. 7 ff.

lassen. Ein Zugriff auf dieses Existenzminimum muss dann gleichfalls als rechtfertigungsbedürftiger Eingriff angesehen werden. Da ein Eingriff in die Menschenwürde jedoch nicht zu rechtfertigen wäre, gelingt auch hier die Rechtfertigung nur über das Autonomieprinzip bzw. die Elternautonomie. Nur wenn der Betroffene freiwillig die Unterbrechung der Stromversorgung in Kauf nimmt, kann ihm in diesem Fall der Strom gesperrt werden. Bei der Beurteilung der Freiwilligkeit muss er sich jedoch insgesamt an seinen eigenen Entscheidungen messen lassen. Minderjährige müssen sich bis zu einem gewissen Grade das Verhalten ihrer Eltern entgegenhalten lassen, wobei der besondere Schutzauftrag des Staates (Art. 6 Abs. 2 Satz 2 GG) nicht vergessen werden darf. Mindestvoraussetzung dafür, die unterbrechungsfreie Stromversorgung als geschütztes Existenzminimum anzusehen, ist daher eine gewisse Kooperationsbereitschaft des Privatkunden und sein manifestierter Wille, den Teil des Regelsatzes, der für die Stromversorgung vorgesehen ist, auch in diese Richtung zu verwenden. Berufs- und Eigentumsfreiheit gewerbetreibender Grundversorgungskunden Haushaltskunden in der Grundversorgung, die von einer Stromsperre betroffen sein können, müssen nicht in jedem Fall Privathaushalte sein. § 3 Nr. 22 EnWG erfasst vielmehr auch Letztverbraucher, deren Jahresstromverbrauch einen Wert von 10.000 Kilowattstunden nicht übersteigt, wenn es sich um Eigenverbrauch für berufliche, landwirtschaftliche oder gewerbliche Zwecke handelt. Von Stromsperren nach § 19 Abs. 2 StromGVV können daher auch kleine Gewerbetreibende, Freiberufler und Landwirte betroffen sein. Die staatliche Aufgabe der Daseinsvorsorge umfasst ein Mindestmaß an funktionsfähiger Infrastruktur und die Versorgung mit bestimmten Gütern nicht nur für bedürftige Privathaushalte, sie soll auch das grundlegende Funktionieren von Wirtschaft und Gesellschaft aufrechterhalten. Deshalb ist es nicht verwunderlich, wengleich durchaus in höherem Maße rechtfertigungsbedürftig, dass der restriktiven Regelung für Stromsperren auch Wirtschaftstreibende unterfallen. Wenn der Staat gegenüber diesen durch § 19 Abs. 2 StromGVV eine Stromsperre abstrakt vorsieht, sind diese natürlichen und juristischen Personen nämlich nicht in ihrem Grundrecht auf Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums betroffen, sondern lediglich in ihrer Berufs- und Eigentumsfreiheit.¹⁵⁰ Vor dem Hintergrund dieser beiden Grundrechte ist eine Stromsperre jedoch deutlich einfacher zu rechtfertigen und deren Rechtsgrundlage (§ 19 StromGVV) erscheint vor diesem Hintergrund sehr restriktiv. Sowohl die Berufs- als auch die Eigentumsfreiheit stehen unter einem einfachen Gesetzesvorbehalt. Zudem stehen auf der Gegenseite dieselben Grundrechte des Grundversorgers in Frage. Eine Schutzpflicht, wie sie der Staat aufgrund der Verankerung in der Menschenwürde wohl für das „Grundrecht auf Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums“ hat, besteht für die Berufs- und Eigentumsfreiheit nicht im selben Maße. Auch für einen Wirtschaftsbetrieb kann eine Stromsperre schnell existenzbedrohend sein. Dass zivilrechtliche Forderungen und die Mittel zu ihrer Beitreibung Wirtschaftsbetriebe in ihrer Existenz bedrohen können, ist jedoch kein Sonderphänomen des Energiewirtschaftsrechts. Der Rechtsbereich, der die Folgen einer solchen Existenzkrise für alle Beteiligten (Gläubiger, Gesellschafter und Anteilseigner, Arbeitnehmer etc.) interessengerecht und möglichst sozialverträglich ausgestalten soll, ist vornehmlich das Zivilprozess- und das Insolvenzrecht. Über den üblichen Rahmen des zivilrechtlichen Ausgleichs zwischen zwei wirtschaftstreibenden Personen im Gleichordnungsverhältnis geht § 19 Abs. 2 StromGVV schon durch die hohen formalen Anforderungen an eine Stromsperre deutlich hinaus. Er stellt viel höhere Anforderungen als das sonst in Verträgen geltende Zurückbehaltungsrecht (§ 273 BGB) und die in gegenseitigen Verträgen geltenden Einreden aus den §§ 320 f. BGB und

¹⁵⁰ Der Eigentumsschutz für Unternehmen als Sach- und Rechtsgesamtheit ist nicht unumstritten. Darauf und auf die Diskussion zum Schutz des eingerichteten und ausgeübten Gewerbebetriebs, kann hier im Einzelnen jedoch nicht eingegangen werden. Ausführlich Wieland, 3. Aufl. 2013, Art. 14 Rn. 63 ff. Denkbar wäre auch, dass dem Gewerbetreibenden durch die Stromsperre Betriebsmittel zerstört werden, so dass er zumindest dann auch in seinem Eigentum betroffen wäre. Der Gedanke, dass wirtschaftliche Betriebe ohne Strom in aller Regel gänzlich nutzlos sind, sollte auch nicht unberücksichtigt bleiben.

trägt damit der besonderen Bedeutung der Stromversorgung für die Existenz der Wirtschaftsbetriebe bereits Rechnung. An die Verhältnismäßigkeitsprüfung durch den Grundversorger können darüber hinaus kaum weitere Anforderungen gestellt werden, möchte man das Konzept der Daseinsvorsorge nicht überdehnen.

5.1.4.5.1.2 Die betroffenen Grundrechtspositionen des Grundversorgers

Auf der anderen Seite der Abwägung, die durch § 19 StromGVV vorgezeichnet ist, die aber letztlich auch die Verhältnismäßigkeit der Norm selbst ausmacht, steht die Berufs-¹⁵¹ und Eigentumsfreiheit (Art. 12 Abs. 1 und 14 Abs. 1 GG) des Grundversorgers und dessen Privatautonomie als Teil der allgemeinen Handlungsfreiheit (Art. 2 Abs. 1 GG). Auf Grundlage der Argumentationsfiguren der Daseinsvorsorge oder der Gewährleistungsverantwortung ist weitgehend anerkannt, dass Energieversorgungsunternehmen auch im liberalisierten Elektrizitätsmarkt durch das Regulierungsrecht noch weiter in Anspruch genommen werden können, als dies vielleicht in anderen Wirtschaftszweigen der Fall ist.¹⁵² Dabei wird teilweise sogar in Frage gestellt, ob Energieversorgungsunternehmen überhaupt grundrechtsberechtigt sind,¹⁵³ wobei sich diese Zweifel wohl nur auf öffentlich-rechtlich organisierte oder gemischt-wirtschaftliche Energieversorgungsunternehmen beziehen.¹⁵⁴ Zunehmend setzt sich jedoch die Auffassung durch, dass Energieversorgungsunternehmen private Wirtschaftssubjekte und damit Grundrechtsträger sind, der Staat durch seine Gewährleistungsverantwortung für die Stromversorgung jedoch einen besonders weiten Gestaltungsspielraum für die Regulierung des Energiewirtschaftsrechts hat. Vor diesem Hintergrund kann festgestellt werden, dass die besonders hohen Hürden, die § 19 StromGVV gegenüber den sonst einschlägigen Einrede- und Zurückbehaltungsrechten des BGB an den Grundversorger für die Zurückbehaltung seines Stroms stellt, sicherlich zu rechtfertigen sind, wengleich eine abschließende Auseinandersetzung mit dem Konzept der Daseinsvorsorge und seinen Implikationen für das geltende Recht im Rahmen dieser Studie nicht erfolgen kann.

Die Möglichkeit zur Verhängung einer Stromsperre erfüllt den Zweck, offene Forderungen durchzusetzen und weitere Zahlungsrückstände des Haushaltskunden zu verhindern. Der Grundversorger soll zur Grundversorgung zwar verpflichtet werden und somit auch aus unternehmerischer Sicht unattraktiven, weil finanzschwachen Kunden die Stromnutzung ermöglichen. Jedoch soll er nicht über Gebühr belastet werden, indem er zur weiteren Stromlieferung verpflichtet bleibt, obwohl sein Vertragspartner vehement die Zahlung verweigert oder nicht beispielsweise deshalb nicht zahlen kann, weil staatliche Stellen ihm gegenüber ihre Pflicht zur Daseinsvorsorge nicht ausreichend wahrnehmen. So kann es beispielsweise kaum zu den Pflichten des Grundversorgers gehören, weiter Strom zu liefern, während der Leistungsempfänger einer Sozialleistung unter Sanktionen der Leistungsstelle leidet und deshalb außer Stande ist, seine Stromrechnung zu begleichen.

¹⁵¹ Vgl. auch de Wyl, Grundversorgung gegenüber Letztverbrauchern, 4. Aufl. 2013, § 14, S. 827-870, Rn. 7.

¹⁵² Hermes, Staatliche Infrastrukturverantwortung, 1998, S. 336ff., ausführlich zur verfassungsrechtlichen Rechtfertigung der Versorgungspflicht der Grundversorger und des Kontrahierungszwangs und der Auswahl des Grundversorgers de Wyl, Grundversorgung gegenüber Letztverbrauchern, 4. Aufl. 2013, § 14, S. 827-870, Rn. 4 und 7f.

¹⁵³ Hermes, Staatliche Infrastrukturverantwortung, 1998, S. 75ff.

¹⁵⁴ de Wyl, Grundversorgung gegenüber Letztverbrauchern, 4. Aufl. 2013, § 14, S. 827-870, Rn. 7.

Zur Forderungsdurchsetzung durch den Grundversorger ist das Mittel der Stromsperre geeignet, da der Letztverbraucher (alle) Zahlungsrückstände begleichen muss, bevor ihm die Versorgung mit Strom wieder gewährt wird, § 19 Abs. 2 StromGVV. Mildere Mittel würden die Forderungsdurchsetzung nicht gleichermaßen effektiv bewirken. Bei der Angemessenheit des Eingriffs ist zu berücksichtigen, dass dem privaten Unternehmer die vorher staatliche Energieversorgung nur deshalb übertragen wurde, weil ein starker Kundenschutz aufgrund der Daseinsvorsorge im Regulierungsrecht etabliert wurde. Um zu einem angemessenen Ausgleich der Interessen im Einzelfall zu kommen und den § 19 Abs. 2 StromGVV auch aus Sicht des Grundversorgers verhältnismäßig zu machen, muss dieser bei der Stromsperre jedoch auch seine eigenen wirtschaftlichen Interessen berücksichtigen dürfen. Mit anderen Worten wäre vor dem Hintergrund der Berufs- und Eigentumsfreiheit des Grundversorgers ein § 19 Abs. 2 StromGVV wohl dann unangemessen und damit als unverhältnismäßig anzusehen, wenn dem Grundversorger, auch bei erheblicher und wiederholter Nichtzahlung, eine Stromsperre und jede Vertragsbeendigung verwehrt bliebe und er damit gleichsam zur unbegrenzten kostenlosen Stromlieferung gezwungen wäre.

Ein EVU unterliegt als Grundversorger einem Kontrahierungszwang, weil es die meisten Haushaltskunden in einem Netzgebiet der allgemeinen Versorgung beliefert (vgl. §36 Abs. 2 EnWG). Dieser Kontrahierungszwang wird für den Grundversorger aber erst deshalb zu einer starken Belastung, weil nur eine sehr eingeschränkte Kündigungsmöglichkeit besteht und das Zurückbehaltungsrecht, die Einrede des nicht erfüllten Vertrags und die Unsicherheitseinrede durch die Stromsperre ersetzt sind, die nur nach Überwindung hoher Hürden eingesetzt werden kann. Daher stellt sich auch ein Rechtfertigungsbedürfnis im Lichte des allgemeinen Gleichheitssatzes (Art. 3 Abs. 1 GG). Andere Stromlieferanten bleiben von dieser Belastung nämlich ohne weiteres befreit. Eine Ungleichbehandlung lässt sich aufgrund des Durchmischungs- und Mengeneffekts im Kundenportfolio nur rechtfertigen, wenn nicht nur eine kleine relative Mehrheit an Kunden versorgt wird, sondern der Grundversorger sich in seiner Marktpräsenz deutlich von anderen Stromanbietern im selben Versorgungsgebiet abhebt.¹⁵⁵ Auch hier ist aus Gründen der Verhältnismäßigkeit¹⁵⁶, des Kontrahierungszwangs im Allgemeinen und des § 19 Abs. 2 StromGVV im Speziellen jedoch darauf zu achten, dass der Grundversorger im Verhältnis zu anderen Stromversorgern nicht stärker in Anspruch genommen wird, als dies zur Erreichung des Gesetzes- und Verordnungszwecks (nämlich der Verhinderung von Stromarmut) erforderlich ist. Schon deshalb muss der Gesetzgeber das Verhältnis von Energiewirtschaftsrecht und Sozialrecht zum Schutz vor Stromarmut so ausgestalten, dass der Grundversorger nur subsidiär im Verhältnis zu staatlichen Leistungsträgern in Anspruch genommen wird. Andernfalls gäbe es nämlich ein milderes gleichwirksames Mittel um die Stromarmut zu verhindern und die Verhältnismäßigkeit, insbesondere des § 19 Abs. 2 StromGVV, stünde im Lichte des Art. 3 Abs. 1 GG in Frage.

¹⁵⁵ de Wyl, Grundversorgung gegenüber Letztverbrauchern, 4. Aufl. 2013, § 14, S. 827-870, Rn. 4.

¹⁵⁶ Da die Ungleichbehandlung des Grundversorgers an dessen wirtschaftliches Verhalten und nicht an seine Person anknüpft, würden viele Literaturstimmen die Gleichheitsprüfung mit einer reinen Willkürprüfung bewendet lassen. Zur nicht gänzlich unumstrittenen Bedeutung des Verhältnismäßigkeitsgrundsatzes in der Rechtfertigung von Ungleichbehandlungen nach Art. 3 Abs. 1 GG ausführlich Kischel, 2. Aufl. 2013, Art. 3 Rn. 24ff. Dogmatisch gesehen war auch in der früher in der Rspr. des BVerfG vorherrschenden Willkürprüfung die Verhältnismäßigkeitsprüfung immer angelegt (ebd., Rn. 29). Heute ist das BVerfG zu einem „gleitenden Prüfungsmaßstab“ übergegangen (ebd., Rn. 45), der sich am Gedanken der Verhältnismäßigkeit orientiert, die einzelnen Elemente jedoch zunehmend stärker betont, umso mehr sie personenbezogen sind und nicht reines Verhalten ungleich behandeln (zur weiteren Differenzierung der Stufen, ebd. Rn. 42).

5.1.4.5.1.3 Folgen für die Abwägung des Grundversorgers

Der Grundversorger muss in seiner Abwägung verschiedene Fallgruppen differenzieren (1) und dabei „die Folgen der Unterbrechung“ ins Verhältnis „zur Schwere der Zuwiderhandlung“¹⁵⁷ des Kunden stellen, also eine Einzelfallabwägung unter Einbeziehung der ihm vorliegenden Informationen vornehmen (2).

a) Fallgruppen

Um die Abwägung korrekt vornehmen zu können, ob eine Stromsperre im Einzelfall gerechtfertigt ist, muss der Grundversorger aufgrund der bisherigen Ausführungen vier Fallgruppen unterscheiden.

a1) Stromsperre bei Aussicht alsbaldiger Zahlung

§ 19 Abs. 2 StromGVV legt fest, dass der Grundversorger den zuständigen Netzbetreiber dann nicht mit der Unterbrechung der Grundversorgung beauftragen kann, „wenn [...] der Kunde darlegt, dass hinreichende Aussicht besteht, dass er seinen Verpflichtungen nachkommt“. Es handelt sich also gleichsam um einen standardisierten Fall, für den der Verordnungsgeber festgelegt hat, dass die Stromsperre immer unverhältnismäßig ist. Legt der Haushaltskunde dar, dass er die offenen Forderungen alsbald begleichen wird und belegt er dies angemessen, darf der Grundversorger also niemals eine Stromsperre beauftragen.¹⁵⁸

a2) Stromsperre bei wirtschaftlich tätigen Haushaltskunden

Über die hohen zivilrechtlichen Voraussetzungen, die § 19 Abs. 2 StromGVV formuliert, können aufgrund der Verhältnismäßigkeit keine zusätzlichen Anforderungen an den Grundversorger für die Stromsperre bei wirtschaftlich tätigen Haushaltskunden gestellt werden. Nach vorherrschender Ansicht ist der Grundversorgungsvertrag ein Kaufvertrag und echtes Dauerschuldverhältnis in Form eines Dauerlieferungsvertrags.¹⁵⁹ Außer wenn der Grundversorger nach § 14 StromGVV ausnahmsweise Vorauszahlung des Kunden verlangen oder ein Vorkassensystem einführen darf, ist er vorleistungspflichtig. Betrachtet man Kaufverträge zwischen zwei Wirtschaftstreibenden mit vergleichbaren Konditionen (Dauerliefervertrag mit Vorleistungspflicht) nach dem allgemeinen Zivilrecht, dann ist der Verkäufer zur Verweigerung der Gegenleistung nach § 320 BGB ohne weiteres bereits dann berechtigt, wenn frühere Zahlungen noch ausstehen.¹⁶⁰ Mit Rücksicht auf die existenzielle Bedeutung der Stromversorgung stellt § 19 StromGVV für die Unterbrechung der Stromversorgung, die der Verweigerung der Gegenleistung gleichsteht, jedoch deutlich höhere Anforderungen. Neben der Nichterfüllung einer Zahlungspflicht trotz Mahnung muss der Grundversorger die Unterbrechung vier Wochen im Voraus androhen und noch einmal drei Tage vor der Unterbrechung ankündigen. Nach § 19 Abs. 2 Satz 4 und 5 StromGVV kann darüber hinaus eine Unterbrechung der Versorgung wegen fristgerecht und schlüssig beanstandeter Forderungen nicht stattfinden, so dass eine Sperre

¹⁵⁷ § 19 StromGVV.

¹⁵⁸ BR-Drucks.. 306/06, S. 39f., zu § 19; Hartmann T. C., Energierecht, 01/2007, § 19 StromGVV Rn. 24.

¹⁵⁹ So allgemein zu Stromlieferverträgen de Wyl & Soetebeer, Recht der Energielieferverträge, 4. Aufl. 2013, § 11, S. 577-737, Rn. 84 und 87.

¹⁶⁰ So zum insofern vergleichbaren Sukzessivlieferungsvertrag Grüneberg, Bürgerliches Gesetzbuch, 72. Aufl. 2013, § 273 Rn. 18; ebd., § 320, Rn. 18 unter Verweis auf BGH NJW 2011, 2122.

letztlich wegen aller Forderungen entfällt, über deren Inhalt und Höhe aus rechtlichen Gründen ernsthafter Streit besteht. Unter diesen engen Voraussetzungen bleiben kaum noch Fallgruppen denkbar, in denen der wirtschaftstreibende Grundversorgungskunde nach einem Verstreichen der Vierwochenfrist nicht zahlt und dafür einen legitimen Grund vorweisen kann. Für einen Unternehmer, der auf Stromlieferungen existenziell angewiesen ist, der aber keinen spezifischen Grund hat, die Forderungen aus dem Stromliefervertrag ihrem Grunde oder ihrer Höhe nach zu bestreiten, und der trotz Mahnung und Androhung der Stromsperre auch nach vierwöchiger Frist nicht zahlt, liegt nämlich die Vermutung nahe, dass er insgesamt nicht in der Lage ist, seine fälligen Zahlungspflichten zu erfüllen. Damit wäre er nach § 17 Abs. 1 Satz 1 InsO¹⁶¹ zahlungsunfähig und es läge der allgemeine Eröffnungsgrund für ein Insolvenzverfahren vor (§§ 16 und 17 Abs. 1 InsO). § 17 Abs. 2 InsO gibt dazu sogar noch die rechtliche Vermutung hinzu, dass „Zahlungsunfähigkeit [...] in der Regel anzunehmen [ist], wenn der Schuldner seine Zahlungen eingestellt hat.“ In diesem Fall müsste jedoch das Insolvenzverfahren über das Vermögen des Grundversorgungskunden eröffnet werden, was jedoch nur auf Antrag geschieht.

Antragsberechtigt ist jedoch nach § 14 Abs. 1 Satz 1 InsO auch der Grundversorger, wenn er Gefahr läuft, ohne Aussicht auf Erfüllung weiter Strom liefern zu müssen. Ein Grundversorger wird aber nur in seltenen Ausnahmefällen einen Fremdantrag stellen, da er als Antragsteller mit den Kosten des Insolvenzverfahrens in Vorleistung treten muss. Der Vorteil eines (eröffneten) Insolvenzverfahrens läge für den Grundversorger darin, dass er dann eine Entscheidung des Insolvenzverwalters nach §§ 103 Abs. 1, 105 InsO erwirken kann. Soll das Unternehmen fortgeführt werden und entscheidet sich der Insolvenzverwalter, dass er deshalb weiter Strom beziehen möchte, so wird der Grundversorger zumindest wegen Stromlieferungen nach der Eröffnung des Insolvenzverfahrens Massegläubiger (vgl. § 55 Abs. 1 Nr. 2 InsO) und wird damit zumindest bezüglich dieser neuen Verbindlichkeiten nach § 53 InsO vorweg befriedigt. Unterlässt der Insolvenzverwalter auf die Aufforderung des Grundversorgers die Erklärung, dass weiterhin Strom geliefert werden soll, regelt § 103 Abs. 2 Satz 3 InsO, dass er auch keine Erfüllung mehr verlangen kann. Eine Sperrung ist in diesem Fall somit schon vom Gesetz als verhältnismäßig erklärt worden. Diese Möglichkeit möchte § 19 StromGVV dem Grundversorger sicherlich nicht nehmen. Denn auch die Insolvenzordnung soll einen Ausgleich zwischen den verschiedenen wirtschaftlichen Interessen und (Grund)Rechtspositionen von Insolvenzschuldner und Gläubiger herstellen und ist dazu besser geeignet als das allgemeine Zivilrecht, sobald ein Insolvenzgrund vorliegt. Andere Gründe, aus denen der Grundversorger gegenüber wirtschaftlich tätigen Unternehmen trotz Zahlungseinstellung zur weiteren Stromlieferung verpflichtet sein könnte, sind schwer denkbar. Sollte dennoch ein Grund auftauchen, der weder im Rechtsstreit noch im Insolvenzverfahren gelöst werden kann, muss ihn der Grundversorgungskunde gegenüber dem Grundversorger darlegen und belegen. Es kann nicht ausgeschlossen werden, dass dann die Abwägung¹⁶² auch zugunsten des wirtschaftlich tätigen Haushaltskunden ausgehen kann. Wenn ein solcher Fall überhaupt denkbar ist, wird es sich jedoch um Ausnahmesituationen handeln, für die die Rechtsprechung eine Einzelfalllösung finden muss. Gegenstand der hier angestellten grundsätzlichen Betrachtungen kann dieser Fall dagegen nicht sein.

Zusammenfassend kann daher gesagt werden: Zahlt ein Unternehmen oder ein Unternehmer in Grundversorgung einen ausstehenden Betrag auf die Stromrechnung von mindestens 100 Euro nicht, bestreitet er die Forderung jedoch auch nicht substantiiert und stellt er auch wegen behaupteter weiterer Zahlungsfähigkeit keinen Insolvenzantrag, kann eine Stromsperre in aller Regel nicht

¹⁶¹ Insolvenzordnung v. 05.10.1994 (BGBl. I S. 2866); zuletzt geändert durch Gesetz v. 31.08.2013 (BGBl. I S. 3533).

¹⁶² Und zwar die Abwägung einerseits zwischen der die Unternehmensexistenz bedrohenden Stromsperre und andererseits dem wirtschaftlichen Interesse des Grundversorgers nicht entgeltlos zur Stromlieferung verpflichtet zu bleiben.

unverhältnismäßig i. S. d. § 19 Abs. 2 StromGKV sein, wenn er nicht alsbaldige Zahlung in Aussicht stellt und belegt. Einer weiteren Abwägung seitens des Grundversorgers bedarf es damit in aller Regel nicht.

a3) Stromsperre bei Privathaushalten

Eine wirkliche Abwägung hat der Grundversorger im Rahmen der Verhältnismäßigkeitsprüfung zu treffen, wenn es um die Stromsperre bei Privathaushalten geht. Ausgangspunkt muss hier das Grundrecht auf Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums sein. Dieses haben grundsätzlich die sozialrechtlichen Leistungsträger zu gewährleisten. Der Gesetz- und Verordnungsgeber hat sich jedoch aufgrund seiner Gewährleistungsverantwortung dafür entschieden, dem Grundversorger durch § 19 Abs. 2 StromGKV hier eine Mitverantwortung aufzutragen. Wie erläutert, ist das „Grundrecht auf Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums“ zwar dem Grunde nach unverfügbar, jedoch der staatlichen Ausgestaltung zugänglich.

Für die Abwägung folgen daraus zunächst folgende Erwägungen: Es handelt sich um ein Leistungsgrundrecht gegen den Staat, das der Ausgestaltung durch den Gesetzgeber zugänglich ist. Der Grundversorger ist nicht selbst Grundrechtsverpflichteter. Seine Verpflichtung durch den Staat ist also nur ein Baustein im Schutzkonzept der Grundrechtsträger vor Stromarmut. Die aus der Menschenwürde vorgegebene Unverfügbarkeit ist darüber hinaus im Lichte des Autonomiegrundsatzes zu betrachten.

Für Grundversorgungskunden, denen grundsätzlich ein ausreichender Regelsatz zur Befriedigung ihres Regelbedarfs von einem Sozialleistungsträger zur Verfügung gestellt wird, bedeutet das daher zunächst, dass sie gleichsam auch die Freiheit haben, sich in Stromarmut zu begeben. Das gilt erst Recht für Bezieher von anderen Einkommen aus Arbeit, Kapital oder Transfer, das über dem staatlich berechneten Existenzminimum liegt, um den Regelbedarf, den Bedarf für Wohnung und Heizung und sozialgesetzlich anerkannte zusätzliche Bedarfe zu finanzieren. Das einfache Vorbringen, das Geld für den laufenden Monat sei verbraucht, kann also bei Beachtung der anderen, aus Sicht des Zivilrechts hohen Voraussetzungen für eine Stromsperre im Lichte des „Grundrechts auf Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums“ nicht zur Unverhältnismäßigkeit einer Stromsperre führen. Es bedarf dazu darüber hinausgehender Gründe. Nach dem Autonomieprinzip braucht sich der Grundversorger selbstverschuldete Finanznot eines privaten Haushaltskunden auch dann nicht zu Eigen machen, wenn sie daraus resultiert, dass mögliche Ansprüche gegen sozialrechtliche Leistungsträger nicht geltend gemacht worden sind oder aufgrund von sozialrechtlichen Sanktionen nicht ausgezahlt werden. Hat der Grundversorgungskunde seine finanziellen Mittel für andere als die sozialrechtlich anerkannten Bedarfe ausgegeben, unterfällt dies wiederum dem Autonomieprinzip: Wenn er sich autonom dafür entscheidet, dass ihm andere Güter und Dienstleistungen wichtiger sind als Strom, kann kaum von einer heteronomen Schmälerung seiner Menschenwürde gesprochen werden, wenn ihm diese mögliche Konsequenz mit einer Frist von mindestens vier Wochen angedroht wurde und die Sperrung drei Tage im Voraus zusätzlich noch einmal angekündigt wurde. Es bleiben daher letztlich nur zwei Fallgruppen übrig, in denen die Stromsperre gegenüber einem Volljährigen, der seine Angelegenheiten auch im Übrigen selbst besorgen kann, unverhältnismäßig sein kann.

Der erste Fall, der auch als einziger regelmäßig in der energiewirtschaftsrechtlichen Literatur erwähnt wird, ist die geringfügige Zuwiderhandlung.¹⁶³ Da in Gestalt der 100 Euro-Grenze eine konkrete Wertgrenze im Gesetz aufgeführt ist, bis zu der eine Sperre immer unverhältnismäßig ist, ist jedoch fraglich, ob gleichsam aus Gründen der Verhältnismäßigkeit noch ein Aufschlag auf diese Wertgrenze geboten ist. Hier ist die Einbeziehung der Umstände des Einzelfalls von besonderer Bedeutung. Es ist beispielsweise dann eine Unverhältnismäßigkeit trotz Überschreitung der Wertgrenze von 100 Euro denkbar, wenn Verstöße insgesamt noch nicht lange andauern und auf lediglich vorübergehende Zahlungsschwierigkeiten schließen lassen. Insbesondere in der Zusammenschau mit der Unverhältnismäßigkeit für den Fall, dass alsbaldige Zahlung in Aussicht gestellt wird, sind hier Fälle denkbar, in denen der Kunde zwar eine alsbaldige Zahlung in Aussicht stellt, aber nicht belegt (vgl. § 19 Abs. 2 Satz 2 Alt. 2 StromGVV). Bei erstmaligen oder seltenen Vorkommen dieser Art könnte der Grundversorger aus Gründen der Verhältnismäßigkeit gezwungen sein, zunächst abzuwarten, ob die Zahlungsschwierigkeiten tatsächlich vorübergehender Natur sind. Da durch die Androhungspflicht ohnehin schon vier Wochen Vorlauf für den Grundversorgungskunden zur Klärung seiner finanziellen Engpässe (ggf. mit den Leistungsträgern des Sozialrechts) gesetzlich vorgeschrieben sind, kann jedoch auch hier kaum Übermäßiges vom Grundversorger verlangt werden, der, wie erläutert, seine eigenen wirtschaftlichen Interessen durchaus im Blick behalten darf. Ein angemessener Zeitrahmen ist hier schwer zu nennen und es muss letztlich abgewartet werden, wie sich die Rechtsprechung zu dieser Frage verhält. Da unsere Gesellschaft in Bezug auf Einkommen überwiegend im Monatsrhythmus funktioniert und ein Monat (bzw. vier Wochen) zu Klärung der finanziellen Verhältnisse ohnehin schon vorgesehen ist, sollte der Grundversorger im Allgemeinen nicht gezwungen sein, länger als zwei Monate abwarten zu müssen. Eine längere Frist könnte nur dann aus Gründen der Verhältnismäßigkeit gefordert sein, wenn die laufenden Zahlungen vom Grundversorgungskunden eingehen, aber noch Altschulden ausstehen, die die 100 Euro Grenze nicht übermäßig überschreiten. Genaue Wertgrenzen können auch hier schwer angegeben werden, wobei eine Orientierung am vom Gesetzgeber festgesetzten Regelbedarf für Wohnen, Energie und Wohnungsinstandhaltung (§ 5 Abs. 1 Abteilung 4 RBEG¹⁶⁴) zulässig ist. Dieser betrug fortgeschrieben ab dem 1. 1. 2014 für einen Einpersonenhaushalt 32,68 Euro. Ein Zahlungsausstand von über 100 Euro überschreitet daher den u. a. für Strom vorgesehenen Teil des Regelstrombedarfs für drei Monate, weshalb die Stromsperre für einen Einpersonenhaushalt auch bei Altschulden schon bei Beträgen zulässig sein dürfte, die nur unwesentlich über der 100 Euro-Grenze liegen. Bei Haushalten mit mehreren Familienangehörigen könnte die Wertgrenze für Altschulden höher angesetzt werden, wobei auch hier eine Orientierung an den fortgeschriebenen Regelsätzen des RBEG naheliegt. Wenn sich der Grundversorger am staatlich errechneten Existenzminimum für Strom orientiert und dabei Altschulden von drei Monatsregelsätzen noch akzeptiert, kann dies kaum unverhältnismäßig sein. Mit anderen Worten kann der Grundversorger kaum verpflichtet sein, ein großzügigeres Existenzminimum zu gewährleisten als der Staat dies tut.

Die zweite Fallgruppe, in der eine Sperre unverhältnismäßig sein kann, ist dann anzunehmen, wenn eine Lösung für die Stromarmut bereits mit den staatlichen Sozialleistungsträgern gesucht wird und eine Klärung der bisher nicht erfüllten Zahlungsverpflichtungen in Aussicht steht. Da nicht der Grundversorger, sondern der Staat für die Gewährleistung des Existenzminimums als Grundrechtsverpflichteter verantwortlich ist, kann die Pflicht des Grundversorgers nur subsidiär zum staatlichen Tätigwerden sein. Insbesondere zu einer langfristigen Lösung des Problems der Stromarmut kann

¹⁶³ Hartmann T. C., *Energierrecht*, 01/2007, § 19 StromGVV Rn. 23; de Wyl, *Grundversorgung gegenüber Letztverbrauchern*, 4. Aufl. 2013, § 14, S. 827-870, Rn. 56.

¹⁶⁴ Gesetz zur Ermittlung der Regelbedarfe nach § 28 des Zwölften Buches Sozialgesetzbuch (Regelbedarf-Ermittlungsgesetz) v. 24.03.2011 (BGBl. I S. 453).

der Grundversorger auch im Rahmen des § 19 Abs. 2 StromGKV nicht herangezogen werden. Wird der Staat jedoch tätig und sucht eine Lösung für die Stromarmut des Grundversorgungskunden, erlangt die in § 19 Abs. 2 StromGKV verankerte Verhältnismäßigkeit besondere Bedeutung. Beispielsweise soll der Grundversorger eine Stromsperre nicht mehr umsetzen, wenn ein staatlicher Sozialleistungsträger Klärung in kurzer Frist zugesagt hat. Will dieser die Verbindlichkeiten des Grundversorgungskunden begleichen, handelt es sich ohnehin um einen Fall alsbaldiger Zahlung (§ 19 Abs. 2 Satz 2 Alt. 2 StromGKV). Auch wenn der Sozialleistungsträger die Prüfung der Kostentrags- oder Tilgungsmöglichkeiten in Kooperation mit dem betroffenen Grundversorgungskunden in kurzer Frist zusagt, dürfte eine Sperrung für die Zwischenzeit in der Regel auch dann unverhältnismäßig sein, wenn größere Beträge ausstehen. Genaue Wertgrenzen und Zeiträume können auch hier nicht beziffert werden. Letztlich läuft diese Fallgruppe auf eine Kooperation des Grundversorgers mit dem Sozialleistungsträger hinaus. Deutet sich eine konkrete Lösung an, muss dem Grundversorger auch ein längeres Zuwarten zugemutet werden können. Gegenüber dem Sozialleistungsträger als staatlicher Stelle ist jedoch auch der Grundversorger selbst vornehmlich Träger von Grundrechten. Zeichnet sich also in absehbarer Zeit keine Lösung für den Grundversorger ab oder lässt der Sozialleistungsträger den Grundversorger im Unklaren darüber, wie er weiter vorgehen möchte, ist für den Grundversorger eine weitere Stromlieferung nicht (mehr) zumutbar und eine Sperrung gegenüber dem Grundversorgungskunden angemessen. Grundrechtsverpflichtet bleibt alleine der Staat. Beim Schutz von Grundrechtspositionen seiner Bürger kann er sich zwar der Hilfe Dritter bedienen. Er muss dabei jedoch auch die Grundrechtspositionen dieser Dritten berücksichtigen und darf sich nicht zu ihren Lasten aus der Verantwortung entziehen.

b) Praktisches Vorgehen bei der Ermittlung der Verhältnismäßigkeit

Ein weiteres Defizit der Übertragung des öffentlich-rechtlichen Prüfungsmaßstabs der Verhältnismäßigkeit in das Privatrechtsverhältnis zeigt sich in der praktischen Durchführung der Verhältnismäßigkeitsprüfung. Diese ist im Verwaltungsrecht in der Regel im Rahmen eines Verwaltungsverfahrens durchzuführen. Die Behörde trifft dabei die Pflicht, die Voraussetzungen der Verhältnismäßigkeitsprüfung (nämlich den Sachverhalt) von Amts wegen zu ermitteln (§ 24 Abs. 1 Satz 1 VwVfG¹⁶⁵).¹⁶⁶ Die Behörde hat Erklärungen und Anträge entgegenzunehmen und ggf. sogar auf solche hinzuwirken, den Betroffenen zu beraten und ihm Auskunft zu geben (§§ 24 Abs. 3 und 25 VwVfG) sowie dem Betroffenen Gelegenheit zur Anhörung zu geben, bevor sie in seine Rechte eingreift (§ 28 VwVfG). Dazu kann sie unter anderem Auskünfte jeder Art einholen, Beteiligte anhören, Zeugen und Sachverständige vernehmen oder die schriftliche oder elektronische Äußerung von Beteiligten, Sachverständigen und Zeugen einholen, Urkunden und Akten beiziehen und Augenschein einnehmen (§ 26 Abs. 1 VwVfG). Jede andere Behörde ist der Behörde, die das Verfahren betreibt, gegenüber zur Amtshilfe verpflichtet (§§ 4 ff. VwVfG). Den Betroffenen treffen im Verwaltungsverfahren im Gegenzug Mitwirkungspflichten (§ 26 Abs. 2 VwVfG), deren Verfehlung – wiederum unter Beachtung des Verhältnismäßigkeitsgrundsatzes – Rechtsnachteile nach sich ziehen können.

¹⁶⁵ Verwaltungsverfahrensgesetz, neugefasst durch Beschluss v. 23.01.2003 (BGBl. I S. 102); zuletzt geändert durch Gesetz v. 25.07.2013 (BGBl. I S. 2749).

¹⁶⁶ Die Verwaltungsverfahrensgesetze der Länder treffen unter derselben Paragraphennummer jeweils dieselbe Regelung.

Da der Grundversorger kein Beliehener ist (s. o.), befindet er sich in keiner vergleichbaren Rechte- und Pflichtenstellung. Den Grundversorger trifft grundsätzlich weder eine Pflicht, „alle für den Einzelfall bedeutsamen, auch die für die Beteiligten günstigen Umstände zu berücksichtigen“ (so aber Behörden nach § 24 Abs. 2 VwVfG), noch gibt ihm die StromGKV die Mittel zur Ermittlung der Umstände des Einzelfalls an die Hand. Vielmehr ist er aus datenschutzrechtlichen Gründen sogar oft in der Situation, ihm bekanntwerdende Informationen (z. B. Geburtsdaten und Details über Haushaltsbewohner) nicht aufzunehmen oder sogar zu löschen. Um dem Anspruch des § 19 StromGKV überhaupt gerecht zu werden, muss wohl wenigstens davon ausgegangen werden, dass der Grundversorger zumindest die Anhaltspunkte berücksichtigen muss, die ihm bekannt sind oder (etwa durch die Sozialleistungsträger) bekannt gemacht werden. Zudem muss er dem Grundversorgungskunden die Möglichkeit einräumen, Gründe, die gegen eine Stromsperre sprechen, darzulegen und zu belegen¹⁶⁷ (von Beweisen kann außerhalb eines geregelten Verfahrens wohl kaum die Rede sein). Da dem Grundversorger nur die Mittel des Zivilrechts zur Verfügung stehen, kann seine Pflicht zur Berücksichtigung von relevanten Umständen letztlich auch nur an einem zivilrechtlichen Maßstab gemessen werden. Unverhältnismäßigkeit kann aus Gründen, die der Grundversorger nicht angemessen berücksichtigt hat, nur angenommen werden, wenn der Grundversorger diese Gründe kannte oder kennen musste.¹⁶⁸ Kennen muss der Grundversorger aber nur, was ihm in seiner Funktion als Grundversorger bekannt ist (z. B. den Verbrauch des Kunden, nicht aber, ob dieser Kinder hat und in welchem Alter diese sind) und was ihm zum Zwecke der Verhältnismäßigkeitsprüfung durch den Grundversorgungskunden oder beteiligte Sozialleistungsträger bekannt gemacht wird. Bei mangelnder Information durch den Kunden kann der Grundversorger mit dem Wissen arbeiten, das ihm zur Verfügung steht.

Damit wird er häufig vom einfachsten Fall, nämlich einem Einpersonenhaushalt, bestehend aus dem volljährigen Grundversorgungskunden, ausgehen dürfen. Da ihn grundsätzlich keine Ermittlungspflichten treffen, wird er häufig auch nicht wissen, welcher staatliche Träger für die Abwendung der Stromarmut um Kooperation angegangen werden kann. Wenn er dieses Wissen nicht hat, dann kann ihm auch keine Kooperation abverlangt werden.

Die eben beschriebene Problematik soll hier noch einmal an einem Beispiel erläutert werden. Wäre der Grundversorger eine Behörde, würden ihn die oben beschriebenen Amtsermittlungspflichten treffen. Möchte dieser für einen Privathaushalt den Strom sperren, müsste er i. d. R. positiv wissen, dass keine Minderjährigen oder Betreuten im Haushalt leben. Andernfalls wäre er aufgrund des Amtsermittlungsgrundsatzes gezwungen, bei dem Haushaltskunden aktiv nachzufragen, ob Minderjährige oder Betreute im Haushalt leben, oder diese für die Ermessensausübung grundlegende Frage auf andere Weise abzuklären. Stellt dieser fiktive staatliche Grundversorger diese Ermittlungen nicht an, leidet die Ermessensausübung an einem Ermittlungsdefizit. Ein derartiger Ermessensfehler würde ohne weiteres zur Rechtswidrigkeit des zugrundeliegenden Verwaltungsakts (d. h. der Stromsperre) führen und zwar unabhängig von der Frage, ob tatsächlich Minderjährige oder Betreute im Haushalt wohnen. Der private Grundversorger, wie ihn sich § 19 Abs. 2 StromGKV vorstellt, ist zur Amtsermittlung nicht verpflichtet, so dass die Stromsperre durch mangelnde Ermittlungen auch nicht rechtswidrig werden kann. Für den Haushaltskunden bedeutet dies also einen erheblichen Rechtsverlust. Auch dieser ist vor der aktiven Schutzpflicht des Staates, die hier aufgrund von Art. 1 Abs. 1 GG besteht, nur dann zu rechtfertigen, wenn der Staat auf der anderen Seite das ihm recht-

¹⁶⁷ Hartmann T. C., *Energierrecht*, 01/2007, § 19 StromGKV Rn. 22; de Wyl, *Grundversorgung gegenüber Letztverbrauchern*, 4. Aufl. 2013, § 14, S. 827-870, Rn. 59 im Anschluss an BR-Drucks. 306/06, S. 39f., zu § 19.

¹⁶⁸ Hartmann T. C., *Energierrecht*, 01/2007, § 19 StromGKV Rn. 22, der Maßstab ist angelehnt an eine häufige Regelung der Wissenszurechnung im BGB, z. B. §§ 123 Abs. 2, 142 Abs. 2, 179 Abs. 3, 405 BGB.

lich Mögliche tut, dass es nicht zu Stromsperrern kommt. Mit anderen Worten: rechtswidrig ist es im Beispielfall nicht, dass der Grundversorger dem Haushalt, von dem er nicht weiß, ob dort Minderjährige oder Betreute leben, den Strom abstellt. Im Lichte des Verfassungsrechts problematisch kann es jedoch sein, wenn der Staat dies ohne weiteres eigenes Tätigwerden zulässt.

Eine grundsätzlich andere Situation entsteht auch dann nicht, wenn über derartige Fälle vor den Zivilgerichten entschieden wird. Diese sind zwar unmittelbar an die Grundrechte gebunden und müssen eine Stromsperre, die unverhältnismäßig ist, aufheben, soweit dies beantragt wird. Andererseits haben auch die Zivilgerichte, im Gegensatz zu Verwaltungsgerichten, kaum Ermittlungsmöglichkeiten über den von den Parteien beigebrachten Prozessstoff und deren Beweisanträge hinaus. Auch im Übrigen bleibt der Zivilprozess ein Parteiverfahren, in dem es dem Zivilrichter nur sehr eingeschränkt möglich ist, Gesichtspunkte zu berücksichtigen, die nicht von den Parteien dargelegt oder beantragt werden.

c) Sonderproblem: Grundversorger in öffentlicher Hand?

Ob eine juristische Person des Privatrechts, deren Gesellschaftszweck auf Daseinsvorsorge gerichtet ist (Elektrizitätsversorgung) und das sich überwiegend in öffentlicher Hand befindet (beispielsweise ein Stadtwerk), grundrechtsfähig oder grundrechtsverpflichtet ist, ist umstritten. Die Verfassungsrechtsprechung tendiert derzeit noch dazu, Grundrechtsfähigkeit für solche juristische Personen abzulehnen. Die historisch begründete und in ihren Ergebnissen teilweise etwas willkürlich anmutende Differenzierung, die dadurch beispielsweise zwischen Grundversorgern in öffentlicher und Grundversorgern in privater Hand gemacht werden muss, führt jedoch zu Zweifeln an dieser Einteilung.¹⁶⁹ Mit der im Vordringen befindlichen Lehre soll hier davon ausgegangen werden, dass es für die Zulässigkeit der Stromsperre aber auch für den Einsatz von Vorkassensystemen etc. keinen Unterschied machen kann, ob sich der Grundversorger in privater oder öffentlicher Hand befindet.

Wenn man ein Stadtwerk jedoch nicht als grundrechtsfähig sondern als grundrechtsverpflichtet ansieht, stellt sich die soeben dargestellte Problematik noch deutlicher dar. Das Stadtwerk wäre dann nämlich verpflichtet, eine echte Verhältnismäßigkeitsprüfung im Rahmen der Stromsperre vorzunehmen, obgleich ihm wie dargestellt § 19 Abs. 2 StromGKV nicht die Ermittlungsmöglichkeiten einer Behörde an die Hand gibt. Die zwangsläufig aus diesem Konflikt resultierenden Ermittlungsdefizite müssten folglich in aller Regel zur Rechtswidrigkeit der Stromsperre führen. Diese drastische Konsequenz zieht die zivilrechtliche Literatur und Rechtsprechung jedoch gerade nicht und differenziert offenbar nicht zwischen Grundversorgern in privater und öffentlicher Hand.¹⁷⁰ Auch die Stimmen in Rechtsprechung und Literatur, die in anderen Zusammenhängen juristische Personen des Privatrechts in öffentlicher Hand als grundrechtsverpflichtet und nicht als grundrechtsberechtigt ansehen, haben nur sehr eingeschränkt herausgearbeitet, was das für Folgen für den Privatrechtsverkehr mit diesen juristischen Personen des Privatrechts haben soll. Das Problem soll daher auch im Rahmen dieser Studie nicht vertieft werden. Die Entwicklung der Verfassungsrechtsprechung ist hier abzuwarten. Es ist jedoch kaum zu erwarten, dass zukünftig die Forderung aufgestellt wird, juristische Personen des Privatrechts hätten ihre privatrechtlichen Geschäfte in einem höheren

¹⁶⁹ Ausführlich vgl. Enders, 2. Aufl. 2013, Art. 19 Rn. 48 m. w. N. insbesondere aus der Verfassungsrechtsprechung.

¹⁷⁰ Hartmann T. C., Energierecht, 01/2007, § 19 StromGKV Rn. 21ff. m. w. N.

Maße als andere Personen des Privatrechts an den Grundrechten zu messen, schon da eine solche Differenzierung voraussichtlich zu erheblichen Rechtsunsicherheiten im Privatrechtsverkehr führen würde, da einer solchen juristischen Person des Privatrechts von außen die (staatlichen) Beteiligungsverhältnisse nicht anzusehen sind.

d) Der Verhältnismäßigkeitsgrundsatz in der Rechtsprechung der Zivilgerichte

Entgegen der dargestellten rechtlichen Herleitung und dem Kontext, in den der Verhältnismäßigkeitsgrundsatz in § 19 Abs. 2 StromGVV gestellt werden muss, prüfen die Zivilgerichte die „Verhältnismäßigkeit“ weitgehend ohne Bezug zu den Grundrechten. Das ist dogmatisch zumindest unsauber, da die dahinterstehenden Rechte und Interessen unbenannt bleiben und ohne einen konkreten Prüfungsmaßstab gar nicht wirklich ins Verhältnis gesetzt werden können. Zudem verkennen die Zivilgerichte bei der Prüfung damit, dass zwar nicht die Grundversorger jedoch sie selbst an die Grundrechte gebunden sind, denn „Die [...] Grundrechte binden [...] die Rechtsprechung als unmittelbar geltendes Recht“ (Art. 1 Abs. 3 GG). Der Richter darf die Grundrechtsbezüge einer Stromsperre daher schlicht nicht unabgewogen lassen, sie müssen sich in seiner Urteilsbegründung widerspiegeln. Das gilt umso mehr, als im Bereich der Stromsperre Aspekte der Menschenwürde betroffen sein können, die „zu achten und zu schützen [...] Verpflichtung aller staatlichen Gewalt“ ist (Art. 1 Satz 2 GG), so dass der Richter berufen ist, dass „Grundrecht auf Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums“ und daraus abgeleitete Rechtspositionen aktiv vor Beeinträchtigung auch durch Dritte, also konkret durch den Grundversorger, zu schützen. Die Zivilgerichte führen aus, die Regelung sei „Ausprägung des allgemeinen Rechtsgedankens unzulässiger Rechtsausübung. Sie soll dem Grundsatz der Verhältnismäßigkeit Rechnung tragen.“¹⁷¹ Auch der Grundsatz der unzulässigen Rechtsausübung ist jedoch aus den zivilrechtlichen Generalklauseln (insbes. §§ 157, 242, 826 BGB) hergeleitet, über die die „objektive Wertordnung“ der Grundrechte auf das Zivilrecht einwirkt.¹⁷² „Der Richter hat kraft Verfassungsgebot zu prüfen, ob von der Anwendung zivilrechtlicher Vorschriften im Einzelfall Grundrechte berührt werden. Trifft das zu, dann hat er diese Vorschrift im Lichte der Grundrechte auszulegen und anzuwenden.“¹⁷³ Vom Zivilrichter gefordert ist eine „Abwägung zwischen den widerstreitenden grundrechtlichen Schutzgütern, die im Rahmen der auslegungsfähigen und -bedürftigen Tatbestandsmerkmale der zivilrechtlichen Vorschriften vorzunehmen ist und die besonderen Umstände des Einzelfalls zu berücksichtigen hat.“¹⁷⁴ Diesem Maßstab wird die derzeitige Rechtsprechung zu § 19 Abs. 2 StromGVV nicht immer gerecht.

Beispielsweise führt das Amtsgericht Bad Homburg¹⁷⁵ in einem Urteil als Grund für die Unverhältnismäßigkeit einer Stromsperre Folgendes aus: „Angesichts der dargelegten Umstände erscheint die Einstellung der Stromversorgung bei der winterlichen Jahreszeit im November und dem vierjährigen Sohn, der befristeten Arbeitslosigkeit, dem ausdrücklichen Willen zur Ratenzahlung und Anerkennung der Stromschuld gegenüber der Bekl., sowie der geleisteten zwei Raten außer Verhältnis angesichts der Höhe der geschuldeten Stromkosten.“ Mit anderen Worten hätte das Gericht die Stromsperre, von der ein vierjähriges Kind im Winter betroffen war, bei höheren Stromschulden oder ausbleibender Ratenzahlung des Vaters offenbar für verhältnismäßig gehalten, ohne sich mit

¹⁷¹ So beispielsweise LG Düsseldorf, NJW-RR 1995, 906.

¹⁷² Grundlegend vgl. das Lüth-Urteil: BVerfGE 7, 198, 1. und 2. Ls.; Vgl. auch BVerfGE 73, 261, 269; 89, 214, 229f.; 96, 375, 398; 103, 89, 100; 112, 332, 358; über die Generalklauseln hinaus ist letztlich jede Privatrechtsnorm auch im Lichte der Grundrechte auszulegen und anzuwenden, BVerfGE 129, 78, 102.

¹⁷³ BVerfGE 84, 192, 195; so auch BVerfGE 103, 89, 100; 114, 339, 348.

¹⁷⁴ BVerfGE 112, 332, 358; 114, 339, 348.

¹⁷⁵ AG Bad Homburg, NJW-RR 1997, 1080.

den dahinter stehenden Grundrechten im Einzelnen auseinanderzusetzen.¹⁷⁶ Das heißt nicht, dass das Urteil im Ergebnis falsch sein muss. Unter Einbeziehung der Elternautonomie und des im Urteil nicht weiter auseinandergesetzten Verhaltens der sozialen Leistungsträger kann selbst in diesem Fall eine Stromsperre durch den Grundversorger rechtmäßig sein. Ohne auf diese Hintergründe einzugehen und die Abwägungsmaßstäbe klar zu benennen, kann es jedoch kaum wundern, dass derartige Urteile Aufsehen in der Öffentlichkeit erregen.

Das LG Hamburg¹⁷⁷ sieht „keine Veranlassung zur Prüfung“ der Verhältnismäßigkeit und damit der Berücksichtigung der Grundrechte der von der Stromsperre betroffenen Haushaltsmitglieder (dort eines 13jährigen an Asthma erkrankten Sohns der Haushaltskunden), wenn nach § 19 Abs. 2 StromGVV „der Kunde [nicht einmal] darlegt, dass hinreichende Aussicht besteht, dass er seinen Verpflichtungen nachkommt.“ Zwar könnte wohl auch im Fall, den das LG Hamburg zu beurteilen hatte, gegenüber der betroffenen Haushaltskundin mit dem Autonomieprinzip und erst Recht mit der Elternautonomie argumentiert werden. Auch könnte es sich hier um einen Fall handeln, in dem auch der Träger der Sozialhilfe seiner Pflicht zum Schutz des Minderjährigen nicht vollumfänglich entsprochen hat (der publizierte Sachverhalt führt dazu nur am Rande aus), so dass das LG Hamburg zu Recht ausführt, dass nicht der Grundversorger, sondern der Träger der Sozialhilfe hier vorrangig verpflichtet sei. Jedoch erwägt es die eigenständige und auch zivilrechtlich besonders schützenswerte Grundrechtsposition des Minderjährigen nicht in der gebotenen Breite.

Den Zivilgerichten kann in den dargestellten Fällen vielleicht ein Begründungsdefizit vorgeworfen werden. Die Berührungängste, die sie offenbar mit einer angemessenen Verhältnismäßigkeitsprüfung haben, sind jedoch auch hier auf ihre mangelnden rechtlichen Möglichkeiten zurückzuführen, die Grundlagen für eine angemessene Verhältnismäßigkeitsprüfung im Zivilverfahren zu ermitteln. Im Zivilprozess steht die Parteiherrschaft im Vordergrund, es gelten der Beibringungsgrundsatz und die Verhandlungsmaxime.¹⁷⁸ Der Beibringungsgrundsatz hat vor allem die Folge, dass die Parteien weitestgehend darüber entscheiden können, welchen Tatsachenstoff sie nach § 138 ZPO dem Prozess zugrunde legen, d. h. behaupten, bestreiten und zugestehen wollen.¹⁷⁹ Grundsätzlich kann auch nur daran eine etwaige Beweiserhebung anknüpfen. Der Amtsermittlungsgrundsatz, der das Verwaltungsverfahren nach § 86 Abs. 1 VwGO beherrscht, gilt im Zivilprozess nicht. Der Zivilrichter hat daher – wie der Grundversorger – vergleichbar schlechte Möglichkeiten, die für eine wirkliche Verhältnismäßigkeitsprüfung erforderlichen Informationen zu ermitteln. Der Grundsatz der materiellen Prozessleitung gibt ihm zwar die Möglichkeit, den Gang des Prozesses und der Verhandlung mitzugestalten und in gewissem Rahmen auch Tatsachen in Erfahrung zu bringen. Insbesondere in Verfahren, in denen es zu einer mündlichen Verhandlung nicht kommt oder zumindest der betroffene Haushaltskunde in dieser nicht erscheint (Versäumnisurteil etc.), sind seine Möglichkeiten zur Tatsachenermittlung jedoch noch beschränkter. Vor diesem Hintergrund ist es nachvollziehbar, dass sich die Zivilgerichte nicht auf eine „echte“ Verhältnismäßigkeitsprüfung einlassen, sondern diese ohne

¹⁷⁶ Mit vergleichbarem Maßstab auch LG Düsseldorf, NJW-RR 1995, 906;

¹⁷⁷ LG Hamburg, RdE 1997, 156f., 156.

¹⁷⁸ Ausführlich vgl. Hartmann P., 73. Aufl. 2015, Grdz. § 128, Rn. 18ff.

¹⁷⁹ Ebd., Rn. 22.

Bezugnahme auf die Grundrechte ganz an den zivilrechtlichen Rahmen binden. In der folgenden Auseinandersetzung mit der zivilrechtlichen Rechtsprechung zu Stromsperren, die sich an anderen Stellen der Studie findet, wird die hier geäußerte Kritik daher auch nicht wieder aufgenommen. Sie findet sich nur in einem Appell an den Gesetz- und Verordnungsgeber an einer späteren Stelle der Studie wieder, die Zuständigkeiten zwischen Staat und Grundversorger klarer und grundrechtsschonender zu trennen. Darin liegt auch die Forderung, Grundversorger und Zivilgerichte – soweit möglich – nicht mit einer Verhältnismäßigkeitsprüfung zu belasten, die sie aufgrund der ihnen zur Verfügung stehenden Instrumente ohnehin nur sehr eingeschränkt leisten können (vgl. Kapitel 5.1.4.5.1.3, b).

Die Zivilgerichte könnten sich, um ihrer Grundrechtsbindung (vgl. auch §§ 25 und 38 Abs. 1 DRiG)¹⁸⁰ zu entsprechen, am häufigen Vorgehen vieler Zivilgerichte in wohnraummietrechtlichen Räumungsprozessen orientieren. Die Parallele ist naheliegend, da in Fragen des Existenzminimums Obdachlosigkeit und Stromlosigkeit (wie herausgearbeitet) nicht weit auseinanderliegen. Das spiegelt sich auch darin wieder, dass sowohl Stromsperren als auch fristlose Kündigungen von Wohnraummietverträgen mit hohen zivilrechtlichen Hürden versehen sind, um der sozialen Bedeutung von Strom und Wohnraum gerecht zu werden.¹⁸¹ Ist der Mieter mit den Mietzahlungen in Höhe des Betrags von zwei Monatsmieten in Verzug, kann der Vermieter fristlos kündigen (Einzelheiten und Modalitäten vgl. § 543 Abs. 2 Nr. 3 BGB). Bei der Miete von Wohnraum wird dem Mieter danach eine sogenannte Schonfrist zugestanden. „Die Kündigung wird [...] unwirksam, wenn der Vermieter spätestens bis zum Ablauf von zwei Monaten nach Eintritt der Rechtshängigkeit des Räumungsanspruchs [...] befriedigt wird oder sich eine öffentliche Stelle zur Befriedigung verpflichtet“ (§ 569 Abs. 2 Nr. 3 BGB).¹⁸² Zivilrichter gehen nun häufig so vor, dass sie die mündliche Verhandlung in einem solchen Prozess erst nach Ablauf der Räumungsfrist ansetzen und die Mietrückstände unverzüglich dem sozialen Leistungsträger anzeigen. Die Rechtsgrundlage für eine solche Anzeige ist dabei nicht ganz klar, denkbar wäre – ohne dies hier vertiefen zu wollen – eine weite Auslegung des § 273 Abs. 2 Nr. 2 ZPO oder ein Handeln aufgrund der allgemeinen Dienstpflicht und Gesetzesbindung des Richters. Verpflichtet sich der soziale Leistungsträger in der Zwischenzeit zur Übernahme der Mietrückstände, tritt Erledigung ein. Wird der soziale Leistungsträger nicht tätig, kann die drohende Obdachlosigkeit nicht zum Problem des Vermieters und damit auch nicht des Zivilrichters gemacht werden und der Räumungsprozess nimmt weiter seinen Gang. An diesem Beispiel zeigen sich einerseits die Möglichkeiten und Grenzen, die den Zivilgerichten beim Schutz vergleichbarer Grundrechtspositionen gesetzt sind. Andererseits zeigt sich auch hier, dass die Grundrechtsbindung der Zivilgerichte zwar in Art. 1 Abs. 3 GG vorgesehen ist, jedoch in der Praxis häufig nicht durch gesetzliche Regelungen geleitet wird, sondern gleichsam durch das Organisations- und Improvisationstalent der Zivilrichter geprägt ist. Das dargestellte Vorgehen vieler Zivilgerichte ist nämlich weder ausdrücklich gesetzlich vorgesehen, noch wird es einhellig von allen Zivilgerichten beachtet. Darüber, ob der Zivilrichter zu diesem Vorgehen, beispielsweise aufgrund seiner Grundrechtsbindung i. V. m. seiner Dienstpflicht verpflichtet ist, ließe sich trefflich streiten.

Der wesentliche Unterschied im Prozess um die Rechtmäßigkeit der Stromsperre im Verhältnis zum wohnraummietrechtlichen Räumungsprozess ist, dass es häufig erst dann zum Prozess kommt, wenn die Stromsperre bereits wirkt. Orientiert am Mietrechtsprozess sollte der Zivilrichter zwar auch hier

¹⁸⁰ Deutsches Richtergesetz in der Fassung v. 19. 4. 1972 (BGBl. I S. 713), zuletzt geändert durch Gesetz v. 6. 12. 2011 (BGBl. I S. 2515).

¹⁸¹ Immer unter der Einschränkung, dass weder Grundversorger noch Vermieter Grundrechtsverpflichteten sind, sondern durch den Staat für soziale Zwecke in die Pflicht genommen werden.

¹⁸² Ausführlich zur sog. „Schonfrist“ Voßbeck, 2014, Fach 8 Rn. 679ff.

unmittelbar die sozialen Leistungsträger einschalten, wenn der Grundversorger dies nicht bereits getan hat. Die Möglichkeit, die Stromsperre bis zum Tätigwerden des sozialen Leistungsträgers aufzuheben, hat der Richter jedoch nur, wenn beispielsweise entsprechende Eilanträge gestellt werden und der Haushaltskunde darlegt, dass die Stromsperre unverhältnismäßig sei. Aus eigener Kraft kann der Richter daher derzeit wenig tun, um dem Verhältnismäßigkeitsgrundsatz im Zivilprozess um eine Stromsperre bessere Geltung zu verleihen.

5.1.4.5.1.4 Die Androhung der Versorgungsunterbrechung mit der Mahnung

Der Grundversorger kann bereits mit der Mahnung zugleich die Unterbrechung der Grundversorgung androhen, sofern dies nicht außer Verhältnis zur Schwere der Zuwiderhandlung steht, § 19 Abs. 2 Satz 3 StromGVV.

Im Zeitpunkt der Mahnung müssen die übrigen Voraussetzungen des § 19 StromGVV bereits vorliegen und die Verhältnismäßigkeit mit den dargestellten Problemen geprüft werden.

5.1.4.5.1.5 Die Zuständigkeit für die Stromsperre

Zuständig für die Durchführung der Unterbrechung ist aufgrund der Entflechtung von Netzbetrieb und Stromvertrieb nicht der Grundversorger, sondern der Netzbetreiber. Insoweit statuiert § 19 StromGVV auch nur das Recht des Grundversorgers, die Versorgung durch den Netzbetreiber unterbrechen zu lassen und den zuständigen Netzbetreiber nach § 24 Abs. 3 NAV mit der Unterbrechung der Grundversorgung zu beauftragen. Der Netzbetreiber tritt jedoch letztlich nur in ausführender Stellung für den Grundversorger auf. Zum einen hat er kein Eigeninteresse an der Sperrung, da nur der Grundversorger das Netz nutzt und Netzentgelte zahlt. Der Netzbetreiber bekommt also sein Geld unabhängig davon, ob der Grundversorgungskunde seine all-inclusive-Stromrechnung bezahlt. Auch die Pflichten aufgrund der Daseinsvorsorge wollte der Gesetz- und Verordnungsgeber in dieser Hinsicht offenbar nur dem Grundversorger auferlegen und nicht zusätzlich dem Netzbetreiber, der also insbesondere nicht selbst zu prüfen hat, ob die Sperrung verhältnismäßig ist.¹⁸³ Der Grundversorger hat dem Netzbetreiber das Vorliegen der Voraussetzungen für die Unterbrechung (also auch die Verhältnismäßigkeit der Unterbrechung) glaubhaft zu versichern und den Netzbetreiber von sämtlichen Schadensersatzansprüchen freizustellen, die sich aus einer unberechtigten Unterbrechung ergeben können (§ 24 Abs. 3 NAV).

5.1.4.5.1.6 Die Stromsperre wegen Altschulden sowie die spartenübergreifende Sperre

Eine umfassende Analyse der Rechtsprechung und Praxis zu Stromsperren aufgrund von Altschulden und die Eintreibung ausstehender Forderungen mit Wassersperren erfolgt nur in einem begrenzten Rahmen. Die zivilrechtliche Praxis zu Altschulden wird weiter unten beschrieben (vgl. Kapitel 5.1.4.5.2). Aus verfassungsrechtlicher Sicht kann festgestellt werden, dass bei wirtschaftstreibenden Haushaltskunden die Stromsperre für Altschulden und die Wassersperre weitgehend unproblematisch möglich ist, wobei für Einzelheiten auf die Zivilrechtsprechung verwiesen werden

¹⁸³ In anderer Hinsicht, etwa in Bezug auf die Pflicht zum Netzanschluss, wird jedoch auch der Netzbetreiber unter dem Stichwort Daseinsvorsorge durch den Gesetzgeber in die Pflicht genommen.

muss. Anhand der gemachten Ausführungen zur Grundrechtsproblematik im Zusammenhang mit Stromsperren bei privaten Haushaltskunden sollte jedoch klar geworden sein, dass dieses Instrument dort zum Beitreiben von Altschulden nur sehr zurückhaltend eingesetzt werden kann. Der Autonomiegrundsatz eignet sich zur Rechtfertigung einer Stromsperre umso weniger, je weiter das Verhalten, dass die Forderung auslöst, zurückliegt. Das liegt im Wesen des Autonomiegrundsatzes. Jeder Mensch kann den Gehalt seiner Menschenwürde mitbestimmen und muss sich nur begrenzt von außen definiert lassen, was Teil seiner Würde ist.¹⁸⁴ Die Würde ist jedoch unveräußerlich, so dass ein Mensch nicht im Voraus (etwa vertraglich) auf einen Teil der Würde verzichten kann. So wird ein wenig begüterter Mensch, der in einem Monat über seinen Verhältnisse gelebt hat, es durchaus als Konsequenz seiner aktuellen bewussten Entscheidung erfassen können, dass er im selben Monat dafür auf Strom verzichten muss. Hinzu kommt, dass ein erwachsener Mensch durchaus einige Tage selbstgewählt ohne Strom leben kann. Das gilt auch, wenn er sich innerhalb eines überschaubaren Zeitraums bewusst der Gefahr der Stromsperre ausgesetzt hat. Wenn die Schulden jedoch einige Monate alt sind, wird die Einsicht, dafür nunmehr in grundlegenden Bedürfnissen beschnitten zu werden, deutlich abnehmen. Derselbe Mensch wird den Mangel an Strom dann nicht mehr als Folge seiner autonomen Entscheidung erleben, sondern als heteronomen Zwang seines Gläubigers. Er hat dann die Grenzen seiner Würde nicht mehr autonom definiert, sondern vielmehr im Voraus über die Mittel verfügt, die ihm zur Erhaltung seines Existenzminimums gewährt werden sollen.

Hinzu kommt, dass sich längerfristige Stromsperren vor dem beschriebenen Grundrechtshorizont ohnehin schwer rechtfertigen lassen, da der damit einhergehende Ausschluss von der Teilhabe an politischen und gesellschaftlichen Vorgängen umso schwerer wiegt, je länger er andauert. Wird dagegen eine kurze Stromsperre zur Durchsetzung hoher Altschulden eingesetzt, kann die Geeignetheit dieses Mittels bezweifelt werden. Einige Tage Stromsperre werden zumindest kaum einen Beitrag zur Minderung der Schulden leisten und bei mittellosen Schuldner ist auch kaum zu erwarten, dass sie nunmehr zur Bedienung einer hohen Forderung bereit oder in der Lage sein werden. Ungeeignete Mittel sind jedoch immer unverhältnismäßig. Es mag hier aber jedoch durchaus Ausnahmen geben, etwa bei vollkommen kooperationsunwilligen privaten Haushaltskunden oder bei privaten Haushaltskunden, die eben nicht mittellos sondern einfach nur zahlungsunwillig sind. Für Einzelheiten muss auch hier auf die Zivilrechtsprechung verwiesen werden. Aus den gemachten Ausführungen wird jedoch klar, dass die Stromsperre zum Beitreiben von Altschulden kein adäquates Mittel darstellt und es daher höchste Priorität für den Grundversorger haben muss, dass Altschulden nicht auflaufen. Dazu können Vorkassensysteme voraussichtlich einen Beitrag leisten, so dass der Rechtsrahmen für ihren Einsatz nachgebessert werden sollte (vgl. Kapitel 9.3.2). Wo hier nach geltendem Recht die Grenze verläuft, kann nicht schematisch ermittelt werden. Insbesondere die Frage, welche Schulden als Altschulden in diesem Sinne gelten sollten, ist nur sehr schwer zu beantworten. Insbesondere darf der Grundversorger dabei nicht gänzlich in seinen Möglichkeiten beschnitten werden, seine berechtigten Forderungen geltend zu machen. Da Stromrechnungen grundsätzlich nach der Entnahme des Stroms gestellt werden, ist die Abgrenzung von „Altschulden“ und „Neuschulden“ kaum angemessen zu ziehen. Das Problem, dass die Zivilgerichte in der bisherigen Rechtsprechung einerseits die grundrechtlichen Bindungen weitgehend nicht erörtert haben, aber andererseits auch nur eingeschränkt zu einer den Grundrechten angemessenen Verhältnismäßigkeitsprüfung und der prozessualen Berücksichtigung der Grundrechtspositionen in der Lage sind, wurde bereits erörtert. Auch hier kann daher nur der Appell zu klareren Weisungen und Abgrenzungen der Verantwortungsbereiche an den Gesetz- und Verordnungsgeber ergehen. Inwiefern und in welcher Höhe Alt-

¹⁸⁴ Herdegen, 12/2014, Art. 1 Rn. 79 m. w. N.

schulden über Stromsperrn durchgesetzt oder über Vorkassensysteme nacherhoben werden dürfen und welche Rechnungsbeträge überhaupt als Altschulden gelten sollen, sollte dabei ausdrücklich geregelt werden.

In der Praxis nicht ganz unüblich, in der juristischen Kommentarliteratur jedoch höchst umstritten ist die Wassersperre zur Durchsetzung von Zahlungsrückständen im Strombereich. Diskutiert wird, wiederum ohne jede Bezugnahme auf die möglicherweise betroffenen Grundrechtspositionen der betroffenen Haushaltskunden, die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts nach § 33 Abs. 2 AVB-WasserV¹⁸⁵ i. V. m. § 273 BGB.¹⁸⁶ Auch auf dieses Problem wird hier wegen der anderen Zielrichtung der Studie nicht ausführlich eingegangen. Die obigen Ausführungen zur Stromsperre zeigen exemplarisch, dass auch die Wassersperre vor dem Hintergrund der möglicherweise betroffenen Grundrechtspositionen häufig problematisch sein wird, wenngleich sie nicht von vornherein in jedem Fall gegen die Grundrechte verstoßen muss. Das von Seiten des Grundversorgers in der Wassersperre ein effektives Mittel gesehen wird, gegen Kunden vorzugehen, die ihm den Zutritt zu ihren Grundstück verweigern und so die Stromsperre erschweren, darf dabei auch nicht unberücksichtigt bleiben. Auch hier wäre eine klare Regelung und Abwägung des Gesetz- und Verordnungsgebers wünschenswert.

5.1.4.5.2 Die zivilrechtliche Praxis

Unter Sperrung oder Liefersperre bzw. Versorgungsunterbrechung ist in tatsächlicher Hinsicht zu verstehen, dass der Kundenanschluss vom allgemeinen Netz der Versorgung getrennt wird und dem Kunden dadurch die Möglichkeit genommen wird, weiterhin die Versorgungsleistung zu entnehmen. In rechtlicher Hinsicht stellt die Liefersperre die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechtes dar¹⁸⁷ und dient als Korrelat zur Vorleistungspflicht der Grundversorger.¹⁸⁸ Dies wurde bereits unter 5.1.4.5 dargestellt. Bei grundversorgten Kunden wird dieses Zurückbehaltungsrecht in § 19 Abs. 2 GVV konkretisiert.

5.1.4.5.2.1 Sperrgrund – Nichterfüllung einer Zahlungsverpflichtung

Allgemein setzt eine rechtmäßige Sperre voraus, dass ein Sperrgrund vorliegt. Das ist unter anderem der Fall, wenn der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommt. Dabei sind verschiedene Zahlungsverpflichtungen denkbar. Voraussetzung ist immer, dass die Zahlungsverpflichtung einredefrei und fällig, also bereits durchsetzbar ist. Zudem muss der vom Kunden geschuldete Zahlungsbetrag eine gewisse Höhe erreicht haben.

¹⁸⁵ Verordnung über Allgemeine Bedingungen für die Versorgung mit Wasser v. 20. 6. 1980 (BGBl. I S. 750, 1067), zuletzt geändert durch Art. 3 des Gesetzes vom 21. 1. 2013 (BGBl. I S. 91).

¹⁸⁶ Ausführlich m. w. N. aber ohne jede Erwägung mittelbarer Grundrechtswirkungen Schütte & Horstkotte, 07/2012.

¹⁸⁷ BVerfG, BvR 581/81; BGH, Urt. v. 03.07.1991, VIII ZR 190/90; Hempel, Recht der Energie- und Wasserversorgung, 07/2012, 17 ff.; Hempel, Praxishandbuch Forderungsmanagement Energie und Wasser, 05/2013, Kapitel 5 B, Rn. 76.

¹⁸⁸ Hempel, Recht der Energie- und Wasserversorgung, 07/2012, § 33 AVBEltV Rn. 56.

a) Zahlungsverpflichtung

„Zahlungsverpflichtung“ meint alle Ansprüche des Grundversorgers gegen seinen Kunden, die auf die Bezahlung von Geld gerichtet sind¹⁸⁹. Der Begriff der „Zahlungsverpflichtung“ darf weit verstanden werden.

a1) Überblick

Als Zahlungsverpflichtung kommen insbesondere in Betracht:

- Entgelt für gemessenen¹⁹⁰ oder geschätzten¹⁹¹ Verbrauch
- Abschlags- und Vorauszahlungen (§§ 13, 14 StromGKV)¹⁹²
- Sicherheitsleistungen (§ 15 StromGKV)
- Nachzahlungsansprüche wegen Berechnungsfehlern (§§ 812 ff. BGB i. V. m. § 18 StromGKV)
- Kosten für die Überprüfung von Messeinrichtungen (§ 8 Abs. 2 Satz 3 StromGKV)
- Sperr- und Wiederinbetriebnahmekosten (§ 19 Abs. 4 Satz 1 StromGKV)
- Verzugskosten (Mahngebühren nach Verzugseintritt, Verzugszinsen, Auskunftskosten, Rechtsanwalts- und Gerichtskosten)¹⁹³
- Im Einzelfall: „Altforderungen“, d. h. Zahlungsrückstände des Kunden aus einem früheren Versorgungsverhältnis
- Im Einzelfall: Zahlungsrückstände wegen der Versorgung aus anderen Versorgungssparten
- Im Einzelfall: Zahlungsrückstände wegen paralleler Versorgung anderer Abnahmestellen

a2) Zahlungspflichten aus anderen Vertragsverhältnissen

Ob Forderungen des Grundversorgers als Sperrgrund nur herangezogen werden dürfen, wenn sie aus demselben Vertragsverhältnis stammen, in dem auch gesperrt werden soll, oder ob hingegen die Außenstände aus verschiedenen Versorgungsverträgen einheitlich betrachtet werden dürfen, ist im Einzelnen umstritten.

Diese Frage wird in der Fachliteratur unter dem Stichwort „Konnexität“ verortet. Die bisher zu dieser Problematik vorhandene Rechtsprechung lässt eine Kategorisierung in folgende Fallgruppen zu:

- „Altforderungen“, d. h. Forderungen desselben Kunden wegen der Versorgung an einer vormaligen Verbrauchsstelle, vgl. Kapitel 5.1.4.5.2, a), a3)

¹⁸⁹ Hempel, Recht der Energie- und Wasserversorgung, 07/2012, § 33 AVBEltV Rn. 61; Hempel, Praxishandbuch Forderungsmanagement Energie und Wasser, 05/2013, Kapitel 5 B Rn. 107 f.

¹⁹⁰ BGH, Urt. v. 26.04.1989, VIII ZR 12/88, Rn. 15 – zit. n. juris.

¹⁹¹ BGH, Urt. v. 16.10.2013, VIII ZR 243/12.

¹⁹² Ebd.; Hempel, Praxishandbuch Forderungsmanagement Energie und Wasser, 05/2013, Kapitel 5 B Rn. 108 f.

¹⁹³ Vertragliche Ansprüche auf Erstattung von Verzugsschäden stehen im Verhältnis der Konnexität i. S. d. § 273 BGB zu den Hauptleistungspflichten (Energieförderung und Zahlung der Entgelte) des Versorgungsvertrages (Grüneberg, Bürgerliches Gesetzbuch, 71. Aufl. 2012, § 273 Rn. 9; Krüger, 6. Aufl. 2012, § 273 Rn. 13; Ebert, 13. Aufl. 2011, § 273 Rn. 15). Daher berechtigen diese Ansprüche die eigene Leistung zurückzuhalten.

- „Spartenübergreifende“ Sperrung, d. h. Forderungen wegen der Versorgung in einer anderen Versorgungssparte an derselben Verbrauchsstelle, vgl. Kapitel 5.1.4.5.2, a), a4)
- Forderungen wegen parallel versorgter Verbrauchsstellen, vgl. Kapitel 5.1.4.5.2, a5)

Der Versorger hält in diesen Fallgruppen seine Versorgungsleistung zurück, weil der Kunde eine Gegenleistung nicht erbringt, die lediglich „aus demselben rechtlichen Verhältnis“ resultiert (§ 273 Abs. 1 BGB).¹⁹⁴

Aus „demselben rechtlichen Verhältnis“ meint dabei nicht aus demselben Vertragsverhältnis. Ausreichend ist die bereits erwähnte „Konnexität“ zwischen den sich gegenüberstehenden Ansprüchen.¹⁹⁵ Konnexität ist gegeben, wenn ein „innerer natürlicher und wirtschaftlicher Zusammenhang“ zwischen den sich gegenüberstehenden Ansprüchen besteht.¹⁹⁶

In der leitungsgebundenen Versorgungswirtschaft ist die Frage nach der Konnexität vor allem anhand folgender Kriterien zu beantworten:

- Identität der Vertragsparteien (zwingend)
- Gleichartige Abnahmeverhältnisse
- Sachlicher Zusammenhang, insbes. gleicher Zweck (private oder gewerbliche Nutzung der Versorgungsleistung)
- Örtlicher Zusammenhang der betroffenen Abnahmestellen

Je mehr der vorgenannten Kriterien erfüllt sind, desto eher bejaht die Rechtsprechung die Rechtmäßigkeit einer Sperrung.

a3) Zahlungsrückstand wegen vormaliger Versorgung

Zahlungsrückstände des Kunden, die aus einem vorausgegangenem und zwischenzeitlich beendeten Versorgungsverhältnis bestehen, können eine Sperrung an der aktuellen Verbrauchsstelle aus Sicht der zivilrechtlichen Praxis rechtfertigen.

Beispiel 1: Der Kunde zieht innerhalb des Grundversorgungsgebietes um und hat wegen der Versorgung an der vorherigen Verbrauchsstelle noch Zahlungsrückstände.

Beispiel 2: Der Kunde befindet sich in der Grundversorgung und hat Zahlungsrückstände. Als ihm die Sperrung angedroht wird, wechselt er zu einem anderen Lieferanten. Als dem Kunden vom neuen Lieferanten wegen Zahlungsverzugs gekündigt wird, kümmert er sich um keinen neuen Liefervertrag und fällt erneut in die Grundversorgung.

¹⁹⁴ In diesen Fällen handelt es sich also nicht um die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts nach § 320 Abs. 1 BGB, weil die vom EVU zurückbehaltene Leistung und die vom Kunden geschuldete Gegenleistung nicht aus demselben Vertrag stammen.

¹⁹⁵ Grüneberg, Bürgerliches Gesetzbuch, 72. Aufl. 2013, § 273 Rn. 9; Krüger, 6. Aufl. 2012, Rn. 13; Ebert, 13. Aufl. 2011, § 273 Rn. 15.

¹⁹⁶ Ebd.

Zieht ein grundversorgter Kunde innerhalb des Grundversorgungsgebietes desselben Grundversorgers an eine neue Abnahmestelle (Beispiel 1), so berechtigen auch Zahlungsrückstände aus der Versorgung der ursprünglichen Abnahmestelle zur Sperrung an der neuen Abnahmestelle.¹⁹⁷

In diesen Fällen besteht Identität der Vertragspartner und des Vertragsgegenstands hinsichtlich des ursprünglichen Grundversorgungsvertrages und des neuen Grundversorgungsvertrages. Beide Grundversorgungsverträge dienen zudem demselben Zweck, nämlich der privaten Lebensführung des Kunden.

Diese Gleichartigkeit der Abnahmeverhältnisse stellt den erforderlichen (wirtschaftlichen) Zusammenhang her, der es in diesen Fällen treuwidrig erscheinen ließe, wenn der Kunde auf der Energiebelieferung aus dem neuen Versorgungsverhältnis beharren könnte, ohne seine Rückstände aus dem früheren Versorgungsverhältnis bezahlen zu müssen.¹⁹⁸ Auch dabei und in den folgenden Fallgruppen sind jedoch die aufgezeigten verfassungsrechtlichen Grenzen zu bedenken (vgl. Kapitel 5.1.4.5.1), die aus den genannten Gründen in der Zivilrechtsprechung nur wenig Beachtung gefunden haben.

Unter diesen Einschränkungen ist auch im Fall des „Rückkehrers“ (Beispiel 2) eine Sperre möglich. Hier ist neben den Kriterien der Identität der Vertragsparteien und desselben sachlichen Zusammenhangs zusätzlich zu berücksichtigen, dass es sich exakt um dieselbe Abnahmestelle handelt.¹⁹⁹

Es darf aber nicht gesperrt werden, wenn an der neuen Abnahmestelle mehrere grundversorgungsberechtigte²⁰⁰ Kunden wohnen und nicht alle diese Kunden Rückstände gegenüber dem Grundversorger haben. Diese Problematik tritt typischerweise bei Eheleuten auf, wenn einer der Ehegatten Altverbindlichkeiten in die Ehe „mitbringt“ und wegen dieser Verbindlichkeiten die gemeinsame Ehwohnung gesperrt werden soll.²⁰¹ Die Eheleute sind in diesem Fall Gesamtgläubiger im Sinne des § 428 BGB, was zur Folge hat, dass jeder Ehegatte für sich die gesamte Leistung (=Versorgung an der gemeinsamen Verbrauchsstelle) verlangen kann.²⁰² Eine Sperrung in dieser Konstellation träfe auch den Ehegatten ohne eigene Altverbindlichkeiten (keine Identität der Vertragspartner). Der Ehegatte hat einen eigenen vertraglichen Anspruch auf Versorgung.

Dieselbe Problematik besteht bei Wohnungen, die von mehreren Mitmietern²⁰³ angemietet wurden, wenn nur einer dieser Mieter Altschulden hat. Auch hier besteht keine Identität der Vertragspartner.

Eine Versorgungssperre ist ebenfalls ausgeschlossen, wenn die Zahlungsrückstände aus der Versorgung einer Verbrauchsstelle stammen, die der Kunde zu einem anderen Zweck nutzte als die zu sperrende Verbrauchsstelle. Das ist beispielsweise dann der Fall, wenn dem Kunden die Versorgung

¹⁹⁷ BGH, Urt. v. 03.07.1991, VIII ZR 190/90; Vgl. auch LG Magdeburg, Urt. v. 02.07.1996, 2 S 205/96 = BeckRS 1996, 12863; Hempel, Praxishandbuch Forderungsmanagement Energie und Wasser, 05/2013, Kapitel 5 B Rn 147; Hempel, Recht der Energie- und Wasserversorgung, 07/2012, § 33 AVBEltV Rn. 61.

¹⁹⁸ BGH, Urt. v. 03.07.1991, VIII ZR 190/90; Vgl. auch LG Magdeburg, Urt. v. 02.07.1996, 2 S 205/96 = BeckRS 1996, 12863; LG Düsseldorf, Urt. v. 25-10-1989, 23 S 123/89; LG Aachen, Urt. v. 14-01-1987, 7 S 504/86.

¹⁹⁹ Es ist demnach auch noch ein örtlicher Zusammenhang gegeben.

²⁰⁰ Grundversorgungsberechtigt ist, wer die tatsächliche, ggfs. rechtlich vermittelte Verfügungsgewalt über die gesamte Abnahmestelle innehat (Vgl. *BGH*, Urteil 02.07.2014 – VIII ZR 316/13 amtl. Rn. 12 – 14): Also regelmäßig Mieter/Pächter, wenn nicht vorhanden Eigentümer.

²⁰¹ Versorgungsverträge bzgl. der gemeinsamen Ehwohnung verpflichten regelmäßig beide Ehegatten, sofern die Eheleuten bei Vertragsschluss (z.B. erstmalige Entnahme der Versorgungsleistung an der Verbrauchsstelle) bereits verheiratet waren, § 1357 Abs. 1 BGB (Vgl. *BGH*, Beschluss vom 24. 4. 2013 – XII ZR 159/12).

²⁰² Roth & Schubert, 6. Aufl. 2012, § 1357 Rn. 41.

²⁰³ Mehrere Personen sind Mietpartei eines Pacht-/Mietvertrages hinsichtlich desselben Miet-/Pachtobjektes.

seiner Wohnung gesperrt werden soll, weil er das Entgelt einer ehemals von ihm gewerblich genutzten Abnahmestelle nicht bezahlt.²⁰⁴

a4) Rückstände aus anderen Versorgungssparten („spartenübergreifende“ Sperrung)

Ob die Sperrung auch auf Zahlungsrückstände gestützt werden darf, die aus der Versorgung desselben Kunden in einer anderen als der zu sperrenden Versorgungssparte resultieren, ist ebenfalls umstritten. Der deutlich überwiegende Teil von Zivilrechtsprechung und der überwiegend aus zivilrechtlicher Perspektive denkenden energiewirtschaftsrechtlichen Literatur bejaht diese Möglichkeit, wenn die Voraussetzungen des § 273 BGB vorliegen.²⁰⁵ Dass eine Sperre im Lichte des Verfassungsrechts im Einzelfall unverhältnismäßig sein kann, wurde oben bereits besprochen. Auch hier gilt, dass Grundversorger nicht grundrechtsverpflichtet sind und Zivilgerichte die Verhältnismäßigkeit im Einzelfall häufig nur unzureichend prüfen. Von beiden Seiten kann auch hier in erster Linie die frühzeitige Einbeziehung der sozialen Leistungsträger verlangt werden. Auch der Gesetz- und Verordnungsgeber könnte durch klare Leitlinien und Grenzen Abhilfe schaffen.

Unter diesen Einschränkungen kann die „spartenübergreifende“ Sperrung auf das Zurückbehaltungsrecht gestützt werden, wenn

- es sich um die gleichen Vertragsparteien handelt,
- die Versorgung über denselben Hausanschluss erfolgt und
- (die Versorgung) einem einheitlichen Zweck dient, beispielsweise der Versorgung ein- und derselben Wohnung.²⁰⁶

Beispiel: Der Kunden K wird von Stadtwerk S in seinem Haus mit Gas und Wasser versorgt. Ihm soll wegen erheblichen Zahlungsrückständen die Gasversorgung gesperrt werden. Bzgl. der Wasserversorgung stehen keine Entgelte zur Zahlung offen. K hatte stets ausdrücklich auf die Wasserversorgungsentgelte gezahlt. Nach fruchtloser Mahnung, Sperrandrohung und Sperrankündigung verweigert K jedoch den Zutritt zu seinem Grundstück. Unmittelbar vor dem Grundstück des K befindet sich ein „Schieber“, mit dem die Wasserzufuhr zum Grundstück des K unterbrochen werden kann.

Im vorliegenden Fall ist Konnexität im Sinne des § 273 Abs. 1 BGB gegeben; die Wasserversorgung darf folglich gesperrt werden.²⁰⁷ Es besteht Identität bzgl. der Vertragspartner beider Versorgungs-

²⁰⁴ BGH, Urt. v. 03.07.1991, VIII ZR 190/90; LG Göttingen, Urt. v. 11.08.1988, 6 S 190/88; LG Saarbrücken, Urt. v. 17. Januar 1986, 11 S 371/85; Hempel, Praxishandbuch Forderungsmanagement Energie und Wasser, 05/2013, Kapitel 5 B Rn 162; LG Wiesbaden, Urt. v. 27.10.1987, 8 S 115/87; LG Aachen, Urt. v. 06.11.1987, 5 S 348/87.

²⁰⁵ OLG Celle, Urt. v. 01.11.2012, 13 U 241/11, zit. n. juris, Rn. 29; OLG Celle, Urt. v. 12.05.2010, 8 U 206/09, zit. n. juris Rn. 35; LG Bremen, Urt. v. 4.06.2007, 4 O 623/07; LG Saarbrücken, Urt. v. 02. August 2002, 13 A S 19/02, Rn. 10, zit. n. juris.; LG Magdeburg, Urt. v. 02.07.1996, 2 S 250/96; AG Bonn, Urt. v. 07.07.2006, 18 C 132/06; Morell, 2. Aufl. 2013, § 19 Gas-GVV Rn. 22; Hempel, Recht der Energie- und Wasserversorgung, 07/2012, § 33 Rn. 84 ff.; Hempel, Praxishandbuch Forderungsmanagement Energie und Wasser, 05/2013, Kapitel 5 B Rn 147; anderer Auffassung: AG Kerpen, Urt. v. 24. März 2009, 22 C 20/08; AG Lübeck, Urt. v. 06. November 2006, 22 C 2737/06.

²⁰⁶ OLG Celle, Urt. v. 01.11.2012, 13 U 241/11, Leitsatz.

²⁰⁷ LG Saarbrücken, Urt. v. 02. August 2002, 13 A S 19/02, zit. n. juris, Rn. 10 .

verträge. Beide Verträge dienen demselben Zweck, nämlich der Versorgung der privaten Wohnimmobilie des K. Schließlich ist ein „örtlicher Zusammenhang“ gegeben, denn sowohl Gas als auch Wasser werden an die gleiche Liegenschaft geliefert.

Die spartenübergreifende Sperrung stellt in der Praxis daher bei misslungenen Sperrversuchen (z. B. bei Zutrittsverweigerung) eine Option im Forderungsmanagement des Grundversorgers dar. Sie ermöglicht es, Druck auf den Kunden auszuüben, ohne zunächst einen unter Umständen aufwendigen und langwierigen Prozess auf Durchsetzung des Zutritts führen zu müssen (vgl. Kapitel 5.1.4.5.2.6).

a5) Zahlungsrückstand an parallel versorgter Abnahmestelle

Erfolgt die Versorgung desselben Kunden gleichzeitig an verschiedenen Abnahmestellen (unter Umständen in verschiedenen Versorgungssparten), kann eine Sperrung aller Verbrauchsstellen wegen der Zahlungsrückstände an einer bzw. einzelnen Verbrauchsstellen nicht ohne weiteres erfolgen.²⁰⁸ Entscheidend ist auch hier, ob die in die Betrachtung mit einbezogenen Abnahmestellen einen wirtschaftlichen Zusammenhang aufweisen²⁰⁹ oder wegen ihres sachlichen Zusammenhangs eine natürliche Einheit²¹⁰ bilden.

Die Rechtsprechung zu dieser Fallgruppe ist nicht einheitlich. So gibt es durchaus Sachverhalte, die von unterschiedlichen Gerichten diametral entschieden worden sind.

Ein Konnexität wurde in der Zivilrechtsprechung in folgenden Fällen bejaht:

- Kunde ist Eigentümer zweier Wohnhäuser, wovon eines von ihm selbst bewohnt wurde und das andere an 15 Mietparteien vermietet war. Wegen Zahlungsrückständen der Gasversorgung des Mietshauses wurde die Stromversorgung des vom Kunden mit seiner Familie bewohnten Hauses unterbrochen.²¹¹
- Kunde wurde über viele Jahre an seiner privaten Abnahmestelle und in seinem Elektrofachgeschäft mit Strom versorgt. Der Geschäftsbetrieb wurde im Rahmen eines Konkursverfahrens eingestellt. Bis dahin war ein Zahlungsrückstand von etwa DM 2.100,00 aufgelaufen. Der Kunde hatte sein gesamtes Vermögen bis zur Pfändungsgrenze an seine Gläubiger abgetreten. Gesperrt wurde dann die private Annahmestelle.²¹²
- Kunde wird an einer Abnahmestelle (Haus) mit sowohl Wohn- als auch Gewerberäumen versorgt, wobei nicht zwischen dem privat und dem gewerblich genutzten Strom unterschieden werden kann. Parallel wurde der Kunde an zwei Baustellen im Rahmen seiner selbstständigen gewerblichen Tätigkeit versorgt. Die Sperrung der auch privat genutzten Verbrauchsstelle erfolgte wegen der Zahlungsrückstände aus der Versorgung der Baustellen.²¹³

Vor dem verfassungsrechtlichen Hintergrund, nach dem Stromsperren insbesondere aufgrund des Autonomiegrundsatzes gerechtfertigt werden können (vgl. Kapitel 5.1.4.5.1), ist in den genannten

²⁰⁸ Hempel, Praxishandbuch Forderungsmanagement Energie und Wasser, 05/2013, Kapitel 5 B Rn 158.

²⁰⁹ Ebd.

²¹⁰ So wohl auch BGH, Urt. v. 03.07.1991, VIII ZR 190/90: „*Gleiches* [Konnexität ist gegeben] *mag auch gelten, wenn sich die verschiedenen Energielieferungsverträge - bei fehlender Gleichartigkeit der Abnahmeverhältnisse - wegen ihres sachlichen Zusammenhangs als eine natürliche Einheit darstellen, etwa wenn die Versorgung einer Gaststätte und Wirtewohnung oder einer Arztpraxis und des Arzthaushaltes jeweils im gleichen Haus über denselben Hausanschluss erfolgt [...]*“.

²¹¹ LG Köln, Urt. v. 23. Mai 1984, 28 O 469/83.

²¹² LG Oldenburg, Urt. v. 05.03.1985, 1 S 1375/84 (RdE 1987, 142).

²¹³ LG Stuttgart, 16 T 1/82 (RdE 1983, 29-29); zu einem ähnlichen Ergebnis, wenn gleich nur im Rahmen einer „summarischen“ Prüfung und mit Einschränkungen kommt OLG Hamm, 2 U 894/83 (RdE 1986, 76).

Fallgruppen problematisch, dass der betroffene private Haushaltskunde die Querbeziehungen möglicherweise nicht überschaut. In diesem Fall kann das Argument, er habe sich in die Situation mangelnder häuslicher Stromversorgung freiwillig begeben, die Sperre nur dann rechtfertigen, wenn der Zusammenhang hinreichend eng ist.

Die Zivilrechtsprechung hat eine Konnexität hingegen in folgenden Fällen verneint:

- Gesperrt wurde die Stromversorgung der Privatwohnung des Kunden wegen eines Zahlungsrückstandes von ca. DM 5.000,00. Der Zahlungsrückstand resultierte aus dem vorausgegangenen und ca. ein Jahr vor Durchführung der Liefersperre beendeten Vertragsverhältnis bzgl. einer zwischenzeitlich eingestellten gewerblichen Tätigkeit.²¹⁴
- Dem Kunden sollte die Stromversorgung zum Wohnhaus unterbrochen werden, weil er das Entgelt für Strombezug an einer früheren Baustelle, die er im Rahmen seines früheren Gewerbebetriebes unterhalten hatte, nicht gezahlt hat.²¹⁵

a6) Keine Konnexität

In der täglichen Gerichts- und Beratungspraxis lässt sich die Erfahrung machen, dass Grundversorger zum Teil falsch einschätzen, ob sie eine bestimmte Forderung gegen einen Kunden zur Sperrung des Anschlusses berechtigt. Typischerweise handelt es sich dabei um nachfolgende Konstellationen, auf die eine Liefersperre auch nach der Rechtsprechung der Zivilgerichte nicht gestützt werden darf:

- Öffentlich-rechtliche Gebühren, die vom privatrechtlich organisierten Versorgungsunternehmen für eine Kommune eingezogen werden. Typischerweise handelt es sich hierbei um öffentlich-rechtliche Abwassergebühren oder Wassergebühren in Gemeinden/Städten, in denen die Abwasserentsorgung und/oder die Wasserversorgung öffentlich-rechtlich ausgestaltet sind/ist.²¹⁶
- Kosten für die Herstellung oder Änderung des Netzanschlusses einschließlich damit zusammenhängender Vorauszahlungen und Baukostenzuschüsse sowie Kosten der Inbetriebsetzung von Kundenanlagen berechtigen wegen der Entflechtung gem. §§ 6 ff. EnWG nicht zur Sperre.²¹⁷
- Altverbindlichkeiten eines Mitbewohners (Kinder, Gäste des Mieters der Wohnung), der selbst nicht Mieter der Abnahmestelle ist und der auch nicht ausdrücklich einen Lieferver-

²¹⁴ LG Wiesbaden, Urt. v. 27.10.1987, 8 S 115/87 (= RdE 1989,80); a. A. LG Stuttgart, 12 O 256/82 (= RdE 1983, 28).

²¹⁵ LG Göttingen, 6 S 190/88.

²¹⁶ Hier ist bereits fraglich, ob die Grundsätze zum zivilrechtlichen Zurückbehaltungsrecht ohne weiteres auf öffentlich-rechtliche Ver- und Entsorgungsverhältnisse Anwendung finden. Zieht ein privatrechtlich ausgestaltetes Energieversorgungsunternehmen für eine Kommune öffentlich-rechtliche Gebühren ein, fehlt es jedenfalls an der Identität der sich gegenüberstehenden (Vertrags-)Parteien. Gläubiger der Gebührenforderungen ist nämlich die Kommune und nicht das Versorgungsunternehmen.

²¹⁷ Hempel, Praxishandbuch Forderungsmanagement Energie und Wasser, 05/2013, Kapitel 5 B, Rn. 120; bei der gesellschaftsrechtlichen Trennung des Vertriebs von der Netzsparte, wie sie für die Gas- und Stromversorgung ab 100.000 an das Netz angeschlossene Kunden vorgesehen ist, scheidet eine Sperrung schon deshalb aus, weil Gläubiger dieser Zahlungsansprüche eine andere Gesellschaft ist (Netzbetreiber), als jene, die die Versorgungsleistung liefert (Lieferant).

trag geschlossen hat, berechtigen nicht zur Sperrung der Wohnung.²¹⁸ Es fehlt an der Identität der Vertragsparteien.

b) Fälligkeit und Einredefreiheit

Die Zahlungsrückstände, auf die das Versorgungsunternehmen die Sperrung stützen will, müssen fällig sein. Trotz Fälligkeit darf eine Sperrung nicht erfolgen, wenn der Kunde die Zahlungsansprüche in rechtserheblicher Weise beanstandet hat.

b1) Fälligkeit

Fälligkeit bezeichnet den Zeitpunkt, von dem an der Gläubiger die Leistung fordern und nötigenfalls durchsetzen kann.²¹⁹ Bei Abrechnungs- und Abschlagsforderungen von Versorgungsunternehmen im Rahmen der StromGVV tritt die Fälligkeit entgegen der allgemeinen gesetzlichen Systematik²²⁰ nach Ablauf des in der Rechnung/Abschlagsanforderung angegebenen Zahlungsziels ein, wobei dieses Zahlungsziel frühestens zwei Wochen nach Zugang der Rechnung/Abschlagsanforderung liegen darf.²²¹

b2) Vereinbarung über spätere Fälligkeit – Stundung und Ratenzahlung

Eine Sperrung muss unterbleiben, wenn die Forderung, aufgrund der die Sperrung erfolgen soll, vom Versorgungsunternehmen gestundet wurde. Die Stundung bewirkt, dass die Fälligkeit hinausgeschoben wird.²²² Eine Stundung ergibt sich regelmäßig aus einer (auch mündlichen) Vereinbarung zwischen Gläubiger und Schuldner; sie kann auch konkludent vereinbart werden. Ratenzahlungsvereinbarungen mit säumigen Kunden enthalten regelmäßig eine Stundung zugunsten des Kunden.²²³

b3) Besonderheiten bei Lastschrift

Ein Kunde, mit dem eine Lastschriftabrede getroffen wurde,²²⁴ verletzt eine konkrete Zahlungsverpflichtung nur, wenn ein Einzugsversuch des Versorgers fehlgeschlagen ist. Dies gilt auch, wenn zuvor bereits mehrere Lastschriftversuche (z. B. wegen mangelnder Kontodeckung) fehlgeschlagen sind. Will der Versorger künftig keine Lastschriften mehr tätigen, muss er das dem Kunden vorher unmissverständlich zu verstehen geben.

Erteilt der Kunde dem Versorgungsunternehmen eine Lastschriftermächtigung, ist darin auch eine Lastschriftabrede zwischen dem Kunden und dem EVU zu sehen. Das hat zur Folge, dass der Kunde nicht mehr verpflichtet ist, aktiv eine Zahlung zu leisten (z. B. durch Übergabe von Bargeld oder durch Überweisung). Der Kunde ist jetzt nur noch dazu verpflichtet, zum Fälligkeitszeitpunkt über

²¹⁸ AG Gera, Ur. v. 5. 5. 2000, 7 C 725/00.

²¹⁹ Krüger, 6. Aufl. 2012, § 271 Rn. 2; Grüneberg, Bürgerliches Gesetzbuch, 71. Aufl. 2012, § 271 Rn. 1; Stadler, 15. Aufl. 2014, § 271 Rn. 1.

²²⁰ § 271 Abs. 1 BGB: Gläubiger kann Leistung im Zweifel sofort verlangen.

²²¹ § 17 Abs. 1 Satz 1 StromGVV.

²²² Krüger, 6. Aufl. 2012, § 271 Rn. 21.

²²³ Die Forderung wird bzgl. einzelner Forderungsteile nach Ablauf bestimmter Zeitabschnitte nach und nach (wieder) fällig. Solange die einzelnen Teilbeträge nicht fällig sind, kann eine Sperrung auf diese Forderungsteile nicht gestützt werden. Dies kann bei Teilzahlungsvereinbarungen mit kleinen Raten zur Folge haben, dass eine Sperrung erst nach Ablauf mehrerer Monate (wieder) möglich ist, da erst dann ein „erheblicher“ Zahlungsrückstand vorliegt.

²²⁴ Eine Lastschriftabrede ist regelmäßig anzunehmen, wenn sich der Versorger eine Lastschriftermächtigung hat erteilen lassen.

ausreichende Deckung auf seinem Konto zu verfügen.²²⁵ Die Bewirkung der Zahlung ist fortan von einer Mitwirkungshandlung des Versorgungsunternehmens (Einzug) abhängig.

Schlägt die Abbuchung fehl, z. B. weil es mangels Kontodeckung zu einer Rücklastschrift kommt, ist die Lastschriftabrede für diesen einen Zahlungsvorgang gescheitert. Hinsichtlich des Betrages, der nicht abgebucht werden konnte, schuldet der Kunde nun wieder (aktive) Bezahlung.²²⁶ Das gilt aber nicht auch für später fällig werdende Positionen. Das Versorgungsunternehmen muss weiter bei künftigen Zahlungspflichten seine Mitwirkungshandlung erbringen, also den Einzug vom Schuldnerkonto versuchen.²²⁷ Erfolgt keine Mitwirkungshandlung, ist der Kunde nicht säumig.

Von seiner Obliegenheit, den Einzug vom Kundenkonto zu versuchen, wird der Versorger nur frei, wenn er die Lastschriftabrede einseitig kündigt.²²⁸ In diesem Fall ist ihm ein künftiger Einzug vom Schuldnerkonto aber nur dann wieder möglich, wenn der Kunde eine neue Lastschriftermächtigung erteilt.

b4) Keine rechtserhebliche Einwendung gegen Rechnungsbeträge und Abschlagsanforderungen

Eine Sperrung darf nicht erfolgen, wenn der Kunde die Zahlung zu Recht verweigert.

Einwendungen des Kunden gegen Rechnungen und Abschlagsanforderungen berechtigen diesen aber nur unter erschwerten Voraussetzungen zur Zahlungsverweigerung oder zum Zahlungsaufschub. Denn die Grundversorgungsverordnungen sowie die Allgemeinen Versorgungsbedingungen für Wasser oder Fernwärme enthalten einen weitreichenden Einwendungsausschluss zugunsten des Grundversorgers.²²⁹

Eine Sperrung muss nur unterbleiben, wenn im Zeitraum zwischen Fälligkeit der Forderung und tatsächlicher Umsetzung der Sperrung erhebliche, d. h. den Einwendungsausschluss überwindende oder in sonstiger Weise beachtliche Einwendungen des Kunden vorliegen.

Einwendungen des Kunden gegen Abschlagsforderungen und Rechnungsbeträge sind in folgenden Fällen beachtlich:

- Es besteht die ernsthafte Möglichkeit eines offensichtlichen Fehlers (§ 17 Abs. 1 Satz 2 Nr. 1 StromGVV).

²²⁵ Grüneberg, Bürgerliches Gesetzbuch, 72. Aufl. 2013, § 270 Rn. 3 m. w. N.; Nach dem gesetzlichen Leitbild schuldet der Kunde die Übereignung von Bargeld (§ 362 BGB), das gesetzliche Leitbild wird dahingehend abgeändert, dass der Kunde nunmehr die Übertragung von Buchgeld im Einzugswege schuldet. Aus einer „Bringschuld“ wird eine „Holschuld“ (Ellenberger, Bankrechts-Handbuch, 4. Aufl. 2011, § 58 Rn. 175; Grüneberg, Bürgerliches Gesetzbuch, 72. Aufl. 2013, § 270 Rn. 1).

²²⁶ Ellenberger, Bankrechts-Handbuch, 4. Aufl. 2011, § 58 Rn. 175.

²²⁷ Ebd.

²²⁸ Blank, 11. Aufl. 2013, § 543 Rn. 94; Ellenberger, Bankrechts-Handbuch, 4. Aufl. 2011, § 58 Rn. 191.

²²⁹ Grund ist die grundsätzliche Vorleistungspflicht des EVU, das als Ausgleich hierfür seine Forderung im Regelfall durchsetzen können muss, Vgl. OLG Celle, Urt. v. 01.11.2012, Az.: 13 U 241/11, Rn. 23; Hempel, Verträge und Inkasso der Versorgungswirtschaft, 2014, § 30 AVBV Rn. 604a; Kunde muss demnach zahlen und anschließend einen Rückforderungsprozess führen, wobei die Beweislast für die korrekte Abrechnung weiterhin beim EVU bleibt, so dass der Kunde beweisrechtlich nicht schlechter gestellt wird: Ehlers, 10/2014, Kapitel 2 E Rn. 11; Hempel, Recht der Energie- und Wasserversorgung, 07/2012, § 30 Rn. 12 unter Verweis auf OLG Hamm, WuM 1991, 431

- Der in einer Rechnung angegebene Verbrauch ist ohne ersichtlichen Grund mehr als doppelt so hoch wie der vergleichbare Verbrauch im vorherigen Abrechnungszeitraum und der Kunde hat eine Nachprüfung der Messeinrichtung verlangt. In diesem Fall ist die Einwendung gerechtfertigt, solange durch die Nachprüfung nicht die ordnungsgemäße Funktion des Messgeräts festgestellt ist (§ 17 Abs. 1 Satz 2 Nr. 2 StromGVV).
- Der Kunde erhebt den Einwand der Unbilligkeit einer Preisanpassung durch den Grundversorger gem. § 315 BGB (§ 17 Abs. 1 Satz 3 GVV).

Zu prüfen ist stets zunächst die speziellere Nr. 2 von § 17 Abs. 1 Satz 2 StromGVV, die den Einwand des Kunden betrifft, der abgerechnete Verbrauch sei mehr als doppelt so hoch wie in der vorherigen Abrechnungsperiode.²³⁰

b5) Verbrauchsverdoppelung und Überprüfung der Messeinrichtung

Ab dem berechtigten Nachprüfungsverlangen muss der Kunde den Rechnungs- oder Abschlagsbetrag nicht mehr bezahlen. Denn in den Fällen von § 17 Abs. 1 Satz 2 Nr. 2 GVV hat der Kunde das Recht, die Zahlung zu verweigern.²³¹ Daher darf in diesem Zeitraum auch keine Sperrung erfolgen. Die Zahlungspflicht ruht bis zur Entscheidung über die Nachprüfung der Messeinrichtung.²³² Ergibt die Nachprüfung jedoch, dass die Messeinrichtung innerhalb der Verkehrsfehlergrenzen ordnungsgemäß funktioniert, hat der Kunde kein Leistungsverweigerungsrecht mehr aus Nr. 2.²³³

Vergleichsmaßstab für eine Verbrauchsverdoppelung ist der vergleichbare Verbrauch im vorherigen Abrechnungszeitraum. Wurde der Verbrauch des vorherigen Abrechnungszeitraumes durch Schätzung ermittelt, stellt dieser Zeitraum keinen geeigneten Vergleichsmaßstab dar.²³⁴

b6) Ernsthafte Möglichkeit eines offensichtlichen Fehlers in der Rechnung

Der Kunde darf die Zahlung nach § 17 Abs. 1 S. 2 Nr. 1 StromGVV verweigern, wenn folgende Voraussetzungen kumulativ erfüllt sind:

Ernsthafte Möglichkeit = Darlegung des Kunden erforderlich, aus der sich der Fehler auch für das EVU nachvollziehbar erkennen bzw. berechnen lässt (konkrete Tatsachen). Nicht ausreichend sind Vermutungen oder pauschale Einwände²³⁵.

Offensichtlicher Fehler = Fehler ist ohne vertiefte rechtliche Überlegungen ersichtlich; Rechnung lässt auf den ersten Blick Fehler erkennen, so dass objektiv kein vernünftiger Zweifel an der Fehlerhaftigkeit möglich ist²³⁶ (z. B.: Schreib- und Rechenfehler, Fehler bei der tariflichen Einstufung oder Anwendung des Tarifs, Nichtberücksichtigung von nachweisbar gezahlten Abschlägen²³⁷).

²³⁰ LG Duisburg, UrT. v. 29.06.2012, 7 S 135/11: „Bei zutreffendem Verständnis der Norm zeigt bereits die Systematik des § 17 Abs. 1 S. 2 StromGVV, dass etwaige Fehler bei der Verbrauchermittlung nur unter den Voraussetzungen des - insoweit spezielleren - § 17 Abs. 1 S. 2 Nr. 2 StromGVV zur Zahlungsverweigerung berechtigen.“

²³¹ BGH, UrT. v. 21.11.2012, Az.: VIII ZR 17/12 = NJW 2013, 2273 (2274); LG Stuttgart, UrT. v. 14.02.2012, 7 O 219/11

²³² Morell, 2. Aufl. 2013, § 17 Rn. 25.

²³³ Ehlers, 10/2014, Kapitel 2 E Rn. 29 unter Berufung auf OLG Düsseldorf, RdE 1985, 144; Zunächst wird vermutet, dass ordnungsgemäß geeichte Messeinrichtungen innerhalb der Verkehrsfehlergrenzen funktionieren, vgl. Ehlers, 10/2014, Kapitel 2 E Rn. 28.

²³⁴ LG Duisburg, UrT. v. 29.06.2012, Az.: 7 S 135/11.

²³⁵ Ehlers, 10/2014, Kapitel 2 E Rn. 23f.; Hempel, Recht der Energie- und Wasserversorgung, 07/2012, § 30 Rn. 29.

²³⁶ OLG Hamm, UrT. v. 08.08.2006, Az.: 19 U 2/06, Rn. 25 unter Verweis auf BGH NJW-RR 1990, 689 (690); OLG Hamm, WuM 1991, 431 (432).

²³⁷ Ehlers, 10/2014, Kapitel 2 E Rn. 17 mit Rechtsprechungsnachweisen.

Nicht ausreichend ist bloßes (pauschales) Bestreiten des Zählerstandes, die bloße Behauptung, dass ermittelte Verbrauch gegenüber vorherigem Abrechnungszeitraum überhöht²³⁸ oder dass Zähler bzw. Messeinrichtung defekt sei.²³⁹

Ausnahme: Bei extrem überhöhtem Verbrauch, der nicht plausibel erklärt werden kann, ist ein Fehler offensichtlich.²⁴⁰

b7) § 315 BGB – Umstrittene Preisanpassung

Der Kunde ist berechtigt, die Unbilligkeit der Preisbestimmung einzuwenden und aus diesem Grund die Zahlung zu verweigern, § 17 Abs. 1 Satz 3 GVV i. V. m. § 315 BGB. Dazu muss er zum Ausdruck bringen, dass er den abgerechneten Preis aufgrund einer unbilligen Preisanpassung für überhöht hält.

Dieser Einwand hat grundsätzlich keinen Erfolg, wenn noch die Preise bei Vertragsschluss gelten (Anfangspreise)²⁴¹, sondern nur dann, wenn es bereits Preiserhöhungen gab, und der Kunde sich gerade gegen die Erhöhung der Preise wendet. Nur in diesem Fall kann der Kunde die Bezahlung des Anpassungsbetrages verweigern, d. h. er muss den Teil der Rechnung nicht bezahlen, der sich auf den Unbilligkeitseinwand (die Erhöhung) bezieht.

Trotz des Einwandes nach § 315 BGB bleibt der Kunde aber weiterhin verpflichtet, die Forderung in Höhe des ursprünglichen Preises (vor der Preiserhöhung), dem der Kunde nicht widersprochen hat, zu bezahlen. Besteht auf Grundlage des Preises, dem der Kunde nicht widersprochen hat, ein Zahlungsrückstand, so kann auf diesen eine Sperrung gestützt werden.²⁴²

c) Weitere Einwendungen und Einreden

Die Sperrung darf ferner nicht erfolgen, wenn der Kunde aufgrund allgemeiner zivilrechtlicher Einwendungen die Zahlung verweigern darf.

Die Sperrung darf daher regelmäßig nicht auf eine verjährte Forderung gestützt werden.²⁴³ Die Zahlungsansprüche der Grundversorger unterliegen der sog. regelmäßigen Verjährungsfrist von drei Jahren.²⁴⁴ Die dreijährige Frist wird gem. § 199 Abs. 1 BGB ab dem Ablauf des Jahres berechnet, in dem der Anspruch des Versorgers fällig geworden ist. Die Fälligkeit von Entgeltforderungen setzt in der Grundversorgung gem. § 17 Abs. 1 StromGVV voraus, dass der Grundversorger dem Kunden eine Abrechnung bzw. eine Abschlagsrechnung übermittelt hat und dass das auf der Zahlungsaufforde-

²³⁸ Andernfalls wäre Nr. 2 überflüssig, der weitergehende Anforderungen bei verdoppeltem Verbrauch vorsieht, vgl. Morell, 2. Aufl. 2013, § 17 Rn. 23.

²³⁹ Hempel, Recht der Energie- und Wasserversorgung, 07/2012, § 30 Rn. 31f. mit Rechtsprechungsnachweisen.

²⁴⁰ „26-facher bzw. 20-facher Verbrauch gegenüber vorheriger Abrechnungsperiode“, vgl. OLG Köln, Az.: 11 U 174/11 = NJOZ 2012, 1646.

²⁴¹ Ehlers, 10/2014, Kapitel 2 E Rn. 37f.: der ursprüngliche Preis ist zwischen den Parteien vertraglich vereinbart worden; ebenso BGH, Az.: VIII ZR 144/06, NJW 2007, 1672.

²⁴² BGH, Urt. v. 11.12.2013, VIII ZR 41/13; vgl. Hempel, Recht der Energie- und Wasserversorgung, 07/2012, Kapitel 5 B Rn. 137.

²⁴³ § 215 BGB; Krüger, 6. Aufl. 2012, § 273 Rn. 34.

²⁴⁴ § 195 BGB.

rung angegebene Zahlungsziel abgelaufen ist, wobei wenigstens zwei Wochen zwischen dem Zugang der Zahlungsaufforderung und dem Zahlungsziel liegen müssen. Am konkreten Beispiel bedeutet das Folgendes: Ein Grundversorgungsunternehmen versorgt einen Kunden während des Kalenderjahres 2013, wobei das Kalenderjahr dem Abrechnungsjahr des Grundversorgers entspricht. Anfang 2014 erstellt der Grundversorger die Jahresabrechnung und übermittelt diese an den Kunden. Die Rechnung geht dem Kunden am 04.02.2014 zu und enthält als Zahlungsziel den 28.02.2014. Der Zahlungsanspruch des Grundversorgers ist also am 01.03.2014 fällig und damit entstanden. Die Verjährung beginnt demnach gem. § 199 Abs. 1 BGB am 31.12.2014, 24:00 Uhr und endet drei Jahre später am 31.12.2017, 24:00 Uhr. Die Verjährung hat allgemein zur Folge, dass der Schuldner ab deren Eintritt die Leistung verweigern darf, § 214 Abs. 1 BGB. Der verjährte Anspruch bleibt aber existent; er erlischt durch die Verjährung nicht. So kann auch ein verjährter Anspruch der Rechtsgrund für das „Behaltendürfen“ von Zahlungen sein, die der Kunde etwa in Unkenntnis der Verjährung an den Grundversorger leistet.

Liegen die Voraussetzungen des § 14 Abs. 1 StromGVV für das Verlangen des Versorgers nach Vorauszahlungen nicht vor, kann der Kunde die Vorauszahlungen verweigern; die Nichtzahlung stellt dann keinen Sperrgrund dar. Erklärt der Kunde die Aufrechnung mit eigenen Ansprüchen (bspw. Schadensersatzansprüche wegen Spannungsschäden bei Netzstörung im Falle eines integrierten EVU) gegenüber dem Versorgungsunternehmen, erlischt die Gegenforderung (Entgeltforderung des Versorgers) nur, wenn die Forderung des Kunden unbestritten oder rechtskräftig tituliert ist, § 17 Abs. 3 StromGVV. Ebenso hat die Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden Auswirkungen auf die Durchsetzbarkeit von gegen ihn gerichteten Zahlungsansprüchen. Ab dem Zeitpunkt der Eröffnung des Insolvenzverfahrens dürfen sog. Insolvenzforderungen²⁴⁵ nur noch im Wege der Anmeldung zur Insolvenz verfolgt werden.²⁴⁶

d) Höhe des Zahlungsrückstandes

Nach § 19 Abs. 2 Satz 4 StromGVV kann eine Sperrung im Rahmen der Stromgrundversorgung ab einem Zahlungsverzug des Kunden mit einem Betrag von € 100,00 erfolgen. Der Versorger hat jedoch nach § 19 Abs. 2 Satz 2 StromGVV die Verhältnismäßigkeit der Versorgungsunterbrechung zu prüfen. § 19 Abs. 2 Satz 2 StromGVV legt demnach dem Grundversorger im Interesse der Haushaltskunden die Pflicht zur Prüfung der Zumutbarkeit der Versorgungsunterbrechung auf. Bei der Abwägung soll nach der Verordnungsbegründung zur StromGVV auch die Höhe des vom Kunden geschuldeten Betrags in Betracht gezogen werden. Nach Auffassung des Ordnungsgebers ist insbesondere bei geringfügigen Zuwiderhandlungen davon auszugehen, dass eine Unterbrechung der Versorgung in der Regel unverhältnismäßig ist (siehe hierzu im Detail: S. 113).

5.1.4.5.2.2 Das Sperrverfahren

Das Vorliegen des Sperrgrundes „Nichterfüllung einer Zahlungsverpflichtung“ genügt für sich genommen noch nicht, um den Anschluss des Kunden zu sperren. Vielmehr sieht die StromGVV angesichts des für den Kunden einschneidenden Eingriffs, der mit einer Sperrung verbunden ist, Warn-

²⁴⁵ Gem. § 38 InsO handelt es sich um die zum Zeitpunkt der Eröffnung bereits „begründeten“ Forderungen gegen den Insolvenzschuldner. Im Fall eines Versorgungsunternehmens sind das die Entgelte aus der Versorgung bis zur Eröffnung des Insolvenzverfahrens.

²⁴⁶ § 87 InsO. Das Sperrrecht führt als einfaches Zurückbehaltungsrecht auch nicht nach § 51 InsO zu einer Privilegierung des Versorgungsunternehmens.

mechanismen vor,²⁴⁷ die es dem Kunden ermöglichen sollen, Vorkehrungen zur Abwendung der Sperrung zu treffen.

a) Mahnung

Eine Mahnung gem. § 19 Abs. 2 Satz 1 StromGVV ist zwingende Voraussetzung für die Einstellung der Versorgung. Dies gilt unabhängig davon, ob die Mahnung notwendig ist, um im Einzelfall Verzug im Rechtssinne herbeizuführen.²⁴⁸

Die Mahnung selbst ist eine nicht formgebundene, einseitig empfangsbedürftige Erklärung des Gläubigers (Versorgungsunternehmen). Dabei muss die Erklärung inhaltlich eine eindeutige Aufforderung des Versorgers an den Kunden enthalten, die geschuldete Leistung zu erbringen. Entscheidend ist nur, dass der Versorger die geschuldete Leistung verlangt, wobei weder eine Fristsetzung noch eine Androhung von Folgen oder der Hinweis auf Rechtsfolgen notwendig ist.

Die Mahnung muss dem Kunden zugehen, also derart in seinen Herrschaftsbereich gelangen, dass unter normalen Umständen mit seiner Kenntnis gerechnet werden kann. Die Beweislast für den Zugang der Mahnung trägt das Versorgungsunternehmen. Sollte der Adressat den Zugang der Mahnung bestreiten, müsste das Versorgungsunternehmen beweisen, dass die Mahnung auch tatsächlich ihren Empfänger erreicht hat.

In der täglichen Praxis wird ein Versorgungsunternehmen seine Mahnungen regelmäßig postalisch oder elektronisch übermitteln. Das Massengeschäft lässt es nicht zu, dass Übermittlungsmethoden gewählt werden, die einen sicheren Nachweis des Zugangs ermöglichen. In speziellen Einzelfällen mit schwierigen Kunden kann es sich aber durchaus empfehlen, Mahnschreiben in nachweisbarer Art und Weise zuzustellen.²⁴⁹ Kann der Zugang nicht bewiesen werden, gilt er als nicht erfolgt und die Versorgungsunterbrechung wird als rechtswidrig angesehen.²⁵⁰

²⁴⁷ BR-Drucks. 306/06 S. 39.

²⁴⁸ Es lässt sich vertreten, dass § 17 Abs. 1 Satz 1 StromGVV dem Grundversorger ein Recht zur einseitigen Bestimmung der Leistungszeit gewährt. Hier bedürfte es für den Eintritt des Verzugs dann gem. § 286 Abs. 2 BGB keiner Mahnung.

²⁴⁹ Der sicherste Weg wäre, die Mahnung dem Adressaten persönlich zu übergeben bzw. von einem Mitarbeiter des Versorgungsunternehmens in den Briefkasten legen zu lassen. Dieser Mitarbeiter könnte dann als Zeuge im Rahmen der Beweisführung auftreten. Der Mitarbeiter sollte vor der Übergabe bzw. dem Einwerfen Kenntnis von dem Inhalt des Schreibens nehmen und sich nach Möglichkeit den Empfang des Schreibens vom Kunden bestätigen lassen. Es empfiehlt sich hier, den zustellenden Mitarbeiter eine Kopie des zugestellten Schriftstücks mit dem Vermerk „Persönlich zugestellt am...“ unterschreiben zu lassen. Diese unterschriebene Kopie kann – z. B. auch dann, wenn der Mitarbeiter ausscheidet – im Zivilprozess als Beweis herangezogen werden. Gängige postalische Zustellungsarten wie Übergabe-Einschreiben, Einwurf-Einschreiben, Einschreiben mit Rückschein sind im gerichtlichen Verfahren ein weniger sicherer Nachweis des Zugangs (Hempel, in: Hempel/Franke, § 33 AVBEltV, Rn. 119).

²⁵⁰ LG Aachen, Urt. v. 15.08.1986, RdE 1986 ,10; Hempel Entscheidungssammlung Bd. 12 zu § 33 Nr. 79.

b) Androhung

Die Androhung ist zwingende Rechtmäßigkeitsvoraussetzung der Versorgungsunterbrechung. Eine Sperrung ohne vorherige Androhung macht die Unterbrechung unzulässig.²⁵¹

Gem. § 19 Abs. 2 Satz 1 StromGVV ist dem Kunden die Sperrung mindestens vier Wochen vor der tatsächlichen Umsetzung anzudrohen. Diese Frist dient zum einen dazu, dem Kunden die Abwendung der Sperrung zu ermöglichen.²⁵² Zum anderen soll er sich auf eine bevorstehende Sperrung einstellen können. Daher ist eine Liefersperre unzulässig, wenn nach Ablauf der vier Wochen eine so lange Zeit verstreicht, dass der Kunde mit einer Sperrung nicht mehr rechnen muss.²⁵³ Wann genau die Androhung „verfristet“, hängt von den Umständen des Einzelfalls ab. § 33 Abs. 2 AVBEltV²⁵⁴, die Vorgängervorschrift zu § 19 Abs. 2 StromGVV, erlaubte noch eine Unterbrechung der Stromversorgung nach Ablauf einer zweiwöchigen Androhungsfrist. In der Wasser- und Fernwärmeversorgung gilt nach wie vor die zweiwöchige Androhungsfrist.²⁵⁵

Der Grund für die beabsichtigte Unterbrechung der Versorgung muss dem säumigen Kunden in der Sperrandrohung mitgeteilt werden. Denn sie soll den Kunden in die Lage versetzen, die Sperrung seines Anschlusses zu verhindern, indem er den Sperrgrund beseitigt. Folglich sollte die Sperrandrohung wegen Zahlungsverzugs den konkreten Zahlungsrückstand des Kunden ausweisen. Das Versorgungsunternehmen muss die Androhung außerdem so eindeutig und bestimmt verfassen, dass jeder durchschnittliche Kunde erkennen kann, wann er mit der Versorgungsunterbrechung zu rechnen hat.²⁵⁶ Ein bloßer Hinweis auf die Rechtslage ist nicht ausreichend (z. B. bloße Wiedergabe des Wortlauts des § 19 Abs. 2 Satz 1 StromGVV).²⁵⁷

c) Mahnung mit Sperrandrohung

Mahnung und Sperrandrohung können in einem Schreiben zusammengefasst werden, sofern zu diesem Zeitpunkt bereits die Sperrvoraussetzungen vorliegen und die Androhung der Sperrung in der (ersten) Mahnung nicht außer Verhältnis zum Zahlungsrückstand des Kunden steht, § 19 Abs. 2 Satz 3 StromGVV. Das bedeutet, dass zumindest die Voraussetzung des § 19 Abs. 2 S. 4 StromGVV hinsichtlich des Mindestrückstands von € 100,00 erfüllt sein muss.

d) Ankündigung

Das Versorgungsunternehmen muss den Beginn der Unterbrechung bei grundversorgten Kunden drei Werktage im Voraus ankündigen, § 19 Abs. 3 StromGVV. Sinn und Zweck der Ankündigung ist

²⁵¹ Hempel, Recht der Energie- und Wasserversorgung, 07/2012, § 33 AVBEltV, Rn. 114.

²⁵² BR-Drucks. 306/06 S. 39.

²⁵³ Hempel, Recht der Energie- und Wasserversorgung, 07/2012, § 33 AVBEltV 124.

²⁵⁴ Verordnung über Allgemeine Bedingungen für die Elektrizitätsversorgung von Tarifkunden (AVBEltV) vom 21. Juni 1979, veröffentlicht im Bundesgesetzblatt Nr. 29/1979.

²⁵⁵ § 33 Abs. 2 AVBWasserV (Verordnung über Allgemeine Bedingungen für die Versorgung mit Wasser vom 20. Juni 1980 (BGBl. I S. 750,1067), die zuletzt durch Artikel 3 des Gesetzes vom 21. Januar 2013 (BGBl. I S. 91) geändert worden ist) bzw. § 33 Abs. 2 AVBFernwärmeV (Verordnung über Allgemeine Bedingungen für die Versorgung mit Fernwärme vom 20. Juni 1980 (BGBl. I S. 742), die zuletzt durch Artikel 16 des Gesetzes vom 25. Juli 2013 (BGBl. I S. 2722) geändert worden ist).

²⁵⁶ BGH, Urt. v. 26.04.1989, VII ZR 12/88 = NJW - RR 1989; 1013.

²⁵⁷ Morell, 2. Aufl. 2013, §19 Rn. 25.

die nochmalige Warnung des Kunden. Gleichzeitig soll ihm Gelegenheit gegeben werden, dem Eintritt etwaig drohender Schäden vorzubeugen.²⁵⁸

Eine erneute Ankündigung der Versorgungsunterbrechung muss in den Fällen erfolgen, in denen das Versorgungsunternehmen den eigentlich angekündigten Unterbrechungstermin nicht eingehalten hat und seit diesem bereits mehrere Tage verstrichen sind. Ansonsten muss der Kunde nicht mehr mit einer Unterbrechung rechnen.

Die Ankündigung kann in jedem Fall erfolgen, sobald die mit der Androhung der Unterbrechung verbundene Frist abgelaufen ist.²⁵⁹ Es wird vertreten, die Ankündigung der Sperrung könne schon „innerhalb“ der vierwöchigen Sperrfrist erfolgen und die Sperrung auf das Ende der Androhungsfrist angekündigt werden.²⁶⁰ Mangels einschlägiger gerichtlicher Entscheidungen und angesichts der Empfehlung des Wirtschafts- und Agrarausschusses im Verordnungsverfahren zur StromGVV dürfte es rechtssicherer sein, die Sperrung erst nach Ablauf der Sperrfrist anzukündigen²⁶¹.

Das Versorgungsunternehmen hat ggf. den Zugang der Ankündigung der Versorgungsunterbrechung zu beweisen.

5.1.4.5.2.3 Kein Sperrecht bei Unverhältnismäßigkeit und ausreichender Zahlungsaussicht

Die Sperrung ist nach der Zivilrechtsprechung nach § 19 Abs. 2 S. 2 StromGVV unzulässig, wenn

- die Folgen der Unterbrechung außer Verhältnis zur Schwere der Zuwiderhandlung stehen oder
- der Kunde darlegt, dass hinreichende Aussicht besteht, dass er seinen Zahlungsverpflichtungen nachkommt.

Das Versorgungsunternehmen hat alle ihm bekannten Umstände, die für eine Unverhältnismäßigkeit sprechen, zu würdigen, ohne dass diese vom Kunden gesondert geltend zu machen sind.²⁶²

Dass der Grundrechtsbezug der Stromsperre in der bisherigen Zivilrechtsprechung weitgehend unberücksichtigt geblieben ist und welche Gründe das hat, wurde oben bereits erläutert (vgl. Kapitel 5.1.4.5.1), so dass diese Fragen im Folgenden hintenan stehen sollen.

a) Keine Sperre bei Unverhältnismäßigkeit

Die Versorgungsunterbrechung ist nach der zivilrechtlichen Praxis ausgeschlossen, wenn die Folgen der Sperre im Verhältnis zur Schwere der Zuwiderhandlung des Kunden (meint die Nichtzahlung

²⁵⁸ Vgl. Empfehlung des Wirtschafts- und des Agrarausschusses an den Bundesrat vom 08.09.2006.

²⁵⁹ Hempel, Praxishandbuch Forderungsmanagement Energie und Wasser, 05/2013, Kapitel 5 B Rn. 290 ff.

²⁶⁰ Ebd.

²⁶¹ BR-Drucks. 306/1/06, S. 6: „Die Ankündigung kann im Fall des Absatzes 2 erfolgen, sobald die mit der Androhung der Unterbrechung verbundene Frist, z. B. durch Mahnschreiben abgelaufen ist“.

²⁶² BR-Drucks. 306/06, S.39.

offener Forderungen) unverhältnismäßig wäre.²⁶³ Bei der Prüfung der Verhältnismäßigkeit sind nach der Rechtsprechung der Zivilgerichte die Folgen der Versorgungseinstellung für den Kunden, die Schwere der Zuwiderhandlung des Kunden gegen seine Vertragspflichten und die Aussicht auf künftige Erfüllung dieser Pflichten zu berücksichtigen und gegeneinander abzuwägen.²⁶⁴ Die Abwägung hat dabei immer unter Berücksichtigung der Umstände des Einzelfalls zu erfolgen.

Eine solche Unverhältnismäßigkeit wurde durch die Zivilgerichte u. a. in folgenden Fällen angenommen:

- Durch eine Sperrung wegen eines nicht besonders hohen Rückstands droht ein hoher Schaden, etwa im Fall einer Betriebsstilllegung wegen eines sehr geringen Betrages²⁶⁵ ;
- Sperrandrohung zur Erzwingung eines 13 Jahre alten Titels, obwohl in der Zwischenzeit weitere Verträge abgeschlossen wurden, der Kunde laufenden Verpflichtungen nachkommt und ein Stundungsgesuch gestellt hat²⁶⁶ ;
- Die Kosten der Unterbrechung sind unverhältnismäßig hoch²⁶⁷ .

In den folgenden Fallgruppen lehnt die Zivilrechtsprechung eine Unverhältnismäßigkeit hingegen häufig ab. Zu beachten ist allerdings, dass im Einzelfall besondere Umstände zu einem anderen Ergebnis führen können.

a1) Soziale Hilfsbedürftigkeit des Kunden

Soziale Gesichtspunkte sind auch nach der Rechtsprechung der Zivilgerichte im Rahmen der Sperrung zwar grds. zu berücksichtigen. Die aufgezeigten verfassungsrechtlichen Grenzen finden jedoch aus den genannten Gründen oft wenig bis keine Beachtung (vgl. Kapitel 5.1.4.5.1). Die Regelung des § 19 Abs. 2 S. 2 StromGVV beinhaltet, so die ganz überwiegende Anzahl der Zivilgerichte, keine Sozialklausel. Allein aufgrund des Umstandes, dass ein Kunde als Folge der Versorgungsunterbrechung in seinen sozialen Grundbedürfnissen berührt ist, schließe danach das Recht zur Versorgungseinstellung nicht aus. Vielmehr bestehe ein hinreichender Schutz des Kunden durch die vorausgehende Mahnung, Sperrandrohung und Sperrankündigung.

Dies wird im Wesentlichen auf eine Entscheidung des Bundesverfassungsgericht aus dem Jahr 1982 gestützt, das dazu festgestellt hat: „Aus dem Sozialstaatsprinzip (Art. 20 GG) kann zwar folgen, dass der Staat im Einzelfall zu Leistungen an den Bürger verpflichtet ist (vgl. BVerfGE 33, 303 (331 f) = NJW 1972, 1561). Aus ihm kann aber ein Anspruch auf uneingeschränkte Lieferung von Strom nicht hergeleitet werden. Vielmehr sind die entsprechend dem Sozialstaatsprinzip im Bedarfsfalle vom Staat gewährten Leistungen und Hilfen, etwa aus dem Bundessozialhilfegesetz, für die Erfüllung der finanziellen Verpflichtungen aus dem Energielieferungsvertrag einzusetzen.“²⁶⁸

²⁶³ Letztlich Ausprägung des Rechtsgedankens aus § 242 BGB, wonach der Inhaber eines Rechts dieses nicht geltend machen darf, wenn dies zu einem unerträglichen Ergebnis führen würde (unzulässige Rechtsausübung), vgl. Roth & Schubert, 6. Aufl. 2012, § 273 Rn. 37.

²⁶⁴ BGH, Urt. v. 26.04.1989, VIII ZR 12/88 = NJW-RR1989, 1013.

²⁶⁵ OLG Stuttgart, Urt. v. 30.07.1983, RdE 1983, 215; AG Oldenburg, U. v. 14.08.1984, RdE 1985, 30; Hempel, Recht der Energie- und Wasserversorgung, 07/2012, § 33 AVBEltV, Rn. 137.

²⁶⁶ LG Hamburg, Urt. v. 15.08.1990, WuM 1990, 254; Hempel, Recht der Energie- und Wasserversorgung, 07/2012, § 33 AVBEltV, Rn. 165.

²⁶⁷ AG Hanau, Urt. v. 04.06.1991.

²⁶⁸ BVerfG, B. v. 30.09.1982 = NJW 1982, 1511.

Daraus wird abgeleitet, dass es grundsätzlich Aufgabe der Sozialverwaltung ist, das verfassungsrechtliche Sozialstaatsprinzip zu verwirklichen. Es handele sich keinesfalls um die Aufgabe von Versorgungsunternehmen.²⁶⁹ Es obliege somit dem jeweiligen Kunden und nicht dem Grundversorger, Leistungen nach den sozialrechtlichen Bestimmungen in Anspruch zu nehmen, um eine Begleichung der offenen Forderungen beim Versorger zu erreichen.²⁷⁰ Vor diesem Hintergrund sei es auch nicht ausreichend, wenn die Sozialbehörde nur für den laufenden Verbrauch aufkomme und ein etwaig bereits bestehender Zahlungsrückstand nicht beglichen werde.²⁷¹ Dass das Bundesverfassungsgericht in Änderung seiner Rechtsprechung mittlerweile ein Grundrecht auf Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums anerkennt (vgl. Kapitel 5.1.4.5.1.1) und welche Implikationen das für Stromsperrungen bei Privathaushalten haben könnte, wird in der zivilrechtlichen Praxis dagegen bisher nicht diskutiert.

Auch nach der bisherigen Rechtsprechung der Zivilgerichte gilt jedoch: Ergreift der Kunde die ihm von der Rechtsordnung an die Hand gegebenen Maßnahmen, um von den zuständigen Behörden finanzielle Hilfe zu erlangen, ist das zu seinen Gunsten zu berücksichtigen. Geht der Kunde sozialgerichtlich gegen den Träger der Sozialbehörde vor, um bspw. ein Darlehen zur Begleichung seiner Versorgungsschulden zu erreichen, wird es unverhältnismäßig sein, eine Sperrung durchzuführen, ohne den Ausgang des Verfahrens abzuwarten.²⁷²

a2) Familie mit Kindern

Der (dem Grundversorger bekannte) Umstand, dass in einem Haushalt, dem eine Liefersperre droht, (Klein-) Kinder leben, hat im Rahmen der Verhältnismäßigkeitsprüfung auch nach Auffassung der

²⁶⁹ LG Osnabrück, Urt. v. 20.02.1987, Az.: 11 S 531/86: „Nicht die Bekl. als privatwirtschaftlich geführtes Unternehmen hat für Notbedarf zu sorgen und bedürftige Kunden zu unterstützen. Nach dem Sozialstaatsprinzip muss solche Leistungen und Hilfen nicht das Energieversorgungsunternehmen, sondern der Staat bei Konfliktfällen zur Verfügung stellen, die sich durch Liefersperre ergeben (BVerfG, NJW 1982, 1511 (1512) I. Sp. a. E.)“; LG Aachen, Urt. v. 14.01.1987, Az.: 7 S 504/86, 2. Leitsatz: „Die Versorgungssperre widerspricht nicht deshalb Treu und Glauben, weil die Versorgung mit Energie zu den Grundbedürfnissen eines jeden Bürgers zählt. Es ist nicht Aufgabe des Energieversorgungsunternehmens, bedürftige Kunden kostenlos mit Energie zu versorgen. Dies ist vielmehr Sache der Sozialverwaltung.“; LG Augsburg, Urt. v. 10.06.1997, 4 S 5932/96: „Für die Kammer ist ausschlaggebend, dass die Gewährung von Sozialhilfe dem Sozialhilfeträger und nicht privaten Versorgungsunternehmen [...] als Aufgabe zugewiesen ist.“; LG Bielefeld, Urt. v. 19.01.2011, 5 O 92/10: Es ist dem Beklagten daher zuzumuten, sich zunächst mit dem zuständigen Sozialleistungsträger in Verbindung zu setzen und zu beantragen, dass seine Schulden nach § 34 I SGB XII oder § 22 IV SGB II - zumindest als Darlehen - übernommen werden (Vgl. SG Stade, Beschluss vom 06.07.2009, Az.: S 19 SO 59/09 ER)“.

²⁷⁰ Vgl. neben dem Beschluss des BVerfG auch LG Saarbrücken, B. v. 17.06.1996, 5 T 318/96; LG Ravensburg, B. v. 15.12.1993, 4 T 369/93.

²⁷¹ Vgl. etwa LG Osnabrück, Urt. v. 20.02.1987, Az.: 11 S 531/86; LG Aachen, Urt. v. 14.01.1987, Az.: 7 S 504/86; LG Stuttgart, Az.: 5 T 16/84; LG Bochum, Urt. v. 08.05.1984, Az.: 11 S 523/83; Verwaltungsgericht Arnsberg, Az.: 8 L 49/83; LG Stuttgart, Az.: 12 O 256/82; anderer Auffassung: LG Saarbrücken, Urt. v. 17.01.1986, Az.: 11 S 371/85.

²⁷² AG Brandenburg, Urt. v. 24. 6. 2009, 34 C 106/08: Einer Mutter mit drei Kindern sollte im Winter die Gasversorgung gesperrt werden, weil die Sozialbehörde sich weigerte die Nachzahlung aus der Jahresrechnung (€ 538,78) zu übernehmen. Die Mutter ging sozialgerichtlich gegen die Sozialbehörde vor und hatte dem EVU bereits vor Abschluss der sozialgerichtliche Klärung Ratenzahlung von mtl. € 30,00 angeboten.

zivilrechtlichen Praxis Berücksichtigung zu finden.²⁷³ Für sich alleine genommen reicht diese Tatsache nach der Zivilrechtsprechung aber nicht aus, eine Sperrung unverhältnismäßig zu machen.²⁷⁴

a3) Gefahr eines hohen Schadens

Ebenso hat das Versorgungsunternehmen nach Auffassung der zivilrechtlichen Praxis potentielle Schäden, die beim Kunden in Folge der Liefersperre auftreten können, in seiner Verhältnismäßigkeitsprüfung zu berücksichtigen.

Beispiel: Eine Stromsperre würde die Kühlung im Lagerhaus eines Lebensmittelhändlers stilllegen, in dem leicht verderbliche Ware von beträchtlichem Wert lagert.

Auch hier gilt: Der Umstand, dass ein Schaden eintreten kann, macht die Sperrung per se nicht unzulässig.²⁷⁵ Die Androhungsfrist und die seit Einführung der StromGVV bestehende Pflicht, die Sperrung drei Werktage vor Durchführung nochmals anzukündigen, sollen dem Kunden gerade die Möglichkeit geben, Schäden zu verhindern, die infolge einer Sperrung entstehen können.²⁷⁶ Vor diesem Hintergrund wird eine Sperrung wegen der Gefahr eines (auch hohen) Schadens nur ausnahmsweise unverhältnismäßig sein, etwa weil die Zeit zwischen Sperrandrohung und Sperrung im konkreten Einzelfall objektiv zu kurz ist, um ausreichende Dispositionen zur Schadensvermeidung zu treffen.

b) Sonderkonstellation: Sperrung von Mehrparteianlagen

In der Praxis treten Konstellationen auf, in welchen nicht der Vertragspartner selbst, sondern ausschließlich am Versorgungsvertrag unbeteiligte Dritte die tatsächlichen Folgen der Sperrung unmittelbar zu spüren bekommen. Typischerweise ergibt sich diese Art von Problematik, wenn Versorgungsleistungen an eine Mehrparteianlage, die über eine zentrale Messeinrichtung erfasst werden, gesperrt werden sollen.

Beispiel 1: Sperrung Wasserversorgung eines Mehrparteienmietshauses, weil der Eigentümer mit der Bezahlung der Wasserversorgungsentgelte im Rückstand ist.

Beispiel 2: Sperrung des Stromzählers, über den die Beleuchtung in Fluren und Treppenhäusern, Fahrstühle, Gegensprechanlage und dergleichen in ein Mehrparteienmietshaus elektrifiziert werden.

Beispiel 3: Sperrung des Gaszählers, der den Verbrauch der zentralen Heizungsanlage erfasst, über die Wärme und Warmwasser für die verschiedenen im Gebäude befindlichen Wohnungen erzeugt wird.

²⁷³ Vgl. LG Neubrandenburg, Urt. v. 20.04.2010, 1 S 130/09.

²⁷⁴ LG Aachen RdE 1979, 184; AG Hattingen/Ruhr, Az. 5 d C 267/86; LG Augsburg, Urt. v. 10.06.1997, 4 S 5932/96 (=RdE 1998, 161); LG Frankfurt (Oder), Urt. v. 26.8.2004, 15 S 177/04; AG Bielefeld, Urt. v. 08.11.2004, 15 C 947/04 (= RdE 2005, 118, 122).

²⁷⁵ OLG Karlsruhe, RdE 1983, 215; OLG Celle, RdE 1985, 237

²⁷⁶ Vgl. BR-Drucks. 306/1/06, S. 6: „Im Falle des Vorliegens der Voraussetzungen für eine Unterbrechung der Grundversorgung nach den Absätzen 1 und 2 ist dem Kunden aus Gründen der Billigkeit und der Verhältnismäßigkeit der Beginn der Unterbrechung rechtzeitig mitzuteilen, damit sich dieser darauf einstellen kann und nicht durch eine überraschende Unterbrechung der Versorgung Schaden, etwa an Gebrauchsgeräten oder durch den plötzlichen Ausfall solcher Geräte, erleidet“.

Die überwiegende zivilrechtliche Literatur und die h. A. in der Zivilrechtsprechung kommen in derartigen Fällen zu folgenden Ergebnissen:

- Eine Lieferunterbrechung ist grundsätzlich zulässig.²⁷⁷
- Die Versorgungsunterbrechung ist keine verbotene Eigenmacht²⁷⁸ und löst daher auch keine Besitzschutzansprüche der Mieter gegen den Grundversorger aus.²⁷⁹
- Die Mieter müssen sich an ihren Vermieter halten (Ausübung des Mietminderungsrechts bzw. Ausübung des Zurückbehaltungsrechts hinsichtlich der Miete).²⁸⁰
- Das Versorgungsunternehmen hat die betroffenen Dritten (z. B. die Mieter) rechtzeitig vor der Versorgungsunterbrechung zu informieren²⁸¹ und ihnen die Möglichkeit einzuräumen, sowohl alle Rückstände auszugleichen als auch für den laufenden Verbrauch aufzukommen.²⁸²
- Den Dritten (Mieter) ist zuzumuten, hinsichtlich des laufenden Verbrauchs ihre (miet-) nebenvertraglich geschuldeten Vorauszahlungen unmittelbar an den Versorger im Wege einer Leistung für Dritte (§ 267 BGB) zu leisten.²⁸³
- Mieter können vom Versorger nicht verlangen, mit ihnen einen neuen, eigenen Versorgungsvertrag abzuschließen.²⁸⁴

Der Grundversorger kann daher nach der Rechtsprechung der Zivilgerichte eine Sperrung in derartigen Fällen durchführen, wenn er folgende Besonderheiten berücksichtigt:

1. Parallel zur Versendung der Sperrandrohung an den Vertragspartner ist ein Informationsschreiben an alle betroffenen Haushalte/Betriebe in der Immobilie des Kunden zu übermitteln.

²⁷⁷ Emmerich, 6. Aufl. 2012, § 320 Rn. 7 mit weiteren Nachweisen; Grüneberg, Bürgerliches Gesetzbuch, 72. Aufl. 2013, § 273 Rn. 18; dies folgt schon aus der Überlegung, dass das Versorgungsvertragsverhältnis nur gegenüber dem Vermieter/ Eigentümer besteht und nicht auch gegenüber dem Mieter.

²⁷⁸ Verbotene Eigenmacht ist eine Form der Besitzstörung (hier Besitz an der Wohnung), vgl. Bassenge, 72. Aufl. 2013, § 862 Rn. 2 mit weiteren Nachweisen.

²⁷⁹ BGH, UrT. v. 06.05.2009, Az.: XII ZR 137/07: Die Einstellung der Versorgungsleistungen beeinträchtigt weder den Zugriff des Besitzers auf die Mieträume, noch schränkt sie die sich aus dem bloßen Besitz ergebende Nutzungsmöglichkeit ein; LG Saarbrücken: UrT. v. 02.08.2002, 13 A 19/02; AG Bonn, UrT. v. 07.07.2006, 18 C 132/06; anderer Ansicht: LG Cottbus UrT. v. 01.12.1999, 1 S 404/99; andere Auffassung für Hessen: AG Wiesbaden, UrT. v. 23.02.2010, 92 C 495/10: „In Hessen stellt die Unterbrechung der Wasserversorgung eines Mietshauses wegen Zahlungsrückständen des Vermieters eine verbotene Eigenmacht des Versorgungsunternehmens gegenüber dem Mieter dar (amtlicher Leitsatz unter Bezugnahme auf § 39 HessWasserG).

²⁸⁰ Hempel, Praxishandbuch Forderungsmanagement Energie und Wasser, 05/2013, Kapitel 5 B Rn. 376 unter Verweis auf LG Frankfurt (Oder), UrT. v. 01.02.2002, 6a S 75/01 = NJW – RR 2002, 803 (804).

²⁸¹ Nach LG Frankfurt (Oder), UrT. v. 01.02.2002, a. a. O., (804) reichen „einige Wochen vor der Ausübung des Zurückbehaltungsrechts“; die Mitteilung muss über den Zahlungsverzug des Vermieters aufklären, die Bekanntgabe der Rechnungsdaten an die betroffenen Dritten ist gemäß § 24 Abs. 1 Satz 1 BDSG datenschutzrechtlich zulässig, da hierdurch berechnete Interessen des Grundversorgers verfolgt werden, Vgl. Hempel, Praxishandbuch Forderungsmanagement Energie und Wasser, 05/2013, Kapitel 5 B Rn. 387f.

²⁸² LG Neuruppin, UrT. v. 19.01.2001, 4 S 287/00 = NJW-RR, 2001, 1667 (1667).

²⁸³ LG Frankfurt (Oder), UrT. v. 01.02.2002, a. a. O., (504); ebenfalls in diese Richtung gehend LG Bielefeld, UrT. v. 26.06.2007, 2 C 512/07 = BeckRS 2007, 14711.

²⁸⁴ LG Gera, 5 T 168 – 98 (=NJW-RR 1998, 1466).

2. In dem Informationsschreiben ist den Mietern zur Abwendung der Versorgungsunterbrechung unter Fristsetzung anzubieten, eine „Kostenübernahmeerklärung“ zu unterzeichnen, in der sie sich verpflichten, für die bestehenden Zahlungsrückstände ihres Vermieters und den laufenden künftigen Verbrauch aufzukommen.
3. Bei einer fehlgeschlagenen Abwendung der Liefersperre durch die Dritten ist die Sperrankündigung neben dem Vermieter/Vertragspartner auch den Mietern zu übermitteln.

c) Keine Sperre bei hinreichender Aussicht auf Erfüllung

Alternativ zur Unverhältnismäßigkeit ist die Liefersperre unzulässig, wenn der Kunde darlegt, dass hinreichende Aussicht besteht, dass er seinen Verpflichtungen nachkommt, § 19 Abs. 2 Satz 2 Alt. 2 StromGVV.

Hinreichende Zahlungsaussicht wird bejaht, wenn damit gerechnet werden kann, dass die Zahlungsverpflichtungen des Kunden vollständig und in absehbarer Zeit erfüllt werden. Daher reichen bloße Ankündigungen ebenso wenig aus, wie die Bezahlung der laufenden Abschläge, ohne die Zahlungsrückstände zu tilgen. Die bloße Teilzahlung vor dem Sperrtermin macht die Sperrung nicht unzulässig, wenn noch Zahlungsrückstände in erheblicher Höhe verbleiben.²⁸⁵ Sofern der Kunde Ratenzahlung anbietet, kann keine Zahlungsaussicht angenommen werden, wenn sich die Ratenzahlung über einen sehr langen Zeitraum zieht (regelmäßig bei Laufzeit über ein Jahr). Ist bereits eine Ratenzahlung mit dem Kunden geschlossen, so kann keine Zahlungsaussicht angenommen werden, wenn der Kunde nur einzelne Raten bezahlt hat. Das gilt insbesondere, wenn sich der Kunde im Rahmen der Ratenzahlungsvereinbarung als unzuverlässig erwiesen hat.

Die Zahlungsankündigung eines Dritten wird das Recht zur Liefersperre regelmäßig nur dann entfallen lassen, wenn das Versorgungsunternehmen einen eigenen Anspruch gegen diesen Dritten erlangt.²⁸⁶ Sichert die Sozialbehörde Zahlungen zu, so entfällt das Recht zur Sperre, wenn es neben den laufenden Abschlägen auch den Ausgleich der Altschulden übernimmt.²⁸⁷

5.1.4.5.2.4 Die Wiederaufnahme der Versorgung

Das Versorgungsunternehmen hat die Versorgung nach einer (rechtmäßig erfolgten) Sperrung unverzüglich, d. h. ohne schuldhaftes Zögern, durch den Netzbetreiber wiederherstellen zu lassen, § 19 Abs. 4 S. 1 StromGVV, sobald

1. die Sperrvoraussetzungen nicht mehr vorliegen
und
2. der Kunde die Kosten für die Unterbrechung und Wiederherstellung ersetzt hat.

Die Pflicht zur Wiederaufnahme der Versorgung besteht nach der Rechtsprechung der Zivilgerichte nur dann, wenn der Kunde alle Rückstände ausgeglichen hat.²⁸⁸ Im Einzelfall kann die Weigerung, mangels Zahlung sämtlicher offener Forderung die Versorgung wiederaufzunehmen, gegen Treu

²⁸⁵ § 266 BGB: „Der Schuldner ist zu Teilleistungen nicht berechtigt“.

²⁸⁶ Hempel, Praxishandbuch Forderungsmanagement Energie und Wasser, 05/2013, Kapitel 5 B Rn. 267.

²⁸⁷ Vgl. etwa LG Osnabrück, Urteil vom 20.02.1987, Az.: 11 S 531/86; LG Aachen, Urteil vom 14.01.1987, Az.: 7 S 504/86; LG Stuttgart, Beschluss vom 05.10.1984, Az.: 5 T 16/84; LG Bochum, Urteil vom 08.05.1984, Az.: 11 S 523/83; VG Arnshausen, Beschluss vom 24.01.1983, Az.: 8 L 49/83, LG Stuttgart, Beschluss vom 15.07.1982 – Az.: 12 O 256/82; **anderer Ansicht:** LG Saarbrücken, Urteil vom 17.01.1986 – Az.: 11 S 371/85.

²⁸⁸ AG Völklingen, Ur. v. 23.11.1984, RdE 1986, 188; Hempel, Recht der Energie- und Wasserversorgung, 07/2012, § 33 AVBEltV Rn. 217.

und Glauben (§ 242 BGB) verstoßen. Ein solcher Fall kann z. B. vorliegen, wenn unter Berücksichtigung aller Umstände davon ausgegangen werden kann, dass der Kunde seine Zahlungspflichten in absehbarer Zeit erfüllen wird oder nach einer Teilzahlung nur noch ein geringer Restbetrag zur Zahlung aussteht.²⁸⁹

Auch in diesen Erwägungen blieb jedoch bisher weitgehend unberücksichtigt, dass insbesondere über die zivilrechtlichen Generalklauseln die Grundrechte auf das Zivilrecht einwirken. Wie dargestellt gehört zum Grundrecht auf Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums zwar nicht die unbedingte jederzeitige Versorgung mit Strom. Dagegen muss für den privaten Haushaltskunden gewährleistet bleiben, dass ein Zugang zu Strom bei entsprechender Kooperation mit Grundversorger und sozialen Leistungsträgern möglich bleibt. So ist es zumindest geboten, dass der Grundversorger in Kooperation mit den sozialen Leistungsträgern auch einen Weg in die Wiederaufnahme der Versorgung weist.

5.1.4.5.2.5 Die Umsetzung des Sperrrechts – „Sperrungen auf Zuruf“ (§ 24 Abs. 3 NAV)

Sperrungen ist eine originäre Aufgabe des Netzbetreibers.²⁹⁰ Nach § 24 Abs. 3 NAV ist der Netzbetreiber berechtigt, nicht aber verpflichtet, auf Anweisung des Lieferanten die Anschlussnutzung zu unterbrechen.

Der gesetzliche Anspruch des Grundversorgers gegen den Netzbetreiber, seine Kunden sperren zu lassen, ergibt sich unmittelbar aus § 19 StromGVV.²⁹¹ Der Grundversorger ist insoweit gegenüber einem Lieferanten, der Kunden im Rahmen von Sonderverträgen mit Energie beliefert, privilegiert. Denn aus § 24 Abs. 3 NAV ergibt sich kein unmittelbarer Anspruch des Lieferanten gegen den Netzbetreiber auf Durchführung der Sperrung.²⁹² Dieser hat nur dann einen (vertraglichen) Anspruch gegenüber dem Netzbetreiber auf Unterbrechung der Anschlussnutzung, wenn sich dieser aus dem zwischen Lieferant und Netzbetreiber abgeschlossenen Netznutzungsvertrag (Lieferantenrahmenvertrag) oder einer sonstigen vertraglichen Vereinbarung ergibt.²⁹³ Etwas anderes gilt nur dann, wenn der Netzbetreiber auf Weisung anderer Sonderlieferanten auch ohne vertragliche Regelung die Anschlussnutzung von Kunden unterbricht. In diesem Fall läge eine unzulässige Diskriminierung desjenigen Lieferanten vor, gegenüber dem der Netzbetreiber das Tätigwerden verweigert.²⁹⁴

²⁸⁹ Hempel, Recht der Energie- und Wasserversorgung, 07/2012, § 33 AVBEltV Rn.220.

²⁹⁰ Hartmann T. C., Energierecht, 12/2012, § 24 Rn. 18.

²⁹¹ OLG Frankfurt am Main, Urt. v. 21.01.2014, 11 U 56/13 (Kart); Hartmann T. C., Energierecht, 12/2012, § 24 Rn. 19.

²⁹² So jedenfalls das OLG Frankfurt am Main in seinem Urteil vom 21.01.2014. Darin hat sich das OLG ausdrücklich gegen die Auffassung der BNetzA entschieden, die in § 24 Abs. 3 N(D)AV durchaus einen gesetzlichen Anspruch sieht.

²⁹³ OLG Frankfurt am Main, Urt. v. 21.01.2014, 11 U 56/13 (Kart).

²⁹⁴ OLG Frankfurt am Main, Urt. v. 21.01.2014, 11 U 56/13 (Kart); Hartmann T. C., Energierecht, 12/2012, § 24 Rn. 19; Sind Sperrungen bei Sonderkunden in „fremden“ Netzen beabsichtigt, empfehlen wir dringend den Abschluss einer entsprechenden Vereinbarung mit den einzelnen Verteilnetzbetreibern. Sollte es notwendig werden, den eigenen Anspruch auf Durchführung der Sperre gegen den Netzbetreiber gerichtlich durchzusetzen, wären eine Diskriminierung durch den Netzbetreiber nur mit sehr großem Aufwand, unter Umständen aber auch gar nicht zu beweisen.

Der Netzbetreiber kann die Unterbrechung der Anschlussnutzung von folgenden Voraussetzungen abhängig machen:

- Lieferant versichert glaubhaft das Vorliegen der Sperrvoraussetzungen
- Lieferant stellt Netzbetreiber von sämtlichen Schadensersatzansprüchen frei, die sich aus einer unberechtigten Unterbrechung ergeben können

Der Netzbetreiber ist in keinem Fall – auch nicht bei Tätigwerden für den Grundversorger – verpflichtet, für den Lieferanten das Inkasso zu übernehmen. Er muss mithin nicht als „Sperrkassierer“ tätig werden und noch vor Ort beim Anschlussnutzer das Geld für die Bezahlung der offenen Forderungen entgegen nehmen. Den Lieferanten muss aber die Möglichkeit eingeräumt werden, einen eigenen Mitarbeiter mit zum Kunden schicken zu können.²⁹⁵

5.1.4.5.2.6 Die gerichtliche Durchsetzung des Sperrrechts

Oftmals ist die Durchführung der Sperre ohne Mitwirkung des Kunden nicht möglich, da man die Räumlichkeiten des Schuldners betreten muss. Weigert sich der Kunde, den Mitarbeiter des Netzbetreibers die Wohnung betreten zu lassen, berechtigt das Vorliegen der Sperrvoraussetzungen nicht zum gewaltsamen Zutritt gegen den Willen des Kunden. Dasselbe gilt, wenn der Kunde bereits im Vorfeld der Versorgungsunterbrechung dem Grundversorger bzw. dessen ausführenden Organen gegenüber ein Hausverbot ausgesprochen hat. Gerade Räume, die Wohnzwecken dienen, genießen hohen Schutz, vgl. Art. 13 GG. Doch nicht nur das widerrechtliche Betreten von Wohnungen, sondern auch das von Geschäftsräumen erfüllt den Straftatbestand des Hausfriedensbruchs, § 123 StGB²⁹⁶. Weigert sich daher ein Kunde, die Durchführung der Versorgungsunterbrechung zu dulden und kann die Sperre nur mit Mitwirkung des Kunden erfolgen (z. B. da Zutritt zu seinen Räumlichkeiten erforderlich), kann eine Sperrung nur im Gerichtsweg durchgesetzt werden. Derartige Gerichtsverfahren können sich in der Praxis als kosten- und zeitintensiv erweisen. Nicht selten vergehen zwischen der Klageerhebung und der zwangsweisen Durchsetzung des Sperrrechts sechs Monate. In dieser Zeit läuft das Sperrrecht des Versorgers leer. Zudem entstehen für den Zutrittsprozess Verfahrenskosten, die der Versorger verauslagen muss.²⁹⁷ Wenn der Grundversorger den Prozess gewinnt, steht ihm zwar wie bereits beschrieben ein Kostenerstattungsanspruch gegen den Kunden zu. Diesen muss er aber im Wege der Zwangsvollstreckung verwirklichen. Dem wird häufig das Fehlen pfändbaren Vermögens beim Kunden entgegenstehen.²⁹⁸

²⁹⁵ Hartmann T. C., *Energierrecht*, 12/2012, § 24 Rn. 23.

²⁹⁶ Strafgesetzbuch in der Fassung der Bekanntmachung vom 13. November 1998 (BGBl. I S. 3322), das zuletzt durch Artikel 1 des Gesetzes vom 23. April 2014 (BGBl. I S. 410) geändert worden ist.

²⁹⁷ Siehe 5.1.3.1.

²⁹⁸ Ebd.

Tabelle 5: Übersicht Kosten für eine Zutrittsklage entsprechend nach Streitwert

Kosten für eine Zutrittsklage			
Streitwert ²⁹⁹	Rechtsanwaltskosten 2,5 (Nr. 3100 u. 3104 VV RVG) ³⁰⁰	Gerichtgebühren 3,0 (Nr. 1210 KV GKG)	
Bis € 500	€ 132,50		€ 105,00
€ 501-1000	€ 220,00		€ 159,00
€ 1.000-1.500	€ 307,50		€ 213,00
€ 1.500-2.000	€ 395,00		€ 267,00
€ 2.000-3.000	€ 522,50		€ 324,00
€ 3.000-4.000	€ 650,00		€ 381,00

Auf der anderen Seite haben auch Kunden, welchen die Versorgungsunterbrechung angedroht und angekündigt wurde, die Möglichkeiten, die Unterbrechung gerichtlich zu verhindern. Dies erfolgt in der Regel durch einen Antrag des Kunden im einstweiligen Rechtsschutz auf Unterlassung der Versorgungsunterbrechung bzw. Wiederaufnahme der Versorgung bei einer bereits erfolgten Sperrung. Derartigen Anträgen geben die Gerichte jedenfalls im Haushaltskundenbereich häufig statt, ohne den Grundversorger zuvor gehört zu haben.³⁰¹ Der Beschluss (einstweilige Verfügung), den das Gericht erlässt, stellt aber einen Vollstreckungstitel dar, mit dem der Kunde die Unterlassung der Stromsperre nötigenfalls zwangsweise durchsetzen kann. Daher ist der Grundversorger gezwungen, dem Beschluss Folge zu leisten. Im Beschluss werden dem Grundversorger zudem die Verfahrenskosten auferlegt. Geht der Grundversorger nicht gegen den Beschluss vor, ist er nicht nur gehindert sein Sperrrecht bis auf weiteres auszuüben, er hat dann auch die bis zum Erlass des Beschlusses entstandenen Verfahrenskosten zu tragen. Geht er gegen den Beschluss vor, verursacht dies internen Aufwand. Zudem werden unter Umständen Kosten für einen vom Grundversorger beauftragten Rechtsanwalt ausgelöst, die er wiederum verauslagen muss und welche er im Anschluss an ein erfolgreiches Verfahren wiederum im Wege der Zwangsvollstreckung vom Kunden betreiben müsste.

²⁹⁹ Wie der Gegenstandswert bei Zutrittsklagen zu bestimmen ist, ist nicht unumstritten. Teilweise wird vertreten, es käme auf den Wert des Zählers an (AG Königstein, Beschluss vom 25.04. 2003 - 21 C 261/03-12), andere Gerichte orientieren sich an der Höhe des Zahlungsrückstandes (z.B. LG Duisburg: Urteil vom 30.04.2010 - 7 S 123/09). Am überzeugendsten scheint der Ansatz, wonach die Summe der Abschläge für sechs Monate heranzuziehen ist, Vgl. OLG Braunschweig, Beschluss vom 20. 6. 2006 - 7 W 24/06.

³⁰⁰ Rechtsanwaltsvergütungsgesetz vom 5. Mai 2004 (BGBl. I S. 718, 788), das zuletzt durch Artikel 10 des Gesetzes vom 8. Juli 2014 (BGBl. I S. 890) geändert worden ist.

³⁰¹ Vgl. § 937 Abs. 2 ZPO.

5.1.5 Beziehungen zwischen Grundversorger und staatlichen Akteuren

5.1.5.1 Keine unmittelbaren rechtlichen Beziehungen

Zwischen den Grundversorgern und den Trägern der Sozialhilfe (§ 3 SGB XII) bzw. den Trägern der Grundsicherung für Arbeitssuchende (§ 6 SGB II) oder vergleichbaren staatlichen Stellen bestehen grundsätzlich keine rechtlichen Beziehungen. Der Energieliefervertrag wird lediglich zwischen Kunde und Grundversorger geschlossen. Die Daseinsvorsorge obliegt grundsätzlich dem Staat.

Über das Institut der Gewährleistungsverantwortung hat der Gesetzgeber jedoch die Pflicht, im Interesse der Allgemeinheit Regularien aufzustellen, durch welche die grundsätzlich staatseigene Aufgabe der Energieversorgung in angemessener Weise sichergestellt wird (s.o.).

5.1.5.2 Die Einstandspflicht der Grundversorger

Geht man davon aus, dass die Nichtzahlung auf dem finanziellen Unvermögen des Kunden beruht und dieser leistungsberechtigt nach § 27 SGB XII bzw. § 7 SGB II ist, gehört die Versorgung mit Energie (Strom) zum sozialhilferechtlich anerkannten Mindeststandard.³⁰²

Die Schaffung der Voraussetzungen für eine der allgemeinen Lebensverhältnisse angemessenen Lebensführung obliegt ausschließlich den Trägern der Sozialhilfe, der Grundsicherung für Arbeitssuchende oder einem anderen staatlichen Leistungsträger. Unangemessen wäre es, den Interessenskonflikt zwischen den Akteuren einseitig zulasten des Grundversorgers zu lösen.³⁰³ Die Gründe dafür wurden bereits im vorherigen Abschnitt (s. 5.1.4.5) dargestellt.

Aus der Pflicht der Verhältnismäßigkeit in § 19 Abs. 2 StromGVV kann sich jedoch, wie erläutert (5.1.4.5.1.3), in bestimmten Konstellationen eine Kooperationspflicht des Grundversorgers mit den Sozialleistungsträgern ergeben, bevor der Grundversorger eine Stromsperre veranlasst. Wie erläutert ändert dies jedoch nichts an der subsidiären Verantwortung des Grundversorgers und daran, dass Kooperationsbemühungen in der Regel von den zuständigen Sozialleistungsträgern ausgehen müssen.³⁰⁴

5.1.6 Beziehungen zwischen Staat und Privatkunde/Leistungsberechtigtem

Die Stromsperre ist unter den Voraussetzungen des § 19 Abs. 2 StromGVV in energiewirtschaftsrechtlicher Hinsicht zulässig. Dennoch stellt sie sich als äußerst starker faktischer Eingriff in die Lebensführung des betroffenen Kunden dar. Die Folgen der Unterbrechung müssen sich am Sozialrecht und, dem übergeordnet, am Verfassungsrecht messen lassen, denn durch die Sperrung der Stromzufuhr ergeben sich für den Kunden erhebliche Einschränkungen in seiner Gestaltung des täglichen Lebens. So lässt sich das Wohnungslicht nicht mehr einschalten, elektrische Geräte wie Wasch- und Spülmaschine können nicht mehr betrieben werden. Ohne Strom entfällt die Möglichkeit, sich aus den in der heutigen Gesellschaft gebräuchlichsten und allgemein zugänglichen Medien (Fernsehen, Radio, Internet) zu informieren und an den zunehmend wichtigen Medien der gesellschaftlichen Kommunikation teilzunehmen (Telefon, Mobiltelefon, Email, soziale Netzwerke im Internet und andere internetgestützte Kommunikationsplattformen). Der Einwand, dass Laptops

³⁰² OVG Münster FEVS 35, 24.

³⁰³ BT-Drucks. 19/9659, S. 5.

³⁰⁴ So auch konsequent LG Hamburg, RdE 1997, 156f., 156, wenngleich mit unzureichenden Erwägungen zu den betroffenen Grundrechtspositionen: „Eine andere Betrachtung würde im Ergebnis dazu führen, dass wegen des für die Energieversorgungsunternehmen bestehenden Kontrahierungszwangs die Versorgung zahlungsunfähiger Kunden über die Tarife der Energieversorgungsunternehmen finanziert würden“.

und Smartphones zunehmend von Akkus betrieben werden, trägt nicht weit, da diese häufig nur einen Tag oder sogar nur einige Stunden ohne Strom überbrücken können und zudem bei Eintritt der Stromsperre gerade einen niedrigeren Akkustand haben können. Durch die zunehmende Konzentration auf, und Abhängigkeit von häuslichen Medien- und Kommunikationsgeräten breiter Teile der Gesellschaft, würde zumindest ein erheblicher Teil von Menschen durch eine Stromsperre gleichzeitig auch überwiegend von der Teilhabe am gesellschaftlichen, kulturellen und politischen Leben abgeschnitten.³⁰⁵ Zumindest aufgrund des letzten Aspekts muss davon ausgegangen werden, dass aus dem „Grundrecht auf Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums aus Art. 1 Abs. 1 GG in Verbindung mit dem Sozialstaatsprinzip des Art. 20 Abs. 1 GG“³⁰⁶ auch der Anspruch eines jeden Menschen in Deutschland resultiert, dass ihm der Zugang zur Stromversorgung ermöglicht wird und nicht an unüberwindliche Hürden (und seien sie finanzieller Natur) gebunden wird. „Aus dem Sozialstaatsprinzip [...] kann aber ein Anspruch auf uneingeschränkte Lieferung von Strom nicht hergeleitet werden.“³⁰⁷

Der Zugang zur Stromversorgung muss zwar grundsätzlich für jeden Menschen in Deutschland ermöglicht werden, für Menschen mit einem ausreichenden Einkommen aus Arbeit oder Kapital kann dabei jedoch davon ausgegangen werden, dass eine solche Teilhabemöglichkeit grundsätzlich auch besteht (vgl. jedoch Kapitel 5.1.6.5).³⁰⁸ Die Darstellung im Folgenden konzentriert sich daher auf die Leistungsberechtigten in der Grundsicherung für Arbeitssuchende (SGB II), die Grundsicherung bei Alter und Erwerbsminderung (SGB XII), die Ausbildungsförderung nach dem Bundesausbildungsförderungsgesetz (BAföG³⁰⁹) und das Auffangnetz der Sozialhilfe (SGB XII). Diese machen auch einen erheblichen Teil der von Energiearmut Betroffenen aus (vgl. dazu Kapitel 11.3.2.2). Andere Sicherungssysteme gewähren häufig umfangreichere Leistungen oder verweisen bei nicht ausreichenden Leistungen auf Leistungen nach dem SGB XII. Ansprüche nach dem SGB XII bestehen auch für einen arbeitsfähigen Arbeitssuchenden, der die Anwartschaftszeit nach dem SGB III nicht erfüllt hat oder dessen Arbeitslosengeldanspruch erschöpft ist.³¹⁰ Arbeitnehmer, die einen gewissen Mindestverdienst unterschreiten oder ein entsprechend niedriges Arbeitslosengeld nach dem SGB III erhalten, können nach den Regeln des SGB II oder XII aufstocken.³¹¹ Kommt ein zur Unterhaltszahlung verpflichteter Angehöriger (Ehegatten, Lebenspartner, Eltern, Kinder) seinen Leistungspflichten nicht nach, treten i. d. R. der Sozialhilfeträger (SGB XII) oder der Träger der Grundsicherung nach dem

³⁰⁵ Vgl. zur Formulierung BVerfGE 125, 175, Ls. 1.

³⁰⁶ Ebd.

³⁰⁷ BVerfG NJW 1982, 1511f., 1512.

³⁰⁸ So etwa zur „Verhältnismäßigkeit“ einer Stromsperre bei grundsätzlich zahlungsfähigen Kunden LG Freiburg: Entscheidung vom 18.12.1980 - 3 S 137/80 (Beck-Online LSK 1981, 300011) mit dem Leitsatz „Eine Stromsperre durch das Energieversorgungsunternehmen ist auch dann zulässig, wenn der Stromabnehmer seinen Zahlungsverpflichtungen nur teilweise nicht nachkommt (Stromzahlungsboykott). Auf sie zu verzichten ist das Energieversorgungsunternehmen auch nicht unter dem Gesichtspunkt der Verhältnismäßigkeit gehalten.“

³⁰⁹ Bundesgesetz über individuelle Förderung der Ausbildung (Bundesausbildungsförderungsgesetz), neugefasst durch Beschluss v. 07.12.2010 (BGBl. I S. 1952, 2012 I 197), zuletzt geändert durch Gesetz v. 29.08.2013 (BGBl. I S. 3484).

³¹⁰ Eichenhofer, 8. Aufl. 2012, Rn. 482.

³¹¹ Knickrehm & Krauß, 5. Aufl. 2012, § 24 Rn. 58.

SGB II mit ihren Leistungen in Vorschuss und können dann die auf sie übergegangenen Ansprüche gegen die eigentlich leistungsverpflichteten Familienangehörigen geltend machen.³¹²

Es handelt sich also um die wesentlichen Auffangsysteme für alle Personen, die ihren Lebensunterhalt nicht oder nicht ausreichend aus eigenen Kräften bestreiten können. Auch der Stromarmut zu begegnen, sind vorrangig die Leistungsträger dieser Auffangsysteme in der Pflicht, wenngleich die Leistungsempfänger die Stromkosten grundsätzlich aus ihren Regelsätzen bestreiten sollen (dazu sogleich Kapitel 5.1.6.1). Anders ist dies etwa bei Asylbewerbern, die dem Asylbewerberleistungsgesetz³¹³ unterfallen. Diese beziehen im Rahmen ihrer Unterkunft auch Haushaltsenergie als Sachleistung. Die Haushaltsenergie unterfällt als „Verbrauchsgut des Haushalts“ § 3 Abs. 1 AsylbLG.³¹⁴ Der Stromliefervertrag besteht hier also in der Regel direkt zwischen staatlichem Leistungsträger und Energieversorgungsunternehmen. Bei einer Stromsperre muss sich der Leistungsberechtigte direkt an den Leistungsträger wenden, ohne dass dies unmittelbar etwas mit dem Stromlieferanten zu tun hätte. Dies führt für die folgende Betrachtung unmittelbar zu einer Konzentration auf die Ansprüche nach dem SGB II und XII. Daneben soll kurz auf die Situation beim Bezug von Leistungen nach dem BAföG eingegangen werden, da dessen Leistungsempfänger erfahrungsgemäß auch häufiger von Stromsperren betroffen sind, als dies bei anderen Teilen der Bevölkerung der Fall ist. Darüber hinaus gibt es Gruppen, die wegen einer Überschuldungsproblematik trotz grundsätzlich ausreichender Mittel in Energiearmut geraten, oder halbfreiwillig oder gleichsam mit Willen des Gesetzgebers (z. B. Migranten ohne anerkannten Aufenthaltsstatus) durch das soziale Netz fallen. Die Auseinandersetzung mit der Problematik dieser Gruppen übersteigt jedoch weitgehend den Rahmen dieser Studie und kann in Kapitel 5.1.6.5 nur gestreift werden. Viele der hier entwickelten Vorschläge zur Anpassung des Rechtsrahmens (Kapitel 9.3 und 9.4) würden jedoch auch diesen Gruppen zugutekommen und für sie zumindest zur Lösung der Energiearmut beitragen, wenngleich die eigentlichen Probleme dort tiefer liegen.

5.1.6.1 Die Systematik der für die Grundsicherung für Arbeitssuchende relevanten Normen (SGB II)

In diesem Abschnitt werden zunächst die sozialrechtliche Systematik der Grundsicherung für Arbeitssuchende, der Hilfe zum Lebensunterhalt, der Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung, sowie diejenige des BAföG vorangestellt, um anschließend auf die Ansprüche auf Kostenübernahme gegen den Leistungsträger einzugehen.

Gem. § 1 Abs. 1 SGB II soll die Grundsicherung für Arbeitssuchende es Leistungsberechtigten ermöglichen ein Leben zu führen, das der Würde des Menschen entspricht. Leistungsberechtigter ist dabei nach der Legaldefinition des § 7 Abs. 1 SGB II, wer das 15. Lebensjahr vollendet und die Altersgrenze des § 7a SGB II noch nicht erreicht hat, erwerbsfähig und hilfebedürftig ist und seinen gewöhnlichen Aufenthalt in der Bundesrepublik Deutschland hat.

Zur Verwirklichung der Grundsicherung hat der Gesetzgeber ein System gewählt, dessen Gesamtleistung (Arbeitslosengeld II) den Regelbedarf, Mehrbedarfe und den Bedarf für Unterkunft und Heizung erfasst, § 19 Abs. 1 Satz 3 SGB II.

³¹² Plagemann, 5. Aufl. 2012, § 9 Rn. 85.

³¹³ Asylbewerberleistungsgesetz, neugefasst durch Beschluss v. 05.08.1997 (BGBl. I S. 2022); zuletzt geändert durch Gesetz v. 22.11.20122 (BGBl. I S. 2258).

³¹⁴ Adolph, 2004, § 3 Rn. 23.

5.1.6.1.1 Der Regelbedarf

Der Regelbedarf ist der als für die Gewährleistung des Existenzminimums definierte notwendige Lebensunterhalt. Er soll zwar für die Ausgaben des täglichen Lebens verwendet werden. Die gewährten Mittel aus dem Regelbedarf stehen dem Leistungsberechtigten aber grundsätzlich frei zur Verfügung. So kann er selbst bestimmen, welche Ausgaben er mit den gewährten Leistungen tatsächlich bestreitet. Hierdurch wird dem Leistungsberechtigten die Möglichkeit eröffnet, durch Einsparungen an einer Stelle des täglichen Bedarfs Mehrausgaben an anderer Stelle zu kompensieren, § 20 Abs. 1 Satz 4 SGB II.³¹⁵ Der Leistungsberechtigte soll animiert werden, verantwortungsvoll und wirtschaftlich mit dem ihm zur Verfügung gestellten Budget umzugehen.³¹⁶

Gem. § 20 Abs. 1 Satz 1 SGB II umfasst dieser Regelbedarf zur Sicherung des Lebensunterhalts neben den Bedarfen für Ernährung und Kleidung u.a. die Haushaltsenergie, ohne die auf die Heizung und Erzeugung von Warmwasser entfallenden Anteile.

Derzeit beträgt der sich aus diesen Regelbedarfen ergebende pauschalisierte Regelsatz bei erwachsenen leistungsberechtigten Personen, die als alleinstehende oder alleinerziehende Personen einen eigenen Haushalt führen (Regelbedarfsstufe 1), 391,00 Euro.³¹⁷ Nach § 5 Abs. 1 Abteilung 4 RBEG ergab sich für das Jahr 2011 ein Teil von 30,24 Euro, d. h. 8,36% dieses Regelsatzes, aus dem Regelbedarf für Wohnen, Energie und Wohnungsinstandhaltung (Abteilung 4), soweit Warmwasser nicht dezentral in der Wohnung mit elektrischen Strom erzeugt wird (dazu sogleich). Fortgeschrieben für die Zeit ab dem 1. 1. 2014 kann also davon ausgegangen werden, dass einem Einpersonenhaushalt monatlich theoretisch 32,68 Euro für Energie und Wohnungsinstandhaltung zur Verfügung stehen, soweit dieser Bedarf nicht bereits durch den gesonderten und individuell ermittelten Bedarfssatz für Unterkunft und Heizung abgedeckt wird. Damit sollte dieser Betrag überwiegend für Strom zur Verfügung stehen. Diese Rechnung kann jedoch nur ein Orientierungspunkt sein, da der Regelsatz dem Leistungsempfänger, wie erläutert, zur eigenverantwortlichen Verfügung gestellt wird.

5.1.6.1.2 Bedarfe für Unterkunft und Heizung

Nicht pauschalisiert werden die sonstigen Bedarfe, insbesondere diejenigen für Unterkunft und Heizung gem. § 22 SGB II. Vielmehr werden diese Bedarfe in Höhe der tatsächlichen Aufwendungen anerkannt, soweit diese angemessen sind.

Bei den Kosten der Heizung nach § 22 Abs. 1 SGB II sind das diejenigen Kosten, die zur Erwärmung der Wohnung anfallen. Umfasst werden Vorauszahlungen an Vermieter (Zentralheizung), Energieversorgungsunternehmen (Gas- bzw. Stromheizung), Fernwärmeunternehmen oder Kosten für Brennstoff an den Leistungsbezieher (Öl- und Gastank bzw. Ofenheizung). Auch bei der Jahresabschlussrechnung fällig werdende Nachzahlungen werden übernommen.³¹⁸

³¹⁵ Gühlstorf, 2007, S. 73.

³¹⁶ Behrend, 3. Aufl. 2012, § 20 SGB II Rn. 26.

³¹⁷ RBEG i.V.m. Regelbedarfsstufen-Fortschreibungsverordnung 2014 vom 15. Oktober 2013.

³¹⁸ Piepenstock, 3. Aufl. 2012, § 22 SGB II Rn. 111.

Hinsichtlich der Warmwassererzeugung ist zu differenzieren: Wird Warmwasser durch zentrale Heizanlagen bereit, sind diese als Kosten für Unterkunft und Heizung nach § 22 Abs. 1 SGB II zu übernehmen. Soweit Warmwasser dezentral (also in der Wohnung des Leistungsberechtigten bspw. mittels elektrischen Durchlauferhitzers) erwärmt wird, sind die tatsächlichen Kosten für die Warmwasserbereitung kaum zu beziffern. Sie fallen versteckt in der monatlichen Stromrechnung an und müssen so aus dem Regelsatz bestritten werden. Zum Ausgleich wurde in § 21 Abs. 7 SGB II eine Mehrbedarfsregelung geschaffen, die pauschal den Regelbedarf erhöht, wenn eine dezentrale Warmwassererzeugung in der Wohnung installiert ist und deshalb keine Bedarfe für zentral bereitgestelltes Warmwasser nach § 22 SGB II anerkannt werden. Der Mehrbedarf beträgt, nach § 21 Abs. 7 Satz 1 SGB II an Altersstufen angepasste Erhöhungen des Regelbedarfs, zwischen 2,3% und 0,8%.

Insgesamt kann festgehalten werden, dass die Kosten zur Erwärmung der Wohnung zusätzlich zum Regelbedarf gewährt werden, wohingegen sämtliche andere Energiekosten, wie diejenigen zum Betrieb des Herdes, des Lichtes und anderer elektrischer Verbraucher Bestandteil des Regelbedarfes sind und aus diesen 391,00 € (Bedarfsstufe 1) zu begleichen sind.

5.1.6.2 Die Systematik der relevanten sozialhilferechtlichen Normen (SGB XII)

Die Sozialhilfe, im 12. Buch des Sozialgesetzbuchs geregelt, soll nach § 1 Satz 1 SGB XII den Leistungsberechtigten die Führung eines Lebens ermöglichen, das der Würde des Menschen entspricht.

Die Sozialhilfe ist subsidiär gem. § 2 SGB XII. Dies bedeutet, dass ihr die meisten anderen Sozialleistungen, insbesondere der Anspruch auf Grundsicherung für Arbeitsuchende nach dem SGB II, vorgehen und Sozialhilfe nur als „ultima ratio“ (letztes Mittel) gewährt werden soll.

Die Abgrenzung zum SGB II wird insbesondere durch den Kreis der Leistungsberechtigten deutlich. Nach § 27 SGB XII erhalten Sozialleistungen in Form der Hilfe zum Lebensunterhalt diejenigen Personen, die ihren notwendigen Lebensunterhalt nicht oder nicht ausreichend aus eigenen Kräften und Mitteln bestreiten können. Wer erwerbsfähig ist oder sich innerhalb des Altersrahmens des § 7 SGB II befindet, ist grundsätzlich auf Grundsicherung für Arbeitsuchende nach dem SGB II zu verweisen.

Hinsichtlich des Leistungsrahmens unterscheidet sich die Sozialhilfe von der Grundsicherung in Bezug auf Kosten für Unterkunft, Heizung sowie Haushaltsenergie nur unwesentlich. So ist auch in § 27a SGB XII ein pauschaler Regelbedarf normiert, der die Haushaltsenergie ohne die auf die Heizung und die Erzeugung von Warmwasser fallenden Anteile in Höhe von 391,00 € gewährt. Die Bedarfe für Unterkunft und Heizung richten sich gem. § 35 Abs. 4 SGB XII nach der tatsächlichen Höhe. Insoweit kann daher auf die oben gemachten Ausführungen verwiesen werden.

5.1.6.3 Die Systematik der Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung

Die gesetzliche Rentenversicherung als Teil des Sozialversicherungssystems dient vorwiegend der Alterssicherung von Beschäftigten (§§ 35 ff. SGB VI³¹⁹). Neben diesen Altersrenten werden nach dem SGB VI auch Renten bei verminderter Erwerbsfähigkeit (§§ 43 ff. SGB VI) und an Hinterbliebene erbracht (Renten wegen Todes, §§ 46 ff. SGB VI).

Die Höhe der zu gewährenden Rente richtet sich gem. § 63 Abs. 1 SGB VI vor allem nach der Höhe der während des Versicherungslebens durch Beiträge versicherten Arbeitsentgelte und Arbeitsein-

³¹⁹ Sozialgesetzbuch Sechstes Buch – Gesetzliche Rentenversicherung, neugefasst durch Beschluss v. 19.02.2002 (BGBl. I S. 754, 1404, 3384); zuletzt geändert durch Gesetz v. 21.07.2014 (BGBl. I S. 1133).

kommen. Wurden nur wenige oder geringe Beiträge in die gesetzliche Rentenversicherung einbezahlt, fällt die Höhe der Rente auch nur entsprechend gering aus.

Für diese Fälle, in denen Personen die Altersgrenze nach § 41 Abs. 2 SGB XII erreicht haben oder wegen Erwerbsminderung auf Dauer aus dem Erwerbsleben ausgeschieden sind und ihren Lebensunterhalt nicht selbst bestreiten können, sollen durch die Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung das Existenzminimum gewährleistet werden. Dies geschieht durch Aufstockung der Rente bis zum nach dem im REGB fest- und fortgeschriebenen Existenzminimum.

Die Leistungen, die im Rahmen der Grundsicherung im Alter gewährt werden, richten sich nach § 42 SGB XII, der im Wesentlichen auf die Vorschriften für die Hilfe zum Lebensunterhalt verweist.

Somit erhalten auch Leistungsberechtigte der Grundsicherung im Alter den pauschalisierten Regelsatz i. H. v. derzeit 391,00 € sowie bedarfsabhängig Leistungen für Unterkunft und Heizung, soweit der Lebensunterhalt nicht aus dem Einkommen und/oder Vermögen sichergestellt werden kann. Auch insoweit kann auf die obigen Ausführungen verwiesen werden.

5.1.6.4 Die Systematik des BAföG

Durch das Bundesausbildungsförderungsgesetz (BAföG³²⁰) wird die staatliche Unterstützung für die Ausbildung von Schülern und Studenten geregelt. Nach § 68 Nr. 1 SGB I gilt das BAföG als besonderer Teil des Sozialgesetzbuches und soll die Chancengleichheit im Bildungswesen erhöhen. In § 2 BAföG sind die Ausbildungsstätten aufgezählt, welche nach diesem Gesetz förderungsfähig sind. Insbesondere relevant sind hier allgemeinbildende Schulen ab Klassenstufe 10 sowie Hochschulen. Daneben kann aber auch der Besuch von Abendschulen, Akademien und Fachschulen gefördert werden.

Hinsichtlich des persönlichen Anwendungsbereichs nimmt das BAföG sowohl den Auszubildenden³²¹ selbst, als auch dessen Ehegatten/Eltern in den Blick. So wird die Ausbildung gem. § 9 Abs. 1 BAföG gefördert, wenn die Leistungen des Auszubildenden erwarten lassen, dass er das angestrebte Ausbildungsziel erreicht. In der Regel wird dies gem. § 9 Abs. 2 BAföG angenommen, solange der Auszubildende die Ausbildungsstätte besucht und die der Ausbildung entsprechenden Studienfortschritte erkennen lässt.

Die Förderung wird für den Lebensunterhalt und die Ausbildung geleistet (§ 11 Abs. 1 BAföG), deren Berechnung nach pauschalen Bedarfsbeträgen erfolgt, auf die eigenes Einkommen und Vermögen des Auszubildenden sowie Einkommen seines Ehegatten und seiner Eltern angerechnet werden (§ 11 Abs. 2 S. 1 BAföG). Die Höhe dieser Bedarfe unterscheidet sich nach der Art der Ausbildung und setzt sich aus dem allgemeinen Bedarfssatz und einem pauschalen Unterkunftsanteil zusammen, der davon abhängig gemacht wird, ob der Auszubildende bei den Eltern wohnt oder nicht (vgl. §§ 12, 13 BAföG). Hinzu kommt in bestimmten Fällen ein Kranken- und Pflegeversicherungszuschlag, so-

³²⁰ Bundesgesetz über individuelle Förderung der Ausbildung (Bundesausbildungsförderungsgesetz), neugefasst durch Beschluss v. 07.12.2010 (BGBl. I S. 1952, 2012 I 197), zuletzt geändert durch Gesetz v. 29.08.2013 (BGBl. I S. 3484).

³²¹ Das Gesetz selbst nennt die Leistungsberechtigten nach BAföG „Auszubildende“, Hiermit sind jedoch vornehmlich Schüler und Studenten gemeint, welche eine Ausbildungsstätte nach § 2 des Gesetzes besuchen und nicht Auszubildende, wie sie gemeinhin im Volksmund verstanden werden (Handwerksausbildung o. Ä.).

wie diverse Härtefallzuschläge (vgl. §§ 13a ff. BAföG). Aufgrund der Verschiedenartigkeit der Ausbildungen sowie der Abhängigkeit der BAföG-Höhe von Einkommen und Vermögen, kann eine umfassende Darstellung der Systematik des BAföG in dieser Studie nicht geleistet werden. Der BAföG-Höchstsatz für einen Studierenden, der nicht bei seinen Eltern wohnt, inklusive Kranken- und Pflegeversicherungszuschlag, beträgt derzeit 670,00 €.

Die Dauer der Förderung ist in § 15 BAföG geregelt. Grundsätzlich wird nach § 15 Abs. 2 BAföG die Förderung für die gesamte Ausbildung gewährt, bei Studierenden jedoch grundsätzlich nur bis Ende der Förderungshöchstdauer nach § 15a BAföG, welche der Regelstudienzeit entspricht.

Die Förderungsart ist § 17 BAföG zu entnehmen. Danach wird die Förderung grundsätzlich als nicht zurückzahlender Zuschuss gewährt. Studierende erhalten die BAföG-Leistungen dagegen im Regelfall zur Hälfte als Zuschuss und zur Hälfte als zinsloses Darlehen, dessen Rückzahlungshöchstbetrag mit 10.000 € gedeckelt ist (§ 17 Abs. 2 BAföG).

Grundsätzlich gehen die Regelungen des BAföG denen des SGB II vor (§ 7 Abs. 5 SGB II), sodass bei Leistungsberechtigten nach dem BAföG über die Leistungen nach § 27 SGB II (Leistungen für Auszubildende) kein zusätzlicher Anspruch auf Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts gegeben ist, da die Leistungen nach BAföG bedarfsgerecht ausgestaltet sind und neben dem speziellen Ausbildungsbedarf auch den Lebensunterhalt abdecken, sodass eine Aufstockung der Leistung nicht erforderlich ist.³²²

§ 27 Abs. 3 SGB II eröffnet jedoch die Möglichkeit, einen Zuschuss zu den Kosten der Unterkunft und Heizung (§ 22 Abs. 1 S. 1 SGB II) zusätzlich zum BAföG-Unterkunftsanteil zu gewähren, soweit dieser nicht ausreicht. Diese Leistungen gelten aber nicht als Arbeitslosengeld II (§ 27 Abs. 1 S. 2 SGB II).

5.1.6.5 Die Regelungen in Bezug zu anderen Gruppen

Aus den oben (Kapitel 5.1.6) genannten Gründen konzentriert sich die Studie auf die Leistungsberechtigten in der Grundsicherung für Arbeitssuchende (SGB II), die Grundsicherung bei Alter und Erwerbsminderung (SGB XII), die Ausbildungsförderung nach dem BAföG und das Auffangnetz der Sozialhilfe (SGB XII). Häufig sind jedoch auch Haushalte, welche über den sozialrechtlichen Bemessungsgrenzen von SGB II und XII liegen, von Energiearmut betroffen (dazu Kapitel 11.3.2.2). Vorwiegend handelt es sich dabei um überschuldete Haushalte, die neben Energieschulden noch vielfältige andere Verbindlichkeiten haben. Aus rechtlicher Perspektive genießen diese Personen zunächst einen starken rechtlichen Schutz durch das Pfändungsschutzrecht insbesondere der §§ 850 ZPO. Gerade das neue Pfändungsschutzkonto (§ 850k ZPO) bietet Betroffenen einen unkomplizierten Weg, während einer Kontopfändung über den unpfändbaren Teil der Einkünfte zu verfügen und so weiter am Wirtschaftsleben teilzunehmen. Die Pfändungsfreigrenzen liegen in aller Regel deutlich über den Leistungen, die Leistungsempfänger nach SGB II und XII erhalten. So sichert das Pfändungsschutzkonto eine angemessene Lebensführung des Schuldners und seiner Unterhaltsberechtigten. Grundsätzlich ist auf dem Pfändungsschutzkonto ein Guthaben in Höhe des Grundfreibetrages von derzeit 1.073,88 Euro je Kalendermonat geschützt. Beispielsweise wird bei Unterhaltungspflichten des Betroffenen dieser Schutz um 404,16 Euro für die erste und um jeweils weitere 225,17 Euro für die zweite bis fünfte unterhaltsberechtigten Person erhöht. Kindergeld oder bestimmte soziale Leistungen werden zusätzlich geschützt. Um diesen Schutz geltend zu machen reicht in der Regel ein Nachweis gegenüber der Bank. In besonderen Fällen, beispielsweise wegen außerordentlicher Bedürfnisse des Schuldners aufgrund Krankheit, kann der geschützte Betrag vom Vollstreckungsgericht oder bei der Vollstreckungsstelle des öffentlichen Gläubigers (Finanzamt, Stadtkasse) individu-

³²² Hackethal, 3. Aufl. 2012, § 7 SGB II Rn. 74.

ell angepasst werden.³²³ Aus den so zur Verfügung stehenden Mitteln sollten diese Haushalte grundsätzlich auch in der Lage ein, ihre Stromrechnung zu begleichen. Diese Haushalte sitzen häufig aber nicht nur aus mangelndem Verständnis für oder zumindest unvorsichtigem Umgang mit Geld in der sogenannten Schuldenfalle, sondern häufig auch aus Unkenntnis ihrer rechtlichen Möglichkeiten (z. B. Ratenzahlung aus Unkenntnis der Pfändungsfreigrenzen bei gleichzeitigem Auflaufen von immer höheren Inkasso- und Anwaltsgebühren der Gläubiger). Häufig sind sie jedoch auch von Praktiken betroffen, die den rechtlichen Graubereich tangieren, wie sie beispielsweise von Inkassounternehmen angewandt werden und die die Unwissenheit und Unerfahrenheit der Betroffenen über ihre rechtlichen Möglichkeiten bewusst für eine Erzeugung immer neuer Schulden ausnutzen.³²⁴ Dazu kann hier teilweise auf die Anregungen zur engeren Zusammenarbeit mit Schuldnerberatungen und anderen Stellen verwiesen werden. Der erhebliche Nachbesserungsbedarf, der sich im Umgang mit überschuldeten Haushalten nicht nur aus rechtlicher, sondern auch aus gesellschaftspolitischer Sicht ergibt, ist jedoch nicht Gegenstand dieser Studie.

Gleichwohl ist ein gewisser Teil dieser Überschuldungsproblematik auch im Bereich der Energiearmut zu suchen. Bei der Durchsetzung von Forderungen mittels einer Stromsperre oder sogar einer spartenübergreifenden Sperrung greift der Pfändungsschutz nicht, da es sich letztlich um einen Unterfall des Zurückbehaltungsrechts handelt (Kapitel 5.1.4.5.2). Soweit die Sperrung zulässig ist, erweist sie sich für die Grundversorger als komfortabler und ertragreicher als die Titulierung und anschließende Vollstreckung (Kapitel 5.1.3.3.1). Die unzureichende Regelung der Sperrung (Kapitel 5.1.4.5 und Kapitel 9.2.1.2) in Verbindung mit der Möglichkeit der Forderungsdurchsetzung durch die Grundversorger - unbeachtlich aller Pfändungsgrenzen und sonstiger Schuldnerschutzrechte - kann daher auch für Privatkunden unter der Pfändungsgrenze über den sozialrechtlichen Bemessungsgrenzen zu Energiearmut führen. Gerade für dieses Kundensegment erscheint es daher erforderlich die StromGVV nachzubessern, indem klare Regelungen für eine Verhältnismäßigkeit der Sperrung, den Einbau eines Vorkassensystems bei Zahlungsproblemen und die Möglichkeit der Berücksichtigung von Altschulden in solchen Fällen geschaffen werden (Kapitel 9.3.2.2). Auch die Probleme der spartenübergreifenden Sperrung (Kapitel 5.1.4.5.1.6) sollten in Hinblick auf diese Gruppe geregelt werden (Kapitel 9.4.2.1). Gerade für Haushalte die über ein eigenes Erwerbseinkommen über der Bemessungsgrenze verfügen, muss dabei im Auge behalten werden, dass aus „dem Sozialstaatsprinzip [...] ein Anspruch auf uneingeschränkte Lieferung von Strom nicht hergeleitet werden [kann]. Vielmehr sind die entsprechend dem Sozialstaatsprinzip im Bedarfsfalle vom Staat gewährten Leistungen und Hilfen, etwa aus dem Bundessozialhilfegesetz, für die Erfüllung der finanziellen Verpflichtungen aus dem Energielieferungsvertrag einzusetzen.“³²⁵ Grundsätzlich sollen solche Haushalte ihre Energierechnung aus den eigenen Mitteln bestreiten. Vor dem Hintergrund der sozialen Überlegungen, welche hinter dem Pfändungsschutz stehen und den oben angestellten verfassungsrechtlichen Überlegungen kann es jedoch gleichzeitig auch hier kaum ausgewogen sein, Altschulden unbeschränkt über so kraftvolle Instrumente wie Stromsperren und spartenübergrei-

³²³ BMJ: Zwangsvollstreckung und Pfändungsschutz (http://www.bmjv.de/DE/Themen/MarktundRecht/ZwangsvollstreckungPfaendungsschutz/_doc/_doc.html).

³²⁴ Aus journalistischer Sicht einen guten Überblick über rechtliche Probleme und erheblichen Regelungsbedarf gibt Kunze, Anne: Inkasso: Die zweifelhaften Methoden deutscher Schuldeneintreiber, DIE ZEIT vom 24.9.2015.

³²⁵ BVerfG, B. v. 30.09.1982 = NJW 1982, 1511.

fende Sperrungen durchzusetzen. Im Bereich der eigentlich leistungsfähigen Haushalte mit geregelterm Einkommen, die jedoch in ein Schuldenproblem geraten sind, können dezidierte gesetzliche Regelungen über Vorkassensysteme und die Berücksichtigung der Altschulden in diesen Regelungen daher voraussichtlich einen sehr weitgehenden Beitrag zur Problemlösung leisten.

Die Probleme überschuldeter Haushalte sind jedoch komplex und der erhebliche Nachbesserungsbedarf, der sich im Umgang mit überschuldeten Haushalten nicht nur aus rechtlicher, sondern auch aus gesellschaftspolitischer Sicht ergibt, ist nicht Gegenstand dieser Studie.³²⁶ Ein gesetzlich geregeltes Verfahren zur Abwicklung von Altschulden im Energiebereich insbesondere unter Zuhilfenahme von Vorkassensystemen kann hier jedoch ein wichtiger Beitrag sein. Ein geregeltes Verfahren, wie Grundversorger über Vorkassensysteme ihre Forderungen gegenüber energiearmen Haushalten selbstständig realisieren können, kann betroffene Haushalte darüber hinaus von zusätzlichen Inkasso- und Rechtsanwaltskosten entlasten. Gleichzeitig gibt es Grundversorgern eine verlässlichere Möglichkeiten ihre Ausstände zu realisieren, ohne auf Stromsperrungen und die Beauftragung externer Inkassodienstleister zurückgreifen zu müssen.

Daneben gibt es erfahrungsgemäß gerade in der Gruppe der Schüler und Studierenden Personen, die über kein ausreichendes Erwerbseinkommen oder nicht ausreichende Transfereinkommen aus Familienunterhalt verfügen und gleichwohl auch kein staatliches Transfereinkommen bekommen. Häufig liegt das daran, dass sie nicht BAföG-berechtigt sind, weil sie beispielsweise keine ausreichenden Studienfortschritte i. S. d. § 9 BAföG aufweisen können oder die Regelstudienzeit überschritten haben. Gleichzeitig haben sie keinen Anspruch auf Grundsicherung für Arbeitssuchende, da sie nicht „alle Möglichkeiten zur Beendigung oder Verringerung ihrer Hilfebedürftigkeit ausschöpfen“ (vgl. § 2 Abs. 1 SGB II). Auch „Sozialhilfe erhält nicht, wer sich vor allem durch Einsatz seiner Arbeitskraft, seines Einkommens und seines Vermögens selbst helfen kann“ (§ 2 Abs. 1 SGB XII). Mit anderen Worten ist diese Gruppe aus sozialrechtlicher Sicht letztlich gezwungen, ihre Ausbildung abzubrechen, um dem Arbeitsmarkt zur Verfügung zu stehen, selbst ein Erwerbseinkommen zu beziehen oder leistungsberechtigt nach SGB II oder SGB XII zu werden. In einer vergleichbaren Situation sind i. d. R. Schulabbrecher unter 21 Jahren, die bei der Leistungsbeantragung nach SGB II und XII vorrangig darauf verwiesen werden, dass sie ihre Ausbildung wieder aufnehmen sollen um Anspruch auf BAföG zu haben. Bestehende Unterhaltsansprüche werden von Schülern und Studierenden häufig beispielsweise aus familiärer Rücksicht nicht geltend gemacht.

Weitere Beispiele von Menschen, die keine Sozialleistungen beziehen können, gibt es im Bereich solcher Personen mit unsicherem Aufenthaltsstatus. Es gibt also durchaus vielfältige Beispiele, in denen Menschen von Stromsperrungen betroffen sein können, die entweder halbfreiwillig (Entscheidung für die Weiterführung der Ausbildung) oder unfreiwillig (Migrationsproblematik) durch das bestehende Netz der Sozialleistungen hindurchfallen. All diesen Fällen ist jedoch gemeinsam, dass der Gesetzgeber sich bewusst entschieden hat, den betroffenen Personengruppen keine Hilfe zu leisten. Die damit verbundenen Problematiken können im Rahmen dieser Studie nicht erörtert oder sogar gelöst werden. Es kann jedoch auch nicht Aufgabe des Grundversorgers sein, Lücken im Sozialsystem zu schließen, die der Gesetzgeber bewusst gelassen hat. Dem Grundversorger bleibt letztlich kaum eine andere Möglichkeit, die Fälle so zu behandeln, als wenn ein Haushaltskunde mit auskömmlichem Erwerbseinkommen sich dazu entscheidet, seine Stromrechnung nicht mehr zu bezahlen. Gerade für diese Gruppe von Menschen, die halbfreiwillig mit einem Einkommen unter dem gesetzlichen vorgesehenen Existenzminimum auskommen müssen, können die in Kapitel 9.3.2 und 9.4.2 gemachten Vorschläge zur Anpassung des Energiewirtschaftsrechts hilfreich sein, da auch

³²⁶ Dazu jedoch *Kunze, Anne*: Inkasso: Die zweifelhaften Methoden deutscher Schuldeneintreiber, DIE ZEIT vom 24.9.2015.

ihnen zwar kein Strom ohne Gegenleistung geliefert werden kann, jedoch auch für sie der Zugang zur Stromversorgung durch die dort vorgeschlagenen Maßnahme erhalten bleiben kann.

5.1.7 Ansprüche auf Schuldenübernahme nach § 36 Abs. 1 SGB XII und § 22 Abs. 8 SGB II

Die Kosten für die Haushaltsenergie sind im Regelbedarf und dem Bedarf nach BAföG enthalten und müssen aus diesem bestritten werden. Hat der Leistungsberechtigte im Rahmen seiner grundsätzlich freien Verfügungsgewalt über seinen Regelbedarf so gewirtschaftet, dass ihm ein Begleichen der Forderung des Grundversorgers nicht möglich ist, fragt sich, inwieweit und unter welchen Bedingungen der Träger der Sozialhilfe bzw. der Grundsicherung für Arbeitsuchende zur Übernahme der Schulden verpflichtet ist.

Gem. § 36 Abs. 1 SGB XII können Schulden übernommen werden, wenn dies zur Sicherung der Unterkunft oder zur Behebung einer vergleichbaren Notlage gerechtfertigt ist. Sie sollen übernommen werden, wenn dies gerechtfertigt ist und sonst Wohnungslosigkeit einzutreten droht. Geldleistungen können als Beihilfe oder als Darlehen übernommen werden.

Auch das SGB II hält in § 22 Abs. 8 eine Schuldenübernahmenvorschrift bereit. Diese hat im Wesentlichen dieselben Voraussetzungen wie § 36 Abs. 1 SGB XII, denn mit der Neufassung des § 22 Abs. 8 SGB II ging es dem Gesetzgeber um eine Anpassung der grundsicherungsrechtlichen Regelung an das sozialhilferechtliche Vorbild des § 36 SGB XII.³²⁷

Da im Rahmen der Leistungsberechtigten nach BAföG die Leistungen für Auszubildende gem. § 27 Abs. 1 S. 2 SGB II nicht als Arbeitslosengeld II gelten (s.o.), bedurfte es einer Sonderregelung, um auch Auszubildenden eine Schuldenübernahmenvorschrift zur Seite zu stellen.³²⁸ Eine solche Verweisungsvorschrift ist § 27 SGB II in dessen Abs. 5 zu entnehmen, der auf § 22 Abs. 8 SGB II verweist und so auch Auszubildenden die Möglichkeit einer Darlehensinanspruchnahme zur Sicherung der Unterkunft oder zur Behebung einer vergleichbaren Notlage eröffnet.

§ 36 Abs. 1 SGB XII/ § 22 Abs. 8 SGB II setzen zunächst voraus, dass dem Leistungsberechtigten gegenüber seinem Energieversorger/Grundversorger Schulden entstanden sind, also fällige aber noch nicht bezahlte Verbindlichkeiten.

5.1.7.1 Gefährdung der Unterkunft oder Bestehen einer vergleichbaren Notlage

§ 36 Abs. 1 SGB XII/ § 22 Abs. 8 SGB II verlangen also zunächst, dass als Folge der Energieschulden die derzeitige Unterkunft des Leistungsberechtigten gefährdet sein oder eine vergleichbare Notlage bestehen muss.

Das Drohen von Wohnungslosigkeit im engeren Sinne, wovon § 36 Abs. 1 SGB XII schützen will, liegt zwar im Unterbrechen der Stromversorgung nach § 19 Abs. 2 StromGVV nicht vor, eine vergleichbare Notlage ist aber gegeben, wenn ohne die Übernahme der Energiekosten durch den Leistungsträ-

³²⁷ Berendes, 2008, S. 151.

³²⁸ Söhngen, 3. Aufl. 2012, § 27 SGB II Rn. 41.

ger eine menschenwürdige Unterkunft, nämlich eine solche mit Energieversorgung, gefährdet wäre. Dies ist jedenfalls dann der Fall, wenn eine Stromsperre bereits verhängt wurde.³²⁹

Ist noch keine Stromsperre verhängt, aber kündigt das EVU dem Leistungsberechtigten konkret und in einem zeitnahen Termin an, die Energielieferungen bei Nichtbegleichung der ausstehenden Forderungen einzustellen, so ist die Notlage vergleichbar mit drohender Wohnungslosigkeit, weil die Energieversorgung angesichts des Zuschnitts nahezu aller privaten Haushalte nach den heutigen Lebensverhältnissen in Deutschland zum sozialrechtlich anerkannten Mindeststandard gehört und ohne elektrischen Strom weder die Möglichkeit der Zubereitung von warmen Mahlzeiten noch der Durchführung der Körperhygiene im ausreichenden Ausmaß besteht.³³⁰ Bisher von Rechtsprechung und Literatur nicht ausreichend gewürdigt wurde zudem, dass (wie erläutert) ohne Strom die Möglichkeit entfällt, sich aus den in der heutigen Gesellschaft gebräuchlichsten Medien (Fernsehen, Radio, Internet) zu informieren und an den zunehmend wichtigsten Medien der gesellschaftlichen Kommunikation teilzunehmen (Telefon, Mobiltelefon, Email, soziale Netzwerke im Internet und andere internetgestützte Kommunikationsplattformen). Durch die zunehmende Konzentration auf und Abhängigkeit von häuslichen Medien- und Kommunikationsgeräten breiter Teile der Gesellschaft würde zumindest ein erheblicher Teil von Menschen durch eine Stromsperre gleichzeitig auch überwiegend von der Teilhabe am gesellschaftlichen, kulturellen und politischen Leben abgeschnitten.³³¹ Durch diese Entwicklung gewinnt Strom für die Erhaltung des Existenzminimums zunehmende Bedeutung und eine Gleichsetzung eines Lebens ohne Strom mit einem solchen ohne Unterkunft oder Heizung scheint zunehmend unausweichlich. Für die Vergleichbarkeit von Miet- und Stromschulden i. S. d. § 36 SGB XII ist es jedoch in beiden Fällen erforderlich, dass der Verlust droht, im ersten Fall der Wohnung, im zweiten Fall des Stromzugangs durch Stromsperre. Der allgemeine Hinweis des Energieversorgungsunternehmens, dass die Berechtigung zur Stromsperre bei Nichtbegleichung der offenen Forderungen bestehe, genügt deshalb nicht.³³² Letztlich muss der Grundversorger die Sperre bereits angedroht haben. Da dieser aber bereits für die Androhung zur Wahrung der Verhältnismäßigkeit auf die Kooperation mit den Sozialleistungsträgern angewiesen ist, muss es letztlich auch ausreichen, wenn der Grundversorger sich zur Androhung der Sperre an den Träger der Sozialleistung wendet. Andernfalls wäre zu befürchten, dass der Sozialleistungsträger sich bei Kooperationsversuchen des Grundversorgers formal auf die noch ausstehende Androhung beruft und so zumindest vorübergehend das Problem zulasten des Grundversorgers löst, der hier (wie erläutert) nur subsidiär in die Pflicht genommen werden darf.

5.1.7.2 Rechtfertigung der Schuldenübernahme

Weiteres Tatbestandsmerkmal der §§ 36 Abs. 1 SGB XII und 22 Abs. 8 SGB II ist, dass auch die Schuldenübernahme zur Behebung der Notlage gerechtfertigt ist. Bei dieser Rechtfertigungsprüfung gilt es im Wesentlichen darzulegen, ob ein Eingreifen des Staates erforderlich ist oder ob der Leistungsberechtigte sich nicht auch selbst aus der Notlage befreien kann. Dabei ist der Leistungsberechtigte auf zumutbare und geeignete Selbsthilfemöglichkeiten zu verweisen. Der Leistungsträger soll erst eingreifen, wenn der Leistungsberechtigte die Notlage nicht aus eigener Kraft beseitigen kann und seine weitere Existenz bedroht ist.³³³

³²⁹ LSG Nordrhein-Westfalen v. 19.09.2013 – L 7 AS 1591/13 B ER.

³³⁰ OVG Münster Urteil v. 28.04.1999 – 24 A 4785/97.

³³¹ Vgl. zur Formulierung BVerfGE 125, 175, Ls. 1.

³³² LSG Nordrhein-Westfalen Beschluss v. 29.06.2007 – L 19 B 82/07 AS ER.

³³³ Nguyen, 2. Auflage 2014, § 36 SGB XII Rn. 44.

5.1.7.2.1 Eigenes Vermögen

Offensichtlich nicht erforderlich ist die Schuldenübernahme dann, wenn der Leistungsberechtigte sich durch Einsatz eigenen Vermögens oder Einkommens selbst helfen kann, §§ 2 Abs. 1 SGB XII, 9 Abs. 1 SGB II.

5.1.7.2.2 Ratenzahlungsvereinbarung (rechtliche Einordnung)

In Betracht kommt, den Leistungsberechtigten auf das Bemühen um eine Ratenzahlungsvereinbarung mit dem Grundversorger zu verweisen, denn die rückständigen Stromkosten sollen zuvorderst aus der Vertragsbeziehung zwischen Grundversorger und Kunden beglichen werden. Der Leistungsträger darf nicht zum „Ausfallbürgen der Energieversorgungsunternehmen“³³⁴ werden. Dieser Verweis auf Ersuchen nach Ratenzahlung erscheint freilich nur dann angemessen, wenn eine Ratenzahlungsvereinbarung hinreichend Aussicht auf Erfolg verspricht, weil der Leistungsberechtigte bspw. das erste Mal mit Zahlungen ausfällt und die Höhe seines Einkommens die Prognose zulässt, dass die Schulden in absehbarer Zeit getilgt werden können. Ist der Leistungsberechtigte „dauersäumig“ und mittellos, wird sich wohl kein EVU mit einer Ratenzahlungsvereinbarung einverstanden erklären. Der Verweis auf ein Bemühen um eine solche Vereinbarung wäre mithin unangemessen. Dabei ist eben auch zu berücksichtigen, dass sich der Grundversorger aufgrund der Regelungen von EnWG und StromGKV seinen Vertragspartner gerade nicht aussuchen konnte und man ihn damit auch nicht ohne weiteres auf das Insolvenzrisiko verweisen kann, das derjenige eingeht und i. d. R. auch zu tragen hat, der sich freiverantwortlich einen Vertragspartner aussucht.

5.1.7.2.3 Wechsel des Stromanbieters

Soweit ein Wechsel des Stromanbieters vorgeschlagen wird, um eine drohende oder eingetretene Stromsperre abzuwenden³³⁵, kann dieser Vorschlag nur als effektiv betrachtet werden, wenn der vorherige Stromanbieter kein Grundversorger war. Das EnWG sieht zur gesetzlichen Manifestierung des Kontrahierungszwanges der Grundversorger in § 2 Abs. 5 vor, dass Zahlungsrückstände bei anderen Energielieferanten dem Haushaltskunden nicht entgegengehalten werden können. Soweit es sich bei dem Stromanbieter, zu dem gewechselt werden soll, nicht um einen Grundversorger handelt, können dem Haushaltskunden die Zahlungsrückstände entgegengehalten und ein Vertragsschluss abgelehnt werden (Privatautonomie).

Auch erscheint ein Wechsel des Stromanbieters deshalb als unangemessen, da eine dauerhafte Energieversorgung nicht sichergestellt wäre. Der neue Stromanbieter wird gegen den weiterhin säumigen Kunden innerhalb kurzer Zeit ebenfalls eine Stromsperre verhängen respektive das (Sonder-) Vertragsverhältnis durch Kündigung beenden.

Zudem ist eine Strafbarkeit des Leistungsberechtigten nicht fernliegend, wenn er ein neues Vertragsverhältnis mit Pflicht zur Kostentragung eingeht, obwohl ihm bei Vertragsschluss bewusst ist, dass er später zur Zahlung voraussichtlich nicht in der Lage sein wird und so über seine Zahlungsbereitschaft täuscht (Eingehungsbetrug nach § 263 Abs. 1 StGB). Ein Leistungsträger, der zu einem

³³⁴ Hammel, 06/2011, S. 251.

³³⁵ LSG Nordrhein-Westfalen, Beschluss v. 20.08.2012 – L 2 AS 1415/12 B ER.

solchen Vorgehen animiert, verhält sich nicht nur unter rechtsstaatlichen Gesichtspunkten fragwürdig, sondern kann sich unter Umständen auch dem Vorwurf der Strafbarkeit wegen Anstiftung zum Eingehungsbetrug aussetzen.

5.1.7.2.4 Prüfung der Rechtmäßigkeit der Stromsperre im Wege gerichtlichen Rechtsschutzes

Ist eine Stromsperre noch nicht verhängt, aber droht sie, so wird vertreten, dass der Leistungsberechtigte alle rechtlichen Möglichkeiten ergreifen muss, um eine solche zu vermeiden. Hierbei ist insbesondere die (zivil)gerichtliche Überprüfung der Rechtmäßigkeit der Stromsperre gemeint. Liegen die Voraussetzungen einer Stromsperre nach § 19 Abs. 2 StromGKV nicht vor (siehe dazu oben), so hat der Grundversorger nach § 19 Abs. 4 StromGKV die Grundversorgung unverzüglich wieder aufzunehmen. Eine Übernahme der Schulden scheidet dann wegen vorrangiger Selbsthilfemöglichkeiten des Leistungsberechtigten aus.³³⁶

Die vorrangige gerichtliche Überprüfung kann jedenfalls nicht mit dem Hinweis auf die Unzumutbarkeit wegen der langen Dauer des Verfahrens abgelehnt werden, denn die ZPO³³⁷ sieht in §§ 916 ff. ein Eilrechtsschutzverfahren vor.

Zumutbar ist ein Verweis auf die vorrangige eilgerichtliche Überprüfung jedoch nur, wenn eine überwiegende Erfolgswahrscheinlichkeit des Eilantrages besteht, denn bei Verlust des Rechtsstreits ist der Leistungsberechtigte mit dem Prozesskostenrisiko belastet. Auch im Rahmen der Prozesskostenhilfe nach §§ 114 ff. ZPO, welche Bedürftigen finanzielle Unterstützung bei Rechtsstreitigkeiten gewährt, ist die hinreichende Aussicht auf Erfolg des Rechtsstreits Voraussetzung.

Insoweit ist fraglich, inwieweit dem Leistungsberechtigten zugemutet werden kann, die Erfolgsaussichten der zivilgerichtlichen Inanspruchnahme gegen eine (drohende) Stromsperre abzuschätzen. Aufgrund der komplexen energierechtlichen Voraussetzungen der Stromsperre, insbesondere wegen der geforderten Verhältnismäßigkeitsprüfung in § 19 Abs. 2 Satz 2 StromGKV und der Unsicherheit über den Umgang der Rechtsprechung mit solchen unbestimmten Rechtsbegriffen, erscheint die vorrangige Bestreitung des Eilrechtsschutzes jedenfalls bei nicht offensichtlicher Rechtswidrigkeit der Stromsperre unzumutbar.³³⁸

Dies muss in Bezug auf Leistungsberechtigte nach dem SGB II oder SGB XII umso mehr gelten, denn diese nehmen im staatlichen Gefüge eine besonders schutzbedürftige Position ein und sind mit der Geltendmachung zivilrechtlichen Rechtsschutzes nicht nur finanziell sondern häufig auch in ihren Rechtskenntnissen und ihrer Initiativkraft überfordert. Bevor die sozialrechtlichen Leistungsträger auf vorrangige Hilfsmöglichkeiten verweisen, müssen sie in jedem Fall ihren umfassenden Beratungs- und Auskunftspflichten nach §§ 14 f. SGB I gerecht werden. Zumindest der Hinweis auf die Möglichkeit der Prozesskostenhilfe und eine Empfehlung, wie ein passender Anwalt zu finden sei, sollten erwartet werden.

Zur Verwirklichung eines dem Bürger zugewandten Staates, der soziale Sicherheit und Gerechtigkeit anstrebt, gehört nicht nur die Bereitstellung eines Anspruchs, welcher vor Gericht eingeklagt werden kann, sondern neben der Hilfe und Unterstützung bei dessen Durchsetzung auch die Einsicht, dass die Gewährung eines Darlehensanspruches unter der Bedingung einer vorherigen Inanspruchnahme gerichtlichen Rechtsschutzes reinen Formalismus darstellen kann.

³³⁶ Gotzen, 2007, S. 248.

³³⁷ Zivilprozessordnung, neugefasst durch Beschluss v. 05.12.2005 (BGBl. I S. 3202, 2006 I S. 431, 2007 I S. 1781; zuletzt geändert durch Gesetz v. 08.07.2014 (BGBl. I S. 890).

³³⁸ LSG Berlin-Brandenburg, Beschluss v. 14.09.2012 – L 18 AS 2308/12 B ER.

Wird der Leistungsberechtigte jedoch vom Leistungsträger bei der Inanspruchnahme des Eilrechtsschutzes beraten und unterstützt, so wird ihm nur ein solches Maß an Mitwirkung abverlangt, das objektiv und subjektiv zumutbar ist, denn dann ist die fehlende Erfahrung auf dem Gebiet zivilgerichtlichen Eilrechtsschutzes durch die Hilfestellung kompensiert.³³⁹

5.1.7.2.5 Rechtsfolge

Soweit die oben aufgezeigten Tatbestandsmerkmale erfüllt sind, ist für die Rechtsfolge danach zu differenzieren, ob eine Übernahme der Energieschulden einer der Sicherung der Unterkunft vergleichbaren Notlage (§ 36 Abs. 1 Satz 1 SGB XII bzw. § 22 Abs. 8 Satz 1 SGB II) oder einer der Vermeidung von drohender Obdachlosigkeit vergleichbaren Notlage dient (jeweils Sätze 2 der Vorschriften).

Nach den Sätzen 1 „können“ die Schulden übernommen werden, die Schuldenübernahme steht also im pflichtgemäßen Ermessen (§ 39 Abs. 1 SGB I³⁴⁰). Nach den Sätzen 2 sollen die Schulden übernommen werden. Durch die Formulierung „sollen“ wird klargestellt, dass das Ermessen derart intendiert ist, dass im Regelfall ein Anspruch auf Schuldenübernahme besteht. Lediglich in atypisch gelagerten Fällen entfällt ein solcher.

Bei (drohenden) Stromsperrungen dient die Schuldenübernahme regelmäßig der Vermeidung einer mit drohender Obdachlosigkeit vergleichbaren Notlage. Das Ermessen der Leistungsträger ist daher regelmäßig hinsichtlich eines Anspruchs auf Schuldenübernahme gebunden.

So hat im Falle einer Arbeitslosengeld II-Bezieherin, welcher wegen Forderungsrückständen die Stromversorgung gesperrt worden war, das Landessozialgericht Niedersachsen-Bremen in 2. Instanz bestätigt, dass die zuständige Arbeitsgemeinschaft durch die Vorinstanz (Sozialgericht Bremen) zu Recht verpflichtet worden ist, der Antragstellerin ein Darlehen zur Begleichung der Stromschulden zu gewähren.³⁴¹

Begründung dieser Rechtsprechung ist, dass die Unterbrechung bzw. das Fehlen der Stromversorgung eine der Wohnungslosigkeit faktisch nahe kommende Notlage darstelle, und die regelmäßige Versorgung eines Haushaltes mit (Haushalts-)Energie nach den Lebensverhältnissen in Deutschland zum sozialhilferechtlichen Mindeststandard gehöre. Die faktische Unbewohnbarkeit einer Wohnung infolge einer Sperrung der Energie- und Wasserzufuhr stehe daher dem Verlust der Unterkunft gleich. Dem kann insbesondere vor dem Hintergrund des „Grundrechts auf Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums“ nur zugestimmt werden.

a) Direktübernahme der Stromzahlungen durch staatliche Akteure:

Gem. § 42 SGB II und § 47 SGB I sind Geldleistungen grundsätzlich dem Leistungsberechtigten auf das im Antrag angegebene Konto zu überweisen.

³³⁹ LSG Nordrhein-Westfalen, Beschluss v. 22.02.2012 – L 7 AS 1716/11 B.

³⁴⁰ Sozialgesetzbuch Erstes Buch – Allgemeiner Teil, v. 11.12.1975 (BGBl. I S. 3015); zuletzt geändert durch Gesetz v. 19.10.2013 (BGBl. I S. 3836).

³⁴¹ LSG Niedersachsen-Bremen Beschluss v. 28. Mai 2009 – L 7 AS 546/09 B ER.

Eine Direktzahlung an andere Empfangsberechtigte sieht das Gesetz in § 35 Abs. 1 SGB XII bzw. § 22 Abs. 7 SGB II für die Leistungen von Unterkunft und Heizung in zwei Fällen vor. Zum einen ist eine Zahlung an andere Empfangsberechtigte (wie zum Beispiel an den Grundversorger) möglich und auch verpflichtend, wenn der Leistungsberechtigte dies beantragt. Zum anderen ist eine Direktzahlung von Leistungen für Unterkunft und Heizung möglich, wenn die zweckentsprechende Verwendung durch die leistungsberechtigte Person nicht sichergestellt ist. Dies ist insbesondere der Fall, wenn (Heiz-)Energiekostenrückstände bestehen, die zu einer Stromsperre berechtigen (§ 35 Abs. 1 Satz 4 Nr. 2 SGB XII bzw. § 22 Abs. 7 Satz 3 Nr. 2 SGB II).

Zu beachten ist jedoch, dass diese Leistungen für Unterkunft und Heizung nur diejenigen Kosten umfassen, die zur Erwärmung der Unterkunft dienen. Für die Haushaltsenergie, welche nicht nach § 35 Abs. 1 SGB XII bzw. § 22 Abs. 1 SGB II gewährt wird, sondern im Regelsatz enthalten ist (vergleiche oben), gelten die Normen über die Direktübernahme nicht.³⁴²

Eine Direktüberweisung der Stromkosten an den Grundversorger wegen Energierückständen, die zu einer Stromsperre berechtigen, scheidet daher aus. Ein Einverständnis des Leistungsberechtigten dahingehend, dass der Leistungsträger einen Teil seiner Regelleistung direkt an den Grundversorger zahlt, ist jedoch möglich.

Das LSG Berlin-Brandenburg³⁴³ ist so weit gegangen, dass es die Gewährung der Schuldenübernahme im Eilrechtsschutz davon abhängig gemacht hat, dass der Leistungsberechtigte zustimmt, dass die Abschlagszahlungen für die Haushaltsenergie als Sachleistung durch direkte Zahlung des Leistungsträgers an das Energieversorgungsunternehmen geleistet werden. Voraussetzung hierfür sei aber, dass der Leistungsberechtigte sich durch unwirtschaftliches Verhalten als ungeeignet i. S. d. § 24 Abs. 2 SGB II gezeigt hat, mit der Regelleistung seinen Bedarf zu decken.

Eine gegen den Willen des Leistungsberechtigten verfügte Direktzahlung an den Energielieferanten ist daher nur unter strengsten Voraussetzungen (insbesondere schon bestehende Stromschulden) möglich. Dies hat sein Bewenden in der aus der Menschenwürde hergeleiteten Zielvorgabe, wonach Leistungsempfänger trotz Leistungsbezuges weiterhin in die Lage versetzt werden sollen, ihre Lebensführung selbst zu organisieren (Autonomieprinzip). Es gilt also, den Leistungsempfänger durch Direktzahlungen nicht zu entmündigen, sondern ihn zum Lernen anzuregen, mit den ihm zur Verfügung stehenden Mitteln eigenverantwortlich zu wirtschaften.³⁴⁴

Denkt man einen Schritt weiter und vergleicht den Zweck der Möglichkeit der Direktzahlung von Leistungen für Unterkunft und Heizung mit der Begründung für die Unzulässigkeit der Direktzahlung für Haushaltsstrom, so ergibt sich eine gewisse Widersprüchlichkeit. Leistungen für Unterkunft und Heizung nach §§ 35 SGB XII und 22 SGB II decken einen maßgeblichen Teil des unmittelbar verfassungsrechtlichen Leistungsanspruchs auf Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums im Bereich der physischen Existenz des Menschen. Es soll hierdurch das existenzielle Grundbedürfnis des Leistungsberechtigten nach Wohnen und die Funktion der Unterkunft als räumlichen Lebensmittelpunkt geschützt werden.³⁴⁵ Die Möglichkeit der Direktzahlung hat der Gesetzgeber deshalb gewählt, weil dieses „Existenzminimum Wohnen“ auch denjenigen Personen gewährt werden soll, die sich im Umgang mit Geld als völlig ungeeignet gezeigt haben. Um der Gefahr vorzubeugen, dass Leistungsberechtigte ihre gewährten Geldmittel zweckentfremden und das ihnen

³⁴² Nguyen, 2. Auflage 2014, § 35 SGB XII Rn. 112; LSG Hamburg, Beschluss v. 09.06.2005 – L 5 B 71/05 ER AS.

³⁴³ LSG Berlin-Brandenburg, Beschluss v. 11.12.2007 – L 28 B 2169/07 AS ER.

³⁴⁴ Gühlstorf, 2007, S. 75.

³⁴⁵ Nguyen, 2. Auflage 2014, § 35 SGB XII Rn. 112.

überwiesene Geld für andere Zwecke als für die Unterkunft und Heizung verwenden und damit letztlich wegen Zahlungsverzug vom Vermieter aus der Wohnung gekündigt werden, hat sich der Gesetzgeber zum Schutz dieser Menschen unter Aufgabe ihres Selbstbestimmungsrechtes insoweit für eine Entmündigung derselben entschieden, was durchaus seinem Gestaltungsauftrag aus dem „Grundrecht auf Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums“ gerecht wird.

Bei den Kosten für den Haushaltsstrom, welche im Regelsatz enthalten sind, hat sich der Gesetzgeber durch Nichtnormierung einer entsprechenden Direktzahlungsmöglichkeit gegen eine Entmündigung entschieden und das Selbstbestimmungsrecht des Leistungsberechtigten hochgehalten. Dies mag teilweise vor dem Hintergrund geschehen sein, dass zumindest vor einigen Jahrzehnten Unterkunft und Heizung ohne Frage zum Existenzminimum gehörten und Brennstoffe (auch zum Kochen) auch als Sachleistung gewährt werden konnten. Strom ist daher erst seit neuer Zeit zunehmend ins Zentrum der Grundlagen des Existenzminimums gerückt. Dieser Trend hat sich in den letzten Jahrzehnten (Radio, Fernsehen, Telefon) und noch einmal in den letzten Jahren (moderne Medien- und Telekommunikationsgeräte) deutlich beschleunigt, so dass Strom heute, wie dargestellt, als wesentliche Grundlage für „ein Mindestmaß an Teilhabe am gesellschaftlichen, kulturellen und politischen Leben“ gelten muss. Mit anderen Worten: der Zugang zu Strom für den E-Herd vor fünfzig Jahren war für die Gewährleistung der physischen Existenz noch substituierbar. Der Zugang zu Strom für Medien- und Telekommunikationsgeräte für ein Mindestmaß an gesellschaftlicher Teilhabe in der Informationsgesellschaft³⁴⁶ ist es für die Gewährleistung der physischen und psychischen Existenz dagegen nicht. Daher überzeugt die unterschiedliche Behandlung von Unterkunft und Heizung einerseits und Haushaltsenergie andererseits durch den Gesetz- und Verordnungsgeber zunehmend weniger.

Letztlich hat der Gesetz- und Verordnungsgeber bei Ausformulierung der verschiedenen Bedarfe im SGB XII und SGB II eine Entscheidung dahingehend getroffen, dass zum Schutz existenzieller Grundbedürfnisse eine teilweise Entmündigung erfolgen kann (Heizung und Unterkunft). Bei solchen Bedürfnissen, welche nicht unmittelbar das menschenwürdige Existenzminimum tangieren, soll das Selbstbestimmungsrecht jedes einzelnen jedoch nicht angetastet werden. Haushaltsstrom ordnet er noch in die letzte Kategorie ein, was angesichts der gesellschaftlichen Entwicklung nicht mehr überzeugt. Die Widersprüchlichkeit dieser Differenzierung, vor dem Hintergrund der heutigen gesellschaftlichen Entwicklung, spiegelt auch die oben besprochene Rechtsprechung wider,³⁴⁷ die zunehmend Wege sucht, eine Direktüberweisung der Stromkosten durch die Sozialleistungsträger, entgegen der gesetzgeberischen Differenzierung, zu ermöglichen.

5.2 Weitere vertragliche Beziehungen bei Stromentnahme des Haushaltskunden

Die vertraglichen Beziehungen zwischen den Akteuren, die bei der Stromentnahme eines Haushaltskunden eine Rolle spielen, sind komplex. Ausgangspunkt der verschiedenen Vertragsbeziehun-

³⁴⁶ Zum Begriff und seiner Verwendung lies etwa Hillmann, 5. Aufl. 2007, Schlagwort: Informationsgesellschaft.

³⁴⁷ z. B. LSG Nordrhein-Westfalen v. 19.09.2013 – L 7 AS 1591/13 B ER.

gen ist die strikte Trennung zwischen der Stromlieferung und dem Stromtransport, d. h. der Netznutzung.³⁴⁸

5.2.1 Der Netzanschlussvertrag

Der Netzanschlussvertrag bzw. das Netzanschlussverhältnis besteht zwischen dem Anschlussnehmer und dem Betreiber eines Energieversorgungsnetzes der allgemeinen Versorgung i. S. d. § 3 Nr. 17 EnWG. Anschlussnehmer i. S. d. § 18 Abs. 1 S. 1 EnWG ist jedermann, in dessen Auftrag ein Grundstück oder Gebäude an das Niederspannungsnetz angeschlossen wird oder jeder Eigentümer oder Erbbauberechtigte eines Grundstücks oder Gebäudes, der an das Niederspannungsnetz angeschlossen ist, vgl. § 1 Abs. 2 NAV. In den hier betrachteten Fällen wird das häufig der Vermieter sein. Auch bei Eigentümern von Wohnungen, eines Einzel- oder Reihenhauses oder einer Doppelhaushälfte ist Stromarmut jedoch nicht ausgeschlossen. In diesem Fall ist in aller Regel die Wohnungseigentümergeinschaft und bei Häusern der Eigentümer selbst Anschlussnehmer.

Der Netzanschlussvertrag umfasst den Anschluss der elektrischen Hausanlage über den Netzanschluss an das Netz des Netzbetreibers und dessen weiteren Betrieb, vgl. § 2 Abs. 1 NAV. Die gegenseitigen Rechte und Pflichten aus diesem zivilrechtlichen Dauerschuldverhältnis ergeben sich aus dem BGB, modifiziert und ergänzt durch die speziellen Regelungen der §§ 2 und 4 bis 15 NAV. Davon abweichende Vereinbarungen sind im Rahmen der allgemeinen Anschlusspflicht des § 18 EnWG aus Gründen des Kundenschutzes und zur Erleichterung des Massengeschäfts grundsätzlich nicht möglich.³⁴⁹

Der schriftlich abzuschließende (§ 2 Abs. 2 Satz 2 NAV) Netzanschlussvertrag ist gleichsam der Rahmen, in dem eine Netzanschlussnutzung erst stattfinden kann und schafft ihre technischen Voraussetzungen. So steht in einem Mehrfamilienhaus auch die elektrische Hausanlage ab dem Hausanschluss im Eigentum des Hauseigentümers, also des Vermieters oder der Wohnungseigentümergeinschaft. Er bzw. sie ist für „die ordnungsgemäße Errichtung, Erweiterung, Änderung und Instandhaltung der elektrischen Anlage hinter der Hausanschlusssicherung [...] gegenüber dem Netzbetreiber verantwortlich. [...] Hat der Anschlussnehmer die Anlage ganz oder teilweise einem Dritten vermietet oder sonst zur Benutzung überlassen, so bleibt er verantwortlich“ (§ 13 Abs. 1 NAV). Da sich das Recht zur Unterbrechung des Anschlusses bei Nichterfüllung einer Zahlungspflicht nach § 24 Abs. 3 NAV sowohl gegen Anschlussnehmer als auch gegen Anschlussnutzer richtet, ist auch der Vermieter bzw. die Wohnungseigentümergeinschaft bei der Stromsperrung zur Kooperation verpflichtet und muss dem vom Grundversorger zur Sperrung angewiesenen Netzbetreiber beispielsweise Zugang zum Hausanschlussraum gewähren, damit dieser die Sperrung durchführen kann.

5.2.2 Das Anschlussnutzungsverhältnis

Das Netzanschlussverhältnis ist vom Anschlussnutzungsverhältnis abzugrenzen. Anschlussnutzer ist jeder Letztverbraucher, der im Rahmen eines Anschlussnutzungsverhältnisses einen Anschluss an das Niederspannungsnetz zur Entnahme von Elektrizität nutzt, vgl. § 1 Abs. 3 NAV. Das ist in dem hier behandelten Fall immer der Haushaltskunde (Grundversorgungskunde).

Anschlussnutzung ist das Recht zur Nutzung des Netzanschlusses hinsichtlich der Entnahme von Elektrizität. Sie umfasst weder die Belieferung des Anschlussnutzers mit Elektrizität noch den Zugang zu den Elektrizitätsversorgungsnetzen i. S. d. § 20 EnWG, vgl. § 3 Abs. 1 NAV. Inhalt des An-

³⁴⁸ de Wyl & Soetebeer, Recht der Energielieferverträge, 4. Aufl. 2013, § 11, 577-737, Rn. 63 ff.

³⁴⁹ Hartmann T. C., Energierecht, 01/2007, § 2 NAV Rn. 10.

schlussnutzungsverhältnisses ist das Recht, einen bestehenden Anschluss zum Strombezug zu nutzen. Dabei kann es sich um einen eigenen Anschluss oder um den Anschluss eines dritten Anschlussnehmers handeln. Im hier behandelten Fall wird es sich häufig um den Anschluss des Vermieters oder der Wohnungseigentümergeinschaft handeln.

Das Anschlussnutzungsverhältnis ist nicht auf den entgeltlichen Leistungsaustausch gerichtet, sondern verpflichtet allein zur Rücksicht auf die Rechte, Rechtsgüter und Interessen des anderen Teils (§ 241 Abs. 2 BGB).³⁵⁰

Es kommt als gesetzliches Schuldverhältnis zustande, § 2 Abs. 2 NAV. Hintergrund ist, dass es aus Netzbetreibersicht erforderlich war, auch zu dem Stromkunden eine vertragliche Beziehung zu haben, der nicht Eigentümer des Anschlusses ist. Mit diesem müssen insbesondere Sperr- und Zutrittsrechte, sonstige Duldungspflichten sowie eine Haftungsbegrenzung im Schadensfall geklärt sein. Für den vorliegenden Fall ist es letztlich das Anschlussnutzungsverhältnis, auf das sich die Sperrung durch den Netzbetreiber bezieht (vgl. § 24 Abs. 3 NAV). Der Grund der Sperrung resultiert jedoch aus dem Grundversorgungsvertrag (§ 19 Abs. 2 StromGVV) und der Netzbetreiber handelt nur auf Anweisung des Grundversorgers (sog. Sperrung auf Zuruf). Der Netzbetreiber ist dabei nach § 24 Abs. 3 NAV von jeder Haftung freizustellen und er soll auch im Übrigen nach der Konzeption der § 19 Abs. 2 StromGVV und § 24 Abs. 3 NAV von jeder Verantwortung zumindest insoweit freigestellt sein, als er sich der Konzeption des Gesetz- und Verordnungsgebers nach letztlich nur als Ausführungsorgan des Grundversorgers verhält.

5.2.3 Der Netznutzungsvertrag / Lieferantenrahmenvertrag

Der Netznutzungsvertrag wird gemäß § 20 Abs. 1a Satz 1 EnWG zwischen einem Letztverbraucher oder einem Lieferanten und dem Energieversorgungsunternehmen abgeschlossen, aus dessen Netz die Entnahme von Elektrizität erfolgen soll bzw. durch das der Strom durchgeleitet werden soll. Soweit der Netznutzungsvertrag von einem Lieferanten abgeschlossen wird, braucht er sich nicht auf eine bestimmte Entnahmestelle zu beziehen. Man spricht in diesem Falle von einem Lieferantenrahmenvertrag. In dem Lieferantenrahmenvertrag wird das Netznutzungsrecht des Lieferanten für alle in einem Netz belieferten Letztverbraucher geregelt.

Im Grundversorgungsfall nutzt der Haushaltskunde, wie erläutert, das Netz nicht selbst. Vielmehr hat der Grundversorger einen Lieferantenrahmenvertrag für jedes Netz abgeschlossen, in dem er Kunden beliefert.

Durch die hier behandelte Problematik wird der Lieferantenrahmenvertrag kaum betroffen. Bekommt der Grundversorger einen neuen Haushaltskunden in einem Netzgebiet, wird er dessen Entnahmestelle im Rahmen des Lieferantenrahmenvertrags beim Netzbetreiber anmelden. Durch eine (immer als vorübergehend gedachte) Sperrung wird sich hier zunächst nichts verändern. Erst bei einer Kündigung (die von Grundversorgerseite, wie erläutert, sehr unwahrscheinlich ist) wird die Entnahmestelle wieder abgemeldet.

³⁵⁰ Ebd., Rn. 6.

5.2.4 Der Bilanzkreisvertrag

Gemäß § 3 Abs. 2 StromNZV³⁵¹ setzt die Netznutzung durch den Grundversorger voraus, dass der Bilanzkreis in ein Bilanzkreissystem einbezogen ist. Der Bilanzkreisvertrag wird zwischen dem Bilanzkreisverantwortlichen und dem Betreiber des Übertragungsnetzes (= Bilanzkreiskoordinator) geschlossen, an das das Verteilnetz angeschlossen ist, in dem die Grundversorgung stattfindet. Da es sich bei Grundversorgern immer um große Energieversorgungsunternehmen handelt, werden diese auch immer gleichzeitig als Bilanzkreisverantwortliche für ihren eigenen Bilanzkreis auftreten.

Ein Bilanzkreis ist die Zusammenfassung von Einspeise- und Entnahmestellen innerhalb einer Regelzone, die dem Zweck dient, Abweichungen zwischen Einspeisung und Entnahme durch ihre Durchmischung zu minimieren und die Abwicklung von Stromhandelstransaktionen im Netz zu ermöglichen, § 3 Abs. 10a EnWG. Der Bilanzkreisvertrag beinhaltet Regelungen über Führung, Abwicklung und Abrechnung von Bilanzkreisen, wobei die Mindestinhalte des Vertrages in § 26 StromNZV näher definiert sind.

Der Bilanzkreisverantwortliche ist verantwortlich für eine ausgeglichene Bilanz zwischen Einspeisung, Entnahme aus seinem Bilanzkreis und Lieferungen elektrischer Energie zwischen seinem und anderen Bilanzkreisen in jeder Viertelstunde und übernimmt die wirtschaftliche Verantwortung für Abweichungen zwischen Einspeisung und Entnahme und Lieferungen in diesem Bilanzkreis, § 4 Abs. 2 Satz 2 StromNZV. Da im liberalisierten Strommarkt das Gleichgewicht zwischen Ein- und Ausspeisung dadurch sichergestellt wird, dass die Bilanzkreise saldiert werden und die Differenz (zuzüglich Verlustenergie) über Regelenergie ausgeglichen wird (§§ 6 ff. StromNZV), ist das Bilanzkreissystem für die Netzstabilität grundlegend. Dies ist einer der Gründe, weshalb es so wichtig ist, dass möglichst jeder, der Strom aus dem Netz entnimmt, einem Bilanzkreis zugeordnet werden kann. Gerade im Haushaltskundenbereich gibt es aber viele Stromnutzer, die ohne über die diffizilen Erfordernisse der Netzstabilität Bescheid zu wissen, erwarten, dass ohne ihr Zutun jederzeit Strom aus dem Netz entnommen werden kann. Hier springt der Grundversorger ein, der immer dann über den automatisch abgeschlossenen Grundversorgungsvertrag für den Ausgleich der Stromentnahme in seinem Grundversorgungsbereich verantwortlich wird, wenn ein Haushaltskunde ohne Voranmeldung einen Stecker in die Steckdose steckt. Die Grund- und Ersatzversorgung findet daher ihre Berechtigung nicht nur im Bereich der Daseinsvorsorge sondern hat auch eine Bedeutung für die Netzstabilität. Subsidiär zum Grundversorger würde zwar auch immer der Netzbetreiber bzw. in letzter Konsequenz der zum Ausgleich seiner Regelzone verantwortliche Übertragungsnetzbetreiber einspringen. Nur der Netzbetreiber ist für die Netzstabilität verantwortlich. Ohne ausgeglichene Bilanzkreise und die Rückfallfunktion, die für sonst keinem Bilanzkreis zuzuordnenden Stromlieferungen der Grund- und Ersatzversorger spielt, wäre ein stabiler Netzbetrieb für den Netzbetreiber jedoch deutlich aufwändiger. Diesen gleichsam als Ersatzgrundversorger anzusehen, würde zudem die für den liberalisierten Strommarkt wesentliche Entflechtung (§§ 8 ff. EnWG) in Frage stellen. Man kann daher davon sprechen, dass auch dem Grund- und Ersatzversorger eine unterstützende Aufgabe für einen stabilen Netzbetrieb übertragen worden ist, ohne die Netz- und Übertragungsnetzbetreiber von ihrer Alleinverantwortung für die Netzstabilität zu entlasten.

³⁵¹ Stromnetzzugangsverordnung v. 25. 7. 2005 (BGBl. I S. 2243), zuletzt geändert durch Gesetzes vom 21. 7. 2014 (BGBl. I S. 1066).

6 Kostenanalyse: Entstehung und Höhe der betriebswirtschaftlichen Kosten im Forderungsmanagement

Innerhalb der Prozesskette im Forderungsmanagement sind verschiedene betriebswirtschaftliche Aufwendungen erforderlich, die im Wesentlichen dazu dienen sollen, offene Forderungen vom Kunden beizutreiben. Aus Sicht des Lieferanten entstehen dem Grundversorger Aufwendungen, die entweder (im Idealfall) kostendeckend an den Privatkunden weitergegeben werden (Kosten für Mahnungen, Sperrungen etc.) oder aber an die Gesamtheit der Kunden weitergegeben werden (z. B. Inanspruchnahme des Kundenservice). Dabei liegt es in der Natur der Sache, dass bestimmte Privatkunden weniger und andere Kunden mehr Aufwendungen verursachen. Man unterscheidet zwischen sog. „Gutzahlern“ und „Normalkunden“, die nach Vertragsabschluss im Zuge der überwiegend automatisierten Zahlungsprozesse wenig Aufwendungen verursachen und „auffälligen Kunden“ und „Schlechtzahlern“, bei denen sich öfters Fragen ergeben, bei denen teilweise Zahlungen offen, Rechnungen unbeglichen bleiben und Mahnungen erforderlich werden. Eine explizite Zuordnung und Unterscheidung dieser verschiedenen Kundengruppen findet jedoch in Regel nur eingeschränkt statt. Zudem hängt die genaue Einordnung teilweise von der strategischen Ausrichtung, der individuellen Einschätzung der Wichtigkeit und Relevanz von Auswertungsergebnissen, den Prozessen sowie der konkreten Ausprägung und Leistungsfähigkeiten der IT-Systeme beim Grundversorger ab. Weitere Aufwendungen z. B. bei Zahlungsverbuchungen können zwar auch dem Forderungsmanagement zugerechnet werden, sind allerdings meistens Aufwandsbestandteile, die in der Abrechnung und der Finanzbuchhaltung entstehen. So können beispielsweise die meisten Anfragen von Kunden (ca. 80 bis 90%) bereits im Zuge der zentralen Kundenbetreuung (via Telefon-Hotline oder vor Ort im Kundenservicecenter) bearbeitet und abschließend geklärt werden. Allerdings lässt sich der Aufwand der „Schlechtzahler“ besser darstellen, da bei diesen Privatkunden überwiegend auch ein Aufwand direkt im Forderungsmanagement verursacht wird.

6.1 Gesamtkosten im Forderungsmanagement

Um die Kosten im Forderungsmanagement (FM) aufstellen zu können, werden auf Basis der abgefragten Angaben die in der Tabelle folgenden zwei Kennzahlen im Bereich der Privatkunden gebildet (arithmetisches Mittel der Jahre 2011 bis 2013).

Table 6: Gesamtaufwand für das Forderungsmanagement

Gesamtaufwand für das Forderungsmanagement		
	Arithmetisches Mittel	Werte min / max
Je Privatkunde in der Sparte Strom ³⁵²	4,74 €	4,00 € / 5,48 €
Anteil des Gesamtaufwands für das Forderungsmanagement in Relation zum Umsatz in der Sparte Strom in Prozent ³⁵³	0,2%	0,1% / 0,3%

Bei der Betrachtung der **durchschnittlichen Gesamtkosten für das Forderungsmanagement** je Kunde konnte im Rahmen dieser Studie ein Wert von **4,74 €** errechnet werden. Aufgrund der Tatsache, dass hierzu lediglich Werte von zwei Studienteilnehmern vorliegen, ist darauf hinzuweisen, dass der Wert nur eine eingeschränkte Aussagekraft besitzt. Beim Vergleich der **Gesamtausgaben für das Privatkundensegment für die Sparte Strom gegenüber dem Umsatz** ist ein Gesamtaufwand von **durchschnittlich 0,2%** notwendig, um die Prozesse im Forderungsmanagement abzuwickeln.

6.2 Personalaufwand im Forderungsmanagement

Auf Basis von Erfahrungswerten aus der erprobten Praxis der Studienteilnehmer können die Personalkosten als Anteil von den Gesamtkosten im Forderungsmanagement mit etwa 50% angesetzt werden. Die im Folgenden dargestellten Kosten liegen allerdings deutlich darunter. Dies liegt vor allem daran, dass nur die direkten Personalkosten berücksichtigt worden sind. Im Gegensatz zu den Gesamtkosten sind weitere Personalgemeinkosten nicht einkalkuliert. Zudem wird eine Interpolation für die Sparte Strom über die Kundenanzahl durchgeführt. In der Regel ist der Prozessaufwand im Forderungsmanagement in der Sparte Strom im Vergleich zu den anderen Sparten aufgrund der höheren Anzahl der durchzuführenden Vorfälle wesentlich höher.

Table 7: Personalaufwand für das Forderungsmanagement

Personalkosten für das Forderungsmanagement		
	Arithmetisches Mittel	Werte min / max
Je Privatkunde in € ³⁵⁴	1,05 €	0,55 € / 1,45 €
Je Privatkunde in der Grundversorgung ³⁵⁵ in € ³⁵⁶	1,63 €	1,03 € / 2,23 €

³⁵² Durchschnittswert setzt sich aus 2 der 5 teilnehmenden Studienteilnehmer zusammen. Von den anderen Studienteilnehmern wurden kein ausreichendes Zahlenmaterial geliefert, um die Kennzahl bilden zu können.

³⁵³ Durchschnittswert setzt sich aus 3 der 5 teilnehmenden Studienteilnehmer zusammen. Von den anderen Studienteilnehmern wurde kein ausreichendes Zahlenmaterial geliefert, um die Kennzahl bilden zu können.

³⁵⁴ Durchschnittswert setzt sich aus 3 der 5 teilnehmenden Studienteilnehmer zusammen. Von den anderen Studienteilnehmern wurde kein ausreichendes Zahlenmaterial geliefert, um die Kennzahl bilden zu können.

Personalkosten für das Forderungsmanagement		
Anteiliger Personalaufwand vom Umsatz in der Sparte Strom in Prozent ³⁵⁷ (PK-Bereich)	0,10%	0,10% / 0,10%
Personalstärke im FM in Relation zur Gesamtmitarbeiteranzahl in Prozent ³⁵⁸ (auf Basis FTE = Vollzeitäquivalent)	1,25%	0,70% / 1,80%

6.3 Zusätzliche Kosten durch Prozesse im Forderungsmanagement

Die in den folgenden Unterkapiteln dargestellten Angaben und Kennzahlen basieren auf den Befragungsergebnissen der studienteilnehmenden Grundversorger. Dabei handelt es sich oftmals um den prozentualen Aufwand, welcher im Verhältnis zum Gesamtaufwand im Forderungsmanagement entsteht. Die spezifischen Kosten je Kundengruppe können je nach Grundversorger (Größe, Kundenstrukturen, regionale Gegebenheiten bzw. sozio-ökonomische Faktoren etc.) variieren. Da jedoch dieser Aufwand im Rahmen der Studie konkretisiert werden soll und zudem für die Einsparpotentiale und letztendlich für die Wirtschaftlichkeitsbetrachtung von Vorkassensystemen erforderlich ist, wird in Kapitel 6.5 ein Modellszenario aufgestellt, in dem u. a. auch die konkrete Zuordnung der jeweils entstehenden Kosten im Forderungsmanagement zu den jeweiligen Kundengruppe stattfindet. Zur Steigerung der Aussagekraft für das Modellszenario wurde hierzu im späteren Verlauf der Studie bei den Studienteilnehmern nochmals gezielt nachgefragt.

6.3.1 Allgemeine Kosten durch manuelle Arbeitsschritte

Je nach prozessualer Ausprägung und Automatisierungsgrad des Forderungsmanagements sowie erforderlichen Klärungsfällen seitens des Privatkunden ergibt sich ein zusätzlicher manueller Arbeitsaufwand im Forderungsmanagement. Der IT-Unterstützung sind für Problem- und Sonderfälle Grenzen gesetzt, so dass kostenträchtiger manueller Personalaufwand notwendig werden kann.

Dabei kann es beispielhaft in folgenden Bereichen zu manuellen Mehraufwendungen kommen:

- Fragen und Beschwerden zu offenen Forderungen / Rechnungen (z. B. unklare Positionen), Fragen zum Tarif, oder zu Gebühren, Steuern oder Abgaben die in der Rechnung ausgewiesen sind.

³⁵⁵ Annahme: personeller Aufwand für grundversorgte Kunden liegt auf Basis von Erfahrungswerten bei schätzungsweise 70% in Relation zu allen Privatkunden, dies gilt bei einem Verhältnis von nicht grundversorgten Kunden zu grundversorgten Kunden von 50 zu 50 – bei anderen Verhältnissen wird eine entsprechende Umrechnung durchgeführt.

³⁵⁶ Durchschnittswert setzt sich aus 2 der 5 teilnehmenden Studienteilnehmer zusammen. Von den anderen Studienteilnehmern wurde kein ausreichendes Zahlenmaterial geliefert, um die Kennzahl bilden zu können.

³⁵⁷ Durchschnittswert setzt sich aus 2 der 5 teilnehmenden Studienteilnehmer zusammen. Von den anderen Studienteilnehmern wurde kein ausreichendes Zahlenmaterial geliefert, um die Kennzahl bilden zu können.

³⁵⁸ Durchschnittswert setzt sich aus 4 der 5 teilnehmenden Studienteilnehmer zusammen. Vom 5. Studienteilnehmer wurde kein ausreichendes Zahlenmaterial geliefert, um die Kennzahl bilden zu können.

- Ein Mehraufwand bei der Zahlungsverbuchung, durch unregelmäßige, maschinell nicht lesbare oder unvollständige Zahlungen; Bearbeitung eines Kundenkontakts aufgrund einer Kundenanfrage zu einer Mahnung, die auf einer unvollständigen Zahlung beruht etc.
- Maschinell nicht zu verarbeitende Zahlungseingänge, durch fehlende eindeutige Zuweisung des Zahlungsbetrages, Zahlendreher etc.

Nach Angaben der Studienteilnehmer fällt im Schnitt für nicht maschinell zu verarbeitende Zahlungseingängen ein Mehraufwand von etwa 3,3% an, im Vergleich zu den Gesamtaufwendungen im Bereich des Forderungsmanagements.

Die Grundversorger schätzen, dass bei Betrachtung aller für die Zahlungseingangsbearbeitung notwendigen Aufwendungen etwa 60 bis 80% dadurch entstünden, dass Zahlungen nicht direkt und automatisiert zugewiesen werden könnten, sondern manuell im Rahmen des Clearings erfolgen müssten. Dabei müssten 10 bis 20% aller Zahlungseingänge manuell nachbearbeitet werden.

Dies gilt auch für den zusätzlichen manuellen Mehraufwand im Zusammenhang mit unregelmäßigen und unvollständigen Zahlungen, welcher etwa 3,0% im Vergleich zu den Gesamtaufwendungen im Bereich des Forderungsmanagements beträgt. Dieser Aufwand entsteht oft nur indirekt, z. B. durch aus Mahnungen resultierende Kundennachfragen. Zudem besteht ein Mehraufwand für eine direkte Klärung mit dem Kunden (Kunde muss kontaktiert werden), für eine Zuordnung/Buchung der Rücklastschrift etc. Diese und weitere Aufwendungen entstehen allerdings überwiegend im Bereich des Kundenservice, der Abrechnung bzw. der Finanzbuchhaltung (Zahlungswesen). Geschätzt wird der aggregierte Mehraufwand von den Studienteilnehmern als Anteil vom Gesamtaufwand für das Forderungsmanagement auf etwa 6,3%.

Aufgrund der Angabe der Studienteilnehmer, dass die Prozesse im Forderungsmanagement bei ihnen bereits weitestgehend automatisiert seien, kann davon ausgegangen werden, dass lediglich etwa 10% des Aufwandes durch weitere Optimierungen eingespart werden könnten.

Tabelle 8: Übersicht manueller Mehraufwand

Übersicht manueller Mehraufwand		
	Arithmetisches Mittel	Werte min / max
Mehraufwand im Zusammenhang mit maschinell nicht verarbeitbaren Zahlungseingängen	3,3%	1,7% / 3,8%
geschätzter manueller Mehraufwand, der im Zusammenhang mit unregelmäßigen und unvollständigen Zahlungen	3,0%	1,0% / 5,0%

Beispielhafte Darstellung auf Basis Modellstadtwerk mit 100.000 Privatkunden im Bereich Strom:

Auf Basis der Annahme, dass im Schnitt Kosten von 4,74 € je Privatkunde im Forderungsmanagement entstehen, wären für ein Modellstadtwerk mit 100.000 Kunden rechnerisch Kosten von 474.000 € anzusetzen. Wird von dem ermittelten manuellen Mehraufwand von 6,3% des Gesamtaufwands im Forderungsmanagement ausgegangen, ergeben sich daraus für das Modellstadtwerk Mehrkosten von 0,30 € je Privatkunde und somit 30.000 € Kosten für manuellen Mehraufwand insgesamt.

6.3.2 Die Verteilung der Kosten nach Kostenarten

Der wesentliche Anteil der Kosten liegt im Aufwand für das Personal. Die Streuung unter den Studienteilnehmern ist hierbei recht gering. Der zweitgrößte Kostenblock sind die Betriebskosten für die IT-Systeme. Auch hier ist der Aufwand bei allen Studienteilnehmern sehr ähnlich. Bei den Kostenbestandteilen für die direkt zuordenbaren Kosten und für die Gemeinkosten liegen die Werte recht stark auseinander. Die ermittelten Werte sind in der Tabelle 9 dargestellt.

Tabelle 9: Kostenverteilung nach Kostenarten

Kostenverteilung nach Kostenarten ³⁵⁹		
	Arithmetisches Mittel	Werte min / max
Personalkosten	48,27%	46,00% / 50,00%
Direkte zuordenbare Kosten (z. B. Materialkosten)	20,20%	3,61% / 32,00%
Betriebskosten für IT-Systeme	21,62%	21,00% / 22,00%
Abschreibungskosten (Investitionen für Geräte, Anlagen etc.)	1,34%	0,02% / 4,00%
Gemeinkosten (sonstige Kosten wie Gebäudkosten etc.)	8,57%	0,00% / 25,72%

Da die genaue Zuweisung des Aufwands zu den Kostenarten je nach Unternehmen unterschiedlich sein kann, ist die Vergleichbarkeit nur bedingt gegeben. Hier müssten im Rahmen einer Detailanalyse die genauen Kosten nach fest definierten Kostenarten verursachungsgerecht zugeordnet werden. Auch diese Berechnung würde auf der internen Kostenrechnung bzw. Gemeinkostenumlage im Unternehmen basieren, welche im Rahmen dieser Studie nicht erhoben werden konnte.

³⁵⁹ Durchschnittswert setzt sich aus 3 der 5 teilnehmenden Studienteilnehmer zusammen. Von den anderen Studienteilnehmern wurden kein ausreichendes Zahlenmaterial geliefert um die Kennzahl bilden zu können.

6.3.3 Betriebswirtschaftliche Forderungsausfälle

Auf Basis der Befragungsergebnisse wurde ein **durchschnittlicher Forderungsausfallbetrag** über alle Kunden in der Sparte Strom errechnet. Er liegt bei **0,55% in Relation zu den gesamten offenen Forderungen** (theoretischer Gesamtumsatz aus der Rechnungstellung). Ein endgültiger Zahlungsausfall, also eine uneinbringliche Forderung, kommt bspw. dann zu Stande, wenn der Privatkunde nicht mehr auffindbar ist (z. B. Wegzug aus Versorgungsgebiet), ein gerichtlicher Prozess aufgrund einer geringen Aussicht auf Erfolg eingestellt oder entsprechend die Forderung an einem Inkassodienstleister abgetreten wird.

Dabei wird davon ausgegangen, dass mit den anfänglichen 100% die gesamten offenen Forderungen des Grundversorgers gemeint sind, diese also mit der Rechnungstellung entstehen und dem Umsatz entsprechen. Für den größten Anteil (je nach Grundversorger in der Regel 80 bis 90%) können die offenen Forderungen ohne bzw. nur mit vernachlässigbar geringem Aufwand im Forderungsmanagement begetrieben werden. Dies betrifft in der Regel die Forderungen gegen die zuverlässigen Zahler, bei denen meistens das Einzugsverfahren angewendet wird, ausreichende Deckung des angegebenen Kontos vorhanden ist etc. (vgl. Kapitel 4.3.1) und somit die offene Forderung automatisiert begetrieben werden kann. Hierbei sind auch keine Mahnung oder sonstige Maßnahmen erforderlich, so dass auch damit verbundene Kosten nicht entstehen.

Im außergerichtlichen und gerichtlichen Mahnwesen können etwa 99,45% der offenen Forderungen begetrieben werden. Mit außergerichtlichen Inkassomaßnahmen (im Wesentlichen mit dem Mahnwesen) können bereits 96% der Forderungen begetrieben werden. Im Rahmen des gerichtlichen Inkassos kommt dem Mahnbescheid besondere Bedeutung für die Beitreibung offener Forderungen zu. Ein Mahnbescheid ist bei den Studienteilnehmern im Schnitt in etwa 45% der Fälle erfolgreich. Im Schnitt sind dies bei der angestellten Betrachtung 1,8%. Durch eine Interpolation auf Basis der tatsächlichen Ausfallquote lassen sich zudem weitere 1,65% mit sonstigen Maßnahmen betreiben. Dazu gehört auch die Beitreibung über Zwangsvollstreckung, die jedoch nur 0,1% der Fälle betrifft sowie die Langzeitverfolg, zu denen auch die Abgabe der Forderung an Dienstleistungsunternehmen gehören. Damit lassen sich also weitere 3,45% der offenen Forderungen primär im Bereich des außergerichtlichen Mahnwesens/Inkassos betreiben.

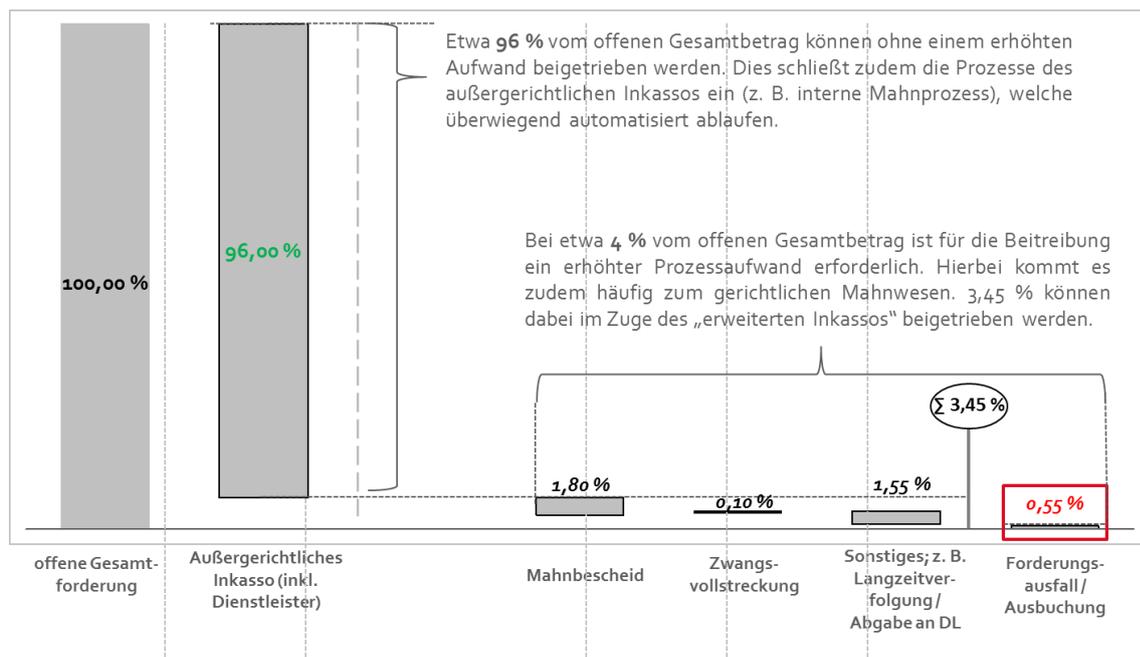


Abbildung 7: Beitreibung offener Forderungen im außergerichtlichen und gerichtlichen Mahnwesen

Beispielhafte Darstellung für ein Modellstadtwerk mit 100.000 Privatkunden im Bereich Strom:

Für die Berechnung des potentiellen Ausfallrisikos wird der Gesamtumsatz aller Privatkunden der Grundversorger in Relation zu der gesamten Anzahl der Privatkunden gesetzt. Hier ergibt sich ein durchschnittlicher Jahresumsatz von 991 € je Haushaltskunde. Hochgerechnet auf das Modellstadtwerk ergibt dies ein Gesamtumsatz von 99,1 Mio. €. Bei einer durchschnittlichen Ausfallwahrscheinlichkeit von **0,55%** (vgl. Abbildung 7) beträgt die effektive Ausfallhöhe **545.050 €**. Dies ergibt einen durchschnittlichen Forderungsausfall von **5,45 € je Kunde**.

6.4 Vergleich der Gebühren bei den Grundversorgern im Forderungsmanagement

Im Folgenden werden die Gebühren aufgezeigt, die für Privatkunden im Rahmen des Forderungsmanagements anfallen. Die Werte wurden im Rahmen des Fragenkataloges zur Studie abgefragt, sind allerdings z. B. auch im Internet online oder durch Aushang bzw. Ausgabe beim Stadtwerk für den Kunden einsehbar.³⁶⁰ Die Vergleichswerte geben eine Indikation darüber, ob die Gebühren im branchenüblichen Bereich liegen. Nach Aussage aller studienteilnehmenden Grundversorger werden die Kosten, die durch den internen Prozessaufwand entstehen, im Verhältnis deckungsgleich an den Kunden weitergegeben.

6.4.1 Die Mahngebühren

Die an der Studie teilnehmen Grundversorger stellen dem Kunden **Mahngebühren** zwischen 0 und 5 € in Rechnung. Der Mittelwert beträgt dabei **3,30 €**. Ein Grundversorger verzichtet gänzlich auf Mahngebühren und verlangt lediglich eine Gebühr, falls es zu einem Inkassovorgang kommt. Andere Grundversorger verzichten bei der ersten Mahnung auf die Erhebung einer Gebühr (teilweise auch nur dann, wenn der Kunde bisher noch nicht oder nur selten auffällig war). Hier dient die erste Mahnung in diesem Sinne vorwiegend als Zahlungserinnerung.

Die Mahngebühr liegt im marktüblichen Rahmen, der von Energieversorgern für die Sparte Strom in der Bundesrepublik Deutschland veranschlagten Gebühren.³⁶¹

³⁶⁰ Veröffentlichungspflicht der Allgemeinen Bedingungen und Allgemeinen Preise nach § 36 Grundversorgungspflicht Abs. 1 EnWG

³⁶¹ Dies ergibt sich sowohl aus Erfahrungswerte der BBHC als bspw. auch aus der Studie „Forderungsmanagement in der Verbrauchsabrechnung“ von Trend Research, 2. Auflage: hier Angabe von durchschnittlichen 3,26 € je Mahnung gegenüber dem Kunden in Rechnung gestellt.

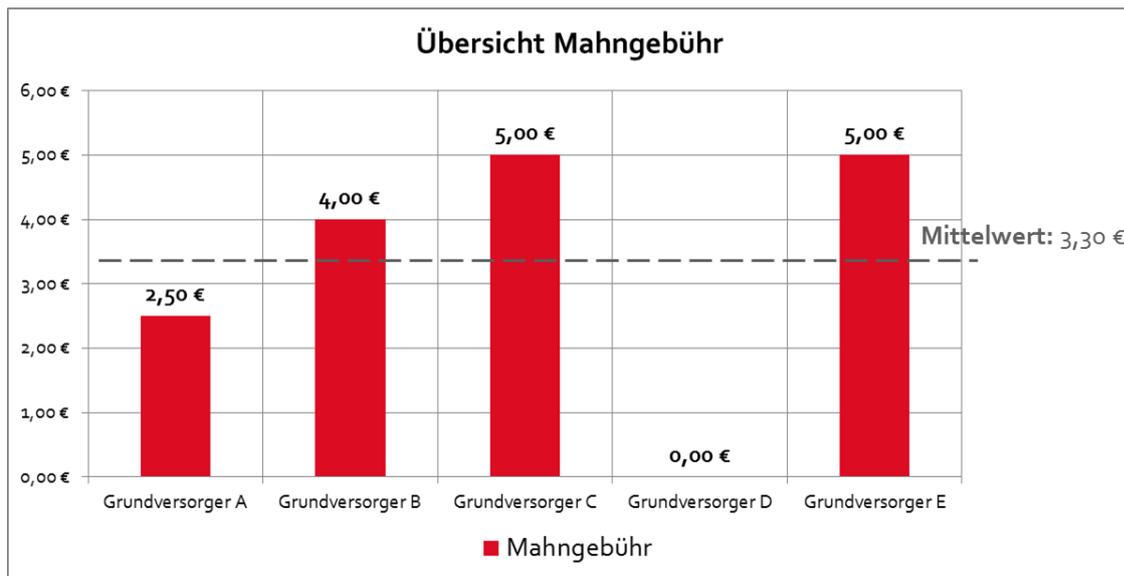


Abbildung 8: Übersicht über die Gebühren für eine Mahnung

6.4.2 Vergleich der Gebühren der Sperrung und Entsperrung sowie des Ausbaus und Einbaus von Zählern

Sperrungen, Entsperrungen sowie der Ein- und Ausbau von Zählern erfolgen durch den Messstellenbetreiber bzw. durch den Netzbetreiber im Rahmen seiner Grundzuständigkeit für den Messstellenbetrieb. Diese Tätigkeiten müssen daher durch den Grundversorger beim Netzbetreiber (VNB) beauftragt werden. Die dafür anfallenden Gebühren werden dem Grundversorger in Rechnung gestellt. Diese Kosten werden üblicherweise dem Kunden vollständig und ohne weiteren Aufschlag³⁶² weitergegeben. Im Gespräch mit dem Grundversorger zum Fragebogen wurde zudem zum Ausdruck gebracht, dass auch bei den Studienteilnehmern keine Aufschläge an dem Kunden weitergegeben werden.

Tabelle 10: Übersicht Gebühren für Sperrung, Entsperrung, Zählerausbau und -einbau

Übersicht Gebühren für Sperrung, Entsperrung, Zählerausbau und -einbau		
Gebühren in € je Vorgang	Arithmetisches Mittel	Werte min / max
Sperrgebühr	52,87 €	37,79 € / 60,81 €
Entsperrgebühr (Öffnungskosten)	56,67 €	37,79 € / 71,40 €
Zählerausbau	60,94 €	60,81 € / 61,06 €
Zählereinbau (Zählersetzung)	60,94 €	60,81 € / 61,06 €

Im Schnitt fällt bei den Grundversorgern eine **Sperrgebühr** von **52,87 €** an, welche damit etwas über dem Bundesdurchschnitt (48 €) liegt. Die Spannweite liegt bundesweit bei 13 € bis 168 €.³⁶³ Für eine

³⁶² Theoretisch ist hier ein weiterer Aufschlag denkbar, da dem Lieferanten zur Übermittlung und Überwachung des Auftrags an den Netzbetreiber bzw. MSB auch eigene Kosten entstehen. Diese sind jedoch einem Kunden schwer zu vermitteln, daher werden solche Aufschläge i.A. nicht erhoben.

³⁶³ Vgl. Bundesnetzagentur, Monitoringbericht 2014, S. 151.

Entsperrung wird bei den Studienteilnehmern im Schnitt **56,67 €** veranschlagt. Berücksichtigt werden muss, dass die Gebühren für eine Sperrung grundsätzlich nicht mit Umsatzsteuer belastet sind. Dies liegt daran, dass hier in der Regel keine Leistung im Rechtsinn erbracht wird, da der Grundversorger hiermit lediglich sein Recht auf Sperrung durchsetzt. Wünscht der Kunde die Sperrung, stellt sie jedoch eine Leistung dar, so dass die Umsatzsteuer anfällt und auf der Rechnung auszuweisen ist. Ein solcher Kundenwunsch kann z. B. dann vorliegen, wenn eine Liegenschaft für eine längere Zeit nicht bewohnt wird (z. B. Ferienhaus, Gartenhaus etc.) und ein Energieverbrauch gänzlich vermieden werden soll (z. B. auch als präventive Maßnahme vor Missbrauch). Im Gegensatz dazu ist eine Entsperrung immer umsatzsteuerpflichtig, da hier eine Leistung für den Kunden erbracht wird. In der Praxis lässt sich allerdings feststellen, dass bei Netzbetreibern der entsprechende explizite Ausweis häufig fehlt. Oftmals werden die Kosten der Entsperrung auch direkt bei Rechnungstellung für die Sperrung mit angegeben und abgerechnet.

Grundlegend werden Sperrungen nur innerhalb der Servicezeit für den Kunden durchgeführt, welche meistens in der Regelarbeitszeit beim Grundversorger liegt. Bezüglich der Gebühren für Entsperrung außerhalb der Servicezeit wurden bei drei Grundversorgern keine Angaben gemacht, bei einem Grundversorger wird dem Kunden der tatsächliche Aufwand berechnet und bei einem weiteren werden hier erhöhte Gebühren veranschlagt. Bei diesem Grundversorger wird zusätzlich eine erhöhte Gebühr veranschlagt, wenn die Entsperrung am gleichen Tag wie die vorangegangene Sperrung erfolgen soll. Für eine Entsperrung am gleichen Tag innerhalb der Dienstzeiten werden dort 89 € veranschlagt, für eine Entsperrung am gleichen Tag außerhalb der Dienstzeit sogar 155 €. Eine Entsperrung innerhalb der Dienstzeit am Folgetag wird dagegen lediglich mit 34,51 € berechnet. Von diesem Grundversorger wurde zudem angegeben, dass durch den Ausgleich der offenen Forderung die meisten Kunden innerhalb von 24 Stunden nach der Sperre wieder entsperrt werden.

Für den **Stromzählereinbau sowie -ausbau (Zählersetzung)** werden bei den betrachteten Grundversorgern zudem jeweils Kosten in gleicher Höhe von durchschnittlich **60,64 €** in Rechnung gestellt.³⁶⁴

Für einen **erfolglosen Sperr/Entsperr- bzw. Ausbauversuch (je Auftrag)** werden von den Netzbetreibern im Schnitt **32,31 €** verlangt. Diese Kosten werden von den Grundversorgern in aller Regel an den Kunden weitergegeben. Lediglich einer der Studienteilnehmer verzichtet hierauf und trägt etwaige Kosten selbst.

³⁶⁴ Hier liegen allerdings nur Werte von zwei Grundversorgern vor.

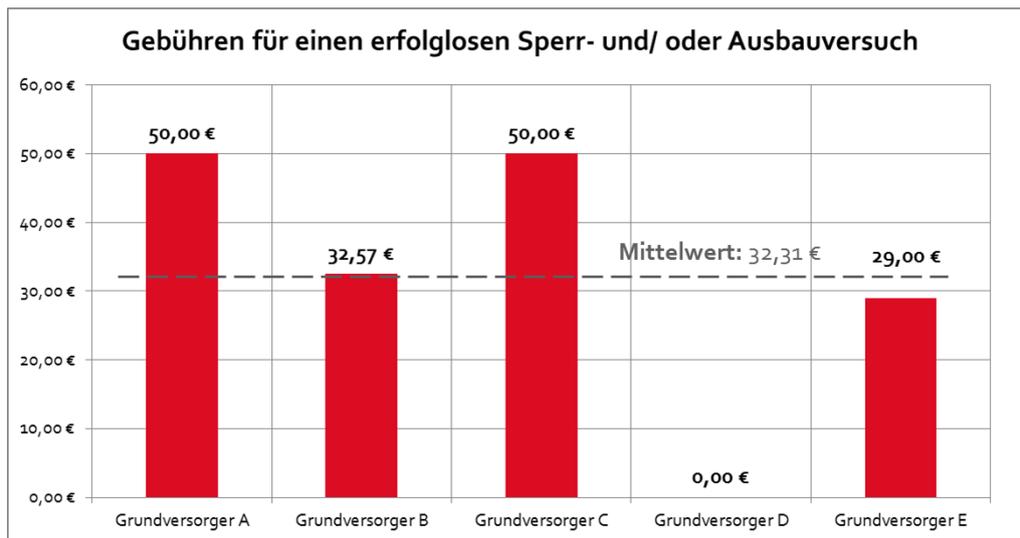


Abbildung 9: Übersicht über die Gebühren für einen erfolglosen Sperr- und/oder Ausbauversuch

6.5 Die Entstehung der Kosten nach Kundengruppen

Die Kunden der Grundversorger können nach typischen Merkmalen in Kundengruppen unterteilt werden. Neben der typischen Differenzierung zwischen Tarifkunden und Sondervertragskunden (Geschäfts- und Industriekunden), findet je nach Grundversorger eine unterschiedliche Detailausprägung innerhalb der Haushaltskunden statt. Häufig findet sich bei den Grundversorgern eine Differenzierung nach Bonität oder Zahlungsverhalten, die auch hier verfolgt werden soll. Andererseits kann oft vor allem bei grundversorgten Kunden aufgrund von fehlenden Angaben nach bestimmten Merkmalen nicht differenziert werden, ob es sich bspw. bei den Kunden um Studenten, Familien, Rentner, Gewerbetreibende etc. handelt.

6.5.1 Die Unterteilung der Privatkunde nach Zahlungsverhalten

Eine mögliche Einteilung der Privatkunden kann nach ihrem Zahlungsverhalten erfolgen. Hierfür wurden die Studienteilnehmer gebeten, eine Abschätzung der Anteile an Kunden, die selten, häufig oder regelmäßig auffallen, abzugeben.

Folgende Verteilung der Privatkunden nach Zahlungsverhalten ließ sich auf Basis der Befragungsergebnisse ermitteln:

Tabelle 11: Verteilung der Privatkunden nach Zahlungsverhalten

Verteilung der Privatkunden nach Zahlungsverhalten		
	Arithmetisches Mittel	Werte min / max
A) Privatkunden, die selten nicht oder verspätet zahlen, (z. B. ansonsten zuverlässige Zahler, die in Ausnahmefällen eine Zahlung vergessen oder verpassen).	3,20%	1,00% / 5,00%

Verteilung der Privatkunden nach Zahlungsverhalten		
B) Privatkunden, die häufig verspätet zahlen, aber deren Zahlung zumeist noch eingeht, bevor weitere „Zwangmaßnahmen“ wie eine Sperrung oder ein gerichtliches Mahnverfahren eingeleitet werden.	13,56%	0,5% / 31,00%
C) Privatkunden, die regelmäßig verspätet oder nicht zahlen bzw. bei denen häufiger bereits „Zwangmaßnahmen“ wie Sperre oder gerichtliche Mahnverfahren durchgeführt wurden, um die Forderung beizutreiben	4,27%	0,05% / 14,00%

Es zeigt sich, dass gut 20% der Privatkunden des Grundversorgers mehr oder weniger auffällig sind (vgl. Tabelle 11). Demzufolge sind knapp 80% der Privatkunden gar nicht auffällig und können als zuverlässige Zahler bezeichnet werden (vgl. Abbildung 10).

Dieses Ergebnis deckt sich mit den Erfahrungen der BBHC aus verschiedensten Projekten bei unterschiedlich großen Versorgern in ganz Deutschland.

Im Übrigen entspricht der hier ermittelte Anteil an zuverlässigen Zahlern in etwa dem Anteil an Privatkunden, denen im Zuge des Lastschriftverfahrens der offene Rechnungsbetrag direkt vom Konto abgebogen wird (77%, vgl. Kapitel 7.3.1). Auch wenn Zahlungsverzögerungen in den meisten Fällen bei Barzahlern auftreten, kann auch bei Privatkunden, die an dem Einzugsverfahren teilnehmen, Zusatzaufwand entstehen (z. B. wenn das Konto nicht ausreichend gedeckt ist und es zu einem Lastschrift-rückläufer kommt).



Abbildung 10: Kennzahlen Anzahl der Privatkunden nach Zahlungsverhalten (grafische Darstellung)

Ergänzend dazu schätzen die befragten Grundversorger, dass von den Forderungen, die nicht fristgerecht bezahlt werden, etwa 20% einmalige Schuldner betreffen und ca. 80% regelmäßige Schuldner. Einmalige Schuldner sind Privatkunden, die nur selten ihre Rechnung nicht bezahlen. Zudem begleichen sie diese jedoch rechtzeitig ohne, dass weitere außergerichtliche oder sogar gerichtliche Schritte erforderlich sind. Im Gegensatz dazu bezahlen regelmäßige Schuldner ihre Rechnung oftmals nicht und es sind häufiger Maßnahmen notwendig, z. B. es kommt zu einer Sperre bzw. es sind sogar gerichtliche Schritte erforderlich. Erfahrungsgemäß zeigt sich in der Praxis, dass bei einem geringen Anteil der nicht fristgerecht zahlenden Kunden die Zahlungsmoral zwar grundlegend positiv ist, jedoch durch bestimmte Ereignisse eine plötzliche Zahlungsunfähigkeit entstehen kann (z. B. Veränderung der Lebenssituation wie Arbeitslosigkeit etc.). Bei regelmäßigen Schuldnern ist eher von einem dauerhaften Zahlungsproblem, von Problemen im Umgang mit Finanzmitteln oder teilweise sogar von bewusster Zahlungsverweigerung auszugehen.

6.5.2 Aufstellung eines Modellszenarios

Betrachtet man den Aufwand den die Kundengruppen eines Grundversorgers im Forderungsmanagement erzeugen, ergibt sich eine abweichende Verteilung.

Um die effektiven betriebswirtschaftliche Mehrkosten je Privatkunde betrachten zu können, werden im Folgenden vier typische Kundengruppen nach Zahlungsverhalten eingeteilt und mit den jeweiligen Merkmalen und verbundenen Aufwendungen dargestellt. Ziel der Einteilung ist es, in der späteren Betrachtung zu ermitteln, welche Kosten potentiell bei den als „Schlechtzahlern“ kategorisierten Kunden eingespart werden können, wenn die für diese Kundenkategorie durchschnittlich anfallenden Mehraufwendungen durch den Einsatz eines Vorkassensystems erst gar nicht entstehen würden. Um das Einsparpotenzial zu berechnen, wird der durchschnittliche Gesamtaufwand für das Forderungsmanagement je Privatkunden aus der Sparte Strom von **4,74 € je Kunde** zugrunde gelegt (vgl. Kapitel 6.1).

Beispielhafte Darstellung für ein Modellstadtwerk mit 100.000 Privatkunden im Bereich Strom:

Für das Modellstadtwerk ergeben sich bei dem zugrunde gelegten Aufwand von 4,74 € je Privatkunde Kosten von 474.000 € für das gesamte Forderungsmanagement.

Definition Kundengruppen:

- **„Gutzahler“:** Kunden, die nach Vertragsabschluss (fast) keinen Aufwand im Forderungsmanagement verursachen. Diese fallen (fast) nie auf. Im Gesamtpool dieser Kategorie kann es zwar in Einzelfällen zu einem Aufwand kommen, welcher jedoch auf den durchschnittlichen sehr geringen Aufwand für alle Gutzahler kaum Auswirkungen hat.
- **„normale Privatkunden“:** Diese Kunden gehören zu der Gruppe, die in der Regel ihre Rechnung bezahlen und bei denen für eine etwaige Abbuchung auch im Regelfall das Konto ausreichend gedeckt ist. Nur in Einzelfällen wie z. B. bei Zahlungen per Überweisungen kommt es zum manuellen Mehraufwand. Zusätzlich kann es hier vorkommen, dass Mahnungen verschickt werden, was in dieser Kundengruppe gleichwohl selten bleibt.
- **„auffällige Privatkunden“:** Diese Privatkunden fallen öfters auf. Mahnungen kommen hier gelegentlich vor (ca. 1 bis 3 Mal im Jahr). Meistens wird jedoch vor einer Sperrung der offene Betrag ausgeglichen. Typischerweise zahlen diese Privatkunden per Überweisung oder bar an der Kasse oder am Kassenautomaten, wobei auch die Zahlung per Überweisung öfters zu einem manuellen Mehraufwand führt.
- **„typische/notorische Schlechtzahler“:** Diese Privatkunden verursachen einen sehr hohen manuellen Mehraufwand. Sie fallen oft auf und werden entsprechend häufig gemahnt (ca. 3 bis 10 Mal im Jahr). Die Ausfallwahrscheinlichkeit ist für sie sehr hoch. Zudem besteht für diese Kunden oftmals eine Ratenzahlungsvereinbarung, welche zusätzlichen Mehraufwand verursacht. Auch zur Klärung von offenen Forderungsbeträgen, Beschwerden etc. entstehen bei dieser Kundengruppe häufig Aufwendungen (etwa 3 bis 7 Kundenkontakte im Jahr). Es kommt bei ihnen zudem häufiger zu Sperrungen und zu Aufwand im Rahmen des gerichtlichen Mahnwesens.

Folgender Mehraufwand wurde auf Basis der Angaben der Grundversorger ergänzt durch Marktanalysen und Expertenschätzungen ermittelt:³⁶⁵

³⁶⁵ Schätzwerte der Studienteilnehmer besitzen z. T. eine recht hohe Streuung. Der jeweils ermittelte Aufwand ist hier eine Mittelwertbildung und bildet die Basis für die aufgestellten Szenarien. Dadurch lassen sich Indikationen und Tendenzen abgeben. Der tatsächlich anfallende Aufwand ist jedoch recht individuell und kann daher abweichen. Für die Ermittlung der tatsächlichen Aufwendungen kann auf dieser Basis eine Detailprozessbetrachtung erfolgen.

Tabelle 12: Aufwand im Forderungsmanagement je Kundengruppe bezogen auf Privatkunden in der Sparte Strom

Aufwand im Forderungsmanagement je Kundengruppe		
Kundengruppe	Kundenanteil	Prozentualer Aufwand im Forderungsmanagement
„Gutzahler“	60%	5%
„normale Privatkunden“	33,75%	30%
„auffällige Privatkunden“	6,00%	40%
„typische/notorischer Schlechtzahler“ (hohe Ausfallwahrscheinlichkeit)	0,25%	25%

Die dargestellte Prozentzahl des Kundenanteils ist eine durchschnittliche Jahresbetrachtung. Die Größe der gebildeten Kundengruppen ist durchaus konstant. Dabei ist die Zusammensetzung dieser Kundengruppen in der Regel nicht im selben Maße konstant. D. h. ein einzelner Kunde ist nicht über die gesamte Dauer der Kundenbeziehung per se immer der gleichen Kundengruppe zugeordnet.

Die dargestellte Verteilung der Privatkunden nach Kundengruppen ist nicht direkt vergleichbar mit dem in Kapitel 6.5.1 dargestellten Einteilung nach Zahlungsverhalten. Dies liegt im Wesentlichen an der eher subjektiven Einschätzung der befragten Grundversorger über das Zahlungsverhalten im Vergleich zu den eher objektiven Kennzahlen (ermittelte Anzahl von Mahnungen, Sperrankündigung, Sperrungen, gerichtliche Mahnverfahren etc.) hinsichtlich des Aufwands im Forderungsmanagement. Grundsätzlich kann aber angenommen werden, dass die sog. „auffälligen Privatkunden“ sowie die „typischen / notorischen Schlechtzahler“ im Bereich der Privatkunden liegen, die häufig verspätet zahlen (B) sowie regelmäßig verspätet und zudem unregelmäßig bzw. überhaupt nicht zahlen (C) (Detaildefinition vgl. 6.5.1).

Zur besseren Nachvollziehbarkeit der Aufwände wird auf Basis des Modellstadtwerkes (Gesamtaufwand im Forderungsmanagement von 474.000 € bei 100.000 Privatkunden) die oben genannte Verteilung (Tabelle 12) in der folgenden Tabelle 13 mit den jeweiligen Kosten dargestellt.

Tabelle 13: Kostenaufwand im Forderungsmanagement je Kundengruppe am Beispiel des Modellstadtwerkes mit 100.000 Privatkunden in der Sparte Strom

Aufwand im Forderungsmanagement je Kundengruppe			
Kundengruppe	Kundenanteil	Aufwand im Forderungsmöglichkeit	Aufwand in € je Kunde im Forderungsmöglichkeit
„Gutzahler“	60,00%: 60.000 PK	5%: 23.700 €	0,40 €
„normale Privatkunden“	33,75%: 33.750 PK	30%: 142.200 €	4,21 €
„auffällige Privatkunden“	6,00%: 6.000 PK	40%: 189.600 €	31,60 €
„typische/notorischer Schlechtzahler“ (hohe Ausfallwahrscheinlichkeit)	0,25%: 250 PK	25%: 118.500 €	474,00 €

Die dargestellten typischen Prozessabläufe basieren auf Angaben der befragten Grundversorger und sind erfahrungsgemäß in dieser Gruppe auszumachen. Ein Großteil der Kunden agieren als „stille Kunden“, indem sie sich gar nicht oder nur in Ausnahmefällen bei dem Grundversorger melden und einen erhöhten Zeitaufwand von Mitarbeitern zur Klärung des Sachverhaltes erfordern.

Für die nachfolgend aufgestellten typischen Prozessabläufe, bei denen jeweils beim Grundversorger Kosten entstehen, gelten folgende Grundprämissen:

- Bei allen Prozessabläufen, bei denen Mitarbeiter des Grundversorgers agieren müssen, wird ein Vollkostenstundensatz von 55 € angesetzt. Dabei handelt es sich um einen gemittelten Wert der für diese Prozesse zum Einsatz kommenden Mitarbeiter (Kundenservicemitarbeiter, Verantwortliche im Forderungsmanagement etc.).
- Für einen Kundenkontakt (z. B. telefonisch beim Kundenservicemitarbeiter bzw. persönlich im Kundenservicecenter oder im Forderungsmanagement) werden im Schnitt 15 Minuten angesetzt, dies schließt auch etwaige Vor- und Nachbereitungszeiten ein.
- Um vom Kunden Zahlungen auf ausstehende Forderungen zu erhalten, können Ratenzahlungsvereinbarungen getroffen werden. Erfahrungsgemäß werden solche Vereinbarungen vornehmlich mit Privatkunden vereinbart, die häufig im Forderungsmanagement auffallen, vor allem bei den „typischen/notorischen Schlechtzahlern“. Bei den anderen Kundengruppen findet dieses Mittel seltener Anwendung.
- Eine Sperrung/Entsperrung sowie ein erfolgloser Sperrversuch kommen ebenfalls zumeist in der Kundengruppe der „typische/notorische Schlechtzahler“ vor. Auch die Anzahl von Sperrungen/Entsperrungen nimmt über die weiteren Kundengruppen („auffällige Privatkunden“, ...) stetig ab. Da bei den befragten Grundversorgern jedoch etwa 2,5% der Kunden gesperrt werden, kann auf Basis dieser Kennzahl davon ausgegangen werden, dass beispielsweise bei den „typischen/notorischen Schlechtzahler“ in dem aufgestellten Szenario eine Sperrung zur Anwendung kommt (vereinfachte praxisnahe Annahme).
- Bei den IT-Kosten wird über alle Kundengruppen ein pauschalisierter Wert verwendet, da diese Kosten für die Gesamtheit der Kunden immer anfallen.
- Beim Gemeinkostenzuschlag wird entsprechend der einzelnen Kundengruppen ein verursachergerechterer Aufwand angesetzt, indem bei höherem Zeitaufwand im Forderungsmanagement auch höhere Gemeinkosten (z. B. Arbeitsplatzausstattung, Raumkosten etc.) zugeschlagen werden.

Auf Basis der Schätzungen der Grundversorger können entsprechend folgende Kostenpositionen für den „notorischen Schlechtzahler“ ausgemacht werden (Kostenpositionen je Einheit auf Basis ermittelter Befragungsergebnisse aus der Studie):

Tabelle 14: Aufwand in der Kundengruppe der „typischen/notorischen Schlechtzahler“ (0,25%, Modellstadtwerk: 250 PK)

1) Aufwand in der Kundengruppe „typischer/notorischer Schlechtzahler“ (0,25%, Modellstadtwerk: 250 PK)		
Kostenposition	Kosten je Einheit	Summe der Kosten im Jahr
6 Mal gemahnt	3,30 € je Mahnung	19,80 €
6 Mal Kundenkontakt / persönliches Gespräch	13,75 € je Kontakt à 15 min (bei 55 € Vollkosten/h)	82,50 €
Vereinbarung Ratenzahlung	13,75 € je Vereinbarung à , 15 min (bei 55 € Vollkosten/h)	13,75 €
Durchführung einer Sperrung und Entsperrung	52,87 € für eine Sperrung; 56,67 € für eine Entsperrung	109,54 €
Ein erfolgloser Sperrversuch	32,31 € für einen erfolglosen Sperrversuch	32,31 €
Mahnbescheid	Bestandteile vgl. Kapitel 6.5.3	196,15 €
IT-Kosten	-	4,95 €
Gemeinkostenzuschlag	-	15,00 €
Summe	474,00 €	

Für die „auffälligen Privatkunden“ können analog dazu folgende Kostenpositionen aufgestellt werden (Kostenpositionen je Einheit auf Basis ermittelter Befragungsergebnisse aus der Studie):

Tabelle 15: Aufwand in der Kundengruppe der „auffälligen Privatkunden“ (6,00%: 6.000 PK)

2) Aufwand in der Kundengruppe der „auffälligen Privatkunden“ (6,00%, Modellstadtwerk: 6.000 Privatkunden)		
Kostenposition	Kosten je Einheit	Summe der Kosten im Jahr
2 Mal gemahnt	3,30 € je Mahnung	6,60 €
1 Mal Kundenkontakt / persönliches Gespräch	13,75 € je Kontakt à 15 min (bei 55 € Vollkosten/h)	13,75 €
Vereinbarung Ratenzahlung (bei jedem 4. Kunden in der Gruppe)	13,75 € je Vereinbarung à 15 min (bei 55 € Vollkosten/h)	3,44 €
IT-Kosten	-	5,05 €
Gemeinkostenzuschlag	-	2,76 €
Summe	31,60 €	

Die Kundenanzahl der Kundengruppe der „auffälligen Privatkunden“ mit 6% und somit 6.000 Privatkunden und der Kundengruppe der „typischen/notorischen Schlechtzahler“ mit nur 0,25% und

somit 250 Kunden liegt recht weit auseinander. Tendenziell entsteht bei einer immer kleiner werdenden Kundengruppe stetig ein höherer Aufwand. Gleichzeitig steigt auch die Ausfallwahrscheinlichkeit für das sehr kleine Kundensegment der „typischen/notorischen Schlechtzahler“ gegenüber dem der „auffälligen Privatkunden“ extrem an.

Um diese Tendenz weiter zu verdeutlichen, werden weitere Kostenszenarien gebildet, die auf Basis des Modellstadtwerks aufgestellt werden (analog zu den Einbauszenarien PPZ/SMV, Detailbetrachtung vgl. Kapitel 9):

- Szenario 3: Aufwandsbetrachtung bei 3,0% der Kunden
- Szenario 4: Aufwandsbetrachtung bei 1,0% der Kunden
- Szenario 5: Aufwandsbetrachtung bei etwa 0,5% der Kunden

Folgende Kostenpositionen sowie Gesamtkosten ergeben sich für Szenario 3 (unabhängig davon, ob diese Kostenpositionen am Ende beim Grundversorger oder Kunden entstehen):

Tabelle 16: Aufwand bei 3,0% der Kunden (3.000 Privatkunden beim Modellstadtwerk)

Szenario 3) Aufwand bei 3,0% der Kunden (3.000 Privatkunden beim Modellstadtwerk)		
Kostenposition	Kosten je Einheit	Summe der Kosten im Jahr
2 Mal gemahnt (Kunde)	3,30 € je Mahnung	6,60 €
2 Mal Kundenkontakt / persönliches Gespräch	13,75 € je Kontakt à 15 min (bei 55 € Vollkosten/h)	27,50 €
Vereinbarung Ratenzahlung (bei jedem 5. Kunden in der Gruppe)	13,75 € je Vereinbarung à 15 min (bei 55 € Vollkosten/h)	2,75 €
Durchführung einer Sperrung und Entsperrung (bei jedem 4. Kunden in der Gruppe)	52,87 € für eine Sperrung; 56,67 € für eine Entsperrung	27,39 €
Eine erfolgloser Sperrversuch (bei jedem 8. Kunden in der Gruppe)	32,31 € für einen erfolglosen Sperrversuch	4,04 €
IT-Kosten	-	4,95 €
Gemeinkostenzuschlag	-	6,13 €
Summe		79,35 €

Folgende Kostenpositionen sowie Gesamtkosten ergeben sich für Szenario 4 (unabhängig davon ob diese Kostenpositionen am Ende beim Grundversorger oder Kunden entstehen):

Tabelle 17: Aufwand bei 1,0% der Kunden (1.000 Privatkunden beim Modellstadtwerk)

Szenario 4) Aufwand bei 1,0% der Kunden (1.000 Privatkunden beim Modellstadtwerk)		
Kostenposition	Kosten je Einheit	Summe der Kosten im Jahr
3 Mal gemahnt	3,30 € je Mahnung	9,90 €
2 Mal Kundenkontakt / persönliches Gespräch	13,75 € je Kontakt à 15 min (bei 55 € Vollkosten/h)	41,25 €
Vereinbarung Ratenzahlung (bei jedem 4. Kunden in der Gruppe)	13,75 € je Vereinbarung à 15 min (bei 55 € Vollkosten/h)	3,44 €
Durchführung einer Sperrung und Entsperrung	52,87 € für eine Sperrung; 56,67 € für eine Entsperrung	109,54 €
Eine erfolgloser Sperrversuch (bei jedem 4. Kunden in der Gruppe)	32,31 € für einen erfolglosen Sperrversuch	8,08 €
Mahnbescheid (bei jedem 8. Kunden in der Gruppe)	je Mahnbescheid 196,15 €, Bestandteile vgl. Kapitel 6.5.3	24,52 €
IT-Kosten	-	4,95 €
Gemeinkostenzuschlag	-	9,25 €
Summe	210,92 €	

Für Szenario 5 können folgende Kostenpositionen aufgestellt werden:

Tabelle 18: Aufwand bei 0,5% der Kunden (500 Privatkunden beim Modellstadtwerk)

Aufwand bei 0,5% der Kunden (500 Privatkunden beim Modellstadtwerk)		
Kostenposition	Kosten je Einheit	Summe der Kosten im Jahr
5 Mal gemahnt	3,30 € je Mahnung	16,50 €
4 Mal Kundenkontakt / persönliches Gespräch	13,75 € je Kontakt à 15 min (bei 55 € Vollkosten/h)	82,50 €
Vereinbarung Ratenzahlung (bei jedem 2. Kunden in der Gruppe)	13,75 € je Vereinbarung à 15 min (bei 55 € Vollkosten/h)	6,88 €
Durchführung einer Sperrung und Entsperrung	52,87 € für eine Sperrung; 56,67 € für eine Entsperrung	109,54 €
Ein erfolgloser Sperrversuch (bei jedem 2. Kunden in der Gruppe)	32,31 € für einen erfolglosen Sperrversuch	16,16 €
Mahnbescheid (bei jedem 2. Kunden in der Gruppe)	je Mahnbescheid 196,15 €, Bestandteile vgl. Kapitel 6.5.3	98,08 €

Aufwand bei 0,5% der Kunden (500 Privatkunden beim Modellstadtwerk)		
Kostenposition	Kosten je Einheit	Summe der Kosten im Jahr
IT-Kosten	-	4,95 €
Gemeinkostenzuschlag	-	12,50 €
Summe		347,10 €

In der Gesamtübersicht ergeben sich für die jeweiligen Kundengruppen folgende Aufwände:

Tabelle 19: Übersicht über den Gesamtaufwand für die aufgestellten Kundengruppen

Übersicht Gesamtaufwand auf Basis Kundengruppen	
Szenario	Summe Kostenaufwand
„typischer/notorischer Schlechtzahler“ (0,25%, beim Modellstadtwerk 250 Privatkunden)	474,00 €
Aufwand bei etwa 0,5% der Privatkunden (beim Modellstadtwerk 500 Privatkunden) – Typ „häufig auffallende Schlechtzahler“	347,10 €
Aufwand bei etwa 1,0% der Privatkunden (beim Modellstadtwerk 1.000 Privatkunden) – Typ „auffällige Privatkunden“	210,92 €
Aufwand bei etwa 3,0% der Privatkunden (beim Modellstadtwerk 3.000 Privatkunden) – Typ „auffällige Privatkunden“	79,45 €
Aufwand bei etwa 6,0% der Privatkunden (beim Modellstadtwerk 6.000 Privatkunden) – Typ „auffällige Privatkunden“	31,60 €

Als wesentliche Erkenntnis zeigt sich, dass bei einer zunehmend kleineren Kundengruppe entsprechend ein erhöhter Prozessaufwand entsteht (vgl. Abbildung 11).

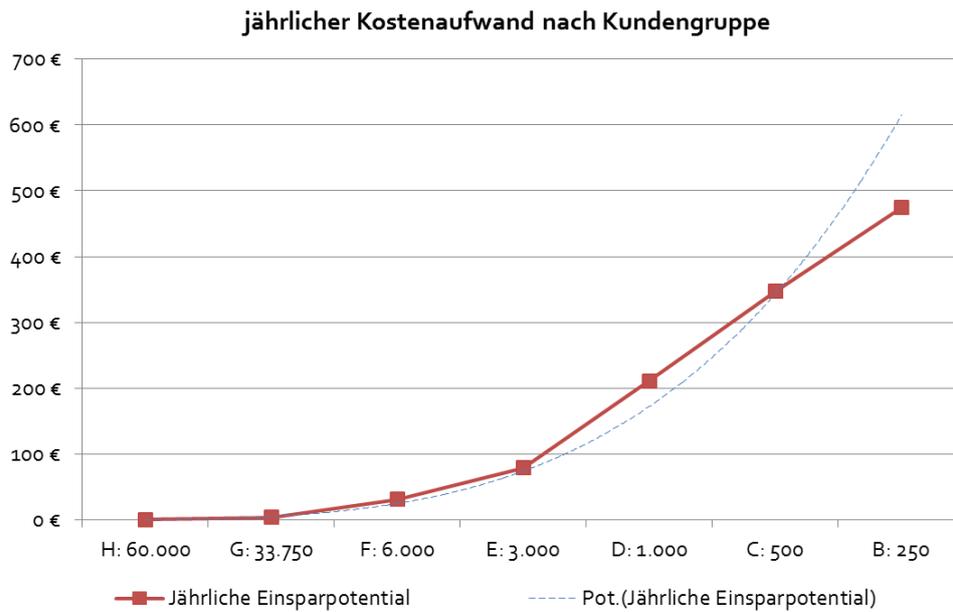


Abbildung 11: Grafische Darstellung des jährlichen Kostenaufwands entsprechend der aufgestellten Kundengruppen

6.5.3 Detailkostendarstellung für das gerichtliche Mahnverfahren

Als Kosten für das Mahnverfahren wird ein streitiger Wert von 1.150 € angesetzt (vgl. zur Forderungshöhe bei gerichtlichen Vorgängen in der Sparte: Strom, Kapitel 7.1.4.1):

Tabelle 20: Kostenberechnung im Mahnverfahren, Gebühren ab 01.08.2013

Kostenberechnung im Mahnverfahren, Gebühren ab 01.08.2013	
Gebühren im Mahnverfahren, Streitwert: 1.150,00 €	Betrag
Gerichtsgebühren für das Mahnverfahren KV 1100	35,50 €
Gebühr des Anwaltes für das Mahnverfahren § 13, KV 3305 RVG (1 Mandant)	115,00 €
anwaltliche Auslagenpauschale KV 7002 RVG	20,00 €
Umsatzsteuer (19%) KV 7008 RVG	25,65 €
Summe Kosten	196,15 €

Weitere Gebühren kommen ggf. für den Vollstreckungsbescheid zustande:

Tabelle 21: Kosten Vollstreckungsbescheid

Kostenberechnung Vollstreckungsbescheid	
weitere Gebühren des Rechtsanwaltes für den Vollstreckungsbescheid (VB), Streitwert: 1.150,00 €	Betrag
Gebühr des Anwaltes für VB-Antrag § 13, KV 3308 RVG	115,00 €
anwaltliche Auslagenpauschale KV 7002 RVG	20,00 €

Kostenberechnung Vollstreckungsbescheid

Umsatzsteuer (19%) KV 7008 RVG	10,96 €
Summe weitere Kosten	145,96 €

Weitere Gebühren kommen ggf. für das streitige Verfahren hinzu:

Tabelle 22: Kosten des Streitverfahrens

Kosten des Streitverfahrens

weitere Gebühren für Streitverfahren, Streitwert: 1.150,00 €	Betrag
Gerichtsgebühr 3fach KV 1210	213,00 €
abzüglich gezahlter Kosten des Mahnverfahrens	-35,50 €
weitere Gerichtskosten	177,50 €

Falls nach Zustellung des Mahnbescheids an den Privatkunden ein Widerspruch eingeht, empfiehlt es sich in der Praxis, die Bonität des Kunden zu prüfen, um weitere Kosten, die letztlich nicht beigesteuert werden können, zu vermeiden (vgl. Kapitel 4.4). Daher ergeben sich bei diesen Privatkunden neben dem Ausfallrisiko in Höhe des offenen Forderungsbetrags von 1.150 €, zudem Kosten für das Forderungsmanagement (inkl. Mahnbescheid) von **474,00 €** (vgl. o. g. Szenario, Tabelle 14).

Bei Berücksichtigung des Aufwands für Rechtsanwaltsstätigkeiten, Gerichtsvollzieher etc. können bei einem Streitwert von 1.150 € weitere Kosten wie folgt entstehen:

- **Zutrittsklage:** Rechtsanwaltskosten von 307,50 € sowie Gerichtgebühren von 213,00 €, **Summe: 520,50 €** (vgl. Kapitel 5.1.4.5.2)
- **Titulierung durch Vollstreckungsbescheid:** Rechtsanwaltskosten von 192,50 € sowie Gerichtgebühren von 35,50 € und Vollstreckungskosten für den Gerichtsvollzieher von 71,00 €; **Summe: 299,00 €** (vgl. Kapitel 5.1.3.1)
- **Streitiges Verfahren:** Rechtsanwaltskosten von 307,50 € und Vollstreckungskosten für den Gerichtsvollzieher von 71,00 €; **Summe: 378,50 €** (vgl. Kapitel 5.1.3.1)

In diesem Szenario mit Anwendung aller rechtlichen Mahnschritte können somit Kosten und Gebühren in Höhe von insgesamt **1.995 €** entstehen, welche sich wie folgt zusammensetzen:

Tabelle 23: Gesamtkosten bei Anwendung aller rechtlichen Schritte inkl. des außergerichtlichen Mahnwesens

Gesamtkosten bei Anwendung aller rechtlichen Schritte inkl. des außergerichtlichen Mahnwesens	
Streitwert: 1.150,00 €	Betrag
Kosten außergerichtliches Mahnwesen ³⁶⁶	277,85 €
Kosten Mahnverfahren	196,15 €
Kosten Vollstreckungsbescheid	145,96 €
Kosten Titulierung durch Vollstreckungsbescheid	299,00 €
Kosten Zutrittsklage	520,50 €
Kosten Streitiges Verfahren	556,00 €
Summe Kosten	1.995,46 €

Diese Kosten müssen in der Regel von dem Grundversorger für den Kunden erst einmal vorgestreckt werden. Der Prozess der Beitreibung des gesamten offenen Forderungsbetrags auch inkl. aller Kosten des gerichtlichen Mahnverfahrens ist für den Grundversorger meistens sehr zeit- und kostenintensiv. Zudem ist das Risiko eines Zahlungsausfalles eines Teilbetrages oder gar des gesamten offenen Forderungsbetrages sehr hoch.

Für die weitere Betrachtung von potentiellen Einsparungen zeigt sich, dass effektiv betrachtet nur bei einem relativ kleinen Anteil der Gesamtkunden ein Aufwand in dieser Höhe entsteht.

³⁶⁶ vgl. Szenario 1 aus Kapitel 6.5.2 „typischer/notorischer Schlechtzahler“ bei 0,25% der Kunden: sechsmal gemahnt, sechsmal Kundenkontakt / persönliches Gespräch, eine Vereinbarung Ratenzahlung, eine Durchführung einer Sperrung und Entsperrung, ein erfolgloser Sperrversuch, anteilige IT-Kosten sowie Gemeinkostenzuschlag

7 Kennzahlen im Forderungsmanagement

7.1 Vergleich der Kennzahlen des Inkasso

Um die Beitreibung von offenen Forderungen eingehender zu untersuchen, wurden Kennzahlen für das außergerichtliche Mahnwesen/Inkasso (vgl. Kapitel 4.1) sowie das gerichtlichen Mahnverfahren/Inkasso (vgl. Kapitel 4.4) ermittelt.

7.1.1 Anzahl der Mahnungen

Die reine Anzahl der durch einen Grundversorger an seine Kunden versendeten Mahnungen je Mahnstufe hat nur eine begrenzte Aussagekraft. Daher wurde bei der Auswertung die von den befragten Grundversorgern jeweils genannte Anzahl an Mahnungen je Mahnstufe ins Verhältnis zu der Gesamtanzahl der Kunden aller Sparten gesetzt. Die so erhaltenen Prozentzahlen zeigen die jeweilige Mahnquote je Mahnstufe. Allerdings konnten hierbei mehrfache Mahnungen an den gleichen Kunden nicht aus der Kennzahl herausgerechnet werden, da keiner der Studienteilnehmer die Zahl der von einer Mahnung betroffene Kunden benennen konnte, sondern jeweils lediglich die Gesamtzahl der versendeten Mahnungen angegeben wurde.

Beim Blick auf die Mahnstatistik im Gesamtzusammenhang der Mahnabläufe zeigt sich zudem, dass eine valide Vergleichbarkeit unter den Studienteilnehmern nur eingeschränkt gegeben ist (vgl. grafische Darstellung in Abbildung 12). Die der Prozesslogik entsprechende Erwartung wäre gewesen, dass je weiterer Mahnstufe weniger (oder maximal gleich viele) Mahnungen versandt werden. Allerdings zeigt die Auswertung, dass teilweise wesentlich mehr 2. Mahnungen als 1. Mahnungen versendet werden. Hintergrund bei den betreffenden Grundversorgern ist, dass bei deren Kunden, die durch mehrfache Mahnungen in der Vergangenheit aufgefallen sind, zumindest systemseitig die erste Mahnstufe „übersprungen“ wird. Diese nach der Prozesslogik 2. Mahnung (und für die entsprechenden Kunden das erste Schreiben nach Ablauf der Zahlungsfrist) ist beim Versorger zudem bereits mit der Sperrandrohung verbunden. Da es sich hierbei um die prozesseitige Abbildung des Mahnwesens handelt, hat dies natürlich keine Auswirkung auf die gesetzlich korrekte Anwendung nach StromGVV (Fristen, Sperrvoraussetzungen etc., vgl. Kapitel 4.2). Für den Privatkunden wird die systemseitige 2. Mahnung in der Praxis im Schreiben nur als Mahnung dargestellt und entsprechend wahrgenommen.

Einige der befragten Grundversorger führen ein internes Scoring anhand von verschiedenen Kundendaten durch. Dazu gehören im Wesentlichen die bereits erhaltenen Mahnungen des Kunden, teilweise unterschiedlich gewichtet je nach Mahnstufe. Diejenigen Versorger, die ein solches Scoring durchführen, verwenden die dabei ermittelten Werte, um das Mahnwesen zu steuern, also z. B. um andere Vorlagen von Mahntexten zu verwenden oder auch nur, um mehr oder weniger Bereitschaft zu Stundungen oder Ratenzahlungen im Rahmen des Kundenservice zu zeigen. Inwieweit dieses Scoring aber tatsächlich auch bei diesen Versorgern verwendet wird, um bspw. Mahnstufen zu überspringen, konnte im Rahmen der Studie nicht zweifelsfrei ermittelt werden.

Die 3. Mahnung (bzw. die 2. Mahnung, wenn mit der 1. Mahnung die Sperrandrohung bereits verschickt wurde) stellt in den meisten Fällen die Sperrankündigung dar, welche gesetzlich mindestens

3 Tage vor der tatsächlichen Sperrung dem Kunden zugehen muss. Im Falle des Grundversorgers D, der keine dritte Mahnung verschickt, ist die Sperrankündigung bereits in der 2. Mahnung enthalten.

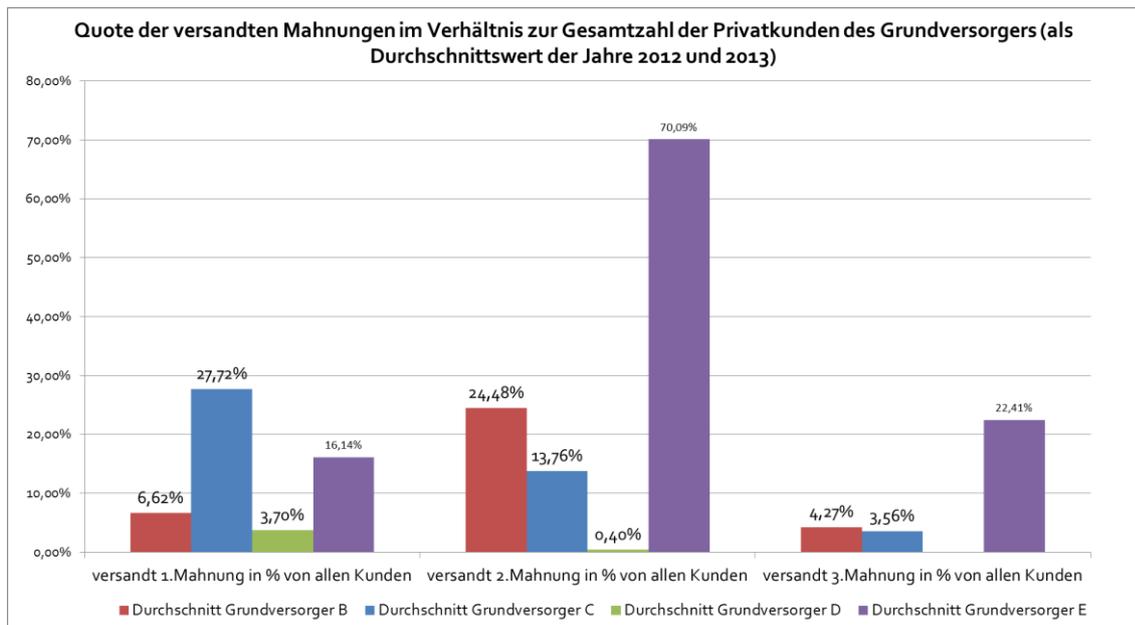


Abbildung 12: Übersicht: Mahnstatistik der Grundversorger³⁶⁷

Unter Berücksichtigung des oben genannten Überspringens von Mahnstufen kann aber gleichwohl festgestellt werden, dass wenigstens die Hälfte der Kunden bereits nach der ersten Mahnung eine Zahlung leistet.

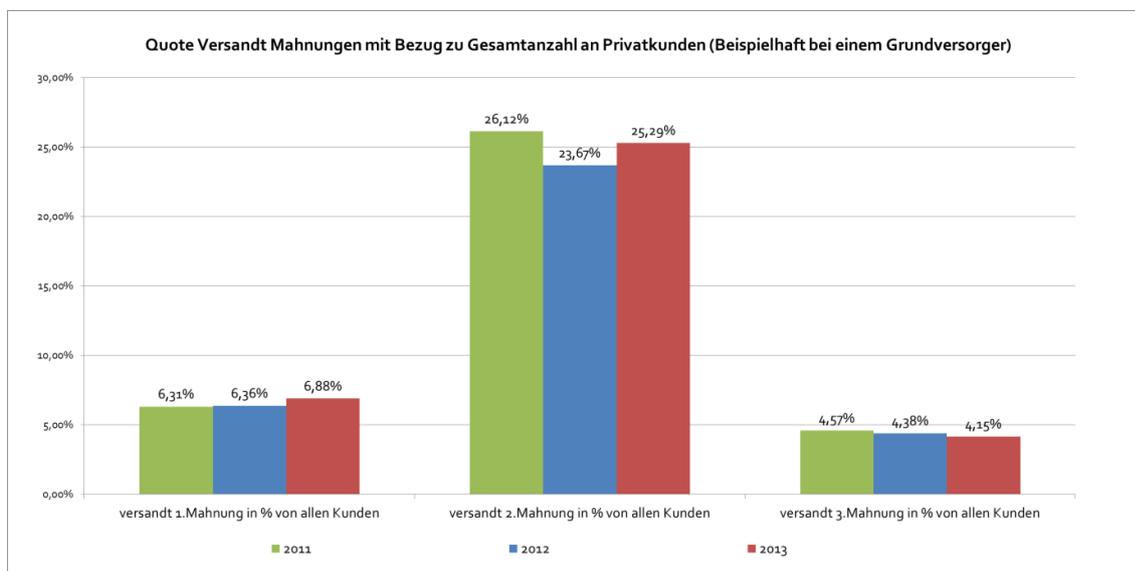


Abbildung 13: Quote Versandt Mahnungen im Verlauf von 2011 bis 2013 beispielhaft eines Grundversorgers

Bei der Analyse des Verlaufs der Mahnstatistik in den letzten Jahren zeigt sich, dass die Mahnquote in den jeweiligen Mahnstufen in den Jahren 2011 bis 2013 relativ konstant geblieben ist. Eine signifikante Zu- oder Abnahme der Mahnfälle ist nicht ersichtlich (Abbildung 13 zeigt exemplarisch bei Grundversorger B die Mahnstatistik zwischen 2011-2013). Es wird deutlich, dass die letzte Mahnung

³⁶⁷ Kennzahl aufgrund fehlender Kundenanzahl bei Grundversorger A nicht abbildbar.

(im Zuge der letzten Mahnstufe) und die damit einhergehende Sperrankündigung eher selten verschickt werden. Bis zu diesem Zeitpunkt geht noch ein Großteil der offenen Forderung als Zahlung bei den Grundversorgern ein. Neben dem oben genannten Fakt, dass systemseitig häufiger eine 2. als eine 1. Mahnung versandt wird, lässt sich die recht hohe Quote im Vergleich zu der Gesamtanzahl der Kunden weiterhin begründen. Durch die aufgestellte Vereinfachung, in der die Gesamtanzahl an Mahnungen der Gesamtanzahl der Privatkunden gegenübergestellt worden ist, zeigt sich nicht wie oft ein bestimmter Kunde im Jahr gemahnt wurde. Dies wird statistisch bei den Grundversorgern nicht erfasst, auch wenn es in der Praxis Tatsache ist, dass besonders auffällige Kunden auch häufiger im Jahr gemahnt werden.

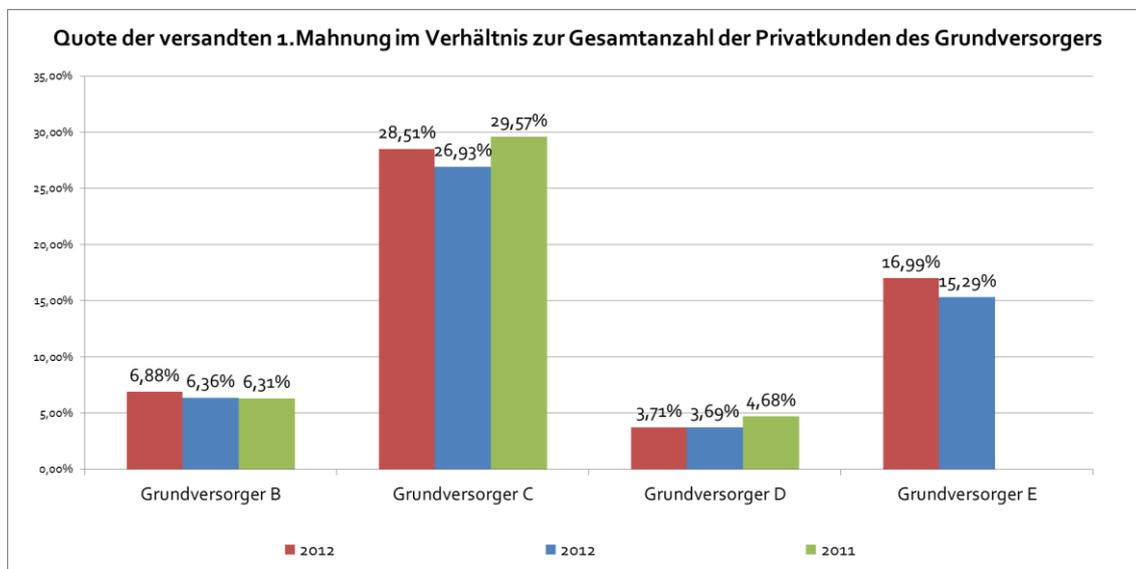


Abbildung 14: Quote der versandten 1- Mahnung im Verhältnis zur Gesamtanzahl der Privatkunden des Grundversorgers

Tabelle 24: Übersicht: Mahnstatistik bei den befragten Grundversorgern³⁶⁸

Mahnstatistik			
Kennzahl als Durchschnittswert der befragten Grundversorger	2013	2012	Schnitt 2012-2013
1. Mahnung	14,02%	13,07%	13,55%
2. Mahnung	29,09%	25,28%	27,19%
3. Mahnung	10,56%	9,59%	10,08%

³⁶⁸ Werte aus den Jahren 2012 und 2013, da im Jahr 2011 nicht bei allen befragten Grundversorgern diese Statistik erhoben worden ist und daher der Durchschnittswert sonst verfälscht wäre.

Die subjektive, nicht durch konkrete Zahlen belegbare Einschätzung bei allen Studienteilnehmern ist, dass im Verlauf der letzten Jahre weniger Kunden von Mahnungen betroffen waren, dafür jedoch die Anzahl der mehrfach zu mahnenden Kunden in diesem Zeitraum im etwa gleichen Maß angestiegen ist.

7.1.2 Anzahl der Sperrandrohungen, Sperrankündigungen sowie Sperrungen

7.1.2.1 Bundesweite Statistik

Zur besseren Einordnung der Kennzahlen der Sperrstatistik aus den Befragungsergebnissen der Studienteilnehmer werden zunächst auf Basis des Monitoringberichts 2014 der BNetzA die bundesweiten Zahlen dargestellt. Hier zeigt sich deutlich, dass im Jahr 2013 wesentlich häufiger eine Sperrandrohung gegenüber Haushaltskunden erfolgte als im Jahr 2012 (s. Abbildung 15, Anstieg 2013 gegenüber 2012 um + 23,0% und gegenüber 2011 um + 15,1%). Im Jahr 2013 wurde knapp 7 Mio. Haushalten die Unterbrechung der Stromversorgung angedroht. Eine Beauftragung, die Unterbrechung durchzuführen, wurde in ca. 1,5 Mio. Fällen erteilt. Letztendlich ausgeführt wurde die Stromsperre in etwa 345.000 Fällen.³⁶⁹ Aufgrund dieser hohen Anzahl wurde in der jüngsten Vergangenheit die Kritik an der derzeitigen Praxis im Umgang der Grundversorger und sozialen Leistungsträger mit Energiearmut und den damit in Verbindung stehenden Stromsperren stärker.

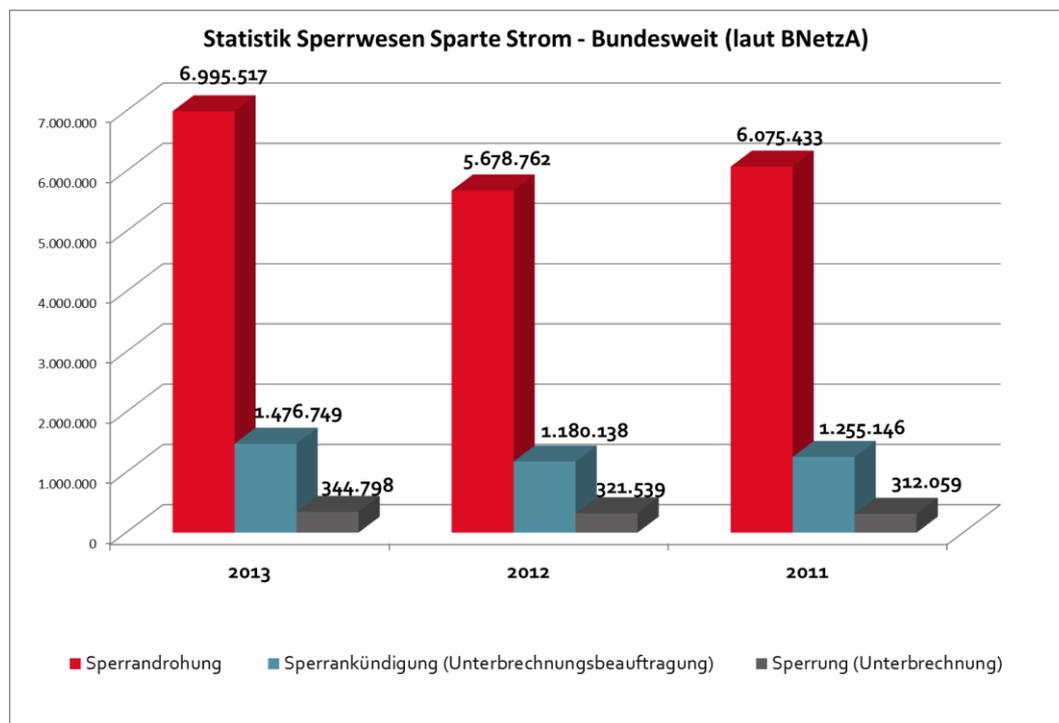


Abbildung 15: Bundesweite Statistik im Bereich Sperrwesen (Quelle: BNetzA)

Bei den Sperrankündigungen zeigt die Statistik einen ähnlichen Trend: Einen Anstieg in 2013 gegenüber 2012 um +25,1% und gegenüber 2011 um +17,7%. Auch die Fälle, die zu einer tatsächlichen Durchführung einer Sperre führten, sind in 2013 gegenüber 2012 um 7,2% und gegenüber 2011 um 10,5% gestiegen. Hier zeigt sich allerdings, dass diese nicht im gleichen Maße wie die Sperrandrohungen sowie die Sperrankündigungen gestiegen sind (vgl. Abbildung 16). Bei Betrachtung der Fäl-

³⁶⁹ Vgl. Bundesnetzagentur, Monitoringbericht 2014, S. 134.

le, bei denen die Sperrung angedroht und letztendlich durchgeführt worden ist, zeigt sich, dass diese von 5,14% im Jahr 2011 und 5,66% im Jahr 2012 auf einen Anteil von 4,93% im Jahr 2013 gesunken sind.

Tabelle 25: Bundesweite Sperrstatistik

Bundesweite Sperrstatistik (Quelle: BNetzA)			
	2013	2012	2011
Sperrandrohungen insgesamt	6.995.517	5.678.762	6.075.433
davon Sperrankündigungen in Prozent	21,11%	20,78%	20,66%
davon Sperrungen	4,93%	5,66%	5,14%

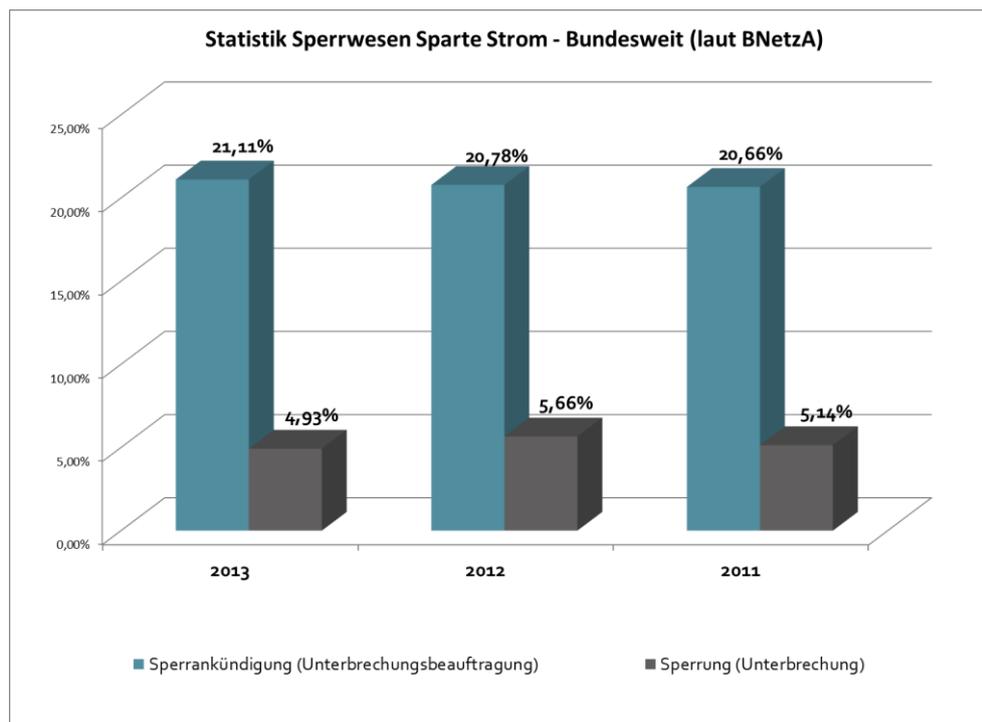


Abbildung 16: Übersicht bundesweite Quote Sperrankündigung sowie Sperrung (als Quotient zu den Sperrandrohungen)

7.1.2.2 Statistik für Nordrhein-Westfalen

Eine Umfrage der Verbraucherzentrale NRW, die im Sommer 2014 bei 106 Grundversorgern durchgeführt wurde, ergab, dass die 79 antwortenden Unternehmen im Jahr 2013 etwa **4,5 Millionen Mahnungen** verschickt haben. **2,17 Mio. Kunden** wurde eine Sperrung angedroht. Davon erhielten rund **400.000 eine Sperrankündigung**. Letztlich wurden **92.000 Energiesperren** in NRW tat-

sächlich durchführt.³⁷⁰ In 4,24% der Fälle, in denen eine Sperre angedroht wurde, wurde diese somit auch durchgeführt.

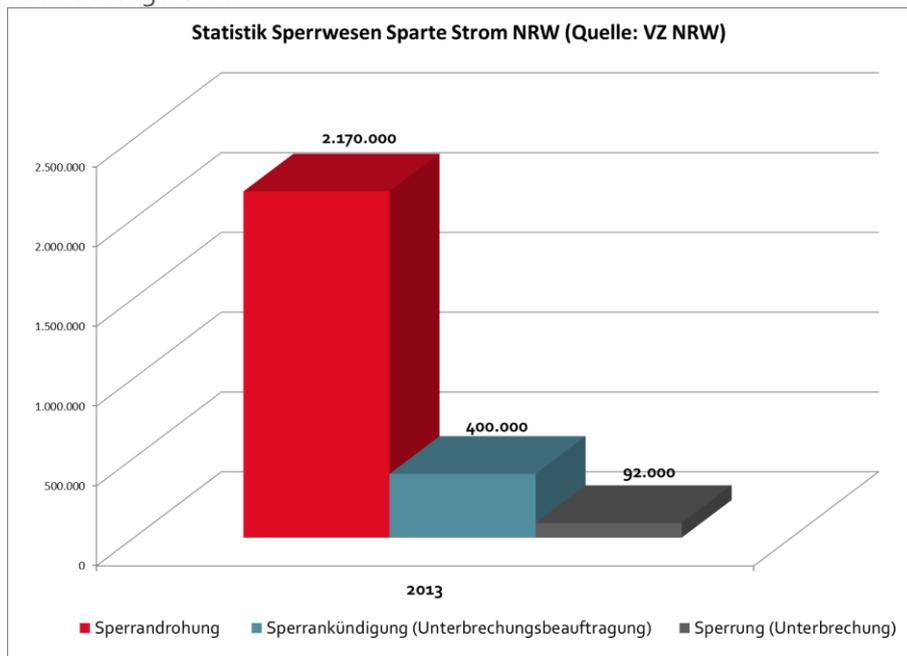


Abbildung 17: Statistik für NRW im Bereich des Sperrwesens (Quelle: Verbraucherzentrale NRW)

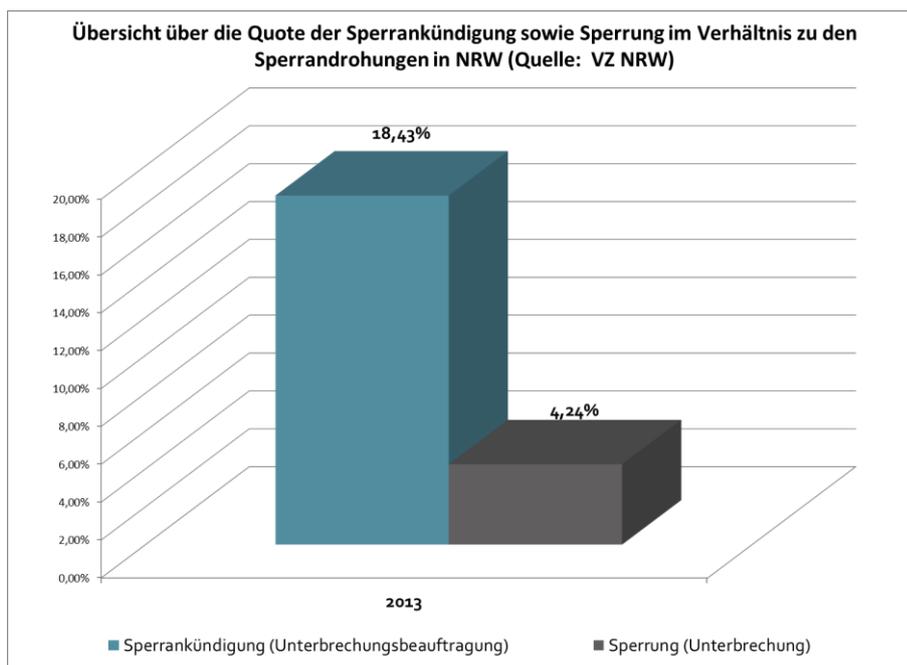


Abbildung 18: Übersicht über die Quote der Sperrankündigung sowie Sperrung im Verhältnis zu den Sperrandrohungen in NRW

7.1.2.3 Vergleich der Studienteilnehmer im Bereich Sperrwesen

Die Anzahl der Sperrankündigungen, die nach einer Sperrandrohung versandt werden, ist je nach Grundversorger stark abweichend. Den bundesweiten Schnitt von etwa 20% Sperrankündigungen in Relation zu den Sperrandrohungen, unterschreitet ein Studienteilnehmer deutlich und einer ein

³⁷⁰ Ergebnisse zur Umfrage im Internet abrufbar unter www.vz-nrw.de/energiesperren2013 (16.02.2015).

anderer in geringem Maße. Ein dritter Teilnehmer liegt dagegen deutlich darüber (vgl. Abbildung 19).

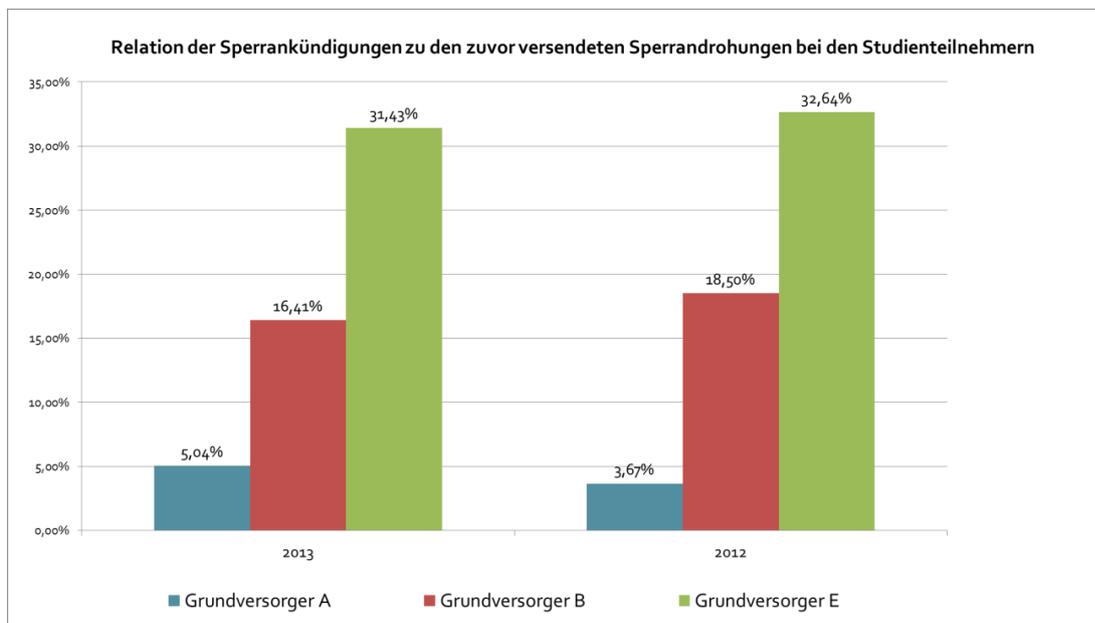


Abbildung 19: Relation der Sperrankündigungen zu den zuvor versendeten Sperrandrohungen bei den Studienteilnehmern

Der Prozentsatz der tatsächlichen Sperrungen, welche nach einer Sperrankündigung durchgeführt worden sind, ist bei Grundversorger A mit über 40% sehr hoch. Allerdings werden hier – wie vorher dargestellt – insgesamt auch wesentlich weniger Sperrankündigungen versandt. Die Grundversorger B und E liegen deutlich darunter.

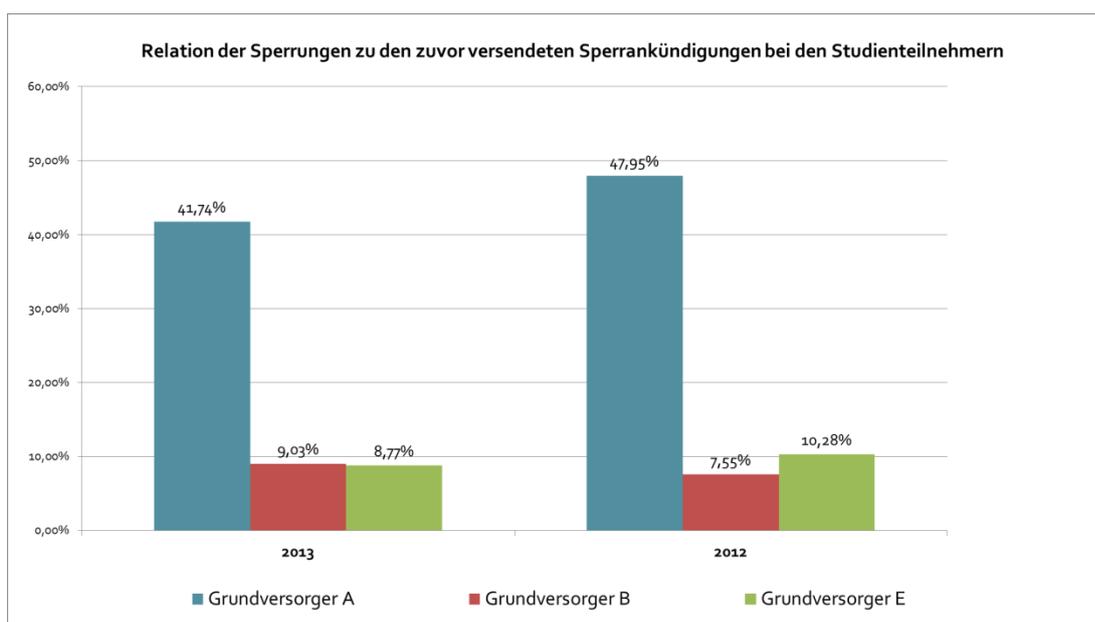


Abbildung 20: Relation der Sperrungen zu den zuvor versendeten Sperrankündigungen bei den Studienteilnehmern

Um hier die absoluten Werte besser darstellen und diese auch mit den Angaben der BNetzA vergleichen zu können, zeigen die folgenden Darstellungen die jeweiligen prozentualen Anteile der Sperrankündigungen sowie der durchgeführten Sperrungen in Relation zu den versandten Sperrandrohungen am Beispiel der Grundversorger A, B sowie E.

Dabei wird bei Grundversorger A mit der 1. Mahnung und bei Grundversorger B sowie E mit der 2. Mahnung die Sperrandrohung versandt. Relevant für die Betrachtung in der Studie ist nun, wie häufig es nach einer Sperrandrohung auch wirklich zur Sperrankündigung und dann letztendlich zur Sperrung kommt.

Betrachtung Grundversorger A:

Bei Grundversorger A gibt es bei der Sperrstatistik über die letzten Jahre eine steigende Tendenz. Dennoch liegt der effektive Wert mit etwa 2% der Fälle, bei denen tatsächlich eine Sperrung durchgeführt wurde, deutlich unter dem bundesweiten Durchschnitt (in 2013 bei knapp 5%, siehe Abbildung 16).

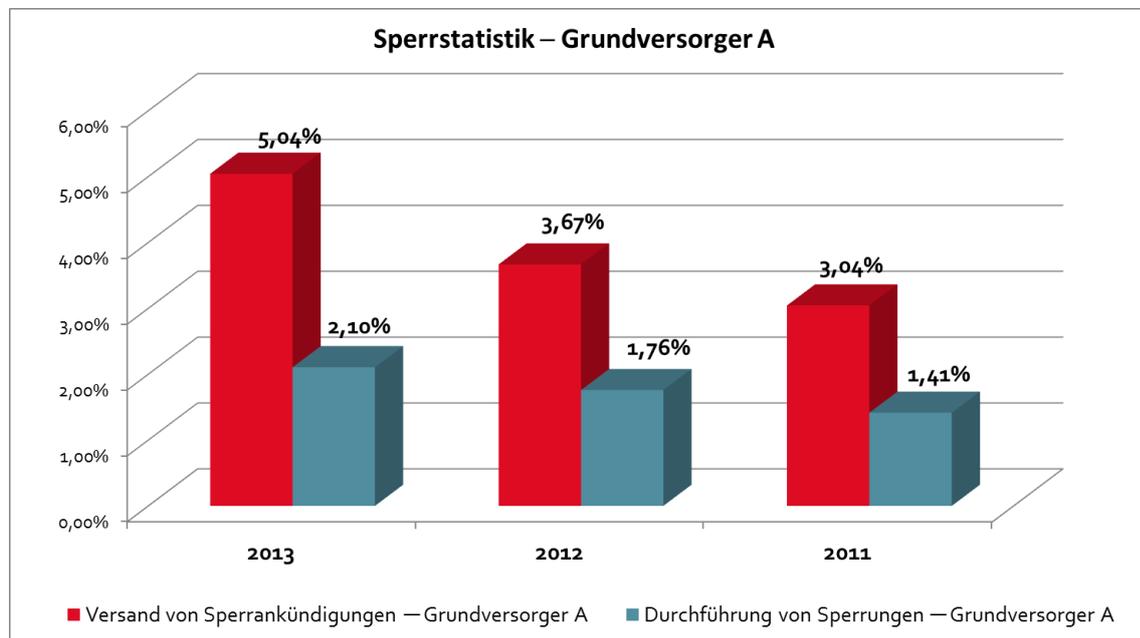


Abbildung 21: Sperrstatistik Grundversorger A

Betrachtung Grundversorger B:

Im Gegensatz zu Grundversorger A ist zwar die Quote von versendeten **Sperrandrohungen** bei Grundversorger B wesentlich höher (in den Jahren 2011 bis 2013 im **Schnitt 17,47%**). Jedoch ist die effektive **Sperrquote** mit **1,5%** im Vergleich zur Quote der Sperrandrohungen relativ gering.

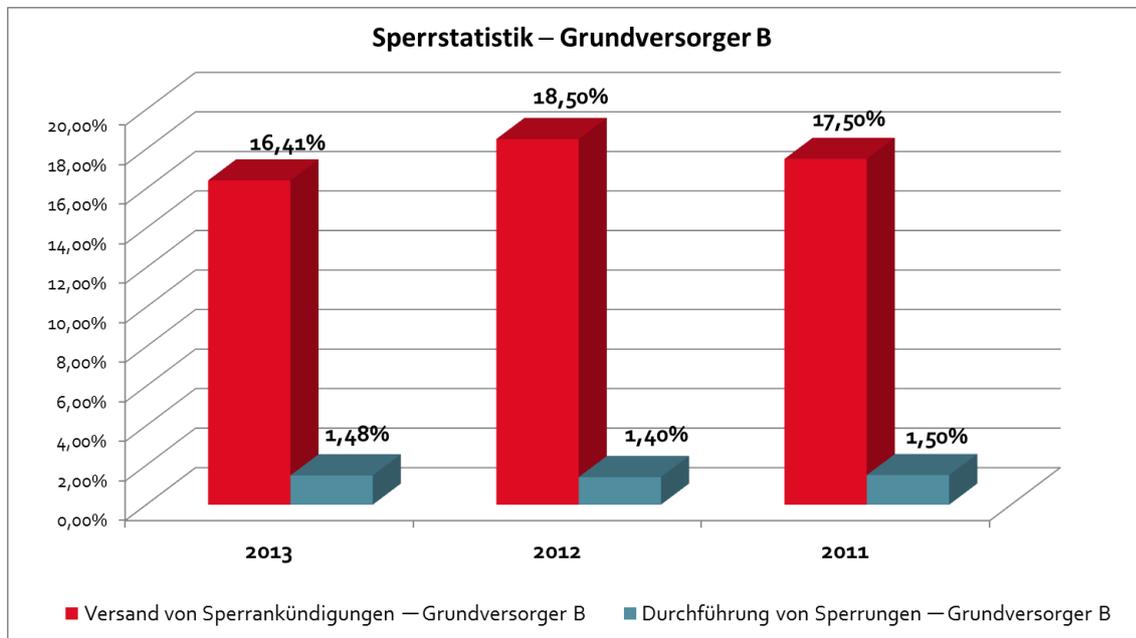


Abbildung 22: Sperrstatistik Grundversorger B

Betrachtung Grundversorger E:

Bei Grundversorger E ist zwar die Quote von **Sperrandrohungen** nochmals höher (Betrachtung Jahr 2013 bis 2014 im **Schnitt 32,04%**). Auch hier liegt die effektive **Sperrquote** mit **3,06%** immer noch deutlich unter dem Bundesschnitt, allerdings im Vergleich zu den anderen beiden Studienteilnehmern am höchsten.

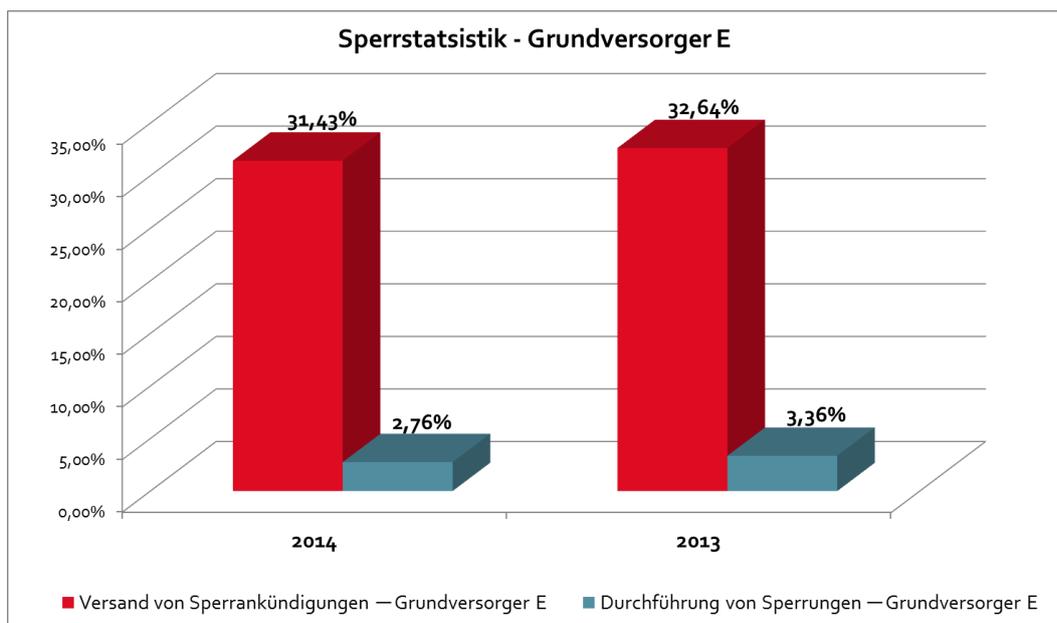


Abbildung 23: Sperrstatistik Grundversorger E

Bei Betrachtung aller befragten Grundversorger³⁷¹ wurde über 567.000 Mal die Sperrung angedroht. Ausgehend von diesen Fällen wurden anschließend etwa 400.000 (16,5%) Sperrankündigungen verschickt. Letztendlich gesperrt wurde dann in 2,45% der Fälle, also etwa 13.900 Mal.

7.1.2.4 Interpretation der Ergebnisse im Gesamtkontext

Genauso wie bei der Mahnstatistik lässt sich bei der Sperrstatistik kein eindeutiger Trend bei den Studienteilnehmern erkennen. Bei den Sperrankündigungen zeigt sich, wie bei der Anzahl der Fälle, in denen letztendlich gesperrt wird, ein recht heterogenes Bild.

Die Erkenntnisse aus der Befragung der Grundversorger zeigen damit keine bzw. nur sehr geringe Analogie zum Trend der gestiegenen Stromsperren bei Lieferanten entsprechend der Betrachtungsweise der BNetzA.

Allerdings sind die Ergebnisse der im Rahmen dieser Studie betrachteten Grundversorger nicht repräsentativ und daher für einen übergreifenden Trend in Nordrhein-Westfalen nicht ausreichend aussagekräftig. Im Vergleich zur bundesweiten Anzahl an Sperrungen im Jahr 2013 von 344.798 zeigt sich, dass mit etwa 92.000 Sperren etwa jede vierte Sperrung bundesweit in NRW durchgeführt wird. Dem gegenüber entfällt auf NRW ein Anteil an der Bundesbevölkerung von etwa 21,7%. Hinter dieser relativen Häufigkeit von Sperren sind wahrscheinlich vorwiegend sozio-demografische Ursachen zu vermuten, insbesondere besondere soziale Problemlagen in einigen Regionen in NRW (vgl. Kapitel 3.5). Hier die genauen Hintergründe zu erörtern gehörte jedoch nicht zu den Aufgaben der Studie.

Ein Vergleich der Sperrstatistiken in Deutschland, Nordrhein-Westfalen sowie bei den befragten Grundversorgern zeigt sich in der folgenden Tabelle 26.

Tabelle 26: Vergleich der Sperrstatistik von Deutschland, NRW und der befragten Grundversorgern für das Jahr 2013

Vergleich der Sperrstatistik von Deutschland, NRW und der befragten Grundversorgern für das Jahr 2013			
Kennzahl	Deutschland (Quelle: BNetzA)	NRW (Quelle: VZ NRW)	befragte Grundversorger (Quelle: Datenerhebung Studie)
Sperrandrohungen 2013	6.995.517	2.170.000	567.474
Davon Sperrankündigungen in Prozent	1.476.749 (21,11%)	400.000 (18,43%)	93.800 (16,53%)
Davon Sperrungen	345.000 (4,93%)	92.000 (4,24%)	13.944 (2,46%)

Beim Vergleich in NRW kommt es, ausgehend von den gesamten Sperrandrohungen, in **18,4%** der Fälle zu einer **Sperrankündigung** sowie in etwa **4,2% zu einer Sperrung**. Bei der Mittelwertbildung innerhalb dieser Studie liegt bei den betrachteten Grundversorgern der Wert für den Versand von **Sperrandrohungen** im Jahr 2013 bei etwa **16,5%** und ist damit vergleichbar mit dem Wert aus der Umfrage der Verbraucherzentrale NRW. Im Vergleich zum dort ermittelten Wert von 4,2% liegt hier allerdings die Quote für **durchgeführte Sperrungen mit 2,5% deutlich darunter**.

³⁷¹ Summe basierend auf vier Studienteilnehmern

Beispielhafte Darstellung auf Basis des Modellstadtwerks mit 100.000 Privatkunden im Bereich Strom:

Auf Basis der Auswertung in Kapitel 7.1.2.3 zeigt sich, dass bei den Studienteilnehmern 13.944 Mal in der Sparte Strom **gesperrt wurde**³⁷². Ausgehend von 567.474 Sperrandrohungen, wurde entsprechend in etwa 2,5% der Fälle gesperrt. D.h., von 1.000 Privatkunden werden 25 Kunden gesperrt. In der Durchschnittsbetrachtung bei einem mittelgroßen Stadtwerk mit einer Gesamtanzahl an Privatkunden in der Sparte Strom von 100.000 (Modellstadtwerk) ergibt dies **2.500 Sperrfälle**. Der Sperrprozess findet in der Regel im Rahmen des internen Inkassos bei aktiven Kunden statt. Hier liegt die durchschnittliche Forderungshöhe bei 636,88 € je Kunde (vgl. Kapitel 7.1.4.1).

7.1.3 Quantifizierbare Messgrößen Sperrprozess – gerichtliche Verfahren

7.1.3.1 Die gerichtliche Durchsetzung des Zutritts

Eine Androhung gegenüber dem Kunden, dass eine gerichtliche Durchsetzung des Zutritts bevorsteht, noch bevor gerichtliche Schritte tatsächlich eingeleitet werden, findet im Regelfall nicht oder nur sehr selten statt. Dabei wird seitens der befragten Grundversorger der Sinn und Zweck dieser Maßnahme in Frage gestellt.

Danach bestände keine wirkliche Erfolgsaussicht, dass eine Forderung im Zuge der Durchsetzung des Zutritts eingetrieben werden könne.

Bei der Anzahl der tatsächlichen Duldungs- bzw. Zutrittsklagen ergeben sich im Rahmen der Studie unterschiedliche Ergebnisse. Dies lässt sich u.a. auf die unterschiedliche Handhabe der jeweiligen Gerichte zurückführen.

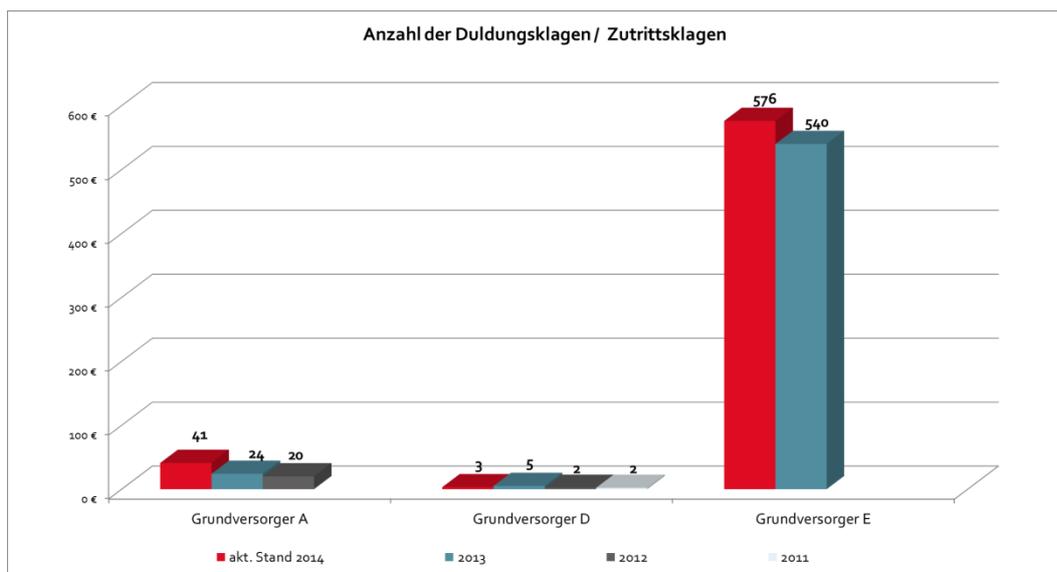


Abbildung 24: Anzahl der Duldungsklagen / Zutrittsklagen

³⁷² Summe basierend auf drei Studienteilnehmern

7.1.3.2 Einstweilige Verfügung des Grundversorgers gegenüber dem Kunden

Zum Schutz des eigenen Interesses, kann der Grundversorger im vorläufigen Rechtsschutz eine einstweilige Verfügung beim Gericht erwirken. Einstweilig durchgesetzt wird dabei der Anspruch auf Unterbrechung der Versorgung. Der Grundversorger möchte zudem mit Hilfe dieses Eilverfahrens verhindern, dass er weiterhin dem Kunden Strom bereitstellt, ohne dass eine Zahlung erfolgt. Um nun offene Forderungen beizutreiben, macht nur einer der befragten Grundversorger von der Möglichkeit Gebrauch, bei Gericht eine einstweilige Verfügung zu erwirken. Dabei wurde bei diesem Studienteilnehmer in den Jahren 2011 bis 2013 im Schnitt 378 Mal eine einstweilige Verfügung erfolgreich erwirkt. Die anderen Grundversorger nutzen diese Möglichkeit nicht, da eigenen Angaben zu Folge beim Gericht eine solche einstweilige Verfügung gegenüber dem Kunden in der Regel nicht erfolgreich ist.

7.1.3.3 Einstweilige Verfügung des Kunden gegenüber dem Grundversorger

Eine einstweilige Verfügung (vgl. Kapitel 5.1.4.5.2.6) kann auch vom Kunden gegenüber dem Grundversorger gerichtlich erwirkt werden, so dass das Gericht anordnet, dass eine Sperrung nicht rechtens ist und daher nicht durchgeführt werden darf. Zumindest kann damit durch den Kunden eine aufschiebende Wirkung herbeigeführt werden.

Die Fallkonstellation, dass eine Sperre nicht umgesetzt werden konnte bzw. diese wieder aufgehoben werden musste, weil der Kunde eine einstweilige Verfügung erwirkt hatte, kommt recht selten vor. Bei einem Teil der Studienteilnehmer wurden hierzu keine Daten erhoben.

Bei einem Grundversorger konnte in den Jahren 2013 und 2014 in 30 bzw. 28 Fällen eine Sperrung wegen einer vom Kunden erwirkten einstweiligen Verfügung zunächst nicht durchgeführt werden. In 8 bzw. 10 Fällen erging dabei die einstweilige Verfügung, ohne dass eine Anhörung des Grundversorgers stattfand. In allen Fällen (unabhängig von der Anhörung des Grundversorgers) wurde jedoch Widerspruch gegen die einstweilige Verfügung eingelegt. Im Ergebnis waren alle Widersprüche erfolgreich, d.h. alle einstweiligen Verfügungen seitens des Kunden sind aufgehoben worden.

7.1.4 Die Beitreibung offener Forderungen durch externe Dienstleister

Die meisten der betrachteten Grundversorger beziehen im Rahmen des Inkassoprozesses externe Dienstleister mit ein, um offene Forderungen beizutreiben. Dabei werden teilweise auch schon kleinere Forderungsbeträge von 10 € bis 50 € abgetreten. Dies kommt vor allem dann vor, wenn der Kunde bereits schlussgerechnet und damit kein aktiver Kunde mehr ist.

Bei der Entscheidung der Versorger, externe Dienstleister in die Beitreibung von Forderungen einzubeziehen, kommt noch ein weiterer Aspekt hinzu: Die auf Inkasso spezialisierten Unternehmen haben zumeist effektivere Methoden, um bspw. verzogene Kunden aufzuspüren. So konnte einer der befragten Grundversorger die Quote von Forderungsausfällen wegen durch Umzug nicht mehr auffindbarer Kunden deutlich senken, indem verstärkt externe Dienstleister eingesetzt wurden.

In der Regel wird bei der Bearbeitung der Fälle des außergerichtlichen Mahnwesens je nach Fallkonstellation entschieden, ob diese ausschließlich intern oder durch externe Dienstleister bearbeitet werden. Neben der Höhe des Betrages sind dabei die eigene Risikoabschätzung bzw. die Erfolgsaussicht der Beitreibung als relevant anzusehen als auch der noch zu veranschlagende zeitliche Aufwand. Bei schweren Fällen und insbesondere bei hohen Forderungsbeträgen oder wenn eine inhaltliche Auseinandersetzung über Forderungsgrund oder –höhe mit dem Privatkunden zu erwarten ist, werden überwiegend direkt gerichtliche Maßnahmen eingeleitet. Zusätzlich können externe Inkassounternehmen dabei unterstützen beispielsweise die Bonität des Privatkunden zu prüfen.

7.1.4.1 Durchschnittliche Forderungshöhe im Inkasso

Bei Betrachtung der durchschnittlichen Forderungshöhen, die in der Studie ermittelt worden sind, ist in der folgenden Tabelle 27 erkennbar, dass entsprechend der jeweiligen Stufe des Inkassos der offene Forderungsbetrag ansteigt. Die relativ hohen Unterschiede der jeweiligen Forderungshöhe bei den Grundversorgern kommen u.a. daher, dass bei dieser Betrachtung sowohl Privat- als auch Geschäftskunden erfasst sind. Hier können bei einem großen Grundversorger – und damit erhöhten Anteil von größeren Geschäftskunden – auch wesentlich höhere Forderungsbeträge vorliegen.

Tabelle 27: Übersicht: Durchschnittliche Forderungshöhe

Übersicht: Durchschnittliche Forderungshöhe		
	Arithmetisches Mittel	Werte min / max
Forderungshöhe: internes, außergerichtliches Inkasso für alle Sparten, exklusive externer Dienstleister, gemittelt aus 3 Grundversorgern	421,88 €	320,00 € / 523,75 €
Forderungshöhe: internes, außergerichtliches Inkasso für alle Sparten, inklusive externer Dienstleister (vor Abgabe an das gerichtliche Inkasso), gemittelt aus 2 Grundversorgern	636,88 €	523,75 € / 750,00 €
Forderungshöhe von gerichtlichen Vorgängen für alle Sparten (Mahnbescheid / Klage vor Gericht), gemittelt. aus 2 Grundversorgern	1.595,42 €	542,00 € / 2.648,83 €
Forderungshöhe von gerichtlichen Vorgängen für die Sparte Strom (Mahnbescheid / Klage vor Gericht), gemittelt aus 2 Grundversorgern	1.147,34 €	414,00 € / 1.880,67 €

Bei Betrachtung der Entwicklung der durchschnittlichen Forderungshöhe von gerichtlichen Vorgängen über die letzten Jahre lässt sich feststellen, dass diese innerhalb des betrachteten Zeitraums stetig zunehmen. Dieser Trend ist exemplarisch bei Grundversorger A deutliche zu sehen (vgl. Abbildung 25). Bei einem weiteren Grundversorger zeigt sich gar, dass sich die Forderungshöhe in den letzten vier Jahren mehr als verdoppelt hat.

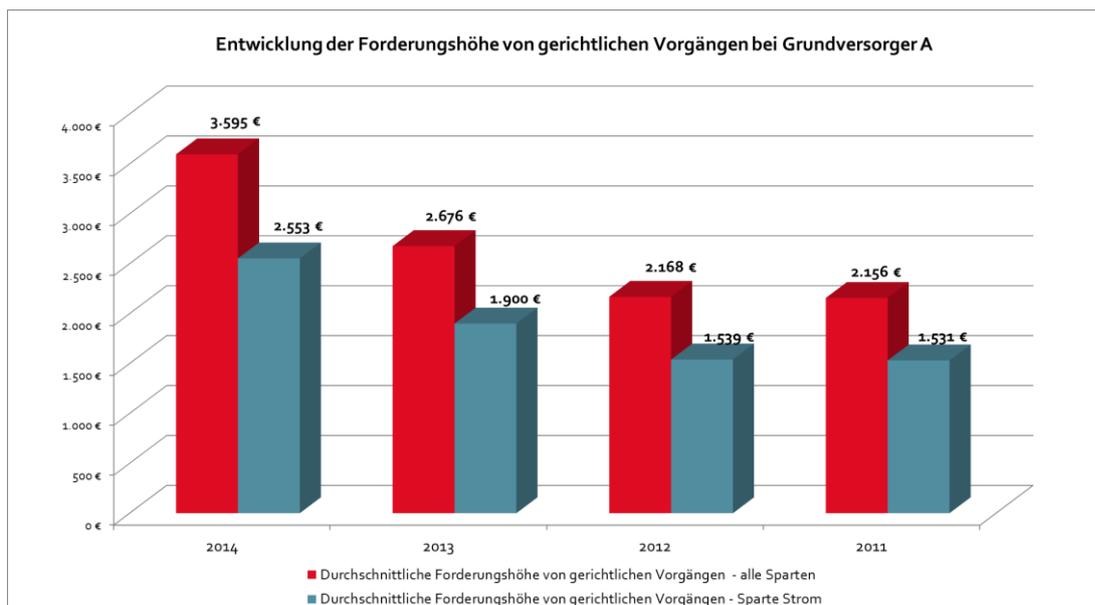


Abbildung 25: Entwicklung der Forderungshöhe³⁷³ von gerichtlichen Vorgängen bei Grundversorger A

7.1.4.2 Die Beitreibung offener Forderungen durch außergerichtliches Inkasso

Der wesentliche Anteil der **Beitreibung der offenen Forderungen** findet durch die internen Mahn- und Inkassoprozesse statt. Hier liegt die Rückführungsquote der in der Studie betrachteten Grundversorger bei **etwa 95-97%** der offenen Rechnungsbeträge.

Beitreibung auf Basis der einzelnen Mahnstufen:

Die Rückführungsquote, die erzielt werden kann, nachdem eine Mahnung an den Kunden versandt wurde, wird nicht immer von den Grundversorgern erfasst. Auf Basis des vorhandenen Zahlenmaterials kann im Rahmen der Auswertung die in Abbildung 26 dargestellte Rückführungsquote aufgestellt werden.

Zahlungsrückfluss innerhalb der ersten beiden Mahnstufen:

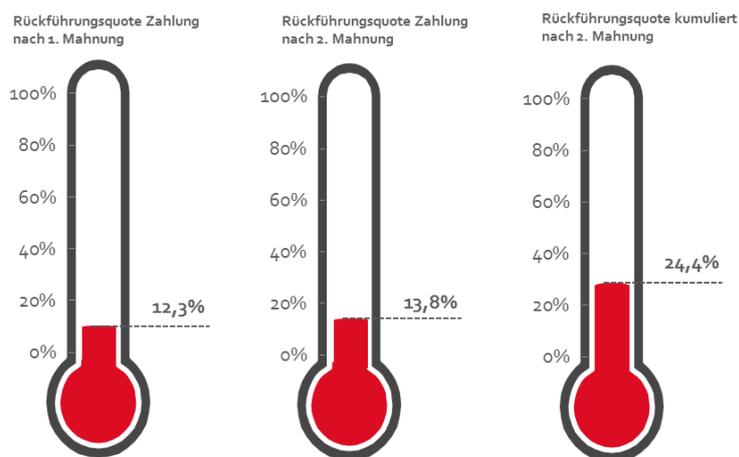


Abbildung 26: Zahlungsrückfluss innerhalb der ersten beiden Mahnstufen

³⁷³ Die Kennzahl im Jahr 2014 stellt den Zeitraum bis September dar, da beim Zeitpunkt der Datenerhebung das Geschäftsjahr noch nicht abgeschlossen war.

Basierend auf einer beispielhaften offenen Forderungen von 100 € können aufgrund der ersten Mahnung entsprechend 12,30 € beigetrieben werden. Von den restlichen 87,69 € können nun weitere 12,10 € (13,8%) mit der zweiten Mahnung beigetrieben werden. Dies ergibt bei kumulierten 24,4% bei 100€ entsprechend 24,40 €. Da bei diesem Beispiel Daten von mehreren Studienteilnehmern nicht vorliegen, sind diese Werte allerdings nur bedingt aussagekräftig und müssten im Bedarfsfall genauer evaluiert werden.

Dies bedeutet nun, dass nur etwa knapp ein Viertel der offenen Gesamtforderung nach Versand der 2. Mahnung beigetrieben werden kann. Der wesentliche Anteil der Rückführungsquote bei säumigen Kunden lässt sich nach Aussage der meisten Studienteilnehmer erst bis kurz vor der Sperrung oder gar erst danach realisieren. Aus Sicht der Grundversorger stellt in der Regel dabei die Sperrung das letzte Druckmittel dar, von dem in der Praxis auch Gebrauch gemacht wird. Diese Option steht allerdings nur bei aktiven und nicht bei schlussgerechneten Kunden zur Wahl.

7.1.4.3 Die Beitreibung offener Forderungen durch gerichtliches Inkasso

Dem Grundversorger steht im Zuge des gerichtlichen Inkassos die Möglichkeit offen, einen Mahnbescheid zu erwirken. Dies wird bei den Studienteilnehmern jedoch eher selten angewandt, sodass hierzu durch sie auch kaum Zahlen nachgehalten werden. Auf Basis der dennoch erhobenen Daten zeigt sich, dass der Zahlungseingang nach Zustellung eines Mahnbescheids recht gering ist. Konkret sind hier Zahlen von zwei Grundversorgern vorhanden. Für den ersten war die Erfolgsquote im Vergleich des Jahres 2013 mit dem Vorjahr stark rückläufig. Nachdem in den Jahren 2011 und 2012 jeweils noch in fast 50% der Fälle eine Zahlung verbucht werden konnte, nahm diese im Jahr 2013 auf knapp 35% ab (vgl. Abbildung 27 Zahlen für das Jahr 2014 lagen nicht vor). Beim zweiten Grundversorger, der hier Zahlen lieferte, wurde das gerichtliche Mahnverfahren wesentlich öfter angewandt, allerdings lag hier die Erfolgsquote über die letzte Jahre kontinuierlich nur bei etwa 10%. Von einem dritten Studienteilnehmer liegen zwar keine konkreten Zahlen vor, allerdings schätzt dieser die Quote für erfolgreiche Mahnbescheide auf nur etwa 5%.

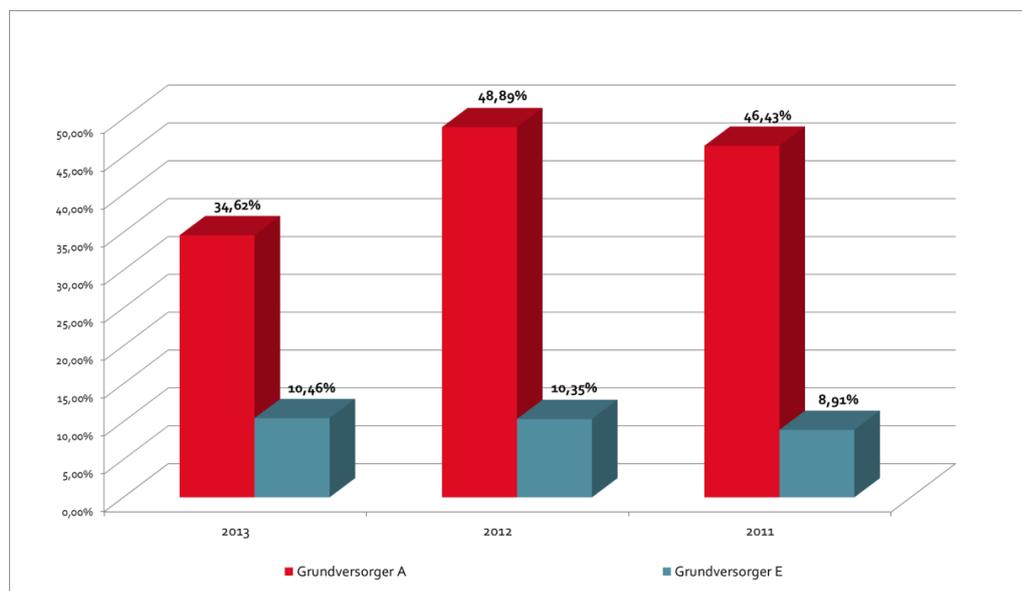


Abbildung 27: Gerichtliches Inkasso – Zahlungseingang nach Zustellung Mahnbescheid in Prozent

Aus den vorliegenden Zahlen für die Grundversorger A und E lässt sich darüber hinaus eine Widerspruchsquote von 12% berechnen, d. h. nur etwa jeder achte Kunden legt Widerspruch gegen einen Mahnbescheid ein.

Im Falle eines Widerspruchs, wird das Mahnverfahren in den allermeisten Fällen als Streitiges Gerichtsverfahren fortgesetzt. Bei Grundversorger A geschieht dies im Schnitt über die letzten Jahre bei fast 97% der Fälle und bei Grundversorger E in fast 95% der Fälle. Bei Grundversorger C liegt der Durchschnittswert in den letzten 3 Jahren mit 79% der Fälle etwas niedriger.

Nur bei einer recht geringen Anzahl und falls das endgültige Ausfallrisiko zu hoch ist, wird der offene Forderungsbetrag ausgebucht, ohne auf den Widerspruch hin das Streitige Verfahren zu betreiben, beispielsweise wenn ein sehr schlechter Bonitätswert (vgl. Kapitel 4.3.2) einen Erfolg späterer Zwangsvollstreckungsmaßnahmen einer titulierten Forderung gering erscheinen lässt.

Wenn nach zwei Wochen weder eine Zahlung noch ein Widerspruch des Kunden erfolgt, wird vom Grundversorger ein Antrag auf Erlass eines Vollstreckungsbescheids beim Mahngericht gestellt (vgl. Prozessbeschreibung Kapitel 4.4).

Neben dem Mahnbescheid besteht im gerichtlichen Inkasso weiterhin die Möglichkeit, die Forderung im Wege der Zwangsvollstreckung beizutreiben. Dieses Mittel wird aber mittlerweile nur noch selten von den Grundversorgern eingesetzt, da sich die gerichtliche Durchsetzbarkeit häufig schwierig gestaltet. In Abbildung 28 wird dies auf Grundlage einer exemplarischen Statistik deutlich gemacht. Dies mag auch an der Tatsache liegen, dass bei diesen Fällen eine Beitreibung mit Hilfe der Zwangsvollstreckung aufgrund von fehlenden Mitteln bei den betroffenen Personen schlichtweg nicht möglich ist. In weniger als der Hälfte der Fälle kommt es im Wege einer Zwangsvollstreckung tatsächlich zu einem verbuchten Zahlungseingang.

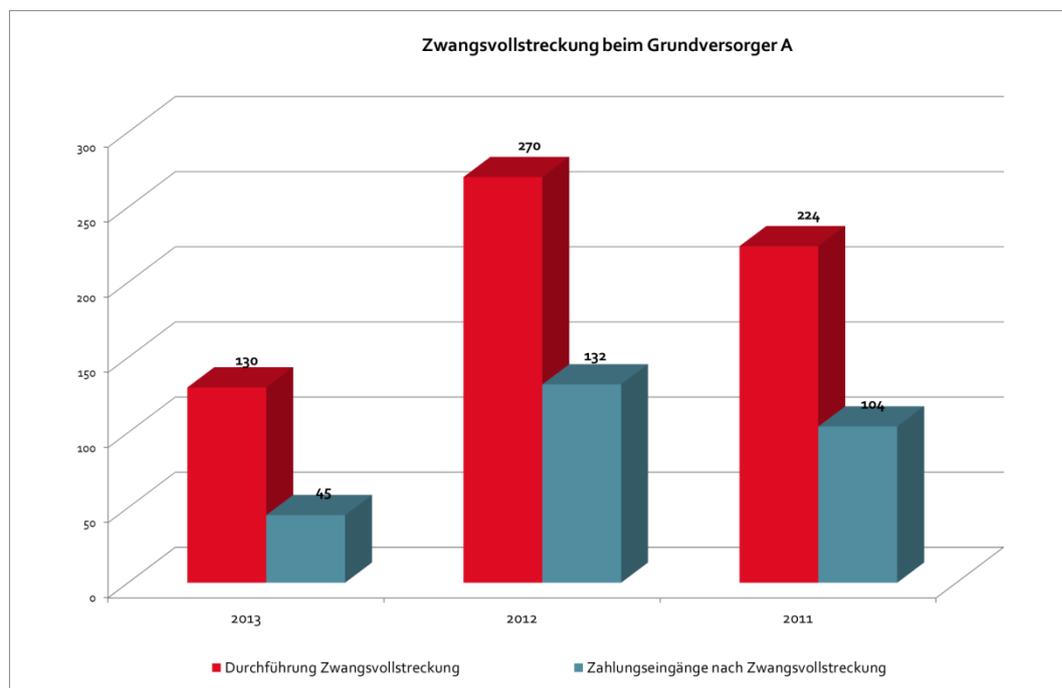


Abbildung 28: Zwangsvollstreckung und Rückführungsquote auf Basis der Angaben von den Grundversorger A

Beispielhafte Darstellung für den Bereich der gerichtlichen Vorgänge:

Bei den Studienteilnehmern kam es zu 1.483 gerichtlichen Vorgängen und damit im Schnitt zu jährlich 371 gerichtlichen Vorgängen je Studienteilnehmer³⁷⁴. Gerechnet auf die betrachteten vier Grundversorger war danach in etwa 0,25% der Fälle ein gerichtliches Vorgehen zur Forderungsbeibehaltung notwendig. Für 10.000 Forderungen ist damit in 25 Fällen ein gerichtliches Vorgehen erforderlich, unberührt davon, ob bei einem Privatkunden bspw. auch mehrere gerichtliche Vorgänge angewandt wurden. Die durchschnittliche Forderungshöhe von gerichtlichen Vorgängen beträgt in der Sparte Strom **ca. 1.150 €** (vgl. Kapitel 7.1.4.1).

7.1.5 Langzeitverfolgung und uneinbringliche Forderung

Unter dem Begriff der Langzeitverfolgung ist u.a. die Identifikation von wieder in die Grundversorgung zurück fallenden, gleichsam rückkehrenden Kunden gemeint. Das ist oftmals dann der Fall, wenn der Kunde zunächst zu einem dritten Lieferanten gewechselt ist und ihm dort wiederum, bspw. wegen nicht gezahlter Rechnungen, gekündigt worden ist (ugs. „Stromnomade“ genannt). Dabei wird nach Erhalt der Kundeninformationen vom Netzbetreiber im IT-System festgestellt, dass es sich um einen ehemaligen Kunden handelt, der an dieser oder einer anderen Entnahmestelle bereits vorher von dem Grundversorger beliefert wurde. Wichtig ist in diesem Zusammenhang, dass sich der Grundversorger die aus dem letzten Vertragsverhältnis mit dem Grundversorger bestehende Altforderung „titulieren“ lässt (vollsteckbares Urteil, Vollstreckungsbescheid). Für titulierte Forderung gilt eine 30-jährige Verjährungsfrist, wohingegen die Zahlungsansprüche der Grundversorger im Übrigen der sog. regelmäßigen Verjährungsfrist von drei Jahren unterliegen (vgl. Kapitel 5.1.4.5.2.1 - c). In der Langzeitverfolgung hält sich der Grundversorger somit die Möglichkeit offen, zumindest auf lange Sicht seine ausstehenden (Alt-)Forderungen irgendwann zu realisieren, wenn ein in Stromarmut geratener Haushalt wieder in eine finanziell günstigere Situation kommt.

Entsprechend der Darstellung in Abbildung 29 zeigt sich, dass eine unterschiedliche Anzahl an Zahlungseingängen nach einer gerichtlichen Zwangsvollstreckung über eine Langzeitverfolgung verbucht werden konnte. Über die Ursachen dieses uneinheitlichen Bildes können nur Vermutungen angestellt werden: Neben der stark divergierenden Anzahl an solchen Fällen wird sicher auch die Langzeitverfolgung bei den einzelnen Grundversorgern unterschiedlich intensiv durchgeführt, da es offenbar unterschiedliche Bewertungen des Kosten-Nutzen-Verhältnisses bzw. der Erfolgsaussicht einer Langzeitverfolgung bei ihnen gibt.

³⁷⁴ Auf Basis von vier Studienteilnehmern und als Mittelwertbetrachtung der Vorgänge über die letzten 3 Jahre.

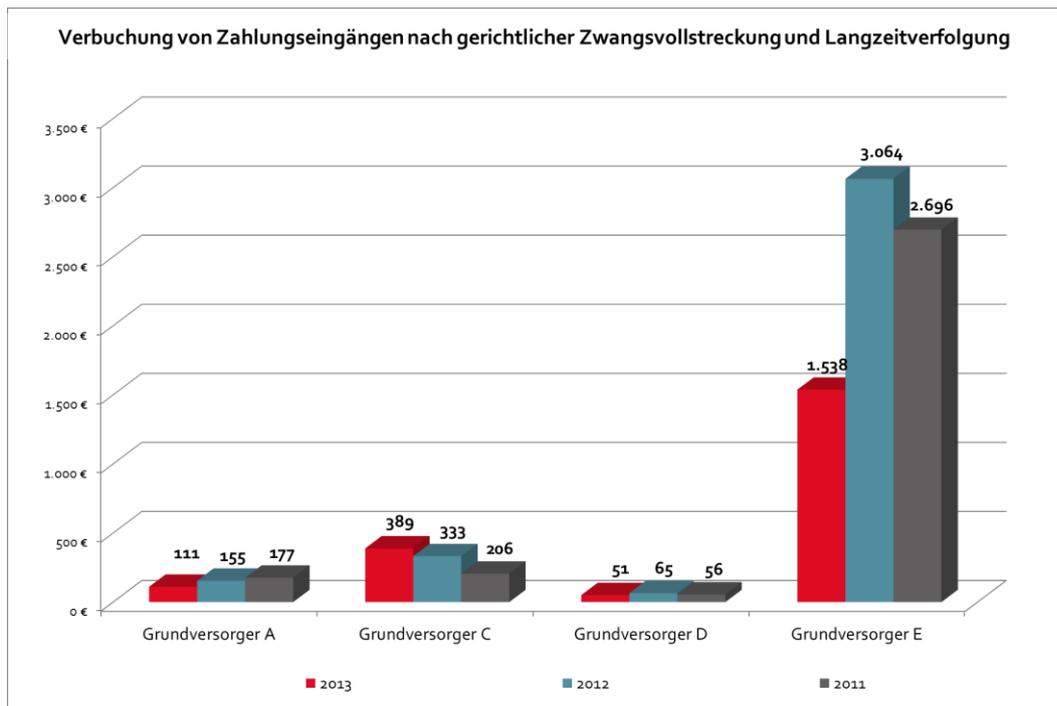


Abbildung 29: Verbuchung von Zahlungseingängen nach gerichtlicher Zwangsvollstreckung und Langzeitverfolgung

Die offenen **Forderungen**, die letztendlich **uneinbringlich** sind (z. B. Kunde nicht mehr auffindbar, da z. B. weggezogen; Insolvenzfall; Kunde verstorben bei unzureichendem Nachlass etc.) machen bei den befragten Studienteilnehmern **etwa 0,3 bis 0,8%** der Gesamtforderungen aus und werden entsprechend als Verlust ausgebucht. Die offene Forderung muss dann abgeschrieben werden. Interpoliert ergibt dies je Kunde in der Sparte Strom einen **jährlichen Ausfall** von zwischen **2,95 € und 6,29 €³⁷⁵**.

7.2 Prozesse und Kennzahlen zu Insolvenzfällen

7.2.1 Die Grundlegende Vorgehensweise bei insolventen Kunden

Im Regelfall wird bis zur Insolvenzeröffnung (soweit wie möglich) der Kunde schlussgerechnet bzw. findet eine Zwischenrechnung statt. Der offene Betrag wird entsprechend zur Insolvenztabelle angemeldet. In manchen Fällen wird auch der Insolvenzverwalter angefragt, ob eine Übernahme des Vertrages stattfinden kann. Je nach Abschlagshöhe wird teilweise auch eine entsprechende Vorausleistung verlangt, wenn der Kunde auch weiterhin mit Strom beliefert wird. Wird der Vertrag nicht vom Insolvenzverwalter übernommen (Wahlrecht nach § 103 Abs. 1 InsO) und der die Forderungen so zumindest teilweise Masseverbindlichkeiten (§ 55 Abs. 1 Nr. 1 InsO), werden zudem die Forderung aus dem Insolvenzzeitraum abgegrenzt und bereits ausgebucht. Wenn der Insolvenzverwalter sich gegen die Weiterführung des Vertrags entscheidet wird der Grundversorger Insolvenzgläubiger (vgl. § 103 Abs. 2 InsO) und erhält nur die Insolvenzquote für die entstandenen Forderungen. Auf dieser Grundlage ist die Rückführungsquote in der Praxis sehr gering, was die Auswertung im nächsten Kapitel auch klar darstellt. Im Zuge der Weiterbelieferung werden laufende Abschläge weiterhin dem Kunden berechnet und ggf. (später) zur Tabelle angemeldet. Zur Differenzierung von belieferten nicht insolventen Kunden werden ggf. die neuen Forderungen unter einer neuen Kundennum-

³⁷⁵ Auf Basis Gesamtabsatz aller Privat- und Geschäftskunden in der Sparte Strom; Werte von drei Grundversorger verfügbar. Näherung auf Basis der Durchschnittswerte der Studienteilnehmer.

mer verbucht. Dieser Betrag muss dann später ggf. entsprechend auch ausgebucht und abgeschrieben werden.

7.2.2 Statistische Kennzahlen: Durchschnittliche Rückführungsquote und Insolvenzfälle

Im Zuge eines Insolvenzverfahrens besteht ein hohes Risiko, dass die Schulden gegenüber dem Gläubiger nur teilweise oder sogar gar nicht beglichen werden können. Schulden aus Stromlieferverträgen werden im Rahmen eines Insolvenzverfahrens grundsätzlich nicht vorrangig bedient, was zu der im Allgemeinen sehr geringen **Rückführungsquote** beiträgt. Bei den Studienteilnehmern liegt diese bei maximal **3,50%** der offenen Forderungen. Teilweise tendiert die Quote sogar gegen **null Prozent**.

Zur besseren Darstellung des Vergleichs wird bei der Aufstellung vereinfacht als Kennzahl für die Insolvenzfälle der Quotient aus der Anzahl der Insolvenzfälle der letzten Jahre und der Gesamtanzahl an Privatkunden der Grundversorger gebildet. Hier liegt der **Mittelwert bei etwa 0,25%**.

Tabelle 28: Übersicht Insolvenzstatistik

Insolvenzstatistik			
	Schnitt	Abweichung	Werte min / max
Insolvenzfälle	0,25%	- 0,125% / + 0,175%	0,125% / 0,425%
Rückführungsquote (ausgehend von der Gesamtforderung)	1,10%	- 1,00% / + 2,40%	0,10% / 3,5%

Zwar lässt sich das Risiko des Eintritts einer Insolvenz bei einem belieferten Kunden von Seiten des Grundversorgers nicht verringern. Allerdings können die finanziellen Auswirkungen einer solchen Insolvenz für den Grundversorger minimiert werden. Dazu können im Bedarfsfall Maßnahmen getroffen werden, um eine Insolvenzprognose durchführen zu können. Wesentliches Mittel ist dabei die regelmäßige Prüfung der Kundenbonität (vgl. Kapitel 4.3.2). Jedoch betrifft dies aufgrund des Kontrahierungszwangs bei Privatkunden in der Grundversorgung eher auf Gewerbekunde zu (vgl. Kapitel 5.1.2.1).

7.3 Kennzahlen im Debitorenmanagement

7.3.1 Zahlungsmethoden und die Verteilung der Kunden nach Zahlungsart

Die im Wesentlichen verwendeten Zahlungsmethoden sind das Einzugsverfahren (Abbuchung der monatlichen Abschlagszahlungen und der Beträge aus den Turnus- und Schlussrechnungen auf Basis der erteilten Einzugsermächtigung bzw. eines SEPA-Mandats durch den Kunden), die Überweisung und die Barzahlung durch den Kunden. Im Allgemeinen wird bei Versorgern systemseitig unter der „Barzahlung“ sowohl die tatsächlich bare Bezahlung vor Ort am Kassenautomaten oder im Kundenzentrum verstanden. Ebenfalls wird auch die Überweisung (jeweilige Einzelüberweisung oder auch Dauerauftrag für die Abschläge) systemseitig entweder gleichermaßen oder ähnlich behandelt.

Bei der Kundenauswertung der Verteilung nach Zahlungsart zeigt sich, dass die Quote der Kunden, die mit dem Einzugsverfahren ihre offene Rechnung begleichen im Schnitt bei **77%** liegt. **23%** der Kunden zahlen per Überweisung oder bar vor Ort.

Tabelle 29: Übersicht über die Zahlungsmethoden

Übersicht über die Zahlungsmethoden			
Zahlungsmethode	Schnitt	Abweichung	Werte min / max
Einzugsverfahren	77,0%	- 15,00% / + 10,00%	63,00% / 87,00%
Überweisung	15,82%	- 5,82% / + 15,48%	10,00% / 31,30%
Barzahlung (Vor-Ort-Zahlung bei Stadtwerken)	7,18%	- 5,90% / + 12,82%	1,28% / 20,00%

7.3.2 Abwicklung des bargeldlosen Zahlungsverkehrs

Wesentliche Tätigkeiten beim Prozess des bargeldlosen Zahlungsverkehrs mit typischem Automatisierungsgrad:

Tabelle 30: Übersicht: Kennzahlen des Zahlungsverkehrs

Übersicht: Kennzahlen des Zahlungsverkehrs	
Vorgang	Automatisierungsgrad
Prüfung des rechtzeitigen Zahlungseingangs	100%
Buchung des elektronischen Zahlungseingangs	70-95%
Bearbeitung eines Zahlungsavis	25-50%
Rückläuferverarbeitung	95-100%
Scheckeinreichung und -verbuchung	0-30%
Rückzahlung von Falsch- und Doppelzahlungen	0% (vollständig manueller Prozess)
Klärung unbekannter Einzahler	0-25%
Bearbeitung der Abschlagszahlungen	0% (vollständig manueller Prozess; Änderung durch den Kunden im Online-Portal)
Buchung und Abwicklung von Zahlungsausgängen	90-100%
Abwicklung der maschinellen Zahlungsregulierung	90-100%
Klärung und Zuordnung maschinell nicht zuordenbarer Zahlungen	0-25%
Kontenpflege	10-50%
Abstimmung der Forderungs-Sachkonten (Hauptbuch/Nebenbuch)	40-90% automatisiert, je nach Systemausprägung
Bearbeitung von eingehenden Saldenbestätigungsanfragen	0% (vollständig manueller Prozess)

Beispielhafter Prozess – Zahlungsbearbeitung:

Es werden wöchentlich Zahlungsregulierungsläufe (Prüfung auf eingehende Zahlungen im System) eingestellt. Diese nehmen den Ausgleich der Forderungen/Guthaben vor. Die Überweisungen der Kunden und Rückläufer werden unterstützend mit einer Softwareapplikation gebucht. Bei den Zahlungen erfolgt eine überwiegend automatische Zuordnung. Auch die Rückläufer können oftmals automatisiert abgewickelt werden. Nur in Einzelfällen muss manuell angesteuert werden. Eingehende Schecks sowie Zahlungen aus dem Klärungsbestand werden in der Regel manuell erfasst.

7.3.3 Statistische Kennzahlen und Gründe für einen Zahlungsausfall

7.3.3.1 Verteilung von säumigen Kunden

Wie viele der offenen Forderungen jeweils **regelmäßige und unregelmäßige Schuldner** (Kunden, die nur einmal oder selten durch Nichtzahlen auffallen) betreffen, ist bei den teilnehmenden Grundversorgern statistisch nicht erfasst und lässt sich daher auch nicht auswerten. Hier gehen die Schätzungen der studienteilnehmenden Grundversorger aber von einem Verhältnis **60:40 bis zu 80:20** aus (Verteilung regelmäßige und unregelmäßige Schuldner). Analog zu der Analyse bei der Mahnstatistik ist hier tendenziell davon auszugehen, dass in den letzten Jahren zwar zunehmend weniger Kunden betroffen sind, allerdings diese dann regelmäßiger im Forderungsmanagement auffallen.

Eine genauere Aufteilung der säumigen Kunden sowie eine Zuordnung der konkreten Kosten findet im Rahmen der Betrachtung Wirtschaftlichkeit in Kapitel 9.11 statt.

7.3.3.2 Verrechnung von Zahlungen

Die offenen Forderungen, die nicht korrekt bezahlt werden (Falsch- und Doppelzahlungen) finden in der Regel bei der Selbstüberweisung des Kunden statt. Teilweise kann dies auch durch eine Doppelabbuchung beim Einzugsverfahren vorkommen. Diese Klärungsfälle liegen hier bei etwa 5 bis 7% im Vergleich zu den Gesamtzahlungen. Hierbei findet eine automatisierte Zuordnung mit IT-Unterstützung entsprechend vorkonfigurierter Regeln statt. Gängig ist hier, dass Zahlungseingänge von der Rangfolge immer zunächst auf die letzte Hauptbuchung gehen. Explizite Angaben des Kunden für den Verwendungszweck können in der Regel nicht automatisiert verbucht werden. Hier ist eine Aussonderung der betreffenden Vorgänge mit Hilfe der IT erforderlich und die Herbeiführung einer Sachbearbeiterentscheidung, d. h. manueller Aufwand.

Selbst die entsprechende Gestaltung der Verträge und der Allgemeinen Geschäftsbedingungen in einer Form, welche die grundsätzliche Verrechnung von Zahlungen auf die älteste Forderung gegenüber dem Kunden erlaubt, löst das Problem der falschen Verrechnung nicht vollständig. Hintergrund ist, dass eine Aufklärung von Fällen, bei denen der gestellten Forderung widersprochen wird, deutlich erschwert wird. Wenn dann zeitlich auf diese Position nachfolgende Forderungen mit einer geleisteten Zahlung ausgeglichen werden sollten, diese jedoch aber auf die älteste Forderung gebucht wird, so findet keine zweckmäßige und korrekte Buchung statt. Diese quasi falsche Verrechnung kann nur verhindert werden, wenn an dem entsprechenden Forderungsposten eine Verrechnungssperre gesetzt werden kann. Dies leisten die verwendeten IT-Systeme oft aber nicht, bzw. muss dies zumindest korrekt ausgeprägt werden.

7.3.3.3 Gründe für Zahlungsausfall

Die Gründe für einen Zahlungsausfall sind unterschiedlicher Natur. Neben Insolvenzfällen kommt es gerade bei Privatkunden oftmals vor, dass der Kunde nach einem Wegzug nicht mehr auffindbar ist. Auch im Todesfall eines Kunden werden offene Forderungen meistens ausgebucht und nicht weiter verfolgt und damit wird auch nicht an die Erben herangetreten. Die wesentlichen Ursachen für einen Zahlungsausfall können hier allerdings auch je nach soziodemografischen Strukturen (z. B. Studentenstadt, viele Sozialfälle, hohe Umzugsquote, hohe Insolvenzstatistik etc.) recht unterschiedlich sein. Im Folgenden werden zwei Beispiele für die Verteilung der Gründe für Zahlungsausfälle anhand zweier Studienteilnehmer aufgezeigt, die u.a. auf diesen Sachverhalt zurückzuführen sind.

Beispiel I zeigt einen hohen Anteil an Kunden, die nicht mehr auffindbar sind (hohe Umzugs/Wegzugsquote) sowie Fälle, in denen der Kunde verstorben ist (weist auf eine Region mit einem hohen Anteil an älteren Menschen hin).

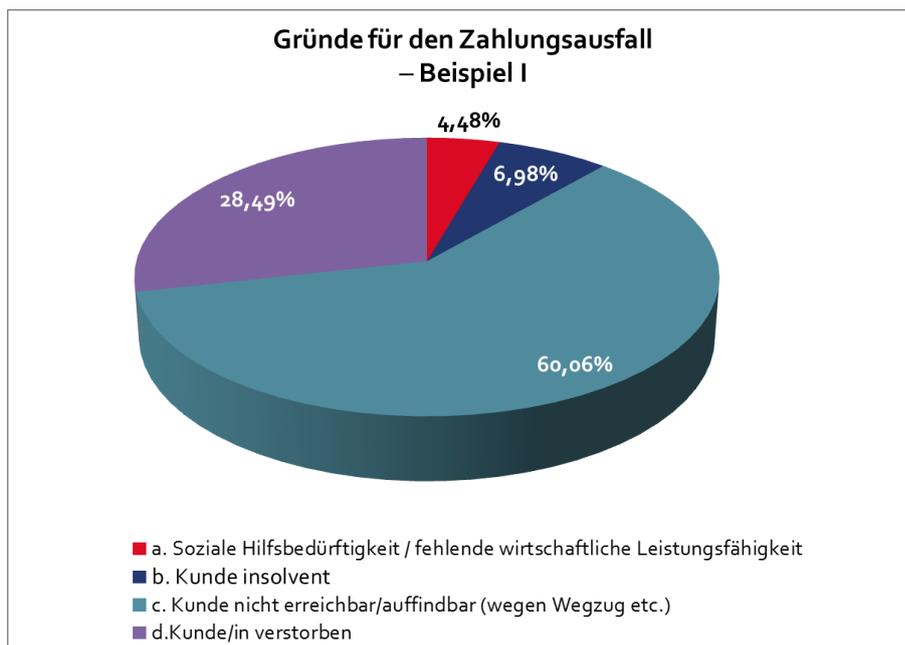


Abbildung 30: Gründe für einen Zahlungsausfall: prozentuale Verteilung (exemplarisch Beispiel I auf Basis der Angaben eines Studienteilnehmers)

Beispiel II zeigt einen erhöhten Anteil an Kunden, welche aufgrund eines Insolvenzfalles ihre offenen Forderungen nicht begleichen können. Zudem wurden hier solche Fälle statistisch aufgenommen, die der Langzeitbeobachtung unterliegen und zum dortigen Zeitpunkt bereits an einen Inkassodienstleister abgegeben worden sind. Hier liegt die Erfolgsquote des Zahlungseinganges bei unter 20%. In diesen Fällen kann dann schließlich im Schnitt jeweils etwa 60% der offenen Forderung zurückgeführt werden. Der erhöhte Anteil aufgrund einer schiefen Datenlage (falsche oder fehlende Informationen zu den Kunden) kann einerseits ein Indiz für fehlende Angaben aufgrund des Datenschutzes sein, andererseits aber auch auf Optimierungspotentiale der Prozessabbildung im IT-System hinweisen.

Bei den jeweils angegebenen Gründen für mögliche Zahlungsausfälle sei explizit darauf hingewiesen, dass es sich hierbei nicht immer um klar trennbare Gründe handelt. Vielmehr hängen diese teilweise miteinander zusammen und überlappen sich. Die dargestellte Verteilung basiert auf einer systemseitigen Auswertung bei den Grundversorgern, bei denen der Ausfallgrund definiert worden ist. Die genauen Hintergründe und etwaige Mehrfachgründe werden in der Regel nicht oder nur in Einzelfällen ergründet.

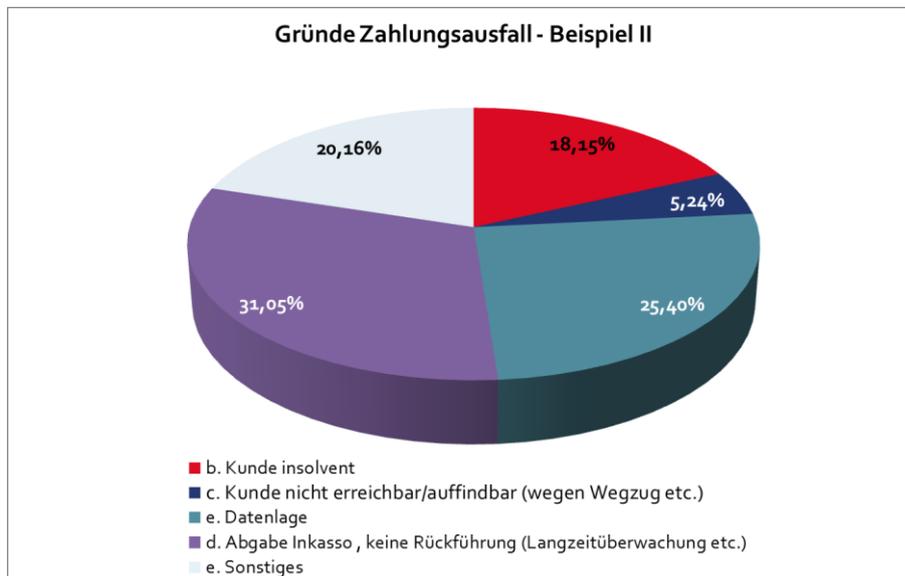


Abbildung 31: Gründe für einen Zahlungsausfall: prozentuale Verteilung (exemplarisch Beispiel II auf Basis der Angabe eines Studienteilnehmers)

7.3.4 Prozesskennzahlen der Zahlungseingangsbearbeitung

Sowohl die Aufstellung als auch der Ausgleich von Forderungen in der Debitorenbuchhaltung findet bei allen teilnehmenden Grundversorgern weitestgehend automatisiert statt. Für die Studie ist jedoch nur der Ausgleich der Forderungen relevant, also die Zuordnung einer Zahlung zur Forderung. Die **Zahlungseingänge** können im Schnitt in **93,11% der Fälle automatisiert** direkt auf die entsprechenden Debitoren (nach Erhalt der Bankdaten bzw. nach Vorliegen des Avis) **verbucht** werden. Bei einer notwendigen manuellen Zuordnung eines Zahlungseinganges wird dieser automatisch angesteuert und zeitnah, meist innerhalb von maximal drei Tagen, bearbeitet. Dies geschieht z. B. dann, wenn ein verspäteter Posteingang des Avis erfolgt.

Tabelle 31: Prozesskennzahlen Debitorenmanagement (Automatische Prozesse)

Prozesskennzahlen Debitorenmanagement (Automatische Prozesse)		
Kennzahl	Schnitt	Werte min / max
Automatische Zuordnung des Zahlungseingangs innerhalb von 24h	93,1%	88,5% / 96%
Manuelle Zuordnung des Zahlungseingangs innerhalb von 3 Tagen	6,4%	3% / 11,5%
Manuelle Zuordnung des Zahlungseingangs innerhalb von 5 Tagen	< 0,5%	-
Manuelle Zuordnung des Zahlungseingangs innerhalb von 10 Tagen, z. B. Zuordnung nach	< 0,5%	-

Prozesskennzahlen Debitorenmanagement (Automatische Prozesse)

Meldung der Kunden

Bei der Betrachtung der manuellen Vorgänge der Forderungen im Abrechnungssystem, ergibt sich im Jahresmittel folgende prozentuale Verteilung der Bearbeitungszeit (nach Fälligkeit):

Tabelle 32: Prozesskennzahlen Debitorenmanagement (Manuelle Prozesse)

Prozesskennzahlen Debitorenmanagement (Manuelle Prozesse)

Quote der Bearbeitung von Forderungen	Schnitt	Werte min / max
innerhalb von 3 Tagen	90%	80% / 100%
innerhalb von 5 Tagen	5%	0% / 10%
innerhalb von 10 Tagen	1%	0% / 2%
innerhalb von 15 Tagen	1%	0% / 2%
innerhalb von 30 Tagen	1%	0% / 2%
innerhalb von 45 Tagen	1%	0% / 2%

Die Prozesskennzahlen im Debitorenmanagement zeigen, dass die offenen Forderungen meistens innerhalb eines kurzen Zeitraumes bearbeitet werden können. Ein Anteil von etwa 10% erfordert allerdings einen erhöhten Aufwand, da hier oftmals unklare Sachverhalte bspw. mit dem Kunden geklärt werden müssen (z. B. Klärung der genauen Forderungshöhe, nicht lesbare Zahlungsaufträge etc.). Dieser manuelle Aufwand führt zu einer finanziellen Mehrbelastung des Forderungsmanagement und wirkt sich auf die Gesamtwirtschaftlichkeit negativ aus. Für eine detaillierte Prozessbetrachtung kann sie allerdings auch Hinweise geben, in welchen Bereichen Verbesserungspotential und damit Kosteneinsparpotentiale vorhanden sind.

8 Herausforderungen, Prozesse und aktuelle Maßnahmen im Forderungsmanagement bei den Grundversorgern

8.1 Indikative Einschätzung der Grundversorger zu wesentlichen Handlungsfeldern im Forderungsmanagement

Um eine erste Indikation über Herausforderungen und Handlungsfelder zu erhalten, wurden wesentliche Aufgabenbereiche des Forderungsmanagements bei den Grundversorgern abgefragt. In folgenden Themengebieten sollte dabei eine erste Einschätzung der Studienteilnehmer über die aktuelle Lage abgegeben werden:

- A: Allgemeines Forderungsmanagement
- Z: Zahlungsverkehr
- D: Debitorenmanagement
- M: Mahnwesen
- S: Sperrwesen

Das Bewertungsschema zeigt jeweils an, inwiefern die entsprechenden Aussagen nach Auffassung der Studienteilnehmer zutreffen:

- 0 = trifft gar nicht zu
- 1 = trifft geringfügig/indirekt zu
- 2 = trifft teilweise zu
- 3 = trifft in vielen Fällen zu
- 4 = trifft wesentlich/überwiegend zu
- 5 = trifft voll zu

Entsprechend der nachfolgenden grafischen Darstellungen können im Folgenden Aussagen über die wesentlichen Herausforderungen und Handlungsfelder in den Bereichen Forderungsmanagement Allgemein, Zahlungsverkehr, Debitorenmanagement, Mahn- und Sperrwesen getroffen werden.

8.1.1 Handlungsbedarf Allgemein

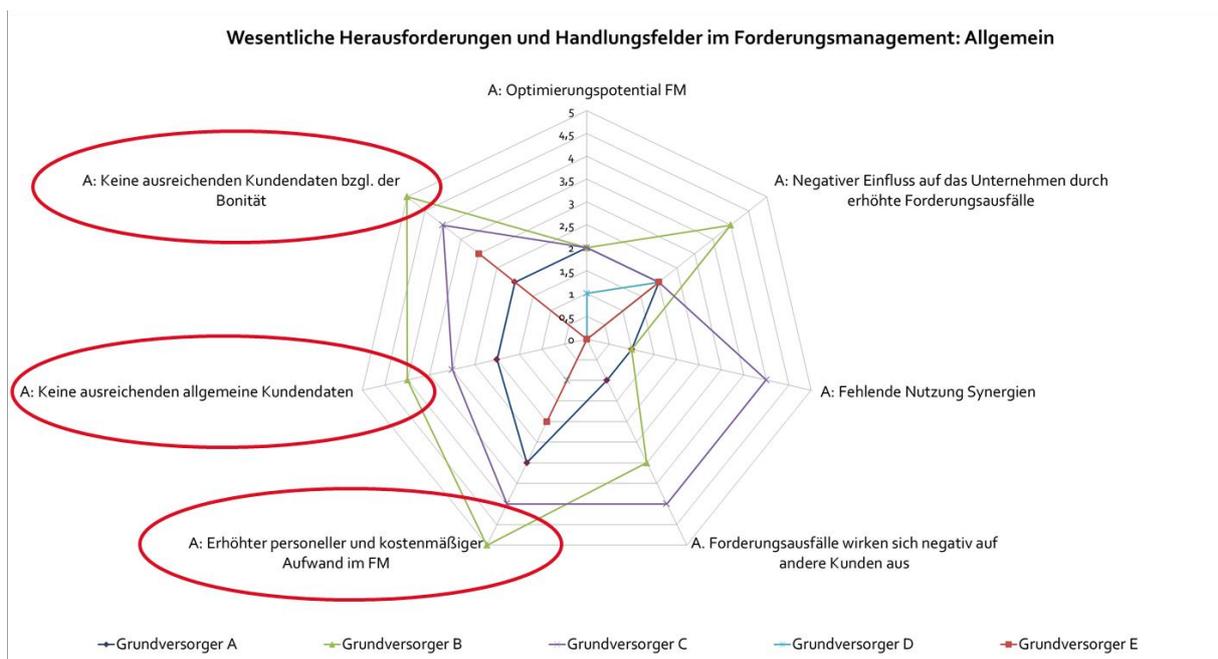


Abbildung 32: Wesentliche Herausforderungen und Handlungsfelder im Forderungsmanagement: Allgemein

Folgende Aussage trifft aus Perspektive der Grundversorger besonders zu:

- Es ist aktuell ein erhöhter personeller und kostenmäßiger Aufwand im Forderungsmanagement notwendig

Folgende Aussagen treffen aus Perspektive der Grundversorger teilweise zu:

- Es liegen oft nicht ausreichend Kundendaten vor (z. B. für die Verhältnismäßigkeitsprüfung vor einer Sperre, zur Prüfung der Bonität etc.)
- Die erhöhte Anzahl von Forderungsausfällen wirkt sich im Allgemeinen und in bestimmten Bereichen negativ auf andere Privatkunden (zuverlässige Schuldner) aus: z. B. zusätzliche Prüfung bei allen Privatkunden, mögliche Einschränkung der Zahlungsarten bei einer Wohnanschrift in bestimmten Stadt-/Wohngebieten und damit verbundener negativen Auswirkungen auf den Bonitätswert etc.

Folgende Aussagen treffen aus Perspektive der Grundversorger nicht oder kaum zu:

- Im Bereich Forderungsmanagement gibt es i. A. noch Optimierungspotential
- Es werden nicht genügend Synergien erzielt: z. B. Erfahrungsaustausch mit anderen Grundversorgern oder Kooperationspartnern

8.1.2 Handlungsbedarf im Bereich Zahlungsverkehr

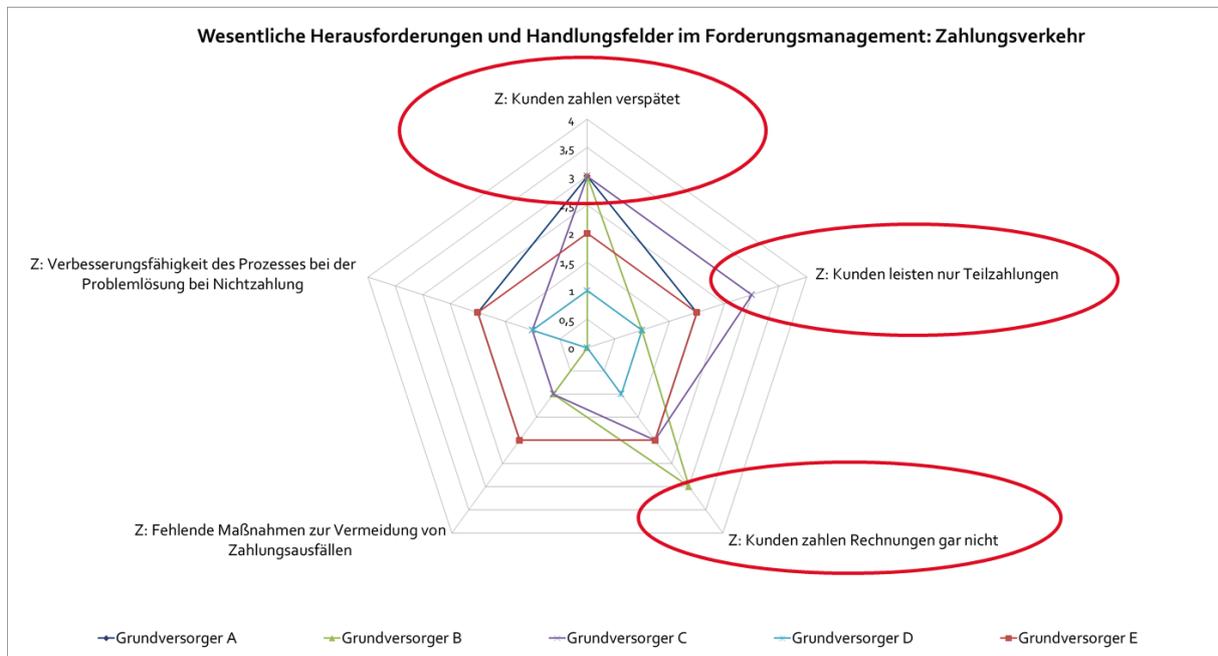


Abbildung 33: Wesentliche Herausforderungen und Handlungsfelder im Forderungsmanagement: Zahlungsverkehr

Folgende Aussage trifft aus Perspektive der Grundversorger besonders zu:

- Privatkunden zahlen häufig verspätet

Folgende Aussagen treffen aus Perspektive der Grundversorger teilweise zu:

- Privatkunden zahlen Rechnungen gar nicht
- Privatkunden leisten nur Teilzahlungen

Folgende Aussagen treffen aus Perspektive der Grundversorger nicht oder nur kaum zu:

- Es werden nicht genügend Maßnahmen zur Vermeidung von Zahlungsausfällen getroffen
- Der Prozess bis zur Problemlösung bei Nichtzahlung im Grundversorgungstarif ist ausbaufähig

8.1.3 Handlungsbedarf in den Bereichen Debitorenmanagement (D), Mahnwesen (M)-und Sperrwesen (S)

Folgende Aussage trifft aus Perspektive der Grundversorger besonders zu:

- M: Die Wirkung des Mahnprozesses auf den Privatkunden ist nicht ausreichend

Folgende Aussagen treffen aus Perspektive der Grundversorger teilweise zu:

- D: Eingehende Zahlungen können oft nicht eindeutig zu Vertragskonten zugeordnet werden
- D: Es fehlen Informationen bei vielen Neukunden über deren Zahlungsverhalten

- S: Bei geplanter Sperrung wird der Privatkunde häufig nicht angetroffen oder verweigert das Öffnen der Tür

Folgende Aussagen treffen aus Perspektive der Grundversorger nicht oder kaum zu:

- M: Es besteht Optimierungspotential der internen Prozesse im Mahnwesen
- S: Es besteht Optimierungspotential der internen Prozesse im Sperrwesen

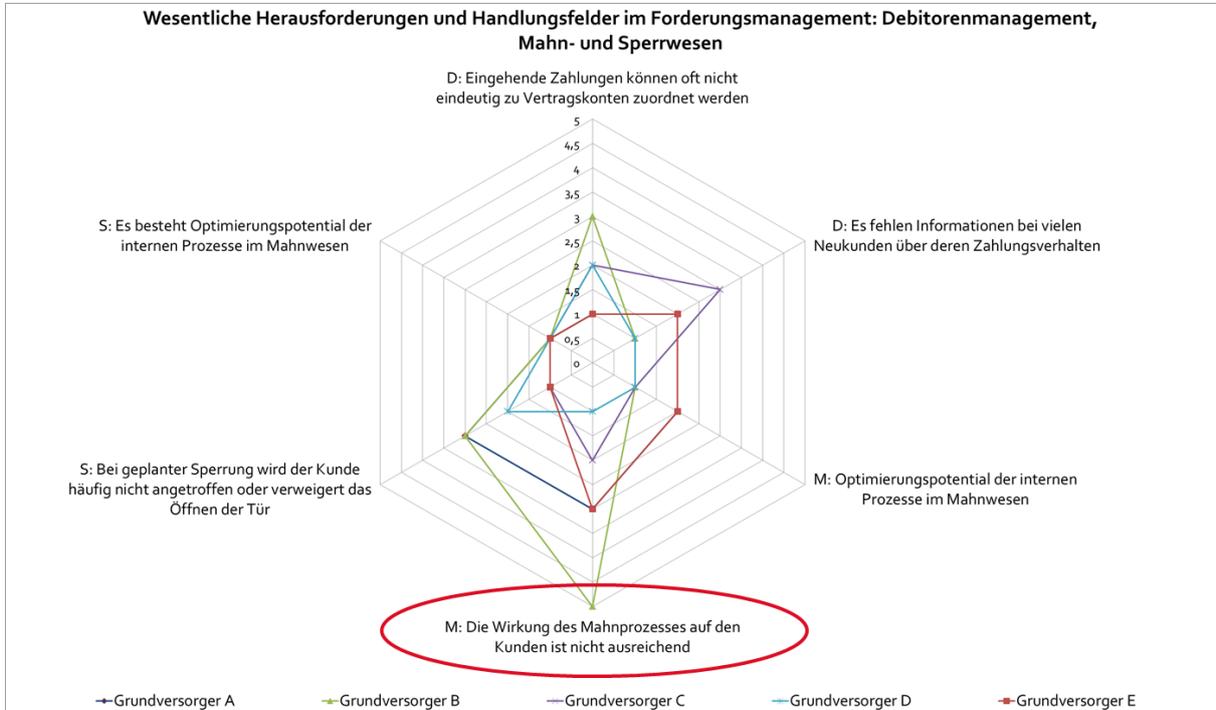


Abbildung 34: Wesentliche Herausforderungen und Handlungsfelder im Forderungsmanagement: Debitorenmanagement, Mahn- und Sperrwesen

8.1.4 Zusammenfassung der wesentlichen Herausforderungen und Handlungsfelder aus Sicht der Studienteilnehmer

In der folgenden grafischen Übersicht (Abbildung 35) zeigt sich der Handlungsbedarf in den jeweiligen Handlungsfeldern aus Sicht der Grundversorger (rot = hoher Handlungsbedarf; gelb = mittlerer Handlungsbedarf; grün = geringer Handlungsbedarf). Nach der subjektiven Einschätzung der Grundversorger sind die internen Optimierungspotentiale schon weitestgehend ausgeschöpft und daher kaum weitere Verbesserungsmöglichkeiten vorhanden. Als grundlegende Herausforderungen und Problembereich heben die Studienteilnehmer besonders die zunehmend negative Zahlungsmoral der Kunden hervor. Dabei liegt das überwiegende Problem darin, dass Kunden ihre offenen Forderungen nur in Teilen, verspätet oder gar nicht begleichen. Es wird hervorgehoben, dass das Mahnwesen nicht den erhofften Wirkungsgrad bei den Kunden erreicht. Häufig sind auch keine ausreichenden Daten vorhanden, die es ermöglichen, die Bonität bzw. das Zahlungsverhalten rechtzeitig und umfassend sowie auch präventiv zu bewerten und entsprechende Maßnahmen einleiten zu können. Durch die Grundversorgungspflicht bestehen jedoch ohnehin nur eingeschränkte Möglichkeiten, auf schlechte Bonitätswerte zu reagieren, so dass sie in Bezug auf die betrachtete Kundengruppe nur eine eingeschränkte Relevanz haben.

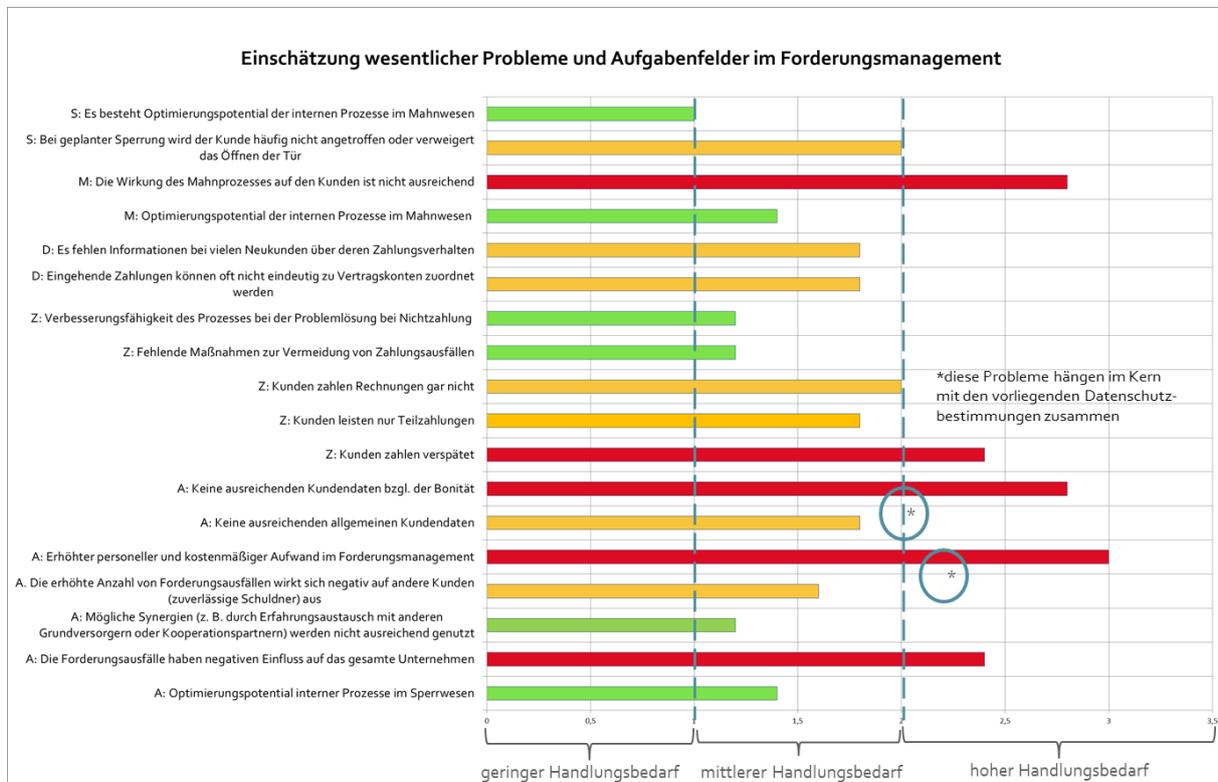


Abbildung 35: Einschätzung wesentlicher Probleme und Aufgabenfelder im Forderungsmanagement

Gleichwohl erscheint eine nicht ausreichende Informationsbasis über die Kunden ein Hindernisgrund zu sein, um eine weitere Optimierung des Forderungsmanagement im Bereich der Zahlungsausfälle anstreben zu können. Die erhöhten Ausbuchungsquoten sowie der zusätzliche Aufwand in den Bereichen Personal, IT sowie die erhöhte Inanspruchnahme von externen Dienstleistern belasten aus Sicht der studienteilnehmenden Grundversorger zusätzlich das Geschäft.

Im Bereich des Sperrwesens kommt es häufiger vor, dass bei einer geplanten Sperrung der Kunde nicht angetroffen oder der Zutritt zur Wohnung und somit zum Zähler (in den Fällen, bei denen sich der Zähler in der Wohnung befindet) verweigert wird. Die Einleitung von gerichtlichen Maßnahmen ist anschließend für alle Seiten zeit- und kostenintensiv, birgt für den Kunden aber den Vorteil eines zeitlichen Aufschubs, was der Grund für die Häufigkeit der Zutrittsverweigerung sein dürfte. Zudem ist der Weg über die Zutrittsklage für den Grundversorger zeit- und kostenintensiv und lässt sie daher häufig aus betriebswirtschaftlicher Sicht zweifelhaft erscheinen, da auch die so entstandenen zusätzlichen Kosten teilweise nicht oder nur mit erheblichem Zeitverzug beigetrieben werden können. Das kann dazu führen, dass säumige Kunden mit ihrem hinter der Zutrittsverweigerung stehenden Kalkül teilweise sogar Erfolg haben, wenn der Grundversorger aus wirtschaftlichen Überlegungen auf ein gerichtliches Vorgehen verzichtet.

Im Bereich des Debitorenmanagements stellen insbesondere manuelle Klärungsfälle durch unklare und nicht eindeutig gekennzeichnete Zahlungspositionen (vor allem bei „Überweisern“) Probleme dar.

Allgemein geben die Studienteilnehmer überwiegend an, dass ihre internen Prozesse im Forderungsmanagement bereits weitestgehend optimiert sind und keine oder kaum weitere Effizienzsteigerungen bspw. durch das Ausschöpfen weiterer Synergien oder durch die Einleitung weiterer Maßnahmen zu erwarten sind.

8.2 Allgemeine rechtliche Hürden sowie allgemeine Maßnahmen der Grundversorger im Forderungsmanagement

Die folgenden Darstellungen und Informationen basieren auf den Befragungsergebnissen aus dem Fragenkatalog, geben eine Übersicht der konkreten Aufgabenfelder sowie Problemstellungen und zeigen wesentliche Aspekte auf, die heute und zukünftig aus Sicht der studienteilnehmenden Grundversorger für das Forderungsmanagement eine bedeutende Rolle spielen können.

8.2.1 Einordnung und wesentliche Themen im Forderungsmanagement

Aus Sicht der Grundversorger gibt es rechtliche Hürden, welche die eigenen Interessen behindern oder deren Umsetzung zumindest erschweren:

- Diverse Vorgaben in der StromGKV und im Insolvenzrecht erschweren aus isolierter Sicht des Forderungsmanagements dessen Prozesse und Erfolge.
- Der Kontrahierungszwang, die erschwerte Vertragsbeendigung und die relativ langen Fristen nach der StromGKV erschweren die üblichen Verfahren zur Vermeidung von Forderungsausfällen und Verzugsschäden. So entstehen Wettbewerbsnachteile für den Grundversorger, indem eine Versorgung auch von Kunden mit erhöhtem Ausfallrisiko stattfinden muss und die Reaktionsmöglichkeiten im Forderungsmanagement eingeschränkt sind.
- Einstweilige Verfügungen zur Durchsetzung von Stromsperren haben durch eine Änderung der Rechtsprechung zunehmend weniger Erfolgsaussichten
- Datenschutzregelungen minimieren die Informationsbasis in Bezug auf die Kunden. Erforderliche Informationen über die Zulässigkeit von Stromsperren oder Einbau von Vorkassensystemen (insbesondere zur Verhältnismäßigkeit der Sperre) können häufig nicht erlangt werden.
- Es kommt häufiger zu Rückforderungsansprüchen durch den Insolvenzverwalter.

Die Studienteilnehmer sehen es auf Grundlage der gesetzlichen Lage als schwierig an, die eigenen Interessen als wirtschaftstreibendes Unternehmen ausreichend wahren zu können. Dies wird u. a. damit begründet, dass Versorgungspflichten nach der StromGKV vorliegen und bei Nichtzahlung der Entgelte die Lieferung von Energie dennoch mindestens 6-8 Wochen fortgeführt werden muss. Die Grundversorger müssen entsprechend ihre Prozesse und Vorgehensweisen auf diese gesetzlichen Gegebenheiten abstimmen und ggf. anpassen. Dies wiederum führt zu einem erhöhten Aufwand im Unternehmen.

Aktuelle und zukünftige Herausforderungen im Forderungsmanagement aus Sicht der Grundversorger:

- Der zunehmende Verschuldungsgrad, insbesondere im Bereich der privaten Haushalte, und die daraus resultierende Steigerung der Privatinsolvenzquote führt perspektivisch zu erhöhten Forderungsausfällen, die durch Maßnahmen im Bereich des Forderungsmanagements nur bedingt kompensiert werden können. Grundversorgungsgebiete mit hohen Leerstandsquoten sind prädestiniert für eine hohe Schuldnerfluktuation, die zu erheblichen Störungen der Forderungsbeitreibungsprozesse führt.
- Verschlechterung der Recherchemöglichkeiten zur Ermittlung der Schuldner durch die Streichung der Pflichtangabe des Geburtsdatums.

- Die im Sozialgesetzbuch (SGB) festgelegten Regelsätze decken oft den tatsächlichen Verbrauch nicht. Schon deshalb korreliert Energiearmut häufig mit der allgemeinen wirtschaftlichen Lage der Haushalte.
- Sinkende Anzahl an rentenversicherungspflichtigen Arbeitnehmern sowie gestiegene Altersarmut.
- Geringe Einkommen (Mindestlohn, niedrige Transfereinkommen etc.) reichen nicht aus, um die gestiegenen Lebenshaltungskosten decken zu können.
- In bestimmten Regionen wandern darüber hinaus Industrie- und Gewerbekunden (d. h. Großabnehmer) ab, was zum Anstieg der Netznutzungsentgelte (NNE) beiträgt, da sich allgemeine und Gemeinkosten auf eine kleinere Gruppe verteilen und damit auch die Privatkunden mehr belasten.
- Es wird zunehmend schwieriger, Forderungen zeitnah beizutreiben.
- Steigende Zahlungsausfälle (höhere Ausbuchung/Abschreibung) zusammen mit einem erhöhten Wettbewerbsdruck stellen die Grundversorger vor eine große Herausforderung.
- Erhöhter Aufwand für Personal, externe Dienstleistungen sowie IT.
- Tendenzielle Verschlechterung der Zahlungsmoral der Kunden.
- Kunden müssen durch den Grundversorger mit Energie beliefert werden, da ihre Ablehnung und die Vertragsbeendigung ihnen gegenüber aus rechtlichen Gründen kaum möglich ist.
- Abstimmung mit Rechtsanwälten, Gerichten und dritten Gläubigern zur Beitreibung der Forderungen von Schlechtzahlern in der Grundversorgung sind notwendig und aufwendig.
- Inkasso sowie Zählerstörungen und -entsperrungen sind durchzuführen und zu koordinieren. Die daraus resultierenden Kosten (inkl. der Abschreibung auf Forderung) belasten die anderen (zahlenden) Kunden über höhere Vertriebskostenzuschläge.

Gestaltung der allgemeinen Zusammenarbeit zwischen Lieferant und Netzbetreiber/Messstellenbetreiber (z. B. Abstimmung von Sperrung und Entsperrung, kurzfristige Stornierung von Aufträgen zur Sperrung und Entsperrung, Inkassovorgängen etc.):

- Die Zusammenarbeit wird problemfrei und weitreichend automatisiert durch elektronische Marktkommunikation auf GPKE- bzw. GeLiGas-Grundlagen/Vorgaben³⁷⁶ entsprechend der Entflechtungsvorschriften durchgeführt.
- Bei Kunden in Netzgebieten außerhalb des eigenen Grundversorgungsgebietes wird in der Regel der Netzbetreiber zur Sperrung nicht beauftragt, sondern dem Privatkunden gekündigt. Voraussetzung ist eine ausstehende Zahlung des Privatkunden und entsprechend vorausgegangenen Mahnungen. Ausnahmen stellen hier z. B. Geschäftskunden mit einem höheren Verbrauch und einer vorherigen positiven Geschäftsbeziehung dar (entsprechend gute Gewinnmarge, Zahlungshistorie etc.).

³⁷⁶ GPKE (Geschäftsprozesse zur Kundenbelieferung mit Elektrizität) sowie GeLiGas (Geschäftsprozesse Lieferantenwechsel Gas) sind von der Bundesnetzagentur (BNetzA) festgelegte standardisierte Kommunikationsprozesse zwischen den verschiedenen Marktrollen der Energiewirtschaft

8.2.2 Allgemeine Maßnahmen im Forderungsmanagement

Grundlegend werden von allen Studienteilnehmern bereits umfassende Maßnahmen durchgeführt, um das Forderungsmanagement stetig an die sich wandelnden Marktgegebenheiten und gesetzlichen Rahmenbedingungen anzupassen.

Dabei werden je nach Grundversorger folgende Maßnahmen durchgeführt oder zumindest zukünftig forciert (Auswahl von allen Teilnehmern, die konkreten Maßnahmen weichen untereinander ab):

- Einführung von Vorkassensystemen (von zwei der fünf Grundversorger).
- Eigene Energieschuldnerberatung oder Verweis auf andere unterstützende Organisationen, z. B. Zusammenarbeit mit Stromsparmcheck (Caritas).
- Telefoninkasso: Aktive Aufnahme eines persönlichen Kontaktes per Telefon, um bspw. bei Zahlungsschwierigkeiten auch Optionen zur Problemlösung aufzeigen zu können. Dies geschieht auch je nach Kunden individuell. Die Mitarbeiter der Stadtwerke greifen dabei auf Ihren Erfahrungsschatz zurück und können damit auch mit Fingerspitzengefühl geeignete und angemessene Maßnahmen angepasst auf die individuellen Gegebenheiten einleiten.
- Es findet eine Forderung von Sicherheitsleistungen statt (vgl. § 15 StromGVV). In den meisten Fällen wird Sicherheitsleistung jedoch nur von Geschäftskunden verlangt.
- Es werden Ratenzahlungsmodelle mit und ohne Verzinsung bei allen Grundversorgern angeboten, jedoch gilt der Zinsverzicht teilweise nur zu bestimmten Zeiten bzw. Konditionen. Hier gibt es bestimmte Aktionen wie z. B. „Weihnachtsfrieden“, Jubiläumsaktionen etc. In der Regel werden Ratenzahlungen auf offene Forderungen aus der Jahresverbrauchsabrechnung gewährt. Teilweise wird nur dann auf eine Zinszahlung verzichtet, wenn der Kunde keine anderen offenen Forderungen besitzt oder z. B. nicht anderweitig negativ aufgefallen ist (z. B. interner Bonitätswert ist über dem Limit, da der Kunde schon öfters gemahnt wurde etc.). Proaktiv werden nur von zwei Grundversorgern Ratenzahlungsmodelle angeboten. Die weiteren Grundversorger gewähren Ratenzahlungen nur auf explizite Anfrage der betroffenen Kunden oder sozialen Leistungsträgern.
- Die staatlichen sozialen Leistungsträger werden aktiv eingebunden, bspw. mit einer Abtretungsvereinbarung für zukünftige Zahlungen.
- Es finden Kooperationen mit sozialen Verbänden wie z. B. der Caritas sowie den Verbraucherzentralen statt.
- Es findet eine Verkürzung des Mahnprozesses statt, indem z. B. stringenter gemahnt wird (z. B. wird bei „auffälligen Privatkunden“ mit der ersten Mahnung direkt eine Sperrandrohung versendet).
- Es finden Kooperationen mit Inkasso-Dienstleistern statt.
- Im Unternehmen wird Personal aufgestockt und es werden Fortbildungsmaßnahmen (z. B. Inhouse-Schulungen) durchgeführt.
- Stetige Prüfung und Anpassung der Prozesse und der IT, z. B. Sperrlisten-Tool, Anpassung und Neuerungen im IT-System o. ä.
- Es findet eine persönliche Beratung statt, z. B. Effizienz- und Budgetberatung, Tarifberatung.

8.2.3 Anpassung der Rahmenbedingungen und Einflussmöglichkeiten von staatlichen Akteuren

Um neben den Kunden, die bspw. durch die Verbraucherzentrale vertreten werden, auch die Meinung und Ansichten der Grundversorger berücksichtigen und darstellen zu können, stellt sich für diese die Frage, was aus Ihrer Sicht andere Akteure (Kunden, Verbraucherzentralen, Sozialträger, Kommunen, Land, Bund) beitragen können, um bestehende Probleme zu reduzieren.

Folgende Punkte wurden hierbei genannt:

- Sensibilisierung und Aufklärung der Kunden mit Bezug auf Programme und Maßnahmen gegen Energiearmut.
- Etablierung eines Frühwarnsystems bei Zahlungsrückständen von einkommensbenachteiligten Haushalten.
- Weitere und engere lokale Kooperationen der relevanten Beteiligten sowie eine verstärkte Energieberatung auch von externen Stellen.
- Noch stärkere Einbindung der Sozialverbände (z. B. Caritas und Diakonie).
- Erhöhung und kontinuierliche zeitnahe Anpassung der sozialrechtlichen Regelsätze in Bezug auf den gewachsenen Bedarf und die gestiegenen Preise im Strombereich.
- Zeitnahe Kontaktaufnahme vor Sperrung durch Kunden und/oder Behörden bzw. Sozialträgern mit dem Grundversorger.
- Auszahlung von Darlehen durch die staatlichen sozialen Leistungsträger zur Begleichung von Rückständen und Vermeidung von Sperrungen (z. B. auch häufiger Darlehen genehmigen, um Zahlungen einer offenen Rechnung tätigen zu können; zweite Jahresfrist für Neuvergabe einer Zahlungsübernahme des Sozialleistungsträgers).
- Früher würde von den Sozialämtern mehr bezahlt, heute werde den Kunden seltener und im geringen Umfang Darlehen und Zuschüsse zur Begleichung ihrer Stromschulden gewährt. Dies müsse sich entsprechend wieder ändern.
- Potenziell von Energiearmut betroffenen Kunden fällt es aus Sicht der Grundversorger zunehmend schwer, ihre finanziellen Mittel einzuteilen. Betroffene Kunden müssen aus dieser Sicht auch wieder besser lernen mit dem ihnen zur Verfügung stehenden Geld zu vernünftig zu wirtschaften
- Die rechtlichen Spielräume, die das geltende Sozialrecht zur Vermeidung von Stromarmut einräumt, müssen von den staatlichen sozialen Leistungsträgern besser genutzt werden.
- Es sollte eine bundeseinheitliche Vorgehensweise in Bezug auf die Themen Energiearmut und Stromsperrungen angestrebt werden.

8.3 Prozesse und Maßnahmen im Mahn- und Sperrwesen

8.3.1 Allgemeine Angaben und Abläufe

Bei den Grundversorgern gibt es in der Regel feste Mahnprozesse, die überwiegend automatisiert ablaufen. Dabei gibt es zumindest bei grundversorgten Kunden in der Regel keine kundenspezifischen Mahnverfahren. Dies mag auch daran liegen, dass die Prozesse entsprechend der gesetzlichen Regeln umgesetzt werden müssen und diese daher bei den verschiedenen Grundversorgern nicht grundlegend abweichen. Es finden vielmehr lediglich bei der weiteren Ausgestaltung individuelle Anpassungen statt. Beispielsweise wird bei bestimmten Kunden, bei denen der errechnete unternehmensinterne Bonitätswert negativ ist, ein stringenteres Mahnwesen angewandt (z. B. direkte Versendung der Sperrandrohung mit der ersten Mahnung, welche eigentlich erst mit der zweiten Mahnung versandt wird; vgl. Kapitel 7.1.1).

Es wird jederzeit gewährleistet, dass sämtliche Sperrvoraussetzungen zum Zeitpunkt der Sperrandrohung erfüllt sind (Einhalten der Fristen nach StromGVV mit jeweiliger Information an Kunde etc., vgl. Kapitel 4.2). Teilweise werden diese gesetzlichen Fristen mit einer zusätzlichen Kulanzfrist

ergänzt, bspw. wird nicht 3, sondern erst 5-8 Tage nach der Sperrankündigung gesperrt, da erfahrungsgemäß innerhalb dieser Zeit viele Kunden doch noch ihre offene Forderung ausgleichen. So kann die Sperrquote nochmals verringert werden. Bei den anderen Grundversorgern liegt diese Zeitspanne im Schnitt bei 3 bis 5 Tagen.

Je nach Grundversorger wird in der Regel der Netzbetreiber auf Basis von Sperrlisten täglich oder ein- bis zweimal wöchentlich mit der Sperrung der Kunden beauftragt. Dabei plant der Außendienst des Netzbetreibers, alternativ auch im Auftrag ein externen Dienstleister, die Route und damit die terminliche Reihenfolge eigenständig. Ausnahmen bilden dabei individuelle Absprachen zwischen dem Lieferanten und dem Netzbetreiber.

Außerhalb des Netzgebietes wird in aller Regel bei den Privatkunden keine Sperrung beauftragt, sondern der Vertrag mit dem Kunden gekündigt. Dieser fällt dann in die Grundversorgung des örtlichen Grundversorgers.

8.3.2 Prozesse im Sperrwesen inkl. Inkassomaßnahmen

Der Mahn- und Sperrprozess wird heutzutage durch IT unterstützt und läuft weitestgehend automatisiert ab.

Im Folgenden werden die prozessualen Schritte zur Durchführung des (schriftlichen) Mahnprozesses inkl. Sperrfristsetzung dargestellt (exemplarisch):

- Errechnung der Sperrfrist
- Erstellung der Mahnung inkl. Sperrfristsetzung
- Ausgabe in Spooldatei (Auslagerung/Speicherung und Archivierung einer Datei, z. B. auf externe Datenträger)
- Ausdruck, Falzen, Kuvertieren, Frankieren und Versand
- Prüfung der weiteren Verfolgung → ggf. Ausbuchung unterhalb definierter Wertgrenzen

Das Erstellen und Bearbeiten von Inkassoaufträgen wird innerhalb der Kontenverwaltung durchgeführt.

Innerhalb des Inkassos (Außendienst) sind folgende Schritte erforderlich:

- Abfrage von Inkassoaufträgen
- Auftragsgenerierung Außendienst
- Auftragsannahme Außendienst
- Ressourcenplanung
- Routenplanung
- Anfahrt
- Ermittlung des säumigen Zahlers
- Inkasso - optional: Ratenvereinbarung, Stundung, Terminvereinbarung
- Optional: Sperrung, Zahlungseingang/-verbuchung, Entsperrung, Vorbereitung zum gerichtlichen Mahnverfahren

Ablauf des Prozesses der Sperrung aus Sicht des Grundversorgers (Lieferant)

Für den Ablauf der Sperrung gibt es unterschiedliche Vorgehensweisen, die hier an drei Beispielen erläutert werden:

Beispiel I:

Nach Ablauf der Frist der zweiten Mahnung (und Nichtzahlung der Forderung) wird der Sperrbeleg maschinell erzeugt. Der Mahnlauf erfolgt über das Wochenende, so dass am Montag der Sperrbeleg ersichtlich ist. Dieser wird vom VNB terminiert und der Termin an den Grundversorger übermittelt.

Der Grundversorger kündigt zu diesem Termin die Versorgungsunterbrechung an. Bei Nichtzahlung wird die Versorgung an diesem Termin unterbrochen und die Kosten automatisiert gebucht. Bei fristgerechter Zahlung wird die Sperrung storniert.

Beispiel II:

Nach Mahnungen und Sperrankündigung findet eine Terminierung durch den Sperrkassierer statt. Der Druck und die Zustellung der Sperrankündigung wird innerhalb der vier Wochen-Frist zugesandt. Falls der Sperrkassierer an Ort und Stelle nicht doch noch die offene Forderung Beitreiben kann, sperrt er den Anschluss.

Beispiel III:

Mit der Sperrankündigung wird der Sperrtermin versandt. Bei Kundenkontakt vor Ort wird die direkte Kassierung versucht, falls keine vorherige Klärung mit einem Mitarbeiter des Forderungsmanagements stattgefunden hat. Wenn dies nicht möglich ist oder der Kunde nicht angetroffen wird, erfolgt soweit möglich die Sperrung der Abnahmestelle. Gegebenenfalls wird die Kooperation des Vermieters des Privatkunden benötigt, der bspw. durch einen Hausmeister Zutritt zum Zählerraum gewähren kann. Ist der Zutritt zum Objekt (Zähler) auch beim wiederholten Versuch nicht möglich, wird der Zutritt durch eine Zutrittsklage erwirkt, oder durch eine einstweilige Verfügung, die der Zutrittsklage vorgreift. Zumeist erfolgen drei Sperrversuche, bevor Zutrittsklage erhoben oder eine einstweilige Verfügung erwirkt wird.

Ablauf Prozess der Entsperrung aus Sicht des Grundversorgers (Lieferant):

Nach Zahlung der kompletten Forderung inklusive der Kosten für Sperrung und Wiederinbetriebnahme sowie ggf. nach Klärung eines offenen Sachverhalts wird je nach Grundversorger entweder die Wiederinbetriebnahme automatisiert eingeleitet und vom VNB unverzüglich durchgeführt oder der Kunde muss selbständig die Entsperrung einleiten (mit Nachweis gegenüber Grundversorger über Wegfall des Sperrgrundes wird Entsperrung in die Wege geleitet). Dabei kann eine Weitergabe der Kontaktdaten des Kunden (meist Privat-/Handy-Nummer) zur Absprache über den Öffnungstermin sowie zur systemseitigen Einstellung des Wiederinbetriebnahmeauftrags erfolgen. Dabei findet in der Regel die Entsperrung in Anwesenheit des Kunden statt. Sofern notwendig wird der Hauswart für den Zutritt zum Zählerraum angefordert, was ggf. einen zusätzlichen Abstimmungsbedarf erfordert.

Bei einem Teil der Grundversorger wird auch das Instrument des „Sperrkassierers“ genutzt. Dies bedeutet, dass der Netzbetreiber bzw. im Praxisfall auch der entsprechende Dienstleister noch Zahlungen direkt beim Kunden entgegennimmt, der somit eine Sperrung noch im letzten Moment vermeiden kann. Wenn die Zahlung vor der Sperrung erfolgt (z. B. morgens am Kassenautomaten bzw. Kundenservicecenter des Stadtwerkes), wird dies umgehend im System erfasst und der Netzbetreiber/Außendienst kontaktiert. Im Idealfall kann er die Einzahlung direkt durch ein mobiles Datenerfassungsgerät (MDE) einsehen (z. B. via Smartphone, Tablet, Notebook), da die erfassten Angaben im System mit allen mobilen Geräten direkt synchronisiert werden (bei Vorhandensein einer mobilen Datenverbindung). Kann der Kunde zudem die Zahlung glaubhaft darstellen (Vorzeigen des Einzahlungsbeleges), wird auch vor Ort von einer Sperrung abgesehen. Angefallene Anfahrtkosten werden in der Regel dennoch in Rechnung gestellt. Dies gilt auch für einen erfolglosen Sperrversuch. Lediglich ein Grundversorger verzichtet hier auf die Weitergabe der internen Kosten an den Kunden.

8.3.3 Mahnwesen mit Bezug zum Sperrprozess

Die Sperrandrohung wird bei zwei der fünf befragten Grundversorger bereits direkt mit der ersten Mahnung verschickt. Die anderen drei Grundversorger führen dies erst mit der 2. Mahnung durch. Jedoch versenden hier zwei Grundversorger bei „auffälligen Privatkunden“ bereits direkt die 2. Mahnung und damit auch die Sperrandrohung. Um die Interessen der Grundversorger zu wahren, ist es ratsam, im Rahmen der rechtlichen Möglichkeiten so stringent wie möglich zu mahnen und die Sperrandrohung auch direkt mit der ersten Mahnung zu versenden.

Hier sollte aber bedacht werden, dass ein eigentlich verlässlich zahlender Kunde bei Erhalt der Mahnung mit Sperrandrohung verärgert sein könnte und schneller dazu tendiert, den Energieversorger zu wechseln. In diesen Fällen kann eine freundlich formulierte und kostenlose Zahlungserinnerung oftmals zielführend sein (auch wenn diese rechtlich betrachtet auch schon eine erste Mahnung darstellt). Die von den Grundversorgern bereits angewandte Methodik, dass eine unternehmensinterne Bonitätsbewertung verwendet und nur im Einzelfall die Sperrandrohung direkt mit der 1. Mahnung (bzw. entsprechend der internen Prozesse dann direkt die 2. Mahnung) verschickt wird, ist mit Sicherheit vorteilhaft.

Um bei einer Mahnung dem Kunden deutlich zu machen, dass das Zahlungsziel nicht eingehalten worden ist, sollte der Verzug dem Kunden auch zuvor schon deutlich gemacht werden. Dies kann erreicht werden, indem auf der Rechnung explizit das Datum, bis zu dem er die Forderung zu begleichen hat, ausgewiesen wird.

Mit den Kosten der Sperrung wird bei allen Studienteilnehmern grundsätzlich der Anschlussnutzer belastet. Dies ist marktüblich, unter den befragten Grundversorgern weichen nur die Höhen der Sperrgebühren ab. Zudem sind die Kosten bzw. Gebühren der Entsperrung im Regelfall auch vom Anschlussnutzer zu tragen. Um sicherzustellen, dass auch die Kosten der Entsperrung von demjenigen Kunden getragen werden, der die Sperrung durch seine Nichtzahlung verursacht hat, und der Grundversorger durch den Einzug eines neuen Mieters nicht an der Umlage der Kosten auf den Verursacher gehindert wird, werden die Kosten der Entsperrung üblicherweise direkt in die Sperrgebühren mit eingepreist. Eine separate Gebühr wird dann bei der Entsperrung nicht mehr in Rechnung gestellt.

8.3.4 Prozesse im Mahnwesen

Stundung, Sperrfrist sowie Mahnaussetzung

Auf Kundenanfrage (z. B. persönlich oder telefonisch) wird unter bestimmten Voraussetzungen eine Stundung gewährt. Folgende Voraussetzungen müssen dafür in der Regel gegeben sein (Auswahl):

- Positive Bonitätsprüfung auf Basis der interner Bonitätswerte oder einer externen Datenbasis (z. B. Creditreform, Schufa etc.); diese Bewertung kann auch entsprechend der Mahnhistorie stattfinden.
- Individuelle Abwägung basierend auf den durch den Kunden gelieferten Informationen und Angaben. Hier spielen auch soziale Aspekte eine Rolle (Krankheit, kurzfristige Zahlungsschwierigkeiten etc.). Die Angaben müssen vom Kunden glaubhaft dargestellt werden. Bei Zweifeln verlangen die Grundversorger, dass die Kunden ihre Angaben durch Nachweise glaubhaft machen.

Unabhängig von den genannten Voraussetzungen werden Stundungen im Allgemeinen zeitlich begrenzt (in Abhängigkeit von der Art der Forderung):

- Jahresverbrauchs- oder Schlussabrechnung: Stundung bis zu sechs Wochen
- Abschlagszahlungen: Stundung von zwei bis zu vier Wochen

Im Zuge des Mahnprozesses können bestimmte Gründe zu einer Mahnaussetzung bzw. Mahnsperre führen. Dies hat zur Folge, dass der Kunde für die Dauer der Aussetzung nicht weiter gemahnt wird. Nach Ablauf dieser Zeitdauer wird der Mahnprozess fortgesetzt, vorausgesetzt der Grund der Mahnung ist noch vorhanden (offene Forderung). Die durch entsprechende Mahnsperren gekennzeichneten Debitorenkonten können in der Praxis automatisiert auf Zahlungseingänge geprüft werden. Ist eine Zahlung eingegangen, kann automatisch eine Sachbearbeiter-Wiedervorlage angestoßen werden.

Bei folgenden Prozessen bzw. Gründen kommt es bei den Grundversorgern zu einer Mahnsperre:

- Im Reklamationsfall bis zur endgültigen Klärung der Sachlage
- Nach Anfrage sobald eine Vereinbarung mit dem Kunden getroffen wurde (nachvollziehbare Begründung)
- In bestimmten Zeiträumen: häufig wird ein sog. „Weihnachtsfrieden“ praktiziert, der häufig eine Mahnsperre ab Mitte Dezember bis Anfang Januar umfasst.

Exemplarischer Prozessablauf Druck und Versand der Mahnungen:

Je nach Grundversorger wird einmal oder mehrmals wöchentlich ein automatisierter Mahnlauf im System gestartet. Alle offenen 1. und 2. Mahnungen werden an die Druckstraße (intern oder extern) gesendet und ausgedruckt. Anschließend finden die Kuvertierung und der postalische Versand statt. Teilweise kommen Dienstleister zum Einsatz, die die Daten aufbereiten und den Druck, ggf. eine Portooptimierung sowie den Versand durchführen. In der Regel werden die Mahnungen postalisch verschickt, falls die Adresse vorhanden ist. Teilweise findet zusätzlich auch ein Versand per E-Mail statt. Die Zustellung findet durch die Post/den Briefzusteller statt. Sperrankündigungen sowie Inkassoaufträge werden entweder mit der Post per Einschreiben (ggf. mit Rückschein) oder vom eigenen Außendienst zugestellt.

8.3.5 Prozesse in der Kundenbetreuung

Der Kunde hat im Regelfall die Möglichkeit, sich telefonisch, schriftlich oder persönlich im Kundenservicecenter zu Fragestellungen und Anliegen in Bezug auf Mahnungen, Stundungen, Sperrungen oder anderweitigen Zahlungsangelegenheiten sowie weiteren Kundenservice-Themen zu melden. Der Mitarbeiter kann dann Einstellungen bzw. Änderungen von Angaben direkt im IT-System hinterlegen.

Darüber hinaus hat der Kunde zumeist in einem Online-Portal die Möglichkeit, u.a. seine Kontaktdaten zu ändern oder monatliche Abschlagsbeträge in gewissen Grenzen zu ändern (teilweise ist nur eine Erhöhung, aber keine Senkung des Abschlags möglich).

Falls Vorgänge nicht fallabschließend bearbeitet werden können, werden diese auf Wiedervorlage für den Sachbearbeiter gesetzt und weiterhin verfolgt.

Bei der Beantragung einer Ratenzahlungsvereinbarung akzeptiert einer der Grundversorger nur noch den schriftlichen Antragsweg. Eine persönliche Betreuung solcher Anliegen findet nach eigenen Aussagen nicht mehr statt.

Im Allgemeinen können durch das Kundenservicecenter des Stadtwerkes 90 bis über 95% der Anliegen direkt geklärt werden. Nur der restliche Anteil bedarf einer Weiterleitung an das Forderungs-

management-Team, bzw. an die verantwortlichen Personen im Unternehmen im Falle einer weiteren Eskalation. Für direkte bzw. offizielle Beschwerden des Kunden können zudem teilweise zentrale Beschwerdestellen kontaktiert werden. Hierbei wird der Fortschritt der Beschwerdebearbeitung überwacht. Die Beschwerde wird, soweit erforderlich, in Abstimmung mit der Fachabteilung (Inkassoteam) durch das Beschwerdemanagement fallabschließend bearbeitet.

Eine spezielle Kundensegmentierung im Forderungsmanagement innerhalb der Privatkunden findet nicht statt. Dies wird überwiegend bei Groß- bzw. Geschäftskunden durchgeführt, da hier je nach Umsatz mit dem Kunden auch eine stärkere Individualisierung des Kundenmanagements stattfindet (z. B. gibt es bei größeren Kunden einen Key-Account, der in bestimmten Bereichen höhere Kulanz einräumt, wie z. B. Verschiebung des Zahlungszieles, Stundung einer Zahlung etc. Ein Verlust dieses Kunden hat eine größere negative Auswirkung auf den Gesamtumsatz und auch auf die mögliche Gewinnmarge).

8.3.6 Gerichtliche Durchsetzung der Forderung

Normalerweise werden offene Forderungen gegenüber aktiven Kunden gerichtlich nicht verfolgt, da die Betreibung hier (fast) ausschließlich nach einer Unterbrechung der Versorgung erfolgt. Eine gerichtliche Durchsetzung wird bei aktiven Kunden im Allgemeinen nur dann angestrengt, wenn die Versorgung nicht unterbrochen werden kann oder wenn fremde Dritte von der Unterbrechung betroffen wären (Allgemeinstrom, Wärmeservice etc.). Die jeweilige Vorgehensweise wird jedoch in aller Regel basierend auf einer Einzelfallbewertung bestimmt.

Sobald ein erneutes Versorgungsverhältnis begründet wird (z. B. durch eine außergerichtliche Einigung, Zahlung der offenen Forderungen, auch mit Ratenzahlung), wird die gerichtliche Durchsetzung unterbrochen bzw. eingestellt. Dies kommt allerdings eher selten bis gar nicht vor.

Die gerichtliche Durchsetzung wird oft durch Externe ganz oder zumindest unterstützend durchgeführt (z. B. Rechtsanwalt, Creditreform etc.). Zwei Grundversorger führen die gerichtliche Durchsetzung allerdings komplett in Eigenregie durch. Bei einem weiteren werden die Fälle nach der Höhe der offenen Forderung, in der Regel resultierend aus der letzten Abschlussrechnung, differenziert. Dabei werden alle Forderungen, die maximal 500 € betragen, durch externe Dienstleister durchgesetzt. Alle Forderungen über 500 € werden wiederum durch eigene Mitarbeiter begetrieben. Bei einem Grundversorger wird dies komplett extern von einem Inkassounternehmen durchgeführt.

Wenn bereits titulierte Forderungen bestehen, werden auch in diesem Stadium bei einem Grundversorger grundlegend noch Vergleiche geschlossen. Bei den weiteren Grundversorgern findet eine Einzelfallbewertung statt, bei der die genauen Bedingungen und Gegebenheiten erst einmal geprüft werden. Dabei spielen Forderungshöhe, die Höhe des möglichen Ausgleichs, sowie die Kundenbeziehung und soziale Aspekte eine Rolle (z. B. zurückhaltendes Vorgehen bei älteren Kunden). Zudem werden fallspezifisch die Erfolgsaussichten geprüft und auf Basis dessen über einen Vergleichsschluss entschieden.

Im Zuge von Vollstreckungsmaßnahmen werden bei einem Grundversorger, sofern der Kunde die offene Forderung nicht bezahlt hat, die Abnahme der Vermögensauskunft (vgl. § 802f ZPO) beantragt. Liegt diese vor, wird geprüft, ob ein Pfändungs- und Überweisungsbeschluss aussichtsreich erscheint. Ist dies der Fall, erfolgt die entsprechende Beantragung. Anderenfalls wird dem Kunden eine Ratenzahlungsvereinbarung angeboten.

Ansonsten werden die weiteren Möglichkeiten mit einem Mahnbescheid sowie dem Vollstreckungsbescheid mit dem Instrument der Zwangsvollstreckung durchgeführt (vgl. Kapitel 4.4). Dies findet jedoch jeweils unter Abwägung der Risiken und der Erfolgsaussichten, die Forderung vom Kunden tatsächlich Beitreiben zu können, statt. Bei Vorliegen eines Vollstreckungsbescheides (nach einem nicht widersprochenen Mahnbescheid) werden vor Durchführung der Zwangsvollstreckung

ebenfalls die Erfolgsaussichten geprüft. Sind diese eher gering, kann der rechtskräftige Vollstreckungsbescheid im Rahmen einer Langzeitverfolgung auch bis zu 30 Jahre später noch für eine Zwangsvollstreckung verwendet werden (vgl. § 197 BGB).

8.4 Prozesse und Maßnahmen im Debitorenmanagement

8.4.1 Prozessabwicklung bei Ratenzahlungsvereinbarungen

Auf Kundenwunsch und wenn alle Voraussetzungen erfüllt sind, wird eine Ratenzahlungsvereinbarung bewilligt und diese im System angelegt. Teilweise werden Ratenzahlungen mit und ohne Berechnung von Zinsen bzw. zusätzlichen Gebühren angeboten. Ein Grundversorger berechnet statt eines Zinses eine einmalige Bearbeitungspauschale für Ratenzahlungsvereinbarungen. Zinssätze und etwaige Bearbeitungsgebühren sind üblicherweise im IT-System hinterlegt. Die Berechnung und Buchung der Zinsen und Gebühren erfolgt automatisch.

Ein Grundversorger gab im Rahmen der Befragung an, dass Zinsen dem Kunden erst ab einem Betrag von 5,00 € in Rechnung gestellt werden, was nach der Markterfahrung der Autoren eine gängige Praxis darstellt. In dem Fall, dass der Kunde ein SEPA-Mandat erteilt hat, werden die entsprechenden Beträge für Zinsen und Gebühren ebenso vom angegeben Konto abgebucht. Alternativ müssten die Raten überwiesen oder am Kassenautomaten einbezahlt werden. Zahlt der Kunde eine vereinbarte Rate nicht oder nicht fristgerecht, wird die Ratenzahlungsvereinbarung sofort deaktiviert und alle verbleibenden Forderungen sind in voller Höhe fällig. Dies führt auch dazu, dass das normale Mahnverfahren wieder fortgesetzt wird. Bestimmte Ausnahmen im Einzelfall bleiben davon natürlich unberührt.

Ein Grundversorger gibt zudem an, dass bei Vorliegen eines Nachweises über die Zahlungsübernahme durch das Sozialamt, die Ratenzahlungsvereinbarungen generell ab einer Höhe von 5,00 € verzinst werden.

Alle befragten Grundversorger bieten Ratenzahlungsvereinbarungen auf Forderungen aus der Jahresabrechnung an. Teilweise kann auch für die monatliche Abschlagszahlung eine Ratenzahlung vereinbart werden.

Bei der Gewährung von Zahlungsplänen/Ratenzahlungen werden üblicherweise nur feste Laufzeiten angeboten, mindestens 3 Monate, meistens 6 und maximal 10 Monate, oder bis zur nächsten Jahresabrechnung. Ein Grundversorger gab an, dass in Einzelfällen (besondere Härte) auch Kleinstraten über mehrere Jahre hinweg möglich sind und auch schon vereinbart wurden. Bei einem nicht mehr aktiven Kunden werden jedoch sowohl eine moderate Rate als auch eine zeitnahe Begleichung angestrebt. Die üblicherweise monatlich zu zahlende Mindestrate liegt bei den meisten Grundversorgern bei 25,00 € (im Ausnahmefall auch weniger).

Zwei Grundversorger gaben an, die Ratenzahlungsvereinbarung nicht an besondere Bedingungen zu knüpfen. Bei den anderen drei müssen jeweils Voraussetzungen erfüllt sein, damit eine Ratenzahlungsvereinbarung geschlossen werden kann. Zu diesen Voraussetzungen gehören beispielsweise die geringe „Auffälligkeit“ des Kunden, die pünktliche Zahlung vorangegangener Rechnungen und Abschläge sowie ausschließlich erfolgreich beendete Ratenzahlungen in der Kundenhistorie (soweit vorhanden).

8.4.2 Die Durchführung einer Bonitätsprüfung und Insolvenzprognose

Aufgrund der Grundversorgungspflicht findet keine generelle Bonitätsprüfung bei Privatkunden statt. Anders sieht es bei Kunden außerhalb des eigenen Netzgebietes sowie bei Geschäftskunden aus. Hier werden u.a. folgende Auskunftsteien und Inkassodienstleister genutzt:

- SCHUFA Holding GmbH
- Verband der Vereine Creditreform e.V.
- Bürgel Wirtschaftsinformationen GmbH und Co. KG
- eigenes Bonitätssystem

Zur Reduzierung des Ausfallrisikos wird zudem im Bedarfsfall oder auch stichprobenartig eine Prüfung der Bonität (vgl. Kapitel 4.3.2) durchgeführt. Dabei werden bspw. ein Scoringwert/Bonitätsindex für Privatkunden (intern oder mit Hilfe einer externen Auskunftstei) mit Berücksichtigung von Negativmerkmalen aufgestellt und historisch überwacht.

Da allerdings bei grundversorgten Kunden eine Belieferung und damit der Vertragsabschluss nach StromGKV nicht abgelehnt werden darf, bleiben dem Grundversorger nur Maßnahmen wie z. B. die Anwendung eines stringenteren Mahnablaufes und ggf. das Verlangen einer Vorauszahlung. Alternativ können bestimmte Kunden auch teilweise oder ganz in das manuelle Mahnverfahren aufgenommen werden. Auch wenn dies einen erhöhten Aufwand bedeutet, hilft dies in vielen Fällen, je nach Kunde individuell gestaltete Maßnahmen einleiten zu können. Diese Optionen sowie ein etwaiger Einsatz eines Vorkassensystems werden später genauer dargestellt und bewertet.

Eine direkte Insolvenzprognose findet im Privatkundensegment in der Regel nicht statt. Auch wenn eine steigende Anzahl an Privatinsolvenzen zu verzeichnen ist, ist das finanzielle Risiko hier aufgrund des geringen Verbrauchs der einzelnen Kunden begrenzt. Andererseits ist der Aufwand einer solchen Prognose verhältnismäßig hoch, so dass der Aufwand den Nutzen übersteigt. Bei größeren Geschäfts- und Industriekunden und entsprechend höheren Forderungen ist die Konstellation natürlich eine andere. Hier wird im Zweifelsfall tendenziell ein Liefervertrag abgelehnt oder kommt nur in Verbindung mit einer Sicherheitsleistung zustande. Hier besteht im Übrigen die Versorgungspflicht für Haushaltskunden nach § 36 Abs. 1 EnWG nicht.

8.4.3 Weitere präventive Maßnahmen bei Zahlungsunfähigkeit und weitere Prozesse

Die Möglichkeit einer unterjährigen Ablesung und damit Kontrolle und etwaige Anpassung der Abschlagshöhe wird bei vier der fünf Grundversorger angeboten, dies erfolgt aber ausschließlich in individuellen Fällen bzw. auf Kundenwunsch.

Ansonsten wird dies vorzugsweise im Sonderkundenbereich angeboten. Bei einem Grundversorger wird bei Gewerbezählern in der Regel drei Monate nach Lieferbeginn eine Kontrollablesung zur Anpassung der Abschlagszahlung durchgeführt.

Bei drei der fünf Grundversorger entstehen hierfür keine zusätzlichen Kosten. Ein Grundversorger gab jedoch an, eine Gebühr für eine Zwischenrechnung von 10,90€ zu verlangen. Hier entstehen bei der Zwischenablesung auch nur dann keine weiteren Kosten, wenn die Kontrolle auf Basis eines kundenseitig bekannt gegebenen Zählerstands (z. B. via Telefon oder im Online-Portal) erfolgt. Bei einem weiteren Grundversorger entstehen nur dann Gebühren, wenn die Zwischenablesung auf Kundenwunsch erfolgt. Wenn dies freiwillig und im Interesse des Unternehmens erfolgt, wird entsprechend keine Gebühr verlangt.

Verzugszinsen bei offenen Forderungen werden bei drei Grundversorgern verlangt (bei einem erst ab einer Laufzeit von 5 Monaten). Bei einem dieser drei Grundversorger werden diese zudem bei schlussgerechneten Forderungen nach der zweiten Mahnung in Rechnung gestellt. Der Verzugszins-

satz liegt dabei in der Regel bei 5% über dem Basiszinssatz.³⁷⁷ Bei zwei Grundversorgern werden generell keine Verzugszinsen verlangt.

Ein Grundversorger gab zudem an, dass keine Verzugszinsen bei sozial schwachen Kunden verlangt werden. Hier ist allerdings ein Nachweis des Sozialamtes o. ä. erforderlich.

8.5 Aktueller Blick auf die IT-Unterstützung des Forderungsmanagements

Aktuell arbeiten vier der fünf Grundversorger mit SAP (SAP ERP für die allgemeinen Kerngeschäftsprozesse und SAP IS-U für die energiewirtschaftlichen Prozesse). Ein Grundversorger nutzt einen anderen Anbieter (Non-SAP-System). Im Zuge dessen werden weitere spezielle Tools und Anwendungen für das Forderungsmanagement (z. B. Sperrtool, Systeme zur Bonitätsauskunft) genutzt, die entweder von weiteren Fachhäusern bezogen oder selbst entwickelt werden (z. B. auch Office-basierte Tools, wobei hier meistens ein hoher manueller Aufwand zur Pflege und Wartung entsteht). Hierzu wurden Schnittstellen ausgeprägt, sodass zumindest ein automatischer Datenaustausch zwischen den Systemen stattfinden kann.

Neuanschaffung von IT-Systemen bzw. Softwareanwendungen, um die Prozesse im Forderungsmanagement weiterhin zu verbessern, sind aktuell von keinem der Grundversorger geplant. Es wurde durchgängig angegeben, dass notwendige Systeme und Applikationen bereits im Einsatz sind und diese bei Bedarf laufend optimiert werden. Dies geschieht bspw. durch die Einspielung von sog. Service Packs (SPs), welche das System auf den neusten Stand bringen und dabei u. a. vorhandene Fehler beseitigen und schrittweise kleine Systemverbesserungen mit sich bringen sowie durch Customizing-Aktivitäten, die je nach Anforderung des Grundversorgers und entsprechend der Kundenbedürfnisse individuelle Systemausprägungen ermöglichen. Dies geschieht je nach Situation, Komplexität sowie vorhanden Ressourcen entweder in Eigenregie oder von bzw. gemeinsam mit einem kooperierenden IT-Dienstleister. Ein Grundversorger gab zudem an, bei dem aktuellen System in naher Zukunft ein Update auf eine neue Release Version (wesentliche Neuerung und Verbesserungen der IT-Systemsoftware) durchführen zu wollen.

Im Bereich der eigenen IT-Systemlandschaft werden ansonsten keine oder kaum weitere externe IT-Dienstleister eingebunden, um die Prozesse im Forderungsmanagement zu unterstützen bzw. anzupassen. Es werden in der Regel lediglich Auskunftsteile zu Hilfe genommen (z. B. CrefoScore von Creditreform, Schufa etc.), von denen die Versorger relevante Informationen einholen. Insbesondere Auskunft zur Kreditwürdigkeit der Kunden, wie etwa Bonitätswerte und Ausfallwahrscheinlichkeiten, werden hier gesucht. Ein Credit Management System (CMS, ggf. mit einer Importmöglichkeit von Bonitätsdaten von Auskunftsteilen etc.) kann dabei helfen, das Zahlungsverhalten von Kunden rechtzeitig zu prognostizieren und agiert damit als eine Art Früherkennungssystem. Gerade auch bei den Privatkunden sind hier allerdings Bonitätsrelevante Daten erforderlich, welche aufgrund des Datenschutzes nicht bzw. kaum vorliegen oder aber mit einem erhöhten Zeit- und Kostenaufwand verbunden sind (z. B. Auskunft des Schufa Bonitätswerts).

³⁷⁷ Liegt mit Datum ab dem 01. Juli 2014 aktuell bei – 0,73 %.

Ein Customer Relationship Management-System (CRM, z. B. für Kundenbetreuung, Langzeitverfolgung etc.) wird teilweise von den Grundversorgern zur Unterstützung der Prozesse im Forderungsmanagement eingesetzt, hierzu wurden jedoch von den Studienteilnehmer keine näheren Angaben gemacht. Bei der notwendigen Kommunikation mit Dritten (Sozialleistungsträger, soziale Einrichtungen wie die Caritas etc.) kann ein CRM unterstützen. Jedoch ist dabei in den meisten Fällen dennoch ein manueller Aufwand notwendig. Dies führt zu einem zusätzlichen Personal- und Prozessaufwand und damit zu weiteren Kosten.

8.6 Erfahrungen der Studienteilnehmer mit Sozialleistungsträgern

8.6.1 Grundlegende Kooperation der Grundversorger mit den Sozialleistungsträgern

Durchweg wird von allen Grundversorgern angegeben, dass die Zusammenarbeit mit den Sozialämtern überaus positiv und konstruktiv verläuft. Jedoch wird auch hervorgehoben, dass dies mit einem nicht unerheblichen Mehraufwand verbunden ist. Im Zuge der Abwicklung der Zahlungsregulierung für die Leistungsbezieher sind hier einige Formalitäten zu beachten, welche schrittweise durchgeführt werden. Zu bestimmten Standardfällen (z. B. Schuldenabtretung) gibt es oftmals bereits Formblätter. Dabei gibt ein Grundversorger an, dass es durch das vereinheitlichte Vorgehen die gesamte Abarbeitung eines Falles in der Regel innerhalb von 72 Stunden vorstattengeht.

Eine explizite Kooperationsvereinbarung ist jedoch nur bei einem Grundversorger vorhanden. Für drei weitere Studienteilnehmer besteht eine solche Vereinbarung nicht. Von einem Studienteilnehmer liegen keine Angaben vor. Dennoch finden regelmäßige Gesprächsrunden der Grundversorger mit den sozialen Leistungsträgern statt. Es wird zudem darauf hingewiesen, dass sich insbesondere wegen mangelnder Rechtsgrundlagen im Bereich des Datenschutzes und des Sozialdatenschutzes ein effizienter und effektiver Informationsaustausch schwierig gestaltet.

8.6.2 Zahlungsübernahme des Sozialleistungsträgers

Als gängiger Vorgang kann nun auf Nachfrage/Wunsch des Privatkunden/Leistungsberechtigten eine Übernahme von Zahlungen (aufgelaufene und laufende Forderungen) im Rahmen der jeweiligen Handlungsmöglichkeiten der sozialen Leistungsträger nach SGB II und XII statt, wenn die entsprechenden Voraussetzungen vorliegen.

Bei einem Grundversorger wird zudem eine Ergänzungsvereinbarung für ein Frühwarnsystem nach dem "Saarbrücker 4-Punkte-Modell" (vgl. Kapitel 9.12.1) bei Einwilligung des Leistungsberechtigten getroffen. Bei einem weiteren Grundversorger erhält der Privatkunde eine Liste der offenen Positionen zur Klärung beim Sozialleistungsträger (Sozialamt, ARGE etc.). Hier ist jedoch die Eigeninitiative des Kunden erforderlich.

Explizite Hinweise wie z. B. Laufzettel, Merkblätter zum Umgang mit Stromschulden in Bezug auf Sozialleistungsträger oder vorgefertigte Anträge zur Übernahme von Stromschulden (darlehensweise oder als Zuschuss) gibt es bei den Grundversorgern nur teilweise. Üblicherweise gibt es ein Abtretungsformular, welches den Forderungsanspruch vom Privatkunden auf den Sozialleistungsträger überträgt. Ein Grundversorger gibt an, dass er explizite Hinweise zu Hilfeangeboten zusammen mit der Sperrandrohung versendet.

Bei der Zahlungsübernahme des Sozialleistungsträgers erfolgt die Zahlung direkt an den Grundversorger. Wie in Kapitel 9.3.1.1 dargestellt, ist dieses Vorgehen nach derzeitiger Rechtslage pragmatisch, aber nicht ganz im Geiste der gesetzlichen Regelungen im Sozialrecht. Der übernommene Betrag wird dann in der Regel wiederum vom Regelsatz für den Sozialleistungsempfänger abgezogen. Eine Erhöhung des Regelsatzes findet im Normalfall nicht statt.

Bei der Zahlung des Sozialamtes an den Grundversorger werden je nach Fall und Konstellation der komplett offene Forderungsbetrag, die Zahlung der laufenden Abschläge und Raten oder nur Zahlungen auf die zukünftigen Abschlagsbeträge übernommen. Auch eine Kombination dieser Zahlungen ist möglich.

Als Voraussetzungen für die Zahlungsübernahme bewerten die Sozialleistungsträger entsprechend dem SGB II und SGB XII die Erforderlichkeit der Übernahme der Forderungen der Leistungsberechtigten (vgl. Kapitel 8.6.2).

9 Instrumente zur Vermeidung von Energiesperren sowie Kosteneinsparpotentiale mit Fokus auf Vorkassensystemen

9.1 Grundprämissen für die Betrachtung von Vorkassensystemen

Aktuell kann der Grundversorger statt eine Vorauszahlung vom Kunden zu verlangen, bei diesem einen Vorkassenzähler installieren (vgl. § 14 Abs. 3 GVV, Details vgl. Kapitel 5.1.4.2).

Der – in der Praxis übliche – Einbau zur Schuldentilgung ist in der StromGVV hingegen nicht geregelt. § 14 Abs. 3 StromGVV gibt dem Grundversorger auch kein Recht zum Einbau eines Vorkassenzählers zur Schuldentilgung,³⁷⁸ er ist nur auf die Sicherung künftiger Zahlungsverpflichtungen ausgerichtet. Zulässig ist der Einbau zur Schuldentilgung aber dann, wenn der Kunde seine Zustimmung erteilt.³⁷⁹ Eine Pflicht zum Einbau eines Vorkassensystems besteht derzeit nicht.

Das Gesetz spricht von „Bargeld- oder Chipkartenzähler oder sonstige vergleichbare Vorkassensysteme“, wohingegen in der allgemeinen Diskussion mehr der Begriff Prepaid-Stromzähler verwendet wird. Es handelt sich um die Abkehr von dem gängigen Modell der Vorleistungspflicht der Energieversorgungsunternehmen in einer Form, die eine Vorleistung des Verbrauchers zum weiteren Stromverbrauch zwingend notwendig macht. Bei diesem Prepaid-Modell soll der Verbraucher, ähnlich wie bei früheren Münzfernsprechern oder Kartentelefonen und heute bei Prepaid-Mobiltelefonen, ein Guthaben kaufen, welches die Freischaltung des Stromzählers bewirkt und damit den Bezug von elektrischer Energie ermöglicht, bis das Guthaben aufgebraucht ist. Ohne Guthaben ist auch kein Strombezug mehr möglich, so dass das Inkassorisiko effektiv vom Grundversorger auf den Privatkunden übergeht. Je nach verwendeter Technik, kann mit diesen Systemen aber auch die Gewähr dafür getroffen werden, dass trotz fehlenden Guthabens noch weiter Strom zur Verfügung steht, z. B. weil ein Ausbleiben des Stroms am Wochenende oder in vergleichbaren Situationen ausgeschlossen werden soll. Das Vorkassensystem kann also insofern eingeschränkt und für Sondersituationen mit Elementen der Nachzahlung verbunden werden (Verwendung in der Praxis bei den Studienteilnehmer vgl. Kapitel 9.5).

Für Privathaushalte, in denen Minderjährige und Betreute leben, ist die Teilnahme an Vorkassensystemen nur in enger Kooperation mit den sozialen Leistungsträgern denkbar. Ist bereits ein Prepaid-Stromzähler oder ein anderes Vorkassensystem eingebaut, ist technisch sicherzustellen, dass es gleichwohl nicht zu einer langfristigen Unterbrechung der Versorgung kommt. Eine in Aussicht stehende längere Unterbrechung der Stromversorgung sollte in diesem Fall immer zur Erforschung der Gründe durch das Jugendamt oder andere zuständige Behörden führen, mit denen der Grundversorger kooperieren sollte. Dies gilt auch, wenn sich erst im Nachhinein herausstellt, dass Minderjährige oder Betreute betroffen sind, oder nunmehr im betroffenen Haushalt ihren Wohnsitz haben. Bei allem Potenzial bringen Vorkassensysteme immer die Gefahr mit sich, dass Minderjährige in problematischen Familienverhältnissen über längere Zeit unerkannt ohne Strom bleiben. Dies ist vor dem Hintergrund der Grundrechtsposition der Minderjährigen kaum zu rechtfertigen (vgl. Kapitel 5.1.4.5.1) und sollte vom Gesetz- und Ordnungsgeber in einer Neuregelung für diesen Bereich ausdrücklich berücksichtigt werden (vgl. Kapitel 9.3.1.3 und Kapitel 9.3.2).

Soweit für private und wirtschaftstreibende Haushaltskunden ein einheitliches System eingeführt werden soll, müssen hohe Anforderungen an die Transparenz und Vorhersehbarkeit des Systems gestellt werden.

³⁷⁸ Hartmann T. C., *Energierrecht*, 12/2012, § 14 GVV Rn 13.

³⁷⁹ Ebd.

Eine weitere Forderung ist die Niedrigschwelligkeit des Systems (z. B. leichter Zugang und Möglichkeit für den Kunden das Guthaben im Vorkassensystem aufzuladen), die für eine rechtssichere Ausgestaltung entscheidend sein kann.

Die jeweiligen technischen Ausführungen eines PPZ sind im Kapitel 9.9.1 sowie weitere Vorkassensystemen im Kapitel 9.11.2.3.2 dargestellt.

Die „klassischen Prozessschritte“ im Forderungsmanagement, welche im Kapitel 4 ausführlich beschrieben sind, sind nochmals vereinfacht oben in Abbildung 36 dargestellt. Dabei erfolgen mehrere Prozessschritte, beginnend bei der ersten Zahlungserinnerung bzw. 1. Mahnung und endend (zumindest bei inaktiven Kunden) zumeist mit der Unterbrechung der Versorgung (ausführliche Darstellung mit Fristen etc., vgl. Kapitel 4.2). Dieser Prozess ist davon gekennzeichnet, dass er viele manuelle Schritte seitens des Grundversorgers mit der Erforderlichkeit der Interaktion zwischen Grundversorger und Kunde erfordert. Die Kommunikation und Informationsübermittlung geschieht hierbei zumeist postalisch (Zusendung Mahnung etc.) oder persönlich. Die Klärung von offenen Fragen des Kunden finden in der Regel im Kundenservicecenter vor Ort oder telefonisch bzw. beim Kunden vor Ort statt (vor allem im Falle einer Sperre, ggf. Sperrinkasso). Wie in Kapitel 4 dargestellt, vergeht zwischen der Inanspruchnahme von Strom bis zur der Entstehung einer offenen Forderung und letztendlich bis zur einer drohenden Sperre im Regelfall mindestens sieben bis acht Wochen (vgl. Abbildung 2 in Kapitel 4.2.2).

Der Einsatz eines Vorkassensystems und die zunehmende „Digitalisierung“ der einzelnen Prozessschritte (dargestellt unten in Abbildung 36) hat neben der Verschiebung des Inkassorisikos auch zur Folge, dass nun die überwiegende Kommunikation in Echtzeit und unmittelbar über das Vorkassensystem erfolgt. Davon ausgenommen ist natürlich der manuelle Aufwand nach der Installation des Zählers (bei Fragen und Probleme des Kunden etc.). Der Kunde kann sein Verbrauchsverhalten direkt einsehen und geht, um Strom beziehen zu können, im Vergleich zum „klassischen Modell“ in Vorleistung, während ohne Vorkassensystem der Grundversorger in Vorleistung geht. Nach Aufbrauchen des Guthabens im Vorkassensystem erfolgt eine direkte Unterbrechung der Stromzufuhr (zur ausführlichen Darstellung der rechtlichen Rahmenbedingungen siehe Kapitel 9.2.1.3.2 ff.). Eine Ausnahme bilden hier Sperrzeiten, in denen eine Weiterlieferung von Strom auch bei aufgebrauchtem Guthaben erfolgt. Solche sind bspw. Nachts, an Wochenenden und an Feiertagen denkbar um aus Gründen der Verhältnismäßigkeit eine Versorgungsunterbrechung zur Unzeit zu verhindern und den Betroffenen die unverzügliche Kontaktaufnahme mit Grundversorgern und sozialen Leistungsträgern im Zeitpunkt der Unterbrechung zu ermöglichen (vgl. Kapitel 9.2.1.3.2.2, Kapitel 9.2.2, Kapitel 9.8). Zusätzlich kann ein individuell gestalteter Toleranzzeitraum (in der Regel bestimmte Guthaben, auch „Friendly Credit“ genannt) eingerichtet werden. Dies ermöglicht dem Kunden, dass er mit dem Guthaben ins Minus gehen kann, bevor eine tatsächliche Abschaltung des Zählers erfolgt. Eine Lastbegrenzung (vgl. Kapitel 9.12.1) ist zudem ein in der Regel ergänzendes milderes Mittel, um eine Stromsperre zu verhindern, wird allerdings in der Praxis als selten wirkungsvoll erachtet (vgl. Erfahrungen der Grundversorger Kapitel 9.12.2.2).



Abbildung 36: Darstellung der unterschiedlichen Prozessschritte zwischen dem "klassischen Modell" und dem "Prepaid-Modell" - von der Informationsübermittlung bis zur Sperrung (schematische Darstellung)

Die Realisierung der dargestellten Prozesse mit einem Vorkassensystem kann entweder durch klassische Prepaid-Zähler (PPZ) oder aber dem Einsatz von Smart Meter Vorkassensystemen (SMV) erfolgen. Für die rechtliche Betrachtung in den Kapitel 9.2, 9.3 und 9.4 spielt die Unterscheidung dieser beiden Varianten keine Rolle, hier sind beide Ausführungen als Vorkassensysteme zu betrachten.³⁸⁰ In der rechtlichen Ausführung ist zudem i. T. von Vorkassensystemen die Rede, diese sind als Synonym zu dem Begriff Prepaid-Lösung zu betrachten.

Die jeweilige technische Unterscheidung und kaufmännische Bewertung der jeweiligen Prepaid-Lösungstypen, also PPZ und SMV werden in den Kapiteln 9.9 und Kapitel 9.10 dargestellt.

9.2 Rechtliche Rahmenbedingungen für Prepaid-Stromzähler und andere Vorkassensysteme

9.2.1 Grundlagen und aktueller gesetzlicher Rahmen

9.2.1.1 Die derzeitige Regelung

Die Voraussetzungen für den Einbau eines Prepaid-Zählers oder den Einsatz anderen Vorkassensysteme sind also dieselben wie für das Verlangen der Vorauszahlung:

- das Bestehen eines Grundversorgungsvertrags mit dem Privatkunden,
- Grund zur Annahme, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht oder nicht rechtzeitig nachkommen wird,

³⁸⁰ Entsprechend § 14 Abs. 3 StromGKV ist von „Bargeld- oder Chipkarten oder sonstige Vorkassensystem“ die Rede, der Fokus liegt dabei auf die Erfüllung des Zwecks. Die technologische Ausprägung zur Funktionserfüllung spielt dabei keine Rolle.

- eine sorgfältige Einzelfallabwägung der Gründe, die für und gegen das Fortbestehen dieser Zahlungsprobleme bestehen und
- ausdrückliche und verständliche Unterrichtung des Kunden, wann der Prepaid-Zähler bei ihm eingebaut werden soll, aus welchem Grund sich der Grundversorger dafür entschieden hat, einen Prepaid-Zähler bei ihm einzubauen und unter welchen Voraussetzungen der Kunde wieder an einen herkömmlichen Zähler gelangen kann (desgleichen für den Einsatz andere Vorkassensysteme).

Der Gesetzgeber hat demnach das Modell des Prepaid-Stromzählers und anderer Vorkassensysteme bereits normiert. Damit diese Vorkassenlösung den oben dargestellten verfassungsrechtlichen Voraussetzungen gerecht wird, müssen Prepaid-Stromzähler und andere Vorkassensysteme in einer Art und Weise Verwendung finden und betrieben werden, die die in Frage stehenden Grundrechtspositionen der Beteiligten nicht noch stärker belastet, ohne gegenüber der bisherigen Lösung über Nach- oder Vorauszahlung und der Stromsperre als ultima ratio einen merklichen Vorteil zu bieten.

9.2.1.2 Verfassungskonforme Auslegung und Anwendung

Es ist auffällig, dass zumindest dem Wortlaut des § 14 StromGKV nach, die materiellen Anforderungen an den Einsatz eines Vorkassensystems hinter denen für die Verhängung einer Stromsperre zurück bleiben. Zu den Anforderungen an eine Unterbrechung der Versorgung während des Betriebs des Vorkassensystems fehlen Regelungen in § 14 Abs. 3 StromGKV oder an anderer Stelle gänzlich. Auch in der juristischen Kommentarliteratur wird die Ansicht vertreten, dass die Sperrvoraussetzungen des § 19 StromGKV für den Einbau und den Betrieb eines Prepaid-Stromzählers bzw. den Einsatz eines anderen Vorkassensystems nicht vorliegen müssen, obwohl er gleichfalls die Unterbrechung der Versorgung zur Folge haben kann.³⁸¹ Danach würde es für den Einsatz eines Vorkassensystems ausreichen, dass Grund zur Annahme besteht, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht oder nicht rechtzeitig nachkommen werde und ausreichende Anhaltspunkte dafür vorliegen, dass die Zahlungsprobleme auch fortbestehen werden. Weder für den Einsatz/Einbau des Systems, noch für die tatsächliche Unterbrechung der Versorgung ist es erforderlich, im Voraus zu mahnen, die Unterbrechung vier Wochen im Voraus anzudrohen, die Verhältnismäßigkeit des Einbaus oder der Unterbrechung zu prüfen oder die Unterbrechung nochmals drei Tage im Voraus anzukündigen. Auch Mindestschulden in Höhe von 100 Euro brauchen nicht aufgelaufen sein (vgl. § 19 Abs. 2 und 3 StromGKV). Das ist mit den oben entwickelten Anforderungen aus dem „Grundrecht auf Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums“ nicht ohne weiteres vereinbar (vgl. Kapitel 5.1.4.5.1.1). Zwar ist der Grundversorger selbst nicht grundrechtsverpflichtet. Wenn der Grundversorgungskunde jedoch gegen Einbau/Einsatz eines Vorkassensystems oder gegen die Unterbrechung der Versorgung klagt, ist der entscheidende Zivilrichter sehr wohl an die Grundrechte gebunden. Das bedeutet nichts anderes, als das § 14 StromGKV verfassungskonform im Lichte des „Grundrechts auf Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums“ ausgelegt werden muss.

³⁸¹ Hartmann T. C., Energierecht, 01/2007, § 14 StromGKV Rn. 13.

Vor dem Hintergrund der obigen Ausführungen zum „Grundrecht auf Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums“ wird klar, dass es einen rechtfertigungsbedürftigen Eingriff von Seiten des Staates darstellt, wenn er die Unterbrechung der Stromversorgung durch den Grundversorger zulässt. Grundrechtsverpflichtet sind sowohl der Gesetz- und Ordnungsgeber als auch die Zivilgerichte, die ggf. über die Rechtmäßigkeit des Einbaus entscheiden müssen. Der Einbau eines Prepaid-Zählers oder der Einsatz eines Vorkassensystems ist eine Vorstufe dieser Unterbrechung. Für sich genommen ist der Einbau/Einsatz jedoch nur dann rechtfertigungsbedürftig, wenn er unabwendbar die Unterbrechung bewirkt und damit letztlich mit der Unterbrechung der Versorgung bereits gleichgesetzt werden müsste. Das ist unter den heutigen technischen Bedingungen jedoch nicht mehr der Fall: Eine Unterbrechung in bestimmten, vorab definierten Fällen auszuschließen, ist durch die richtige technische Einrichtung des Vorkassensystems möglich. Deshalb soll im Folgenden anhand von Fallgruppen zunächst dargestellt werden, unter welchen Bedingungen die Unterbrechung der Versorgung zu rechtfertigen ist. Anschließend sollen daraus technische Mindestanforderungen an einen Prepaid-Zähler oder andere Vorkassensysteme abgeleitet werden.

9.2.1.3 Fallgruppen

9.2.1.3.1 Unterbrechung der Versorgung bei gewerblich bzw. freiberuflich tätigen Haushaltskunden

Wirtschaftlich tätige Haushaltskunden sind wie dargestellt nicht vom „Grundrecht auf Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums“ geschützt (vgl. Kapitel 5.1.4.5.1.1). Würde eine staatliche Stelle ihnen aus eigener Macht die Stromversorgung unterbrechen, stünde ein Eingriff in die Eigentums- und Berufsfreiheit (Art. 12 und 14 GG) in Rede. Aus Art. 12 und 14 GG kann jedoch kein Recht auf Stromversorgung abgeleitet werden. Insbesondere etablieren die Art. 12 und 14 GG anders als Art. 1 Abs. 1 GG auch keine staatliche Schutzpflicht, aufgrund derer staatliche Stellen auch bei Eingriffen Dritter in die grundrechtlich geschützte Position tätig werden müssten. Verfassungsrechtliche Anforderungen an die Ausgestaltung von Vorkassensystemen für wirtschaftlich tätige Haushaltskunden lassen sich daher nicht herleiten.

Gleichwohl sollte bei der Ausgestaltung der Vorkassensysteme nicht vergessen werden, welche existenzielle Bedeutung die unterbrechungslose Stromversorgung für Wirtschaftsbetriebe hat. Verträge sind so auszulegen und Leistungen so zu erbringen, wie „Treu und Glauben mit Rücksicht auf die Verkehrssitte es erfordern“ (§§ 157 und 242 BGB). Aus diesem Gebot der Rücksichtnahme auf die Interessen des Grundversorgungskunden kann keine Verpflichtung zur unterbrechungsfreien Weiterlieferung des Stroms abgeleitet werden. Als missbräuchlich i. S. d. § 242 BGB wird jedoch insbesondere die Rechtsausübung zur Unzeit und die Überrumpelung der Gegenpartei durch Rechtsausübung angesehen.³⁸² Von Rechtsausübung im engeren Sinne kann zwar bei der Unterbrechung der Stromversorgung durch ein Vorkassensystem nicht die Rede sein. Vielmehr tritt die Unterbrechung der Versorgung automatisch ein, wenn das Guthaben aufgebraucht ist. Eine solche Gestaltung setzt zumindest voraus, dass der andere Teil klar absehen kann, wann es zur Unterbrechung der Stromversorgung kommt. Technische Mindestanforderung ist vor diesem Hintergrund, dass am Prepaid-Zähler oder über andere Vorrichtungen des Vorkassensystems jederzeit klar ablesbar ist, wie viel Strom noch zur Verfügung steht. Besser wäre es wohl sogar, wenn aufgrund einer Verbrauchsschätzung für den Grundversorgungskunden klar ersichtlich wäre, wie viele Tage und Stunden der im Voraus gekaufte Strom noch zur Verfügung steht. Darüber hinaus darf es zur Unterbrechung der Stromversorgung nicht zur Unzeit kommen, nämlich zu einer Zeit, zu der der wirtschaftstreibende

³⁸² Roth & Schubert, 6. Aufl. 2012, § 242, Rn. 236.

Haushaltskunde die Versorgung nicht selbst durch Zahlung wieder herstellen kann. Aufgrund der erhöhten Anforderungen, die das Zivilrecht an Unternehmer und noch mehr an Kaufleute stellt, dürfen hier keine übermäßigen Anforderungen bezüglich der Niedrigschwelligkeit gestellt werden. So würde es für wirtschaftstreibende Haushaltskunden wohl ausreichen, wenn die „Buchung“ eines neuen Stromkontingents einfach rund um die Uhr über das Internet möglich wäre, oder wenn Chipkarten auch an Tankstellen und vergleichbaren 24-Stunden Verkaufsstellen zur Verfügung ständen. Wenn der Nachkauf von Strom jedoch nur in einem begrenzten Zeitkorridor (z. B. während eingeschränkter Geschäftszeiten des Grundversorgers) möglich ist, wäre es besser vertretbar, wenn sich auch die Stromversorgung nur während dieser Geschäftszeiten abschalten würde. Ob § 242 BGB eine derart großzügige Auslegung des § 14 StromGVV zugunsten des wirtschaftstreibenden Haushaltskunden gebietet, kann hier nicht abschließend entschieden werden. Rechtsprechung zu diesem Themenkomplex liegt bisher nicht vor und die rechtswissenschaftliche Literatur geht auf das Problem nicht in dieser Tiefe ein. Das eine Unterbrechung der Stromversorgung zur Unzeit vor dem Hintergrund des § 242 BGB problematisch sein kann, ergibt sich aus der hier dargelegten existenziellen Bedeutung des Stroms. So mag beispielsweise die mit der unterbrochenen Stromversorgung einhergehende Unterbrechung der Kühlung einen kleinen Gastronomiebetrieb in starke wirtschaftliche Bedrängnis bringen. Der Schaden, der durch die Unterbrechung der Stromversorgung eintritt, wird häufig den Betrag der ausstehenden Stromrechnung erheblich übersteigen. Gleichwohl erscheint es gut vertretbar hier stärker die unternehmerische Eigenverantwortung zu betonen und es bei der Forderung nach einer jederzeitigen transparenten Ablesbarkeit des noch vorhandenen Stroms zu belassen. Auch hier wäre es am einfachsten, wenn sich der Ordnungsgeber durch klare Vorgaben für Vorkassensysteme auch für wirtschaftlich tätige Haushaltskunden positionieren würde.

9.2.1.3.2 Unterbrechung der Versorgung bei Privathaushalten

Für die Unterbrechung der Stromversorgung bei Privathaushalten müssen die oben dargestellten Grundsätze zum „Grundrecht auf Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums“ berücksichtigt werden (vgl. Kapitel 5.1.4.5.1). Dabei ist mit einem Prepaid-Stromzähler oder einem anderen Vorkassensystem dem Autonomiegrundsatz grundsätzlich in besonders hohem Maße gedient, da der Nutzer eines solchen Zählers unter idealen Umständen sehr individuell entscheiden kann, ob er seine begrenzten Mittel für Strom oder andere Güter einsetzen möchte. Daraus ergeben sich jedoch auch unmittelbar die Grenzen für die Unterbrechung: der Privatkunde muss absehen könne, wann und weshalb der Strom unterbrochen worden ist (Transparenz), er muss möglichst jederzeit in der Lage sein durch Einsatz seiner Geldmittel die Stromversorgung wieder herzustellen (Niedrigschwelligkeit) und das Maß an Selbstbestimmung, das für die Argumentation auf Grundlage des Autonomiegrundsatzes vorausgesetzt wird, muss bei den Betroffenen auch tatsächlich vorliegen (Selbstständigkeit).

9.2.1.3.2.1 Transparenz

Transparenz ist erforderlich, da eine freie Entscheidung über den Einsatz der begrenzten Mittel betroffener Haushalte nur dann erfolgen kann, wenn diese im Voraus überblicken können, was der von ihnen begehrte Strom kostet und wie lange der von ihnen in voraus bezahlte Strom noch reichen wird. Im Gegensatz zu wirtschaftstreibenden Haushaltskunden, darf man hier bei privaten Haushaltskunden auch nur wenig Überblick über die Zusammenhänge voraussetzen. Funktionaler Anal-

phabetismus betrifft mehr als vierzehn Prozent der erwerbsfähigen Bevölkerung. Das entspricht einer Größenordnung von 7,5 Millionen funktionalen Analphabeten in Deutschland.³⁸³ Solche Personen werden sich übrigens auch mit der Nutzung von Internetseiten schwer tun, so dass es für Privatkunden nicht ausreicht, dass die Strommenge im Internet ablesbar ist. Auch kann es daher nicht reichen, wenn nur die übrigen kWh am Zähler ablesbar sind. Mindestvoraussetzung ist wohl, dass an prominenter Stelle am Zähler unverwechselbar die bei mittlerem Verbrauch noch vorhandene Zeit für die Stromentnahme ablesbar ist. Noch klarer wäre es wohl, wenn beispielsweise mit einem Ampelsystem zusätzlich gekennzeichnet würde, wie viel vorbezahlter Strom noch zur Verfügung steht.³⁸⁴

9.2.1.3.2.2 Niedrigschwelligkeit

Rechnet man einerseits eine grundlegende Stromversorgung zum Existenzminimum, argumentiert jedoch mit dem Autonomieprinzip, dass es jedem selbst überlassen bleiben muss, wie er die ihm zur Verfügung stehenden begrenzten Mittel einsetzt, muss für vollverantwortlichen Volljährige von staatlicher Seite nicht sichergestellt werden, dass sie jederzeit Strom haben, sondern nur, dass sie jederzeit Zugang zu Strom haben. Auch dabei sollten möglichst niedrige Anforderungen an den Privatkunden gestellt werden. So wird man bei einem gut informierten und gut organisierten Privatkunden vielleicht noch davon ausgehen können, dass er vor dem Wochenende seine Zähler kontrolliert und dafür sorgt, dass der Strom bis zum nächsten Wochenanfang reicht. Diese hohe Schwelle kann man jedoch nicht einheitlich für alle Privatkunden anlegen. Auch wenn einem Privatkunden beispielsweise trotz des oben angeregten Ampelsystems erst am Freitagabend oder mitten in der Nacht auffällt, dass der Strom nur noch wenige Stunden reichen wird, oder gar schon verbraucht ist, muss die Möglichkeit bestehen, die Stromversorgung einfach und schnell wieder herzustellen. Vorstellbar sind hier viele Lösungen, wie etwa Chipkarten auch an Tankstellen und vergleichbaren 24-Stunden Verkaufsstellen vorzuhalten. Bereits hier mögen körperlich eingeschränkte und alte Personen jedoch bereits an ihre Grenzen stoßen. Auch Lösungen einfacher Strombuchungsmöglichkeiten über das Internet mögen für manche Bevölkerungsschichten einfach und attraktiv sein. Hier sind jedoch einerseits die Schwierigkeiten zu berücksichtigen, die Analphabeten, funktionale Analphabeten, sehbehindere Personen oder einfach im Umgang mit modernen Mediengeräten nicht vertraute Personen hier haben werden. Zusätzlich wird der Stromkauf über Internet häufig gerade dann nicht möglich sein, wenn die Stromversorgung der Mediengeräte und Router wegen der Versorgungsunterbrechung nicht gewährleistet ist. Darüber hinaus ist zu bedenken, dass manche sozialschwache Haushalte weder über eine Kredit- noch eine Debitkarte verfügen und teilweise nicht einmal ein Girokonto haben. Berücksichtigt man derartige Fälle, bleibt die Abwägung im Einzelfall: So wird ein Chipkartenzähler mit flächendeckenden 24-Stunden erwerblichen Chipkarten in allen Haushalten gangbar sein, in denen keine mobilitätseingeschränkten Personen wohnen. Als allgemeine und überall gleichermaßen niederschwellige Lösung bleibt vor diesem Hintergrund jedoch fast nur der Bargeldzähler.

³⁸³ Grotlüschen & Riekmann, 2011, S. 2, von funktionalem Analphabetismus „wird bei Unterschreiten der Textebene gesprochen, d.h., dass eine Person zwar einzelne Sätze lesen oder schreiben kann, nicht jedoch zusammenhängende – auch kürzere – Texte. Betroffene Personen sind aufgrund ihrer begrenzten schriftsprachlichen Kompetenzen nicht in der Lage, am gesellschaftlichen Leben in angemessener Form teilzuhaben. So misslingt etwa auch bei einfachen Beschäftigungen das Lesen schriftlicher Arbeitsanweisungen.“

³⁸⁴ Beispielsweise: grün bei noch ausreichendem Strom. Auf gelb schaltet das System, drei Tage bevor bei mittlerem Stromverbrauch der vorbezahlte Strom verbraucht ist. Auf Rot schaltet das System, wenn noch am selben Tag der Strom bei mittlerem Verbrauch zu Ende gehen würde. Auch Rot, wenn der Strom verbraucht ist, dann das ist dem Kunden unmittelbar erfahrbar, so dass es keine eigene Farbstufe braucht.

Eine andere Möglichkeit, die für alle Fälle gangbar ist, ist die Beschränkung des Vorauszahlungsprinzips. Ein Stromzähler kann so in ein Vorkassensystem eingebunden sein, sich jedoch kategorisch nur zu den geschäftsmäßigen Öffnungszeiten des Grundversorgers oder sogar des Trägers der Sozialleistung abschalten. Wenn beispielsweise am Freitagabend der vorbezahlte Strom verbraucht ist, teilt dies der Stromzähler dem Kunden zwar mit. Zur automatischen Unterbrechung der Stromversorgung kommt es jedoch erst am Montagmorgen um 9.00 Uhr, wenn sowohl der Grundversorger als auch die Träger von Sozialleistungen üblicherweise wieder geöffnet haben.

Diese Lösung ist auch aus einem anderen Grund vorzugswürdig. Es kann nämlich durchaus passieren, dass ein Privatkunde mit Prepaid-Stromzähler beispielsweise am Freitagabend kein Bargeld mehr zur Verfügung hat. Vor dem Hintergrund des Autonomieprinzips ist die Versorgungsunterbrechung für das Wochenende für diesen Fall dann zu rechtfertigen, wenn sie auf einer freiverantwortlichen Einteilung der Mittel des betroffenen beruht. Ist dem Betroffenen das letzte Bargeld jedoch unverschuldet entwendet worden, stößt eine Rechtfertigung der Versorgungsunterbrechung auch für diesen Fall an ihre Grenzen. Zu Recht wird man dagegen einwenden, dass ein Vorkassensystem nicht in der Lage sein muss, jedes Lebensrisiko zu berücksichtigen. Es geht hier jedoch weniger um die Frage, ob das eine System verfassungsgemäß ist und das andere nicht, sondern vielmehr darum, welches System die verfassungsrechtlichen Leitlinien am besten abzubilden vermag. Dabei sind jedoch auch Kostenfragen für Staat und Grundversorger beachtlich. Nach § 1 Abs. 1 SGB I ist der Staat vermittelt durch den Träger der Sozialleistung soweit möglich jederzeit verpflichtet „ein menschenwürdiges Dasein“ seiner Bürger zu sichern, was wiederum auf das „Grundrecht auf Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums“ zurückgeht. Diese Forderung kann jedoch nicht an den Grundversorger gestellt werden, da dieser gerade nicht Grundrechtsverpflichteter ist. Die naheliegende Lösung für diese Situationen wäre daher ein jederzeitig erreichbares Sozialamt, vergleichbar dem richterlichen Eildienst. Nimmt man sozialrechtliche Ansprüche genauso ernst, wie zivilrechtliche, kann an dem Bedürfnis nach solchen Eildiensten wenig Zweifel bestehen. Diese Diskussion kann hier jedoch nicht vertieft werden. In der Praxis existieren solche Eildienste in aller Regel nicht. Aus sozialrechtlicher Sicht wäre es daher am einfachsten, wenn die geschilderte Situation vermieden würde, indem es Feiertags, am Wochenende und bei Nacht nicht zur Unterbrechung der Versorgung kommen kann. Ob sich der Grundversorger dieses sozialrechtliche Problem in seiner technischen Lösung für ein Vorkassensystem zu Eigen machen will, bleibt ihm überlassen und muss durchaus auch vor dem Hintergrund betrachtet werden, welche Kosten ihm die Solidargemeinschaft hier zumutet.

9.2.1.3.3 Unterbrechung der Versorgung bei Privathaushalten mit Minderjährigen oder Betreuten

In privaten Haushalten, in denen Minderjährige oder Betreute leben, ist der Einbau von Prepaid-Stromzähler problematischer. Andere Vorkassensysteme sind zumindest dann problematisch, wenn bei ihnen eine automatische Sperrung nach Aufbrauchen des Guthabens droht. Dies ergibt sich bei verfassungskonformer Auslegung des § 14 StromGVV unmittelbar aus den oben (vgl. Kapitel 5.1.4.5) zum „Grundrecht auf Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimum“ dargelegten Grundsätzen. Da in diesem Fall der Haushaltsvorstand die Gelder für die Stromversorgung veranlagt, lässt sich eine gleichsam automatische Stromsperre durch den Prepaid-Stromzähler nicht über das Autonomieprinzip rechtfertigen, sondern nur über die Elternautonomie oder die Autonomie, die

dem Betreuer analog dazu zugestanden wird. Auch hier kann die Teilnahme an einem Vorkassensystem den Familien den Stromverbrauch besser vor Augen führen und ihnen so zu einem besseren Wirtschaften verhelfen. In jedem Fall kann hier ein Vorkassensystem jedoch nur in enger Kooperation mit dem sozialen Leistungsträger installiert und betrieben werden, damit die staatliche Gemeinschaft ihrer Schutzpflicht gegenüber Kindern und Betreuten entsprechen kann. Besonders problematisch sind in privaten Haushalten, in denen Minderjährige oder Betreute leben, Vorkassensysteme, die eine automatische Sperrung bei Erschöpfung des Guthabens auch zu Zeiten vorsehen, in denen der soziale Leistungsträger nicht erreichbar ist, also am Wochenende, an Feiertagen und bei Nacht. Wird in solchen Haushalten über den Einbau eines Vorkassensystems nachgedacht, sollte zumindest eine Lösung gewählt werden, die solche Versorgungsunterbrechungen zur Unzeit ausschließt.

9.2.2 Anforderungen an das Vorkassensystem

Daraus ergeben sich folgende Anforderungen an ein Vorkassensystem, insbesondere an Prepaid-Stromzähler.

Für Privathaushalte, in denen Minderjährige und Betreute leben, ist die Teilnahme an Vorkassensystemen nur in enger Kooperation mit den sozialen Leistungsträgern denkbar. Ist bereits ein Vorkassensystem eingebaut, ist technisch sicherzustellen, dass es gleichwohl nicht zu einer langfristigen Unterbrechung der Versorgung kommt. Auch eine Versorgungsunterbrechung am Wochenende, an Feiertagen und bei Nacht sollte technisch ausgeschlossen sein. Eine längere Unterbrechung der Stromversorgung sollte auch in diesem Fall immer zur Erforschung der Gründe durch das Jugendamt oder andere zuständige Behörden führen, mit denen der Grundversorger hier kooperieren sollte. Dies gilt auch, wenn sich erst im Nachhinein herausstellt, dass Minderjährige oder Betreute betroffen sind, oder nunmehr im betroffenen Haushalt ihren Wohnsitz haben. Bei allem Potenzial bringen Vorkassensysteme hier immer die Gefahr mit sich, dass Minderjährige in problematischen Familienverhältnissen über längere Zeit unerkannt ohne Strom bleiben. Dies ist vor dem Hintergrund der Grundrechtsposition der Minderjährigen kaum zu rechtfertigen (vgl. Kapitel 5.1.4.5.1) und sollte vom Gesetz- und Verordnungsgeber in einer Neuregelung für diesen Bereich ausdrücklich berücksichtigt werden (vgl. Kapitel 9.3.1.3 und 9.3.2).

Soll für andere Privatkunden und wirtschaftstreibende Haushaltskunden ein einheitliches System eingeführt werden, ist die wichtigste Forderung in allen Fällen eine hohe Transparenz und Vorhersehbarkeit des Systems.

Eine weitere Forderung ist die Niedrigschwelligkeit des Systems, die jedoch durchaus zu den Kosten, die ein Vorkassensystem für die Grundverbraucher oder die Solidargemeinschaft verursacht, ins Verhältnis gesetzt werden kann.

Am einfachsten wäre es vor diesem Hintergrund voraussichtlich, wenn die Sperrung außerhalb der Bürozeiten des Grundversorgers bzw. im Fall der Privathaushalte möglichst auch der Öffnungszeiten der sozialen Leistungsträger für alle privaten Haushalte ausgeschlossen wird. Der Grundversorger muss in diesem Fall zwar für den Zeitraum, in dem kein Guthaben mehr vorhanden war und weiter Strom entnommen wurde, eine nachträgliche Rechnung stellen. Die Beträge, die in dieser Zeit anfallen können (äußersten Falls ist hier an durch Feiertage verlängerte Wochenenden zu denken) dürften voraussichtlich unter den vor einer herkömmlichen Stromsperre auflaufenden Beträgen liegen. Gleichzeitig handelt es sich um eine für den Stromversorger voraussichtlich unkomplizierte und somit kostensparende Lösung, da er letztlich von jeder Prüfung der Verhältnismäßigkeit der Versorgungsunterbrechung im Einzelfall enthoben bleibt. Er kann in allen Fragen, die mit den Grundrechtspositionen der Betroffenen zu tun haben, ohne weitere Prüfung auf die Zuständigkeit der sozialen Leistungsträger verweisen. Andererseits ist gerade für derartige nachträgliche Rechnungen mit einer geringen Zahlungsmoral seitens der Privatkunden zu rechnen, die sich im Übrigen

auf das Vorkassensystem verlassen. Das kann unter Umständen dadurch gelöst werden, dass der Erwerb von neuen Guthaben von der Zahlung der Ausstände abhängig gemacht wird, oder die Stromkosten pro kWh automatisch leicht angehoben werden, bis die „Wochenendschulden“ abgetragen sind. Vertraglich wäre eine solche Regelung durchaus möglich. Auch technisch und kaufmännisch lässt sich dies ohne Probleme abbilden (vgl. Kapitel 9.9.1). Um es andererseits für den Grundversorger erträglich zu machen, dass durch solche Unterbrechungssperren bei bekannten Schlechtzahlern weitere Beträge auflaufen, wäre es gerade aus dieser Perspektive erstrebenswert, auch die Altschuldenverrechnung über Vorkassensysteme einer ausgewogenen gesetzgeberischen Lösung zuzuführen. So könnten gleichsam die Schulden vom Wochenende in der kommenden Woche schnell wieder abgebaut werden (vgl. Kapitel 9.2.4 und 9.3.2.3).

Gerade aus Sicht des sozialen Leistungsträgers hat ein solches Vorkassensystem Vorteile. Die Autonomie der Leistungsberechtigten kann hier sehr weitgehend erhalten werden, ohne dass gleichzeitig zu große Stromschulden auflaufen können. Stellt sich dennoch heraus, dass der Leistungsberechtigte nicht zur zweckentsprechenden Verwendung der Leistungen für Strom in der Lage ist, kann seine Zustimmung zur Direktüberweisung der Stromkosten zeitnah zur Versorgungsunterbrechung gesucht werden. Sollte er zustimmen, besteht darüber hinaus die Möglichkeit Strom für kürzere Zeiträume als ganze Monate zu bezahlen um äußerstenfalls auf einen angemessenen Verbrauch hinzuwirken. Ob dieses Maß an Bevormundung vor dem Hintergrund des Autonomiegrundsatzes verhältnismäßig ist, muss im Einzelfall geprüft werden. Zunächst stellt ein Vorkassensystem einen Ansatz dar, dem Leistungsempfänger aus eigener Einsicht zur gezielteren Einteilung des Verbrauchs zu helfen, da die Kosten des Stroms durch ein Vorkassensystem unmittelbarer erfahrbar werden. Vor diesem Hintergrund sollte auch darüber nachgedacht werden, ob dem sozialen Leistungsträger nicht selbst unter bestimmten Voraussetzungen die Möglichkeit gegeben werden sollte, den Einbau eines Vorkassensystems auch ohne Zustimmung des Privatkunden / Leistungsberechtigten (vgl. Kapitel 9.3.1.3) durchzusetzen.

9.2.3 Die Zuständigkeit für den Einbau und die Tragung der Kosten

Zuständig für den Einbau eines Vorkassensystems oder für die Einrichtung der technischen Voraussetzungen der Teilnahme eines Kunden an einem solchen System bleibt der Messstellenbetreiber (vgl. § 3 Nr. 26b EnWG). Das ist in aller Regel der Netzbetreiber (§ 21b Abs. 1 EnWG). Die Formulierung des § 14 Abs. 3 StromGKV ist diesbezüglich missverständlich, ändert an den Zuständigkeiten jedoch nichts. Liegen die genannten Voraussetzungen für den Einbau eines Prepaid-Stromzählers oder eines anderen Vorkassensystems vor, muss der Grundversorger somit den Messstellenbetreiber (Netzbetreiber) um Einbau ersuchen.

Fraglich ist, ob der Netzbetreiber verpflichtet ist, diesem Ersuchen nachzukommen. Nach Ansicht der Literatur ergibt sich ein Rechtsanspruch des Grundversorgers auf Installation eines Vorkassensystems direkt aus § 14 Abs. 3 StromGKV.³⁸⁵ Dieser unterscheidet jedoch nicht einmal zwischen Grundversorger und Messstellenbetreiber (Netzbetreiber), so dass die teleologische Herleitung des Anspruchs vertretbar erscheint, aber zumindest dem Wortlaut nicht zu entnehmen ist. Bereits hier

³⁸⁵ Hartmann T. C., *Energierrecht*, 01/2007, § 14 StromGKV Rn. 14.

wäre eine Klarstellung des Gesetz- und Verordnungsgebers wünschenswert, der den Grundversorger mit derartigen Rechtsunsicherheiten nicht allein lassen sollte, wenn er Vorkassensystemen in der Praxis zu größerer Bedeutung verhelfen möchte.

Auch die Frage, wer letztlich die Kosten für die Installation trägt, ist nicht gesetzlich geregelt. Eben so wenig besteht zwischen dem Messstellenbetreiber, wenn er nicht personenidentisch mit dem Netzbetreiber ist, und dem Grundversorger ein Vertragsverhältnis, auf Grundlage dessen eine Kostentragungspflicht bestehen könnte, § 3 Abs. 1 MessZV. Der Messstellenbetreiber wird die Kosten für das Vorkassensystem aber dem Netzbetreiber und dieser wiederum über den Lieferantenrahmenvertrag an den Grundversorger durchfakturieren.³⁸⁶ Nach Auffassung der Kommentarliteratur kann der Grundversorger die Mehrkosten anschließend vom betroffenen Haushaltskunden als „Schadensersatz“ verlangen.³⁸⁷ Das betrifft sowohl die Kosten des Einbaus, als auch die Mehrkosten durch den Betrieb.³⁸⁸ Aus welcher Anspruchsgrundlage dieser Aufwendungsersatz jedoch hergeleitet wird, bleibt dabei offen. Denkbar wäre hier auf die fortwährende Verletzung des Dauerschuldverhältnisses (d. h. des Grundversorgungsvertrags) abzustellen. Der Grundversorger ist dabei in der misslichen Lage, dass ein Kontrahierungszwang besteht und eine Kündigung des Grundversorgungsvertrags nur in engen Grenzen möglich ist (vgl. Kapitel 5.1.4.4). Auf dieser Grundlage wäre es wohl vertretbar, die Aufwendungsersatzpflicht aus Billigkeitsgründen aufgrund § 280 Abs. 1 i. V. m. § 241 Abs. 2 BGB herzuleiten. Der Grundversorger erscheint hier tatsächlich recht ausgeliefert und ist i. S. d. § 241 Abs. 2 BGB auf die Rücksichtnahme auf seine Rechte, Rechtsgüter und Interessen durch den anderen Teil angewiesen. Verletzt der Haushaltskunde diese Rücksichtnahmepflicht fortwährend, mag man argumentieren, dass der Grundversorger zu seinem Schutz auf die Installation des Vorkassensystems angewiesen ist und der Kunde diese schadensgleichen Aufwendungen zu ersetzen hat. Schutz gegen zukünftige Beeinträchtigungen gewährt das Zivilrecht jedoch nur ganz ausnahmsweise. In § 1004 Abs. 1 S. 1 BGB beispielsweise nur dann, wenn zukünftige Beeinträchtigungen eines absoluten Rechts zu besorgen sind. Aufwendungsersatz für den Schutz vor zukünftigem Forderungsausfall zu gewähren erscheint vor diesem Hintergrund problematisch. Mit dem Argument, dass der Kunde den Einbau des Vorkassensystems verschuldet hat, wäre es auch denkbar den Anspruch analog auf § 8 Abs. 2 Satz 3 StromGVV zu stützen. Mit beiden Ansätzen ist der Grundversorger für die Kostenerstattung damit auf eine dogmatisch zumindest fragwürdige Konstruktion verwiesen, so dass auch hier Nachbesserung durch den Gesetz- und Verordnungsgeber dringend geboten scheint.

9.2.4 Einsatz von Vorkassensystemen mit dem Ausgleich von Altschulden

Der Austausch mit Grundversorgern zeigt, dass ein besonderes Interesse an Vorkassensystemen auch im Zusammenhang mit dem Ausgleich von Altschulden besteht. Vorstellbar wäre es, etwa einen gewissen Prozentsatz des für den Kauf eines Guthabens ausgegebenen Betrags auf Altschulden anzurechnen und dem Kunden ein entsprechend reduziertes Stromdeputat zur Verfügung zu stellen. Gegen die vertragliche Regelung einer derartigen Tilgungsregel ist grundsätzlich nichts einzuwenden,³⁸⁹ zumal sie zur Abwendung einer andernfalls drohenden Stromsperre eine sinnvolle Alternative sein kann.

³⁸⁶ Ebd., Rn. 15.

³⁸⁷ Ebd.

³⁸⁸ Ebd.

³⁸⁹ Hartmann T. C., *Energierrecht*, 01/2007, § 14 StromGVV Rn. 13.

Gelangen die Parteien nicht freiwillig zu einer Tilgungsvereinbarung, müssen für die Installation eines Vorkassensystems mit Altschuldentilgungsfunktion neben den Voraussetzungen des § 14 StromGVV auch die Voraussetzungen des § 19 Abs. 2 StromGVV vorliegen.³⁹⁰

Gegenüber mittellosen Privathaushalten und erst recht gegenüber Privathaushalten mit Minderjährigen und Betreuten, sind daneben zusätzlich immer die hohen Verhältnismäßigkeitsanforderungen zu berücksichtigen (vgl. Kapitel 5.1.4.5). Daher wird es gegenüber diesen Haushalten fast immer geboten sein, entweder eine Tilgungsvereinbarung zu erreichen und besser noch die sozialen Leistungsträger in eine solche Vereinbarung einzubeziehen.

9.3 Erforderliche Änderungen der rechtlichen Rahmenbedingungen im Zusammenhang mit Vorkassensystemen

Wie erläutert handelt es sich bei Stromsperrern und allen anderen Maßnahmen, die zur Unterbrechung der Stromversorgung führen können, wie auch Vorkassensystemen in diesem Zusammenhang um einen für die Haushaltskunden grundrechtlich sensiblen Bereich. Die Grundversorger sind jedoch keine staatlichen Behörden, sondern wirtschaftlich tätige Unternehmen und damit wie beschrieben nur eingeschränkt in der Lage, diese Grundrechtspositionen in jeder Hinsicht ausreichend zu berücksichtigen oder überhaupt ausreichend Informationen zu ihrer umfassenden Berücksichtigung zu erlangen (vgl. Kapitel 5.1.4.5.1). Daneben sind die Grundversorger als Unternehmen selbst grundrechtsberechtigt³⁹¹ und dürfen schon aus Gründen der Gleichbehandlung im Wettbewerb nur eingeschränkt für „unbegrenzte Stromlieferungen frei Haus“ in Anspruch genommen werden, so dass ihnen substantielle Rechte zur Durchsetzung ihrer Forderungen verbleiben müssen (vgl. Kapitel 5.1.4.5.1). Die derzeitigen Regelungen zu Stromsperrern und Vorkassensystemen sind jedoch nur sehr eingeschränkt in der Lage, den Grundversorgern und den von Stromarmut betroffenen Privatkunden gerecht zu werden. Ihre radikale Auslegung im Lichte der Grundrechtspositionen beider Seiten im Sinne eines „Rechts auf Strom“ für die Privatkunden und im Sinne eines „Rechts auf Zahlung“ für die Grundversorger würde dagegen zu einer Mehrbelastung der öffentlichen Hand führen und die parlamentarische Finanzhoheit wie auch den Grundsatz der Sparsamkeit staatlichen Handelns negieren. Die staatlichen Stellen sind dem Existenzminimum und den wirtschaftsbezogenen Grundrechten zwar verpflichtet, müssen beide Seiten aber nicht vor jedem Lebensrisiko und den Folgen der freien Selbstbestimmung einerseits und vor jedem unternehmerischen Risiko andererseits schützen. Ziel der hier dargestellten rechtlichen Regelungen muss es daher sein, zwischen diesen drei Positionen einen verfassungsgemäßen, jedoch für alle Seiten kosteneffizienten Ausgleich zu finden, dabei allen Seiten aber nur rechtliche Aufgaben und Funktionen zuzumessen, die sie auch tatsächlich ausfüllen können. Wie dargestellt bewältigt das geltende Recht diese Aufgabe nur teilweise, was sich auch darin widerspiegelt, dass die derzeit angebotenen rechtlichen Lösungen nicht

³⁹⁰ Ebd.

³⁹¹ Fraglich ist das wie erläutert für Stadtwerke in öffentlicher Hand (vgl. Kapitel 5.1.4.5.1.3 c). Da es kein eigenes Privatrecht für Unternehmen in öffentlicher Hand gibt, ist das zumindest für diesen Bereich ein vornehmlich dogmatischer Streit. In dieser Studie ist gerade am Beispiel der Stromsperrern herausgearbeitet worden, das Grundrechtsschutz in den Rechtsformen des Privatrechts überhaupt an klare Grenzen stößt (vgl. Kapitel 5.1.4.5.1.3, b und d). Deshalb macht die Differenzierung zwischen Grundversorgern in öffentlicher oder privater Hand hier wenig Sinn.

nur in die öffentliche Diskussion gekommen sind, sondern auch von betroffenen Haushalten, Grundversorgern und sozialen Leistungsträgern nicht in jeder Hinsicht als optimale Lösungen empfunden werden. Es besteht daher Nachbesserungsbedarf von Seiten des Gesetz- und Verordnungsgebers. Einige Vorschläge für zukünftige Regelungen des Gesetz- und Verordnungsgebers sollen im Folgenden näher erläutert werden.

9.3.1 Der Regelungsbedarf im Sozialrecht

9.3.1.1 Die Sozialrechtliche Gleichstellung von Haushaltsenergie mit Leistungen für Unterkunft und Heizung

Die wohl effektivste und konsequenteste Lösung des Problems der Stromlosigkeit von Haushalten stellt es dar, wenn sichergestellt würde, dass die sozialhilferechtlichen Zuwendungen für die Haushaltsenergie auch tatsächlich für diese eingesetzt werden.

Nach derzeitiger Rechtslage ist dies jedoch nicht möglich, da der Leistungsberechtigte frei über den ihm gewährten Regelsatz verfügen können soll. In diesem sozialrechtlichen Selbstbestimmungsrecht spiegelt sich das dem Menschenwürdeschutz (Art. 1 Abs. 1 GG) inhärente Autonomieprinzip unmittelbar wieder. Mit seiner Deutungshoheit kann sich der Gesetzgeber jedoch auf den Standpunkt stellen, dass gewisse Leistungen so wesentlich für eine menschenwürdige Existenz unter den gegebenen gesellschaftlichen Umständen sind, dass er sie nur noch eingeschränkt dem Autonomieprinzip unterstellt sieht. Denn „die Würde des Menschen ist unantastbar“ und damit auch aus Perspektive des Grundrechtsträgers unveräußerlich, wenngleich er ihren Gehalt bis zu einem gewissen Punkt mitdefinieren kann.

Diesen Weg ist der Gesetzgeber in Bezug auf Heizung und Unterkunft bereits gegangen (ausführlich vgl. Kapitel 5.1.6.1.2.). Eine Direktzahlung für Unterkunft und Heizung sehen die §§ 35 Abs. 1 SGB XII bzw. 22 Abs. 7 SGB II in zwei Fällen vor. Zum einen ist eine Zahlung an andere Empfangsberechtigte (wie zum Beispiel an den Grundversorger) möglich und auch verpflichtend, wenn der Leistungsberechtigte dies beantragt. Zum anderen ist eine Direktzahlung von Leistungen für Unterkunft und Heizung möglich, wenn die zweckentsprechende Verwendung durch die leistungsberechtigte Person nicht sichergestellt ist. Dies ist insbesondere der Fall, wenn (Heiz-)Energiekostenrückstände bestehen, die zu einer Stromsperre berechtigen (§ 35 Abs. 1 Satz 4 Nr. 2 SGB XII bzw. § 22 Abs. 7 Satz 3 Nr. 2 SGB II).

Auch die Stromversorgung ist durch die sich wandelnden gesellschaftlichen Umstände in den letzten Jahren und Jahrzehnten zunehmend grundlegender für ein menschenwürdiges Existenzminimum geworden (vgl. Zusammenfassung vor 5.1.6).

Daher sollte der Anteil im Regelsatz, der auf die Haushaltsenergie entfällt, durch eine Gesetzesänderung aus diesem herausgenommen werden und die Bedarfe für Unterkunft und Heizung um den Bedarf für Haushaltsenergie erweitert werden. In Anwendung der Direktleistungsvorschriften aus §§ 35 Abs. 1 SGB XII bzw. 22 Abs. 7 SGB II könnte dann sichergestellt werden, dass eine Zweckentfremdung nicht stattfindet, indem die staatliche Leistung einer Disposition des Leistungsberechtigten entzogen wird. Letztlich würde es sich dabei nur um eine gesetzgeberische Nachvollziehung dessen handeln, was die Rechtsprechung teilweise in Umgehung der bisherigen Unterscheidung ohnehin schon tut.

Dem Einwand, dass hierdurch eine unzulässige Entmündigung des Leistungsberechtigten erfolgt, hielte eine dahingehende Gesetzesänderung wie erläutert stand. Die bestehenden Direktleistungsmöglichkeiten bezüglich Leistungen für Unterkunft und Heizung zeigen, dass eine grenzenlose Selbstentscheidungsmöglichkeit über gewährte staatliche Leistungen nicht gewährt werden soll. Diese vom Gesetzgeber bewusste Entscheidung gründet sich auf der Sicherstellung des existenziel-

len Grundbedürfnisses Wohnen.³⁹² Es soll sichergestellt werden, dass auch derjenige über (beheizten) Wohnraum als räumlichen Lebensmittelpunkt und Rückzugsort verfügen kann, der sich durch Zweckentfremdung des ihm dafür bereitgestellten Betrages als ungeeignet im Umgang mit Geld gezeigt hat. Das Wohnen wird von Gesetzgeber und Rechtsprechung als solch wichtige Existenzgrundlage erachtet, dass Ermächtigungsgrundlagen geschaffen wurden, welche zur Leistung über den Kopf des Leistungsberechtigten berechtigen, um diesen vor drohender Wohnungslosigkeit zu schützen. Nicht nur durch ihre Bedeutung für das Wäschewaschen (Waschmaschine), die Lebensmittelvorratshaltung (Kühlschrank) und die Beleuchtung sondern insbesondere durch ihre zunehmend grundlegende Bedeutung für die Teilhabe am gesellschaftlichen, kulturellen und politischen Leben (Radio, Fernsehen, Telefon, moderne Medien- und Telekommunikationsgeräte, insbesondere Internetzugang) hat die Stromversorgung mittlerweile eine vergleichbar grundlegende Bedeutung erlangt (ausführlich vgl. Kapitel 5.1.4.5.1.). Sie sollte insofern Heizung und Unterkunft gleichgestellt werden.

Die Herausnahme des Bedarfs für Haushaltsenergie stellt einen Eingriff in das Selbstbestimmungsrecht der Leistungsberechtigten dar. Dieser Eingriff ist erforderlich, um dem Ziel der Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums gerecht zu werden. Zeigt sich der Betroffene im Umgang mit den gewährten Leistungen als ungeeignet, ist keine mildere Maßnahme ersichtlich, welche dieses Ziel ebenso fördern kann. Zur Wahrung der Angemessenheit müsste die Ermächtigungsgrundlage derart ausgestaltet sein, dass eine Direktleistung nicht bedingungslos, sondern erst verfügt werden darf, wenn der Leistungsberechtigte mit den gewährten Mitteln nicht umzugehen vermag. Insofern kann auf den derzeitigen Wortlaut der §§ 35 Abs. 1 SGB XII bzw. 22 Abs. 7 SGB II verwiesen werden:

(7) Soweit Arbeitslosengeld II für den Bedarf für Unterkunft und Heizung **[und Haushaltsenergie]** geleistet wird, ist es auf Antrag der leistungsberechtigten Person an den Vermieter oder andere Empfangsberechtigte zu zahlen. Es soll an den Vermieter oder andere Empfangsberechtigte gezahlt werden, wenn die **zweckentsprechende Verwendung** durch die leistungsberechtigte Person **nicht sichergestellt ist**. Das ist insbesondere der Fall, wenn

- Mietrückstände bestehen, die zu einer außerordentlichen Kündigung des Mietverhältnisses berechtigen,
- Energiekostenrückstände bestehen, die zu einer Unterbrechung der Energieversorgung berechtigen,
- konkrete Anhaltspunkte für ein krankheits- oder suchtbedingtes Unvermögen der leistungsberechtigten Person bestehen, die Mittel zweckentsprechend zu verwenden, oder
- konkrete Anhaltspunkte dafür bestehen, dass die im Schuldnerverzeichnis eingetragene leistungsberechtigte Person die Mittel nicht zweckentsprechend verwendet.

Werden die Kosten für Haushaltsenergie in die Bedarfsnorm für Unterkunft und Heizung aufgenommen, wären diese nach der sozialrechtlichen Systematik grundsätzlich in Höhe der tatsächlichen Aufwendung bis zur Grenze der Angemessenheit zu erbringen (vgl. §§ 35 Abs.1 Satz 1 SGB XII, 22 Abs.1 Satz 1 SGB II).

³⁹² Nguyen, 2. Auflage 2014, § 35 SGB XII Rn. 109.

Im Gegensatz zur Übernahme der Wohnraummiete, sind die Kosten für Strom jedoch nicht konstant, sondern verbrauchsabhängig. Dagegen ist es dem Leistungsträger beispielsweise besser möglich, die Angemessenheit der Kosten für den Mietzins im Vorhinein zu prüfen und zu bewilligen, da dieser – ohne Berücksichtigung von Mieterhöhungen - jeden Monat gleich hoch ist. Bedenken könnten gegen eine Gleichsetzung von Stromkosten mit den Kosten für Unterkunft und Heizung daher deshalb bestehen, weil die zu übernehmenden Kosten für Haushaltsenergie deutlich schwerer vorab kalkulierbar sind. Im System mit nachträglicher Rechnungsstellung sind sie vom bereits getätigten konkreten Verbrauch abhängig. Ferner ist denkbar, dass ein unbedarfter Umgang mit Strom die Folge sein wird, „da ja das Amt sowieso bezahlt“ und so elektrische Verbraucher unnötigerweise oder gar missbräuchlich betrieben werden. Einer solchen Achtlosigkeit im Umgang mit Energie gilt es vorzubeugen. Hierzu bietet sich die Verwendung von Vorkassensystemen an, so dass es sinnvoll sein kann auch einige der im Folgenden vorgeschlagenen Maßnahmen begleitend umzusetzen. Insbesondere sollte darüber nachgedacht werden, ob der Einbau eines Prepaid-Stromzählers oder die Nutzung eines anderen Vorkassensystem nicht auch durch den sozialen Leistungsträger beauftragt werden kann, sobald die Voraussetzungen für eine Direktüberweisung der Stromkosten vorliegen. Umso schwerer den Betroffenen offenbar der rationale Umgang mit Strom fällt, in desto kürzeren Intervallen könnten auch die Vorauszahlungen an das Vorkassensystem des Grundversorgers erfolgen. Technisch wäre es wohl auch denkbar täglich einen Betrag zu überweisen, so dass auch täglich ausreichend Energie für die Grundbedürfnisse des Lebens zur Verfügung steht. Altschulden, die wie dargestellt vor dem Hintergrund der Grundrechtskonstellation eine besondere Herausforderung darstellen (vgl. Kapitel 5.1.4.5.1), müssten so gar nicht erst auflaufen. Möglich ist diese sehr weitgehende Bevormundung wie dargestellt jedoch nur in entsprechend gelagerten Fällen und unter strikter Beachtung der Verhältnismäßigkeit. Über Kriterien wie Wohnungsgröße, Bewohneranzahl und Berücksichtigung besonderer persönlicher Bedarfe (z. B. Pflegebedürfnis in Form elektrisch-medizinischer Geräte) ließe sich der angemessene Strombedarf von Haushalten so beispielsweise im Vorhinein bestimmen. Genaue Vorgaben könnten für eine höhere Transparenz und Nachvollziehbarkeit in eine Verordnung oder zumindest eine begleitende Verwaltungsvorschrift aufgenommen werden.

Durch Gewährung von Sachleistung (§§ 4 SGB II, 10 SGB XII) könnte ein Stromguthaben in Höhe dieses angemessenen Bedarfs zur Verfügung gestellt werden. Je nach konkreter Ausgestaltung des Vorkassensystems ist eine Bereitstellung des Guthabens auf verschiedene Arten denkbar (Details vgl. Kapitel 9.9.1.3).

9.3.1.2 Die Aufnahme von Stromsparanreizen in das Sozialrecht

Die Sozialgesetzgebung soll den Leistungsberechtigten ermöglichen, ein menschenwürdiges Dasein zu führen (§ 1 Abs. 1 SGB I, § 1 Abs. 1 SGB II, § 1 SGB XII). Sozialleistungen sind damit grundsätzlich an den Zweck der Existenzsicherung gebunden. Leistungen, die für diesen Zweck nicht benötigt werden, gehen diesem Grundprinzip folgend zurück an den sozialen Leistungsträger (d. h. die dahinter stehende Solidargemeinschaft). Die Zweckbindung drückt sich bereits im Sozialrechtlichen Terminus des Bedarfs aus (z. B. Regelbedarf, § 20 SGB II und § 27a SGB XII; Bedarfe für Unterkunft und Heizung, § 22 SGB II und § 35 SGB XII). Beispielsweise werden daher Rückzahlungen und Guthaben für Unterkunft und Heizung bei der Grundsicherung mit den laufenden Leistungen verrechnet und gehen zurück an den Träger der Sozialleistung (vgl. z. B. ausdrücklich § 22 Abs. 3 SGB II).

Dieser Systematik folgend müssten auch Stromguthaben, die sich nach der oben vorgeschlagenen Direktüberweisung an einen Grundversorger i. V. m. einem Vorkassensystem am Ende des Abrechnungszeitraums noch auf dem Zähler befinden, an den sozialen Leistungsträger zurücküberwiesen werden oder dieser müsste nur einen entsprechend reduzierten Betrag für den folgenden Abrechnungszeitraum überweisen. Eine Regelung könnte sich auch hier an § 22 Abs. 3 SGB II orientieren.

Problematisch ist daran jedoch, dass für den Leistungsempfänger auf diese Weise kein Anreiz besteht, Strom zu sparen. Wenn er ohnehin ständig mehr Strom verbraucht, als ihm zur Deckung seines Bedarfs zugedacht ist, ist dies unproblematisch. Seiner Natur Gemäß wirkt das Vorkassensystem in diesem Fall als Zwang zum Stromsparen, so dass sozialpolitische und umwelt- und klimapolitische Ziele im Einklang stehen.

Verbraucht der Leistungsempfänger jedoch weniger Strom, als ihm zugedacht ist, entfällt der Stromsparanreiz dagegen. Vielmehr wäre es aus seiner Sicht sinnvoll, den „Reststrom“ am Ende des Abrechnungszeitraums noch schnell aufzubauchen, da der soziale Leistungsträger sich den Restbetrag andernfalls zurückholt.

Um für diesen Fall gleichwohl einen Anreiz zum Stromsparen zu schaffen, könnte ein Mechanismus in die entsprechenden Regelung im Sozialgesetzbuch aufgenommen werden, dass dem Leistungsempfänger zumindest ein bestimmter Teil (z. B. 50%) des Guthabens als finanzielles Guthaben überwiesen wird. Diese Zuwendung hätte dann nichts mehr mit dem eigentlichen Ziel der Bedarfsdeckung zu tun. Es erscheint jedoch nicht ausgeschlossen, in den Regelungen des SGB auch Umwelt- und Klimaschutzziele zu berücksichtigen. Dass die Zuwendung mit dieser Zweckrichtung erfolgt, sollte dann in den entsprechenden Regelungen jedoch ausschließlich benannt werden und auch ein Abzug auf anderer Seite ausgeschlossen werden, da sonst die Anreizwirkung entfällt.

Problematisch ist jedoch, dass beispielsweise Leistungsempfänger, denen die Mittel für Strom überwiesen werden, ohne dass eine Direktüberweisung an den Grundversorger erfolgt, von dieser Regelung nicht profitieren können. Auch sozialschwache Haushalte, die ohne Zuwendung von Sozialleistung mit ihren Mittel auskommen, könnten von dieser Art des Stromsparbonus nicht profitieren. Damit würde gerade die Bevölkerungsgruppe von der Leistung ausgeschlossen, die mit ihren knappen Mitteln offenbar ohne intensives staatliches Eingreifen wirtschaften kann. Unter dem Gesichtspunkt der Gleichbehandlung wäre das nur mit einigem argumentativen Aufwand zu rechtfertigen. Besser wäre es in diesem Fall, auch anderen sozialschwachen Haushalten einen vergleichbaren finanziellen Anreiz zum Stromsparen zu geben. Die mögliche Ausgestaltung eines solchen Anreizes kann hier jedoch nicht im Einzelnen entwickelt werden. Wenn Energiesparanreize in das Sozialrecht aufgenommen werden, könnte ein solcher Mechanismus im Übrigen auch für den Bereich Heizenergie aufgegriffen werden, für den derzeit aus Sicht der Leistungsempfänger ein Anreiz zum Sparen gleichfalls nur eingeschränkt besteht.

9.3.1.3 Eigener Anspruch der sozialen Leistungsträger auf Einrichtung eines Vorkassensystems

Aus den oben unter 9.3.1.1 dargestellten Erwägungen muss auch darüber nachgedacht werden, ob dem sozialen Leistungsträger bei Vorliegen der Voraussetzungen für eine Direktzahlung nicht selbst ein Anspruch auf Installation eines Vorkassensystems gegen Grundversorger, Netzbetreiber und dem von der Stromarmut betroffenen Leistungsempfänger eingeräumt wird. Die Möglichkeit, dass Stromschulden auflaufen, die der Leistungsträger später evtl. übernehmen müsste, könnte so voraussichtlich reduziert werden. Wenn letztlich die Solidargemeinschaft dafür verantwortlich ist, das Existenzminimum der betroffenen Bürger zu sichern, muss sie gleichzeitig in der Lage sein, die Kosten dieser Existenzsicherung zu kontrollieren. Die sozialen Leistungsträger müssen insbesondere verhindern können, dass ein Leistungsempfänger übermäßig viel Strom aus dem Netz entnimmt

und sie am Ende die aufgelaufenen Schulden übernehmen müssen, um diesen Menschen wieder Zugang zu Strom zu ermöglichen.

Um den Bedarf für einen solchen Anspruch hier ganz klar zu machen, soll hier die Interessenlage noch einmal überspitzt auf den Punkt gebracht werden. Ein sozialer Leistungsberechtigter (d. h. privater Haushaltskunde) hat gegen den staatlichen sozialen Leistungsträger einen Anspruch auf „Gewährleistung eines Menschenwürdigen Existenzminimums“. Umfasst ist davon im hier dargestellten Rahmen auch der Zugang zur Stromversorgung, der insbesondere auch wegen Altschulden nicht unbegrenzt verweigert werden kann (vgl. Kapitel 5.1.4.5.1. und 9.3.2.3). Wenn dieser Sozialhilfeempfänger dadurch jedoch das Gefühl bekommt „das Amt wird schon zahlen“ entfällt für ihn der Kostensparanreiz. Wenn der Grundversorger das Gefühl bekommt „das Amt wird schon zahlen“, wird es jedoch mit einer recht umfangreichen Stromentnahme durch den Sozialhilfeempfänger zum hohen Grundversorgertarif auch sehr zufrieden sein. Die einzige Stelle, die unter diesen überspitzt dargestellten Bedingungen ein eigenes Interesse an der Kosteneinsparung und damit an der Begrenzung der Stromentnahme hat, ist der soziale Leistungsträger. Dies gilt erst Recht dann, wenn er den offenen Rechnungsbetrag per Direktüberweisung an den Grundversorger bezahlt und dem Leistungsempfänger so nur noch eingeschränkt vor Augen geführt wird, dass für den Strom überhaupt bezahlt wird.

Bei Einbau eines Vorkassensystems würden dagegen voraussichtlich die Fälle längerfristiger Versorgungsunterbrechungen insgesamt deutlich reduziert werden (dazu soeben) und die Solidargemeinschaft würde dem Anspruch auf Sicherung des Existenzminimums im Lichte des Autonomieprinzips besser entsprechen. Andererseits wäre dem Grundsatz der Sparsamkeit staatlichen Handelns besser entsprochen, da der soziale Leistungsträger den Stromverbrauch so unter Kontrolle halten könnte.

9.3.2 Der Regelungsbedarf im Energiewirtschaftsrecht

9.3.2.1 Regelung der Ermächtigungsgrundlagen für Versorgungsunterbrechungen und den Einbau von Vorkassensystemen im EnWG

Wie dargestellt, handelt es sich bei der Ausgestaltung der Voraussetzungen der Unterbrechung der Versorgung um eine Konkretisierung des zivilrechtlichen Zurückbehaltungsrechts, das im BGB ausdrücklich geregelt ist (vgl. Kapitel 4.2.6.1.3.3). Vor dem Hintergrund der betroffenen Grundrechtsposition schränken die §§ 14 und 19 StromGVV dieses allgemeine Zurückbehaltungsrecht ein. Daher bedurfte es trotz der betroffenen Grundrechtspositionen auch keiner gesetzlichen Regelung. Da die Grundrechte durch die Regelungen weniger belastet werden als bei einer unveränderten Anwendung des allgemeinen Zurückbehaltungsrechts reichte die Regelung in einer Verordnung aus. Zudem handelt es sich um eine zivilrechtliche Regelung, die vom Vorbehalt des Gesetzes (insbesondere Art. 20 Abs. 3 GG, teilweise aber auch im Demokratieprinzip begründet, Art. 20 Abs. 1 und 2 GG) nicht unmittelbar erfasst wird, da dieser zunächst nur vollziehende Gewalt und die Rechtsprechung bindet und nicht Rechtssubjekte im privatrechtlichen Gleichordnungsverhältnis.

Rechtsdogmatisch ist es gleichwohl kritikwürdig, eine derart grundrechtsensible Frage auf Verordnungsebene zu regeln und die Entscheidung der Ausgestaltung von Stromsperrern und Vorkassensystemen der Entscheidung durch den parlamentarischen Gesetzgeber und der damit verbundenen besseren Zugänglichkeit für die öffentliche Diskussion zu entziehen. Die rechtstaatliche Verfassungsordnung ist vom Verfassungsvorbehalt und vom Vorbehalt des Gesetzes geprägt (insbesondere Art. 20 Abs. 3 GG, teilweise aber auch im Demokratieprinzip begründet, Art. 20 Abs. 1 und 2 GG). Dieser Bindung unterliegen zwar nur die Gesetzgebung, die vollziehende Gewalt und die Rechtsprechung, so dass gerade zivilrechtliche Regelungen Offenheit beispielsweise gegenüber abweichenden vertraglichen Regelungen der Parteien behalten können und müssen. Der Gesetzesvorbehalt verlangt jedoch gleichwohl, dass bestimmten Einwirkungen auf die grundrechtlich geschützten

Freiheiten und Gleichheiten einer parlamentsgesetzlichen Grundlage verlangen. Dies gilt insbesondere dann, wenn durch die Berührung von Art. 1 Abs. 1 und Art. 6 Abs. 2 Satz 2, staatliche Schutzpflichten betroffen sein können. „Nach der Verfassung aber sind die Einschränkung von grundrechtlichen Freiheiten und der Ausgleich zwischen kollidierenden Grundrechten aber dem Parlament[arischen Gesetzgeber] vorbehalten, um sicherzustellen, dass Entscheidungen von solcher Tragweite aus einem Verfahren hervorgehen, dass der Öffentlichkeit Gelegenheit bietet, ihre Auffassung auszubilden und zu vertreten, und die Volksvertretung dazu anhält, Notwendigkeit und Ausmaß von Grundrechtseingriffen in der öffentlichen Debatte zu klären.“³⁹³ Der Gesetzgeber muss dabei alles regeln, was „für die Verwirklichung des Grundrechts erhebliche Bedeutung“ hat.³⁹⁴ Dies gilt auch deshalb über die Regelung des Verhaltens von vollziehender Gewalt und Rechtsprechung hinaus, weil die Grundrechte nicht nur Grenzen staatlichen Handelns definieren, sondern zugleich eine objektive Wertordnung aufrichten. In dem grundrechtlich besonders sensiblen Bereich des Zugangs zur Stromversorgung (vgl. Kapitel 5.1.4.5.1) besteht zudem eine Schutzpflicht des Staates, der dieser durch angemessenes Regulierungsrecht gerecht werden muss.

Rechtsgrundlage für die StromGVV ist § 39 Abs. 2 EnWG. Zur Möglichkeit von Stromsperrern und dem Einsatz von Vorkassensystemen mit automatischer Versorgungsunterbrechung ist in dieser Vorschrift nichts gesagt. Auch im Übrigen finden sich keine Anhaltspunkte im EnWG, auf die diese Maßnahmen gestützt werden können. Der gesetzliche Bezugspunkt liegt wie erläutert im allgemeinen Zurückbehaltungsrecht im BGB, wo die Grundentscheidungen für den Bereich der Stromsperre und der automatische Versorgungsunterbrechung durch Vorkassensysteme naturgemäß nicht vorgezeichnet sind. Vor diesem Hintergrund sollte intensiv geprüft werden, ob es nicht möglich ist, eine konkretere gesetzliche Rechtsgrundlage bereits im Energiewirtschaftsgesetz zu schaffen, die diese Grundentscheidungen vorzeichnet und nur die Details der Regelung in der StromGVV überlässt.

9.3.2.2 Nachbesserung der StromGVV

Auf die Defizite der §§ 14 und 19 Abs. 2 StromGVV wurde oben bereits intensiv eingegangen (5.1.4.5 und 9.2.1.2).

Mit der Verhältnismäßigkeitsprüfung nach § 19 Abs. 2 StromGVV ist der Grundversorger überlastet, sobald Privatkunden betroffen sind. Er ist nicht einmal in der Lage, die geeigneten Informationen für eine Verhältnismäßigkeitsprüfung zu erlangen. Es sollten ihm anhand der obigen Ausführungen daher klare Kriterien an die Hand gegeben werden, wann er zur Stromsperre berechtigt ist. Die abschließende Entscheidung über die Verhältnismäßigkeit einer Stromsperre ist dabei letztlich häufig nur unter Einbeziehung der sozialen Leistungsträger zu treffen.

Auch § 14 Abs. 3 StromGVV bedarf der Konkretisierung. Die Voraussetzungen und die Zuständigkeit für den Einbau und den Einsatz von Vorkassensystemen müssen klargestellt werden und die Kostentragung muss unmissverständlich geregelt werden. Daneben müssen genaue Regelungen dazu getroffen werden, zu welchen Zeiten eine automatische Unterbrechung der Stromversorgung statthaft ist oder wie ein Vorkassensystem sonst ausgestaltet sein muss. Entweder muss eine Sperrung

³⁹³ BVerfGE 108, 282, 312; vgl. auch zu dieser sog. „Wesentlichkeitstheorie“ BVerfGE 77, 170, 230f.; 98, 218, 251; 101, 1, 34.

³⁹⁴ BVerfGE 95, 267, 308; so z. B. auch BVerfGE 95, 267, 308; BVerwGE 109, 29, 37.

zur Unzeit ausgeschlossen werden, oder Vorgaben für einen niedrighschwelligigen Zugang zur Wiederherstellung der Versorgung vorgegeben werden (z. B. Mindestanforderungen an ein Vertriebssystem für Chipkarten). Auch Mindestanforderungen an die Transparenz des Vorkassensystems und technische Vorgaben zur einfachen und nachvollziehbaren Ablesung der Zähler auch für technisch unbegabte und/oder analphabetische Privatkunden müssen angeordnet werden. Denkbar wäre hier etwa ein Warnsystem mit verschiedenen leuchtenden Lichtern, z. B. gelb für nur noch wenige Tage Stromguthaben und Rot für nur noch wenige Stunden Stromguthaben.

Nutzen aus einem Vorkassensystem ziehen einerseits der Privatkunde und der Grundversorger. Für Privatkunden, die auf staatliche Sozialleistungen angewiesen sind, liegt das größte Interesse an der Verwendung von Vorkassensystemen jedoch beim sozialen Leistungsträger, der so seiner Grundrechtsverpflichtung am besten entsprechen kann, ohne übermäßige Kostenrisiken einzugehen. Ein Privatkunde, der von Sozialleistungen abhängig ist, kann jedoch nicht immer zum Einbau eines Vorkassensystems gezwungen werden. Es ist daher zu prüfen, ob die öffentliche Hand nicht ein Interesse daran hat, den Einbau eines Vorkassensystems finanziell zu übernehmen, wenn ein von Sozialleistungen abhängiger Privatkunde seinen Einbau wünscht. Durch die größere Autonomie, die ein angemessen ausgestaltetes Vorkassensystem geben kann, ist es nämlich nicht ausgeschlossen, dass Kunden sich freiwillig für die Teilnahme an einem solchen System bzw. den Einbau der entsprechen Zähler entscheiden. Die Einbaukosten werden sie davon aber i. d. R. abhalten.

Wenn dagegen bereits Zahlungsschwierigkeiten vorliegen, hat die öffentliche Hand ein noch stärkeres Interesse am Einbau eines Vorkassensystems und sollte dieses dann auch finanzieren, oder dessen Einbau zumindest finanziell unterstützen. Dazu müsste die rechtliche Grundlage sowohl in der StromGVV als auch im SGB II; XII und im BAföG erst geschaffen werden.

Auch für Haushalte, die nicht von Stromsperrern bedroht waren, bergen Vorkassensysteme das Potenzial, Stromkosten und die Haushaltsausgaben für diesen Bereich transparenter zu machen. Nicht nur die ärmsten Haushalte sind oft damit überfordert, wenn am Ende eines Jahres oder Quartals die Stromrechnung kommt und sie mit einem überhöhten Verbrauch konfrontiert werden. Strom unterscheidet sich hier von anderen Konsumgütern deutlich, da man ihn zunächst scheinbar in beliebigen Mengen frei geliefert bekommt und die Rechnung verbunden mit der Konfrontation mit dem tatsächlichen eigenen Verbrauch häufig erst mit großem zeitlichem Abstand im Anschluss kommt. Es wäre daher durchaus bedenkenswert, auch andere Haushalte, die an der Teilnahme an einem Vorkassensystem interessiert sind, bei der Anschaffung finanziell zu unterstützen. Auch diese Förderung bedürfte dann einer gesetzlichen Regelung.

Nach der jetzigen Rechtslage ist zumindest nicht ganz klar, wer die Kosten des Einbaus eines Vorkassensystems letztlich tragen muss (vgl. Kapitel 9.2.3). Nach wohl zutreffender Praxismeinung ist das wohl der Privatkunden, obwohl für diesen Kostentragungsanspruch eine ausdrückliche gesetzliche Grundlage fehlt. Praktisch werden diese Kosten häufig zunächst am Grundversorger hängen bleiben, der sie anschließend gegen die Privatkunden durchsetzen muss, was das in diesem Bereich ohnehin schon bestehender Spannungsverhältnis weiter belasten kann. Da die Bekämpfung von Stromarmut eine gesamtgesellschaftliche Aufgabe ist, sollte daher über staatliche Anreize oder Förderungen für die Anschaffung von Prepaid-Zählern nachgedacht werden. Bei der Abhängigkeit des Privatkunden von staatlichen Sozialleistungen kann die staatliche Finanzierung des Vorkassensystems sogar unmittelbar im Interesse der öffentlichen Hand sein. Um keine finanziellen Doppelbelastungen, sowohl im Bereich der Sozialleistungen, als auch im Bereich sozialleistungsunabhängiger Fördersysteme für die öffentliche Hand auszulösen, sollte jedoch vorab geprüft werden, wie sich eine Förderung von Vorkassensystemen mit der Einführung von Smart Metern verbinden lässt. Das gilt jedoch erst dann, wenn über eine staatliche Unterstützung für den Einbau von Smart Metern auch absehbare Zeit unabhängig von den hier dargestellten Problemfeldern nachgedacht wird.

9.3.2.3 Regelung der Berücksichtigungsmöglichkeiten von Altschulden im Rahmen von Vorkassensystemen

Zusätzlich bedarf das Verhältnis von § 14 und 19 StromGKV in Bezug auf die Ausgestaltung der Vorkassensystemen einer Konkretisierung. Wie problematisch es im Lichte der Grundrechte ist, einem Privatkunden wegen Altschulden auf längere Zeit den Zugang zur Stromversorgung zu verwehren, wurde oben erläutert. Dort wurde jedoch andererseits herausgearbeitet, dass es im Einzelfall bei Stromschulden nahezu unmöglich ist, abzugrenzen, bei welchen Schulden es sich überhaupt um Altschulden handelt (vgl. Kapitel 5.1.4.5.1.3, d). Dieses Problem kann mit dem Einsatz von Vorkassensystemen äußerst grundrechtschonend gelöst werden. Einerseits hat der Privatkunde einen in den Grundrechten wurzelnden Anspruch auf Zugang zur Stromversorgung. Einen Anspruch von seinen Altschulden befreit zu werden, oder gar Strom frei Haus geliefert zu bekommen, hat er jedoch nicht (vgl. Kapitel 5.1.4.5.1.3, d). Andererseits muss dem Grundversorger aufgrund seiner Grundrechtspositionen eine realistische Chance verbleiben, seine Forderungsausstände zu realisieren, wenn er unter Bedingungen des Kontrahierungszwangs gleichzeitig zur Stromlieferung gegenüber einem Haushalt zumindest grundsätzlich bis auf wenige Ausnahmen verpflichtet bleibt (vgl. Kapitel 5.1.4.5.1). Ein günstiger Kompromiss zwischen diesen kollidierenden Positionen liegt darin, Altschulden in der Gestaltung des Abrechnungsmechanismus eines Vorkassensystems angemessen zu berücksichtigen. Denkbar wäre es etwa, dass der Privatkunde, der einen Euro für Strom an das Vorkassensystem zahlt, nur für 80 Cent Strom erhält, während 20 Cent zur Schuldentilgung gegenüber dem Grundversorger dienen. Dadurch wäre dem Privatkunden der Zugang zur Stromversorgung nicht abgeschnitten. Gleichzeitig hätte der Grundversorger die Gewähr, dass zumindest ein Teil des Betrages, den der Privatkunde für den weiteren Bezug von Strom an ihn zahlt, auch für die Schuldentilgung ihm gegenüber eingesetzt wird.

Nach geltendem Recht ist die Zulässigkeit dieser Lösung jedoch ungeklärt. Überwiegend wird vertreten, dass für den Einsatz eines solchen Vorkassensystems mit Schuldentilgungsfunktion sowohl die Voraussetzungen des § 14 Abs. 3 StromGKV als auch die des § 19 Abs. 2 StromGKV vorliegen müssen. Dies stellt ein solches System unter sehr hohe Voraussetzungen und kann dazu führen, dass die Stromsperre für den Grundversorger gegenüber dem Vorkassensystem die attraktivere Variante der Forderungsdurchsetzung bleibt. Gänzlich unregelt ist jedoch auch, in welchem Verhältnis zueinander der Schuldendienst und der Stromkauf in einem solchen System stehen müssen. Wenn der Privatkunde beispielsweise von einem Euro, den er für Strom zahlen möchte, zunächst 80 Cent für die Tilgung von Altschulden ausgeben muss, handelt es sich gegenüber der Stromsperre kaum noch um eine grundrechtsschonendere Variante. Auch hier handelt es sich um eine grundrechtssensible Abwägungsfrage, die der Gesetz- und Verordnungsgeber selbst regeln und nicht allein dem Grundversorger überlassen sollte. Dabei spricht nichts dagegen, die Regelung so offen zu gestalten, dass verschiedene Varianten der Schuldentilgung möglich bleiben. Wenn den Grundversorgern die Möglichkeit bleibt, selbst zu entscheiden, welches Tilgungssystem sich am besten in ihr bisheriges Forderungsmanagement einpasst, kann dies zur effizienten Umsetzung der Regelung nur beitragen. Gleichwohl sollte der Gesetz- und Verordnungsgeber zumindest den Rahmen für Einsatz und Ausgestaltung derartiger Vorkassensysteme mit Tilgungsfunktion vorgeben und grundrechtrelevante Abwägungen selbst treffen.

Zur Frage, ob Privatkunden ein Anspruch auf Teilnahme an einem Vorkassensystem mit Schuldentilgungsfunktion eingeräumt werden sollte, wird unter 9.3.2.4 Stellung genommen.

9.3.2.4 Verpflichtung zum Angebot eines Vorkassensystems und Anspruch des Privatkunden auf Teilnahme an einem Vorkassensystem mit Schuldentilgungsfunktion

Eine weniger weitreichende Anpassung des Rechtsrahmens ist erforderlich, wenn nur das Angebot eines Vorkassensystems für die Grundversorger verpflichtend gemacht wird. Damit einhergehend stellt sich dann jedoch vorrangig die Frage, wer die Kosten dieses Einbaus tragen soll.

Für den Fall, dass der soziale Leistungsträger die Kosten des Einbaus trägt, kann an der rechtlichen Durchsetzbarkeit und Verhältnismäßigkeit einer solchen Maßnahme kein Zweifel bestehen. Wenn der Grundversorger aufgrund § 14 Abs. 3 StromGVV gegenüber dem Netzbetreiber und dem Kunden unter bestimmten Voraussetzung die Einrichtung eines Vorkassensystems erzwingen kann, wird eine staatliche Stelle, soweit sie selbst die Mehrkosten trägt, gegenüber Grundversorger, Netzbetreiber und Haushaltskunden diese Maßnahme auch durchsetzen können, soweit eine entsprechende Ermächtigungsgrundlage geschaffen wird. Grenze ist hier die Verhältnismäßigkeit gegenüber dem Haushaltskunden. Insoweit kann auf die Ausführungen oben zum Anspruch des sozialen Leistungsträgers auf Einrichtung eines Vorkassensystems verwiesen werden.

Verlangt ein Haushaltskunde die Einrichtung eines Vorkassensystems und trägt die Kosten, wird der Grundversorger dem Einbau kaum widersprechen, wenn er bereits ein solches System anbietet. In diesem Fall wird der Grundversorger auch bereits mit einem Messstellenbetreiber oder dem Netzbetreiber kooperieren, der entsprechende Vorkassensysteme einbauen kann. In diesem Fall kann man vertreten, dass ein Anspruch des Kunden auf Einbau eines entsprechenden Zählers i. V. m. mit der Teilnahme am Vorkassensystem des Grundversorgers sich bereits aus § 21b Abs. 2 i. V. m. § 40 Abs. 5 EnWG ergibt, nach dem der Messstellenbetreiber gewechselt werden kann und er den Anspruch auf Teilnahme an technisch und wirtschaftlich möglichen Tarifen zur Steuerung des Energieverbrauchs hat. Daran anknüpfend kann auch die Frage beantwortet werden, ob ein Haushaltskunde das Angebot eines Vorkassensystems verlangen kann, wenn der Grundversorger dieses bisher nicht anbietet: § 40 Abs. 5 EnWG sieht das nur vor, „soweit technisch machbar und wirtschaftlich zumutbar“. Der Grundversorger muss wegen Anfragen einzelner Haushaltskunden ein Vorkassensystem also nur unter der Bedingung anbieten, dass es sich wirtschaftlich und technisch sinnvoll für ihn darstellen lässt, ohne zu erheblichen Mehrkosten zu führen, die dann auch auf die anderen Stromkunden umgelegt werden müssten. An dieser Grenze sollte auch zukünftig nichts geändert werden, da Vorkassensysteme kein Selbstzweck sind. Die Kostenersparnis, die der einzelne Haushaltskunde durch ein Vorkassensystem vielleicht erreichen kann, darf nicht zu erheblichen Mehrkosten im Gesamtsystem und damit zur Mehrbelastung der anderen Stromkunden führen.

Bleibt also zu klären, ob die Einrichtung eines Vorkassensystems dem Grundversorger in bestimmten Fällen zu seinen Kosten auferlegt werden kann und soll. Darin liegt ein Eingriff in die Berufsausübungsfreiheit (Art. 12 Abs. 1 GG), der sich nur rechtfertigen lässt, wenn er gemessen an dem damit verfolgten Ziel verhältnismäßig ist. Auch in seinem Grundrecht aus Art. 3 Abs. 1 GG kann der Grundversorger berührt sein, wenn er durch den Zwang wettbewerbsnachteile gegenüber anderen Stromlieferanten erleidet.

Sinn der Maßnahme wäre der Schutz des Existenzminimums stromarmer Haushalte bei gleichzeitigem Schutz der öffentlichen Haushalte vor übermäßiger Belastung durch eine ggf. unbeschränkte Stromentnahme. Aus den vorhergehenden Ausführungen erschließt sich, dass die Einführung eines Vorkassensystems geeignet ist, dieses Ziel zu erreichen. Fraglich ist jedoch, ob es kein milderes gleichgeeignetes Mittel gibt, diesen Zweck zu erreichen. Dabei darf sich der Staat fraglos davor schützen, dass der Grundversorger unbeschränkt Strom an einen Haushaltskunden liefert und der soziale Leistungsträger später die Rechnung begleichen muss. Dass mildere gleichgeeignete Mittel zur Verfügung stehen, kann unter Einbeziehung der Einschätzungsprärogative des Gesetzgerbers in Frage gezogen werden. Fraglich ist hier jedoch letztlich, ob der Grundversorger auch der richtige

Adressat für die Kostentragung ist. Vor dem Hintergrund des geltenden Rechts, in dem der Grundversorger von den Regelungen der StromGVV sehr weitgehend profitiert und eine große Anzahl zahlungswilliger und zahlungsfähiger Kunden zugetragen bekommt, ist es sicherlich auch gerechtfertigt ihn mit den Kosten zu belasten, die ein relativ geringer Teil an „problematischen“ Kunden in der Grundversorgung verursacht. Verfassungsrechtlich lässt sich die Kostenbelastung des Grundversorgers daher voraussichtlich zumindest solange rechtfertigen, solange die Grundversorgung auch mit entsprechenden Erträgen für ihn verbunden ist.

Für die Angemessenheit der Regelung ist daher die Frage entscheidend, ob der bessere Grundrechtsschutz stromarmer Haushalte, der mit einem grundrechtsschonend ausgestalteten Vorkassensystem (vgl. Vorschläge unter Kapitel 9.3.2.2 und Kapitel 9.3.2.3) verfolgt wird, nicht außer Verhältnis zu den Mehrkosten steht, die dem Grundversorger durch das System entstehen. Diese Frage kann jedoch erst im wirtschaftswissenschaftlichen Teil des Gutachtens verfolgt werden.

Wenn sich auf der Kostenseite herausstellt, dass Vorkassensysteme auch für den Grundversorger zu Kostenvorteilen führen, die die Kosten des Vorkassensystems zumindest zum Teil ausgleichen, lässt sich die Belastung der Grundversorger mit den Kosten rechtlich zumindest gut vertreten. Wenn jedoch die oben angeregten Reformen des Sozialrechts umgesetzt werden (vgl. Kapitel 9.3.1.1 und 9.3.1.3) und den sozialen Leistungsträger eine der angeregten Möglichkeiten zur Mitgestaltung der Tarife eingeräumt wird (vgl. Kapitel 10.7), ist die Kostensenkung über Vorkassensysteme zunehmend in ihrem eigenen Interesse, so dass auch die Finanzierung der Systeme über die Haushaltskunden (evtl. mit entsprechender finanzieller Förderung) und subsidiär durch die sozialen Leistungsträger gesucht werden sollte.

Besonders vor dem Hintergrund der Altschuldenproblematik im Zusammenhang mit Vorkassensystemen (siehe Kapitel 9.3.2.3) sollte jedoch zumindest darüber nachgedacht werden, ob dem Haushaltskunden selbst ein ausdrücklicher Anspruch auf Teilnahme an einem Vorkassensystem mit Schuldentilgungsfunktion eingeräumt werden sollte. Auch für solche Kunden, die keine Sozialleistungen beziehen aber gleichwohl wegen Altschulden von einer Stromsperre bedroht sind, bietet sich damit eine einfache Möglichkeit, sich den Zugang zur Stromversorgung zu erhalten. Voraussetzung wäre auf der anderen Seite, dass für Privatkunden unter einem bestimmten Jahresverbrauch, die an einem solchen System teilnehmen, die Stromsperre wegen Zahlungsrückständen weitgehend ausgeschlossen wird. Durch eine Gegen Ausnahme müsste der Grundversorger vor dem missbräuchlichen Wechsel von Kunden in ein solches System geschützt werden. Auf diese Weise würde breiten Bevölkerungsschichten ein effektives Mittel an die Hand gegeben, sich gänzlich vor Stromsperren zu schützen und sich den permanenten Zugang zur Stromversorgung aus eigener Kraft zu sichern, ohne die Grundversorger mit ihren Forderungsausfallrisiken allein zu lassen. Damit das Vorkassensystem für Bürger, die von Stromarmut bedroht sind, auch attraktiv wird, wäre es jedoch vorteilhaft, dem Anspruch auf Teilnahme an einem Vorkassensystem mit Schuldentilgungsfunktion auch einen Anspruch auf finanzielle Förderung für den Einbau eines Prepaid-Stromzählers oder eines vergleichbaren Vorkassensystems an die Seite zu stellen (vgl. Kapitel 9.3.2.2). Gleichzeitig müsste wie erläutert der Rahmen für die Einrichtung und Ausgestaltung eines Vorkassensystems mit Tilgungsfunktion ausdrücklich vom Gesetz- und Verordnungsgeber geregelt werden (vgl. Kapitel 9.3.2.3).

9.4 Ergänzende erforderliche Änderung der rechtlichen Rahmenbedingungen zur Vermeidung von Energiesperren

9.4.1 Der Regelungsbedarf im Sozialrecht: Erhöhen des Regelbedarfs in Bezug auf Haushaltsenergie

In Anbetracht der Tatsache, dass der durchschnittliche Strompreis im Jahr 2013 seit 2011 um etwa 15,5%³⁹⁵, und seit 2006 in Summe gar um 55,2% gestiegen ist, der Regelsatz nach § 20 SGB II jedoch im gleichen Zeitraum seit 2011 lediglich um etwa 7,4% bzw. seit 2006 nur um etwa 15%³⁹⁶ erhöht wurde, ist fraglich, ob der geltende Regelsatz die Realität noch abbildet. Der Gesetzgeber hat sich entschieden, dass Stromversorgung im Regelsatz für alle Sozialleistungen zur Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums berücksichtigt werden soll. Er muss sie daher auch in einer Höhe berücksichtigen, die tatsächlich ein Grundbedürfnis an Stromversorgung zu gewährleisten in der Lage ist. „Zur Ermittlung des Anspruchsumfangs hat der Gesetzgeber alle existenznotwendigen Aufwendungen in einem transparenten und sachgerechten Verfahren realitätsgerecht sowie nachvollziehbar auf der Grundlage verlässlicher Zahlen und schlüssiger Berechnungsverfahren zu bemessen.“³⁹⁷ Es kann daher an dieser Stelle nur der Hinweis gegeben werden, dass Strom teurer geworden ist und die Anregung, die Regelsatz auf Grundlage dieser veränderten Realität noch einmal nachzurechnen und gegebenenfalls entsprechend anzupassen.

9.4.2 Der Regelungsbedarf im Energiewirtschaftsrecht

9.4.2.1 Regelung der spartenübergreifenden Sperrung

Die besondere Grundrechtssensibilität von Sperrungen auch im Bereich der Wasserversorgung kann im Rahmen dieses Gutachtens nicht eingehend problematisiert werden, deutet sich in den verfassungsrechtlichen Ausführungen zu Stromsperren jedoch bereits an. Eine spartenübergreifende Sperrung kann im Lichte des Autonomiegrundsatzes bzw. der Elternautonomie (vgl. Kapitel 5.1.4.5.1.) deshalb besonders problematisch sein, weil die betroffenen Haushaltskunden sich nicht vorher bewusst gemacht haben, dass sie durch übermäßigen Stromverbrauch und damit verbunden ggf. für sie schwer zu bezahlende Stromrechnungen auch ihre Wasser- und/oder Gasversorgung gefährden. Gerade wenn der Grundversorger nicht auf das Grundstück des säumigen Haushaltskunden kommt, erscheint es jedoch aus seiner Sicht durchaus legitim, wenn er zur Durchsetzung seiner Forderungen den Wasserschieber sperrt (zu diesem Vorgehen vgl. Kapitel 5.1.4.5.2.). Gerade in diesem grundrechtssensiblen Bereich ist es jedoch problematisch, wenn dieses Vorgehen weitgehend unreguliert nur auf Basis des allgemeinen Zurückbehaltungsrechts stattfindet. Der Gesetz- und Verordnungsgeber sollte hier vielmehr klar Stellung beziehen. Falls er sich dafür entscheidet die Wassersperrung zur Durchsetzung von Stromschulden nicht oder nur unter deutlichen Einschränkungen zuzulassen, muss er den Grundversorgern jedoch auch einen Weg weisen, wie sie ihre ausstehenden Forderungen gleichwohl Beitreiben können, beispielsweise wenn ihnen der Zugang zum Grundstück versperrt bleibt und die Stromsperre so nur mit gerichtlicher Hilfe durchsetzbar ist. Dabei darf der Grundversorger nicht ohne weiteres mit einem anderen Wirtschaftstreibenden gleichgesetzt werden, der seine offenen Forderungen gegenüber sozial schwachen Kunden aufgrund der Pfändungsgrenze nicht Beitreiben kann. Durch den Kontrahierungszwang in allen Grundversorgungsbereichen,

³⁹⁵ Vgl. BDEW-Strompreisanalyse Juni 2014, S. 6, im Internet abrufbar unter: [http://bdew.de/internet.nsf/id/20140702-pi-steuern-und-abgaben-am-strompreis-steigen-weiter-de/\\$file/140702%20BDEW%20Strompreisanalyse%202014%20Chartsatz.pdf](http://bdew.de/internet.nsf/id/20140702-pi-steuern-und-abgaben-am-strompreis-steigen-weiter-de/$file/140702%20BDEW%20Strompreisanalyse%202014%20Chartsatz.pdf) (16.02.2015).

³⁹⁶ Vgl. Statistisches Bundesamt.

³⁹⁷ BVerfGE 125, 175, 3. Ls.

kann der Grundversorger sich seinen Vertragspartner nämlich gerade nicht aussuchen. Die mangelnde Regulierung führt allerdings in der rechtlichen Praxis dazu, dass Grundversorger unbeachtlich aller Pfändungsgrenzen und sonstigen Schuldnerschutzrechte ihre Forderungen durchsetzen können. Wem Wasser, Strom und Gas gesperrt werden, der muss um seiner physischen Existenz willen zahlen (vgl. für den Strom Kapitel 5.1.4.5.1). Die genauen Grenzen, um diese Interessen zu einem gerechten Ausgleich zu führen, kann nur der Gesetz- und Verordnungsgeber ziehen, so dass die spartenübergreifende Sperrung in den betroffenen Gesetzen und Verordnungen ausdrücklich geregelt werden sollte.

9.4.2.2 Die Vorauszahlung

Nach § 14 Abs. 1 Satz 1 StromGKV ist der Grundversorger berechtigt, für den Elektrizitätsverbrauch eines Abrechnungszeitraumes Vorauszahlungen zu verlangen, wenn nach den Umständen des Einzelfalles Grund zu der Annahme besteht, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht oder nicht rechtzeitig nachkommt. Nach der Verordnungsbegründung besteht der „Zweck der Vorauszahlung [...] darin, das Inkassorisiko auszuschließen, das in der grundsätzlichen Vorleistungspflicht des Netzbetreibers und in der fehlenden Einflussnahme auf die Auswahl des Kunden besteht.“³⁹⁸ Auch bei der Entscheidung über die Vorauszahlung möchte der Gesetzgeber, dass „alle greifbaren Umstände, die für und gegen eine Besorgnis der Nichtzahlung oder nicht rechtzeitigen Zahlung sprechen, mit der Sorgfalt eines redlichen Vertragspartners“ durch den Grundversorger abgewogen werden.³⁹⁹ Zahlungsfähigkeit und Zahlungswilligkeit sind also auch vor Einführung der Vorauszahlung sorgfältig zu prüfen.⁴⁰⁰ Zudem ist „der Kunde hierüber ausdrücklich und in verständlicher Form zu unterrichten“ (§ 14 Abs. 1 Satz 2 StromGKV). Dabei sind insbesondere die Gründe der Vorauszahlung und die Voraussetzungen für ihren Wegfall anzugeben (§ 14 Abs. 1 Satz 3 StromGKV). Dies soll die Transparenz und auch die Möglichkeit des Kunden verbessern, sich gegen das Verlangen der Vorauszahlung (ggf. gerichtlich) zur Wehr zu setzen.

Für die Abwägung der Umstände des Einzelfalles steht der Grundversorger im Übrigen nahezu vor demselben Ermittlungsdefizit, vor dem er auch bei der Verhältnismäßigkeitsprüfung für eine Stromsperre steht (vgl. Kapitel 5.1.4.5), mit dem Unterschied, dass die Verhältnismäßigkeit ein umfassendes Abwägen impliziert und der Grundversorger seine Entscheidung im Fall der Abwägung „nach den Umständen des Einzelfalles“ wohl von vornherein im Wesentlichen auf das Wissen stützen kann, das ihm bereits vorliegt.

Für den Kunden ist die Vorauszahlung häufig ein Ärgernis, da sie ihm gegenüber Misstrauen ausdrückt. Sie wird im Übergangszeitraum von nachträglicher Zahlung zur Vorauszahlung auch zunächst eine Doppelbelastung bedeuten (auf die letzte Zahlung am Ende eines Abrechnungszeitraums folgt sogleich die erste Vorauszahlung am Anfang des nächsten Abrechnungszeitraums), die gerade Haushaltskunden, die ohnehin schon Zahlungsschwierigkeiten haben, in zusätzliche Probleme bringt. Dies gilt umso mehr, je länger der Abrechnungszeitraum ist.

³⁹⁸ BR-Drs. 306/06, S. 35, zu § 14.

³⁹⁹ Ebd.

⁴⁰⁰ Hartmann T. C., Energierecht, 01/2007, § 14 StromGKV Rn. 8.

Grundsätzlich ist es aus Sicht des Grundversorgers ein erster Schritt, Ausfälle von Kunden zu verringern, indem Vorauszahlung verlangt wird. Ob das Inkassorisiko dadurch effektiv verringert werden kann, hängt jedoch insbesondere von den Möglichkeiten des Grundversorgers ab, auf fehlende Zahlungen zu reagieren. Auch hier bleibt ihm bei stromarmen Kunden, die auf ihn angewiesen sind, letztlich nur die Stromsperre, die er nur unter den beschriebenen hohen Voraussetzungen durchsetzen kann. Mit anderen Worten ist die Vorauszahlung ohne die Möglichkeit zur Konsequenzen Sperre oder vergleichbare Mittel letztlich ein „stumpfes Schwert“. Die Vorauszahlung mag zur Verringerung des Inkassorisikos des Grundversorgers beitragen. Wenn sich bereits bei der Vorauszahlung Zahlungsschwierigkeiten des Grundversorgungskunden abzeichnen, hat der Grundversorger so auch früher die Möglichkeit eine Einbindung des sozialen Leistungsträgers zu versuchen. Solange der Haushaltskunde jedoch auch ohne Zahlung zumindest für einen gewissen Zeitraum Strom entnehmen kann, löst die Vorauszahlung das Problem des Inkassorisikos jedoch nicht, sondern verlagert schlicht den Zahlungszeitpunkt nach vorn. Anders als bei der Vorauszahlung für gegenständliche Waren, kann der Strom eben gerade nicht bis zur Zahlung zurückgehalten werden, sondern wird vom Kunden auch ohne Zahlung entnommen werden, wenn der Grundversorger nicht weitere Schritte einleitet. Man kann insofern sagen, dass der Begriff der Vorauszahlung im Zusammenhang mit Stromlieferungen deutlich mehr verspricht, als er halten kann.

9.5 Der Einsatz von Vorkassensystemen bei den Studienteilnehmern: Erfahrungen, Prozesse und Tarifmodelle

9.5.1 Grundlegende Erfahrungsberichte

Nach Befragung der Studienteilnehmer ergibt sich beim Thema Vorkassensysteme ein recht heterogenes Bild. Hierbei sei explizit darauf hingewiesen, dass die folgenden Erfahrungsberichte Aussagen der Studienteilnehmer darstellen, die weder als allgemeingültig noch repräsentativ angesehen werden können. Die Aussagen und Angaben basieren auf Schätzwerten der Verantwortlichen bzw. Experten bei den jeweiligen befragten studienteilnehmenden Grundversorgern. Eine genaue Berechnung und Darstellung der Kosteneinsparungen wurde bei den Grundversorgern entweder nicht durchgeführt oder aus Geheimhaltungsgründen den Studienverfassern nicht offen gelegt. Die Angaben agieren als eine erste Orientierung, jedoch sind diese nicht ausreichend, um eine fundierte Wirtschaftlichkeitsbetrachtung durchführen und so eine kaufmännische Vorteilhaftigkeit prüfen zu können. Ausgehend von diesen grundlegenden Aussagen erfolgt daher eine genauere Betrachtung und Berechnung der Wirtschaftlichkeit auf Basis von weiteren Angaben von Anbietern von Vorkassensystemen, branchenüblichen Kennzahlen sowie Erfahrungswerten des Auftragnehmers, bei dem zur Aufstellung des kostenmäßigen Kennzahlengerüsts auf vergleichbare, bereits durchgeführte Projekte zurückgegriffen wird, in den folgenden Kapitel 9.9, 9.10 und 9.11.

Grundlegende Sichtweisen und Erfahrungsberichte lassen sich wie folgt darstellen:

- Ein Grundversorger hat PPZ bereits seit 10 Jahren im Einsatz und hat damit sehr gute Erfahrungen gemacht. Daher sind ein weiterer Einsatz sowie sogar eine Ausweitung des Einsatzes von PPZ vorgesehen. Die Kosten werden vom Endkunden bezahlt.
- Ein Grundversorger stellt sich strikt gegen einen möglichen Einbau von PPZ, da nach einer internen Betrachtung und Bewertung die Kosten dafür viel zu hoch wären (300-400 € / Jahr).
- Ein Grundversorger hat weder PPZ-Lösungen im Einsatz, noch sind diese geplant. Neben einem inadäquaten Kosten-Nutzen-Verhältnis wurde auf die hohe Manipulationsgefahr durch die betroffenen Kunden hingewiesen. Die Tendenz geht eher dahin, dass eine etwaige Pre-paid-Funktionalität im Rahmen des Smart Meter Rollouts genutzt werden würde. Voraussetzung dafür ist allerdings eine ausreichende Manipulationssicherung bzw. die Möglichkeit, Manipulationsversuche im Rahmen der Fernwartung direkt feststellen zu können.
- Ein Grundversorger ist aktuell in der Pilotphase. Abschließende Erkenntnisse über die Vorteilhaftigkeit oder eine Beurteilung des Kosten-Nutzen-Faktors konnte daher noch nicht erfolgen. Aktuell erfolgt der Einbau eines PPZ auf Anfrage und bei Bedarf. Die Kosten werden anteilig vom Unternehmen getragen, der Kundenanteil wird im Tarif eingepreist. Eine Entscheidung über breiter angelegten Rollout fällt erst nach Abschluss der Pilotphase.
- Ein Grundversorger hatte PPZ über mehrere Jahre im Einsatz (von 2005 bis 2011). Trotz technisch einwandfreier Funktionalität wurden Einsatz und Betrieb wieder eingestellt. Gründe hierfür lagen u.a. in dem hohen manuellen Aufwand durch einen Inselbetrieb der zugehörigen IT-Systeme und eine unzureichende Eingliederung der Prozesse in die restliche Prozesslandschaft des Unternehmens sowie durch die häufige Aufladung von Kleinstbeträgen. Die Kosten wurden in diesem Zeitraum vom Grundversorger getragen. Grundsätzlich wurde aber seitens dieses Grundversorgers eingeschätzt, dass unter der Prämisse, dass die PPZ effizient und richtig eingesetzt werden, sowie die Prozesse optimiert und in der Hauptsache automatisiert durchgeführt werden, sich die Investitionen in eine PPZ-Lösung durch den vermiedenen Aufwand im Forderungsmanagement größtenteils amortisieren lassen. Eine abschließende Beurteilung zu diesem Punkt ist allerdings nicht erfolgt.

Wesentliche positive Aspekte, die aus Sicht der Grundversorger für einen Einsatz von PPZ sprechen:

- Geringerer Aufwand im Forderungsmanagement
- Reduzierte Ausfallquote bei offenen Forderungen also Erhöhung der Rückführungsquote
- Gestiegenes Verbrauchsbewusstsein des Kunden durch Schaffung von mehr Transparenz
- Möglichkeit der Kunden, ihre Zahlung über den Monat zu verteilen und individuelle Zahlungsmodelle mit dem Grundversorger abzustimmen

Wesentliche negative Aspekte, die aus Sicht der Grundversorger gegen einen Einsatz von PPZ sprechen:

- Höherer Aufwand in der Kundenbetreuung, bei Vertragsabschluss und Einbau der PPZ
- Unverhältnismäßig hoher Aufwand in Anschaffung, Vorhaltung und Betrieb ohne ableitbare Effizienzsteigerung und ohne individuelle Berücksichtigung der jeweiligen Wohnsituation

beim Wechsel von einem konventionellen Zähler zu einem PPZ (technische Möglichkeit problemlos einen PPZ einbauen zu können).

Aspekte der (möglichen) Kostentragung für den Einsatz von PPZ (ausgewählte Aussagen der Studienteilnehmer):

- Die Mehrkosten für den Ein- und Ausbau eines PPZ könnten bei einem unbelasteten Neukunden übernommen werden. Im Idealfall wären sie im Prepaid-Tarif einzupreisen. Ob und in welcher Höhe die Kosten für einen PPZ tatsächlich übernommen werden könnten, müsste im Einzelfall geprüft und bewertet werden.
- Bei einem Grundversorger wird ein Teil des Mehraufwandes für den Einsatz eines PPZ in dem Prepaid-Tarif mit eingepreist. Ein weiterer Teil wird selbst getragen. Hier soll sich durch den Einsatz eines PPZ jedoch der manuelle Aufwand reduzieren.

PPZ werden bei den Grundversorgern aktuell nur in recht geringer Stückzahl verbaut (einstellig bis maximal unter 100 PPZ). Das liegt auch daran, dass aufgrund der hohen Kosten nur im Einzelfall PPZ bei solchen Kunden eingebaut werden, die regelmäßig ihren Zahlungen nicht nachkommen und aktuell gesperrt sind bzw. bereits gesperrt waren (ggf. sogar öfter). Bei diesen Kunden ist das Risiko einer Anhäufung von offenen Forderungen und zusätzlichen Mahn- und Sperrgebühren besonders hoch. In solchen Fällen werden bei zwei der fünf Grundversorger PPZ proaktiv angeboten.

Auf die Frage ob durch den Einsatz von Prepaid-Zählern ein Optimierung des Forderungsmanagements sowie entsprechende Kosteneinsparung auch durch die Reduzierung des Ausfallrisikos von offenen Forderungen erreicht werden können, liegen von den befragten Grundversorgern unterschiedliche Aussagen vor:

- Nach Aussage eines Grundversorgers reduziert sich durch Vorkassensysteme der Aufwand im Forderungsmanagement nicht wesentlich.
- Nach Aussage eines anderen Grundversorgers benötigen Kunden mit einem PPZ zwar zunächst einen erhöhten „Pflegebedarf“ im Forderungsmanagement und im Kundenservice, da der Zähler individuell auf den Kunden abgestimmt und programmiert werden muss und zudem ein anfänglicher Einweisungsbedarf vorhanden ist. Dieser anfängliche Aufwand reduziert sich jedoch erheblich, je länger der Kunde den Zähler nutzt. Langfristig kann dadurch der Aufwand im Forderungsmanagement deutlich gesenkt werden.
- Nach Schätzung eines Grundversorgers kann im Optimalfall durch den Einsatz eines Prepaid-Zählers die zeit- und kostenmäßige Einsparung gegenüber den sonst üblichen Aufwendungen potentiell bei etwa 50% liegen.

Dabei lässt sich laut Aussage der Studienteilnehmer durch den Einsatz von Prepaid-Zählern vor allem eine Kostenreduzierung im Forderungsmanagement bei „Schlechtzahlern“ erreichen. Genaue Zahlen über die genaue Höhe der Einsparung liegen allerdings bei keinem der befragten Grundversorger vor.

9.5.2 Technische Aspekte für den Einbau und Betrieb eines Prepaid-Zählers

Die Studienteilnehmer, bei denen PPZ eingesetzt werden, haben den Aufwand für die dazu notwendige Anpassung der IKT-Infrastruktur als eher gering eingeschätzt. Dies mag auch an der Tatsache liegen, dass nur eine recht geringe Anzahl an PPZ verbaut sind und die Aufladung an den bereits vorhandenen Kassenautomaten stattfindet (nur Umrüstung notwendig, keine Neuanschaffung). Die eigentliche Abrechnung wird weiterhin in automatisierten Abläufen durchgeführt. Die Verbrauchswerte werden dazu entweder manuell vom Kundenservice-Mitarbeiter in das System eingepflegt (z. B. bei Aufladung im Kundenservicecenter), oder über eine Schnittstelle nach Aufladung am Kassenautomaten automatisiert in das IT-System übertragen.

9.5.3 Kaufmännische Aspekte und Aufladung Guthaben Prepaid-Zähler

Die Kosten für den Austausch eines konventionellen Zählers (Ferraris) gegen einen Prepaid-Zähler wurden von zwei der befragten Grundversorger auf ca. 200 € geschätzt. Diese schließen dann die Gesamtprozesskosten ein, einschließlich der notwendigen Anpassungen, um den Zählpunkt beim VNB und Lieferanten wieder in den gewöhnlichen Prozess zu überführen.

Bei der Fragestellung, wer die Kosten für die Umrüstung zum PPZ zu tragen habe, wird von der Mehrzahl der Grundversorger ein Modell angestrebt, bei denen Kunden, Grundversorger sowie Sozialleistungsträger jeweils anteilig die Kosten tragen. Tatsächlich gibt ein Grundversorger die Kosten des PPZ in voller Höhe an den Kunden weiter. Ein weiterer preist anteilig die Kosten bereits in den Prepaid-Tarif mit ein.

Der zur Aufladung des Guthabens erforderliche Kassenautomat befindet sich entweder direkt im Stadtwerk oder im Kundenservicecenter in der Stadt. Es ist in jedem Fall gewährleistet, dass zu Zeiten, in denen das Guthaben nicht aufgeladen werden kann (z. B. Wochenende, Feiertage etc.) der PPZ nicht sperrt. Dies ist entsprechend im PPZ konfiguriert. Für die zum Einsatz von Prepaid-Zählern notwendige Karte wird von den Grundversorgern meist zusätzlich eine Pfandgebühr verlangt (z. B. 20 €), die bei Rückgabe und nach Ende des Vertrages wieder erstattet wird.

Im Falle einer Umrüstung gehen die Grundversorger, welche PPZ im Einsatz haben, in Vorleistung. Diese Kosten werden dann teilweise entweder durch eine monatliche Gebühr oder Einpreisung in den Tarif wieder kompensiert. Es werden beim Einsatz von Prepaid-Zählern im Regelfall keine Sicherheitsleistungen des Kunden verlangt.

Wenn die vorausbezahlte Strommenge zur Neige geht, muss dies für den Kunden ersichtlich sein. Dies geschieht bei den Grundversorgern in der Regel direkt am Zähler (visuelle Darstellung auf dem Display). Ein Problem in der Praxis ist allerdings, dass sich die Zähler häufig im Keller befinden und der Kunde kaum oder nur schlecht an diesen rankommt (z. B. Hausmeister müsste jedes Mal Zugang gewähren). Dies lässt sich zwar damit lösen, dass z. B. mit Hilfe einer Anzeige/Fernbedienung in der Wohnung die Warnsignale bzw. der Verbrauchsstand angezeigt werden kann, führt allerdings zu weiteren signifikanten Mehrkosten.

Bei der Fragestellung, ob ein mittelloser Kunde Zugang zum Internet auch im Falle des Abschaltens des PPZ hat, wird von den Studienteilnehmern darauf verwiesen, dass die betroffene Kundengruppe Handys habe und zudem andere Zugangsmöglichkeiten wie z. B. die Bibliothek, Internetcafé etc. genutzt werden können. Dies wäre insbesondere für die Fallkonstellation von größerer Bedeutung, wenn die Möglichkeit besteht, das Guthaben des PPZ über das Handy wieder aufzuladen (vgl. jedoch zum rechtlichen Gebot der Niedrigschwelligkeit Kapitel 9.9.1.3.2). Als weitere Alternative wird von den Grundversorgern angegeben, dass auch die Möglichkeit bestehe, aus dem eigenen Festnetz die Stadtwerke in dem Fall telefonisch zu kontaktieren. Diese Option fällt zumindest dann weg, wenn – wie heutzutage üblich – ein sehr verbreiteter Anteil der Festnetztelefone auch auf Strom angewiesen ist.

Bei einem Grundversorger zeigt sich, dass PPZ überwiegend im Bereich der Geschäftskunden zum Einsatz kommen. Der Fokus der Studie liegt allerdings auf den von Energiesperren bzw. Energiearmut betroffenen Privatkunden. Daher ist das hier aufgestellte Zahlengerüst nur eingeschränkt aussagekräftig. Der durchschnittliche monatliche Aufladungsbetrag beträgt ca. 750,- €. Die Anzahl der

Einzahlungen zur Aufladung eines neuen Guthabenbetrages dieser Kunden beläuft sich dabei auf monatlich 2 – 4 Mal. Dabei werden im Schnitt etwa 210 € aufgeladen. Bei den im Einsatz befindlichen PPZ in Privathaushalten beträgt der durchschnittliche monatliche Abschlagsbetrag und entsprechend der Aufladungsbetrag etwa 230 €. Diese Kunden zahlen häufig mehrfach in der Woche und durchschnittlich etwa 20,- € ein. Der hohe Betrag lässt sich dadurch begründen, dass die Privathaushalte Strom, Fernwärme sowie Wasser über den Prepaid-Zähler zahlen. Über alle Kunden ergibt sich eine durchschnittliche Einzahlungshöhe von 110 € je Aufladungsvorgang.

Dabei schafft der Kunde in annähernd 99% der Fälle eine rechtzeitige Aufladung des Guthabens, bevor dieses zu Neige geht und der PPZ automatisch abschaltet. Diese prozentuelle Höhe der rechtzeitigen Aufladung lässt sich auch u. a. mit der Tatsache begründen, dass hier mehrere Sparten mit dem PPZ bedient werden und sonst, neben der Stromkappung auch weder fließend Wasser noch Wärme bezogen werden konnte, sobald das Guthaben aufgebraucht ist (eine Art von spartenübergreifende Sperrung). Zudem zeigt sich deutlich, dass wesentlich häufiger eine Aufladung stattfindet, als der sonst übliche monatliche Abschlag bezahlt wird. Dieser Fakt sowie die Tatsache, dass fast immer das Guthaben rechtzeitig wieder aufgeladen wird, weist zudem darauf hin, dass diese Kundengruppe entsprechend besser damit umgehen kann, wenn die Budgetierung in kurzen Zeitintervallen erfolgt. Zudem wird durch die erhöhte Transparenz des tatsächlichen Verbrauchs mit Hilfe des PPZ dem Kunden das eigene Verbrauchsverhalten stärker bewusst und eine Überraschung einer überhöhten Jahresabschlussabrechnung mit der verbundener plötzlichen Zahlungsunfähigkeit kann gänzlich vermieden.

9.5.4 Vorstellungen der Studienteilnehmer zur Weiterentwicklung der gesetzlichen Rahmenbedingungen zum Einsatz von Prepaid-Zählern

Nach Aussage der befragten Grundversorger bestehe ihrerseits eher eine geringe Bereitschaft die Zusatzkosten für den Einbau von PPZ vollständig allein zu tragen. Vielmehr vorstellbar wäre aus ihrer Sicht ein Modell bei dem der Grundversorger zwar in Vorleistung gehe, der Kunde jedoch über seinen Tarif einen Anteil der Kosten mittrage. Dabei könnten neben von Energiesperren bedrohten Kunden auch andere Kundengruppen angesprochen werden, für die im Zuge einer entsprechenden Tarifgestaltung mit Nutzung eines PPZ ein Vertriebsprodukt am Markt angeboten werden könnte.

Entsprechend wird auch eine mögliche gesetzliche Verpflichtung für den Grundversorger, die Kosten für den Einbau von Prepaid-Zählern in Fällen von Energiearmut zu tragen, kritisch bewertet.

Die wird u.a. damit begründet, dass eine mögliche gesetzliche Verpflichtung zum unentgeltlichen Einbau von PPZ durch den Grundversorger eine Umlage auf alle Kunden hervorrufen würde. Dies hätte als Konsequenz einer Sozialisierung der Kosten auf alle Kunden und würde eine Steigerung der Preise in der Grundversorgung zur Folge haben würde.

Wenn eine solche gesetzliche Lösung dennoch angestrebt würde, sind die Studienteilnehmer der Ansicht, dass eine verlässliche - auch vor dem Europarecht haltende - Regelung vom Gesetzgeber für die gesamte Bundesrepublik gefunden werden müsste.

Als Alternative zur Kostenträgerschaft durch die Kunden könne aus Sicht der Studienteilnehmer die Weitergabe der Kosten an die Sozialämter eine geeignete Vorgehensweise darstellen, da es sich bei der Energiearmut um ein gesellschaftliches Problem handele.

9.5.5 Einschätzung der Studienteilnehmer zur weiteren Einwicklung beim Einsatz von Prepaid-Zählern

Ein Grundversorger sieht Prepaid-Zähler weiterhin als wichtiges Instrument und Bestandteil zur Optimierung des Forderungsmanagements. Aufgrund gestiegener Strompreise sowie der Verschlechterung der Zahlungsmoral, werden PPZ auch zukünftig von diesem Grundversorger genutzt.

Die Mehrheit der Studienteilnehmer will zukünftig den Einsatz von Prepaid-Zählern reduzieren, z. B. wegen des schlechten Kosten-Nutzen-Verhältnisses und der Auffassung, dass andere bessere Maßnahmen zur Reduzierung der Energiearmut verfolgt werden sollten. Beispielsweise wird hier zukünftig ein stärkerer Fokus auf Energieberatung, attraktiven Zahlungs- und Tarifmodellen und der besseren Kooperation mit den staatlichen sozialen Leistungsträgern gesehen und alternative Zählermodelle (bzw. Zahlungssysteme) bevorzugt, welche vorteilhafter im Vergleich zu Prepaid-Zähler erscheinen. Auch die Nutzung der Prepaid-Funktion eines Smart Meters wird dabei positiver beurteilt als herkömmliche Prepaid-Zähler.

9.6 Blick ins Ausland: Erfahrungen beim Einsatz von Vorkassensystemen

Beim Blick in das Ausland zeigt sich, dass es für den Einsatz von Vorkassensystemen, neben dem Zweck Forderungsausfälle zu vermeiden und Aufwand im Forderungsmanagement zu reduzieren, weitere Anwendungsfälle in der Praxis gibt. Bspw. sei der Einsatz von PPZ in abgelegenen ländlichen Regionen genannt. So werden Vorkassensysteme auf den Aleuten, einer Inselkette zwischen Nordamerika und Asien, welche sich über eine Länge von 1.750 km erstreckt und politisch zu Alaska (USA) gehört, häufig zum Einsatz gebracht, weil sich mit ihnen die Zahlungsabläufe zwischen Stromlieferant und Kunden wege- und kommunikationsarm gestalten lassen. Zusätzlich zeigt sich eine wesentliche höhere Verbreitung in Ländern, die vom „angelsächsischen Kapitalismus“⁴⁰¹ geprägt sind, wie z. B. Großbritannien (GB) und den USA. Hier setzen Energieversorger Prepaid-Zähler wesentlich proaktiver ein. Der Preis für PPZ liegt in den USA bei 225 bis 400 \$.⁴⁰² Zudem geht man von Stromeinsparungen von 15-20% gegenüber konventioneller Zähler aus, welche im Wesentlichen durch die gestiegene Transparenz und das erhöhte Kostenbewusstsein der Kunden entstünden.

Die weite Verbreitung von PPZ in GB zeigt sich darin, dass bis zum Jahr 2010 im gesamten Land etwa 3,7 Mio. PPZ im Einsatz waren. Nach Recherche von Accenture⁴⁰³ leben 9,6 Mio. Menschen in GB in Haushalten, die einen solchen Zähler installiert haben, Tendenz weiter steigend.⁴⁰⁴ In diesem Markt zeigt sich zudem deutlich, dass nicht nur von Energiesperren betroffene bzw. einkommensschwache Haushalte PPZ im Einsatz haben, sondern dass dies offensichtlich auch für wohlhabendere Kunden reizvoll ist. Dabei scheint der Vorteil der Kostenkontrolle und Transparenz die Nachteile der erhöhten Kosten bzw. Tarife offensichtlich zu überwiegen. Durch die breite Akzeptanz und Verbreitung von PPZ kam es in GB bisher kaum zu Diskussionen, ob der Einbau eines PPZ eine Diskriminierung der betroffenen Kunden darstelle, oder sein Einsatz gar die Grundrechte der Betroffenen verletze. Die britische Bevölkerung ist es gewohnt, dass durch die Zahlung insbesondere mit Kreditkarten, die in GB eine hohe Verbreitung haben (im Gegensatz zum weniger als in Deutschland genutzten Girokonto) offene Forderungen entstehen, welche erst nach Erhalt der Ware bzw. Dienstleistung zu einem späteren Zeitpunkt beglichen werden müssen. Die meisten sehen daher in der

⁴⁰¹ Starke Ausprägung auf den freien Wirtschaftsmarkt mit einer geringen Regulierung des Staates.

⁴⁰² Vgl. Itron „Prepaid Metering in North American“, im Internet abrufbar unter: <https://www.itron.com> (28.01.2015).

⁴⁰³ Vgl. www.accenture.com/de-de/ (28.01.2015).

⁴⁰⁴ Vgl. Bericht von Accenture „Smart Prepayment in Great Britain – Making prepay energy work in a smart world“, im Internet abrufbar unter <http://www.accenture.com>

Vorkassenzahlung offenbar eine Unterstützung für ein besseres Haushalten mit Geld. Die Alternative, am Ende eine Verbrauchsabrechnung zu erhalten, wird aus dieser Perspektive eher als Gefahr für Verschuldung wahrgenommen, da sie eine plötzliche Konfrontation mit einer unerwartet hohen Forderung bedeuten kann, ohne im Verbrauch nachträglich darauf reagieren zu können. Die Schattenseite des Einsatzes von PPZ in GB liegt allerdings darin, dass die Tarife in den letzten Jahren stetig gestiegen sind bzw. günstigere Tarife hierbei nicht angeboten werden. Die Stromkosten für Kunden, die einen PPZ-Tarif nutzen liegen je nach Kunde und auf Basis von Auswertungen von verschiedenen Institutionen jährlich zwischen 85 £⁴⁰⁵ und 200 £ über den Stromkosten von vergleichbaren Kunden in anderen Tarifmodellen ohne PPZ. Des Weiteren wird auf Probleme bei der Nutzung des Zählers hingewiesen. Beispielsweise verstehen manche Kunden die Bedienung und die angezeigten Werte auf dem Display des PPZ nicht, haben keinen oder schwierigen Zugang zum PPZ, verlieren die Chipkarten etc. Aufgrund des zusätzlichen Aufwandes entstehen somit zusätzliche Kosten.

Zusätzlich zu diesen Nachteilen, zeigen sich auch Gefahren, die dadurch entstehen können, dass PPZ manipuliert werden können. Ein großer Betrug mit manipulierten PPZ wurde etwa im Sommer 2010 entdeckt. Dabei waren über 114.000 Kunden betroffen, was etwa 3% aller Nutzer von PPZ ausmachte.⁴⁰⁶ Einige Kunden wurden sogar zweimal betrogen, was die Gesamtfälle auf 165.000 steigert. Der Betrug fand in der Regel in der Form statt, dass die angeblichen Energieversorger an der Haustür der Betrugsoffer klingeln und einen rabattierten Strom anbieten. Durch die Datenmanipulation des PPZ über einen USB-Key (Schlüssel) luden sie einen bestimmten Betrag auf das Prepaid-System auf und verlangten dafür nur einen vermeintlich reduzierten Preis (z. B. 50 £ Guthaben gegen 30 £ Barzahlung des Kunden). Was sich aus Sicht der Kunden zunächst als gutes Geschäft darstellte, führt für ihn in aller Regel zu einem Betrugsschaden in der Höhe der Barzahlung. Bemerkenswert nämlich der eigentliche Versorger die Manipulation, wird er den manipulativ aufgeladenen Betrag ersatzlos löschen und ggf. für bereits verbrauchten Strom Nachzahlung verlangen. Der Kunde muss so im Zweifelsfall die Energie nun real noch einmal bezahlen, nun selbstverständlich ohne den vermeintlichen Rabatt.

Durch den bevorstehenden Rollout von Smart Metern auch in GB erhofft man sich hierbei einen wesentlichen Vorteil, da hier eine Manipulation schwieriger ist und gleichwohl erfolgte Manipulationen häufig früher erkannt werden.

Der Fokus in Zukunft liegt hierbei mehr auf den Einsatz von Smart Metern, welche in Zuge der Zwei-Wege-Kommunikation (vgl. Kapitel 9.9.1.5) auch eine Prepaid-Funktion („Smart Prepayment“)⁴⁰⁷ beinhalten (vgl. Kapitel 9.10.1).

Neben den USA und Großbritannien befinden sich auch in weiteren Länder wie z. B. Polen, Neuseeland, Malaysia, den Philippinen, Israel, Nigeria, Kuwait, Indien und Argentinien Prepaid-Zähler im Einsatz.

⁴⁰⁵ Ein britisches Pfund hatte einen Wert von 1,34 Euro am 28.01.2015.

⁴⁰⁶ Vgl. „Prepayment Meter Fraud Industry Update“, im Internet auffindbar unter: <http://www.top-upsafe.com>.

⁴⁰⁷ Vgl. Bericht von Accenture „Smart Prepayment in Great Britain – Making prepay energy work in a smart world“, im Internet auffindbar unter „<http://www.accenture.com>“.

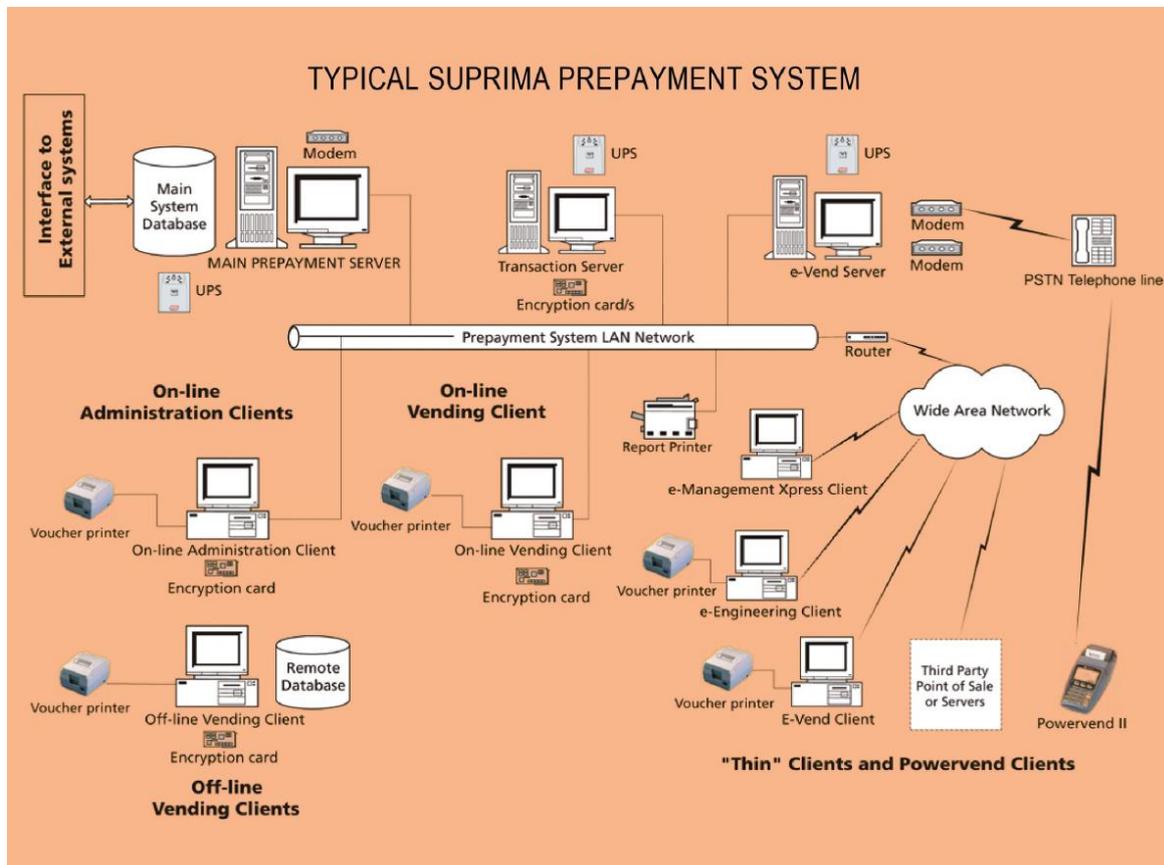


Abbildung 37: Prepayment System (Pacific Power / Philippinen)

In Abbildung 37 wird ein Prepaid-System dargestellt, bei dem die Aufladung des Guthabens am PPZ per Zahlungsbeleg (Voucher) und PIN-Eingabe am Zähler (vgl. Kapitel 9.9.1.3.2) geschieht. Dies ist vor allem kostengünstiger, da im Gegensatz zu der Aufladung per Chipkarte kein Kassenautomat notwendig ist und zudem ein Drucker zum Ausdrucken der Zahlungsbelege problemlos an jeden PC mit einer Internetverbindung angeschlossen werden kann. Die Zahlung kann so auch durch Haushalte ohne Internetanschluss geleistet werden, wenn sich beispielsweise ein Internetcafé mit Druckmöglichkeit in der Nähe befindet. Daher ermöglicht dies auch vor allen in ländlichen und in Bezug auf digitale Infrastruktur rückständigen Regionen einen einfachen Zugang für den Kunden, um an sein Guthaben für den Zähler zu kommen. In ein solches System kann auch der Einzelhandel einfach einbezogen werden, so dass Guthaben einfach an der Tankstelle oder in 24-Stunden-Geschäften angeboten werden kann, soweit diese den Ausdruck anbieten oder Zahlungsbelege mit PIN-Code in anderer Form verkaufen. Das System ist daher sehr niedrigschwellig (vgl. Niedrigschwelligkeit Kapitel 9.2.1.3.2.2).

9.7 Einfluss des Einsatzes von Vorkassensystemen auf die Prozesse der IT-Infrastruktur und deren Einbindung

Dadurch, dass bei einem PPZ eine Vorleistungspflicht der Energieversorgungsunternehmen wegfällt und vielmehr nun der Privatkunde in Vorleistung geht, um weiter Strom beziehen zu können, findet

auch eine Umkehrung des Inkassorisikos statt (vom Grundversorger auf den Privatkunden). Dies wirkt sich auch auf die Prozesse im Bereich der Abrechnung sowie im Forderungsmanagement aus. Das Ausfallrisiko ist entsprechend gleich Null und Aufwendungen für das Mahn- und Sperrwesen fallen nicht an. Jedoch ist für die technische Umsetzung der Prepaid-Lösung sowie die administrative Betreuung Aufwand notwendig. Dieser wird bei der späteren Kostenbetrachtung näher beschrieben und kaufmännisch bewertet. Je nach Anzahl der PPZ sowie technischer Systemausprägung beim Grundversorger können die prozessuale Einbindung sowie der Automatisierungsgrad unterschiedlich sein. Der klassische PPZ besitzt keine bidirektionale Kommunikationsverbindung (Datenübertrag als Import zum Zähler, z. B. bei Aufladung über Chipkarte), oder zumindest keine dauerhafte bidirektionale Datenanbindung, da kein aktiver und ständiger Datenaustausch stattfindet.

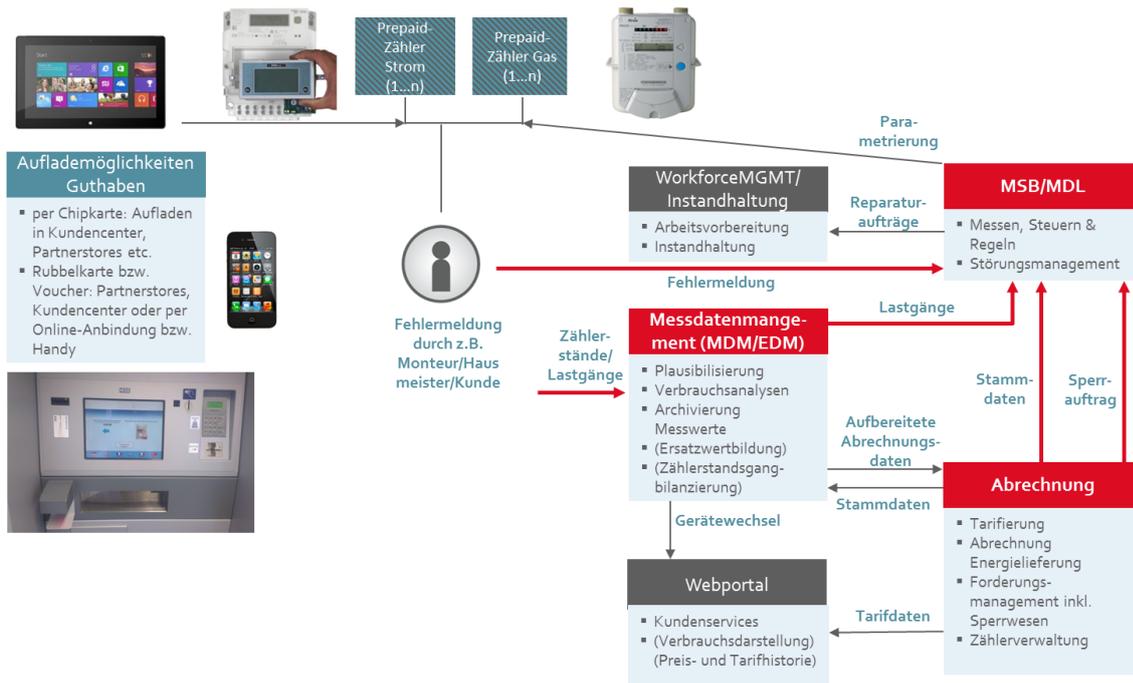


Abbildung 38: Exemplarische Anbindung eines PPZ an die Systemumgebung

In Abbildung 38 ist die exemplarische Anbindung des PPZ an die Systemumgebung dargestellt. Dabei muss durch den Messstellenbetreiber die Einstellung des PPZ erfolgen (z. B. auch über Nichtabschaltzeiten am Wochenende etc.). Eine mögliche Störungsmeldung wird in der Regel direkt am Display angezeigt und dann entweder vom Kunden direkt (z. B. mit Hilfe Bedienungsanleitung, Betätigen des Reset-Knopfes o. ä.) oder von einem Techniker/Monteur bzw. dem Hausmeister behoben werden.

Grundlegend ist es sinnvoll, dass neben dem Kunden auch der Hausmeister in die Funktionsweise des PPZ eingewiesen wird, insbesondere dann, wenn der Zähler nicht in der Wohnung, sondern im Keller verbaut ist. Der Messstellenbetreiber wird entweder im Störfall, oder im Zuge routinemäßiger Wartungsarbeiten den PPZ aufsuchen. Eine mögliche Manipulation wird entweder im Zuge einer Störungsmeldung oder zunächst gar nicht bemerkt, da keine bidirektionale Kommunikationsverbindung vorhanden ist. In der Abbildung 38 wird die Auflademöglichkeit über einen Kassensautomaten angenommen, jedoch sind hier verschiedene Alternativen denkbar (Direktüberweisung, Zahlungsbeleg mit PIN-Code (Voucher) etc., vgl. Kapitel 9.9.1.3).

Bei einer vollwertigen Einbettung in das IT-System werden die Zählerwerte im MDM System (Meter Data Management System, u. a. zur Plausibilisierung des Ablesewertes, für Verbrauchsanalysen etc.) verarbeitet und im weiteren Prozess an das Abrechnungssystem weitergeleitet. Bei einer ent-

sprechenden Anbindung kann z. B. auch die Verbrauchsstatistik über ein Kundenwebportal abgerufen werden. Da hier in der Regel im Falle einer Chipkarte nur dann Daten ausgetauscht werden, wenn die Karte vor Ort beim Versorger (oder alternativen Stellen wie dem Kundenservicecenter) aufgeladen wird, sind auch entsprechend nur bis zu diesem Zeitpunkt Verbrauchsdaten vorhanden. Der Abruf des aktuellen Verbrauchs, die Einsicht über das aktuelle Guthaben sowie ggf. eine Prognose können aufgrund der nicht vorhandenen bidirektionalen Verbindung zum PPZ nicht im Kundenportal eingesehen werden (analog zum üblichen Kunden, der einen konventionellen Ferraris-Zähler bzw. elektronischen Zähler eingebaut hat, der nicht mit der Möglichkeit zur Fernkommunikation ausgestattet ist).

9.8 Vorstellung von Anbietern von Vorkassensystemen und wesentliche technische Anforderungen für die Grundversorger

Für die Betrachtung innerhalb der Studie ist es relevant, welche Arten von Vorkassensystemen in Frage kommen, welche Anbieter es hierfür auf dem Markt gibt und welche Kosten für die Lösungen veranschlagt werden müssen. Hierbei ist der Markt für Vorkassensysteme begrenzt auf eine überschaubare Anzahl an Anbietern in Deutschland. Dabei differenzieren sich die technischen Ausprägungen zwischen den Anbietern, welche je nach Anwendungszweck zum Einsatz kommen.

Auf Basis der wesentlichen Anforderungen an die Vorkassensysteme, die für die Aufgabenerfüllung im Rahmen der Studie aufgestellt worden sind, wurden nun einige Anbieter, welche auch ihre Lösungen auf dem deutschen Markt anbieten, angefragt.

Die wesentlichen Anforderungen, die erfüllt werden sollten, um die in der Studie erfolgten Einsatzszenarien abdecken zu können, werden wie folgt definiert:

- Integrationsmöglichkeit in die Geräte- und IKT-Systemlandschaft der Grundversorger (Ausprägung der Schnittstelle; Möglichkeit der Abrechnung entsprechend der gesetzlichen Anforderungen etc.)
- Niedrigschwelligkeit der Aufladungsmöglichkeiten und Übertragung eines Geldbetrages in das Prepaid-System durch eines oder mehrere der folgenden Möglichkeiten: PIN-Verfahren; Überweisung, Chipkarte und Aufladung am Kassenautomaten o. ä.
- Adäquate Visualisierungsmöglichkeit für den aktuellen tatsächlichen Verbrauch sowie Verbrauchsvorschau (wie lange reicht das aktuelle Guthaben noch aus?). Dies bedeutet, dass falls z. B. nur ein Display vorhanden ist, die Möglichkeit bestehen muss, den Verbrauch auch anderes einzusehen, wenn sich beispielsweise der Zähler im Keller befindet und der Mieter daher keinen oder nur erschwerten Zugang zum Zähler hat.
- Verhinderung der Abschaltung zu definierten Zeiten, insbesondere außerhalb der Geschäftszeiten des Grundversorgers wie z. B. nachts, am Wochenende und an Feiertagen
- Abzahlung von Altschulden muss über eine Rückstandsabrechnung möglich sein (z. B. über Tagesrate oder Extratarif)
- Vorhandensein einer Kommunikationsschnittstelle, z. B. für M-Bus, Nahfunk oder GSM
- Exakte Verbrauchsabrechnung über flexible Tarife. Abschaltung nach Verbrauch des Guthabens
- Übertragung der aktuellen Zähler- und Verbrauchsdaten über Kundenkarte zum EVU
- Frei wählbares Abrechnungsdatum z. B. für Monats- oder Quartalsabrechnung

- Änderbarkeit der Tarife müssen jederzeit bzw. zu einem fest definierten Zeitpunkt möglich sein.
- Aufteilung der Grundkosten und Tagesraten
- Manipulationsschutz mit Zeit und Datumsstempel
- Tägliche Abzüge (Grundkosten und Tagesraten) zu festgelegter Uhrzeit, Nachberechnung bei Netzausfall über einen Zeitraum von bis zu 14 Tagen (mindestens)
- Speicherung von Lastkurven für die Verbrauchsanalyse (inkl. maximale/minimale Last, durchschnittliche Last etc.)
- Automatischer Systemcheck und Plausibilitätskontrolle
- Geeignete Schnittstelle zur Übertragung von Daten (z. B. Konfiguration Einstellungen und von Tarifen sowie Firmware Updates); z. B. Infrarot-Schnittstelle (IR), Nahfunk (RFID, NFC), kabelgebundene Datenübertragung

Tabelle 33: Übersicht der Anbieter von Vorkassensystemen auf dem deutschen Markt (Auswahl)

Übersicht der Anbieter von Vorkassensystemen auf dem deutschen Markt (Auswahl)		
Anbieter	PPZ Varianten	Kosten je PPZ
Apator	Einphasen-PPZ; Kredit- oder umschaltbarer Vorkasse-Kredit-Modus	nicht bekannt
Gebr. Bauer GbR und Bayerische Zählerrevision Bauer GmbH	Einphasen-PPZ; Aufladung per Chipkarte oder PIN-Verfahren	ca. 400 € ⁴⁰⁸
Itron Zähler und Systemtechnik GmbH	Smart Payment System	ca. 200 € bis 250 €
Nordwestdeutsche Zählerrevision (NZR)/ NZR Service GmbH	Bargeldloser Zeitzähler; Aufladung mit Datenschlüssel	nicht bekannt
PMS-Elektronik GmbH	Elektronischen Zählers mit Aufsatz / Abrechnungsmodul zur Nutzung als PPZ; Aufladung per Chipkarte und TAN-Verfahren	320 € bis 430 € (je nach Stückzahl)

Auf Anfrage bei der Nordwestdeutsche Zählerrevision (NZR) wurde die Aussage getroffen, dass die im Produktportfolio angebotenen Prepaid-Zähler⁴⁰⁹ die notwendigen Anforderungen nicht abdecken.

⁴⁰⁸ Kostenbasis für verbrauchsabhängige PPZ, Angabe von Studienteilnehmer; genauere Kostenangaben und Details konnten trotz mehrmaliger Anfragen bzw. mehrmaligen Nachhaken der BBHC von Bauer nicht in Erfahrung gebracht werden.

⁴⁰⁹ Modelle: KAS11K2, KAS22K2, ZMZ0211p, ZMZ0205, ZMZ0215.

9.9 Betrachtung von Prepaid-Zählern

9.9.1 Vorstellung von Varianten von Prepaid-Zählern

9.9.1.1 Zeitabhängige Prepaid-Zähler

Der zeitabhängige Prepaid-Zähler (Bargeldzähler) stellt die klassische Variante des Vorkassensystems dar. Historisch betrachtet gibt es die sog. Kassierstromzähler (Bargeldzähler) schon seit einigen Jahrzehnten. Hier wurde mittels Münzeinwurf (siehe Abbildung 39) das Guthaben aufgeladen und der Zähler freigeschaltet. Heutzutage kommen hier ganz überwiegend andere Auflademöglichkeiten wie z. B. Chipkarten zum Einsatz.



Abbildung 39: Kassierstromzähler mit Münzeinwurf; Quelle: Stahlkocher

Grundlegend werden anhand des Jahresverbrauchs (auf Basis rückliegender Werte oder prognostiziert) die Kosten für Energie und ggf. Rückzahlung von Altschulden in €/Tag berechnet. Der Kunde zahlt dann einen bestimmten Betrag ein und erhält Energie entsprechend des Verbrauchs für einen bestimmten Zeitraum. Bei einer abgewandelten Möglichkeit kauft der Kunde ein bestimmtes kWh-Volumen zu einem Tagespreis und lädt damit den PPZ auf.

Als wesentlicher Vorteil dieser Variante gilt die eingeschränkte Komplexität des PPZ, da im Zähler selber keine Tarifierung stattfindet. Diese Zähler sind in der Regel deshalb auch günstiger als verbrauchsabhängige Zähler. Als Nachteil lässt sich hervorheben, dass hier keine Rückführung von Altschulden bzw. nur über einen Aufschlag auf den kWh-Preis möglich ist. Hier ist entsprechend die Tilgung vom Verbrauch abhängig.

9.9.1.2 Verbrauchsabhängige Prepaid-Zähler

Heutzutage eher marktüblich sind verbrauchsabhängige PPZ. Bei diesem Modell überträgt der Kunde bei der Verbuchung einen Eurobetrag sowie die Tarife in den PPZ (z. B. über die Kundenkarte /

SmartCard). Die Abrechnung des Guthabens erfolgt dann über den im PPZ übertragenen bzw. eingestellten Tarif.

Der Vorteil liegt hier darin, dass eine genaue Abrechnung auch von Altschulden über die Tagesrate möglich ist (z. B. Aufladung von 50 € von denen 5 € als Rate zur Abzahlung von Altschulden dient sowie 45 € als Guthaben zur Abrufen eines bestimmten kWh-Volumens an Strom). Der Nachteil liegt hier darin, dass die Tarife möglichst zeitnah aktualisiert werden müssen (in der Regel min. 1 Mal im Jahr) und diese PPZ deutlich komplexer und damit auch teurer sind.

9.9.1.3 Auflademöglichkeiten und Anbindungsmöglichkeiten von Prepaid-Zählern an das IT-System

Bei PPZ gibt es grundlegend zwei verschiedene übliche Auflademöglichkeiten, entweder per Kundenkarte oder per Pin-Code, welche z. B. auch per SMS oder Email verschickt werden können und deren Eingabe eine Freischaltung des Stromzählers bewirkt. Für den Leistungsberechtigten mit weniger Aufwand verbunden ist die Ausstattung der Zähler mit geräteinterner Zeitschaltuhr, welche den ermittelten Bedarf am Monatsanfang automatisch auf das Guthaben auflädt.

9.9.1.3.1 Prepaid-Zähler mit Kundenkarte

Der Kunde erhält eine Kundenkarte (Chipkarte oder RFID-Karte) zum Aufladen eines Guthabens. Diese agiert als bidirektionales Übertragungsmedium, indem das Guthaben, Infos zum Tarif sowie weitere Konfigurations- und Kundendaten an den PPZ übertragen werden.

Der Vorteil hierbei liegt darin, dass durch die Datenübertragung via Karte, z. B. beim Einlesen im Kassensautomat (z. B. im Stadtwerk) die Verbrauchsstatistiken übertragen und dargestellt werden können. Eine gewisse Transparenz über den Verbrauch bzw. das jeweilige Guthaben über den Verlauf ist somit gegeben, wenn auch rückwirkend. Neben den Auflademöglichkeiten während der Nutzung des PPZ, kann so auf Basis der historischen Verbrauchswerte bspw. der monatliche Guthabenbetrag nach oben oder unten angepasst werden.

Der Nachteil dieser Form der Aufladung besteht allerdings darin, dass sie recht aufwendig ist, da einerseits ein Kassensautomat notwendig ist und andererseits der Kunde persönlich die Karte vor Ort aufladen muss.

Um diesem Nachteil entgegenzuwirken, kann in einer leicht abgewandelten Variante die Karte per Überweisung und dann mit einer zugesandten TAN wieder aufgeladen werden. Um bei der Karte eine mechanische Abnutzung zu vermeiden, sind neuere RFID-Karten im Einsatz, die dazu genutzt werden können, die Karten berührungslos aufzuladen und auszulesen.

9.9.1.3.2 Prepaid-Zähler mit PIN-Verfahren

Bei dieser Variante erhält der Kunde nach dem Kauf einer gewünschten Strommenge eine vielstellige Schlüsselzahl. Über das Tastenfeld am Zähler wird die Schlüsselzahl eingegeben, um das Guthaben an diesen zu übertragen. Neben dem Guthabencode können auch Schlüsselzahlen für alle Parameter, die sich auf den Strombezug beziehen, oder für Sonderparameter (z. B. Sperrung Freischaltung, Initialisierung etc.) erstellt und übertragen werden. Die Systematik ähnelt der bekannten Auflademöglichkeit eines Prepaid-Handys, bei dem z. B. beim örtlichen Discounter oder aber auch direkt über eine Telefonhotline, die kostenfrei erreichbar ist, ein Guthaben erworben werden kann. Durch die Mitteilung einer PIN (z. B. Freirubeln der Nummer auf eine Karte) kann durch direkte Eingabe der PIN-Nummer am Geräte das Guthaben wieder aufgeladen werden.

Der wesentliche **Vorteil** liegt hierin, dass bei dieser Variante eine geringe Niedrigschwelligkeit (vgl. 9.2.1.3.2.2) für den Kunden vorliegt. Zudem ist kein Kassensautomat zur Aufladung der Karte not-

wendig. Ähnlich wie bei einem Prepaid-Handy kann hier mit Mitteilung eines PIN der PPZ wieder aufgeladen werden.

Als **Nachteil** gilt hier, dass auch eine entsprechende Struktur inkl. erforderlicher IT zur Generierung und Übertragung des PINs erst einmal aufgebaut werden muss.

9.9.1.3.3 IT-Anbindung eines Prepaid-Zählers

Wie und ob PPZ vollständig in die IT-Architektur eingebunden werden sollte, hängt einerseits stark von der zum Einsatz kommenden Zählertechnik und andererseits von der Stückzahl der Zähler ab (exemplarische Darstellung vgl. Kapitel 9.7). Grundversorger, welche nur wenige PPZ im Einsatz haben, realisieren die Prozesse rund um die Abrechnungsprozesse in der Regel manuell (z. B. mit Bordmittel von MS Office, z. B. mit Hilfe einer Access-Datenbank). Ab einer bestimmten Anzahl von verbauten Zählern erhöhte sich hierdurch jedoch der manuelle und damit zeitliche Aufwand massiv, was dazu führt, dass eine Integration zur Anwendungssoftware der Verbrauchsabrechnung etc. erforderlich ist. Hier können Schnittstellen entwickelt werden, welche bspw. dabei helfen den Import und Export von Daten z. B. von Zahlungsvorgängen automatisiert ablaufen zu lassen.

9.9.1.4 Alternativer Ansatz von Prepaid-Zählern

Lösungsanbieter wie PMS⁴¹⁰ haben für einen potentiellen Einsatz von PPZ einen modularen Ansatz gewählt. Im ersten Schritt werden bei Bedarf in bestimmten Haushalten zunächst elektronische Zähler eingebaut. Die Kosten für diese belaufen sich auf ca. 60 bis 90 €. Bei Bedarf wird dann der elektronische Zähler mit einem Abrechnungsmodul ergänzt, welches die Prepayment-Funktion bietet. Die Kosten für das Aufsatzmodul liegen je nach Stückzahl und Ausführung bei 250 bis 350 €.



Abbildung 40: Elektronischer Zähler mit Aufsatzmodul zur Nutzung als PPZ (Quelle: PMS)

⁴¹⁰ Vgl. <http://www.pms-elektronik.de/> (16.02.2015).

Der wesentliche Vorteil liegt darin, dass sich das Modul durch eine einfache Montage flexibel ein- und auch wieder ausbauen lässt (Abrechnungsmodul kann einfach und ohne Stromunterbrechung eingesteckt und entfernt werden). Daher lässt sich hier auch ein Kundenwechsel an der Anlage in einer Wohneinheit problemlos und einfach realisieren, und zwar ohne, dass der gesamte Zähler wieder ausgetauscht werden muss.

Der Nachteil besteht hier allerdings darin, dass auch die Infrastruktur mit elektronischen Zählern zunächst einmal aufgebaut werden muss. Zudem steht hier die Kritik einer potentiellen Stigmatisierung bestimmter Kundengruppen schnell im Raum, wenn beispielsweise in bestimmten „auffälligen“ Stadtgebieten oder Kundengruppen die elektronischen Zähler präventiv eingebaut werden.

9.9.1.5 Möglichkeiten zur Visualisierung des Stromverbrauchs im Bereich der Smart Meter

Um für den Privatkunden auch Vorteile bei der Nutzung von Smart Metern ziehen zu können und etwaige Stromsparmaßnahmen einzuleiten, ist die Schaffung einer Transparenz des aktuellen Stromverbrauchs notwendig, welche bspw. mit der Darstellung von Signalen, einer Anzeige am Zähler, Warnung per E-Mail bzw. SMS, Einsicht/Anzeige des Verbrauchsverhalten im Kundenportal etc. geschaffen werden kann.

In diesem Bereich wurden im Rahmen von Pilotprojekten bei den an der Studie teilnehmenden Grundversorgern bereits teilweise Erfahrungen gesammelt. Diese sind jedoch eher als Vertriebsprodukte im Rahmen von Smart Home Applikationen getestet worden, welche im Kontext der von Energiesperren betroffenen Personen wohl weniger Relevanz besitzen.

9.9.2 Kostenaufstellung anhand verschiedener Einbauszenarien von Prepaid-Zählern

9.9.2.1 Szenarien und allgemeine Prämissen

Da die tatsächlichen Kosten für die Einführung einer Prepaid-Lösung einerseits in hohem Maße von den ausgewählten PPZ abhängen und andererseits darauf basierend die Infrastruktur aufgebaut werden muss (Stichpunkt: Grad der Automatisierung je nach Größenordnung), werden verschiedene Szenarien aufgestellt. Diese sind wichtige Voraussetzung der Wirtschaftlichkeitsbetrachtung sowie der Bewertung der alternativen Handlungsoptionen.

Folgende Szenarien werden hierbei betrachtet:

- Szenario A: 50 eingesetzte PPZ
- Szenario B: 250 eingesetzte PPZ
- Szenario C: 500 eingesetzte PPZ
- Szenario D: 1.000 eingesetzte PPZ
- Szenario E: 3.000 eingesetzte PPZ
- Szenario F: 6.000 eingesetzte PPZ

Allgemeine Prämissen und Restriktionen:

- Als Zählertyp wird ein verbrauchsabhängiger Zähler (Kapitel 9.9.1.2) und eine Aufladung über eine Kundenkarte (Verweis) am Kassenautomat angenommen. Weitere Annahme: Ein Kassenautomat ist beim Grundversorger bereits vorhanden, daher ist nur eine Aufrüstung notwendig.
- Die Nutzungsdauer der Prepaid-Zähler beträgt 6 Jahre. (Die durchschnittliche Nutzungsdauer beim Kunden beträgt 3-4 Jahre. Teilweise kann der Zähler jedoch anschließend bei einem anderen Kunden wieder verwendet werden.)
- In den Berechnungen werden keine kalkulatorischen Zinsen berücksichtigt.

- Die preislichen und kostenmäßigen Werte basieren auf Angaben der Grundversorger, welche durch Herstellerangaben (vgl. Kapitel 9.8) sowie weitere Quellen (beispielsweise Projekterfahrung der BBHC) verifiziert worden sind.
- Auch bei einem Prepaid-Zähler entfällt der Aufwand für die Ablesung beim Kunden vor Ort (bzw. durch alternative Messung bspw. durch Kundenpostkarte etc.) nicht, da durch eine fehlende bidirektionale Anbindung des Zählers nach wie vor eine jährliche Messung gesetzlich vorgeschrieben ist. Daher fällt das Messentgelt weiterhin an.
- Auch der Aufwand für den Messstellenbetrieb fällt weiterhin an. Die jeweiligen Entgelte für den Messstellenbetrieb basieren im Allgemeinen auf einer Mischkalkulation über verschiedene Zählertypen (bspw. Ferraris-Zähler oder elektronische Zähler). Der Messstellenbetreiber wird dieses Entgelt dementsprechend weiterhin abrechnen. Zudem entstehen auch bei Prepaid-Zählern Prozesskosten, die nicht niedriger sind als beispielsweise bei konventionellen Ferraris-Zählern.
- Die Berechnungen basieren auf den im Folgenden aufgestellten Szenarien und geben eine erste Indikation zur Betrachtung der Wirtschaftlichkeit. Die tatsächlichen Kosten sind abhängig von den jeweiligen Rahmenbedingungen und Gegebenheiten bei den Grundversorgern (z. B. Aufbau IKT-Systemlandschaft, genutzte PPZ-Technologie etc.).

9.9.2.2 Wesentliche Kostenbestandteile

Bei der Kostenbetrachtung sind die einmaligen Kosten (Investitionskosten wie PPZ, Softwareneuschaffungen, Kassenautomat, Einbau Zähler etc. etc.), die als jährliche Abschreibung verrechnet werden, sowie die laufenden Kosten (Betreuung und Betrieb) zu berücksichtigen. Da die tatsächlichen Kosten stark von den individuellen Bedingungen sowie der genauen technischen Ausprägung abhängen (z. B. Mengengerüst einzusetzende Zähler; Integrationsmöglichkeiten in vorhandene Systemlandschaft, Aufladungsmöglichkeiten für den Kunden etc.), werden im folgenden Szenarien gebildet, auf deren Basis die Kosten je PPZ und somit Kunden berechnet werden. Aufgrund der Tatsache, dass die Berechnung nicht auf einem konkreten Praxisbeispiel basiert, müssen bestimmte Eckparameter (Kosten etc.) und zudem verschiedene Prämissen angenommen werden. Dabei findet die Berechnung statisch statt, da zunächst der wesentliche Kostenrahmen festgestellt werden soll. Eine genauere Betrachtung müsste dann im Praxisfall konkretisiert werden und die Berechnung auch dynamisch stattfinden (Berücksichtigung kalkulatorischer Zinssatz etc.).

9.9.2.2.1 Investitionskosten Prepaid-Zähler

Ein wesentlicher Kostenbestandteil für den Einsatz eines Prepaid-Zählers in der Praxis ergibt sich durch die Beschaffung des Zählers vom Hersteller. Dabei konnten entsprechend der Angaben der Studienteilnehmer sowie nach Anfrage bei verschiedenen Herstellern (vgl. Kapitel 9.8) die entsprechenden Einkaufspreise je nach Bestellvolumen (Anzahl der PPZ) aufgestellt werden. Diese sind in Tabelle 34 sowie grafisch in Abbildung 41 entsprechend den in der Folge betrachteten Szenarien A bis F nach Anzahl gestaffelt.

Tabelle 34: Investitionskostenbestandteil für die Beschaffung von Prepaid-Zähler entsprechend der Szenarien A bis F

Investitionskostenbestandteil für die Beschaffung von Prepaid-Zähler		
Szenario: Anzahl PPZ	Beschaffungspreis	Jährliche Abschreibung
A: 50	420,00 €	70,00 €
B: 250	390,00 €	65,00 €
C: 500	375,00 €	60,00 €
D: 1.000	330,00 €	55,00 €
E: 3.000	300,00 €	50,00 €
F: 6.000	270,00 €	45,00 €

Die Fixkostendegressionseffekte werden durch die Abbildung 41 verdeutlicht:

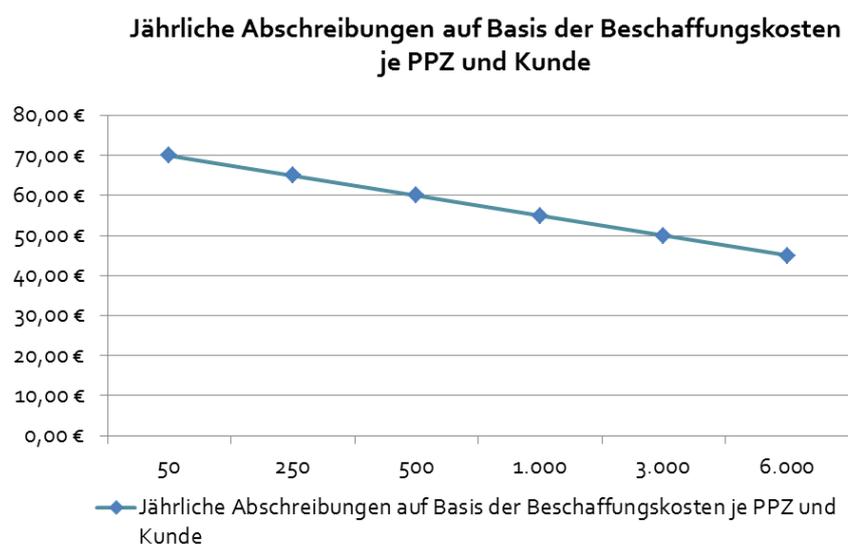


Abbildung 41: Investitionskostenbestandteil für die Beschaffung von Prepaid-Zählern entsprechend Szenarien A bis F (grafische Darstellung)

Des Weiteren müssen Kosten für den Ein- sowie Ausbau berücksichtigt werden. Dabei ist es gängige Praxis, dass bereits beim Einbau die Kosten für einen späteren Ausbau eingepreist werden. Dies liegt im Wesentlichen daran, dass z. B. bei einem möglichen Neueinzug in eine Wohnung, für die ein PPZ eingebaut ist, der neue Kunde möglicherweise diesen Zähler nicht nutzen möchte und auch nicht mit den Kosten für den Ausbau des Prepaid-Zählers sowie Wiedereinbau eines konventionellen Zählers (Ferraris oder alternativ elektronischer Zähler bzw. Smart Meter) belastet werden kann. Die Kosten müssen für eine Weitergabe an den Kunden verursachungsgerecht berechnet werden oder aber vom Grundversorger selber getragen werden. Die Kosten betragen auf Basis der Angaben der Grundversorger und von branchenüblichen Kennzahlen etwa 150 €. Da diese Kosten in der Regel nicht deckungsgleich sind und direkt an die Kunden weitergegeben werden, wird der Betrag bei der Nutzungsdauer von 6 Jahren auf einen jährlichen Posten von 25 € gerechnet. Ein etwaiger reduzierter Zeitaufwand für den Ein- und Ausbau durch eine hohe Anzahl an PPZ (Ausnutzung von Lernkur-

ven, insbesondere bei Szenario E) und damit potentiell Erzielen von Kostendegressionseffekten werden bei der Betrachtung nicht berücksichtigt. Zusätzlich werden jährlich noch einmal Wartungskosten und Kosten der Ablesung des Zählers von 20 € angesetzt. Dies kann sich dadurch ergeben, dass z. B. im Störfall sowie für ein Update der Software am Zähler, Änderungen der Konfigurationseinstellungen etc. ein Außendienstmitarbeiter zum Kunden fahren muss. Zudem muss für die Jahresendabrechnung in der Regel zusätzlich einmal jährlich der Zählerstand ausgelesen werden (z. B. Ablesewert des Verbrauches zum Stichtag).

9.9.2.2.2 Kosten Aufladeinfrastruktur

Die Kosten zum Aufbau einer Aufladeinfrastruktur korreliert stark mit der konkreten Ausprägung und Integration beim Stadtwerk. Dabei spielt es eine wesentliche Rolle, wie viele PPZ verbaut sind. Bei einer geringen Stückzahl und einem bereits vorhandenen Kassenautomaten können eine Aufrüstung des Kassenautomaten sowie eine Abrechnung des Kunden mit einem bestimmten manuellen Aufwand sinnvoll sein. Eine vollständige Integration und Automatisierung der Prozesse mit den damit verbundenen erhöhten Investitionskosten lässt sich durch die mangelnde Ausnutzung einer ausreichenden Kostendegression nicht rechtfertigen. Bei einer Anzahl von PPZ im dreistelligen Bereich ist dieser Aufwand jedoch gerechtfertigt und fängt den ansonsten anfallenden manuellen Mehraufwand ausreichend auf.

Die im Folgenden dargestellten Kosten mit den jeweiligen Szenarien (Anzahl verbaute PPZ) werden diesem Sachverhalt gerecht. Alternativ bzw. ergänzend zur Aufrüstung des Kassenautomaten lässt sich auch ein Gerät zum Aufladen von Guthaben verwenden. Dies ist bspw. mit dem PC des Kundenservicecenter-Mitarbeiters verbunden und ermöglicht so, die Kundenkarte aufzuladen. Nachteil hierbei ist, dass hier ein zusätzlicher manueller Aufwand des Mitarbeiters und somit Personaleinsatzkosten entstehen. Diese Kosten sind entsprechend als Schätzung mit eingepreist (höherer manueller Aufwand und geringere Investitionskosten vs. niedrigerer manueller Aufwand und höhere Investitionskosten).

Eine detailliertere Darstellung der einzelnen Kostenbestandteile für die Aufladeinfrastruktur findet im Folgenden für die Szenarien A (50 PPZ) sowie E (3.000 PPZ) statt. Die restlichen Szenarien B (250 PPZ), C (500 PPZ), D (1.000 PPZ) sowie F (6.000 PPZ) werden auf Basis von typischen Kostendegressionseffekten, welche für diese Technologie üblich sind, interpoliert.

9.9.2.2.2.1 Szenario A: 50 PPZ

Das im Folgenden dargestellte und berechnete Szenario zeigt einen kundenindividuellen Einbau von 50 PPZ und damit nur bei einigen wenigen Kunden des Grundversorgers. Daher ist in diesem Szenario auch mit einem recht geringen Automatisierungsgrad zu rechnen, da der Investitionsaufwand für einen erhöhten Automatisierungsgrad den tatsächlichen Zeit- und Kostennutzen übersteigt.

Daher werden folgenden Annahmen und Kostenansätze in diesen Szenario angenommen:

- Aufrüstung Kassenautomat/Zahlung im Kundenservicecenter: 5.000 € (Angabe auf Basis der Angaben der Studienteilnehmer, Hersteller und Lösungsanbieter).
- Tätigkeiten des Sachbearbeiters (Angaben auf Basis der Erfahrungen der Studienteilnehmer, verifiziert durch Erfahrungen aus der Projektpraxis der BBHC):
 - Einweisung des Kunden in das System zur Aufladung sowie Umgang mit der Pre-paid-Lösung findet am Anfang sowie im Bedarfsfall wiederholt statt. Dies gilt auch dann, wenn bspw. ein neuer Mieter den PPZ nutzt. Da die durchschnittliche Nutzung des PPZ eines Privatkunden 4 Jahre beträgt, wird bei 6 Jahren anteilig eine weitere Einweisung für einen neuen PPZ-Nutzer angenommen, also in Summe 3 Mal je Zeitraum von 6 Jahren. Je Vorgang entsteht im Schnitt ein Aufwand von 15 Minuten, bei 50 Kunden und über einen Zeitraum von 6 Jahren entspricht das **37,5 h und 2.062,50 €**.
 - Es ist ein zusätzlicher manueller Aufwand für die Abrechnung der übermittelten Werte, der Ablesewerte und Verbrauchsdaten von 5 Minuten im Monat erforderlich, Dies ergibt 50 h Wartungsaufwand im Jahr und über eine Laufzeit von 6 Jahren entsprechend **300 h und 16.500 €**.
 - Klärung offener Fragen und der Probleme des Kunden – im Schnitt 6 Mal im Jahr je Kunde im Schnitt 10 Minuten entspricht einem Gesamtaufwand von 50 h im Jahr und über die Nutzungsdauer entsprechend **300 h und 16.500 €**.
 - Daraus ergibt sich ein Gesamtpersonalaufwand von 637,5 h über 6 Jahre und 2,125 h je Kunde im Jahr entsprechend multipliziert mit einem Personalvollkostensatz von 55 €/Stunde können somit Kosten in Höhe von **35.062,50 €** über die Nutzungszeit von 6 Jahren angesetzt werden. Das entspricht **je Kunde 701,25 € für 6 Jahre** und entsprechend **116,88 € pro Jahr**.
- Sonstige IT-Kosten: Wartung und Weiterentwicklung (z. B. Abrechnung in Excel / Access, Speicherbedarf, Pflege der Schnittstelle), Lizenzkosten etc.: 5.000 €.

Dargestellt in einer tabellarischen Übersicht ergeben sich folgender Zeitaufwand für die Prozessschritte und damit entstehende Kosten (dabei wird einheitlich von einem Personalvollkostensatz von 55 €/h ausgegangen):

Table 35: Kosten Aufladung und Betrieb im Szenario A: 50 SMP

Kosten Aufladung und Betrieb im Szenario A: 50 SMP		
Kostenbestandteil	Zeiteinheiten und Parameter	Kosten
Aufrüstung Kassenautomat/Zahlung im Kundenservicecenter	Gesamtaufwand	5.000,00 €
Tätigkeiten des Sachbearbeiters: Einweisung	Einweisung für 2 Jahre: 1 Mal je 15 min je Kunde, über Nutzungsdauer von 6 Jahren entsprechend 3 Mal (Wiederholung oder neuer Kunde), insgesamt 37,5 h	2.062,50 €
Tätigkeiten des Sachbearbeiters: Abrechnung	5 Minuten im Monat, also 1h im Jahr je Kunde, insgesamt 300 h	16.500,00 €

Kosten Aufladung und Betrieb im Szenario A: 50 SMP		
Tätigkeiten des Sachbearbeiters: Klärung offener Fragen/Probleme des Kunden	Im Schnitt 6 Mal im Jahr je Kunde à 10 Minuten, insgesamt 300 h	16.500,00 €
Sonstige IT-Kosten: Wartung und Weiterentwicklung	Gesamtkosten	5.000,00 €
Gesamtkosten		45.062,50 €

Daraus ergeben sich **Gesamtaufwendungen** von **45.062,50 € (davon 35.062,50 € für Personalaufwand)** über die gesamte Nutzungsdauer bei 50 PPZ und entsprechend **150,21 €** je Kunde im Jahr.

9.9.2.2.2 Szenario E : 3.000 PPZ

Das im Folgenden dargestellte und berechnete Szenario nimmt einen recht weitreichenden Rollout mit Einbau von 3.000 PPZ bei Kunden des Grundversorgers an. Daher ist in diesem Szenario auch mit einem recht hohen Automatisierungsgrad zu rechnen, welcher einen erhöhten Investitionsaufwand erfordert. Dafür sind entsprechend weniger manuelle Prozessschritte und damit einhergehender Personalaufwand notwendig. Die erzielte Effizienzsteigerung mit dem erhöhten Automatisierungsgrad und die damit einhergehende Personalkostenersparnis übersteigt damit die erforderliche Gesamtinvestition.

Daher werden folgenden Annahmen und Kostenansätze in diesem Szenario zugrunde gelegt:

- Aufrüstung/Neuanschaffung eines Kassenautomaten (ggf. auch zweites Gerät) mit vollständiger Anbindung an das IT-System (z. B. SAP): **120.000 €**
- Anbindung und Anpassung an das IT-System: z. B. Customizing Tarifmodell; Schnittstellenausprägung, Abrechnungssoftware, Ergänzung/Anpassung Rechnung: **56.000 €**
- Tätigkeiten der Sachbearbeiter:
 - Einweisung des Kunden in das System sowie Klärung offener Fragen/Probleme des Kunden analog zu Szenario A. Für die Einweisung entspricht dies bei 3.000 Kunden **2.250 h Personalaufwand** und damit **123.750 €**.
 - Durch vollständige Integration des Kassensystems in die IT-Systemlandschaft sind allerdings für die Abrechnung etc. entsprechend wesentlich weniger Aufwand erforderlich. Hier kommt es nur zu einer Einzelfallaussteuerung im IT-System. Dabei kann von einem Tätigwerden von 1,5 Mal im Jahr je Kunde und einem Zeitaufwand von im Schnitt 12 Minuten ausgegangen werden, entsprechend **5.400 h** über gesamte Nutzungsdauer und damit Kosten von **297.000 €**.
 - Klärung offener Fragen und der Probleme des Kunden. Dabei kann von einem Tätigwerden von im Schnitt 4 Mal im Jahr je Kunde ausgegangen werden (geringer als im Szenario mit 50 PPZ, da durch einen geringeren manuellen Aufwand weniger Feh-

ler passieren).⁴¹¹ Das entspricht einem Zeitaufwand von durchschnittlich 10 Minuten pro Kunde und Jahr, was einem Gesamtaufwand von 3.000 h im Jahr und über die Nutzungsdauer entsprechend **12.000 h und 660.000 €** entspricht.

- Dies ergibt im Jahr einen **Gesamtpersonalaufwand von 19.650 h** und damit **je Kunde von 1,09 h im Jahr**, was einem Betrag über 6 Jahre von **1.080.750 €** entspricht (Bei Annahme Personalvollkostensatz von 55 €/Stunde). Je Kunde ergibt dies im Jahr Kosten von **60,04 €**.
- Sonstige IT-Kosten: Wartung und Weiterentwicklung (z. B. Abrechnung in Excel/Access, Speicherbedarf, Pflege der Schnittstelle), Lizenzkosten etc. im Jahr von 30.500 € und über 6 Jahre von **183.000 €**.

Tabelle 36: Kosten Aufladung und Betrieb im Szenario A: 3.000 SMP

Kosten Aufladung und Betrieb im Szenario A: 3.000 SMP		
Kostenbestandteil	Zeiteinheiten und Parameter	Kosten
Aufrüstung Kassenautomat/Zahlung im Kundenservicecenter	Gesamtaufwand	120.000 €
Ausprägung und Anpassung im IT-System	Gesamtaufwand	56.000 €
Tätigkeiten des Sachbearbeiters: Einweisung	Einweisung für 2 Jahre: 1 Mal je 15 min je Kunde, über Nutzungsdauer also 3 Mal (Wiederholung oder neuer Kunde), insgesamt 2.250 h	123.750 €
Tätigkeiten des Sachbearbeiters: Abrechnung (nur bei Aussteuerung aus IT-System)	0,5 Mal im Jahr je 12 Minuten, also 1h im Jahr je Kunde, insgesamt 5.400 h	297.000 €
Tätigkeiten des Sachbearbeiters: Klärung von offenen Fragen und Problemen des Kunden	Im Schnitt 6 Mal im Jahr je Kunde à 10 Minuten, insgesamt 150 h	660.000 €
Sonstige IT-Kosten: Wartung und Weiterentwicklung	Gesamtaufwand	183.000 €
Gesamtkosten	1.439.750 €	

In Summe **Gesamtaufwendungen** (davon **Personalaufwand von 1.080.750 €**) für die Aufladeinfrastruktur von **1.439.750 €** über die **gesamt Nutzungsdauer und 79,99 € je Kunde im Jahr**.

⁴¹¹ Recht konservative Annahme, bei der richtigen Ausprägung der IT-Systeme und entsprechender Automatisierung kann der manuelle Aufwand weiter reduziert werden. Jedoch ist bei den Anwendern des PPZ damit zu rechnen, dass immer ein erhöhter Personalaufwand für die Betreuung notwendig ist (ggf. im Vergleich zu anderen Anwender, die eine erhöhte Technik-Affinität besitzen, dies ist bspw. eher bei der Nutzung von Smart Metern der Fall).

9.9.2.3 Übersicht Kosten Aufladeinfrastruktur Szenarien A bis F

Folgende Gesamtinvestitions- und Betriebskosten über die gesamte Nutzungsdauer von 6 Jahren sowie jährliche Effektivkosten (Abschreibung der Investition sowie Betriebskosten) entstehen entsprechend den Szenarien je PPZ/Kunde:

Tabelle 37: Übersicht über die Kosten der Aufladeinfrastruktur

Kosten Aufladeinfrastruktur		
Szenario: Anzahl PPZ	Summe der Investitions- und Betriebskosten	Jährliche Abschreibungen und Betriebskosten
A: 50	45.063 €	150,21 €
B: 250	188.341 €	125,56 €
C: 500	368.125 €	109,18 €
D: 1.000	651.550 €	83,99 €
E: 3.000	1.439.750 €	79,99 €
F: 6.000	2.778.650 €	77,18 €

Die Fixkostendegressionseffekte für die Aufladeinfrastruktur werden durch die Abbildung 42 verdeutlicht:

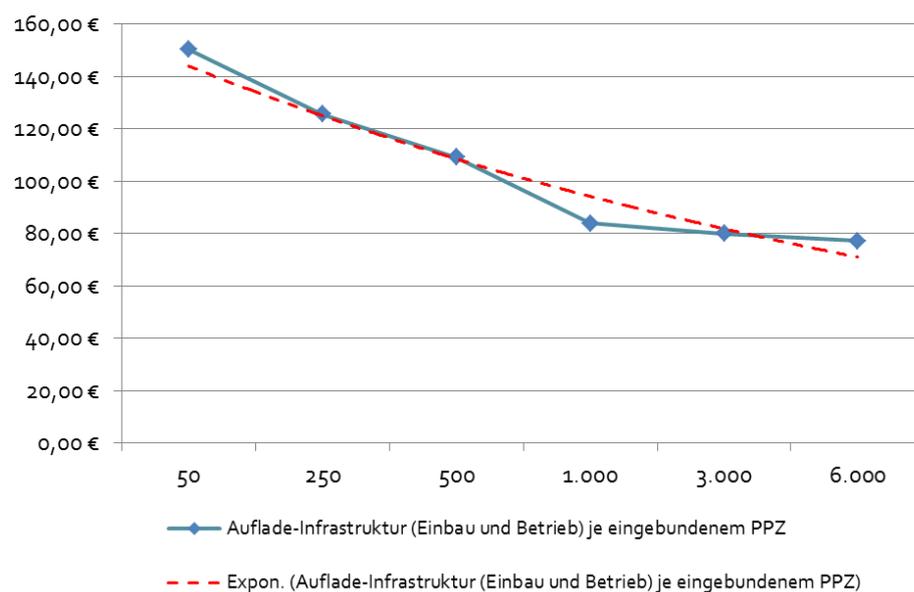


Abbildung 42: Kosten der Aufladeinfrastruktur je PPZ

9.9.2.4 Detailkostenaufstellung entsprechend der Szenarien A bis F

Auf Basis der zuvor dargestellten Kostenbestandteile unter Kapitel 9.9.1.5 ergeben sich bei den jeweiligen Szenarien die im Folgenden aufgezeigten Kosten.

9.9.2.4.1 Szenario A: 50 PPZ

Tabella 38: Kostenaufstellung für Szenario A mit 50 verbauten PPZ

Kostenaufstellung Szenario A		
Anzahl: 50 PPZ	Jährliche Kosten	Kosten über die durchschnittliche Nutzungsdauer (6 Jahre)
Abschreibung für den PPZ (Nutzungsgebühr auf Basis des Anschaffungspreises)	70,00 €	420,00 €
Ein- und Ausbaukosten (umgelegt auf eine jährliche Gebühr)	25,00 €	150,00 €
Wartungskosten und Kosten der Ablesung	20,00 €	120,00 €
Kosten Aufladeinfrastruktur inkl. Betreuung des Kunden etc.	150,21 €	901,25 €
Gesamtkosten	265,21 €	1.591,25 €

9.9.2.4.2 Szenario B: 250 PPZ

Tabella 39: Kostenbestandteile bei Szenario B mit 250 verbauten PPZ

Kostenaufstellung Szenario B		
Anzahl: 250 PPZ	Jährliche Kosten	Kosten über die durchschnittliche Nutzungsdauer (6 Jahre)
Abschreibung für den PPZ (Nutzungsgebühr auf Basis des Anschaffungspreises)	65,00 €	390,00 €
Ein- und Ausbaukosten (umgelegt auf eine jährliche Gebühr)	25,00 €	150,00 €
Wartungskosten und Kosten der Ablesung	20,00 €	120,00 €
Kosten Aufladeinfrastruktur inkl. Betreuung des Kunden etc.	125,56 €	753,36 €
Gesamtkosten	235,56 €	1.413,36 €

9.9.2.4.3 Szenario C: 500 PPZ

Tabelle 40: Kostenaufstellung für Szenario C mit 500 verbauten PPZ

Kostenaufstellung Szenario C		
Anzahl: 500 PPZ	Jährliche Kosten	Kosten über durchschnittliche Nutzungsdauer (6 Jahre)
Abschreibung für den PPZ (Nutzungsgebühr auf Basis des Anschaffungspreises)	60,00 €	360,00 €
Ein- und Ausbaurkosten (umgelegt auf eine jährliche Gebühr)	25,00 €	150,00 €
Wartungskosten und Kosten der Ablesung	20,00 €	120,00 €
Kosten Aufladeinfrastruktur inkl. Betreuung des Kunden etc.	109,18 €	655,10 €
Gesamtkosten	214,18 €	1.285,10 €

9.9.2.4.4 Szenario D: 1.000 PPZ

Tabelle 41: Kostenbestandteile bei Szenario D mit 1.000 verbauten PPZ

Kostenaufstellung Szenario D		
Anzahl: 1.000 PPZ	Jährliche Kosten	Kosten über durchschnittliche Nutzungsdauer (6 Jahre)
Abschreibung für den PPZ (Nutzungsgebühr auf Basis des Anschaffungspreises)	55,00 €	330,00 €
Ein- und Ausbaurkosten (umgelegt auf eine jährliche Gebühr)	25,00 €	150,00 €
Wartungskosten und Kosten der Ablesung	20,00 €	120,00 €
Kosten Aufladeinfrastruktur inkl. Betreuung des Kunden etc.	83,99 €	503,92 €
Summe Gesamtkosten	183,99 €	1.103,92 €

9.9.2.4.5 Szenario E: 3.000 PPZ

Tabelle 42: Kostenbestandteile bei Szenario E mit 3.000 verbauten PPZ

Kostenaufstellung Szenario E		
Anzahl: 3.000 PPZ	Jährliche Kosten	Kosten über durchschnittliche Nutzungsdauer (6 Jahre)
Abschreibung für den PPZ (Nutzungsgebühr auf Basis des Anschaffungspreises)	50,00 €	300,00 €
Ein- und Ausbaurkosten (umgelegt auf eine jährliche Gebühr)	25,00 €	150,00 €
Wartungskosten und Kosten der Ablesung	20,00 €	120,00 €
Kosten Aufladeinfrastruktur inkl. Betreuung des Kunden etc.	79,99 €	479,93 €
Summe Gesamtkosten	174,99 €	1.049,93 €

9.9.2.4.6 Szenario F: 6.000 PPZ

Tabelle 43: Kostenbestandteile bei Szenario F mit 6.000 verbauten PPZ

Kostenaufstellung Szenario F		
Anzahl: 3.000 PPZ	Jährliche Kosten	Kosten über durchschnittliche Nutzungsdauer (6 Jahre)
Abschreibung für den PPZ (Nutzungsgebühr auf Basis des Anschaffungspreises)	45,00 €	300,00 €
Ein- und Ausbaurkosten (umgelegt auf eine jährliche Gebühr)	25,00 €	150,00 €
Wartungskosten und Kosten der Ablesung	20,00 €	120,00 €
Kosten Aufladeinfrastruktur inkl. Betreuung des Kunden etc.	77,19 €	479,93 €
Summe Gesamtkosten	169,55 €	1.017,3 €

9.9.2.5 Übersicht über die effektiven Gesamtkosten auf Basis der Szenarien A bis F

Auf Basis der Kostenbestandteile entsprechend der Anzahl der PPZ, ergeben sich je nach Szenario die jährlichen sowie gesamten Kosten wie folgt:

Tabelle 44: Übersicht Kosten auf Basis Szenarien A bis F

Übersicht Gesamtkosten PPZ Szenario A bis F		
Szenario	Jährliche Kosten	Kosten über durchschnittliche Nutzungsdauer (6 Jahre)
A: 50 PPZ	265,21 €	1.591,25 €
B: 250 PPZ	235,56 €	1.413,36 €
C: 500 PPZ	214,18 €	1.285,10 €
D: 1.000 PPZ	183,99 €	1.103,92 €
E: 3.000 PPZ	174,99 €	1.049,93 €
F: 6.000 PPZ	169,55 €	1.017,30 €
Durchschnitt	207,25 €	1.243,48 €

Die Fixkostendegressionseffekte bei den Einbauszenarien mit einer steigenden Anzahl an PPZ werden durch die Abbildung 43 verdeutlicht:

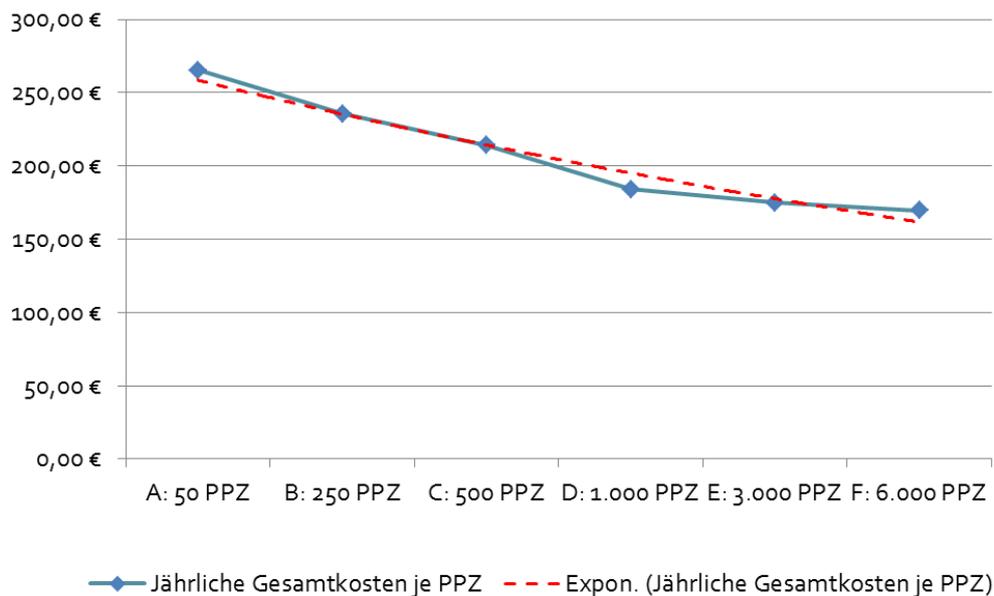


Abbildung 43: Jährliche Gesamtkosten je PPZ

9.10 Betrachtung von Smart Meter Vorkassensysteme

9.10.1 Begriffserläuterung „Smart Meter“

In § 21c bis 21e EnWG wurde der Grundstein zur Einführung von Messeinrichtungen gelegt, die dem jeweiligen Anschlussnutzer den tatsächlichen Energieverbrauch und die tatsächliche Nutzungszeit widerspiegeln sollen. Hintergrund der Einführung dieser intelligenten Zähler („Smart Meter“) und intelligenten Messsysteme ist, dass der Stromkunde anhand visueller Aufbereitung seines Stromverbrauchs sehen soll, wann er wie viel Strom verbraucht und so zu einer Verhaltensänderung animiert wird.

Weiterhin sollen die Daten aus dem Messsystem an den jeweiligen Stromanbieter geschickt werden, dem hierdurch eine intelligente Netz- und Ressourcensteuerung, sowie eine kurzfristige (zum Beispiel monatliche) Rechnungsstellung ermöglicht werden soll.

Unmittelbar durch die flächendeckende Einführung solcher Smart Meter kann das Problem der Stromarmut und der Unterbrechung der Stromversorgung nicht gelöst werden. Jedoch ermöglichen Smart Meter dem Kunden transparenten Einblick in seinen Stromverbrauch. So ist es ihm anhand der Visualisierung möglich, nachzuvollziehen wie viel Strom er bei der Nutzung eines bestimmten elektrischen Verbrauchers aus dem Netz zieht. Hierdurch kann er Einfluss auf seinen individuellen Stromverbrauch nehmen, indem er sein Nutzungsverhalten anpasst.

Variable Tarife i. S. d. § 40 Abs. 5 EnWG werden (abgesehen von einfachen Tag-Nacht-Tarifen) durch die Einführung von Smart Metern erst möglich. Das intelligente Messsystem ermöglicht dann, für den Kunden automatisch den günstigsten Tarif auszuwählen und durch intelligente Steuerung von elektrischen Verbrauchern diese, wenn möglich, in günstigen Nebenzeiten zu betreiben. Beispielsweise kann dann die Waschmaschine nachts betrieben werden, da der Strompreis zu dieser Zeit wegen geringerer Nachfrage günstiger ist als am Tage. Niederstromtarife wurden in der Vergangenheit in Verbindung mit Zweitarifzählern teilweise schon angeboten. Leistungsstarke Verbrauchsgeräte (Waschmaschine, historisch insbesondere die Nachtspeicherheizungen, zukünftig insbesondere am Netz ladbare Elektrofahrzeuge) konnte so in der Niedertarifzeit preisgünstig betrieben werden. Zukünftig besteht die Hoffnung, dass variable Tarife, die sich etwa an der Einspeisung von preiswertem Wind- oder Solarstrom ins Netz orientieren, zur besseren Integration von erneuerbaren Energien ins Netz beitragen können. Der Nutzen der Smart Meter wird in diesem Zusammenhang jedoch von anderen Stimmen teilweise in Zweifel gezogen. Zumindest die Idee hinter der Einführung von Smart Metern und begleitenden variablen Tarifen ist jedoch, sowohl den Stromverbrauch als auch den (durchschnittlichen) Strompreis und damit die Stromkosten für den Kunden zu senken.⁴¹²

Da die Umstellung auf Smart Meter für einige Bereiche wohl ohnehin bevorsteht, wird vorgeschlagen, diese Chance zu nutzen und im Rahmen des Umstellungsverfahrens darauf hinzuwirken, die Messsysteme zugleich mit einer Prepaid-Funktion auszustatten. Hierdurch werde es dem Grundversorger ermöglicht, von seinem Büro aus den Bezahlmodus des Gerätes zu ändern. Durch die werkseitige, und dadurch kostengünstige Verbindung der Smart Meter mit den Prepaid-Stromzählern bedürfte es keines kostenaufwendigen Zählerwechsels, wenn die Voraussetzungen

⁴¹² Eine im Auftrag des BMWi gegebene Kosten-Nutzen-Analyse kommt jedoch zu dem Ergebnis, dass sich durch den Einsatz intelligenter Zähler im Privathaushalt keine Kosten einsparen lassen, im Internet abrufbar unter: <http://www.bmwi.de/BMWi/Redaktion/PDF/Publikationen/Studien/kosten-nutzen-analyse-fuer-flaechendeckenden-einsatz-intelligenterzaehler,property=pdf,bereich=bmwi2012,sprache=de,rwb=true.pdf> (16.02.2015).

für den Vorkassenbetrieb eintreten oder entfallen.⁴¹³ Dabei ist jedoch zu berücksichtigen, dass der Nutzen der flächendeckenden Rollouts von Smart Metern derzeit noch kontrovers diskutiert wird und von § 21c EnWG (wenn die zugehörige neue Messzugangsverordnung kommt) bisher nur ab bestimmten Leistungsgrenzen vorgeschrieben wird. Auch wenn die Smart Meter eingeführt werden, werden daher nicht alle Haushaltskunden zu ihrem Einbau verpflichtet sein. Wie die zukünftige Einbaupflicht für Smart Meter mit einem Rollout von Prepaid-Stromzählern zusammenpasst, müsste durch den Gesetz- und Verordnungsgeber daher noch für den Einzelfall abgestimmt werden.

9.10.2 Beschreibung grundlegender Modelle, Funktionen sowie kaufmännische Eckdaten für Smart Meter Vorkassensysteme

In Verbindung mit Smart Metern kann eine Kommunikationsverbindung zwischen Kunden (alternativ auch staatlichen sozialen Leistungsträgern) und Grundversorgern hergestellt werden, die es ermöglicht, das Guthaben direkt beim Grundversorger aufzuladen. Wenn sich herausstellt oder vorab bereits abzusehen ist, dass dem Betroffenen der Umgang mit einem Monatsstromguthaben für Strom schwer fällt, wären über solche Lösungen auch kürzere Intervalle möglich. Im äußersten Fall und bei Bereitstellung der entsprechenden technischen Voraussetzungen könnte sogar täglich ein Guthaben überwiesen werden, so dass der Zugang zur Stromversorgung auch bei schlechtem Wirtschaften nur für einige Stunden, niemals jedoch über mehrere Tage unterbrochen wäre.

Bei einem solchen Vorgehen wäre gewährleistet, dass ein kontinuierlicher Zugang zur Stromversorgung besteht, mit anderen Worten jederzeit die Möglichkeit besteht, Strom geliefert zu bekommen, wenn die erforderlichen finanziellen Mittel bereit stehen. Wenn im äußersten Fall der staatliche soziale Leistungsträger täglich einen bestimmten Betrag online auf den Prepaid-Zähler lädt, wäre so auch eine ausreichende tägliche Stromversorgung ohne längere Unterbrechungen bei stromarmen Haushalten möglich (bei täglicher Überweisung wären maximal Unterbrechungen von einigen Stunden zu erwarten). Der Grundversorger würde gleichzeitig von seiner gleichsam stellvertretenden Verpflichtungen im Bereich des „Grundrechts auf Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums“ (er ist nicht Grundrechtsverpflichtet, soll jedoch die Verhältnismäßigkeit der Stromsperre prüfen) weitgehend freigestellt, da er in seiner Funktion mit solchen Verpflichtungen, wie dargestellt, ohnehin überfordert ist.

Eine solche Lösung kann im Vergleich zu einem konventionellen Prepaid-Zähler (PPZ) die möglicherweise kostengünstigere Alternative sein (Darstellung der Kosten erfolgt in Kapitel 9.10.3). Hierbei liegt der Fokus darin, dass die Intelligenz (Abrechnung, Sperrzeiten, Verbrauchsprognose und Berechnung etc.) nicht wie bei einem PPZ im Zähler selber liegt, sondern vielmehr in einem zentralen Rechenzentrum. Hier bietet bspw. die Fa. Itron ein Smart Meter an, das für etwa 250 € erhältlich ist. Dieses Gerät ist mit einem Abschaltrelais ausgestattet, welches die Stromlieferung nach Aufbrauchen des Guthabens unterbricht. Nach Aussagen der Fa. Itron kommt hier ein variable Kostenaufwand für die Kommunikation sowie die Aufbereitung der Ablesedaten für die Abrechnung von etwa

⁴¹³ Kopatz, 11/2012, S. 91.

4-5 € im Jahr hinzu⁴¹⁴ (z. B. über GSM oder PLC). Grundlegend können diese Tätigkeiten entweder von dem Grundversorger selber oder vom Dienstleister durchgeführt werden. Für den Fall, dass ein Dienstleister zum Einsatz kommt, muss er die aufbereiteten Daten über eine Schnittstelle liefern, damit der Grundversorger diese entsprechend für die Abrechnung verwenden kann. Ähnlich wie bei der Lösung über SAP kann hier der Kunde bei Erreichen eines bestimmten Guthabens per Nachricht (SMS, E-Mail etc.) informiert werden. Der Kunde muss dann aktiv werden und ein entsprechendes Guthaben wieder rechtzeitig aufladen. Falls das Guthaben dennoch aufgebraucht wird, wird über das Abschaltrelais die Stromverbindung unterbrochen (dies kann auch erst ab einem individuellen Minus/Dispobetrages von z. B. 20 € geschehen). Um ein sicheres Wiedereinschalten zu gewährleisten, muss nach Freischaltung des Zählers der Kunde aktiv werden. Dies geschieht durch Betätigen des Einschaltknopfes direkt am Zähler. Eine unbeaufsichtigte Einschaltung in Abwesenheit des Kunden wird damit verhindert (z. B. im Falle eines Wiedereinschaltens aus der Ferne könnte es sein, dass die elektrische Herdplatte noch eingeschaltet war und damit die Gefahr eines Brandes besteht). In Fällen, in denen der Kunde schwierig an den Zähler kommt (Zähler im abgeschlossenen Zählerkeller verbaut), ist auch eine komplette Fernsteuerung möglich. In diesem Fall muss die Wiedereinschaltung jedoch explizit vom Kunden bestätigt werden (z. B. Kunde ruft bei Grundversorger an und bestätigt, dass er die Verantwortung trägt – er also z. B. zu Hause ist und sichergestellt hat, dass beim Einschalten des Stromes von elektronischen Geräten keine Gefahr ausgehen kann).

Ein weiterer Anbieter von Smart Meter Vorkassensysteme (sog. Smart Prepaid Billing von Gold Utility) ist das Unternehmen Orga Systems, das in Paderborn seinen Sitz hat, jedoch weltweit am Markt auftritt. Orga Systems bietet im wesentlichen IT-Software und Prozessunterstützung vom Datenmanagement über die Abrechnungstools bis zum Customer-Relationship-Management System und kann entsprechend Smart Meter mit Prepaid-Funktion einbinden. Eine schematische Darstellung kann der Abbildung 44 entnommen werden. Hierbei ist die Software über ein AMI / MDM – System an die IT-Landschaft eingebunden (vgl. Abbildung 49) und bietet eine Interaktion mit dem Kunden z. B. über das Smartphone an.

⁴¹⁴ Kaufmännische Angaben: Angabe aus Telefonat am 29. Januar 2015) zwischen BBHC und Herrn Karsten Peterson (Itron Vertriebsleiter Elektrizität Deutschland), Bestätigung der Angabe gegenüber BBHC von Herrn Velten Jähnel (Itron Solution Delivery Manager Central Europe) am 13.02.2015 auf der E-World in Essen.

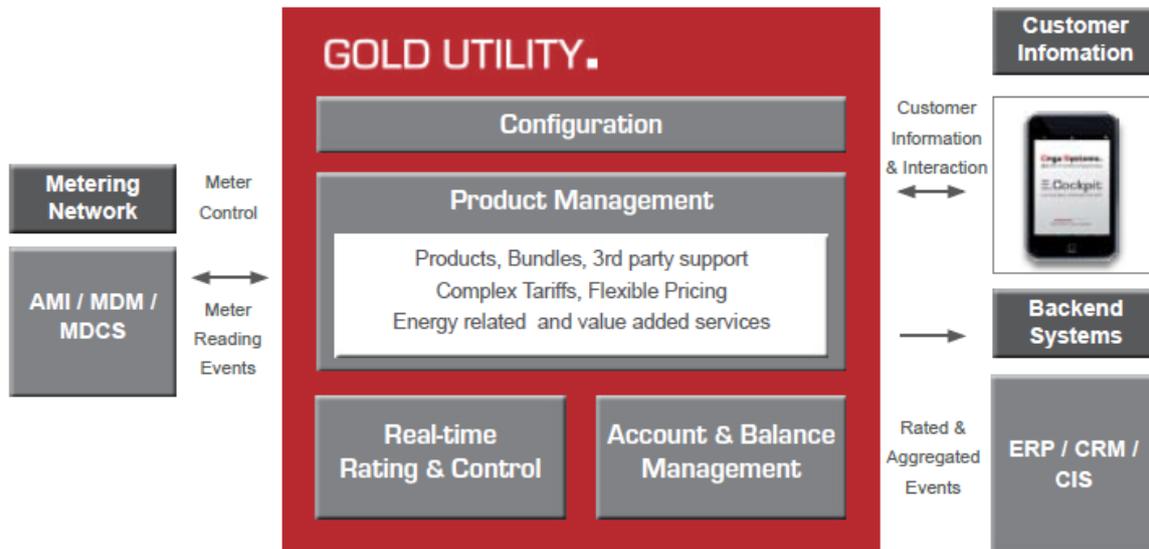


Abbildung 44: Systematische Darstellung der Prepaid-Lösung Gold Utility (Quelle: www.orga-systems.com/.)

Ein weiterer Prepaid-Lösungsansatz mit der Hilfe von Smart Metern bietet die SAP mit dem sog. Thin-Model. Dabei wird auf dem Erfahrungsschatz der eingesetzten Lösung in Großbritannien aufgebaut. Hierbei kommen Smart Meter zum Einsatz, die jedoch für das Thin-Model bereits die energiewirtschaftliche Lösung von SAP (SAP IS-U) voraussetzen. Die Betrachtung dieses Modelles finden dennoch im Rahmen dieser Studie statt, da ein Großteil der vor allem mittleren und großen Energieversorger diese Lösung im Einsatz hat. Zudem kann in diesem Prepaid-Lösungs-Szenario auf eine für konventionelle Prepaid-Zähler notwendige spezielle Infrastruktur zum Aufladen und Transportieren von Daten zwischen Zähler, Smart Card und Abrechnungssystem verzichtet werden. Zusätzlich entfällt der Zählerwechsel im Falle, dass kein Prepaid-Zähler mehr erforderlich ist (neuer Kunde, welcher kein PPZ wünscht) sowie im Falle, dass für den betroffenen Haushalt ein Pflichteinbau eines Smart Meters notwendig ist (zumindest, wenn Smart Meter entsprechend den Vorgaben wie in Kapitel 9.10.1 beschrieben eingebaut sind).

Die reduzierte Manipulationsgefahr kann hier für den Energieversorger auch einen ausschlaggebenden Vorteil ergeben. Nicht nur der Schutz vor Manipulation ist bei dieser Lösung gegenüber herkömmlichen Prepaid-Lösungen erhöht, sondern eine etwaige Manipulation kann auch durch die stetige Datenkommunikation umgehend bemerkt werden.

Durch den Einsatz von Smart Metern stehen immer aktuelle Verbräuche für eine backend-basierte Prepaid-Lösung zur Verfügung. Das heißt, die Abrechnungsprozesse und damit auch die Guthabensbilanz finden im zentralen System statt (hier SAP ERP und SAP IS-U). Diese schmale Lösung ist vor allem dann besonders relevant, wenn der Smart Meter Rollout bereits geplant ist und im kurz- bzw. mittelfristigen Planungshorizont umgesetzt werden soll. Neben der in Kapitel 9.10.1 dargestellten Einbaupflicht für Smart Meter kann sich hier entsprechend auch ein wirtschaftlicher Anwendungsfall ergeben, wenn bei potentiellen Kunden die Voraussetzungen für den Einsatz eines PPZ gegeben sind. Durch die Möglichkeit, dass ein Smart Meter stetig (Taktung mindestens täglich bis zu minüt-

lich, üblich im 15-Minuten-Takt) den Ablesewert an das System weitergibt, kann im Abrechnungssystem der aktuelle Verbrauch mit dem Guthaben abgeglichen werden und beim Verbrauch des Guthabens entsprechend eine Sperrung durchgeführt werden. Die Aufladung des Guthabens kann dabei entweder per Überweisung bzw. Einzugsverfahren oder per Barzahlung am Kassenautomat oder im Kundenservicecenter des Grundversorgers stattfinden. Das zusätzlich Guthaben wird dann entsprechend dem Vertragskonto gutgeschrieben (exemplarische Darstellung s. Abbildung 45).

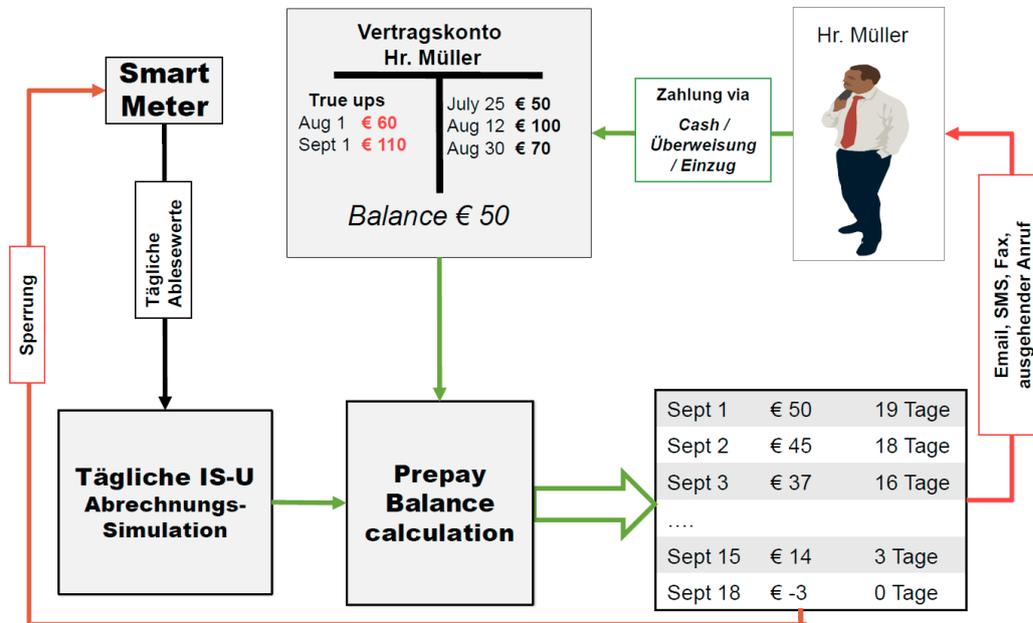


Abbildung 45: Systematische Darstellung Thin-Model von SAP (Quelle: SAP)

Dabei ist es auch möglich, den laufenden Verbrauch einzusehen (z. B. über Kundenportal, Display am Zähler, Nachricht per SMS oder E-Mail etc.) und bspw. im Falle der Unterschreitung eines individuell definierten Guthabenbetrages eine Benachrichtigung an den Kunden zu senden. Alternativ kann auch ein vom Kunden vorher gewünschter Betrag bei Unterschreitung automatisch vom Konto abgebucht werden (ähnlich wie bereits angewendet bei Prepaid-Handys). Zusätzlich können mit dieser Methode auf Basis von Vereinbarungen mit dem Kunden Teile des jeweiligen Aufladebetrags zur Schuldentilgung verwendet werden. Denkbar bspw. die vertragliche Vereinbarung einen bestimmten Prozentsatzes des eingezahlten Betrages zur Altschuldentilgung einzubehalten und nur den übrigen Betrag als Guthaben zu verbuchen, möglicherweise verbunden mit einem monatlichen maximalen Betrag bis die Altschulden abbezahlt sind, oder einem vorher festgelegter Festbetrag für einen vorab fest definierten Zeitraum. Im Praxisfall kann die Tilgungsvereinbarung auch so ausgestaltet werden, dass in den Sommermonaten, in denen meistens weniger Strom benötigt wird, die Tilgung der Schulden höher als im Winter ist. Die tatsächliche Auslösung der Sperre kann entweder durch Versenden einer Sperrnachricht des Systems an den Messstellenbetreiber (Netzbetreiber) erfolgen (bei aktuellen Smart Metern, die noch nicht die Technischen Richtlinien erfüllen sowie die BIS-konforme Kommunikation über den Smart Meter Gateway einhalten) oder aber das Smart Meter Gateway sendet nach Ablauf des Toleranzzeitraums ein Signal an den Stromunterbrecher (entsprechend der Beschreibung unter Kapitel 9.10.1). Eine genaue Prozessbeschreibung, wie dies unter Einhaltung der sicheren Datenübertragung in der Praxis vorgesehen ist, fehlt aktuell noch.

Bei der Integration des notwendigen Add-Ons „Prepayment for Utilities“ im IS-U System wird ausschließlich der prepayment-spezifische Teil wie die Berechnung der aktuellen Energiebilanz und das Monitoring zum Auslösen von Aktivitäten behandelt. Die Einbettung in vorhandene Prozesse (Wechsel zur Prepaid-Funktion und zurück) muss im bestehenden IS-U implementiert werden. Es

muss bei der Umstellung von einem konventionellen Zähler (z. B. Ferraris) eine Schlussabrechnung zum Wechseltag erfolgen, die wie auch sonst üblich mit IS-U abgewickelt wird. Der neue Vertrag wird angelegt und entsprechend als Prepaid-Vertrag gekennzeichnet.

Die tatsächlichen zusätzlichen Implementierungskosten, die durch die Aufrüstung von Smart Metern zu Vorkassensystemen mit der Lösung von SAP anzusetzen sind, hängen stark vom den Gegebenheiten beim Kunden ab (Anpassungsaufwand der kundenspezifische IS-U Implementierung etc.) und variieren damit entsprechend auch je nach Anzahl der eingesetzten Zähler. Diese Kosten liegen je Zähler bei jährlich 30 bis 60 €. ⁴¹⁵ Da von einem erhöhten Investitionsvolumen auszugehen ist, erreicht das Modell voraussichtlich erst eine ausreichende Wirtschaftlichkeit, wenn der Einsatz von zur Prepaid-Lösung auferüsteten Smart Meter im hohen dreistelligen bis vierstelligen Bereich liegt. Dabei ist es allerdings erforderlich, dieses Modell in der Praxis und auf Basis des konkreten Anwendungsfalles individuell auf die Wirtschaftlichkeit hin zu berechnen und zu bewerten. Dabei sollten auch etwaige Kooperationsmodelle von verschiedenen Grundversorgern betrachtet werden, damit eine kritische Masse und somit eine ausreichende Fixkostendegression erreicht werden kann.

9.10.3 Kostenaufstellung anhand von verschiedenen Einbauszenarien für Smart Meter Vorkassensysteme

9.10.3.1 Szenarien und allgemeine Prämissen

Da die tatsächlichen Kosten für die Einführung eines Smart Meter Vorkassensystems (SMV) einerseits in einem hohen Grad vom ausgewählten Smart Meter Modell abhängt und andererseits darauf basierend die Infrastruktur aufgebaut werden muss (z. B. unterschiedlicher Grad der Automatisierung je nach Größenordnung der zu verbauenden Zähler), werden verschiedene Szenarien aufgestellt. Diese sind wichtige Voraussetzung der Wirtschaftlichkeitsbetrachtung sowie der Bewertung der alternativen Handlungsoptionen.

Gleichlaufend mit der Betrachtung der PPZ in Kapitel 9.9.2.1 gelten die dort genannten grundsätzlichen Rahmenbedingungen. Zum bestmöglichen Vergleich werden auch wieder die gleichen Einbauszenarien betrachtet.

Dabei werden für die Smart Meter Vorkassensysteme die Kosten folgenden Szenarien genauer betrachtet:

- Szenario B: 250 SMV
- Szenario C: 500 SMV
- Szenario E: 3.000 SMV

⁴¹⁵ Angaben aus Telefonat mit SAP, basierend auf Erfahrungsschatz aus Projekten der SAP außerhalb von Deutschland. Ergänzt mit Expertenschätzungen aus Projekterfahrungen im ähnlichen Kontext der BBHC: Beispielhafte Rechnung auf Basis von Kostenannahmen: 80.000 € Investition für Software-Lizenz (Add-On für SAP IS-U), weitere 70.000 € für kundenindividuelle Ausprägungen und Customizing. Bei Gesamtinvestition von 150.000 € und einer Nutzungsdauer von durchschnittlich 5 Jahren in statischer Betrachtung ergibt sich ein Abschreibung von 30.000 € jährlich. Für die laufenden Betriebs- und Wartungskosten wurden weitere 10.000 € jährlich angenommen. Bei einem Einsatz von 1.000 Zähler ergibt dies effektive jährliche Gesamtkosten von 40 € je Kunde.

- Die Gesamtkosten für die Szenarien A, D und F werden auf Basis der Kosten für die Szenarien B, C und E interpoliert und in Kapitel 9.10.3.4 ergänzend dargestellt.

Allgemeine Prämissen und Restriktionen:

- Als Zählertyp wird ein zum Prepaid-Zähler umgerüsteter Smart Meter eingesetzt, welcher mit einer bidirektionalen Kommunikation ausgestattet ist (vgl. Kapitel 9.10.1). Eine Aufladung vor Ort beim Stadtwerk zwar ist nicht unbedingt notwendig, wird jedoch in den betrachteten Szenarien mit berücksichtigt. Die Aufladung kann entweder direkt am Kassenautomat (nach Einzahlung eines Guthabens wird der Betrag automatisch auf den Smart Meter übertragen), per Überweisung oder online im Kundenportal erfolgen.
- Die Nutzungsdauer des SMV beträgt durchschnittlich 8 Jahre. Auch wenn die durchschnittliche Nutzungsdauer als Vorkassensystem beim Kunden etwa 3-4 Jahre beträgt, kann hier die übliche Nutzungs- und damit Abschreibungsdauer für einen Smart Meter von 8 Jahren angesetzt werden, da der Zähler im Falle eines Kundenwechsels an der Verbrauchsstelle im Gegensatz zu einem PPZ nicht gewechselt werden muss. Der Smart Meter kann ganz normal als elektronischer Zähler weitergenutzt werden. Auch ein Wechsel des Messstellenbetreibers und Übernahme des Zählers wirkt sich nur bei diesem und nicht beim Kunden aus. Zudem kommt der Wechsel des Messstellenbetreibers in der Grundversorgung fast nicht vor und der Regelmessstellenbetreiber (nämlich der Netzbetreiber) bleibt in aller Regel dauernd Messstellenbetreiber. Prepaid-Zähler bzw. als Vorkassensystem genutzte Smart Meter werden daher fast ausschließlich beim Grundversorger im eigenen Netz verbaut.
- In den Berechnungen werden keine kalkulatorischen Zinsen berücksichtigt.
- Die Preise und Kosten basieren auf Angaben von Herstellern, zudem werden diese Werte mit weiteren marktüblichen Preisen abgeglichen (vgl. Kapitel 9.10.2).
- Durch die Möglichkeit der bidirektionalen Anbindung (Übermittlung der Daten über das Kommunikationsnetz zum Grundversorger, ggf. über einen Dienstleister) entsteht zwar kein Personalaufwand für die Ablesung beim Kunden vor Ort (bzw. durch alternative Messung bspw. durch Kundenpostkarte etc.). Allerdings entstehen Kosten für die Kommunikation und die Kommunikationseinrichtungen zur Übermittlung der Messwerte. Zudem entstehen weitere Prozesskosten für die Überwachung der Messwertermittlung. Der Messdienstleister wird nach derzeitiger Gesetzeslage i. A. das Messentgelt weiterhin erheben. Mögliche Einsparungen in der Zukunft sind daher im Folgenden nicht einkalkuliert.
- Auch der Aufwand für den Messstellenbetrieb fällt weiterhin an. Die jeweiligen Entgelte für den Messstellenbetrieb basieren i. A. auf einer Mischkalkulation über verschiedene Zählertypen (bspw. Ferraris-Zähler oder elektronische Zähler). Der Messstellenbetreiber wird dieses Entgelt dementsprechend weiterhin abrechnen. Zudem entstehen auch bei Smart Meter Vorkassensystemen Prozesskosten, die nicht niedriger als beispielsweise bei konventionellen Ferraris-Zähler sind.
- Die Berechnungen basieren auf den im Folgenden aufgestellten Szenarien und geben eine erste Indikation zur Betrachtung der Wirtschaftlichkeit von Smart Meter Vorkassensystemen. Die tatsächlichen und effektiven Kosten sind abhängig von den jeweiligen Rahmenbedingungen und Gegebenheiten bei den Grundversorgern (z. B. Aufbau einer IKT-Systemlandschaft, der genutzten Technologie etc.).

9.10.3.2 Investitionskosten für Smart Meter Vorkassensysteme

Ein wesentlicher Kostenbestandteil für den Einsatz von Smart Meter Vorkassensystemen ergibt sich durch die Beschaffung des Zählers von einem Hersteller. Dabei konnten entsprechend der Angaben auf Basis von Anfragen bei verschiedenen Herstellern (vgl. Kapitel 9.8) die entsprechenden Einkaufspreise je nach Bestellvolumen (Anzahl der SMV) aufgestellt werden. Diese sind in Tabelle 34

sowie grafisch in Abbildung 41 entsprechend den in der Folge betrachteten Szenarien A bis F nach Anzahl gestaffelt.

Tabelle 45: Investitionskostenbestandteil bei der Beschaffung eines Smart Meter Vorkassensystems entsprechend den Szenarien A bis F

Investitionskosten für die Beschaffung eines Smart Meter Vorkassensystems (SMV)		
Szenarien: Anzahl	Beschaffungspreis	Jährliche Abschreibung
A: 50	260,00 €	32,50 €
B: 250	245,00 €	30,63 €
C: 500	230,00 €	28,75 €
D: 1.000	220,00 €	27,50 €
E: 3.000	210,00 €	26,25 €
F: 6.000	200,00 €	25,00 €

9.10.3.3 Kostenaufstellung anhand von verschiedenen Einbauszenarien für Smart Meter Vorkassensysteme

9.10.3.3.1 Szenario B: 250 SMV

Szenariospezifische Prämissen und Annahmen:

- Aufbau der Aufladeinfrastruktur: Die Aufbereitung der Ablesedaten und Verbrauchswerte wird bei der Anzahl von 250 Zählern von einem Dienstleister durchgeführt. Diese Servicepauschale beträgt etwa **4,00 € je Kunde** im Monat und somit **48 € im Jahr**. Dies ergibt bei 250 SMV entsprechend dann **96.000 € über 8 Jahre**. Die aufbereiteten Ablesedaten und Verbrauchswerte werden vom Dienstleister mit einem Datenimport in das Abrechnungssystem des Stadtwerkes übertragen.
- Tätigkeiten des Sachbearbeiters:
 - Einweisung des Kunden in das System zur Aufladung sowie zum Umgang mit der Prepaid-Lösung alle 2 Jahre, da teilweise später nochmalige Erklärungen erforderlich werden oder neue Kunden oder Nutzer des Zählers hinzu kommen. Insgesamt werden daher 4 Einweisungen pro Anschluss über die Nutzungsdauer kalkuliert. Bei einem jeweiligen Aufwand von 15 Minuten je Vorgang, ergibt dies bei 250 Kunden über ein Zeitraum von 8 Jahren **insgesamt 250 h und 13.750 €**.
 - Für den manuellen Aufwand für die Abrechnung der übermittelten Ablesewerte und Verbrauchsdaten wird mit einer Minute im Monat kalkuliert (geringer Aufwand, da die Werte von Dienstleistern kommen und über eine Schnittstelle als Datenimport eingelesen werden können). Der Manuelle Aufwand beläuft sich damit insgesamt auf **50 h im Jahr** über Laufzeit von 8 Jahren. Das entspricht **400 h und 22.000 €** für die gesamte Nutzungszeit.

- Klärung von offenen Fragen und Problemen des Kunden – im Schnitt 3 Mal im Jahr (etwas geringer als bei PPZ, da eine bidirektionale Kommunikationsanbindung besteht und daher höhere Transparenz für Kunden sowie einfachere Bedienung angenommen werden kann). Das entspricht einem Aufwand von 10 Minuten je Kunde entsprechend einem Gesamtaufwand von 125 h im Jahr und einem Aufwand über die gesamte Nutzungsdauer von **1.000 h und 55.000 €**.
- Als gesamter Aufwand für manuelle Tätigkeiten (Personalaufwand) ergeben sich somit **1.650 h** über 8 Jahre und **0,825 h je Kunde im Jahr**. Entsprechend multipliziert mit einem Personallvollkostensatz von 55 €/Stunde ergibt dies **insgesamt 90.750 €** über die Nutzungszeit von 8 Jahren und einen Gesamtaufwand je Kunde von jährlich **45,38 €**.

Dargestellt in einer tabellarischen Übersicht ergibt sich folgender Zeit- und Kostenaufwand (dabei wird einheitlich von einem Personallvollkostensatz von 55 €/h ausgegangen):

Table 46: Variable Kostenbestandteile bei Szenario A mit 250 verbauten SMV

Kostenaufstellung für die Aufladeinfrastruktur inkl. Kundenbetreuung sowie Abrechnung für Szenario B: 250 SMV		
Kostenbestandteil	Zeiteinheiten und Parameter	Kosten über die durchschnittliche Nutzungsdauer (8 Jahre)
Aufbereitung der Ablesedaten und Verbrauchswerte (vom Dienstleister)	Aufwand je SMV und Jahr: 48 €	96.000 €
Tätigkeiten des Sachbearbeiters: Einweisung des Kunden in das System zur Aufladung	Einweisung für 2 Jahre: 1 Mal je 15 min je Kunde, über Nutzungsdauer also 4 Mal (Wiederholung oder neuer Kunde), insgesamt 250 h	13.750 €
Tätigkeiten des Sachbearbeiters: Manueller Aufwand bspw. für die Abrechnung der übermittelten Ablesewerte	1,0 Minuten im Monat je Kunde, insgesamt 50 h im Jahr und 400 h für 8 Jahre	22.000 €
Tätigkeiten des Sachbearbeiters: Klärung offener Fragen und Probleme des Kunden	Im Schnitt 3 Mal im Jahr je Kunde à 10 Minuten, insgesamt 1.000 h	55.000 €
Gesamtkosten		186.750 €

In Summe ergibt sich damit ein **Gesamtaufwand der Aufladeinfrastruktur inkl. Kundenbetreuung sowie Abrechnung** von **186.750 €** (davon Personalaufwand von 90.750 € und Kosten für externe Dienstleister von 96.000 €) über die **gesamte Nutzungsdauer und 93,38 € je Kunde im Jahr**.

Damit ergeben sich Gesamtkosten je Kunde und SMV entsprechend der folgenden Tabelle:

Tabelle 47: Kostenbestandteile und Gesamtkosten bei Szenario B mit 250 verbauten SMV

Kostenaufstellung Szenario B: 250 SMV		
Kostenbestandteil	Jährliche Kosten je Zähler	Kosten für die durchschnittliche Nutzungsdauer (8 Jahre)
Abschreibung für SMV (Nutzungsgebühr auf Basis des Anschaffungspreises) – Bestandteil SMV	30,63 €	245,00 €
Ein- und Ausbaukosten – Bestandteil SMV	18,75 €	150,00 €
Wartungskosten – Bestandteil SMV	15,00 €	120,00 €
Kosten der Aufladeinfrastruktur inkl. Betreuung des Kunden	45,38 €	443,03 €
Aufbereitung der Ablesedaten und Verbrauchswerte – Bestandteil der Aufladeinfrastruktur und Abrechnung	48,00 €	384,00 €
Gesamtkosten	157,76 €	1.262,03 €

9.10.3.3.2 Szenario C: 500 SMV

Szenariospezifische Prämissen und Annahmen:

- Aufbau der Aufladeinfrastruktur: Die Aufbereitung der Ablesedaten und Verbrauchswerte wird bei der Anzahl von 500 Zählern nicht mehr von einem Dienstleister erbracht (zumindest als Annahme für dieses Szenario). Für die Ausprägung und Konfiguration einer entsprechenden Schnittstelle zum vorhandenen Abrechnungssystem wird ein einmaliger Aufwand von **100.000 €⁴¹⁶** angesetzt. Diese sind für 8 Jahre Nutzungszeit berechnet und belaufen sich somit auf **25,00 €** je Kunde im Jahr.
- Tätigkeiten des Sachbearbeiters:
 - Einweisung des Kunden in das System zur Aufladung sowie zum Umgang mit der Prepaid-Lösung alle 2 Jahre, da teilweise später nochmalige Erklärungen erforderlich werden oder neue Kunden oder Nutzer des Zählers hinzu kommen. Insgesamt werden daher **4** Einweisungen pro Anschluss über die Nutzungsdauer kalkuliert. Das

⁴¹⁶ Der Kostenbetrag ist auf Basis marktübliche Kennzahl und Aussagen von IT-Dienstleistern geschätzt. Der genaue Betrag kann allerdings je nach vorliegenden Gegebenheiten, z. B. vorhandene IT-Systeme, Größe des Stadtwerkes bzw. Grundversorgers etc. wesentlich von diesem Betrag abweichen. Daher ist für die genaue Kostenaufstellung im Praxisfall eine Detailkalkulation unter Berücksichtigung der entsprechenden Rahmenbedingungen durchzuführen.

führt bei einem Aufwand von 15 Minuten, bei 500 Kunden und über ein Zeitraum von 8 Jahren also zu **500 h und 27.500 €**.

- Für den manuellen Aufwand für die Abrechnung der übermittelten Ablesewerte und Verbrauchsdaten wird mit 0,75 Minuten im Monat kalkuliert. Hier geringerer Aufwand, da Datenimport für Abrechnung in der Regel über Schnittstelle automatisiert erfolgt; nur im Einzelfall ist eine manuelle Tätigkeit notwendig, z. B. bei Fehler und persönlichen Anfragen des Kunden im Kundenservicecenter etc. erfolgt ein manueller Aufwand. Der manuelle Aufwand beläuft sich damit insgesamt auf **600 h und 33.000 €**.
- Klärung von offenen Fragen und Problemen des Kunden – im Schnitt 3 Mal im Jahr. Bei einem Aufwand von 10 Minuten je Kunde entspricht dies einem Gesamtaufwand von 250 h im Jahr und einem Aufwand über die gesamte Nutzungsdauer von **2.000 h und 110.000 €**.
- Als gesamter Aufwand für manuelle Tätigkeiten (Personalaufwand) ergeben sich somit **3.100 h** über 8 Jahre und **0,775 h je Kunde im Jahr**. Entsprechend multipliziert mit einem Personalvollkostensatz von 55 €/Stunde ergibt dies **insgesamt 170.500 €** über die Nutzungszeit von 8 Jahren und einen Gesamtaufwand je Kunde von jährlich **42,63 €**.

Dargestellt in einer tabellarischen Übersicht ergibt sich folgender Zeit- und Kostenaufwand (dabei wird einheitlich ein Personalvollkostensatz von 55 €/h angenommen):

Tabelle 48: Variable Kostenbestandteile bei Szenario C mit 500 verbauten SMV

Kostenaufstellung Szenario C: 500 SMV		
Kostenbestandteil	Zeiteinheiten und Parameter	Summe Kosten über durchschnittliche Nutzungsdauer (8 Jahre)
Aufbereitung der Ablese- und Verbrauchsdaten (vom Dienstleister)	Aufwand je SMV und Jahr: 25,00 €	100.000 €
Tätigkeiten des Sachbearbeiters: Einweisung des Kunden in das System zur Aufladung	Einweisung für 2 Jahre: 1 Mal je 15 min je Kunde, über Nutzungsdauer also 4 Mal (Wiederholung oder neuer Kunde), in Summe also 500 h	27.500 €
Tätigkeiten des Sachbearbeiters: Manueller Aufwand bspw. für die Abrechnung der übermittelten Ablesewerte	0,75 Minuten im Monat je Kunde und damit in Summe 600 h über 8 Jahre.	33.000 €
Tätigkeiten des Sachbearbeiters: Klärung offener Fragen und Probleme des Kunden	Im Schnitt 3 Mal im Jahr je Kunde à 10 Minuten, in Summe 2.000 h über 8 Jahre	110.000 €
Summe Gesamtkosten		270.500 €

Daraus ergibt sich ein **Gesamtaufwand** für die **Aufladeinfrastruktur inkl. Kundenbetreuung sowie Abrechnung** von **270.500 €** über die gesamte Nutzungsdauer und von **67,63 € je Kunde im Jahr**.

Die Gesamtkosten je Kunde und SMV sind der folgenden Tabelle zu entnehmen:

Tabelle 49: Gesamtkosten je Kunde und SMV(Szenario C)

Kostenaufstellung Szenario C: 500 SMV		
Kostenbestandteil	jährliche Kosten je Zähler	Summe Kosten über durchschnittliche Nutzungsdauer (8 Jahre)
Abschreibung SMV (Nutzungsgebühr auf Basis Anschaffungspreis) – Bestandteil PPZ	28,75 €	230,00 €
Ein-und Ausbaurkosten – Bestandteil SMV	18,75 €	150,00 €
Wartungskosten – Bestandteil SMV	15,00 €	120,00 €
Kosten Aufladeinfrastruktur inkl. Betreuung Kunde etc.	67,63 €	541,00 €
Summe Gesamtkosten	130,13 €	1.041,00 €

9.10.3.3 Szenario E: 3.000 SMV

Szenariospezifische Prämissen und Annahmen:

- Zum Aufbau der Aufladeinfrastruktur wird für die Ausprägung und Konfiguration einer entsprechenden Schnittstelle zum vorhandenen Abrechnungssystem ein einmaliger Aufwand von **240.000 €⁴⁷⁷** angesetzt (auch hier kein Einsatz externer Dienstleister angenommen). Es entstehen erhöhte Kosten im Vergleich zu Szenario C, da durch die höhere Anzahl an SMV auch entsprechend der Automatisierungsgrad erhöht wird und somit ein erhöhter Anpassungsaufwand notwendig ist. Auch die erhöhte Flexibilisierung bei der Zahlung, z. B. Entwicklung App für direkte Zahlung via Smartphone, ist hierbei möglich. Bei 3.000 Kunden und betrachtet über eine Nutzungszeit von 8 Jahren sind dies je Kunde **10,00 €** im Jahr.
- Tätigkeiten des Sachbearbeiter:
 - Einweisung des Kunden in das System zur Aufladung sowie Umgang der Prepaid-Lösung einmalig ausgelegt auf 2 Jahre, da teilweise nochmalige Erklärung notwendig oder neuer Kunde/Nutzer des Zählers vorhanden etc. – Aufwand von 15 Minuten,

⁴⁷⁷ Kostenbetrag auf Basis marktübliche Kennzahl und Aussagen von IT-Dienstleistern. Der genaue Betrag kann allerdings je nach vorliegenden Gegebenheiten, z. B. vorhandene IT-Systeme, Größe des Stadtwerkes bzw. Grundversorgers etc. wesentlich von diesem Betrag abweichen. Daher ist für die genaue Kostenaufstellung im Praxisfall eine Detailkalkulation unter Berücksichtigung der entsprechenden Rahmenbedingungen durchzuführen.

bei 3.000 Kunden und über ein Zeitraum von 8 Jahren in Summe **3.000 h** und über die Gesamtbetrachtungsdauer **165.000 €**.

- Für den manuellen Aufwand für die Abrechnung bzw. Korrektur der übermittelten Ablesewerte und Verbrauchsdaten wird mit 0,5 Minuten im Monat kalkuliert (geringer Aufwand, da Datenimport für Abrechnung automatisch, sowie erhöhtem Gesamtautomatisierungsgrad). Der manuelle Aufwand beläuft sich auf insgesamt **2.400 h und damit Kosten von 132.000 €**.
- Klärung offener Fragen/Probleme des Kunden – im Schnitt 3 Mal im Jahr (geringer als bei PPZ, da bidirektionale Kommunikationsanbindung und daher höhere Transparenz für Kunden sowie einfacherer Bedienung). Bei einem Aufwand von 10 Minuten je Kunde ergibt dies einen manuelle Aufwand von **12.000 h und damit Kosten von 660.000 €**.
- Als gesamter Aufwand für manuelle Tätigkeiten (Personalaufwand) ergeben sich somit **17.400 h** über 8 Jahre und **0,725 h je Kunde im Jahr**. Entsprechend multipliziert mit einem Personalvollkostensatz von 55 €/Stunde ergibt dies **insgesamt 957.000 €** über die Nutzungszeit von 8 Jahren und einen Gesamtaufwand je Kunde von jährlich **39,88 €**.

Dargestellt in einer tabellarischen Übersicht ergibt sich folgender Zeit- und Kostenaufwand (dabei wird einheitlich ein Personalvollkostensatz von 55 €/h angenommen):

Tabelle 50: Übersicht Zeit- und Kostenaufwand Gesamt Szenario E (3.000 Zähler)

Kostenaufstellung Aufladeinfrastruktur inkl. Kundenbetreuung sowie Abrechnung Szenario E: 3.000 SMV (Gesamtsumme)		
Kostenbestandteil	Zeiteinheiten und Parameter	Summe Kosten über durchschnittliche Nutzungsdauer (8 Jahre)
Die Aufbereitung der Ablesedaten und Verbrauchswerte	Aufwand je SMV und Jahr: 10,00 €	240.000 €
Tätigkeiten des Sachbearbeiters: Einweisung	Einweisung für 2 Jahre: 1 Mal je 15 min je Kunde, über Nutzungsdauer also 4 Mal (Wiederholung oder neuer Kunde), in Summe also 3000 h	165.000 €
Tätigkeiten des Sachbearbeiters: Manueller Aufwand bspw. für die Abrechnung der übermittelten Ablesewerte	0,5 Minuten im Monat je Kunde und damit in Summe 2.400 h über 8 Jahre.	132.000 €
Tätigkeiten des Sachbearbeiters: Klärung offener Fragen/Probleme des Kunden	Im Schnitt 3 Mal im Jahr je Kunde à 10 Minuten, in Summe 12.000 h über 8 Jahre	660.000 €
Summe Gesamtkosten		1.197.000 €

Daraus ergibt sich ein **Gesamtaufwand für die Aufladeinfrastruktur inkl. Kundenbetreuung sowie Abrechnung von 1.197.000 €** über die gesamt Nutzungsdauer und von **49,88 € je Kunde im Jahr**.

Damit ergeben sich auf Basis der kaufmännischen Angaben sowie den angegebenen Prämissen Gesamtkosten je Kunde und SMV entsprechend der folgenden Tabelle:

Tabelle 51: Gesamtkosten je Kunde und SMV (Szenario E)

Kostenaufstellung Szenario E: 3.000 SMV (je Zähler)		
Kostenbestandteil	jährliche Kosten je SMV	Summe Kosten über durchschnittliche Nutzungsdauer (8 Jahre)
Abschreibung SMV (Nutzungsgebühr auf Basis des Anschaffungspreises) – Bestandteil SMV	26,25 €	210,00 €
Ein- und Ausbaukosten – Bestandteil SMV	18,75 €	150,00 €
Wartungskosten – Bestandteil SMV	15,00 €	120,00 €
Kosten der Aufladeinfrastruktur inkl. Betreuung des Kunden	49,88 €	399,00 €
Summe Gesamtkosten	109,88 €	879,00 €

9.10.3.4 Übersicht über die effektiven Gesamtkosten auf Basis der Szenarien A bis F

Auf Basis der Kostenbestandteile entsprechend der Anzahl der SMV und ergänzt durch die Kosteninterpolation für die Szenarien A und D, ergeben sich die in Tabelle 52 dargestellten Gesamtkosten:

Tabelle 52: Übersicht über die Gesamtkosten je Kunde/SMV entsprechend der Szenarien A bis F

Übersicht Gesamtkosten SMV Szenario A bis F		
Kostenbestandteil	Jährliche Kosten je SMV	Kosten für eine durchschnittliche Nutzungsdauer (8 Jahre)
A: 50 SMV	185,50 €	1.306,08 €
B: 250 SMV	157,76 €	1.262,04 €
C: 500 SMV	130,13 €	1.041,00 €
D: 1.000 SMV	120,00 €	960,00 €
E: 3.000 SMV	109,88 €	879,00 €
F: 6.000 SMV	106,25 €	850,00 €
Durchschnitt	134,92 €	1.049,69 €

Die Fixkostendegressionseffekte werden durch die Abbildung 46 verdeutlicht:

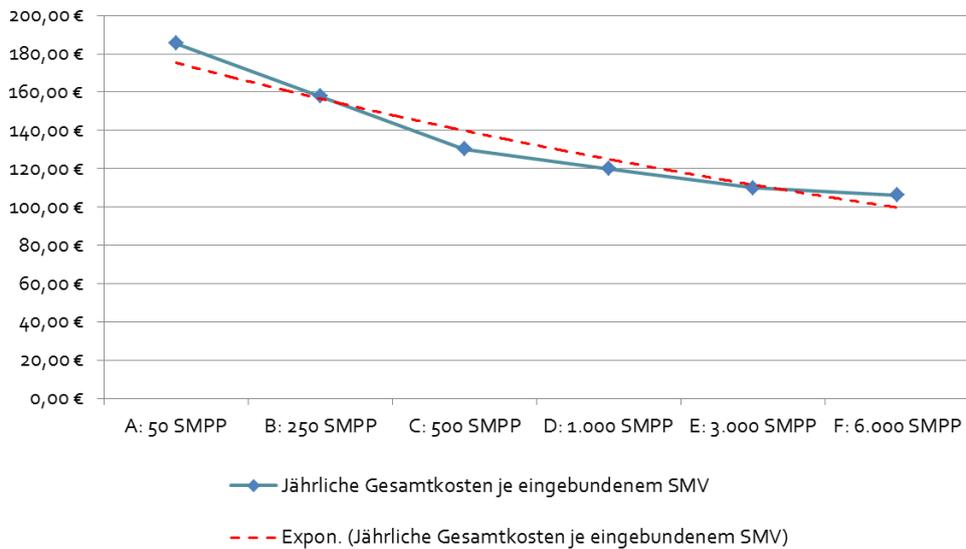


Abbildung 46: Jährliche Gesamtkosten je SMV

9.10.4 Betrachtung intelligenter Messsysteme und intelligenter Zähler (Smart Meter): zukünftiges Modell

9.10.4.1 Die aktuellen gesetzlichen Rahmenbedingungen

Wenn im Forderungsmanagement der Einsatz von Vorkassensystemen diskutiert wird, darf dieses Thema keineswegs isoliert betrachtet werden. Basierend auf der Tatsache, dass bei Einführung und Nutzung von PPZ die entsprechende Infrastruktur aufgebaut werden muss (neben der Beschaffung der Zähler, der Aufladeinfrastruktur und der Neubeschaffung oder Anpassung der zugehörigen IT-Systeme etc., vgl. dazu Kapiteln 9.10.4.2 und 9.10.4.4) und hiermit auch eine entsprechende Investition verbunden ist, muss die Frage gestellt werden, ob andere, ggf. kosteneffizientere Möglichkeiten verfügbar sind, die im gleichen Maße zweckdienlich sind. Vor dem Hintergrund, dass im Zuge der Energiewende und der Erfüllung der Ziele der Europäischen Union (EU) der CO₂-Ausstoß reduziert und die Energieeffizienz gesteigert werden sollen, ist der Aufbau eines intelligenten Netzes (Smart Grid) einer der Eckpfeiler der Bundesregierung. Dafür ist ein Rollout von intelligenten Zählern (Smart Metern) geplant. Die Pflichteinbaugrenze liegt laut § 21c Abs. 1 EnWG bei 6.000 kWh, wobei die genauen Modalitäten der Einführung und auch die Pflichteinbaugrenze nach wie vor Gegenstand intensiver politischer Auseinandersetzungen sind.

Zum Einsatz von Smart Metern müssen die gesetzlichen und technischen Rahmenbedingungen gegeben sein. Dabei ist das BMWi vom seinem ursprünglichen Plan, die §§ 21b ff. EnWG in einem Verordnungspaket zu konkretisieren, abgerückt. Stattdessen soll ein zukunftsweisendes Regelwerk in einem Stammgesetz, dem sog. Messstellenbetriebsgesetz (MsbG), den zukünftigen Rahmen für den Smart Meter Rollout regeln. Dieses liegt in einem Arbeitsstand vom 02.09.2015 als Referentenentwurf des BMWi vor.⁴¹⁸ Aus dem Papier geht deutlich hervor, dass der zunächst vorgesehene flächendeckende Massenrollout nicht mehr erfolgen wird, da die Bundesregierung zu der Erkenntnis

⁴¹⁸ Aufgrund der Tatsache, dass zum Zeitpunkt der Studienerfassung das MsbG erst in einem Referentenentwurf vorlag, werden auf Verweise zu einschlägigen Paragraphen des MsbG verzichtet. Bis zur finalen Verabschiedung des Gesetzes durch die Bundesregierung können auch einschlägige Paragraphen noch verändert und verschoben werden.

gelangt ist, dass dazu keine ausreichende und begründbare Wirtschaftlichkeit gegeben sei. Vielmehr solle ein zweckgebundener und stufenweiser Rollout von intelligenten Messsystemen (iMsys) erfolgen. Ziel sei es zudem bis 2032, zwar eine breite Abdeckung von eingebauten Smart Metern zu erreichen einem flächendeckenden Rollout „um jeden Preis“ wird es allerdings nicht mehr geben. Nach aktuellster Erkenntnis betont das BMWi, dass Kosten und Nutzen in einem vernünftigen Verhältnis stehen müssen. „Daher ist es erforderlich, einen sachlich ausgewogenen, d. h. individuell zumutbaren und gesamtwirtschaftlich sinnvollen Rollout auf den Weg zu bringen. Letztverbraucher und Erzeuger, bei denen die modernen Geräte eingebaut werden, dürfen nicht mit unverhältnismäßigen Kosten belastet werden. Zudem dürfen auch Messstellenbetreiber bzw. Netzbetreiber nicht zu einer betriebswirtschaftlich nicht darstellbaren Einbaumaßnahme verpflichtet werden.“ Darüber hinaus sollten bis zum Rollout mit Piloten alle Rahmenbedingungen geklärt und Erfahrungen gesammelt werden, damit ein nahtloser und kosteneffizienter Rollout erfolgen könne. Schließlich soll der Fokus am Anfang auf Verbrauchern mit einem Jahresverbrauch von mehr als 10.000 kWh liegen. Erst 2020 sei vorgesehen, den Einbau von iMsys für den Bereich zwischen 6.000 kWh bis 10.000 kWh/Jahr zu forcieren. Bei kleineren Verbrauchern (weniger als 6.000 kWh/Jahr) müssen bis zum Jahr 2032 zumindest modernen Messeinrichtungen eingebaut werden. Alternativ können, soweit wirtschaftlich abbildbar (Einhaltung der Preisobergrenze), ab 2020 an den Messstellen auch iMsys eingebaut werden (Übersicht des vorgesehen Rolloutplan s.

Abbildung 47).

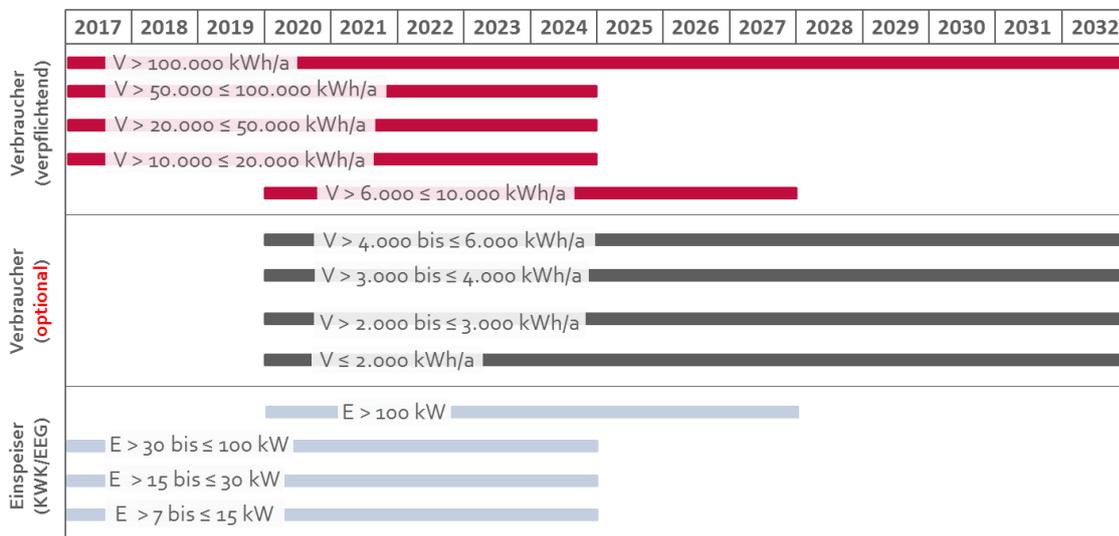


Abbildung 47: Im Messstellenbetriebsgesetz vorgesehener Rolloutplan (Quelle: BMWi)

Die Finanzierung wird nicht über eine weitere Umlage erfolgen, sondern vielmehr wie bisher über die Entgelte für den Messstellenbetrieb eingepreist. Zudem sind hierfür feste Preis-/Kostenobergrenzen vorgesehen.

Auch wenn die Pflichteinbaugrenze von 10.000 kWh für iMsys erst einmal keine Haushaltskunden und insbesondere nicht die von Energiesperren betroffene Kunden betrifft, kann es für den Anwendungsfall als „smarter“ Prepaid-Zähler und damit für die Nutzung einer Prepaid-Funktionen von Bedeutung sein, da sich im Vergleich zu Prepaid-Zählern in bestimmten Szenarien ein Kostenvorteil

ergeben kann und zudem die Zukunftsfähigkeit gegeben ist (z. B. von Prepaid-Tarifen sowie weiteren kundenindividuellen Tarifen) Zur Fragestellung, inwiefern ein Smart Meter entsprechend als PPZ genutzt werden kann, liefert die Technische Richtlinie 03109-1⁴¹⁹ Auskünfte. Über intelligente Messsysteme bereitgestellte Daten (für Strom auch im 15-Minuten-Takt technisch umzusetzen) ermöglichen es dem Lieferanten, dem Kunden zeit- und lastabhängige Tarife anbieten zu können, und verbrauchsabhängige monatliche Zahlungen anstelle von festen Abschlagszahlungen abzubilden. Mit dieser technischen Möglichkeit kann wohl bei einem Forderungsverzug oder -ausfall umgehend reagiert werden, indem unter Beachtung der entsprechenden rechtlichen Voraussetzungen bspw. zentral von der Ferne ge- und wieder entsperrt werden kann. In der Technischen Richtlinie wird der Anwendungsfall Prepaid-Tarif (vgl. Abbildung 48) folgendermaßen beschrieben: „Dieser Anwendungsfall ermöglicht einen Prepaid-Tarif. Dabei handelt es sich um einen Tarif, bei dem ein bestimmter Betrag bei einem externen Marktteilnehmer (z. B. Energielieferanten) entrichtet und dafür eine bestimmte Energiemenge zur Verfügung gestellt wird.“...„Zusätzlich zu der verfügbaren Energiemenge wird vom Smart Meter Gateway Administrator (GWA) auch immer ein Startzeitpunkt als Parameter an das Smart Meter Gateway (GW) übermittelt. Damit kann das GW feststellen, wann die verfügbare Energiemenge aufgebraucht wird. Zu diesem Zwecke erfasst das GW von einem oder mehreren relevanten angeschlossenen Zählern mindestens im 15-Minuten-Takt für Strom und 60-Minuten-Takt für Gas jeweils einen Zählerstand“. Die Zählerstände werden in der zugeordneten Messwertliste eingetragen. Anhand der Zählerstände berechnet das SMGW bei jedem Eintreffen eines neuen Messwertes die noch verfügbare Energiemenge. Ist die verfügbare Energiemenge verbraucht, so sendet das SMGW nach Ablauf des Toleranzzeitraums ein Signal an einen Stromunterbrecher.“ ... „Es muss eine Benachrichtigung an den Letztverbraucher erfolgen, wenn die verfügbare Energiemenge einen konfigurierten Schwellwert unterschritten hat bzw. die Energiemenge verbraucht ist.“⁴²⁰

Anwendungsfall	Auslöser im Regelwerk
TAF1: Datensparsame Tarife	Internes Ereignis: Zeitpunkt
TAF7: Zählerstandsgangmessung	
TAF8: Erfassung von Extremwerten	
TAF2: Zeitvariable Tarife	
TAF3: Lastvariable Tarife	Internes Ereignis: Grenzwert
TAF4: Verbrauchsvariable Tarife	
TAF12: Prepaid Tarif (informativ)	Internes oder externes Ereignis
TAF5: Ereignisvariable Tarife	
TAF10: Abruf von Netzzustandsdaten	
TAF11: Steuerung von unterbrechbaren Verbrauchseinrichtungen und Erzeugungsanlagen (informativ)	Externes Ereignis
TAF9: Abruf der Ist-Einspeisung	
TAF6: Ablesung von Messwerten im Bedarfsfall	

Abbildung 48: Übersicht über mögliche Tarifmodelle unter Zuhilfenahme von intelligenten Messsystemen nach der Technischen Richtlinie 03109-1 V1.00 18.03.2013

9.10.4.2 Erfahrungen der Grundversorger im Bereich von zukünftigen Geschäftsmodellen unter Zuhilfenahme intelligenter Messsysteme

Bei der Betrachtung von zukünftigen Geschäftsmodellen werden alternative Lösungskonzepte und Modelle erfragt, die dazu geeignet sind, Stromsperrern zu reduzieren und die Optionen für den Ein-

⁴¹⁹ Vgl. <https://www.bsi.bund.de/DE/Publikationen/TechnischeRichtlinien/tro3109/index.htm.html> (03.12.2014); in der Version 1.00 vom 18.03.2013.

⁴²⁰ Technische Richtlinie 03109-1 V1.00 vom 18.03.2013, Kapitel 4.2.5.2 TAF12: Prepaid Tarif.

satz von Vorkassensystemen zu diesem Zweck darstellen. Dabei liegt der Fokus auf Lösungen unter Zuhilfenahme von Smart Metern, da deren Rollout auf dem Markt bevorsteht.

Ein Erfahrungsschatz im Bereich Smart Meter konnte bei den befragten Grundversorgern bisher nicht oder nur geringfügig im Rahmen von ersten Betrachtungen aufgebaut werden. Allgemein werden Lösungsansätze unter Nutzung der Prepaid-Funktion intelligenter Messsysteme als zielführender eingeschätzt, als der Einsatz von PPZ, da der Einbau von Smart Metern sowieso im flächendeckenden Rollout vorgesehen ist und zudem die Prepaid-Funktion hier besser diskriminierungsfrei gestaltet werden kann (keine Stigmatisierung der Betroffenen beim Einbau von PPZ durch die mögliche „Offenbarung“ von „Schlechtzahler“ gegenüber Mitmietern etc.).

Des Weiteren wird angeführt, dass zunächst die gesetzliche Rahmenbedingungen (Pflichteinbaugrenze nach EnWG, Verordnungen und Technische Richtlinien) final geklärt werden müssen, um z. B. folgende Aufgabengebiete abschließend bewerten zu können:

- Anpassungsbedarf in der IKT-Landschaft inkl. Einsatz von zusätzlicher Anwendungssoftware (auch zur Prozessunterstützung)
- Anpassungsbedarf an den Prozessen zur Integration von Prepaid-Zählern (Ablauforganisation)
- Anpassungsbedarf an die internen Organisationsstrukturen (Aufbauorganisation)
- Technische Hardwareanforderungen an die Zähler

Neben der Klarstellung der technischen Hardwareanforderungen ist der kaufmännische Aspekt (bezahlbare Produkte am Markt z. B. durch entsprechende Skaleneffekte) besonders von Bedeutung.

9.10.4.3 Kostenbetrachtung für Intelligente Messsysteme

Unter der Prämisse, dass eine Prepaid-Funktion mit einem Smart Meter realisieren werden kann, sind zwei weitere Voraussetzungen zu prüfen. Als erstes stellt sich die Frage, ob sich aus dem Einsatz eines Smart Meters in dieser Art wirtschaftliche Vorteile ergeben, also ob die Investitions- sowie die Betriebskosten unter denen von einem PPZ liegen.

Das o. g. MsbG nennt verschiedene Preisobergrenzen, welche für intelligente Messsysteme dem Kunden in Rechnung gestellt werden dürfen. Diese betragen je nach Verbrauchsklasse zwischen 200 € je Messsystem und Jahr (bei Verbrauch von 50.000 bis 100.000 kWh/a) bis zu 23 € (bei Verbrauch von 2.000 kWh/a und darunter). Auf Basis der Berechnung aus der Kosten-Nutzen-Analyse von EY liegt der angestrebte durchschnittliche und zu realisierende Betrag bei jährlich 80 € sowie der maximale Betrag bei 157 €.

Mehr Details gibt eine Kostenschätzung einer *dena*-Studie⁴²¹. Aus dieser ergibt sich für die Weiterentwicklung und Neuanschaffung von IT-Systemen bei Netzbetreibern mit bis zu zwei Millionen Zählpunkten ein Preis je Zähler von 8,72 €. Um im eigenen Unternehmen die weiteren Voraussetzung zur Nutzung eines Smart Meters schaffen zu können, ist die Neuanschaffung eines Head-End-

⁴²¹ Studie „Einführung von Smart Meter in Deutschland. Analyse von Rolloutszenarien und ihre regulatorischen Implikationen“ der Deutsche Energie-Agentur; im Internet abrufbar unter <http://www.dena.de/>

Systems⁴²² erforderlich, welches mit 2,30 € je Zähler (als Anteil von den 8,72 €) als wesentlicher Kostenbestandteil für die IT-seitige Anpassung zu Buche schlägt. Dazu werden noch einmal 1,72 € für die laufenden Ausgaben des IT-Systems je Zähler angesetzt.

Die Anschaffungskosten für ein Smart Meter (moderne Messeinrichtung nach dem MsbG) liegen bei 50 € und für eine Gateway bei ca. 190 €. Die Installationskosten sind abhängig von der Netzstruktur und der Kommunikationsanbindung und liegen zwischen 40 € und 79 € je moderner Messeinrichtung. Die BBHC geht hier je nach geografischer Situation (städtische vs. ländliche Regionen) von einer Gesamtinvestition⁴²³ von 375 € je intelligentem Messsystem (iMsys) im ländlichen Raum und 298 € je iMsys für den städtische Raum aus.⁴²⁴

Als effektive jährliche Gesamtkosten (Abschreibung von der initialen Gesamtinvestition und zusätzliche Betriebskosten für IT, Dienstleistungen des Messstellendienstleisters wie Ablesung, Eichung etc.) eines iMsys wird der Betrag, der für Verteilernetzbetreiber (VNB) von jährlich 90 € je iMsys angesetzt (dieser Betrag entspricht auch den in der veröffentlichten Kosten-Nutzen-Analyse des BMWi⁴²⁵ genannte Betrag für die Kostendeckung).

Bei Betrachtung der dena-Studie mit ihrer Differenzierung zwischen den regionalen Unterschieden bei Netzbetreibern (je nach Besiedlungsdichte zwischen Stadt, Halbstadt und Land) werden für die Netzbetreiber im Falle des Rollouts im gesetzlichen Rahmen (flächendeckender Rollout von Smart Metern) in dem betrachtenden Netzgebiet 3,18 Mrd. € Gesamtausgaben notwendig sein. Dies sind bei insgesamt 1,9 Mio. iMsys über den betrachteten Zeitraum zwischen 2016 und 2030 im Jahr 116,60 € je Zählpunkt.

Zu den prognostizierten Kosten sei angemerkt, dass derzeit weder der gesetzliche Rahmen für den Rollout festgelegt noch die Marktpreise bekannt sind, die Schätzung also derzeit noch eine gewisse Unschärfe enthält. Daher wird bis dahin vereinfacht die Annahme getroffen, dass ein iMsys im Jahr Gesamtkosten von 100 € (Kapitalkosten sowie Betriebskosten) verursacht. Im Gegensatz zu einem iMsys können einfache Smart Meter bereits für einen Beschaffungspreis von 65 € bis 90 € und jährlichen effektive Kosten für Abschreibung und Messstellenbetrieb von etwa 20 € eingebaut werden. Auch wenn diese (noch) nicht über eine (BSI-konforme) Einbindung in das Kommunikationsnetz verfügen, können sie ggf. zu einem späteren Zeitpunkt aufgerüstet und entsprechend eingebunden werden.

Durch die Komplexität des deutschen Energiemarktes (z. B. allein durch die Liberalisierung im Messwesen) kann auf Basis von Erfahrungswerten davon ausgegangen werden, dass auch die erforderlichen Anpassungen der Prozesse, welche für einen Rollout von Smart Metern notwendig sind, 2-

⁴²² Das sogenannte Head-End-System (HES) übernimmt die Aufgabe einer einheitlichen und normalisierten Datenübertragung. Es agiert als Kommunikationsendpunkt des berechtigten Marktteilnehmers und stellt eine TLS-Verbindung (Transport Layer Security; hybrides Verschlüsselungsprotokoll zur sicheren Datenübertragung über das Internet) mit dem Gateway Administrators (GWA) her. Hierbei wird entsprechend der Richtung zwischen der Push-Kommunikation (z.B. automatische Ablesung, Fehlermeldung, Notrufsignale, Anlagen- und Hausgeräte-Monitoring etc.) und der Pull-Kommunikation (z.B. Sonderablesung, Steuerung Kundengeräte, Senden Preissignale, Einbindung Einspeiser etc.) unterschieden.

⁴²³ Kostenbestandteile: Investition und Einbau Smart Meter-Gateway (GW), Investition und Einbau Kommunikationsmodul (je Liegenschaft); IKT-Systeme (inkl. Zertifizierung nach ISO 27001; Investition und Einbau Basiszähler (iZ) – Annahme: Einbau GW+ iZ in einer Anfahrt; abgesetzte Displays – Annahme: Annahme 50 % abgesetzte Displays, 50 % Displays am Gateway.

⁴²⁴ Basierend auf KNA & dena Studie, nur Strom, Marktangaben von Herstellern sowie von BBHC erhobenen Daten.

⁴²⁵ vgl. Studie „Kosten-Nutzen-Analyse für einen flächendeckenden Einsatz intelligenter Zähler“ des BMWi; im Internet abrufbar unter <http://www.bmwi.de>

3 Jahre gerechnet werden müssen.⁴²⁶ Die Verlagerung vom flächendeckenden zum zweckgebundenen und stufenweisen Rollout von intelligenten Messsystemen kann sich negativ auf die eigentlich angestrebte zügige Erreichung von wesentlichen Skaleneffekten (durch eine weite Verbreitung von intelligenten Messsystemen) und die damit einhergehende Fixkostendegression auswirken.

Weitere offene Fragen ergeben sich zudem für Fälle, in denen bereits PPZ verbaut sind und zeitlich nachgelagert eine gesetzliche Einbaupflicht für einen Smart Meter greift. Entweder müsste dann wiederum der PPZ ausgebaut und durch einen Smart Meter ersetzt werden oder es wird hierfür eine Ausnahmeregelung geschaffen.

9.10.4.4 Technologische Einbindung intelligenter Messsysteme und Smart Meter

Die von der Einbindung eines Smart Meters in das Kommunikationssystem des betroffenen Systems sind schematisch in Abbildung 49 dargestellt. Zunächst ist der MSB/MDL dafür zuständig, den Smart Meter entsprechend einzustellen. Wenn vom Smart Meter oder direkt vom Kunden eine Meldung über eine Störung erfolgt, können etwaige Fehler im Optimalfall aus der Ferne direkt gelöst werden (Fernwartung). Bei einem in Fernwartung nicht lösbarem Fall erstellt der MSB/MDL einen Arbeitsauftrag und gibt diesen an das Workforce-Managementsystem bzw. an die Mitarbeiter der Instandhaltung weiter, die für die entsprechende Arbeitsvorbereitung sowie Beseitigung des Störfalls vor Ort verantwortlich sind. Das MDM (Meter-Data-Management) bzw. EDM (Energie-Data-Management) sorgt u.a. dabei für die Plausibilisierung der Werte, führt das Zeitreihenmanagement durch und übernimmt die Vor- und Aufbereitung der Messdaten für Abrechnung, Energiedatenmanagement, Energieportfoliomanagement. Die Zählerstände bzw. Lastgänge werden vom HES an das Messdatenmanagement-System (MDM/EDM) gesendet, welches u.a. die Plausibilisierung, die Ersatzwertbildung, die Verbrauchsanalysen und die Archivierung der Messwerte durchführt. Bei einer vollständigen Integration in die IT-Systemlandschaft können die Möglichkeiten des intelligenten Messsystems optimal genutzt werden. Hierzu gehören z. B. das Abrechnungssystem (Abrechnung der zeit- und lastabhängigen Tarife), das CRM-System für die ganzheitliche Kundenbetreuung inkl. dem Angebotsmanagement und der Anbindung an ein Kundenportal, das Beschaffungsmanagement zusammen mit Handels-, Risiko- und Marktanalyse und Prognosetools sowie zusätzlich für den Netzbetrieb das Bilanzkreis-/Fahrplanmanagementsystem und die Netzaabrechnung. Durch die erhöhte Automatisierung im intelligenten Messwesen lassen sich zudem Prozessverbesserungen und Effizienzsteigerungen erzielen. Im Bereich der technischen Betriebsführung besteht die Notwendigkeit der Integration und Anpassung bspw. der technische Anlagenverwaltungs- und Planungssysteme (Geräte- und Anlagenmanagement), des Geoinformationssystems (GIS), des Workforce Management Systems (WMS) sowie des Netzleit-Informationssystems (z. B. SCADA = Supervisory Control and Data Acquisition).

⁴²⁶ Zusätzlich zu den Prozessen und technischen Anpassungen, welche für die der Einhaltung der Technische Richtlinien des Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) wie z.B. BSI-CC-PP-0073, BSI-CC-PP-0077, BSI TR-03109 notwendig sind, muss eine Anpassung der Marktkommunikation mit Integration des GWAs durchgeführt werden. Schätzung für die Anpassung der Marktprozesse liegt hierfür basiert auf die bisherigen Erfahrungswerte (für MaBiS, GPKE/GeLi, WiM, MPEST etc.).

Im Zuge des Smart Meter Rollouts mit dem Ziel ein Smart Grid aufzubauen, muss die aktuelle Systemlandschaft analysiert, bewertet und der Anpassungsbedarf festgestellt werden. Hier gilt es, eine intelligente Investitionsstrategie z. B. unter Berücksichtigung der Erlösobergrenze in der Anreizregulierung (Fotojahr Gas in 2015, Strom in 2016) auszuarbeiten.

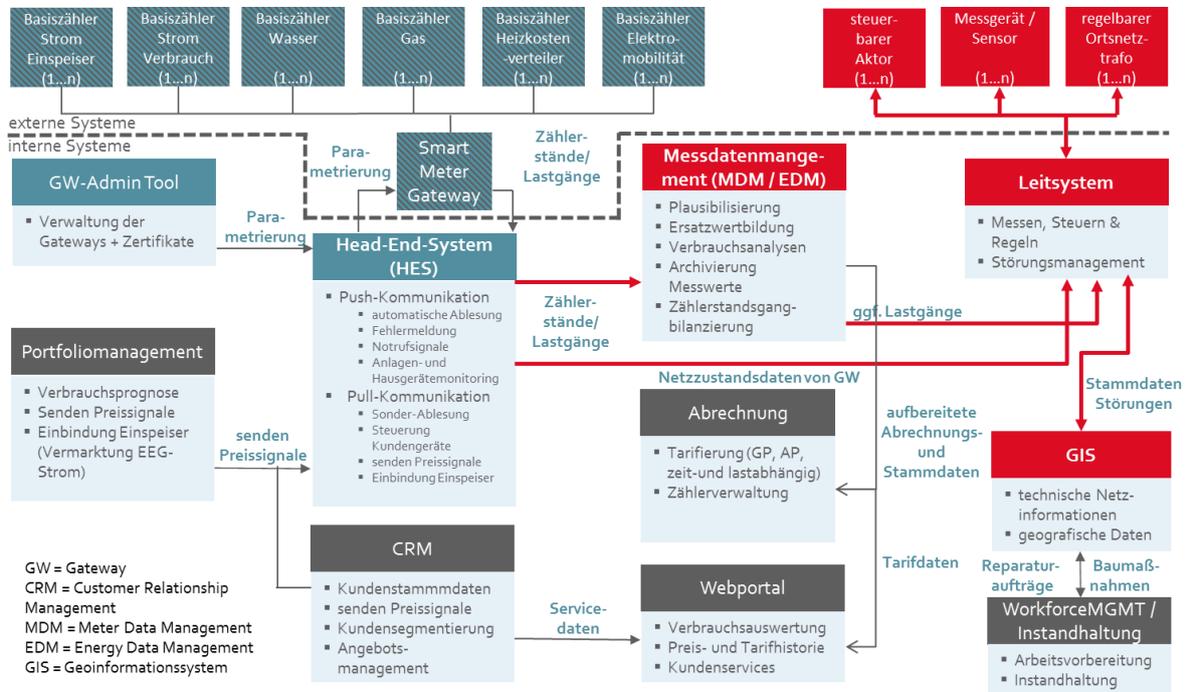


Abbildung 49: Exemplarische Darstellung der Integration von Smart Metern in die IKT-Landschaft eines Grundversorgers

9.11 Bewertung der Wirtschaftlichkeit von Vorkassensystemen als potentiell Mittel der Kostenminimierung

In diesem Kapitel werden zunächst verschiedenen Szenarien aufgestellt, auf deren Basis Kosteneinsparpotentiale aufgezeigt werden sollen. Dazu werden zunächst die Kosten, die mit Hilfe des Befragungsbogens im Rahmen der Studie (vgl. Kapitel 2.2.1.3) ermittelt worden sind, auf ein beispielhaftes Modellstadtwerk mit 100.000 Privatkunden in der Sparte Strom hochgerechnet. Da hier nur ein eingeschränktes Zahlengerüst in Bezug auf die Studienteilnehmer vorliegt, wurden weitere Szenarien aufgestellt, welche auf Basis der angegebenen Kennzahlen aus der Ergänzung zum Fragenkatalog errechnet wurden. Diese Ergänzung wurde nach der Durchführung der ersten Umfrage zum Ausfüllen an die an der Studie teilnehmenden Grundversorger versandt. Zusammen mit weiteren Einschätzungen des Auftraggebers (Expertenschätzung und Darstellung von branchenüblichen Kennzahlen) konnten anschließend die verschiedenen Fallszenarien aufgestellt werden. Die tatsächlichen Szenarien und damit auch die konkrete Wirtschaftlichkeitsberechnung können sich dabei bei den Grundversorgern je nach individuellen Rahmenbedingungen unterscheiden. Die folgende Bewertung der Wirtschaftlichkeit soll allerdings eine Indikation abgeben, um grundlegende Handlungsoptionen für den Einsatz von Vorkassensystemen darstellen und Handlungsempfehlungen abgeben zu können.

Die Berechnung und Bewertung der Wirtschaftlichkeit basieren dabei auf den vorher aufgestellten Kostenaufstellungen für Prepaid-Systeme (PPZ, vgl. Kapitel 9.9.2) sowie Smart Meter Vorkassensysteme (SMV, vgl. Kapitel 9.10.3). Anschließend werden die grundlegenden Vor- und Nachteile für den Einsatz von Vorkassensystemen durch den Grundversorger sowie den Kunden dargestellt (vgl. 9.11.3) und schließlich wesentliche Empfehlungen für den Grundversorger abgegeben (vgl. Kapitel 12.3).

9.11.1 Darstellung der Kosteneinsparpotentiale durch den Einsatz von Vorkassensystemen

Grundlegend sind die konkreten Kosteneinsparpotentiale im Forderungsmanagement recht individuell und schwer pauschal zu berechnen. Einerseits ist es für den Grundversorger wichtig, seine Prozesse bestmöglich zu optimieren (vgl. Darstellung der Prozesse in Kapitel 4 und Maßnahmen der Studienteilnehmer in Kapitel 8), andererseits hängen die Kosteneinsparpotentiale von externen Faktoren ab (vgl. aktuelle gesetzliche Rahmenbedingungen Kapitel 5, Kapitel 9.2, potentielle Anpassungsbedarf vgl. Kapitel 9.3 sowie Kapitel 9.4), welche der Grundversorger und der Kunde nicht oder nur sehr bedingt beeinflussen können. Auf Basis der Erkenntnisse und der aufgestellten Szenarien aus der Studie werden die möglichen Einsparpotentiale nun separiert aus Grundversorger- und Kundenperspektive dargestellt. Hierbei wird auch betrachtet, welche der Kosten zwar für den Grundversorger entstehen, jedoch vom Kunden erstattet werden, da die Kosten entsprechend an den Kunden weitergegeben werden.

Da alle Studienteilnehmer die nachfolgend betrachteten Prozessabläufe des Forderungsmanagements ausschließlich auf Forderungen aus Turnusrechnungen anwenden,⁴²⁷ können die hier genannten, fallbezogenen Werte als Jahreskosten angesehen werden, auch wenn in Einzelfällen ein solcher

⁴²⁷ Dies gilt im Übrigen nach den Erfahrungen der BBHC für die überwiegende Mehrheit aller Grundversorger.

Fall über die Jahresgrenze hinauswandert. Für folgende Turnusabrechnungen, deren Forderungen nicht bezahlt werden, gelten diese Werte erneut (im jeweiligen Kalenderjahr).

9.11.1.1 Grundversorger

Bei der Kostenentstehung und damit Aufstellung der Kosteneinsparpotentiale für den Grundversorger wird angenommen, dass Kosten für bestimmte Prozesse bspw. für Mahnungen und Sperrungen eins zu eins an den Kunden weitergegeben werden. Die Tatsache, dass diese in der Praxis im Einzelfall abweichen und auch beim erhobenen Aufwand ein Ausfallrisiko besteht, wird hier vernachlässigt bzw. nur indirekt berücksichtigt, indem die Ausfallwahrscheinlichkeit im Gesamten betrachtet wird.

Auf Basis der Angaben in Kapitel 6.5 (potentielle Kosteneinsparungen auf Basis der Kostenentstehung beim Grundversorger sowie Privatkunden) sowie in Kapitel 6.3.3 (potentielle Forderungsausfälle), können bei einem mittelgroßen Stadtwerk, mit einer Gesamtanzahl von 100.000 Privatkunden in der Sparte Strom, folgende Kostenpositionen für den „auffälligen Privatkunden“ beim Grundversorger ausgemacht werden (Kosten je Einheit auf Basis ermittelte Kosten und Gebühren aus der Studie):

Tabelle 53: Einsparpotentiale für auffällige Privatkunden aus Sicht des Grundversorgers

Einsparpotentiale für auffällige Privatkunden aus Sicht des Grundversorgers (bei 6% der PK, bei Modellstadtwerk 6000 PK)		
Kostenposition	Kosten je Einheit	Fallbezogene Kostenpositionen
1 Mal Kundenkontakt/persönliches Gespräch	13,75 € je Kontakt à 15 min (bei 55 € Vollkosten/h)	13,75 €
Vereinbarung von Ratenzahlung (bei jedem 6. Kunden in der Gruppe)	13,75 € je Vereinbarung à 15 min (bei 55 € Vollkosten/h)	2,29 €
IT-Kosten	je Kunde	4,95 €
Gemeinkostenzuschlag	je Kunde	4,01 €
Potentieller durchschnittlicher Ausfallbetrag	je Kunde auf Basis der Auswertung der Studie (vgl. Kapitel 9.11.2.1)	5,45 €
Summe		30,45 €

Für „typische/notorische Schlechtzahler“ (vgl. Kapitel 6.5) sind folgende Einsparpotentiale auszumachen (Szenario bis 250 PPZ/SMV):

Tabelle 54: Einsparpotentiale für typische/notorische Schlechtzahler aus Sicht des Grundversorgers

Einsparpotentiale für typische/notorische Schlechtzahler aus Sicht des Grundversorgers (bei 0,25% der PK, Modellstadtwerk: 250 PK)		
Kostenposition	Kosten je Einheit	Fallbezogene Kostenpositionen
6 Mal Kundenkontakt/persönliches Gespräch	13,75 € je Kontakt à 15 min (bei 55 € Vollkosten/h)	82,50 €

Einsparpotentiale für typische/notorische Schlechtzahler aus Sicht des Grundversorger (bei 0,25% der PK, Modellstadtwerk: 250 PK)		
Vereinbarung von Ratenzahlung	13,75 € je Vereinbarung à 15 min (bei 55 € Vollkosten/h)	13,75 €
IT-Kosten	je Kunde	4,95 €
Gemeinkostenzuschlag	je Kunde	15,00 €
Potentieller durchschnittlicher Ausfallbetrag	je Kunde auf Basis der Auswertung der Studie (vgl. Kapitel 9.11.2.1)	157,76 €.
Summe		273,96 €

Ergänzend zu den beiden Kostenszenarien von den Kundengruppen der auffälligen Privatkunden sowie der typischen/notorischen Schlechtzahler können weitere Kundengruppen abgegrenzt werden, deren Einsparpotentiale wie folgt dargestellt werden (basierend auf Berechnung des Kostenaufwands, Details vgl. Kapitel 6.5.1):

Tabelle 55: Einsparpotential nach jeweiligen

Einsparpotential nach jeweiligen Kundengruppen aus Sicht der Grundversorger	
Kundengruppe	Kosteneinsparung aus Sicht des Grundversorger (inkl. Einsparung Forderungsausfall)
Einsparpotential für typische/notorische Schlechtzahler (0,25%, Modellstadtwerk: 250 Privatkunden)	273,96 €
Einsparpotential bei etwa 0,5% der Privatkunden (Modellstadtwerk: 500 Privatkunden) – Typ „häufig auffallende Schlechtzahler“	264,59 €
Einsparpotential bei etwa 1,0% der Privatkunden (Modellstadtwerk: 1.000 Privatkunden) – Typ „auffällige Privatkunden“	146,46 €
Einsparpotential bei etwa 3,0% der Privatkunden (Modellstadtwerk: 3.000 Privatkunden) – Typ „auffällige Privatkunden“	128,90 €
Einsparpotential bei etwa 6,0% der Privatkunden (Modellstadtwerk: 6.000 Privatkunden) – Typ „auffällige Privatkunden“	30,45 €

9.11.1.2 Kunde

Analog zum Kostenaufwand bei dem Grundversorger können auf Basis der Angaben in Kapitel 6.5, folgende Kostenpositionen für den typischen/notorischen Schlechtzahler ausgemacht werden (Kosten je Einheit auf Basis der ermittelten Kosten und Gebühren aus der Studie):

Tabelle 56: Einsparpotentiale „typischer/notorischer Schlechtzahler“ – Sicht Kunde

Einsparpotentiale für typischer/notorischer Schlechtzahl aus Sicht des Kunden (bei 0,25% der PK, Modellstadtwerk: 250 PK)		
Kostenposition	Kosten je Einheit	Summe fallbezogene Kostenposition
6 Mal gemahnt	3,30 € je Mahnung	19,80 €
Durchführung einer Sperrung und Entsperrung	52,87 € je Sperrung; 56,67 € je Entsperrung	109,54 €
Eine erfolgloser Sperrversuch	32,31 €/erfolglose Sperrversuch	32,31 €
Mahnbescheid	Bestanteile vgl. Kapitel 6.5.3	196,15 €
Summe	357,8 €	

Für den „auffälligen Privatkunden“ können folgende Kostenpositionen ausgemacht werden:

Einsparpotential für auffällige Privatkunden“ aus Sicht des Kunden (bei 6,00%, Modellstadtwerk: 6.000 Privatkunden)		
Kostenposition	Kosten je Einheit	Kosteneinsparung aus Sicht Kunde
2 Mal gemahnt (Kunde)	3,30 € je Mahnung	13,75 €
Summe		13,75 €

Ergänzend zu den beiden Kostenszenarien von den Kundengruppen „auffälliger Privatkunde“ sowie „typischer/notorischer Schlechtzahler“ können weitere Kundengruppen aufgestellt werden, deren Einsparpotentiale wie folgt dargestellt werden (basierend auf Berechnung des Kostenaufwands und entsprechend der Kostenpositionen, die für den Kunden grundlegend anfallen, Details vgl. 6.5.1):

Tabelle 57: Einsparpotential nach jeweiligen Kundengruppen aus Sicht der Kunden

Einsparpotential nach jeweiligen Kundengruppen aus Sicht der Kunden	
Kundengruppe	Kosteneinsparung Sicht Kunde
Einsparpotential für typische/notorische Schlechtzahler (0,25%, beim Modellstadtwerk 250 Privatkunden)	357,80 €
Einsparpotential bei etwa 0,5% der Privatkunden (beim Modellstadtwerk 500 Privatkunden) – Typ „häufig auffallende Schlechtzahler“	240,27 €

Einsparpotential nach jeweiligen Kundengruppen aus Sicht der Kunden

Einsparpotential bei etwa 1,0% der Privatkunden (beim Modellstadtwerk 1.000 Privatkunden) – Typ „auffällige Privatkunden“	152,04 €
Einsparpotential bei etwa 3,0% der Privatkunden (beim Modellstadtwerk 3.000 Privatkunden) – Typ „auffällige Privatkunden“	38,02 €
Einsparpotential bei etwa 6,0% der Privatkunden (beim Modellstadtwerk 6.000 Privatkunden) – Typ „auffällige Privatkunden“	6,60 €

Zusammenfassung und Kommentierung der Kosteneinsparpotentiale:

Bei Betrachtung eines 1-Personen-Haushalts mit einem Verbrauch von 1.500 kWh Strom im Jahr und durchschnittlichen jährlichen Gesamtkosten von etwa 507 € (vgl. Kapitel 10.5.1) ergeben sich bei einem Gesamtmehraufwand im Szenario des „typischen/notorischen Schlechtzahler“ von etwa 358 € Mehrkosten von über 70%. Bei einem 2-Personen-Haushalt mit einem Verbrauch von 2.500 kWh Strom im Jahr und durchschnittlichen jährlichen Gesamtkosten von etwa 778 €. (vgl. Kapitel 10.5.2) sind dies immerhin noch 46%.

Im Rahmen des gerichtlichen Verfahrens können weitere Kosten anfallen, welche nochmals um ein Vielfaches höher liegen können. Im extremsten Fall für Zutrittsklage, Titulierung sowie Streitiges Verfahren ca. **2.000 €** (vgl. Kapitel 6.5.3). Zwar können diese Kosten auch mit einer Prepaid-Lösung vermieden werden. Das stellt aber eine fallspezifische Einzelkonstellation dar, welche jeweils individuell betrachtet werden muss und daher für eine pauschalisierte Berechnung nicht in Frage kommt.

Bei einem Kunden, welche seltener und eher unregelmäßig im Forderungsmanagement auffällt („auffälliger Kunde“), ist entsprechend ein wesentlich geringerer Aufwand zu veranschlagen. Im Fallbeispiel, dass er zweimal im Jahr gemahnt wird, aber er dennoch seine Rechnung vor einer möglichen Sperrung und weiteren Schritten begleicht, liegt die Kostenersparnis nur bei knapp **7 €** (auf Basis der ermittelten Werte aus der Befragung der Grundversorger). Mögliche Einsparpotentiale beispielsweise durch einen Wechsel zu einem günstigeren Tarif werden hier nicht betrachtet. Grundsätzlich steht es laut Angabe der Grundversorger dem Kunden offen in einen anderen (günstigeren) Tarif beim Grundversorger zu wechseln, allerdings findet auch häufig eine interne Bonitätsbewertung der Kunden statt (vgl. Kapitel 8.4.2), was entsprechend einen Tarifwechsel erschweren kann. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn die interne Bonitätsprüfung bei „auffälligen Privatkunden“ negativ ausfällt und aufgrund dessen der Wechsel in einen günstigeren Tarif verwehrt wird. Ein Wechsel zu einem anderen Anbieter ist dennoch möglich. Falls dort die Bonität geprüft wird (z. B. Prüfung der Schufa bei Onlineportalen wie Check24 und Verivox) kann auch das zu einer Ablehnung durch den dritten Stromlieferanten führen, so dass auch dann der Kunde beim Grundversorger bleibt. Dazu wird es i. d. R. jedoch nur kommen, wenn der Kunde bereits öfters negativ aufgefallen ist (Negativeinträge bei der Schufa, vgl. Kapitel 4.3.2). Ein geringes Einkommen alleine, bspw., beeinflusst die Bonität nicht negativ, allerdings ist es für Personen mit einem geringen Einkommen

(insbesondere Sozialleistungsempfänger) auch schwieriger, die Bonität positiv zu beeinflussen, da die allgemeine Kreditwürdigkeit (und damit Bonität) vom Einkommen, Gewährung eines erhöhten Dispokredits sowie Erfüllung von Zahlungsverpflichtungen abhängt. Mit anderen Worten bekommen Einkommensschwache selten Kredite (z. B. für Konsumgüter oder Hausbau). Somit können sie anschließend auch keine Kreditverpflichtungen erfüllen und damit positiv auf ihre Bonitätsbewertung einwirken.

9.11.2 Bewertung der Wirtschaftlichkeit von Vorkassensystemen

9.11.2.1 Zusammenfassung der grundlegenden Einsparpotentiale

Durch den Einsatz von Vorkassensystemen können erhebliche Kosten eingespart werden, welche sich einerseits aus einem reduzierten manuellen Prozessaufwand und andererseits aus vermiedenen Forderungsausfällen zusammensetzen.

Der durchschnittlichen Zahlungsausfall für alle Privatkunden beträgt im Schnitt **ca. 5,45 € je Kunde** (auf Basis eines durchschnittlichen Umsatzes eines Privatkunden aufgrund des Szenarios und der Berechnungen unter Kapitel 6.3.3).

Für eine Betrachtung wird wiederum von einem Modellstadtwerk mit einer Gesamtanzahl von 100.000 Privatkunden in der Sparte Strom ausgegangen. Folgende Einsparpotenziale bestehen auf Grundlage der bisherigen Ergebnisse:

- **Szenario „auffällige Privatkunden“ und entsprechend großflächiger Einbau von 3.000 PPZ/SMV:**
 - **Kosteneinsparpotentiale beim Prozessaufwand von 79,35 €** (vgl. Kapitel 6.5).
 - **Offene Forderungshöhe** im Rahmen des außergerichtlichen Inkassos (vor Sperrung): **636,88 €** (vgl. Kapitel 7.1.4.1). Dabei wird davon ausgegangen, dass die durchschnittliche offene Forderung in Höhe von 636,88 € (im Rahmen des internen Inkassos) entweder durch das Abtragen der Altschulden über den Einsatz des Vorkassensystems oder über Ratenzahlungen beigetrieben wird. Zudem wird durch den Einsatz eines Vorkassensystems zukünftig ein solcher offener Forderungsbetrag erst gar nicht entstehen. Auf Basis der Erkenntnisse aus Kapitel 6.3.3, können nach dem außergerichtlichen Inkasso restliche 4% der Forderungen (von den ursprünglichen Gesamtforderungen) nicht realisiert werden.⁴²⁸ Weitere 3,45% können im Rahmen von weiteren Maßnahmen, insbesondere durch das gerichtliche Mahnverfahrens sowie der Langzeitverfolgung beigetrieben werden. 0,55% der gesamten offenen Forderungen sind demzufolge uneinbringlich und müssen ausgebucht werden.
 - Dies bedeutet, dass die Ausfallquote bei einem offenen Betrag von 636,88 € entsprechend 13,75% beträgt, was zu einem **durchschnittlichen Ausfallbetrag von 87,57 €** je Kunde führt (vgl. Abbildung 50).
 - Daraus ergibt sich eine potentielle Einsparung von **166,92 €** je Kunde (betriebswirtschaftlicher Mehraufwand von 79,35 € zuzüglich des nun wegfallenden durchschnittlichen Ausfallbetrags von 87,57 €).

⁴²⁸ Auf Basis Berechnung für das Modellstadtwerk mit 100.000 Haushaltskunden mit einem durchschnittlichen Umsatz von 991 € (Entspricht dem theoretischen Umsatz aus der Rechnungsstellung gegenüber dem Kunden).

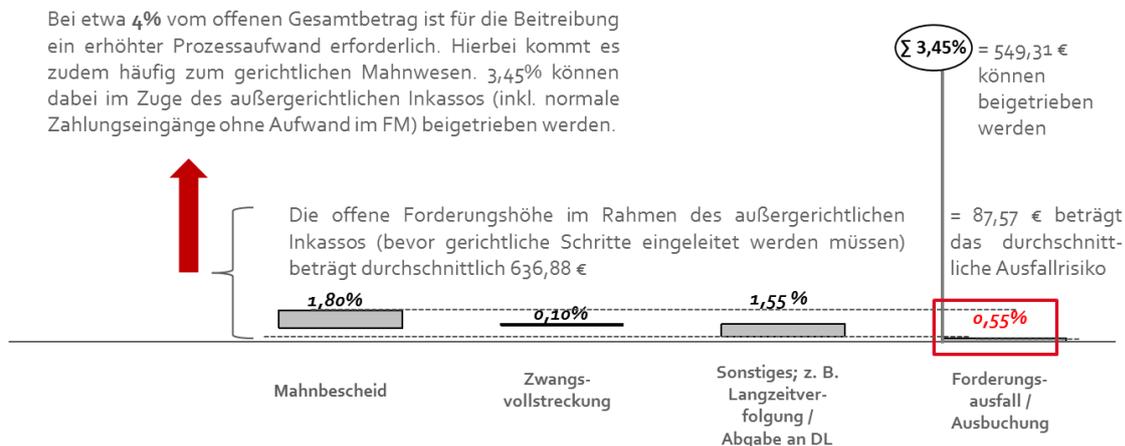


Abbildung 50: Übersicht über das Ausfallrisiko

- **Szenario „typischer/notorischer Schlechtzahler“**

- Kosteneinsparpotentiale beim Prozessaufwand von **474,00 €** (vgl. Kapitel 6.5).
- Offene Forderungshöhe im Rahmen von gerichtlichen Vorgängen (Mahnbescheid/Klage vor Gericht) – Sparte: Strom: **1.147,34 €** (vgl. Kapitel 7.1.4.1).
- Analog zu o. g. Ausfallquote wird hier ebenfalls 13,75% angesetzt. Da nun bei dieser Kundengruppe der Inkassoprozess bereits weiter fortgeschritten ist, beträgt bei einem offenen Forderungsbetrag von 1.147,34 € der durchschnittliche Ausfallbetrag **157,76 €**.
- In Summe ergibt dies eine **potentielle Einsparung von 631,76 € je Kunde** (Kosteneinsparpotentiale Prozessaufwand von **474,00 €** addiert mit dem durchschnittlichen Ausfallbetrag von 157,76 €).
- Die Gruppe der „typische/notorischer Schlechtzahler“ betrifft am Beispiel des Modellstadtwerks 0,25% und damit lediglich 250 der Privatkunden.

Ergänzt um die weiteren Szenarien gelten je Kundengruppen folgende Kosteneinsparpotentiale:

Übersicht Gesamteinsparpotential

Kundengruppe	Kosten Grundversorger	Kosten Kunde	Forderungsausfall	Gesamt
A/B: Einsparpotential „typischer/notorischer Schlechtzahler“ (Modellstadtwerk: 50/250 Privatkunden)	116,20 €	357,80 €	157,76 €	631,76 €
C: Einsparpotential bei etwa 0,5% der Privatkunden (Modellstadtwerk: 500 Privatkunden) – Typ „häufig auffallende Schlechtzahler“	106,83 €	240,27 €	157,76 €	504,86 €

Übersicht Gesamteinsparpotential

D: Einsparpotential bei etwa 1,0% der Privatkunden (Modellstadtwerk: 1.000 Privatkunden) – Typ „häufig auffallende Schlechtzahler“	58,89 €	152,04 €	87,57 €	298,50 €
E: Einsparpotential bei etwa 3,0% der Privatkunden (Modellstadtwerk: 3.000 Privatkunden) – Typ „auffällige Privatkunden“	41,33 €	38,02 €	87,57 €	166,92 €
F: Einsparpotential bei etwa 6,0% der Privatkunden (Modellstadtwerk: 6.000 Privatkunden) – Typ „auffällige Privatkunden“	25,00	6,60 €	5,45 €	37,05 €

Für das Szenario F wird das potentielle Ausfallrisiko mit 5,45 € (vgl. Kapitel 6.3.3) angesetzt. Da die Ausfallwahrscheinlichkeit hier wesentlich niedriger ist, als bei den vorherigen Szenarien, wurde an dieser Stelle vereinfacht der auf alle Kunden errechnete durchschnittliche Forderungsausfall verwendet.

9.11.2.2 Zusammenfassung der Gesamten Investitions- und Betriebskosten für den Einsatz von Prepaid-Zählers (PPZ) sowie Smart Meter Vorkassensysteme

In Kapitel 9.9.2 wurden auf Basis von verschiedenen Szenarien die Investitions- und Betriebskosten ermittelt, um die effektiven jährlichen Betriebskosten für den Einsatz eines PPZ zu ermitteln. Auf Basis der definierten Kundengruppen (vgl. Kapitel 6.5) werden hierfür die aufgezeigten Einbauszenarien kostenmäßig dargestellt:

- A: Fallspezifische Einbau von **50 PPZ** mit jährlichen Gesamtkosten von **265,21 € je PPZ** bzw. **185,50 € je SMV**.
- B: Einbau bei fast allen „typischen/notorischen Schlechtzahlern“ und damit **250 PPZ** mit jährlichen Gesamtkosten von **235,56 € je PPZ** bzw. **157,76 € je SMV**. Vereinfacht wird hier angenommen, dass ein PPZ/SMV bei allen Kunden eingebaut werden kann und dies auch im Ermessen des Grundversorgers erfolgen kann, da die Voraussetzungen gegeben sind (siehe Kapitel 9.2), einzelne Fälle bei denen die Rahmenbedingungen dennoch nicht gegeben sind, werden in diesem Szenario außer Acht gelassen.
- C: Einbau bei 500 Privatkunden der „häufig auffallenden Schlechtzahler“ und mit jährlichen Gesamtkosten von **214,18 € je PPZ** bzw. **130,13 € je SMV**. Fallunterscheidung analog zu Szenario B.
- D: Einbau bei 1.000 Privatkunden der „häufig auffallenden Schlechtzahler“ mit jährlichen Gesamtkosten von **183,99 € je PPZ** bzw. **120,00 € je SMV**.
- E: Einbau bei der Hälfte der „auffälligen Kunden“ und damit 3.000 PPZ/SMV mit jährlichen Gesamtkosten von **174,99 € je PPZ** bzw. **109,88 € je SMV**. Hier wird angenommen, dass nicht bei allen Kunden ein PPZ/SMV eingebaut werden kann (z. B. wegen Weigerung der Kunden, oder mangelnder technischer Voraussetzungen für den Einbau).
- F: Einbau bei allen „auffälligen Kunden“ und damit 6.000 PPZ mit jährlichen Gesamtkosten von **169,55 € je PPZ** bzw. **106,25 je SMV**. In diesem Szenario wird angenommen, dass der Grundversorger, bei vorliegenden Voraussetzungen (analog zu Sperrvoraussetzungen nach StromGKV) auch gegen den Willen des Kunden einen PPZ/SMV einbauen darf. Zwar werden einzelne Fälle berücksichtigt, bei denen ein PPZ/SMV nicht eingebaut werden kann (z. B. aus

technischen Gründen), allerdings besteht in diesem Fall die Annahme, dass über diese Kundengruppe hinaus (z. B. auch als Vertriebsprodukt) bei einigen Privatkunden ein solcher Prepaid-Zähler verbaut wird und die Ausnahmen damit kompensiert werden.

9.11.2.3 Wirtschaftlichkeitsbetrachtung mit Kosten-Nutzen-Vergleich von Vorkassensystemen

Bei der folgenden Gegenüberstellung der potentiellen Kosteneinsparungen mit den Investitions- und Betriebskosten von PPZ/SMV bleibt unberücksichtigt, wer letztendlich die Kosten trägt. Dies ist für eine reine Betrachtung der Gesamtwirtschaftlichkeit nicht erforderlich.

Berücksichtigt werden also sowohl kundeseitige (z. B. durch vermiedenen Gebühren für Mahnungen, Sperrungen, gerichtliche Verfahrenskosten etc.) als auch grundversorgerseitige Kosteneinsparungen (Vermeidung von manuellem Aufwand im Mahnprozess, Bearbeitung eingehender Zahlungen etc.). Der jeweilig einzusparende Aufwand separiert nach Grundversorger und Kunde ist in Kap. 9.11.1 dargestellt. Die Empfehlung an die Grundversorger im Bereich Vorkassensysteme mit der aggregierte Gegenüberstellung zwischen PPZ und SMV wird in Kapitel 12.3 behandelt.

Bei der Wirtschaftlichkeitsbetrachtung wird angenommen, dass etwaige Altforderungen im Rahmen einer Ratenzahlungsvereinbarung oder aber mit einer Tilgung über den Prepaid-Zähler/ der Prepaid-Lösung komplett abbezahlt werden (vgl. Kapitel 9.2.4) können. Dies führt vereinfacht dargestellt dazu, dass der dargestellte Prozessmehraufwand und die Forderungsausfälle erst gar nicht entstehen und bereits aufgelaufene Forderungen mit dem PPZ/SMV getilgt werden können. Im Aufwand, der für die Einführung eines PPZ/SMV entsteht (Beratung Kunde, Unterstützung bei Problemen etc.) sind die Betriebskosten eingepreist (vgl. Kapitel 9.9 bzw. Kapitel 9.10), die damit auch in die entsprechend effektiven Gesamtkosten inkludiert sind.

Bei den im Folgenden dargestellten Szenarien können die im Einzelfall berechneten möglichen Einsparungen für PPZ/SMV je nach individuellen Rahmenbedingungen (vgl. z. B. Kapitel 9.5) in der Praxis abweichen und entsprechend die Wirtschaftlichkeit positiv oder negativ beeinflussen.

Alle Berechnungen in diesem Kapitel beziehen sich wiederum auf das Modellstadtwerk mit 100.000 Privatkunden (Kostenaufstellung vgl. Kapitel 6.5).

9.11.2.3.1 Bewertung der Wirtschaftlichkeit von Prepaid-Zählern

Die im Folgenden dargestellten aggregierten Ergebnisse basieren auf den Betrachtungen der möglichen Einsparpotentiale auf Basis des betriebswirtschaftlichen Mehraufwands (vgl. Kapitel 6.5) sowie der kaufmännischen Betrachtung der Investitions- und Betriebskosten (vgl. Kapitel 9.9.1.5 ff). Dabei werden die möglichen effektiven Einsparpotentiale beim Einsatz von PPZ bei den Kundengruppen der „typischen/notorischen Nichtzahler“ sowie der „auffälligen Privatkunden“ in der Abbildung 51 dargestellt.

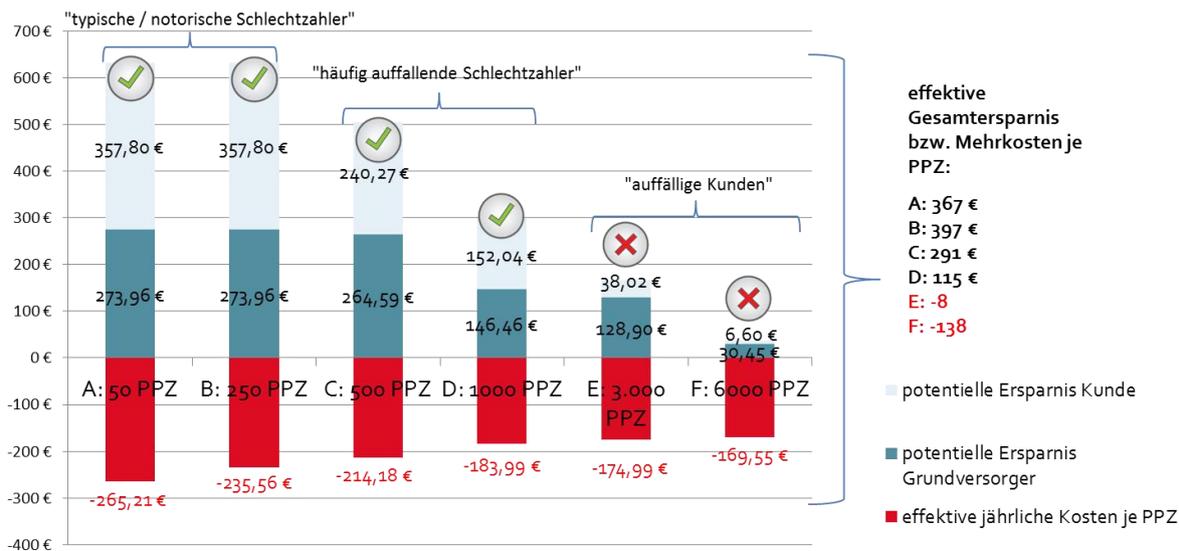


Abbildung 51: Gegenüberstellung der jährlichen Effektivkosten mit den potentiellen Einsparungen je PPZ für die Einbauszenarien A bis F

Übersicht über die Ergebnisse des Kosten-Nutzen-Vergleiches für die PPZ:

- Fallspezifischer Einbau von **50 PPZ**: In diesem Szenario wird davon ausgegangen, dass bei einem Teil der „**typischen/notorischen Schlechtzahler**“ ein fallspezifischer Einbau eines PPZ erfolgt. Dabei stehen jährlichen potentiellen Einsparungen von **631,76 €** (potentielle Reduktion des Prozessaufwands sowie die Vermeidung des potentiellen Forderungsausfallbetrages) jährlichen Kosten für den **PPZ von 265,21 €** gegenüber. Dies ergibt somit eine **effektive Kostenersparnis von etwa 370 €**. Daher kann aus wirtschaftlicher Sicht, der Einbau bei dieser Kundengruppe empfohlen werden (vgl. Abbildung 51). Auch wenn im Einzelfall die potentiellen Einsparungen niedriger liegen können sowie für den PPZ je nach individuelles Szenario in der Praxis jährliche Kosten von über 200 € verursacht werden können, ist dennoch der Einbau eines PPZ in dieser Fallkonstellation wirtschaftlich.
- Dies gilt analog für Szenario B und damit für den Einbau bei allen „**typischen/notorischen Schlechtzahlern**“. Durch die Kostendegressionseffekte für **PPZ** (236 €, Kostenaufstellung vgl. Kapitel 6.5) ergibt sich sogar eine **effektive Kostenersparnis von knapp 400 €**.
- Im Szenario C (Gesamteinsparpotential von ca. 290 €) und Szenario D (Gesamteinsparpotential von ca. 115 €) mit entsprechend 500 bzw. 1.000 Privatkunden („häufig auffallende Schlechtzahler“) zeigen sich noch ausreichende Einsparpotentiale, die mit einem PPZ ausgeschöpft werden können.
- Bei den Einbauszenarien bei den „**auffälligen Kunden**“ (Szenario E mit 3.000 PPZ sowie Szenario F mit 6.000 PPZ) ergeben sich bei dem Einsatz von PPZ sogar Mehrkosten (von 8 bzw. 138 €). Im Gegensatz zu den vorherigen Szenarien ist entsprechend die Wirtschaftlichkeit negativ (vgl. Abbildung 51). Durch individuelle Abweichungen bei den Kosten und potentiellen Einsparungen sowie Veränderung der Rahmenbedingungen, wäre jedoch im Detail zu prüfen, ob hier der weitreichende Einbau von PPZ sich dennoch als sinnvoll herausstellen kann.

9.11.2.3.2 Bewertung der Wirtschaftlichkeit von Smart Meter Vorkassensysteme

Die Nutzung der Prepaid-Funktion mit einem Smart Meter (heutiges Modell) ist eine interessante Alternative zu einem „klassischen“ Prepaid-Zähler (vgl. Kapitel 9.10), deren Bewertung der Gesamtwirtschaftlichkeit im Folgenden erfolgt.

Die im Folgenden dargestellten aggregierten Ergebnisse basieren auf der Betrachtung möglicher Einsparpotentiale (auf Basis betriebswirtschaftlichen Mehraufwands, vgl. Kapitel 6.5) sowie der kaufmännischen Betrachtung der Investitions- und Betriebskosten (vgl. Kapitel 9.9.1.5 ff). Dabei werden die möglichen effektiven Einsparpotentiale beim Einsatz von SMV bei den Kundengruppen der „typischen/notorischen Nichtzahler“ sowie der „auffälligen Privatkunden“ dargestellt (Abbildung 52).

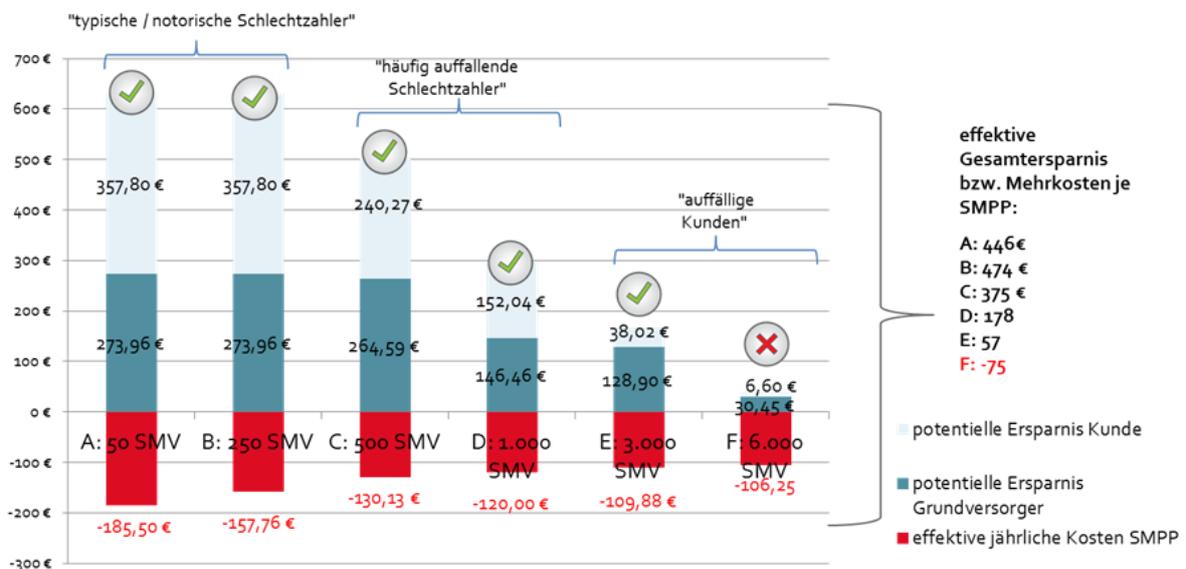


Abbildung 52: Gegenüberstellung der jährlichen Effektivkosten mit den potentiellen Einsparungen je SMV für die Einbauszenarien A bis F

Übersicht Ergebnisse des Kosten-Nutzen-Vergleiches SMV:

- Fallspezifischer Einbau von **50 SMV**: In diesem Szenario wird davon ausgegangen, dass bei einem Teil der „**typischen/notorischen Schlechtzahler**“ ein fallspezifischer Einbau eines Smart Meter Vorkassensystems (SMV) erfolgt. Dabei stehen jährliche potentielle Einsparungen von **631,76 €** (vgl. Kapitel 6.5: 474,00 € Kosteneinsparpotentiale Prozessaufwand; vgl. Kapitel 9.11.2.1: zusätzlicher Wegfall Forderungsausfallrisiko von 157,76 €) jährlichen Kosten für den **SMV** von **185,50 €** gegenüber. Daher kann aus wirtschaftlicher Sicht, der Einbau bei dieser Kundengruppe empfohlen werden.
- Beim Einbau bei der Hälfte aller „**auffälligen Privatkunden**“ und entsprechend bei 3.000 „**auffälligen Privatkunden**“: In diesem Szenario ergeben sich **Gesamteinsparpotentiale** von etwa **167 €** (vgl. Kapitel 9.11.2.1). Im Gegensatz zum Einbau von Prepaid-Zählern ist hier die Wirtschaftlichkeit positiv zu beantworten. Durch individuelle Abweichungen bei den Kosten und potentiellen Einsparungen sowie den Rahmenbedingungen, ist jedoch im Detail zu prüfen, ob hier der weitreichende Einbau von Smart Meter Vorkassensystemen sich auch wirklich als sinnvoll herausstellt.
- Im Szenario F zeigt sich zwar eine weitere Kostendegression für den Einsatz und Betrieb eines SMV, jedoch fallen die Ersparnis geringer als die effektiven jährlichen Kosten aus. Damit ist in diesem Fall die Wirtschaftlichkeit in diesem Szenario negativ zu beantworten (vgl. Ab-

bildung 52). Das Gleiche gilt bei allen Einbauszenarien, welche oberhalb der Einbauzahl von **6.000 SMV** (entsprechend 6% bei Modellstadtwerk) und bei denen im Allgemeinen **keine positive Wirtschaftlichkeit** vorhanden ist.

9.11.2.4 Umsetzung mit dem Thin-Modell von SAP

Das Thin-Modell der SAP (Detailbeschreibung vgl. Kapitel 9.10.1) basiert auf der Nutzung eines Smart Meters als Prepaid-Lösung. Bisher ist diese Lösung allerdings im deutschen Markt noch nicht bzw. kaum verbreitet, kann allerdings bei vorhandener Smart Meter Infrastruktur bzw. deren Voraussetzungen eine interessante Alternative sein. Zu diesen Voraussetzungen gehört bspw., dass sich im Unternehmen bereits ein SAP-System (SAP IS-U) in Betrieb befindet. Eine neue Einführung dieses Systems würde aus kaufmännischer Sicht voraussichtlich kein Sinn ergeben. Vom Thin-Modell können daher bevorzugt mittlere und große Energieversorger profitieren, da hier ein SAP-System (SAP IS-U) sehr häufig bereits zur Anwendung kommt. Kleinere Energieversorger verwenden diese Software dagegen selten. Bei kleineren Energieversorgern, die kein SAP im Einsatz haben und auch keine hohe Anzahl an Vorkassensystemen installieren wollen, kommen daher bevorzugt andere Smart Meter Vorkassensystemen in Frage (z. B. Itron, vgl. Kapitel 9.10.1 und Kapitel 9.8). Eine genaue kaufmännische Betrachtung und Bewertung des Thin-Modells findet im Rahmen dieser Studie nicht statt. Zwar ist die technische Ausprägung des Thin-Modells ähnlich der, des berechneten SMV-Modells, allerdings ist dabei die genaue Klärung der individuellen Rahmenbedingungen und Voraussetzungen bei den Grundversorger erforderlich (bspw. Voraussetzung des SAP Systems mit entsprechenden Ausprägungen, Lizenzierungsmodell etc.).

9.11.3 Exemplarisches Finanzierungsmodell für Prepaid-Zähler und Smart Meter Vorkassensysteme

Grundlegend können zur Finanzierung von PPZ und SMV-Lösungen beispielsweise folgende Modelle zum Einsatz kommen:

- Aufteilung der monatlichen effektiven Mehrkosten zwischen Grundversorgern und Kunde
- Komplette Kostentragung Grundversorger
- Komplette Kostentragung Kunde
- (Anteilige) Einpreisung der effektiven Mehrkosten in den Prepaid-Tarif
- Finanzierung durch staatliche Zuschüsse (komplett oder anteilig) für von Energiearmut bedrohte Haushalte

Im Folgenden sollen zwei beispielhafte Szenarien dargestellt werden, bei denen die Kostentragung zwischen Grundversorger sowie Kunde entsprechend aufgeteilt wird. Dies erscheint deshalb sinnvoll, da entsprechende Kosteneinsparpotentialen auf beiden Seiten liegen (vgl. Kapitel 9.11.1.1, Kapitel 9.11.1.2 sowie Kapitel 9.11.2.3).

Dabei wird für PPZ und SMV eine Variante dargestellt, welche die Aufteilung der monatlichen effektiven Mehrkosten zwischen Grundversorger und Kunde sowie die Einpreisung in einen Sondertarif „Prepaid“ kombiniert. Dabei wird entsprechend unterschieden zwischen:

- a) PPZ mit durchschnittlichen Kosten von 207,25 € im Jahr
- b) SMV mit durchschnittlichen Kosten von 134,92 € im Jahr

Die Verteilung der Kostentragung zwischen Grundversorger und Kunde sollte im Verhältnis 60:40 erfolgen:

Tabelle 58: Übersicht über die mögliche Kostenverteilung

Übersicht über die mögliche Kostenverteilung				
Zählertyp	Im Jahr	Im Monat Gesamt	Kosten/Monat Grundversorger	Kosten/Monat Privatkunde
Verteilung der Kosten für PPZ	207,25 €	17,27 €	10,36 €	6,91 €
Verteilung der Kosten für SMV	134,92 €	11,24 €	6,74 €	4,50 €

Bei den kWh-Kosten ist eine Differenzierung je nach Höhe des Grundversorgungstarifes erforderlich. Durch den Wegfall der Risiken (vgl. Kapitel 10.1) können auch entsprechende Zuschläge wegfallen.

Im Folgenden werden zusammenfassend zwei Szenarien für den Einsatz eines Smart Meter Vorkassensystems herausgehoben, beispielhaft für die zwei Verbrauchergruppen, die von Energiearmut am häufigsten betroffen sind und auf Basis der Tarife der Studienteilnehmer (vgl. Kapitel 9):

- Verbraucht ein 1-Personen-Haushalt 1.500 kWh Strom im Jahr bei einem Grundversorgungstarif von im Schnitt 33,77 Cent je kWh, ergibt dies jährliche Gesamtkosten von 506,52 € (inkl. Grundgebühr). Im durchschnittlichen alternativen Tarif (vgl. Kapitel 10.5.5) von 31,39 Cent je kWh ergibt dies jährliche Gesamtkosten von 470,82 €. Entsprechend ergibt sich eine Differenz von 35,69 €.
- Verbraucht ein 2-Personen-Haushalt 2.500 kWh Strom im Jahr bei einem Grundversorgungstarif von im Schnitt 31,11 Cent je kWh, ergibt dies jährliche Gesamtkosten von 777,73 € (inkl. Grundgebühr). Im durchschnittlichen alternativen Tarif (vgl. Kapitel 10.5.5) von 29,37 Cent je kWh ergibt dies jährliche Gesamtkosten von 733,41 €. Entsprechend ergibt sich eine Differenz von 44,32 €.

In Bezug auf diese beiden Verbrauchsgruppen zeigt sich eine Mehrbelastung von grundversorgten Privatkunden von im Schnitt etwa 40 € im Jahr (Mittelwert von 35,69 € und 44,32 €) und damit 3,33 € im Monat.

Bei einem Verbrauch des Privatkunden von 2.000 kWh entspricht dies Mehrkosten von 2 Cent je kWh für den Privatkunden im Grundversorgungstarif. Entsprechend wird in beiden Szenarien a) und b) dem Kunden ein um 2 Cent je kWh vergünstigter Prepaid-Tarif angeboten (im Vergleich zum Grundversorgungstarif). Die Grundgebühr ist in diesem Fallbeispiel bereits eingepreist. Bei einer jährlichen Ersparnis von 40 € sind dies monatlich 3,33 € im Tarif „Prepaid“.

Nach Abzug der Ersparnis ergeben sich damit für beide Varianten folgende Effektivkosten für den Privatkunden:

- a) PPZ: effektive monatliche Mehrkosten / Gebühr von 3,58 € (6,91 € minus 3,33 €) und damit 42,96 € im Jahr

- b) SMV: monatliche Mehrkosten / Gebühr von 1,17 € (4,50 € minus 3,33 €) und damit 14,04 €

Der Vorteil liegt nun darin, dass etwaige anfallende Gebühren für den Kunden in Höhe von bis zu **357,8 €** (typische/notorischer Schlechtzahler, vgl. Kapitel 9.11.1.2) erst gar nicht anfallen. Durch die gestiegene Transparenz des eigenen Verbrauchs kann zudem die Mehrbelastung von etwa 43 € bzw. 14 € im Jahr teilweise oder ganz ausgeglichen werden, oder sogar ein Überschuss erreicht werden.

Der Grundversorger kann durch den Wegfall der Risikozuschläge einen günstigeren Tarif anbieten. Wenn er bei der Gruppe der von Energiesperren/Energiearmut bedrohten Privatkunden kostenanteilig 10,36 € (PPZ) bzw. 6,74 € (SMV) der effektiven Mehrkosten im Monat übernimmt, kann er potentiell bis etwa 270 € durch den Wegfall von Prozessaufwand sowie des Forderungsausfallrisikos sparen (vgl. Kapitel 9.11.1.1).

9.11.4 Darstellung der Vor- und Nachteile von Vorkassensystemen

9.11.4.1 Sicht des Kunden

Durch den Einsatz von Vorkassensystemen entstehen für den Kunden wesentliche Vor- aber auch Nachteile. Neben der kaufmännischen Fragestellung bezüglich der Vorteilhaftigkeit (vgl. Kapitel 9.11.2.3 und Kapitel 9.11.2.3.2) zeigt sich vor allem, dass die Art und Weise, wie der Kunde eine solche Prepaid-Lösung nutzen kann, von der technischen Ausprägung abhängt (vgl. Kapitel 9.9.1). Dabei ist für den Kunden besonders die Niedrigschwelligkeit (vgl. Kapitel 9.2.1.3.2.2) wichtig. Eine schwierige Zugänglichkeit zu einem neuen Guthaben ist daher nicht nur für viele Kunden ein Ärgernis sondern kann die Einführung des Systems auch aus rechtlicher Sicht in Frage stellen. Daher ist es besonders wichtig für einen Grundversorger dem Kunden einfache und möglichst mehrere Alternativen zum Aufladen des Guthabens bereitzustellen. Hier hängt es allerdings auch von den soziodemografischen Gegebenheiten ab (vgl. Kapitel 3.5), ob es bspw. ausreicht, dass Guthaben vor Ort im Stadtwerk oder Kundenservicecenter (vgl. Kapitel 9.9.1.3.1) aufladen zu können oder zusätzlich die Möglichkeit bestehen sollte dies lokal bspw. an Tankstellen, Supermärkten oder dergleichen oder per PIN-Verfahren (vgl. Kapitel 9.9.1.3.2) durchführen zu können. Gerade bei der Nutzung von Smart Metern als Vorkassensystem ist auch eine Überweisung bzw. automatischer Lastschriftzug (bspw. bei Erreichen eines bestimmten vorfestgelegten Minimalbetrags des Guthabens) denkbar (vgl. Kapitel 9.10.2).

Die vorrangige Eigenschaft eines Vorkassensystems (wesentliche Anforderungen vgl. Kapitel 9.8) ist, dass mit Ablauf des Guthabens kein Strom mehr verfügbar ist, abgesehen von Nichtabschaltzeiten nachts, am Wochenende und an Feiertagen (vgl. Kapitel 9.2.1.3.2.2). Positiv ist daran für den Kunden, dass er ein Abschalten gänzlich verhindern kann (durch rechtzeitiges Aufladen des PPZ bzw. SMV), oder zumindest nach einer Abschaltung bereits nach einer kurzen Zeit und ohne weitere Sperr- und Entsperrkosten die Verfügbarkeit von Strom wieder herstellen kann. Damit hat der Kunde also ohne Unterbrechung Zugang zur Stromversorgung, wenn ihm die erforderlichen finanziellen Mittel zur Verfügung stehen und er diese für Strom einsetzen möchte. Die negative Seite dieses Zugewinns an Autonomie ist, dass sich der Kunde unter Zuhilfenahme des Vorkassensystems gleichsam selber von der Stromzufuhr abschneiden kann. Steht ihm kein Geld zur Aufladung seines Guthabens zur Verfügung, nützt ihm der theoretisch jederzeit erhaltene Zugang zur Stromversorgung wenig: Er hat dann keinen Strom zur Verfügung.

Daneben ist ein weiterer Vorteil von Vorkassensystemen, bei einer angemessener Ausgestaltung, die gestiegene Kostentransparenz. Im internationalen Vergleich begrüßen viele einkommensschwache Haushalte in Ländern, in denen Vorkassensysteme häufig zum Einsatz kommen, auch, dass es

durch ihren Einsatz erst gar nicht zu offenen Forderungen und damit Schulden und weiteren Kosten für Mahnungen, Sperrungen und Gerichtsprozesse kommen kann.

Als Nachteil für den Kunden ist allerdings zu sehen, dass möglicherweise Mehrkosten für die Nutzung des Vorkassensystems entstehen. Jedoch hängen die tatsächlichen Effektivkosten und somit auch etwaige anfallende Mehrkosten für den Kunden stark von der genauen Konstellation sowie der Kostentragung ab. Der mögliche Wegfall von Risikozuschlägen (vgl. Kapitel 10.1) sowie die Vermeidung von Kosten im Forderungsmanagement, welche an den Kunden weitergegeben werden (vgl. Kapitel 9.11.2.1), können allerdings den Prepaid-Tarif kostengünstiger als den Grundversorgungstarif werden lassen. Mit einem geeigneten Tarifkonstrukt können hier beispielsweise die Ersparnisse mit einkalkuliert werden, so dass eine geteilte Kostentragung durch Grundversorger, Kunde und ggf. staatliche Einrichtung wie dem Sozialleistungsträger erfolgt.

9.11.4.2 Sicht der befragten Grundversorger

Nach der Befragung der Studienteilnehmer gehen die Ansichten über die Vorteilhaftigkeit von Vorkassensystemen für die Grundversorger auseinander (vgl. Kapitel 9.5). Einerseits ist der Einsatz von Vorkassensystemen oftmals auch ein politisches Thema (vgl. Kapitel 3.4), andererseits ist der Einsatz je nach Versorgungsgebiet unterschiedlich vorteilhaft (abhängig von sozio-demografische Faktoren, vgl. Kapitel 3.5 etc.). Auch wenn es eine Betrachtung der individuellen Situation beim Grundversorger erfordert, kann sich der Einsatz auch wirtschaftlich für den Grundversorger rechnen (vgl. Kapitel 9.11.2.1), auch wenn er dabei einen Teil der Kosten für den Zähler sowie der Aufladeinfrastruktur etc. übernimmt. Gerade für kleine und mittelgroße Stadtwerke kann es sich dabei lohnen, Kooperationsmodelle mit anderen Grundversorgern bzw. Stadtwerken anzustreben um Kostendegressionseffekte erzielen zu können (vgl. PPZ: Kapitel 9.9.2.5 und SMV: Kapitel 9.10.3.4). Auch das Hinzuziehen von externen Dienstleistern und die Betrachtung einer technischen Realisierung von Vorkassensystemen unter Einsatz von Smart Metern kann sinnvoll sein (vgl. Kapitel 9.9.1.5).

9.11.5 Zukünftiges Modell für intelligente Messsysteme

Die aktuellen rechtlichen Rahmenbedingungen sowie technischen Grundlagen wurden in Kapitel 9.10.3 dargestellt. Dadurch, dass sich der Rollout von intelligenten Messsystemen (iMsys) von 2014 auf 2017 verschiebt sowie der dann beginnende Pflichteinbau erst ab einem Verbrauch von 20.000 kWh beginnt, lässt sich zunächst annehmen, dass kurz- und mittelfristig die Nutzung von ohnehin einzubauenden iMsys zur Nutzung als Prepaid-Zähler nicht in Frage kommt.

Auch wenn bei von Stromsperrungen bedrohten Kunden (Verbrauch in der Regel zwischen 1.500 bis 4000 kWh im Jahr) der Einbau von iMsys noch auf absehbare Zeit nicht verpflichtend sein wird (vgl. Kapitel 9.10.4.1), könnte dennoch ein zweckgebundener Einbau, also die Nutzung eines iMsys vorrangig als Vorkassensystem, in Fragen kommen. Voraussetzung dafür ist zunächst die Klärung der sicherheitsrelevanten Themen, die auch in der Diskussion um den Rollout von iMsys auftauchen (vgl. zur Erfüllung einer BSI-konformen Kommunikation auch im Anwendungsfall Prepaid-Tarif, sowie zur Kommunikation über die standardisierten Marktkommunikationsprozesse Kapitel 9.10.4.1). Auch wenn vom BMWi eine Erlösobergrenze und damit Gesamtkosten für Installation und den Betrieb eines iMsys von unter 100 € im Jahr angenommen werden (vgl. Kapitel 9.10.4.2), steht aufgrund von derzeit fehlenden Kostendegressionseffekten nach wie vor die Frage im Raum, wie und ab wann diese Kosten effektiv erreicht werden können. Davon hängt es jedoch maßgeblich ab, ob sich der

Einsatz von iMsys als Vorkassensystem auch ohne Rollout bei den vorrangig von Energiearmut betroffenen Haushalten lohnt.

Neben den offenen Punkten zur technischen Umsetzung ist daher aufgrund der unklaren kaufmännischen Rahmenbedingungen aus heutiger Sicht die Wirtschaftlichkeit nicht seriös zu bewerten und daher für diese Studie auch nicht Gegenstand der Betrachtung.

Nichtdestotrotz sollten Grundversorger, welche Smart Meter als Vorkassensystem aktuell bereits nutzen oder eine Nutzung planen, eine spätere mögliche Aufrüstungsmöglichkeit zu einem iMsys mit berücksichtigen, um etwaige Doppelinvestitionen zu vermeiden.

9.12 Weitere Modelle und Ansätze zur Vermeidung von Stromsperrern

9.12.1 Optimierung im Zusammenspiel zwischen Grundversorgern und Sozialleistungsträgern: Saarbrücker 4-Punkte-Modell

Ergänzend oder fallweise als alternative Option zur Prepaid-Lösung kann bspw. das Saarbrücker 4-Punkte-Modell zum Einsatz kommen. Die Grundlage dieses Modells bildet eine Einverständniserklärung des Leistungsempfängers zum Datenaustausch zwischen dem zuständigen Jobcenter bzw. Sozialleistungsträger und dem Grundversorger. Auf Basis dieser Erklärung kann dann der Versorger dem zuständigen sozialen Leistungsträger melden, wenn dem Privatkunden eine Stromsperrung droht. Die Meldung erfolgt am besten mit der Sperrandrohung. So hat der zuständige soziale Leistungsträger die Möglichkeit, rechtzeitig Maßnahmen zur Abwendung der Sperre einzuleiten. So konnten im Jahr 2013 in Saarbrücken und im Umland bereits positive Erfahrungen gemacht werden. Etwa 620 Sozialleistungsempfänger haben in diese Prozedur eingewilligt. Dabei konnten im Jahr 2014 über 400 Stromsperrern vermieden werden.⁴²⁹ Ein vergleichbar gutes Zusammenspiel mit den sozialen Leistungsträgern hat sich im Übrigen an vielen Zivilgerichten in wohnraummietrechtlichen Räumungsprozessen etabliert, das für weitere Überlegungen zur Vermeidung von Stromsperrungen als Vorbild dienen kann, da hierbei auch die Zivilgerichte eine erhebliche Rolle spielen. Hierzu sei auf die Darstellung in Kapitel 5.1.4.5.1.3 lit. d verwiesen.

9.12.2 Die Lastbegrenzung

9.12.2.1 Einsatzmöglichkeit und gesetzlicher Rahmen

Dem Grunde nach bieten die digital ausgestalteten Smart Meter auch die Möglichkeit der Lastbegrenzung. Hierdurch wäre es denkbar bei säumigen Kunden, anstatt die Stromzufuhr ganz zu unterbrechen, lediglich deren Leistungsbezug zu begrenzen. In Betracht kommt dadurch den für eine menschenwürdige Existenz nötigen Strom bereitzustellen und weitere Leistungen zu unterbinden, die über das Existenzminimum hinausgehen. Mit diesem Anwendungsfall kann ein erhöhter Stromverbrauch und letztendlich zu hohe Stromrechnungen vermieden werden.

Unter rechtlichen Gesichtspunkten wäre es voraussichtlich zulässig, säumigen Kunden nur Strom für eine einfache Beleuchtung, den Kühlschrank, eine Kochmöglichkeit und ein Medienendgerät bereitzustellen und für jede weitere Nutzung, die lediglich der Behaglichkeit oder dem Luxus dient, wie beispielsweise aufwendige Beleuchtung und aufwendige Medienanlagen, zu unterbinden. Jedoch erscheint eine solche Maßnahme unter technischen und wirtschaftlichen Gesichtspunkten (derzeit) kaum möglich. Gerade da zunehmend auch ein bestimmter Zugang zu Mediengeräten zum Exis-

⁴²⁹ Aussage der Oberbürgermeisterin Charlotte Britz (SPD) von Saarbrücken; vgl. „http://www.rhein-zeitung.de/startseite_artikel,-400-Stromsperrern-durch-Saarbruecker-Modell-vermieden-arid,1040201.html#.VORvKy6X_mg“ (18.02.2015).

tenzminimum gerechnet werden muss (vgl. Kapitel 5.1.4.5.1.1) wird diese Abgrenzung schwerer. So wird beispielsweise ein preisgünstiger PC einem sozialschwachen Haushalt preislich angemessener sein, als ein vergleichbar leistungsstarker Laptop oder gar Tablet-Computer. Gleichzeitig ist ein solcher PC deutlich verbrauchsintensiver. Dasselbe Problem stellt sich bereits im Bereich von Kühlschränken oder anderen grundlegenden elektrischen Geräten: Preiswerte Geräte werden hier i. d. R. nicht die verbrauchsärmsten Geräte sein. Damit kann die soziale Leistungsgewährung für Strom und für die Anschaffung derartiger elektrischer Geräte durchaus in einen Zielkonflikt geraten. Es handelt sich hier letztlich um ein Grundproblem der sozialen Debatte um Stromkosten, das nur bei der Leistungsdrosselung besonders deutlich zu Tage tritt.

Noch deutlicher wird das Problem in Bezug auf den Betrieb von Herd/Backofen, Staubsauger und Waschmaschine. Diese sind einerseits in Bezug auf das Existenzminimum grundlegende elektrische Geräte (vgl. Kapitel 5.1.4.5.1.), zählen andererseits häufig zu den leistungsstärksten Geräten im Haushalt. Eine Begrenzung der Leistung auf die Höhe des Verbrauchs dieser Geräte wäre daher ineffizient, weil allen anderen Verbrauchsgeräte, welche weniger Strom benötigen, der Zugang zu selbigem nicht verwehrt werden könnte.

Zum anderen birgt eine solche Maßnahme ein erhöhtes Missbrauchsrisiko. Stellt man beispielsweise durch technische Vorkehrungen sicher, dass nur an die Steckdose, an welcher der Herd/Backofen angeschlossen ist, der erforderliche Strom für dessen Betrieb geleistet wird, so resultiert daraus das Risiko, dass der Kunde statt seines Herdes/Backofens einen anderen Verbraucher anschließt, dessen Verwendung dem Zweck der Lastbegrenzung entgegensteht. Bevor also in die rechtliche Prüfung einzelner Umsetzungsmöglichkeiten eingestiegen werden kann, muss zunächst technisch geklärt werden, wie viel Sinn eine Lastbegrenzung haben kann und in welcher Form sie umgesetzt werden könnte. Aus Sicht des „Grundrechts auf Gewährleistung einer menschenwürdigen Existenz“ ist dabei immer im Blick zu behalten, dass eine übermäßige Bevormundung der Betroffenen schnell mit dem geschilderten Autonomiegrundsatz kollidieren kann. Wird dagegen mit der Erfassung des Verbrauchs einzelner Verbrauchsgeräte gearbeitet, müsste zusätzlich geprüft werden, ob der damit verbundene Eingriff in das Recht auf informationelle Selbstbestimmung gerechtfertigt werden kann.

Mit den zunehmenden technischen Steuerungsmöglichkeiten wäre sicherlich auch denkbar die Stromversorgung gezielt nur für bestimmte Geräte sicherzustellen. Unabhängig davon, ob sich ein solches Vorgehen wirtschaftlich effizient darstellen lässt, entspricht es jedoch dem der Menschenwürde innewohnenden Autonomieprinzip am schlechtesten. Das Existenzminimum ist in einer freiheitlichen Demokratie eben nicht „sozialistisch“ vorbestimmt, sondern sollte soweit möglich vom betroffenen Individuum mitdefiniert werden. Detaillierte Vorschriften oder technische Vorrichtungen, die regeln, welches elektrische Verbrauchsgerät „erlaubt“ und welches „verboten“ ist, passen dazu nicht.

9.12.2.2 Erfahrungswerte der in der Studie befragten Grundversorger im Bereich Lastbegrenzung

Aus Perspektive der Grundversorger erscheint der Einsatz einer Lastbegrenzung auf Basis von eigenen Betrachtungen aktuell als wirtschaftlich und organisatorisch nicht sinnvoll. Bei einem Grundversorger wurde dies zudem bereits innerhalb eines Piloten getestet (Lastbegrenzung auf max. 1.300Watt). Hierbei wurde die Erfahrung gemacht, dass dies von den Kunden keineswegs ange-

nommen wurde (die Kunden verweigerten den Einbau solcher Zähler und bevorzugten eher eine temporäre Sperre). Zudem entstehen hier den Kunden durch den Zählerwechsel voraussichtlich zusätzliche Kosten, da der Grundversorger nicht bereit wäre diese zu übernehmen (Umwälzung der Kosten auf alle Kunden wäre nachteilig für die Wettbewerbsfähigkeit). Dies könnte im Zweifelsfall wohl nur durch eine für den Kunden gesetzlich geregelte kostenneutrale Einbaupflicht vermieden werden (Mehrkosten für alle Grundversorger, welche jedoch auch hier wohl auf die Gesamtheit der Kunden sozialisiert werden würden).

Bei einem Grundversorger befindet sich ein System zur Lastbegrenzung im Kontext von bspw. PV Anlagen (System zur Nutzung eines digitalen Betriebsfunks in bidirektionaler Ausführung) in der Vergabephase. Es wird im Kontext der Lastbegrenzung bzw. -verschiebung zudem eher auf die Nutzung von zeitvariablen Sonderpreiszeiten hingewiesen, bei denen jedoch der Zählerstand minütlich gespeichert und übertragen werden müsste. Es handelt sich also letztlich um einen Anwendungsfall für intelligente Messsysteme/Smart Meter, so dass sich dann die Frage stellt, weshalb nicht direkt ein intelligentes Messsystem mit Prepaid-Funktion eingesetzt wird.

Eine Lastbegrenzung bzw. Lastharmonisierung kann neben der technischen Möglichkeit eines elektronischen Zählers vom Kunden selber durchgeführt werden (z. B. Einsatz von entsprechenden Schalteisen, eigene Wachsamkeit, dass nicht mehrere größere Verbraucher tatsächlich eingeschaltet sind etc.). Wenn hier jedoch weder die technische Begrenzung dazu zwingt bzw. auch keine finanziellen Anreize für den Kunden vorhanden sind (wie z. B. im Zuge von last- und zeitvariablen Tarifen mit Smart Meter), wird er dazu kaum eine Veranlassung sehen. Bei einer Lastbegrenzung sind zudem immer medizinische Notwendigkeiten bei der Stromversorgung zu beachten.

9.12.3 Weitere Maßnahmenvorschläge aus Sicht der studienteilnehmenden Grundversorger

Folgende Vorschläge und Ideen zur Vermeidung von Stromsperren und damit zur Reduzierung von Energiearmut wurden von den Studienteilnehmern abgegeben:

- Aufklärung und Sensibilisierung der Kunden durch Energieschuldnerberatung in Zusammenarbeit mit den Verbraucherzentralen
- Kostenlose Energieberatung
- Kooperation mit den Unternehmen der Wohnungswirtschaft
- Saarbrücker 4-Punkte-Modell (vgl. Kapitel 9.12.1)
- Enge Zusammenarbeit mit staatlichen sozialen Leistungsträgern
- Spezielle Tarife mit Bonussystem bei regelmäßigem und pünktlichem Zahlungseingang

10 Tarifpreisgestaltung mit Auswirkungen auf das Forderungsmanagement

10.1 Rahmenbedingungen und rechtliche Grundlagen zum Grundversorgungstarif

Ein Großteil der Privatkunden im Haushaltskundensegment befindet sich häufig in der Grundversorgung (bei den Studienteilnehmern meist mehr als die Hälfte). Dabei liegt naturgemäß der Grundversorgertarif preislich über den von den Energieversorgungsunternehmen angebotenen Sondertarifen.⁴³⁰ Trotz der Tatsache, dass von Verbraucherschutzseite der Wechsel aus der Grundversorgung in einen günstigeren Tarif angeraten wird, bleiben deutschlandweit immer noch rund 34% (Jahr 2013) der Haushaltskunden ihrem Grundversorgertarif treu.⁴³¹ Es zeigt sich allerdings auch, dass die Tendenz eher sinkend ist. 2012 betrug der Anteil der grundversorgten Kunden in Deutschland noch knapp 37%.

Den Grundversorgern wurden, um eine Stromversorgung für Jedermann zu gewährleisten, vom Gesetzgeber im Gegensatz zu Drittlieferanten verschiedene Aufgaben auferlegt.

Zum einen handelt es sich dabei um den Kontrahierungszwang (vgl. 5.1.2.1), der gewährleisten soll, dass auch solche Kunden Zugang zu Strom haben, die aufgrund ihrer Vermögensverhältnisse im freien Wettbewerb von Sondertarifvertragsanbietern regelmäßig abgelehnt werden. Wird der Grundversorger verpflichtet, auch mit solch zahlungsschwachen Partnern einen Vertrag einzugehen, trägt dieser das Risiko, sein Stromentgelt nicht zu erhalten (Forderungsausfallrisiko).

Des Weiteren kann ein Grundversorgungsvertrag nicht nur durch Willenserklärungen der Vertragsparteien zustande kommen, sondern auch gem. § 2 Abs. 2 StromGKV dadurch, dass ein Kunde faktisch Elektrizität aus dem Versorgungsnetz entnimmt. Ein Grundversorgungsvertrag kommt also beispielsweise auch zustande, wenn ein frisch eingezogener Mieter Verbraucher in die Steckdose einsteckt oder lediglich das Licht einschaltet, ohne dass er sich vorher um einen Stromlieferungsvertrag gekümmert hat. Hintergrund dieser Regelung ist das Bilanzkreismanagement.

Der Bilanzkreis ist ein virtuelles Strommengenkonto, auf dem Netzentnahmen und Netzeinspeisungen saldiert werden. Um eine konstante und flächendeckende Energieversorgung gewährleisten zu können, muss die Energieentnahmemenge immer der Energieeinspeisemenge entsprechen, ansonsten kommt es zu Ausfällen der Stromversorgung.

„Der Bilanzkreisverantwortliche ist verantwortlich für eine ausgeglichene Bilanz zwischen Einspeisungen und Entnahmen in einem Bilanzkreis in jeder Viertelstunde und übernimmt als Schnittstelle zwischen Netznutzern und Betreibern von Übertragungsnetzen die wirtschaftliche Verantwortung für Abweichungen zwischen Einspeisungen und Entnahmen eines Bilanzkreises“ (§ 4 Abs. 2 Satz 2 StromNZV). Schaffen die Bilanzkreisverantwortlichen diesen Ausgleich nicht, stellt ihnen der Übertragungsnetzbetreiber dafür unter Umständen teure Regelenenergie in Rechnung (Einzelheiten vgl.

⁴³⁰ Durchschnittspreise in der Grundversorgung: 30,11 ct/kWh; Durchschnittspreise beim Lieferantenwechsel: 27,94 ct/kWh. Differenz: 7,8%; Bundesnetzagentur, Monitoringbericht 2013, S. 148, im Internet auffindbar unter: <http://www.bundesnetzagentur.de>

⁴³¹ Bundesnetzagentur, Monitoringbericht 2013 sowie, Monitoringbericht 2014, S. 19, jeweils im Internet auffindbar unter: <http://www.bundesnetzagentur.de>

§ 8 StromNZV). Dadurch ist gewährleistet, dass durch die Saldierung aller Bilanzkreise auch die Netzbilanz letztlich ausgeglichen ist und das Netz stabil bleibt.

Wenn eine Energieentnahme aus dem Netz keiner beim Übertragungsnetzbetreiber angemeldeten Lieferung oder keinem Liefervertrag zuzuordnen ist, kommt automatisch ein Grund- oder Ersatzversorgungsverhältnis zustande. Regelmäßig ist für diese Entnahmen damit der Grund- und Ersatzversorger bilanzkreisverantwortlich. Die Grund- und Ersatzversorgung ist daher für die Netzstabilität von großer Bedeutung.

Zur Prognostizierung der zu erwartenden Energieentnahme von Privatkunden werden Standardlastprofile angelegt (vgl. § 12 StromNZV). Der Bilanzkreisverantwortliche erarbeitet diese Standardlastprofile anhand der Informationen seiner Kunden (insbesondere Haushaltsgröße und Anzahl der Personen im Haushalt). Über solche Kunden, mit denen der Grundversorger keinen Vertragsschluss auf Grundlage von Willenserklärungen hat, sondern die durch den bloßen Strombezug aus dem Versorgungsnetz entstehen, stehen dem Bilanzkreisverantwortlichen jedoch keinerlei Informationen zur Verfügung. Eine Prognose ist aus diesem Grund schlichtweg nicht möglich. Aus diesem Prognose- und Beschaffungsrisiko rechtfertigt sich ein weiterer Teil des höheren Preises für den Grundversorgungstarif.

Eine dritte Belastung, die dem Grundversorger vom Gesetzgeber auferlegt worden ist, ist die gesetzlich normierte verbraucherfreundliche Kündigungsfrist von lediglich zwei Wochen gem. § 20 Abs. 1 Satz 1 StromGVV. Hierdurch wird dem Grundversorger im Vergleich zu Sondertarifvertragsanbietern Planungssicherheit genommen, da diese in der Regel längere Kündigungsfristen mit ihren Kunden vereinbaren und nicht an die kurze zweiwöchige Kündigungsfrist gebunden sind.

Der Grundversorger trägt folglich auch das Risiko, dass Kunden den Vertrag kurzfristig kündigen und zu einem anderen Anbieter wechseln können (Wechselrisiko).

Daher lässt sich ein erhöhter Grundversorgungstarif gegenüber alternativen Produkttarifen rechtfertigen, welcher sich aus dem Forderungsausfallrisiko, dem Prognose- und Beschaffungsrisiko und dem Wechselrisiko, Unsicherheiten bei der Prognose des tatsächlichen Energiebedarfs und damit erhöhtem Beschaffungsrisiko, erhöhtem personellem Aufwand etc. zusammensetzt. In der Kostenrechnung werden sich diese preisbestimmenden Faktoren jedoch kaum gegeneinander abgrenzen lassen und werden vom Grundversorger auch nicht ausgewiesen. Auch wenn sich die Höhe des Grundversorgungstarifes entsprechend der lokal vorliegenden Rahmenbedingungen unterscheiden kann, stellt sich die Frage, ob die tatsächliche Differenz gegenüber alternativen Tarifen auch gerechtfertigt ist.

Dabei kann es nämlich auch von Vorteil sein, da durch den oftmals deutlich erhöhten Grundversorgungstarif eine erhöhte Gewinnmarge erzielt werden kann. Es stellt sich die Frage, ob die Grundversorger die Risiken für den kumulierten Ausbuchungsbetrag durch Zahlungsausfälle sowie den personellen Mehraufwand etc. bei der Tarifpreisgestaltung 1:1 im Grundversorgungstarif einpreisen oder zusätzlich einen Aufschlag beanspruchen, um die eigene Vertriebsgewinnmarge zu steigern.

Um dies ansatzweise zu analysieren wird im Folgenden zunächst aufgezeigt, wie sich die Komponenten des Strompreises zusammensetzen sowie welche Gewinnmargen im Kundensegment der Privatkunden marktüblich sind. Auf Basis dieser Erkenntnisse werden die jeweiligen Grundversorgungstarife der Studienteilnehmer mit dem vergleichbaren Produkttarif verglichen, um Preisunterschiede darstellen zu können.

10.2 Komponenten der Strompreisbildung sowie der allgemeinen Preisentwicklungen

Der Endpreis für den Kunden basiert auf einer Reihe von verschiedenen Preiskomponenten. Der Endpreis für den Privatkunden besteht etwa zu 2/3 aus Steuern und Abgaben, nur etwa 1/3 des

Strompreis lässt sich vom Energieversorger mittel- oder unmittelbar beeinflussen (s. Abbildung 53).

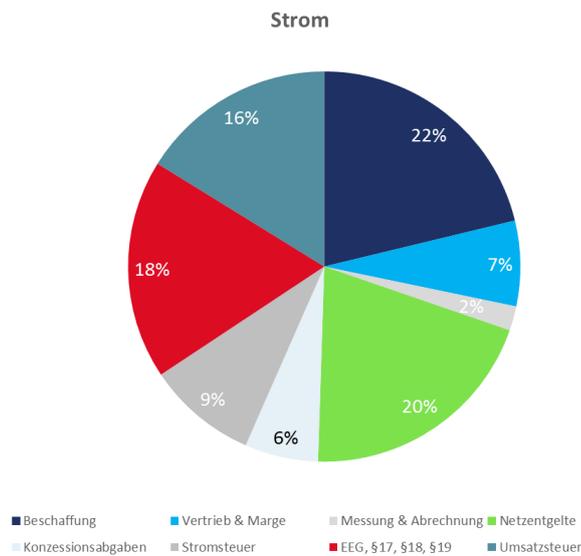


Abbildung 53: Komponenten des Strompreises

Die jeweiligen Komponenten sind in Abbildung 54 nochmals anschaulich dargestellt. Dabei werden vor allem die steuerliche Abgaben sowie Umlagen ersichtlich, die seit dem 01.01.2015 gültig sind (in Klammern die Werte für das Jahr 2014).

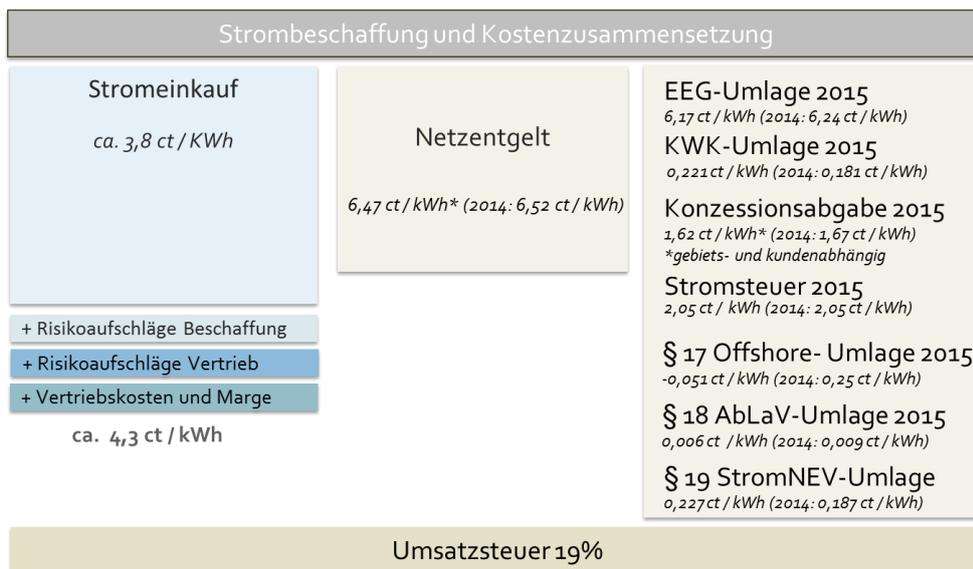


Abbildung 54: Komponenten der Strompreisbildung mit Darstellung der einzelnen Steuern und Abgaben

Durch den hohen Anteil von Steuern und Abgaben und den einzukalkulierenden Risikoaufschlägen bleibt dem Energieversorger lediglich die Möglichkeit, durch ein effizientes Beschaffungsmanage-

ment, eine Optimierung der internen Prozesse sowie Reduzierung der Vertriebs- und Verwaltungskosten die eigene Gewinnmarge zu maximieren.

In Abbildung 55 werden auf Basis eines Verbrauchs von 2.000 kWh (dies entspricht in etwa dem Durchschnittsverbrauch der von Energiearmut bedrohten Kunden) Kosten im historischen Verlauf von 2006 bis 2013 dargestellt.

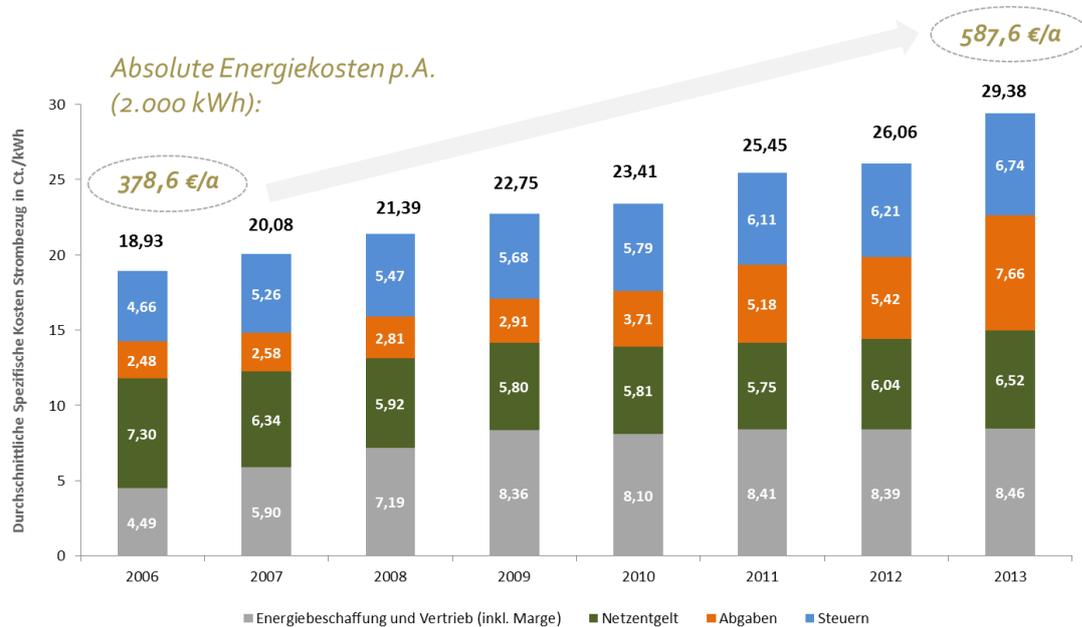


Abbildung 55: Kosten des Strombezugs für Privatkunden im Verlauf von 2006 bis 2013

In der Abbildung ist erkennbar, dass sich der Endpreis je kWh seit 2006 bis zum Jahr 2013 in Summe um 55,2% verteuert hat. Seit den stark gestiegenen Kosten für die Energiebeschaffung und Vertrieb zwischen 2006 und 2009, sind diese im Jahr 2010 gar rückläufig und seit 2011 relativ stagnierend. Im Jahr 2014 zeigte sich wiederum ein leichter Rückgang der Kosten.

Die Steuern, Abgaben sowie die Netzentgelte sind seitdem allerdings überproportional stark gestiegen (und hier insbesondere die EEG-Umlage) und wirken sich dabei wesentlich auf den erhöhten Gesamtstrompreis aus. Dadurch, dass auf die Abgaben noch einmal die Umsatzsteuer von 19% hinzukommt, steigt der Endpreis gegenüber dem Endverbraucher zusätzlich überproportional.

10.3 Kostentreiber beim Strompreis, Beeinflussbarkeit von Strompreisbestandteilen sowie Gewinnmargen für den Energieversorger

Bei Betrachtung eines Privatkunden mit 2.000 kWh ergibt sich aus einer exemplarischen Darstellung (s. Abbildung 56), dass sich bei Gesamtkosten von etwa 640 € im Jahr nur knapp 184 € vom Lieferanten beeinflussen lassen. Die restlichen Bestandteile sind vom Gesetzgeber als steuerliche Komponente und Abgaben sowie auf Basis der Kosten für den Netzbetrieb fixiert.

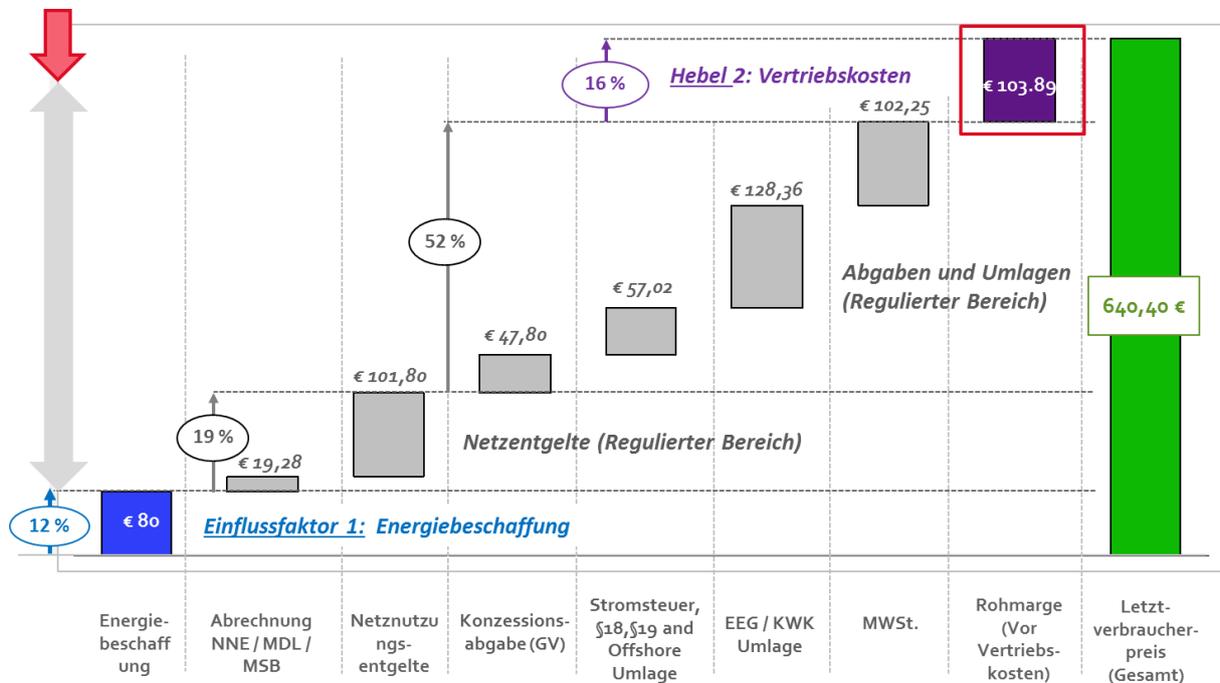
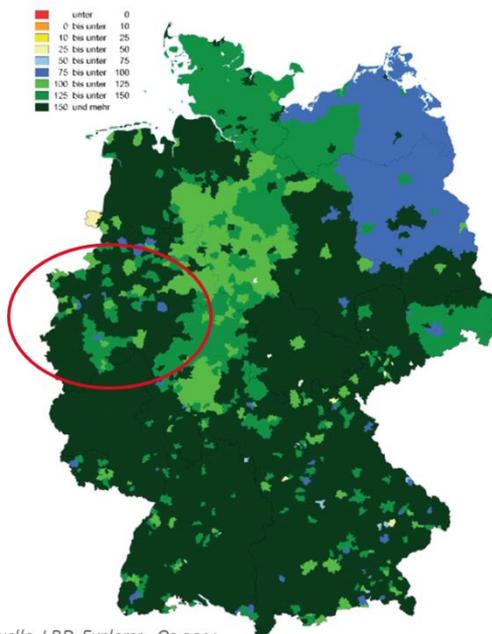


Abbildung 56: Kostentreiber und Beeinflussbarkeit von Strompreisbestandteilen (Privatkunde, 2.000 kWh/a) – Indikation: Vattenfall Basisstrom

In den Vertriebskosten ist die Gewinnmarge des Energieversorgers inkludiert. Marktübliche Vertriebs- und Verwaltungskosten betragen je nach Energieversorger zwischen 40 und 75 €. Die jeweilige Gewinnmarge ist stark abhängig von der Kundengruppe sowie dem Tarifkonstrukt. Hier kann im Bereich der Privatkunden (innerhalb des Segmentes der Haushaltskunden) von einer Gewinnmarge im gemittelten Wert von etwa 25 € ausgegangen werden. Bei einem Verbrauch von 2.000 kWh würde dies in der vereinfachten Darstellung **1,25 Cent Gewinn je kWh** bedeuten. Im Bereich der grundversorgten Kunden kann die Rohgewinnmarge je nach konkreter Höhe des Tarifes auf **2,5 bis 4,5 Cent je kWh** ansteigen, was einer jährlichen Marge von **50 € bis 90 €** entspricht.

Auf Basis der Betrachtung der Grundversorgungstarife in NRW kann bei einem jährlichen Verbrauch von 3.500 kWh eine Gewinnmarge von etwa 100 bis 150 € im Jahr (vgl. Abbildung 57) errechnet werden. Im Gegensatz dazu zeigt sich jedoch, dass die Marge beim Wettbewerbstarif (günstigste in der jeweiligen Region) in NRW im einstelligen Euro-Bereich liegt, teilweise gar negativ ist. Es ist eine strategische Fragestellung, ob ein Energieversorger sich auf das eigene Versorgungsgebiet beschränkt oder auch bundesweit aktiv ist. Dabei muss betrachtet werden, ob und wo Marktanteile mit ausreichenden Gewinnmargen erzielt werden können, um bspw. eine entsprechende Marketingstrategie aufstellen zu können.

Margen der Grundversorger



Margen der Wettbewerbstarife

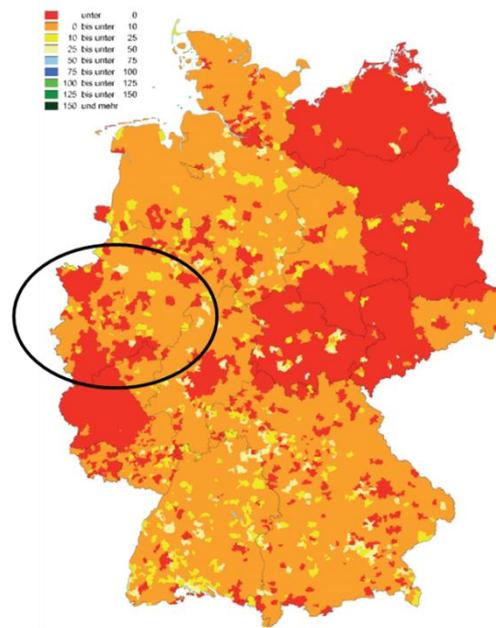


Abbildung 57: Indikative Hochrechnung: Margen im Stromvertrieb an Privatkunden (3.500 kWh/a)

10.4 Vergleich der Strompreise: Gegenüberstellung von Marktpreis und Grundversorgungstarif

Auf Basis des Monitoringberichts 2014 der Bundesnetzagentur (BNetzA) wird der durchschnittliche bundesweite Preis je kWh einerseits über alle Tarife und andererseits über alle Grundversorgungstarife dargestellt. Dabei wird der mengengewichtete Elektrizitätspreis für Haushaltkunden für den Fall eines jährlichen Strombedarfes von 3.500 kWh angenommen. Für das Jahr 2014 wird **über alle Tarife** ein **durchschnittlicher kWh-Preis von 29,53 Cent je kWh** ausgewiesen (Entwicklung und Preisbestandteile s. Abbildung 58).

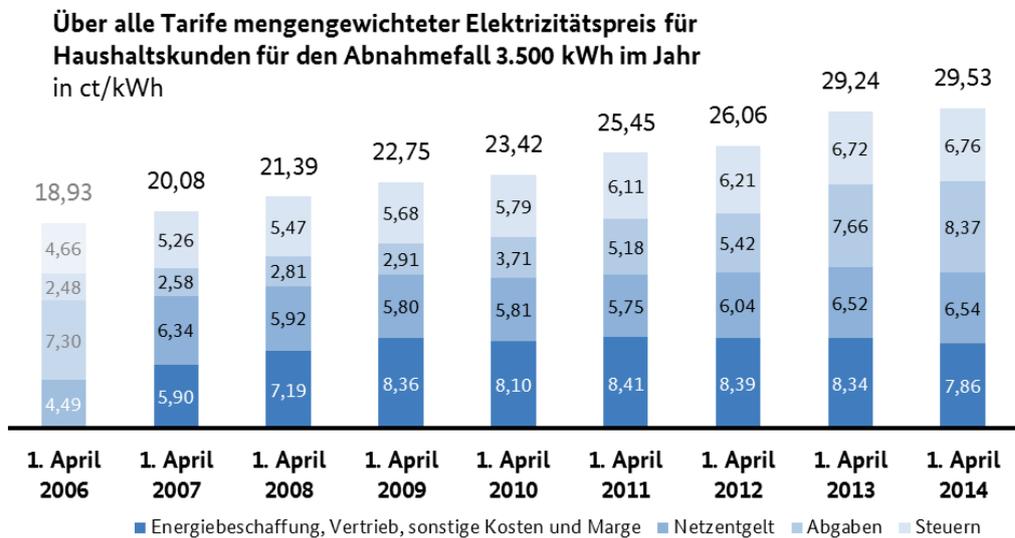


Abbildung 58: Über alle Tarife mengengewichteter Elektrizitätspreis für Haushaltskunden mit einem Jahresverbrauch von 3.500 kWh 2006⁴³² bis 2014⁴³³ (Quelle: BNetzA)

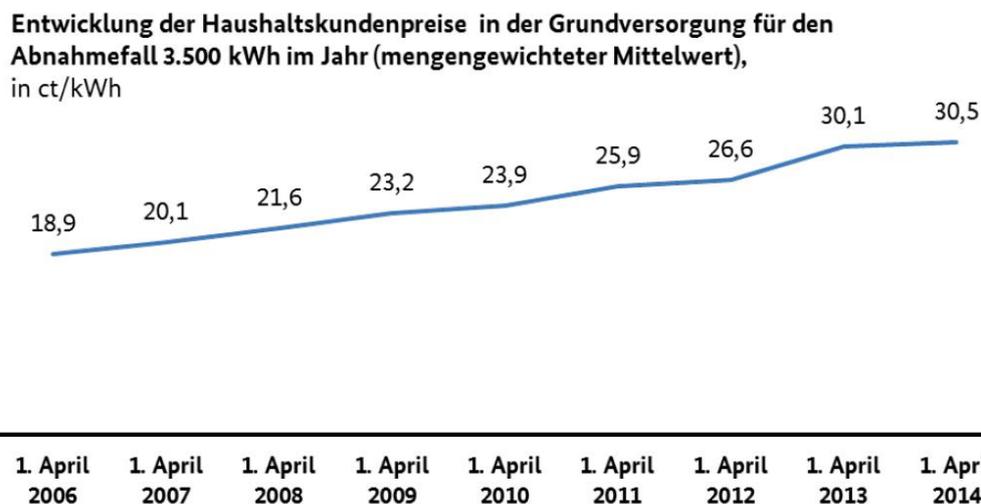


Abbildung 59: Entwicklung der Haushaltskundenpreise für einen Jahresverbrauch von 3.500 kWh in der Grundversorgung (Quelle BNetzA)

⁴³² Das Jahr 2006 war durch Sondereffekte bei Einführung der Regulierung geprägt, die dazu führten, dass zu Beginn der Regulierung von Unternehmen überhöhte Netzentgelte ausgewiesen wurden. Erst im Zuge der Regulierung, mit Absenkung der Netzentgelte, wurden zunächst fälschlich den Netzentgelten zugeordnete Kosten in den Preisbestandteilen berücksichtigt, denen sie nach dem Verursachungsprinzip tatsächlich zuzurechnen waren. Die nach Aufnahme der Regulierung erfolgten Erhöhungen in anderen Preisbestandteilen als den Netzentgelten, insbesondere im „Vertrieb“, sind damit teilweise eine Folge der Netzentgeltsenkungen. Das Jahr 2006 ist daher als Bezugsjahr für einen Zeitreihenvergleich nur sehr eingeschränkt geeignet.

⁴³³ Aufgrund von Rundungsdifferenzen kann die Summe der Einzelbestandteile leicht abweichen.

Bei Betrachtung auf Basis der bundesweiten Grundversorgungstarife ergibt sich bei einem Verbrauch von 3.500 kWh zum 1. April 2014 ein **mengewichteter Durchschnittspreis von 30,50 ct/kWh** (s. Abbildung 59). Damit liegt dieser im Schnitt um **0,97 Cent je kWh höher als der Durchschnittspreis über alle Tarife**.

10.5 Vergleich der Markpreise für Produkttarife sowie der Grundversorgungstarife bei den Studienteilnehmern

Die Grundversorgungstarife der Studienteilnehmer sind aufgrund der unterschiedlichen Netzentgelte nicht direkt miteinander vergleichbar. Um dennoch eine Vergleichbarkeit der Grundversorgungstarife erzielen zu können, wird jeweils die Differenz zu demjenigen alternativen Tarif betrachtet, der jeweils theoretisch für grundversorgte Kunde zugänglich wäre sowie weitestgehend vergleichbare Konditionen bietet. Bestimmte Tarife, die aufgrund von geringeren Serviceleistungen günstiger sind, z. B. wenn keine Vor-Ort-Beratung inkludiert ist, im Servicefall kostenpflichtige Hotlines angerufen werden müssen, es sich um reine Online-Tarife handelt etc. werden nicht berücksichtigt. In diesem Fall sind die Leistungen nicht mit der Grundversorgungspflicht vergleichbar, da der Grundversorgungstarif bei den betrachteten Grundversorgern alle diese Dienstleistungen bietet, auch ohne, dass dafür ein zusätzliches Entgelt erforderlich ist (bzw. ist dies im Tarif mit eingepreist).

Als Basis für die Berechnung werden folgende Verbrauchsszenarien analysiert:

- Durchschnittlicher Verbrauch eines 1-Personen-Haushaltes: 1.500 kWh
- Durchschnittlicher Verbrauch eines 2-Personen-Haushaltes: 2.500 kWh
- Durchschnittlicher Verbrauch eines 3-Personen-Haushaltes (Kleinfamilie): 3.500 kWh
- Durchschnittlicher Verbrauch eines 4-5-Personen-Haushaltes (Großfamilie): .5.000 kWh

10.5.1 Vergleich für einen Einpersonenhaushalt

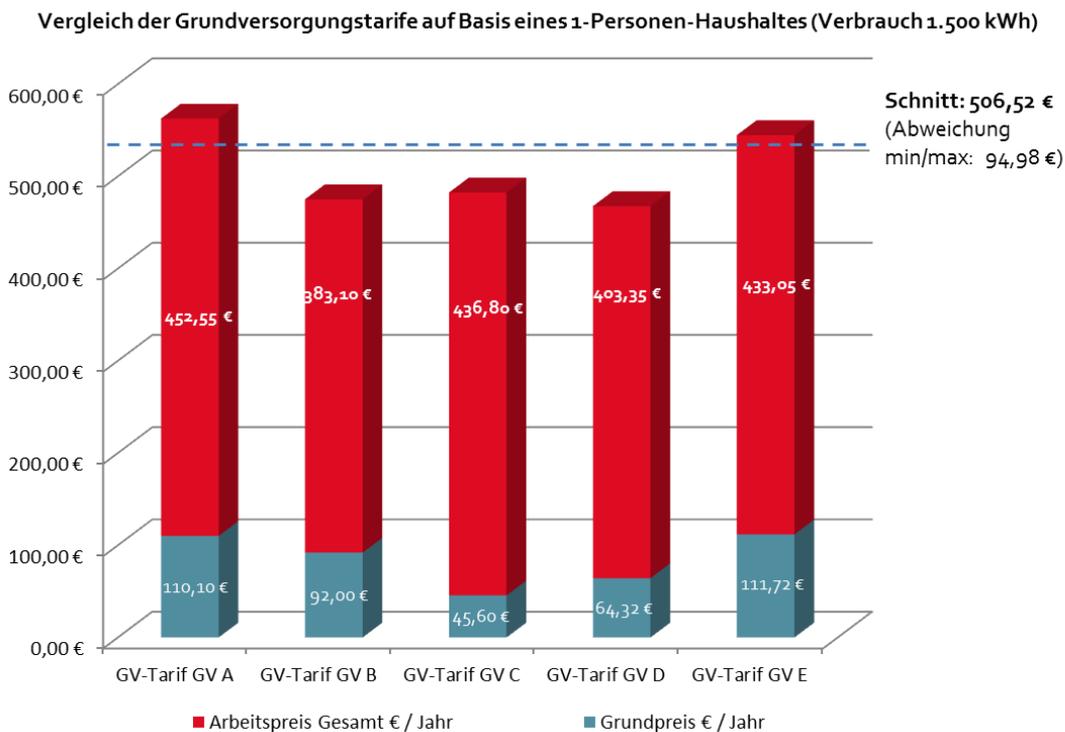


Abbildung 60: Vergleich der Grundversorgungstarife bei einem 1-Personen-Haushalt (Verbrauch von 1.500 kWh)

Bei einem durchschnittlichen Verbrauch eines **Single-Haushaltes** von **1.500 kWh** ergeben sich auf Basis des Grundversorgungstarifes je nach Grundversorger **jährliche Gesamtkosten** von 467,67 € bis 562,65 € und **im Durchschnitt von 506,52 € (kWh-Preis von 33,78 Cent)**. Dies bedeutet eine Abweichung von knapp **95 €** zwischen dem teuersten und dem günstigsten Grundversorger.

Bei Gegenüberstellung des Grundversorgungstarifes (i. F. GV-Tarif) mit dem alternativen Tarif (im Folgenden „Best-Tarif“) bedeutet dies bei den Studienteilnehmern bei einem **Verbrauch von 1.500 kWh** im Schnitt effektive Mehrkosten von **2,34 Cent je kWh oder in Summe von 35,69 €**.

Tabelle 59: Vergleich Mehrkosten bei einem Verbrauch von 1.500 kWh

Vergleich Mehrkosten bei einem Verbrauch von 1.500 kWh		
Mehrkosten GV-Tarif gegenüber Best-Tarif	Effektive Mehrkosten je kWh	Effektive Mehrkosten im Jahr
Grundversorger A	0,0412 €	61,73 €
Grundversorger B	0,0232 €	34,81 €
Grundversorger C	0,0171 €	25,71 €
Grundversorger D	0,0121 €	18,21 €
Grundversorger E	0,0253 €	38,01 €
Durchschnitt	0,0238 €	35,69 €

10.5.2 Vergleich für einen Zweipersonenhaushalt

Bei einem durchschnittlichen Verbrauch eines **2-Personen-Haushaltes** von **2.500 kWh** ergeben sich auf Basis des Grundversorgungstarifes je nach Grundversorger **jährliche Gesamtkosten** von 730,05 € bis 833,47 €, **im Durchschnitt von 777,64 € (kWh-Preis von 31,11 Cent)**. Dies bedeutet eine **Abweichung** von **103,42 €** zwischen dem teuersten und dem günstigsten Grundversorger.

Vergleich der Grundversorgungstarife auf Basis eines 2-Personen-Haushaltes (Verbrauch 2.500 kWh)

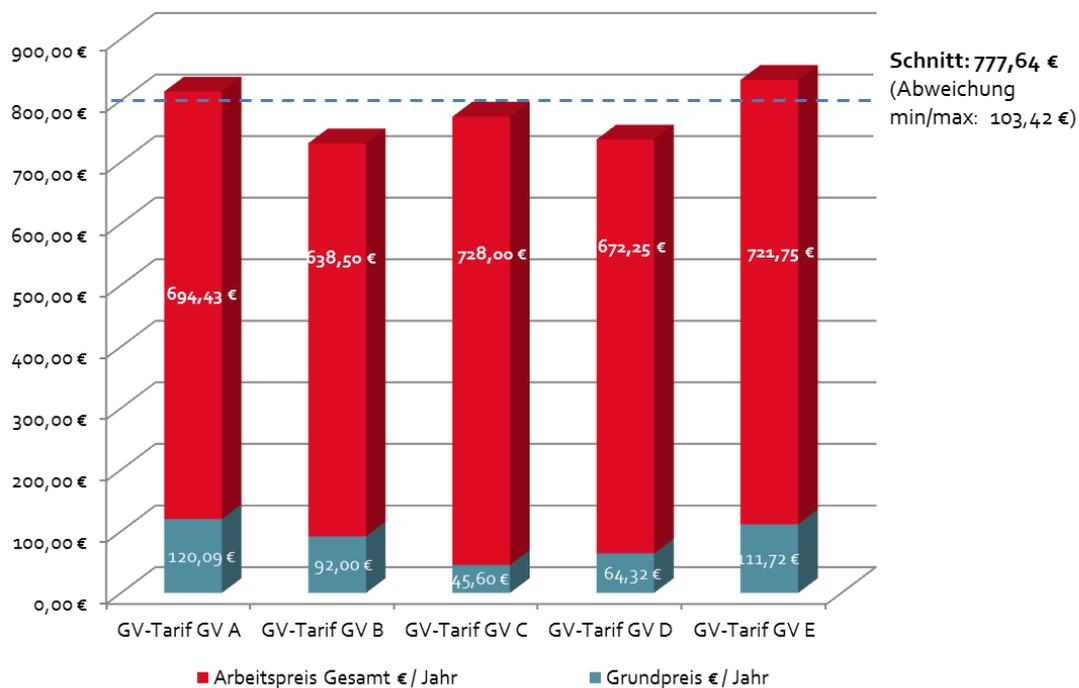


Abbildung 61: Vergleich der Grundversorgungstarife bei einem 2-Personen-Haushalt (Verbrauch von 2.500 kWh)

Bei Gegenüberstellung des GV-Tarif mit dem alternativen Best-Tarif bedeutet dies bei den Studienteilnehmern bei einem Verbrauch von 2.500 kWh im Schnitt effektive Mehrkosten von 1,77 Cent je kWh und in Summe von 44,32 €.

Tabelle 60: Vergleich Mehrkosten bei einem Verbrauch von 2.500 kWh

Vergleich Mehrkosten bei einem Verbrauch von 2.500 kWh				
Mehrkosten Best-Tarif	GV-Tarif gegenüber		Effektive Mehrkosten je kWh	Effektive Mehrkosten im Jahr
	Grundversorger A		0,0227 €	56,69 €
	Grundversorger B		0,0164 €	41,11 €
	Grundversorger C		0,0151 €	37,95 €
	Grundversorger D		0,0116 €	29,15 €
	Grundversorger E		0,0227 €	56,71 €
Durchschnitt			0,0177 €	44,32 €

10.5.3 Vergleich für einen Dreipersonenhaushalt (Kleinfamilie)

Bei einem durchschnittlichen Verbrauch eines 3-Personen-Haushaltes (Kleinfamilie) von 3.500 kWh ergeben sich auf Basis des Grundversorgungstarifes je nach Grundversorger jährliche Gesamtkosten von 993,44 € bis 1.122,17 €; im Durchschnitt von 1.051,72 € (kWh-Preis von 30,05 Cent). Dies

bedeutet eine **Abweichung** von **136,27 €** zwischen dem teuersten und dem günstigsten Grundversorger.

Vergleich der Grundversorgungstarife auf Basis eines 3-Personen-Haushaltes / Kleinfamilie (Verbrauch 3.500 kWh)

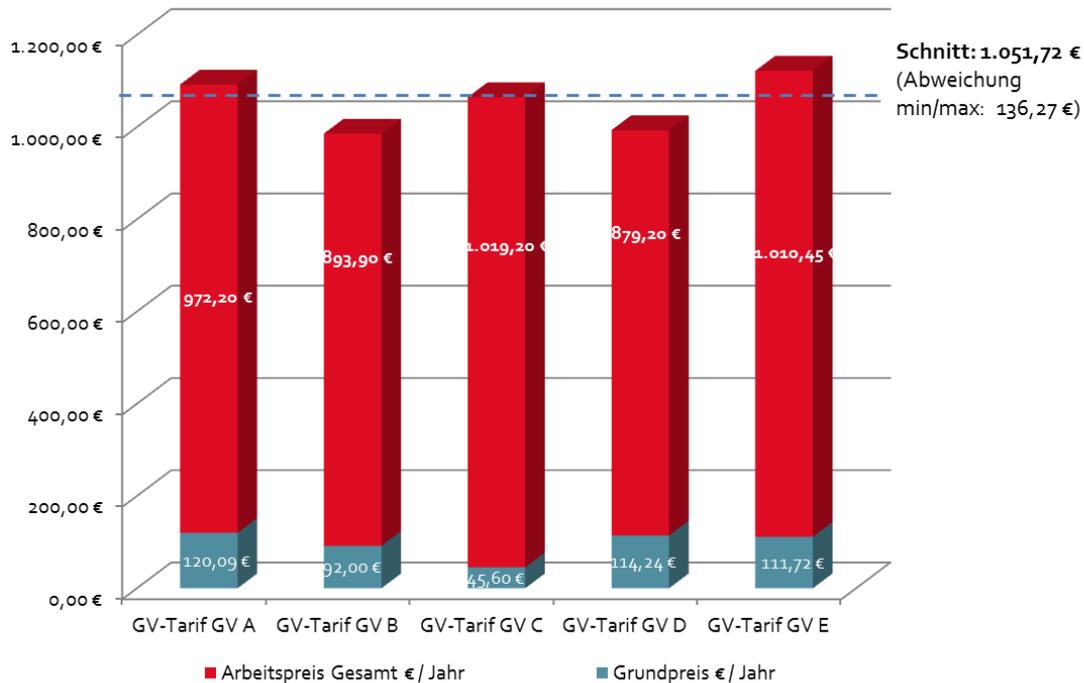


Abbildung 62: Vergleich der Grundversorgungstarife bei einem 3-Personen-Haushalt (Verbrauch von 3.500 kWh)

Bei Gegenüberstellung des GV-Tarif mit dem alternativen Best-Tarif bedeutet dies bei den Studienteilnehmern bei einem Verbrauch von 3.500 kWh im Schnitt effektive Mehrkosten von **1,63 Cent je kWh** und in **Summe von 57,08 €**.

Tabelle 61: Vergleich Mehrkosten bei einem Verbrauch von 3.500 kWh

Vergleich Mehrkosten bei einem Verbrauch von 3.500 kWh				
Mehrkosten Best-Tarif	GV-Tarif	gegenüber	Effektive Mehrkosten je kWh	Effektive Mehrkosten im Jahr
	Grundversorger A		0,0222 €	77,57 €
	Grundversorger B		0,0135 €	47,41 €
	Grundversorger C		0,0128 €	44,97 €
	Grundversorger D		0,0114 €	40,02 €
	Grundversorger E		0,0215 €	75,41 €
Durchschnitt			0,0163 €	57,08 €

10.5.4 Vergleich für einen Vier- oder Fünfpersonenhaushalt (Großfamilie)

Bei einem durchschnittlichen Verbrauch eines **4-5-Personen-Haushaltes** (Großfamilie) von **5.000 kWh** ergeben sich auf Basis des Grundversorgungstarifes je nach Grundversorger **jährliche Gesamtkosten von 1.369,00 € bis 1.555,22 €**; im **Durchschnitt von 1.461,00 €** (kWh-Preis von **29,22 Cent**). Dies bedeutet eine **Abweichung von 186,22 €** zwischen dem teuersten und dem günstigsten Grundversorger.

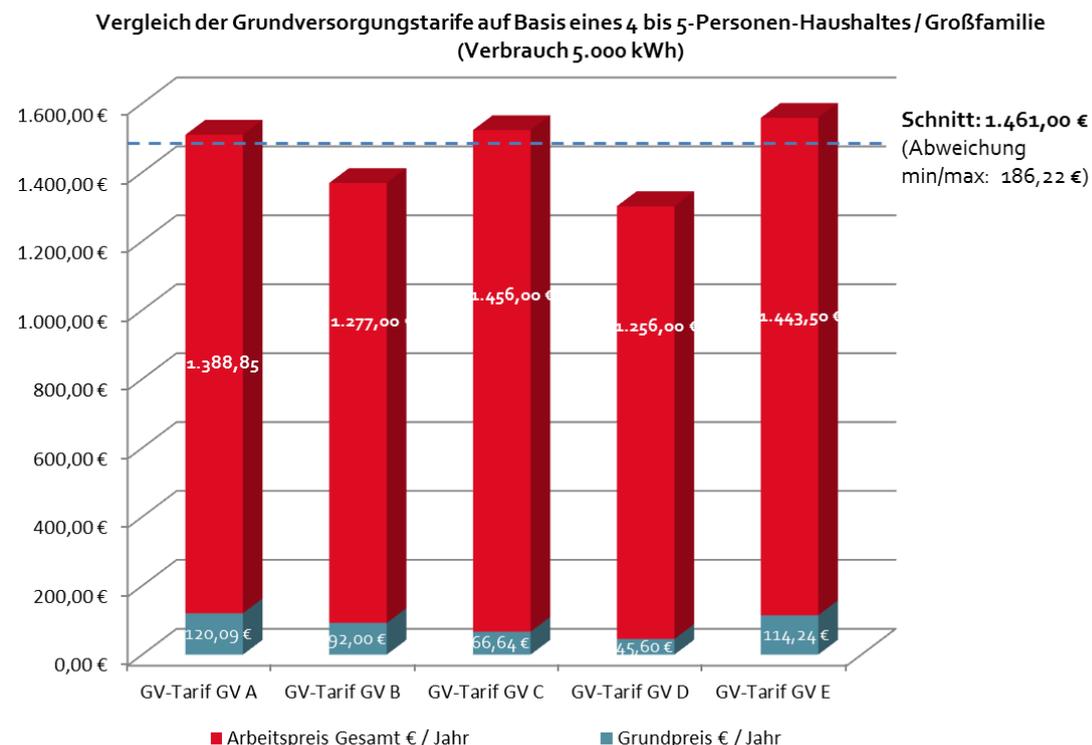


Abbildung 63: Vergleich der Grundversorgungstarife bei einem 4 bis 5-Personen-Haushalt (Verbrauch von 5.000 kWh)

Bei Gegenüberstellung des GV-Tarifes mit dem alternativen Best-Tarif bedeuten dies bei den Studienteilnehmern bei einem **Verbrauch von 5.000 kWh** im Schnitt effektive Mehrkosten von **1,62 Cent je kWh** und **jährlich € in Summe von 81,19**.

Tabelle 62: Vergleich Mehrkosten bei einem Verbrauch von 5.000 kWh

Vergleich Mehrkosten bei einem Verbrauch von 5.000 kWh				
Mehrkosten Best-Tarif	GV-Tarif gegenüber		Effektive Mehrkosten je kWh	Effektive Mehrkosten im Jahr
	Grundversorger A		0,0218 €	108,87 €
	Grundversorger B		0,0114 €	56,86 €
	Grundversorger C		0,0163 €	81,41 €
	Grundversorger D		0,0111 €	55,32 €

Vergleich Mehrkosten bei einem Verbrauch von 5.000 kWh

Grundversorger E	0,0207 €	103,46 €
Durchschnitt	0,0162 €	81,19 €

10.5.5 Vergleich der Grundversorgungstarife mit Alternativ-Tarifen

Beim Vergleich der Grundversorgungstarife der Studienteilnehmer ergibt sich entsprechend der Verbrauchsklasse folgendes Bild:

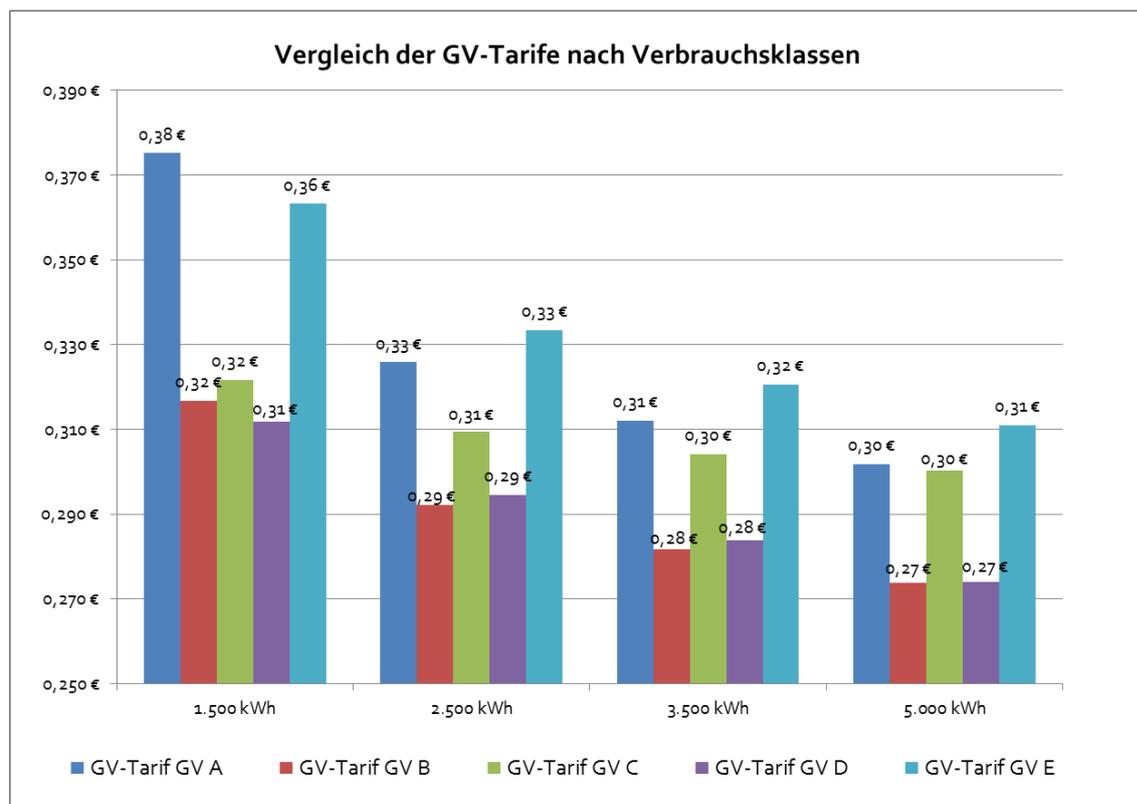


Abbildung 64: Vergleich der Grundversorgungstarife bei den Grundversorgern entsprechend der Verbrauchsstufen

Dabei zeigt sich wegen der überwiegend gleichen Grundgebühr in den jeweiligen Verbrauchsklassen, dass sich ein erhöhter Verbrauch durch die Fixkostendegression auch entsprechend positiv auf den durchschnittlichen kWh-Preis auswirkt. Den günstigsten Grundversorgungstarif bietet Grundversorger B an, nur bei einem Verbrauch von 1.500 kWh ist Grundversorger D aufgrund der geringeren Grundgebühr günstiger. Bei Betrachtung des Gesamtschnitts ist Grundversorger E am teuersten, gefolgt von Grundversorger A.

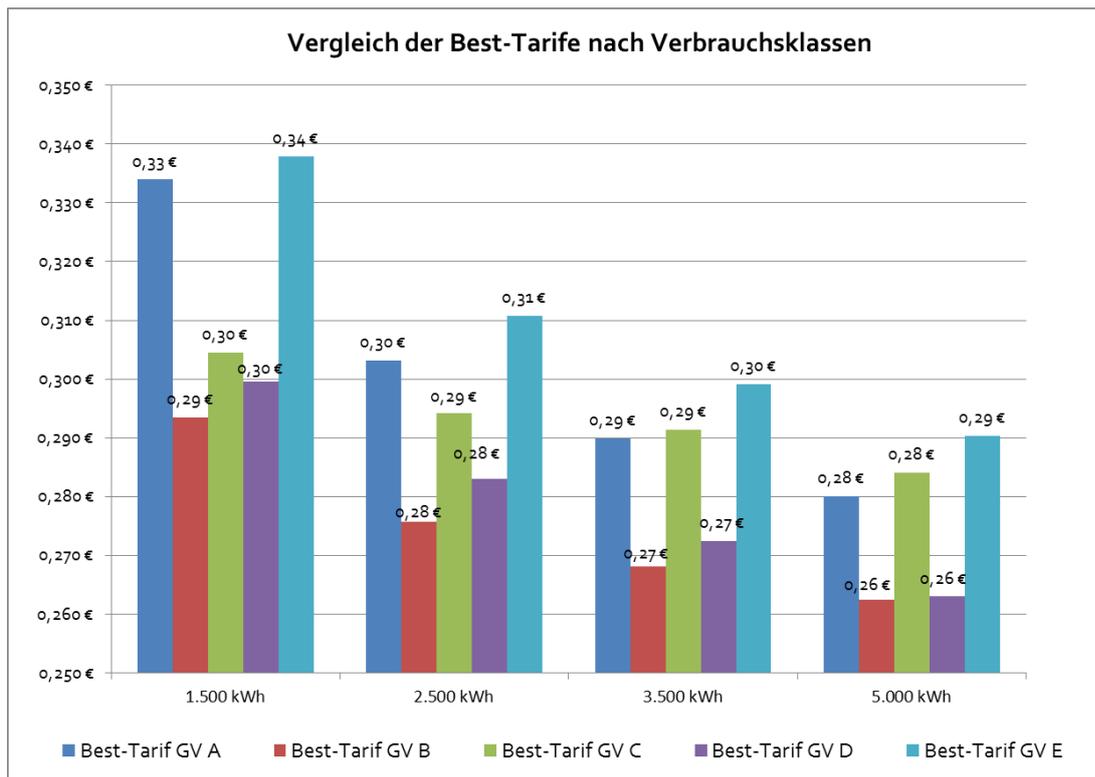


Abbildung 65: Vergleich der Best-Tarife bei den Grundversorgern

Bei Betrachtung des alternativen Best-Tarifes ist ebenfalls Grundversorger B der günstigste Anbieter, in diesem Fall sogar in jeder Verbrauchsklasse. Wie auch beim GV-Tarif ist beim Best-Tarif Grundversorger E am teuersten, wobei die **Differenz zwischen dem GV-Tarif und Best-Tarif** bei Grundversorger E am höchsten ist. Die **geringste Differenz** zeigt mit durchschnittlich **1,11 Cent/kWh** Grundversorger D auf.

Bei Betrachtung des Durchschnittwertes über alle dargestellten Verbrauchsklassen ergeben sich entsprechende der folgenden Tabelle die effektiven Mehrkosten je kWh und Jahr. Insgesamt gesehen verlangen die Studienteilnehmer im Schnitt über alle Verbrauchsklassen für den GV-Tarif gegenüber dem Best-Tarif **1,62 Cent je kWh** oder **55,54 € im Jahr mehr**.

Tabelle 63: Vergleich durchschnittliche Mehrkosten über alle Verbrauchsklassen

Vergleich durchschnittliche Mehrkosten über alle Verbrauchsklassen			
Mehrkosten GV-Tarif gegenüber Best-Tarif		Effektive Mehrkosten je kWh	Effektive Mehrkosten in €/Jahr
Grundversorger A		0,0222 €	81,04 €
Grundversorger B		0,0161 €	45,05 €
Grundversorger C		0,0154 €	47,51 €
Grundversorger D		0,0116 €	35,68 €
Grundversorger E		0,0226 €	68,40 €
Durchschnitt		0,0162 €	55,54 €

Zusammengefasst ergibt sich entsprechend der grafischen Darstellung in Abbildung 66 eine Differenz zwischen dem GV-Tarif und dem Best-Tarif zwischen 1,11 und 4,12 Cent je kWh, wobei Grundversorger A hier jeweils die größten Differenzen und Grundversorger D die geringsten Unterschiede aufzeigen.

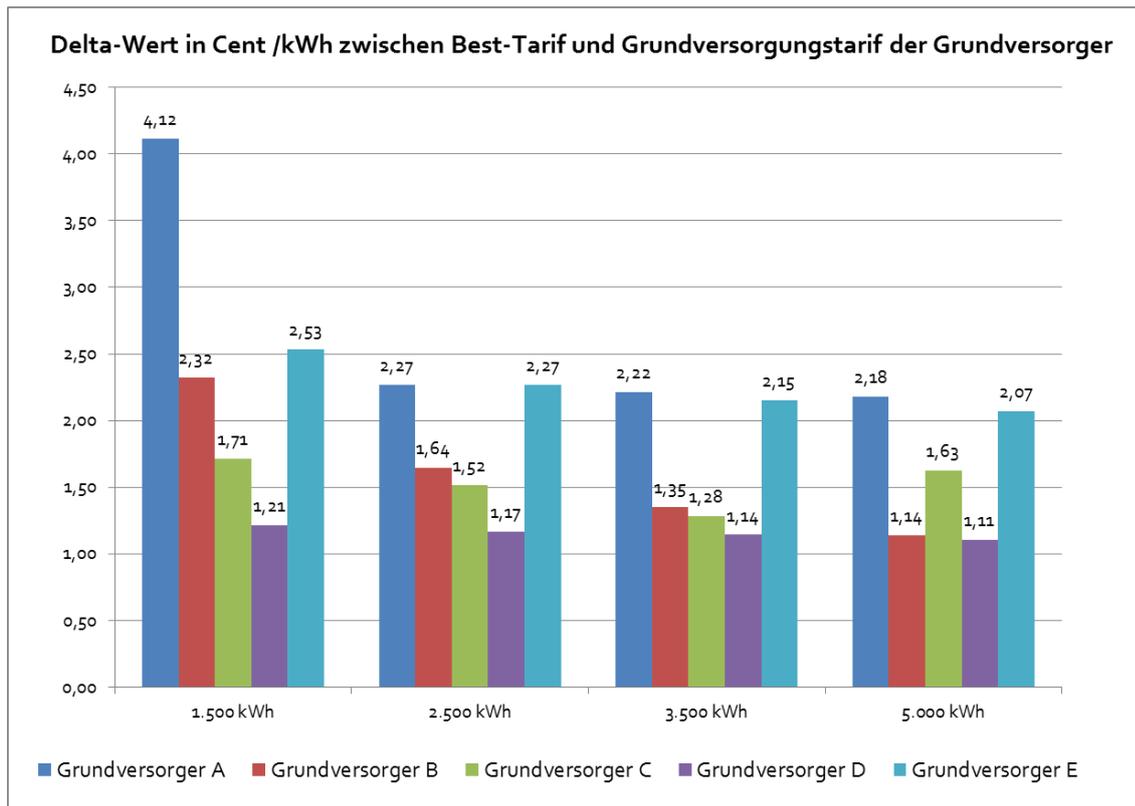


Abbildung 66: Preisliche Delta je kWh in Cent-Werte zwischen Best-Tarif und GV-Tarif

Bei Betrachtung der von Energiearmut betroffenen oder zumindest gefährdeten Gruppen und damit der Verbrauchsgruppe mit 2.500 kWh Jahresverbrauch ergibt sich bei Grundversorger A und E mit jeweils einem preislichen Unterschied von 2,27 Cent je kWh die größte preisliche Differenz. Grundversorger D weist hier mit 1,17 Cent den geringsten Wert aus, gefolgt von Grundversorger C und B.

Die Darstellung des Differenzbereiches mit dem Minimum sowie Maximum-Wert sowie Durchschnittwertes wird in Abbildung 67 dargestellt.

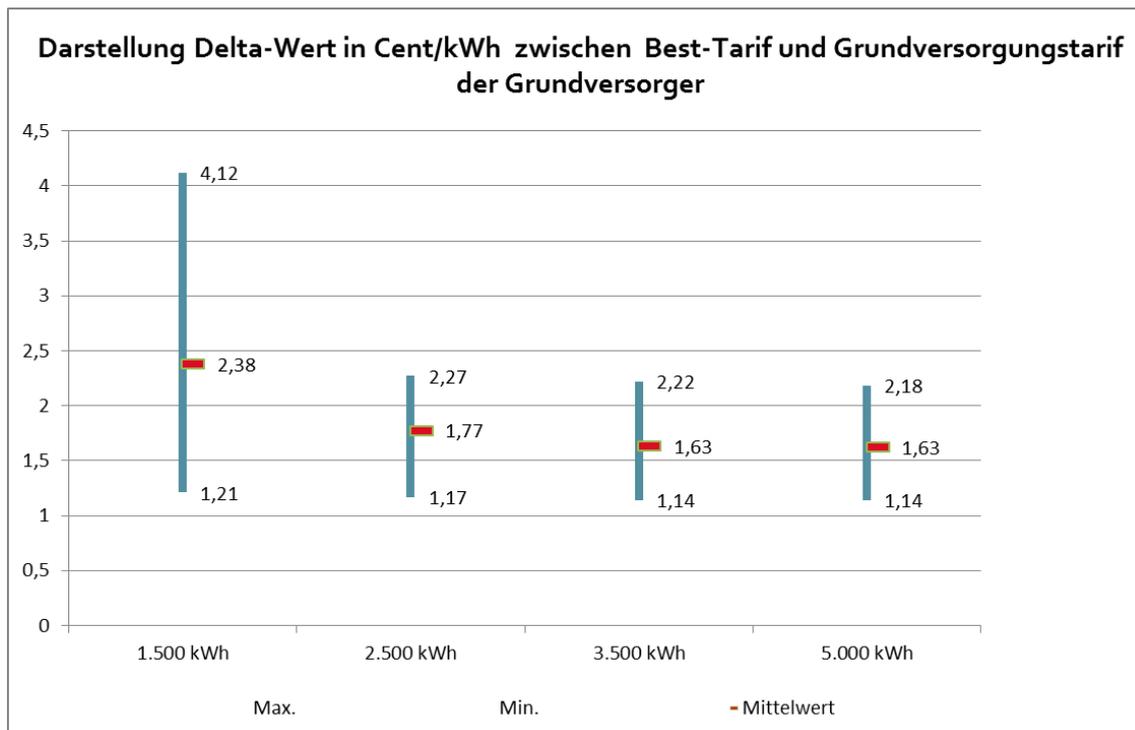


Abbildung 67: Übersicht preisliche Delta-Werte je kWh in Cent zwischen Best-Tarif und GV-Tarif

10.6 Zusammenfassung und Bewertung der Grundversorgungstarife bei den Grundversorgern

Bei den an der Studie teilnehmenden Grundversorgern zeigt sich, dass der Grundversorgungstarif unterschiedlich stark vom einen alternativen und vergleichbaren Produkttarif abweicht. Die Spanne geht je nach Verbrauch und Versorger von 1,14 bis zu 4,12 Cent je kWh und besitzt damit eine maximale Abweichung von 2,98 Cent je kWh.

Genauere Angaben zu den tatsächlich einkalkulierten Risikozuschlägen wurden von den Studienteilnehmern nicht gemacht. Aus Sicht des Grundversorgers kann folgendes aufgestelltes Szenario vorkommen und sich zusätzlich auf die Risikozuschläge auswirken:

Szenario: Nach einem Auszug eines Mieters liegt bei einer Verbrauchsstelle ein Leerstand vor. Die Verbrauchsstelle wird entsprechend dem Grundversorger zugewiesen und dieser kann den Eigentümer nicht ermitteln. Bei einem Leerstand wird ein Lieferant immer von sehr geringen Verbräuchen ausgehen (bzw. gar keinen Verbrauch annehmen). Ein Neueinzug eines neuen Mieters bleibt zunächst unbemerkt. Der Neumieter meldet sich beim Versorger/Lieferanten nicht, verbraucht aber Strom. Ein Verbrauch wird erst mit der nächsten Turnusablesung festgestellt. Die auf der vermeintlich leerstehenden Verbrauchsstelle entnommene Menge ist also vom Grundversorger nicht bilanziert und nicht beschafft worden.

Nach den Erfahrungen der Studienteilnehmer kommt dieses Szenario recht selten vor (in unter 1% der Leerstände). Ein Grundversorger gibt an, dass dies bei 500 Anlagen im Jahr vorkommt, bei denen eine wesentliche Energieentnahme stattfand. Bei einem weiteren kommt dies gar in 500 bis 1.000 Fällen vor, betrifft jedoch hier eher Kleinstverbraucher. Eine Einpreisung dieser Mehrkosten bei den Risikozuschlägen des Grundversorgungstarifes findet entweder direkt oder indirekt statt.

Im Branchenschnitt zeigen sich bei einem Grundversorger durchschnittliche Mehrkosten von etwa 1,3 bis 1,8 Cent je kWh, die als Gesamtrisikozuschlag im Grundversorgungstarif (Bestandteile vgl. Kapitel 10.2) plausibel begründet werden können. Werte, welche darüber liegen, sind jedoch nicht zwangsläufig ungerechtfertigt und drücken nicht unbedingt eine direkte Mehrmarge für den Grund-

versorger aus, da hier bspw. je nach Kundenstamm (auf Basis sozio-demografische Strukturen, vgl. Kapitel 3.5) und unterschiedlicher effektiver Forderungsausfallquoten ein erhöhter Grundversorgungstarif argumentiert werden kann. Jedoch sind Zuschläge, die wesentlich über dem branchenüblichen Durchschnitt liegen, im Detail zu prüfen. Gerade in diesen Fällen besteht ein Bedarf, dass die Grundversorger diese Mehrzuschläge plausibel argumentieren. Entsprechend der Darstellung in Kapitel 10.4 zeigt sich zum 1. April 2014 bei einem mengengewichteten Durchschnittspreis ein Mehrkostenbetrag von 0,97 Cent je kWh im Vergleich über alle Tarif. Da jedoch in diesem Fall die Grundversorgungstarife und Sonderprodukttarife mit inkludiert sind, ergibt sich eine geringere Differenz als bei dem angestellten Vergleich zwischen Grundversorgungstarif und alternative Produkttarif in Kapitel 10.5 (1,3 bis 1,8 Cent je kWh).

10.7 Möglichkeiten, das Wechsel-, Prognose- und Beschaffungsrisikos aus dem Strompreis herauszuhalten

Vor dem dargestellten Hintergrund sollte überprüft werden, inwiefern es möglich ist, regulative Vorgaben zu schaffen, um das Wechsel-, Prognose- und Beschaffungsrisiko aus dem Grundversorgungspreis herauszurechnen, zumindest soweit Empfänger von Sozialleistungen keine andere Möglichkeit haben, als im Grundversorgungstarif zu verbleiben. Eine direkte Preissetzung würde die Grundversorger hier in ihrer freien Preisfindung jedoch deutlich einschränken und kann schnell unverhältnismäßig sein, zumal sich die Preisaufschläge, die sich auf die unterschiedlichen Risiken beziehen, kaum trennscharf beziffert werden können.

Wenn, wie oben angeregt, Regelungen geschaffen werden, die dafür sorgen, dass die sozialen Leistungsträger die Stromzahlungen direkt an die Grundversorger leisten können, wird für diese jedoch auch das Forderungsausfallrisiko der Grundversorgungskunden deutlich gesenkt. Wenn der soziale Leistungsträger regelmäßig einen bestimmten Satz für die Stromversorgung zur Aufladung eines Guthabens in einen Vorkassensystem überweist und zusätzliche noch den Einbau und Betrieb dieses Vorkassensystems zahlt, verbleibt beim Grundversorger letztlich kein Risiko mehr, dass den erhöhten Grundversorgungstarif überhaupt rechtfertigt.

Einerseits könnte dann dem Empfänger von Sozialleistungen der gesetzliche Weg in den Sondertarif geebnet werden, oder zumindest vorgeschrieben werden, dass er in der Grundversorgung zu den Konditionen eines Sondertarifkunden beliefert wird.

Alternativ dazu könnte durch eine entsprechende Anpassung der StromGKV und des Sozialrechts auch dem Leistungsträger die Möglichkeit gegeben werden, niedrigere Tarife mit dem Grundversorger zu verhandeln. Einfacher wäre es voraussichtlich, wenn es dem sozialen Leistungsträger ermöglicht würde, in Vertretung des Leistungsberechtigten aus dem Grundversorgungstarif gezielt in einen anderen, günstigeren Tarif zu wechseln.

Nach sorgfältiger Prüfung könnte der Grundversorger vielleicht auch rechtlich gezwungen werden, einen günstigeren „Sozialstromtarif“ gezielt in Kooperation mit den sozialen Leistungsträgern anzubieten. Von der Normierung eines derart vorgeschriebenen Sondertarifs wird hier jedoch abgeraten. Bei der Berechnung dieses Tarifs ergeben sich praktische Probleme. Jeder Grundversorger ist in der Kalkulation der Strompreise im gesetzlichen Rahmen frei und wird hier unterschiedlich vorgehen. Ein Anspruch des grundversorgten Kunden auf Offenlegung der Kalkulationsgrundlagen gegenüber dem Grundversorger ist weder aus zivilrechtlicher, noch aus energiewirtschaftsrechtlicher

Sicht gegeben.⁴³⁴ Eine Offenlegung der Kalkulation wäre für die Berechnung eines „Sozialstromtarifs“ aber wohl erforderlich und ein nicht zu unterschätzender Eingriff in die unternehmerische Freiheit der Grundversorgers.

Wenn die sozialen Leistungsträger für einige Kunden die Stromzahlungen ohnehin direkt übernehmen, könnte jedoch noch einen Schritt weitergedacht werden. Für diesen Teil der Kunden sichert dann nämlich letztlich der Staat die Stromversorgung, zumindest was die monetäre Seite angeht. Dann bedürfen diese Personen aber unter Umständen gar keines Grundversorgers mehr. Vielmehr könnte der Staat dann beispielsweise die Strommengen, die über von ihm finanzierte Vorkassensysteme verteilt werden, ausschreiben und dem billigsten Stromanbieter den Zuschlag erteilen. Dabei wäre darüber nachzudenken, den entsprechenden Bedarf mehrerer Leistungsträger (etwa für ein Bundesland) zu bündeln. Mit dieser Markmacht wäre es vielleicht möglich, einen Teil der zusätzlichen Kosten, die durch die Finanzierung von Prepaid-Zählern und den Mehraufwand bei den sozialen Leistungsträgern entstehen können, über niedrigere Strompreise zu finanzieren. Gleichzeitig ist diese Variante mit einem relativ geringen Eingriff in die unternehmerische Freiheit der Stromlieferanten möglich. Da das Grundversorgungsegment so noch weiter aufgebrochen würde, würde diese Variante auch insgesamt zu mehr Wettbewerb unter den Stromlieferanten führen. Ein solches Modell kann aufgrund des begrenzten Rahmens der Studie hier jedoch nur schematisch angedacht werden und nur unter dem Vorbehalt weiterer rechts- und wirtschaftswissenschaftlicher Prüfung empfohlen werden.

10.8 Mögliche Sondertarife für sozialrechtlich Leistungsberechtigte

In Betracht kommt die Einführung eines Sondertarifs für Leistungsberechtigte, der im Vergleich zu Grundversorgungstarifen günstiger ist.

Die Höhe des Stromentgelts im Rahmen der Grundversorgung wird in § 36 Abs. 1 Satz 1 EnWG lediglich mit „Allgemeinen Preisen“ umschrieben. Von der Ermächtigung in § 39 Abs. 1 EnWG hat der Verordnungsgeber im Hinblick auf die Gestaltung dieser Allgemeinen Preise bislang keinen Gebrauch gemacht. Die Höhe dieser Allgemeinen Preise unterliegt daher lediglich der kartellrechtlichen Missbrauchskontrolle.⁴³⁵ Preisanpassungen im Verlauf der Grundversorgung unterliegen nach dem BGH⁴³⁶ grundsätzlich der Billigkeitskontrolle gem. § 315 BGB. Insgesamt bleibt dem Grundversorger also ein weiter Spielraum für die Festlegung der Allgemeinen Preise, die für die Grundversorgung in Rechnung gestellt werden können.

⁴³⁴ BGH, Urteil v. 13.06.2007 – VIII ZR 36/06.

⁴³⁵ Koenig, Kühling, & Rasbach, 3. Aufl. 2013, Kapitel 6 Rn. 21.

⁴³⁶ BGH, Urteil v. 13.06.2007 – VIII ZR 36/06.

11 Exkurs: Beitrag der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen

Die Darstellungen und Aussagen in diesem Kapitel⁴³⁷ stehen nicht zwangsweise im direkten Zusammenhang mit den Ausführungen und Erkenntnissen aus dieser Studie und sollten daher auch als Ergänzung im Gesamtkontext betrachtet werden. Es ermöglicht allerdings eine umfassendere Betrachtung sowie Berücksichtigung von verschiedenen Aspekten im Kontext der Thematik Energiesperren und Energiearmut. Aufgrund von unterschiedlichen Annahmen und Quellen besteht zudem die Möglichkeit, dass hierbei Auswertungen und Aussagen von dem restlichen Teil der Studie abweichen.

11.1 Ableitung eines Beratungsbedarfs für einkommensbenachteiligte Haushalte

Die These, einkommensarme Haushalte hätten einen erhöhten Energieverbrauch, ist wissenschaftlich nicht belegt. Erfahrungen der Verbraucherzentrale NRW zeigen: Der Stromverbrauch von einkommensarmen Haushalten weicht nicht vom Bundesdurchschnitt ab. Dennoch ist die relative Belastung eines einkommensbenachteiligten Haushalts bezogen auf das Haushaltsnettoeinkommen deutlich höher als die eines Durchschnittshaushalts: Während ein Muster-Ein-Personen-Haushalt im Jahr 2012 gut 11 Prozent seines Einkommens für Energie aufwenden musste, waren es bei einem einkommensbenachteiligten Ein-Personen-Haushalt knapp 19 Prozent. Ein Vier-Personen-Musterhaushalt gab knapp 7 Prozent für Energie aus, ein einkommensbenachteiligter Haushalt der gleichen Größe kam auf knapp 12 Prozent. Zudem beobachtet die Verbraucherzentrale NRW den Trend, dass die Angemessenheit der Heizkosten bei den Kosten der Unterkunft seitens der Jobcenter zunehmend hinterfragt wird. Auch in Anbetracht der erheblichen Sozialkürzungen der Bundesregierung in den vergangenen Jahren ist davon auszugehen, dass die vollständige Übernahme der Heizkosten von Transferleistungsbeziehern zukünftig nicht gesichert ist. Hinzu kommt, dass der ALG II-Regelbedarf nur unzureichend und viel zu langsam an die Strompreise angepasst wird. Nach Berechnungen der Verbraucherzentrale NRW bedeutet dies derzeit bei einem Durchschnittsverbrauch eine Unterdeckung zwischen ca. 20 und 45 Prozent (je nach Größe der Bedarfsgemeinschaft und gewähltem Stromtarif). Ebenso werden steigende Energiepreise bisher nicht explizit im Wohngeld oder im BAföG berücksichtigt. Besonders einkommensbenachteiligte Haushalte benötigen daher unterstützende Angebote zur Reduktion ihrer Energiekosten durch Verhaltensänderungen, einen Tarif- oder Anbieterwechsel oder den Austausch elektrischer Geräte.

Im Folgenden werden bestehende Angebote der Beratung sowie der finanziellen Unterstützung für Energieeinsparungen in einkommensbenachteiligten Haushalten aufgezeigt.

11.2 Energieberatungsangebote für einkommensbenachteiligte Haushalte

Die Verbraucherzentrale NRW bietet sowohl eine Beratung beim Verbraucher zu Hause an, den sogenannten Basis-Check, als auch eine Energieberatung in der Beratungsstelle.

⁴³⁷ Autoren der Verbraucherzentrale NRW – für die Kapitel 11.1, 11.2 sowie 11.4: Udo Sieverding (Bereichsleiter Energie) und Christina Wallraf (Bereich Energie) sowie für das Kapitel 11.3: Claudia Bruhn (Projektleiterin "NRW bekämpft Energiearmut").

11.2.1 Energieberatung in der Beratungsstelle

In der Beratungsstelle kann der Ratsuchende zwischen zwei unterschiedlichen Angeboten wählen: Geht es um die Senkung des Energieverbrauchs oder um bauliche Veränderungen am Haus, wählt er die „stationäre Energieberatung“. Hat er Fragen rund um den Tarif- und Anbieterwechsel oder die Energierechnung, so kann er eine Beratung zum Energiemarkt und -recht in Anspruch nehmen.

11.2.1.1 Die stationäre Energieberatung

In der stationären Energieberatung erhalten Verbraucher Informationen zu den Themen Strom-, Heizenergie- und Warmwasserverbrauch sowie zur Nutzung von Erneuerbaren Energien, zum baulichen Wärmeschutz und zur Haustechnik. Die halbstündige Beratung kostet regulär fünf Euro, ist aber für Haushalte mit geringem Einkommen kostenfrei.

Den Anspruch auf eine kostenlose Beratung begründen der Bezug von Arbeitslosengeld II, Wohngeld, Grundsicherung/Sozialhilfe gemäß SGB XII oder von Leistungen gemäß BAföG, die Befreiung vom Rundfunkbeitrag oder die Vorlage eines kommunalen Ausweises, der den Empfängern ein geringes Einkommen bescheinigt (z. B. „Bonn-Ausweis“ o. ä.). Der Ausweis umfasst in der Regel auch Zielgruppen mit einem Einkommen geringfügig über dem Sozialleistungssatz.

Im Jahr 2014 wurden in NRW 7.625 stationäre Beratungen durchgeführt, davon wurden 337 Beratungen von einkommensbenachteiligten Haushalten in Anspruch genommen. Dies entspricht einer Quote von circa 4,5 Prozent.

Die Beratung wird durch das BMWi gefördert und bundesweit flächendeckend von allen Verbraucherzentralen angeboten. Sie besteht bereits seit 1978.⁴³⁸

11.2.1.2 Beratungsangebot Energiemarkt und Energierecht

Alle 59 örtlichen Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW halten ein Angebot für Verbraucher in Zusammenhang mit rechtlichen Fragestellungen rund um die Energierechnung und zum Tarif- bzw. Anbieterwechsel vor. Diese so genannte Beratung zum Energiemarkt und -recht umfasst folgende Inhalte:

1. Energierechnungen: Hilfe bei verspäteten und falschen Rechnungen, falscher Berechnung von Abschlagszahlungen, Verjährungsproblemen von Energierechnungen.
2. Anbieterwechsel: Hilfe bei allgemeinen Fragen zum Anbieterwechsel, Beratung zum wirtschaftlichen Anbieterwechsel, rechtliche Hinweise zum konkreten Anbieterwechsel, Anbieterwechsel nach Preiserhöhung oder AGB-Änderung, Hilfe bei verzögertem oder gescheitertem Anbieterwechsel.

Das Angebot umfasst die Rechtsberatung ebenso wie die Rechtsvertretung und wird von angestellten Beratungskräften durchgeführt. Im Bedarfsfall werden zur Rechtsvertretung auch Honorar-Rechtsanwälte hinzugezogen.

Darüber hinaus wird in rund 20 Beratungsstellen ein sogenanntes Ergänzungsangebot zum Energiemarkt und Energierecht vorgehalten. Es erweitert das Beratungsspektrum auf die Themen Heizstrom und perspektivisch Fernwärme sowie Messdienstleistungen (Energiezähler) und Contracting. Neben den bereits dargestellten Rechtsbesorgungen können die Berater hier auch die Wirksamkeit von Preisanpassungsklauseln bzw. Preiserhöhungen sowie die rechtliche Zulässigkeit einer angeordneten Energiesperre überprüfen.

⁴³⁸ Weitere Informationen gibt es unter <http://www.verbraucherzentrale-energieberatung.de> (28.01.2015).

Die Beratungsangebote sowie die Beratung durch einen Honorar-Rechtsanwalt sind für Bezieher von Wohngeld, ALG II und Sozialhilfe kostenfrei.⁴³⁹

11.2.2 Basis-Check: Vor Ort-Beratung

Der Basis-Check erfolgt beim Verbraucher zu Hause und dient der Einschätzung des Strom- und Heizenergieverbrauchs. Er beinhaltet darüber hinaus eine Analyse der Elektrogeräteausrüstung und eine Beratung zum richtigen Heizen und Lüften. Zudem zeigen die Berater Möglichkeiten auf, wie Verbraucher durch gering investive Maßnahmen den Energieverbrauch senken können. Ziel ist es, ein bewusstes Nutzerverhalten zu aktivieren: Dem Verbraucher wird aufgezeigt, wie er selbst seine Energiekosten beeinflussen kann.

Der Basis-Check richtet sich in erster Linie an Mieter, kann aber auch von Eigentümern in Anspruch genommen werden. Er dauert circa eine Stunde und kostet regulär 10 Euro. Mit einem entsprechenden Nachweis – analog zur „stationären Energieberatung“ – besteht für einkommensbenachteiligte Haushalte ein Anspruch auf Entgeltbefreiung.

Im Jahr 2014 erhielten in NRW insgesamt 1.274 Ratsuchende einen Basis-Check, davon 175 entgeltbefreit. Das entspricht knapp 14 Prozent. Die Beratung existiert seit 2012 und wird durch das BMWi gefördert. Sie wird bundesweit flächendeckend von allen Verbraucherzentralen angeboten.⁴⁴⁰

11.2.3 Energiesparinitiative Bonn: Ein Modellprojekt

Die Stadt Bonn, die Stadtwerke Bonn und die Verbraucherzentrale NRW entwickelten im zweiten Halbjahr 2008, also lange vor Einführung des Basis-Checks, eine kostenlose Energieberatung für einkommensbenachteiligte Haushalte, die von den Stadtwerken Bonn finanziert wurde. Diese Beratung wurde ab 2009 angeboten, durchgeführt von Energieberatern der Verbraucherzentrale NRW der Beratungsstelle Bonn. Dabei stand insbesondere der Stromverbrauch im Fokus, denn Haushalte im Sozialleistungsbezug müssen die Stromkosten aus ihrem Regelbedarf bestreiten. Die dafür vorgesehene Summe fällt aber für viele Verbraucher zu gering aus. Zudem können Mieterhaushalte den Bedarf an Strom besser beeinflussen als den an Heizenergie.

Seit Jahresbeginn 2009 bis Mitte 2010 wurden 360 Haushalte beraten. Darüber hinaus wurden die Haushalte mit einem „Sofortpaket“ zum Stromsparen ausgestattet, bestehend aus zwei Energiesparlampen und einer abschaltbaren Steckerleiste. Die teilnehmenden Haushalte erklärten sich zudem bereit, an einer Evaluation teilzunehmen, die neben der Beratung ein wichtiger Bestandteil des Projekts war.

Die Evaluation zeigte, dass der Stromverbrauch einkommensbenachteiligter Haushalte den Durchschnittswerten entsprach, die in anderen Studien ermittelt wurden. Die beratenen Haushalte waren ähnlich mit Elektrogeräten ausgestattet wie der Bundesdurchschnitt. Ausnahmen stellten die geringe Ausstattung mit Wäschetrocknern (14 statt 42 Prozent im Bundesdurchschnitt) und Geschirrspü-

⁴³⁹ Weitere Informationen zu dem Angebot gibt es unter <http://www.vz-nrw.de/energiepreisberatung> (28.01.2015).

⁴⁴⁰ Weitere Informationen zum Basis-Check gibt es unter <http://www.verbraucherzentrale-energieberatung.de> (28.01.2015).

lern (36 statt 67 Prozent im Bundesdurchschnitt) dar. Zudem wurde ausgewertet, inwiefern die Beratung einen Einfluss auf den Stromverbrauch der Haushalte (n=240) hat. Dazu wurde der jeweilige Stromverbrauch vor der Beratung und nach Ablauf eines kompletten Abrechnungsjahrs im Anschluss an die Beratung miteinander verglichen. Zudem gab es eine Kontrollgruppe von 91 Haushalten, die nicht beraten wurde. Der Stromverbrauch der an der Beratung teilnehmenden Haushalte sank im Durchschnitt um 5 Prozent. Im gleichen Zweijahreszeitraum stieg der Verbrauch der Kontrollgruppe um 1,7 Prozent. Im Vergleich der beiden Gruppen ergibt sich somit ein Einspareffekt von 6,7 Prozent.

Die Ergebnisse zeigen, dass durch Energieberatungen Stromverbrauchsreduzierungen im Bereich von 5 bis 10 Prozent bei Ein- und Zwei-Personenhaushalten angestoßen werden können. Um einen Haushalt wesentlich zu entlasten, sind allerdings weitere Maßnahmen notwendig. Als sinnvolle Ergänzung erachtet die Verbraucherzentrale NRW eine Budgetberatung energiearmer Haushalte, eine Tarif- und Anbieterwechselberatung sowie eine finanzielle Unterstützung von einkommensbenachteiligten Haushalten bei der Anschaffung energieeffizienter Haushaltsgeräte.

Seit 2011 wird das Projekt in Bonn in Kooperation mit dem Caritasverband in abgewandelter Form fortgeführt. Die Stromsparberatung wird dabei überwiegend von Stromsparhelfern der Caritas übernommen, während der Energieberater der Verbraucherzentrale komplexere Strom- und Energieberatungen durchführt. Die Beratung durch den Energieberater steht weiterhin nur Empfängern von Sozialleistungen oder Wohngeld sowie Inhabern kommunaler Ausweise (Bonn-Ausweis) zur Verfügung. Sie wird nun in Kooperation mit dem Sozialen Dienst der Stadt Bonn durchgeführt und heißt „Sozialorientierte Beratung“. Das Sozialamt der Stadt Bonn unterstützt dieses Beratungsangebot haushaltsneutral über einen Stiftungsfond mit 30 Euro pro Beratung. In der Regel wird der Ratsuchende auf dessen Wunsch von seinem zuständigen Mitarbeiter des Sozialen Dienstes begleitet. Pro Jahr können ungefähr 25 bis 30 „Sozialorientierte Beratungen“ durchgeführt werden. Während der Basis-Check seit 2012 eine gute Ersteinschätzung des Strom- und Heizenergieverbrauchs liefert und Handlungsempfehlungen zum Energiekosten sparen gibt, ist bei der „Sozialorientierten Beratung“ eine genaue Analyse des Strom- oder Heizverbrauchs (z. B. anhand von Messungen) Kern der Beratung.

In Bonn fungiert der Energieberater der Verbraucherzentrale zudem als lokaler Lotse: Er ordnet ein, welche Art der Beratung (Basis-Check, „Sozialorientierte Beratung“, Energie(rechts)-beratung in der Beratungsstelle oder der Stromspar-Check der Caritas Bonn) sinnvoll erscheint. Die „Sozialorientierte Beratung“ erfolgt in Ergänzung zum Basis-Check der Verbraucherzentrale und zum Stromspar-Check der Caritas. Letzterer bietet die Möglichkeit, Haushalte kostenlos mit energiesparenden „Soforthilfen“ wie beispielsweise Energiesparlampen oder schaltbaren Steckdosenleisten auszustatten. Im Rahmen des bundesweiten Kühlschranksaustauschprogramms der Bundesregierung besteht seit April 2014 zusätzlich die Möglichkeit, sich über den Stromspar-Check der Caritas einen Gutschein in Höhe von 150 Euro für den Kauf eines Kühlschranks der Effizienzklasse A+++ ausstellen zu lassen.⁴⁴¹

⁴⁴¹ Eine Evaluation der ersten Projektphase der Energiesparinitiative Bonn ist im Internet abrufbar unter: http://www.vz-nrw.de/stromsparberatung_bonn (16.02.2015).

11.3 Budget- und Rechtsberatung bei Energiearmut: Praxiserfahrungen der Verbraucherzentrale NRW

11.3.1 Das Landesmodellprojekt „NRW bekämpft Energiearmut“

Seit Oktober 2012 hält die Verbraucherzentrale NRW ein spezielles Beratungsangebot für von Energiearmut und Energiesperren bedrohte bzw. betroffene Bürgerinnen und Bürger vor. Im Rahmen des Landesmodellprojektes „NRW bekämpft Energiearmut“ bietet sie in Kooperation mit den örtlichen Grundversorgern und unter Förderung des NRW-Ministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz an acht Standorten eine Budget- und Rechtsberatung bei Energiearmut an⁴⁴². Dieser wirtschaftlich-rechtliche Beratungsansatz wird verknüpft mit einer aufsuchenden Energiesparberatung, die durch den Stromspar-Check der Caritas in NRW⁴⁴³ oder den hauseigenen Basis-Check erfolgt.

Die Budget- und Rechtsberatung Energiearmut umfasst neben der Vermittlung von Finanz- und Planungskompetenzen auch die rechtliche Prüfung der Energierechnungen, die Regulierung der Zahlungsrückstände beim Energieversorger und die Sicherung der laufenden und zukünftigen Abschlagszahlungen. Der Rat suchende Verbraucher wird zudem angeleitet, seinen Energieverbrauch zu kontrollieren und die Abschläge bei Bedarf anzupassen.



Abbildung 68: Kooperationspartner im Landesmodellprojekt an den Standorten Aachen, Bielefeld, Bochum, Dortmund, Köln, Krefeld, Mönchengladbach und Wuppertal

⁴⁴² Am 1. Oktober ist das Projekt zunächst in Aachen, Bielefeld, Köln, Krefeld und Wuppertal gestartet. Ab dem 1. Januar 2013 folgten Bochum, Dortmund und Mönchengladbach. Weiterführende Informationen unter: <http://www.vz-nrw.de/energiearmut> (28.01.2015).

⁴⁴³ Weiterführende Informationen im Internet unter: <http://www.energieagentur.nrw.de/haushalt/stromspar-check-nrw-22139.asp> (28.01.2015).

Von Projektbeginn an haben 1.758 Bürgerinnen und Bürger die Budget- und Rechtsberatung aufgesucht (Stand: 31.01.2015). Mehr als ein Viertel der Ratsuchenden war zum Zeitpunkt der Beratung bereits gesperrt, bei 37 Prozent sollte die Energieversorgung in den nächsten Wochen oder sogar Tagen unterbrochen werden. Im Verlauf der Beratung konnte in 86 Prozent der Fälle eine Lösung gefunden werden. 80 Prozent der angedrohten Sperren wurden somit verhindert und 57 Prozent der bereits erfolgten Sperren konnten zeitnah wieder aufgehoben werden.

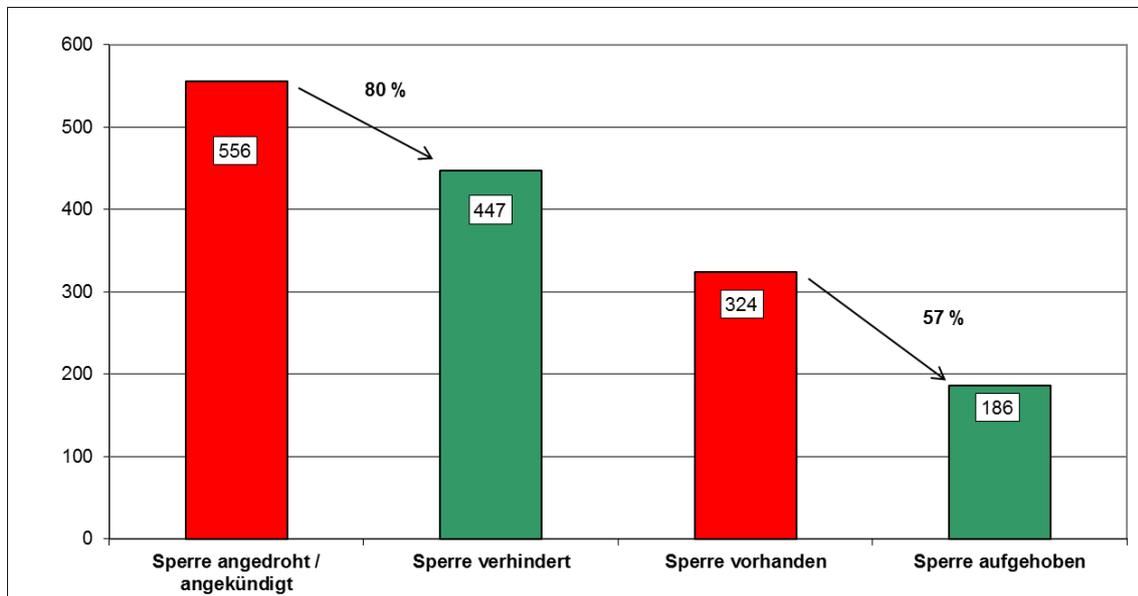


Abbildung 69: Verhinderte und aufgehobene Versorgungsunterbrechungen im Rahmen des Landesmodellprojektes „NRW bekämpft Energiearmut“

11.3.2 Analyse der betroffenen Verbrauchergruppen

11.3.2.1 Soziodemographische Daten

Seit Projektbeginn nahmen überwiegend Single-Haushalte das Beratungsangebot bei Zahlungsproblemen rund um die Energierechnung in Anspruch. Dies liegt nicht zuletzt darin begründet, dass die anteilige finanzielle Belastung eines Ein-Personen-Haushaltes im Hinblick auf seine Energiekosten höher ist, als dies beispielsweise bei einem Vier-Personen-Haushalt der Fall ist.⁴⁴⁴ In mehr als jedem dritten Haushalt lebten Kinder. Knapp die Hälfte der Ratsuchenden mit Kindern gab an, alleinerziehend zu sein.

⁴⁴⁴ Vgl. Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi), Zweiter Monitoringbericht „Energie der Zukunft“, S. 104ff.

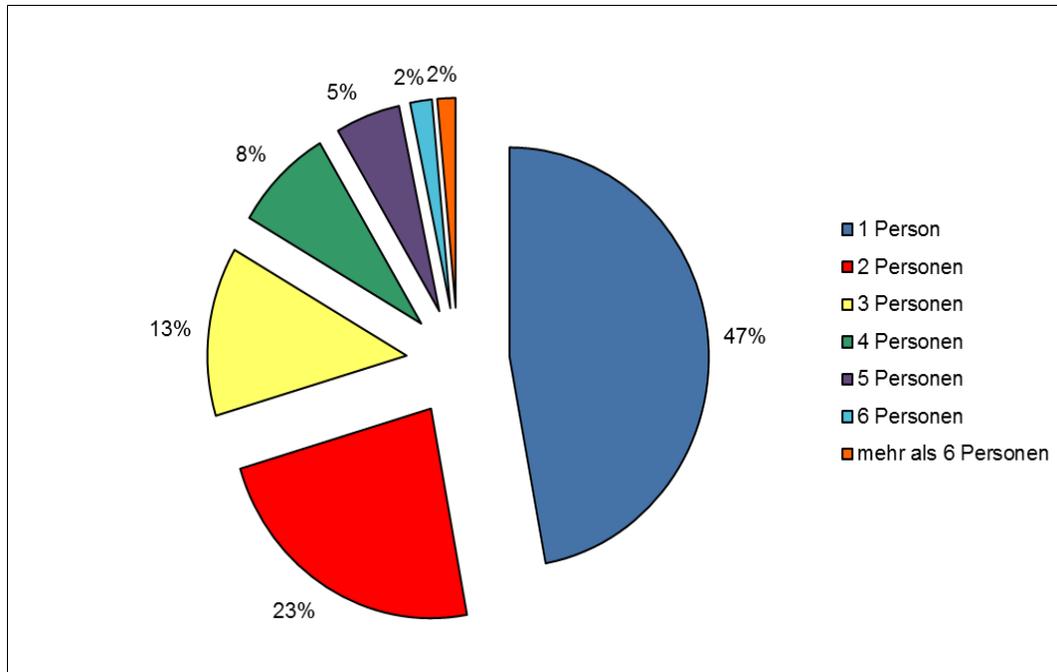


Abbildung 70: Haushaltsgröße der Ratsuchenden

11.3.2.2 Erwerbsstatus und Einkommensverhältnisse

An die Budget- und Rechtsberatung Energiearmut der Verbraucherzentrale NRW wandten sich in erster Linie Sozialleistungsempfänger (SGB II und XII), Erwerbstätige und Rentner. Aber auch Arbeitslosengeld I -Bezieher, Studenten und Auszubildende sowie Bezieher von Kranken- oder Pflegegeld, Unterhalt oder Asylbewerberleistungen („Sonstiges“) nutzten das Beratungsangebot.

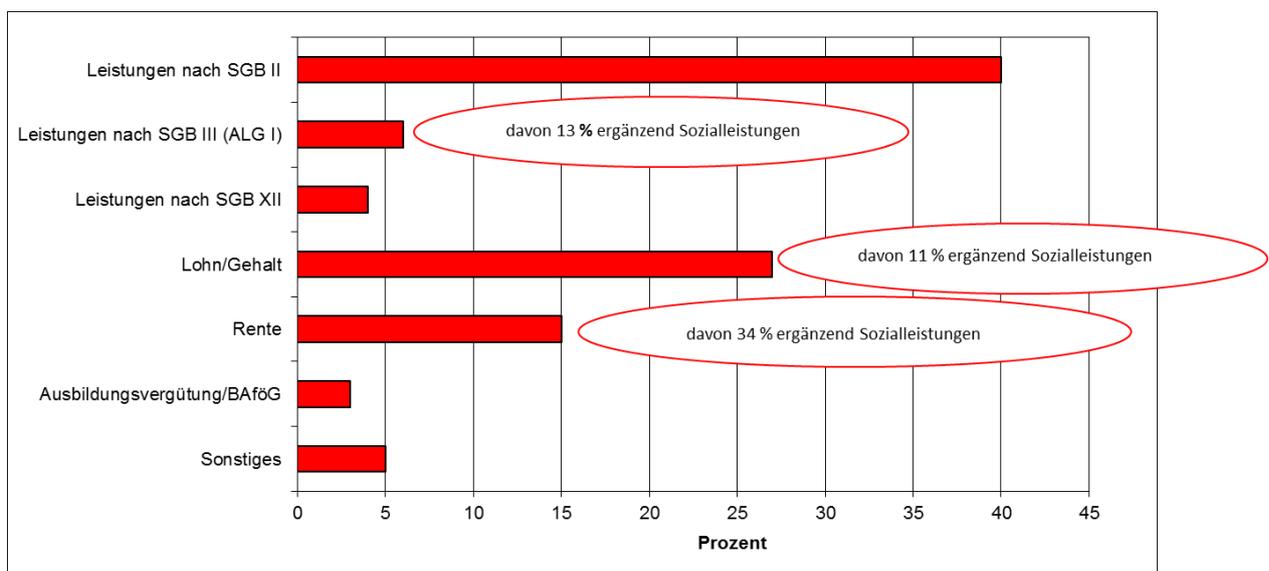


Abbildung 71: Erwerbsstatus der Zielgruppen

86 Prozent der Haushalte verfügten über ein sehr geringes Einkommen unterhalb der Pfändungsfreigrenze. Fast jeder dritte Rentner-Haushalt war zudem auf ergänzende Sozialleistungen angewiesen. Ebenso 13 Prozent der Bezieher von Arbeitslosengeld I. Auch 11 Prozent der Erwerbstätigen mussten aufgrund ihres geringen Einkommens zusätzlich Sozialleistungen in Anspruch nehmen.

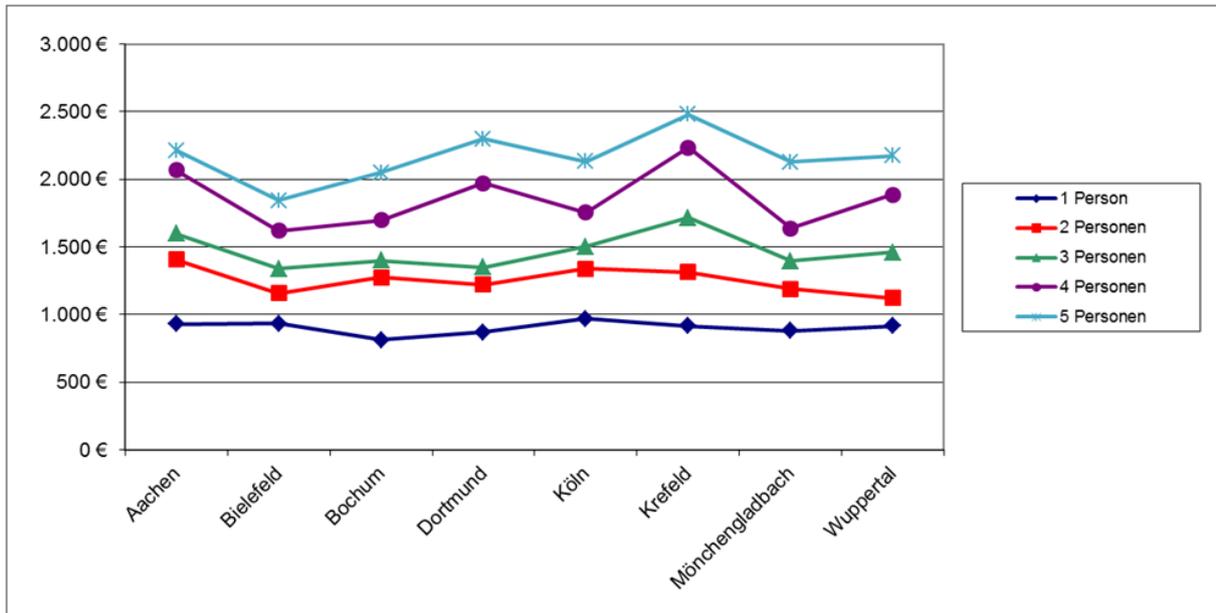


Abbildung 72: Durchschnittseinkommen der Ratsuchenden

11.4 Förder- und Effizienzprogramme für einkommensbenachteiligte Haushalte

11.4.1 Förder- und Effizienzprogramme im Strombereich

Strom sparen ist auf zwei Wegen möglich: Durch Verhaltensänderungen und durch die Nutzung energieeffizienter Haushaltsgeräte. In beiden Handlungsfeldern benötigen einkommensbenachteiligte Haushalte Unterstützung. Mit einer Erneuerung aller Bestandsgeräte im Haushalt (inklusive elektrischer Warmwasserbereitung und Stromheizung) ließe sich ein theoretisches Einsparpotential von 90 Terawattstunden (TWh) pro Jahr erschließen, was zum Zeitpunkt der Berechnungen 60 Prozent des Stromverbrauchs aller deutschen Privathaushalte entsprach. Durch ein geändertes Nutzungsverhalten ließen sich 20 Prozent des Stromverbrauchs privater Haushalte sparen. Dies zeigt, wie wichtig die gering investiven Maßnahmen zusätzlich zu einem geänderten Nutzungsverhalten sind, das die Verbraucherzentrale NRW durch die unter Punkt 2 genannten Beratungen aktiviert. Förderprogramme für einkommensbenachteiligte Haushalte gibt es derzeit wenige. Neben dem bundesweiten Kühlschranksaustauschprogramm der Bundesregierung existieren lokale Initiativen – beispielsweise von Energieversorgungsunternehmen. Laut einer aktuellen Umfrage der Verbraucherzentrale NRW fördern rund ein Viertel der antwortenden Grundversorger in NRW den Austausch alter Haushaltsgeräte gegen energieeffiziente Modelle.

Beispiel: Kühlschranksaustausch in einkommensbenachteiligten Haushalten – Pilotprojekt der Verbraucherzentrale NRW mit der WSW Energie und Wasser AG und dem Verbraucherschutzministerium NRW

Gemeinsam mit dem Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz des Landes Nordrhein-Westfalen hat die Verbraucherzentrale NRW ein Pilotmodell zum Kühlschranksaustausch der Wuppertaler Stadtwerke (WSW Energie und Wasser AG) begleitet. Das Programm existiert seit 2012 und richtet sich an Menschen mit geringem Einkommen (Transferleis-

tungsempfänger, Studierende, Geringverdiener, arme Rentner), die gleichzeitig einen Kühlschrank mit hohem Verbrauch haben. Die teilnehmenden Haushalte bekommen von der WSW entweder einen Kühlschrank mit Gefrierfach oder eine Kühl-Gefrierkombination der Energieeffizienzklasse A++. Teilnahmebedingung ist neben dem geringen Einkommen, dass das Altgerät mindestens 10 Jahre alt ist. Das Altgerät muss bei Lieferung des neuen Kühlgeräts abgegeben werden. Die Haushalte finanzieren den Kühlgerätekauf durch vertraglich vereinbarte monatliche Ratenzahlungen. WSW-Kunden erhalten darüber hinaus einen Zuschuss.

Die Verbraucherzentrale NRW begleitete die verbraucherfreundliche Vertragsgestaltung sowie die Ausgestaltung der externen Evaluation des Pilotprojekts. Parallel wurde eine wirtschaftliche Beratung durch die Fachkraft im Projekt "NRW bekämpft Energiearmut" in der örtlichen Beratungsstelle angeboten mit dem Ziel, die finanzielle Leistungsfähigkeit interessierter Teilnehmerhaushalte in Bezug auf das zu Grunde liegende Ratenfinanzierungsmodell zu überprüfen.

Bis November 2014 nahmen 120 Haushalte an dem Programm teil und erreichten dadurch eine durchschnittliche Energieersparnis von 308 Kilowattstunden pro Jahr.

Die Praxiserfahrungen der Verbraucherzentrale NRW in der Begleitung des Wuppertaler Pilotprojekts zum Kühlschranktausch zeigen, dass neben einer möglichst unbürokratischen Abwicklung des Kühlschranktausches die Gewährleistung eines zielgruppenangepassten Finanzierungsmodells zentraler Maßstab für die Akzeptanz eines solchen Förderprogramms ist. Außerdem verlangt ein solches von Anbieterseite getragenes Modell ein entsprechendes Engagement des Grundversorgers sowohl in finanzieller als auch in personeller Hinsicht. Zur Verbreiterung solcher und ähnlicher wünschenswerter Ansätze sollte die Kopplung mit weiteren Anreizsystemen oder die finanzielle Risikoverteilung auf mehrere Akteure erwogen werden.

11.4.2 Förder- und Effizienzprogramme zur Senkung von Heizkosten bei einkommensbenachteiligten Mietern⁴⁴⁵

Gerade Transferleistungsbezieher leben oftmals in schlecht gedämmtem Wohnraum und haben nur eingeschränkte Möglichkeiten, ihre Energiekosten über Einsparungen beim Verbrauch zu senken. Während es für selbstnutzende Eigentümer lohnend ist, in eine energetische Sanierung zu investieren, liegt bei vermietetem Wohnraum oftmals das „Vermieter-Mieter-Dilemma“ vor: Die Kosten einer energetischen Sanierung lassen sich nicht oder nicht vollständig umlegen, weil die entsprechende Mieterhöhung am Markt nicht erzielbar ist. Eine Sanierung unterbleibt deshalb.

Umso stärker wirken sich daher die Preissteigerungen für die Lieferung von Wärme auf diese Mietergruppe aus. Verschärfend kommt hinzu, dass Kürzungen im Sozialbereich die Übernahme der Heizkosten durch die Jobcenter oder Sozialämter in vielen Fällen unsicher machen – so die Erfahrungen aus der Beratungspraxis der Verbraucherzentrale NRW in verschiedenen Kommunen. Die Bemessungsgrundlage für die Entscheidung der Jobcenter oder Sozialämter zur Übernahme der Unterkunfts- und Heizkosten sollte allerdings den energetischen Zustand der Wohnräume ausreichend berücksichtigen.

⁴⁴⁵ Abschnitt in Anlehnung an Dossier Energiearmut der Verbraucherzentrale NRW (Stand 2.7.2014); im Internet abrufbar unter: <http://www.vz-nrw.de/dossier-energiearmut> (28.01.2015).

In Bielefeld und jüngst auch in Paderborn wurde der so genannte „Klimabonus“ eingeführt. Dieses Instrument berücksichtigt bei Ermittlung der Kosten der Unterkunft den energetischen Zustand des Gebäudes in Form eines Zuschusses (Klimabonus) zur Nettokaltmiete. Das bedeutet, dass die Kommune eine höhere Nettokaltmiete bei sanierten Wohnungen übernimmt. Auf diese Weise werden Anreize geschaffen, Sozialwohnungen zu sanieren, denn die Mieter können auch nach der Sanierung in der Wohnung verbleiben. Das Konzept wird zurzeit in mehreren Kommunen diskutiert und soll zukünftig beispielsweise auch in Oberhausen angewandt werden⁴⁴⁶

⁴⁴⁶ <http://www.derwesten.de/staedte/oberhausen/hoehere-miete-fuer-arbeitslose-in-oberhausen-erlaubt-id9771127.html>
(28.01.2015).

12 Zusammenfassung der wesentlichen Erkenntnisse der Studie

12.1 Hintergrund und Aufgabenstellung

Die vorliegende Studie ist aufgrund der öffentlichen Ausschreibung vom 11.03.2014 des Ministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz des Landes Nordrhein-Westfalen (MKULNV NRW), Referat I-4 - Zentrale Vergabestelle mit der Vergabenummer 14/023 mit dem Titel „Durchführung einer Studie zur Höhe der Kosten im Forderungsmanagement von Grundversorgern im Zusammenhang mit drohenden Energiesperren“ entstanden, zu deren Durchführung als Auftragnehmer die Becker Büttner Held Consulting AG (im Folgenden BBHC) beauftragt wurde. Unterauftragnehmer für die Durchführung des rechtswissenschaftlichen Teils der Studie waren das Institut für Klimaschutz, Energie und Mobilität (IKEM) und Becker Büttner Held (BBH). Die Studie wurde durchgeführt im Zeitraum beginnend mit dem Erstkontakt zwischen Auftraggeber (das MKULNV NRW) und Auftragnehmer im Juni 2014 bis zum Abschluss im September 2015.

Die Studie befasst sich mit dem Handlungsbedarf im Bereich des Forderungsmanagements der Grundversorger aufgrund zunehmender Energiearmut und daraus teilweise resultierenden Energiesperren. Bereits im Rahmen einer im Jahr 2010 von der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen durchgeführten Umfrage meldeten drei Viertel der befragten Grundversorger des Bundeslandes Nordrhein-Westfalen einen Anstieg der Zahlungsrückstände und Energiesperren bei ihren Stromkunden.

Gleichzeitig wird im Koalitionsvertrag der nordrhein-westfälischen Landesregierung für die Legislaturperiode 2012-2017 hervorgehoben, dass eine Grundversorgung mit Energie, die zum Leben und zur sozialen Teilhabe unerlässlich ist, sichergestellt sein muss. Deshalb hat sich die Landesregierung zum Ziel gesetzt, zusammen mit den Grundversorgern und Verbraucherverbänden, Lösungen zu erarbeiten, um Stromsperren zu vermeiden und Energiearmut wirksam zu reduzieren.

Handlungsbedarf in diesem Bereich wird auch durch den Monitoringbericht 2014 der Bundesnetzagentur deutlich. Danach wurde im Jahr 2013 knapp 7 Mio. Haushalten die Unterbrechung der Stromversorgung angedroht. Die Unterbrechung wurde dann in fast 1,5 Mio. Fällen in Auftrag gegeben. Letztendlich erfolgte die Stromsperre in knapp 345.000 Fällen tatsächlich. Aufgrund dieser hohen Anzahl wird Kritik am derzeitigen praktischen Umgang der Grundversorger und der Sozialleistungsträger mit Energiearmut und den damit in Verbindung stehenden Stromsperren laut. Im Rahmen dieser Studie wird herausgearbeitet, dass sich diese Kritik zumindest im selben Maße an die Adresse des Gesetz- und Verordnungsgebers im Energiewirtschafts- und Sozialrecht richten muss. Über die Belastung der energiearmen Haushalte hinaus entstehen durch die derzeitige Praxis sowohl für die Gesamtheit der Verbraucher als auch die betroffenen Grundversorger zusätzliche Kosten.

Aus Sicht der Grundversorger bedeutet dies einen Mehraufwand im Forderungsmanagement sowie eine Erhöhung der Forderungsausfälle, die mit der steigenden Energie- bzw. Stromarmut und den damit verbundenen Zahlungsproblemen der Kunden einhergehen (vgl. Kapitel 7.3.3). Zwar liegt die Sperrvoraussetzung nach der StromGVV bereits bei einem Zahlungsverzug von 100 € vor (§ 19 Abs. 2 S. 4 StromGVV), allerdings zeigt sich in der Praxis, dass die Stromsperre oftmals erst dann erfolgen kann, wenn bereits hohe Forderungen gegen einen Grundversorgungskunden aufge-

laufen sind (vgl. Kapitel 7.1.4.1). Gleichwohl ist in der Praxis die Sperre für den Grundversorger häufig der zunächst bevorzugte Lösungsweg, um ein weiteres Ansteigen der ausstehenden Forderungen zu verhindern. Außerdem eignet sich die Androhung der Stromsperre als Druckmittel (soweit die Voraussetzungen nach StromGVV erfüllt sind), um ausstehende Forderungen beizutreiben. Gleichzeitig ist es oftmals der Regelfall, dass sich auch die Sozialleistungsträger erst einschalten, wenn eine Stromsperre droht. Allerdings bringt die Stromsperre den Grundversorgern für die Realisierung der ausstehenden Forderungen nicht immer das erhoffte Resultat. Des Weiteren verschlimmert sich durch die zusätzlich entstehenden Kosten die Situation bei den Betroffenen, da diese Kosten i. d. R. auf die Betroffenen umgelegt werden. Darüber hinaus ist bereits das Forderungsmanagement und der übrige Verwaltungsaufwand im Vorfeld der Stromsperre recht kostenintensiv (vgl. Kapitel 6.1, Kapitel 6.2 und Kapitel 6.3), sodass dieses Vorgehen für den Grundversorger überwiegend nicht rentabel ist.

In einem übergeordneten Unternehmenskontext besteht für den Grundversorger als Energieversorgungsunternehmen eine besondere Herausforderung. Dazu gehört neben den Aufgaben der Energiewende auch die stetige Dynamisierung des Energiemarktes. Dabei besteht eine Erforderlichkeit der ständigen Anpassung, sowohl an die neuen regulatorischen Anforderungen als auch an die gewachsenen Kundenanforderungen. Weiterhin besteht durch den verstärkten Wettbewerb ein zusätzlicher Margendruck, der die Grundversorger dazu zwingt, mehr als je zuvor die eigenen Prozesse an diese dynamischen Rahmenbedingungen auszurichten und stetig anzupassen. Dies gilt auch für den Bereich des Forderungsmanagements.

Im Hinblick auf die zugrundeliegende Problematik steht die Betrachtung der Kosten im Forderungsmanagement bei Grundversorgern im Zusammenhang mit drohenden Energiesperren im Fokus der Studie. Die dargestellten Maßnahmen sollen aus wirtschaftlicher, technischer und (sozial-) rechtlicher Sicht sinnvoll sein und auch dazu beitragen können, die Systemkosten zu reduzieren. Dabei wurde insbesondere herausgearbeitet, wie Vorkassensysteme bei richtiger Ausgestaltung und konformer Einbindung in einen weiterzuentwickelnden Rechtsrahmen eingesetzt werden können, um die im Moment der drohenden Stromsperre kollidierenden Grundrechtspositionen von energiearmen Haushalten und Grundversorgern zu einem besseren und schonenderen Ausgleich zu bringen.

Für die Beantwortung der wesentlichen Fragestellungen der Studie erfolgte eine umfassende Befragung von drei Grundversorgern in NRW, sowie ergänzend von zwei weiteren Grundversorgern außerhalb von NRW. Auf Basis eines ausführlichen Befragungsbogens (vgl. Kapitel 2.2) wurden dabei die wesentlichen Kennzahlen des Forderungsmanagements der Studienteilnehmer erhoben, um Kosteneinsparpotentiale bewerten zu können (vgl. Kapitel 6.5).

Insbesondere aufgrund der geringen Anzahl der Studienteilnehmer mussten bei der Interpretation der Befragungsergebnisse eine Reihe von Prämissen und Annahmen Beachtung finden. Diese, sowie die angewandten Methoden sind am Anfang der Studie (vgl. Kapitel 2.1.4) und an den entsprechenden Stellen ausführlich dargestellt.

12.2 Forderungsmanagement bei den Grundversorgern

Die wesentlichen Prozesse des Forderungsmanagements sind in der Studie unter Kapitel 4 aufgezeigt. Dabei wurden auch praxisorientierte Best-Practice-Prozesse aufgezeigt, welche aus betriebswirtschaftlicher Sicht optimiert sind. Die Prozesse berücksichtigen die gesetzlichen Rahmenbedingungen. Zu den wichtigsten Prozessen im Forderungsmanagement gehören dabei neben dem Mahnwesen (gerichtlich und außergerichtlich) der Sperrprozess sowie das Debitorenmanagement (Unterprozesse; u. a. Zahlungsverkehr, Bonitätsprüfung, Abrechnung, Reklamation).

Die Prozesse und Abläufe sind an die Regelungen und Fristen der StromGVV und sonstige gesetzliche Vorgaben angepasst und überwiegend automatisiert ausgestaltet (vgl. auch Kapitel 8.3 sowie Kapitel 8.4). Vor allem im Bereich der „Schlechtzahler“ zeigte sich jedoch, dass die notwendigen manuellen Schritte und Sonderprozesse sehr zeit- und kostenintensiv sind. Zudem sind die konkreten Prozessschritte im Detail je nach lokaler Gegebenheit (sozio-demografische Faktoren, vgl. 3.5) und strategischer Ausrichtung (z. B. abhängig von der Gesellschaftsstruktur und dem Grad der kommunalen Beteiligung am Unternehmen) teilweise unterschiedlich ausgeprägt.

12.2.1 Kennzahlen für das Mahn- und Sperrwesen

Beim Blick auf die Mahnstatistik (Details vgl. Kapitel 7.1.1) zeigt sich bei den Studienteilnehmern aufgrund der unterschiedlichen Methodik und Prozessausprägung ein uneinheitliches Bild. Bspw. erhalten einige Kunden keine Zahlungserinnerung mehr (systemseitig 1. Mahnstufe), wenn der Kunde bereits durch mehrfache Mahnungen o. ä. in der Vergangenheit aufgefallen ist. Damit ist dann die erste Mahnung, die der Kunde erhält, im Stufenschema systemseitig schon die zweite Mahnung und bereits mit der Sperrandrohung verbunden.

Dies zeigt sich in der Mahnstatistik der befragten Grundversorger wie folgt (prozentualer Wert jeweils als Quotient zur Anzahl der Gesamtkunden):

- Durchschnittlich wird an etwa 14% der Kunden eine erste Mahnung verschickt.
- Etwa 27% der Kunden erhalten eine zweite Mahnung.
- Etwa 10% der Kunden erhalten eine dritte Mahnung (i. d. R. die Sperrankündigung). Allerdings ist eine dritte Mahnstufe nicht bei allen befragten Grundversorgern vorgesehen (vgl. Kapitel 7.1.1).

Bei der Sperrstatistik zeigen sich entlang der Prozesskette (vgl. Kapitel 4.2.2) bei den befragten Grundversorgern folgende Kennzahlen (Sperrankündigung und Sperrung im Vergleich zu NRW und Deutschland, Details vgl. Kapitel 7.1.2):

- Sperrandrohungen in Summe bei knapp 570.000 Kunden.
- Anschließend wurde in etwa 16,5% der Fälle auch eine Sperrandrohung verschickt (als Quotient zur Anzahl der Sperrandrohungen); im Vergleich dazu in NRW etwa 18,4% und in D: etwa 21,1%).
- In 2,5% der Fälle wurde tatsächlich gesperrt; im Vergleich dazu in NRW: 4,2% und in D: 4,9%.

12.2.2 Betriebswirtschaftliche Aufwendungen, Kostenpositionen und Kostenverteilung im Forderungsmanagement

Folgende Kennzahlen im Bereich der Privatkunden wurden auf Basis der Auswertungsergebnisse der befragten Grundversorger ermittelt (als Durchschnittswertbetrachtung):

- Gesamtkosten im Forderungsmanagement in der Sparte Strom (Werte auf Basis der Kundenzahl interpoliert, Details vgl. Kapitel 6.1):

- Durchschnittlich entfallen Gesamtkosten von 4,74 € je Kunde auf das Forderungsmanagement.
- Es ist ein Gesamtaufwand von durchschnittlich 0,2% notwendig, um die Prozesse im Forderungsmanagement bewerkstelligen zu können.
- Personalkennzahlen (in der Sparte Strom, Details vgl. Kapitel 6.2):
 - Der Personalaufwand je Privatkunde liegt bei 1,05 €.
 - Bei grundversorgten Privatkunden liegt der Aufwand bei 1,63 € je Privatkunde.
 - Der prozentuale Aufwand der Personalkosten im Vergleich zum Gesamtumsatz in der Sparte Strom ist mit durchschnittlich 0,1% zu veranschlagen.
 - Im Schnitt sind 1,25% des Gesamtpersonals im Bereich des Forderungsmanagements tätig, dies schließt alle Tätigkeitsschritte und Prozesse einschließlich Inkasso und Debitorenmanagement ein.
- Kostenverteilung (über alle Sparten, Details vgl. 6.3.2).
 - Personalkosten: ca. 48%
 - Betriebskosten für die IT-Systeme: ca. 22%
 - Direkt zuweisbare Kosten (z. B. Materialkosten, Büro- und Geschäftsausstattung etc.): ca. 20%
 - Aufwendungen für Lizenzen, weitere Anlagen und durch Abschreibungen verursacht: ca. 10%

Im Allgemeinen ist erkennbar, dass die Grundversorger die entstehenden Kosten deckungsgleich an die Kunden weitergeben. Jedoch gibt es auch Bereiche (z. B. im Zusammenhang mit Kundenbeschwerden und bei zusätzlichem Klärungsbedarf der Kunden, etwa im Kundenservice), die Mehraufwendungen erforderlich machen, die nicht verursachungsgerecht eins zu eins an den Kunden weitergeben werden. Diese Kosten werden auf die Gesamtheit der Kunden umgelegt und so gleichsam sozialisiert. Die tatsächlichen Forderungsausfälle (vgl. Kapitel 12.2.5) entstehen als zusätzlicher Kostenblock (Ausbuchungsbetrag bzw. Abschreibung) und werden bei der Tarifpreiskalkulation in den Grundversorgungstarif mit einkalkuliert (Details vgl. Kapitel 9) und belasten damit alle Grundversorgungskunden.

12.2.3 Kosten und Gebühren für den Kunden

Folgende Gebühren für den Kunden im Bereich Privatkunden wurden auf Basis der Auswertungsergebnisse der befragten Grundversorger ermittelt (als Durchschnittswertbetrachtung):

- Es werden dem Kunden Mahngebühren zwischen 0 € und 5 € in Rechnung gestellt. Ein Grundversorger verzichtet also auf Mahngebühren, der Mittelwert beträgt dabei 3,30 € (Details vgl. Kapitel 6.4.1).
- Die Sperrgebühr liegt bei den Studienteilnehmern bei durchschnittlich knapp 53 €. Damit liegt sie knapp über dem Bundesdurchschnitt von 48 €. Die bundesweite Spannweite für Sperrgebühren liegt zwischen 13 € und 168 €.⁴⁴⁷
- Für eine Entsperrung sind etwa 57 € zu veranschlagen (Details vgl. Kapitel 6.4.2.).
- Für den Zählereinbau sowie Zählerausbau (Zählersetzung) liegt die Gebühr bei 60,64 €.

⁴⁴⁷ Bundesnetzagentur, Monitoringbericht 2014, S. 151.

- Die Kosten für einen erfolglosen Sperr-/Entsperr- oder für einen Ausbaueversuch (je Auftrag) werden bei fast allen Grundversorgern in Rechnung gestellt (nur ein Studienteilnehmer gibt diese Kosten nicht an den Kunden weiter). Die durchschnittlichen Gebühren der Studienteilnehmer liegen dabei bei 32,31 €.

12.2.4 Herausforderungen und kostenmäßiger Mehraufwand im Forderungsmanagement

Als wesentliche Probleme und Hindernisse im Forderungsmanagement bzgl. Zahlungsausfällen wird nach Einschätzung der Grundversorger genannt, dass ein zunehmend erhöhter personeller und kostenmäßiger Aufwand erforderlich sei, da es vermehrt zu offenen Forderungen komme, die vom Kunden verspätet oder gar nicht bezahlt würden. Zudem lägen meistens keine ausreichenden Informationen vor, um rechtzeitige und adäquate Maßnahmen einleiten zu können (Stichpunkt: Datenschutz). Hier sind daher entsprechende Optimierungen (auch der gesetzlichen Rahmenbedingungen) notwendig, damit die Grundversorger effektiver agieren und zudem präventive Maßnahmen einleiten können, die teilweise auch dazu führen können, Energiesperren zu verhindern (zu Details bzgl. der Einschätzung der Grundversorger zu den wesentlichen Herausforderungen und Handlungsfeldern im Forderungsmanagement vgl. Kapitel 8.1).

Typische Mehraufwendungen ergeben sich vor allem für „auffällige Kunden“ bzw. „typische Schlechtzahler“ im Wesentlichen durch:

- Erstellung von Zahlungserinnerungen, Mahnungen, Inkassoaufträgen und Sperrankündigungen,
- Erstellung/Überwachung von Ratenvereinbarungen,
- Kommunikation/Zusammenarbeit mit Rechtsanwaltskanzleien, Inkassodienstleistern, Auskunfteien, Insolvenzverwaltern etc.,
- Bearbeitung von Kundenanfragen, Reklamationen, Klärungen im Kundenservice,
- Kommunikation/Zusammenarbeit mit Jobcentern und Sozialleistungsträgern.

Des Weiteren entsteht ein zusätzlicher manueller Mehraufwand (vgl. Kapitel 6.3.1) im Zusammenhang mit unregelmäßigen und unvollständigen Zahlungen. Hier besteht bspw. weiterer Klärungsaufwand mit dem Kunden, die Kontaktierung des Kunden gestaltet sich aufwendig, oder zusätzlicher Aufwand bei einer Zuordnung/Buchung der Rücklastschrift entsteht. Dieser manuelle Mehraufwand wird von den Studienteilnehmern im Mittel auf 3,0% geschätzt (im Wesentlichen durch Mahnschreiben). Es wird weiterhin geschätzt, dass ein Aufwand von knapp 3,3% entsteht, der im Zusammenhang mit maschinell nicht verarbeitbaren Zahlungseingängen steht. Der jeweilige Mehraufwand ist als prozentueller Anteil des Gesamtaufwands für das Forderungsmanagement anzusehen. Bei diesen Schätzwerten ist nicht nur der Aufwand berücksichtigt, welcher direkt im Forderungsmanagement entsteht, sondern dieser kann auch aus anderen Bereichen, wie z. B. der Abrechnung bzw. Finanzbuchhaltung oder aus Tätigkeiten des Kundenservices etc. resultieren.

Im Folgenden wird die jeweilige Quote an Privatkunden im Vergleich zu den Gesamtprivatkunden dargestellt, die je nach Zahlungsverhalten unterschiedlich ausfällt (als Durchschnittswertbetrachtung der Befragungsergebnisse, Details vgl. Kapitel 6.5.1):

- Der Anteil der Privatkunden, die selten, nicht oder verspätet zahlen (ansonsten zuverlässige Zahler, die in Ausnahmefällen eine Zahlung vergessen oder verpassen) liegt bei schätzungsweise 3,2%.
- Der Anteil der Privatkunden, die häufig verspätet zahlen, aber deren Zahlung zumeist noch eingeht, bevor weitere „Zwangmaßnahmen“ wie eine Sperrung oder ein gerichtliches Mahnverfahren eingeleitet werden, liegt bei durchschnittlich etwa 13,6%. Beispielsweise werden Zahlungsfristen nicht eingehalten und somit vom Grundversorger eine Mahnung versandt.
- Der Anteil an Privatkunden, die regelmäßig verspätet oder überhaupt nicht zahlen, liegt bei etwa 4,3%. Zudem mussten bereits häufiger „Zwangmaßnahmen“ wie Sperre oder gerichtliche Mahnverfahren durchgeführt werden, um die Forderung beizutreiben.

Addiert man diese Prozentwerte, so zeigt sich, dass gut 20% der Privatkunden des Grundversorgers mehr oder weniger auffällig sind. Demzufolge sind knapp 80% der Privatkunden gar nicht auffällig und können als zuverlässige Zahler bezeichnet werden.

Ergänzend dazu schätzen die befragten Grundversorger, dass von den Forderungen, die nicht fristgerecht beglichen werden, etwa 20% einmalige Schuldner betreffen und ca. 80% regelmäßige Schuldner. Einmalige Schuldner sind Privatkunden, die nur selten ihre Rechnung nicht bezahlen. Zudem begleichen sie diese jedoch so rechtzeitig, dass weitere außergerichtliche oder sogar gerichtliche Schritte nicht erforderlich sind. Im Gegensatz dazu zählen regelmäßige Schuldner ihre Rechnung oftmals nicht und es sind häufiger Maßnahmen notwendig, wie z.B. die Verhängung einer Sperre oder die Einleitung gerichtlicher Schritte.

Bei der Betrachtung des gesamten Prozessmehraufwands durch den Kosten entstehen (vgl. Kapitel 6.5), sowie des potentiellen Forderungsausfalls (vgl. Kapitel 9.11.2.1) können in der Gruppe der „auffälligen Privatkunden“ jährliche Einsparpotentiale für den Grundversorger von etwa 30 € je Kunde ausgemacht werden. Diese Kundengruppe fällt öfter, bspw. durch Mahnungen auf. Zusätzlich ist in manchen Fällen ein manueller Klärungsaufwand im Forderungsmanagement notwendig (Definition und Details vgl. Kapitel 6.5). Bei einem „typischen/notorischen Schlechtzahler“ sind dies sogar gut 270 € (vgl. Kapitel 9.11.1.1). Aus Kundensicht entstehen für einen „typischen/notorischen Schlechtzahler“ sogar Kosten von knapp 360 €, welche er potentiell im Schnitt einsparen könnte (vgl. Kapitel 9.11.1.2). Diese hohen Kosten entstehen dadurch, dass diese Kundengruppe sehr häufig durch Prozesse im außergerichtlichen Mahnwesen (häufiger Versand von Mahnungen, Durchführung einer Sperrung etc.) sowie teilweise gar im gerichtlichen Mahnwesen (z. B. Versand eines Mahnbescheids) auffallen. Durch einen häufigen Kontakt mit diesen Privatkunden entsteht zusätzlich ein Personalaufwand im Kundenservicecenter bzw. dem Beschwerdemanagement (Details vgl. Kapitel 6.5.2).

12.2.5 Forderungshöhe, Zahlungsausfälle und verursachende Gründe

Die durchschnittliche Forderungshöhe beträgt bei aktiven Kunden im internen Inkasso etwa 637 € sowie bei gerichtlichen Vorgängen in der Sparte Strom ca. 1.150 € (Detailaufstellung Forderungshöhe vgl. Kapitel 7.1.4.1). Von allen offenen Forderungen können etwa 96% im Rahmen des internen Inkasso (Mahnprozess inkl. externe Dienstleister), 1,8% durch den Mahnbescheid, 0,10% durch Zwangsvollstreckungen und 1,55% durch sonstige Maßnahmen, wie z. B. der Langzeitverfolgung sowie durch Abtretung der offenen Forderung an Inkassodienstleister, begetrieben werden. Nur 0,55% (also 0,55 € von 100 €) können auch langfristig nicht begetrieben werden und müssen entsprechend ausgebucht werden (vgl. Kapitel 6.3.3).

Der wesentliche Grund für endgültige Zahlungsausfälle ist neben den Insolvenzfällen, dass bei den Privatkunden der Kunde nach Wegzug häufig nicht mehr auffindbar ist. Eine erhöhte Quote an Zah-

lungsausfällen entsteht vor allem in sozio-demografisch schwachen Regionen im Zusammenhang mit fehlender wirtschaftlicher Leistungsfähigkeit. Auch mangelhafte Berücksichtigung der Kostensteigerungen für Strom bei der Anpassung der sozialrechtlichen Regelsätze (vgl. Kapitel 5.1.6.1.1) sowie dauerhaft mangelhafter Umgang mit dem vorhandenen Budget gilt als häufige Ursache dafür, dass offene Forderungen nicht beigetrieben werden können. Hier wird der Grundversorger je nach Erfolgsaussicht auch zu einem bestimmten Teil die Verfolgung der offenen Zahlung einstellen, da der notwendige Aufwand und das Ausfallrisiko entsprechend hoch sind.

Die Quote von 80% regelmäßige Schuldner, die nicht fristgerecht begleichen, bedeutet, dass ein überwiegender Anteil der Privatkunden, die im Forderungsmanagement auffallen, tendenziell häufiger Zahlungsprobleme haben. Zudem gibt es innerhalb dieser beiden Gruppen auch jeweils Privatkunden, die bspw. von einmalige Schuldner im Zeitverlauf zu regelmäßigen Schuldner werden und umgekehrt. Dabei zeigt sich, dass die Zahl der Schuldner in den letzten Jahren abnimmt, die Zahl der Schuldner, die durch regelmäßige Prozesse im Forderungsmanagement auffallen jedoch zunimmt. Bei regelmäßigen Schuldnern ist eher von einem dauerhaften Zahlungsproblem, Problemen mit dem Umgang mit Finanzen oder teilweise sogar bewusster Zahlungsverweigerung auszugehen.

12.2.6 Aktuelle und zukünftige präventive Maßnahmen und Optimierungspotential im Forderungsmanagement

Bei den Grundversorgern werden bereits verschiedene präventive Maßnahmen eingesetzt, um Zahlungsunfähigkeit rechtzeitig zu erkennen und die Anzahl der Zahlungsausfälle gering zu halten. Neben dem Einsatz von Prepaid-Zählern bei zwei der fünf befragten Grundversorger gehören zum Beispiel eine Energieschuldnerberatung (in eigener Durchführung oder als Verweis auf andere unterstützende Organisationen) sowie ein Stromsparmcheck dazu. Beim Telefoninkasso ergibt sich bei den Grundversorgern ein geteiltes Bild. Während ein Teil dies als zielführend und effektiv bewertet, betrachtet der andere Teil den Aufwand höher als den Nutzen. Zusätzlich wird bei den meisten bereits ein recht stringentes Mahnwesen durchgeführt. Auch interne Bonitätsprüfungen sowie Insolvenzprognosen werden teilweise durchgeführt. Weitere Maßnahmen der Grundversorger und Details sind in Kapitel 8.2.2 dargestellt.

Externe Dienstleister kommen bei den Grundversorgern im Rahmen des internen sowie des externen Inkassos zum Einsatz. Neben der Einholung von Bonitätsauskünften (Beschreibung vgl. Kapitel 4.3.2) von einer Auskunftsei oder der Forderungsabtretung, werden für die Durchsetzung von Forderungen, insbesondere im Rahmen des gerichtlichen Inkassos, externe Rechtsanwälte beauftragt (vgl. Kapitel 8.3.6).

Bezogen auf weitere Effizienzsteigerungen bei den internen Abläufen der Grundversorger werden von diesen nur noch recht geringe weitere Optimierungspotentiale gesehen (vgl. Kapitel 8.1.4), da diese größtenteils bereits ausgeschöpft seien. Dabei wird von den Grundversorgern auch besonders betont, dass die Anpassung und Optimierung der Prozesse in Teilen limitiert sei, da sich diese im Wesentlichen an die gesetzlichen Vorgaben halten müssen (Fristen nach der StromGKV etc.).

12.3 Ergebnisse zu den Vorkassensystemen

12.3.1 Erfahrungen der Grundversorger

Im Zuge der Befragung der Grundversorger zeigte sich, dass Erfahrungen mit dem Einsatz von Prepaid-Zählern (PPZ) bei drei der fünf Grundversorger gesammelt wurden. Einer davon hat aufgrund eines erhöhten Verwaltungsaufwandes den Einsatz von PPZ wieder eingestellt. Ein weiterer Grundversorger befindet sich aktuell in der Pilotphase, sodass die Entscheidung über den Einsatz und den Umfang des Einsatzes von PPZ noch aussteht. Zwei Grundversorger setzen PPZ nicht ein, da sie deren Einsatz für unwirtschaftlich halten und sie die Gefahr der Manipulation des Zählers als zu hoch bewerten (z. B. potentiell Risiko des Abrechnungsbetrugs, der Überbrückung oder der technischen Manipulation des Prepaid-Zählers etc.). Nur ein studienteilnehmender Grundversorger berichtet von bisher überwiegend positiven Erfahrungen beim Einsatz von PPZ und möchte auch zukünftig deren Einsatz weiterhin forcieren.

12.3.2 Rechtsrahmen

Aus der rechtlichen Betrachtung geht hervor, dass Vorkassensysteme zwar geeignet sind Zahlungsrückstände von Privatkunden zu verhindern und ihre verpflichtende Einführung auch verhältnismäßig ausgestaltet werden kann. Ihre verpflichtende Einführung würde jedoch nicht alle bestehenden rechtlichen Probleme lösen um eine Stromlosigkeit finanziell schwacher Haushalte abzuwenden. Vielmehr müsste auch eine Weiterentwicklung der Regelungen zur Grundversorgungspflicht und zu Energiesperren erfolgen, unabhängig davon, ob im Zuge des bestehenden Forderungsmanagements Prepaid-Zähler zum Einsatz kommen oder nicht. Einen entscheidenden Beitrag zur Vermeidung von Stromlosigkeit kann zudem eine Änderung des sozialrechtlichen Rahmens bewirken, wenn dort die Möglichkeit der Übernahme der Stromkosten durch den sozialen Leistungsträger explizit verankert wird. Damit einhergehen sollte dann aber auch ein Anreiz zum stromsparenden Verhalten des Leistungsempfängers, damit sich das Sozialrecht nicht in Widerspruch zu aktuellen Entwicklungen im Klimaschutz- und im Energierecht setzt. Die Wirkungen dieser sozialrechtlichen Änderungsvorschläge können wiederum mit der Verwendung von Prepaid-Zählern verstärkt werden. So kann zum einen dem Privatkunden sein Stromverbrauch transparent vor Augen geführt und hierdurch ein Anreiz zum Stromsparen gesetzt werden. Zum anderen kann durch Zurverfügungstellung bedarfsgerechter Strommengen die Verpflichtung des Staates zur Daseinsvorsorge in diesem Bereich erfüllt werden und Stromlosigkeit auf zeitlich hinnehmbare Intervalle beschränkt werden, die die Betroffenen zeitlich unmittelbarer als bisher auf ihr eigenes Verhalten zurückführen können (vgl. Kapitel 5.1.4.5.1 ff, hier insbes. Kapitel 5.1.4.5.1.1).

Die detaillierte Darstellung der Vorzüge Prepaid-Zähler und Smart Meter Vorkassensystemen (SMV) für eine bessere Bekämpfung der in der Energiearmut und einem besseren und schonenderen Ausgleich kollidierender Grundrechtspositionen von Privatkunden und Grundversorgern im Zusammenhang mit drohenden Stromsperren findet sich in Kapitel 5.1.4.5.1, Kapitel 5.1.5 bis Kapitel 5.1.7 sowie Kapitel 9.2 bis 9.4. Dabei sei insbesondere auf die umfangreichen Vorschläge zu erforderlichen Änderungen der rechtlichen Rahmenbedingungen im Zusammenhang mit Vorkassensystemen und Energiesperren in den Kapiteln 9.3 und 9.4 verwiesen.

12.3.3 Ergebnisse der Wirtschaftlichkeitsberechnung

Die Studie zeigt, dass in bestimmten Fallszenarien der Einsatz von Vorkassensystemen wirtschaftlich vorteilhaft für die Grundversorger ist. Das zeigt die Berechnung anhand verschiedener praxisorientierter Anwendungsszenarien. Neben der Gesamtwirtschaftlichkeitsbetrachtung (Investitions- und Betriebskosten vs. potentielle Einsparungen) der Prepaid-Zähler (vgl. Kapitel 9.11.2), wurde auch der alternative Einsatz von Smart Meter Vorkassensystemen (SMV) betrachtet und wirtschaft-

lich bewertet (vgl. Kapitel 9.11.2.3.2). Es zeigt sich, dass der Einsatz beider Technologien, je nach vorliegenden Rahmenbedingungen, Sinn ergeben kann. Dabei wird allerdings deutlich, dass der Einsatz von SMV kaufmännisch sowie technisch gegenüber einem PPZ vorteilhaft ist.

Aus dem praxisorientierten Vergleich der Technologien zeigen sich folgende wesentliche Kennzahlen und Merkmale:

Tabelle 64: Vergleich von Prepaid- und Smart-Meter-Lösungen

Vergleich Prepaid-Zähler (PPZ) mit Smart-Meter-Vorkassensystem (SMV)			
Bewertungskriterium	PPZ	SMV	Verweis Kapitel
Durchschnittliche jährliche Kosten ⁴⁴⁸	207,25 €	134,92 €	PPZ: Kap. 9.9.2.5; SMV: Kap. 9.10.3.4
Szenario bei Kundenwechsel an der Verbrauchsstelle	Meistens Ausbau des PPZ und Einbau eines konventionellen Zählers oder Smart Meters erforderlich.	Kein Wechsel notwendig, da ein neuer Kunde das SMV auch als „normalen“ Zähler nutzen kann.	PPZ: Kap. 9.9.2.1; SMV: Kapitel 9.10.2 und Kapitel 9.10.3.1
Aufladeinfrastruktur und Benutzerfreundlichkeit	Beim Einsatz eines Kassensautomaten: Recht hohe Kosten sowie unkomfortable Aufladung für den Kunden (nur Vor-Ort-Aufladung beim Grundversorger möglich); bei PIN: Geringerer Aufwand, für Kunden ggf. besserer Zugang.	Aufladung vor Ort beim Grundversorger möglich, zudem per Überweisung, Online-Portal, ggf. Handy etc.	PPZ: Varianten mit Vor- und Nachteilen Kap. 9.9.1; Kosten Aufladeinfr. Kap. 9.9.2.2.2; SMV: Technologie Kap. 9.10.2; Kosten Kap. 9.10.3.3
Manipulationsgefahr (abhängig auch vom Zugang für Kunden und Dritte)	Relativ hoch durch unidirektionale Kommunikation. Mögliche Manipulation je nach techn. Ausführung kann zudem nur vor Ort detektiert werden.	Manipulation zwar möglich, aber durch bidirektionale Kommunikation wird dies i. d. R. in Echtzeit bemerkt (durch Monitoring)	PPZ: Kap. 9.5, Kap. 9.7 und Kap. 6.5 SMV: Kap 9.10.2
Skalierbarkeit	Gegeben, allerdings bei wachsender Anzahl erhöhte Automatisierung und somit Investition notwendig.	Gegeben, jedoch je nach Technologie bei wachsender Anzahl an SMV erhöhte Automatisierung und somit Investition notwendig.	PPZ: Kap. 9.9.2.2, Kap. 9.9.2.5, Kap. 9.9.2.5; SMV: 9.10.3.2, Kap. 9.10.3.4

⁴⁴⁸ Durchschnittswert der Szenarien A bis F.

Vergleich Prepaid-Zähler (PPZ) mit Smart-Meter-Vorkassensystem (SMV)

Zukunftsfähigkeit und Tarifkonfiguration (auch im Kontext des intelligenten Messwesens)	Je nach Typ Abbildung von verschiedenen zeit- sowie verbrauchsabhängigen Tarifen möglich, allerdings starr nur mit Neukonfiguration des Zählers. Nicht upgradefähig zu einem intelligenten Messsystem und daher keine Integration in zukünftige Smart Meter Infrastruktur möglich.	Upgradefähig zu einem intelligenten Messsystem. Daher Integration in zukünftige Smart Meter Infrastruktur möglich. Dynamische last- und zeitabhängige Tarife bereits heute möglich.	PPZ: Kap. 9.9.1; SMV: Kap. 9.10.2; iMsys vgl. Kap. 9.10.4
---------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------

Den in der Tabelle 64 dargestellten Kosten stehen je nach Kundengruppe typische potentielle jährliche Gesamtkostenersparnisse von 31,60 € und bei „auffälligen Privatkunden“ sogar bis 631,76 € gegenüber, unabhängig davon auf welcher Seite (Kunde oder Grundversorger) die Ersparnis eintritt (vgl. Kapitel 6.5 sowie Kapitel 9.11.2.3).

Eine individuelle Berücksichtigung der lokalen Rahmenbedingungen (z. B. soziodemografische Gegebenheiten, vgl. Kapitel 3.5) sowie des rechtlichen Rahmens (vgl. Kapitel 9.2 und Kapitel 9.3) darf jedoch in keinem Fall unbeachtet bleiben. Ähnliches gilt für die genaue Größenordnung der zu verbauenden möglichen Vorkassensysteme. Eine Skalierbarkeit und damit schrittweise Erweiterung der Einbaufälle ist allerdings bei PPZ sowie SMV möglich. Hier kann mit zunehmender Anzahl auch der Automatisierungsgrad erhöht werden, sodass die Fixkostendegressionseffekte ausgenutzt werden können (vgl. PPZ: Kapitel 9.9.2.5; SMV: Kapitel 9.10.3.4).

Bei der Fragestellung der konkreten Kostenübernahme für die Investitions- und Betriebskosten für PPZ und SMV zeigt sich bei den Grundversorgern ein differenziertes Bild (vgl. Kapitel 9.5). Auf Basis der potentiellen Einsparpotentiale zeigt sich, dass durch eine Prepaid-Lösung für den Privatkunden wesentliche Kosten vermieden werden können (knapp 360 € bei typischen Schlechtzahlern; vgl. Kapitel 9.11.1.2). Dabei kann auch präventiv vorgebeugt werden, dass der Privatkunde in einen Schuldenkreislauf gerät, welcher im äußersten Fall mit weiteren gerichtlichen und außergerichtlichen Schritten noch zunehmend verschlimmert wird (potentielle Kosten vgl. etwa Kapitel 6.5). Dadurch, dass jedoch je nach Szenario auch der Grundversorger Kosteneinsparpotentiale von etwa 30 bis 274 € realisieren kann (in Einzelfällen können Ausbuchungen von mehreren Tausend Euro je Kunde notwendig werden), erscheint ein eigener Beitrag zu den entstehenden Investitions- und Betriebskosten betriebswirtschaftlich sinnvoll. An anderer Stelle ist dargestellt worden, weshalb es daneben sinnvoll erscheint, die nötigen Investitionskosten zur Umstellung auf PPZ- und SMV-Lösungen für von Energiearmut bedrohte Haushalte durch die öffentliche Hand zumindest teilweise zu finanzieren (vgl. Kapitel 9.3.2.2).

Bei einem in der Studie aufgestellten exemplarischen Finanzierungsmodell für Prepaid-Zähler (PPZ) bzw. Smart Meter Vorkassensysteme (SMV) wird beispielhaft angenommen, dass die Mehrkosten anteilig vom Grundversorger sowie dem Privatkunden getragen werden (vgl. Kapitel 9.11.3). Eine Finanzierung bzw. anteilige Kostenübernahme durch die öffentliche Hand bleibt dabei unberücksichtigt, kann allerdings bei einer weiteren Betrachtung leicht dargestellt werden. Beispielsweise könnte der Kostenanteil für den Kunden hierbei vom Staat übernommen werden.

Auf Basis der Betrachtung in Kapitel 10 zeigt sich, dass bei den befragten Grundversorgern ein alternativer Tarif für den Privatkunden im Vergleich zum Grundversorgungstarif etwa 2 Cent je kWh günstiger ist. Daher könnte bei einem PPZ bzw. SMV auch ein entsprechender Prepaid-Tarif in dieser Höhe angeboten werden. Dies lässt sich damit argumentieren, dass der Grundversorger durch den Wegfall des Prozessaufwands und des Forderungsausfallrisikos auch Kosten spart. In dem aufgestellten Finanzierungsszenario fallen für SMV monatliche Mehrkosten für den Kunden von lediglich gut 3 € an (im Jahr etwa 40 €). Wenn nun betrachtet wird, dass bei 1% der Kunden (im aufgestellten Modellstadtwerk mit 100.000 Privatkunden entsprechend 1.000 Kunden) potentiell jährliche Kosten von etwa 150 € bis zu sogar fast 360 € gespart werden können (bei den „typischen/notorischen Schlechtzahlern“), dann sind diese relativ geringen Mehrkosten auch aus Sicht des Kunden vertretbar (vgl. Kapitel 9.11.1.2). Weitere Einsparpotentiale, bspw. durch die gestiegene Transparenz des eigenen Verbrauchs sind hierbei noch nicht berücksichtigt und können sich zusätzlich positiv auswirken. Die im Szenario aufgestellte Kostenübernahme durch den Grundversorger im Falle eines SMV von monatlich knapp 8 € kann dazu beitragen, dass durch den Wegfall des Prozessaufwands sowie des Ausfallrisikos bei den entsprechenden Kundengruppen im Falle der „auffälligen Kunden“ (bei 1% der Privatkunden) etwa 150 € und bei den „typischen/notorischen Schlechtzahlern“ (bei 0,25% der Kunden) sogar bis zu 270 € eingespart werden können (vgl. Kapitel 9.11.1.1).

12.4 Die Anpassung der rechtlichen Rahmenbedingungen

Im Folgenden werden die möglichen Rechtsänderungsansätze zusammengefasst, die sich im Zusammenhang mit der Optimierung des Forderungsmanagements bzw. der Einführung von Vorkassensystemen ergeben.

Gleichsam vor die Klammer gezogen werden kann die Frage, ob die für alle Handlungsszenarien relevante Praxis der Stromsperrung bei Zahlungsausfall eine gesetzliche Grundlage im EnWG finden sollte. Rechtsgrundlage für die StromGKV ist § 39 Abs. 2 EnWG. Zur Möglichkeit von Stromsperrungen und dem Einsatz von Vorkassensystemen mit automatischer Versorgungsunterbrechung ist in dieser Vorschrift nichts ausdrücklich geregelt. Auch im Übrigen finden sich keine Anhaltspunkte im EnWG, auf die diese Maßnahmen gestützt werden können. Der gesetzliche Bezugspunkt liegt vielmehr im allgemeinen Zurückbehaltungsrecht des BGB. Vor diesem Hintergrund könnte im Energiewirtschaftsgesetz eine Grundentscheidung zu Stromsperrungen geregelt werden und die detaillierte Ausgestaltung, der StromGKV bzw. dem BGB überlassen werden. Rechtsdogmatisch ist es gleichwohl kritikwürdig, eine derart grundrechtssensible Frage auf Verordnungsebene zu regeln, sodass eine konkretere Regelung im EnWG von Stromsperrungen und dem Einsatz von Vorkassensystemen mit automatischer Versorgungsunterbrechung dringend angeraten ist (vgl. Kapitel 9.3.2.1).

Auch im Sozialrecht stellt sich die Frage, ob durch die in den letzten Jahrzehnten zunehmende Bedeutung der Haushaltsenergie, Strom zur Daseinsvorsorge und damit zur Sicherung des Existenzminimums gehört, wodurch Strom eine feste Position zugewiesen bekäme und den sozialen Leistungsträgern die Möglichkeit eröffnet wäre, Stromrechnungen schon bei den ersten Anzeichen drohender Stromarmut direkt zu begleichen (vgl. Kapitel 9.3.1.1). Insoweit kann für alle Szenarien und damit wiederum vor der Klammer diskutiert werden, ob eine Erhöhung des Regelbedarfs in Bezug auf Haushaltsenergie erforderlich ist (vgl. Kapitel 9.4.1). Der sozialen Bedeutung der Stromversorgung angemessener wäre jedoch die sozialrechtliche Gleichstellung von Haushaltsenergie mit Leistungen für die Unterkunft sowie zum Heizen. Daran anknüpfend kann die Frage gestellt werden, ob dem

sozialen Leistungsträger für den Fall, dass er die Stromrechnung in Zukunft direkt begleichen soll, auch ein eigener Anspruch auf Einrichtung eines Vorkassensystems an die Hand gegeben werden sollte, um von langer Hand zu verhindern, dass stromarmen Haushalten der Zugang zur Elektrizitätsversorgung für längere Zeit verwehrt wird (vgl. Kapitel 9.3.1.3). Damit ist die Frage verbunden, ob nicht zusätzlich Anreize zum Stromsparen in das Sozialrecht mit aufgenommen werden sollten, um die Allgemeinheit davor zu schützen, dass unnötig hohe Stromrechnungen vom sozialen Leistungsträger beglichen werden müssen. Die sozialrechtliche Entwicklung könnte so zusätzlich mit den Bemühungen um Klima- und Umweltschutz in anderen Rechtsbereichen schritthalten (vgl. Kapitel 9.3.1.2).

Für die Optimierung des Forderungsmanagements kann angedacht werden, die Vorgaben zu spartenübergreifenden Sperrern klarer zu benennen. Die besondere Grundrechtssensibilität von Sperrungen auch im Bereich der Wasserversorgung deutet sich in den verfassungsrechtlichen Ausführungen zu Stromsperrern an. Eine spartenübergreifende Sperrung kann im Lichte des Autonomiegrundsatzes bzw. der Elternautonomie (vgl. Kapitel 5.1.4.5.1.) deshalb besonders problematisch sein, weil die betroffenen Privatkunden sich womöglich nicht angemessen rechtzeitig verdeutlichen konnten, dass sie durch nicht bezahlten Stromverbrauch auch ihre Wasser oder Gasversorgung gefährden. Gerade wenn der Grundversorger nicht auf das Grundstück des säumigen Privatkunden kommt, erscheint es jedoch aus seiner Sicht durchaus legitim, wenn er zur Durchsetzung seiner Forderungen den Wasserschieber sperrt (vgl. Kapitel 5.1.4.5.2.). Die mangelnde Regulierung führt allerdings in der rechtlichen Praxis dazu, dass Grundversorger ungeachtet aller Pfändungsgrenzen und sonstigen Schuldnerschutzrechte ihre Forderungen durchsetzen können. Die genauen Grenzen, um diese Interessen zu einem gerechten Ausgleich zu führen, kann nur der Gesetz- und Verordnungsgeber ziehen, sodass die spartenübergreifende Sperrung in den betroffenen Gesetzen und Verordnungen ausdrücklich geregelt werden sollte.

Schließlich sollte § 19 Abs. 2 StromGKV nachgebessert werden. Die nach § 19 Abs. 2 StromGKV vorgesehene Verhältnismäßigkeitsprüfung zur Entscheidung über die Stromsperrung kann ein Grundversorger aus verschiedenen Gründen nicht in der gebotenen Art und Weise leisten, soweit Privatkunden betroffen sind. Vielfach dürfte es für ihn schon schwierig sein, die geeigneten Informationen für eine Verhältnismäßigkeitsprüfung zu erlangen. Zudem ist die Verhältnismäßigkeit ein ausschließlich öffentlich-rechtlicher Prüfungsmaßstab, der ausschließlich in den Grundrechten selbst wurzelt und im Gleichordnungsverhältnis zwischen Privaten nichts zu suchen hat. Privatrecht muss selbst dem Verhältnismäßigkeitsgrundsatz entsprechen und nicht erst dadurch, dass einem privaten Unternehmen ohne behördliche Ermittlungs- und Gestaltungsbefugnisse eine Verhältnismäßigkeitsprüfung aufgebürdet wird. Dem Grundversorger sollten dagegen in einem überarbeiteten § 19 Abs. 2 StromGKV klarere Kriterien an die Hand gegeben werden, wann er zur Stromsperrung berechtigt ist. Über die Verhältnismäßigkeit dieser Kriterien muss der Staat vorab im Gesetz- und Verordnungsgebungsverfahren entscheiden (vgl. Kapitel 5.1.4.5 und Kapitel 9.3.2.2). Das gleiche Problem, nur etwas vorgelagert stellt sich im Übrigen auch bei der Etablierung von Vorkassensystemen (§ 19 StromGKV verweist in Abs.3 diesbezüglich auf Abs. 2).

Für die Einführung von Prepaid-Zählern wird aufgrund der Prüfung im Rahmen der Studie eine ganze Reihe von Änderungen in der StromGKV für angebracht gehalten. Zunächst bedarf § 14 Abs. 3 StromGKV der Konkretisierung (vgl. Kapitel 9.2.1.2). Die Voraussetzungen und die Zuständigkeit für den Einbau und den Einsatz von Vorkassensystemen müssen klargestellt werden und die Kostentragung muss unmissverständlich geregelt werden. Daneben müssen genaue Regelungen dazu getroffen werden, zu welchen Zeiten eine automatische Unterbrechung der Stromversorgung statthaft ist oder wie ein Vorkassensystem sonst ausgestaltet sein muss. Dieses Problem geht über in das Problem der Verhältnismäßigkeitsprüfung beim Forderungsmanagement, die der Grundver-

sorger, wie erläutert, nicht leisten kann. Es bedarf auch hier klarer Kriterien im Gesetz und der Verordnung, an die sich Grundversorger und auch die letztentscheidenden Zivilgerichte halten können.

Zudem sollte geregelt werden, wie der Einbau von Prepaid-Zählern finanziert werden kann. Nach der jetzigen Rechtslage ist zumindest nicht ganz klar, wer die Kosten des Prepaid-Zählers letztlich tragen muss (vgl. Kapitel 9.2.3). Nach wohl zutreffender Praxismeinung ist es der Haushaltskunde, obwohl für diese Kostentragungspflicht eine ausdrückliche gesetzliche Grundlage fehlt. Praktisch werden die Kosten häufig zunächst am Grundversorger hängen bleiben, der sie anschließend gegen die Haushaltskunden durchsetzen muss. Um hier zu einer Verbesserung der Rechtspositionen des Grundversorgers zu gelangen, müssten die rechtliche Grundlage wohl in der StromGVV und womöglich auch im SGB II; XII und im BAföG geschaffen werden. Eine Kostentragung durch die öffentliche Hand wurde oben bereits angeregt.

Schließlich sollte die Möglichkeit der Altschuldenverrechnung über ein Vorkassensystem geregelt werden. Gerade in diesem Zusammenhang kommt es nämlich häufig zu Situationen, in denen Privatkunden länger von der Stromversorgung abgeschnitten bleiben können. Im Lichte ihrer Grundrechte ist dies problematisch (vgl. Kapitel 5.1.4.5.1.6). Daher bedarf das Verhältnis von § 14 und 19 StromGVV in Bezug auf die Ausgestaltung der Vorkassensysteme einer Konkretisierung (vgl. Kapitel 9.3.2.3). Es wurde jedoch andererseits herausgearbeitet, dass es im Einzelfall bei Stromschulden nahezu unmöglich ist, abzugrenzen, bei welchen Schulden es sich überhaupt um Altschulden handelt (vgl. Kapitel 5.1.4.5.1.3). Dieses Problem kann mit dem Einsatz von Vorkassensystemen äußerst grundrechtschonend gelöst werden. Einerseits hat der Haushaltskunde einen in den Grundrechten wurzelnden Anspruch auf Zugang zur Stromversorgung. Einen Anspruch von seinen Altschulden befreit zu werden, oder gar Strom frei Haus geliefert zu bekommen, hat er jedoch nicht (vgl. Kapitel 5.1.4.5.1.3). Andererseits muss dem Grundversorger aufgrund seiner Grundrechtspositionen eine realistische Chance verbleiben, seine Forderungsausstände zu realisieren, wenn er unter Bedingungen des Kontrahierungszwangs gleichzeitig zur Stromlieferung gegenüber einem Haushalt, zumindest bis auf wenige Ausnahmen, verpflichtet bleibt (vgl. Kapitel 5.1.4.5.1).

In diesem Zusammenhang sollte auch darüber nachgedacht werden, das Angebot eines in dieser Weise reglementierten Vorkassensystems durch den Grundversorger verpflichtend zu machen und dem Privatkunden einen Anspruch auf Teilnahme an einem Vorkassensystem mit Schuldentilgungsfunktion an die Hand zu geben, um sich einfacher aus eigener Kraft aus der Stromarmut lösen zu können (vgl. Kapitel 9.3.2.4).

12.5 Zukünftige Handlungsmöglichkeiten im Gesamtkontext und mit Bezug zu Vorkassensystemen

Als zukünftige Handlungsmöglichkeiten auf Basis der Erkenntnisse aus der Studie können grundlegend vier verschiedene Handlungsszenarien abgeleitet werden (Handlungsszenario B und C mit Fallunterscheidung zwischen PPZ und SMV):

- **Handlungsszenario A: Optimierung des Forderungsmanagements auf Grundlage des aktuellen Status Quo**
 - Reine Betrachtung des Forderungsmanagements
 - Anwendung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses

- Ausnutzung von vorhandenen Optimierungspotentialen
- Umsetzung von Maßnahmen mit Fokus auf Organisations- und Prozessoptimierung, um Energiesperren weitestgehend zu reduzieren
- Keine Betrachtung des Einsatzes von Vorkassensystemen (aufgrund von individuellen Rahmenbedingungen, kein Einsatz von Vorkassensystemen möglich/gewünscht)
- **Handlungsszenario B1: Fallspezifischer Einbau von Vorkassensystemen (PPZ)**
 - Optimierung des Forderungsmanagements analog zum Handlungsszenario A
 - Schaffung von optimalen technischen sowie rechtlichen Rahmenbedingungen, damit PPZ im Zuge der Einzelfallbewertung sinngemäß und fallindividuell eingesetzt werden können
 - Überprüfung einer ausgewogenen Ausgestaltung von Gesetzesänderungen, um das Szenario nachhaltig abbilden zu können
 - Aufstellung von konkreten rechtlichen Bedingungen/Regeln zur Schaffung einer Grundlage zur Einzelfallprüfung, ob und wann Prepaid-Zähler entsprechend angeboten und verbaut werden dürfen/müssen (ggf. Verpflichtung der Grundversorger zum Einbau eines Prepaid-Zählers, bevor eine Sperrung erfolgen darf)
 - Festlegung der Kostenträgerschaft für die Investition- und Betriebskosten für die Prepaid-Lösung: Grundversorger, Kunde, Staat (Sozialleistungsträger)
- **Handlungsszenario B2: Fallspezifischer Einbau von Smart-Meter-Vorkassensystemen (SMV)**
 - Optimierung des Forderungsmanagements analog zum Handlungsszenario A
 - Prämissen analog zum Handlungsszenario B1, nur statt PPZ kommen Smart Meter-Vorkassensysteme zum Einsatz
- **Handlungsszenario C1: Weitreichender Rollout von Prepaid-Zählern (PPZ)**
 - Optimierung des Forderungsmanagements analog zum Handlungsszenario A
 - Prämissen analog zu Handlungsszenario B1
 - Darstellung der Wirtschaftlichkeit von PPZ auf Basis von verschiedenen Größenszenarien mit jeweiligem Vergleich zwischen Effektivkosten und potentiellen Einsparungen im Forderungsmanagement
- **Handlungsszenario C2: Weitreichender Rollout von Smart-Meter-Vorkassensystemen (SMV)**
 - Optimierung des Forderungsmanagements analog zum Handlungsszenario A
 - Prämissen analog zum Handlungsszenario B1, nur statt PPZ kommen Smart Meter-Vorkassensysteme zum Einsatz
 - Darstellung der Wirtschaftlichkeit von SMV auf Basis von verschiedenen Größenszenarien mit jeweiligem Vergleich zwischen Effektivkosten und potentiellen Einsparung im Forderungsmanagement
- **Handlungsszenario D: „Warten auf intelligente Messsysteme“**
 - Im ersten Schritt wird analog zum Handlungsszenario A das Forderungsmanagement optimiert, zudem wird auf eine (weitere) Forcierung des Einbaus von PPZ gänzlich verzichtet.
 - Dies geschieht vor dem Hintergrund, dass mit einem intelligenten Messsystem entsprechend der Technischen Richtlinie eine Prepaid-Funktionalität genutzt werden kann (vgl. Kapitel 9.10.4) sowie die Kosten für ein intelligentes Messsystem gegenüber einem PPZ ggf. geringer ausfallen. Als weiteres Argument kann dabei aufgeführt werden, dass der Aufbau von zwei parallelen Infrastrukturen vermieden werden kann.

Empfehlungen zur Optimierung des Forderungsmanagements (relevant für die Handlungsszenarien A bis D):

- Forderungsmanagement verbraucherorientierter gestalten und somit Zahlungsausfällen entgegenwirken: Optimierungsmaßnahmen, vgl. bspw. die Kapitel 8.2.2, 8.3.5 und 11.2.2
- Ausreichende Prüfung für den Einsatz milderer Mittel im Vorfeld einer Sperre: Beispielsweise Angebote zur Ratenzahlung, vgl. Kapitel 4.3.5, Kapitel 5.1.7.2.2 und Kapitel 8.4.1
- Ausweitung und Optimierung der Beratungsangebote mit Nutzung von vorhandenen Angeboten der Verbraucherzentralen, sozialen Einrichtungen sowie der Kooperation mit lokalen Beratungsstellen, vgl. Kapitel 11
- Optimierung der Zusammenarbeit zwischen Grundversorger und Sozialleistungsträger: z. B. Umsetzung des Saarbrücker 4-Punkte-Modells, vgl. Kapitel 9.12.1

Empfehlungen zur Optimierung der rechtlichen Rahmenbedingungen (relevant für die Handlungsszenarien B bis D):

- Sozialrecht:
 - Anpassung bzw. Erhöhung des Regelbedarfs in Bezug auf Haushaltsenergie (vgl. Kapitel 9.4.1)
 - Alternativ bzw. ergänzend dazu Forcierung der sozialrechtlichen Gleichstellung von Haushaltsenergie mit Leistungen für Unterkunft und Heizung, wodurch Strom eine feste Position zugewiesen bekommt und den sozialen Leistungsträgern einfacher die Möglichkeit eröffnet, Stromrechnungen direkt zu begleichen (vgl. Kapitel 9.3.1.1)
- Energierecht:
 - Die Verhältnismäßigkeitsprüfung nach § 19 Abs. 2 StromGKV zur Entscheidung über die Stromsperre eindeutiger regeln (vgl. Kapitel 9.3.2.2)
 - Gesetzliche Verankerung eines verpflichtenden Angebotes des Grundversorgers für eine Schuldnerberatung im § 19 Abs. 2 StromGKV (vgl. Kapitel 3.4.1).
 - Klare Benennung und Definition der Vorgaben zum spartenübergreifenden Sperren (vgl. Kapitel 5.1.4.5.1.)

Empfehlungen zur Optimierung des Forderungsmanagements mit Hilfe von Vorkassensystemen (relevant für Handlungsszenarien B, C und D, also alle Vorkassensysteme):

- Verwendung milderer Mittel durch den Einsatz von Vorkassensystemen: vgl. Kapitel 9
- Sozialrecht (gilt für alle Vorkassensysteme):
 - Festlegung eines eigenen Anspruchs auf Einrichtung eines Vorkassensystems für den sozialen Leistungsträger (vgl. Kapitel 9.3.1.3)
 - Schaffung eines Anreizes zum Stromsparen, verankert im Sozialrecht (vgl. Kapitel 9.3.1.2)
- Energierecht (gilt für alle Vorkassensysteme):
 - Für die Einführung von Vorkassensystemen bedarf zunächst § 14 Abs. 3 StromGKV der Konkretisierung (vgl. Kapitel 5.1.4.2). Die Voraussetzungen und die Zuständigkeit für den Einbau und den Einsatz von Vorkassensystemen müssen klargestellt werden und die Kostentragung muss unmissverständlich geregelt werden. Daneben müssen genaue Regelungen dazu getroffen werden, zu welchen Zeiten eine auto-

matische Unterbrechung der Stromversorgung statthaft ist oder wie ein Vorkassensystem sonst ausgestaltet sein muss.

- o Zudem sollte geregelt werden, wie der Einbau von Prepaid-Zählern finanziert werden kann (vgl. Kapitel 9.2.3). Die rechtliche Grundlage müsste in der StromGVV und womöglich auch im SGB II; XII und im BAföG geschaffen werden.
- o Regelungen über die Möglichkeit der Altschuldenverrechnung über ein Vorkassensystem sind erforderlich. Hierzu bedarf das Verhältnis von § 14 und § 19 StromGVV in Bezug auf die Ausgestaltung der Vorkassensystemen einer Konkretisierung (vgl. Kapitel 5.1.4.5.1.3).

Die dargestellten Szenarien stellen Maßnahmen und Anpassungsbedarfe dar, welche die verschiedenen Akteure betreffen. Aus Sicht des Grundversorgers sollten die aufgezeigten Szenarien nicht isoliert betrachtet werden. Vielmehr ist es empfehlenswert, eine eigene Bewertung dieser durchzuführen um schließlich - je nach Fokus und vorliegenden Rahmenbedingungen - ein auf die eigenen Bedürfnisse abgestimmtes Szenario mit dem dazu entsprechenden Maßnahmenpaket aufzustellen und umzusetzen.

In den Handlungsszenarien B₁ (Berechnung mit n = 50 PPZ) und B₂ (Berechnung mit n = 50 SMV) zeigt sich, bei einer Gegenüberstellung der Kosten zu den potentiellen Einsparpotentialen, eine positive Wirtschaftlichkeit. Bei einem recht geringen Anteil der Privatkunden („typische/notorische Schlechtzahler“, etwa 0,25% der Gesamtkunden) besteht ein Einsparpotential von etwa 630 €. Dieser Betrag beinhaltet den potentiell einzusparenden Prozessaufwand (vgl. Kapitel 6.5) sowie einen offenen durchschnittlichen Forderungsausfall (vgl. Kapitel 9.11.2.1). Dem gegenüber stehen jährlichen Effektivkosten von 265 € je PPZ (vgl. Kapitel 9.9.2.5) bzw. 185 € je SMV (vgl. Kapitel 9.10.3.4). Bei den weiteren Szenarien zeigt sich, dass der Einbau im Falle von PPZ bei etwa 50 bis 1.000 Kunden (vgl. Abbildung 73) und in Falle von SMV sogar von 50 bis 3.000 Kunden (vgl. Abbildung 74) wirtschaftlich vorteilhaft sein kann. Dabei sei darauf hingewiesen, dass sich alle Berechnungen in diesem Kapitel auf ein Modellstadtwerk mit 100.000 Privatkunden beziehen (Kostenaufstellung vgl. Kapitel 6.5) und die in den dargestellten Szenarien im Einzelfall berechneten möglichen Einsparungen für PPZ / SMV je nach individuellen Rahmenbedingungen (vgl. z. B. Kapitel 9.5) in der Praxis abweichen und entsprechend die Wirtschaftlichkeit positiv oder negativ beeinflussen können. Daher ist eine praxisnahe und individuelle Betrachtung und Bewertung der tatsächlichen Wirtschaftlichkeit dringend anzuraten.

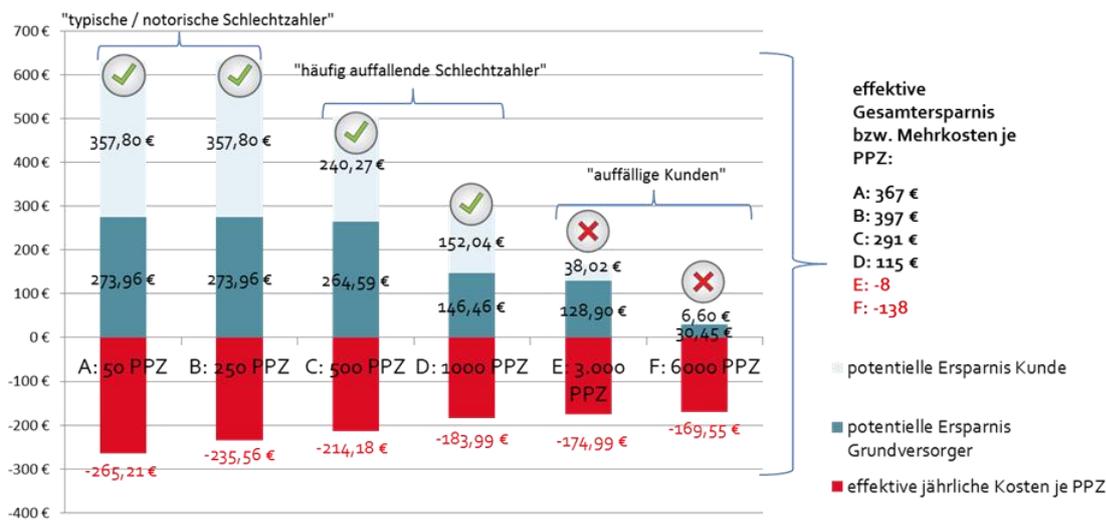


Abbildung 73: Gegenüberstellung der jährlichen Effektivkosten zu den potentiellen Einsparungen je PPZ für die Einbauszenarien A bis F

Für beide technische Lösungen (PPZ sowie SMV) gelten die gleichen rechtlichen Rahmenbedingungen, jedoch sprechen neben der weit positiveren Wirtschaftlichkeit im Szenario B₂ (SMV, vgl. Kapitel 9.11.2.3.2) gegenüber B₁ (PPZ, vgl. Kapitel 9.11.2.3.1), weitere Vorteile für den bevorzugten Einsatz von Smart-Meter-Vorkassensystemen gegenüber Prepaid-Zählern (vgl. Tabelle 64 in Kapitel 12.3.3).

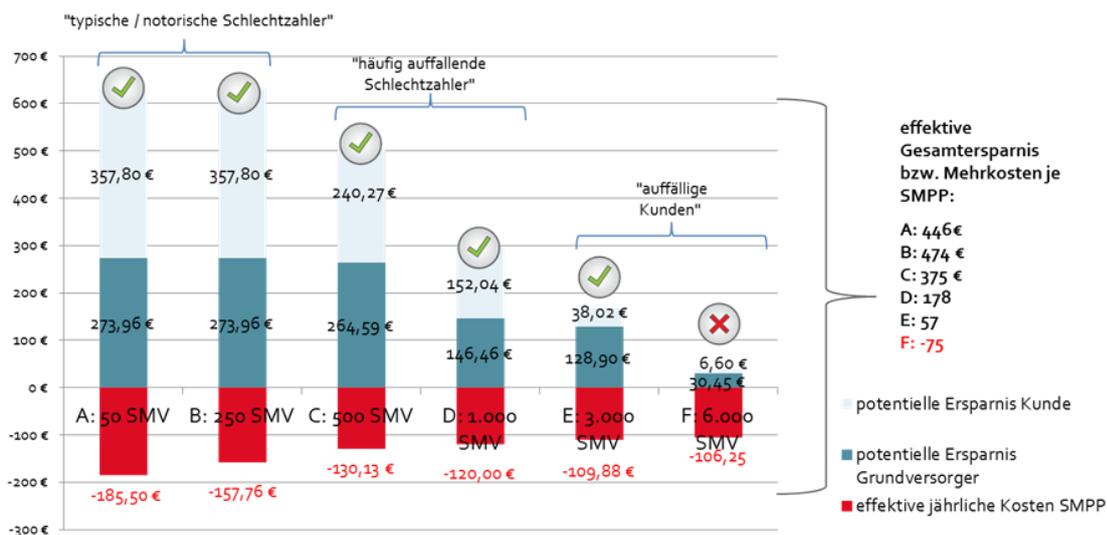


Abbildung 74: Gegenüberstellung der jährlichen Effektivkosten zu den potentiellen Einsparungen je SMV für die Einbauszenarien A bis F

Bei einem weitreichenden Rollout entsprechend dem Handlungsszenario C₁ sowie C₂ und dem Einbau von PPZ bzw. SMV bei der Kundengruppe „auffällige Kunden“, welche den nächsthöchsten Aufwand verursacht (etwa 6% der Gesamtkunden verursachen etwa 30% des Gesamtaufwandes im Forderungsmanagement), sind potentielle Einsparungen von nur noch etwa 37 € zu erwarten. Diesen stehen jährlichen Effektivkosten von 170 € je PPZ (bei Annahme Einsatz von etwa 6.000 PPZ, vgl. Kapitel 9.9.2.4.6) und für 108 € je SMV gegenüber, wonach die Wirtschaftlichkeit entsprechend negativ zu bewerten ist (vgl. Kapitel 9.10.3.4 und Kapitel 9.11.2.3.1). Im Szenario, bei dem nur bei etwa der Hälfte der „auffälligen Kunden“ und damit bei 3.000 Privatkunden ein SMV eingebaut wird, fallen jährliche Effektivkosten von 184 € für PPZ und knapp 110 € je SMV an. Dem gegenüber stehen Ersparnisse von knapp 167 €. In diesem Fall ist bei SMV die Wirtschaftlichkeit noch gegeben, bei PPZ allerdings durch die höheren Effektivkosten nicht mehr.

Das Fallszenario D ("Warten auf Smart Meter") ist aufgrund der aktuell nicht genau definierten rechtlichen Rahmenbedingungen sowie aufgrund fehlender Erfahrungswerte in der Praxis zur genauen technischen Umsetzung sowie bzgl. der genauen Kosten-Nutzen-Relation aus heutiger Sicht bzgl. der Wirtschaftlichkeit nicht seriös zu bewerten. Nichtsdestotrotz sollten Grundversorger, welche den Einsatz von Smart Meter als Prepaid-Lösung aktuell bereits nutzen bzw. deren Installation planen (heutiges Modell vgl. Kapitel 9.10.1), eine spätere mögliche Aufrüstungsmöglichkeit zu einem intelligenten Messsystem (iMsys) bereits heute berücksichtigen um etwaige Doppelinvestitionen zu vermeiden. Schließlich kann es für Grundversorger, bei denen aktuell auf Basis der individuel-

len Rahmenbedingungen oder der strategischen Ausrichtung Prepaid-Zähler und/oder sonstige Smart Meter Vorkassensystemen nicht in Frage kommen eine Option sein, zukünftig die Nutzung der Prepaid-Funktion eines iMsys in Betracht zu ziehen. Auch die technische Möglichkeit, Kunden im Praxisfall aus der Ferne zu sperren, erscheint für die Grundversorger oftmals verlockend. Die zukünftigen genauen technischen sowie rechtlichen Rahmenbedingungen für diesen Anwendungsfall sind jedoch bis zum Praxiseinsatz abschließend zu klären.

Auf Basis der Erkenntnisse aus der Studie empfiehlt es sich für die Grundversorger, prozess- und organisationsorientierte Maßnahmen in einem kurz- bis mittelfristigen Zeithorizont umsetzen. Der vorgestellte rechtliche Anpassungsbedarf kann als solide Grundlage dienen, auf dessen Basis konkrete Gesetzesänderungen und Maßnahmen bei staatlichen Akteuren, wie dem Sozialleistungsträger, initiiert und konkretisiert werden können. Dabei kann eine Prepaid-Lösung ein wichtiges Puzzleteil eines erfolgreichen und kosteneffizienten Forderungsmanagements sein sowie für alle Akteure eine zufriedenstellende Lösung darstellen. Die Formulierung im § 14 Strom GVV lautet „Bargeld- oder Chipkarten oder sonstige vergleichbare Vorkassensysteme“, sodass eine Prepaid-Lösung nach der derzeitigen Rechtslage wohl technologieunabhängig umgesetzt werden kann.

Jedoch sollte eine Prepaid-Lösung weder isoliert noch als pauschalisierte Problemlösung betrachtet werden. Wie für die allgemeine Optimierung des Forderungsmanagements, gilt auch für Prepaid-Zähler, dass die Rechte und Pflichten des Grundversorgers wie auch des Kunden angemessene Beachtung finden müssen. Dabei können individuellen Gegebenheiten beim Grundversorger, wie z. B. die Ausprägung der IT-Systemlandschaft, aber auch die vom Grundversorger nicht beeinflussbaren Faktoren wie das soziale Umfeld im Grundversorgungsgebiet, das Verhalten der verschiedenen Kundengruppen etc. eine ausschlaggebende Rolle spielen. Für die Zukunft geht es bei der strategischen Ausrichtung des Grundversorgers vor allem darum, technische Innovationen am Markt zu berücksichtigen sowie ein individuell abgestimmtes Maßnahmenpaket zur Optimierung des Forderungsmanagements zu initiieren. Dazu sollten für die Prozessoptimierungen möglichst viele Synergien genutzt werden und eine möglichst konstruktive Zusammenarbeit mit anderen Marktakteuren angestrebt werden. Nur so lässt sich eine bestmögliche Kosten-Nutzen-Relation erreichen.

13 Fazit und Ausblick

Die größte Herausforderung des behandelten Themenspektrums der Energiearmut und drohender Energiesperren liegt in dem Aufeinandertreffen meist unterschiedlicher Interessenslagen der Marktakteure. Dahinter stehen nicht nur konträre Ziele und Bedürfnisse der Privatkunden und Grundversorger, sondern sogar kollidierende Grundrechtspositionen, die bei der Bewältigung drohender Energiesperren zum Ausgleich gebracht werden müssen.

Die Vielfalt der beteiligten Akteure und ihrer widerstreitenden Interessen bedeutet jedoch nicht, dass keine angemessenen Lösungen denkbar sind, die diesen Ausgleich im Interesse aller Akteure angemessen herstellen können. In der Studie wurde gezeigt, dass einerseits durch eine Reihe von prozess- und organisationsorientierten Maßnahmen Verbesserungen erzielt werden können. Andererseits können Vorkassensysteme, die sinnvoll in diese Prozesse eingebunden werden, einen erheblichen Beitrag zu dieser Lösung leisten. Gerade in diesem Bereich gibt es fortlaufend neue technologische Entwicklungen, welche dabei effektiv unterstützen können. Wird diese Entwicklung darüber hinaus von einer behutsamen Weiterentwicklung des Rechtsrahmens begleitet, können Vorkassensysteme einen hervorragenden Beitrag zum Ausgleich der unterschiedlichen Interessen und kollidierenden Grundrechtspositionen leisten. Aus der Menschenwürdegarantie des Artikel 1 des Grundgesetzes leitet sich ein Grundrecht auf Gewährleistung eines menschenwürdigen Existenzminimums ab, dem auch ein Mindestmaß an Teilhabe am gesellschaftlichen, kulturellen und politischen Leben inhärent ist. Zu dessen Erfüllung wird Strom heute mehr als je zuvor als notwendig erachtet, da Strom offensichtlich bei zunehmender Digitalisierung gesellschaftlicher Vorgänge zwingende Voraussetzung für die Teilhabe wird. Daher kann der Zugang zur Stromversorgung durchaus als Grundrecht angesehen werden. Gleichzeitig wohnt der Menschenwürde jedoch der Autonomiegrundsatz inne, der jeden Menschen zu einer möglichst freien Gestaltung seiner Lebensumstände auch im Rahmen dieses Existenzminimums befähigen soll. Die Möglichkeiten, Empfängern staatlicher Sozialleistungen die Verwendung ihrer begrenzten Mittel für Strom vorzuschreiben, stoßen somit genauso an Grenzen, wie die Möglichkeiten, sie durch Stromsperrern längere Zeit von der Grundversorgung auszuschließen. Dem Grundversorger kann wiederum aufgrund seiner Berufs- und Eigentumsfreiheit jedoch kaum die unbegrenzte Stromlieferung vorgeschrieben werden. In der Studie wurde daher ausführlich dargestellt, wie Vorkassensysteme diesen Konflikt lösen können, indem sie dem Grundversorger keine unbegrenzte Lieferung aufbürden, jedoch gleichzeitig den Zugang des Privatkunden zur Stromversorgung ohne Stromsperrern sichern können. Um häufig auftretenden Energiesperren sinnvoll, effizient und nachhaltig begegnen zu können, sind ganzheitliche Lösungen notwendig. Hierfür müssen alle beteiligten Akteure, wie der Kunde, der Grundversorger und staatliche Sozialleistungsträger sowie weitere soziale Einrichtungen (z. B. Diakonie, Caritas) und Verbraucherverbände, mit einbezogen werden. Beim Aufstellen von Lösungskonzepten kann prinzipiell zwischen Maßnahmen unterschieden werden, welche sich auf den einzelnen Marktakteur fachlich beziehen (z. B. Prozessoptimierung bei den Grundversorgern) oder aber themen- und marktübergreifend sind. Dies ist z. B. dann der Fall, wenn mehrere Marktakteure betroffen sind. Als Beispiel können ganzheitliche präventive Maßnahmen zur Vermeidung von Energiesperren genannt werden, bei denen die aktuell optimierte technologische Lösung zum Einsatz kommt und hierzu konkrete gesetzliche Vorgaben zur Einbaupflicht von Vorkassensystemen aufgestellt werden.

Die Erkenntnisse aus der Studie zeigen, dass bei den betrachteten Grundversorgern im Forderungsmanagement ein wesentlicher Anteil des Gesamtaufwandes von einem relativ geringen Anteil an Privatkunden verursacht wird. Gerade hier gibt es große Einsparpotentiale, bei denen allerdings die betriebswirtschaftlich wirkungsvollsten Maßnahmen durch regionale und unternehmensspezifische Gegebenheiten sehr unterschiedlich sein können. Übergeordnet zeigt sich jedoch, dass die Anpassung und Konkretisierung der gesetzlichen Rahmenbedingungen im Energie- sowie Sozialrecht die Situation sowohl für die Grundversorger als auch für die Privatkunden wesentlich verbessern können. Außerdem können den Marktakteuren Instrumente und Werkzeuge zur Verfügung gestellt werden, damit sie ganzheitliche Maßnahmen zur Reduzierung der Zahlungsschwierigkeiten des Privatkunden initiieren und Energiesperren verhindern können. Der in der Studie herausgearbeitete Anpassungsbedarf im Sozial- und Energierecht kann als Grundlage für Gesetzesänderungsvorschläge dienen.

Da etwaige Änderungen in diesem Bereich jedoch erfahrungsgemäß einen längeren Zeitraum in Anspruch nehmen können, sollten bereits heute die Grundversorger prozess- und organisationsorientierte Maßnahmen einleiten. In der Studie wurden u. a. folgende Handlungsmöglichkeiten dargestellt und bewertet:

- Möglichkeiten zum Einsatz milderer Mittel im Vorfeld einer Sperre: Neben dem Einsatz von Vorkassensystemen wurden bspw. Angebote zur Ratenzahlung, telefonische Beratung und Telefoninkasso erörtert.
- Verbraucherorientierte Gestaltung des Forderungsmanagements: Hohe Transparenz mit Anbieten eines im Vergleich zum Grundversorgungstarif vorteilhaften Tarifmodells. Neben Kosteneinsparpotential für Kunden, können auch beim Grundversorger Kosteneinsparpotentiale realisiert werden. Dies gilt insb. auch beim Einsatz von Vorkassensystemen, die zur Reduktion oder sogar zum Wegfall des Beschaffungs- und Ausfallrisikos für den Grundversorger beitragen können.
- Vorschläge für ein Tarifmodell in Kombination mit einem Bonussystem, z. B. bei regelmäßigem und pünktlichem Zahlungseingang.
- Möglichkeiten zur kontinuierlichen Optimierung des Mahnprozesses sowie stetige Prüfung und Anpassung der Prozesse und der IT.
- Anregung aktiver Schulungen und Fortbildungsmaßnahmen sowie verstärkter Einsatz des Personals im Forderungsmanagement beim Grundversorger.
- Möglichkeiten zu (verbesserten) Kooperationen mit Inkasso-Dienstleistern.
- Möglichkeiten zur persönlichen Beratung und damit Aufklärung und Sensibilisierung der von Energiearmut betroffenen Privatkunden, z. B. mit Hilfe einer Effizienz-, Budget- und Tarifberatung. Dies kann in Kooperation mit Energieschuldnerberatungsstellen der Verbraucherkentralen sowie Sozialleistungsträgern erfolgen.
- Nutzung weiterer technologischer Möglichkeiten wie z. B. Lastbegrenzung.

Dabei ist es von großer Bedeutung, Lösungen und Konzepte anzustreben, die für alle Akteure (staatliche Stellen, Privatkunden, Grundversorger etc.) vor allem (kosten-)effizient und fair sind. Vorkassensysteme können hierbei ein wichtiges Puzzleteil eines erfolgreichen und kosteneffizienten Forderungsmanagements sein sowie für alle Akteure zu einer zufriedenstellenden Lösung beitragen. Dabei ist bereits der derzeitige Rechtsrahmen (§ 14 Abs. 3 StromGKV) technologieoffen ausgestaltet, sodass nicht nur der Weg für den Einsatz aktuell verfügbarer Prepaid-Lösungen offensteht, sondern bereits der Weg zum zukünftigen Einsatz von intelligenten Messsystemen als Vorkassensystem vorgezeichnet ist. Auch die wirtschaftliche Betrachtung zeigt, dass zumindest in bestimmten Hand-

lungsszenarien und bei definierten Kundengruppen der Einsatz von Vorkassensystemen durch das Ausnutzen von Einsparpotentialen sinnvoll sein kann.

Für die Zukunft gilt es bei der strategischen Ausrichtung des Grundversorgers vor allem, technische Innovationen am Markt zu berücksichtigen sowie ein individuell abgestimmtes Maßnahmenpaket zur Optimierung des Forderungsmanagements zu initiieren. Dazu sollten für die Prozessoptimierungen möglichst viele Synergien genutzt werden und eine möglichst konstruktive Zusammenarbeit mit anderen Marktakteuren angestrebt werden.

Die derzeitige Situation der stromarmen Haushalte kann in vielen Bereichen durch die technologische Entwicklung und ihrer angemessene Aufnahme durch den Gesetz- und Verordnungsgeber sowie durch Umsetzung im Forderungsmanagement bei den Grundversorgern wesentlich verbessert werden.

Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Absatz
AG	Arbeitsgericht
ALG	Arbeitslosengeld
ARGE	Bundesagentur für Arbeit
AsylbLG	Asylbewerberleistungsgesetz
AVBEltV	Verordnung über Allgemeine Bedingungen für die Elektrizitätsversorgung von Tarifkunden
AVBWasserV	Verordnung über Allgemeine Bedingungen für die Versorgung mit Wasser
BAföG	Bundesausbildungsförderungsgesetz
BDSG	Bundesdatenschutzgesetz
BMWi	Bundesministerium für Wirtschaft und Energie
BNetzA	Bundesnetzagentur
BPMN	Business Process Model and Notation, deutsch: Geschäftsprozessmodell und - notation
BR-DRS	Bundesratsdrucksache
Bsp.	Beispiel
bspw.	beispielsweise
BT-Drucks.	Bundestagsdrucksache
BVerfG	Bundesverfassungsgericht
CMS	Credit Management System
CPAS	Centre Public d'Action Sociale
CRM	Customer Relationship Management-System
d. h.	das heißt
DM	Deutsche Mark
DRiG	Deutsche Richtergesetz
Ebd.	Ebenda
EDM	Energie-Data-Management
EEG	Erneuerbare-Energien-Gesetz
EnWG	Energiewirtschaftsgesetz
etc.	et cetera
EVU	Energieversorgungsunternehmen, Energieversorgungsunternehmen
f.	folgende [Seite]
ff.	folgende [Seiten]
GasGVV	Gasgrundversorgungsverordnung
GeLiGas	Geschäftsprozesse Lieferantenwechsel Gas
GG	Grundgesetz
ggf.	gegebenenfalls
GIS	Geoinformationssystem
GKG	Gerichtskostengesetz, Gerichtskostengesetz
GPKE	Geschäftsprozesse zur Kundenbelieferung mit Elektrizität
GV	Grundversorgung
GVG	Gerichtsverfassungsgesetz
GvKostG	Gerichtsvollzieherkostengesetz
GVV	Verordnung über Allgemeine Bedingungen für die Grundversorgung von Haushaltskunden und die Ersatzversorgung mit Elektrizität aus dem Niederspannungsnetz
GW	Smart Meter Gateway

GWA	Smart Meter Gateway Administrator
i. A.	im Allgemeinen
i. d. R.	in der Regel
i.V.m.	in Verbindung mit
IKT	Informations- und Kommunikation-Technologie
iMsys	intelligentes Messsystem
inkl.	inklusive
InsO	Insolvenzordnung
kWh	Kilowattstunde
LG	Landgericht
LSG	Landessozialgericht
MDE	mobiles Datenerfassungsgerät
MDM	Meter-Data-Management
MessZV	Messzugangsverordnung
NAV	Niederspannungsanschlussverordnung
NNE	Netznutzungsentgelte
ÖPNV	Öffentlicher Personennahverkehr
PPZ	Prepaid-Zähler, Prepaid-Zähler, Prepaid-Zähler
RBEG	Gesetz zur Ermittlung der Regelbedarfe nach § 28 des Zwölften Buches Sozialgesetzbuch
RL	Richtlinie
RLM	registrierende Leistungsmessung
SCADA	Supervisory Control and Data Acquisition
SCHUFA	Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung
SGB	Sozialgesetzbuch
SLP	Standardlastprofil
SMV	Smart Meter Vorkassensystem
StGB	Strafgesetzbuch
StromGVV	Stromgrundversorgungsverordnung
StromNZV	Stromnetzzugangsverordnung
TWh	Terawattstunde
Vgl.	Vergleich
VNB	Verteilernetzbetreiber
VwVfG	Verwaltungsverfahrensgesetz
VZ	Verbraucherzentrale
WMS	Workforce Management Systems
z. B.	zum Beispiel
ZPO	Zivilprozessordnung

Literaturverzeichnis

- Adolph, O. (2004). In O. Adolph, H. Linhart, & O. Gröschel-Gundermann, *SGB II SGB XII Asylbewerberleistungsgesetz*. Heidelberg.
- Badura, P. (Vol. 19, 1966). Die Daseinsvorsorge als Verwaltungszweck der Leistungsverwaltung und der soziale Rechtsstaat. *Die öffentliche Verwaltung (DÖV)*, S. 624-633.
- Bassenge, P. (72. Aufl. 2013). In O. Palandt, *Bürgerliches Gesetzbuch*. München.
- Behrend, N. (3. Aufl. 2012). In R. Schlegel, & T. Voelzke, *juris PraxisKommentar SGB II*. Saarbrücken.
- Berendes, D. (Vol. 26, 2008). Zum Anspruch auf Übernahme von Energieschulden nach § 34 Abs. 1 SGB XII und § 22 Abs. 5 SGB II. *Informationen zum Arbeitslosenrecht und Sozialhilferecht*, S. 151-154.
- Blank, H. (11. Aufl. 2013). In Schmidt-Futterer, *Mietrecht*. München.
- bund der energie verbraucher. (2015). *Pressemitteilung vom Bund der Energieverbraucher e.V.* Abgerufen am 14. 01 2014 von Gas- und Stromsperren im Winter verbieten: http://www.energieverbraucher.de/de/News__2416/NewsDetail__15318/
- Bundesnetzagentur. (2013). *Monitoringbericht 2013*. Bonn: Bundeskartellamt.
- Bundesnetzagentur. (2014). *Monitoringbericht 2014*. Bonn: Bundeskartellamt.
- Busche, J. (2. Aufl. 2010). In F. J. Säcker, *Berliner Kommentar zum Energierecht* (Bd. I). Frankfurt.
- Centre d'Etudes Economics et Sociales de l'Environnement. (2013). *Centre d'Etudes Economics et Sociales de l'Environnement*. Abgerufen am 14. 01 2015 von Energiearmoede (première phase): <http://dev.ulb.ac.be/ceese/CEESE/fr/projet.php?menu=1&categorie=3&projet=124>
- Coester-Waltjen, D. (6. Aufl. 2012). In I. von Münch, & P. Kunig, *Grundgesetz Kommentar*. München.
- de Wyl, C. (4. Aufl. 2013). In J.-P. Schneider, & C. Theobald, *Recht der Energiewirtschaft*. München.
- de Wyl, C. (4. Aufl. 2013). Grundversorgung gegenüber Letztverbrauchern. In J.-P. Schneider, & C. Theobald, *Recht der Energiewirtschaft* (S. 827-870). München.
- de Wyl, C., & Essig, J. (3. Aufl. 2011). In J.-P. Schneider, & C. Theobald, *Recht der Energiewirtschaft*. München.
- de Wyl, C., & Soetebeer, J. (4. Aufl. 2013). Recht der Energielieferverträge. In J.-P. Schneider, & C. Theobald, *Recht der Energiewirtschaft* (S. 577-737). München.
- Deutscher Bundestag. (31. 05 2013). *Verordnungsantrag des Landes Nordrhein-Westfalen*. Abgerufen am 23. 01 2015 von Entwurf einer Verordnung zur Änderung der Stromgrundversorgungsverordnung und der Gasgrundversorgungsverordnung: <http://dipbt.bundestag.de/extrakt/ba/WP17/536/53641.html>
- Deutscher Bundestag. (03. 12 2014). *Antrag beim Deutschen Bundestag*. Abgerufen am 23. 01 2015 von Stromsperren gesetzlich verbieten: <http://dipbt.bundestag.de/doc/btd/18/034/1803408.pdf>
- Deutscher Bundestag. (14. 01 2015). *Beschlussempfehlung und Bericht des Ausschusses für Wirtschaft und Energie (9. Ausschuss) zu dem Antrag der Abgeordneten der Fraktion DIE LINKE*. Abgerufen am 23. 01 2015 von Stromsperren gesetzlich verbieten: <http://dip21.bundestag.de/dip21/btd/18/037/1803751.pdf>

- Deutscher Bundestag. (14. 01 2015). *Beschlussempfehlung und Bericht des Ausschusses für Wirtschaft und Energie (9. Ausschuss) zum Antrag der Fraktion DIE LINKE "Stromsperrern gesetzlich verbieten"*. Abgerufen am 23. 01 2015 von Deutscher Bundestag: <http://dip21.bundestag.de/dip21/btd/18/037/1803751.pdf>
- Dreier, H. (3. Aufl. 2013). In H. Dreier, *Grundgesetz Kommentar*. Tübingen.
- Ebert, I. (13. Aufl. 2011). In Erman, *BGB*. Köln.
- economie. (2011). *SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie*. Abgerufen am 14. 01 2015 von Tarif social pour l'électricité et/ou le gaz naturel: http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/Energie/Facture_energie/mesures_sociales_energetiques/tarif_social_electricite_gaz_naturel/#.VLZqZnuX-k5
- Eder, J. (04/2014). In W. Danner, & C. Theobald, *Energierrecht*. München.
- Ehlers, M. (10/2014). In D. Hempel, A. Rodemann, & H. Stintzing, *Praxishandbuch Forderungsmanagement Energie und Wasser*. Frankfurt am Main.
- Eichenhofer, E. (8. Aufl. 2012). *Sozialrecht*. Tübingen.
- Ellenberger, J. (4. Aufl. 2011). In H. Schimansky, H.-J. Bunte, & H. J. Lwowski, *Bankrechts-Handbuch*. München.
- Ellenberger, J. (72. Aufl. 2013). In O. Palandt, *Bürgerliches Gesetzbuch*. München.
- Emmerich, V. (6. Aufl. 2012). In F.-J. Säcker, R. Rixecker, & H. Oetker, *Münchener Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch*. München.
- Enders, C. (2. Aufl. 2013). In V. Epping, & C. Hillgruber, *GG*. München.
- EU Fuel Poverty Network. (12. 02 2012). *An introduction to fuel poverty in Belgium*. Abgerufen am 14. 01 2015 von <http://fuelpoverty.eu/2012/11/02/fuel-poverty-in-belgium/>
- Forsthoff, E. (10. Aufl. 1973). *Lehrbuch des Verwaltungsrechts*. München.
- Fraktion DIE LINKE. (03. 12 2014). *Antrag "Stromsperrern gesetzlich verbieten"*. Abgerufen am 23. 01 2015 von Deutscher Bundestag: <http://dipbt.bundestag.de/doc/btd/18/034/1803408.pdf>
- Gotzen, H.-H. (2007). Übernahme von Energiekostenrückständen nach § 34 SGB XII. *Zeitschrift für Familienforschung (ZfF)*, S. 248-251.
- GOV.UK. (2015). *Government services UK*. Abgerufen am 14. 01 2015 von Fuel Poverty: a framework for future action: <https://www.gov.uk/government/publications/fuel-poverty-a-framework-for-future-action>
- GOV.UK. (2015). *Government Services UK*. Abgerufen am 14. 01 2015 von Green Deal: energy saving for your home: <https://www.gov.uk/green-deal-energy-saving-measures/overview>
- Grotlüschen, A., & Riekmann, W. (2011). *leo. - Level-One Studie. Literalität von Erwachsenen auf den unteren Kompetenzniveaus (Presseheft)*. Hamburg.
- Grüneberg, C. (71. Aufl. 2012). In O. Palandt, *Bürgerliches Gesetzbuch*. München.
- Grüneberg, C. (72. Aufl. 2013). In O. Palandt, *Bürgerliches Gesetzbuch*. München.

- Gühlstorf, T. (2007). Ausgewählte Probleme im Bereich der Leistungen für Unterkunft und Heizung nach dem SGB II. *Zeitschrift für Familienforschung (ZfF)*, S. 73-77.
- Hackethal, A. (3. Aufl. 2012). In R. Schlegel, & T. Voelzke, *juris PraxisKommentar SGB II*. Saarbrücken.
- Hammel, M. (06/2011). Die Unterbrechung der Stromversorgung bei hilfebedürftigen Personen. *Informationen zum Arbeitslosenrecht und Sozialhilferecht (info also)*, S. 251–256.
- Hartmann, P. (73. Aufl. 2015). In A. Baumbach, W. Lauterbach, J. Albers, & P. Hartmann, *Zivilprozessordnung*. München.
- Hartmann, T. C. (01/2007). In W. Danner, & C. Theobald, *Energierrecht* (Bd. IV). München.
- Hartmann, T. C. (04/2012). In W. Danner, & C. Theobald, *Energierrecht* (Bd. II). München.
- Hartmann, T. C. (12/2012). In W. Danner, & C. Theobald, *Energierrecht* (Bd. II). München.
- Hellemann, J., & Hermes, G. (2. Aufl. 2010). In G. Britz, J. Hellermann, & G. Hermes, *EnWG*. München.
- Hempel, D. (05/2013). In D. Hempel, A. Rodemann, & H. Stintzing, *Praxishandbuch Forderungsmanagement Energie und Wasser* (Bd. I). Frankfurt am Main.
- Hempel, D. (07/2012). In D. Hempel, & P. Franke, *Recht der Energie- und Wasserversorgung* (Bd. V). Köln.
- Hempel, D. (07/2014). In D. Hempel, & P. Franke, *Recht der Energie- und Wasserversorgung* (Bd. I). Köln.
- Hempel, D. (2014). *Verträge und Inkasso der Versorgungswirtschaft*. Frankfurt am Main.
- Herdegen, M. (12/2014). In R. Herzog, R. Scholz, M. Herdegen, & H. H. Klein, *Grundgesetz (Maunz/Dürig)*. München.
- Hermes, G. (1998). *Staatliche Infrastrukturverantwortung*. Tübingen.
- Hermes, G. (2002). Die Regulierung der Energiewirtschaft zwischen öffentlichem und privatem Recht : zugleich ein Beitrag zum Kontrahierungszwang. *Zeitschrift für das gesamte Handelsrecht und Wirtschaftsrecht (ZHR)* 166, S. 433-463.
- Hillmann, K.-H. (5. Aufl. 2007). *Wörterbuch der Soziologie*. Stuttgart.
- Hüttl, A. (1958). Sind die gemeindlichen Versorgungsgebiete den wirtschaftlichen Unternehmen in § 67 DGO zuzurechnen? *Die Öffentliche Verwaltung (DÖV)*, S. 198-201.
- Isensee, J. (2011). Würde des Menschen. In D. Merten, & H.-J. Papier, *Handbuch der Grundrechte in Deutschland und Europa* (Bd. IV, S. 3-135). Heidelberg.
- Johannes Lichdi, M. (2013). *Eckpunkte - Energiearmut wirksam verhindern - Vorkassezähler statt Stromsperren*. Dresden: Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN.
- Kischel, U. (2. Aufl. 2013). In V. Epping, & C. Hillgruber, *GG*. München.
- Knickrehm, S., & Krauß, K. (5. Aufl. 2012). In B. von Maydell, F. Ruland, & U. Becker, *Sozialrechtshandbuch (SRH)*. Baden-Baden.
- Koenig, C., Kühling, J., & Rasbach, W. (3. Aufl. 2013). *Energierrecht*. Stuttgart.
- Kopp, F., & Schenke, W.-R. (19. Aufl. 2013). *VwGO*. München.
- Krüger, W. (6. Aufl. 2012). In F.-J. Säcker, R. Rixecker, & H. Oetker, *Münchener Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch*. München.

- Lichdi, J. (2013). *Eckpunkte - Energiearmut wirksam verhindern - Vorkassezähler statt Stromsperren*. Dresden: Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN.
- Linhart, H. (10/2004). In H. Linhart, & O. Adolph, *SGB II SGB XII Asylbewerberleistungsgesetz*. München.
- Lorenz, S. (März/2011). In H. G. Bamberger, & H. Roth, *Beck'scher Online-Kommentar BGB*.
- Merten, D. (2009). In D. Merten, & H.-J. Papier, *Handbuch der Grundrechte in Deutschland und Europa* (Bd. III). Heidelberg.
- Morell, K.-D. (2. Aufl. 2013). In K.-D. Morell, *Niederdruckanschlussverordnung (NDAV) Gasgrundversorgungsverordnung (GasGVV)*. Berlin.
- Nguyen, S. (2. Auflage 2014). In R. Schlegel, & T. Voelzke, *juris PraxisKommentar SGB XII*. Saarbrücken.
- Nordrhein-Westfalen, V. (2013). *Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen*. Abgerufen am 25. 11 2014 von <http://vz-nrw.de/energiesperren2013>
- Papier, H.-J. (2006). Drittwirkung der Grundrechte. In D. Merten, & H.-J. Papier, *Handbuch der Grundrechte in Deutschland und Europa* (Bd. II). Heidelberg.
- Pielow, J.-C. (3. Aufl. 2013). Energierecht. In D. Ehlers, M. Fehling, & H. Pünder, *Besonderes Verwaltungsrecht* (Bd. I). Heidelberg.
- Piepenstock, K. (3. Aufl. 2012). In R. Schlegel, & T. Voelzke, *juris PraxisKommentar SGB II*. Saarbrücken.
- Pieroth, B. (13. Aufl. 2014). In B. Pieroth, & H. Jarras, *GG*. München.
- Plagemann, H. (5. Aufl. 2012). In B. von Maydell, F. Ruland, & U. Becker, *Sozialrechtshandbuch (SRH)*. Baden-Baden.
- Püttner, G. (1992). Energieversorgung als kommunale Aufgabe. *Recht der Energiewirtschaft (RdE)*, S. 92-96.
- République Francaise. (2013. 11 2013). *République Francaise*. Abgerufen am 15. 01 2015 von Décret n°2004-325 du 8 avril 2004 relatif à la tarification spéciale de l'électricité comme produit de première nécessité : <http://legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT00000436465>
- Rodemann, A. (05/2013). In D. Hempel, A. Rodemann, & H. Stintzing, *Praxishandbuch Forderungsmanagement Energie und Wasser* (Bd. I). Frankfurt am Main.
- Roth, G., & Schubert, C. (6. Aufl. 2012). In F.-J. Säcker, R. Rixecker, & H. Oetker, *Münchener Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch*. München.
- Rüfner, W. (2. Aufl. 1996). Daseinsvorsorge und soziale Sicherheit. In J. Isensee, & P. Kirchhof, *Handbuch des Staatsrechts* (Bd. III). Heidelberg.
- Schmidt, H. (08/2014). In H. G. Bamberger, & H. Roth, *Beck'scher Online-Kommentar BGB*.

- Schütte, D. B., & Horstkotte, M. (07/2012). In D. Hempel, & P. Franke, *Recht der Energie- und Wasserversorgung*. Köln.
- Siekmann, H. (6. Aufl. 2011). In M. Sachs, *GG*. München.
- Söhngen, U. (3. Aufl. 2012). In R. Schlegel, & T. Voelzke, *juris PraxisKommentar SGB II*. Saarbrücken.
- Stadler, A. (15. Aufl. 2014). In R. Stürner, *BGB (Jauernig)*. München.
- Statistika. (2015). *Das Statistik-Portal*. Abgerufen am 14. 01 2014 von Anteil der Kernenergie an der Stromerzeugung in Frankreich in den Jahren 2000 bis 2014 : <http://de.statista.com/statistik/daten/studie/29294/umfrage/anteil-der-atomenergie-an-der-stromerzeugung-in-frankreich-seit-1998/>
- T-Systems. (2012). *T-Systems*. Abgerufen am 23. 01 2015 von "Renaissance der Prepaid-Zähler" in: Vernetzte Energie: <http://ocn.de/ssu>
- Unberath, H. (März/2011). In B. O.-K. BGB, *Bamberger, Heinz Georg; Roth, Herbert*.
- Voßbeck, S. (2014). In U. P. Börstinghaus, & N. Eisenschmid, *MietPrax*. München.
- Wieland, J. (3. Aufl. 2013). In H. Dreier, *Grundgesetz Kommentar*. Tübingen.