

# Politische Handlungsempfehlungen zur Bekämpfung von Energiearmut

---

August 2012

**Georg Benke, e7**

**Márton Varga, e7**

**Stefan Amann, e7**

**Paloma Fernández de la Hoz, ksoe**

**Margit Appel, ksoe**

Erstellt im Rahmen des Projektes "POVERTY\_EEI&RES: Preventing fuel poverty in Austrian households by facilitating energy efficiency improvement and the use of renewable energy sources", Projekt-Nr. 825382 im Auftrag des Klima- und Energiefonds der Republik Österreich.

Projektpartner: e7 Energie Markt Analyse GmbH und Katholische Sozialakademie Österreichs



## Impressum

e7 Energie Markt Analyse GmbH  
Georg Benke  
Theresianumgasse 7/1/8  
1040 Wien  
Österreich

Telefon +43-1-907 80 26  
Fax +43-1-907 80 26-10  
office@e-sieben.at  
<http://www.e-sieben.at>

## Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	<b>Einleitung.....</b>	<b>3</b>
1.1	Was ist unter dem Begriff „Energiearmut“ zu verstehen .....	3
1.2	Bemerkung zur Bekämpfung von Energiearmut .....	4
1.3	Entstehung dieser politischen Handlungsempfehlungen .....	6
<b>2</b>	<b>Vorbemerkung zu den politischen Handlungsempfehlungen .....</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Politikbereich .....</b>	<b>8</b>
3.1	Politische Zuständigkeit .....	8
3.2	Aktionsplan Energiearmut.....	8
3.3	„Runder Tisch“ Energiearmut.....	9
3.4	Verstärkte Subjektförderung .....	10
3.5	Novellierung ELWOG.....	11
3.6	Allokation: Belegung der Wohnung.....	12
3.7	Modelle für Warmmiete .....	13
3.8	Zeitnahe Energieabrechnung.....	14
3.9	Begleitmaßnahmen /Vermeidung von Energieabschaltungen.....	15
3.10	Kampf den Stromheizungen .....	16
3.11	Tarifkontrolle Fernwärme .....	17
3.12	Abbau Zugangshemmnisse liberalisierter Strommarkt .....	17
3.13	Evaluierung Aktivitäten gegen Energiearmut.....	18
3.14	Berücksichtigung der Mobilitätsbedürfnisse.....	19
<b>4</b>	<b>Energieversorgungsunternehmen .....</b>	<b>20</b>
4.1	Ansprechstelle bei EVU's.....	20
4.2	Transparente Energierechnung .....	20
4.3	Muttersprachliche Energierechnung .....	21
4.4	Vorgangsweise Ersteinstufung Verbrauchsmenge .....	22
4.5	Energieeffizienzfonds.....	22
4.6	Einsatz Stromzähler mit Leistungsbegrenzer .....	23
4.7	Einsatz von Pre Paid Meters.....	24
4.8	Tarifstruktur / Sozialtarife .....	24

<b>5</b>	<b>Beratung .....</b>	<b>26</b>
5.1	Ausbildung .....	26
5.2	Ansprechstelle bei Sozialeinrichtungen .....	26
5.3	Informationsausbau.....	27
5.4	Energieberatung vor Ort.....	27
<b>6</b>	<b>Förderwesen.....</b>	<b>29</b>
6.1	Qualitätsvorgaben für geförderte Geräte .....	29
6.2	Förderschiene für Weißwaren.....	29
6.3	Förderung Kessel-, Thermen bzw. Ofenwartung .....	30
6.4	Förderschiene für Öfen .....	30
6.5	Einzelförderungen .....	31

# 1 Einleitung

---

## 1.1 Was ist unter dem Begriff „Energiearmut“ zu verstehen

In Großbritannien gilt ein Haushalt als „energiearm“, wenn mehr als 10% des Haushaltseinkommens für Heizung und Strom zur angemessenen Wärmebereitstellung ausgegeben wird. Bei einer Temperatur von 21°C im Wohnzimmer und 18°C in den übrigen Zimmern sind die Räumlichkeiten „angemessen“ warm<sup>1</sup>. In Österreich gibt es noch keine eigene Definition von Energiearmut. Aus diesem Grund wird die eben genannte Definition für dieses Projekt verwendet.

Energiearme Haushalte haben zwar Zugang zu modernen Energiedienstleistungen, jedoch nicht genügend Geld, um sich den genannten Wärme komfort leisten zu können. Aktuelle Studien gehen von rund 150 Millionen betroffenen Personen in Europa aus<sup>2</sup>. Im Jahr 2010 waren in Österreich 313.000 Personen von Energiearmut betroffen<sup>3</sup>.

Gemäß der Internationalen Energieagentur (IEA) hat Energiearmut drei zusammentreffende Ursachen:

- Geringes Haushaltseinkommen,
- verbunden mit hohen Energiepreisen und
- eine, aus energetischer Sicht, schlechte Wohnqualität.

Personen mit niedrigem Haushaltseinkommen wohnen überwiegend in alten und unsanierten Gebäuden mit überdurchschnittlich hohem Energiebedarf, vor allem für die Heizung. Dementsprechend können öffentliche Förderprogramme folgende drei Faktoren berücksichtigen:

- Kostenzuschüsse, die das Haushaltseinkommen vergrößern;
- Sozialtarife bei Energiedienstleistungen;

---

<sup>1</sup> Bird, J., Campbell, R. & Lawton, K. (2010). The Long Cold Winter: Beating fuel poverty. London: Institute for Public Policy Research and National Energy Action. Heruntergeladen am 28. April 2011, von der Adresse: [http://www.vhscotland.org.uk/library/misc/The\\_Long\\_Cold\\_Winter.pdf](http://www.vhscotland.org.uk/library/misc/The_Long_Cold_Winter.pdf)

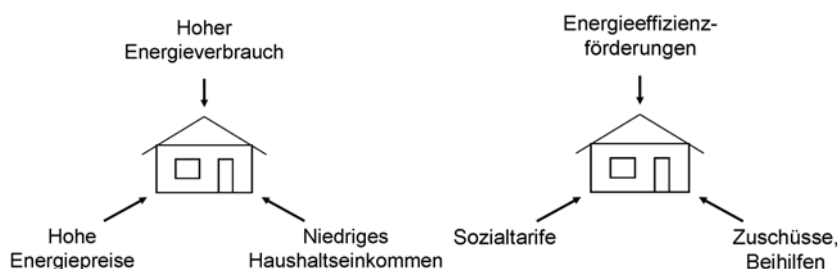
<sup>2</sup> Ebd.

<sup>3</sup> Statistik Austria (2011). Armuts- und Ausgrenzungsgefährdung in Österreich Ergebnisse aus EU-SILC 2010. Studie der Statistik Austria im Auftrag des BMASK. Sozialpolitische Studienreihe Band 8. Heruntergeladen am 13. Juni 2012, von der Adresse: [http://www.statistik.at/web\\_de/frageboegen/private\\_haushalte/eu\\_silc/index.html#index10](http://www.statistik.at/web_de/frageboegen/private_haushalte/eu_silc/index.html#index10)

- Zuwendungen, um die Energieeffizienz der Wohnungen zu verbessern.<sup>4</sup>

In *Abbildung 1* sind die Ursachen und Lösungsmöglichkeiten von Energiearmut schematisch dargestellt. Kostenzuschüsse und Sozialtarife sind effektiv, können das Problem aber nicht dauerhaft lösen. Energieeffizienzförderungen hingegen sind häufig so ausgestaltet, dass sie nicht mit den Bedürfnissen einkommensschwacher Haushalte kompatibel sind. So kann bspw. eine Förderung zur thermischen Gebäudesanierung als sinnvoll erachtet werden. Allerdings ist für einkommensschwache Haushalte ein derartiges Vorhaben nicht finanzierbar, da hierfür ein Kredit benötigt wird. In Österreich (und in Europa) gibt es vielversprechende Beispiele die zeigen, dass Energieberatung und Energieeffizienzförderung für diese Zielgruppe möglich sind. Siehe dazu auch Teilbericht 1 im Rahmen des Projekts Poverty\_EEI&RES<sup>5</sup>.

**Abbildung 1: Energiearmut: Ursachen und Lösungsmöglichkeiten**



Quelle: Heffner and Campbell (2011)<sup>6</sup>

## 1.2 Bemerkung zur Bekämpfung von Energiearmut

Während Großbritannien auf langjährige Praxis mit der Bekämpfung von Energiearmut bzw. der Reduktion der Auswirkungen von Energiearmut auf die Betroffenen zurück blicken kann, steht Österreich erst am Anfang dieser Entwicklung. Es gibt keinen langjährigen österreichischen Erfahrungsschatz über die Wirkung von Instrumenten, um Energiearmut umfassend zu reduzieren.

<sup>4</sup> Heffner, G. and Campbell, N. (2011): Evaluating the co-benefits of low-income energy efficiency programmes. Results of the January 27-28, 2011, workshop. International Energy Agency.

<sup>5</sup> Marton Varga, Georg Benke ua.; Energieeffizienzmaßnahmen in einkommensschwachen Haushalten - Rahmenbedingungen und Pilotprojekte in Österreich und im Ausland; Bericht im Rahmen des Projektes POVERTY\_EEI&RES; Auftraggeber: Klima- und Energiefonds der Republik Österreich; Bericht im Rahmen des Projektes POVERTY\_EEI&RES; Auftraggeber: Klima- und Energiefonds der Republik Österreich; Oktober 2011

<sup>6</sup> Ebd.

Die Bekämpfung von Energiearmut soll sich an folgenden vier Grundsätzen orientieren:

- Akuthilfe;
- Maßnahmen zur Steigerung der Energieeffizienz;
- Verbesserung der Lebensqualität;
- Klima- und Ressourcenschutz.

Ad Akuthilfe: Diese Maßnahme soll helfen Zahlungsrückstände zu vermeiden. Somit ist die Energieversorgung gesichert, da es zu keiner Abschaltung kommt. In den meisten Fällen ist das ein finanzieller Zuschuss. Dabei ist den Betroffenen klar zu vermitteln, dass es sich um eine einmalige Unterstützung handelt und nicht um fortwährende Zuschüsse.

Ad Energieeffizienz: Bei den Betroffenen sollen Maßnahmen gesetzt werden, die die Ursachen für einen relativ hohen Energieverbrauch beseitigen. In den meisten Fällen handelt es sich um die Bereitstellung energieeffizienter Weißware, wie z.B. Kühlschränke. Diese sind um bis zu 75% effizienter als alte Geräte. Des Weiteren sind mit Energieeffizienzmaßnahmen Empfehlungen zur Änderung des Nutzerverhaltens gemeint.

Ad Verbesserung der Lebensqualität: Es sind Maßnahmen zu forcieren, die die Lebensqualität erhöhen. Das kann bspw. der Neueinbau einer energieeffizienten Therme sein. Diese liefert ausreichend Warmwasser, im Gegensatz zu Thermen, die nur eine geringe Menge an Warmwasser bereitstellt („Tröpferldusche“). Weiteres können Zugscheinungen durch Fenster- und Türdichtungen vermieden werden. Der Einsatz von guten Energiesparlampen verbessert die Lichtqualität und erhöht die Lebensdauer.

Ad Klima- und Ressourcenschutz: Die gesamten Maßnahmen sollten der Erreichung von klimapolitischen Zielen dienen. Der rücksichtsvolle Umgang mit wertvollen und begrenzten Ressourcen schützt die Umwelt und schont das Klima.

Der aktuelle Diskussionstand auf EU Ebene beinhaltet bereits den Ansatz des schutzbedürftigen Kunden. So wird unter anderem in der EU Binnenmarktrichtlinie für Gas im Art. 3 / Abs. 3 wie folgt geschrieben:

Die Mitgliedstaaten ergreifen geeignete Maßnahmen zum Schutz der Endkunden und tragen insbesondere dafür Sorge, dass für schutzbedürftige Kunden ein angemessener Schutz besteht. In diesem Zusammenhang definiert jeder Mitgliedstaat ein Konzept des „schutzbedürftigen Kunden“, das sich auf Energiearmut sowie unter anderem auf das Verbot beziehen kann, solche Kunden in schwierigen Zeiten von der Versorgung auszuschließen.

Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die Rechte und Verpflichtungen im Zusammenhang mit schutzbedürftigen Kunden eingehalten werden.<sup>7</sup>

### 1.3 Entstehung dieser politischen Handlungsempfehlungen

Im Rahmen des Projekts **Poverty\_EEI&RES**, einer Kooperation der Katholischen Sozialakademie Österreichs und der e7 Energie Markt Analyse GmbH, wurde im Zeitraum 2011 bis 2012 untersucht, auf welchen Ebenen und mit welchen Mitteln gegen Energiearmut in Österreich vorgegangen werden kann. Dabei wurden unter anderem Interviews mit 12 Sozial- und SchuldenberaterInnen als auch mit 12 direkt Betroffenen geführt, um so Bedarf und die Erfordernisse ableiten zu können. Wichtig zu wissen ist, dass dabei die Situation in kleineren Kommunen und im ländlichen Raum berücksichtigt wurde. Parallel dazu wurde erhoben, welche gesetzlichen und organisatorischen Rahmenbedingungen bereits in Österreich vorhanden sind und wie in anderen europäischen Staaten gegen Energiearmut vorgegangen wird. Ebenso wurde bei rund 80 „Zielhaushalten“ eine quantitative Erhebung über Energieverbrauch, Geräteausstattung sowie statistikrelevante Informationen durchgeführt. Diese Erhebung diente dazu, die einzelnen Ergebnisse besser quantifizieren zu können. Zu den einzelnen Tätigkeiten sind jeweils Berichte erstellt worden.

Die Tätigkeit der Projektgruppe wurde von einem Projektbeirat begleitet, der sich aus VertreterInnen unterschiedlicher Sozialeinrichtungen zusammensetzte.

Ausgehend von diesem Informationsumfeld wurden die unten angeführten politischen Handlungsempfehlungen erstellt. Diese wurden im Rahmen der Fachtagung das erste Mal vorgestellt.

---

<sup>7</sup> Europäische Union (2009): RICHTLINIE 2009/73/EG DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 13. Juli 2009 über gemeinsame Vorschriften für den Erdgasbinnenmarkt und zur Aufhebung der Richtlinie 2003/55/EG. Heruntergeladen am 13. Juni 2012, von der Adresse: <http://www.e-control.at/portal/page/portal/medienbibliothek/recht/dokumente/pdfs/erdgasbinnenmarktrichtlinie-130709.pdf>



## **2 Vorbemerkung zu den politischen Handlungsempfehlungen**

---

Die Zusammenstellung an politischen Handlungsempfehlungen richtet sich an alle, die aktiv gegen Energiearmut agieren wollen. Dabei wird zwischen folgenden Kapiteln differenziert, wobei es hinsichtlich der Zuständigkeiten zu Überschneidungen bzw. Ergänzungen kommen kann:

- Politikbereich
- Energieversorgungsunternehmen (EVU's)
- Beratung
- Förderwesen

## 3 Politikbereich

---

### 3.1 Politische Zuständigkeit

Empfehlung: Es ist zu definieren, wer sowohl auf politischer als auch auf administrativer Ebene für Fragestellungen hinsichtlich Energiearmut zuständig ist.

Begründung: Es ist derzeit nicht eindeutig klar, wer auf Bundes- und Landesebene für Fragestellungen der Energiearmut zuständig ist.

Erläuterung: Es handelt sich hier um eine Querschnittsmaterie, welcher mehrere Zuständigkeitsbereiche zugrunde liegen. Wird von der „Regulierung“ des Energiemarktes ausgegangen, liegt die Zuständigkeit beim Bundesministerium für Wirtschaft, Familie und Jugend (BMWFJ). Sozialfragen und somit auch Transferleistungen usw. sind beim Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMAK) angesiedelt, während Fragen des Klimaschutzes beim Bundesministerium für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft (BMLFUW) behandelt werden.

Ein Extremfall: In einem Bundesland sah sich die Energieberatung nicht für Energiearmutsberatung primär zuständig, weil die Einrichtung selber den Auftrag der CO<sub>2</sub>-Reduktion hat und es sich bei der Energiearmutsberatung um eine Sozialfrage handelt, die nicht in das zuständige politische Ressort falle.

### 3.2 Aktionsplan Energiearmut

Empfehlung: Für Österreich ist ein Aktionsplan gegen Energiearmut zu erstellen.

Begründung: Es fehlt ein österreichweites zentrales Konzept, wie mit Energiearmut umgegangen wird. Gleichzeitig wird die Fragestellung einer gesicherten Grundversorgung mit Energie des Öfteren ignoriert. Desweiteren erfolgt in vielen Fällen eine Vermischung mit Fragen der CO<sub>2</sub>-Reduktion bzw. der Forcierung von erneuerbaren Energien. Ein nationaler Aktionsplan würde den Rahmen schaffen, an dem sich die Bekämpfung von Energiearmut orientieren kann.

Erläuterung: Durch die EU wird die Erstellung eines Aktionsplans zur Bekämpfung von Energiearmut angeregt. In der Strom-Binnenmarkttrichtlinie (EU Richtlinie 72/2009)<sup>8</sup> sowie in der Gas-Binnenmarkttrichtlinie (EU Richtlinie 73/2009)<sup>9</sup> wird in den Vorbemerkungen auf das Thema Energiearmut mit fast identem Wortlaut eingegangen.

*(53) 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.*

Ein Aktionsplan würde einerseits den „schutzbedürftigen Kunden“ definieren, aber vermutlich auch Empfehlungen aussprechen, wie die Bekämpfung von Energiearmut stärker in die (Sozial-) Politik integriert werden kann.

Dieser Bericht sollte jährlich erstellt werden, wobei er auch Teil des Armutsberichtes sein kann. Aktuelle Erkenntnisse (Ergebnis Evaluierung Energiearmutsberatung) sind zu berücksichtigen.

### **3.3 „Runder Tisch“ Energiearmut**

Empfehlung: Durch die Politik sollen Akzente wie Runder Tisch zum Thema Energiearmut gesetzt werden, zu denen sowohl Sozialeinrichtungen als auch EVUs geladen werden.

Begründung: Die Beziehung zwischen EVUs und Sozialeinrichtungen bzw. den einzelnen Beratern ist nicht immer fiktionsfrei. Ein regelmäßiges Treffen oder auch ein runder Tisch hilft

---

<sup>8</sup> <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:211:0055:0093:DE:PDF>

<sup>9</sup> <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:211:0094:0136:de:PDF>

dabei, persönliche Kontakte zu etablieren bzw. diesbezügliche Barrieren abzubauen, und Verständnis für die Sichtweise des jeweils anderen zu erhalten. Dementsprechend hat der „Runde Tisch“ auf der Ebene der jeweiligen gegenseitigen Ansprechpartner stattzufinden.

Erläuterung: Zahlreiche Gespräche haben leider gezeigt, dass es auf beiden Seiten Vorbehalte für ein Miteinander gibt. Im Falle von Energiearmut und den damit relevanten Einzelfällen ist jedoch dieses Verhalten kontraproduktiv. Aus Sicht der Betroffenen ist es am wichtigsten, dass möglichst bald das Gespräch mit dem jeweiligen EVU aufgenommen wird, um so ein Lösung zu erreichen. Es zeigt sich, dass „unsoziale“ Lösungen vor allem dann vorkommen, wenn das Gespräch nicht oder zu spät stattfindet.

Die Aufgabe der Politik wäre, dafür einen Raum der „Begegnung“ zu schaffen.

### **3.4 Verstärkte Subjektförderung**

Empfehlung: Transferleistungen für armutsbetroffene Personen und Haushalte haben die angemessene Wärme- und Stromenergieversorgung sicherzustellen, bedürfen daher einer regelmäßigen Evaluierung und müssen mit Rechtssicherheit ausgestattet sein.

Begründung: Soziale Transferleistungen sind dazu da, Personen bzw. Haushalten die Grundversorgung in den wichtigsten Daseinsbereichen (Wohnen, Heizen, Essen, Gesundheit) zu sichern, wenn diese vorübergehend oder dauerhaft nicht aus eigener Leistung erbracht werden kann.

Erläuterung: Die Einrechnung eines fiktiven prozentuellen Satzes für Energiekosten in die bedarfsorientierte Mindestsicherung oder die jährlich neu von den Landesregierungen zu treffende Entscheidung über Heizkostenzuschüsse, die ebenfalls nicht an den aktuellen Energiepreisentwicklungen gemessen werden, wird der Finanzierung der Grundversorgung von Heizung und Strom im Bereich niedriger Haushaltseinkommen bzw. Haushalten mit Mehrfachbelastungen (Verschuldung, niedriges Einkommen, schlechte bzw. wechselnde Wohnverhältnisse) nicht gerecht. Wie durch die Interviews mit BeraterInnen und Betroffenen ausgelotet werden konnte, ist der Energiespar- und Energieeffizienz Handlungsspielraum in armutsbetroffenen Haushalten minimal.

### 3.5 Novellierung ELWOG

Empfehlung: Die Zuständigkeit für Kunden der letzten Instanz, die sich auf die Grundversorgung berufen, sollte nicht bei allen Stromhändlern liegen, sondern beim lokalen EVU.

Begründung: Derzeit sieht das relevante Gesetz (BGBL. I Nr. 110/2010) vor, dass die Grundversorgung für Strom bei jedem Stromhändler liegt. Somit ist jeder Stromhändler verpflichtet schutzwürdige Kunden, die die Grundversorgung einfordern, als Kunden aufzunehmen. In der Praxis ist es zumeist so, dass das lokale EVU sich um diese Kunden bemüht. Eine Änderung im ELWOG käme einer Anpassung an die Realität gleich.

Erläuterung: Mit dem BGBL. I Nr. 110/2010 vom 23.12.2010 mit dem Titel „Bundesgesetz, mit dem das Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz 2010 und das Energie-Control-Gesetz erlassen werden“, werden auch relevante Punkte hinsichtlich Energiearmut geregelt<sup>10</sup>. Hier wird im § 77, (Versorger letzter Instanz) geregelt, wie mit der Grundversorgung umzugehen ist.

#### **§ 77. (Grundsatzbestimmung)**

*(1) Stromhändler und sonstige Lieferanten, zu deren Tätigkeitsbereich die Versorgung von Haushaltskunden zählt, haben ihren Allgemeinen Tarif für die Versorgung in letzter Instanz von Haushaltskunden in geeigneter Weise (z.B. Internet) zu veröffentlichen. Sie sind verpflichtet, zu ihren geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen und zu diesem Tarif Verbraucher im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG und Kleinunternehmen, die sich ihnen gegenüber auf die Grundversorgung berufen, mit elektrischer Energie zu beliefern (Pflicht zur Grundversorgung). Die Ausführungsgesetze haben nähere Bestimmungen über die Verbraucher im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG für die Versorgung letzter Instanz vorzusehen.*

*(2) Der Allgemeine Tarif der Grundversorgung für Verbraucher im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG darf nicht höher sein als jener Tarif, zu dem die größte Anzahl ihrer Kunden, die Verbraucher im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG sind, versorgt werden. Der Allgemeine Tarif der Grundversorgung für Unternehmer im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 1 KSchG darf nicht höher sein als jener Tarif, der gegenüber vergleichbaren Kundengruppen Anwendung*

---

<sup>10</sup> [http://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA\\_2010\\_I\\_110/BGBLA\\_2010\\_I\\_110.pdf](http://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA_2010_I_110/BGBLA_2010_I_110.pdf)

*findet. Dem Verbraucher im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG der sich auf die Grundversorgung beruft, darf im Zusammenhang mit der Aufnahme der Belieferung keine Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung abverlangt werden, welche die Höhe einer Teilbetragszahlung für einen Monat übersteigt.*

Es entspricht jedoch der Realität, dass das lokale EVU oder der lokale Netzbetreiber sich um die „schutzwürdige Kunden“ kümmert und nicht der Stromhändler, der seinen Hauptsitz nicht im lokalen Umfeld hat.

Für Einrichtungen, wie Sozialämter oder sozialpolitisch engagierte NGO's wäre dadurch ein klar definierter Ansprechpartner vorhanden, mit dem gegebenenfalls leichter regionale Programme und Projekte durchgeführt werden könnten.

Es sei in diesem Zusammenhang darauf verwiesen, dass in Deutschland bereits die Regelung entsprechend dieser Empfehlung vorliegt<sup>11</sup>.

#### § 36 Grundversorgungspflicht laut EnWG

*(1) Energieversorgungsunternehmen haben für Netzgebiete, in denen sie die Grundversorgung von Haushaltskunden durchführen, Allgemeine Bedingungen und Allgemeine Preise für die Versorgung in Niederspannung oder Niederdruck öffentlich bekannt zu geben und im Internet zu veröffentlichen und zu diesen Bedingungen und Preisen jeden Haushaltskunden zu versorgen. Die Pflicht zur Grundversorgung besteht nicht, wenn die Versorgung für das Energieversorgungsunternehmen aus wirtschaftlichen Gründen nicht zumutbar ist.*

### **3.6 Allokation: Belegung der Wohnung**

Empfehlung: Es sind rechtliche Rahmenbedingen zu schaffen, dass im sozialen Wohnbau die Wohnungsvergabe unter Berücksichtigung der Betriebs- (inkl. Energie) und Mietkosten an einkommensschwache Haushalte erfolgt.

---

<sup>11</sup> Energiewirtschaftsgesetz (Gesetz über die Elektrizitäts- und Gasversorgung); vom 07.07.2005 (BGBl. I S. 1970, ber. 3621), in Kraft getreten am 13.07.2005 zuletzt geändert durch Gesetz vom 22.12.2011 (BGBl. I S. 3034) m.W.v. 30.12.2011

Begründung: Geringe Betriebs- und Energiekosten sind ein wesentlicher Aspekt, um Energiearmut zu verhindern. Dies kann dadurch mitgestaltet werden, wenn relevante Personenkreise Wohnungen erhalten, bei denen die Betriebs- und Energiekosten nach nachvollziehbaren Kriterien niedrig sein werden.

Erläuterung: Diese Vorgabe würde einen Gestaltungsraum bei der Vorgabe der Wohnungen unter dem Aspekt der zu zahlenden Kosten sein. Als erste Näherung könnte dazu der Energieausweis herangezogen werden, jedoch ist zu berücksichtigen, dass die Lage der Wohnungen im Gebäude auch einen erheblichen Einfluss auf die Energiekosten hat. Um hier jedoch den entsprechenden Erfolg zu haben, ist zu definieren, wie der Nachweis erfolgt, dass die Vergabe entsprechend dieser Zielvorgaben gewährleistet wird.

Ausdrücklich wird aufmerksam gemacht, dass auch die Mobilitätsbedürfnisse dabei mitberücksichtigen sind. So könnten die Erreichbarkeit einer öffentlichen Haltestelle und die dortige Fahrplanfrequenz ein wichtiges Zusatzkriterium sein.

### **3.7 Modelle für Warmmiete**

Empfehlung: Es sind Studien durchzuführen, wie weit Modelle von Warmmiete in Österreich umgesetzt werden könnten und welche Auswirkungen das für die Betroffenen hat.

Begründung: Einkommensschwache Haushalte leben vor allem in Gebäuden, die eine schlechte thermische Qualität aufweisen. Ein Modell der Warmmiete würde dazu führen, dass es verstärkt im Interesse und der Verantwortung des Gebäudeeigentümers ist, Wohnungen bzw. Häuser bereitzustellen, die mit geringem Aufwand thermisch betrieben werden können.

Erläuterung: Hinsichtlich der Gestaltung einer Warmmiete handelt es sich um eine Frage, die nicht unumstritten ist, da dadurch eventuell dem effizienten und sparsamen Umgang mit Energie gegengearbeitet wird. Ein Modell, welches den Anforderungen gerecht wird, ist derzeit den AutorInnen nicht bekannt, weshalb sich die Empfehlung auch darauf bezieht, Rahmenbedingung für solche Optionen zu schaffen bzw. Grundlagen zu erarbeiten, die die Möglichkeiten und Optionen für so eine Vorgangsweise darstellen. Eine Option könnte sein, dass in Wohnungen eine bestimmte Energiemenge für Wärme im Mietpreis enthalten ist, und lediglich der Mehrverbrauch extra bezahlt werden muss. Diese Energiemenge muss ermöglichen, dass in einer Wohnung zumindest ein Teil der Wohnung ausreichend warm gehalten werden kann.

### 3.8 Zeitnahe Energieabrechnung

Empfehlung: Den KundInnen sind regelmäßig (mehrmals jährlich) in leicht zugänglicher Form Informationen über den laufenden Energieverbrauch und die damit verbundenen Kosten zugänglich zu machen.

Begründung: Im Allgemeinen ist es üblich, dass die KundInnen einmal im Jahr eine Verbrauchsabrechnung erhalten, in der die bisherigen Teilzahlungen (monatlich oder quartalsweise) mit dem tatsächlichen Verbrauch gegengerechnet werden. Dabei kommt es entweder zu einer Rückzahlung bzw. Nachzahlung. Vor allem bei steigenden Energiepreisen können dadurch für schutzwürdige Haushalte Mehrbelastungen entstehen, die im Planbudget nicht vorgesehen sind. Dieser Effekt kann dadurch verstärkt werden, dass derzeit Zähler teilweise nur mehr alle drei Jahre abgelesen werden. Dadurch können sich erhebliche Kosten für Nachzahlungen ansammeln.

Erläuterung: Es handelt sich hier um eine Empfehlung, die auf die EU – Richtlinie 2009/72/EG vom 13. Juli 2009 über gemeinsame Vorschriften für den Elektrizitätsbinnenmarkt aufbaut. Dort ist wie folgt im Anhang 1 vorgegeben:

#### **ANHANG I**

##### ***MASSNAHMEN ZUM SCHUTZ DER KUNDEN(1)***

*Unbeschadet der Verbraucherschutzvorschriften der Gemeinschaft, insbesondere der Richtlinien 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Mai 1997 über den Verbraucherschutz bei Vertragsabschlüssen im Fernabsatz und 93/13/EWG des Rates vom 5. April 1993 über missbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen soll mit den in Artikel 3 genannten Maßnahmen sichergestellt werden, dass die Kunden,*

*.....*

- *(h) über ihre Verbrauchsdaten verfügen können und durch ausdrückliche Zustimmung und gebührenfrei einem beliebigen registrierten Lieferanten Zugang zu ihren Messdaten gewähren können. Die für die Datenverwaltung zuständige Stelle ist verpflichtet, diese Daten an das betreffende Unternehmen weiterzugeben. Die Mitgliedstaaten legen ein Format für die Erfassung der Daten fest sowie ein Verfahren, um Versorgern*



*und Kunden Zugang zu den Daten zu verschaffen. Den Kunden dürfen dafür keine zusätzlichen Kosten in Rechnung gestellt werden;*

- *(i) häufig genug in angemessener Form über ihren tatsächlichen Stromverbrauch und ihre Stromkosten informiert werden, um ihren eigenen Stromverbrauch regulieren zu können. Die Angaben werden in einem ausreichenden Zeitrahmen erteilt, der der Kapazität der Messvorrichtungen des Kunden und dem betreffenden Stromprodukt Rechnung trägt. Die Kostenwirksamkeit dieser Maßnahmen wird gebührend berücksichtigt. Den Kunden dürfen dafür keine zusätzlichen Kosten in Rechnung gestellt werden;....*

Bei der Umsetzung dieser Maßnahme ist zu achten, dass nicht alle Haushalte über die Möglichkeit eines Internetzuganges verfügen.

In diesem Zusammenhang wird darauf hingewiesen, dass bereits jetzt die Möglichkeit besteht, auf Antrag die Energierechnung monatlich zu bezahlen. Dies ist jedoch nur dann möglich, wenn ein Konto vorhanden ist und die Bezahlung über einen Dauerauftrag erfolgt. Es sollte jedoch für einkommensschwache Haushalte möglich sein, ohne Verbindung mit einem Abbuchungsauftrag monatlich zu zahlen.

### **3.9 Begleitmaßnahmen /Vermeidung von Energieabschaltungen**

Empfehlung. Im Vorfeld einer Energieabschaltung hat das EVU die Pflicht, den KundInnen eine vor Ort Energieberatung anzubieten.

Erläuterung: Durch eine Vor-Ort Energieberatung der betroffenen Personen kann eine Kostenreduktion erzielt werden bzw. auch ein realistisches Bild der Energiesituation (Gebäudezustand, Wohnungslage, etc.) gewonnen werden.

Begründung: Wichtig ist es Gesprächsebenen zu schaffen und Ursachen des hohen Energieverbrauchs zu eruieren, was nur durch eine Vorort-Energieberatung erfolgen kann. Durch den direkten Kontakt besteht auch weiters leichter die Möglichkeit, eine Lösungsstrategie zur Reduktion des Verbrauchs bzw. der Zahlungsrückstände zu finden.

Das Angebot sollte möglichst rechtzeitig und somit ab einem Zahlungsverzug und somit einer drohenden Mahnung auf Energieabschaltung erfolgen.

Die Energieversorgung stellt entsprechend der EU Richtlinie ein Grundrecht dar, das den betroffenen Menschen nicht weggenommen werden kann, um ein „halbwegs“ qualitatives Leben zu ermöglichen. Abschätzungen in Österreich gehen davon aus, dass es jährlich bei rund 2% der Haushalten zu Abschaltungen kommt<sup>12</sup>. Daten zu Energieschulden und Abschaltungen sind in Österreich Firmengeheimnisse. Durch die EIWOG-/E-Control-G-Novellierung ist es in Zukunft erforderlich, dass im Rahmen des Marktberichts der E-Control die Anzahl der Abschaltungen publiziert werden (§88 Abs 2 Z2 EIWOG 2010; §28 Abs 2 E-Control-Gesetz) müssen.

Mit dem EIWOG 2010 wurde das „qualifizierte Mahnverfahren“ eingeführt. Es sieht vor, dass mindestens zwei Mahnungen erfolgen müssen, wobei die zweite Mahnung eingeschrieben erfolgen muss und die Abschaltung angekündigt wird (§82 Abs 3 EIWOG 2010).

*§82 Abs 3 EIWOG 2010 Der Netzbetreiber ist in Fällen der Vertragsverletzung zur physischen Trennung der Netzverbindung nur berechtigt, wenn dem eine zweimalige Mahnung inklusive jeweils mindestens zweiwöchiger Nachfristsetzung vorangegangen ist. Die zweite Mahnung hat auch eine Information über die Folge einer Abschaltung des Netzzuganges nach Verstreichen der zweiwöchigen Nachfrist sowie über die damit einhergehenden voraussichtlichen Kosten einer allfälligen Abschaltung zu enthalten. Die letzte Mahnung hat mit eingeschriebenem Brief zu erfolgen.*

### **3.10 Kampf den Stromheizungen**

Empfehlung: Es sind spezifische Programme zu fahren, die den Ersatz von Direkt-Stromheizungen durch andere Heizungsformen bzw. Energieträger ersetzen.

Begründung: Im Rahmen der Kontakte mit Haushalten mit geringem Einkommen hat es sich gezeigt, dass der Anteil der Haushalte, die mit Strom Heizen und/ oder Warmwasser bereitstellen, höher ist (22%) als im österreichischen Durchschnitt (7%). Da es sich aber bei Strom um die teuerste Energieform für Wärmenutzung handelt, entstehen dadurch viel höhere Energiekosten.

Erläuterung: Für den Eigentümer (meist Vermieter) eines Objektes stellt es die wirtschaftlichste Form der Wärmebereitstellung da, wenn eine Wohnung mit elektrischen

---

<sup>12</sup> Christanell 2011: NELA – Nachhaltiger Energieverbrauch und Lebensstile in armer und armutsgefährdeten Haushalten; Karl Brunner; Markus Spitzer; Anja Christanell; Wien Juni 2011

Radiatoren ausgestatte wird. Für die dadurch anfallenden hohen Energiekosten ist in Folge der Mieter zuständig.

Während es einen breiten Konsens zum Ausstieg aus dem Öl aus dem Raumwärmebereich gibt, ist dieses Bewusstsein bei der Stromheizung, die letztlich auch erheblich mehr CO<sub>2</sub> pro kWh verursacht, noch nicht gegeben.

### **3.11 Tarifkontrolle Fernwärme**

Empfehlung: Aus sozialen Gründen ist eine Tarifkontrolle für Fernwärme zu etablieren.

Begründung: Kosten für Fernwärmeanschlüsse sind derzeit auf jeden Fall zu tragen, auch wenn die Haushalte die Leistung gar nicht in Anspruch nehmen (wollen). Gleichzeitig gibt es Tarifstrukturen bei der Fernwärme, die als durchaus problematisch betrachtet werden können, wobei für die betroffenen Haushalte keine Möglichkeit besteht, diesen Kosten auszuweichen.

Erläuterung: Im Rahmen der Interviews mit SozialberaterInnen und KlientInnen wurde immer wieder die Tarifstruktur und -höhe der Fernwärme als Problem angesprochen. Auch in dem Fall, wo die Haushalte nach Möglichkeiten keine Wärme oder nur sehr wenig Wärme konsumieren, reduziert sich der Kostenbetrag für die Fernwärme kaum. Ursachen sind einerseits die Abrechnung über die Wohnfläche, bzw. der generell hohen Grundkosten. Hinsichtlich der Tarifstruktur muss ausdrücklich erwähnt werden, dass es sich hier nicht um die Fernwärme im städtischen Bereich handelt, bei der zumeist eine erhöhte Sichtbarkeit sowie (politische) Kontrolle vorliegt. Vielmehr handelt es sich hier um Fern- und Nahwärmenetze für die keine Kontrolle hinsichtlich der Tarifstruktur vorliegen dürfte. Hier stellen die Preisgleitklauseln für viele ein relevantes Problem da.

### **3.12 Abbau Zugangshemmnisse liberalisierter Strommarkt**

Empfehlung: Barrieren, die den Zugang bestimmter Kundengruppen zum liberalisierten Strommarkt behindern, sollen abgebaut werden.

Begründung: Der liberalisierte Energiemarkt ermöglicht es den KundInnen ihre Energie bei dem Lieferanten ihrer Wahl zu beziehen. Jedoch ist aufgrund des Marktauftrittes einzelner Anbieter die Frage zu stellen, wie weit der Zugang allen Kunden ermöglicht wird.

Erläuterung: Für gewisse KonsumentInnengruppen stellen das Internet und gebührenpflichtige Kundennummern (z.B: max. € 88 ct/min) eine Zugangsbarriere dar. Somit halten diese EVUs schutzwürdige Kunden davon ab, Energie von ihnen zu beziehen. Es handelt sich dabei um Anbieter, die die niedrigsten Energietarife offerieren. Dazu kommt, dass in den Interviews mit Betroffenen, der Aspekt der „Versorgungssicherheit“ an oberster Stelle bei der Wahl ihres Energieversorgers steht. Die Sorge, günstige Anbieter könnten bald wieder vom Markt verschwinden, geringes Kundenservice und eingeschränkte Rechtssicherheit bieten, verhindert den Wechsel des Energieversorgers und festigt die Position der großen Anbieter. **Forcierung Thermische Gebäudesanierung**

Empfehlung: Die thermische Gebäudesanierung ist zu forcieren, wobei bei der Ausrichtung der Förderung verstärkt soziale Aspekte zu berücksichtigen sind.

Begründung: Die thermische Sanierung von Gebäuden – im Fall des Untersuchungsschwerpunktes dieses Projektes in kleineren Kommunen und im ländlichen Raum auch die Sanierung von Einfamilienhäusern - hat eine große Bedeutung, weil hier das größte Potenzial an Einsparungen steckt. Es zeigt sich jedoch, dass gerade im Rahmen von Sanierungen die Mieten steigen können bzw. im Fall von HausbesitzerInnen Kreditbelastungen dazu kommen, wodurch negative Effekte für die Betroffenen entstehen können. Es sollte deshalb zunehmend auch der soziale Aspekt mitberücksichtigt werden.

Erläuterung: Es handelt sich hier um eine Forderung, die nicht spezifisch für das Thema Energiearmut ist, sondern eher eine generelle Empfehlung, um die Ausgaben für Energie zu reduzieren. Die Sanierung von Gebäuden stellt jedoch für einkommensschwachen Haushalte insofern ein Problem dar, da zwar die Energiekosten gesenkt werden, hingegen die Mietpreise bzw. die Wohn- und Finanzierungskosten steigen. In Folge ist ein Ausweichen in wieder unsanierte und somit meist ungedämmte Gebäude die Realität.

### **3.13 Evaluierung Aktivitäten gegen Energiearmut**

Empfehlung: Die laufenden Aktivitäten gegen Energiearmut sind laufend zu evaluieren, um Mitteleinsatz und Ergebnis zu optimieren.

Begründung: In Österreich gibt es noch keine langen Erfahrungen bzgl. Energiearmutsbekämpfung. Es sind noch keine Werkzeuge und Maßnahmen entwickelt bzw. sind keine langjährigen Erfahrungen vorhanden, um die Wirksamkeit der einzelnen Aktivitäten zu optimieren. Deswegen sind die derzeit laufenden Aktivitäten hinsichtlich des Erfolges zu evaluieren, um so frühzeitig eine Optimierung der Maßnahmen durchführen zu können.

Erläuterung: Während es im Vereinigten Königreich und Irland bereits eine langjährige Erfahrung mit Programmen gegen Energiearmut gibt, handelt es sich in Österreich um Neuland. Die bisher übliche Form der Unterstützung war der Heizkostenzuschuss, der nicht zwingend eine Hilfe zur Selbsthilfe bedeutet hat. Einer der Punkte, der spezifisch betrachtet werden soll ist, wie die Betroffenen angesprochen werden, um sie über die Möglichkeiten der Kostenreduktion bei Energie zu informieren bzw. ihnen dabei zu helfen.

### **3.14 Berücksichtigung der Mobilitätsbedürfnisse**

Empfehlung: Aktivitäten gegen Energiearmut dürfen grundsätzliche Mobilitätsbedürfnisse der Betroffenen nicht ausklammern.

Begründung: Während es im städtischen Bereich durch bessere öffentliche Verkehrsstruktur relativ leicht möglich ist erforderliche Mobilitätsbedürfnisse zu decken, kann dies im ländlichen Bereich eine erhebliche Schwierigkeit darstellen. Um mit dem EVU in Kontakt zu kommen (z.B.: Direktzahlungen, Zahlungsvereinbarungen, usw.) ist ein Grundbedürfnis an Mobilität gegeben.

Erläuterung: Diese Empfehlung beinhaltet die im Projekt gewonnene Erkenntnis, dass Energiearmut im ländlichen Bereich eine andere Ausprägung hat als im städtischen Bereich. Es sind zwar die Wohnkosten geringer (bei teilweise schlechterer Gebäudesubstanz) jedoch ist der Aufwand für die erforderliche Mobilität vielfach höher.

## **4 Energieversorgungsunternehmen**

---

### **4.1 Ansprechstelle bei EVU's**

Empfehlung: Jedes EVU hat einen Ansprechpartner für Energiearmut zu nominieren und bekannt zu geben.

Begründung: Bei den meisten EVUs gibt es keinen zentralen Ansprechpartner bzw. Ansprechstelle für Kunden mit Zahlungsproblemen. Dadurch wird die Problematik bei den EVUs sehr unterschiedlich wahrgenommen und auch kein Signal gesetzt, dass Energiearmut eine relevante Problematik für das Unternehmen darstellt.

Erläuterung: Durch die Einrichtung einer Ansprechstelle wird innerhalb der jeweiligen Energielieferanten die Problematik zentralisiert und es gibt für Sozialeinrichtungen und NGOs aber auch innerhalb der EVUs einen klar definierten Ansprechpartner, mit dem sich über die Zeit eine Beziehung aufbauen lässt und Problemlösungen erleichtert werden.

In größeren Städten empfiehlt es sich zusätzlich, für größere Migrantengruppen muttersprachliche Ansprechpersonen für den Kundenkontakt zu etablieren.

Es empfiehlt sich aus den selben Gründen, dass es ebensolche Stellen bzw. zentrale Ansprechpersonen oder Einrichtungen bei Sozialeinrichtungen gibt.

### **4.2 Transparente Energierechnung**

Empfehlung: Die Energierechnungen sind derart zu gestalten, dass die fixen und verbrauchsabhängige Kosten in Form von jeweils einem Kostenposten dargestellt werden.

Begründung: Um Kosten hinsichtlich ihrer Höhe akzeptieren und verstehen zu können, ist eine einfache Darstellung erforderlich. Für die KonsumentInnen ist zum Zahlungszeitpunkt primär von Interesse was Fix- und was verbrauchsabhängige Kosten sind, unabhängig davon, ob es sich um Abgaben, Zuschläge, Gebühren oder Steuern handelt. Relevant sind dabei primär, was ihm die kWh Energie in der letzten Abrechnungsperiode gekostet hat und wie groß der Gesamtverbrauch ist.

Erläuterung: Durch die Liberalisierung sind derzeit die Rechnungen derart komplex, dass es selbst für Experten eine Schwierigkeit darstellen kann, die verschiedenen Kostenstrukturen zu erkennen. Der Effekt kann noch verstärkt werden, wenn mehrmals während des Jahres eine Tarifierung erfolgt.

Es hat hier in der letzten Zeit einige Entwicklungen gegeben, jedoch ist es in den meisten Fällen noch, dass die spezifischen variablen Kosten (inkl. Steuern) auf keiner Rechnung aufscheinen.

Diese Empfehlung widerspricht nicht dem ELWOG §81 Abs 1 - Mindestanforderungen an Rechnungen und Informations- und Werbematerial, beinhaltet jedoch die Ergänzung, den Gesamtpreis (inkl. Steuern und aller Zulagen) für Grundkosten und Arbeitspreis zusätzlich aus Transparenzgründen auszuweisen.

*ELWOG § 81. (1) An Endverbraucher gerichtetes Informations- und Werbematerial sowie Rechnungen sind transparent und konsumentenfreundlich zu gestalten. Soweit über das Systemnutzungsentgelt und den Preis für die elektrische Energie gemeinsam informiert, diese gemeinsam beworben oder der Abschluss eines gemeinsamen Vertrages angeboten wird oder ein solcher abgerechnet werden soll, sind die Komponenten des Systemnutzungsentgelts, die Zuschläge für Steuern und Abgaben sowie der Preis für elektrische Energie in transparenter Weise getrennt auszuweisen. Die Angabe des Energiepreises hat jedenfalls in Cent/kWh sowie unter Anführung eines allfälligen Grundpreises zu erfolgen. Eine elektronische Übermittlung der Rechnungen ist über Kundenwunsch zulässig, das Recht des Kunden auf Rechnungslegung in Papierform darf jedoch vertraglich nicht ausgeschlossen werden. Für die Rechnungslegung in Papierform dürfen dem Kunden keinerlei Mehrkosten verrechnet werden.*

### **4.3 Muttersprachliche Energierechnung**

Empfehlung: Die Energierechnungen sowie die Zusatzinformationen und Mahnungen sind als Musterrechnung auch in den üblichen Muttersprachen der MigrantInnen anzubieten.

Begründung: Energierechnungen sind derzeit derart komplex, dass es für die KonsumentInnen eine Schwierigkeit ist diese im vollen Umfang zu verstehen. Ist diese dann noch in einer Sprache, die nicht voll verstanden wird, erhöht sich diese Schwierigkeit.

Erläuterung: Es wird davon ausgegangen, dass die Energierechnungen und diverse Zusatzinformationen, wie auch z.B. Mahnungen Standardschreiben sind. Diese sind einmal zu übersetzen und zumindest bei den Kundenberatungszentren bzw. auf der Webseite anzubieten. Ideal wäre es, wenn die Rechnungen in einer gewünschten Sprache den KlientInnen zusätzlich zur deutschsprachigen Rechnung mitübermittelt werden.

In größeren Städten empfiehlt es sich zusätzlich, für größere Migrantengruppen muttersprachliche Ansprechpersonen für den Kundenkontakt zu etablieren.

#### **4.4 Vorgangsweise Ersteinstufung Verbrauchsmenge**

Empfehlung: Die reale Verbrauchsmenge bzw. Kosten sind bei Neueinstufung auf Wunsch der KundInnen spätestens 6 Monate nach der Ersteinstufung zu überprüfen.

Begründung: Der Verbrauch des ersten Halbjahres kann stark irreführend sein, da der Energieverbrauch über die Wintermonate sich stark von dem über die Sommermonate unterscheiden kann. Dies führt gerade bei einkommensschwachen Kunden immer wieder zu Zahlungsproblemen.

Erläuterung: Die Neueinstufung der Verbrauchshöhe stellt immer wieder ein Problem dar. So befinden sich in einkommensschwachen Haushalten verstärkt Elektroheizungen, die immer Winterhalbjahr extreme Kosten verursachen. Die „Einstufung“ nach 6 Monaten kann prinzipiell auch telefonisch durch das EVU erfolgen.

#### **4.5 Energieeffizienzfonds**

Empfehlung: Jedes EVU für leitungsgebundene Energieträger hat vergleichbare Maßnahmen wie den vom Verbund und der Caritas Österreichs ins Leben gerufenen Stromhilfefonds zu setzen bzw. sollten sie sich direkt an diesem beteiligen.

Begründung: Der derzeitige Stromhilfefonds stellt eine Finanzierungsquelle dar, die es in unkomplizierter Art und Weise ermöglicht, Haushalte mit energieeffizienten Geräten (d.h. Weißware) zu unterstützen bzw. Sofortmaßnahmen zu setzen.

Erläuterung: Solche Energieeffizienzfonds sollen zum Ziel haben, veraltete und somit ineffiziente Weißwaren oder Heizungsanlagen zu erneuern und andere kleininvestive Maßnahmen für einkommensschwache Haushalte, die ansonsten unterlassen würden (Thermostatventil, Fensterdichtungen, etc.) zu finanzieren. Die Abwicklung sollte im Rahmen von Energieberatungen erfolgen, sodass eine Kombination aus Beratung und finanzieller Hilfestellung ermöglicht wird.



Bei dem vom Verbund geschaffenen Stromhilfefonds zahlt der Verbund je KundIn pro Jahr rund einen Euro ein. Beteiligen sich alle EVUs an so einem Energiehilfefonds steht ein umfangreicher Finanzierungstopf für unbürokratische Hilfestellung zur Verfügung.

Es ist darauf zu achten, dass so ein Energiehilfefonds nicht die Form eines „Ablasshandels“ beinhaltet. Unabhängig davon, ob jetzt so ein Energiehilfefonds existiert, sollte vom jeweiligen EVI dokumentiert werden, wie im Kundenkontakt mit dem Thema Energiearmut umgegangen wird.

#### **4.6 Einsatz Stromzähler mit Leistungsbegrenzer**

Empfehlung: Im Dialog mit Sozialeinrichtungen, Konsumentenschutzorganisationen und EVU's ist die Möglichkeit zu prüfen, Smart Meters einzusetzen bei denen die Option besteht die Leistung zu begrenzen.

Begründung: Durch einen Stromzähler, der die Stromstärke begrenzen kann, ist es möglich die energieintensive Wärmeproduktion mit Strom – die sehr viel Kosten verursacht – stark einzuschränken und somit eine Kostenexplosion zumindest ansatzweise zu begrenzen.

Erläuterung: Der Einsatz der Stromzähler mit Leistungsbegrenzer sollen dazu dienen Stromabschaltungen zu vermeiden bzw. anstelle der Stromabschaltung zum Einsatz kommen. In Belgien werden mit viel Erfolg Smart Meters eingesetzt, bei denen es technisch möglich ist, durch das EVU die Stromstärke auf ca. 6 Ampere zu reduzieren, was einer maximalen Leistung von 1320 Watt entspricht. Den KonsumentInnen ist es dadurch möglich weiterhin Licht zu haben, den Kühlschrankbetrieb zu ermöglichen und gegebenenfalls fernzuschauen bzw. am PC zu arbeiten. Gleichzeitig wird der stromintensive Wärmeverbrauch (wie elektrisches Heizen oder Kochen) sehr stark eingeschränkt.

Da die Wärmeerzeugung mit Strom sehr kostenintensiv ist, dafür aber eine Mindestleistung gebraucht wird, wird diese Methode sehr eingeschränkt bzw. sogar verhindert. Der Einsatz der Stromzähler mit Leistungsbegrenzer sollen primär dazu dienen Stromabschaltungen zu vermeiden.

Da es sich dabei aber um einen sehr lenkenden Eingriff in den Alltagsvollzug von Haushalten handelt, sollte diese Maßnahme im Rahmen eines Dialogs von Sozialeinrichtungen, Konsumentenschutzorganisationen und EVU's bewertet und aufgesetzt werden.

## 4.7 Einsatz von Pre Paid Meters

**Empfehlung:** Von Seiten der EVUs sollen verstärkt Pre Paid Meters eingesetzt werden, die vermeiden können, dass die NutzerInnen in die Schuldenfalle geraten. Die Mindesteinzahlungshöhe sollte dabei möglichst niedrig sein.

**Begründung:** Zahlungsprobleme bei vielen schutzbedürftigen Haushalten entstehen nicht so sehr durch Kosten an sich, sondern vielmehr dass zumeist keine Rücklagen gebildet werden, um unregelmäßig anfallende höhere Kosten finanzieren zu können (siehe auch bspw. Nachzahlung bei Stromrechnung). Durch Pre Paid Meter wird der Verbrauch vorab finanziert, wodurch keine Verschuldung entsteht.

**Erläuterung:** Die Problematik von Pre Paid Zählern wird durchaus sehr kontrovers gesehen, da diese eine Ungleichbehandlung der KonsumentInnen darstellt. Die Interviews sowohl mit SozialberaterInnen als auch mit Betroffenen haben aber gezeigt, dass diese Option in diesen Personengruppen als durchaus positiv gewertet wird. Der Einsatz des Pre Paid Zählers hat jedoch nur mit Zustimmung des Betroffenen und ohne Mehrkosten zu erfolgen.

Hinsichtlich der Zahlungsoptionen müssen dabei jedoch Möglichkeiten geschaffen werden, die nicht zu einer Belastung der Haushalte führen. So werden sowohl Münzzähler als auch die Vorausbezahlung unter Nutzung eines Erlagscheines aufgrund der Erlagscheingebühr als ungeeignet angesehen. Während im städtischen Bereich durch die Nähe zu einem Kundenbüro der EVUs die Direktzahlung bzw. die Bezahlung der Wertkarte kein Problem darstellen dürfte, kann dies im ländlichen Bereich aufgrund größerer Distanzen durchaus ein Problem darstellen. Für solche Fälle sind eventuell neue Zahlungsformen (z.B. Bezahlung über Telefonwertkarten (pre paid Wertkarten) einzusetzen). Dadurch würde auch eine geringe Mindesteinzahlung ermöglicht werden.

## 4.8 Tarifstruktur / Sozialtarife

**Empfehlung:** Der Anteil der verbrauchsunabhängigen Kosten ist zu reduzieren, bzw. könnte in seiner Höhe bis zu 100% gefördert werden.

**Begründung:** Im Rahmen der Energiemarktliberalisierung sind die verbrauchsunabhängigen Kosten bei Gas- und Strom ungleich stärker gestiegen als verbrauchabhängige. Es ergibt sich somit, dass bei einem Verbrauch unter 3.500 kWh die Stromkosten stärker stiegen als im VPI ausgewiesen.

Erläuterung: Sozialtarife sind eine strittige Frage und einige Studien zeigen einen durchaus kritischen Zugang auf. Gleichzeitig ist aber zu betonen, dass Sozialtarife in anderen europäischen Staaten wie dem Vereinigten Königreich, Belgien oder Frankreich sehr üblich sind. Verbrauchsunabhängigen Kosten sind seit der Liberalisierung ungleich stärker gestiegen als die verbrauchsabhängigen. Somit ist die spezifische Kostenbelastung für Wenigverbraucher ungleich stärker als für Großverbraucher. Wird nur der Anteil der verbrauchsunabhängigen Kosten gefördert, so kostet jedem Konsumenten die kWh gleich viel und es entfällt das Argument, dass dadurch die Verschwendung angeregt wird.

Es gab in Österreich schon Ansätze Sozialtarife anzubieten. Die gewählte Vorgangsweise (zB.: „Freitage“) ist jedoch aus dem Grund problematisch zu sehen, da sie auch als Kundenbindungsprogramm betrachtet werden können und gleichzeitig Konkurrenzangebote („Anbieterwechsel“) günstiger waren.

## 5 Beratung

---

### 5.1 Ausbildung

Empfehlung: MitarbeiterInnen von Energieberatungseinrichtungen sind gezielt auf die Zielgruppe energiearmer Haushalte auszubilden.

Begründung: Bei energiearmen /armutsbetroffenen bzw. armutsgefährdeten Haushalten geht es um eher kurzfristige Maßnahmen, die mit geringem finanziellem Aufwand erreicht werden müssen. Für die Beratung ist sowohl Wissen über soziale Infrastrukturen als auch energietechnisches Wissen erforderlich, wobei generell soziale Kompetenz der BeraterInnen vorhanden sein muss.

Erläuterung: Die Energiearmutsberatung kann sowohl von SozialberaterInnen und SchuldenberaterInnen als auch von EnergieberaterInnen erfolgen. Bei den Sozial- und SchuldenberaterInnen besteht der Bedarf, energietechnisches Wissen zu erhalten, welches im Rahmen ihrer KlientInnenkontakte zusätzlich eingesetzt werden kann. Die derzeit in Österreich übliche Energieberatung ist von ihrer Ausbildung nicht auf die Beratung von einkommensschwachen Haushalten abgestellt. Die gut entwickelte und etablierte Energieberatung in Österreich ist auf den „Häuslbauer“ ausgerichtet, der im Rahmen der Beratung erfährt, wie er die Fördergelder optimieren kann bzw. welche Dämmstärken bei der Sanierung eingesetzt werden sollen oder welcher Biomassekessel für das Gebäude am besten geeignet ist. Jedoch bedarf die Energieberatung über Energiearmut nicht nur soziale Kompetenz sondern auch Wissen über sozialpolitische Rahmenbedingungen in Österreich.

### 5.2 Ansprechstelle bei Sozialeinrichtungen

Empfehlung: Jede Sozialeinrichtung und Energieberatungsstelle, die sich gezielt mit der Fragestellung von Energiearmut beschäftigen, sollen einen Ansprechpartner für Energiearmut nominieren und bekannt geben.

Begründung: Um die Zusammenarbeit mit den EVUs zu optimieren, ist es nicht nur erforderlich, dass bei den EVUs Ansprechpersonen vorhanden sind, sondern dass auch die EVUs klar definierte Ansprechpartner bei den erwähnten Einrichtungen vorfinden.

Erläuterung: Durch die Einrichtung einer Ansprechstelle wird innerhalb der jeweiligen Einrichtung die Problematik zentralisiert und es gibt für die EVUs aber auch für die Sozialeinrichtungen klar definierte Ansprechpartner, mit denen sich über die Zeit eine Beziehung aufbauen lässt und Problemlösungen erleichtert werden.

### **5.3 Informationsausbau**

Empfehlung: Es sind die Informationen sowohl für SozialberaterInnen als auch EnergieberaterInnen hinsichtlich Energiearmut auszubauen.

Begründung: Ein Informationsausbau würde das Bewusstsein erhöhen, dass durch spezifische Energieberatung bei armutsbetroffenen bzw. armutsgefährdeten Haushalten Kostenreduktionspotenziale bestehen.

Erläuterung: Die Etablierung von Energiearmutsberatung richtet sich nicht nur an Energieberatung und SozialberaterInnen, sondern muss in die gesamte Infrastruktur mit integriert werden. So ist es unter anderem zielführend, wenn Sozialstellen einerseits von den Beratungsoptionen wissen (wie kommt die Information über die Beratungsmöglichkeiten zu den Kunden), aber auch die Verbrauchssituation einschätzen können, wie weit der jeweilige Verbrauch auf Beratungsbedarf schließen lässt. Zusätzlich müssen auch Unterlagen bereitgestellt werden, die es ermöglichen Einschätzungen durchzuführen.

Es ist zu betonen, dass in Österreich noch wenig Erfahrung hinsichtlich Energieberatung für armutsbetroffene bzw. armutsgefährdete Haushalte vorhanden ist. Deswegen ist es auch erforderlich, hier auf Informations- und Erfahrungsaustausch zu setzen, um möglichst rasch zu wissen, welche Instrumente wirken.

### **5.4 Energieberatung vor Ort**

Empfehlung: Für armutsbetroffen bzw. armutsgefährdete Haushalte ist eine Energieberatung aufzubauen bzw. auszubauen, die einerseits vor Ort direkt bei den Betroffenen erfolgen kann bzw. die eine längere Begleitung in dieser Fragestellung ermöglicht.

Begründung: Um die jeweilige Situation der Energiearmut besser erfassen zu können, ist es optimal, eine Beurteilung in Zusammenarbeit mit dem Betroffenen in deren jeweiligen Umgebung durchzuführen.

Erläuterung: Die Energiearmutsberatung setzt vor allem auf Änderung der Nutzungsgewohnheiten und andererseits auf kleine Energiesparhelfer um die Energieverbrauchskosten zu minimieren. Da die Situation in jedem Haushalt unterschiedlich ist, ist es zielführend die Beratung in der üblichen Umgebung durchzuführen. In einigen Interviews wurde von sehr positiven Erfahrungen mit dieser Energieberatung „vor Ort“ berichtet – dies ist umso erfreulicher, als aufgrund veränderter Rahmenbedingungen im Bereich der Sozialarbeit und auch der Delogierungsprävention Hausbesuche nicht möglich, nicht vorgesehen und seitens der KlientInnen häufig auch nicht erwünscht sind. Energieberatung scheint hier ein anderes „Image“ zu haben.

## 6 Förderwesen

---

### 6.1 Qualitätsvorgaben für geförderte Geräte

Empfehlung: Es sollen Richtlinien erarbeitet werden, unter welchen qualitativen Bedingungen Energiespargeräte gefördert werden.

Begründung: Es sollen nur Geräte einerseits gefördert werden bzw. schutzbedürftigen Haushalten zur Verfügung gestellt werden, wenn sie bestimmten Kriterien hinsichtlich Qualität und Energieeffizienz entsprechen. Diese Listen sind laufend zu aktualisieren.

Erläuterung: Es soll damit gewährleistet werden, dass ein Optimum an Energieeinsparungen bei Förderungen von Kleingeräten erfolgt. Die Qualitätsvorgaben betreffen dabei nicht nur die Energieeffizienz sondern auch Ausstattungskriterien wie zum Beispiel bei schaltbaren Steckdosenleisten die Länge des Anschlusskabels.

### 6.2 Förderschiene für Weißwaren

Empfehlung: Es soll für einkommensschwache Haushalte eine eigene Förderschiene entwickelt werden, die es ihnen ermöglicht leichterem Zugang zu hocheffizienten Weißwaren wie Waschmaschinen oder Kühl- und Gefriergeräten zu erhalten.

Begründung: Die Weißwaren verursachen einen relevanten Stromkostenanteil bei schutzbedürftigen Kunden. Die herkömmlichen Förderungssysteme des Wohnbaues erreichen diese Schicht aufgrund fehlender finanzieller Mittel nicht. Eine eigene Förderschiene für Weißwaren, die sich gezielt an die schutzwürdigen Kunden richtet, würde einerseits Anreize setzen, energieeffiziente Geräte zu beschaffen und somit Energie zu sparen, andererseits wäre auch Fördergerechtigkeit gegeben.

Erläuterung: Die Energieeffizienz ist u.a. bei Kühl- und Gefriergeräten in den letzten Jahren enorm verbessert worden. Der Ersatz eines ca. 15 Jahren alten Gerätes, welches vermutlich gerade bei einkommensschwachen Haushalten noch in Betrieb ist, reduziert den Energieverbrauch für diese Leistung um rund 75%. Bei einem Standkühlschrank (< 85 cm

Höhe) reduzieren sich dadurch die Energiekosten<sup>13</sup> um rund € 60,-. Gleichzeitig kann es zu einer Komfortverbesserung bei den Betroffenen kommen, da gerade bei älteren Geräten die Lärmabgabe größer ist,.

### **6.3 Förderung Kessel-, Thermen bzw. Ofenwartung**

Empfehlung: Es soll eine Fördermöglichkeit eingeführt werden, die spezifisch das Kessel-, Thermen- und Ofenservice sowie Wartung fördert.

Begründung: Es ist davon auszugehen, dass sich einkommensschwache Haushalte ein regelmäßiges Ofen- und Kesselservice sowie eine sinnvolle Wartung nicht leisten können. Durch ein regelmäßiges Kesselservice kann ein effizienter Betrieb der Anlage gewährleistet werden, wodurch Energiekosten gespart werden.

Erläuterung: Die Finanzierung dieses Service könnte durch einen geringeren Kostensatz bei den durchführenden Unternehmen finanziert werden. Einerseits stellt es ein Zusatzgeschäft für das Unternehmen dar, welches sonst überhaupt nicht zustande kommen würde, und andererseits ist die Förderung an sich ein Werbesignal, dass Kesselservice sinnvoll sind. Das führt zu einer zusätzlichen Belebung des Geschäftes.

Ein regelmäßiges Service bei allen Kesseln und Öfen wäre auch ein wichtiger Beitrag um Unfälle mit Kohlenmonoxid zu reduzieren.

### **6.4 Förderschiene für Öfen**

Empfehlung: Es sollten Förderoptionen bzgl. Öfen spezifisch für einkommensschwache Haushalte ermöglicht werden.

Begründung: Öfen, die nur eine kleine Heizleistung haben, stellen eine wirtschaftliche Möglichkeit dar zumindest die Grundwärme für einen (!) Raum zur Verfügung zu stellen. Gleichzeitig stellt so eine Förderschiene eine Ergänzung zur bisherigen Förderkultur dar, die sich primär an den Mittelstand richtet.

---

<sup>13</sup> Die jährliche CO<sub>2</sub>-Reduktion liegt dabei bei rund 250 bis 300 kg.



Erläuterung: Soweit ein Kaminanschluss in der Wohnung vorhanden ist, kann durch einen Ofen eine Infrastruktur zur Verfügung gestellt werden, die es ermöglicht, zumindest einen Raum warm zu halten. Aufgrund lufthygienischer Gründe (Feinstaub, usw.) sollte es sich bei dem Ofen primär um Pelletsöfen handeln. Tests mit Pelletsöfen haben hier positive Ergebnisse hinsichtlich Akzeptanz und Realisierung erzielt.

## 6.5 Einzelförderungen

Empfehlung: Einzelförderungen unter Berücksichtigung von sozialen Aspekten sollen forciert werden.

Begründung: Politisch wird derzeit stark eine gesamtherrnische Sanierung des Gebäudes angestrebt. Einkommensschwachen Haushalten ist es aufgrund ihrer finanziellen Situation nicht möglich auf diese politisch forcierte Förderstruktur zurückzugreifen.

Erläuterung: Analysen haben gezeigt, dass mit geringem finanziellen Aufwand auch eine erhebliche Energieeinsparung und somit auch Kostenreduktion erreicht werden kann. Bei den angesprochenen Maßnahmen handelt es sich u.a. um Fenstertausch, Dämmung oberster Geschoßdecke und Kesselsanierung. Im Falle des Fenstertausches sind Fälle abzudecken, wo nur ein oder zwei Fenster getauscht werden, um so in einem oder zwei Räumen einen Komfort zu ermöglichen. Hinsichtlich der Kesselsanierung existiert insofern eine Konfliktsituation, dass nur mehr Heizungsanlagen für erneuerbare Energie gefördert werden. Diese kosten jedoch ungleich mehr, sodass kurzfristig eine zu starke Belastung gegeben ist, so dass deshalb auf die Sanierung verzichtet wird bzw. bei im Schadensereignis keine effiziente Lösung angestrebt wird.. Hier wäre im Falle der Sanierung anzudenken von der bisher forcierten Vorgangsweise für Biomasse abzuweichen um überhaupt Energieeinsparungen zu erreichen.