

# Handlungsempfehlungen zur Minderung der negativen Auswirkung von Energiearmut

(Stand 30. Jänner 2014)

---

Jänner 2014

**Georg Benke (e7)**

**Thomas Koisser (eNu)**

Diese Handlungsempfehlung wurde im Rahmen des IIE Projektes EC-LINC (Energy Check for low income Households“) für Öst erreicht erarbeitet. Weitere Informationen zu dem Projekt EC-LINC finden Online unter [www.ec-linc.info](http://www.ec-linc.info).



Co-funded by the Intelligent Energy Europe Programme of the European Union

**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>

Dieser Bericht beruht auf dem Bericht „Handlungsempfehlungen zur Bekämpfung von Energiearmut“ die im Rahmen des öster. Projektes „FuelPoverty“ durch Georg Benke erstellt wurde und im Rahmen des Projektes EC-LINC ergänzt und erweitert wurde.

## Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	<b>Einleitung.....</b>	<b>3</b>
1.1	„Energiearmut“ – Situation in Österreich.....	3
1.2	„Energiearmut“ - Begriffsdefinition.....	4
1.3	Grundsätze zur Bekämpfung von Energiearmut.....	6
<b>2</b>	<b>Vorbemerkung zu den politischen Handlungsempfehlungen.....</b>	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>Politikbereich.....</b>	<b>9</b>
3.1	Politische Zuständigkeit.....	9
3.2	Aktionsplan Energiearmut.....	9
3.3	„Runder Tisch“ Energiearmut.....	10
3.4	Verstärkte Subjektförderung.....	11
3.5	Novellierung ELWOG.....	11
3.6	Allokation: Belegung der Wohnung.....	13
3.7	Modelle für Warmmiete.....	14
3.8	Zeitnahe Energieabrechnung.....	14
3.9	Begleitmaßnahmen /Vermeidung von Energieabschaltungen.....	16
3.10	Kampf den Stromheizungen.....	17
3.11	Tarifkontrolle Fernwärme.....	18
3.12	Abbau Zugangshemmnisse liberalisierter Strommarkt.....	18
3.13	Förderung Thermische Gebäudesanierung.....	19
3.14	Evaluierung Fuel Poverty Aktivitäten.....	19
3.15	Berücksichtigung der Mobilitätsbedürfnisse.....	20
<b>4</b>	<b>EVUs.....</b>	<b>21</b>
4.1	Ansprechstelle bei EVUs.....	21
4.2	Transparente Energierechnung.....	21
4.3	Muttersprachliche Energierechnung.....	22
4.4	Vorgangswise Ersteinstuflung Verbrauchsmenge.....	23
4.5	Energieeffizienzfonds.....	23
4.6	Einsatz Stromzähler mit Leistungsbegrenzer.....	24
4.7	Einsatz von Pre-Paid-Zählern.....	24
4.8	Tarifstruktur / Sozialtarife.....	25

<b>5</b>	<b>Beratung</b> .....	<b>27</b>
5.1	Energieberatung vor Ort .....	27
5.2	Ausbildung .....	27
5.3	Ansprechstelle bei Sozialeinrichtungen .....	28
5.4	Muttersprachliche Beratung.....	28
5.5	Informationsausbau .....	29
<b>6</b>	<b>Förderwesen</b> .....	<b>30</b>
6.1	Qualitätsvorgaben für geförderte Geräte .....	30
6.2	Förderschiene für Weißwaren .....	30
6.3	Förderung Kessel-, Thermen bzw. Ofenwartung .....	31
6.4	Förderschiene für Öfen.....	31
6.5	Förderungen für Teilsanierungen .....	32

# 1 Einleitung

---

## 1.1 „Energiearmut“ – Situation in Österreich

In Österreich wird für 2011 davon ausgegangen, dass rund 220.000 Personen von Energiearmut direkt betroffen sind. Das geht aus einer repräsentativen Umfrage der Studie EU-SILC (European Union-Statistics on Income and Living Conditions) hervor, die die Frage gestellt hat, ob „es sich der Haushalt leisten kann die gesamte Wohnung angemessen warm zu halten“. Trotz Zugang zu Energiedienstleistungen haben diese Haushalte demnach Schwierigkeiten ihre Wohnung angemessen warm zu halten.

Gemäß der Internationalen Energieagentur hat Energiearmut drei Ursachen, die zusammentreffen müssen:

- Ein geringes Haushaltseinkommen,
- verbunden mit hohen Energiepreisen und
- eine aus Energiesicht schlechte Wohnqualität.

Dabei wohnen Personen mit einem niedrigen Haushaltseinkommen typischerweise in alten, unsanierten Gebäuden mit einem überdurchschnittlich hohen Energiebedarf vor allem für die Heizung. Dementsprechend können sich öffentliche Förderprogramme an folgende drei Faktoren richten: Kostenzuschüsse, die das Haushaltseinkommen vergrößern, Sozialtarife bei Energiedienstleistern oder Zuwendungen, um die Energieeffizienz der Wohnungen zu verbessern<sup>1</sup>.



Abbildung 1: Energiearmut: Ursachen und Lösungsmöglichkeiten (aus: Heffner & Campbell, in prep.).

Kostenzuschüsse und Sozialtarife sind zwar effektiv, können das Problem aber nicht dauerhaft lösen. Energieeffizienzförderungen hingegen sind häufig so ausgestaltet, dass sie nicht mit den Bedürfnissen einkommensschwacher Haushalte kompatibel sind. Sowohl in Österreich als auch im europäischen Ausland gibt es jedoch vielversprechende Beispiele, die

---

<sup>1</sup> Heffner, G. & Campbell, N. (in prep.). Evaluating the co-benefits of low-income energy efficiency programmes. Results of the January 27-28 workshop. International Energy Agency.

zeigen, dass Energieberatung und Energieeffizienzförderung auch für diese Zielgruppe möglich sind.

## 1.2 „Energiearmut“ - Begriffsdefinition

Zu beachten ist, dass es weder in Österreich noch international eine einheitliche Definition von Energiearmut gibt. Lediglich Großbritannien hat als einziges EU-Land eine national gültige Definition aufgestellt: Als energiearm wird ein Haushalt definiert, welcher mehr als 10% des Haushaltseinkommens für Heizung und Strom ausgeben muss<sup>2</sup>.

Die E-Control hat in ihrer Zusammenstellung zur Energiearmut in Österreich<sup>3</sup> eine übersichtliche Gegenüberstellung der unterschiedlichen europäischen Definitionen von Energiearmut erarbeitet, wie die nachstehende Tabelle zeigt. Hierbei muss ergänzt werden, dass die Definition von Hills (2012) jene Haushalte als energiearm ansieht, wenn einerseits deren notwendige Energiekosten über den Medianenergiekosten aller Haushalte liegen und andererseits wenn diese Haushalte die Energiekosten bezahlen, über ein verbleibendes Einkommen unterhalb der offiziellen Armutsgrenze verfügen würden. Moore (2012) sieht hingegen jene Haushalte als energiearm an, die nach Abzug ihrer tatsächlichen Wohnkosten, nicht über genügend Restnettoeinkommen verfügen, um ihre erforderliche Energiekosten - nachdem alle anderen Mindestlebenshaltungskosten gedeckt sind - zu bezahlen.

---

<sup>3</sup> E-Control-Studie „Energiearmut in Österreich, Definitionen und Indikatoren“ [http://www.e-control.at/portal/page/portal/medienbibliothek/publikationen/dokumente/pdfs/Energiearmut\\_Definitionen%20und%20Indikatoren.pdf](http://www.e-control.at/portal/page/portal/medienbibliothek/publikationen/dokumente/pdfs/Energiearmut_Definitionen%20und%20Indikatoren.pdf)

Tabelle 1: Stärken und Schwächen der Definitionen der Energiearmut (aus E-Control Studie S. 12, [http://www.e-control.at/portal/page/portal/medienbibliothek/publikationen/dokumente/pdfs/Energiearmut\\_Definitionen%20und%20Indikatoren.pdf](http://www.e-control.at/portal/page/portal/medienbibliothek/publikationen/dokumente/pdfs/Energiearmut_Definitionen%20und%20Indikatoren.pdf))

Definition	Stärken	Schwächen
<i>UK Fuel Poverty Strategy</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Absolutes Maß/definierter Prozentsatz als Schwellenwert für Energiearmut (10%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kein Bezug zur Einkommenssituation eines Haushalts</li> <li>- Große Abhängigkeit von kurzfristigen Schwankungen der Energiepreise</li> <li>- Schwierigkeiten bei der Rechtfertigung des Prozentsatzes</li> </ul>
<i>Hills (2012)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Berücksichtigung des Wohnaufwandes</li> <li>- Äquivalisierung des Haushaltseinkommens</li> <li>- Relativ stabile Anzahl von betroffenen Haushalten (nachhaltige Erfassung von Energiearmut)</li> <li>- Bezug zu Armut und Armutsgefährdung und gängige soziale Überlegungen</li> <li>- Auskunft über die Stärke der Belastung durch Energiearmut (<i>fuel poverty gap</i>)</li> <li>- Große Unabhängigkeit von rasch steigenden oder fallenden Energiepreisen</li> <li>- Hoher Stellenwert von Energie für Lebensführung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Komplexe Gegenüberstellung von relativem Einkommen und relativen Energiekosten</li> <li>- Haushalten mit den geringsten Einkommen werden dennoch durchschnittliche (teilweise beträchtliche) Energiekosten zugemutet</li> <li>- Realer Kostendruck wird außer Acht gelassen</li> <li>- Eingeschränkte internationale Vergleichbarkeit</li> </ul>
<i>Moore (2012)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eingliederung in das gesamte Budget eines Haushalts (Lebenserhaltungskosten)</li> <li>- Referenz zu realitätsnaher Ausgangssituation bei niedrigem Einkommen</li> <li>- Bezug zu Armut und Armutsgefährdung und gängige soziale Standards</li> <li>- Relativ Stellenwert von Energie für Lebensführung</li> <li>- Internationale Vergleichbarkeit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Abhängigkeit von kurzfristigen Schwankungen der Energiepreise</li> <li>- Komplexe und normative Erfassung der „minimal-angemessenen“ Lebenserhaltungskosten</li> <li>- Unterschiedlich regionale und nationale Zusammensetzung der Referenzbudgets</li> </ul>

Die oben stehende Tabelle zeigt, dass die verglichenen Definitionen der Energiearmut sowohl Stärken als auch Schwächen aufweisen und es keine optimale Definition der Energiearmut im internationalen Vergleich gibt.

Darauf aufbauend schlägt die E-Control folgende Definition von Energiearmut für Österreich vor<sup>4</sup>:

„Als energiearm sollen jene Haushalte gelten, die über ein Einkommen unter der Armutsgefährdungsschwelle verfügen und gleichzeitig überdurchschnittlich hohe Energiekosten zu begleichen haben.“

Als relative Bezugsgrößen gilt ein Einkommen von unter 60 Prozent des Medianeinkommens nach Abzug der Wohnkosten und unter Berücksichtigung der Haushaltsgröße und Struktur sowie relative Ausgaben von 140 Prozent oder mehr des Medians der Energieausgaben der österreichischen Haushalte. Energiekosten sollen außerdem im weiteren Sinn, also auch inklusive eventueller Einsparungen betrachtet werden, da viele Haushalte zu hohe Energieausgaben durch Verzicht auf zum Beispiel beheizte Räume kompensieren. Aufgrund der Daten der Konsumerhebung der Jahre 2009 und 2010 kommt die E-Control entsprechend ihrer Definition auf über 94.000 von Energiearmut betroffenen Haushalten in Österreich.

Als Kennzahlen für Energiearmut könnten aber auch Zahlen herangezogen werden, die angeben, bei wie vielen Haushalten aufgrund von Zahlungsschwierigkeiten eine Energieabschaltung erfolgte.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass die vorhandenen Definitionen von Energiearmut nicht immer eindeutig sind. Die Ermittlung der Anzahl der betroffenen Haushalte kann nur mit viel Aufwand unter Berücksichtigung der Einzelsituation erfolgen. Auch die E-Control möchte daher ihre Definition um weitere Indikatoren erweitern.

### **1.3 Grundsätze zur Bekämpfung von Energiearmut**

Da das Thema Energiearmut in Österreich erst seit wenigen Jahren eine Rolle spielt und auch medial thematisiert wird, gibt es in Österreich noch wenig Erfahrung in der Bekämpfung von Energiearmut.

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

- Akuthilfe
  - Die Energieversorgung von Haushalten muss gesichert sein – Abschaltungen sind zu verhindern. Einmalige Direktzahlungen können dabei helfen, sollen aber langfristig vermieden werden.
- Steigerung der Energieeffizienz

---

<sup>4</sup> E-Control-Studie „Energiearmut in Österreich, Definitionen und Indikatoren“ [http://www.e-control.at/portal/page/portal/medienbibliothek/publikationen/dokumente/pdfs/Energiearmut\\_Definitionen%20und%20Indikatoren.pdf](http://www.e-control.at/portal/page/portal/medienbibliothek/publikationen/dokumente/pdfs/Energiearmut_Definitionen%20und%20Indikatoren.pdf)



- Vor hohen Energiekosten schützt langfristig nur eine hohe Energieeffizienz. Einerseits durch sparsames NutzerInnenverhalten – andererseits durch sparsame Geräte und Gebäude. Der eigene Umgang mit Energie kann durch unterstützende Maßnahmen – wie zB Energieberatungen – verbessert werden. Investive Maßnahmen wie Gerätetausch oder Gebäudedämmung sind zu langfristig erstrebenswert.
- Verbesserung der Lebensqualität
  - Energieeffizienz und hohe Lebensqualität sind kein Widerspruch: Viele Maßnahmen gehen mit einer Steigerung der Lebensqualität einher, wie zum Beispiel eine bessere Ausleuchtung der Räume durch lichtstärkere Energiesparlampen oder höhere Wandtemperaturen aufgrund von Wärmedämmung.
- Klima- und Ressourcenschutz
  - Alle Maßnahmen müssen den klimapolitischen Zielen entsprechen.

Zusammenfassend ist zu betonen, dass es bei der Energiearmutsberatung um die Verhinderung und nicht nur um die Beseitigung von Energieschulden geht..

Hier sei noch auf den derzeit aktuellen Diskussionstand auf EU Ebene verwiesen, wo bereits der Ansatz von Energie als Grundrecht vorhanden ist. So wird unter anderem in der EU Binnenmarktrichtlinie<sup>5</sup> für Gas im Artikel 3 / Absatz 3 wie folgt geschrieben:

*Artikel 3 / Absatz 3:  
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>5</sup> <http://www.e-control.at/portal/page/portal/medienbibliothek/recht/dokumente/pdfs/erdgasbinnenmarktrichtlinie-130709.pdf>

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

---

Diese Zusammenstellung an Handlungsempfehlungen richtet sich an alle, die aktiv gegen Energiearmut agieren wollen. Dabei werden folgende Bereiche unterschieden, wobei es hinsichtlich der Zuständigkeiten zu Überschneidungen bzw. Ergänzungen kommen kann:

- Politikbereich
- EVUs
- 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. Weiters 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-Binnenmarktrichtlinie (EU Richtlinie 72/2009)<sup>6</sup> sowie in der Gas-Binnenmarktrichtlinie (EU Richtlinie 73/2009)<sup>7</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 ein „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 friktionsfrei. Ein regelmäßiges Treffen oder auch ein runder Tisch

---

<sup>6</sup> <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:211:0055:0093:DE:PDF>

<sup>7</sup> <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:211:0094:0136:de:PDF>

hilft dabei, persönliche Kontakte herzustellen und Barrieren abzubauen. 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. Auch aus Sicht des EVU wäre eine gesteigerte Zahlungsfähigkeit der KundInnen vorteilhaft.

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 Lebensbereichen (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.

### **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>8</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 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.*

---

<sup>8</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)

Es entspricht jedoch der Realität, dass das lokale EVU oder der lokale Netzbetreiber sich um die „schutzwürdigen 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>9</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 Rahmenbedingungen zu schaffen, damit im sozialen Wohnbau die Wohnungsvergabe unter Berücksichtigung der Betriebs- (inkl. Energie) und Mietkosten an einkommensschwache Haushalte erfolgt.

**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.

---

<sup>9</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

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.

Ausdrücklich wird aufmerksam gemacht, dass auch die Mobilitätsbedürfnisse berücksichtigt werden sollten. So könnte 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 für 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 geheizt 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 das den Anforderungen gerecht wird, ist derzeit den AutorInnen nicht bekannt, weshalb sich die Empfehlung auch darauf bezieht, Rahmenbedingungen 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 den 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 beachten, 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 und 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 Vor-Ort-Energieberatung erfolgen kann. Durch den direkten Kontakt besteht auch leichter die Möglichkeit, eine Lösungsstrategie zur Reduktion des Verbrauchs bzw. der Zahlungsrückstände zu finden.

Das Angebot sollte möglichst frühzeitig schon bei einem Zahlungsverzug und nicht erst kurz vor der drohenden Abschaltung 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 Haushalte zu Abschaltungen kommt<sup>10</sup>. Daten zu Energieschulden und

---

<sup>10</sup> Christanell 2011: NELA – Nachhaltiger Energieverbrauch und Lebensstile in armer und armutsgefährdeten Haushalten; Karl Brunner; Markus Spitzer; Anja Christanell; Wien Juni 2011

Abschaltungen sind in Österreich Firmengeheimnisse. Durch die ELWOG-/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 ELWOG 2010; §28 Abs 2 E-Control-Gesetz) müssen.

Mit dem ELWOG 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 ELWOG 2010).

*§82 Abs 3 ELWOG 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 entwickeln, die Direkt-Stromheizungen durch andere Heizungsformen und 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 dar, wenn eine Wohnung mit elektrischen Radiatoren ausgestattet wird. Für die dadurch anfallenden hohen Energiekosten ist in Folge der Mieter zuständig.

Während es einen breiten Konsens zur Verdrängung von 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.

### **3.13 Förderung Thermische Gebäudesanierung**

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

Begründung: Die thermische Sanierung von Gebäuden 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 einkommensschwache 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 unsanierte und somit meist ungedämmte Gebäude die Realität.

### **3.14 Evaluierung Fuel Poverty Aktivitäten**

Empfehlung: Fuel Poverty Aktivitäten sind laufend zu evaluieren, um Mitteleinsatz und Ergebnisse zu optimieren.

Begründung: In Österreich gibt es noch keine langjährigen Erfahrungen in der Energiearmutsbekämpfung. Deshalb sind die derzeit laufenden Aktivitäten hinsichtlich des Erfolges zu evaluieren, um 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. Wichtig ist auch eine Möglichkeit zu finden, von Energiearmut betroffene Haushalte gezielt anzusprechen und zu informieren.

### **3.15 Berücksichtigung der Mobilitätsbedürfnisse**

Empfehlung: Fuel Poverty Aktivitäten 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 treten (z.B.: Direktzahlungen, Zahlungsvereinbarungen, usw.) ist ein Grundbedürfnis an Mobilität gegeben.

Erläuterung: Gerade im ländlichen Bereich ist der Aufwand für Mobilität wesentlich höher.

## 4 EVUs

---

### 4.1 Ansprechstelle bei EVUs

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, was die Problemlösung erleichtert.

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

Es empfiehlt sich aus denselben 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 verbrauchsabhängigen 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 der Preis für die Kilowattstunde und der Gesamtverbrauch.

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 so, 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 finden 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.

## **4.6 Einsatz Stromzähler mit Leistungsbegrenzer**

Empfehlung: Im Dialog mit Sozialeinrichtungen, Konsumentenschutzorganisationen und EVU's ist die Möglichkeit zu prüfen, Smart Meter 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 soll dazu dienen Stromabschaltungen zu vermeiden bzw. anstelle der Stromabschaltung zum Einsatz kommen. In Belgien werden mit viel Erfolg Smart Meter 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 Kühlschrank zu betreiben 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 soll 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-Zählern**

Empfehlung: Von Seiten der EVUs sollen verstärkt Pre-Paid-Zählern 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-Zählern 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 einer 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. Da die verbrauchsunabhängigen Kosten sind seit der Liberalisierung ungleich stärker gestiegen sind als die verbrauchsabhängigen, ist die spezifische Kostenbelastung für Wenigverbraucher ungleich stärker als für Großverbraucher. Wird nur der Anteil der

verbrauchsunabhängigen Kosten gefördert, so kostet jedem Konsumenten die Kilowattstunde 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 als problematisch zu sehen, da sie auch als Kundenbindungsprogramm bei gleichzeitig günstigeren Konkurrenzangeboten betrachtet werden können.

## **5 Beratung**

---

### **5.1 Energieberatung vor Ort**

**Empfehlung:** Für armutsbetroffene bzw. armutsgefährdete Haushalte ist eine Energieberatung aufzubauen bzw. auszubauen, die einerseits vor Ort direkt im Haushalt der KlientInnen erfolgen kann bzw. die eine längere Begleitung in dieser Fragestellung ermöglicht.

**Begründung:** Die Energieberatung von einkommensschwachen Haushalten zielt stark darauf ab, auf nicht investive Maßnahmen zu setzen. Dabei handelt es sich zumeist um Empfehlungen zum NutzerInnenverhalten, die situationsbezogen gegeben werden können. Dies kann erfolgreich nur vor Ort geschehen.

**Erläuterung:** Bei den Energietipps für einkommensschwache Haushalte handelt es sich primär um No-Cost und Low-Cost Maßnahmen, die eine starke Verhaltenskomponente beinhalten. Gleichzeitig werden im Rahmen der Beratung Energiespar-Tools übergeben, die für den jeweiligen Haushalt passend sein sollten. Dies kann nur bei einem „Lokalausweis“ erfolgen.

### **5.2 Ausbildung**

**Empfehlung:** MitarbeiterInnen von Energieberatungseinrichtungen und sozialen Einrichtungen 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.

### **5.3 Ansprechstelle bei Sozialeinrichtungen**

Empfehlung: Sozialeinrichtungen und Energieberatungsstellen, die sich gezielt mit der Fragestellung von Energiearmut beschäftigen, sollen einen Ansprechpartner/ eine Ansprechpartnerin 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 AnsprechpartnerInnen bei den erwähnten Einrichtungen vorfinden.

Erläuterung: Durch eine Ansprechstelle wird innerhalb der jeweiligen Einrichtung die Problematik zentralisiert und es gibt sowohl für die EVUs, als auch für die Sozialeinrichtungen klar definierte AnsprechpartnerInnen, die eine Vertrauensbasis zur gemeinsamen Problemlösung entwickeln können.

### **5.4 Muttersprachliche Beratung**

Empfehlung: Die Möglichkeit einer muttersprachlichen Energieberatung soll angeboten werden.

Begründung: Vor allem Haushalte mit Migrationshintergrund sind von einem geringen Haushaltseinkommen betroffen. Aufgrund sprachlicher Mängel sind sie oft nicht in der Lage, die relevanten Informationen nicht nur zu erhalten, sondern auch umzusetzen. Ein Angebot, die Energieberatung in der Muttersprache des/der KlientIn durchzuführen, ist auch eine

Signalwirkung an die Haushalte, dass Energieeffizienz und Energiesparen von Bedeutung sind.

Erläuterung: Durch muttersprachliche Energieberatung erreicht man Haushalte, die man ansonsten nur schwer erreichen kann. Zusätzlich ist zu erwarten, dass der Aspekt der Beratung in der Muttersprache durchaus auch als zusätzliches Argument für ein Effizienzengagement benützt werden kann.

## **5.5 Informationsausbau**

Empfehlung: Informationen für SozialberaterInnen und EnergieberaterInnen über Energiearmut sollten ausgebaut werden.

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 EnergieberaterInnen 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 den Beratungsbedarf anhand der Verbrauchssituation einschätzen können. Zusätzlich müssen auch Unterlagen bereitgestellt werden, die eine Einschätzung ermöglichen.

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.

## 6 Förderwesen

---

### 6.1 Qualitätsvorgaben für geförderte Geräte

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

Begründung: Es sollen nur Geräte 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 leichteren 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 Jahre alten Gerätes, welches vermutlich gerade bei einkommensschwachen Haushalten noch in Betrieb ist, reduziert den



Energieverbrauch für diese Gerät um rund 75%. Bei einem Standkühlschrank (< 85 cm Höhe) reduzieren sich dadurch die Energiekosten<sup>11</sup> um rund 60 Euro. 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 ein 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>11</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 der Lufthygiene (Feinstaub, usw.) sollte es sich bei den Öfen primär um Pelletöfen handeln. Tests mit Pelletöfen haben hier positive Ergebnisse hinsichtlich Akzeptanz und Realisierung erzielt.

## **6.5 Förderungen für Teilsanierungen**

Empfehlung: Förderungen für einzelne thermische Maßnahmen unter Berücksichtigung von sozialen Aspekten sollen forciert werden.

Begründung: Politisch wird derzeit stark eine gesamthermische 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 finanziellem 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 den Komfort zu heben. Hinsichtlich der Kesselsanierung existiert insofern eine Konfliktsituation, da nur mehr Heizungsanlagen für erneuerbare Energie gefördert werden. Diese kosten jedoch ungleich mehr, sodass kurzfristig eine zu starke Belastung gegeben ist, und deshalb auf die Sanierung verzichtet wird bzw. 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.