

Mitteilung der Verwaltung Vorlage Nr.: 20180401

Status: öffentlich
Datum: 22.02.2018
Verfasser/in: Herr Wiemann
Fachbereich: Amt für Finanzsteuerung

Bezeichnung der Vorlage:

Strom- und Gassperren bei den Stadtwerken

Bezug:

Anfrage in der Sitzung des Rates vom 14.12.2017, TOP 4.14, Vorlage Nr. 20173268

Beratungsfolge:

Gremien:

Rat

Sitzungstermin:

26.04.2018

Zuständigkeit:

Kenntnisnahme

Wortlaut:

In der Sitzung des Rates am 14.12.2017 wurde von der Fraktion DIE LINKE zu Strom- und Gassperren bei den Stadtwerken Bochum gefragt.

Hierzu hat die Verwaltung die Stadtwerke Bochum Holding GmbH um Stellungnahme gebeten.

Die **Stadtwerke Bochum** antwortet wie folgt:

- 1. Wie viele Gas- und Stromsperrungen wegen Zahlungsverzögerung hat es in den Jahren 2016 und 2017 bei den Stadtwerken Bochum gegeben? Absolut und in % aller jeweiligen Gas- und Stromkunden**

Im Jahr 2016 wurden 3.860 Stromzähler (1,86% von 207.480 Stromverträgen im Tarifkundenbereich) aufgrund von Zahlungsverzug gesperrt sowie 95 Gaszähler (0,13% von 70.909 Gasverträgen im Tarifkundenbereich) aus dem gleichen Grund ausgebaut.

Im Jahr 2017 wurden 3.880 Stromzähler (1,87% von 207.414 Stromverträgen im Tarifkundenbereich) aufgrund von Zahlungsverzug gesperrt sowie 61 Gaszähler (0,08% von 76.089 Gasverträgen im Tarifkundenbereich) aus diesem Grund ausgebaut.

- 2. Wie viele Sperrandrohungen für Gas und Strom hat es in den Jahren 2016 und 2017 bei den Stadtwerken Bochum gegeben? (Absolut und in Prozent aller jeweiligen Gas- und Stromkunden)**

Im Jahr 2016 wurden 16.644 (5,98% aller Strom- und Gastarifverträge) und im Jahr 2017 wurden 14.271 (5,03% aller Strom- und Gastarifverträge) Inkasso- bzw. Sperrankündigungen versendet.

3. Wie viele Gas- und Stromsperrungen gab es in den genannten Jahren über die Weihnachtsfeiertage? (Absolut und in Prozent aller jeweiligen Gas- und Stromkunden)

Grundsätzlich wird über die Weihnachtsfeiertage die Inkasso- und Sperrtätigkeit eingestellt. Dies betraf in beiden Jahren die folgenden Zeiträume:

2016: 19.12.2016 – 09.01.2017
2017: 18.12.2017 – 08.01.2018

4. Welche Kosten entstehen den Kundinnen und Kunden für die Strom- und Gas-sperren?

Die Außendiensttätigkeit bei einem Inkassoersuch oder einer Zählersperrung wird mit 30,00 Euro in Rechnung gestellt (Strom und Gas).

Bei der Wiederinbetriebnahme eines Stromzählers kommt außerdem die Mehrwertsteuer hinzu, so dass für die erneute Inbetriebnahme insgesamt 35,70 Euro zu zahlen sind. Für den Wiedereinbau eines Gaszählers muss der Kunde selbst einen Gasinstallateur beauftragen, der die Anlagensicherheit bestätigt.

Die Stadtwerke Bochum bauen den Gaszähler anschließend ein und berechnen dem Kunden hierfür 59,00 Euro.

5. Wie teilen sich die verhängten Stromsperrungen auf Unternehmen, Wohnungs- und Hauseigentümer*innen sowie Mieter*innen auf?

Hierzu wird keine Statistik geführt. Diese Daten werden weder beim Vertragsschluss noch im Zuge des Forderungsmanagements ermittelt.

6. Welche Maßnahmen werden durch die Stadtwerke Bochum ergriffen, um Zahlungsrückstände zu verhindern oder zu klären?

Die Stadtwerke Bochum kooperieren seit 2002 überaus erfolgreich mit dem Jobcenter Bochum sowie dem Amt für Soziales. Ziel dieser Kooperationen ist es, den in Zahlungsschwierigkeiten geratenen Kunden eine Möglichkeit zu geben, ihre Zahlungsrückstände abzutragen und dauerhaft zu überwinden.

Die Kunden haben die Möglichkeit, eine bis zu 24-monatige zins- und kostenfreie Zahlungsvereinbarung mit den Stadtwerken abzuschließen, wenn das Jobcenter oder das Amt für Soziales die Zahlungen aus den Transferleistungen des Empfängers tätig. Hierzu muss der Kunde beim Sozialträger eine entsprechende Vereinbarung unterzeichnen.

Die Höhe der monatlichen Raten ergibt sich im Dialog mit dem Kunden und dessen wirtschaftlicher Leistungsfähigkeit.

Um neue Zahlungsprobleme und Forderungen zu vermeiden, wird auch der laufende Abschlag direkt beglichen.

Bei Forderungen aus schlussabgerechneten Verbrauchsstellen kann die Laufzeit 24 Monate auch überschreiten.

Außerdem nehmen die Stadtwerke Bochum seit Beginn des Projektes „NRW bekämpft Energiearmut“ in 2012 an diesem teil. Hier kooperieren die Stadtwerke mit der Verbraucherzentrale Bochum / NRW, die wiederum mit der Caritas und weiteren sozialen Initiativen im Bochumer Stadtgebiet zusammenarbeitet. Die Förderung des Projektes erfolgt durch das Landesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz NRW.

Grundsätzlich besteht für das Forderungsmanagement der Stadtwerke Bochum ein Interesse an der Kommunikation mit den Kunden, die in Zahlungsprobleme geraten sind, um deren Zahlungsschwierigkeiten möglichst dauerhaft abzustellen und die Sperrung zu vermeiden. Eine Kommunikation kann natürlich nur erfolgen, wenn auch der Kunde hierzu bereit ist und sich seinerseits aktiv an das Forderungsmanagement oder den Kundenservice der Stadtwerke Bochum wendet.

7. Werden Behörden über drohende Sperrungen informiert?

Eine Information über eine Zählerersperrung bzw. einen Zahlungsrückstand erfolgt derzeit nur gegenüber dem Kunden selbst. Eine datenschutzkonforme Rechtsgrundlage für die Informationsübermittlung an Dritte - insbesondere Behörden - ist uns nicht bekannt.

8. Wie ist das Prozedere bei den Stadtwerken, bis es schließlich zu einer Sperrung kommt?

Jeder Kunde erhält mit der detaillierten Jahresendabrechnung - bei neuen Verträgen die Vertragsbestätigung - die Mitteilung über die Höhe der monatlich fälligen Abschlagszahlungen bzw. der offenen Forderungen.

Sollte ein Kunde 3 bis 5 Werktage nach Fälligkeit eines Abschlags / der Jahresrechnung Forderungen nicht beglichen haben, wird gemäß der Grundversorgungsverordnung Strom (StromGVV) eine maschinelle Zahlungserinnerung mit einer Frist von 4 Wochen an den Kunden versandt.

Hier wird bereits erstmalig auf die drohende Energiesperrung hingewiesen.

Nach Ablauf dieser Frist und weiteren 3 - 5 Werktagen wird der nächste maschinelle Mahnlauf erstellt. Für Kunden, die nun ein Mahnsaldo von mehr als 100,00 Euro haben, wird ein interner Inkassoauftrag erstellt. Bei Mahnsaldo unter 100,00 Euro wird dem Kunden eine weitere vierwöchige Frist gesetzt.

Nach Überprüfung aller bekannten Informationen zum Kunden (telefonische, persönliche und schriftliche Kontaktaufnahme seitens der Kunden zu Gründen, die gegen eine Sperrung sprechen könnten wie zum Beispiel Atteste) wird gemäß der StromGVV eine Sperrandrohung mit einer Frist von 5 Werktagen an den Kunden versandt.

Der Kunde wird aufgefordert, die Zahlung zu tätigen bzw. nachzuweisen und auf den Inkassoversuch eines Außendienstmitarbeiters hingewiesen.

Zum Termin wird die Versorgung eingestellt, es sei denn der Außendienstmitarbeiter trifft den Kunden an und dieser zahlt die ausstehende Forderung vor Ort oder bringt Gründe vor, die gegen eine Sperrung sprechen.

Unsere Mitarbeiter sind angewiesen darauf zu achten, dass eine Stromsperre keine unverhältnismäßige Härte für den Kunden darstellt, zum Beispiel bei Familien mit Kleinkindern, älteren und kranken Mitbürgern. Diese Kunden bekommen vom Außendienst eine Fristverlängerung gewährt (bis zu 5 Werktagen), verbunden mit der Aufforderung, die Problematik an geeigneter Stelle zu klären und ggf. behördliche Unterstützung in Anspruch zu nehmen.

Bis eine Sperrung durchgeführt wird, hat ein Kunde mindestens 38 Tage Zeit, die nicht geleistete Zahlung zu tätigen bzw. eine Zahlungsvereinbarung zu vereinbaren.

Unter Berücksichtigung der Zahlungs- und Liefermodalitäten der Stadtwerke Bochum (die Abschlagszahlung erfolgt in der Regel rückwirkend für den bereits vergangenen Monat, die Abrechnung erfolgt nach dem Verbrauch einmal jährlich), vergehen vom Beginn der Lieferung bis zur Sperrung wegen Zahlungsverzug mindestens 68 Tage.

Sollte bereits im Vorfeld ein ärztliches Attest durch den Kunden vorgelegt werden, dass aufgrund einer medizinischen Indikation die Strom-/ Gas- und Wasserversorgung notwendig ist, wird dem Kunden eine zusätzliche Frist von mindestens vier Wochen eingeräumt, um der Zahlung nachzukommen.

Ebenso werden diese Kunden an die verschiedenen städtischen Einrichtungen verwiesen (z. B. Amt für Soziales, das Jobcenter Bochum, Altenhilfe u. a.), um Hilfe zu bekommen.

Allerdings sind die Stadtwerke Bochum hier auf die Mitwirkung der Kunden angewiesen. In allen Fällen, bei denen der Kunde tatsächlich mitwirkt, konnte in den letzten 9 Jahren eine länger anhaltende Liefersperre verhindert werden.

9. Prüfen die Stadtwerke Bochum, dass keine Menschen mit gesundheitlichen Beeinträchtigungen betroffen sind und falls ja, wie finden diese Prüfungen statt?

Bereits unter Ziffer 8 dargestellt.

10. Gibt es Überlegungen bei den Stadtwerken Bochum einen Energie-Sozialtarif für Strom, Wasser und Gas einzuführen und wenn ja, wie ist der Sachstand bei den Überlegungen?

Aktuell gibt es hierzu keine Überlegungen.

11. Hat es im Vergleich zu den Antworten in Vorlage Nr. 20162562 Änderungen bei der Dauer der Stromabschaltungen und der Höhe der Zahlungsrückstände gegeben?

Es gab seitdem keine signifikanten Änderungen.

Anlagen: