

Memo

MAßNAHMEN ZUR ABFEDERUNG VON ENERGIEARMUT – AKTUELLE AKTIVITÄTEN DER ENERGIELIEFERANTEN UND DIE GELTENDEN RECHTLICHEN VORGABEN

Übersicht über die Aktivitäten der Energieunternehmen:

- **Beratung:** zielgruppenspezifisch und an den Bedürfnissen einkommensschwacher Haushalte orientiert
- **Information und Betreuung:** Ansprechstelle für Energiearmut, individuelle Betreuung im Fall von sozialen Härtefällen
- **Abschaltungs-Prävention:** Frühwarnsystem, PrePayment
- **Austauschaktionen,** Effizienzmaßnahmen, Anreize für Kauf von energieeffizienten Geräten
- **Fonds,** z.B. bei Zahlungsschwierigkeiten oder zur Unterstützung beim Kauf von energieeffizienten Geräten
- **Bewusstseinsbildung**
- **Zusammenarbeit mit Sozialeinrichtungen** zur zielgerichteten Unterstützung
- Unterstützung von Bundes- und Landesaktivitäten gemeinsam mit regionalen Sozialeinrichtungen, da oftmals der Kundenkontakt bei Zahlungsschwierigkeiten über den Energielieferanten erfolgt. Aktuell erfolgt diese Zusammenarbeit etwa auch bei der Abwicklung des **Wohnschirms** des Bundes, zur Unterstützung von offenen Energierechnungen: [Wohnschirm](#)

Energiearmut – Auswahl aktueller Beispiele, die die Bandbreite der Aktivitäten bei den Unternehmen aufzeigt.

Auch von den anderen Energielieferanten werden in der Praxis ähnliche Vorgangsweisen gewählt:

<p>Burgenland Energie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kostenlose Tarif- und Verbrauchsberatung in allen Kundencentern • Energiegeräte-Aktionen • Weitervermittlung der Kunden an Sozialstellen 	<p>center@volkshilfe-bgld.at</p> <p>office@burgenland.hilfswerk.at</p> <p>Sozialhilfe - Land Burgenland</p> <p>Caritas Energiesparberatung Rotes Kreuz Burgenland: Individuelle Spontanhilfe</p> <p>Schuldnerberatung im Burgenland https://www.roteskreuz.at/burgenland/ich-brauche-hilfe/individuelle-spontanhilfe</p>
<p>Energie AG</p> <ul style="list-style-type: none"> • Energieabschaltprävention, Erweiterung des Mahnprozesses • Hilfstöpfe und Förderungen, Stromhilfspakete in Kooperation mit Sozialeinrichtungen • Kund:innenbeirat (EAG Kundenforum) 	<p>Caritas Oberösterreich information@caritas-ooe.at</p> <p>Hilfswerk Oberösterreich office@ooe.hilfswerk.at</p> <p>Rotes Kreuz Oberösterreich: Individuelle Spontanhilfe</p> <p>Volkshilfe Oberösterreich office@volkshilfe-ooe.at</p> <p>https://www.volkshilfe-ooe.at/stromhilfspakete/ Schuldnerberatung OÖ</p>
<p>Energie Graz</p> <ul style="list-style-type: none"> • Härtefallfonds mit Sozialamt der Stadt Graz und Caritas • Ombudsstelle der Energie Graz 	<p>Energie Graz: Informationen im Überblick</p> <p>Ombudsstelle der Energie Graz Caritas Steiermark: Angebote zur Energiesicherung</p> <p>Rotes Kreuz Steiermark: Individuelle Spontanhilfe</p> <p>Schuldnerberatung Steiermark</p>

Energie Steiermark

- Fonds in Zusammenarbeit mit Caritas für direkte Hilfe und Beratungsleistung (Ausgleich von Zahlungsrückständen, Gerätetausch)

[Energie Steiermark: Informationen zu Unterstützungen](#)

[Caritas Steiermark: Angebote zur Energiesicherung](#)

[Rotes Kreuz Steiermark: Individuelle Spontanhilfe](#)

[Schuldnerberatung Steiermark](#)

EVN

- Energiehilfefonds in Kooperation mit Caritas, Erzdiözese Wien, Diözese St. Pölten sowie Diakonie (finanzielle Unterstützung bei Zahlungsschwierigkeiten)
- Beratung im Kundenkontakt in Kooperation mit Beratungs- und Hilfsorganisationen

[Energiehilfefonds der EVN](#)

[AK Niederösterreich](#)

[Rotes Kreuz NÖ: Individuelle Spontanhilfe](#)

[Schuldnerberatung NÖ](#)

Illwerke vkw

- Kooperation mit Caritas Vorarlberg (Energieberatungen, finanzielle Unterstützung bei Zahlungsschwierigkeiten)

[Caritas Energiesparcheck \(vkw.at\) bzw. direkt \[energiesparcheck@caritas.at\]\(mailto:energiesparcheck@caritas.at\)](#)

[Vorarlberger Sozialwerk – Amt der Vorarlberger Landesregierung](#)

[Existenz und Wohnen – Beratungsangebot der Caritas](#)

[Schuldenberatung Vorarlberg](#)

Innsbrucker Kommunalbetriebe

- Beratung bei Zahlungsschwierigkeiten
- Vermittlung an Kooperationspartner:innen z. B. an den AK Unterstützungsfonds

<https://www.ikb.at/kundenservice/energiearmut>

[AK Unterstützungsfonds](#)

[Beratungsangebote – Übersicht auf der Website des Landes Tirol](#)

[Rotes Kreuz Tirol: Individuelle Spontanhilfe](#)

[Sozialberatungen der Caritas Tirol](#)

[Initiative Doppelplus](#)

[Volkshilfe Tirol](#)

	<p>Netzwerk Tirol hilft Schuldenberatung Tirol</p>
<p>Kelag Sozialsäule</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zusammenarbeit mit Sozialträgern wie ARGE Sozial Villach, Caritas und Diakonie (Energieberatung, Unterstützung bei Zahlungsrückstand) • Soforthilfe im Energiebereich (Kelag-Heizkostenzuschuss) • Langfristige energieeffiziente Maßnahmen 	<p>www.caritas-kaernten.at sozialberatung@caritas-kaernten.at arge@arge-sozial-villach.at sozialberatung@diakonie-delatour.at Schuldnerberatung Kärnten</p>
<p>Linz AG</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beratung bei Zahlungsschwierigkeiten • Bereitstellung von Infomaterial 	<p>Kontakt und Beratungsangeboten der Linz AG Caritas OÖ Schuldnerberatung OÖ</p>
<p>Salzburg AG</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unterstützungen in Kooperation mit Caritas Salzburg und Arbeiterkammer Salzburg • Härtefonds gemeinsam mit Caritas Salzburg (zur Abfederung von finanziellen Engpässen bei energiearmutsgefährdeten Kunden und Durchführung von Energieberatung) • Präventive Maßnahmen im Kundenservice (Beratung bei untypischen Verbrauchssteigerungen etc.) 	<p>Salzburg AG: Entlastung bei Härtefällen Caritas Salzburg: Energiehilfe-Fonds Rotes Kreuz Salzburg: Individuelle Spontanhilfe Schuldenberatung Salzburg</p>
<p>Stadtwerke Klagenfurt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unterstützungen in Kooperation mit Caritas Kärnten • Energieberatung 	<p>Finanzielle Hilfen (klagenfurt.at) Online Sozialberatung der Caritas Kärnten: Caritas Kärnten (caritas-kaernten.at)</p>
<p>TIWAG – Tiroler Wasserkraft AG</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung über einen von TIWAG und anderen Tiroler EVUs dotierten Härtefonds in Kooperation mit AK Tirol • Unterstützung Tiroler Hilfsorganisation „Netzwerk Tirol hilft“ für 	<p>TIWAG Anlauf- und Beratungsstelle Beratungsangebote – Übersicht auf der Website des Landes Tirol Rotes Kreuz Tirol: Individuelle Spontanhilfe</p>

<p>Heizkostenzuschuss etc. sowie des Vereins „DoppelPlus“ (kostenlosen Vor-Ort-Energie- & Klimacoachings)</p> <ul style="list-style-type: none">• Beratung in den Service Centern über Unterstützungsmöglichkeiten, Verweis auf soziale Servicestellen beim Land Tirol „Wer hilft wie“ sowie Caritas und andere Sozialeinrichtungen	<p><u>Sozialberatungen der Caritas Tirol</u></p> <p><u>Initiative Doppelplus</u> (kostenlose Energieberatungen)</p> <p><u>Volkshilfe Tirol</u></p> <p><u>Netzwerk Tirol hilft</u></p> <p><u>Schuldenberatung Tirol</u></p>
<p>Verbund AG</p> <ul style="list-style-type: none">• Grundlegende und präventive Maßnahmen (Hinweise zu Beratungsmöglichkeiten auf Rechnungen und Mahnungen, Information über Unterstützungen etc.)• VERBUND-Stromhilfefonds der Caritas (Energieberatung, Gerätetausch und Überbrückungsfinanzierung von Stromrechnungen)• Der VERBUND interne Härtefallfond zur Unterstützung von Kund:innen, die unter den steigenden Kosten leiden und Arbeitslosengeld, Mindestpension oder Mindestsicherung erhalten (Anträge können direkt auf der Verbund-Homepage gestellt werden)	<p><u>Caritas & Verbund helfen: Caritas Österreich</u></p> <p><u>www.verbund.com/de-at/privatkunden/unterstuetzungshilfen</u></p>
<p>Wien Energie Ombudsstelle</p> <ul style="list-style-type: none">• Abfederung von Härtefällen und individuelle Unterstützungsmaßnahmen:• Beratung und Betreuung bei lebenserhaltenden Geräten, Zahlungsschwierigkeiten und Wiederaufnahme der Energieversorgung• Einfache Energieberatungsleistungen• Information über Sozialansprüche und Anträge• Vermittlung an öffentliche und private Sozialeinrichtungen sowie Schuldnerberatung• Erleichterung von Energieschulden• Kontinuierlicher Ausbau des Energieberatungsangebots	<p><u>Energiehilfe-Paket der Wien Energie</u></p> <p><u>Volkshilfe Wien</u></p> <p><u>Caritas Wien</u></p> <p><u>Rotes Kreuz Wien: Individuelle Spontanhilfe</u></p> <p><u>Beratungsstelle für Energiearmut » Soziale & finanzielle Nothilfe Wien Energie</u></p> <p><u>Schuldnerberatung Wien</u></p>

Gesetzliche Vorgaben:

Recht auf Ratenzahlungsvereinbarungen (§ 82 Abs 2a EIWOG, Ratenzahlungs-Verordnung der ECA):

- Seit Mai 2022 ist für den Strombereich ein gesetzliches Recht der Kunden auf Ratenzahlungsvereinbarung im Ausmaß von bis zu 18 Monaten vorgesehen.
- Verbraucher im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG und Kleinunternehmen können sich gegenüber Netzbetreibern und Lieferanten formfrei auf die Möglichkeit der Ratenzahlung berufen.
- Netzbetreiber bzw. Lieferanten haben dem Kunden eine monatliche Ratenzahlung (Monatsraten) anzubieten.

<https://www.e-control.at/documents/1785851/0/Ratenzahlungs+VO+%281%29.pdf/6d885480-6077-2eae-cf45-2a3ccd634a05?t=1651824850964>

Abschaltungen (§ 82 Abs. 3, Abs. 8 EIWOG):

- **Qualifiziertes Mahnverfahren:** Netzbetreiber dürfen im Falle einer Nichtzahlung nur nach einem entsprechend geregelten Verfahren abschalten – d.h. nur dann, 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 all-fälligen Abschaltung zu enthalten. Die letzte Mahnung hat mit eingeschriebenem Brief zu erfolgen.“ Das Entgelt für die Abschaltung und spätere Wiederherstellung des Netzzuganges darf insgesamt 30 € nicht übersteigen.
- **Abschalteverbot:** Keine Abschaltung am letzten Arbeitstag vor dem Wochenende oder gesetzlichen Feiertagen.

Ombudsstelle für Energieeffizienz und Energiearmut (§ 82 Abs. 7 EIWOG § 10 Abs. 5 Bundes-Energieeffizienzgesetz):

- Verpflichtung für größere Lieferanten, eine Anlauf- und Beratungsstelle für ihre Kunden für Fragen zu den Themen Energieeffizienz, Energiekosten, Energieverbrauch und Energiearmut einzurichten.

Information der Kunden über Wechselmöglichkeiten (§ 76a EIWOG)

- Lieferanten haben ihre Kunden einmal jährlich in einem persönlich an sie gerichteten, gesonderten Informationsschreiben oder auf ihren Wunsch elektronisch auf die Möglichkeit eines Wechsels sowie den Tarifikulator der Regulierungsbehörde hinzuweisen.

Kosten Ökostrom – Kostenbefreiung für einkommensschwache Haushalte und Kostendeckelung für Haushalte (§ 72 und § 72a EAG)

- Nach dem EAG sind mehr Haushalte als bisher zur Gänze von der Abgabe befreit, wobei als maßgebliches Kriterium die GIS-Gebührenbefreiung festgelegt ist. Die Befreiung einkommensschwacher Haushalte (GIS-befreite Kunden) vom Erneuerbaren Förderbeitrag, der Pauschale und dem Grüngas-Beitrag wurde im Zuge der Verabschiedung des EAG erleichtert. Es reicht nun, wenn eine Person im Haushalt GIS-befreit ist und das gemeinsame Haushaltseinkommen unter einer bestimmten Höhe bleibt, um sich von den jährlichen Förderkosten befreien zu lassen.
- Aktuell sind die Beträge nach dem EAG bis Jahresende 2023 für alle Personen auf Null gesetzt.