

Wortprotokoll

Öffentliche Sitzung

Ausschuss für Wirtschaft, Energie, Betriebe

59. Sitzung
2. November 2020

Beginn: 15.05 Uhr
Schluss: 18.02 Uhr
Vorsitz: Frank-Christian Hansel (AfD)

Vor Eintritt in die Tagesordnung

Siehe Inhaltsprotokoll.

Punkt 1 der Tagesordnung

Aktuelle Viertelstunde

Siehe Inhaltsprotokoll.

Punkt 2 der Tagesordnung

Mitteilung – zur Kenntnisnahme –
Drucksache 18/2599

[0193](#)
WiEnBe

Energiearmut bekämpfen: Strom- und Gassperren vermeiden

Drucksachen 18/1877 und 18/2311

(auf Antrag der Fraktion der SPD, der Fraktion Die
Linke und der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen)

Hierzu: Anhörung

Vorsitzender Frank-Christian Hansel: Als Anzuhörende zu diesem Punkt begrüße ich – sie sind digital zugeschaltet – Frau Dr. Kerstin Busch, die Geschäftsführerin der Berliner Stadt-

werke GmbH, Frau Dörte Elß, Vorstand der Verbraucherzentrale Berlin e. V., und Herrn Bernd Rienecker, Director „Business Intelligence & Claims Management“ der Vattenfall GmbH. Ich begrüße Sie ganz herzlich zu unserem heutigen Ausschuss. – Wir werden wieder ein Wortprotokoll erstellen lassen. – Wer möchte begründen? – Herr Dr. Efler!

Dr. Michael Efler (LINKE): Vielen Dank! – Ich will mich relativ kurz fassen, denn wir haben eine volle Tagesordnung. Für Rot-Rot-Grün ist die Bekämpfung von Energiearmut eine Priorität seit Beginn der Wahlperiode, was man an dem umfassenden Parlamentsbeschluss, über den wir heute sprechen, und dessen Umsetzung ablesen kann, aber auch an der Einrichtung einer Energieschuldenberatungsstelle bei der Verbraucherzentrale Berlin. Meine Fraktion fragt jedes Jahr die Zahlen für Strom- und Gassperren ab. Wir haben ungefähr 100 000 Sperrandrohungen pro Jahr beim Strom und ca. 20 000 Stromsperren. Wenn wir jetzt die Situation sehen, dass wir ab heute erneut in einen Lockdown gehen und sowieso eine coronabedingte Wirtschaftskrise haben, dann könnte gerade Menschen, die von Energiearmut betroffen sind, eine sehr schwere Zeit bevorstehen. Von daher passt es ganz gut, dass wir gerade heute darüber sprechen, wie weit wir mit der Umsetzung des Parlamentsbeschlusses sind und wo es noch hakt, wo wir noch besser werden müssen. Vielleicht müssen wir auch noch mal – ich denke, das Thema wird eine Rolle spielen – über ein weiteres Moratorium bei Strom- und Gassperren reden. Das gab es ja mal, das ist ausgelaufen. Jedenfalls freue ich mich sehr auf die Anhörung und auf die Statements der Anzuhörenden.

Vorsitzender Frank-Christian Hansel: Vielen Dank, Herr Dr. Efler! – Dann steigen wir auch gleich ein in die Anhörung. Frau Dr. Busch würde beginnen. – Sie haben etwa fünf bis sieben, acht Minuten Zeit. Wir sind gespannt. Bitte sehr!

Dr.-Ing. Kerstin Busch (Berliner Stadtwerke) [zugeschaltet]: Vielen Dank, Herr Vorsitzender! – Auch vielen Dank für die Einladung und die Möglichkeit, hier einen einführenden Vortrag zu halten! Die Berliner Stadtwerke messen dem Thema Energiearmut eine hohe Bedeutung bei. Wir haben nicht zuletzt zu dem Thema eine öffentliche Beiratssitzung durchgeführt. Als Stadtwerk verzichten wir bewusst auf Bonitätsabfragen im Vorfeld von Vertragsabschlüssen mit unseren Kunden und Kundinnen. Wir setzen auch generell – das wissen Sie wahrscheinlich alle – keine Stromsperren um, sondern sprechen im Notfall eine Kündigung aus. Dieser Kündigungsprozess ist aber der letzte in einer ganzen Reihe von Anschreiben, die wir vorab starten. Die Kundinnen und Kunden werden mit einem ersten Erinnerungsschreiben, einem ersten kleinen Mahnschreiben und im dritten Schritt einem dritten Mahnschreiben darauf hingewiesen, dass sie in Zahlungsverzug geraten sind. Bevor es aber eine dritte Mahnstufe gibt, werden wir, soweit uns die Kontaktdaten vorliegen, jeweils per Telefon und per E-Mail versuchen, die Kundinnen und Kunden persönlich anzusprechen, Kontakt aufzunehmen und Einzelfalllösungen zu vereinbaren. Diese Einzelfalllösungen können zum Beispiel spezielle Ratenpläne sein. In diesem mündlichen oder schriftlichen Austausch mit den Kundinnen und Kunden versuchen wir auch herauszufinden, ob es Härtefälle gibt.

Das vorab gesagt, ist es auch so, dass wir versuchen, in unseren Unterlagen das umzusetzen, was in der Vorlage steht, und zwar geben wir aktuell Hinweise auf Beratungsangebote, denn jede Kilowattstunde, die nicht verbraucht wird, muss auch nicht bezahlt werden. Insofern sind solche Hinweise, wie man zum Beispiel Strom sparen kann, auch sehr hilfreich. Das veröffentlichen wir nicht nur auf unserer Webseite, sondern speziell auch auf unseren Stromrechnungen, teilweise informieren wir auch, wenn wir vor Ort sind. Zum Beispiel können wir bei

unseren Mieterstromquartieren alle Mieterinnen und Mieter informieren, was wir dann auch teilweise direkt vor Ort umsetzen können. Hinweise werden auf die Verbraucherzentrale gegeben, wir weisen hin auf die BFE und auf ganz-einfach-energiesparen.de. Mit der Verbraucherzentrale – das wissen Sie vielleicht auch – haben wir, ich glaube, als einziges Energieversorgungsunternehmen einen Kooperationsvertrag geschlossen.

Die geforderten monatlichen Abrechnungen geben wir gerne weiter, das ist kein Problem. Wir bieten es den Kunden an, sich monatlich, halbjährlich, vierteljährlich oder auch ganzjährlich eine Rechnung von uns legen zu lassen. Das steht sowohl in den AGB bei uns als auch auf den Rechnungsunterlagen. Insofern sind wir da gut aufgestellt und hoffen, den meisten Punkten begegnen zu können, um bestimmte Probleme auffallen zu lassen, aber wir diskutieren natürlich auch intern und konzipieren, was wir noch tun können. Wir sind dabei, eine Internationalisierung der Unterlagen, für Anmeldestrecken zum Beispiel oder auch für die Abrechnung, durchzuführen, um eine formale Verständlichkeit auch bei Nichtmuttersprachlern herzustellen. Wir sind dabei, ein Beiblatt in verständlicher Sprache zu formulieren und stimmen auch mit unserem Dienstleister ab, wie wir den Prozess intern abwickeln können, wenn zum Beispiel das Jobcenter die Kostenübernahmeerklärung gemacht hat, um diese dann intern direkt mit dem Dienstleister laufen lassen zu können, ohne dass es zu einer Mahnung kommt.

Eine generelle Anmerkung noch zum Antrag: Es war eigentlich von uns gewünscht, dass nicht nur der Grundversorger aufgeführt wird, sondern auch andere Energieversorgungsunternehmen aufgeführt werden. Wir können nur noch mal unterstreichen, dass die BSW Teilnahme und Unterstützung anbieten, zum Beispiel auch den Runden Tisch zu begleiten. Das wäre ein Wunsch von unserer Seite. – Vielen Dank für die Aufmerksamkeit!

Vorsitzender Frank-Christian Hansel: Vielen Dank! – Dann machen wir weiter mit Frau Eiß.

Dörte Eiß (Verbraucherzentrale Berlin) [zugeschaltet]: Sehr geehrter Herr Vorsitzender! Sehr geehrte Abgeordnete! Sehr geehrte Frau Senatorin Pop! Ich bedanke mich ganz herzlich für die Einladung und für die Möglichkeit, heute hier zu sprechen. Für mich ist es auch eine Premiere, heute digital zugeschaltet zu werden. Ich gebe Herrn Efler recht: Es ist gut, dass gerade in der jetzigen Zeit das Thema wieder auf die Agenda kommt.

Wir können bei uns in der Verbraucherzentrale seit zwei Jahren auf eine Energieschuldenberatung zurückblicken, konkret sogar schon seit Mai 2018. Unser Ziel ist es zum einen, Energiesperren zu vermeiden, aber auch die langfristige Versorgung der Verbraucherinnen und Verbraucher mit Energie einerseits durch Beratung, andererseits aber auch durch Rechtsbesorgungen sicherzustellen. Uns gelingt es immer noch, in über 90 Prozent der Beratungsfälle Energiesperren abzuwenden oder sie auch aufheben zu lassen.

Auch in der gegenwärtigen Coronapandemiezeit ist es uns durchgehend gelungen, die Beratung sowohl telefonisch als auch per E-Mail aufrechtzuerhalten und seit Juni auch wieder persönlich durchzuführen. Die Nachfrage ist gleichbleibend hoch geblieben in der ganzen Zeit, während der Zeit des Moratoriums war sie vielleicht ein kleines bisschen geringer. Mittlerweile sind wir voll besetzt bei uns in der Beratung mit vier Projektmitarbeitern und haben unser Angebot um drei Standorte erweitern können. Lichtenberg, Reinickendorf und Moabit sind dazugekommen.

Wir haben im Juni 2019 das Fachforum Energiearmut ins Leben gerufen unter Schirmherrschaft von Herrn Senator Behrendt, und es hat sich mittlerweile auch gut etabliert als Dialog- und Diskussionsforum. Es ist uns gelungen, Vertreter von Grundversorgern, Netzbetreibern, Jobcentern, Bezirksämtern, der Regionaldirektion, der Senatsverwaltung für Wirtschaft, Energie und Betriebe und der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales sowie der Sozialberatungsstellen ins Forum zu involvieren. Ziel dieses Forums ist es, Transparenz bei den Arbeits- und Verwaltungsabläufen der Beteiligten herzustellen. Ich habe ja aufgezählt, wie viele daran beteiligt sind.

Zukünftig geht die Planung in drei Arbeitsgruppen weiter: Prävention, Kommunikation und Nachhaltigkeit. Wir haben auch schon erste Lösungsansätze dort erarbeiten können, um die hohe Zahl der Energiesperren zu reduzieren. Zum einen konnten wir die Kommunikation mit den Grundversorgern durch die Einrichtung einer Hotline und eine Optimierung der Verbraucherinformation verbessern. So ist zum Beispiel die Homepage von Vattenfall aktualisiert worden, oder es gibt ein Infoblatt von der GASAG. Zudem gibt es auch schon Handlungsstrategien und Regelungen zum Aussetzen von Mahn- und Sperrprozessen, insbesondere bei der Einschaltung von Sozialleistungsträgern und Beratungsstellen.

Aber die Teilnahme an diesem Forum ist freiwillig, gründet also auf dem Prinzip der Freiwilligkeit, und auch alle dort erarbeiteten Maßnahmen und deren Umsetzung erfolgen auf freiwilliger Basis. Das kann keiner offiziell einfordern, und es kann auch nicht durch Dritte durchgesetzt werden.

Das zeigt so etwas das Problem, das wir im Rahmen dieses Forums haben: dass es keine verbindlichen Selbstverpflichtungen gibt und wir insofern flächendeckende, berlinweite und verbindliche Umsetzungsmaßnahmen nur eingeschränkt weiterführen können.

Das Fachforum hat sich bewährt. Es stößt aber eindeutig an Grenzen, wo ein einheitliches, also auch ein bezirksübergreifendes Handeln notwendig und sinnvoll ist. Ein Beispiel, um einen langen Abstimmungsprozess darzustellen, ist die Verwendung einer Vollmacht für die Hotline von Vattenfall. Ziel ist es, dass es eine einheitliche Vollmacht für die Jobcenter gibt, damit diese im System von Vattenfall lesbar ist. Hier gab es lange Probleme mit der Umsetzung zwischen Vattenfall, Regionaldirektion und Jobcentern, und dabei dürfte es eigentlich bei einer einheitlichen Vollmacht kein ganz großes Problem geben. Das ist nur ein einziges Beispiel.

Wenn es berlinweite Lösungen geben sollte, dann müsste es auch verstärkt eine Unterstützung auf der Verwaltungsebene geben. Und es müsste eine politische Arbeitsebene geschaffen werden, die ein einheitliches Vorgehen auf Landesebene ermöglicht. Es müssten regelmäßig auch die Senatsverwaltungen und die Regionaldirektion Berlin-Brandenburg beteiligt sein. Insofern ist der Beschluss, um den es heute geht, ein sehr guter, denn der sieht auch vor, dass die Senatsverwaltungen aktiv die Umsetzung der Maßnahmen unterstützen. Das ist allerdings bislang nicht so aktiv passiert.

Wir wünschen uns, dass das Forum weitergeführt wird, möchten aber auch klare, eindeutige Verantwortlichkeiten dafür haben. Wir wünschen uns eine politische Führung auf Senatsebene mit klarer Zuständigkeit auf der Verwaltungsebene, die diesen Prozess begleitet. Wir wünschen uns eine Abstimmung auf bezirklicher Ebene über das gemeinsame Verwaltungshandeln in den Jobcentern und Bezirksämtern. Darüber hinaus braucht man auch beschlussfähige Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner, die in die Arbeit des Fachforums involviert werden. Wir wünschen uns für die Zukunft, dass unsere Beratung fortgesetzt wird und eine Verstetigung des Projekts. – Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Vorsitzender Frank-Christian Hansel: Vielen Dank, Frau Elß! – Herr Rienecker von Vattenfall, Sie haben eine Präsentation vorbereitet. Ich hoffe, das klappt. – Die Technik ist dran. – Herr Rienecker, Sie hören uns? Ich höre nichts. – Man kann Sie hören, aber Präsentation ist erst mal nicht. Vielleicht können Sie einfach erzählen, was Sie präsentieren wollten!

Bernd Rienecker (Vattenfall) [zugeschaltet]: Genau, ich kann das auch ohne Präsentation machen! Ich habe vor über einem Jahr am Fachforum teilgenommen, und da habe ich ganz klar gesagt: Aus unserer Sicht gibt es zwei ganz wesentliche Problembereiche, wenn man Stromsperrern vermeiden will. Das eine ist Transparenz, und das andere ist Zusammenarbeit, um wirklich die unnötigen bestmöglich vermeiden zu können. Ich kann aus meiner Sicht nur sagen: Wir haben seitdem viel erreicht – nicht wir allein. Zusammen mit Verbraucherschutzorganisationen und Jobcentern haben wir viele wichtige Schritte in Gang gebracht. Es stimmt, dass die alle noch nicht komplett fertig sind und es auch nicht gerade völlig reibungsarm läuft. Trotzdem bin ich, ehrlich gesagt, eher sehr zufrieden damit, dass wir so gut vorankommen. Man darf auch nicht vergessen, dass Corona in solchen Fragen viele Hürden in den Weg stellt. Beispielsweise sind bei uns die intendierten Anpassungen der Mahnschreiben noch nicht umgesetzt, weil wir durch Mehrwertsteueranpassung und Moratorium und ähnliche

Dinge eine extreme Last auf unserer Formularbearbeitungsabteilung hatten, und die konnten nicht so viel umsetzen, wie wir im Idealfall gern gehabt hätten.

Was wir als einen wichtigen Meilenstein gemacht haben, ist, dass wir das Forderungsmanagement in der öffentlichen Wahrnehmung aus dem Schattendasein herausbewegt haben, weil wir davon überzeugt sind, dass es einfach hilft, wenn jeder Betroffene versteht, wie diese Prozesse grundsätzlich funktionieren, und entsprechend handeln kann. Wir haben eine Webseite in unserem Webauftritt eingerichtet, die sich speziell mit Zahlungsstörungen beschäftigt, und ich war persönlich sehr überrascht, dass sie teilweise bis zu dreieinhalbtausend Mal pro Monat von verschiedenen Usern benutzt wird. Das finde ich schon sehr beeindruckend. Auf dieser Webseite bieten wir Informationsflyer in sieben verschiedenen Sprachen an, und die werden regelmäßig frequentiert. Wir haben Erklärvideos eingeführt, die in einer einfachen, symbolischen Sprache darstellen, wie das mit Zahlungsstörungen funktioniert, wie wir damit umgehen, welche Möglichkeiten ein Kunde hat, aus diesem Prozess auszusteigen, und mit wem er Kontakt aufnehmen kann, um sich helfen zu lassen. Wir haben in dem Zug auch auf Verbraucherschutz und Schuldnerberatung verwiesen, auch auf die Jobcenter, und es ist – bislang jedenfalls – sehr gut, dass wir eine Hotline für Verbraucherschutz, Schuldnerberatung und Jobcenter anbieten, um direkt bei uns ohne lange Wartezeiten mit Fachleuten verbunden zu werden, damit Fragestellungen, die sich um Sperrungen und Sperrungskontext drehen, sehr schnell und kompetent beantwortet werden können.

Wir haben nicht nur die Webseite, weil wir wissen, dass nicht alle Menschen das Web nutzen, und schicken bei Mahnungen in einer höheren Stufe selektiv mehrsprachige Beileger mit; die sind in einer oder zwei Sprachen in der Mahnung mit drin und erläutern, vor welchem Hintergrund das alles steht.

Insgesamt kann man sagen: Prima, die Sperrungen sind dieses Jahr weniger! – Das liegt aber, ehrlich gesagt, v. a. an Corona. Es ist ein bisschen schwierig zu orten, wie stark der Wirkungsgrad all der Maßnahmen ist, die eingeleitet worden sind. Aber – für mein Gefühl jedenfalls – haben wir inhaltlich viel erreicht, was dazu beiträgt, dass vermeidbare Sperrungen deutlich weniger Raum greifen als vor diesen Maßnahmen. Es ist auch nicht so, dass wir uns jetzt zurücklehnen und zufrieden sind: Wir arbeiten an weiteren Maßnahmen: Beispielsweise wollen wir Ratenpläne für Kunden online anbieten, um die Schwelle, sich bei uns zu melden, zu nehmen und dem Kunden Gelegenheit zu geben, das direkt an einem Rechner aufzustellen. – Das ist eine Maßnahme, die wir zusätzlich neben den schon versprochenen Maßnahmen in Bezug auf die Anpassung der Mahnschreiben in Angriff nehmen werden. – Das von meiner Seite kurz als Überblick.

Vorsitzender Frank-Christian Hansel: Vielen Dank, Herr Rienecker! – Wir kommen jetzt zum Fragenkatalog der Fraktionen. Ich sehe Wortmeldungen von Herrn Dr. Taschner; danach Herr Buchholz. – Herr Dr. Taschner, bitte sehr!

Dr. Stefan Taschner (GRÜNE): Vielen Dank, Herr Vorsitzender! – Vielen Dank an die Anzuhörenden! – Es liegt auch eine schriftliche Stellungnahme der GASAG vor, die ich ganz spannend zu lesen fand. Insgesamt stelle ich fest: Wir hatten mal so eine Anhörung im Verbraucherschutzausschuss – das dürfte etwa anderthalb Jahre her sein –, wo wir das schon einmal besprochen haben. Ich stelle bei allen Energieversorgern fest: Wir sind insbesondere bei GASAG und Vattenfall, die für den Hauptteil der Energiesperren verantwortlich sind,

einen Schritt weitergekommen,. Das zeigt, wie wichtig es ist, mit so einem Antrag und solchen Anhörungen das Thema immer wieder anzusetzen, um kontinuierlich Verbesserungen hinzubekommen.

Jetzt zu meinen Fragen: Frau Busch, an Sie habe ich am wenigsten Fragen, weil ich sagen muss, dass die Stadtwerke einfach toll sind. Sie kommen nicht nur Ihrer ökologischen, sondern auch sozialen Verantwortung nach. Keine Bonitätsprüfung, die Kooperation mit der Verbraucherzentrale – alles genau in dem Sinn, wie die Koalition diese Stadtwerke zum Anfang der Legislaturperiode ertüchtigt hat, richtig loszulegen. – Zwei kurze Fragen: Mich würde interessieren, wie viele Problemfälle oder sogar Kündigungen es bei den Stadtwerken gab, seit sie gegründet worden sind. Und: Haben Sie irgendwie zu Coronazeiten schon irgendetwas Coronaspezifisches schon gemacht oder haben Sie das noch vor?

An Frau Elß habe ich die meisten Fragen. Mich würde interessieren: Wie wichtig ist es eigentlich, dass Sie bei den Energieversorgern konkrete Ansprechpartner haben, auf die Sie zugehen können? Inwieweit funktioniert das eigentlich ganz gut? – Sehr viel wurde erzählt, dass sehr viel übers Internet läuft; das ist eine tolle Sache. Wenn ich meine Mutter anschau, dann weiß ich: Die hat damit einfach Probleme. – Also Personen so um die 80 Jahre sind nicht unbedingt alle so netzaffin, wie es manchmal nötig ist. Deswegen die Frage: Merken Sie das auch, dass man bei den Leuten, mit denen Sie zu tun haben, sagen kann, dass man viel übers Internet abdecken kann? Oder braucht es doch die persönliche Beratung? Wie wichtig ist die?

Ein Thema, als wir uns das letzte Mal darüber unterhalten haben, waren die lesbaren Mahnungen. Da sollte es Fortschritte geben. – Aus Ihrer Sicht: Haben sich da Dinge seitens der Energieversorger verbessert? – Dann haben Sie gesagt, die Netzbetreiber seien in dem Forum dabei. Wir werden ja hoffentlich bald die Stromnetze rekommunalisieren. – Welche Rolle kann so ein Netzbetreiber gerade bei Energiesperren letztendlich einnehmen?

An Herrn Rienecker auch ein paar Fragen: Die GASAG hat uns eine ganze Reihe von Sachen von covidspezifischen Maßnahmen geschrieben. – Vielleicht können Sie sagen, was Sie seitens von Vattenfall diesbezüglich außer diesem Moratorium gemacht haben? – Dann eine Verwunderung von mir: Sie haben gesagt, die Formularabteilung sei derzeit überlastet; das verstehe ich alles total. Aber, wie gesagt, wir haben uns schon vor anderthalb Jahren unterhalten, und ich weiß, dass es einen Folgetermin gab. Und da hatten Sie, glaube ich, die ersten Entwürfe schon mehr oder weniger vorbereitet. Mich wundert es schon, dass das immer noch nicht fertig ist. Ich war eigentlich zuversichtlich, dass das, bevor diese ganze Covid-Pandemie begonnen hat, schon abgeschlossen ist. – Wo kam es da zu Verzögerungen? – Die allerletzte Frage zum Thema Weihnachtsfrieden bzw. Winterfrieden: Auch das war ein Thema. Die GASAG schreibt in ihrem Brief, dass sie so etwas wie einen Weihnachtsfrieden um Weihnachten herum hat. Wir haben damals schon darüber gesprochen, ob es nicht einen Winterfrieden braucht. – Wie sieht die Vattenfall das gerade vor den jetzigen Covid-Maßnahmen? Kann man hier vielleicht noch stärker aktiv werden? – Vielen Dank!

Vorsitzender Frank-Christian Hansel: Vielen Dank, Herr Dr. Taschner! – Herr Kollege Buchholz von der AfD-Fraktion.

Christian Buchholz (AfD): Ich glaube, ich muss hier erst mal einige Dinge geraderücken: Hier treten immer wieder die Unterschiede zwischen den sozialistischen Parteien und den bürgerlichen, wirtschaftsorientierten auf. Dr. Taschner sagte eben, für die Stromsperrn ist der Stromanbieter verantwortlich. – Das kann man auch genau anders sehen: Es haben die Konsumenten ihre Rechnungen zu bezahlen, und von daher ist bei denen die Verantwortung zu suchen; da kann man die nicht völlig freisprechen. Der Verzicht vom Stadtwerk auf Bonitätsprüfungen ist mit einem gewissen Risiko verbunden, dass sich langfristig auswirken kann. Von daher ist das nicht so einfach.

Aber zu den konkreten Fragen, und zwar fange ich bei Frau Elß an: Sie haben schon mal bei einer Anhörung im Ausschuss gesprochen und auch in weiteren Gesprächen. Sie haben jetzt gesagt, dass Sie Aufhebungen und Abwendungen von Stromsperrn erreicht haben. – Da ist meine Frage: Wie haben Sie das erreicht? – Sie haben Lösungsansätze erwähnt. Dazu möchte ich fragen: Welche? – Dann, um sich der Ursache zu nähern: In der Debatte im Parlament hat Herr Schultze-Berndt einen interessanten Satz gesagt: Es geht um Personen, die auf eine gewisse Art und Weise das Vermögen über die eigene administrative Kompetenz verloren haben. – Damit kommen wir der Sache näher. Die eigene administrative Kompetenz – da geht es um Verwaltung des eigenen Haushalts in Privathaushalten, um die wirtschaftliche Kompetenz, und die kann man verlieren; das ist schlimm genug. Aber zuerst muss man sie überhaupt erwerben. Das kann ja auch Menschen treffen, die das nie erworben haben.

Jetzt konkret die Fragen an Frau Busch, Frau Elß und Herrn Rienecker: Waren Sie eigentlich mal mit Ihrem Thema, Ihren Vorträgen in Schulen unterwegs, um dort jungen Leuten zu erklären, wie das mit der Stromrechnung, den entsprechenden Kilowattstundenpreisen, Gaspreisen und Ähnlichem funktioniert? – Herr Rienecker, nächste Frage: Sie haben eben gesagt, es gebe eigene Vorschläge von Vattenfall. Sie haben etwas von Videos zu Zahlungsstörungen erwähnt. Ich habe eben mal ganz schnell nachgeschaut und bei Google gesucht: Vattenfall, Stromabschaltung; Vattenfall, Erklärvideos; Zahlungsstörungen. – Ich haben unter den verschiedenen Suchkriterien nichts gefunden. – Wie sollen denn Menschen, die weniger mit dem Internet zu tun haben, diese Erklärvideos finden? – Von daher, das konkret zusammenfassend: Was wurde getan, um frühzeitig junge Leute bei Vertragsabschlüssen oder schon in der Bildung, in der Ausbildung, in der Schule darauf hinzuweisen, wie das funktioniert, dass man nicht nur in Bezug auf Strom, sondern in Bezug auf sein privates Gesamtbudget nur weniger Geld ausgeben kann, als man verdient?

Vorsitzender Frank-Christian Hansel: Herr Dr. Efler!

Dr. Michael Efler (LINKE): Vielen Dank! – Meines Erachtens gehört es nicht zur Aufgabe von Energieversorgern, in Schulen über Stromrechnungen zu informieren – aber das nur am Rande. – Ich wollte mich bei allen Anzuhörenden für die interessanten und unter dem Strich positiven Ausführungen. Ich denke, dass da in dieser Wahlperiode einiges in die richtige Richtung bewegt worden ist, und finde jeden Schritt wichtig. Aber es reicht natürlich noch nicht. Deswegen will ich gezielt nachfragen – bei Frau Busch nur ganz kurz. Da habe ich nur die Nachfrage: Sie haben einen Wunsch geäußert, den ich, glaube ich, akustisch nicht ganz verstanden habe. Es war der Wunsch, am Fachforum beteiligt zu werden. – Vielleicht können Sie diesen Wunsch wiederholen? – Es ist ja bald Weihnachten, und vielleicht sind wir der Lage, bestimmte Wünsche zu erfüllen.

Dann an Frau die Elß die Frage: Wir hatten beim ersten Lockdown ein Moratorium bei den Stromsperren. Dieses Moratorium ist Ende Juni ausgelaufen, wenn ich es richtig weiß. – Rechnen Sie jetzt mit zunehmenden Stromsperren aufgrund des Auslaufens des Moratoriums, oder ist das vielleicht schon absehbar? – Und: Kann man schon irgendwelche Aussagen treffen, ob die zunehmend schärfer werdende Wirtschaftskrise sich in Fallzahlen bei der Verbraucherzentrale bemerkbar macht? – Da wir jetzt erneut in einen Lockdown gehen und ich, ehrlich gesagt, nicht glaube und nicht sicher bin, dass er Ende November endet, die Frage: Wäre es nicht angeraten, ein erneutes Moratorium auf den Weg zu bringen?

An Vattenfall hat der Kollege Taschner bereits einige richtige Fragen gestellt. Ich würde, was das Thema Weihnachtsfrieden angeht, noch ein ähnliches Thema ansprechen – den Wochenendfrieden: Es gibt einige Energieversorger in Deutschland, die Stromsperren nur montags bis donnerstags durchführen, damit möglichst vor dem Wochenende Regelungen getroffen werden können. – Inwieweit ist das auch bei Ihrem Unternehmen ein Thema? Haben Sie das mal überlegt; ist da was zu machen? – Auch an Sie die Frage, was Sie von einem erneuten Moratorium halten, ob Sie bereit wären, das zu tun. – Dann die Frage – möglicherweise hat es Herr Taschner schon erwähnt; ich bin mir nicht ganz sicher: Mehrfach ist beim Fachforum über eine Beilage in einfacher Sprache bei allen Sperrankündigungen gesprochen worden. Soweit ich weiß, ist es bis heute nicht umgesetzt. Das ist der einfachste Weg – ich habe vorhin erwähnt 100 000 Drohungen; Sperrankündigen sind vielleicht ein bisschen weniger, aber noch recht viele –, bei der direkten Kommunikation auf Hilfsangebote zu verweisen. – Ist das jetzt umgesetzt und, wenn nein, warum nicht? – So schwer kann das eigentlich nicht sein. Der Beschluss des Parlaments ist schon lange vor Corona gefasst worden; Corona kann jedenfalls keine Erklärung sein. Aber da bitte ich um eine Antwort.

Dann hätte ich noch ein paar Fragen an den Senat, und da haben wir jetzt ein kleines Problem: Wir sind hier im Wirtschaftsausschuss, aber die zuständige Senatsverwaltung ist, zumindest was die Finanzierung angeht, die Justizverwaltung, und es ist, glaube ich, jetzt niemand hier von der entsprechenden Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz. Ich will trotzdem die Fragen an die Wirtschaftssenatorin stellen; vielleicht ist es ausrichtbar: Welche Schritte hat der Senat aktiv unternommen, um den Parlamentsbeschluss umzusetzen? Sind eigentlich auch die Zuständigkeiten für die jeweiligen Unterbereiche des Parlamentsbeschlusses geklärt innerhalb des Senats? – Dann, und das fällt ganz sicher in Ihren Zuständigkeitsbereich, Frau Pop: Welche Auswirkungen hinsichtlich Rückständen oder Sperrungen hatte der Lockdown bei Gewerbetreibenden? Gibt es da Hinweise, Informationen? – Das wäre, glaube ich, ganz spannend für uns. – Dann würde ich mich noch interessieren, wie der Stand bei einer Maßnahme im BEK, dem Berliner Energie- und Klimaschutzprogramm ist, nämlich dass die Anschaffung energiesparender Haushaltsgeräte seitens des Senats unterstützt wird, und zwar aufsattelnd auf das Kühlschranks-Austauschprogramm im Rahmen des Stromsparchecks. – Ich glaube, das wäre eine Maßnahme, wo wir Klimaschutz und Bekämpfung von Energie-Armut gut zusammenbringen können, und da frage ich mich, wie weit wir da bei Umsetzung eigentlich sind. – Das wäre es von meiner Seite.

Vorsitzender Frank-Christian Hansel: Vielen Dank, Herr Dr. Efler! – Kollege Henner Schmidt von der FDP.

Henner Schmidt (FDP): Danke, Herr Vorsitzender! – Erst mal zur Einordnung: Wir haben wirklich ein dramatisches Problem vor uns, wenn Menschen den Strom abgestellt bekommen

und dann im Dunkeln sitzen und vielleicht auch nicht mehr heizen können. Deshalb ist es wichtig, dass wir an dem Thema dranbleiben. Wir sind, so würde man umweltpolitisch sagen, bei einer End-of-Pipe-Strategie: Wir doktern an Symptomen rum. Eigentliche Ursache ist eine verfehlte Energiepolitik, die dazu führt, dass die Energiepreise so extrem hoch sind. Und wenn die Leute 300, 400 Euro mehr zahlen als in den Nachbarländern, sind natürlich viel mehr dabei, die überschuldet sind.

Die meisten Fragen haben die Kollegen schon gestellt. Mich hat insbesondere wie alle interessiert, was in der Coronazeit zusätzlich hinzukommt, auch die Frage, wie man mit Gewerbetreibenden umgeht. Aber ich habe eine Verständnisfrage: Erst mal finde ich sehr gut, dass insgesamt mit den Akteuren Verbraucherschutz, Schuldnerberatung, Jobcenter erreicht wurde, dass bei einem sehr großen Teil derjenigen, die nicht zahlen, die Stromsperre abgewendet werden kann; ich habe über 90 Prozent gehört. Aber es verbleibt ein, sagen wir mal, harter Kern von Menschen, die man nicht erreicht, und man weiß auch, dass manche Menschen in der Situation sind, wo sie einfach keine Post mehr lesen, keinen mehr reinlassen und wirklich schwer ansprechbar sind. – Was kann man eigentlich aus der Erfahrung von allen drei Befragten tun, die mit Schuldnerinnen und Schuldnern zu tun haben, um die Menschen zu erreichen, die durch die bisherigen Maßnahmen – dass man Briefe schreibt, dass man erklärt – nicht erreicht werden können, damit sie überhaupt einen Weg zu den Schuldnerberatungen und andere Hilfswege finden?

Vorsitzender Frank-Christian Hansel: Vielen Dank! – Kollege Schultze-Berndt, CDU-Fraktion.

Jörn Jakob Schultze-Berndt (CDU): Ich gehörte seinerzeit dem Beirat der Stadtwerke an, als diese Anhörung zu dem Thema war, und wir haben festgestellt, dass es nicht die Frage ist, ob man energiesparende Geräte hat oder eine Glühbirne durch eine LED-Lampe austauscht, sondern die Frage diejenige ist, dass die Menschen tatsächlich nicht erreicht werden können. Das ist ganz richtig geschildert worden, und da ist auch meine Frage an die Senatsverwaltungen: Eigentlich ist die Zuständigkeit im Bereich Verbraucherschutz, denn wir reden gerade nur über Konsumentenansprache. Und es nervt mich sichtbar, dass ich diese Anhörung hier zum zweiten Mal machen muss – einmal im nicht zuständigen Sozialausschuss, und jetzt zum zweiten Mal im nicht zuständigen Wirtschaftsausschuss, wie Sie alle gerade betonen. Insofern ist das zwar ein Prestigeobjekt von Rot-Rot-Grün, aber in der Sache völlig verfehlt. Denn es handelt sich um ein Problem der Personen, an die man nicht herankommt.

Und wenn ich Sie richtig verstanden habe, Frau Dr. Busch von den Stadtwerken, dann freuen Sie sich darüber, dass Sie keine Liquiditätsprüfung bei den Kunden machen und maximal die Kündigung aussprechen, was ja kein Problem ist, weil der gekündigte Kunde der Stadtwerke – wenn ich es richtig verstanden habe – dann dem Grundversorger, der Firma Vattenfall in den Schoß fällt. Das heißt, die Stadtwerke sind das Problem los, sie haben sowieso keine Gewinnerzielungsabsicht. Anschließend läuft der Kunde bei Vattenfall an, der ihn zu nehmen hat – Kontrahierungszwang –, und wenn der Kunde dort nicht bezahlt, muss die Firma Vattenfall die nicht bezahlten Schulden auf alle anderen Kunden bei Vattenfall umlegen. Das heißt, der Strompreis wird dadurch teurer, indem wir ihn zwingen, er soll bitte ja nicht in irgendeiner Form konsequent gegen den Konsumenten vorgehen.

Und wenn ich es richtig verstehe, ist es – und da wird sicherlich Frau Elß zustimmen – eben nicht nur ein Problem, dass die betreffende Person nicht die Stromrechnung bezahlt, sondern sie verpasst üblicherweise auch Termine beim Jobcenter, bezahlt meistens auch nicht die Miete, die Handyverträge, die Versicherungen und vermutlich auch nicht die Konsumentenkredite, die fällig sind, sondern diese Personen sind in einer Schuldenfalle, und diese Schuldenfalle endet nicht bloß beim Stromabsperren, sondern quasi bei einer intensiven, umfänglichen Begleitung dieser Person. Insofern glaube ich, dass wir mit vielem, was jetzt angestoßen wurde, auf dem richtigen Weg sind. Aber wenn ich es richtig verstanden habe, kann das nicht ausreichen, einfach bloß ein paar Mitarbeiter irgendwo hinzusetzen und zu sagen: Was machen wir bloß mit dem Strom?

Und wenn ich es richtig verstanden habe – und so ist es ja auch bestätigt worden –, handelt es sich hierbei quasi ausnahmslos um Fälle, wo bei einem Konsumenten, der die Stromrechnung nicht bezahlt hat, die Sperrung abgewendet werden kann. Es gibt keinen Fall, in dem die Sperrung nicht abgewendet werden konnte, wenn die Person zu einer Beratungsstelle gegangen ist, sei es Verbraucherzentrale, Energiearmutsberatung oder Schuldnerberatungsstelle. Das heißt, die Sperrung kann zu 100 Prozent abgewendet werden, wenn es zu einer rechtzeitigen Ansprache kommt. – Da ist die Fragestellung: Wie sorgen wir dafür, dass die Personen rechtzeitig angesprochen werden, dass man ihnen hilft, systematisch ihr Leben in den Griff zu bekommen? – Insofern ist aus meiner Sicht das Thema Energiearmut an der Stelle als Begrifflichkeit falsch, weil wir hier über ein Problem der Schuldenfalle in bestimmten Bereichen der Nichtmöglichkeit der eigenen Kompetenzerhaltung für diesen Personenkreis reden. Da müssen wir umfänglicher herangehen, als nur im Wirtschaftsausschuss die Stadtwerke dafür zu loben.

Vorsitzender Frank-Christian Hansel: Das war ein Statement ohne viele Fragen. – Herr Scheermesser, danach Herr Stroedter.

Frank Scheermesser (AfD): Vielen Dank! – Ich würde ergänzend wissen wollen, wie viele betriebsinterne Kosten es verursacht, wenn Stromabschaltungen und Wiederschaltungen gemacht werden. – Das ist alles.

Vorsitzender Frank-Christian Hansel: Vielen Dank! – Herr Kollege Stroedter!

Jörg Stroedter (SPD): Vielen Dank, Herr Vorsitzender! – Herr Kollege Schultze-Berndt! Ich bin ein bisschen entsetzt über Ihren Auftritt eben. Ich meine, Sie haben ja das „Christlich“ im Namen Ihrer Partei. Wie Sie hier über Leute reden, finde ich schon hart an der Grenze, so nach dem Motto: Das sind immer die gleichen Leute, die auch woanders nicht hingehen, die nicht beim Jobcenter erscheinen, also sozusagen die Schnorrer. – Das ist die Botschaft, die Sie hier sagen wollen. Das muss ich zurückweisen. Das sind sehr viele Leute, die wirklich in ernstesten Problemen sind, und von daher eine Verbraucherschutzberatung und andere Hilfe brauchen. Deshalb finde ich es nicht akzeptabel, dass Sie das hier so sagen, und vielleicht können die Stadtwerke etwas dazu sagen, ob es so ist, dass die Stadtwerke praktisch Kunden entsorgen. Das ist die Botschaft, die Sie eben gesagt haben. – Vielleicht, Frau Dr. Busch, kann das hier angesprochen werden? – Ich kann das nicht erkennen.

Im Übrigen, was Vattenfall betrifft, wissen Sie, Herr Schultze-Berndt: Ab 1. Januar ist es nun endlich so weit – auch wenn CDU und FPD davon nicht so begeistert sind –, dass das Strom-

netz zurückkommt. Deshalb wird sich hier vieles ändern, und wir werden den sozialen Gedanken, den wir als Koalition haben, einhalten. Der Verbraucherschutz spielt dabei auch eine Rolle, und das ist uns als Koalition wichtig.

Vorsitzender Frank-Christian Hansel: Im Moment sind keine Wortmeldungen, und ich rege an, dass die Senatorin die Stellungnahme für den Senat macht. – Bitte sehr, Frau Senatorin Pop, Sie haben das Wort!

Bürgermeisterin Ramona Pop (SenWiEnBe): Vielen herzlichen Dank! – Auch von meiner Seite aus Dank an die Anzuhörenden! – Vonseiten des Senats ist richtig beschrieben worden, dass die Zuständigkeit für den Verbraucherschutz bei der Justiz- und Verbraucherschutzverwaltung liegt, aber selbstverständlich sowohl die Sozialverwaltung wie auch wir als Wirtschaftsverwaltung eng eingebunden sind. Wir als Senat bzw. die Justizverwaltung hat unter der Schirmherrschaft des Justizsenators das Fachforum Energiearmut eingerichtet, das alle relevanten Akteure zusammenbringt, um die unterschiedlichen Ansätze zur Vermeidung von Strom- und Gassperren, die hier diskutiert werden, zu entwickeln. Denn tatsächlich ist die Rechtslage nicht so eindeutig, dass man das mit einer Gesetzesänderung oder mit einem Satz ändern könnte. Man muss vielfältige Ansätze verfolgen. Das tut das Fachforum Energiearmut. Es hat die Arbeit bereits im letzten Jahr aufgenommen und trotz der Coronapandemie in diesem Jahr fortgesetzt, nicht in der Intensität und nicht mit realen, sondern mit virtuellen Treffen – was aber alle inzwischen gewohnt sind –, um die Suche nach den Hilfestellungen gerade in dieser Zeit der Pandemie weiter zu gehen.

Sie wissen, dass eine Fülle von Maßnahmen auf den Weg gebracht worden ist, dass beispielsweise das Thema des Weihnachtfriedens, das schon seit Jahren in Berlin praktiziert wird, mit den Grundversorgern verabredet wird. Sie wissen, dass wir v. a. rund um die Pandemie das Sperrmoratorium hatten und darüber diskutieren, es jetzt wieder auf den Weg zu bringen. – Was die Zahlen im Bereich Gewerbe angeht, nach denen gefragt wurde: Da müssen wir nachliefern; die Zahlen habe ich nicht dabei. Allerdings war die Nachfrage zu dem Moratorium im Frühjahr insgesamt überraschenderweise relativ überschaubar; das waren rund 8 500 bis 10 000 Kundenkontakte mit Bezug dazu. Die tatsächliche Inanspruchnahme war deutlich geringer als diese Anfragen. Das zeigt offensichtlich, dass es zwar einen Bedarf gibt, dieser aber eher in dieser Größenordnung und nicht größer ist, was eine gute Nachricht ist.

Das Thema der Einrichtung einer Hotline ist eins, das diskutiert worden ist. Es gibt derzeit unterschiedliche Hotlines für verschiedene Bezirke über die Jobcenter, und da wird über eine Ausweitung gesprochen. Es gibt bei der GASAG auch eine Art von Hotline, zumindest eine Nummer, bei der man sich melden kann. Die Frage der Vereinheitlichung ist immer mit datenschutzrechtlichen Fragen verbunden; auch daran wird gerade gearbeitet. – Das Thema der Aufklärung über mehrsprachige Flyer kennen Sie sicherlich auch. Es gibt Erklärvideos und Rechnungserklärungen, die gemacht werden, um das möglichst einfach gestalten zu können. – Zu den Stadtwerken hat Frau Busch bereits berichtet, dass das zur Strategie der Stadtwerke dazugehört.

Es ist gefragt worden nach der Anschaffung von energiesparenden Haushaltsgeräten: Das gibt es als Programm bei der Umwelt- und Klimaschutzverwaltung, aber es hat – zumindest mein letzter Stand – noch nicht begonnen. Allerdings gibt es ein Programm „Stromsparcheck aktiv“. Da gibt es einen 100-Euro-Gutschein für ein energiesparendes Neugerät; das Programm läuft offensichtlich. – Das ist im Großen und Ganzen das, was ich Ihnen heute berichten kann aus dem Fachforum Energiearmut. Der nächste reguläre Bericht – weil das Abgeordnetenhaus uns zu einem jährlichen Bericht verpflichtet hat – käme zum 31. März 2021 und wird sicherlich Resümee ziehen über das Pandemiejahr 2020.

Vorsitzender Frank-Christian Hansel: Vielen Dank! – Wir würden jetzt in die Antwortrunde kommen. Normalerweise fangen wir dann von hinten mit Herr Rienecker an, wenn Sie einverstanden sind, und danach Frau Elß und Frau Busch. – Herr Rienecker!

Bernd Rienecker (Vattenfall) [zugeschaltet]: Ich hoffe, dass es jetzt mit dem Ton direkt klappt.

Vorsitzender Frank-Christian Hansel: Ja, sieht gut aus!

Bernd Rienecker (Vattenfall) [zugeschaltet]: Sehr schön! – Dann fange ich an: Die Frage nach betriebsinternen Kosten für Sperrungen ist eine interne Betriebsangelegenheit von Vattenfall. Sie können ganz sicher sein, dass Sperrungen für uns wirtschaftlich wirklich das letzte Mittel sind, das wir einsetzen, weil wir bei Sperrungen insgesamt in Summe deutliche Verluste machen. Es ist nicht so, dass wir diese Kosten alle von den Kunden wiederbekommen, sondern es gibt da erhebliche Ausfälle, und insgesamt ist es so, dass Sperrungen nötig sind, damit die Schuldenberge nicht einfach weiter hochwachsen. Es ist aber nicht so, dass jede einzelne Sperrung für uns ein wirtschaftlich attraktiver Vorgang ist.

Dann zu den Erreichbarkeitsfragen: Genau damit hatte ich ja auch angefangen. Wie kriegen wir die Kunden möglicherweise aus einer Passivität raus? – Ich bin davon überzeugt, dass man mit den digitalen Medien eine Chance hat, die Kunden zu erreichen. Was aus meiner Sicht schwierig abbildbar wäre, wäre, irgendwie einen Vor-Ort-Service einzurichten, der versucht, die Kunden in der Wohnung aufzusuchen. Das wäre wirtschaftlich überhaupt nicht sinnvoll abbildbar, also man muss versuchen, es mit den vorhandenen Mitteln möglichst gut auszuprägen.

Dann war die Frage zur Sperrankündigung: Ich habe vorhin gesagt, dieser Flyer, den wir gemacht haben, in dem einfach erklärt ist, wie diese Prozesse funktionieren und an wen man sich wenden kann, wird insbesondere bei der Sperrankündigung schon benutzt – möglicherweise nicht ganz flächendeckend, aber ich weiß, dass wir ihn in dem Umfeld einsetzen. – Zu der Frage, wie wir zu einem Moratorium stehen, hat Frau Senatorin Pop schon gesagt: Es gab in der ersten Runde bei dem Moratorium gar nicht so viel Bedarf, diese konkreten Maßnahmen zu vereinbaren. Es gab eine deutlich größere Nachfrage nach Maßnahmen, die wir parallel als Vattenfall angeboten haben, die einfach von der Aufstellung her insgesamt für beide Seiten vernünftiger Ergebnisse sicherstellen und insbesondere den Leuten die kurzfristige Zahlungsthematik aus dem Feld räumen konnten.

Zum Thema Wochenendfrieden funktioniert das Ganze in etwa so: Wenn wir einen Sperrauftrag an das Netz erteilen, hat das Netz sechs Tage Zeit. Wenn wir jetzt versuchen zu antizipie-

ren, wann das Netz den Vorgang bearbeiten würde, und sagen: aber nicht an den Tagen, dann ist das einfach eine zusätzliche Einschränkung, die wiederum die Sechstagesfrist beim Netz betreffen würde. Insofern: Wir erteilen den Auftrag, und das Netz hat sechs Tage Zeit. Das heißt, dass das Netz durchaus mit einer genügend entwickelten Personaldecke das abbilden könnte im Sinne von: Am Wochenende sperren wir nicht.

Zu den Erklärvideos, die jetzt so schnell nicht gefunden wurden: Wir tracken, wie oft die benutzt und angeguckt werden, und die sind noch nicht so lange live geschaltet. Insofern lernen wir da noch und verbessern die Mimik, die zu finden. Kann sein, dass das immer noch nicht ideal ist; dafür würde ich jetzt nicht die Hand ins Feuer legen. Wir verfolgen das aber systematisch und verbessern das und sind natürlich auch für Vorschläge dankbar, wie das verbessert werden kann. – Zu den Schulen und Informationsveranstaltungen muss man sagen: Es gibt sehr viele Schulen, und wenn wir versuchen würden, in den Schulen separate Informationsveranstaltungen vonseiten der Energieversorger oder vonseiten Vattenfalls durchzuführen, dann ist das, glaube ich, ein sehr aufwendiges Verfahren, um Informationen an die Menschen zu bringen. Ich glaube, dass es sehr viel besser ist, Menschen in einem Dialog zu informieren, und zwar dann, wenn es gebraucht wird. Wir sind aktiv erreichbar, wenn jemand sich mit Mahnungen bei uns meldet, und ich glaube, dass man in dem Zusammenhang sehr viel zielgerichteter diese Informationen dahin streuen kann, wo sie gebraucht werden.

Weihnachtsfrieden ist noch ein Thema: Wir haben es jedenfalls klar so formuliert, dass wir das jährlich entscheiden. Die diesjährige Entscheidung ist noch nicht gefallen, aber es ist sehr unwahrscheinlich, dass wir ausgerechnet dieses Jahr keinen machen sollten. Aber das hat auch etwas damit zu tun, wie viele Feiertage zwischen Weihnachten und Silvester sind, wann man anfängt, wann man aufhört. Letztes Jahr haben wir sehr viel früher angefangen, was mit den Umstellungen beim Netz zu tun hatte. Insofern gibt es da immer spezifische Situationen, und wir entscheiden das jährlich im Managementteam.

Zu den Mahnschreiben habe ich gesagt: Sie sind noch nicht so umgesetzt, wie wir uns das vorgenommen haben. Das heißt nicht, dass noch gar nichts passiert ist. Aber es sind einige Bausteine, die wichtig sind, z. B. ist das kompakt formulierte Deckblatt noch nicht in die Mahnung integriert, weil es ein etwas aufwendigerer Prozess ist, kundenspezifische Informationen dazuzutun. Dafür muss man quasi das Rechnungsformular richtig erweitern, und das betrifft dann sehr viele Formulare. Insofern bin ich auch nicht glücklich, dass das nicht so weit ist, wie es hätte sein sollen, aber es hat definitiv viel mit Corona zu tun. – Dann war noch die letzte Frage zu Corona und unseren Aktivitäten, die wir da im Frühjahr gemacht haben: Wir haben im Frühjahr insbesondere eine ganze Reihe von Modalitäten für Zahlungsaufschübe, und zwar ohne große weitere Vorbedingungen mit Kunden vereinbart. Wir haben Abschlagssenkungen mit Kunden vereinbart, die im Vierwochenzyklus an dem konkreten Stromverbrauch orientiert waren, sodass der Kunde hinterher nicht am Ende des Moratoriums plötzlich einen Schuldenberg vor sich hatte, sondern durch diesen Moratoriumsprozess hindurch begleitet wurde und anteilig etwas beitragen konnte, um den Schuldenberg später zu reduzieren. Das Modell hat sich aus meiner Sicht sehr bewährt, und ein ähnliches Modell können wir uns durchaus in dieser Situation vorstellen. – Das waren die offenen Fragen, die ich mitgeschrieben hatte. Ich hoffe, ich habe einigermaßen vollständig geantwortet.

Vorsitzender Frank-Christian Hansel: Vielen Dank, Herr Rienecker! – Jetzt Frau Elß von der Verbraucherzentrale.

Dörte Elß (Verbraucherzentrale Berlin): Ich hoffe, ich habe auch alle Fragen mitgeschrieben. Ich kann versuchen, von vorne anzufangen. Inwieweit es ganz wichtig ist, konkrete Ansprechpartner zu haben: Bei den Energieversorgern ist das sehr wichtig. Man kennt das, wenn man ein Briefchen mit „Sehr geehrte Damen und Herren“ schreibt und dann wartet, dass es entsprechend weitergegeben wird, oder wenn man bei einer zentralen Nummer anruft und dann weitervermittelt wird. Konkrete Ansprechpartner sind wirklich sehr gut für die Arbeit. Man kann eine Telefonnummer wählen, man kann dort anrufen, oder man kann auch jemanden direkt anschreiben. – Das ist nicht nur für uns, sondern genauso für die Jobcenter wichtig, und das war das, was ich vorhin mit der Vollmacht angebracht habe, sodass nicht nur wir als Verbraucherzentrale die Möglichkeit haben, direkt in Kontakt zu treten, sondern auch jedes einzelne Bezirksamt in jedem einzelnen Bezirk. Das war ein langer Prozess, und es ist gut, wenn das jetzt heute umgesetzt ist. Das ist schon mal ein Fortschritt, den wir im Rahmen dieses Forums erreicht haben.

Die Frage, inwieweit persönliche Beratung wichtig ist: Persönliche Beratung ist gerade in diesem Bereich sehr wichtig. Es gibt vieles, das man telefonisch klären kann. Es gibt auch einige, die über entsprechende digitale Möglichkeiten verfügen. Aber gerade rund um den Bereich Schuldnerberatung ist immer wieder der Bedarf nach einem persönlichen Gespräch, nach einer persönlichen Beratung da. Insofern haben wir schon im Juni wieder begonnen, persönliche Beratungen durchzuführen, wo es möglich ist. Das wird telefonisch oder auf anderem Wege gemacht. Aber das ist nicht immer möglich. Persönliche Ansprache ist durchaus wichtig, und deshalb haben wir das auf drei weitere Standorte ausgeweitet, also dass man nicht nur in Tempelhof eine persönliche Beratung bekommt, sondern mittlerweile auch in drei weiteren Bezirken. Das haben wir genau deshalb gemacht, weil die persönliche Beratung wichtig ist und auch nachgefragt wird.

Was sich bei der Mahnung geändert hat, wurde gerade von Vattenfall, von Herrn Rienecker so ein bisschen beschrieben. Wie es bei uns ankommt, hat sich bei den Mahnschreiben nicht viel getan. Die Mahnschreiben, die wir kennen – da sehen wir auch immer nur ein Schreiben –, sind Mahnschreiben ohne viele unterschiedliche Variationen, an denen man etwas ändern müsste, sondern es ist ein Mahnschreiben, das sich noch nicht weiterentwickelt hat. Und genauso ist es nicht so, dass automatisch ein Flyer beigelegt wird. Das wäre etwas, was wir uns wünschen: einerseits eine Mahnung, in der ordentlich darauf hingewiesen wird, wie es mit den Energiesperren aussieht und dass das nicht unten im Fließtext untergeht, und dazu einen Flyer, der dem einzelnen Verbraucher genau erklärt, dass da Handlungsbedarf ist, mit entsprechenden Möglichkeiten, wo ich mich hinwenden, wo ich mich beraten lassen kann. Denn je eher man sich beraten lässt und die Initiative ergreift, umso weniger kommt es zu Stromsperren.

Dann die Frage, welche Rolle die Netzbetreiber haben: Wir sind froh, dass wir sie dabei haben. Es ist immer wichtig, dass man die einzelnen Prozesse kennt. Im Augenblick ist es so, dass Netzbetreiber das machen, was vom Energieversorger vorgegeben wird. Aber wenn wir demnächst einen anderen Netzbetreiber haben, hoffen wir, dass wir in Gespräche kommen und vielleicht aushandeln können, wie es mit den Sperren oder mit Zeiten rund um die Feiertage aussieht. Insofern wünschen wir uns da weitere Einfluss- und Gesprächsmöglichkeiten.

Wie haben wir es erreicht, Energiesperren zu vermeiden? – Zum einen durch unsere Beratung und unsere Rechtsbesorgung. Wir übernehmen auch Rechtsbesorgungen, sprich Schriftwechsel oder Telefonate für die Ratsuchenden, wenn sie sich nicht selber weiterhelfen können. – Das ist der eine Schritt. – Und was wir aushandeln können, sind kleine Darlehensübernahmen durch die Sozialleistungsträger, Ratenzahlungsvereinbarungen oder Anpassung von Abschlägen. Aber wir gehen noch einen Schritt weiter – das habe ich vorhin gar nicht erwähnt –, und das ist der Nachhaltigkeitsgedanke: Wir versuchen, Energiesperren für die Zukunft zu vermeiden, indem wir Ratschläge geben, wie man Energie sparen kann. Wir haben bei uns im Haus eine Energiesparberatung, eine Energierechtsberatung, wo die entsprechenden Möglichkeiten der Beratung stattfinden können, sodass das Ganze einen nachhaltigen Effekt hat, und wir hoffen, dass es auf diese Art und Weise nicht wieder zu einer Stromsperre kommt.

Lösungsansätze sind im Prinzip die, die wir jetzt schon so ein bisschen besprochen haben und in dem Antrag selbst stehen: eine Hotline, eine bessere Kommunikation, Gesprächsmöglichkeiten und Übernahme von Darlehen durch die Sozialleistungsträger. – Dann hatten Sie die Frage, wie die Kinder es in der Schule mit dem Energiesparen oder Energiehaushalten oder Energiebewusstsein lernen. – Das ist etwas, was wir schon lange sagen: Das Thema Verbraucherbildung ist ein Thema, das in jede Schule gehört, nicht nur rund um das Thema Energiesparen und Energiesperren, sondern auch in allen anderen Themen. Wie sieht bei den Finanzen aus; worauf muss ich da achten, damit ich mich nicht verschulde? – Das ist ein Thema, das wir, wenn wir die Möglichkeit haben und in Schulen unterwegs sind, ansprechen.

Das Moratorium zu den Stromsperren: Ich habe am Anfang schon erwähnt, dass wir in dieser Zeit etwas weniger Beratungen hatten; da sind die Beratungszahlen etwas zurückgegangen. Sie haben dann aber wieder angezogen, als das Moratorium geendet hat. Bislang können wir aber nicht feststellen, dass es ungewöhnlich ansteigt, sondern in normalem Maß weitergeht. – Ein Moratorium fortzusetzen, ist etwas, das man sich wünschen kann, und wir wünschen uns das durchaus nicht nur zum Thema Stromsperren, sondern auch, wenn es um Kredite und Zinsen geht. Aber wie schon gesagt wurde: Wenn das Moratorium irgendwann zu Ende ist, dann müssen diese Summen natürlich bezahlt werden. Da wünschen wir uns, dass die Energieversorger da wieder einen guten Weg finden, um Abschlagszahlungen vielleicht zu verringern, um solche Möglichkeiten wieder aufzufangen. Denn ein Moratorium und noch ein Moratorium, und dann sind die Summen enorm angewachsen. – Mehr Fallzahlen: Ich habe schon gesagt, dass wir sie bis jetzt nicht feststellen können.

Dann war die Frage, ob der, der Energieschulden hat, auch viele andere Schulden hat: Das ist so schon richtig oder öfter richtig. Aber ich habe das letzte Mal schon gesagt: Ein großes Thema sind die Nachzahlungen, die geleistet werden müssen. Ein Drittel aller Ratsuchenden hat Probleme mit ihren Nachzahlungen, und von denen hat schon die Hälfte vorher Schätzungen erfahren. Das ist ein Phänomen, das auch diejenigen auf einmal treffen kann, die ansonsten mit ihrem Haushalt und ihren Zahlungen wunderbar à jour sind. Aber wenn dann so eine Nachzahlung kommt – möglichst eine Schätzung nach vielen Jahren –, kann einen das schon hart treffen kann. – Also das ist ein Phänomen, wo wirklich nur Stromsperren oder Energieschulden als einzige Schulden auftreten.

Es war die Frage: Was kann man tun, um rechtzeitig darauf hinzuweisen, dass es gar nicht so weit kommt? – Da gibt es vielfältige Möglichkeiten; Sie haben sie ja schon angesprochen: dass auf Beratungsmöglichkeiten verwiesen wird. Es kann angefangen werden bei der Ver-

braucherbildung bei den Jüngsten. Wenn einfache Informationsblätter bei jeder Erinnerung, bei jeder Mahnung, vielleicht bei jeder Rechnung beigelegt werden, wäre das auch eine Möglichkeit, darauf hinzuweisen, und dann natürlich Aktionen, dass solche Flyer ausgelegt werden, so dass es einfach mehr im Bewusstsein ist: Passt auf! Da entstehen Kosten; daraus können Konsequenzen entstehen, und handelt rechtzeitig! – Also da kann man sich wahrscheinlich einiges vorstellen, um Menschen rechtzeitig darauf aufmerksam zu machen. – Ich glaube, ich habe jetzt alle Fragen beantwortet. Wenn ich jemanden vergessen habe, bitte noch melden!

Vorsitzender Frank-Christian Hansel: Vielen Dank! – Liebe Kolleginnen und Kollegen! Wir sind jetzt fast durch, wenn wir Frau Busch noch hören. – Frau Dr. Busch!

Dr.-Ing. Kerstin Busch (Berliner Stadtwerke) [zugeschaltet]: Vielen Dank! Ich hoffe, ich bin gut zu verstehen. – Ich würde wie meine Vorsprecherin auch von vorne anfangen und die Fragen von Herrn Taschner beantworten wollen, und zwar die Frage nach den Problemfällen der Stadtwerke, wie viele wir sie seit 2017 hatten: Das war in einem niedrigen einstelligen Prozentbereich von Kunden; die genauen Zahlen kann ich Ihnen bei Bedarf gern nachreichen. Aber es war wirklich ein sehr niedriger einstelliger Bereich.

Was coronaspezifische Probleme angeht, kann ich sagen, dass wir keine besonderen zu verzeichnen haben. Es gab 20 bis 30 Kunden, die dieses Moratorium in Anspruch genommen haben. Diese maximal 30 Kunden befinden sich natürlich nicht im Mahnlauf, sondern mit denen haben wir einzelne Schritte vereinbart, z. B. Ratenzahlung, und das, wie gesagt, ist nur ein sehr kleiner Prozentsatz, noch kleiner als die ... [unverständlich]. – Die Frage, was die Infoveranstaltung an Schulen angeht: Das machen wir derzeit nicht; das könnte ich mir aber gut vorstellen. Ich nehme das als Anregung mit, weil wir durch unsere PV-Anlagen vor Ort sind und sie installieren, und wir haben dort schon Anregungen gemacht, das irgendwie mit den jeweiligen Schulen didaktisch zu verarbeiten. Ich nehme die Anregung gerne mit, dass man im Rahmen einer PV-Anlageninstallation mit den Lehrkräften so etwas anspricht, ob sie das einbinden, weil wir die Anlagen an sich gerne mit in den Schulunterricht integrieren würden, weil wir es für sinnvoll erachten, wenn man schon eine Schule mit einer PV-Anlage auf dem Dach bestückt.

Herr Efler! Das war die Frage, meine Wünsche zu wiederholen, und zwar habe ich mich auf den Runden Tisch berufen, der da vorgeschlagen wird. Wir als Stadtwerke können nur anbieten und würden uns freuen, daran teilzunehmen und außerhalb der Akteure der Grundversorgung dort Lösungen mitzugestalten. – Also mehr war es im Grunde nicht, aber wir bieten es gerne an, und vielleicht ist es möglich, an diesem Tisch teilzunehmen und uns einzubringen.

Von Herrn Henner Schmidt von der FDP die Frage, was man denn tut, wenn man die Menschen gar nicht mehr erreicht. – Da können wir sagen: Mit unseren Telefonaten sind wir schon sehr erfolgreich, und in absoluten Ausnahmefällen haben wir ein-, zweimal versucht, die Leute vor Ort abzuholen und einen Vor-Ort-Besuch gemacht. Aber das ist wirklich bei uns nicht sehr häufig und wirklich eine Ausnahmeregelung. – Und nun zu der Anmerkung von Herrn Schultze-Berndt – da muss ich sagen: Entschuldigen Sie! Aber das Wort, dass wir uns freuen, unsere Kunden zu verlieren, ist absolut nicht der Fall. Wir freuen uns, wenn Kunden bei uns bleiben, und wir entsorgen auch keine Kunden in die Grundversorgung, sondern versuchen, wie ich es gerade geschildert habe, mit sehr viel Energie, die Kunden bei uns zu

halten. Es ist sehr zeitaufwendig, was wir da treiben, und wenn wir sogar vor Ort gehen, können Sie sich vorstellen, was das für eine Arbeit ist, die wir in diese Art von Kunden investieren. Wir versuchen also wirklich, individuelle Lösungen zu finden und die Kunden bei uns zu halten und sie sicherlich nicht in die Grundversorgung abzuschieben. Im Grunde hätte auch jeder, der von uns gekündigt wird, die Möglichkeit, bei einem anderen Energieversorgungsunternehmen einzusteigen. Er landet nicht automatisch in der Grundversorgung; er kann sich auch ein Energieversorgungsunternehmen aussuchen, das ebenfalls auf Prüfungen verzichtet. Wir sind nicht die einzigen, die das tun. – Meine Fragen sind, denke ich, hiermit beantwortet.

Vorsitzender Frank-Christian Hansel: Herr Dr. Efler! Sie haben dazu noch eine Ergänzung.

Dr. Michael Efler (LINKE): Nur noch ganz kurz: Erst mal habe ich den Wunsch verstanden, Frau Busch. Den nehmen wir gerne mit, geben wir gerne weiter. Ich denke mal, das lässt sich machen. – Ich würde schon noch mal an die Senatsverwaltung den Wunsch richten, dass die BEK-Maßnahme der Substitution ineffizienter Haushaltsgeräte ernsthaft umgesetzt wird. Das steht im BEK; das ist 2018 beschlossen. Und in jedem der BEK-Monitoring-Berichte steht immer nur: Umsetzung beschlossen, Umsetzung beschlossen. – Wir wissen aber seit zwei Jahren, dass die Umsetzung beschlossen ist; jetzt wollen wir die Umsetzung mal sehen. Deshalb, Frau Pop: Nehmen Sie es bitte mit, bringen Sie es auf den Weg! – Sonst müssen wir hier noch mal näher beraten.

Vorsitzender Frank-Christian Hansel: Herr Buchholz!

Christian Buchholz (AfD): Kurze Rückmeldung: Ich habe jetzt ein Erklärvideo erhalten, einen Link. Das ist so weit in Ordnung, das läuft auch, das kann man sehen. Nur kann man es über eine manuelle Suche mit Google und so nicht wiederfinden. Da ist vielleicht noch der Wurm drin. – [Zuruf von Harald Gindra (Die Linke)] – Gut, herzlichen Glückwunsch! Dann schauen Sie sich das an, dann lernen Sie vielleicht etwas! – Das andere Thema: Herr Rienecker war nicht bereit, die Kosten für die Abschaltung, also eine Stromsperre zu nennen. Man kann trotzdem bei Vattenfall vielleicht überlegen, die Kosten wenigstens festzuhalten und intern mit den Kosten zu vergleichen, die es verursacht, vielleicht doch mal in Schulen zu gehen und frühzeitig bei einer Verbraucherbildung zu unterstützen, oder sei es einfach nur mit entsprechenden Informationsblättern, die der Verbraucherzentrale zur Verfügung gestellt und ausgeteilt werden, wo frühzeitig Kinder und Jugendliche darauf hingewiesen werden, dass elektrischer Strom etwas kostet.

Vorsitzender Frank-Christian Hansel: Frau Pop, möchten Sie noch etwas ergänzen? – Nein. – Herr Schultze-Berndt, bitte sehr!

Jörn Jakob Schultze-Berndt (CDU): Ich habe noch eine Nachfrage an Frau Dr. Busch, weil sie gesagt hat, das wäre alles ganz falsch: Sie hat in ihrem ersten Beitrag ausgeführt, dass sie säumige Kunden kündigen würde. Und jetzt im zweiten Beitrag beschimpfte sie mich, dass ich sagen würde, sie würden in der Grundversorgung landen. – Ich hätte jetzt gern mal gewusst: Wie viele Kunden sind denn von den Stadtwerken gekündigt worden? – Die Zahlen werden ja vorliegen. Ich meine, die Zahl der Kunden, die Sie haben, ist ja nicht so übermäßig groß.

Vorsitzender Frank-Christian Hansel: Die Frage geht an Frau Busch.

Dr.-Ing. Kerstin Busch (Berliner Stadtwerke) [zugeschaltet]: Die genaue Zahl reiche ich Ihnen gern nach, es war im niedrigen einstelligen Prozentbereich unserer gesamten Kunden. Wie viele es genau sind, kann ich gern hinterher senden. – Was ich eben erwähnt habe, Herr Schultze-Berndt, war, dass wir wirklich viel versuchen, unseren Kunden nicht zu kündigen, mit unseren drei Mahnläufen und den Versuchen, sie zu kontaktieren und bei uns zu behalten. Nichtsdestotrotz fallen immer doch noch Kunden hinten raus, die wir dann kündigen müssen. Das ist etwas, was die Stadtwerke nicht leisten können, diese Kunden am Ende doch noch zu behalten. Deswegen ist es aber nicht so, dass wir uns darüber freuen oder ich mich speziell darüber geäußert hätte, dass ich mich freue, nicht zahlende Kunden kündigen zu müssen und in die Grundversorgung zu entlassen.

Vorsitzender Frank-Christian Hansel: Herr Buchholz noch mal!

Christian Buchholz (AfD): Also wenn die Zahlen im einstelligen Prozentbereich sind, können wir davon ausgehen, dass es maximal 810 Kunden sind.

Vorsitzender Frank-Christian Hansel: Ich sehe jetzt keine weiteren Wortmeldungen – [Zuruf von Jörg Stroedter (SPD)] – Herr Stroedter, ist das ein Zwischenruf? Den haben wir aber nicht so ganz verstanden, weil es nicht durch die Maske durchdringt, Herr Kollege.

Jörg Stroedter (SPD): Ich habe gesagt: Zu unterirdisch, um darauf einzugehen, Herr Vorsitzender!

Vorsitzender Frank-Christian Hansel: Gut, man muss ja auch nicht alles – – Vielen Dank an die Anzuhörenden! Wir werden das besprechen, wenn das Wortprotokoll vorliegt und ausgewertet wird.

Punkt 3 der Tagesordnung

Vorlage – zur Beschlussfassung –
Drucksache 18/2985

Gesetz zur Schaffung einer Rechtsgrundlage für die Erhebung von Gebühren und Beiträgen durch die Berliner Stadtreinigungsbetriebe (BSR) und die Berliner Wasserbetriebe (BWB)

[0255](#)
WiEnBe(f)
UmVerk
Haupt

Siehe Inhaltsprotokoll.

Punkt 4 (neu) der Tagesordnung

Besprechung gemäß § 21 Abs. 3 GO Abghs
Sachstand Corona-Regeln und Hilfen
(auf Antrag der Fraktion der SPD, der Fraktion Die
Linke und der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen)

[0262](#)
WiEnBe

Siehe Inhaltsprotokoll.

Punkt 5 (neu) der Tagesordnung

- a) Besprechung gemäß § 21 Abs. 3 GO Abghs
**Integriertes Luftverkehrskonzept für die
Metropolenregion Berlin entwickeln – Berlin
braucht TXL und BER**
(auf Antrag der AfD-Fraktion)
- b) Besprechung gemäß § 21 Abs. 3 GO Abghs
**Einheitliche Großflächenvermarktung und
Anwerbung von Großbetrieben in Treptow-
Köpenick mit Hinsicht auf Eröffnung des BER**
(auf Antrag der Fraktion der CDU)

[0032](#)
WiEnBe

[0086](#)
WiEnBe

Hierzu: Auswertung der Anhörung vom 13.01.2020

Vertagt.

Punkt 6 (neu) der Tagesordnung

Verschiedenes

Siehe Beschlussprotokoll.