

# WISO

Nr. 2/22  
Dezember 2022  
45. Jahrgang

WIRTSCHAFTS- UND SOZIALPOLITISCHE ZEITSCHRIFT

**Schwerpunkt:**  
**ENERGIE IN DER NAHEN ZUKUNFT –  
LEISTBAR, SOZIAL UND ÖKOLOGISCH?**

**Birgit Mahnkopf:** Zurück zu Atomstrom, Holz und Kohle? Europäische Antworten auf die „Energiekrise“ eskalieren den Krieg gegen den Planeten • **Charlotte Jüsten, Felix Steinhardt:** Energie-Grundanspruch statt Strompreisbremse: Wieso das Experiment des liberalisierten Energiemarktes gescheitert ist und wie eine klimasoziale Energieversorgung aussehen muss • **Hans-Jürgen Urban:** Die Poly-Krise des globalen Kapitalismus als Strategieproblem der Gewerkschaften

---

**WISO Praxisforum**

**Rudolf Lehner:** Die Abschaltung der Energieversorgung ist kein unvermeidbarer Schicksalsschlag! • **Sandra Matzinger, Christian Berger:** Die Energiewende aus Geschlechterperspektive • „Man muss den Kapitalismus in die Schranken weisen“ – **Interview mit Christian Kempinger**

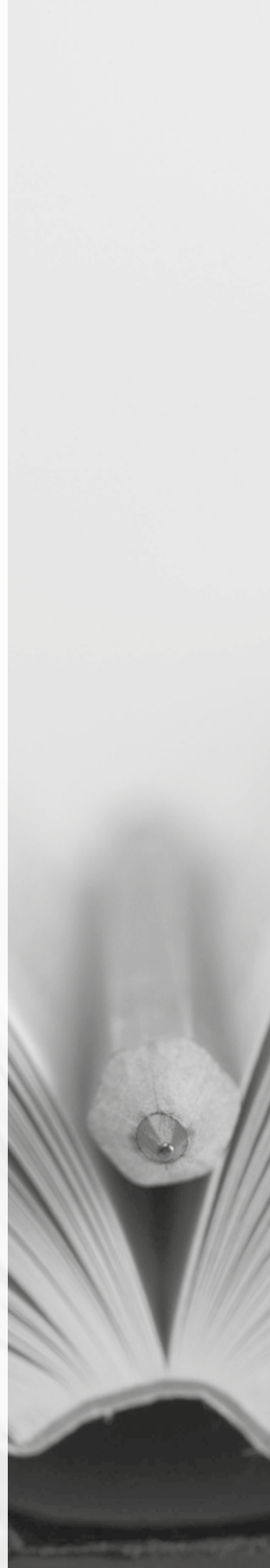
# WISO Praxisforum

*Rudolf Lehner*

Referent in der Abteilung für Wirtschafts-, Sozial- und  
Gesellschaftspolitik der Arbeiterkammer Oberösterreich

**Die Abschaltung der Energieversorgung  
ist kein unvermeidbarer Schicksalsschlag!**

66



## **Die Abschaltung der Energieversorgung ist kein unvermeidbarer Schicksalsschlag!**

*Rudolf Lehner*

### **Eine „Vision“**

Vor mittlerweile neun Jahren, also 2013, wurde von der Arbeiterkammer OÖ gemeinsam mit der LINZ AG ein Pilotprojekt zur Vorbeugung gegen Energiearmut gestartet. Ein zentrales Element dieser Initiative war von Beginn an die Einbindung möglichst vieler Sozialorganisationen, um deren fachliche Kompetenz als Unterstützung für die Erreichung der Ziele zur Verfügung zu haben. Dies gelang auch gut, fast alle großen Sozialeinrichtungen in Linz und Oberösterreich folgten spontan der Einladung und beteiligten sich mit viel Engagement an der Sache.

Der Grundgedanke bestand anfangs darin, die Erfahrung von Sozialbetreuer:innen und die Beratungsleistungen karitativer Organisationen zu nützen und in Kombination mit gezielten Erleichterungen im Mahnwesen so einzusetzen, dass dadurch möglichst viele Abschaltungen der Energieversorgung vermieden werden. Letztere bestehen im Wesentlichen aus Kulanzregelungen bei Zahlungsfristen und bei Ratenvereinbarungen, die dann gewährt werden, wenn die betreuende Einrichtung zumindest eine kleine Chance sieht, dass eine nachhaltige Lösung der Probleme der Klientin / des Klienten möglich ist.

Die Kulanzmaßnahmen und Erleichterungen bei den Zahlungskonditionen wurden flankierend ergänzt durch ein sogenanntes „Rotes Telefon“, welches exklusiv für die am Projekt beteiligten Sozialorganisationen zugänglich ist. Speziell geschulte, ins Projekt-Team integrierte und mit bestimmten Entscheidungskompetenzen ausgestattete Mitarbeiter:innen des Energieversorgungsunternehmens bedienen dieses. Sie stehen zur Verfügung, wenn besondere Herausforderungen bei Zahlungsrückständen rasches Handeln erfordern bzw. wenn Gefahr in Verzug betreffend die Sicherstellung der weiteren Energieversorgung gegeben ist.

### **Nur eine Zugangsbeschränkung**

Um die Leistungen des Präventionsprojektes in Anspruch nehmen zu können, muss entsprechende finanzielle Bedürftigkeit gegeben sein

und zumindest eine geringe Aussicht auf eine nachhaltige Sanierung der Problemsituation bestehen. Abgesehen davon gibt es nur eine einzige Zugangsbeschränkung: die Klientin bzw. der Klient muss in Betreuung einer der am Projekt beteiligten Sozialorganisationen sein oder bereit sein, sich in eine solche Betreuung zu begeben. Diese Zugangsvoraussetzung hat sich letztlich auch als ganz wesentliches Element der Qualitätssicherung betreffend alle Kulanzregelungen und sonstigen getroffenen Entscheidungen erwiesen.

### **Überraschend große Wirkung**

Die Wirkung dieses relativ einfachen und dem Grunde nach für die Klient:innen fast kostenlosen Maßnahmen-Mixes überraschte sogar alle Optimisten unter den Beteiligten: die LINZ AG konnte nach nur zwei Jahren einen deutlichen Rückgang bei den Energieabschaltungen (Strom, Gas, Wärme) verzeichnen, ohne dadurch in größerem Stil offene Forderungen ausbuchen zu müssen oder dabei eine nennenswerte Anzahl an Kund:innen zu verlieren. Ein großer Teil der Kund:innen mit Zahlungsschwierigkeiten konnte die Probleme mit entsprechender Beratung und Betreuung meistern und dadurch auch die Sicherheit der eigenen Stromversorgung oder der Wärmeversorgung im Winter stabilisieren. Die Projekt-Idee war aufgegangen: das soziale Know-how von Caritas, Volkshilfe und Co. gepaart mit verständnisvoller Haltung und Entgegenkommen des Energieversorgungsunternehmens im Umgang mit Kund:innen, die im Leben nicht auf die „Butterseite“ gefallen sind, haben zu einem für alle Beteiligten vorteilhaften Ergebnis geführt. Ab nun war bei allen Projektpräsentationen von einer „WIN-WIN-WIN-Situation“ die Rede.

### **Weiterentwicklung**

Die LINZ AG kam intern zur Auffassung, dass das Projekt auch ökonomisch letztlich nicht nur keine Kosten verursachte, sondern auch in dieser Hinsicht ein Vorteil ist. Alleine, dass Mitarbeiter:innen, die bisher vorwiegend mit dem Sperren der Strom-, Gas- oder Wärmeversorgung von Kundinnen und Kunden beschäftigt waren, nun verstärkt für andere Aufgaben in der Kundenbetreuung zur Verfügung standen, wurde schon als Riesenvorteil für alle gesehen, vom Imagegewinn ganz abgesehen! Also erklärte der Vorstand des Unternehmens sich bereit, nun auch dezidiert finanzielle Mittel zur Verfügung zu stellen, um den Erfolg und die Qualität des Projektes weiter zu steigern: ab

2017 wurde ein „Energie-Solidaritätstopf“ dotiert, durch den neben den bisherigen Instrumenten der Unterstützung auch finanzielle Zuwendungen möglich wurden. Diese sollen vor allem in jenen Fällen helfen, in denen absehbar ist, dass eine nachhaltige Verbesserung der Finanzen mit dem bisherigen Instrumentarium schwierig wird, weil die Zahlungsrückstände entweder schon ziemlich hoch sind oder es auch noch an anderen Stellen „zwick“ (z. B. bei der Miete).

Zu diesem Zeitpunkt war es übrigens bereits gelungen, mit der Energie AG Oberösterreich zusätzlich auch noch das größte Energieversorgungsunternehmen des Landes OÖ als Projektpartner zu gewinnen. Auch deren Vertreter:innen waren rasch von der Sinnhaftigkeit und vom Erfolg dieser Initiative für alle Beteiligten überzeugt und so zog dann auch die EAG OÖ schon bald, nämlich 2019, mit der Dotierung eines Solidaritäts-Fonds nach.

### **Gesellschaftliche Verantwortung**

Früher war es ziemlich selbstverständlich, auf die soziale Verantwortung von Unternehmen hinzuweisen. Das tat die Politik, das taten Institutionen der Zivilgesellschaft, das taten aber auch Manager:innen und viele von ihnen waren dabei auch gute Vorbilder. Öffentliche Unternehmen wurden, meines Erachtens auch völlig zurecht, oft verstärkt an diese Verantwortung für die Allgemeinheit, für die Gesellschaft und deren Zusammenhalt und für die Umwelt erinnert. Das hat sich durch eine stark gestiegene Bedeutung des „Shareholder Value“ leider doch stark geändert. Heute muss man meist schon sehr hartnäckig bleiben, wenn man großen Unternehmen, die gegenüber Klein- und Mittelbetrieben oft nicht unerhebliche (steuerliche) Vorteile genießen, einen nennenswerten Beitrag zum „Gemeinwohl“ abringen will.

Im Fall des hier beispielhaft beschriebenen Projektes ist dies sehr gut gelungen. Da mag natürlich die Konstellation der handelnden Personen, die immer auch eine Zufälligkeit ist, eine Rolle gespielt haben. Trotzdem lässt sich daraus eines klar ableiten: es kann sehr lohnend sein (mitunter sogar ökonomisch), wenn Menschen, Organisationen, Unternehmen nicht nur die eigenen Interessen im engeren Sinn im Auge haben und verfolgen, sondern „über den Tellerrand hinaus“ blicken, denken und agieren. Im konkreten Fall ist über mehrere Jahre hinweg sehr vielen Menschen, oft Familien

mit Kindern, das schwere Schicksal einer Energieabschaltung erspart geblieben, vielfach sogar im Winter! Dafür musste niemand große Summen investieren oder sonstwie „auf den Tisch legen“, sondern es genügte, bestehende Prozesse neu und etwas kreativer, mit mehr Verständnis für die von Energieabschaltungen Betroffenen zu organisieren. Es genügte, das vorhandene Wissen und die Erfahrung unterschiedlicher Akteure zu nutzen, indem man es neu und kreativ zum Nutzen Dritter kombiniert.

Jenen finanziellen Mitteln, die in diesem Projekt seitens der beiden Energieversorger zur Verfügung gestellt wurden, stehen ebenfalls klare Nutzen gegenüber. Auch wenn diese „Erträge“ nicht alle eindeutig einem Empfänger zuordenbar sein mögen, sie sind jedenfalls evident und auch für die LINZ AG und die Energie AG Oberösterreich beachtlich: den Zuwendungen aus dem Solidaritätstopf (in Summe bisher knapp 150.000,- Euro) stehen bei der LINZ AG fast 200 nachhaltig sanierte Kund:innen-Lieferantenbeziehungen gegenüber, bei denen keine Zahlungsschwierigkeiten mehr registriert wurden. Das sind sage und schreibe gut zwei Drittel aller 270 Fälle, in denen eine finanzielle Unterstützung gewährt wurde. Eine solche Nachhaltigkeitsstatistik gibt es bei der Energie AG OÖ (noch) nicht, die Erfolgsbilanz wird aber vermutlich nicht viel anders aussehen.

### **Zur Nachahmung empfohlen, Politik gerade jetzt zusätzlich gefordert!**

Diese Initiative ist sicher noch ausbaufähig. Eine Evaluierung durch das Energie-Institut an der Johannes-Kepler-Universität Linz bescheinigt dem Projekt hohe Effizienz und einen großen Nutzen für alle Beteiligten durch optimale Kombination und bestmögliches Ausschöpfen des gemeinsamen Wissens und der gemeinsamen Erfahrungen. Dieses voneinander Lernen ist der wichtigste Erfolgsschlüssel und vor allem die Einbeziehung des Detailwissens der Sozialorganisationen und ihrer Beratungserfahrung hat letztlich auch Vorteile für die Energieunternehmen gebracht, sogar auf der ökonomischen Ebene! Die Sozialbetreuer:innen profitierten wiederum umgekehrt von Schulungen, die seitens der Energie-Versorgungsunternehmen extra und zielgerichtet für sie durchgeführt wurden. Die Unterbrechung und/oder Streckung der Mahnprozesse bedeutet letztlich mehr Qualität, weil dadurch wertvolle Zeit für kreative, maßgeschneiderte individuelle Problemlösungen gewonnen wird. Das

sogenannte Rote Telefon wird als effiziente Schnittstelle zwischen den Projektpartner-Organisationen hervorgehoben.

Empfohlen wird neben der Einbeziehung weiterer Energieversorgungsunternehmen vor allem, das Projekt auf eine noch höhere Ebene zu stellen und dabei nach Möglichkeit auch mehr Verbindlichkeit zu schaffen: von der Freiwilligkeit und Almosen hin zu Verpflichtung und Rechtsanspruch unter gewissen Voraussetzungen. Die (rechtliche) Institutionalisierung des Hilfsfonds und die Schaffung einer entsprechenden „Ombudsstelle“ wird vom Energie-Institut als Möglichkeit skizziert.

Solche Lösungen und Weiterentwicklungen bedürfen natürlich entsprechender Konzepte und sie brauchen zusätzlich Unterstützung auf politischer Ebene. Es bleibt zu hoffen, dass solche Visionen zur Weiterentwicklung dieses vorbildlichen Pilotprojektes entworfen und auch umgesetzt werden.

In der aktuellen Situation ist aber seitens der Politik in erster Linie rasches und unbürokratisches Krisenmanagement gefordert: die Energiepreis-Explosionen seit dem Ukraine-Krieg und die enorme Inflation der letzten Monate machen es unumgänglich, all jene Menschen und Haushalte, die nur wenig Einkommen zur Verfügung haben, wirklich großzügig zu unterstützen. Wenn das nicht geschieht, droht echte Massenarmut, auch in einem reichen Land wie Österreich. Eine solche würde uns am Ende als gesamte Gesellschaft extrem teuer kommen und kein noch so gut und groß angelegtes Projekt könnte diese beheben. Dieses Projekt hat sich in puncto Prävention gegen Energieabschaltung und Energiearmut hervorragend bewährt, als Instrument zur Beseitigung von Krisenfolgen abseits von „normalen Zeiten“ wäre es selbstverständlich überfordert. Möge es daher der Bundes- und Landespolitik jetzt gelingen, ihre Möglichkeiten zur Bekämpfung von Armut bestmöglich auszuschöpfen.