

11.01.2024

Antwort

der Landesregierung

auf die Kleine Anfrage 3069 vom 12. Dezember 2023
der Abgeordneten Inge Blask, Julia Kahle-Hausmann, Thomas Kutschaty
und Frank Müller SPD
Drucksache 18/7386

Übernahme von Deine Wärmeenergie durch E.on

Vorbemerkung der Kleinen Anfrage

Zum 1.10.2023 hat E.on die Versorgung der 200.000 Kundinnen und Kunden des Energieversorgers Deine Wärmeenergie GmbH und Co. KG übernommen. In der Folge wurden Informationsschreiben versandt, in denen sowohl eine drastische Preiserhöhung als auch ein Sonderkündigungsrecht angekündigt wurden. Berichten der Verbraucherzentralen zufolge, wurde dabei ein Tarif in Aussicht gestellt, der deutlich teurer war als viele derzeitige Produktalternativen der E.on. Die Folge ist eine sehr hohe Preiserhöhung für viele Kundinnen und Kunden, insbesondere für Kundinnen und Kunden in älteren Wohnungen mit Nachtspeicherheizungen. Auf Nachfrage war ein Wechsel in günstigere Tarife möglich, diese wurden im versandten Informationsschreiben jedoch weder erwähnt, noch angeboten. Ebenso waren insbesondere ältere Kundinnen und Kunden von der vorausgesetzten Kommunikation via QR-Code überfordert.

Die Ministerin für Wirtschaft, Industrie, Klimaschutz und Energie hat die Kleine Anfrage 3069 mit Schreiben vom 10. Januar 2024 namens der Landesregierung im Einvernehmen mit dem Minister für Arbeit, Gesundheit und Soziales und der Ministerin für Landwirtschaft und Verbraucherschutz beantwortet.

1. Welche Kenntnisse hat die Landesregierung über den beschriebenen Vorgang?

Der Landesregierung liegen keine über öffentlich zugängliche Informationen hinausgehende Erkenntnisse über die Übernahme von „Deine Wärmeenergie“ durch E.on vor.

2. Wie oft sind ähnliche Vorgänge (Übernahme eines Energieversorgers mit anschließender Preiserhöhung) in den vergangenen 5 Jahren vorgekommen? (Bitte nach Fall, Kundenzahl und sofern möglich Preisentwicklung auflisten.)

Die Landesregierung hat keine Kenntnis über ähnliche Vorgänge in den vergangenen fünf Jahren.

3. Welche gesetzlichen Verpflichtungen bzw. Regulierungen bzgl. Information von Kundinnen und Kunden bestehen bei einer Kundenübernahme in diesem Bereich, auch im Hinblick auf zielgruppengerechte Information und Preiserhöhungen?

Den rechtlichen Rahmen für Energielieferverträge bildet das Energiewirtschaftsgesetz (EnWG), dort insbesondere § 41 EnWG.

4. Welche rechtlichen Mittel gibt es für Kundinnen und Kunden, derartige Preiserhöhungen abzulehnen, bzw. gegebenenfalls auch rückwirkend eine Preisminderung durchzusetzen?

Bei einer Preiserhöhung steht den Kundinnen und Kunden ein Sonderkündigungsrecht nach § 41 Abs. 5 S. 4 EnWG zu.

5. Mit welchen Maßnahmen plant die Landesregierung insbesondere ältere Kunden, bzw. Kunden ohne digitale Kompetenzen oder Endgeräte in diesem Bereich zu unterstützen?

Der Wunsch nach analogen Alternativen zum digitalen Angebot sowohl bei öffentlichen Dienstleistungen als auch anderen Bereichen ist kein altersspezifisches Phänomen, sondern betrifft „Nonliner“ in allen Altersgruppen (3,4 Millionen Bundesbürgerinnen und Bundesbürger), die sich teils sehr bewusst für den analogen Weg entscheiden. Mit zunehmender Digitalisierung wird es für diese Gruppe immer schwieriger, Alltagsangelegenheiten zu regeln. Abseits der Frage, ob es „ein Recht auf analog“ gibt, sollte es mit Blick auf Menschen mit Unterstützungsbedarf stets auch Ausnahmeregelungen geben, um Dienstleistungen vollumfänglich nutzen zu können und Teilhabe in möglichst allen gesellschaftlichen Bereichen sicherzustellen.

Die Vorhaltung von niedrigschwelligen und bedarfsgerechten Angeboten zur Steigerung digitaler Kompetenzen älterer Menschen (Bildungsangebote, Lern- und Erfahrungsräume sowie Beratungs- und Unterstützungsangebote im Nahraum) ist als ein integraler Bestandteil der kommunalen Daseinsvorsorge anzusehen. Zu den Angeboten zählen beispielsweise die Angebote der Volkshochschulen und Weiterbildungseinrichtungen in anderer Trägerschaft, die unter anderem auch Angebote zur Förderung digitaler Kompetenzen für verschiedene Zielgruppen vorhalten.

Die Angebote auf kommunaler Ebene werden durch landesseitige Unterstützungsformate im Rahmen der finanziellen Möglichkeiten flankiert: Das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen setzt hierfür beispielsweise Mittel des Landesförderplans Alter und Pflege nach § 19 des Alten- und Pflegegesetzes Nordrhein-Westfalen (APG NRW) ein, um Impulse zu setzen und strukturelle Weiterentwicklungen zu befördern, die die selbstbestimmte Lebensführung und soziale Teilhabe älterer Menschen stärken. Gefördert werden unter anderem das Forum Seniorenarbeit NRW sowie das Förderprogramm „Miteinander – Digital“. Das Forum Seniorenarbeit ist ein Projekt in Trägerschaft des Kuratoriums

Deutsche Altershilfe (KDA), das sich aktuellen Themen der gemeinwesenorientierten Altenarbeit widmet. Der derzeitige Schwerpunkt liegt auf der Digitalisierung und Vernetzung der Seniorenarbeit im Quartier. Im Rahmen des Förderprogramms „Miteinander – Digital“ werden insgesamt 20 Pflegeeinrichtungen gefördert, die eine Lotsen- und Ankerfunktion im Quartier einnehmen und gemeinsam mit Ehrenamtlichen und weiteren Akteuren Angebote zur digitalen Befähigung und Teilhabe für ältere Menschen umsetzen. Für weitere Ausführungen zu landesseitigen Maßnahmen zur Steigerung der digitalen Kompetenzen älterer Menschen in Nordrhein-Westfalen wird auf die Antwort auf die Kleine Anfrage 2416 (LT-Drs. 18/5614) verwiesen.

Grundsätzlich besteht auch für die Verbraucherinnen und Verbraucher in Nordrhein-Westfalen die Möglichkeit, sich bei Fragen zu Preiserhöhungen und Sonderkündigungsrechten in der Heizstromversorgung an die vom Land NRW geförderte Verbraucherzentrale zu wenden. Neben den digitalen Informations- und Beratungsangeboten helfen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale NRW zum Beispiel im Rahmen der Energieberatung sowie Rechtsberatung ratsuchenden Bürgerinnen und Bürgern auch vor Ort in den 64 Beratungsstellen sowie telefonisch weiter.