



Die Ministerin

Ministerium für Landwirtschaft und Verbraucherschutz des Landes Nordrhein-Westfalen
40190 Düsseldorf

04. November 2022

Seite 1 von 1

Präsident des Landtags
Nordrhein-Westfalen
Herrn André Kuper MdL
Platz des Landtags 1
40221 Düsseldorf



Sitzung des Ausschusses für Umwelt, Natur- und Verbraucherschutz, Landwirtschaft, Forsten und ländliche Räume am 09. November 2022

Sehr geehrter Herr Landtagspräsident,

anbei sende ich Ihnen den schriftlichen Bericht zur Sitzung des Ausschusses für Umwelt, Natur- und Verbraucherschutz, Landwirtschaft, Forsten und ländliche Räume am 09. November 2022 zur Beantwortung des Schreibens von Herrn René Schneider MdL vom 28. Oktober 2022.

Mit freundlichen Grüßen

Silke Gorißen

Dienstgebäude und
Lieferanschrift:
Stadttor 1
40219 Düsseldorf
Telefon 0211 3843-0
Telefax 0211 3843-939110
poststelle@vm.nrw.de
www.vm.nrw.de

Öffentliche Verkehrsmittel
vom Hauptbahnhof zur
Haltestelle Stadttor:
Straßenbahnlinie 709
Buslinie 732



**Ministerium für Landwirtschaft,
und Verbraucherschutz
des Landes Nordrhein-Westfalen**

Sitzung des Ausschusses für Umwelt, Natur- und
Verbraucherschutz, Landwirtschaft, Forsten und
ländliche Räume des Landtags Nordrhein-Westfalen
am 09. November 2022

Schriftlicher Bericht

**„Schnellstmöglicher Ausbau der
Energieberatung“**

Der russische Angriffskrieg auf die Ukraine, die daraus folgenden, reduzierten Gaslieferungen und der zu befürchtende Gasnotstand stellen die Versorgungssicherheit und die Bezahlbarkeit der Energieversorgung auf eine harte Probe. Die Industrie und privaten Haushalte sind im bevölkerungsreichsten Bundesland davon in besonderem Maße betroffen.

Die derzeitige Entwicklung an den Energiemärkten, insbesondere der massive Anstieg der Strompreise und die wechselhafte Preisentwicklung beim Gas stellen für viele Verbraucherinnen und Verbraucher eine enorme Belastung dar. Die Bürgerinnen und Bürger blicken mit großer Sorge auf die bevorstehende Heizperiode und anstehenden Energierechnungen und sehen sich dazu gezwungen, jeden Verbrauch und jede Investition in ihrem Wohnraum, Heizung, Haushaltsgeräte etc. angesichts der bundesweiten Einsparziele und innerhalb ihrer individuellen finanziellen Möglichkeiten sorgfältig abzuwägen. Immer mehr Menschen stehen vor der zentralen Frage, ob sie die Strom- und Gasrechnungen noch bezahlen können und wie sich Energieeinsparpotenziale im eigenen Zuhause bezahlbar umsetzen lassen.

In dieser höchst unsicheren und schwierigen Zeit dienen die Informations- und Beratungsangebote der Verbraucherzentrale NRW - die Energieberatung, Energiearmutsberatung, Rechtsberatung sowie Schuldner- und Insolvenzberatung - den hilfesuchenden Menschen als verlässlicher, stabiler Rettungsanker, bei dem konkrete Hilfestellungen für ratsuchende Verbraucherinnen und Verbraucher Hand in Hand gehen mit individuellen Energie- und CO₂-Einsparmöglichkeiten.

1. Was plant die Landesregierung – vor allem kurzfristig, um die drastisch gestiegene Nachfrage nach Energieberatungen im Land bedienen und der eigenen Energiesparkampagne demnach gerecht werden zu können?

Die Landesregierung ist sich der aktuellen Problemlage und den damit verbundenen Herausforderungen für die Gesellschaft eingehend bewusst und unternimmt jegliche Anstrengungen, um die Verbraucherinnen und Verbraucher unterstützend und beratend durch diese schweren Zeiten zu begleiten. Mit der von der Landesregierung bereitgestellten institutionellen Förderung der Verbraucherzentrale NRW in Höhe von 21,69 Mio. Euro in 2022 ist die Verbraucherzentrale NRW gut aufgestellt, um den Menschen in Nordrhein-Westfalen mit Rat und Tat zur Seite zu stehen.

Neben der individuellen Energieberatung in den Beratungsstellen vor Ort, den Beratungsstützpunkten sowie bei den Ratsuchenden zu Hause unterhält die Verbraucherzentrale NRW ein breites digitales Angebot, um den Verbraucherinnen und Verbrauchern leichten Zugang zu Energieeinsparmöglichkeiten und Hilfsangeboten zu eröffnen.

Vor dem Hintergrund der Energiepreiskrise und der dadurch deutlich gestiegenen Nachfrage nach Beratungsangeboten hat die Verbraucherzentrale NRW in 2022 ihre Beratungsangebote weiterentwickelt und ausgeweitet. Da die persönliche Beratung in den Beratungsstellen sowie die aufsuchende Beratung vor Ort aufgrund des großen Beratungsbedarfes in der Bevölkerung mit Wartezeiten verbunden sind, kommt digitalen Informations- und Beratungsformaten eine immer stärkere Bedeutung zu. Digitale Beratungsangebote, die bereits seit der Corona-Pandemie ab 2020 ausgebaut wurden, werden kontinuierlich genutzt, an die Verbraucherbedarfe angepasst und

weiterentwickelt, um möglichst vielen Bürgerinnen und Bürgern mit Beratungs- und Informationsbedarf zeitnah weiterhelfen zu können.

Die Energieberatungsangebote umfassen aktuell insbesondere:

- Seminare online und in Präsenz zu allen energierelevanten Themen (Energiesparen, Heizungssanierung, energetische Gebäudesanierung, Nutzung erneuerbarer Energien), zusätzlich werden wochentäglich zwei „Energie kompakt“-Vorträge mit je etwa 50 Teilnehmerinnen und Teilnehmern angeboten, bisher haben in 2022 rund 510 Veranstaltung (Online und Präsenz) mit ca. 27.500 Teilnehmern stattgefunden, darunter rund 45 Veranstaltungen mit ca. 820 Teilnehmern zum Thema Verhaltensanpassung und Energieeinsparung in privaten Haushalten
- Individuelle Videochatberatung, bisher in 2022 ca. 2.900 Beratungen
- Telefonische Beratungen, bisher in 2022: 3.500 Beratungen
- Persönliche Beratungen in den Beratungsstellen bisher in 2022 ca. 8.800 Beratungen
- Persönliche aufsuchende Beratung vor Ort (Checks zu Heizungstausch, Gebäudechecks, Basischecks zu Strom- und Heizkosten, Checks zu Solarenergie), bisher in 2022 ca. 4.100 Checks
- Internet-Wissenstexte zu allen verbraucherrelevanten Energiethemen und Landingpage (<https://www.verbraucherzentrale.nrw/energiepreiskrise-informationen-und-beratungsangebote-75016>) speziell zur Energiepreiskrise und Energiespar-Hilfestellungen für alle privaten Haushalte, bisher in 2022 ca. 5 Mio. Aufrufe

- Bildungsangebote für Schülerinnen und Schüler sowohl an Schulen vor Ort als auch online, 6 Themenangebote für Primarstufe und Sekundarstufe I und II zu Themen Stromsparen, Solarenergie, Energieeffizienz, Heizen und Duschen, bisher in 2022 ca. 110 Veranstaltungen mit ca. 2.200 Teilnehmern

Neben den vielfältigen Energieberatungsformaten sind auch die Beratungsangebote zu aktuellen energierechtlichen Fragestellungen sowie Energiearmut wichtige Ankerpunkte für die Verbraucherinnen und Verbraucher, um ihnen konkrete Hilfestellungen im Alltag an die Hand zu geben. Ratsuchende, die zum Beispiel von plötzlichen Belieferungsstopps oder Kündigungen durch ihre Energieversorger betroffen sind und Fragen zur Zulässigkeit von Preiserhöhungen bei Verträgen mit Preisgarantie haben, sind bei der Energierechtsberatung der Verbraucherzentrale NRW an der richtigen Stelle. Einkommensschwache Haushalte, die von Energiearmut und Energiesperren bedroht sind, finden in der Rechts- und Budgetberatung der Verbraucherzentrale NRW den passenden Ansprechpartner. Gemeinsam mit den ratsuchenden Verbraucherinnen und Verbrauchern, den örtlichen Fachberatungsstellen, Grundversorgern und Kommunen wird in enger Vernetzung mit Sozialpartnerinnen und -partnern vor Ort nach individuellen, nachhaltigen Lösungen gesucht, um Energiesperren zu verhindern bzw. wieder aufzuheben.

Darüber hinaus hat die Landesregierung Anfang August die Kampagne "Jede Kilowattstunde zählt - NRW spart Energie" gestartet. Auf der Homepage <https://www.wirtschaft.nrw/energiesparen> finden sich Energiespartipps für Unternehmerinnen und Unternehmer, in erster Linie KMU, sowie für Kommunen. Die Tipps lassen sich größtenteils auch auf Privathaushalte übertragen. Die Zielgruppe der Verbraucherinnen und

Verbraucher wird darüber hinaus aber auch direkt angesprochen. Die Tipps sollen dazu anregen, Energiesparmaßnahmen - je nach individuellen Möglichkeiten - umzusetzen. Auf weiterführende Informationen wie Stromspar-Checks für Verbraucherinnen und Verbraucher oder Fördermöglichkeiten wird durch Verlinkungen verwiesen. Die Kampagne wird durch niederschwellige Clips auf SocialMedia (#NRWspartEnergie) begleitet.

Zudem hält die Landesgesellschaft für Klimaschutz und Energiewende, NRW.Energy4Climate, vielfältige Angebote für Unternehmen und Kommunen vor. Das Angebot im Bereich der Energieberatung - Energiesparen, Einsatz regenerativer Energien, Fördermittel etc. - umfasst die Identifikation und Begleitung relevanter Projekte sowie Informationsmaterial und Tools. Mit Themen wie Photovoltaik, Wärmepumpen und Solarthermie bietet die Webseite der NRW.Energy4Climate nicht zuletzt aufgrund der öffentlichen Nachrichtenagenda aktuell stark nachgefragte Informationsangebote. Online verfügbare Tools wie das Förder.Navi, das über Förderprogramme von Bund und Land informiert, und Publikationen wie der "Leitfaden: Photovoltaik auf Dächern" helfen ebenfalls bei dem Umstieg auf erneuerbare Energien und der Verbesserung der Energie- und Ressourceneffizienz. Speziell an Kommunen richten sich auch die Tools zur Klimakampagne sowie der Klimaschutz-Planer und Kom.EMS, ein System für Kommunales Energiemanagement. Auch in den von NRW.Energy4Climate begleiteten Projekten spiegelt sich die Relevanz von Themen rund um die Energieberatung wider. So fand zuletzt u.a. eine Veranstaltung zu Energie- und Ressourceneffizienz sowie Low Carbon Breakthrough Technologies (LCBT) in der Lebensmittelindustrie statt. Ganz aktuell startet die 4-teilige Inforeihe "Energiekrise - Ihr Weg zum Energiesparen. Praktische Tipps für Kommunen". Zwischen September und Dezember 2022 können sich Kommunen in Online-Formaten über

die vielfältigen Möglichkeiten der Kommunen, einen aktiven Beitrag zum Energiesparen zu leisten, informieren.

Außerdem wurde von der Landesregierung gemeinsam mit der Verbraucherzentrale NRW, dem Europäischen Bildungszentrum der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft und dem Verband der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft Rheinland Westfalen eine aktuelle Energiespar-Kampagne „Stopp den Heizkosten-Hammer“ (<https://www.e-b-z.de/kampagne-energiesparen.html>) ins Leben gerufen, die über Spar-Appelle möglichst viele Mieterinnen und Mieter erreichen und für das Energiesparen sensibilisieren soll. Die Kampagne wird über Social-Media-Kanäle, Flyer, aber unter anderem auch über Plakat-Aushänge in den Hausfluren der sozial orientierten Wohnungswirtschaft in die Öffentlichkeit getragen. Das für Wohnen zuständige Ministerium steht zudem in einem permanenten Austausch mit den Verbänden der Wohnungswirtschaft und dem Mieterbund Nordrhein-Westfalen. Wie bereits in der Corona-Pandemie zeichnet sich die derzeitige Situation insbesondere durch ein hohes Verständnis auf beiden Seiten - der Vermieter- sowie der Mieterseite - für die Erforderlichkeiten angesichts der Lage aus: Die großen Wohnungsvermieter haben bereits von sich aus erklärt, mit Mieterinnen und Mietern - bei etwaiger finanzieller Überforderung durch Preis- und Steuer- bzw. Abgabenerwicklungen in der Energieversorgung - nach individuellen Lösungen zu suchen.

2. Aus welchem Haushaltstitel werden Angebote der Energieberatung der Verbraucherzentralen bisher finanziert und wie ist die Finanzierung zukünftig gesichert?

Die Energieberatung der Verbraucherzentrale NRW erfolgt über 27 festangestellte Energieberaterinnen und -berater sowie 110 Honorarenergieberaterinnen und -berater. Die Finanzierung der festangestellten Energieberaterinnen und -berater ist durch die

Vereinbarung zwischen der Landesregierung Nordrhein-Westfalen und der Verbraucherzentrale NRW über die Zusammenarbeit in den Jahren 2021 bis 2025 (Haushaltstitel 684 10 in Kapitel 10 040) gesichert. Die Finanzierung der Honorarenergieberaterinnen und –berater erfolgt über den Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) mittels Förderung durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz.

Daneben bietet die Verbraucherzentrale NRW Verbraucherinnen und Verbrauchern analoge und digitale Informations-, Motivations- und Bildungsformate zu sämtlichen aktuellen Energiethemen insbesondere zur Energiepreisproblematik, Nutzung erneuerbarer Energien, Austausch ineffizienter Heizungsgeräte und Prosumerbewegung im Rahmen des Projektes „Energie2020plus“ (Haushaltstitel 686 10 in Kapitel 10 040). Über die weitere Finanzierung der Energieberatung wird die Landesregierung im Rahmen der Beratungen des Landeshaushaltes 2023 entscheiden.

3. In welchem Ministerium (Kommunales, Umwelt, Energie) verankert die amtierende Landesregierung nach dem neuen Ressortzuschnitt die Zuständigkeit für die Verbraucherberatung generell und die Energieberatung im Besonderen?

Mit Organisationserlass des Ministerpräsidenten vom 11.07.2022 wurde das Aufgabengebiet "Verbraucherschutz einschließlich der mit der Energieberatung für Privathaushalte bei der Verbraucherzentrale NRW im Zusammenhang stehenden Aufgaben" dem Ministerium für Landwirtschaft und Verbraucherschutz des Landes Nordrhein-Westfalen zugewiesen.

4. Wann plant die Landesregierung, die Haushaltsmittel für die Energieberatung zu erhöhen? Wird es eine Mittelaufstockung erst im neuen Landeshaushalt geben oder sollen bereits im aktuellen Haushalt erhöhte Mittelzuweisungen erfolgen?

Über die weitere Finanzierung der Energieberatung wird die Landesregierung im Rahmen der Beratungen des Landeshaushaltes 2023 entscheiden.

5. Wie viele zusätzliche Mittel plant die Landesregierung für die Energieberatung kurzfristig bereitzustellen?

Siehe Beantwortung zu Frage 4.

6. Inwiefern plant die Landesregierung, die Kommunen an der Finanzierung der Energieberatungen vor Ort zu beteiligen?

Es findet bereits eine kommunale Beteiligung an der Finanzierung der Energieberatungen vor Ort statt. Die Kommunen werden im Rahmen der Vereinbarung der nordrhein-westfälischen Landesregierung und der Verbraucherzentrale NRW über die Zusammenarbeit in den Jahren 2021-2025 wie bisher mit 50 Prozent an der Finanzierung der örtlichen Energieberatungsstellen beteiligt.

7. Wann rechnet die Landesregierung im Zeitverlauf damit, dass erhöhte Finanzmittel auch in neue Beratungsstellen übersetzt werden und diese auch mit Fachpersonal besetzt werden können, um wirklich für die Verbraucherinnen und Verbraucher wirksam werden zu können?

Der in vielen Branchen zu beobachtende Fachpersonalmangel macht sich auch im Energieberatungsbereich bemerkbar. Das gilt insbesondere

für befristete Beschäftigungsverhältnisse in Projekten. Da eine Aufstockung der Beratungsstellen vor Ort aufgrund des fehlenden Fachpersonals derzeit schwierig ist, ist es aus fachlicher Sicht zunächst sinnvoll, Online-Beratungsangebote, die sich bislang in der täglichen Verbraucherarbeit bewährt haben, weiterzuentwickeln und auszubauen, um möglichst viele Verbraucherinnen und Verbraucher zu erreichen und die örtlichen Beratungsstellen zu entlasten. Diese Strategie wird von der Verbraucherzentrale NRW derzeit mit Priorität umgesetzt.

8. Liegen der Landesregierung sozio-demografische Daten vor, wer bisher eine Energieberatung in Anspruch genommen hat?

Aus den Daten der Energieberatung ergibt sich gemäß Verbraucherzentrale NRW, dass etwa 20 Prozent der im Jahr 2021 beratenen privaten Haushalte aus Nordrhein-Westfalen Mieter sind, 78 Prozent Wohnungs- und Gebäudeeigentümer und 4 Prozent Bauherren. Weitere soziodemographische Daten hierzu liegen derzeit nicht vor.

9. Wie wird die Landesregierung sicherstellen, dass bei der Terminvergabe von Energieberatungen diejenigen Bürgerinnen und Bürger prioritär berücksichtigt werden, die akut fürchten müssen, ihre Energiekosten in den nächsten Monaten nicht decken zu können?

Die Verbraucherzentrale NRW verfolgt den Anspruch, dass Bürgeranfragen zeitnah beantwortet werden und Ratsuchende eine schnelle, umfassende Hilfestellung für ihre Fragen und Probleme erhalten. Da die persönliche Energieberatung aufgrund der gestiegenen Nachfrage eine Wartezeit von derzeit einigen Wochen haben kann (regional unterschiedlich), wurden die digitalen Beratungs- und Informationsangebote weiterentwickelt und ausgebaut, um kurzfristige Informationen und Hilfestellungen direkt zur Verfügung zu stellen. Die 63

Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW und der telefonisch erreichbare Energielotse klären bei Kontaktaufnahme durch die Ratsuchenden, welcher spezifische Themenbereich betroffen und welches Beratungsangebot passend sowie ggf. schnell verfügbar ist. Eine strukturierte Priorisierung bei der Terminvergabe in der Energieberatung erfolgt derzeit nicht, jedoch werden offensichtliche Härtefälle situativ nach Möglichkeit bevorzugt.

Bürgeranfragen bei akuten Notlagen wie Zahlungsproblemen der Energierechnung und drohenden Strom- bzw. Gassperren werden im Rahmen der Budget- und Rechtsberatung zu Energiearmut prioritär behandelt, um zügig eine Klärung von rechtlichen und finanziellen Fragen in die Wege zu leiten. Bei akut anstehenden Energiesperren erfolgt im Allgemeinen eine schnelle Terminvereinbarung, um rasche Lösungswege zur Vermeidung bzw. Aufhebung von Sperren zu finden.

Die Verbraucherzentrale NRW bereitet sich auf eine „Welle“ von betroffenen privaten Haushalten im Zuge der steigenden Energiepreise vor. Diese wird sich vermutlich bis in die Jahre 2023 und sogar 2024 hinziehen, da etwa bei Mieterinnen und Mietern deren Heizkostenabrechnungen Preissteigerungen und Nachforderungen erst erheblich verzögert ankommen – und einige Mieter-Haushalte derzeit keine Rücklagen zur Nachzahlung bilden können. Um die zu erwartende hohe Nachfrage bedienen zu können, bereitet die Verbraucherzentrale NRW weitere insbesondere digitale Formate vor, etwa Online-Seminare, die mit großen Teilnehmerzahlen stattfinden können. Kooperationen und Hilfestellungen durch die Verbraucherzentrale NRW zum Umgang mit Energiesperren und Energieschulden sind auch für die kommunalen Träger sozialer Belange (Sozialämter, Sozialverbände) geplant, die als Multiplikatoren mit den Themen der Energiearmut direkt befasst sind.

10. Inwiefern plant die Landesregierung bei der Erweiterung der Energieberatungskapazitäten auch Modelle der aufsuchenden Beratung ein?

Derzeit bietet die Verbraucherzentrale NRW aufsuchende Energieberatung in Form sogenannter „Checks“ (Basischeck zu Strom- und Heizkosten, Heizungseignungscheck, Gebäudecheck, Solarcheck) an. In 2022 wurden bislang etwa 4.100 Checks in Nordrhein-Westfalen durchgeführt. Die Basischecks richten sich besonders an Mieterinnen und Mieter und sind für die Haushalte kostenlos. Die Kosten für die weiteren Checks sind mit 30 Euro bewusst niedrigschwellig gehalten. Die Checks werden von derzeit etwa 110 freien Ingenieuren, Architekten und Schornsteinfegern auf Honorarbasis aus Mitteln des Bundesministeriums für Wirtschaft und Klima durchgeführt und von der Geschäftsstelle der Verbraucherzentrale NRW gesteuert und koordiniert.

Aufgrund des steigenden Beratungsbedarfes in der Bevölkerung und dem Fachkräftemangel, ist davon auszugehen, dass die Nachfrage nach aufsuchender Beratung mittelfristig nicht schnell bedient werden kann und weiterhin mit Wartezeiten zu rechnen ist. Daher nimmt der weitere Ausbau digitaler Beratungsformate eine wichtige Rolle ein – dies können individuelle Videochatberatungen sein, die sich sehr bewährt haben, als auch Online-Vortragsangebote mit großer Zielgruppenerreichbarkeit sowie Tools, Informationen und Bildungsformate im Internet. Für die internetaffinen Verbraucherinnen und Verbraucher von heute ist es von unschätzbarem Wert, ohne großem Aufwand und bequem von Zuhause aus auf digitalem Wege an die gesuchten Informationen und Hilfsangebote sowie geeigneten Ansprechpersonen zu kommen.