

Fachliche Weisung aus dem Geschäftsbereich Leistungsservice	Nr.: 03/2024	
	Für den Bereich Leistungsservice des Jobcenters Region Hannover	

Bezug: § 22 Abs. 1, 7 und 8 SGB II, § 24 Abs. 1 SGB II

Zusammenarbeit mit Energieversorgern und Regelungen zur Schuldenübernahme bei Energieschulden

Änderungshistorie	
19.08.2026	Ergänzungen in Abschnitt 2.1.7 zur Spartentrennung bei enercity
30.01.2026	Aktualisierung Abschnitt 1.2 aufgrund Änderung gesetzlicher Regelungen
17.12.2025	Aktualisierung Kommunikationswege enercity
12.09.2025	Redaktionelle Änderungen im Zusammenhang mit Neuorganisation Aktualisierung der Anlage Grundversorger
18.06.2024	Änderungen bzgl. Kommunikationsweg Zahlhilfe E.ON
03.05.2024	Neuerstellung

Inhaltsverzeichnis

1	Verfahrenshinweise zum Umgang mit Energieschulden	4
1.1	Anspruchsgrundlagen	4
1.1.1	Übernahme von Energieschulden nach § 22 Abs. 8 SGB II	4
1.1.2	Übernahme von Energieschulden im Rahmen von § 24 Abs. 1 SGB II	5
1.1.3	Verfahren	5
1.2	Voraussetzungen für eine Versorgungssperre	5
1.2.1	Allgemeine Voraussetzungen.....	6
1.2.2	Ergänzende Regelungen im Rahmen der Grundversorgung	7
1.2.2.1	Grundversorgung	7
1.2.2.2	Abwendungsvereinbarung	7
1.2.2.3	Information des Sozialhilfeträgers	7
1.2.3	Besonderheiten bei anderen Tarifen bzw. Anbietern	8
2	Zusammenarbeit mit enercity	9
2.1	Allgemeine Hinweise	9
2.1.1	Nachtspeicherheizung / Heizen mit Strom	9
2.1.2	Separate Rechnungen für verschiedene Energiearten	9
2.1.3	Prognose für zu erwartende Abschläge bei Neuanmietung	9
2.1.4	Zeitspanne Ablesung und Rechnungsstellung	9
2.1.5	Abschlagszahlung	10
2.1.6	Abgrenzung enercity vs. enercity Contracting GmbH (eCG)	10
2.1.7	Verwendungszweck bei Direktzahlung an enercity	11
2.1.8	Direktzahlung auf alte Kundennummern	11
2.1.9	Abwendungsvereinbarung	11
2.1.10	Information gem. § 41g Abs. 4 und 5 EnWG	12
2.1.11	Absprachen zum Ablauf bei Vorliegen von Energieschulden	12
2.1.12	Unterlagenanforderung/Auskunftsgenehmigung	12
2.1.13	Sperrankündigung („ehemals blauer Zettel“)	13
2.1.14	Aufschuberkklärung.....	13
2.1.14.1	Prüfung des Aufschubgrundes	14
2.1.14.1.1	Neuantragskunde – Anspruch ist noch zu klären	14
2.1.14.1.2	Kind/er im Alter 0-3 Jahre in der BG	14
2.1.14.1.3	Vorliegen von gesundheitlichen Einschränkungen	14
2.1.14.2	Aufschubfrist	14
2.1.14.3	Verfahrensablauf	14

	2.1.14.4 Vollmacht zur Auskunftsgewährung	15
	2.1.15 Übernahmeerklärung	15
3	Verfahren enercity Härtefonds	16
3.1	Antrag auf Übernahme der Schulden bei enercity wird im Jobcenter gestellt	16
3.2	Ablehnung des Darlehens und Weiterleitung zur Prüfung enercity Härtefonds...	16
4	Zahlhilfeprogramm E.ON	17
5	Inkrafttreten	18
6	Anlage.....	18

Zielsetzung

In der bisherigen Fachlichen Weisung 10/2014 waren allein die Verfahrensabsprachen mit enercity Gegenstand der Weisung. Regelungs- bzw. weitergehender Informationsbedarf in Bezug auf die Bearbeitung von Anträgen auf Energieschulden besteht jedoch nicht nur bezogen auf den Versorger enercity, sondern grundsätzlich. Mit der vorliegenden Fachlichen Weisung wird - ergänzend zu den bestehenden Weisungen der BA und der Region Hannover - zu den Rechtsgrundlagen sowie zu den zu beachtenden Besonderheiten bei der Bearbeitung von Anträgen auf Energieschulden insgesamt informiert, einzelne Verfahrensregelungen getroffen und auf bestehende Absprachen bzw. Verfahren mit einzelnen Energieversorgern hingewiesen.

1 Verfahrenshinweise zum Umgang mit Energieschulden

1.1 Anspruchsgrundlagen

Eine darlehensweise Übernahme von Energiekostenschulden ist – in Abhängigkeit von der Entstehungsart der Schulden - nach § 24 Abs. 1 SGB II (unabweisbarer Bedarf) oder nach § 22 Abs. 8 SGB II (Schuldenübernahme zur Sicherung der Unterkunft oder zur Behebung einer vergleichbaren Notlage) möglich.

Zur Unterscheidung, welche Rechtsgrundlage maßgeblich ist, wird auf die [Fachliche Weisung der BA zu § 24 SGB II](#) bzw. auf Nr. 9.12. der [Fachlichen Weisung 03/2022 „Bedarfe für Unterkunft und Heizung gemäß § 22 SGB II“](#) verwiesen.

Aufgrund der für beide Rechtsgrundlagen unterschiedlichen Kostenträgerschaft (Bund und kommunaler Träger) ist zwingend auf eine korrekte Zuordnung zu achten.

Sofern eine Gesamtforderung aus Schulden besteht, die anteilig beiden Rechtsgrundlagen zuzuordnen sind, erfolgt auch die Darlehensgewährung anteilig nach § 22 Abs. 8 und § 24 Abs. 1 SGB II.

1.1.1 Übernahme von Energieschulden nach § 22 Abs. 8 SGB II

Bei der Prüfung, ob Miet- oder Energiekostenschulden nach § 22 Abs. 8 SGB II übernommen werden können, sind grundsätzlich zwei voneinander zu unterscheidende Arbeitsschritte erforderlich:

- Überprüfung der fest normierten Anspruchsvoraussetzungen und
- Ermessensprüfung

Im Detail wird hierzu auf die Regelungen unter [9.1.2. „Bestehende Schulden“ in der Fachlichen Weisung 03/2022](#) verwiesen.

1.1.2 Übernahme von Energieschulden im Rahmen von § 24 Abs. 1 SGB II

Sofern es sich bei den Schulden um während der Bedarfszeit aufgelaufene Stromschulden („Neuschulden“) handelt, für die eine Übernahme nach § 24 Abs. 1 SGB II in Frage kommt, ist bei weiterer Prüfung allein auf die in dieser Vorschrift genannten Anspruchsvoraussetzungen abzustellen: Es muss sich um einen unabweisbaren Bedarf handeln, der nicht auf andere Art und Weise gedeckt werden kann. Lediglich diese beiden Kriterien sind für die Entscheidung ausschlaggebend.

Anders als bei Prüfung der Übernahmemöglichkeit nach § 22 Abs. 8 SGB II handelt es sich nicht um eine Ermessensentscheidung.

Weitergehende Informationen enthält die [fachliche Weisung der BA zu § 24 SGB II](#). Bezüglich der Frage, ob eine Bedarfsdeckung auf andere Art und Weise möglich ist, sind die Ausführungen unter 1.2 „Besonderheiten bei Energieversorgung im Rahmen der Grundversorgung“ zu beachten. Zudem gelten analog die Ausführungen unter *Ablehnung einer Ratenzahlungsvereinbarung durch den Kunden* im Abschnitt 9.2.3.1 der [Fachlichen Weisung 03/2022](#) ().

1.1.3 Verfahren

Zur Entscheidungsprüfung steht in den lokalen BK-Vorlagen -> AlgII -> SGB II -> § 22 SGB II BfU -> Miet- und Energieschulden das "Prüfschema Energieschulden" zur Verfügung, welches, ausgehend von den getätigten Eingaben, die jeweils zutreffende Rechtsgrundlage berücksichtigt. Soweit eine Darlehensentscheidung nach § 24 Abs. 1 SGB II zu treffen ist, ergibt sich bereits anhand der Angaben zu den Übernahmevoraussetzungen eine Entscheidung.

Bei Entscheidungen nach § 22 Abs. 8 SGB II handelt es sich hingegen um Ermessensentscheidungen, die jeweils individuell zu treffen sind. Für diese kann die Vorlage insofern nur eine Prüfhilfe darstellen, welche die jeweilige Ermessensentscheidung und deren Dokumentation erleichtert.

Die Vorlage ist verbindlich für die Prüfung und Dokumentation der Entscheidungen zu nutzen.

Darüber hinaus sind Prüfreihefolge und -schritte in den Prozessen zu Energieschulden im [Prozesshandbuch](#) beschrieben.

1.2 Voraussetzungen für eine Versorgungssperre

Zum 23.12.2025 sind mit dem Gesetz zur Änderung des Energiewirtschaftsrechts zur Stärkung des Verbraucherschutzes im Energiebereich sowie zur Änderung weiterer energierechtlicher Vorschriften einige geltende Regelungen aus der Gas-/StromGVV in das Energiewirtschaftsgesetz (EnWG) übernommen und erweitert worden.

Die bis dahin in Gasgrundversorgungsverordnung – GasGVV und Stromgrundversorgungsverordnung – StromGVV enthaltenen Regelungen zu den

Voraussetzungen für eine Versorgungsunterbrechung im Bereich der Grundversorgung wurden in § 41f EnWG übernommen. Gleichzeitig wurde der Geltungsbereich auf alle Energielieferverträge mit Haushaltskunden ausgeweitet.

1.2.1 Allgemeine Voraussetzungen

Hinsichtlich einer Versorgungsunterbrechung gilt Folgendes:

- Eine Unterbrechung darf im Regelfall erst vier Wochen nach einer angedrohten Unterbrechung oder Mahnung erfolgen.
- Die Unterbrechung ist brieflich acht Werktage vorher anzukündigen
- Die Mindesthöhe der Außenstände muss 1/6 des Jahresverbrauchs bzw. 2 Abschläge; mindestens aber 100 € betragen.
- Es besteht die Verpflichtung, die betroffene Kundin/den betroffenen Kunden mit der Androhung einer Unterbrechung der Grundversorgung wegen Zahlungsverzuges zugleich in Textform über Möglichkeiten zur Vermeidung der Unterbrechung, die für die Kundin/den Kunden keine Mehrkosten verursachen, zu informieren; dazu können beispielsweise Hinweise auf staatliche Unterstützungsmöglichkeiten der sozialen Mindestsicherung gehören.
- Verhältnismäßigkeit der Sperrungen: Der Versorger ist verpflichtet, die Kundin/den Kunden zu informieren, dass sie/er selbst Gründe für eine Unverhältnismäßigkeit der Unterbrechung vortragen kann. Dieser Hinweis entbindet den Versorger nicht von seiner Pflicht zur Prüfung, ob möglicherweise Gründe für eine mögliche Unverhältnismäßigkeit vorliegen.

Nach § 41f Abs. 4 EnWG ist der Energieversorger zudem verpflichtet, parallel zur Sperrandrohung wegen Zahlungsverzugs über Möglichkeiten zur Vermeidung der Unterbrechung zu informieren. Dazu gehören beispielsweise:

- örtliche Hilfsangebote zur Abwendung einer Versorgungsunterbrechung wegen Nichtzahlung,
- Vorauszahlungssysteme,
- Informationen zu Energieaudits und zu Energieberatungsdiensten
- Hinweise auf alternative Zahlungspläne verbunden mit einer Stundungsvereinbarung
- Hinweise auf staatliche Unterstützungsmöglichkeiten der sozialen Mindestsicherung sowie die Information, bei welcher Behörde diese beantragt werden können
- Hinweis auf eine anerkannte Schuldner- und Verbraucherberatung.

Kosten für die Unterbrechung (z.B. Ausbau des Zählers) und Wiederherstellung der Versorgung gehen zu Lasten des Kunden.

Für die eigentliche Unterbrechung wird der Netzbetreiber vom Lieferanten beauftragt.

1.2.2 Ergänzende Regelungen im Rahmen der Grundversorgung

1.2.2.1 Grundversorgung

Eine "Grundversorgung" liegt vor, wenn seitens der Kunden kein besonderer Strom- oder Gastarif vereinbart wurde. Dies ist insbesondere in folgenden Konstellationen der Fall:

- Nach einem Wohnungswechsel wurde noch kein neuer Vertrag abgeschlossen. Die Versorgung läuft über die Grundversorgung.
- Ersatzversorgung durch den Grundversorger, weil der Anbieter den Vertrag gekündigt hat – auf die Rechtmäßigkeit der Kündigung kommt es zunächst nicht an.
- Der Kunde hat nie einen individuellen Vertrag (individuelle Preise und Kündigungsfristen) zu den jeweiligen AGBs mit dem Grundversorger abgeschlossen. In der Regel erfolgt eine Überführung aus der Ersatz- in die Grundversorgung nach drei Monaten.
- Dem Kunden wurde aus wirtschaftlichen Gründen (z.B. schlechte Bonitätsprüfung oder Zahlungsmoral in der Vergangenheit) eine Versorgung im Wahltarif verwehrt. In diesen Fällen sollte sich der Tarif aus der Strom- bzw. Gasabrechnung ergeben. Falls dies nicht ersichtlich ist, ergibt sich dies auch aus dem jeweiligen Liefervertrag, der gesondert angefordert werden müsste.

Der Tarif, nach dem die Versorgung erfolgt, ergibt sich aus Liefervertrag, ggfs. auch aus Abrechnung und/oder Mahnung. Soweit keine Lieferung nach der Grundversorgung erfolgt, gelten die AGBs des jeweiligen Anbieters.

Eine Übersicht der Grundversorger enthält die Anlage zu dieser fachlichen Weisung.

Ausschließlich im Rahmen der Grundversorgung gelten hinsichtlich einer Versorgungsunterbrechung weitere Besonderheiten (§ 41g ENWG).

1.2.2.2 Abwendungsvereinbarung

Der Grundversorger ist verpflichtet, spätestens mit der Ankündigung einer Unterbrechung der Grundversorgung in Textform den Abschluss einer Abwendungsvereinbarung anzubieten. Die Abwendungsvereinbarung muss das Angebot für eine zinsfreie Ratenzahlung sowie der Weiterversorgung auf Vorauszahlungsbasis enthalten.

1.2.2.3 Information des Sozialhilfeträgers

Der Grundversorger kann mit Einwilligung des Haushaltskunden Kontakt mit dem örtlich zuständigen Sozialhilfeträger aufnehmen, um ihn über die Androhung und die Zahlungsrückstände des Haushaltskunden, die der Androhung der Versorgungsunterbrechung zugrunde liegen, zu informieren und um die Versorgungsunterbrechung zu vermeiden. Hierzu hat der Grundversorger

mit Androhung der Versorgungsunterbrechung den Vordruck einer Erklärung zur Einwilligung in die Kontaktaufnahme zum örtlich zuständigen Sozialhilfeträger an den Kunden zu senden.

Eine Information des örtlichen Sozialhilfeträgers kann zum Zwecke der Vermeidung einer Versorgungsunterbrechung auch ohne eine Einwilligung erfolgen, wenn durch die Kundin bzw. den Kunden

- bis zum Zeitpunkt der Unterbrechungsankündigung nicht dargelegt wurde, dass hinreichende Aussicht besteht, dass sie bzw. er seinen Verpflichtungen nachkommen wird, sowie
- das Angebot einer Abwendungsvereinbarung nach Absatz 1 nicht angenommen oder den Verpflichtungen aus der Abwendungsvereinbarung nicht nachgekommen wurde.

Der örtliche Sozialhilfeträger ist nicht das Jobcenter Region Hannover, sondern jeweils die Kommune. Insofern werden diese in erster Stelle die entsprechende Information von den Energieversorgern erhalten. Stellt der Sozialhilfeträger fest, dass die betreffende Person Leistungen eines anderen Leistungsträgers, z.B. Jobcenter, erhält, erfolgt die Weiterleitung der Mitteilung. Eine Ausnahme gilt für die Kundinnen und Kunden von enercity. Hierzu wird auf die Ausführungen unter 2.1.10 verwiesen.

Bei Eingang einer (ggf. weitergeleiteten) Mitteilung eines Energieversorgers nach § 41g EnWG zur Ankündigung einer Versorgungssperre ist **umgehend** mit dem/der Leistungsberechtigten Kontakt aufzunehmen und ein Beratungsangebot zur Abklärung, welche Hilfemöglichkeiten bestehen, zu unterbreiten.

Die Kontaktaufnahme soll vorrangig per Postfachnachricht, alternativ telefonisch, nachrangig – wenn keine Möglichkeit zur Kontaktaufnahme über einen der beiden vorgenannten Kommunikationswege möglich ist - schriftlich erfolgen.

Wird aufgrund der Beratung ein Antrag auf darlehensweise Übernahme gestellt, gelten bezüglich der Übernahmevoraussetzungen die Regelungen unter 1.1.1 bis 1.1.3.

Erfolgt keine Reaktion auf das Beratungsangebot bzw. wird dieses nicht in Anspruch genommen und wird auch kein Antrag auf darlehensweise Übernahme der Rückstände gestellt, kann keine weitere Hilfestellung erfolgen. In einem solchen Fall ist durch den Leistungsservice nichts Weiteres zu veranlassen.

1.2.3 Besonderheiten bei anderen Tarifen bzw. Anbietern

Für andere Anbieter, die nicht Grundversorger sind bzw. bei abgeschlossenen Sondertarifen, gelten die jeweiligen AGBs. Bietet der jeweilige Energieversorger keine Ratenzahlung an, entfällt das wichtigste Selbsthilfemittel. Die antragstellende Person muss in diesem Fall aber Gründe angeben warum keine Ratenzahlung möglich war und dieses nachweisen.

2 Zusammenarbeit mit enercity

In den Routinegesprächen zwischen Jobcenter und enercity werden fortlaufend die Schnittstellenprobleme erörtert und gemeinsam Lösungen erarbeitet. Im Folgenden sind bestehende Besonderheiten und Hinweise sowie getroffene Verfahrensabsprachen zusammengefasst. Diese sind bei der Bearbeitung zu beachten, um Doppelarbeiten und zeitliche Verzögerungen zu vermeiden.

2.1 Allgemeine Hinweise

2.1.1 Nachtspeicherheizung / Heizen mit Strom

Es gibt keine separaten Rechnungen für Nachtspeicherheizungen. Die Stromkosten werden in der normalen Rechnung aufgeführt. Auch gibt es in diesen Fällen nicht immer zwei verschiedene Zähler, den für den normalen Strom (HT) und den für den Nachtstrom (NT), d.h. wenn nur ein Zähler auf der Rechnung enthalten ist, dann existiert auch kein zweiter Zähler. Eine weitere Unterlagenanforderung erübrigt sich damit. Hierzu gelten die Regelungen unter [3.2.1.5 der Fachlichen Weisung 03/2022](#).

2.1.2 Separate Rechnungen für verschiedene Energiearten

Häufig werden separate Rechnungen z.B. für Strom und Gas angefordert. Enercity erstellt keine Einzelrechnungen für die einzelnen Energiearten. Wenn eine Verbrauchsstelle mit verschiedenen Energiesorten (Strom, Gas, Wasser, Abwasser, Fernwärme, etc.) durch enercity beliefert wird, dann wird nur eine Rechnung ausgestellt, auf der alle gelieferten Energiearten aufgeführt sind.

2.1.3 Prognose für zu erwartende Abschläge bei Neuanmietung

Es ist enercity nicht möglich, für neu angemietete Wohnungen verlässliche Prognosen für zu erwartende Gasabschläge (= Heizkosten) zu erstellen. Solche Berechnungen sind nicht verbindlich und daher für eine Gesamtwirtschaftlichkeitsbetrachtung im Rahmen der Prüfung, ob Wohnraum angemessen ist, nicht geeignet.

2.1.4 Zeitspanne Ablesung und Rechnungsstellung

Es vergehen häufig mehr als zwei Wochen zwischen der Turnusablesung bei den Kunden und der Rechnungsstellung durch enercity. Es wird daher darum gebeten, diese Rechnung nicht sofort einzufordern.

2.1.5 Abschlagszahlung

Im Jahr 2020 wurde mit der Umstellung des Abrechnungsmodus und der Rechnungsstellung begonnen.

Auf den nach der neuen Abrechnungspraxis erstellten Rechnungen werden 12 Abschläge aufgeführt, die auch über diesen Zeitraum hinaus eingezogen werden, wenn sich die Rechnungsstellung verzögert.

Die Rechnungen enthalten dann einen dementsprechenden Hinweis. Konkret lautet die Formulierung:

„Ihr geplantes Rechnungsdatum ist jährlich der xx.x.xxxx. Sollten Sie Ihre Rechnung zu einem späteren Zeitpunkt erhalten, werden wir den monatlichen Abschlag anhand der oben dargestellten Systematik fortführen.“

In diesen Fällen kann der Abschlag in ALLEGRO unbegrenzt erfasst werden bis die neue Rechnung eingereicht wird und die Anpassung auf den neuen Abschlag erfolgen kann. Alle Zahlungen für den neuen Abrechnungszeitraum werden dann für den neuen Abrechnungszeitraum gutgeschrieben

Vereinzelt konnte noch keine Rechnungsumstellung erfolgen. Sofern die Rechnungsstellung und Abrechnung noch nach dem alten Rechnungssystem erfolgt, sind die Abschläge in diesen Fällen auf den in der Abschlagsmitteilung benannten Zeitraum zu begrenzen.

2.1.6 Abgrenzung enercity vs. enercity Contracting GmbH (eCG)

Bei der enercity AG und der enercity Contracting GmbH handelt es sich um zwei eigenständige Gesellschaften. Es muss bei einer Direktzahlung genau darauf geachtet werden, dass diese für den korrekten Anbieter angelegt wird.

Um welche Gesellschaft es sich handelt, lässt sich auch anhand der Kundennummer erkennen. Die Kundennummern von enercity beginnen entweder mit 3 und sind achtstellig (3XXXXXXX) oder beginnen mit en-xxxxxx (siehe Punkt 2.1.7.)

Die Kundennummern der enercity Contracting GmbH sind siebenstellig und beginnen mit H .

STEP Kundennummern:	enercity AG	xxxxxxxxxxx
	enercity Contracting	xxxxxxxxxxx

Das Abschlagssystem von eCG ist gleich dem der neuen Rechnungsstellung von enercity: Die Abschlagszahlungen laufen grundsätzlich 12 Monate, bei verzögerter Rechnungsstellung aber auch länger bis zur neuen Rechnungsstellung.

Soweit Abschlagsmitteilungen (auch ohne eine Abrechnung für die Vergangenheit) keine anderslautenden Informationen bzw. eine Begrenzung enthalten, sind Abschläge so lange zu gewähren und in ALLEGRO zu erfassen, bis eine neue Rechnung oder eine neue Abschlagsmitteilung erfolgt. Diese Mitteilungen können Raumwärme, Wasserwärme oder Kaltwasser beinhalten.

2.1.7 Verwendungszweck bei Direktzahlung an enercity

Wenn Abschläge, Nachzahlungen oder Darlehen für Energieschulden direkt vom Jobcenter an enercity überwiesen werden (aus ALLEGRO), muss immer zuerst die Kundennummer im Verwendungszweck angegeben werden (3XXXXXXX-S-X000), wobei die Stellen nach dem „S“ für die Zuordnung der Zahlungen bei enercity nicht zwingend erforderlich sind.

Für Neukunden (z.B. Bezug einer neuen Wohnung/Anbieterwechsel) wird die Kundennummer seit 2020 folgendermaßen dargestellt:

Bsp.: en-wo0123456.

Diese Kundennummer ist bei Absetzungen komplett zu erfassen.

Seit Ende Mai/Anfang Juni 2026 werden bei enercity aufgrund einer Spartentrennung die Kundennummern neu zugeordnet. Betroffen sind dabei zunächst nur die Kunden mit der achtstelligen, mit "3" beginnenden Kundennummern (3XXXXXXX

Neu angelegte Vertragskonten betreffen dann nur noch eine Sparte/Energieart, entweder Strom oder Gas oder Wasser/Schmutzwasser. Sollten bei einem Kunde alle drei Sparten vorliegen, so bekommt er drei Vertragskonten.

Wenn der Kunde bei enercity Strom bezieht, behält er seine „alte“ (=bestehende) Kundennummer für Strom und für die anderen Sparten erfolgt eine Neuvergabe. Bezieht er keinen Strom, bleibt die bestehende Kundennummer für Gas erhalten.

Im Anschluss an die jetzige Jahresrechnung erhalten die Kunden zusätzlich zu ihrer bestehenden Kundennummer für die andere(n) Sparte(n) dann eine jeweils neue Kundennummer.

2.1.8 Direktzahlung auf alte Kundennummern

Es erfolgen häufig immer noch Direktzahlungen für Leistungsbeziehende auf alte Kundennummern. Die dann jeweils an die Teams übermittelten Listen zu diesen falschen Überweisungen sind zeitnah zu erledigen. In den betreffenden Fällen ist im Verfahren ALLEGRO der Verwendungszweck zu prüfen und die Kundennummer zu korrigieren.

2.1.9 Abwendungsvereinbarung

Enercity verschickt die Abwendungsvereinbarung bereits mit der Mahnung.

Jedoch gibt es keine unterschiedlichen Mahnformulare oder Anhänge zur Mahnung für Haushaltskunden innerhalb der Grundversorgung und Haushaltskunden außerhalb der Grundversorgung. Es wird in diesen Mahnungen durch sprachliche Abänderungen klargestellt, dass die besonderen Hinweise zur Versorgungsunterbrechung nur noch für Haushaltskunden innerhalb der Grundversorgung, also nicht für Haushaltskunden mit einem Sondervertrag, gelten. Dadurch wird auch klar, dass Haushaltskunden außerhalb der Grundversorgung (also mit einem Sondervertrag) keinen Anspruch auf eine Abwendungsvereinbarung haben.

Soweit anhand der Sperrankündigung oder Mahnung nicht erkennbar ist, ob ein Grundversorgungsvertrag vorliegt, ist dies anhand des Vertrages/der Rechnungen zu prüfen (siehe auch 1.2.1).

Aufgrund des automatisierten Mahnverfahrens bei enercity enthalten die Mahnungen von enercity immer den Hinweis auf eine Abwendungsvereinbarung und zwar auch dann, wenn deren Inanspruchnahme von vornherein eigentlich ausgeschlossen ist, z.B. weil frühere Ratenzahlungsvereinbarungen nicht eingehalten wurden.

Wenn die Inanspruchnahme der Abwendungsvereinbarung seitens enercity abgelehnt wird, erfolgt eine schriftliche Information an die Kundin/den Kunden nur dann, wenn auch die Kundin/der Kunde schriftlich an enercity herangetreten ist. Soweit Leistungsberechtigte also mitteilen, dass ihnen diese Rückmeldung nur mündlich/telefonisch erteilt wurde, ist dies ausreichend. Weitere Nachweise sind nicht anzufordern. Zudem ist in der Sperrankündigung bereits der Hinweis enthalten, dass diese als Nachweis dient, dass eine Ratenzahlung abgelehnt wurde (siehe *Muster* hierzu).

2.1.10 Information gem. § 41g Abs. 4 und 5 EnWG

Abweichend von den Regelungen unter 1.2.2.3 wurde mit enercity folgende Absprache getroffen: Für Kundinnen und Kunden, für die bei enercity eindeutig erkennbar ist, dass diese Leistungen nach dem SGB II beziehen (z. B. weil diese das i.R. des Rücklaufs der Einwilligungserklärung nach § 41g EnWG mitteilen oder weil seitens des Jobcenters Direktzahlungen erfolgen) erfolgt die nach § 41g Abs. 4 bzw. 5 EnWG vorgesehenen Mitteilung nicht an den Sozialhilfeträger, sondern direkt an das Jobcenter. Hierdurch ist die Möglichkeit eröffnet, die achttägige Frist bestmöglich zur Klärung von Hilfemöglichkeiten bzw. Sachverhaltsaufklärung zu nutzen und weitergehende, im Postlauf bedingte Verzögerungen zu vermeiden.

Zum Umgang mit diesen Mitteilungen gelten im Übrigen die Ausführungen unter 1.2.2.3.

2.1.11 Absprachen zum Ablauf bei Vorliegen von Energieschulden

Sobald eine Leistungsberechtigte/ein Leistungsberechtigter das Vorliegen von Energieschulden nachweist, ist von der Sachbearbeitung die Möglichkeit der darlehensweisen Übernahme zu prüfen und zwar unabhängig davon, ob bereits ein „blauer Zettel“ bzw. Sperrbrief vorliegt oder nicht.

2.1.12 Unterlagenanforderung/Auskunftsgenehmigung

Zum Nachweis der Energieschulden müssen unter Umständen noch notwendige Unterlagen von den Leistungsberechtigten angefordert werden. Hierfür ist ausschließlich die Anforderung aus BK-Text zu nutzen (BK-Text/Lokale Vorlagen/ALG II/SGB II/§ 22 SGB II BfU/Miet- und Energieschulden/ Anforderung bei Antrag Übernahme Miet Energieschulden).

Zur Sachverhaltsaufklärung kann unter Umständen auch enercity direkt beitragen. Hierzu muss zuerst die vom Leistungsberechtigten unterschriebene Auskunftsgenehmigung bei enercity vorliegen, die in diesem Fall mit der vorgenannten BK-Vorlage anzufordern ist (s.a. 2.2.3.4).

2.1.13 Sperrankündigung („ehemals blauer Zettel“)

Sobald eine Sperrankündigung vorliegt (= früher „blauer Zettel“, jetzt Sperrbrief auf weißem Papier mit zum Teil blauer Schrift), müssen keine Kopien der Mahnschreiben angefordert werden, da in diesem Fall mit Sicherheit schon Mahnungen versandt wurden.

Grundsätzlich ist in diesem Fall davon auszugehen, dass eine Ratenzahlung abgelehnt wurde. Wichtig für die Bearbeitung ist jedoch, dass die korrekte Höhe der gesamten Forderungen bekannt ist.

Der Rückruf des Sperrauftrages durch enercity kann erst nach Zahlung der gesamten offenen Forderung oder der Vorlage einer Kostenübernahmeerklärung seitens des Jobcenter erfolgen. In der Regel ist jedoch eine Prüfung und Entscheidung, ob Energieschulden im Rahmen der Hilfestellung nach dem SGB II übernommen werden können, nicht innerhalb kürzester Zeit möglich. Um in diesen Fällen eine rechtlich fundierte Entscheidung treffen zu können, wurde mit enercity vereinbart, dass in diesen Ausnahmefällen dem Jobcenter Region Hannover eine Frist zur Prüfung des Sachverhalts eingeräumt wird. Um diese Fristverlängerung zu erreichen, muss der mit enercity abgestimmte Antrag auf Fristverlängerung „Aufschubklärung bei enercity“ vorgelegt werden (siehe 2.2.3.3).

Falls notwendig, kann auch mit der Kontaktstelle Forderungsmanagement von enercity unter folgender Adresse Kontakt aufgenommen werden:

Ihmeplatz 2

30449 Hannover

Die Telefonnummer ist auf der Sperrankündigung angegeben (s.a. 2.2.3.3).

2.1.14 Aufschubklärung

Unabhängig davon, ob aufgrund der Energieschulden bereits eine Sperrankündigung vorliegt oder nicht, kann zur Klärung des Sachverhaltes unter Umständen eine Aufschubfrist bei enercity erwirkt werden. Jedoch ist zu vermeiden, dass die Möglichkeit der Aufschubfrist - zur Erlangung eines größeren Zeitfensters bei der Bearbeitung in schwierigen Fallkonstellationen „inflationär“ genutzt wird.

Es ist ein Hilfsmittel, um in bestimmten Fallkonstellationen eine intensive Sachverhaltsaufklärung durchzuführen und somit eine rechtlich fundierte Entscheidung vornehmen zu können. Die in Frage kommenden Fallkonstellationen sind unter 2.2.3.1 abschließend aufgeführt.

Sollte die Aufschubfrist für darüber hinaus gehende Fallkonstellationen eingesetzt werden, wird enercity die Verabredung über das Verfahren der Aufschubklärung rückgängig machen.

2.1.14.1 Prüfung des Aufschubgrundes

Zuerst ist zu prüfen, ob die Grundvoraussetzungen für die Aufschubgewährung vorliegen. Es gibt nur drei mögliche Gründe:

2.1.14.1.1 Neuantragskunde – Anspruch ist noch zu klären

Hier handelt es sich um Neuantragskunden, die bisher im Jobcenter Region Hannover noch nicht im Leistungsbezug stehen und erstmalig aufgrund der Sperrungsankündigung im Jobcenter vorsprechen.

Mit dieser Klassifizierung sind ausdrücklich nicht die Kunden gemeint, die,

- wiederholt Leistungsanträge auf Bürgergeld für sich oder ihre BG stellen
- im Leistungsbezug stehen und erstmalig die Übernahme von Energieschulden begehren

2.1.14.1.2 Kind/er im Alter 0-3 Jahre in der BG

Fälle, in denen in der Bedarfsgemeinschaft mind. ein Kleinkind von 0-3 Jahren lebt, bedürfen einer verstärkten Sachverhaltsermittlung für die Beurteilung und Entscheidung, ob besondere Ausnahmetatbestände vorliegen, die für die Übernahme der Energieschulden sprechen.

2.1.14.1.3 Vorliegen von gesundheitlichen Einschränkungen

Fälle, in denen in der Bedarfsgemeinschaft mindestens eine Person mit gesundheitlichen Einschränkungen lebt, bedürfen einer verstärkten Sachverhaltsermittlung, um prüfen und entscheiden zu können, ob eine Übernahme der Energieschulden aufgrund besonderer Ausnahmetatbestände möglich ist.

2.1.14.2 Aufschubfrist

Die generelle Aufschubfrist bei den o.g. Fallkonstellationen beträgt drei Kalenderwochen ab Datum des Eingangs der Aufschuberklärung bei enercity.

Innerhalb dieser Frist muss bei enercity eine Kostenzusage zur Schuldenübernahme/Zahlung des Forderungsbetrages durch das Jobcenter Region Hannover eingehen. Ist das nicht der Fall, wird die Liefersperre durchgeführt.

2.1.14.3 Verfahrensablauf

Zur Einleitung der Aufschubfrist muss eine Aufschuberklärung erstellt werden. Hierzu ist ausschließlich das in den BK Textvorlagen (BK-Text/Lokale Vorlagen/ALG II/SGB II/ § 22 SGB II BfU/Miet- und Energieschulden/Aufschuberklärung enercity) hinterlegte Dokument – Aufschuberklärung enercity - zu benutzen.

Die schriftliche Prüfungsmitteilung des Jobcenters (Aufschuberklärung) muss spätestens am Tag vor dem angekündigten Sperrtermin bis 12.00 Uhr ausschließlich per verschlüsselter E-Mail an die E-Mail-Adresse: inkassomanagement@enercity.de gesendet werden und bei enercity eingehen.

Prüfungsmitteilungen, die nach dieser Frist eingehen, werden nicht mehr berücksichtigt. Die Liefersperre wird dann vorgenommen. Prüfungsmitteilungen, die vom Kunden direkt an den Außendienst enercity übergeben werden, können nicht berücksichtigt werden.

Der Versand und Empfang verschlüsselter E-Mails vom Jobcenter für die E-Mailadressen

- kundenservice@enercity.de (bis zur Sperrankündigung)
- Inkasso@enercity.de wird (ab dem Zeitpunkt der Sperrankündigung)

bei enercity ist technisch sichergestellt. Bei Rückfragen in Sperrangelegenheiten kann zudem die Telefonnummer 0511 / 4301915 genutzt werden. Unter dieser ist die Erreichbarkeit gewährleistet.

Beispiel:

Kunde erhält am Montag den 22.04.24 von enercity eine Androhung der Liefersperre, die am Donnerstag den 25.04. umgesetzt werden soll.

Bis Mittwoch den 24.04.24, 12.00 Uhr muss bei enercity eine Aufschuberklärung unter der o.a. Mailadresse eingehen, damit die Liefersperre nicht durchgesetzt wird.

Bis zum Dienstag den 14.05.24 muss bei enercity eine Kostenzusage zur Schuldübernahme eingehen, damit die Liefersperre nicht durchgesetzt wird.

Sollte eine Schuldenübernahme durch das Jobcenter nicht möglich sein und insofern keine Kostenzusage erteilt werden, und auch eine Schuldenübernahme durch die Kundin/ den Kunden in Eigenverantwortung nicht geregelt sein, wird die Liefersperre nach Ablauf der dreiwöchigen Kalenderfrist durch enercity durchgesetzt.

2.1.14.4 Vollmacht zur Auskunftsgewährung

Sollte es erforderlich werden, zur Klärung des Sachverhaltes mit enercity persönlichen Kontakt aufzunehmen, dann besteht die Möglichkeit, dies mit Hilfe der Vollmacht zur Auskunftsgewährung zu erledigen. Hierzu ist ausschließlich das in den BK Textvorlagen (BK-Text/Lokale Vorlagen/ALG II/SGB II/ § 22 SGB II BfU/Miet- und Energieschulden/Vollmachtserklärung_ enercity) hinterlegte Dokument Vollmachtserklärung_enercity zu nutzen. Die von der Kundin/dem Kunden unterschriebene Erklärung ist dann per verschlüsselter Mail an die, je nach Konstellation, zuständige Stelle bei enercity zu senden:

- a) Bereits versandte Sperrankündigung (ehemals „blauer Brief“):
xxxxxxx@enercity.de
- b) Sperrung angedroht, Sperrankündigung jedoch noch nicht versandt:
xxxxxxxxxxxxx@enercity.de

2.1.15 Übernahmeerklärung

Sofern im Ergebnis der Prüfung die darlehensweise Schuldenübernahme erfolgt, ist der geforderte Betrag als Direktzahlung an enercity anzuweisen.

Falls für die Klärung nach dem Übersenden der Aufschuberkklärung die vollen drei Wochen Aufschubfrist benötigt wurden, muss enercity vorab mit Hilfe der Übernahmeerklärung informiert werden. (BK-Text/Lokale Vorlagen/ALG II/SGB II/§ 22 SGB II BfU/Miet- und Energieschulden/Übernahmeerklärung enercity).

Diese Übernahmeerklärung kann auch genutzt werden, wenn sofort über die Schuldenübernahme entschieden werden kann, d.h. in diesem Fall kann auf die Aufschuberkklärung verzichtet werden.

3 Verfahren enercity Härtefonds

Der enercity Härtefonds e.V. wurde im April 2011 gegründet. Dem Verein werden jährlich durch enercity Mittel zur Verfügung gestellt, um enercity Kunden mit Energieschulden zu helfen. Der Fonds kann allerdings erst in Anspruch genommen werden, wenn alle anderen Möglichkeiten erschöpft sind (d.h. auch eine Darlehensgewährung durch das Jobcenter ist nicht möglich).

Daher ist eine Abgabe der Unterlagen zur Entscheidung für den Härtefonds erst nach der Entscheidung durch das Jobcenter möglich.

3.1 Antrag auf Übernahme der Schulden bei enercity wird im Jobcenter gestellt

Die Entscheidung über die Übernahme/Ablehnung nach den Bestimmungen des SGB II erfolgt in den Teams Leistungsservice.

Die Regelungen zur Entscheidungsbefugnis sind zu beachten. Demnach liegt diese bei Entscheidungen nach § 22 Abs. 8 SGB II ab einer Betragshöhe von 1.000,00 Euro und bei Entscheidungen nach § 24 Abs. 1 SGB II ab einer Betragshöhe von 2.500,00 Euro bei der Teamleitung.

Ablehnungsentscheidungen sind, unabhängig von der Höhe des beantragten Darlehens, immer durch die Teamleitung abzuzeichnen.

3.2 Ablehnung des Darlehens und Weiterleitung zur Prüfung enercity Härtefonds

Erfolgt die Ablehnung eines Antrags auf darlehensweise Übernahme von Energieschulden, ist der von der jeweiligen Teamleitung per verschlüsselter Email eine Information zum betreffenden Leistungsfall an den Koordinator Herrn () zu senden. Es ist nicht erforderlich, weitere Unterlagen beizufügen, da diese der E-AKTE entnommen werden können.

Ausgenommen von der Weiterleitung an den Koordinator sind die Fälle, bei denen eindeutig schon feststeht, dass eine soziale Härte nicht gegeben ist.

Durch den Koordinator erfolgt dann eine Prüfung – ggfls. nochmals in Rücksprache mit der zuständigen Teamleitung oder Sachbearbeitung – ob die Weiterleitung an den „enercity Härtefonds“ erfolgen kann.

Im Fall einer beabsichtigten Weiterleitung wird die notwendige Datenschutzerklärung der/ des betroffenen Kunden kurzfristig seitens des Koordinators eingeholt.

Da hier auch Bearbeitungszeiten analog der Aufschubeklä rung einzuhalten sind, ist es wichtig, dass aktuelle Kontaktdaten insb. die Telefonnummern in STEP eingetragen sind.

Über die Entscheidung, ob eine Weiterleitung an den Härtefonds erfolgt, ergeht eine Info an das betroffene Leistungsteam; ebenso über die getroffene Entscheidung des „enercity Härtefonds“.

4 Zahllhilfeprogramm E.ON

E.ON hat ein Zahllhilfe-Team mit eigener „Zahllhilfe-Hotline“ für Jobcenter und Beratungsstellen eingerichtet. Bei Meldung durch das Jobcenter besteht die Möglichkeit, den Sperrprozess zu stoppen und Ratenpläne ohne Zusatzkosten und mit längerer Laufzeit zu vergeben.

Im Bedarfsfall ist eine Kontaktaufnahme mit dem Zahllhilfe-Team der E.ON unter folgenden Kontaktdaten möglich

Hotline für Jobcenter & Beratungsstellen (Schuldnerberatungen von Wohlfahrtsverbänden)

Tel.: xxxx-xx xx xxx

Eine telefonische Auskunft erfolgt auch, ohne dass eine gesonderte schriftliche Auskunftsgenehmigung vorliegt, wenn folgende Daten des Kunden benannt werden können:

- Vollständiger Vorname/Name
- Geburtsdatum
- Vertragskontonummer

Ergänzend erfolgt immer eine variable Sicherheitsabfrage aus der nachfolgend genannten Auswahl:

- Tarifname
- Letzter Restbetrag aus der Abrechnung
- Letzte 4 Stellen der Bankverbindung des Kunden
- Aktuelle Abschlagshöhe
- Betrag aus letzter Mahnung und Mahndatum

Nur wenn die vorgenannten Daten **und** die jeweilige Sicherheitsfrage beantwortet werden können, kann eine Auskunft erteilt werden.

Ist dies nicht möglich und muss die Anfrage daher auf dem Postweg an E.ON gerichtet werden, sollte im Betreff dieser ergänzt werden „an Beratungsstelle Ämter/Hotline weiterleiten“. Hierdurch wird dann hausintern bei E.ON die zügige und korrekte Zuordnung sichergestellt.

Eine Kommunikation per E-Mail kann nicht erfolgen, da die Voraussetzungen für den verschlüsselten E-Mailverkehr nicht vorliegen. Die Einrichtung des hierfür erforderlichen Zertifikates kann nach Rückmeldung von E.ON nicht erfolgen.

Die genannten Kontaktdaten der Service-Hotline dienen ausschließlich der Kontaktaufnahme durch das Jobcenter und sind nicht an die Kundinnen und Kunden weiterzugeben. Die Kontaktdaten sind nicht im Internet veröffentlicht

Nach einer Kontaktaufnahme durch das Jobcenter läuft der Prozess laut E.ON wie folgt ab:

1. Sobald ein Jobcenter anruft, stoppt E.ON den Sperrprozess.
2. E.ON prüft, ob ein Standard-Ratenplan vergeben werden kann. Sofern die Kriterien hierzu nicht erfüllt sind, erhält das Jobcenter eine Mitteilung.
3. Sofern das Jobcenter kein Darlehen vergeben kann (hierzu benötigt die E.ON eine Begründung), greift der „Ratenplan Zahlhilfe“ der E.ON.
 - Voraussetzung für den Ratenplan ist, dass die E.ON einen abgelesenen Zählerstand erhält. Zudem kann der Ratenplan nur vor einer Sperrung vergeben werden. Dieser läuft über 12 Monate und es werden keine Zinsen und Gebühren erhoben.
 - Die Abschläge und Raten sind dann als Direktzahlung vom Jobcenter an E.ON zu überweisen.

5 Inkrafttreten

Diese Fachliche Weisung tritt mit ihrer Veröffentlichung in Kraft und ersetzt die bisherige Fachliche Weisung 10/2014.

6 Anlage

Diese Fachliche Weisung umfasst folgende Anlage:

- Übersicht der Grundversorger in der Region Hannover

gez.

Geschäftsbereichsleiterin Leistungsservice

Anlage: Grundversorger in der Region Hannover

Der Grundversorger ist das Energieversorgungsunternehmen, das im jeweiligen Netzgebiet die meisten Haushaltskunden mit Strom bzw. Gas beliefert. Die Grundversorger werden alle drei Jahre zum 01.07. d.J. vom örtlichen Netzbetreiber ermittelt; die nächste Feststellung erfolgt zum 01.07.27. Dabei kann es vorkommen, dass es in manchen Netzgebieten zu unterschiedlichen Grundversorgern bei Strom bzw. Gas kommt.

	Grundversorger Gas	Grundversorger Strom
Barsinghausen	eon	eon
Burgdorf	Stadtwerke Burgdorf	Stadtwerke Burgdorf
Burgwedel	eon	eon
Garbsen	Stadtwerke Garbsen	Stadtwerke Garbsen
Gehrden	eon	eon
Hannover	enercity	enercity
Hemmingen	eon; energcity (nur Westerfeld)	eon
Isernhagen	Energiewerke Isernhagen	Energiewerke Isernhagen
Laatzen	eon; energcity (nur Rethen, Alt-Laatzen und Laatzen Mitte)	eon
Langenhagen	enercity	enercity
Lehrte	https://www.stadtwerke-lehrte.de/de/Netze1/Gas/	https://www.stadtwerke-lehrte.de/de/Netze1/Strom/
Neustadt a. Rbge.	Stadtnetze Neustadt a. R.	Stadtnetze Neustadt a. R.
Pattensen	eon	eon
Ronnenberg	enercity	eon
Seelze	enercity	enercity (nur Letter-Nord) eon
Sehnde	Energieversorgung Sehnde PLZ 31319	Energieversorgung Sehnde PLZ 31319
Springe	Stadtwerke Springe	Stadtwerke Springe
Uetze	eon	eon
Wedemark	eon	eon
Wennigsen	eon	eon
Wunstorf	Stadtwerke Wunstorf	eon

Stand: Oktober 2024

Quellen:

<https://www.enercity-netz.de/ueber-uns/netzinformationen> bzw. die Angaben des jeweiligen Netzbetreibers