

Beratung, die wirkt!

Praxis-Handbuch für Energieunternehmen zur
Unterstützung vulnerabler Haushalte



01 Energieberatung, die wirkt

02 Qualitätsvolle Beratung – ein Leitbild

03 Rahmen und Verantwortung

Rechtliche Grundlagen kennen
und soziale Verantwortung zeigen

04 Strukturen schaffen

Interne Zuständigkeiten und Abläufe festlegen

05 Beratungskompetenz stärken

Fachliches Wissen, soziale Sensibilität und
praxisnahe Fähigkeiten für Berater:innen vermitteln

06 Gut informieren

Materialien verständlich gestalten und
wirksam einsetzen

07 Menschen erreichen

Zugänge schaffen und Vielfalt berücksichtigen

08 Qualität sichern und weiterentwickeln

Bestehende Angebote prüfen und verbessern

09 Ausblick und Inspiration

Energieberatung, die wirkt!

Energieunternehmen tragen eine besondere Verantwortung: Sie sorgen nicht nur für eine sichere Versorgung mit Strom und Wärme, sondern sind aktive Gestalter einer nachhaltigen und sozialen Energiezukunft. Verantwortung zeigt sich dabei nicht nur in technischen oder wirtschaftlichen Maßnahmen. Energieunternehmen sind oft erste Anlaufstelle für Kund:innen, wenn es um leistbare Energie geht.

Besonders für vulnerable Haushalte spielen verständliche Informationen und eine zielgruppengerechte Beratung eine zentrale Rolle, um Belastungen zu mindern, Energiekosten zu senken und den Zugang zu Unterstützungsmaßnahmen zu erleichtern.

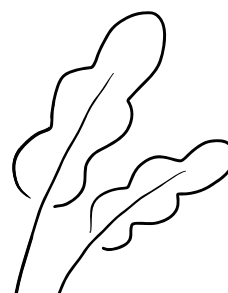
Durch qualitätsvolle Angebote leisten Energieunternehmen außerdem einen wichtigen Beitrag, um nationale und europäische Ziele zur Bekämpfung von Energiearmut, zur Steigerung der Energieeffizienz und zur sozialen Dimension der Energiezukunft zu erreichen.

Dieses Praxis-Handbuch richtet sich an alle Energieunternehmen mit Kund:innen-Kontakt und besonders jene, die gesetzlich zur Einrichtung von Beratungsstellen verpflichtet sind. Das Gesetz gibt dabei den Rahmen vor – das Handbuch möchte jedoch mehr bieten: Es soll als Anregung dienen, um die eigene Beratungspraxis weiterzuentwickeln und konkrete Impulse für eine qualitativ hochwertige und niederschwellige Kund:innenkommunikation geben. Nicht alle Maßnahmen müssen gleichzeitig umgesetzt werden. Jeder Schritt in Richtung sensibler Kommunikation und gelebter Kund:innenorientierung ist wertvoll.

Wir laden Sie ein, die vorgeschlagenen Ansätze aufzugreifen und an Ihre individuellen Strukturen anzupassen. Die kea unterstützt Sie gerne dabei, passende Lösungen zu entwickeln und umzusetzen – praxisnah und mit Blick auf Ihre spezifischen Anforderungen.



Caroline Nwafor
Leiterin der kea



Qualitätsvolle Beratung – ein Leitbild

Beratungsstellen sollen besonders die Bedürfnisse und Möglichkeiten von sogenannten „begünstigten Haushalten“ berücksichtigen. In der Praxis ist es jedoch oft schwierig festzustellen, wer genau „begünstigt“ ist. Wir empfehlen daher, bei der Beratung grundsätzlich die Bedürfnisse und Möglichkeiten vulnerabler Haushalte insgesamt mitzudenken, um betroffene Haushalte zu erreichen.

Dieses Handbuch soll dazu ermutigen, bestehende Strukturen zu reflektieren, neue Wege auszuprobieren und Beratung als Prozess, der stetig an Qualität gewinnt, zu verstehen.

Das Leitbild beschreibt die wichtigsten Anforderungen und Empfehlungen für eine gelungene Beratung von vulnerablen Haushalten:

» **Individuell**

die Beratung orientiert sich an den individuellen Bedürfnissen, Möglichkeiten und Lebenssituationen der Kund:innen.

» **Empathisch und respektvoll**

Jede Beratung erfolgt wertschätzend, ohne Vorurteile und auf Augenhöhe.

» **Verständlich und zugänglich**

Informationen werden klar und nachvollziehbar vermittelt.

Der Standort der Beratungsstelle ist einfach zu finden.

» **Lösungsorientiert**

Der Fokus liegt auf konkreten, umsetzbaren Hilfen und Handlungsschritten, die bei den Kund:innen ankommen und wirken.

» **Kompetent und begleitend**

Berater:innen informieren zu Energieeffizienz und unterstützen Kund:innen beim Zugang zu Angeboten und Unterstützungsmaßnahmen.

» **Vertrauensvoll**

Datenschutz und die Privatsphäre vulnerabler Kund:innen werden zu jedem Zeitpunkt gewährleistet.

Die nachfolgenden Kapitel beschreiben verschiedene Maßnahmen, die alle auf unterschiedliche Art zu den Zielen dieses Leitbilds beitragen.

Rechtliche Grundlagen und soziale Verantwortung

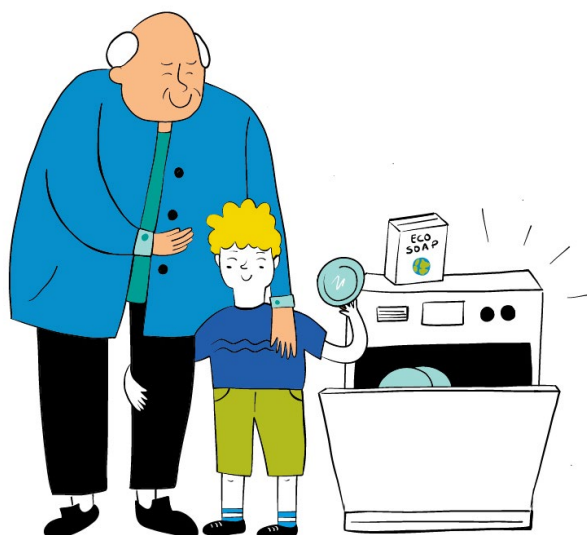
Energieunternehmen, die zumindest 35 GWh Endenergie absetzen, sind in Österreich gesetzlich dazu verpflichtet, Beratungsstellen einzurichten, die individuelle Beratungsleistungen anbieten. So können auch „begünstigte Haushalte“, die aufgrund sozialer, finanzieller oder gesundheitlicher Faktoren besonders vulnerabel sind, gezielt unterstützt werden.

Dieses Kapitel gibt einen Überblick über die wichtigsten Rahmenbedingungen und beleuchtet die Chancen einer ambitionierten Vorgehensweise für das eigene Unternehmen.

3.1 Gesetzlicher Rahmen

Die Pflicht für Energieunternehmen, Beratungsstellen für „begünstigte Haushalte“ einzurichten, ist in mehreren Gesetzen verankert. Dazu zählen vor allem das [Energieeffizienzgesetz](#) und das [Elektrizitätswirtschaftsgesetz](#).

Die Einhaltung dieser Regelungen wird von der E-Control kontrolliert. Unternehmen müssen der E-Control die Einrichtung der Beratungsstelle inklusive der verantwortlichen Ansprechpersonen und ihrer Stellvertretung mitteilen. Wird der gesetzlichen Verpflichtung nicht nachgekommen, riskieren Unternehmen empfindliche Geldstrafen.



„Begünstigte Haushalte“ sind Haushalte, die von Energiearmut betroffen sind oder mit niedrigem Einkommen auskommen müssen. Diese Haushalte haben auch das Recht, sich durch eine soziale Einrichtung vertreten zu lassen.

Begünstigte Haushalte

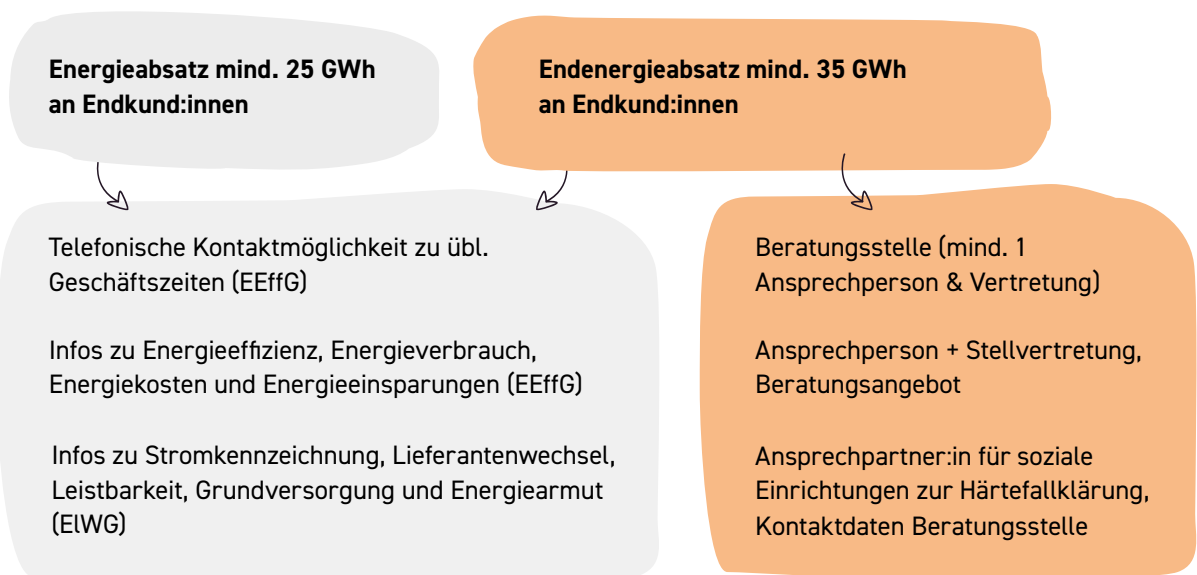
Eine Prüfung der Begünstigung kann manchmal schwierig sein. Orientierung bietet das [Energiearmuts-Definitions-Gesetz](#), welches folgende Kriterien einbezieht:

- » Bezug von **Fernsprechentgeltzuschuss**
- » Befreiung vom **ORF-Beitrag**
- » Bezug einer **Ausgleichszulage**
- » aufrechtes **Schuldenregulierungs- oder Insolvenzverfahren**
- » **EAG-Kostenbefreiung**
- » Bezug finanzieller Hilfe wie **Wohnbeihilfe, Sozialhilfe** oder anderer öffentliche Unterstützungen



Zusätzlich gibt es gesetzliche Verpflichtungen, die Energieunternehmen gegenüber ihren Kund:innen garantieren müssen. Dazu gehören etwa das Recht auf gutes Kundenservice und einfaches, faires und zügiges Beschwerdemanagement.

Hier die wichtigsten gesetzlichen Bestimmungen zu Beratungsleistungen und zur Informationsbereitstellung zusammengefasst:



03

Option Auslagerung

Unternehmen können die Beratungsstelle auch auslagern. Die Verantwortung für die Erfüllung der gesetzlichen Aufgaben und etwaige reputative Risiken bleiben aber trotzdem beim Unternehmen! Regelmäßige Kommunikationsformate und Informationsaustausch mit externen Dienstleistern sichern Qualität und halten alle Beteiligten auf dem aktuellen Stand.



Diese [Bestimmungen](#) sind ausführlich auch auf unserer Webseite zu finden.

3.2 Strategische Vorteile

Beratungsstellen und ein breites Angebot an Maßnahmen gegen Energiearmut bieten Energieunternehmen eine Reihe von strategischen Vorteilen. Wer gesetzliche Ansprüche erfüllt oder darüber hinausgeht, kann sich als sozial verantwortungsbewusstes und zukunftsorientiertes Unternehmen am Markt positionieren. Für Unternehmen ist der Aufbau von Beratungsstellen eine Chance, Vertrauen aufzubauen, Kompetenz zu zeigen und den gesellschaftlichen Mehrwert ihres Unternehmens öffentlich sichtbar zu machen.



Laut der [Eurobarometer-Umfrage 2025](#) steht der Wunsch nach besseren Schutz- und Unterstützungsmaßnahmen für vulnerable Konsument:innen mit 38% der Befragten an erster Stelle – gefolgt vom Wunsch nach klareren Rechnungen (34%) und leichterem Zugang zu Energiedaten und Monitoringtools (28%).

Auch der [Fairnesskatalog für Strom- und Gaslieferanten der BWB und der E-Control](#) bietet praxisnahe Empfehlungen ergänzend zu gesetzlichen Mindeststandards. Er bietet u.a. Orientierung zu Produkt- und Preistransparenz, Verbraucher:innenschutz und verantwortungsvollen Vertragsbedingungen.



Vorteile auf einen Blick

Kund:innen-Bindung erhöhen

Qualitätsvolle Beratungsstrukturen stärken Vertrauen, Glaubwürdigkeit und Zufriedenheit bei allen Kund:innen.

Mitarbeiter:innen motivieren

Das Vorhandensein sozialer Maßnahmen zieht Talente an und erhöht die Loyalität und Identifikation der Beschäftigten („Employer Branding“).

Reputation stärken

Verantwortungsvolles Handeln verbessert die öffentliche Wahrnehmung, wirkt attraktiv auf potenzielle Neukund:innen und kann quantifiziert für Investoren und Verwaltung in Berichten hervorgehoben werden.

Kosten reduzieren

Durch Beratungsstellen können Anliegen frühzeitig geklärt sowie Konflikte vermieden werden. Das spart Zeit, Aufwand und potenzielle Mahn- oder Gerichtskosten.

Risiken managen

Proaktive Hilfe und die Zusammenarbeit mit Sozialorganisationen verhindern Härtefälle und reduzieren Zahlungsausfälle.

04

Interne Strukturen

Damit Beratungsstellen wirksam arbeiten können, braucht es im Unternehmen klare Strukturen. Sie bilden die Basis für Beratungskompetenz, Informationsaufbereitung und den Zugang zu Haushalten. Dieses Kapitel liefert Inspiration für die Erarbeitung interner Strukturen und Zuständigkeiten.

4.1 Strukturen und Zuständigkeiten im Unternehmen

Strategien zur Beratung vulnerabler Haushalte entwickeln

Energieunternehmen benötigen – unabhängig von Größe, Standort oder Endenergieabsatz – eigene Strategien und praktikable Abläufe im Umgang mit vulnerablen Haushalten. Ein schriftliches Konzept schafft Transparenz, sichert interne Prozesse ab und gibt Berater:innen Handlungssicherheit in ihrer täglichen Arbeit.

Größere Unternehmen können eine eigene Organisationseinheit schaffen, welche die Besonderheit des Themas hervorhebt und unabhängig von konkurrierenden Prioritäten mit spezifischen Zielsetzungen agiert.

Nutzen Sie die Chance: Reflektieren Sie Ihre Möglichkeiten, identifizieren Sie Entwicklungsbedarf und stellen Sie gezielt Ressourcen bereit!



04

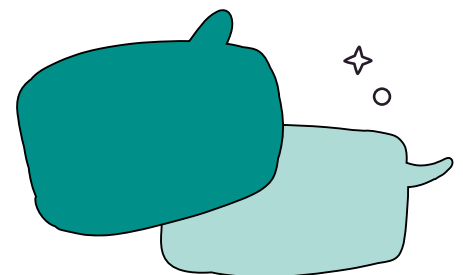
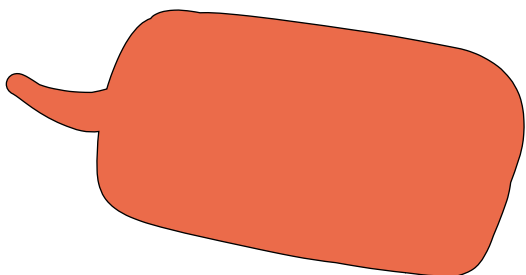


Feste Zuständigkeiten sind die Brücke zwischen Strategie und Beratung

Eine feste Anlaufstelle – entweder in Form einer eigenen Organisationseinheit oder einer Ansprechperson – als zentrale Kontaktstelle für Sozialorganisationen und andere Partner:innen im Umgang mit vulnerablen Haushalten hat im Unternehmen eine wichtige Rolle. Denn eine verlässliche, gut erreichbare Anlaufstelle ermöglicht es, Beratungs- oder Härtefälle schnell, unbürokratisch und partnerschaftlich zu lösen.

Die Festlegung einer zentralen unternehmensinternen Stelle bringt weitere Vorteile: Da Haushalte ggf. mit verschiedenen Fachabteilungen in Kontakt kommen, sorgt eine Schnittstelle für klarere Prozesse und eine kontinuierlich gute, zielgruppen-gerechte Beratung. Die Einbindung der zuständigen Stelle in zentrale Gremien und Entscheidungsprozesse – mit Zugang zu relevanten Informationen und idealerweise Stimmrechten – sorgt dafür, dass praktische Erfahrungen aus der Kund:innenberatung und strategische Überlegungen kontinuierlich im Austausch bleiben.

Mitspracherechte sind insbesondere da zielführend, wo fachliche Expertise einen großen Mehrwert für den Umgang mit vulnerablen Haushalten generieren kann: etwa für die Optimierung und Steuerung von Prozessen in der Kund:innenbetreuung, bei der fachlichen Besetzung der Beratungsstellen und für passende Weiterbildungsangebote.





Maßnahmen auf einen Blick

Konzept für Beratung vulnerabler Haushalte entwickeln

- » Ziele, Zuständigkeiten und Beratungsprozesse müssen klar definiert und in der Unternehmensstrategie verankert werden.
- » Bei der Ausarbeitung des Konzeptes sollten relevante Kolleg:innen, v.a. aus den Bereichen Debitorenmanagement, Mahnwesen und Kund:innenservice, einbezogen werden.
- » Das Konzept sollte eindeutig definieren, wo die Beratungsstelle angesiedelt wird und wie Haushalte diese (leicht zugänglich/niederschwellig) erreichen können.

Beratungs-Prozesse definieren

- » Ein „Code of Conduct“ für Umgang mit sensiblen Daten innerhalb des Unternehmens sollte erarbeitet werden.
- » In diesem sind Abläufe für den Umgang mit Klient:innen, und die Vorgehensweise bei Eskalationsfällen definiert.
- » Beratungsfälle werden transparent und diskriminierungsfrei dokumentiert.

Zuständigkeiten klar definieren

- » Zuständige Rollen müssen nach innen und außen klar definiert sein.
- » Die Rolle der Beratungsstelle ist in etwaigen Organigrammen und Stellenbeschreibungen festzuhalten.

04

4.2 Netzwerke mit anderen Organisationen

Vernetzen. Abstimmen. Wirksam handeln.

Wirksame Strategien und Prozesse für die Beratung vulnerabler Haushalte profitieren von Erfahrungen anderer Organisationen, die ihr Know-how gern weitergeben und bei Beratungsprozessen unterstützen können.

Kooperative Angebote und abgestimmte Beratungsformate schaffen nicht nur mehr Sichtbarkeit und Zugänglichkeit, sondern ermöglichen auch eine effektive Abstimmung zwischen allen beteiligten Organisationen. Häufig sind diese Strukturen und ein reibungsloser Informationsfluss der Schlüssel, um rasch gemeinsam tragfähige und nachhaltig wirkende Lösungen für vulnerable Haushalte zu finden.



Die [kea](#) kann dabei unterstützen, wirksame Akteur:innen zu identifizieren und stellt eigene Vernetzungsangebote bereit, die viele Stakeholder zusammenbringen.

Partnerschaften und organisationsübergreifende Vernetzung stärken Ihre Position als verlässliche:r Akteur:in im sozialen Raum. Sie fördern den fachlichen Austausch, bringen neue Impulse für Ihr eigenes Leistungsportfolio und sorgen dafür, dass Ihr Unternehmen auf dem neuesten Stand bleibt – fachlich, strategisch und gesellschaftlich.



Maßnahmen auf einen Blick

Relevante Partner:innen für interdisziplinären Austausch ausfindig machen

- » Das können z. B. Sozialeinrichtungen, Interessenvertretungen, Länder- und Gemeinden, Klima- und Energie-Modellregions-Manager:innen sein.

Möglichkeiten zur Vernetzung recherchieren und nutzen

Bestehende Plattformen oder Arbeitsgruppen gibt es auf lokaler oder regionaler Ebene. Aber auch Webinare oder thematisch verwandte Veranstaltungen bieten sich an, z. B. Veranstaltungen der E-Control oder das kea-Forum.

- » Bei Bedarf proaktiv neue Möglichkeiten zur Vernetzung schaffen.
- » Berücksichtigen Sie dabei lokale Besonderheiten und bevorzugen Sie eventuell regionale Lösungen.

4.3 Personal, Ressourcen und interne Kommunikation

Die Bereitstellung und Sicherung von ausreichend Kapazitäten für die Beratung, Nachbearbeitung sowie die Teilnahme an Weiterbildungsprogrammen, Informationsveranstaltungen und Vernetzungsaktivitäten für Mitarbeiter:innen ist zentral, um einen qualitativ hochwertigen Kund:innenservice für vulnerable Haushalte gewährleisten zu können. Dies gilt nicht nur für die Mitarbeiter:innen in der Beratungsstelle. Auch Mitarbeiter:innen mit (direktem oder indirektem) Bezug zu vulnerablen Haushalten (etwa Mahnwesen und Debitorenmanagement, Beschwerdemanagement, Strategie) sollen in angemessenem Umfang über Kenntnisse zu den Rahmen- und Lebensbedingungen vulnerabler Haushalte verfügen und für den Umgang entsprechend geschult und sensibilisiert werden.



Maßnahmen auf einen Blick

Ressourcen für Vorbereitung, Schulungen und Weiterbildung bereitstellen

- » Mitarbeiter:innen verfügen über die Zeit, um sich in die Bedürfnisse der Zielgruppe einzuarbeiten und ggf. an Schulungen und Weiterbildungen teilzunehmen.

Ausreichend zeitliche und personelle Ressourcen für Beratung pro Person zur Verfügung stellen

- » Mitarbeiter:innen haben Zeit für die Vor- und Nachbereitung sowie für Dokumentation.
- » Ein Vier-Augen-Prinzip ist bei komplexen Fällen möglich.

Ressourcen für komplizierte Beratungsfälle schaffen

- » Der Selbstschutz der Mitarbeiter:innen muss sichergestellt sein.
- » Beratungen werden von mehreren Personen durchgeführt.

Raum für Austausch und Supervision geben

- » Regelmäßige Team-Meetings, Coachings und Fallbesprechungen fördern Kooperation, Reflexion sowie Resilienz im Umgang mit Belastungen im Team.
- » Vernetzung intern und extern ist möglich.

Beratungskompetenz stärken

Fachliches Wissen, soziale Sensibilität und praxisnahe Fähigkeiten für Berater:innen vermitteln

Um vulnerable Haushalte wirksam zu erreichen, braucht es Mitarbeiter:innen, die sensibilisiert sind – besonders, wenn sie direkten Kontakt zu Betroffenen haben. Sie müssen deren Lebenslagen verstehen, respektvoll kommunizieren und passende Hilfe anbieten können. Eine wertschätzende Haltung, fachliche Kompetenz und das Wissen um passende Lösungswege sind dafür entscheidend. Dieses Kapitel liefert eine Grundlage für den Kompetenzaufbau der Mitarbeiter:innen.

In der Kund:innenberatung sind oft Mitarbeiter:innen mit technischem oder kaufmännischem Fachwissen im Einsatz. Sie bringen fundiertes Wissen zu energietechnischen Fragestellungen, Tarifmodellen, Verbrauchsanalysen und Abrechnungsprozessen mit und verfügen idealerweise über grundlegende Kompetenzen im Konfliktmanagement.

Bei der Beratung vulnerabler Haushalte können sprachliche Barrieren oder Unsicherheit im Umgang mit Behörden und Dienstleistern die Kommunikation erschweren. Manchmal ist unklar, ob Unterstützungsbedarf besteht, der nicht direkt geäußert wird. Wenn finanzielle Belastungen, drohende Sperren oder persönliche Krisen eine Rolle spielen, können Gespräche emotional aufgeladen sein. Dies erfordert fortgeschrittene Kompetenzen im Bereich der Kommunikation und des Konfliktmanagements.

Berater:innen sollten in der Lage sein, Herausforderungen vulnerabler Haushalte – etwa Einschränkungen bei der Wohnqualität, veraltete Heizsysteme oder genereller Sparzwang – zu erkennen und in ihre Kommunikation und Empfehlungen einzubeziehen.

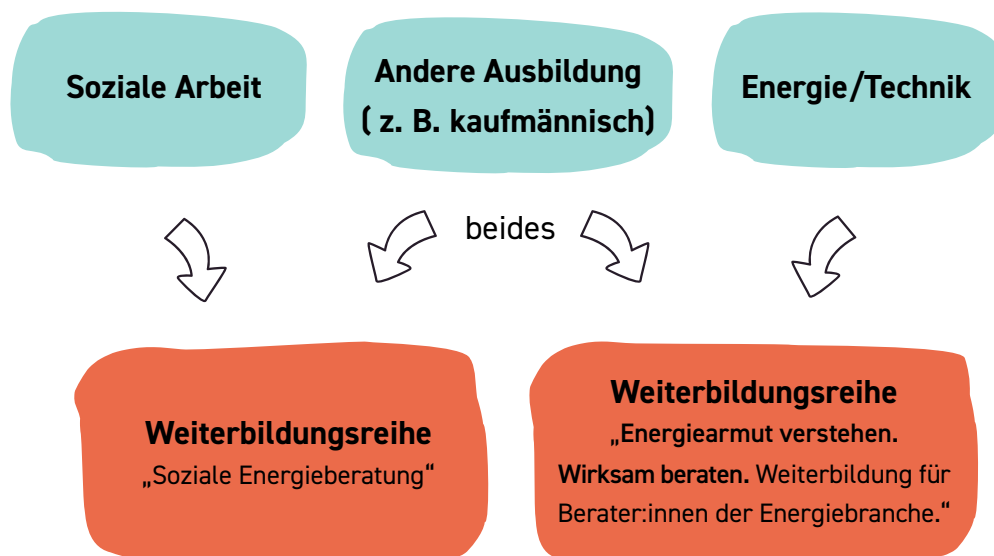


Das Kompetenzprofil für die Beratung

Die Beratungskompetenz sollte sich an den jeweiligen Vorkenntnissen der Mitarbeiter:innen orientieren: Technisch oder kaufmännisch qualifizierte Mitarbeiter:innen profitieren von Schulungen in sozialer Kommunikation, Gesprächsführung, Sensibilisierung für soziale Problemlagen und rechtlichen Rahmenbedingungen (z. B. Energiearmut, Sozialleistungen).

Sozialarbeiter:innen oder sozial beratende Fachkräfte benötigen Grundkenntnisse in Energieberatung, z. B. zu Verbrauchsverhalten, Tarifstrukturen, Einsparpotenzialen und technischen Maßnahmen.

Weiterbildungsthemen, die für alle Berufsgruppen im Beratungsteam relevant sind, umfassen Gesprächsführung in belasteten Situationen, Grundlagen zu Energiearmut und sozialen Unterstützungsstrukturen, rechtliche Rahmenbedingungen sowie praxisnahe Einblicke in typische Wohn- und Verbrauchssituationen vulnerabler Haushalte. Diese Inhalte schaffen ein gemeinsames Verständnis und stärken die Zusammenarbeit im interdisziplinären Team.

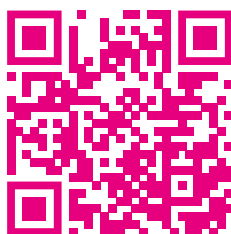




Mitarbeiter:innen mit sozialarbeiterischem Hintergrund

können zur fachlichen Weiterentwicklung die kostenfreie [klimaaktiv-Weiterbildungsreihe](#) „Soziale Energieberatung“ nutzen. Die Weiterbildungsreihe besteht aus 6 Modulen:

1. Einführung: Soziale Energieberatung & Energiearmut
2. Heizen: Verbrauch einschätzen & Spartipps
3. Warmwasser: Einsparpotenziale im Alltag
4. Strom: Verbrauch, Geräteeffizienz & Tipps
5. Weitere Beratungsthemen: Anbieterwechsel, Schimmel, Sommerhitze
6. Rechercheaufgabe & Online-Abschlussgespräch



Für Mitarbeiter:innen mit Energie oder Technik-Vorqualifikation

gibt es ab 2026 eine [komplementäre Weiterbildungsreihe](#) zu wichtigen sozialen Qualifikationen. Die freiwillige, kostenfreie Weiterbildungsreihe adressiert unter anderem folgende Kompetenzbereiche:

1. Grundlagen zu Energiearmut
2. Kommunikation mit armutsbetroffenen Kund:innen
3. Weiterführende Unterstützungsmöglichkeiten
4. Rechtliche Grundlagen
5. Beratungsübungen und Fallbeispiele

Berater:innen ohne eines der genannten Hintergrundprofile sollten beide Module absolvieren, um bestmöglich mit vulnerablen Kund:innen umgehen und qualitätsvolle Beratung anbieten zu können.





Maßnahmen auf einen Blick

Ein interdisziplinäres und diverses Team aufbauen

- » Teams, die sowohl energietechnisches als auch sozialarbeiterisches Know-how abdecken, können flexibel auf unterschiedliche Bedarfe reagieren.
- » Bei Neubesetzungen wird Interdisziplinarität, Ausgewogenheit und die Bedeutung sozialarbeiterischer Kompetenzen berücksichtigt.
- » Sozialarbeiter:innen können besonders komplexe Fälle direkt übernehmen und gezielt weiterführende Hilfsangebote vermitteln.

Kompetenzen für die Beratung vulnerabler Haushalte aufbauen

- » Die Mitarbeiter:innen in der Beratungsstelle verfügen über Kenntnisse zum Thema Energiearmut.
- » Mitarbeiter:innen in anderen relevanten Abteilungen (z. B. Debitorenmanagement, Mahnwesen, Kund:innenservice, Unternehmensstrategie) verfügen über grundlegende Kenntnisse zum Thema Energiearmut.

Materialien verständlich gestalten und wirksam einsetzen

Um vulnerable Haushalte zu erreichen, ist es notwendig, Informationen verständlich, zugänglich und inklusiv zu vermitteln. Eine zentrale Rolle spielt dabei die Sprache: Aspekte wie einfache Sprache, Übersetzungen oder Bilder sind wesentliche Qualitätsmerkmale gelungener Kommunikation. Dieses Kapitel bietet praxisnahe Anregungen zur sprachlich sensiblen Aufbereitung und wirkungsvollen Verbreitung von Informationen.

6.1 Sprache und Barrierefreiheit

Im Umgang mit vulnerablen Haushalten ist sensible Kommunikation entscheidend. Hinter Zahlungsproblemen stehen oft belastende Lebenslagen. Ausgrenzungserfahrungen und Scham führen oft zu Rückzug. Eine einfühlsame, klare und niederschwellige Kommunikation schafft Vertrauen und öffnet den Weg zu gemeinsamen Lösungen.

Der [Leitfaden „Auf Augenhöhe“](#) für eine armutssensible Sprache der Armutskonferenz bietet dafür eine gute Grundlage. Wichtige Punkte zu armutssensibler Kommunikation finden sich auch in dem Kapitel „Leitlinien für Klimakommunikation mit Armutsbetroffenen“ der [Volkshilfe-Broschüre](#):

Menschen mit Armutserfahrung respektvoll begegnen

Eine armutssensible Sprache zu verwenden, die stigmatisierende Begrifflichkeiten wie „sozial schwach“ vermeidet und die Ursachen der Armutslage nicht auf individuelle Handlungen zurückführt, ist von zentraler Bedeutung. Verinnerlichte Vorurteile (z. B. die Annahme, Armutsbetroffene könnten nicht mit Geld umgehen) sollten seitens aller Mitarbeiter:innen im Vorfeld reflektiert und bewusst durch eine respektvolle und armutssensible Sprache ersetzt werden.



Maßnahmen auf einen Blick

Passende Begriffe und Bildsprache einsetzen

- » Klare Bezeichnungen auf der Webseite nutzen (z. B. unter „Kund:innen“, „Service“, „Hilfe“): Dort sollten dann alle wichtigen Informationen auffindbar sein (z. B. Infos zu Unterstützungsangeboten, Sozialtarif, Ratenzahlung, FAQs, Kontaktmöglichkeiten).
- » Klischeebehaftete Bilder und Sprache sind zu vermeiden.

Informationen in einfacher Sprache⁴ darstellen

- » Einfache Sprache erhöht die Verständlichkeit für Kund:innen und reduziert Anfragen zu grundlegenden Auskünften und damit den Aufwand in den Beratungsstellen.
- » Einfache Sprache zeichnet sich durch einen klaren und einfachen Sprachaufbau und Satzbau aus und verzichtet auf Fremdwörter. Wo diese nicht vermieden werden können, werden sie erklärt.

Informationen in anderen Sprachen bereitstellen

- » Übersetzungsleistungen für die gängigsten gesprochenen Fremdsprachen können dafür sorgen, dass Menschen die benötigte Unterstützung in für sie verständlicher Form erhalten.
- » Menschen, denen das Lesen schwerfällt, erreicht man mit Videos, QR-Codes, Audio-Inhalten oder KI-Optionen mit unterschiedlichen Sprachausgaben.

Barrierefreien Zugang sichern

- » Informationen, Formate und Beratungsstellen müssen so gestaltet sein, dass sie auch für seh-, hör- oder mobilitätseingeschränkte Personen problemlos zugänglich und nutzbar sind.

⁴ Orientierung zu diesem Thema bietet etwa der Ratgeber [Leichte Sprache des deutschen BMAS](#).

6.2 Aufbereitung von Informationen

Gesetzliche Vorgaben wie Informationsblätter, AGB oder Rechnungsangaben bilden lediglich das Fundament der Kund:innenkommunikation.

Zentral für die Informationsaufbereitung ist, dass sie an den Möglichkeiten und Bedürfnissen von vulnerablen Haushalten ansetzt. Wer Vertrauen aufbauen und Kund:innen Orientierung bieten möchte, muss sicherstellen, dass Informationen, Beratungs- und Unterstützungsangebote vielfältig und verständlich wahrgenommen werden – über die gesetzlich notwendigen Vorgaben hinaus.

Rechnungen spielen hierbei eine zentrale Rolle. Für Kund:innen sind Angaben zum Verbrauch und zu Kosten besonders wichtig.

Viele Kund:innen stehen bei der Durchsicht ihrer Energierechnungen vor großen Herausforderungen. Häufig setzen sie ein hohes Maß an Vorwissen voraus, sind in einer schwer verständlichen Sprache verfasst und komplex strukturiert. Zudem enthalten sie Informationen zu gesetzlichen Vorgaben.

Doch nur wer seinen Energieverbrauch und die Preisgestaltung nachvollziehen kann, ist in der Lage, Zahlungsproblemen frühzeitig entgegenzuwirken.



Informieren Sie Ihre Kund:innen proaktiv zum Sozialtarif

Der ab April 2026 gültige Sozialtarif erscheint bei berechtigten Kund:innen erst auf der nächsten Stromrechnung. Eine proaktive Bestätigung über die Aktivierung des Sozialtarifs verringert Unsicherheiten.



Maßnahmen auf einen Blick

Konkrete, handlungsorientierte Inhalte erstellen

- » Zeigen Sie nicht nur abstrakte Informationen, sondern klare Wege: Was kann ich tun? Wo bekomme ich Hilfe? Wer ist im Unternehmen zuständig?

Klare und visuell strukturierte Informationen bereitstellen

- » Eine gut strukturierte FAQ-Sammlung kann viele Rückfragen auffangen und entlastet gleichzeitig die Beratungsteams.
- » Ein durchdachtes Design mit Farben, Icons und Infografiken unterstützt das Verständnis komplexer Inhalte und macht zentrale Botschaften auf den ersten Blick erfassbar (z. B. Kund:innenportale mit Ampelanzeige für Zahlungsverhalten).
- » Eine mögliche Lösung, um die Rechnung besser verständlich zu machen, ist ein ergänzendes Infoblatt. Dieses Zusatzblatt vermittelt die wichtigsten Punkte in klarer Sprache, ggf. mehrsprachig und ansprechend gestaltet – analog oder digital.

Informationsmaterial von Partner:innen checken lassen

- » Arbeiten Sie mit Organisationen zusammen, die Erfahrung im Umgang mit vulnerablen Gruppen haben. So stellen Sie sicher, dass Sprache, Tonalität und Aufbereitung wirklich zielgruppengerecht sind und Grundsätze armutssensibler Kommunikation eingehalten wurden.



Wo findet man Informationen zu bestehenden Unterstützungsangeboten?

Die Suche nach aktuellen Unterstützungsangeboten, Förderungen, Anlaufstellen oder sonstigen Leistungen für vulnerable Haushalte kann herausfordernd sein. Wir empfehlen dafür die Vernetzung mit Sozialorganisationen und Sozialämtern. Auch die kea bietet auf ihrer Webseite einen [Überblick über bundesweite Leistungen](#) und unterstützt auf Nachfrage gerne bei der Recherche!



6.3 Verbreitung von Informationen

Damit wichtige Informationen bei vulnerablen Haushalten ankommen, müssen sie nicht nur verständlich, sondern vor allem leicht zugänglich sein.



Maßnahmen auf einen Blick

Vielfalt an Materialien und Kanälen

- » Bieten Sie Informationen in verschiedenen Formaten und über unterschiedliche Kanäle an – digital, analog, persönlich, telefonisch. So erreichen Sie mehr Menschen, unabhängig von Alter, Sprache oder Zugangsmöglichkeiten.

Digitale Formate prominent platzieren

- » Informationen auf Ihrer Website oder dem Kund:innenportal müssen gut sichtbar platziert werden. Idealerweise direkt auf der Startseite oder im Bereich „Service“ bzw. „Hilfe“.
- » Nutzen Sie QR-Codes und Links, um zu anderen Inhalten weiterzuleiten (weitere Sprachen, Video- oder Audiofiles oder direkt zu Unterstützungsangeboten).

Informationsmaterialien an alle Kund:innen versenden

- » Eine breite Streuung von Informationsmaterialien ermöglicht es, auch über Dritte (Freundeskreis, Nachbarn, etc.) vulnerable Haushalte zu erreichen.

06

Worauf bei analogen und digitalen Formaten besonders zu achten ist:

Barrierefreiheit

Inhalte müssen screenreader-tauglich und per Tastatur bedienbar sein.



Gute Lesbarkeit

Große Schriftgrößen, kontrastreiche Farben und Verzicht auf Kleingedrucktes erhöhen die Lesbarkeit.



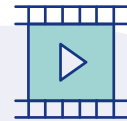
Kurze, klare Texte

Wenige Hauptthemen pro Bildschirmansicht erleichtern die Orientierung.



Interaktive Hilfe

Schritt-für-Schritt-Anleitungen, FAQs und Erklärvideos unterstützen in der Anwendung.



Freier Zugang

Zugang ohne Registrierung oder App-Download reduziert Nutzungshürden.



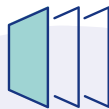
Multimediale Aufbereitung

Kurze Videos und visuelle Elemente vermitteln Informationen verständlicher als lange Fließtexte.



Einfache Navigation

Klar strukturierte Menüs und maximal drei Klicks bis zur gewünschten Information ermöglichen eine schnelle und intuitive Orientierung.



Vermeidung von Links

Wichtige Inhalte sollten gebündelt auf einer Seite verfügbar sein, damit Nutzer:innen nicht in anderen Seiten „verloren gehen“.



Zugang und Beratung vulnerabler Haushalte

Ein niederschwelliger Zugang ist wichtig, weil er dafür sorgt, dass alle Menschen Angebote leicht nutzen können – ohne viel Aufwand, Angst oder bürokratische Hürden. Das bedeutet: einfache Wege, verständliche Informationen, zielgerichtete Beratung und freundlicher Umgang.

Dieses Kapitel zeigt, wie Sie Zugänge und verschiedene Beratungsformate gezielt einsetzen können.

7.1 Niederschwelliger Zugang und Kontaktmöglichkeiten

Zugänglichkeit schafft Vertrauen – Beratung muss einfach erreichbar sein.

Für vulnerable Haushalte ist es entscheidend, dass Beratungsangebote leicht zugänglich möglich sind – sei es telefonisch, online oder im Kund:innencenter.

Die Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme sollten klar strukturiert, verständlich und gut auffindbar sein. Rückmeldungszeiten sowie aktuelle Kontakt- und Öffnungszeiten (und ggf. Abweichungen bei Überlastung) schaffen zusätzlich Orientierung und vermeiden Frustration durch lange Wartezeiten. Hilfreich sind auch Rückrufangebote oder direkte Weiterleitungen – statt nur Verweise auf eine:n zuständige:n Kolleg:in – um Brüche im Kontakt zu vermeiden.



Ansprechende Grafiken sowie Bilder des Teams oder konkreter Berater:innen können dazu beitragen, Hemmnisse der Kontaktaufnahme zu reduzieren.

Webseiten-Check (für Unternehmen mit über 35 GWh Absatz)



Allgemeine Informationen

(vor allem zu Energieverbrauch, Einsparung, Kosten, Leistbarkeit und Energiearmut)



Information über das Angebot an Beratungsleistungen

(Telefonkontakt, Öffnungszeiten der Beratungsstelle o.ä.)



Ansprechperson bzw. Kontaktdaten der Beratungsstellen

(Telefon, E-Mail)



Kontakt einer geschulten Person

für soziale Einrichtungen zur Klärung von Härtefällen (Telefon, E-Mail)



Maßnahmen auf einen Blick

Informationen und Kontaktaufnahmemöglichkeiten leicht auffindbar machen

- » Erstkontakt auf verschiedenen Wegen (persönlicher Termin, Telefonat, Mail) ermöglichen.

Rückrufe anbieten und direkt mit zuständigen Stellen verbinden

- » Die erste Kontaktaufnahme stellt für vulnerable Haushalte häufig eine Hürde dar. Vermeiden Sie daher, dass sie erneut aktiv werden müssen und bieten stattdessen Rückrufe an oder verbinden gleich an die richtige Stelle.

Übersetzungsangebote in allen Formaten anbieten

- » Wissen über häufige Sprachen bei Kund:innen oder in der Region ermöglichen eine zielgerichtete Ansprache.
- » Dolmetsch-Services oder Sozialorganisationen können bei der Beratung unterstützen. Ihre Mitarbeiter:innen sollten wissen, welche und wie sie Übersetzungsangebote nutzen können.

Aktive Information über Hilfsangebote und Anlaufstellen bieten

- » Mitarbeiter:innen sollten stets über bestehende Unterstützungsmaßnahmen Bescheid wissen.

7.2 Verschiedene Beratungsformate

Vielfältige Beratungsformate: individuell und flexibel

Je vielfältiger die Angebote, desto besser lassen sich unterschiedliche Lebenslagen und Bedürfnisse abdecken – und desto höher ist die Kund:innenzufriedenheit. Setzen Sie auf flexible, kombinierbare Formate, die zu Ihrer Unternehmensstruktur passen. Es gibt keine Einheitslösung. Die folgende Darstellung zeigt, welche Aspekte bei den unterschiedlichen Formaten besonders wichtig sind und bietet Anregungen für Ihre eigene Strategie.

Telefon



- » kostenfreie Hotline
- » schnelle Verbindung zu geschulten Mitarbeiter:innen
- » Rückrufangebote
- » direkte Durchwahl bzw. Anrufweiterleitung zu sozialen Organisationen oder Interessenvertretungen

Beratung vor Ort



- » Klärung von tiefergehenden Anliegen in sensibler, vertrauensvoller Weise
- » Anschauliche Erklärung mit Materialien, Dokumenten etc.
- » Am besten ohne Terminzwang
- » Zusendung von Vereinbarungsprotokollen nach der Beratung

Online



- » Mehrere Möglichkeiten anbieten: z. B. Video, WhatsApp, Live-Chat, E-Mail, Apps
- » Potenzial für Informationstransfer mitdenken (Unterstützungsangebote, Dokumenten-Upload, Terminvereinbarungen)
- » Bedenken, dass digitale Beratungsangebote nicht für alle Menschen zugänglich sind (erfordern Zugang zu digitalen Endgeräten, stabile Internetverbindung, Medienkompetenz, Sprachkompetenz)

Beratung in Kooperation mit sozialen Einrichtungen



- » Ein vertrauensvolles Verhältnis zwischen Berater:innen der Energieunternehmen und Sozialorganisation sicherstellen
- » Berater:innen müssen über angemessene Ressourcen und Ausstattung verfügen, ggf. auch an anderen Orten oder in ungewohnter Umgebung
- » notwendige Zugriffe auf Datenbanken und Dokumente müssen – unter Wahrung von Datenschutz – möglich sein (z. B. durch Schnittstellen)

Aufsuchende Beratung



- » in Haushalten – nur in Ausnahmefällen
z. B. vor Abschaltungen, wenn nicht anders erreichbar
und nur auf Wunsch bzw. bei Bereitschaft der Kund:innen

7.3 Beratungsbedarf frühzeitig erkennen

Vulnerable Haushalte sind eine vielfältige Zielgruppe mit unterschiedlichen Lebensrealitäten. Ihre Bedarfslage ist oft nicht auf den ersten Blick erkennbar. Häufig melden sich Haushalte erst in absoluten Notlagen. Ein proaktiver Zugang auf Kund:innen im Rahmen der Einzelfallbearbeitung kann helfen, Energiearmut vorzubeugen und Energiesperren präventiv zu vermeiden.

Indem Sie Haushalte frühzeitig unterstützen, können Sie nicht nur Zahlungsrückstände und Sperrkosten reduzieren, sondern auch Ihre internen Abläufe entlasten.

Ein möglicher Ansatz ist, anhand bestimmter Anhaltspunkte frühzeitig zu erkennen, ob ein Haushalt Unterstützung benötigt. So können rechtzeitig passende Unterstützungsangebote (wie Beratung, Zahlungsvereinbarungen oder Hinweise auf weiterführende Hilfen) vermittelt werden.

Mögliche Anhaltspunkte für eine proaktive Kontaktaufnahme

- » Wiederholte Zahlungsverzögerungen in kurzen Abständen
- » Rückläufige Zahlungsbeträge trotz gleichbleibendem Verbrauch
- » Auffällige Verbrauchsmuster (z. B. stark sinkender Energieverbrauch, Hinweis auf Heizverzicht oder stark steigender Stromverbrauch im Winter)
- » Hohe Rechnungsbeträge am Zählpunkt
- » Bevorstehende Abschaltung

Sind zusätzliche Hinweise auf besondere Vulnerabilität bekannt – etwa hohes Alter, Kleinkinder im Haushalt oder der Einsatz stromintensiver medizinischer Geräte – sollten gezielte, ergänzende Schutzmaßnahmen geprüft und umgesetzt werden.

Maßnahmen auf einen Blick

Hohe Rückstände und Energiesperren durch proaktive Kontaktaufnahme vermeiden

- » Ein Kontaktversuch vor oder unmittelbar nach dem ersten Mahnschreiben kann wirksamer sein als ein beiliegendes Informationsblatt.
- » Anhaltspunkte und Prozesse für bestimmte Vulnerabilitätsfaktoren können helfen, potenzielle Herausforderungen zu erkennen



Qualität sichern und weiterentwickeln

Selbstevaluierung und Qualitätssicherung sollten systematisch, aber auch praxisnah und unbürokratisch gestaltet sein. Ein funktionierendes Qualitätssystem ist lernorientiert und lebt von ehrlicher Selbsteinschätzung, aktivem Kund:innenfeedback und der Bereitschaft, Strukturen zu verbessern und Barrieren kontinuierlich abzubauen. Dieses Kapitel zeigt Methoden, um Beratungsqualität und Zugänglichkeit systematisch zu überprüfen und kontinuierlich zu verbessern.

Maßnahmen auf einen Blick



Indikatoren für Beratungsqualität festlegen

- » Hinterlegen Sie im Konzept verankerte Ziele mit Kennzahlen, z. B. Anteil der Kund:innen mit positivem Zugangserlebnis, durchschnittliche Antwortzeit, etc.

Monitoring aufsetzen

- » Analysieren Sie Beratungsanfragen, Antwortzeiten, Zufriedenheitswerten, Abbruchquoten, etc.
- » Nutzen Sie Umfragetools oder Testkund:innen, um die Informationsbereitstellung und Beratung zu bewerten.

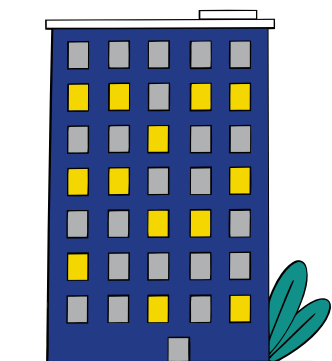
Intern strukturiert reflektieren

- » Checklisten und Evaluierungstools helfen dabei, die eigene Beratung selbst zu bewerten.
- » Peer-Reviews, um voneinander zu lernen: Kollegiale Beratungsauswertungen dienen dazu, die Gesprächsführung zu verbessern.
- » Regelmäßige Analyse häufiger Kund:innen-Anliegen helfen dabei, Barrieren abzubauen und Verbesserungen zu entwickeln.

Ausblick und Inspiration

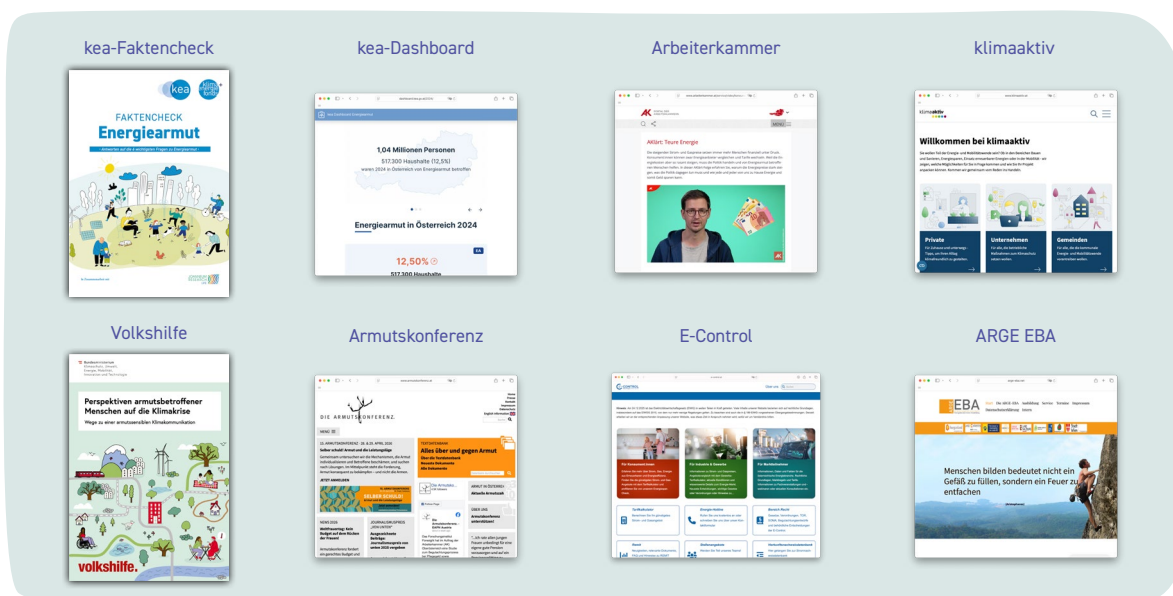
Die Umsetzung von Maßnahmen, die in diesem Praxis-Handbuch beschrieben sind, stellt weit mehr als nur die Erfüllung gesetzlicher Pflichten dar: Sie schafft echten Mehrwert – für Kund:innen, für das Unternehmen und für die Gesellschaft. Wer Transparenz, Verständlichkeit und Kund:innenorientierung ernst nimmt, positioniert sich langfristig als vertrauensvoller Energielieferant und übernimmt gesellschaftliche Verantwortung. Nicht alle Maßnahmen müssen sofort umgesetzt werden; jeder einzelne Schritt in Richtung sensible Kommunikation und Kund:innenorientierung ist ein Erfolg. Qualität beginnt im Kleinen und wächst mit jedem Engagement.

Wir laden Sie herzlich zum Austausch ein. Die kea unterstützt Unternehmen gerne dabei, passende Lösungen zu entwickeln und umzusetzen – individuell, praxisnah und mit Blick auf Ihre spezifischen Anforderungen.



So erreichen Sie uns:
 Koordinierungsstelle zur Bekämpfung von Energiearmut
 Klima- und Energiefonds
 Leopold-Ungar-Platz 2 | Stiege 1 | Top 142
 1190 Wien
kea@klimafonds.gv.at
www.kea.gv.at

Hier finden Sie wichtige Links und Dokumente:



Impressum

Eigentümer, Herausgeber und Medieninhaber

Klima- und Energiefonds

Leopold-Ungar Platz 2 Stiege 1/4.OG / Top 142

1190 Wien

www.klimafonds.gv.at

Inhaltliche Ausarbeitung

Caroline Nwafor (Koordinierungsstelle zur Bekämpfung von Energiearmut)

Aaron Bartsch (Koordinierungsstelle zur Bekämpfung von Energiearmut)

Gestaltung

Brokkoli Advertising Network

Druck

Weitsprung Werbe und Vertriebs GmbH