



# Konsumentenschutz im Fokus: Status quo und Ausblick in Österreich und der EU

Christina Veigl-Guthann, Leiterin Abteilung Endkunden

27.1.2021

1. Versorgung mit Strom und Gas in der Corona-Krise

2. Maßnahmen zum Schutz der Kundinnen und Kunden

3. Aspekte des Clean Energy Packages

4. Ausblick europäische Aktivitäten

# Versorgung während der Corona-Krise

Vereinbarung zwischen BMK und Verbänden der Energiewirtschaft – „Abschaltverzicht“



Vereinbarung vom 25.3.2020 bis 30.6.2020 in Geltung

- Berechtigte: Haushaltskunden und Kleinunternehmen

**Ratenzahlungsvereinbarungen** für maximal 12 Monate

- Strom: 7.203, Gas: 2.654

**Reduzierung der Abschlagszahlungen** im Ausmaß des Minderbezugs

- Strom: 23.985, Gas: 8.878

**Stundungen**

- Strom: 19.122, Gas: 8.287

**Verzicht auf Mahnspesen, Verzugszinsen, sonstige Betriebskosten** (Inkasso)

**Monitoring** der Maßnahmen durch die E-Control

<https://www.e-control.at/publikationen/fachpublikationen-endkunden>

 **Bundesministerium**  
Klimaschutz, Umwelt,  
Energie, Mobilität,  
Innovation und Technologie

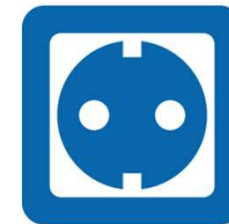
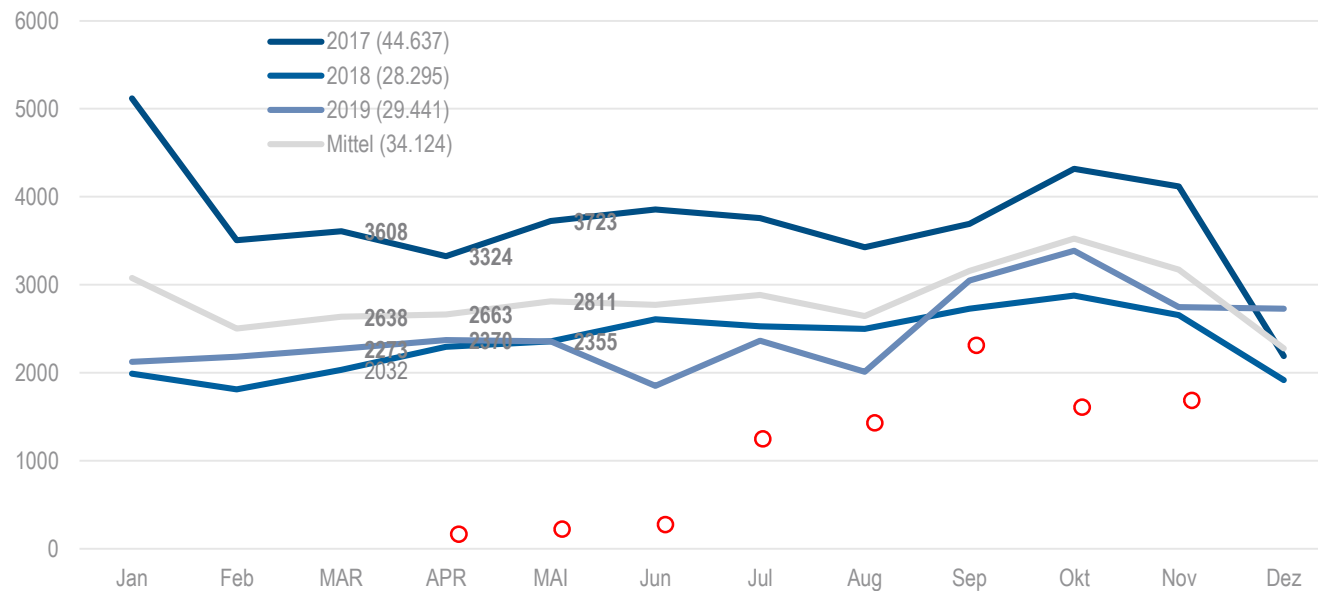






# Strom – Abschaltungen und Grundversorgung

Kennzahlen aus dem regulären Strom-Monitoring und dem Covid-19 Monitoring



Abschaltungen 2019  
32.896 bzw. 0,65%

Grundversorgung 2019  
809 bzw. 0,02%

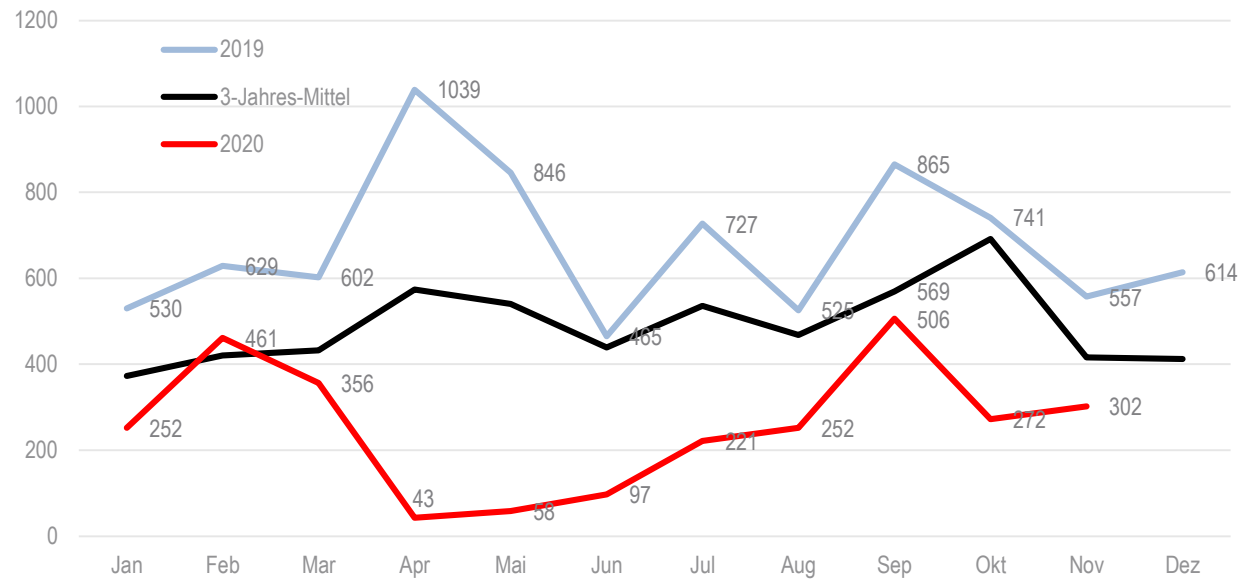
Prepaymentzähler 2019  
2.226 bzw. 0,04%

Letzte Mahnungen 2019  
18.000 p.M.

Monatliche Abschaltungen bei Haushalten wegen Verletzung vertraglicher Pflichten im Jahresvergleich, Strom 2017-2019, 2020 aus dem COVID-19 Monitoring (rot eingezeichnet)

# Gas – Abschaltungen und Grundversorgung

Kennzahlen aus dem regulären Gas-Monitoring



Monatliche Abschaltungen bei Haushalten wegen Verletzung vertraglicher Pflichten im Jahresvergleich, Gas 2017-2020



Abschaltungen 2019  
8.140 bzw. 0,67%

Grundversorgung 2019  
147

Prepaymentzähler 2019  
150

Letzte Mahnungen 2019  
7.100 p.M.

# Befreiungen von Ökostromförderkosten 2019

Auszug aus dem jährlichen Bericht der GIS



- Befreiung von Ökostrompauschale und EUR20+ Ökostromförderbeitrag
- Vollständige Befreiung seit Ende Mai 2019
- Kostenbegrenzung für einkommensschwache Haushalte (in 2019: ca. EUR 90/Jahr)
- Befreiung für bis zu 5 Jahre
- Informationen und Antrag bei GIS unter: <https://www.gis.at/befreien/>
- Weniger als 50% der Antragsberechtigten haben eine Befreiung

## Aufteilung nach Personengruppen

|                      |                |
|----------------------|----------------|
| Pensionisten         | 89.322         |
| Pflegegeldbezieher   | 10.442         |
| Arbeitslose          | 14.454         |
| Sozialhilfe oä       | 14.969         |
| Studenten            | 703            |
| Gehörlose und Blinde | 201            |
| <b>Gesamt</b>        | <b>130.091</b> |



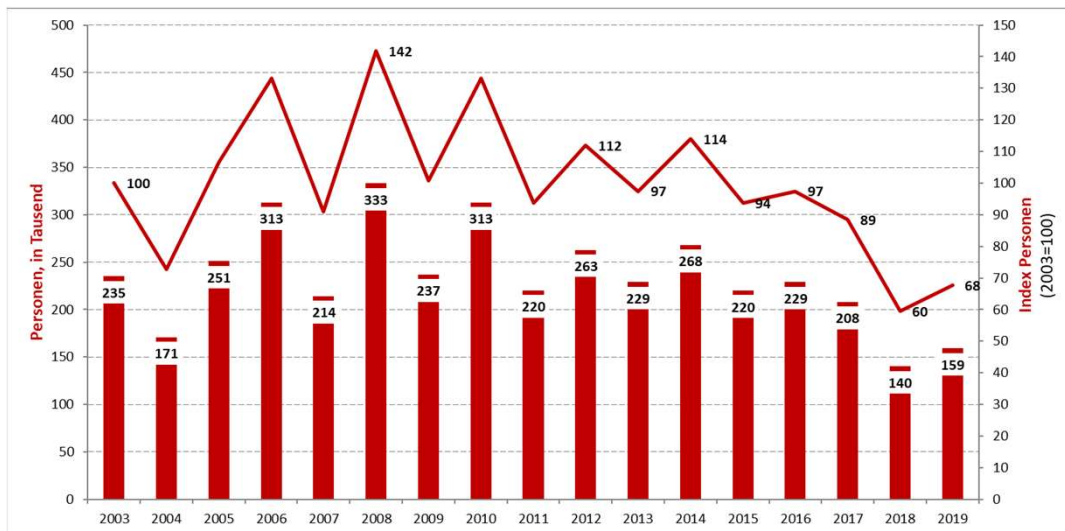
|                   |                             |
|-------------------|-----------------------------|
| <b>Bundesland</b> | <b>31.12.2019</b>           |
| Wien              | 31.071                      |
| Niederösterreich  | 19.713                      |
| Tirol             | 9.614                       |
| Salzburg          | 5.678                       |
| Burgenland        | 4.252                       |
| Oberösterreich    | 19.877                      |
| Steiermark        | 24.527                      |
| Vorarlberg        | 3.750                       |
| Kärnten           | 11.609                      |
| <b>Gesamt</b>     | <b>130.091</b> <sup>6</sup> |

# Energiearmut

Indikationen Energiearmut in Österreich

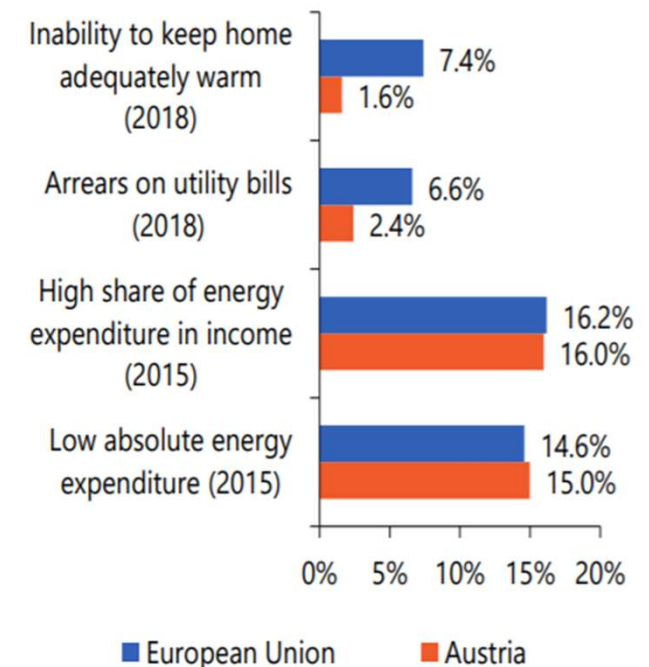
Energiearmut nach E-Control Definition:

- Gemäß Statistik Austria Studie 2019 (Daten für 2016): 3,1%
- Gemäß eigener Berechnung aus SILC 2019: 4,1%



Aus SILC: Wohnräume können nicht angemessen warm gehalten werden  
 SILC – Gemeinschaftsstatistiken zu Einkommen und Lebensbedingungen

## Performance relative to EU average\*



EU Energy Poverty Observatory [www.energypoverty.eu](http://www.energypoverty.eu)

# Ausblick Umsetzung CEP: Energiearmut

*Umfassende Umsetzungserfordernisse und –spielräume hinsichtlich Energiearmut*



CEP: Binnenmarkt-RL, Governance-VO, EnergieeffizienzRL: Definition, Messung und Maßnahmen

Zentrale Koordinations- und Informationsstelle und aufgewertete Anlauf- und Beratungsstellen wünschenswert

Neue Vorschläge für **Definition und Messung von Energiearmut:**

*Einkommen unter der Armutsgefährdungsschwelle und gleichzeitig Schwierigkeiten, sich die notwendigen Ausgaben für Haushaltsenergie leisten zu können*

**Objektive Indikatoren:**

- Einkommen unter der Armutsgefährdungsschwelle und
- Energiekosten: entweder überdurchschnittlich hoch oder besonders niedrig

**Subjektive Indikatoren:**

- Wohnräume können nicht angemessen warmgehalten werden
- Zahlungsrückstände von Wohnnebenkosten wie Strom oder Heizung





# Kommerzielle Qualität der Verteilernetzbetreiber

Erhebung zur Kommerziellen Qualität Strom und Gas



## Kundeninformation

- einfacher Zugang zu verrechnungsrelevanten Daten
- Rasche Übermittlung verrechnungsrelevanter Daten
- Vorabinformation bei geplanten Unterbrechungen
- Veröffentlichung der Kennzahlen zur Qualität auf Website

## Termine und Fristeinhaltung

- Ablesung, Abschaltung, Wiederherstellung
- Wartungen, Reparaturen und Instandhaltungen
- Fristen zu Rechnungslegung und -korrektur

## Anforderungen an die Reaktionen der Netzbetreiber auf Anfragen und Anträge

- Rasche Wiederherstellung
- Rascher Einbau eines Zählers
- Inbetriebnahme einer Messeinrichtung
- Rasche Erledigung/Beantwortung von Anfragen und Beschwerden
- Abschaltungen nicht vor Wochenenden

Anforderung an NB: 95% Erfüllung jedes Kriteriums (=Standards)  
Insgesamt sehr hohes Niveau in 2019

<https://www.e-control.at/publikationen>



# Konsumentenschutz im Clean Energy Package

*Neuerungen durch die Umsetzung der Binnenmarktrichtlinie*



- Neue Geschäftsbedingungen Netzbetreiber und Lieferanten
  - Bündelprodukte
  - Vorgaben für Preisänderungen (zwei Wochen/ein Monat vorab Mitteilung an Kunden)
- Vor Abschaltung Information über alternative Maßnahmen nötig
- Beschleunigter Wechsel: ab 2026 technischer Wechsel max. 24h
- Dynamische Preismodelle
  - verpflichtend für Lieferanten mit mindestens 200.000 Kunden
  - Erweiterung des Tarifikalkulators um Darstellung von dynamischen Preisen
- Aktive Kunden
- Energiegemeinschaften
- Energiearmut – schutzbedürftige Kunden
- Rechnungen



# Energierrechnung nach dem CEP

Änderungen von Strom- und Gasrechnungen erforderlich



## Smart Meter: Digitalisierung der Kundenbeziehung schreitet voran

- SM: Umfassende monatliche Information laut CEP erforderlich
- Abrechnung und Abrechnungsinformationen (teilweise neu)
  - „Hinweise zu Verfügbarkeit und Vorteilen des Versorgerwechsels“
  - Link/Verweis auf Preisvergleichstool
- SM: Jahresrechnung mit Abschlagszahlungen wie bisher oder monatliche Rechnung als ideales Feedbacksystem zu Stromverbrauch und –kosten: flexibleres System
- Recht auf Papierrechnung in AT



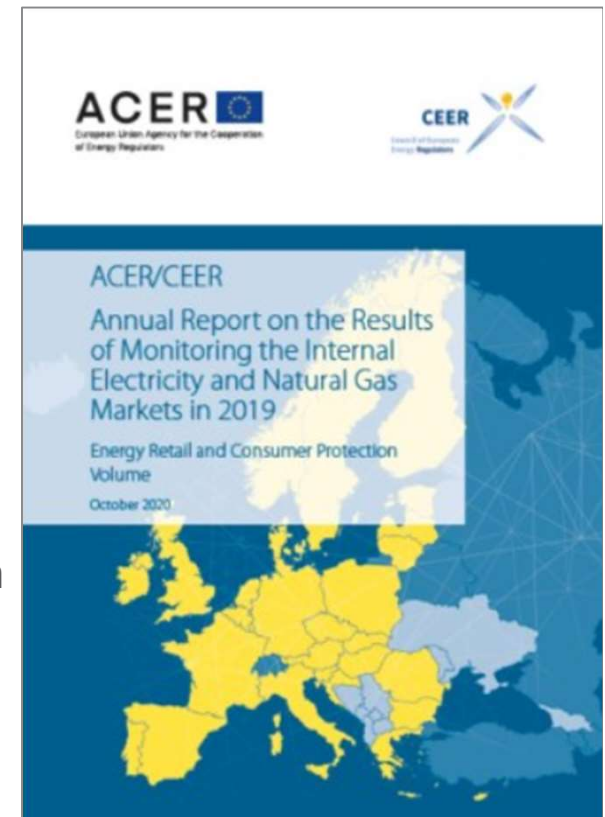
- Kurze und kompakte Energierrechnungen mit den wesentlichsten Informationen UND leichter Zugang zu Detaildaten auf Webportalen insb. zu Verbrauchsdaten
- Energierrechnung bisher oft einzige Kommunikation mit Kunden → Wandel hin zu intensiveren Kundenbeziehungen durch Portal und Services

# ACER/CEER Monitoring Report 2019

*Europäischer Strom und Gas Retailmarkt und Konsumentenschutz Report*



- Abschaltzahlen zeigen ähnliches Niveau wie in Vorjahren
- AT: Abschaltzahlen vergleichsweise sehr niedrig
- Preisvergleichstools bereits in vielen Ländern verfügbar (20 el. bzw. 15 gas), entsprechen teilweise aber noch nicht den Vorgaben des CEP
- Wechselprozess in den meisten Ländern innerhalb drei Wochen → Umsetzungserfordernis durch CEP hoch
- Energierechnungen: umfassende Informationen in sämtlichen Ländern, Herausforderung, dass die wichtigen Informationen auch verstanden werden
- Neue Partizipationsmöglichkeiten erstmals erhoben: bislang wenig Aktivitäten
- Erstmals sind Daten zu Energiearmut mitumfasst



# Konsumentenschutz in der EU

*Initiativen auf europäischer Ebene*



A new **Consumer Agenda**: Strategische Rahmenbedingungen für die Consumer Policy der EU

- Stärkung der Konsumenten in der “grünen” und digitalen Wende
- Antworten auf die Herausforderungen durch die COVID-Pandemie und ihre Folgen
- Schutz von vulnerablen Gruppen
- Effektive Durchsetzung von Konsumentenrechten in Zeiten der Globalisierung
- Stärkung der Konsumentenrechte für die Energiewende

## **Citizen’s Energy Forum 2020**

- Aktive Konsumenten
- Just transition und Konsumentenschutz
- Finanzierung der Energiewende

EC: Round Tables zu ‘consumer engagement’, ‘consumer protection’, ‘just transition’

# CEER-Dokumente zu Konsumententhemen

*Europäische Zusammenarbeit im Interesse der Konsument\*innen*



[CEER Recommendations on Dynamic Price Implementation](#)

[Implementing Consumer Rights of the Clean Energy for All Europeans Package](#)

[Implementing Technology that Benefits Consumers in the Clean Energy for All Europeans Package](#)

CEER Report on Billing Issues after Clean Energy for all Europeans Package: demnächst auf <https://www.ceer.eu/list-of-publications>



Fostering energy markets, empowering **consumers**.

# CEER-BEUC 2030 Vision for Energy Consumers

Neue Initiative der Regulatoren und des Dachverbandes für Konsumenten-Organisationen



## CEER-BEUC 2030 Vision for Energy Consumers Long-term Energy Transition for Sustainability and Climate Neutrality



ALLOCATION OF ENERGY SYSTEM COSTS

ENERGY EFFICIENCY FIRST

ENERGY SUPPLY AS AN ESSENTIAL SERVICE  
OF GENERAL ECONOMIC INTEREST

TRUST

INCLUSIVE POLICIES

INCLUSIVE PRACTICES AND ENERGY JUSTICE

DIGITAL DIVIDE

INNOVATIVE SERVICES

TRANSPARENCY

ACTIVE ENERGY CONSUMERS

LEVEL-PLAYING FIELD



**MAG. CHRISTINA VEIGL-GUTHANN, LL.M.**



+43 1 24724 403



Christina.veigl@e-control.at



www.e-control.at



***Unsere Energie** gehört der Zukunft.*

E-Control

Rudolfsplatz 13a, 1010 Wien

Tel.: +43 1 24 7 24-0

Fax: +43 1 247 24-900

E-Mail: [office@e-control.at](mailto:office@e-control.at)

[www.e-control.at](http://www.e-control.at)

Twitter: [www.twitter.com/energiecontrol](https://www.twitter.com/energiecontrol)

Facebook: [www.facebook.com/energie.control](https://www.facebook.com/energie.control)

