

Presseinformation

E-Control: Konsument:innen sind weiter gefordert

Konsument:innenschutzbericht gibt Einblicke in Entwicklungen und Herausforderungen rund um die Strom- und Gasversorgung, den Kundenservices und den wachsenden Beteiligungsmöglichkeiten im Energiebereich

(Wien, 25. 11. 2025) Der Konsument:innenschutzbericht 2025 der E-Control, der jetzt aktuell vorliegt, bietet nicht nur Informationen zu den Erfahrungen der Konsument:innen mit den Strom- und Gasmärkten, sondern auch mit den verschiedenen Dienstleistungen der Energieunternehmen im Jahr 2024 sowie dem ersten Halbjahr 2025. „Und hier sehen wir deutlich: Der Bedarf an kompetentem, lösungsorientiertem Kundensupport ist ungebrochen groß. Die Energiewelt ist im Wandel, und damit einhergehend stehen Konsument:innen vor bereits bekannten aber auch neuen Herausforderungen. Die Anfragen, Beschwerden und Schlichtungsverfahren bei der E-Control sind im Jahr 2024 zwar klar zurückgegangen, trotzdem liegen diese noch deutlich über dem Niveau vor den Krisen ab 2020. Hier sind vor allem die Energieunternehmen weiterhin gefordert, noch einfacher und klarer mit ihren Kund:innen zu kommunizieren, um diesen Orientierung zu bieten.“, ist der Vorstand der E-Control, Wolfgang Urbantschitsch, überzeugt. 2024 wurden von der Beratungsstelle der E-Control knapp 21.000 telefonische und schriftliche Anfragen und Beschwerden beantwortet, in der ersten Jahreshälfte 2025 wurden knapp 7.500 Anfragen registriert.

Servicequalität der Lieferanten und Netzbetreiber im Fokus

Eine gute Versorgungsqualität für Konsument:innen bleibt immer ein zentrales Anliegen. Daher behandelt der Konsument:innenbericht auch Aspekte der Servicequalität und der kommerziellen Qualität von Netzbetreibern. Im Jahr 2022 hat die E-Control zehn Forderungen an die Energiewirtschaft veröffentlicht, und seither regelmäßig erhoben, wie die Unternehmen mit diesen Forderungen umgehen. „2024 und 2025 haben wir hier weitere, verschiedene Schwerpunkte gesetzt und uns vor allem angeschaut, wie die Verbrauchsermittlung im Gasbereich abläuft und von den Netzbetreibern umgesetzt wird. In diesem Bereich sehen wir beispielsweise nach wie vor Verbesserungsbedarf.“, so Urbantschitsch und dazu weiter: „Es hat sich gezeigt, dass sich die Gas-Netzbetreiber sehr unterschiedlich stark darum bemühen, an tatsächlich gemessene oder selbst abgelesene

Daten zu kommen. Das ist aber vor allem bei einem Lieferantenwechsel, wenn es um eine Endabrechnung geht, für Kund:innen enorm wichtig. Umso mehr hat uns gefreut, dass es einen großen Netzbetreiber im Osten gibt, der sogar ein eigenes Maßnahmenkonzept entwickelt hat, um die Anzahl der gemessenen Daten durch Selbstablesung zu steigern. Die generelle Servicequalität der Netzbetreiber und Lieferanten hat sich in den vergangenen Jahren aber durchaus verbessert.“

Bestehende Schutzmaßnahmen zeigen Wirkung

Mit dem Auslaufen der „Stromkostenbremse“ und anderer finanzieller Unterstützungsleistungen sowie höheren Netzentgelten zu Beginn des Jahres 2025 stiegen nicht nur die Stromkosten allgemein, sondern auch das Risiko, in Zahlungsschwierigkeiten für dieselben zu gelangen, gerade bei niedrigerem Haushaltseinkommen. Dazu zeigt der aktuelle Konsument:innenschutzbericht eine anhaltende Nachfrage nach der Möglichkeit, hohe Nachforderungen aus Jahresrechnungen mittels Ratenzahlungsvereinbarungen begleichen zu können. Der Vorstand der E-Control, Alfons Haber, weist einmal mehr auf die große Notwendigkeit starker Regelungen zum Schutz der Konsument:innen hin: „Während die Anzahl der Kund:innen in der Grundversorgung langsam aber stetig abnimmt, deuten die Zahlen zu Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten, also insbesondere der Nichtzahlung von Strom- oder Gasrechnungen, darauf hin, dass deutlich mehr Haushalte mit hohen Energierechnungen zu kämpfen haben als vor fünf Jahren. Freiwillige Abschaltverzichtse einiger Energielieferanten im Winter sind zwar sehr zu begrüßen, die Zahlen zeigen aber leider auch, dass dadurch die Ursachen für Nichtzahlungen nicht behoben werden, sondern Abschaltungen tendenziell nur in das Frühjahr bzw. den Sommer verschoben werden.“

Herausforderungen für Konsument:innen

Konsument:innen haben heute deutlich mehr Möglichkeiten, aktiv am Strommarkt teilzuhaben, als dies in der Vergangenheit der Fall war. „Das ist aber nicht immer ganz einfach.“, weiß Alfons Haber. Dynamische Preismodelle ermöglichen zum Beispiel, den Stromverbrauch an den Marktpreis anzupassen und die eigenen Verbrauchsentscheidungen entsprechend darauf abzustimmen. „Hier ist Kommunikation und Transparenz besonders wichtig, um rasch reagieren zu können, sollte es zu unerwarteten Preisspitzen kommen. Zudem besitzen viele Haushalte mittlerweile große Stromverbraucher wie Wärmepumpen oder Klimaanlage, sind sich aber gleichzeitig nicht bewusst, wie sie diese optimal in Zeiten günstiger Preise oder mit hoher erneuerbarer Erzeugung verlagern könnten, um noch mehr zu profitieren. Informierte Konsument:innen sind hier klar im Vorteil. Hier beratend zur Seite

zu stehen, sehen wir nicht nur als Aufgabe der E-Control an, sondern vor allem auch als Aufgabe der Stromunternehmen.“, so Alfons Haber.

Und er betont abschließend. „Es bedarf gemeinsamer Anstrengungen, um die Konsument:innen künftig weiter zu stärken und die Energiewende nachhaltig zu unterstützen.“

Der aktuelle Konsument:innenbericht ist auf der Homepage der E-Control unter folgendem link abrufbar. <https://www.e-control.at/publikationen/fachpublikationen-endkunden/berichte>

Rückfragehinweis:

E-Control

Mag. Bettina Ometzberger

Tel.: +43-1-24 7 24-202

Mail: bettina.ometzberger@e-control.at

www.e-control.at

Facebook: www.facebook.com/energie.control

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/e-control/>

Bluesky: <https://bsky.app/profile/econtrol.bsky.social>