E-CONTROL
Unsere Energie gehört der Zukunft.

HERAUSFORDERUNGEN AUF DEM HAUSHALTSKUND:INNENMARKT DER NEUE KONSUMENTENSCHUTZBERICHT

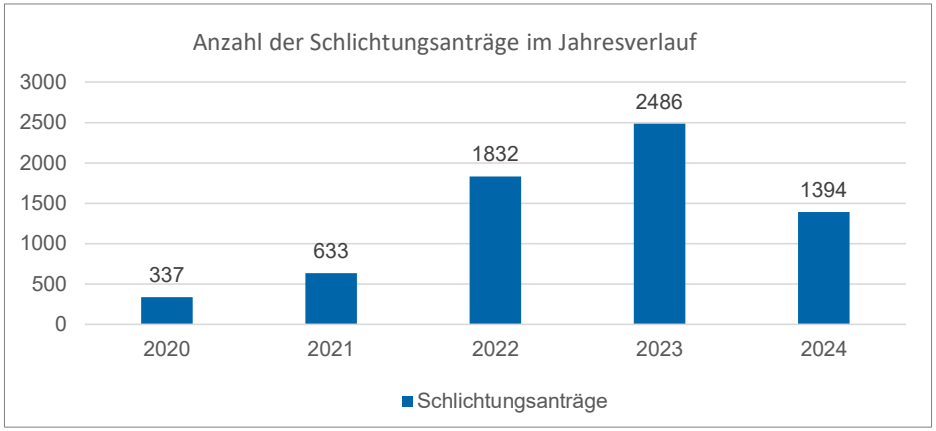
Mag. Christina Veigl, LL.M.

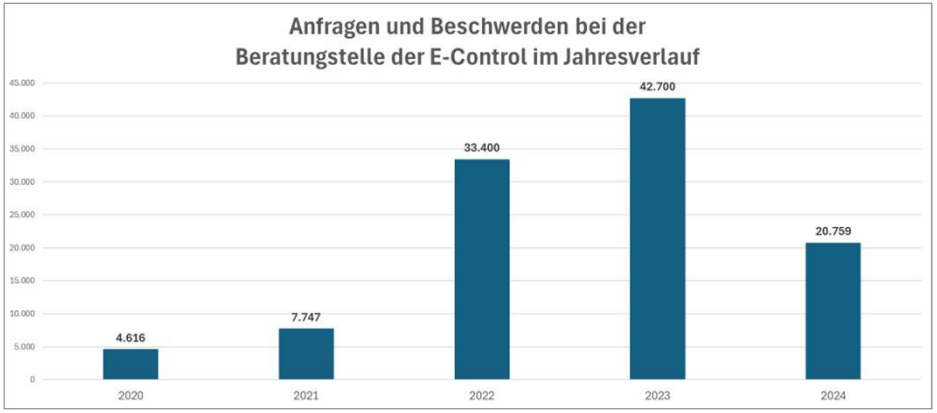
11.3.2025

AGENDA

- Konsument:innenschutz 2023 / 2024
- Probleme auf dem HH-Kund:innenmarkt
- Herausforderungen der Zukunft

Beratungsstelle und Schlichtungsstelle





Gründe für nach wie vor hohe Zahlen:

- E-Control ist bekannter
- Energiepreise sind höher
- Preismodelle und Preisanpassungen sind komplexer
- Kund:innenschreiben oft schwer verständlich
- Ausrollung von Smart Meter führt zu „Bereinigung“
- Smart Meter bringen neue Herausforderungen

Entwicklungen Konsument:innenschutz

- Neue Regelungen in ElWOG bzw GWG
  - Informationsverpflichtungen für Lieferanten (Ende von Bindungsfristen, günstigere Produkte, zu variablen Produkten inkl. Verbot der Bindung)
  - Regelungen zu Teilzahlungsbeträgen
  - Erweiterte Meldepflichten TK
- „Grundversorgung neu“ in Tirol
  - Auffangversorgung
- Höchstgerichtliche Judikatur
  - Grundversorgung
  - Vertragsbindung vs. Preisgarantie
  - Preisänderungen
  - Kündigungen von Verträgen durch Lieferanten
- Verfahren der Konsumentenschutzorganisationen
  - teilweise außergerichtliche Einigungen
  - einseitige Produktänderung, Preisänderungen usw.

KENNZAHLEN ENDKUND:INNEN-MONITORING 2023		
	Strom	Gas
Schutzmechanismen für Haushalte	Anzahl	Anzahl
Letzte Mahnungen	260.994	74.837
Vertragsauflösungen (außerordentliche Kündigungen)	30.078	-
Vertragsauflösungen (ordentliche Kündigungen)	287.992	-
Veranlassungen von Abschaltungen	17.034	-
Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten	35.698	4.761
... davon bei Aussetzung	15.110	836
... davon bei Vertragsauflösung	20.588	3.925
Wiederherstellungen der Belieferung	12.348	374
Berufungen auf Grundversorgung	15.310	1.239
Vorauszahlungszähler	661	61

Preise und Wechsel Haushaltskund:innen

Wechselraten 2023:

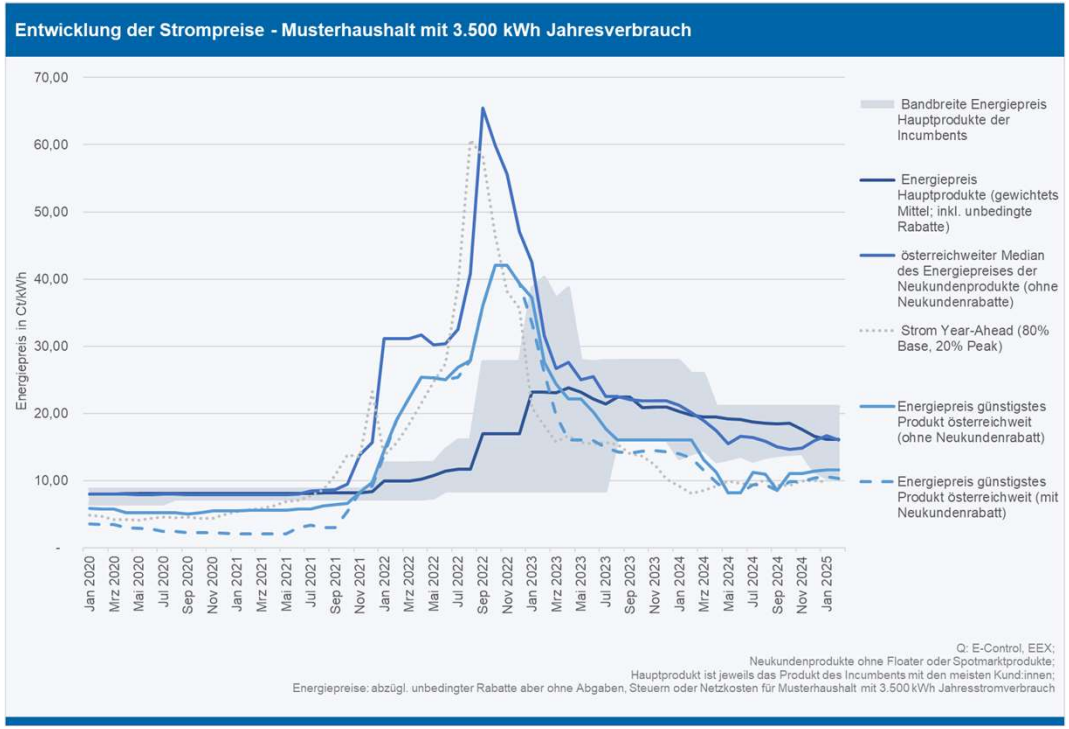
- Strom: 3,9%
- Gas: 8,1%

Wechselraten 2024:

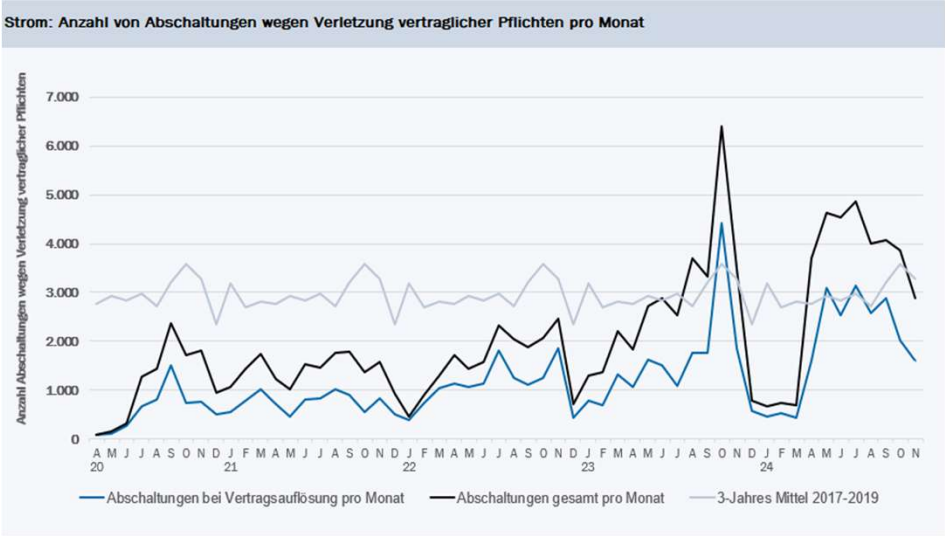
- Strom: 4,7%
- Gas: 6,3%

Umfrage:

- 50% noch nie Anbieter gewechselt
- Im Westen: 70% noch nie gewechselt
- 20%: erst einmal Anbieter gewechselt



Soziale Aspekte



- Ratenzahlungsvereinbarungen (Strom only)
  - 2% der Haushalte machten von dem Recht Gebrauch, (1. HJ 2024: immer noch über 5.000 Neuabschlüsse/Monat)
  - Durchschnittliche Höhe der Rückstände: rund 1.000 Euro, zahlreiche vorzeitige Auflösungen
  - Gutes Instrument, sofern grundsätzlich ausreichend Einkommen des Haushalts vorhanden ist

- EAG-Förderbeitrags-Befreite 2023: rund 212.000 Haushalte, Anstieg um fast 50% im Vergleich zum Vorjahr

Kommerzielle Qualität Netzbetreiber

Zahl der Anfragen und Beschwerden bei Strom- und Gas-NB nach wie vor hoch

Kriterien der Verordnungen werden im Wesentlichen von allen NB eingehalten

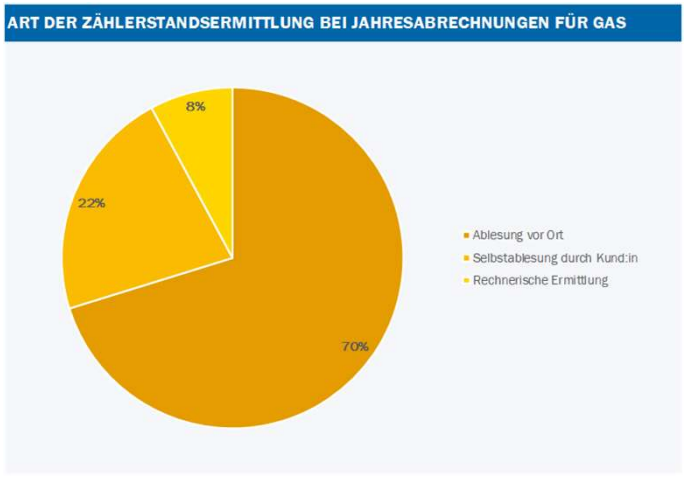
Künftige Herausforderungen:

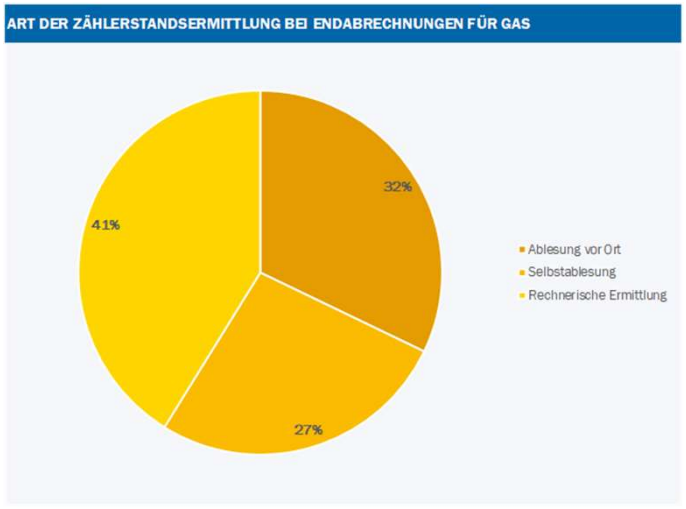
- Weiterentwicklung in der dezentralen und digitalisierten Energiewelt (zB Smart Meter-Daten)
- Netzanschluss (PV)
- Kund:innenservice: rasche Bearbeitung, kompetente Antworten
- Weitere Entwicklung: individuelle Ansprüche? Verfahren bei Nichteinhaltung?

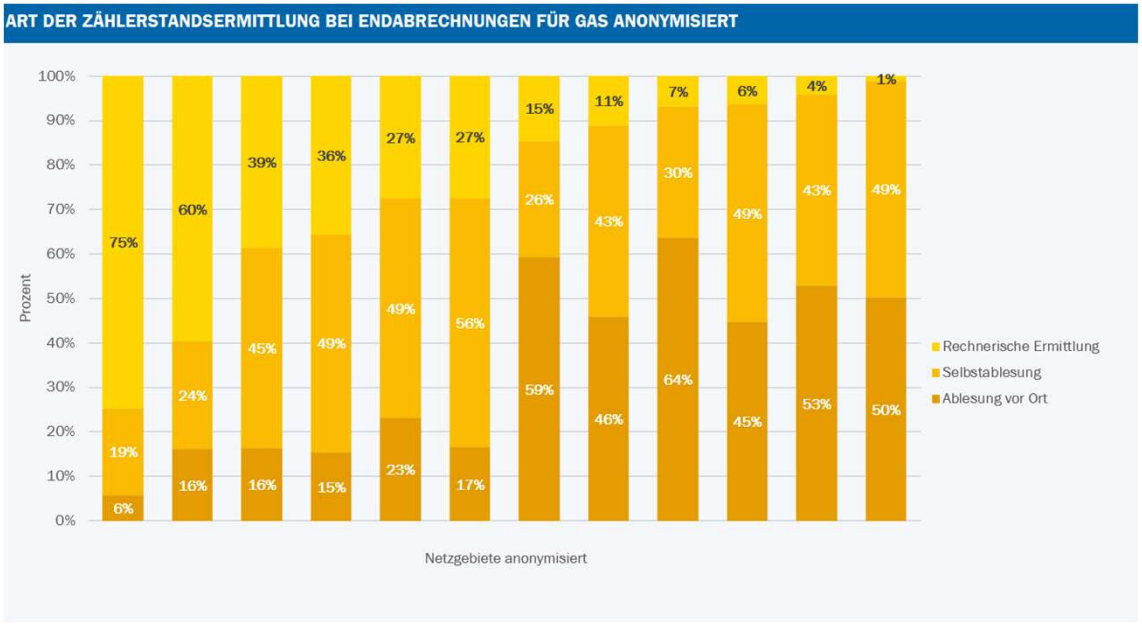
KENNZAHLEN ANFORDERUNGEN DER KOMMERZIELLEN QUALITÄT 2023

	Strom		Gas	
Kriterien zur kommerziellen Qualität	Anzahl	Erfüllungsgrad (in %)	Anzahl	Erfüllungsgrad (in %)
Anfragen und Beschwerden	2.386.814	99	523.252	99
Anträge Netzzutritt	178.593	98	1.420	99
Anträge Netzzugang	734.492	99	145.974	100
Zählereinbauten	113.725	99	3.728	99
Inbetriebnahmen von Messeinrichtungen	99.208	98	40.714	100
Rechnungslegung	8.066.424	98	1.497.645	99
Rechnungskorrekturen	83.721	87	39.068	79
Termineinhaltungen	1.366.096	98	288.132	99
Abschaltungen	16.171	100	1.012	100

Art der Zählerstandsermittlung Gas







- Vom Gesetzeswortlaut abweichende Handhabung durch einige NB: Verfahren, bilaterale Gespräche
- Zusätzliche Anstrengungen der NB notwendig, damit Datengrundlage für Abrechnungen besser wird
- Selbstablesungen forcieren
- Ggf. Klarstellung im Rechtsrahmen, Qualitätsregulierung, etc.

Kund:innen-Informationsschreiben der NB

- Informationsschreiben zum Vertragslosen Zustand
  - Große Unterschiede bei Schreiben; oft verschachtelte Formulierungen, Verwendung von Begriffen und Beschreibungen, die Kund:innen unbekannt und wenig niederschwellig sind
  - sollten kurz und prägnant sein, Handlungsoptionen aufzeigen

- Informationen und Aufforderungen zur Zählerstandsbekanntgabe bei An- und Abmeldung und Lieferantenwechsel
  - Sollte stets an die Kund:innen übermittelt werden

- Selbstablesung und Selbstablesekarten im Rahmen der Jahresabrechnung, Übersicht Verbrauchsermittlung
  - Große Bandbreite an Möglichkeiten, wie Zählerstände bekanntgegeben werden können wäre wichtig
  - Gut ausgestaltete Selbstablesekarten, kurze Anleitungen mit Ausfüllhilfen als positive Beispiele
  - Bessere Kommunikation der Gründe für die Selbstablesung wünschenswert

Ergebnisse Compliance Check

Online-Zählerstandsbekanntgabe Website NB

- Niederschwelligkeit, Transparenz, Platzierung auf Website, Ausfüllhilfen, notwendige Daten sehr unterschiedlich
- direkt auf Website vs Serviceportal

Websites von Lieferanten

- Servicenummern, weitere Kontaktmöglichkeiten, Informationen zu Anlauf- und Beratungsstellen
- niederschwellige Kontaktmöglichkeiten fehlen teilweise
- Platzierung von Informationen zu Anlauf- und Beratungsstellen folgt oft keinem logischen Pfad

Apps Lieferanten

- weiterhin nur 1 Lieferant mit einer App, die das Kundenportal widerspiegelt

Rechnungen & Verbrauchs- und Stromkosteninformation von Lieferanten:

- gleicher Aufbau bei Jahres-, End- und Monatsabrechnungen
- Verbrauchs- und Stromkosteninformation: fehlen teilweise nach wie vor, sehr unterschiedliche Implementierungen

Aktuelle Problemfelder

- Verbrauchsdaten
  - Verwendung von Energiewerten für Abgrenzungen und Abrechnungen STROM
  - Rechnerische Ermittlungen insb. bei Gas
  - Jahresabrechnungen vs. Monatsrechnungen, häufige bzw. laufende Information zu Verbrauch und Kosten
- Konfigurationen von SM
  - Über Webportale iZm Lieferantenwechsel
- Schwer verständliche Informationsschreiben
- Preismodelle
  - Unklarheit über Preise: Index-Anpassungen zu Stichtagen vs. fixe Preise
  - nach Preisgarantie Floater
  - Mangelnde vorvertragliche Informationen bzw. wenn Preisänderungen durchgeführt werden: Kund:in kann nicht rechtzeitig reagieren
  - Transparenz und Vergleichbarkeit werden schwieriger
- Energiegemeinschaften
  - Große vs. kleine EGs
  - Vorvertragliche Informationen
  - Vergleichbarkeit
- Leistbarkeit

Das neue Regierungsprogramm

JETZT DAS RICHTIGE TUN.
Für Österreich.

- ElWG bis Sommer 2025
  - Leistbare Energiepreise
  - Grundversorgung, Ersatzversorgung für Unternehmen
  - Sozialtarif: für Energie Grundbedarf für energiearme Haushalte
  - Preisänderungsrecht
- Stärkung des Wettbewerbs
  - durch Energiegemeinschaften, (Modelle für Energiearme!), Aggregierung, Peer-to-Peer Verträge
- Überarbeitung des europäischen Preisbildungsmechanismus
- Änderung AktienG: öffentliches Interesse an leistbarer Energie berücksichtigen
- Expert:innengruppe zur Senkung der Energiepreise: Abgaben, Netztarife, Netzverlustentgelte, Wettbewerbsstärkung
- Abwehr von Energiepreiskrisen: „Preisänderungen sind möglich, müssen aber begründet werden“
- Transparenz Stärken: Preisklarheit im Energiebereich
  - Optionen auf monatliche Energieverbrauchsinformation und –abrechnung
  - Vereinfachung der Energierechnungen
  - Hinweis auf aktuellen Grund- und Arbeitspreis auf der Energierechnung

Themen 2025 ff

Verbrauchsdaten und Prozesse

- Rechnerische Ermittlung
- Datenverfügbarkeit: Abrechnungen, Portale, Monatsrechnungen
- WechselVO inkl. An-und Abmeldung, Smart Meter Konfigurationen
- Kund:innenfreundliche Prozesse

Kund:inneninformation

- Niederschwellige Angebote
- Nutzung digitaler Medien
- Beratungsstellen der Lieferanten (EEffG)
- Monatsrechnung: rasche Information über Verbrauchsentwicklung und Kosten

Rechtsrahmen: ElWG – GWG – E-ControlG – Energiearmutsdef.G

- Sozialtarif, Grundversorgung, Auffangversorgung (VZ) – leistbare Energie
- Teilhabemöglichkeiten: Einspeiser, (Solidarische) Energiegemeinschaften, Speicher, Aggregatoren usw.

es bleibt spannend…..

„UNSERE ENERGIE GEHÖRT DER ZUKUNFT“

E-Control
Rudolfsplatz 13a, A-1010 Wien
Tel.: +43 1 24 7 24-0
Fax: +43 1 24 7 24-900
E-Mail: office@e-control.at
www.e-control.at
Bluesky: https://bsky.app/profile/econtrol.bsky.social
Facebook: www.facebook.com/energie.control
www.linkedin.com/company/e-control

E-CONTROL
Unsere Energie gehört der Zukunft.