

Presseinformation

E-Control: Mehr als 1.000 Schlichtungsverfahren im vergangenen Jahr

Unklare Energierechnungen bleiben auch 2025 häufigster Beschwerdegrund der Konsument:innen – Mehr als 70 Prozent der Streitfälle erfolgreich gelöst

(Wien, 10. Juni 2026) Unklare Strom- und Gasabrechnungen, fehlende Smart Meter-Daten sowie Zahlungsschwierigkeiten der Konsument:innen haben die Schlichtungsstelle der E-Control auch im Jahr 2025 stark beschäftigt. „Insgesamt haben wir 1.037 Streitschlichtungsverfahren geführt. Das ist weiterhin ein sehr hohes Niveau, auch wenn die Zahlen im Vergleich zu den Krisenjahren 2022 und 2023 etwas zurückgegangen sind. Besonders erfreulich dabei ist aber, dass in mehr als 70 Prozent der Fälle eine Einigung zwischen dem jeweils betroffenen Energieunternehmen und den Kund:innen erzielt werden konnte.“, so die Bilanz des Vorstands der E-Control, Michael Strebl, zum vergangenen Jahr in der Schlichtungsstelle.

Die Zahlen sprechen für sich

Von den bei der Schlichtungsstelle eingelangten Anträgen stammten 2025 849 von Verbraucher:innen und 188 von Unternehmen. Die durchschnittliche Verfahrensdauer lag bei 49 Tagen. Parallel dazu bearbeitete die Beratungsstelle der E-Control mehr als 15.000 telefonische und schriftliche Anfragen und Beschwerden.

Strom- und Gasrechnungen führen häufig zu Konflikten

Mehr als ein Viertel aller Beschwerden der Haushaltskund:innen betraf fehlerhafte oder unverständliche Strom- oder Gasabrechnungen. Zu Streitigkeiten kam es unter anderem über verrechnete Energiemengen oder -preise, aber auch aufgrund von nachträglichen Rechnungskorrekturen, ohne dass diese von den Unternehmen ausreichend erklärt wurden. „Viele Konflikte entstehen durch mangelnde Kommunikation und fehlende Transparenz. Hier hoffen wir auf eine baldige Verbesserung, indem möglichst viele Unternehmen künftig auf die Musterrechnungen der E-Control zurückgreifen. So könnte bereits im Vorfeld verhindert werden, dass es zu Unklarheiten bei den Rechnungen kommt.“, ist Strebl überzeugt.

Wenn der Verbrauch nur geschätzt wird, drohen hohe Nachzahlungen

Für die Konsument:innen auch im Jahr 2025 ein sehr belastendes Thema waren hohe Nachzahlungen durch geschätzten Gasverbrauch. In zahlreichen Fällen wurde der Gaszähler über Jahre nicht abgelesen, sondern die Verbrauchswerte lediglich geschätzt. „Das hat häufig dazu geführt, dass Konsument:innen mit Nachzahlungen konfrontiert waren, die sich oftmals auf mehrere Tausend Euro beliefen und so zu unerwarteten Belastungen geführt haben. Im Sinne der Konsument:innen sollten die Netzbetreiber zumindest einfachere Möglichkeiten zur Selbstablesung bieten oder noch besser, die tatsächlichen Zählerstände nutzen.“, betont Strebl.

Digitalisierung unerlässlich, aber mitunter herausfordernd

Mit der zunehmenden Nutzung von Smart Metern oder dynamischen Stromtarifen sowie der Verbreitung von Energiegemeinschaften, entstehen neue Herausforderungen. „Bereits 13 Prozent aller Beschwerden in der Schlichtungsstelle betrafen 2025 fehlende oder fehlerhafte Smart Meter-Daten. Diese Daten sind aber unerlässlich für Konsument:innen, um beispielsweise an Energiegemeinschaften teilhaben zu können oder innovative Stromprodukte nutzen zu können.“, erläutert der Vorstand der E-Control, Alfons Haber. Und auch Konsument:innen, die sich für eine Photovoltaikanlagen entscheiden haben, wenden sich vermehrt an die Schlichtungsstelle. „Hier wird von den Konsument:innen häufig fehlende Information darüber kritisiert, wann Netzkapazitäten für die Einspeisung von überschüssigem Strom zur Verfügung stehen werden.“, so Haber.

„Die Schlichtungs- und Beratungsstelle bleiben für die Konsument:innen nach wie vor die wichtigste Anlaufstelle, wenn es um Fragen zu Strom oder Gas geht. Mehr als 1.000 Schlichtungsverfahren und über 15.000 Anfragen und Beschwerden sprechen eine eindeutige Sprache. Und unsere Kolleg:innen bemühen sich immer, möglichst rasch Lösungen für alle Probleme zu finden.“

Vorstand der E-Control: Michael Strebl und Alfons Haber

Neue Verfahrensrichtlinien in Kraft

Im Juli 2025 hat die E-Control die Verfahrensrichtlinien für die Schlichtungsstelle überarbeitet. Dadurch können Verfahren noch transparenter und niederschwelliger durchgeführt und der Zugang zur Schlichtungsstelle für die Konsument:innen erleichtert werden.

Neue Verfahrensrichtlinien: <https://www.e-control.at/schlichtungsstelle>

Aktueller Tätigkeitsbericht Schlichtungsstelle: <https://www.e-control.at/taetigkeitsberichte-der-schlichtungsstelle>

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>