

KONSUMENTENSCHUTZBERICHT 2020

**UNSERE ENERGIE  
SCHÜTZT IHRE RECHTE.**





# INHALT

Vorwort	5
Einleitung	7
Kundenservice	10
> Anfragen und Beschwerden bei den Unternehmen	10
> Anfragen und Beschwerden bei der E-Control	10
> Rasche Reaktion und Pünktlichkeit der Energieversorgungsunternehmen	12
> Einfach zugängliche Informationen	14
Schlichtungsverfahren	15
Zahlungsschwierigkeiten	17
Energiearmut	21
> Energiearmut in Österreich im europäischen Vergleich	23
> Befreiungen von Ökostromförderkosten	24
Konsumentinnen und Konsumenten am Wort	26
Schlussfolgerungen	27

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1	Anfragegründe bei der Energie-Hotline der E-Control, 2020	11
Abbildung 2	Kennzahlen des Konsumentenschutzes aus den Anforderungen der kommerziellen Qualität an Netzbetreiber, 2020	13
Abbildung 3	Geschäftsfälle einlangend 2020 bei Verbraucherinnen und Verbrauchern nach Eingabegrund	15
Abbildung 4	Zentrale Kennzahlen zum Konsumentenschutz aus dem Endkunden-Monitoring, Strom und Gas, 2020	18
Abbildung 5	Anzahl der monatlichen Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten bei Haushalten (Strom), 2017 bis 2020 und im 3-Jahres-Durchschnitt	19
Abbildung 6	Anzahl der monatlichen Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten bei Haushalten (Gas), 2017 bis 2020 und im 3-Jahres-Durchschnitt	19
Abbildung 7	Energiearmut nach energieverbrauchsrelevanten Merkmalen	22
Abbildung 8	Zwei Hauptindikatoren zu Energiearmut im europäischen Vergleich	24

# VORWORT



Der E-Control kommen zahlreiche Aufgaben im Bereich des Konsumentenschutzes zu. Dieser Bericht gibt einen Überblick über die Situation der Kundinnen und Kunden auf dem Strom- und Gasmarkt, stellt dar, welche Themen im vergangenen Jahr dabei im Vordergrund standen, und gibt eine Einschätzung über die Wirksamkeit der Maßnahmen zum Schutz der Kundinnen und Kunden.

## **ANSPRECHPARTNERIN FÜR ALLE STROM- UND GASKUNDINNEN UND -KUNDEN**

Die E-Control fungiert als zentrale Anlaufstelle für alle Strom- und Gaskunden in Österreich und stellt in dieser Rolle vielfältige Kontaktmöglichkeiten zur Verfügung: Kundinnen und Kunden können sich über Telefon, E-Mail, Post, WhatsApp, das Online-Bulletin-Board „Frag doch die E-Control“ und diverse Webformulare mit ihren Fragen an die E-Control wenden. Zudem ist – soweit dies pandemiebedingt möglich ist – auch in Form von Ständen bei Publikumsmessen, Schulungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von sozialen Einrichtungen, aber auch von sonstigen Multiplikatorinnen und Multiplikatoren, ein direkter Kontakt mit den Expertinnen und Experten einfach und kostenlos möglich. Die Schlichtungsstelle der E-Control ist ebenfalls im Dauereinsatz für die Anliegen der Strom- und Gaskundinnen und -kunden.

## **AUFSICHT ÜBER DIE ENERGIEMÄRKTE**

Die E-Control ist darüber hinaus auch Aufsichtsbehörde für den Strom- und Gasmarkt.

Durch die zahlreichen direkten Kundenkontakte, durch Medienbeobachtung und intensiven Kontakt mit der Branche kann rasch auf aktuelle Vorkommnisse am Markt reagiert werden. Neben der Vorab-Prüfung von Geschäftsbedingungen wird auch in Form von Schlichtungsverfahren oder sonstigen Aufsichtsverfahren in den Markt eingegriffen, wenn dies notwendig erscheint. Zudem werden laufend konsumentenschutzrelevante Daten von den Marktteilnehmern erhoben, analysiert und in Berichten auch der Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt.

## **AUSGESTALTUNG DER RAHMENBEDINGUNGEN**

Die E-Control hat als Verordnungsgeber und durch das Erlassen von Marktregeln unmittelbare Gestaltungsmöglichkeiten, auch in Bereichen, die für Konsumentinnen und Konsumenten unmittelbare Auswirkungen haben. Aber auch auf europäischer Ebene sowie bei der nationalen (Weiter-)Entwicklung der konsumentenschutzrechtlichen Rahmenbedingungen leistet die E-Control einen wichtigen Beitrag für einen kundenfreundlichen Markt. Neben sektorspezifischen Konsumentenschutzregelungen bilden verständliche Energierechnungen, neue Teilhabemöglichkeiten als aktive Kundinnen und Kunden am Energiemarkt und adäquate Rahmenbedingungen für Menschen, die Schwierigkeiten haben, ihre Energierechnungen zu zahlen, dabei wichtige Schwerpunkte.

### **TRANSPARENZ**

Die E-Control bietet ein umfassendes Informationsangebot auf der Website an. Durch das Preisvergleichstool „Tarifkalkulator“ garantiert die E-Control flächendeckende und tagesaktuelle Preis- und Produktinformationen. Mit dem Ladestellenregister und dem Spritpreisrechner werden zusätzlich wichtige Tools für Kundinnen und Kunden im Energie-

bereich transparent und niederschwellig zur Verfügung gestellt.

Gerade in schwierigen Zeiten steht die E-Control Kundinnen und Kunden bei allen Fragen zu Strom und Gas zuverlässig zur Verfügung. Darauf können sich Konsumentinnen und Konsumenten auch künftig verlassen.



Dr. Wolfgang Urbantschitsch, LL.M.  
Vorstand E-Control



Prof. DI Dr. Alfons Haber, MBA  
Vorstand E-Control

# EINLEITUNG



Wie wirksam sind bestehende Maßnahmen zum Schutz der Kundinnen und Kunden von Strom- und Gasversorgungsunternehmen? Welchen Schutz bieten spezifische Maßnahmen für besonders schutzbedürftige Kundinnen und Kunden? Wie steht es um Abschaltungen von Strom und Gas, letzte Mahnungen und die Inanspruchnahme der Grundversorgung in Österreich?

Antworten auf diese und weitere Fragen gibt dieser Konsumentenschutzbericht, der sich auf § 28 E-ControlG stützt. Konsumentenschutz wird dabei weit gedacht. Er beginnt beim Kundenservice der Energieversorgungsunternehmen, die durch die Bereitstellung wichtiger Informationen sowie rasche Reaktionen auf Fragen und Anträge der Kundinnen und Kunden einen ersten wesentlichen Beitrag zum Schutz im Sinne des einfachen, verständlichen, leistbaren und zunehmend auch nachhaltigen sowie klimaneutralen Bezugs von Strom und Gas liefern.

Eingangs zeigt daher dieser Bericht Häufigkeiten und Gründe für Anfragen und Beschwerden bei Verteilernetzbetreibern und Stromlieferanten bzw. Gasversorgern auf, die – in einigen Fällen – auch in Verfahren bei der Schlichtungsstelle der E-Control münden. Im Zentrum der Darstellung stehen dann die Kernmechanismen zum Schutz der Konsumentinnen und Konsumenten in Österreich. Im Wesentlichen geht es hierbei um unter-

schiedliche Aspekte von Zahlungsschwierigkeiten. Ein qualifiziertes Mahnverfahren sieht eine mehrmalige (zumindest zweimalige) Mahnung von zahlungssäumigen Kundinnen und Kunden vor, bevor weitere Schritte von Seiten der Unternehmen angekündigt und durchgeführt werden dürfen, wie in etwa Abschaltungen oder auch Vertragsauflösungen. Die Berufung auf die Grundversorgung ist als weiteres Instrument für Konsumentinnen und Konsumenten gedacht, um – trotz finanzieller Engpässe – die weitere Versorgung mit Strom und Gas zumindest vorübergehend sicherstellen zu können. Vorauszahlungszähler werden ebenso als eine Chance betrachtet, Ausgaben für Energie besser unter Kontrolle haben zu können, indem größere Rückstände erst gar nicht angehäuft werden können.

Auch Auswertungen und Berichte zu Energiearmut werden thematisch dem Schutz der Konsumentinnen und Konsumenten zugeordnet. Seit mehr als einem Jahrzehnt beschäftigt sich die E-Control mit dem Thema und hat dazu nicht nur eine Definition entwickelt, sondern auch mehrere Studien in Auftrag gegeben. Im Jahr 2020 hat Energiearmut an Fahrtwind in der politischen Auseinandersetzung aufgenommen – größtenteils aufgrund EU-Vorgaben. Dieser Bericht zeigt aktuelle Entwicklungen dazu, die vor allem auf Definition und Messung von Energiearmut abzielen, bevor es an die Erarbeitung von wirksamen Maßnahmen gegen Energiearmut geht.

Auch kommen die Konsumentinnen und Konsumenten selbst zu Wort. Welche Wahrnehmungen finden sich in der österreichischen Bevölkerung zum Konsumentenschutz bei Strom und Gas? Der Bericht geht auf aktuelle Ergebnisse aus Umfragen ein, welche die E-Control im Laufe des Jahres bei diversen Anlässen durchführen ließ.

Schließlich geht der Bericht auf die Wirksamkeit der bestehenden Maßnahmen ein und zeigt auf, wo und welche Herausforderungen im Konsumentenschutz in den nächsten Jahren bestehen könnten.

#### **ZUSAMMENFASSUNG**

Der vorliegende Bericht bietet also eine Übersicht über die Ergebnisse der Überwachung und Bewertung der Wirksamkeit des Konsumentenschutzes im durch die Corona-Pandemie geprägten Jahr 2020.

Während österreichische Strom- und Gas-kundinnen und -kunden eine Vielzahl von Fragen an Energieunternehmen und die E-Control richteten, kam es 2020, wie schon in den Vorjahren, zu verhältnismäßig wenig Beschwerden und Schlichtungsverfahren. Hauptthemen waren, ebenfalls wie schon früher, rechnungsrelevante Aspekte sowie Zahlungsschwierigkeiten, gefolgt von An- bzw. Abmeldung, Qualität und Netzanschlussfragen.

Auch aufgrund eines freiwilligen Verzichts der Energieunternehmen von Ende März bis Ende

Juni 2020 reduzierte sich die Abschaltrate wegen Verletzung vertraglicher Pflichten in der Strom- und Gasversorgung sehr deutlich. Trotz zusätzlicher Herausforderungen haben die Berufung auf Grundversorgung oder die Verwendung eines Vorauszahlungszählers aber nicht an Popularität gewonnen. Ebenso stagnierten Befreiungen von der Bezahlung der Ökostromförderbeiträge.

Eine multidimensionale Messung von Energiearmut hat erstmals gezeigt, dass Haushalte in unterschiedlichen Umständen dennoch ähnliche Erfahrungen machen können – je nachdem, ob sie hohe Energiekosten in Kauf nehmen oder auf Energie aufgrund fehlender finanzieller Mittel verzichten müssen. Diese Erkenntnisse gilt es, in der Etablierung einer Definition und Messung von Energiearmut und der Entwicklung von gegensteuernden Maßnahmen zu berücksichtigen.

Ergebnisse der Analysen zur kommerziellen Qualität weisen insbesondere Gas-Netzbetreibern ein sehr gutes Zeugnis im Jahr 2020 aus. Im Strombereich zeigt sich ein ähnlich erfreuliches Bild, wobei es in einzelnen Fällen zu Nichterfüllung von Standards kam: Bei kleinen Netzbetreibern waren dadurch aber nur sehr wenige Kundinnen und Kunden betroffen.

Konsumentinnen und Konsumenten wünschen sich auch in den kommenden Jahren weiterführende Informationen zum eigenen



Stromverbrauch. Das geht aus einer von der E-Control in Auftrag gegebenen Umfrage zum Thema Smart Meter hervor. Eine Mehrheit steht Smart Meter demnach positiv gegenüber und sieht vor allem im Entfall des Stromablesens, einer höheren Messgenauigkeit und der Eigenkontrolle des Verbrauchs die

Vorteile der digitalen Technologie. Eine kleine Minderheit äußert Ablehnung, vor allem aufgrund von Befürchtungen betreffend einer möglichen Überwachung, fehlender Datensicherheit und einer Gefährdung durch Angriffe auf das Datensystem.

# KUNDENSERVICE

Konsumentenschutz beginnt im qualitativ hochwertigen Kundenservice der Verteilernetzbetreiber und Energieversorgungsunternehmen. Neben der Sicherstellung von Versorgung mit Strom bzw. Gas sind Energieversorgungsunternehmen auch verpflichtet, bestimmte

Anforderungen im Kundenservice einzuhalten. Dazu gehören vor allem rasche Reaktionen auf Anfragen und Beschwerden einerseits, aber ebenso rasche Bearbeitung diverser Anträge, Termineinhaltungen und das Verfügbarmachen von Informationen andererseits.

## Anfragen und Beschwerden bei den Unternehmen

Energieversorgungsunternehmen tragen mit wichtigen, einfachen und richtigen Informationen auf Anfragen bereits wesentlich zum Schutz der Konsumentinnen und Konsumenten bei. Nach Angaben der Verteilernetzbetreiber und Energieversorger gemäß der Elektrizitäts-Monitoring-Verordnung (EMo-V) und der Gas Monitoring-Verordnung (GMO-VO) haben diese im Jahr 2020 rund 3,5 Millionen Anfragen im Strom- und 1 Million Anfragen im Gasbereich erhalten. Rund 42% davon betrafen verrechnungsrelevante Aspekte, 6% technische Anliegen und 52% wiesen auf sonstige Gründe hin.

Manchmal sind Meinungsverschiedenheiten nicht zu vermeiden und es kommt zu Be-

schwerden und Streitigkeiten. Im Jahr 2020 haben Verteilernetzbetreiber und Energieversorger 36.345 Beschwerden im Strom- und 7.123 Beschwerden im Gasbereich registriert. Trotz der oftmals schwierigen Abgrenzung liefert das Verhältnis der Anzahl von Anfragen und Beschwerden (auf 98 Anfragen bei Strom und 147 bei Gas kommt jeweils eine Beschwerde) ein starkes Indiz dafür, dass das Kundenservice der Energieversorgungsunternehmen eine erste Anlaufstelle darstellt. Dadurch kann ein Großteil der Anliegen der Konsumentinnen und Konsumenten weitestgehend zufriedenstellend beantwortet werden.

## Anfragen und Beschwerden bei der E-Control

Konsumentinnen und Konsumenten können die E-Control über eine Vielzahl von Kommunikationskanälen kontaktieren, um Antworten auf ihre Fragen rund um Strom und Gas

zu bekommen. Sowohl als zentrale Informations- als auch als Schlichtungsstelle erfährt die E-Control so einerseits von Fragen der Konsumentinnen und Konsumenten und an-

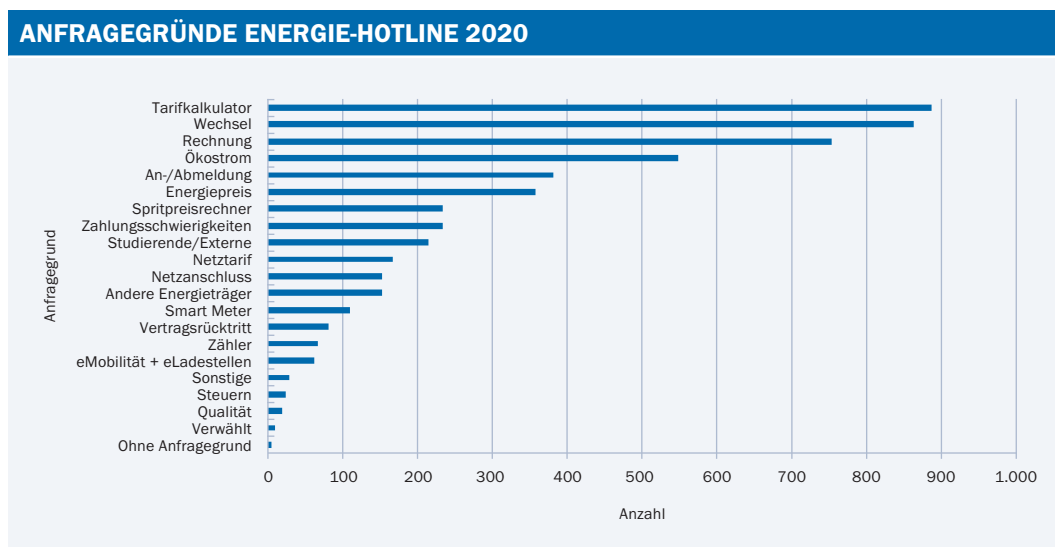
dererseits von einer Vielzahl von einzelnen oder auch gehäuft auftretenden Problemen zwischen Konsumentinnen bzw. Konsumenten und den Energieunternehmen.

**DIE E-CONTROL ALS ZENTRALE INFORMATIONSTELLE FÜR KONSUMENTINEN UND KONSUMENTEN**

Im Rahmen ihrer Funktion als zentrale Informationsstelle betreibt die E-Control bereits seit dem Jahr 2001 eine Hotline für Konsumentinnen und Konsumenten. Das Team der Energie-Hotline bearbeitet dabei aber nicht nur telefonische Anfragen und Beschwerden, es steht auch über diverse schriftliche Kanäle mit Rat und Tat zur Seite. Insgesamt wurden im Jahr 2020 3.436 telefonische und 1.180 schriftliche Eingänge bearbeitet.

An der Energie-Hotline werden hauptsächlich Fragen mit wettbewerblichem oder abrechnungsrelevantem Fokus eingebracht. Der Tarifkalkulator, das wichtigste Online-Tool der E-Control, spielt bei der Unterstützung beim Wechsel des Stromlieferanten oder Gasversorgers eine besondere Rolle. Fragen rund um die Handhabung dieses Preisvergleichstools, den Ablauf eines Lieferantenwechsels oder der An- bzw. Abmeldung werden an die Energie-Hotline besonders häufig gestellt.

Im wettbewerblichen Kontext wird auch immer stärker das Thema Überschusseinspeisung und Produktvergleiche dazu über den Tarifkalkulator der E-Control nachgefragt. Im Jahr 2020 nahmen besonders viele Konsumentinnen und Konsumenten das Service der



**Abbildung 1**  
Anfragegründe bei der Energie-Hotline der E-Control, 2020

Quelle: E-Control

E-Control in Anspruch und ließen sich einen Preisvergleich für ihren nicht selbst verbrauchten Sonnenstrom berechnen.

Im Jahr 2020 hatte auch die COVID-19-Pandemie Auswirkungen auf Themen, die an der Energie-Hotline eingebracht wurden. Durch den Abschaltverzicht der Energiewirtschaft im Frühjahr konnte bei etlichen Haushalten eine Abschaltung aufgrund von Zahlungsschwierigkeiten abgewendet werden. Während und nach dem Auslaufen der Vereinbarung wurden die Betroffenen durch die E-Control aufgeklärt, welche Schritte sie setzen können, um nicht von einer Abschaltung bedroht zu werden oder um eine Wiedereinschaltung zu bewirken.

#### **DIE SCHLICHTUNGSSTELLE DER E-CONTROL**

Bei der Schlichtungsstelle der E-Control langten im Berichtsjahr 2020 insgesamt

1.267 Eingaben von Verbraucherinnen und Verbrauchern im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) ein, wie auch aus dem einschlägigen Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle<sup>1</sup> hervorgeht (für weitere Details siehe Seite 15). Davon entfallen 614 Geschäftsfälle auf Anfragen (48%) und 350 Geschäftsfälle auf Beschwerden (28%).

Unklarheiten und Beschwerden zur Rechnung, Zahlungsschwierigkeiten (insbesondere Abschaltung) und Probleme mit der An- und Abmeldung von Energiebezugsanlagen dominierten die Themen im Berichtsjahr 2020. Ein Vergleich dieser Angaben zu Anfragen und Beschwerden bei Schlichtungsstelle und Energie-Hotline mit jenen der Verteilernetzbetreiber und Energieversorger zeigt somit, dass nur ein kleiner Teil der Anfragen und Beschwerden an die Regulierungsbehörde direkt gestellt wird.

## **Rasche Reaktion und Pünktlichkeit der Energieversorgungsunternehmen**

Ein weiteres Element eines hochwertigen Kundenservices ist die Notwendigkeit rascher Reaktionen auf Anliegen der Kundinnen und Kunden. In Verordnungen zur Netzdienstleistungsqualität wird sowohl für Strom- als auch Gas-Verteilernetzbetreiber eine Reihe

von Standards der sogenannten kommerziellen Qualität festgeschrieben (vgl. Netzdienstleistungsverordnung Strom und Gasnetzdienstleistungsverordnung). Dazu zählen vor allem kurze Reaktionszeiten auf Anfragen, Beschwerden und Anträge der Kundinnen und

<sup>1</sup> [www.e-control.at/taetigkeitsberichte-der-schlichtungsstelle](http://www.e-control.at/taetigkeitsberichte-der-schlichtungsstelle)

KENNZAHLEN ANFORDERUNGEN DER KOMMERZIELLEN QUALITÄT 2020				
Kriterien zur kommerziellen Qualität	Strom		Gas	
	Anzahl	Erfüllungsgrad	Anzahl	Erfüllungsgrad
Anfragen und Beschwerden	1.857.360	99	326.482	100
Anträge Netzzutritt	33.671	98	7.384	99
Anträge Netzzugang	268.297	99	41.913	100
Zählereinbauten	96.914	99	7.719	100
Inbetriebnahmen von Messeinrichtungen	133.225	99	32.000	100
Rechnungslegung	6.976.782	98	1.529.992	99
Rechnungskorrekturen	100.096	97	23.568	97
Termineinhaltungen	1.658.696	99	164.785	99
Abschaltungen	9.199	100	1.275	100

**Abbildung 2**  
Kennzahlen des  
Konsumentenschutzes aus  
den Anforderungen der  
kommerziellen Qualität an  
Netzbetreiber, 2020

Quelle: E-Control

Kunden. Ebenso fallen die Einhaltung von vereinbarten Terminen sowie das Zurverfügungstellen relevanter Konsumentenschutzinformationen darunter.

Abbildung 2 zeigt den Erfüllungsgrad der jeweiligen Anforderung an die rasche Bearbeitung von Anfragen und Beschwerden, Anträge, Zählereinbauten, Inbetriebnahmen von Messeinrichtungen, Rechnungslegung und Rechnungskorrekturen. Anfragen und Beschwerden müssen innerhalb von fünf Arbeitstagen beantwortet sein, auf Anträge ist generell innerhalb von 14 Tagen zu reagieren. Netzrechnungen müssen spätestens sechs Wochen nach Ablesung, Versorgerwechsel oder Vertragsbeendigung an Netzkundinnen

und -kunden übermittelt werden. Sowohl bei Strom als auch bei Gas weisen höchste Erfüllungsgrade dieser Anforderungen bzw. Standards darauf hin, dass Haushalte nur vereinzelt länger auf eine Reaktion des Netzbetreibers warten müssen als rechtlich vorgesehen. Insbesondere zeigt sich aber auch, dass das geltende Abschaltungsverbot an Freitagen oder Tagen vor Feiertagen zu 100% eingehalten wird. Der Großteil der Strom- bzw. Gassperren aufgrund von Verletzung vertraglicher Pflichten (insb. Zahlungsverzug) sind weder vor Wochenenden noch vor Feiertagen erfolgt. Weitere Details finden sich in den veröffentlichten einschlägigen Berichten zur kommerziellen Qualität<sup>2</sup> der Verteilernetzbetreiber auf der Website der E-Control.

<sup>2</sup> [www.e-control.at/kommerzielle-qualitaet-der-netzdienstleistung](http://www.e-control.at/kommerzielle-qualitaet-der-netzdienstleistung)

## Einfach zugängliche Informationen

Die Verordnungen zur Netzdienstleistungsqualität sehen als weitere Kriterien der kommerziellen Qualität vor, dass Strom- und Gas-Verteilernetzbetreiber zentrale Informationen einfach und schnell zugänglich auf deren Websites für Konsumentinnen und Konsumenten zur Verfügung stellen. Neben allgemeinen Informationen müssen sich dort spezifische Möglichkeiten zur Selbstablesung,

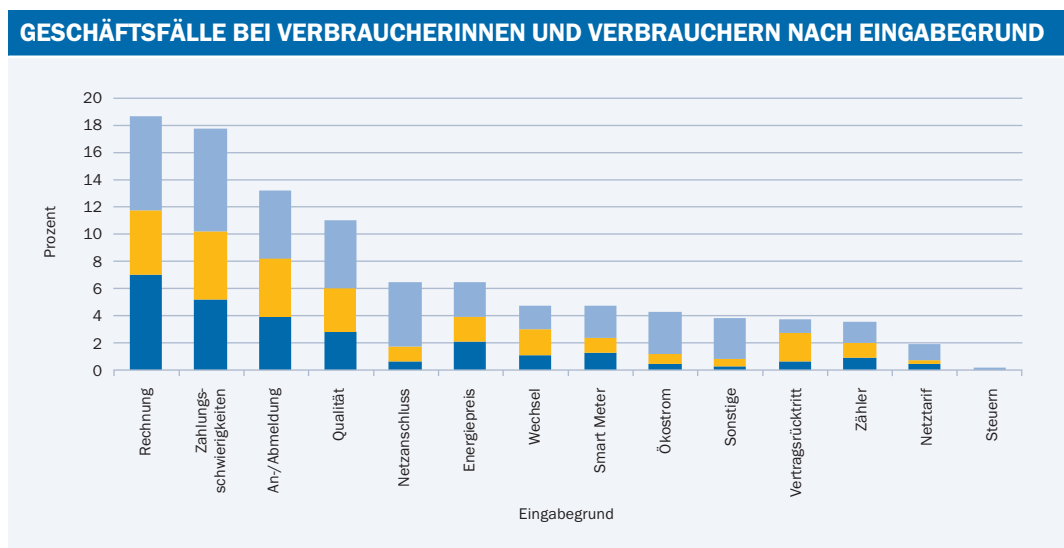
Zugang zu verrechnungsrelevanten Daten, Sicherheitsaspekte bei Gas (z.B. Gas-Notrufnummer), Qualitätskennzahlen der Netzbetreiber und Ähnliches finden. Auch dies ist in fast allen Fällen gewährleistet. Allerdings muss einschränkend erwähnt werden, dass mehrere der sehr kleinen Verteilernetzbetreiber keine eigene Website betreiben.

# SCHLICHTUNGS- VERFAHREN

Die Schlichtungsstelle der E-Control ist für Streitigkeiten zwischen Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen sowie deren Kundinnen und Kunden zuständig (§ 26 E-ControlG). Darüber hinaus ist die Schlichtungsstelle der E-Control eine nach dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle in Österreich (§ 4 Abs 1 Z 1 AStG). Ihr Auftrag ist es, in Streit- und Beschwerdefällen zwischen Verbraucherinnen bzw. Verbrauchern und in Österreich niedergelassenen Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen zu vermitteln und zu versuchen, eine zufriedenstellende Lösung zwischen den Verfahrensparteien zu erreichen. Die mit der Verfahrensführung betrauten Schlichterinnen

und Schlichter üben ihre Ämter unabhängig und unparteiisch aus.

Bei der Schlichtungsstelle langten im Berichtsjahr 2020 insgesamt 1.267 Eingaben von Verbraucherinnen und Verbrauchern im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) ein. Davon entfallen 303 (24%) auf Schlichtungsanträge und können somit als Streitfälle zwischen Verbraucherinnen bzw. Verbrauchern und Energieversorgungsunternehmen gewertet werden. Den Schlichtungsanträgen liegt – im Gegensatz zur Beschwerde – bereits der Wunsch nach Aufnahme der Vermittlungstätigkeit zugrunde.



**Abbildung 3**  
Geschäftsfälle einlangend 2020 bei Verbraucherinnen und Verbrauchern nach Eingabegrund

Quelle: E-Control

Abbildung 3 zeigt, dass sich im Jahr 2020 Verbraucherinnen und Verbraucher insbesondere wegen Unklarheiten und Problemen zur Rechnung sowie wegen Zahlungsschwierigkeiten an die Schlichtungsstelle wandten. So wurden Angaben zu Verbräuchen von Verbraucherinnen und Verbrauchern oft kritisch hinterfragt und angezweifelt, genauso führten rechnerische Ermittlungen von Zählerständen zu einer Reihe von Schlichtungsverfahren. In Fällen von Zahlungsschwierigkeiten handelt es sich zumeist um Streitpunkte zu Abschaltung, Mahnung/Inkasso, Grundversorgung, Sicherheitsleistungen und Prepaymentzählern. Eingaben zum Thema Energiepreis und Smart Meter vervollständigen das Bild zu Geschäftsfällen bei der Schlichtungsstelle.

Ein weiterer Themenkomplex bei der Schlichtungsstelle stellt die „Qualität“ der Dienstleistungen der Strom- und Gasunternehmen dar. Dabei kann man „kommerzielle Qualität“ und

„technische Qualität“ unterscheiden. Unter „kommerzieller Qualität“ werden Beschwerden über das Kundenservice von Lieferanten und Netzbetreibern verstanden. Dies betrifft verspätete Rechnungslegungen, verspätete Auszahlungen von Guthaben, lange Bearbeitungszeiten von Anfragen und Beschwerden sowie die Erreichbarkeit von Kundenservice-Stellen generell. Unter „technische Qualität“ fallen Beschwerden über Spannungsschwankungen, Stromausfälle und Schäden an Elektrogeräten nach Netztrennungen. Zu beobachten war auch, dass Eingaben zum Thema Netzanschluss, insbesondere im Zusammenhang mit der Errichtung von Einspeiseanlagen, zunahmen.

Detaillierte Informationen zu den Schlichtungsverfahren finden sich in den Berichten der Schlichtungsstelle und auf der Website der E-Control.<sup>3</sup>

<sup>3</sup> [www.e-control.at/schlichtungsstelle](http://www.e-control.at/schlichtungsstelle)



# ZAHLUNGS- SCHWIERIGKEITEN



Zentrale Schutzmechanismen für Konsumentinnen und Konsumenten liegen in besonderen Vorkehrungen für den Fall der (teilweisen) Nichtzahlung von Energierechnungen. So sieht sowohl § 82 Abs 3 EIWOG 2010 als auch § 127 Abs 3 GWG 2011 vor, dass ein qualifiziertes Mahnverfahren einer möglichen Abschaltung wegen Verletzung vertraglicher Gründe vorausgehen muss. Das heißt, dass Haushalte zumindest zweimal schriftlich unter der Einhaltung einer mindestens 14-tägigen Zahlungsfrist zu mahnen sind, wobei die zweite (letzte) Mahnung sogar mittels eingeschriebenen Briefs zu erfolgen hat. Zusätzlich muss diese zweite Mahnung Informationen über die Kosten und Folgen der weiteren Nichtzahlung und einer Abschaltung beinhalten.

Geschieht nichts Weiteres, erfolgt in der Regel eine Abschaltung der zahlungssäumigen Kundinnen und Kunden. Energieversorgungsunternehmen steht es dabei frei, entweder die bestehenden Verträge (sowohl Netznutzungsvertrag als auch Liefervertrag) aufzulösen oder die eigene Leistung (Netznutzung und/oder Belieferung mit Strom und/oder Gas) auszusetzen. Im ersten Fall erfolgt die Abschaltung wegen Verletzung vertraglicher Pflichten nur dann, wenn die Kundinnen und Kunden innerhalb weniger Tage keinen neuen Liefervertrag mit einem (anderen) Lieferanten bzw. Versorger vorweisen können – der Abschaltgrund liegt sodann in einer Verletzung des Netznutzungsvertrags aufgrund des Mangels eines dafür notwendigen Liefervertrags.

Vertragsleistungen können aber von den Energieversorgungsunternehmen auch bloß vorübergehend ausgesetzt werden, ohne dass die Vertragsverhältnisse selbst beendet werden. In diesen Fällen wird die Netznutzung und/oder Belieferung nicht erbracht, solange offene Forderungen bestehen. Erst nach Zahlung (oder einer anderen Vereinbarung) erbringen dann in der Regel jeweils beide Vertragsparteien wieder ihre Leistungen.

Die Grundversorgung nach § 77 EIWOG 2010 und § 124 GWG 2011 sieht einen Kontrahierungszwang für Energieversorgungsunternehmen gegenüber Haushalten (und Kleinunternehmen) vor, wenn sich diese darauf berufen. Eine solche Berufung bedarf zwar rechtlich keiner Begründung, wird faktisch aber vor allem bei Zahlungsrückständen von Nutzen sein. Durch die Berufung auf Grundversorgung wird ein neues Vertragsverhältnis mit den Energieversorgungsunternehmen begründet. Das frühere Vertragsverhältnis wird beendet und daraus noch bestehende Verpflichtungen können der Leistungserbringung aus dem neuen Vertrag nicht entgegengestellt werden – allerdings bleiben diese bestehen und können gerichtlich geltend gemacht werden.

Der Energiepreis in der Grundversorgung darf nicht höher sein als jener Energiepreis, welchen die (relative) Mehrheit der Kundinnen und Kunden des Energielieferanten gegenwärtig bezahlt. Eine Sicherheitsleistung bis

zur Höhe des Teilbetrags für ein Monat darf verlangt werden, die nach sechs Monaten ohne Zahlungsverzug zurückzubezahlen ist. Bei neuerlichem Zahlungsverzug innerhalb der Grundversorgung ist wiederum ein qualifiziertes Mahnverfahren einzuleiten und durchzuführen. Kundinnen und Kunden haben aber bei Androhung einer Abschaltung das Recht auf Vorauszahlung mittels Prepaymentzahlung, d.h., sie können einen Vorauszahlungszähler (Prepaymentzähler) verlangen.

Gerade für die Berufung auf die Grundversorgung liefert der Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle weitere qualitative Informationen zu Abwicklungsproblemen. Dort ergibt sich der Eindruck, dass folgende Probleme gehäuft auftreten: 1) Verweigerung des Abschlusses eines Grundversorgungsvertrages unter Berufung auf das jeweilige Landesausführungsgesetz; 2) Ablehnung der Neu Anmeldung durch den Netzbetreiber aufgrund eines

noch aufrechten Energieliefervertrages für die gegenständliche Anlage sowie 3) Ablehnung der Grundversorgung durch den Netzbetreiber, wenn die Kundin oder der Kunde beim Energielieferanten nicht in der Grundversorgung ist.

Abbildung 4 liefert die wesentlichen Kennzahlen zu den zentralen Konsumentenschutzangelegenheiten für Strom und Gas für das Jahr 2020. Während fast 277.000 letzte Mahnungen von Verteilernetzbetreibern und Stromlieferanten in Folge nicht gezahlter Stromvorschreibungen und/oder -rechnungen erfolgt sind, mussten Verteilernetzbetreiber und Gasversorger ihre Kundinnen und Kunden insgesamt ca. 77.000 Mal letztmahnen.

Abbildung 4 zeigt ebenso eindeutig, dass es nur in einem Bruchteil der Fälle zu Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten kommt. Gerechnet auf die Anzahl der

KENNZAHLEN ENDKUNDEN-MONITORING 2020		
Schutzmechanismen für Haushalte	Strom	Gas
	Anzahl	Anzahl
Letzte Mahnungen	276.877	76.794
Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten	15.449	2.975
... davon bei Aussetzung	8.404	1.101
... davon bei Vertragsauflösung	7.045	1.874
Wiederherstellungen der Belieferung	8.780	1.202
Berufungen auf Grundversorgung	873	91
Vorauszahlungszähler	1.662	141

**Abbildung 4**  
Zentrale Kennzahlen zum Konsumentenschutz aus dem Endkunden-Monitoring, Strom und Gas, 2020

Quelle: E-Control

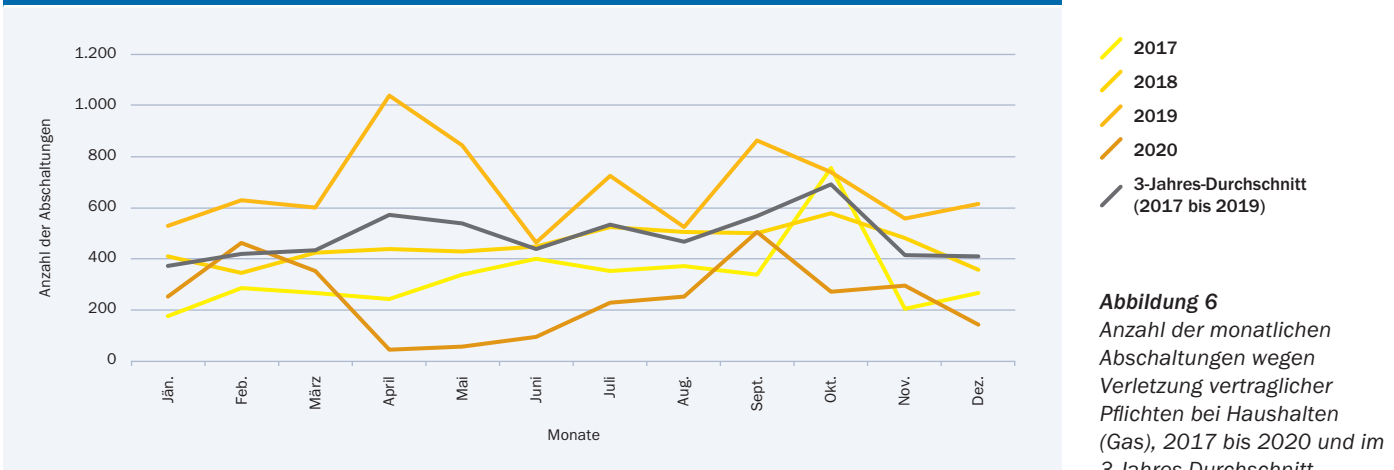
### MONATLICHE ABSCHALTUNGEN WEGEN VERLETZUNG VERTRAGLICHER PFLICHTEN BEI HAUSHALTEN (STROM)



**Abbildung 5**  
Anzahl der monatlichen Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten bei Haushalten (Strom), 2017 bis 2020 und im 3-Jahres-Durchschnitt

Quelle: E-Control

### MONATLICHE ABSCHALTUNGEN WEGEN VERLETZUNG VERTRAGLICHER PFLICHTEN BEI HAUSHALTEN (GAS)



**Abbildung 6**  
Anzahl der monatlichen Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten bei Haushalten (Gas), 2017 bis 2020 und im 3-Jahres-Durchschnitt

Quelle: E-Control

Zählpunkte entsprechen 15.449 Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten bei Strom einer jährlichen Abschalttrate von 0,30%. Aufgrund zum Großteil freiwilliger Verpflichtungen der Energieversorgungsunternehmen während der Corona-Pandemie 2020 liegt die Abschalttrate damit deutlich unter dem langjährigen Mittel.

Ebenso entsprechen 2.975 Abschaltungen bei Gas einer vergleichsweise niedrigen Abschalttrate von 0,25% im langjährigen Betrachtungszeitraum. In Fällen der Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten bei Aussetzung kommt es statistisch gesehen allerdings wieder in allen Fällen zur Fortsetzung der Belieferung, wie die Angaben zu An-

zahl der Wiederherstellung der Belieferung nach Abschaltung bei Aussetzung zeigen. Ebenso geht aus Abbildung 4 hervor, dass Berufungen auf Grundversorgung und Vorauszahlungszähler sehr selten in Österreich zum Einsatz kommen.

Die Abbildungen 5 und 6 zeigen den jährlichen Trend bei Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten sowohl bei Strom als auch bei Gas. Wie bereits erwähnt, kam es 2020 zu deutlich weniger Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten – nicht zuletzt aufgrund einer branchenweiten Vereinbarung im März 2020, um pandemiebedingt Haushalte vor Strom- und Gassperren zu schützen.

# ENERGIEARMUT



In den EU-Richtlinien zu Energieeffizienz (EU) 2018/844 und dem Elektrizitätsbinnenmarkt (EU) 2019/944 wird Energiearmut zunehmend größere Aufmerksamkeit geschenkt. Österreich muss, wie alle anderen Mitgliedstaaten der EU auch, zukünftig eine Definition und Messung von Energiearmut vorweisen. Im Falle eines erheblichen Ausmaßes von Energiearmut muss laut EU ein Maßnahmenplan dagegen entwickelt werden.

Die E-Control beschäftigt sich schon seit 2009 mit dem Konzept der Energiearmut. Seit 2012 gibt es dazu einen Definitionsvorschlag, nach dem energiearme Haushalte über ein Einkommen unter der Armutsgefährdungsschwelle verfügen, aber überdurchschnittlich hohe Energieausgaben im Haushalt begleichen müssen. Zwischenzeitlich haben Studien gezeigt, dass nach dieser Definition circa 3% der österreichischen Bevölkerung als energiearm betrachtet werden müssen. Mit durchschnittlichen jährlichen Energiekosten von EUR 2.530 bei einem durchschnittlichen jährlichen Haushaltseinkommen von EUR 12.670 müssen diese Personen rund 20% ihrer Einnahmen für Strom und Wärme aufwenden (vgl. Statistik Austria 2019<sup>4</sup>). Dabei handelte es sich überdurchschnittlich oft um Ein-Personen-Haushalte mit geringerer Bildung, die in älteren Gebäuden wohnen.

Angeregt durch die aktuelle Diskussion hat die E-Control eine weitere Studie bei der Statistik Austria<sup>5</sup> beauftragt, die das Verständnis von Energiearmut weiterentwickelt. Neben einer Gegenüberstellung von Einkommen und Energieausgaben versucht die neue Studie nun auch Auswertungen der Lage von Haushalten, die es sich nach eigenen Angaben finanziell nicht leisten können, die Wohnung angemessen zu beheizen.

Rund 115.500 Haushalte, oder 3%, sind demnach energiearm, weil sie ein Haushaltseinkommen unter der Armutsgefährdungsschwelle (EUR 15.147 im Jahr 2019) haben sowie überdurchschnittlich hohe Energieausgaben (EUR 1.720 oder mehr) tätigen müssen. Nach der subjektiven Erfassung der Nicht-Leistbarkeit der angemessen beheizten Wohnung sind 2,4%, oder 94.000 Haushalte, von Energiearmut betroffen.

Die Studie zeigt, dass beide Ausprägungen der Energiearmut in den gleichen Bevölkerungsgruppen jeweils überdurchschnittlich oft anzutreffen sind. Dies trifft insbesondere für Haushalte mit geringerer Bildung zu. Darüber hinaus sind aber auch Ein-Personen-Haushalte, Haushalte in Mehrparteienhäusern, in kleineren Wohnungen, in Miete und in älteren Gebäuden jeweils stärker betroffen

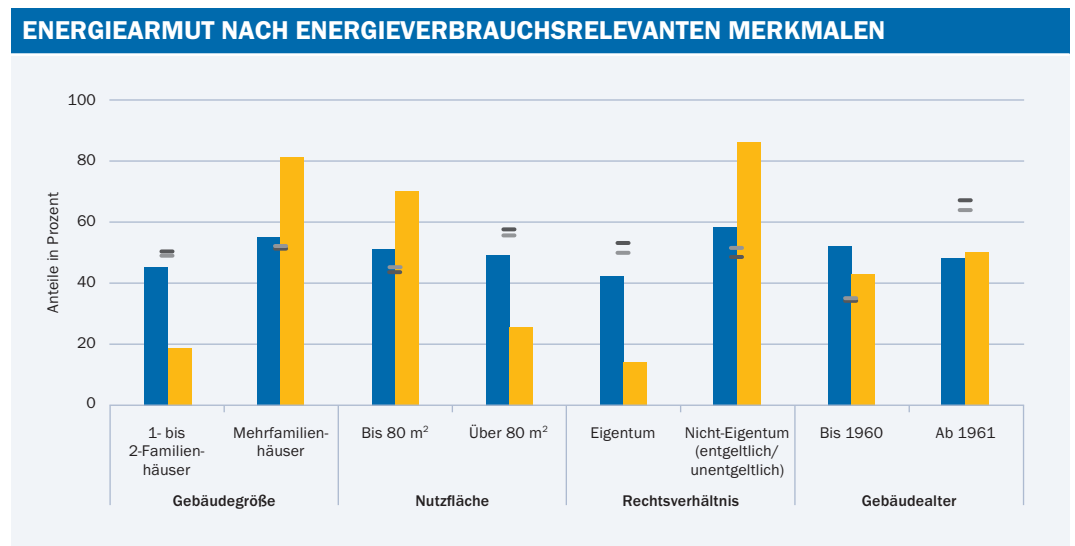
<sup>4</sup> [www.e-control.at/publikationen/fachpublikationen-endkunden](http://www.e-control.at/publikationen/fachpublikationen-endkunden)

<sup>5</sup> [https://www.statistik.at/web\\_de/services/publikationen/15/index.html?](https://www.statistik.at/web_de/services/publikationen/15/index.html?)

als die Gesamtbevölkerung. Noch interessanter erweist sich allerdings die Betrachtung dieser Haushalte nach energieverbrauchsrelevanten Merkmalen.

Gemäß Abbildung 7 gibt es bereits wahrnehmbare Unterschiede zwischen den beiden Gruppen bei der Gebäudegröße, wo ein deutlicher höherer Prozentsatz der energiearmen Haushalte, die sich nicht genügend Energie leisten können (81%), in Mehrparteienhäusern wohnt als in der anderen Gruppe von energiearmen Haushalten nach Einkom-

men/Energieausgaben (55%). Bei der Nutzfläche gibt es Ähnliches zu beobachten. Am deutlichsten weisen die Ergebnisse aber darauf hin, dass das Rechtsverhältnis an der Wohnung (Eigentum oder Miete) besonders entscheidend dafür sein könnte, welche Facette von Energiearmut die Folge ist. Ungefähr 42% der energiearmen Haushalte mit geringem Einkommen und hohen Energieausgaben wohnen in Eigentumswohnungen oder -häusern, während dies nur 14% der energiearmen Haushalte tun, die es sich nicht leisten können, die Wohnung angemessen zu behei-



**Abbildung 7**  
Energiearmut nach energieverbrauchsrelevanten Merkmalen

Quelle: Statistik Austria, Mikrozensus Energie 2017/2018 – Energiearmut, EU-SILC 2019

Für 0,7% der nicht-energiearmen und 4% der energiearmen Haushalte laut EU-SILC stehen keine Werte zur Nutzfläche zur Verfügung. Für 2,9% der nicht-energiearmen und 7,7% der energiearmen Haushalte laut EU-SILC stehen keine Werte zum Gebäudealter zur Verfügung.

zen. Einen geringeren Einfluss auf die spezifische Ausprägung von Energiearmut scheint hingegen das Gebäudealter zu haben. Beide Gruppen wohnen in etwa zu gleichen Anteilen in Gebäuden, die bis 1960 errichtet worden sind. Aufgrund der geringen Gruppengröße der Haushalte gemäß diesen beiden Messungen von Energiearmut (3% vs. 2,4%) und den unterschiedlichen methodischen Designs der zugrundeliegenden Erhebungen ist davon auszugehen, dass nur sehr deutliche Unterschiede in Zukunft auch statistisch nachgewiesen werden können.

Die wichtigste Schlussfolgerung aus der Studie der Statistik Austria ist, dass Haushalte in unterschiedlichen Wohnsituationen und mit geringem Einkommen unterschiedlich auf einen hohen Energiebedarf reagieren und damit verschiedene Wege der Energiearmut beschreiten könnten. Das bedeutet, dass es neben einer breiten Definition, die diese und weitere Facetten von Energiearmut eingehend berücksichtigt, eben auch mehrere Indikatoren und dementsprechend unterschiedli-

che Maßnahmen braucht, um Energiearmut erfolgreich zu bekämpfen.

Im Zuge der Umsetzung der Vorgaben aus Brüssel erweist es sich als sinnvoll, Energiearmut breiter zu definieren und damit jene Haushalte zu erfassen, die über ein Einkommen unter der Armutgefährdungsschwelle verfügen, gleichzeitig aber Schwierigkeiten haben, sich die notwendigen Ausgaben für Haushaltsenergie leisten zu können.

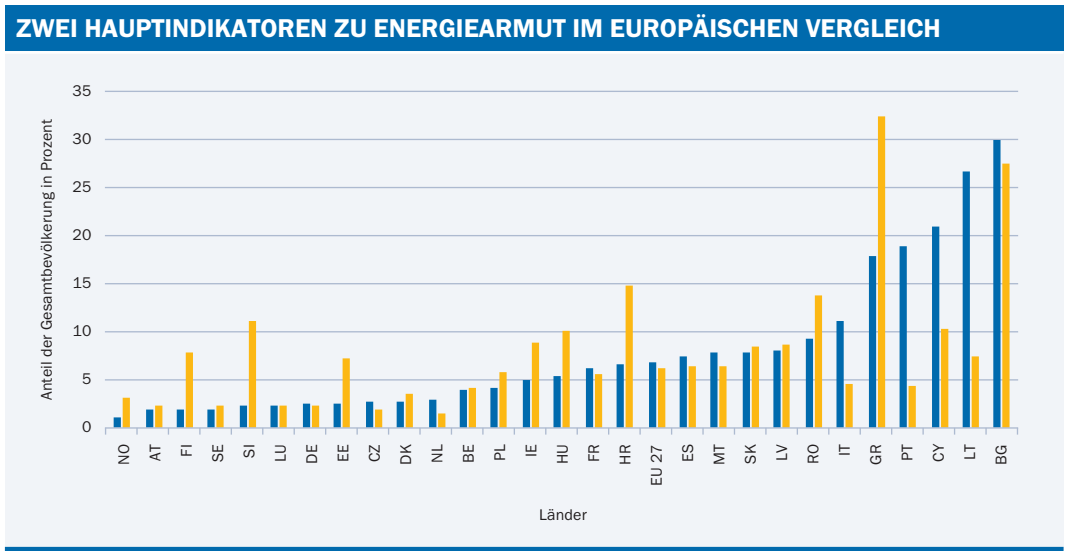
Eine mehrdimensionale Erfassung von Energiearmut sollte objektive Indikatoren, wie entweder sehr hohe oder sehr geringe Energieausgaben, mit subjektiven Indikatoren wie etwa die Nicht-Leistbarkeit des Heizens oder offene Energieschulden kombinieren. Wirksame Maßnahmen würden dann an den unterschiedlichen Ursachen von Energiearmut anknüpfen und verhindern, dass betroffene Haushalte von der klimaneutralen Energiezukunft ausgeschlossen oder sogar dadurch weiter „abgehängt“ werden.

## Energiearmut in Österreich im europäischen Vergleich

Auch auf europäischer Ebene laufen Bemühungen, Daten zu Energiearmut zu sammeln und zu harmonisieren. So stellen der Energy Poverty Advisory Hub<sup>6</sup> (vormals EU Energy Poverty Observatory) bzw. Eurostat Daten zur

Verfügung. Unter den Hauptindikatoren, welche für europaweite Vergleiche dienlich sein sollen, finden sich zwei Indikatoren, welche Einkommen und Energieausgaben gegenüberstellen, und zwei weitere Indikatoren, die

<sup>6</sup> <https://www.energy-poverty.eu/>



Unfähigkeit, die Wohnung angemessen zu heizen ■  
 Zahlungsrückstände bei Versorgerrechnungen (Energie, Wasser, ...) ■

**Abbildung 8**  
 Zwei Hauptindikatoren zu Energiearmut im europäischen Vergleich

Quelle: E-Control

auf finanzielle Herausforderungen der Haushalte abzielen. Zum einen wird erfasst, inwieweit es sich Haushalte nicht leisten können, deren Wohnung angemessen zu beheizen. Zum anderen werden Zahlungsrückstände bei Versorgungsrechnungen, insbesondere Energie, in europaweiten Haushaltsumfragen (EU-Statistics on Income and Living Condi-

tions) erhoben. Abbildung 8 zeigt die Ergebnisse für die Indikatoren „Nichtleistbarkeit der angemessen warmen Wohnung“ sowie „Zahlungsrückstände“ im europäischen Vergleich, woraus klar hervorgeht, dass diese Ausprägungen in Österreich mit den zweitniedrigsten ausgeprägten Werten verhältnismäßig selten anzutreffen sind.

### Befreiungen von Ökostromförderkosten

Mit 31. Dezember 2020 sind von der GIS – Gebühren Info Service 131.084 Ökostrombefreiungen ausgestellt worden. Dies ent-

spricht nur einem leichten Anstieg von 0,8% gegenüber dem Vorjahr (31. Dezember 2019: 130.091; 31. Dezember 2018: 130.933) und



verdeutlicht die stabile Anzahl an bestehenden Befreiungen der letzten Jahre. Allerdings liegen diese Zahlen deutlich unter der Anzahl von Anspruchsberechtigten (geschätzt ca. 300.000 Personen). Gründe für die Nicht-Inanspruchnahme können vielfältig sein und beinhalten sehr wahrscheinlich sowohl Unkenntnis der Möglichkeit zur Befreiung, Aufwand der Antragsstellung als auch den Umstand, dass anspruchsberechtigte Personen nicht unbedingt immer (direkte) Vertragspartner mit Energieversorgungsunternehmen sind.

Im Jahr 2020 sind anspruchsberechtigte Personen zur Gänze von der Bezahlung der Ökostrompauschale und des Ökostromför-

derbeitrages befreit. So sparen sich diese Haushalte bei einem durchschnittlichen Verbrauch und Inanspruchnahme der Befreiung ca. 90 EUR im Jahr. Mit Inkrafttreten des Erneuerbaren-Ausbau-Gesetzes (EAG) 2021 sind die Anspruchsvoraussetzungen für die vollständige Befreiung von der nunmehr Erneuerbaren-Förderpauschale, des Erneuerbaren-Förderbeitrages sowie des Grün-gas-Förderbeitrages geändert und vor allem vereinfacht worden (vgl. §72 EAG 2021). Darüber hinaus ist eine Kostendeckelung von EUR 75 für Haushalte eingeführt worden, deren Nettoeinkommen den Befreiungssatz gemäß Fernmeldegebührenordnung nicht übersteigt (vgl. §72a EAG 2021).

# KONSUMENTINNEN UND KONSUMENTEN AM WORT

Aus regelmäßigen Umfragen der E-Control lässt sich ein Bild über das wahrgenommene Schutzniveau aufgrund von Aussagen von Konsumentinnen und Konsumenten zeichnen. Auch wenn keine spezifische Umfrage zu wahrgenommenen Chancen und Risiken auf den österreichischen Strom- und Gasmärkten für das Jahr 2020 vorliegt, zeigen zwei von der E-Control zu Beginn 2021 in Auftrag gegebene Umfragen, dass 77% der Befragten Interesse an mehr Informationen über den Stromverbrauch im eigenen Haushalt haben. Mangelndes Interesse an mehr Information wird hingegen am häufigsten mit anderen genutzten Informationsquellen sowie einem als gering eingeschätzten Energiesparpotenzial begründet. Ein Rückgang zeigt sich hinsichtlich Bedenken in Richtung Datenmissbrauch durch Dritte. Diese Wahrnehmungen weisen damit einen klaren Bezug zu einem konsumentenschutzrelevanten Kriterium auf.

Mit dem Ausrollen von weiteren Smart Metern sind Hoffnungen und Ängste der Konsumentinnen und Konsumenten verbunden. Rund zwei Drittel der Konsumentinnen und

Konsumenten sind mit dem Begriff Smart Meter vertraut: 40% haben davon gehört und rund ein Viertel der Bevölkerung ist nach eigenen Angaben bereits mit einem intelligenten Zähler ausgestattet (wobei sich wiederum ein Drittel davon nicht sicher ist, ob es sich beim eigenen Zähler tatsächlich um einen Smart Meter handelt). Aus den Umfragen geht weiters deutlich hervor, dass Smart Meter von 18%, die mit dem Begriff etwas anfangen, als „sehr positiv“ und weiteren 35% als „überwiegend positiv“ bewertet wird. Konsumentinnen und Konsumenten bringen mit Smart Meter vor allem den Entfall des Stromablesens, höhere Messgenauigkeit und Eigenkontrolle des Verbrauchs in Verbindung. Die häufigsten genannten Befürchtungen beziehen sich auf mögliche Überwachung, fehlende Datensicherheit und eine Gefährdung durch Hacker. Eine strikte Ablehnung wegen mangelnden Bedarfs an solchen Geräten, hohen Kosten oder Gesundheitsgefährdung drückt ein sehr geringer Prozentsatz der Konsumentinnen und Konsumenten (jeweils ca. 1%, Mehrfachangaben möglich) aus.

# SCHLUSSFOLGERUNGEN



Die Ergebnisse aus den diversen Tätigkeiten zum Konsumentenschutz der E-Control sowie Informationen aus externen Quellen wie der GIS – Gebühren Info Service, aber auch Eurostat weisen darauf hin, dass die existierenden Maßnahmen zum Schutz der Kundinnen und Kunden ihren Zweck insgesamt und österreichweit durchaus erfüllen. Sowohl bei Energieversorgungsunternehmen als auch bei der E-Control selbst werden relativ betrachtet wenige Beschwerden und Streitfälle verzeichnet. Coronabedingt kam es aufgrund eines wirksamen freiwilligen Verzichts zu einem deutlichen Rückgang von Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten, wobei anzumerken ist, dass die Rate der Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten auch im europaweiten Vergleich schon immer als gering anzusehen war.

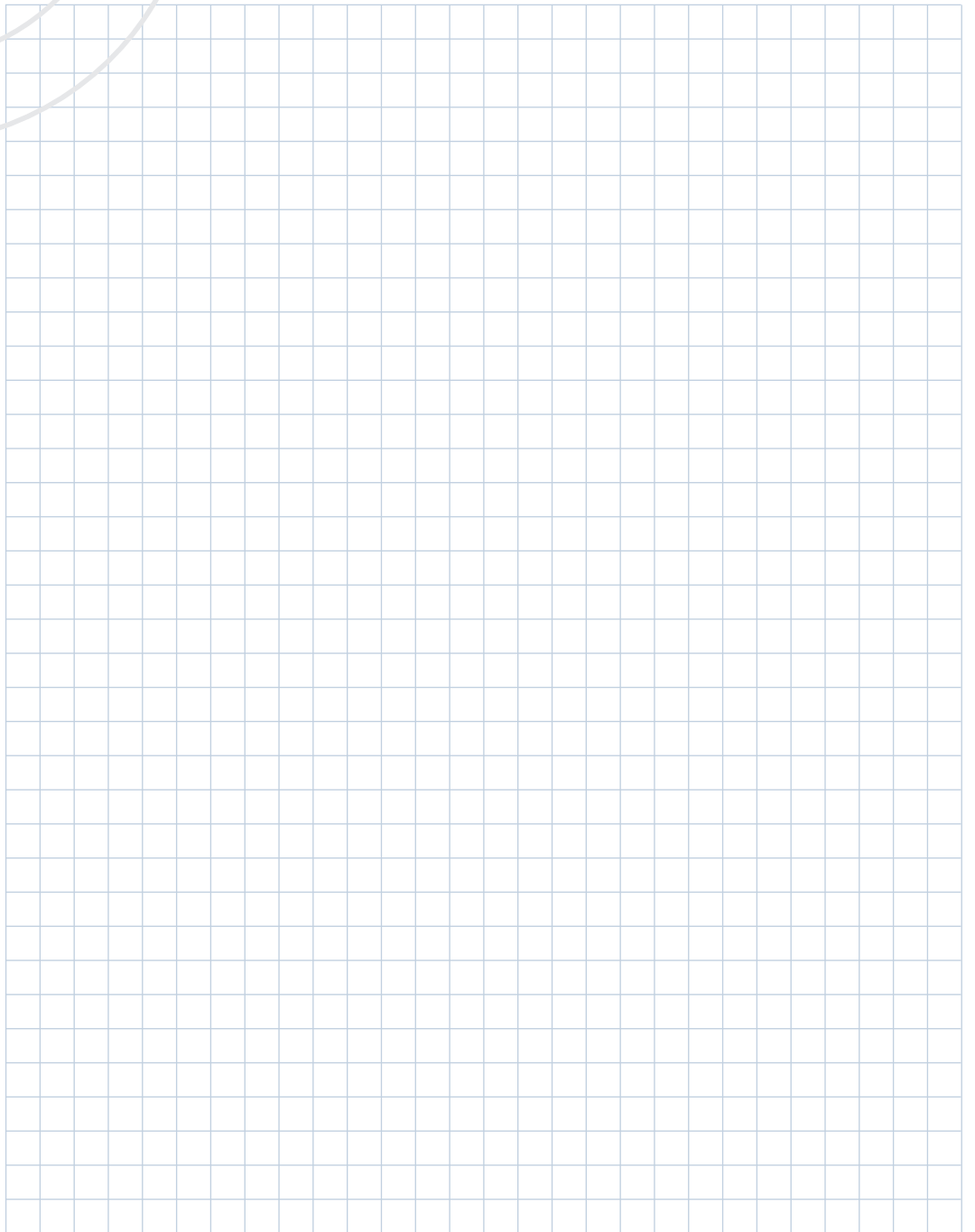
Sowohl die Möglichkeiten der Berufung auf die Grundversorgung als auch ein Einbau eines Vorauszahlungszählers werden allerdings kaum in Anspruch genommen. Die öffentliche Diskussion um Energiearmut, deren Definition und Messung, sowie Maßnahmen dagegen wird zwar geführt, brachte 2020 al-

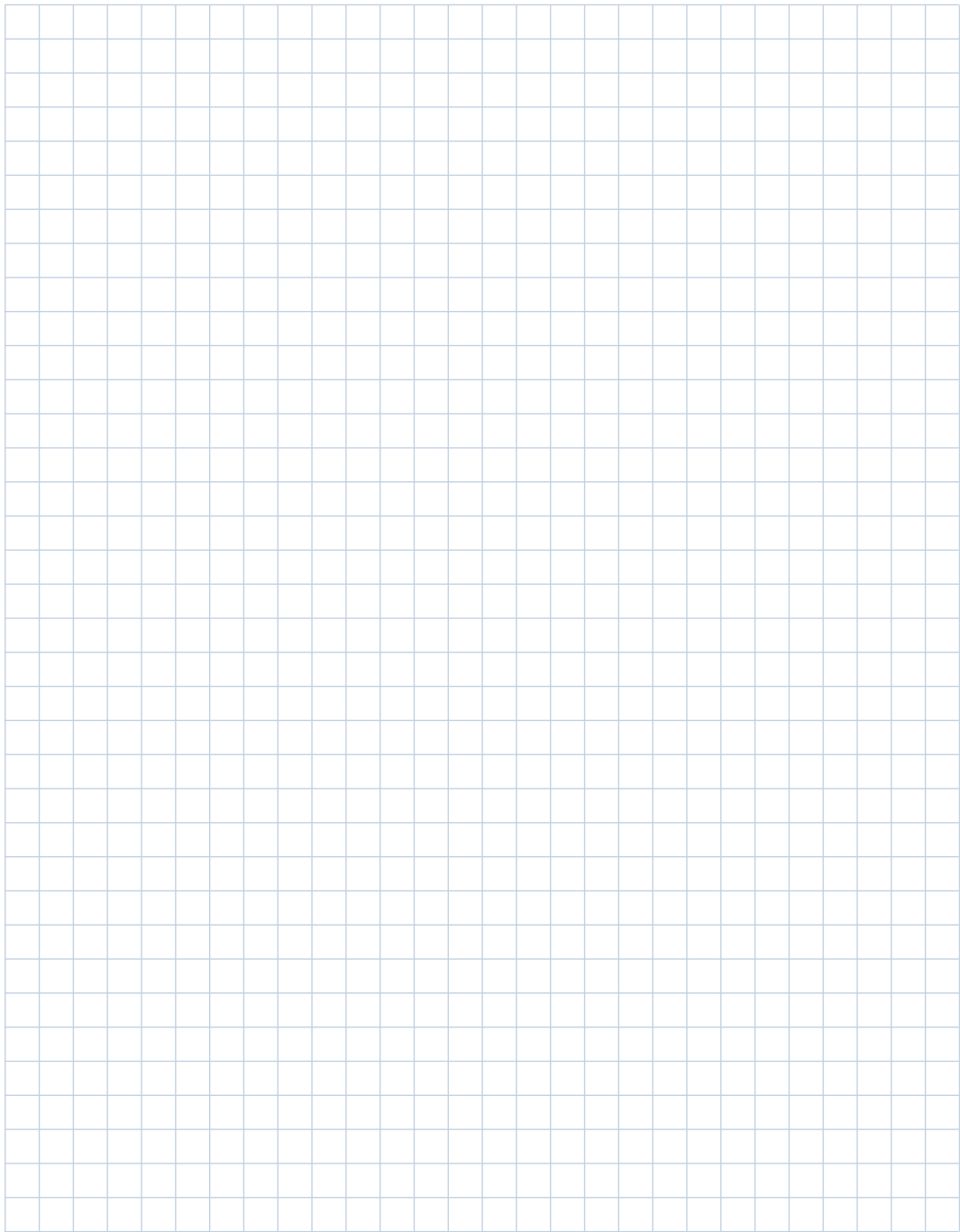
lerdings auch noch keine weiteren Resultate in Richtung Umsetzung der rechtlichen Vorgaben aus Brüssel.

Obwohl aufgrund des vorhandenen Überwachungsrahmens nicht mit Sicherheit von einer kausalen Wirkung dieser Schutzmechanismen gesprochen werden kann, zeigt sich im Ergebnis ein wahrnehmbares Missverhältnis zwischen den Inanspruchnahmen der Grundversorgung und Vorauszahlungszählern einerseits und den Zahlen zu Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten andererseits. Dies stellt die volle Wirksamkeit dieser beiden Schutzvorschriften (Grundversorgung, Prepaymentzähler) in der aktuellen Praxis in Frage.

Die Preisentwicklungen im Jahr 2021 stellen die Kundinnen und Kunden vor neue Herausforderungen: Das Angebot an attraktiven Preisen und Rabatten ist deutlich zurückgegangen und viele Kundinnen und Kunden sehen sich mit Preisänderungen oder sogar Vertragskündigungen konfrontiert. Der Bedarf an unabhängiger und niederschwelliger Beratung steigt dadurch erheblich an.

# NOTIZEN





## Impressum

### **Eigentümer, Herausgeber und Verleger:**

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](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)

### **Für den Inhalt verantwortlich:**

Dr. Wolfgang Urbantschitsch, LL.M (Brügge)  
Prof. DI Dr. Alfons Haber, MBA  
Vorstand E-Control

**Konzeption & Design:** Reger & Zinn OG

**Text:** E-Control

**Druck:** DER SCHALK, 2486 Pottendorf

© E-Control 2021

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten.

Hinweis im Sinne des Gleichbehandlungsgesetzes: Im Sinne der leichteren Lesbarkeit wurde bei Begriffen, Bezeichnungen und Funktionen die kürzere männliche Form verwendet. Selbstverständlich richtet sich die Publikation an alle Geschlechter.

Vorbehaltlich Satzfehler und Irrtümer.

Redaktionsschluss: 31. Oktober 2021

