

KONSUMENTENSCHUTZBERICHT 2022  
BERICHTSJAHR 2021/22

# UNSERE ENERGIE SCHÜTZT IHRE BEDÜRFNISSE.





# INHALT

Vorwort des Vorstands	5
Zusammenfassung	6
Einleitung	7
<b>2022: Energie als zentrales Thema</b>	<b>8</b>
> Preisentwicklungen und deren Folgen	8
> Preisänderungen	10
> Kündigungen durch Lieferanten und Ersatzversorgung	11
> Grundversorgung – ein Weg zu günstigeren Energiepreisen?	12
> Recht auf Ratenzahlungsvereinbarungen im Strombereich	13
> Bessere Datengrundlage für besseren Konsumentenschutz	13
> Maßnahmen der Bundesregierung zur Entlastung der Haushalte	13
> Energiesparmaßnahmen angesichts der Energiekrise	14
> Starker Anstieg bei Nachfrage nach Eigenerzeugung und damit verbundene Herausforderungen beim Netzzutritt und Netzzugang	14
> Information auf Smart-Meter-Webportalen	15
> Was Haushalte sagen	16
<b>Konsumentenschutz 2021</b>	<b>17</b>
> Kundenservice	17
> Schlichtungsverfahren	18
> Kommerzielle Qualität der Netzdienstleistung	19
> Zahlungsschwierigkeiten	21
> Energiearmut	23
> Ergebnisse einer Befragung vor der Energiekrise	26
> Schlussfolgerungen	27

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1	Großhandelspreise versus Endkundenpreise für Strom: Entwicklungen seit 1.1.2021	8
Abbildung 2	Großhandelspreise versus Endkundenpreise für Gas: Entwicklungen seit 1.1.2021	9
Abbildung 3	Anzahl von Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten sowie Vertragsauflösungen durch Lieferanten (Strom), inkl. 3-Jahres-Mittel, ab April 2020	9
Abbildung 4	Anzahl von Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten sowie Vertragsauflösungen durch Lieferanten (Gas), inkl. 3-Jahres-Mittel, ab April 2020	10
Abbildung 5	Anfragegründe bei der Energie-Hotline der E-Control, 2021	18
Abbildung 6	Geschäftsfälle einlangend 2021 bei Verbraucher:innen nach Eingabegrund und Prozent	19
Abbildung 7	Kennzahlen des Konsumentenschutzes aus den Anforderungen der kommerziellen Qualität an Netzbetreiber, 2021	20
Abbildung 8	Zentrale Kennzahlen zum Konsumentenschutz aus dem Endkunden-Monitoring, Strom und Gas, 2021	21
Abbildung 9	Anzahl der monatlichen Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten bei Haushalten (Strom), 2018 bis 2020 und im 3-Jahres-Durchschnitt	22
Abbildung 10	Anzahl der monatlichen Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten bei Haushalten (Gas), 2018 bis 2020 und im 3-Jahres-Durchschnitt	22
Abbildung 11	Varianten der Energiearmut mit hohen Energiekosten und Nicht-Leistbarkeit von Energie	24
Abbildung 12	Zwei Hauptindikatoren zu Energiearmut im europäischen Vergleich	25

# VORWORT DES VORSTANDS

Es sind herausfordernde Zeiten, die wir gerade erleben. Die Konsumentenschutzregelungen, die mit Beginn der Liberalisierung eingeführt und stetig weiterentwickelt wurden, sind gerade jetzt von besonderer Bedeutung. Der Konsumentenschutz im österreichischen Strom- und Gasmarkt ist für Haushaltkund:innen grundsätzlich gut ausgebaut. Etliche Regelungen in den einschlägigen Gesetzen, z.B. zu Abschaltungen und Preisänderungsmöglichkeiten, waren in den vergangenen Jahren von besonderer Relevanz, die Rückmeldung von Kund:innen an die Regulierungsbehörde sowie die Erhebung entsprechender Kennzahlen machen dies deutlich.

Im Jahr 2022 wurden aufgrund der Energiekrise zusätzliche Maßnahmen notwendig, um Kund:innen angemessen zu schützen und zu unterstützen.

Die Services der E-Control waren sehr gefragt und mussten auch erweitert werden, um dem Ansturm an Fragen und dem erweiterten Informationsbedürfnis gerecht zu werden. Eine Anlaufstelle für Kund:innen, die Probleme am Energiemarkt haben, ist ein zentrales Element, damit das Vertrauen in den Markt erhalten bleibt. Gleichzeitig braucht es umfassende Regelungen, die das Wohl aller Konsument:innen im Blick haben, und eine Aufsicht, die notwendige Maßnahmen setzen kann, wenn Probleme am Markt auftreten.

Die E-Control wird auch weiterhin alle nötigen Anstrengungen an den Tag legen und ihren Beitrag leisten, damit eine sichere, nachhaltige und leistbare Versorgung der österreichischen Bevölkerung auch in diesen besonders herausfordernden Zeiten möglich ist.



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



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

# ZUSAMMENFASSUNG

Dieser Bericht bietet eine Übersicht über die Ergebnisse der Überwachung und Bewertung der Wirksamkeit des Konsumentenschutzes auf Österreichs Strom- und Gasmarkt.

Im ersten Teil des Berichts werden die wichtigsten Themen des Jahres 2022 kurz dargestellt. Die Preise auf den Großhandelsmärkten für Gas und in weiterer Folge auch für Strom sind bereits gegen Ende 2021 und in weiterer Folge aufgrund des Krieges in der Ukraine stark gestiegen. Preiserhöhungen, aber auch Kündigungen von Lieferverträgen auf dem Haushaltskundenmarkt waren die Folge, zudem kam es zu etlichen Problemen bei der Durchführung und Abwicklung dieser Vertragsänderungen und -beendigungen. Einige Unternehmen haben sich zur Gänze aus dem Markt zurückgezogen, andere beschränken sich mittlerweile auf die Belieferung von Kund:innen im angestammten Versorgungsgebiet oder bieten nur noch Float-Produkte an. In wenigen Fällen musste aufgrund von Insolvenz auf das Instrument der Ersatzversorgung zurückgegriffen werden. Der Informationsbedarf der Kund:innen ist insgesamt erheblich angestiegen, ebenso die Zahl der Beschwerden, die bei der E-Control einlangen.

Im zweiten Teil wird ein Überblick über konsumentenschutzrelevante Erhebungen und Kennzahlen des Jahres 2021 gegeben. Hauptthemen in der Beratungs- und Schlichtungsstelle der E-Control waren – wie schon in den Jahren davor – rechnungsrelevante Aspekte sowie Zahlungsschwierigkeiten, gefolgt von An- bzw. Abmeldung, Qualität der erbrachten Dienstleistung und Netzanschlussfragen.

Die Abschalttraten wegen Verletzung vertraglicher Pflichten (insbesondere wegen Zahlungsverzugs) in der Strom- und Gasversorgung sind nach wie vor unter dem Niveau von vor der Corona-Pandemie. Die Inanspruchnahme der Grundversorgung und der Einsatz von Vorauszahlungszählern war im Jahr 2021 weiterhin sehr gering.

Verschiedene Indikatoren für die Messung von Energiearmut zeigen, dass Haushalte in unterschiedlicher Weise mit der Nicht-Leistbarkeit von Energie umgehen – je nachdem, ob sie trotzdem hohe Energiekosten in Kauf nehmen oder auf Energie verzichten. Eine Bevölkerungsumfrage gegen Ende 2021 deutete bereits aufkommende Sorgen um Energiepreise an.



# EINLEITUNG

Der Konsumentenschutzbericht der E-Control beschäftigt sich mit konsumentenschutzrechtlichen Fragestellungen im Strom- und Gasbereich und stellt in einer umfassenden Weise die Wirksamkeit von Maßnahmen zum Schutz von Kund:innen insbesondere am Haushaltskundenmarkt dar.

Die sichere und auch leistbare Versorgung mit Strom und Gas war in den vergangenen Jahrzehnten eine Selbstverständlichkeit in Österreich. Viele Kund:innen haben sich in nur geringem Ausmaß mit dem Thema Energie und ihren Strom- und Gasrechnungen beschäftigt. Durch den Krieg in der Ukraine, die daraus resultierenden Probleme bei der Versorgungssicherheit und die entsprechende Preisentwicklung zunächst am Großhandelsmarkt und in weiterer Folge dann auch auf dem Haushaltskundenmarkt hat dazu geführt, dass im Jahr 2022 die Verfügbarkeit

von Energie zu leistbaren Preisen zu einem zentralen Thema für viele Menschen wurde.

Maßnahmen für schutzbedürftige Kund:innen erhalten in diesen Zeiten daher eine besondere Bedeutung. Die Betrachtung bereits bekannter, aber auch neuer konsumentenschutzrechtlicher Bestimmungen im Energiebereich und deren Wirksamkeit ist daher noch stärker in den Fokus gerückt. In diesem Bericht werden zunächst die wichtigsten Themen des Jahres 2022 und – soweit verfügbar – auch entsprechende Zahlen präsentiert. Im zweiten Teil des Berichtes wird das Jahr 2021 dargestellt, wobei u.a. auf Daten aus den Bereichen Monitoring, kommerzielle Qualität und aus der Beratungs- und Schlichtungsstelle der E-Control eingegangen und um Zahlen zu Energiearmut und Erkenntnisse aus einer Bevölkerungsbefragung ergänzt wird.

# 2022: ENERGIE ALS ZENTRALES THEMA

## Preisentwicklungen und deren Folgen

Spätestens seit September 2021 ist von einem deutlichen Anstieg der Strom- und Gaspreise auf den Großhandelsmärkten zu sprechen, der zeitlich etwas verzögert auch an Kund:innen weitergegeben wurde (vgl. Abbildungen 1 und 2).

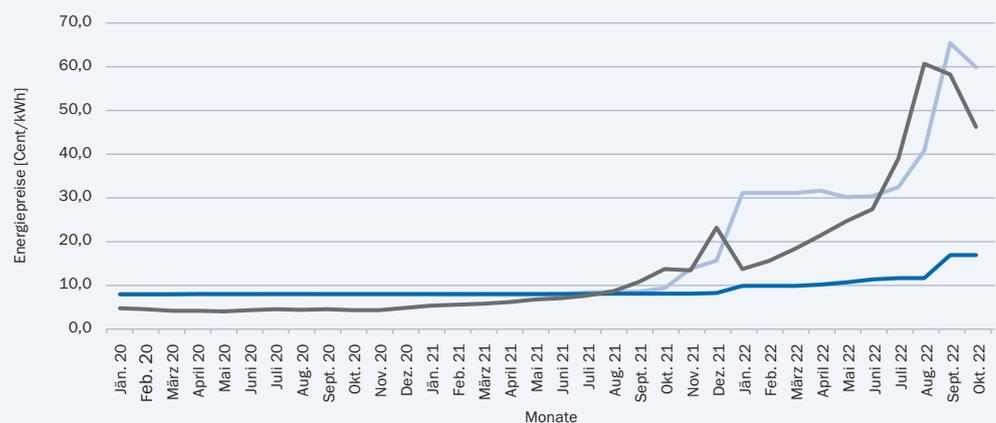
Diese Preisanstiege, aber auch das Vorgehen der Lieferanten bei Preiserhöhungen von Kundenverträgen haben einen mehr als deutlichen Zuwachs bei der Nachfrage nach E-Control-Services ausgelöst. Im Jahr 2022 sind bis inklusive November knapp 24.000 Anfragen (bereits ein Plus von 190% gegenüber 2021) in der Beratungsstelle

sowie 2.800 Anfragen und Beschwerden (+ 120%) und 1.600 Verfahren (+ 150%) an der Schlichtungsstelle der E-Control eingelangt. Der Tarifikalkulator verzeichnete ein Allzeit-Hoch mit einer Vervierfachung in den ersten drei Quartalen.

Die Zahl der Vertragsauflösungen und Abschaltungen wegen Zahlungsverzugs ist aber nach wie vor auf deutlich niedrigerem Niveau als zu Beginn der Corona-Pandemie im Jahr 2020 (vgl. Abbildungen 3 und 4) und spiegelt daher die mit Preiserhöhung einhergehenden Anstiege bei Zahlungsschwierigkeiten noch nicht wider.

### ENTWICKLUNGEN DER ENERGIEPREISE FÜR HAUSHALTE STROM

- Median Neukundenprodukte
- Year-Ahead Base/ Peak-Mischung
- Gew. Mittel Bestandskundenprodukte



**Abbildung 1**  
Großhandelspreise versus  
Endkundenpreise für Strom:  
Entwicklungen seit 1.1.2021

Quelle: E-Control

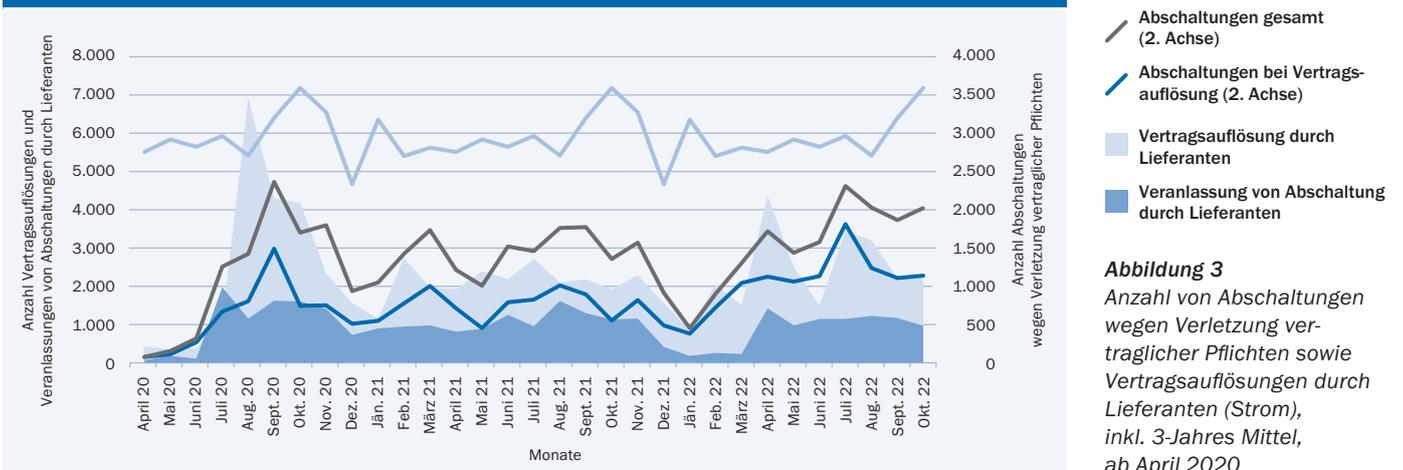
## ENTWICKLUNGEN DER ENERGIEPREISE FÜR HAUSHALTE GAS



**Abbildung 2**  
 Großhandelspreise versus  
 Endkundenpreise für Gas:  
 Entwicklungen seit 1.1.2021

Quelle: E-Control

## STROM: ANZAHL VON ABSCHALTUNGEN WEGEN VERLETZUNG VERTRAGLICHER PFLICHTEN SOWIE VERTRAGSAUFLÖSUNGEN VON LIEFERANTEN



**Abbildung 3**  
 Anzahl von Abschaltungen  
 wegen Verletzung ver-  
 traglicher Pflichten sowie  
 Vertragsauflösungen durch  
 Lieferanten (Strom),  
 inkl. 3-Jahres Mittel,  
 ab April 2020

Quelle: E-Control

3-Jahres-Mittel 2017–2019  
(2. Achse) 

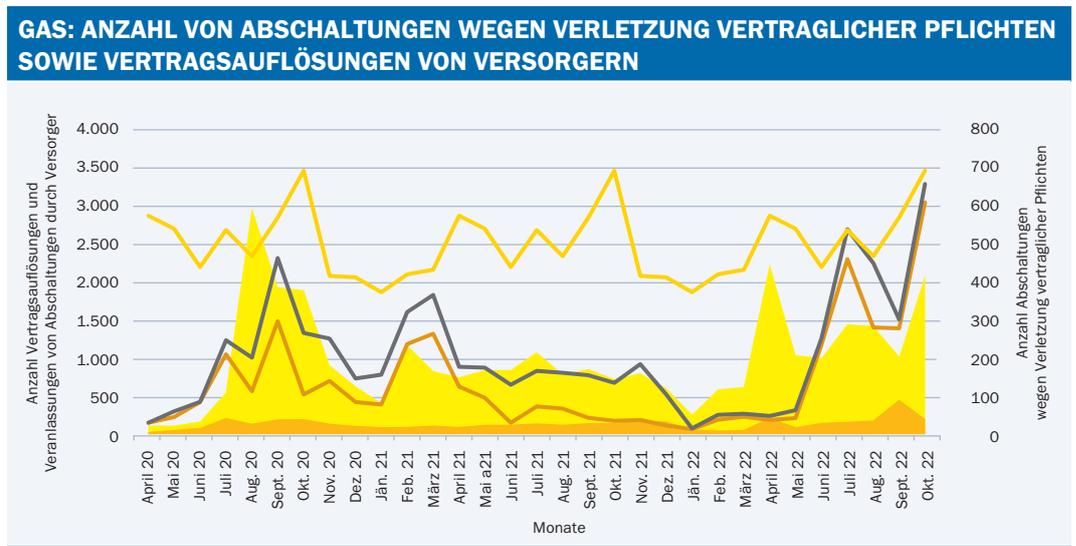
Abschaltungen gesamt  
(2. Achse) 

Abschaltungen bei Vertrags-  
auflösung (2. Achse) 

Vertragsauflösung durch  
Versorger 

Veranlassung von Abschaltung  
durch Versorger 

**Abbildung 4**  
Anzahl von Abschaltungen  
wegen Verletzung ver-  
traglicher Pflichten sowie  
Vertragsauflösungen durch  
Lieferanten (Gas),  
inkl. 3-Jahres-Mittel,  
ab April 2020



Quelle: E-Control

## Preisänderungen

Die Preisänderungsklauseln der Lieferanten sind seit einigen Jahren Gegenstand von Gerichtsverfahren und entsprechenden Diskussionen in der Branche. Im Großteil der Allgemeinen Lieferbedingungen der Strom- und Gaslieferanten fanden sich Preisanpassungsklauseln, die eine Änderung des Energiepreises auf Basis eines Index (z.B. ÖSPI, ÖGPI) zu einem vereinbarten Datum (ein- bzw. zweimal im Jahr) vorsehen. Ein Widerspruch zu einer solchen Preisänderung war nicht möglich (dies im Unterschied zu Preisänderungen, die in Form von Vertragsänderungen erfolgen).

Die Indexklauseln wurden durch vorherige Anzeige der Allgemeinen Lieferbedingungen bei der Regulierungskommission der E-Control und anschließende Vertragsänderung mit Haushalts-Kund:innen Teil sehr vieler Energielieferverträge. Für viele Betroffene sind diese geänderten Vertragsbedingungen schwer verständlich, die automatischen Preisanpassungen nach diesen Klauseln kamen daher für viele überraschend und waren der Höhe nach oftmals nicht nachvollziehbar.

Der Gesetzgeber hat auf weitere höchstgerichtliche Erkenntnisse zu diesen Preisänderungsklauseln im Strombereich reagiert: Eine neue Regelung in § 80 Abs 2a EIWOG 2010 sieht nunmehr ein ausdrückliches Änderungsrecht für Energiepreise von Verbraucher:innen im Sinne des § 1 Abs 1 Z 2 KSchG und Kleinunternehmen mit unbefristeten Verträgen vor. Verbraucher:innen sowie Kleinunternehmen müssen über Anlass, Voraussetzung, Umfang und erstmalige

Wirksamkeit der Preisänderungen schriftlich und persönlich informiert werden. Preissenkungen müssen ebenso automatisch weitergegeben werden. Es besteht ein außerordentliches Kündigungsrecht, danach endet die Belieferung bei bisherigen Preisen nach drei Monaten (vgl. § 80 Abs 2b EIWOG 2010).

Für den Gasbereich gibt es keine vergleichbare Regelung im GWG.

## Kündigungen durch Lieferanten und Ersatzversorgung

Bereits 2021 sind vier Strom-Lieferanten bzw. drei Gas-Versorger von Haushalten komplett aus dem Markt ausgetreten. Bis September 2022 kam es zu weiteren Marktaustritten von fünf Strom-Lieferanten und vier Gas-Versorgern von Haushaltskund:innen. In den meisten Fällen kündigten die austretenden Strom-Lieferanten und Gas-Versorger alle Kund:innen, die sich daher innerhalb von zwei Monaten einen neuen Lieferanten suchen mussten. Manche Lieferanten zogen sich aber auch lediglich auf ihr angestammtes Liefergebiet zurück und kündigten Verträge in anderen Netzgebieten.

In insgesamt drei Fällen erfolgte der Marktaustritt aufgrund einer Insolvenz. In diesen Fällen griff die gesetzlich geregelte Ersatzversorgung nach § 77a EIWOG 2010

bzw. § 124a GWG 2011. Dabei wird durch die E-Control in einem Losverfahren den betroffenen Kund:innen je Netzbereich ein Lieferant zugeteilt, der diese zu Marktpreisen zu beliefern hat. Somit wird die unterbrechungsfreie Versorgung auch im Fall einer Insolvenz sichergestellt. Da die betroffenen Unternehmen relativ wenige Kund:innen belieferten, waren insgesamt lediglich knapp 18.000 Haushalte und Kleinunternehmen davon betroffen.

Seit Herbst 2021 kam es aber noch in anderen Fällen zu Kündigungen durch Energielieferanten: Aufgrund der dargestellten Probleme mit den Preisänderungsklauseln bzw. dem Wunsch mancher Lieferanten, die Preise in einem deutlich höheren Ausmaß als die Klauseln dies zulassen würden, zu erhöhen,

kündigten diese Lieferanten die Verträge mit Kund:innen und boten gleichzeitig den Abschluss eines neuen Vertrages zu erheblich höheren Preisen oder gar ein anderes Preismodell (z.B. Float-Produkt) an. Um dieses neue Angebot – das manchmal aber immer noch günstiger war als andere Angebote am Markt – in Anspruch nehmen zu können, mussten sich die betroffenen Kund:innen aber aktiv an den Lieferanten wenden, damit ein neuer Vertrag zustande kommt. Eine Vorgehensweise, die vielen nicht geläufig ist und daher oft zu Fragen oder sogar zu Problemen bei der durchgehenden Belieferung geführt hat.

Neben der deutlichen Reduktion der Angebote am Markt stellten diese aus unterschiedlichen Gründen durchgeführten Kündigungen ein erhebliches Problem dar. Zudem gingen nicht alle Unternehmen bei der Kündigung bzw. dem Legen eines neuen Vertragsangebots korrekt vor. So wurden teilweise aufrechte Preisgarantien missachtet, die gesetzliche Kündigungsfrist nicht immer eingehalten oder mittels Erklärungsfiktion sogar ein anderes Produkt als vereinbart erklärt. Sowohl die E-Control als auch andere Einrichtungen, wie etwa der VKI, gingen gegen dieses Verhalten mancher Lieferanten vor, um so die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben letztlich sicherzustellen.

## Grundversorgung – ein Weg zu günstigeren Energiepreisen?

Da viele Kund:innen aufgrund der Kündigungen einen neuen Lieferanten brauchten, am Markt aber nur mehr wenige und recht teure Neukundenprodukte angeboten wurden, kam die Grundversorgung erstmals seit ihrem Bestehen zu einiger Aufmerksamkeit.

War die Grundversorgung vom Gesetzgeber dazu gedacht, dass Personen mit Zahlungsschwierigkeiten oder schlechter Bonität zu einem „normalen“ Vertrag kommen (es gilt ein Kontrahierungszwang in der Grundversorgung), so führen die Bestimmungen in EIWOG und GWG, die keine derartigen Voraussetzungen explizit vorsehen, dazu, dass alle Kund:innen unter Berufung auf die Grund-

versorgung auf den – derzeit günstigeren – Bestandskundertarif wechseln könnten.

Mehrere Lieferanten machten hingegen den Abschluss eines Grundversorgungsvertrags von Bedingungen abhängig, die nicht im Gesetz verankert sind, wie etwa die soziale Bedürftigkeit der Kundin bzw. des Kunden oder der Nachweis über die Ablehnung eines Vertragsabschlusses durch einen anderen Lieferanten. Weiters wurde in der Grundversorgung oftmals nicht der Bestandskundertarif angeboten. Aus diesem Grund führte die E-Control zahlreiche Aufsichtsverfahren mit dem Ziel, den rechtskonformen Zustand herbeizuführen.

## Recht auf Ratenzahlungsvereinbarungen im Strombereich

Durch eine gesetzliche Änderung im Strombereich haben Kund:innen nunmehr das Recht, eine Ratenzahlung zu verlangen. Strom-Netzbetreiber und Strom-Lieferanten haben seit Anfang 2022 Verbraucher:innen im Sinne des § 1 Abs 1 Z 2 KSchG und Kleinunternehmern für den Fall einer aus einer Jahresabrechnung resultierenden Nachzahlung die Möglichkeit einer Ratenzahlung für die Dauer von bis zu 18 Monaten einzuräumen. Die E-Control hat

den gesetzlichen Auftrag, diese Regelung auf ihre soziale Treffsicherheit hin zu evaluieren. Es wurde bereits mit Datenerhebungen zu Anträgen und Abschlüssen, Höhe der Nachzahlungen sowie die Verzinsung bei der Ratenzahlung bei Strom-Netzbetreibern und Strom-Lieferanten begonnen.

Im Gasbereich gibt es keine entsprechende Regelung.

## Bessere Datengrundlage für besseren Konsumentenschutz

Die Neuerlassung der Elektrizitäts-Monitoring-Verordnung im Oktober 2022 hat auch Auswirkungen auf den Konsumentenschutz. In der neuen Fassung werden meldepflichtige Strom-Netzbetreiber und Strom-Lieferanten zu nunmehr monatlichen Meldungen zu Anfragen, Beschwerden, letzten Mahnungen,

Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten, Grundversorgung und Vorauszahlungszählern verpflichtet. Darüber hinaus sind Strom-Netzbetreiber und Strom-Lieferanten ab 2023 auch auskunftspflichtig, was Ratenzahlungsvereinbarungen gemäß § 82 Abs 2a EIWOG 2011 anbelangt.

## Maßnahmen der Bundesregierung zur Entlastung der Haushalte

Die Bundesregierung, aber auch etliche Landesregierungen haben auf die drastischen Preisanstiege reagiert und eine Reihe von Maßnahmen und Unterstützungsleistungen ab Herbst 2021 eingeführt. Unter jenen Maßnahmen, welche vorwiegend Energiekosten

abfedern und reduzieren sollen, sind beispielhaft zu erwähnen:

- > Ausdehnung des Kreises der Begünstigten hinsichtlich der EAG-Förderkosten
- > Senkung der Elektrizitäts- und Erdgasabgabe auf das EU-rechtlich zulässige Minimum

- für alle Konsument:innen (dzt. 0,4%)
- > Aussetzung von Erneuerbaren-Förderpauschale und -Förderbeitrag für alle Haushalte (ca. EUR 100/Jahr)
  - > Energiekostenausgleich: ein einmaliger Gutschein in Höhe von EUR 150 für Haushalte unter einer bestimmten Einkommensgrenze, welcher mit der Stromrechnung über den Strom-Lieferanten abgerechnet wird.
  - > Stromkostenpreisbremse: Alle Haushalte bekommen bis zu einem Jahresverbrauch von 2.900 kWh eine Reduktion des individuellen Strompreises ihres Strom-Lieferanten

(reiner Energiepreis) um bis zu 30 Cent pro kWh. Auf Antrag hin können Haushalte mit vier oder mehr Personen eine Erweiterung der Strompreisbremse auf ein Zusatzkontingent an kWh beantragen. Zusätzlich erhalten alle von den Erneuerbaren-Förderbeiträgen befreiten Haushalte 75% der Netzkosten erstattet (bis zu EUR 200 pro Jahr).

Auch auf Ebene der Bundesländer wurden Maßnahmen beschlossen, um die Preissteigerungen bei den Kund:innen abzufedern.

## Energiesparmaßnahmen angesichts der Energiekrise

Im September 2022 veröffentlichte die Bundesregierung mit der „Mission 11“ ihre Kampagne zum effizienteren Einsatz von Energie bei Haushalten mit dem Ziel, so 11% der von Haushalten benötigten Energie einsparen zu können. Auch die E-Control konzentrierte sich im Herbst 2022 in ihren öffentlichen Kam-

pagnen auf die Themen Energieeffizienz und Energiesparen. Unter den Slogans „Dreifach wertvoll“ und „Unsere Energie ist wertvoll“ werden vor allem Haushalte angesprochen, um Energie zu sparen, mit den Effekten Geld zu sparen, unabhängiger zu werden und das Klima zu schützen.

## Starker Anstieg bei Nachfrage nach Eigenerzeugung und damit verbundene Herausforderungen beim Netzzutritt und Netzzugang

Für das Jahr 2021 wurden von Strom-Verteilernetzbetreibern bereits 52.486 Netzzutrittsanträge auf Netzebene 7 sowie 1.491 solcher

Anträge auf den Netzebenen 1–6 gemeldet. Das ist ein Plus von 56% bzw. 33% in nur einem Jahr, wobei ein noch stärkerer Anstieg

im Jahr 2022 zu vermuten ist. Dieser Anstieg ist wohl zu einem Gutteil auf den vermehrten Einbau von Eigenerzeugungsanlagen zurückzuführen. In diesem Kontext wurden außerdem durch das Inkrafttreten des Erneuerbaren-Ausbau-Gesetzes und damit einhergehenden Änderungen im EIWOG 2010 im Juli 2021 vereinfachte Bedingungen für den Netzzutritt von erneuerbaren Erzeugungsanlagen mit einer Engpassleistung bis 20 kW umgesetzt.

Die raschen Zuwächse bei den Anträgen auf Netzzutritt stellt viele Netzbetreiber

vor unerwartete Herausforderungen. Viele Konsument:innen sind mit langen Wartezeiten konfrontiert, gesetzlich vorgesehene Fristen zur Rückmeldung können teilweise nicht mehr eingehalten werden.

Bei Gas kam es bei Anträgen auf Netzzutritt auf Netzebene 3 bislang nur zu einem leichten Rückgang von 7.409 Anträgen auf Netzzutritt 2020 auf 7.221 solcher Anträge im Jahr 2021 (-3%).

## Information auf Smart-Meter-Webportalen

Auch für das Jahr 2021 wurden im Zuge des Smart-Meter-Monitoringberichts Informationen für Haushaltskund:innen auf Webportalen untersucht. Verteilernetzbetreiber müssen Endverbraucher:innen ein kundenfreundliches und persönliches Webportal zur Verfügung stellen, wenn ihr Verbrauch und/oder die Erzeugung mit einem intelligenten Messgerät gemessen wird.

Die Erhebung zeigte eine breite Palette an individuellen Lösungen, die von den Netzbetreibern umgesetzt wurden. Nur wenige Netzbetreiber bieten zusätzliche Funktionen an wie beispielsweise ein SMS-Service, Apps für Tablets und Smartphones sowie Kundenschnitt-

stellen inkl. Schlüsselbereitstellungen via Webportal für eine eigenständige Aktivierung.

Bei der Durchsicht der Rückmeldungen und der eingereichten Unterlagen sowie dem Durchtesten der Demozugänge zeigten sich teilweise Diskrepanzen. Oft fehlten beispielsweise Kennzahlen (z.B. kWh/Person, kWh/m<sup>3</sup>) im Webportal, wobei diese Funktion den Konsument:innen eine schnelle Erstanalyse ihres Verbrauches erleichtern würde. Auch bei der Darstellung von Ersatzwerten, die bei einzelnen Kommunikationsstörungen mit dem Smart Meter gebildet werden, gibt es deutliche Unterschiede.

## Was Haushalte sagen

Anhand von Bevölkerungsumfragen versucht die E-Control, sich auch ein Bild über den wahrgenommenen Schutz auf Energiemärkten zu machen. Für 30% stellten steigende Energiekosten bereits im Juli 2022 ein sehr großes Problem dar, für weitere 44% noch „eher schon ein Problem“. 43% fühlten sich

eher nicht und 23% überhaupt nicht ausreichend über die aktuelle Energieversorgung informiert, was vorwiegend als eine Aufgabenverfehlung der Regierung und des Staates gesehen wurde. Dennoch gab bereits ein Viertel der Befragten an, stärker als sonst Energie zu sparen.

# KONSUMENTEN- SCHUTZ 2021

Neben den Auswirkungen der Energiekrise 2022 werden nun noch weitere zentrale Aspekte des Konsumentenschutzes für das Jahr 2021 präsentiert. Die Darstellung erfolgt

dabei in Anlehnung an den Konsumentenschutzbericht aus dem Vorjahr, um Veränderungen nachvollziehbar zu machen.

## Kundenservice

Zu den Anforderungen an das Kundenservice der Energieversorgungsunternehmen gehören vor allem rasche Reaktionen auf Anfragen und Beschwerden, die Bearbeitung diverser Anträge, Termineinhaltungen und das Verfügbarmachen von Informationen.

### **ANFRAGEN UND BESCHWERDEN BEI ENERGIEVERSORGUNGSUNTERNEHMEN**

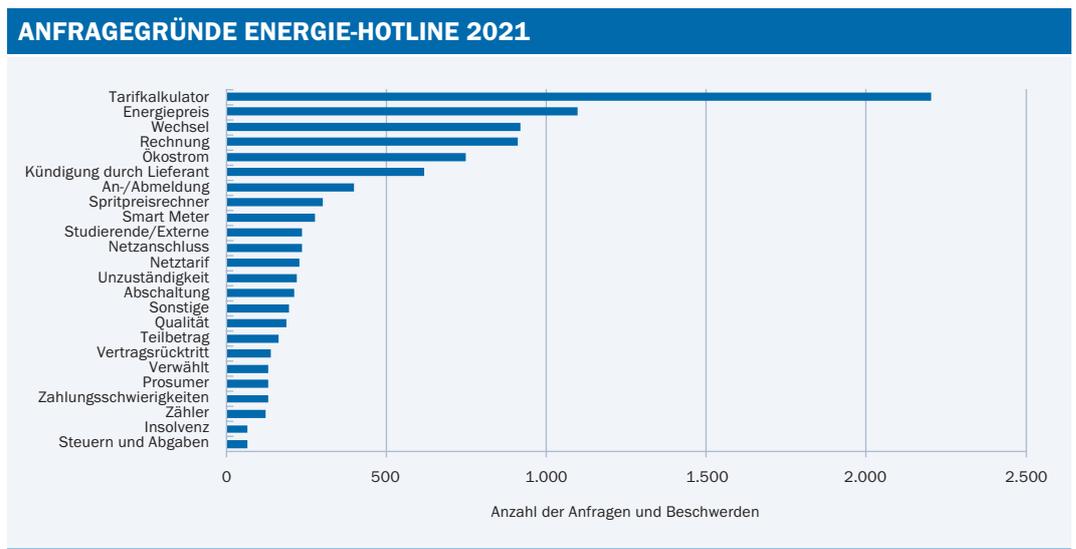
Nach Angaben der Verteilernetzbetreiber und Energieversorger gemäß der Monitoring-Verordnungen für Strom (EMo-VO 2017) und Gas (GMO-VO 2017) hatten diese rund 4 Millionen Anfragen in Strom und 1,1 Million Anfragen in Gas im Jahr 2021 erhalten (+ 12% gegenüber 2020). Im Jahr 2021 registrierten Verteilernetzbetreiber und Energieversorger 42.625 Beschwerden in Strom und 9.139 Beschwerden in Gas (+20%). Diese im Verhältnis zur Kundenanzahl geringe Anzahl liefert ein Indiz dafür, dass bereits das Kundenservice die meisten Anliegen der Konsument:innen zufriedenstellend beantworten konnte.

### **ANFRAGEN UND BESCHWERDEN BEI DER E-CONTROL**

Als zentrale Informations- und Schlichtungsstelle erfährt die E-Control auch direkt von den Anliegen und Problemen der Bevölkerung auf den Energiemärkten.

### **DIE E-CONTROL ALS ZENTRALE INFORMATIONSSTELLE**

Das Team der Energie-Hotline bearbeitet nicht nur telefonische Anfragen und Beschwerden, es steht auch über diverse schriftliche Kanäle mit Rat und Tat zur Seite. Insgesamt bearbeiteten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der E-Control im Jahr 2021 5.971 (2020: 3.436; +74%) telefonische und 1.776 (2020: 1.180, +51%) schriftliche Eingänge, hauptsächlich zu Fragen mit wettbewerblichem oder abrechnungsrelevantem Fokus, dem Tarifkalkulator und zum Wechsel des Strom-Lieferanten oder Gas-Versorgers (vgl. Abbildung 5). Bereits im letzten Quartal des Jahres 2021 war eine deutliche Steigerung bei den Kontakten und Schlichtungsanträgen zu verzeichnen, die Preiserhöhungen auf dem Großhandelsmarkt und in einigen Fällen auf dem Haushaltskundenmarkt machten sich bereits bemerkbar.



**Abbildung 5**  
Anfragegründe bei der Energie-Hotline der E-Control, 2021

Quelle: E-Control

## Schlichtungsverfahren

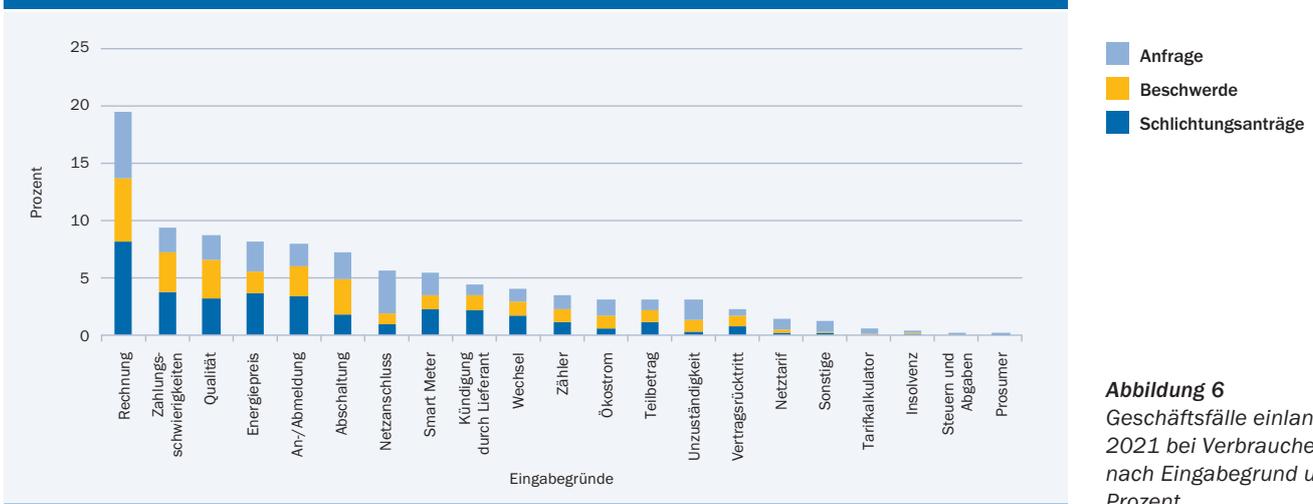
Nach § 26 E-ControlG ist die Schlichtungsstelle der E-Control für Streitigkeiten zwischen Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen sowie deren Kund:innen zuständig. Darüber hinaus ist die Schlichtungsstelle der E-Control eine nach dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (ASTG) staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle in Österreich (§ 4 Abs 1 Z 1 ASTG). Ihr Auftrag ist es, in Streit- und Beschwerdefällen zwischen Verbraucher:innen und in Österreich niedergelassenen Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen eine zufriedenstellende Lösung zwischen den Verfahrensparteien zu vermitteln.

Bei der Schlichtungsstelle langten im Berichtsjahr 2021 insgesamt 1.711 Eingaben ein (vgl. Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle<sup>1</sup>). Davon entfielen 562 (33%) auf Schlichtungsanträge.

Unklarheiten und Beschwerden zur Rechnung, Zahlungsschwierigkeiten (insbesondere Abschaltung) und Probleme mit der An- und Abmeldung dominierten die Themen im Berichtsjahr 2021. Ein Vergleich dieser Angaben zu Anfragen und Beschwerden bei Schlichtungsstelle und Energie-Hotline mit

<sup>1</sup> <https://www.e-control.at/taetigkeitsberichte-der-schlichtungsstelle>

## GESCHÄFTSFÄLLE BEI VERBRAUCHER:INNEN NACH EINGABEGRUND 2021



**Abbildung 6**  
Geschäftsfälle einlangend 2021 bei Verbraucher:innen nach Eingabegrund und Prozent

Quelle: E-Control

jenen der Verteilernetzbetreiber und Energieversorger zeigte, dass nur ein kleiner Teil der Anfragen und Beschwerden an die Regulierungsbehörde direkt gestellt wird.

## Kommerzielle Qualität der Netzdienstleistung

### RASCHE REAKTION UND PÜNKTLICHKEIT DER NETZBETREIBER

Verordnungen zur Netzdienstleistungsqualität legen für Strom- und Gas-Verteilernetzbetreiber eine Reihe von Standards der kommerziellen Qualität fest (vgl. END-VO 2012 und Gasnetzdienstleistungsqualitäts-Verordnung). Dazu zählen kurze Reaktionszeiten

auf Anfragen, Beschwerden und Anträge der Kund:innen, die Einhaltung von vereinbarten Terminen und Rechnungslegungsfristen.

Abbildung 7 zeigt Kennzahlen der kommerziellen Qualität. Betreffend die rechtzeitige Rechnungslegung sowie zeitgerechte Rechnungs korrektoren bei Strom und Gas kam es

KENNZAHLEN ANFORDERUNGEN DER KOMMERZIELLEN QUALITÄT 2021				
Kriterien zur kommerziellen Qualität	Strom		Gas	
	Anzahl	Erfüllungsgrad	Anzahl	Erfüllungsgrad
Anfragen und Beschwerden	1.957.116	98	372.909	99
Anträge Netzzutritt	53.926	98	7.230	99
Anträge Netzzugang	323.161	100	44.702	99
Zählereinbauten	110	100	8.581	100
Inbetriebnahmen von Messeinrichtungen	141.067	99	30.620	100
Rechnungslegung	7.891.932	95	1.540.990	93
Rechnungskorrekturen	88.604	85	17.085	70
Termineinhaltungen	1.551.461	99	187.932	99
Abschaltungen	11.859	100	1.309	100

**Abbildung 7**  
Kennzahlen des Konsumentenschutzes aus den Anforderungen der kommerziellen Qualität an Netzbetreiber, 2021.

Quelle: E-Control

beim größten Verteilernetzbetreiber in Österreich erstmals zu zahlreichen Nichterfüllungen der vorgegebenen Standards. Weitere Details dazu finden sich in den Berichten zur kommerziellen Qualität<sup>2</sup> der Verteilernetzbetreiber auf der Website der E-Control.

**EINFACH ZUGÄNLICHE INFORMATIONEN**

Die Verordnungen zur Netzdienstleistungsqualität sehen als weitere Kriterien vor, dass Strom- und Gas-Verteilernetzbetreiber zentrale Informationen einfach und schnell zugänglich auf deren Websites für Konsument:innen zur Verfügung stellen. Auch dies ist in fast allen Fällen gewährleistet. Allerdings muss einschränkend erwähnt werden, dass mehrere

sehr kleine Verteilernetzbetreiber keine eigene Website betreiben.

In Zukunft wird dem Informationsbedürfnis eine noch wichtigere Rolle zukommen, vor allem bei Strom. Durch die schlussendlich rasch voranschreitende Ausrollung von Smart Metern, der weiteren Verbreitung eigener Stromproduktion, aber auch einem bewussteren Energiekonsum haben Konsument:innen wachsendes Interesse an detaillierteren Informationen betreffend ihren eigenen Energieverbrauch. Hier sind schon jetzt Verteilernetzbetreiber gefordert, die dafür notwendigen Daten auf einfache und übersichtliche Art und Weise zur Verfügung zu stellen.

<sup>2</sup> <https://www.e-control.at/kommerzielle-qualitaet-der-netzdienstleistung>

## Zahlungsschwierigkeiten

Zentrale Schutzmechanismen liegen in besonderen Vorkehrungen für den Fall der Nichtzahlung von Energierechnungen. So sehen 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 bedeutet, dass Haushalte zumindest zweimal schriftlich unter der Einhaltung einer mindestens 14-tägigen Zahlungsfrist zu mahnen sind, wobei die zweite (letzte) Mahnung mittels eingeschriebenen Briefs zu erfolgen hat.

Erst nach fruchtlosem Verstreichen der Mahnfristen erfolgt in der Regel eine Abschaltung der zahlungssäumigen Kund:innen. 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.

Die Berufung auf Grundversorgung nach § 77 EIWOG 2010 und § 124 GWG 2011 ermöglicht es Haushalten (und Kleinunternehmen) im Sinne des §1 Abs 1 Z 2 KSchG, die Energieversorgung aufrechtzuerhalten bzw. einzufordern.

Abbildung 8 liefert die wesentlichen Kennzahlen zu den zentralen Konsumentenschutzregelungen für Strom und Gas für das Jahr 2021. Gerechnet auf die Anzahl der Zählpunkte entsprachen 19.144 Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten in Strom einer jährlichen Abschalttrate von 0,37%, in Gas 0,19%.

KENNZAHLEN ENDKUNDEN-MONITORING 2021		
Schutzmechanismen für Haushalte	Strom	Gas
	Anzahl	Anzahl
Letzte Mahnungen	255.596	63.940
Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten	19.144	2.340
... davon bei Aussetzung	9.956	1.275
... davon bei Vertragsauflösung	9.188	1.065
Wiederherstellungen der Belieferung	10.151	1.331
Berufungen auf Grundversorgung	893	48
Vorauszahlungszähler	1.228	108

Quelle: E-Control

**Abbildung 8**  
Zentrale Kennzahlen zum Konsumentenschutz aus dem Endkunden-Monitoring, Strom und Gas, 2021

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

2018  
 2019  
 2020  
 2021  
 3-Jahres-Durchschnitt (2018 bis 2021)



**Abbildung 9**  
Anzahl der monatlichen Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten bei Haushalten (Strom), 2018 bis 2020 und im 3-Jahres-Durchschnitt

Quelle: E-Control

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

2018  
 2019  
 2020  
 2021  
 3-Jahres-Durchschnitt (2018 bis 2021)



**Abbildung 10**  
Anzahl der monatlichen Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten bei Haushalten (Gas), 2018 bis 2020 und im 3-Jahres-Durchschnitt

Quelle: E-Control

Die Abbildungen 9 und 10 zeigen abschließend den jährlichen Trend bei Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten

sowohl bei Strom als auch bei Gas im mehrjährigen Vergleich.

## Energiearmut

Die E-Control beschäftigt sich seit weit über 10 Jahren mit dem Problem 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. Das betrifft in etwa drei bis vier Prozent der österreichischen Bevölkerung.

### **DIMENSIONEN DER ENERGIEARMUT IN ÖSTERREICH**

Die E-Control beauftragte 2022 zum wiederholten Mal die Statistik Austria mit einer Analyse des Problems der Energiearmut in Österreich. Der diesjährige Schwerpunkt lag auf der Verwendung von einer größeren Anzahl von Indikatoren, um die vielen Dimensionen von Energiearmut besser statistisch erfassen zu können. Die Ergebnisse beziehen sich aber noch auf die Zeit vor der Energiekrise aufgrund langwieriger Datenerhebungs- und -auswertungsprozesse.

Daten von 2021 zeigen, dass 3,2% der Bevölkerung überdurchschnittlich hohe Energiekosten bei niedrigen Einkommen zu begleichen haben. 1,7% der Gesamtbevölkerung (148.000 Personen) gaben an, die Wohnung nicht angemessen warm halten zu können (repräsentativ für den Erhebungszeitraum Februar bis Juli 2021). Unter der armutsgefährdeten Bevölkerung betrug dieser Prozentsatz bereits 4,6% (59.000 Personen). Gemäß den letzten vorliegenden Zahlen der Statistik Austria<sup>3</sup> zur Leistbarkeit einer angemessen warmen Wohnung stieg dieser Anteil im zweiten Quartal 2022 bereits auf 8,4% der Gesamtbevölkerung Österreichs.

Neben diesen Angaben zur allgemeinen Betroffenheit erörtert die aktuelle Studie das Ausmaß von Energiearmut anhand weiterer Indikatoren. Abbildung 11 zeigt, wie unterschiedliche Indikatoren deutlich unterschiedlich große Betroffenheit von Energiearmut ausweisen.

<sup>3</sup> <https://www.statistik.at/ueber-uns/erhebungen/personen-und-haushaltserhebungen/so-gehts-uns-heute>

<b>VARIANTEN DER ENERGIEARMUT MIT HOHEN ENERGIEKOSTEN UND NICHT-LEISTBARKEIT VON ENERGIE</b>				
Merkmal	Mikrozensus Energie		EU-SILC	
	Anzahl der Haushalte	Anteil in %	Anzahl der Haushalte	Anteil in %
(1) Haushalte mit überdurchschnittlich hohen Ausgaben für Energie für Wohnen (> 140% des Medians, äquivalisiert) und niedrigem Haushaltseinkommen (Armutsgefährdung)	123.800	3,2	163.000	4
(2) Haushalte mit einem Energiekostenanteil über 10% des Haushaltseinkommens	501.900	12,8	311.000	8
(3) Haushalte mit einem Energiekostenanteil über 15% des Haushaltseinkommens	209.200	5,3	135.000	3
(4) Haushalte, die nicht in der Lage sind, die Wohnung angemessen warm zu halten	-	-	81.000	2
(5) Haushalte, die nicht in der Lage sind, die Wohnung angemessen warm zu halten, und mit einem niedrigen Haushaltseinkommen (Armutsgefährdung)	-	-	33.000	1
(6) Haushalte mit besonders niedrigen relativen Energiekosten (Energiekostenanteil < 4%) und niedrigem Haushaltseinkommen (Armutsgefährdung)	(20.000)	(<1)	145.000	4
(7) Haushalte mit besonders niedrigen absoluten Energieausgaben (< 50% des Medians) und niedrigem Haushaltseinkommen (Armutsgefährdung)	74.800	1,9	115.000	3
(8) Haushalte, die Zahlungsrückstände bei Wohnnebenkosten wie Strom oder Heizung haben	-	-	(37.000)	(1)

**Abbildung 11**  
Varianten der Energiearmut mit hohen Energiekosten und Nicht-Leistbarkeit von Energie

Quelle: STATISTIK AUSTRIA, Mikrozensus Energie 2019/2020 – Energiearmut, EU-SILC 2021. Zahlen in Klammern beruhen auf geringen Fallzahlen: geklammert wurde, wenn in der Randverteilung weniger als 50 oder in der Zelle weniger als 20 Fälle vorhanden waren.

### ENERGIEARMUT 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>4</sup> bzw. Eurostat Daten

zur Verfügung. Unter den Hauptindikatoren, die europaweite Vergleiche ermöglichen sollen, finden sich zwei Indikatoren, die Einkommen und Energieausgaben gegenüberstellen. Zwei weitere Indikatoren zielen auf finanzielle Herausforderungen der Haushalte

<sup>4</sup> <https://www.energy-poverty.eu/>

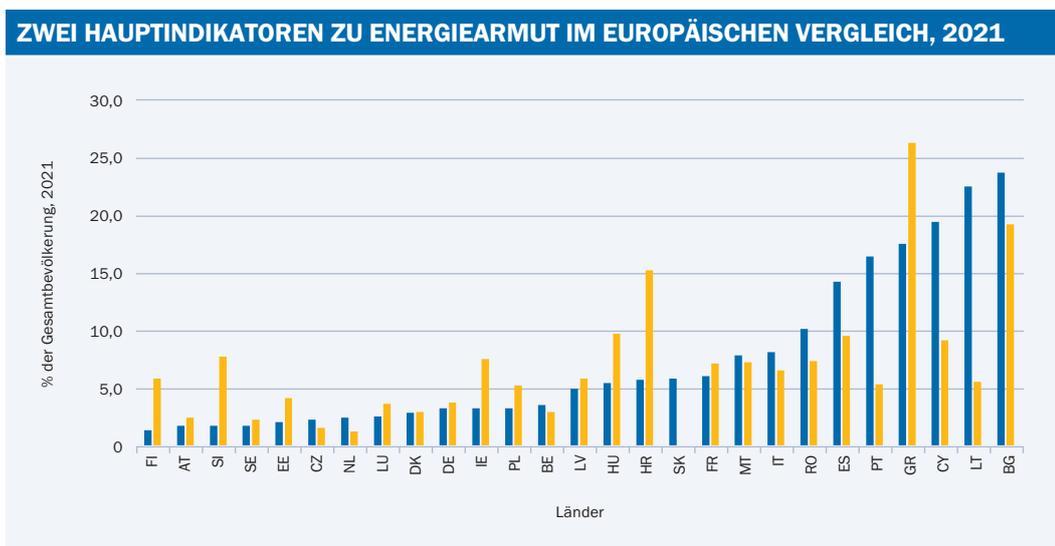
ab. Zum einen wird erfasst, inwieweit es sich Haushalte nicht leisten können, deren Wohnung angemessen zu beheizen (siehe vorigen Abschnitt). Zum anderen werden Zahlungsrückstände bei Versorgungsrechnungen, insbesondere Energie, in europaweiten Haushaltsumfragen erhoben.

Abbildung 12 zeigt die Ergebnisse für die Indikatoren „Nichtleistbarkeit der angemessenen warmen Wohnung“ (1,7% der österreichischen Gesamtbevölkerung im Jahr 2021) sowie „Zahlungsrückstände bei Versorgerrechnungen“ (2,4% der österreichischen Gesamtbevölkerung im Jahr 2021) im europäischen Vergleich.

### BEFREIUNGEN VON ERNEUERBAREN-FÖRDERKOSTEN

Das Erneuerbaren-Ausbau-Gesetz (EAG) hat die Bestimmungen zur Befreiung von einkommensschwachen Haushalten von Ökostromförderbeiträgen erweitert (vgl. §§ 72 und 72a EAG). Insbesondere ist eine teilweise Befreiung von Erneuerbaren-Förderbeiträgen auf einen größeren Personenkreis erweitert worden. Laut GIS Gebühren Info Service GmbH ist von dieser Möglichkeit im Jahr 2021 aber erst in Einzelfällen Gebrauch gemacht worden.

Mit 31. Dezember 2021 sind von der GIS GmbH 130.536 Ökostrombefreiungen aus-



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

**Abbildung 12**  
 Zwei Hauptindikatoren zu Energiearmut im europäischen Vergleich

Quelle: E-Control

gestellt worden (-0,4% gegenüber 2020). Im Jahr 2021 ersparten sich anspruchsberechtigte Personen in etwa 110 Euro Förderkosten. Für das Jahr 2022 wurde vom Klimaschutzministerium im November 2021

verlautbart, dass angesichts der hohen Energiepreise Erneuerbare-Pauschale sowie Förderbeitrag für alle Haushalte und Unternehmen entfallen.

## Ergebnisse einer Befragung vor der Energiekrise

Ende 2021 zeigte eine Umfrage, was Haushalte über bestimmte Eigenschaften der Energiemärkte denken. Insgesamt lieferten mehr als 1.200 Interviews im Dezember 2021 Einsichten in Einstellungen gegenüber der Leistbarkeit von Energie, Einfachheit und Verständnis der Endkundenmärkte, Konsumentenschutz, Einbindung aller Bevölkerungsgruppen in die Endkundenmärkte, Zuverlässigkeit der Energieversorgung und Empowerment bzw. Handlungsmöglichkeiten der Haushalte für aktives Engagement.

Bereits gegen Ende 2021 fanden 69% der Bevölkerung das Preisniveau überhöht, 22% sogar sehr. Für 22% fielen Energiekosten bereits damals auch schon sehr stark ins Gewicht. Informationen über wesentliche Aspekte der Energiemärkte empfand ein Großteil aber als einfach und verständlich.

Beträchtliche Teile der Bevölkerung stellten dem bestehenden Konsumentenschutz betreffend Energie ein mangelhaftes Zeugnis aus. Gerade was den Schutz vor überhöhten

Kosten angeht, vergeben in der Befragung 19% die Note „Genügend“, 15% sogar ein „Nicht genügend“.

Eine Mehrheit der Befragten sah die Konsumenteninteressen bei der Gestaltung der Energiewende als nicht ausreichend berücksichtigt an (53%). Bereits 2021 wurde Energiearmut (36%) bzw. die digitale Kluft (20%) als große Probleme auf den Energiemärkten wahrgenommen. Für beträchtliche Teile der Bevölkerung erschien eine aktive Teilnahme gar nicht denkbar: So gaben 30% an, keinerlei Chance auf die Installation einer eigenen PV- oder anderen Stromerzeugungsanlage zu haben.

Die überwiegende Mehrheit hielt die Energieversorgung in Österreich für sehr (49%) oder eher (45%) zuverlässig. 2021 brachten die Befragten einigen Akteuren auf dem Energiemarkt hohes Vertrauen entgegen. Netzbetreibern (54%), Energieanbietern (54%) und der Regulierungsbehörde (47%) wurde weitgehend vertraut. Für beträchtlich gerin-

gere Anteile der Bevölkerung waren auch das Energieministerium (28%) sowie die EU-Energiepolitik allgemein (21%) vertrauenswürdig.

Abschließend beurteilten 12% der Befragten den Energiemarkt im Jahr 2021 als sehr

gut funktionierend, 52% immerhin noch als „zufriedenstellend“ und 31% als „so einigermaßen“. Nur 4% sahen einen weniger gut funktionierenden Energiemarkt. Für 1% der Bevölkerung funktionierte dieser gar nicht.

## Schlussfolgerungen

Konsument:innen stehen derzeit auf den Energiemärkten vor großen Herausforderungen. Umso wichtiger ist ein gut funktionierender Konsumentenschutz. Wie der diesjährige Konsumentenschutzbericht zeigt, haben die Verwerfungen auf dem Strom- und Gasmarkt nicht nur drastische Preisanstiege mit sich gebracht, sondern auch Kündigungen durch Lieferanten in größerem Ausmaß und andere Herausforderungen für Haushaltkund:innen bewirkt. Zentral ist daher, dass das Energiesystem, vor allem aber auch der Konsumentenschutz, für Strom- und Gaskund:innen ausreichend resilient ausgestaltet ist und in Krisenzeiten um Akutmaßnahmen erweitert wird, um Energie leistbar und verfügbar zu halten.

Die Ergebnisse des Berichts weisen darauf hin, dass im Jahr 2021, also noch vor der Energiekrise, die existierenden Maßnahmen zum Schutz der Kund:innen ihren Zweck insgesamt und österreichweit durchaus gut erfüllten. Auch 2021 kam es zu deutlich

weniger Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten im Vergleich zu den Jahren vor der Pandemie. Marktaustritte von Strom-Lieferanten wurden durch die Ersatzversorgung abgedeckt.

Die Möglichkeit der Berufung auf die Grundversorgung als auch der Einbau eines Vorauszahlungszählers wurden 2021 noch kaum in Anspruch genommen. Die öffentliche Diskussion um Energiearmut, deren Definition und Messung, sowie Maßnahmen trat ebenso in den Hintergrund. Im Jahr 2022 ist aufgrund der stark gestiegenen Preise diesbezüglich eine grundlegende Änderung zu verzeichnen. Inwieweit neue Maßnahmen wie Ratenzahlungsvereinbarungen im Strombereich und andere kurzfristige Maßnahmen positive Effekte haben, wird in den nächsten Jahren zu beurteilen sein.

## 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

**Text:** E-Control

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

© E-Control 2022

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die des Nachdrucks, der Übersetzung, des Vortrags, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung durch Fotokopie oder auf anderen Wegen bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, im gesetzlich zulässigen Umfang vorbehalten. Zulässig ist insbesondere die Nutzung von einzelnen Teilen zur gerechtfertigten Zitierung mit Quellenangabe.

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

Vorbehaltlich Satzfehler und Irrtümer.

Redaktionsschluss: 31. Dezember 2022

