

EVALUATION DER SOZIALEN TREFFSICHERHEIT  
VON RATENZAHLUNGSVEREINBARUNGEN BEI STROM 2024  
BERICHTSJAHR 2023

# UNSERE ENERGIE STEHT FÜR KLARE MODALITÄTEN.



# **Bericht der E-Control zur Evaluation der sozialen Treffsicherheit von Ratenzahlungsvereinbarungen bei Strom**

Februar 2024

## Inhalt

<b>1. Ratenzahlungsvereinbarungen gemäß § 82 Abs. 2a EIWOG 2010</b> .....	3
<b>2. Evaluationskriterien</b> .....	4
<b>3. Datenerhebung</b> .....	5
<b>4. Ergebnisse</b> .....	6
4.1 Ratenzahlungsvereinbarungen zwischen Haushalten und Strom-Lieferanten .....	6
4.2 Ratenzahlungsvereinbarungen zwischen Haushalten und Strom-Netzbetreibern.....	8
4.3 Erfahrungen von karitativen Hilfsorganisationen mit Ratenzahlungsvereinbarungen gemäß § 82 Abs. 2a EIWOG 2010.....	9
4.4 Ergebnisse einer Bevölkerungsumfrage .....	11
<b>5. Beurteilung</b> .....	13
<b>6. Schlussfolgerung</b> .....	16

## 1. Ratenzahlungsvereinbarungen gemäß § 82 Abs. 2a EIWOG 2010

Strom-Netzbetreiber und Strom-Lieferanten haben gemäß § 82 Abs. 2a EIWOG 2010 Verbraucher:innen im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG und Kleinunternehmen für den Fall einer aus einer Jahresabrechnung resultierenden Nachzahlung die Möglichkeit einer Ratenzahlung für die Dauer von bis zu 18 Monaten einzuräumen.<sup>1</sup>

Die Regulierungsbehörde hat nähere Modalitäten der Ratenzahlung in der Ratenzahlungs-Verordnung festgelegt. Dort werden Form, Informationen, Zahlungsarten, Anzahl und Höhe der Raten, vorzeitige Zahlung, Kosten sowie die Beendigung von Ratenzahlungsvereinbarungen näher bestimmt.

So bestimmt die Ratenzahlungs-Verordnung, dass Strom-Netzbetreiber und Strom-Lieferanten Verbraucher:innen im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG und Kleinunternehmen auf Jahresabrechnungen und Mahnungen betreffend Jahresabrechnungen auf die Möglichkeit der Ratenzahlung hinzuweisen haben. Diese Verbraucher:innen und Kleinunternehmen können sich formfrei auf die Möglichkeit der Ratenzahlung gegenüber Strom-Netzbetreibern und Strom-Lieferanten berufen, die unverzüglich ein entsprechendes Angebot zu unterbreiten haben. Es muss auf jeden Fall eine monatliche Ratenzahlung über den Zeitraum bis zur nächsten Jahresabrechnung angeboten werden. Es dürfen keine zusätzlichen Kosten für die Einräumung einer Ratenzahlung verrechnet werden; eine vorzeitige Zahlung zum Teil oder Gänze muss jederzeit ohne zusätzliche Kosten möglich sein.

Die Regulierungsbehörde hat diese Bestimmung zwei Jahre nach Inkrafttreten auf deren soziale Treffsicherheit zu evaluieren. Dieser Bericht stellt diese Evaluation der sozialen Treffsicherheit der Bestimmung zu Ratenzahlungsvereinbarungen dar. Der Bericht beruht auf Datenmeldungen der Strom-Netzbetreiber und Strom-Lieferanten für das Jahr 2023. Zusätzlich bezieht sich der Bericht auch noch auf Informationen, die aus Gesprächen zu Ratenzahlungsvereinbarungen mit karitativen Hilfsorganisationen gewonnen wurden und Ergebnissen einer ersten repräsentativen Bevölkerungsumfrage, die im Oktober 2023 durchgeführt wurde.

Mit der Neuerlassung der Elektrizitäts-Monitoring Verordnung 2022 (EMo-V 2022) werden von Strom-Netzbetreibern und Strom-Lieferanten gezielt Informationen zu Ratenzahlungsvereinbarungen und deren zentralen Eigenschaften von der Regulierungsbehörde erhoben und überwacht (vgl. § 2 Abs. 1 Z 4 sowie § 5 Abs. 1 Z 3 EMo-V 2022). Diese Daten lassen ab Jänner 2023 erste robuste und zuverlässige Rückschlüsse auf Einräumungen von Ratenzahlungen durch Strom-Netzbetreiber und Strom-Lieferanten zu.

---

<sup>1</sup> Der Begutachtungsentwurf zum Elektrizitäts-Wirtschaftsgesetzes (EIWG) vom 10.1.2024 sieht unter anderem bereits sowohl eine Ausdehnung auf Nachforderungen aus allen Abrechnungen, inklusive Monatsrechnungen, der Strom-Netzbetreiber und Strom-Lieferanten als auch die Aufhebung der Fälligkeit der Forderung vor (vgl. dazu Entwurf 2024-01-10 § 27 EIWG).

## 2. Evaluationskriterien

§ 82 Abs 2a EIWOG 2010 sieht die Möglichkeit einer Ratenzahlung nur für Fälle vor, in welchen eine **Nachzahlung aus einer Jahresabrechnung** resultiert. Für sonstige offene Forderungen von Verbraucher:innen im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG und Kleinunternehmen sind solche Vereinbarungen nicht zwingend einzuräumen.

Da vom Gesetz eine **Evaluierung auf deren soziale Treffsicherheit** vorgesehen ist, beschränkt sich dieser Bericht auf **Ratenzahlungsvereinbarungen zwischen Strom-Netzbetreibern und Strom-Lieferanten einerseits und Verbraucher:innen im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG** andererseits. Die Beurteilung einer etwaigen sozialen Treffsicherheit gegenüber Kleinunternehmern unterbleibt, da diese in deren wirtschaftlichen Tätigkeiten nicht den sozialrechtlichen Ansprüchen auf Schutz von schutzbedürftigen Personengruppen unterliegen. Nichtsdestoweniger werden verfügbare Informationen über Ratenzahlungsvereinbarungen der Kleinunternehmen in den Ergebnissen kurz dargestellt.

Essenzieller Bestandteil dieser Evaluierung ist das Erfassen der **Nachfrage** nach solchen Ratenzahlungsvereinbarungen. Strom-Netzbetreiber und Strom-Lieferanten können dabei valide Auskunft über die eingegangenen **Anträge** (Berufungen) auf eine entsprechende Ratenzahlungsvereinbarung geben. Darüber hinaus verfügen diese Energieunternehmen auch über Informationen betreffend **abgeschlossene (eingegangene) Ratenzahlungsvereinbarungen**, aber auch solche, die **vorzeitig durch Strom-Netzbetreiber oder Strom-Lieferanten wieder aufgelöst** wurden (aufgrund einer Verletzung der Ratenzahlungsvereinbarung). Letzteres weist überwiegend darauf hin, inwieweit die Ratenzahlungsvereinbarung in konkreten Fällen die Zahlungsschwierigkeiten (oder sonstige Gründe für den Abschluss einer solchen Vereinbarung) nicht genug mildern kann bzw. keine anhaltende Lösung darstellt.

Neben dieser Grundinformation bieten zusätzliche Daten über **Höhe** der ausstehenden Forderungen und **durchschnittliche Kosten** (Verzinsung) der Ratenzahlungsvereinbarungen wichtige Informationen über die Belastungen, die durch Nachforderungen aus Jahresabrechnungen den Verbraucher:innen erwachsen. Damit soll aufgezeigt werden, welche finanziellen Erleichterungen generell durch die einschlägigen Ratenzahlungsvereinbarungen erbracht werden und wie deren Kosten (Zinsen) zu beurteilen sind. Gerade im Jahr 2023 rücken aufgrund steigender Energie- und Lebenshaltungskosten sowie insbesondere steigender Kreditzinsen diese Aspekte vor allem für Verbraucher:innen in den Vordergrund. Aber das steigende Zinsumfeld wirft auch Fragen bei den Energieunternehmen auf, welche Verzinsung sie bei solchen Ratenplänen als notwendig bzw. kostendeckend erachten.

Ergänzt um **Informationen über die antragstellenden Verbraucher:innen** lässt sich dann die soziale Treffsicherheit dieser Bestimmung eruieren. Strom-Netzbetreiber und Strom-Lieferanten verfügen allerdings bekanntlich kaum über Informationen über den (finanziellen) Hintergrund ihrer Kund:innen. Dies ist insbesondere kurzfristig nicht zu ändern und aus datenschutzrechtlichen und anderen sozio-ökonomischen Überlegungen erscheint dies auch nicht sonderlich wünschenswert. Außerdem entspricht es nicht den Geschäftspraktiken der Energieunternehmen, auf solche Art zwischen ihren Kund:innen zu differenzieren. Daher werden Informationen über die Verbraucher:innen indirekt über soziale Hilfsorganisationen erhoben. In Kooperation mit sozialen Hilfsorganisationen wurden im Herbst 2023 anonymisierte und aggregierte **Erfahrungsberichte mit Klient:innen der sozialen Hilfsorganisationen** gesammelt, die dann die soziale Treffsicherheit der Bestimmung noch genauer beleuchten sollen.

### 3. Datenerhebung

Die **Elektrizitäts-Monitoring-Verordnung 2022** sieht vor, dass sowohl Strom-Netzbetreiber als auch Strom-Lieferanten monatlich Daten zur Anzahl der Ratenzahlungsvereinbarungen gemäß § 82 Abs. 2a EIWOG 2010, gesondert nach beantragten, abgeschlossenen und vor Laufzeitende durch das Unternehmen aufgrund einer Verletzung der Ratenzahlungsvereinbarung aufgelösten Ratenzahlungsvereinbarungen sowie die durchschnittliche Höhe und effektive Verzinsung der Nachzahlungen, welche der Ratenzahlungsvereinbarungen zugrunde liegen, zu melden haben. Diese Daten werden in der Monatserhebung zur Erhebung im Rahmen des Monitorings an die E-Control übermittelt.

Aufgrund der Dominanz der gemeinsamen Abrechnung von Energie- und Netzkosten sowie Steuern und Abgaben durch Strom-Lieferanten (Vorleistungsmodell) in Österreich, ist davon auszugehen, dass der Großteil von Ratenzahlungsvereinbarungen von Verbraucher:innen nicht mit Strom-Netzbetreibern sondern mit Strom-Lieferanten abgeschlossen wird. Dies ist deshalb der Fall, weil bei gemeinsamer Abrechnung der Strom-Lieferant den Verbraucher:innen gegenüber tritt und dieser Zahlungen zwischen den Vertragsparteien abwickelt, während der Strom-Netzbetreiber dies nur dann unternimmt, wenn sich Verbraucher:innen für Strom-Lieferanten entschieden haben, die keine solche gemeinsame Abrechnung anbieten. Da aber alle Strom-Lieferanten der großen Landesenergieversorgungsunternehmen und Stadtwerke in Österreich eine solche gemeinsame Abrechnung anbieten, ist aufgrund deren Marktanteile davon auszugehen, dass deutlich über 80 Prozent der aktuellen Jahresrechnungen von Strom-Lieferanten gelegt werden.

Mit **sozialen Hilfsorganisationen** wurden im Herbst 2023 Gespräche geführt, in denen gezielt nach Erfahrungen der Klient:innen dieser Organisationen mit Antrag, Abschluss und Abwicklung von Ratenzahlungsvereinbarungen mit Energieversorgungsunternehmen gefragt wurde. Karitative Hilfsorganisationen erhalten über ihre Klient:innen viele Informationen über Möglichkeiten, Ratenzahlungsvereinbarungen über Nachforderungen aus Strom-Jahresabrechnungen abzuschließen und mit welchen Schwierigkeiten dies verbunden sein könnte. Gleichzeitig eröffnen sich diesen Organisationen auch tiefere Einblicke in die finanzielle Situation von Personen und Haushalten, die solche Ratenzahlungsvereinbarungen abschließen wollen bzw. müssen. Die Erkenntnisse dieser Organisationen aus der Praxis stellen damit eine weitere nützliche Quelle der Evaluierung der Ratenzahlungsvereinbarungen gemäß § 82 Abs. 2a EIWOG 2010 dar, insbesondere weil hierbei auch eine Verknüpfung zwischen der sozio-ökonomischen Situation von Haushalten mit dem Abschluss von Ratenzahlungsvereinbarungen vorliegt.

Eine **repräsentative Bevölkerungsumfrage** sollte Bekanntheitsgrad, Inanspruchnahme von und Erfahrungen mit Ratenzahlungen gemäß § 82 Abs. 2a EIWOG 2010 beleuchten. Rund 1.000 Personen wurden in persönlichen und Online-Interviews im Oktober 2023 befragt, inwieweit sie selbst hohe Nachzahlungen aus Jahresabrechnungen für Strom zu leisten hatten und von der Möglichkeit einer Ratenzahlung wussten bzw. davon Gebrauch machten. Die Umfrage soll unterstützen um auch einen allgemeinen Blickwinkel aus Sicht der Bevölkerung auf das Recht auf Ratenzahlung gemäß § 82 Abs. 2a EIWOG 2010 zu erhalten.

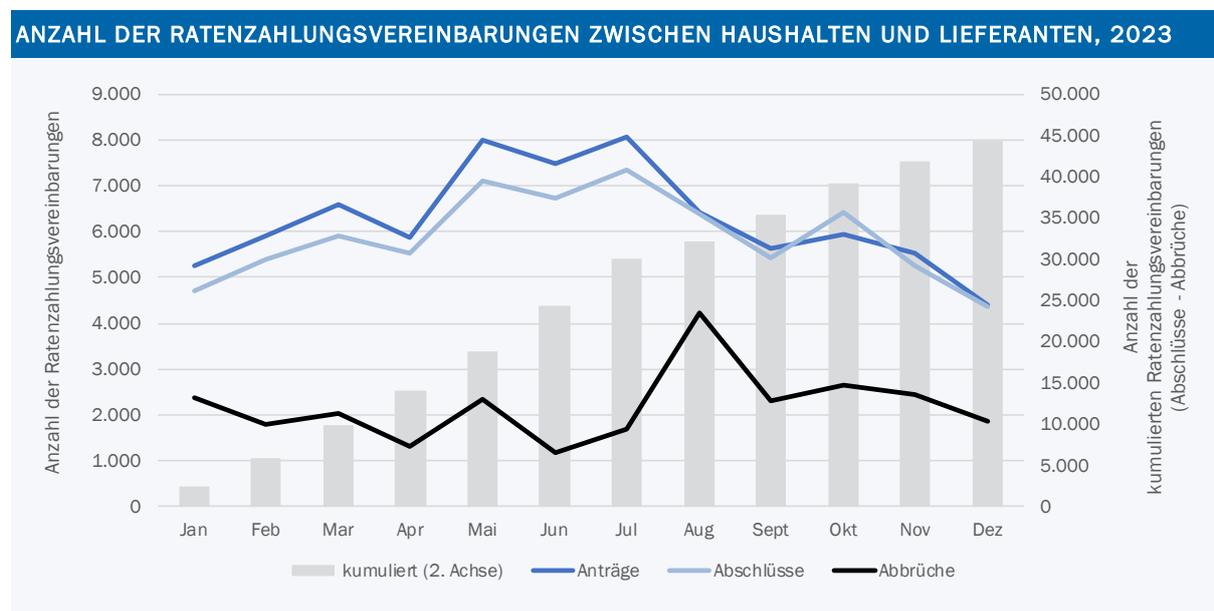
## 4. Ergebnisse

### 4.1 Ratenzahlungsvereinbarungen zwischen Haushalten und Strom-Lieferanten

Von Jänner 2023 bis inklusive Dezember 2023 sind 75.109 Ratenzahlungsvereinbarungen über Nachforderungen aus Jahresabrechnungen bei Strom-Lieferanten beantragt und 70.578 sodann auch abgeschlossen worden, dies entspricht einer Abschlussrate von 94%.<sup>2</sup> Gründe für das Nichtzustandekommen von Vereinbarungen sind nicht statistisch erhoben worden, können aber sowohl auf Seiten der antragstellenden Haushalte als auch der Strom-Lieferanten liegen. Insgesamt kam es zu 26.257 vorzeitigen Auflösungen, das sind 37,2% der abgeschlossenen Vereinbarungen.<sup>3</sup>

Abbildung 1 veranschaulicht die monatliche Entwicklung von Ratenzahlungsvereinbarungen zwischen Haushalten und Strom-Lieferanten 2023 mit einer zuerst leicht steigenden Tendenz bei Anträgen und Abschlüssen im ersten Halbjahr. Bei vorzeitigen Auflösungen solcher kam es im August zu einem deutlichen Anstieg. Die Abschlussrate blieb über das Jahr gesehen in etwa konstant, die Rate der vorzeitigen Auflösung hingegen war tendenziell höher in der zweiten Jahreshälfte.

**Abbildung 1: Anzahl der Ratenzahlungsvereinbarungen zwischen Haushalten und Lieferanten, 2023**



Quelle: E-Control Monitoring. Stand: 31.01.2024

Bis inklusive Dezember 2023 werden Anträge und Abschlüsse von Ratenzahlungsvereinbarungen mit Haushalten von ca. 40 – 60 Strom-Lieferanten pro Monat gemeldet. Dabei werden

<sup>2</sup> Rückmeldungen von Strom-Netzbetreibern und Strom-Lieferanten bestätigen, dass es bereits vor der gesetzlichen Bestimmung zu solchen Ratenzahlungsvereinbarungen gekommen ist. Daten dazu sind aber bei den Unternehmen nicht systematisch verfügbar.

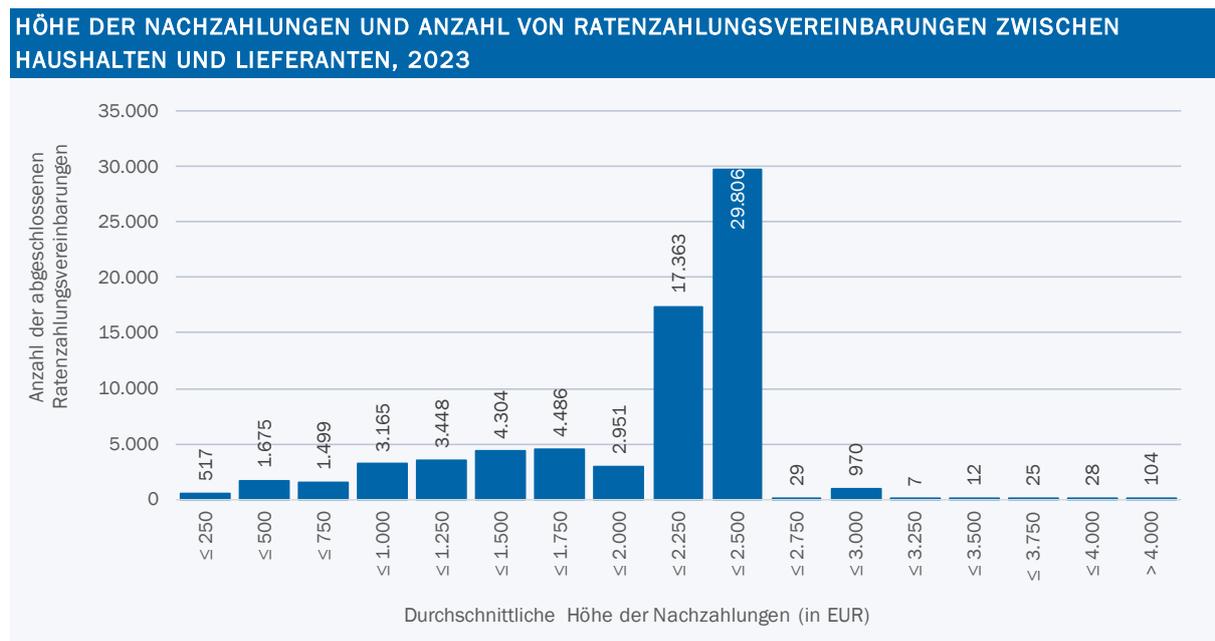
<sup>3</sup> Bei diesen Kennzahlen werden monatliche Überhänge nicht berücksichtigt. Insbesondere muss daher die Auflösungsrate nicht bedeuten, dass Vereinbarungen notgedrungen nach nur geringer Zeit, insbesondere noch im selben Monat, aufgelöst werden.

Ratenzahlungsvereinbarungen vorwiegend in Wien, gefolgt von Niederösterreich, in Anspruch genommen. Auf die beiden bevölkerungsstärksten Bundesländer entfallen somit ca. 80% aller Anträge und Abschlüsse von Ratenzahlungsvereinbarungen zwischen Haushalten und Strom-Lieferanten.

Vorzeitige Auflösungen von Ratenzahlungsvereinbarungen führen ungefähr die Hälfte dieser Strom-Lieferanten durch, ebenfalls mit geringen monatlichen Abweichungen. Einige Strom-Lieferanten melden Abschlussraten von 100%, nur sehr vereinzelt werden niedrige Abschlussraten von 50% oder weniger gemeldet. Diese Zahlen sind allerdings mit Vorsicht zu genießen, da einige der Strom-Lieferanten systemtechnisch doch noch nicht in der Lage waren, zwischen eingegangenen Anträgen und tatsächlichen Abschlüssen von Ratenzahlungsvereinbarungen zu unterscheiden bzw. diese vollständig zu registrieren.

Die durchschnittliche Höhe der offenen Forderungen, über welche Ratenzahlungsvereinbarungen abgeschlossen werden, variiert deutlich zwischen Strom-Lieferanten. Über das gesamte Jahr 2023 melden Strom-Lieferanten durchschnittliche ausstehende Forderungen von 41 bis 12.500 Euro. Im Dezember 2023 zum Beispiel, beläuft sich bei 18 Lieferanten der durchschnittliche Aushaftungsbetrag auf 1.000 Euro oder mehr (siehe Abbildung 2).

**Abbildung 2: Durchschnittliche Höhe der Nachzahlungen und Anzahl der Ratenzahlungsvereinbarungen zwischen Haushalten und Lieferanten, 2023**



Quelle: E-Control. Stand: 31.01.2024

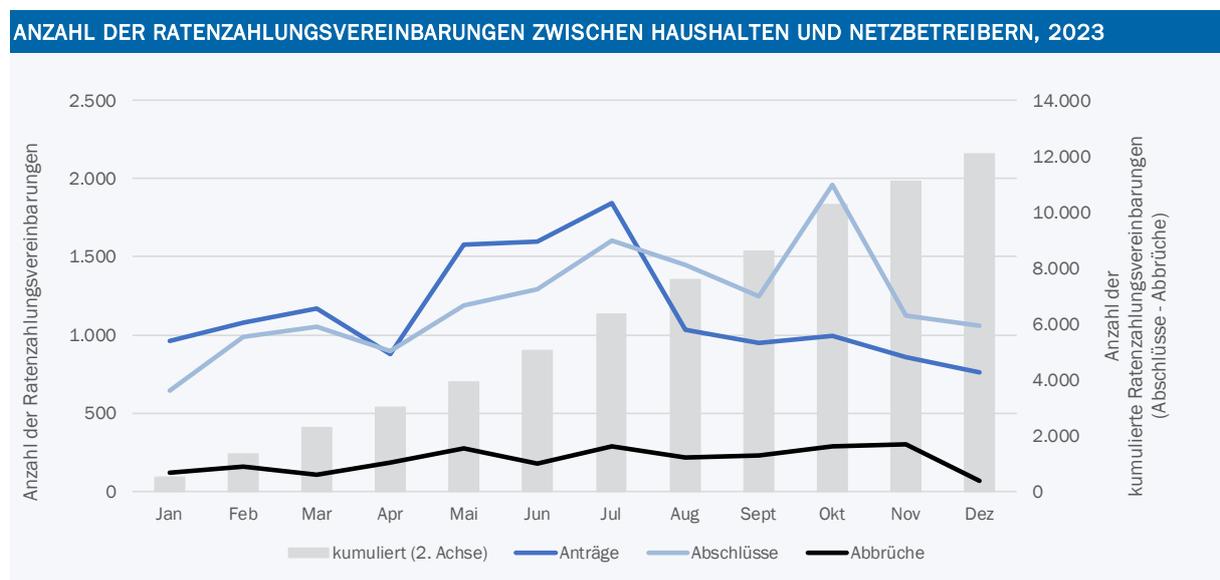
Schlussendlich geben überraschenderweise nur ca. 10 Strom-Lieferanten an, dass sie überhaupt Zinsen bei diesen Ratenzahlungsvereinbarungen verrechnen. Die effektive Verzinsung liegt dabei ähnlich wie bei Ratenzahlungsvereinbarungen im Handel zwischen 2 und 8 Prozent pro Jahr, wobei ganz klar deutlich wird, dass diese Zinssätze – wohl auch aufgrund der allgemeinen Zinssituation – seit Anfang des Jahres im Steigen begriffen waren.

## 4.2 Ratenzahlungsvereinbarungen zwischen Haushalten und Strom-Netzbetreibern

Generell können Ratenzahlungsvereinbarungen zwischen Haushalten und Strom-Netzbetreibern nur Nachforderungen aus Jahresabrechnung der Netzentgelte und Steuern und Abgaben, also der Netzrechnung, umfassen.<sup>4</sup> Wie erwähnt werden solche Rechnungen deutlich seltener gelegt als jene gemeinsamen Abrechnungen durch Strom-Lieferanten, die auch Strompreise enthalten. Auch legen manche Meldungen, mitunter sehr großer Strom-Netzbetreiber, nahe, dass noch keine vollständige buchhalterische Trennung der Rechnungslegung zwischen Netzbetrieb und Stromvertrieb erfolgt ist. Dementsprechend erscheinen „Doppelmeldungen“ möglich und verhindern das einfache Addieren der gemeldeten Ratenzahlungsvereinbarungen mit Strom-Netzbetreibern und Strom-Lieferanten. Daher werden hier nur verkürzt die Hauptergebnisse, parallel zu jenen betreffend Ratenzahlungsvereinbarungen mit Strom-Lieferanten, dargestellt.

Abbildung 3 zeigt, dass 2023 insgesamt 13.696 Ratenzahlungsvereinbarungen von Haushalten bei Strom-Netzbetreibern beantragt wurden, 14.488 abgeschlossen (105,8%) und 2.410 vorzeitig aufgelöst (16,6%) worden sind.<sup>5</sup> Während die Abschlussrate damit höher ausfiel als bei Strom-Lieferanten, fällt ebenso auf, dass sehr viel weniger Ratenzahlungsvereinbarungen vorzeitig aufgelöst wurden.

**Abbildung 3: Anzahl der Ratenzahlungsvereinbarungen zwischen Haushalten und Strom-Netzbetreibern, 2023**



Quelle: E-Control Monitoring. Stand: 31.01.2024

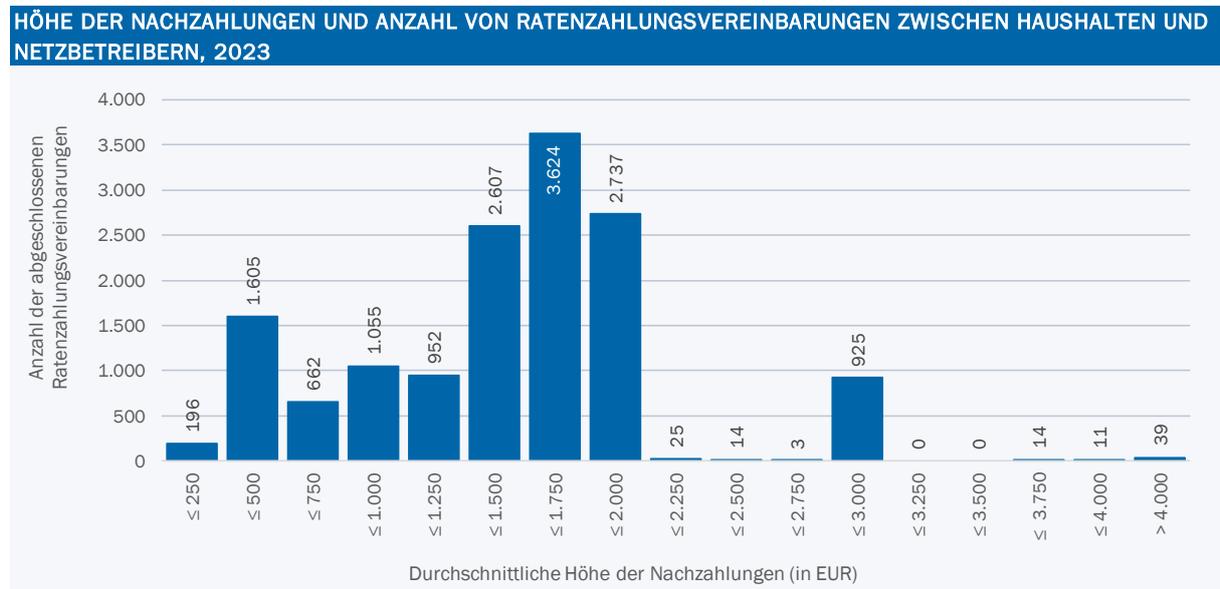
Insgesamt melden ca. 20-30 Strom-Netzbetreiber pro Monat, dass sie Ratenzahlungsvereinbarungen abgeschlossen haben, der weitaus größte Teil auch hier wieder im

<sup>4</sup> Ob in solchen Fällen ebenso eine Ratenzahlungsvereinbarung über die Energie(Strom)kosten zwischen Haushalten und Strom-Lieferanten abgeschlossen werden, konnte an dieser Stelle nicht eruiert werden. Zu bedenken ist auch, dass der Zeitpunkt der Rechnungslegung durch Strom-Netzbetreiber und Strom-Lieferanten bei getrennter Abrechnung nicht der gleiche sein muss.

<sup>5</sup> Auch hier ist erkennbar, dass nicht alle Netzbetreiber in der Lage sind, die Anzahl von Anträgen auf solche Ratenzahlungsvereinbarungen korrekt zu erfassen. Nach ersten Rückmeldungen der Unternehmen ist dies auf eine Auslagerung des Kundenservices and dritte Dienstleistungsanbieter zurückzuführen, wobei diese nicht in der Lage sind, Anträge auf Ratenzahlungsvereinbarungen zu registrieren.

Osten, vor allem in Niederösterreich. Unter Netzbetreibern variiert die durchschnittliche Höhe der ausstehenden Forderungen von 41 bis 14.700 Euro über das ganze Jahr betrachtet, im Dezember 2023 zum Beispiel aber „nur“ zwischen 136 und 4.072 Euro (vgl. Abbildung 4).

**Abbildung 4 Durchschnittliche Höhe der Nachzahlungen und Anzahl der Ratenzahlungsvereinbarungen zwischen Haushalten und Strom-Netzbetreibern, 2023**



Quelle: E-Control. Stand: 31.01.2024

Nur fünf Strom-Netzbetreiber melden, dass sie positive Zinsen verrechnen, die zwischen 3 und 8,4 Prozent pro Jahr variieren, ebenfalls mit einer steigenden Tendenz im Laufe des Jahres.

### 4.3 Erfahrungen von karitativen Hilfsorganisationen mit Ratenzahlungsvereinbarungen gemäß § 82 Abs. 2a EIWOG 2010

Jene karitativen Hilfsorganisationen, die der Einladung der E-Control zu einem Austauschtreffen im Dezember 2023 gefolgt sind, begrüßen prinzipiell das Recht auf eine Ratenzahlungsvereinbarung wie im § 82 Abs. 2a EIWOG 2010 vorgesehen. Während den Organisationen selbst das Recht auf Ratenzahlungsvereinbarung bekannt ist, trifft dies laut deren Aussagen auf viele ihrer Klient:innen allerdings noch nicht zu. Im Allgemeinen halten karitative Organisationen fest, dass solche Ratenzahlungsvereinbarungen es einer Reihe von Haushalten mit hohen Nachforderungen aus Strom-Jahresabrechnungen ermöglichen, damit finanziell besser umgehen zu können, indem die Nachforderung in mehreren Raten zurückgezahlt werden kann. In diesen Fällen kann oftmals eine temporäre finanzielle Überlastung verhindert werden und die Ratenzahlungsvereinbarung als erfolgreich angesehen werden.

Karitative Hilfsorganisationen melden allerdings auch, dass ein großer Teil ihrer eigenen Klient:innen nicht über finanzielle Mittel verfüge, die eine Abdeckung von Energiekosten über die bereits laufenden Kosten – in der Regel sind damit aktuelle Teilzahlungsbeträge für Strom gemeint – ermöglichen. Gerade in Zeiten einer Energiekrise mit (sehr) hohen Energiepreisen stellen somit bereits die laufenden Teilbeträge große, und manchmal unüberwindbare finanzielle Herausforderungen für betroffene Haushalte dar, wobei auch mitberücksichtigt werden muss, dass Stromkosten in der Regel nicht den Großteil der Energiekosten eines einkommensarmen Haushalts

ausmachen.<sup>6</sup> Im Ergebnis folgern karitative Hilfsorganisationen daher, dass viele einkommensarme Haushalte selbst mit Ratenzahlungsvereinbarungen finanziell rasch an ihre finanziellen Grenzen stoßen, sogar dann, wenn die Höhe der einzelnen Rate im Verhältnis zur gesamten Nachforderung gering erscheinen mag (z.B. unter 100 Euro/Rate).

Laut karitativen Vereinen informieren Energieversorgungsunternehmen auf ausreichende Weise über das Recht auf Ratenzahlungsvereinbarungen, wobei unternehmensspezifische Unterschiede betreffend die Bereitschaft zum Abschluss solcher Vereinbarungen festzustellen sind. Besonders positiv bewertet werden jene Energieversorgungsunternehmen, die Ombudsstellen eingerichtet haben, um individuelle Lösungen für einkommensschwache Haushalte anbieten zu können. Insbesondere ermöglichen diese Ombudsstellen, dass durch besonders geschultes Personal, insbesondere mit Ausbildungen im Bereich der Sozialarbeit, erfolgsversprechende Vereinbarungen zwischen dem Unternehmen und den Klient:innen zu beiderseitigem Vorteil in persönlichen Gesprächen abgeschlossen werden können und somit ausstehende Nachforderungen auch öfter und rascher beglichen werden können. Andererseits wird öfter aber auch berichtet, dass kleine Energieversorgungsunternehmen schwieriger zu erreichen wären, um Ratenzahlungen zu vereinbaren und dies insbesondere dann, wenn es auch sprachliche Herausforderungen von Seiten der Klient:innen zu überwinden gilt. Die Angaben von karitativen Vereinen deuten somit auch darauf hin, dass unternehmenspolitische Entscheidungen das Entgegenkommen bei einem Antrag auf Ratenzahlungsvereinbarung nach wie vor stark beeinflussen.

Darüber hinaus ist angemerkt worden, dass es nicht immer von Seiten der Energieversorgungsunternehmen ermöglicht wird, Ratenzahlungsvereinbarungen über den Zeitraum von 12 Monaten (12 Monatsraten) oder darüber hinaus (bis zu 18 Monate) abzuschließen, sodass einzelne Raten über kürzere Zeiträume größere finanzielle Herausforderungen darstellen und in vielen Fällen nicht bedient werden könnten. Gerade in Zeiten hoher Energiepreise, wo bereits laufende Energierechnungen, also insbesondere Teilbetragszahlungen für Strom, sehr große Geldbeträge für betroffene Haushalte darstellen, treffe es zu, dass Ratenzahlungsvereinbarungen gemäß § 82 Abs. 2a EIWOG für diese Haushalte keine gangbare Lösung böten und, wenn überhaupt abgeschlossen, oft vorzeitig beendet werden müssten. Ebenso stellen anfallenden Zinsbeträge zusätzliche finanzielle Herausforderungen dar, die die Bedienung der Raten in voller Höhe erschweren. Positiv wird angemerkt, dass Konditionen der Ratenzahlungsvereinbarungen Verhandlungssache sind und dementsprechend auch zum Vorteil der Klient:innen ausgestaltet werden können. Diese würden dann zumindest solange gewährt, solange eine regelmäßige Begleichung der Raten in voller Höhe erfolgt.

Neben diesen Einschränkungen regen karitative Hilfsorganisationen eine Ausweitung der Regelung auf Endabrechnungen, z.B. bei einem Lieferantenwechsel oder Beendigung des Vertragsverhältnisses, an. Ebenso ist eine Ausdehnung der Regelung auf Wärme, also insbesondere auf die Sektoren Gas und Fernwärme, begrüßenswert, da hier ebenfalls dieselben Herausforderungen bestehen. Dies zeigt sich insbesondere in Fällen von Mehrfachverträgen mit Energieversorgungsunternehmen, wo die Stromkosten lediglich einen Teil der Gesamtkosten (Wärme, Wasser, etc...) ausmachen. In einigen Fällen könnten so oftmals vorausgehende Abschaltungen von Gas und Fernwärme vermieden und damit ein Umstieg auf noch kostspieligere Wärme aus Strom verhindert werden.

---

<sup>6</sup> Oftmals sind Wärmekosten, also Gaskosten oder Kosten für Fernwärme, jene Energiekosten, die Haushalte mit Abstand mehr belasten.

#### 4.4 Ergebnisse einer Bevölkerungsumfrage

Die E-Control beauftragte eine repräsentative Umfrage um Bekanntheitsgrad sowie Inanspruchnahme von Ratenzahlungen gemäß § 82 Abs. 2a EIWOG 2010 unter der österreichischen Wohnbevölkerung ab 18 Jahren zu erfassen. Dabei wurden rund 1.000 Personen in persönlichen und Online-Interviews im Oktober 2023 befragt, inwieweit sie selbst hohe Nachzahlungen aus Jahresabrechnungen für Strom zu leisten hatten und von der Möglichkeit einer Ratenzahlung wussten bzw. davon Gebrauch machten. Falls eine befragte Person eine solche Ratenzahlungsvereinbarung abgeschlossen hatte, wurde noch nach deren Eigenschaften wie Laufzeit, Verzinsung, Kosten und vorzeitiger Auflösung gefragt. Den Befragten wurde auch die Möglichkeit eingeräumt, ihre Ratenzahlung nach mehreren Kriterien zu bewerten (vgl. Abbildung 5). Von den 1.000 Befragten waren 85% alleine oder gemeinsam mit anderen Haushaltsmitgliedern für Entscheidungen betreffend Energiefragen zuständig; 15% waren dies nicht.

Die Ergebnisse zeigten, dass etwas mehr als ein Viertel der Befragten (28%) angab, bei der Strom-Jahresabrechnung eine hohe Nachforderung erhalten zu haben. In Wien, Niederösterreich und dem Burgenland war dies noch etwas häufiger der Fall. Rund 10% der Befragten gaben an, eine Ratenzahlungsvereinbarung bereits selbst abgeschlossen zu haben. Dies war insbesondere häufiger in Wien der Fall. Personen mit formal niedriger Ausbildung und niedrigem Einkommen waren überrepräsentiert.

Die meisten dieser Ratenzahlungsvereinbarungen sahen gemäß den Angaben der Befragten Laufzeiten zwischen 6 und 12 Monate vor, die Durchschnittsdauer einer Ratenzahlung lag etwas über 7 Monaten. Rund ein Viertel (28%) der Befragten gab weiters an, keine Zinsen für die Ratenzahlung zu bezahlen. Allerdings erwähnte die Hälfte der Befragten, Zinsen in Höhe von 10% p.a. bezahlen zu müssen. Eine Frage nach den zusätzlichen Kosten zeigte, dass mehr als ein Viertel der Befragten keine Zusatzkosten vermerkte. 16% der befragten Personen erwähnten auch zusätzliche Kosten von unter 100 Euro, und 17% Zusatzkosten von über 100 Euro, wobei der größte Anteil (41%) die Frage nach Zusatzkosten nicht beantworten konnte. Gerade hier wurde deutlich, dass viele Befragten wohl ein weiteres Bild von Ratenzahlungen im Sinne hatten, als es § 82 Abs. 2a EIWOG 2010 vorsieht. Zu vorzeitigen Rückzahlungen kam es nach Angaben der Befragten in ca. 20% der Fälle.

Die Bewertungen der einzelnen Aspekte der Ratenzahlungsvereinbarung fielen positiv aus. Dabei wurden Wahrnehmungen zur Informationsbereitstellung, Einfachheit des Abschlusses, Verständlichkeit der Konditionen, finanzielle Entlastung, Leistbarkeit der Raten und Beendigungsmodalitäten erhoben. Rund 60% der Befragten, die solche Ratenzahlungsvereinbarungen abschlossen (das war ca. jede zehnte Person), bewerteten die einzelnen Aspekte mit den Noten „Sehr gut“ und „Gut“ auf der fünfstufigen Notenskala. Ausnahme hier war der Aspekt der Informationsbereitstellung, welcher nur von 45% als zumindest „gut“ bewertet wurde.

Abbildung 5 Fragebogen der repräsentativen Bevölkerungsumfrage zur Möglichkeit der Ratenzahlung nach § 82 Abs. 2a EIWOG 2010

### Fragebogen

Gemäß §82 Abs. 2a EIWOG 2010 haben Verbraucher:innen ein Recht auf eine Ratenzahlung über Nachforderungen aus Strom-Jahresabrechnungen beim Stromlieferanten und/oder Netzbetreiber. Die E-Control muss die soziale Treffsicherheit dieser Bestimmung evaluieren und tut dies unter anderem damit, die allgemeine Bevölkerung nach der Bekanntheit und Inanspruchnahme solcher Ratenzahlungsvereinbarungen zu fragen.

- 1) Wenn Sie an Ihre letzte Stromjahresabrechnung denken. Hatten Sie damals eine ...
  - a. hohe Nachzahlung zu zahlen?
  - b. ein größeres Guthaben ausbezahlt bekommen?
  - c. nichts davon: meine monatlichen Teilbeträge kamen ziemlich genau auf den Rechnungsbetrag.
  - d. weiß nicht
- 2) Seit Februar 2022 gibt es für Verbraucher:innen die Möglichkeit bei hohen Nachzahlungen bei Stromjahresabrechnung eine Ratenzahlungsvereinbarung mit dem Stromlieferanten abzuschließen, dies haben auch einige Kund:innen in Anspruch genommen. Kennen Sie dieses Recht auf Ratenzahlungsvereinbarung?
  - a. Ja, kenne ich und habe ich schon in Anspruch genommen
  - b. Ja, kenne ich und habe es aber noch nicht in Anspruch genommen bzw. nicht gebraucht
  - c. Nein, kenne ich nicht
- 3) Falls bereits in Anspruch genommen: Wie sah die Ratenzahlungsvereinbarung aus?
  - a. Anzahl der Raten (Laufzeit): 0 - 24
  - b. Verrechnete Zinsen: 0,0 – 99,9
  - c. Zusätzliche Kosten: 0 – 99.999
- 4) Falls bereits in Anspruch genommen: Wurde die Ratenzahlungsvereinbarung vorzeitig aufgelöst?
  - a. Ja, durch vorzeitige Bezahlung des gesamten Betrages durch mich
  - b. Ja, durch Auflösung seitens des Unternehmens. Warum:
  - c. Nein
- 5) Falls bereits in Anspruch genommen: Wie beurteilen Sie die folgenden Aspekte dieser Ratenzahlungsvereinbarung (Notensystem):
  - a. Weitere Informationen des Stromlieferanten über diese Möglichkeit vor dem Abschluss der Vereinbarung
  - b. Einfachheit des Abschlusses der Vereinbarung
  - c. Verständlichkeit der Konditionen der Vereinbarung:
  - d. Finanzielle Entlastung durch die Vereinbarung
  - e. Leistbarkeit der einzelnen Raten:
  - f. Beendigung der Ratenzahlungsvereinbarung

Wer ist in Ihrem Haushalt für das Thema Energie zuständig, befasst sich also mit Entscheidungen im Energiebereich, Jahresabrechnungen etc.?

Ich ausschließlich

Ich mit jemand anderem gemeinsam

Jemand anderer

## 5. Beurteilung

Durch die Ratenzahlungs-Verordnung der E-Control sind wesentliche Kriterien der Ausgestaltung von Ratenzahlungsvereinbarungen gemäß § 82 Abs. 2a EIWOG 2010 näher bestimmt und dadurch vergleich- und beurteilbar geworden. Die umfassende Beurteilung sah sowohl die Erhebung statistischer Daten zu Ratenzahlungsvereinbarungen von Strom-Netzbetreibern und Strom-Lieferanten vor. Gemeinsam mit Informationen von sozialen Hilfsorganisationen lässt sich nicht nur der Bedarf oder Wunsch nach solchen Ratenzahlungsvereinbarungen, sondern auch deren zentralen Inhalte- und vor allem auch deren Zielgruppe – besser erfassen.

Die **Nachfrage**, entweder als Notwendigkeit oder Wunsch, von Haushalten nach einer Ratenzahlungsvereinbarung bezüglich einer Nachforderung aus einer Jahresabrechnung ist in Österreich gegeben, **konzentriert sich aber deutlich im Osten des Landes**. Solch eine Nachfrage kann nur dann entstehen, wenn überhaupt (hohe) Nachforderungen aus Jahresabrechnungen resultieren. Dies kann – neben offensichtlichen finanziellen Notwendigkeiten – aber auch das Ergebnis eines (deutlich) höheren Stromverbrauchs im Abrechnungsjahr, gestiegener Strompreise oder Netzentgelte, zu niedrig angesetzter Abschlagszahlungen (Teilbetragszahlungen) oder (vorübergehend) unzutreffenden Einstufungen oder Ermittlung des (voraussichtlichen) Jahresverbrauchs der Haushalte sein. Gemessen an den ca. 4 Millionen Haushalten in Österreich (und deren mehr als 5 Millionen Zählpunkten) wird festgehalten, dass ca. **2 % der Haushalte** von dem Recht auf Ratenzahlung über die Nachforderung aus einer Jahresabrechnung im Jahr 2023 Gebrauch gemacht haben.<sup>7</sup>

Gerade im Jahr 2023 war nicht auszuschließen, dass Nachforderungen insbesondere aufgrund gestiegener Strompreise entstanden, die erst in der Jahresabrechnung schlagend wurden. So erweist sich das Recht auf eine Ratenzahlung über die Nachforderung auch als eine Art nachträgliches Korrektiv falls von Seiten der Strom-Lieferanten Strompreiserhöhungen nicht auch zeitgleich in höhere Teilbetragszahlungen umgelegt worden sind. Nichtsdestotrotz bleibt zu eruieren, warum es ein solch deutliches Ost-West Gefälle bei der Nachfrage und den Abschlüssen von Ratenzahlungsvereinbarungen gab. Mögliche Erklärungen dazu liegen zum einem in der schlechteren sozialen Lage vieler Haushalte in insbesondere Wien, was Statistiken zur Armutsgefährdung<sup>8</sup> und zu Mindestsicherung und Sozialleistungen<sup>9</sup> eindeutig belegen. Zum anderen mögen sie auch das Resultat eines Preisgefälles bei Strom sein, welcher im Osten oftmals teurer war als in anderen Bundesländern.

Aus der leicht steigenden Tendenz der Anzahl der Anträge und Abschlüsse solcher Vereinbarungen im ersten Halbjahr des Jahres 2023 lässt sich aber nicht schließen, dass Abschlüsse solcher Ratenzahlungsvereinbarungen im Laufe des Jahres immer dringlicher wurden. Ebenso geben

---

<sup>7</sup> Zum Vergleich: im Jahr 2023 wurden insgesamt ca. 32.000 Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten, oftmals also aufgrund von Nichtzahlung offener Forderungen, verzeichnet. Dies entspricht einer Abschalttrate von ca. 0,62% gemessen an Haushalts-Zählpunkten. Im Jahr 2022 betrug die Abschalttrate 0,44%. Aufgrund fehlender Vergleichszahlen und der Überlappung mit anderen Unterstützungsmaßnahmen in den Vorjahren, insbesondere auch während der Corona-Pandemie oder des freiwilligen Abschaltverzichts der Energieversorgungsunternehmen in Härtefällen, können hier somit keine evidenzbasierten Aussagen getroffen werden, inwieweit Ratenzahlungsvereinbarungen Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten hintanhielten.

<sup>8</sup> Vgl. <https://www.statistik.at/statistiken/bevoelkerung-und-soziales/einkommen-und-soziale-lage/armut> und insbesondere [https://www.statistik.at/fileadmin/pages/338/Tabellenband\\_EUSILC\\_2022.pdf](https://www.statistik.at/fileadmin/pages/338/Tabellenband_EUSILC_2022.pdf) (letzter Zugriff: 19.02.2024).

<sup>9</sup> Vgl. <https://www.statistik.at/statistiken/bevoelkerung-und-soziales/sozialleistungen/mindestsicherung-und-sozialhilfe> (letzter Zugriff: 19.02.2024).

weder niedrigere noch 100-prozentige Abschlussraten von Ratenzahlungsvereinbarungen Anlass zur Beunruhigung zu diesem Zeitpunkt. Allerdings ergibt sich daraus ein **anhaltender Bedarf, Energieversorgungsunternehmen auf ihre Meldepflichten hinzuweisen**, damit sie ihre hausinternen Datensysteme den rechtlichen Anforderungen anpassen und vollständige und korrekte Datenmeldungen erfolgen.

Aus den Angaben zur durchschnittlichen Höhe der ausstehenden Forderungen aus Jahresabrechnungen lässt sich auch die finanzielle Belastung besser ableiten, die manche Haushalte durch eine Nachforderung aus einer Jahresabrechnung ausgesetzt waren bzw. generell sind. Die daraus resultierenden Summen an ausstehenden Forderungen werden auch die Energieunternehmen selbst wirtschaftlich spüren. Daraus ergibt sich nicht nur die Sinnhaftigkeit der gesetzlichen Regelung für beide Seiten, sondern auch ein **Handlungsbedarf bei Energieversorgungsunternehmen**, die monatlichen Teilbeträge genauer zu bemessen und gegebenenfalls auch unterjährig anzupassen, insbesondere natürlich bei Energiepreiserhöhungen. Alternativ dazu bietet aber auch die Einführung einer **Monatsabrechnung** oder die einfache Verfügbarkeit einer monatlichen Strom- und Verbrauchskosteninformationen zeitnahe Handlungsimpulse. Indirekt schafft dies Möglichkeiten, steigende Stromkosten schneller zu erkennen und zu bewältigen – was wiederum die allgemeine Leistbarkeit von Strom positiv beeinflusst. Diese zeitnahe Information wird auch von karitativen Hilfsorganisationen als essentiell angesehen, um betroffenen Haushalten rascher vermitteln zu können, dass höhere Stromkosten anfallen werden und diese dann notwendige Vorkehrungen treffen können.

Für derzeitige Ratenzahlungsvereinbarungen nach § 82 Abs. 2a EIWOG 2010 kann weiters festgehalten werden, dass der Großteil der Lieferanten (noch) von einer Verzinsung absieht, inklusive einige der größten Lieferanten des Landes. Dadurch entstehen den Verbraucher:innen keine Mehrkosten durch die Ratenzahlungsvereinbarung. Da dies aber nicht zwingend durch das Gesetz vorgeschrieben ist, bleibt abzuwarten, inwieweit Energieversorgungsunternehmen nicht gerade in einem steigenden Zinsumfeld ihren weitgehenden Verzicht auf diese Einnahmen aufrechterhalten. Die Annahme liegt nahe, dass die Unternehmen, die ihnen dadurch entstehenden **Kosten früher oder später an die Haushalte** und Nicht-Haushalte weitergeben werden. Dies kann allerdings auch andere Art und Weise erfolgen.

Betreffend die soziale Treffsicherheit können die Daten der Strom-Netzbetreiber und Strom-Lieferanten nur wenig Aufschluss geben, da **sozio-ökonomische Eigenschaften der Haushalte** den Vertragsparteien weitgehend **unbekannt** sind. Die im Vergleich zu anderen Bundesländern hohe Nachfrage von Ratenzahlungsvereinbarungen im Osten Österreichs überlagert, zumindest geografisch, auch soziale Bedürftigkeit andernorts. Das könnte ein Indiz dafür sein, dass solche Ratenzahlungsvereinbarungen doch vermehrt von Haushalten in finanziell herausfordernden Situationen in Anspruch genommen werden. Allerdings erwähnen karitative Hilfsorganisationen oft, dass dieses Recht auf Ratenzahlungsvereinbarungen unter ihren Klient:innen selbst weitgehend unbekannt sei und erst auf Nachfrage in der Betreuung weiter in Betracht gezogen würde. Dies erscheint wiederum ein Indiz dafür, dass diese Ratenzahlungsvereinbarungen von anderen Haushalten in Anspruch genommen werden, eventuell gerade jenen, die noch über ausreichende finanzielle Mittel verfügen und keine karitativen Hilfsorganisationen aufsuchen.

Hohe Abschlussraten sprechen generell dafür, dass – sofern die Angaben zu Anträgen bereits korrekt aufgezeichnet werden konnten – es sich um eine **leicht zugängliche gesetzliche Bestimmung** handelt, und damit auch sozial bedürftigeren Haushalten eher zur Verfügung steht. Aussagen karitativer Hilfsorganisationen bestätigen vielerorts die Niederschwelligkeit dieser Ratenzahlungsvereinbarungen aufgrund des Rechts in § 82 Abs. 2a EIWOG 2010. Sie weisen aber auch im selben Atemzug darauf hin, dass dies nicht bei allen Energieversorgungsunternehmen gleichermaßen der Fall sei.

Vorzeitige Auflösungen von Ratenzahlungen, insbesondere bei sehr geringer oder keiner Verzinsung, sprechen allerdings eher dafür, dass selbst Ratenzahlungsvereinbarungen oftmals von Haushalten nicht eingehalten werden könnten. Dies würde wiederum ein Indiz darstellen, dass die gesetzliche Bestimmung **nicht ausreicht**, die aus der Nachforderung entstandene finanzielle Belastung abzufedern.

## 6. Schlussfolgerung

Die Beurteilung und Evaluation in Hinblick auf die soziale Treffsicherheit der Ratenzahlungsvereinbarungen gemäß § 82 Abs. 2a EIWOG zeigt:

- Ungefähr **2 % der Haushalte** machen von dem Recht auf Ratenzahlung über die Nachforderung aus einer Strom-Jahresabrechnung im Jahr 2023 Gebrauch. Damit zeigt sich der eindeutige Bedarf an einem Instrument, solche Strom-Jahresabrechnungen einfacher begleichen zu können.
- Ratenzahlungsvereinbarungen stellen in zahlreichen Fällen eine **gangbare Lösung** dar, insbesondere wohl dann, wenn die Höhe der Nachforderung groß aber über einen längeren Zeitraum für den einzelnen Haushalt noch bewältigbar erscheint. Dies trifft wohl am ehesten auf die „untere Mittelschicht“ Österreichs zu, weniger aber auf Haushalte an oder unter der Armutsgefährdungsgrenze, einkommensschwache oder energiearme Haushalte.
- Zahlreiche vorzeitige Auflösungen, legen allerdings auch den Schluss nahe, dass **Ratenzahlungsvereinbarungen nicht ausreichen**, um die einkommensschwächsten Haushalte zu entlasten. Dies bestätigen auch die Erfahrungsberichte einiger karitativer Hilfsorganisationen, die zeigen, dass einkommensschwache Haushalte oftmals schon mit laufenden Energiekosten überfordert sind.
- Bisherige Erfahrungen von karitativen Hilfsorganisationen zeigen, dass Ratenzahlungsvereinbarungen in vielen Fällen eine Lösung für hohe Nachforderungen darstellen können. Dies ist insbesondere für jene Haushalte der Fall, die vor finanziellen Herausforderungen stehen, diese aber dank diverser Unterstützungsleistungen (z.B. Beratung, Vermittlung zwischen Klient:innen und Energieversorgungsunternehmen, Unterstützung bei der Antragsstellung auf staatliche Unterstützungsleistungen, etc...) von karitativen Hilfsorganisationen bewältigen können. Sie zeigen aber auch, dass diese für besonders einkommensschwache Haushalte oft leider keine solche Lösung sind, da dort selbst für geringe monatliche Raten das Geld oft nicht vorhanden ist.
- **Potenziell steigende Kreditzinsen auf Ratenzahlungsvereinbarungen** können nur mit einer Änderung des Gesetzes eingebremst werden. Werden Ratenzahlungsvereinbarungen (zu) teuer, verlieren sie deren (wirtschaftliche) Attraktivität und Nutzen für betroffene, insbesondere einkommensschwache, Haushalte. Der Begutachtungsentwurf EIWG sieht so eine Regelung bereits vor.
- Ratenzahlungsvereinbarungen verdeutlichen auch, dass **alternative Lösungen** – wie Monatsrechnungen, monatliche Stromkosten- und Verbrauchsinformationen oder Ähnliches – dabei unterstützen, die Zahlungsfähigkeit von Haushalten aufrechtzuerhalten, da diese zeitnahe Handlungsmöglichkeiten zulassen.
- Eine **umfangreichere Beurteilung der sozialen Treffsicherheit** der Regelung kann erst durch noch **mehr Informationen** über die beteiligten Haushalte erfolgen. Da diese aber nicht den Energieversorgungsunternehmen zur Verfügung stehen, ist die Evaluation auf Informationen aus anderen Quellen – insbesondere soziale Hilfsorganisationen – angewiesen, da Erhebungen unter den Haushalten selbst aufgrund der geringen statistischen Verbreitung und anderen Erschwernissen in der Auffindung mit enormen Suchkosten verbunden wären.