

„ UNSERE ENERGIE  
STEHT AN IHRER  
SEITE. „

Dieser Bericht wurde als  
barrierefreies PDF erstellt und ist somit  
für alle Nutzer:innen, einschließlich  
Menschen mit Beeinträchtigungen, zugänglich.

# INHALT

|           |  |    |           |
|-----------|--|----|-----------|
| <b>1</b>  | <b>Zusammenfassung</b>   |    |           |
| <b>2</b>  | <b>Kund:innenservice</b>   |    |           |
| 2.1       | Anfragen und Beschwerden bei Energieunternehmen                        | 8  |           |
| 2.2       | Anfragen und Beschwerden bei der E-Control                             | 9  |           |
| 2.3       | Schlichtungsverfahren  | 11 |           |
| 2.4       | Servicequalität der Lieferanten und Netzbetreiber                      | 13 |           |
| 2.5       | Kommerzielle Qualität der Netzbetreiber                                | 14 |           |
| <b>3</b>  | <b>Besondere Schutzmaßnahmen bei Strom und Gas</b>                     |    |           |
| 3.1       | Gerichtliche Entscheidungen bei strittigen Energierechtsfragen         | 17 |           |
| 3.2       | Recht auf Ratenzahlungsvereinbarungen im Strombereich                  | 17 |           |
| 3.3       | Vertragsauflösungen  | 18 |           |
| 3.4       | Grundversorgung  | 19 |           |
| 3.5       | Zahlungsschwierigkeiten  | 20 |           |
| 3.6       | Energiearmut   | 22 |           |
| 3.7       | Befreiungen von Erneuerbaren-Förderkosten                              | 24 |           |
| <b>5</b>  | <b>Konsument:innen in der Energiewende</b>                             |    | <b>26</b> |
| 4.1       | Eigenerzeugung   | 26 |           |
| 4.2       | Energiegemeinschaften  | 27 |           |
| 4.3       | Batteriespeicher   | 28 |           |
| 4.4       | Rückgang bei Gaszählpunkten  | 29 |           |
| 4.5       | Wärmepumpeneinsatz und -absatz 2024                                    | 29 |           |
| 4.6       | Elektromobilität   | 30 |           |
| 4.7       | Flexibler Stromverbrauch bei Haushalten                                | 30 |           |
| <b>17</b> | <b>Preise</b>  |    | <b>33</b> |
| <b>6</b>  | <b>Entwicklungen am Markt für Konsument:innen</b>                      |    | <b>38</b> |
| 6.1       | Dynamische Produkte und (Fremd)Steuerung von Großgeräten in Haushalten | 38 |           |
| 6.2       | Solidarische Energiegemeinschaften                                     | 39 |           |
| <b>7</b>  | <b>Schlussfolgerungen</b>  |    | <b>41</b> |

„ZUSAMMEN-  
FASSUNG“

# 1 ZUSAMMENFASSUNG

Konsument:innen waren 2024 auf dem Strom- und Gasmarkt bereits bekannt, aber auch neuen Herausforderungen ausgesetzt, die eine sich im Wandel befindliche Energiewelt mit sich bringt. Der Konsument:innenschutzbericht 2025 versucht, dies anhand einer Beobachtung der Qualität des Kund:innen-services, der bestehenden Schutzmaßnahmen für (besonders schutzbedürftige) Konsument:innen sowie den wachsenden Beteiligungsmöglichkeiten und -notwendigkeiten für das Berichtsjahr 2024 sowie mit einem Ausblick auf das Jahr 2025 zu veranschaulichen.

Trotz eines spürbaren Rückgangs bei Anfragen, Beschwerden und Schlichtungsverfahren verharrten zentrale Kennzahlen des Kund:innenservice und der Servicequalität weit über dem Niveau vor den Krisen ab 2020. Während vorliegende Daten zur Qualität der Erbringung von Netzdienstleistungen durch die Verteilernetzbetreiber bei Strom und Gas auf eine Servicequalität hindeuteten, die weitgehend den rechtlichen Anforderungen gerecht wurde, sprachen tiefergehende Analysen dafür, dass es gerade in den Bereichen der Digitalisierung bei vielen Energieversorgungsunternehmen noch viel Luft nach oben bei der Verwendung der durch Smart Meter und Co. geschaffenen neuen Daten und weiteren Möglichkeiten gab. Viele Strom-Unternehmen bedienten sich nach wie vor standardisierter Verbrauchswerte bei der Abrechnung der Verbräuche ihrer Kund:innen, während im Gasbereich Verbräuche immer noch häufig rechnerisch ermittelt wurden, anstatt diese selbst oder durch die Kund:innen abzulesen.

Ab 2024 kamen wieder mehr und attraktivere Angebote auf den Strom- und Gasmarkt, die den Lieferantenwechsel befeuerten. Mit ein Grund dafür waren die anhaltend höheren Strom- und Gaspreise, die einen Wechsel des Anbieters noch attraktiver machten. Vermehrt zeigte sich auch, dass Energielieferanten auf Produkte mit zeitabhängigen Strompreisen setzten und dabei insbesondere dynamische Produkte mit stündlich wechselnden Strompreisen an erster Stelle auf deren Websites angeboten wurden. Starke Zunahmen bei Eigenerzeugung, Batteriespeicher und der Teilnahme an Energiegemeinschaften unterstrichen die anhaltende Entwicklung zum aktiveren Stromverbrauch.

Was zentrale Aspekte des Konsument:innenschutzes in den Bereichen Strom und Gas ab 1.1.2024 angeht, zeigten sich unterschiedliche Bilder. Zum einen sank die Nachfrage nach Ratenzahlungsvereinbarungen gegenüber dem Vorjahr leicht. Gestiegen war jedoch die Anzahl von Kund:innen unter Berufung auf die Grundversorgung – allerdings ausschließlich aufgrund von gesetzlichen Änderungen in Tirol und Vorarlberg. Dem stand eine in etwa gleich gebliebene Anzahl von Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten gegenüber. Daraus lässt sich zwar auf weiterhin bestehende Herausforderungen schließen, wobei die etablierte „Schutzkette“ bestehender Beratungsleistungen und -stellen, dem qualifizierten Mahnverfahren, Kündigungsschutz und Ratenzahlungsvereinbarungen viele Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten verhinderte. Insbesondere zeigten weitere Indikatoren zu Energiearmut

## 2 ZUSAMMENFASSUNG

deutlich höhere Prozentsätze von Energiearmut, nämlich zwischen 7,9% und 12,1% der Haushalte.

Das erste Halbjahr 2025 war insbesondere auch durch das Warten auf das Elektrizitäts-Wirtschaftsgesetz geprägt. Aus Konsument:innensicht drängten

sich dabei vor allem Vorschläge für Regelungen zu Preisänderungen, der Aufangversorgung, einem gestützten Preis für einkommensschwache Haushalte und vielfältige Beteiligungsmöglichkeiten in den Vordergrund.

“KUND:INNEN-SERVICE”

## 2 KUND:INNENSERVICE

Gutes Service sticht am Beginn des Konsument:innenschutzes insbesondere dadurch hervor, dass Fragen von Kund:innen rasch und kompetent von gut erreichbaren Energieversorgungsunternehmen beantwortet werden. Ansprüche an die Qualität des Kund:innenservice bestehen ebenso bei Beschwerden, wobei hier noch zusätzlich die Rechte der Kund:innen auf sorgsame Beschwerdebehandlung einzuhalten sind. Weitere Aspekte des Kund:innenservice umfassen die rasche Bearbeitung und Erledigung von Anträgen, fristgerechte Rechnungslegung, die Bereitstellung verständlicher Informationen betreffend die Darstellung der Rechte (und Pflichten) zwischen Kund:innen und Energieversorgungsunternehmen oder auch nur die Einhaltung von Terminen. Bei Netzbetreibern macht die Erfüllung von rechtlichen Anforderungen an spezifische Dienstleistungen im Umgang mit den Kund:innen deren kommerzielle Qualität bei Strom und bei Gas aus.

### 2.1 Anfragen und Beschwerden bei Energieunternehmen

Verteilernetzbetreiber und Energieversorger hatten 2024 rund 8,2 Millionen Anfragen in Strom und 1,9 Millionen Anfragen in Gas erhalten. Gemäß Meldungen nach den Monitoring-Verordnungen für Strom (EMO-VO 2017) und Gas (GMO-VO 2017) sind damit die Anzahl an Anfragen rückläufig, nachdem sie zwei Jahre in Folge deutlich angestiegen waren. Nach wie vor liegen deutlich mehr Anfragen als Zählpunkte vor, was wiederum bedeutet, dass statistisch betrachtet jeder

einzelne Haushalt mehr als eine Anfrage pro Jahr an ein Energieversorgungsunternehmen adressierte. Durchschnittliche Bearbeitungszeiten variierten nach wie vor sehr stark zwischen den Unternehmen und betragen sehr häufig einen Tag oder weniger bis hin zu über eine Woche. Diese Angaben sind mit Vorsicht zu genießen, da der Großteil der Anfragen telefonisch umgehend beantwortet werden konnte und Angaben zur durchschnittlichen Bearbeitungszeit längere Reaktionszeiten auf kompliziertere Anfragen nicht aufzeigen.

Konsument:innen haben auch 2025 viele Fragen an Energieversorgungsunternehmen. Bis inklusive Juni registrierten Stromlieferanten bereits 2,6 Millionen und Strom-Verteilernetzbetreiber 1 Million Anfragen. In Gas ist die Situation sehr ähnlich mit 600.000 Anfragen bei Gasversorgern und 250.000 bei Gas-Verteilernetzbetreibern bis Juni 2025. Obwohl die Höhepunkte der Jahre 2022 und 2023 klar überschritten sind, hält damit ein Trend an, der verdeutlicht, dass – wahrscheinlich ausgelöst durch die Energiekrise und befeuert von der Energiewende – deutlich mehr Kontakt zwischen Haushalten und Energieversorgungsunternehmen stattfand.

Bei den gemeldeten Beschwerden zeigte sich allerdings kein solcher Anstieg. Im Jahr 2024 registrierten Verteilernetzbetreiber und Energieversorger auch weniger Beschwerden als im Vorjahr, nämlich 66.910 Beschwerden betreffend Strombelange und 15.580 betreffend Gasbelange (2023: 76.388 Beschwerden bei Strom und 19.631 bei Gas). Bis Juni 2025 meldeten Stromlieferanten 22.000, Strom-Verteilernetzbetreiber 10.000, Gasversorger 4.200 und Gas-Verteilernetzbetreiber 2.200 Beschwerden. Diese im Verhältnis zur Kund:innen-

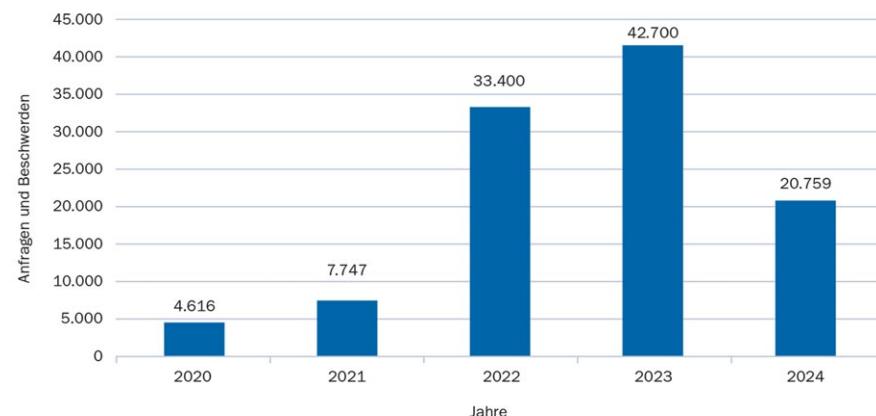
anzahl geringe Anzahl lieferte daher nach wie vor ein Indiz dafür, dass bereits das Kund:innenservice die meisten Anliegen der Konsument:innen zufriedenstellend beantworten konnte. Auch bei Beschwerden wurden 2024 generell durchschnittliche Bearbeitungszeiten von unter einer Woche von Energieversorgern und Netzbetreibern gemeldet. In einzelnen Fällen beliefen sich diese auf bis zu 2 Wochen, darunter auch jene von einzelnen sehr großen Unternehmen.

## 2.2 Anfragen und Beschwerden bei der E-Control

Durch zahlreiche telefonische und schriftliche Kontakte mit Konsument:innen erfährt die E-Control aus erster Hand, welche Frage- und Problemstellungen rund um die Strom- bzw. Gasversorgung gerade besonders akut sind. Als zentrale Informationsstelle für Verbraucher:innen leistet die E-Control dabei vor allem Aufklärungsarbeit und unterstützt beratend.

Insgesamt wurden 2024 genau 20.759 telefonische und schriftliche Anfragen und Beschwerden an die E-Control gerichtet und bearbeitet (2023: 42.681), das entspricht einem Rückgang von ca. 51 Prozent. Mit Stichtag 30.6.2025 wurden durch das Team der Beratungsstelle bereits insgesamt 7.391 Eingänge im Jahr 2025 bearbeitet. Damit sind die Anfrage- und Beschwerdezahlen für diesen Betrachtungszeitraum im Vergleich zu 2024 gesunken. Das „Vorkrisenniveau“ ist aber nicht erreicht (vgl. Abbildung 1).

**Anfragen und Beschwerden bei der Beratungsstelle der E-Control im Jahresverlauf**



**Abbildung 1**

Quelle: E-Control; Stand: 31.12.2024

Die Angebotslandschaft für Konsument:innen war ab dem Jahr 2024 wieder deutlich vielfältiger als in den Jahren zuvor (vgl. Abbildung 2). Ein Beratungsschwerpunkt lag deshalb auf der Information über neue Produkte. Hier bedient sich das Beratungsteam der E-Control des Tarifkalkulators und unterstützt Konsument:innen zum Beispiel dabei, einen Preisvergleich durchzuführen.

**Abbildung 2**

Quelle: E-Control; Stand: 31.12.2024

Aber auch Anfragen und Beschwerden zur Abrechnung nahmen einen großen Anteil an den Beratungskontakten ein. Die Beratungsstelle der E-Control wird häufig zu Rate gezogen, um sich über die Richtigkeit einer Abrechnung zu gewissern oder um sich vor einer anstehenden Entscheidung abzusichern. In den Gesprächen bzw. im schriftlichen Austausch wird dabei deutlich, dass die

Abrechnungen immer noch schwer verständlich sind. Es wird häufig die Höhe der Gesamtkosten bzw. einer Nachzahlung oder eines neuen Teilbetrags angezweifelt. Es ist vielen Konsument:innen aber nicht möglich, näher einzugrenzen, ob es zum Beispiel Unklarheiten über den vertraglich vereinbarten Energiepreis oder die verrechnete Verbrauchsmenge gibt.

Im Jahr 2024 wurden die verrechneten Strompreise noch durch den Stromkostenzuschuss gedämpft. Zudem waren einschlägige Abgaben, wie die Erneuerbaren-Förderkosten und die Elektrizitätsabgabe, entweder ganz ausgesetzt oder stark reduziert, um die allgemeine Belastung der Haushalte zu verringern. Im Jahr 2025 waren diese kostendämpfenden Effekte nicht mehr wirksam. Zusätzlich stiegen die verordneten Systemnutzungsentgelte für Strom und Gas. Besorgte Konsument:innen wandten sich an die Beratungsstelle, um Beschwerde über die höheren Kosten einzulegen.

## 2.2.1 UNKLARE KOMMUNIKATION UND MANGELNDES VERTRAUEN

Eine unklare Kommunikation des Energielieferanten führt Konsument:innen häufig dazu, sich an die Beratungsstelle zu wenden. Die Empfänger:innen wünschen sich, neben Aufklärung über Inhalte und Entscheidungshilfen, vor allem eine Absicherung. Die Preisschwankungen auf den Großhandelsmärkten der letzten Jahre bzw. der Umgang der Unternehmen mit diesen Marktverwerfungen hat das Vertrauen der Konsumentinnen und Konsumenten erschüttert. Dieser Verlust ist nur schwer wieder wettzumachen. Klare und transparente Kommunikation sowie exzellent geschulte Mitarbeiter:innen im Kund:innenservice sind extrem wichtige Bausteine und hier gibt es durchaus noch Luft nach oben bei einigen Unternehmen.

In den Jahren 2024 und 2025 wurden der Beratungsstelle immer wieder Informationsschreiben der Unternehmen vorgelegt, die an die Kund:innen übermittelt worden waren. Es wurde zum Beispiel ein neues Produkt angeboten oder eine Veränderung der vertraglichen Bedingungen kommuniziert. Viele dieser Schreiben sind unübersichtlich, sehr kompliziert formuliert und mitunter auch missverständlich. Auffällig ist dabei, dass die Konsument:innen berichten, dass sie die Kund:innenservices der Unternehmen direkt kontaktieren und keine ausreichende Auskunft erhalten.

Nachhaltige Verbesserungen des Vertrauensverhältnisses sind nur dann zu erreichen, wenn die Unternehmen den eigenen Kund:innenservices ausreichend Ressourcen zur Verfügung stellen und Kund:innenbeziehungen durch transparente und klare Kommunikation stärken.

### 2.3 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.

Die Schlichtungsstelle bearbeitete im Berichtsjahr 2024 insgesamt 1.394 Schlichtungsanträge (2023: 2.486 Schlichtungsanträge), davon 1.229 Schlichtungsanträge von Verbraucher:innen, und damit um etwa 44% weniger als im Vorjahr. Abbildung 3 zeigt die Entwicklung seit 2020 und damit, dass die Anzahl der Schlichtungsanträge nach wie vor deutlich über dem Vorkrisenniveau liegt.

Anzahl der Schlichtungsanträge im Jahresverlauf

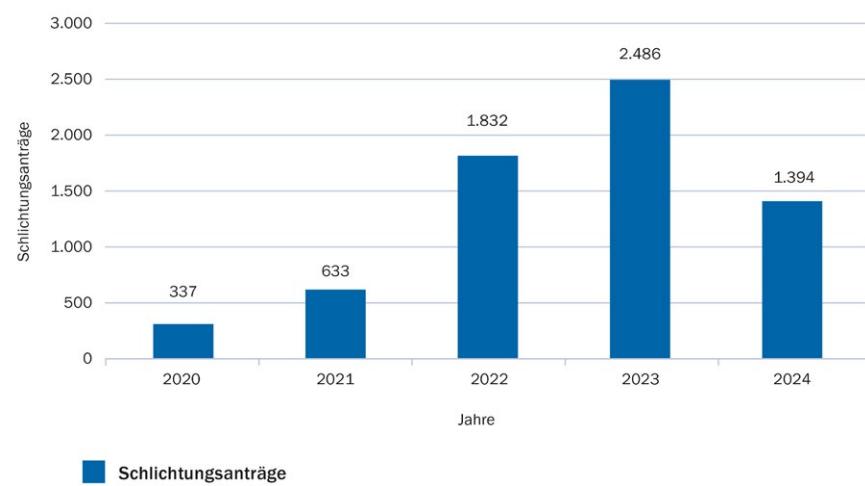


Abbildung 3

Quelle: E-Control; Stand: 31.12.2024

2025 gingen bis inklusive 30. 6. 2025 bisher 472 Anträge auf Streitschlichtung ein. Streitigkeiten bzw. Unklarheiten über die Abrechnung des Energielieferanten oder Netzbetreibers führten die meisten Beschwerdeführer:innen zur Schlichtungsstelle der E-Control (vgl. Abbildung 4).

#### Schlichtungsanträge einlangend 2024 bei Verbraucher:innen nach Eingabegrund

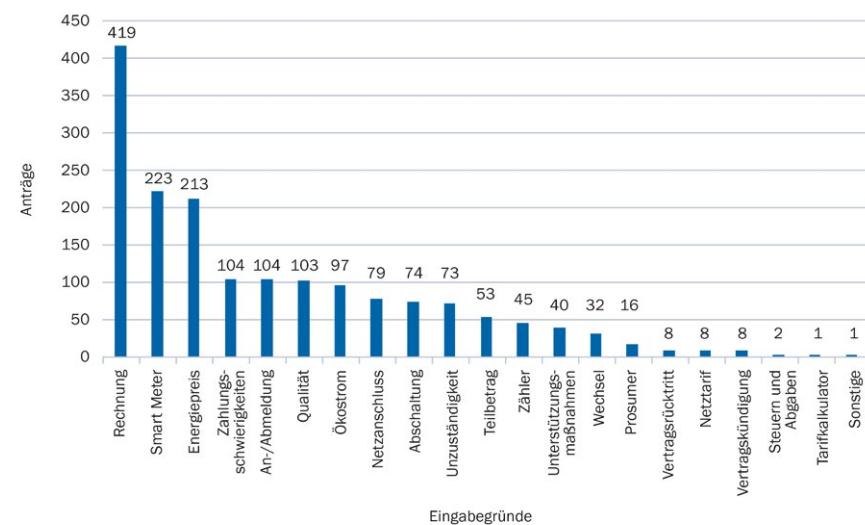


Abbildung 4

Quelle: E-Control; Stand: 31.12.2024

Dabei handelt es sich zumeist um Uneinigkeit über den tatsächlichen Energieverbrauch und/oder den vertraglich vereinbarten Energiepreis. Die mitunter schwere Erreichbarkeit der Unternehmen und die wachsende Komplexität der Problemstellungen machten die eigenständige Lösung unmöglich. Durch die Ausrollung der Smart Meter langten auch deutlich mehr Beschwerden über die lückenhafte Datenübertragung ein. Es häuften sich insbesondere Beschwerden über ausstehende Abrechnungen aufgrund fehlender Daten oder fehlende Tages- bzw. Viertelstundenverbrauchswerte für die unterjährige Verbrauchsabgrenzung bei Preisangepassungen.

Die Schlichtungsstelle leistete zusätzlich zur klassischen Vermittlung im Streitfall häufig auch umfassende Aufklärungsarbeit. Aus den Eingabegründen 2024 sind außerdem weitere Trends erkennbar. Anträge zum Thema Ökostrom umfassen zum Beispiel Streitigkeiten über die Abnahmevergütung oder die Mengen des selbsterzeugten Sonnenstroms, da die Zahl der Verbraucher:innen wächst, die nicht nur Konsument:innen, sondern auch Produzent:innen sind. Aufgrund der im Jahr 2024 immer noch höheren Energiepreise ist bei Streitigkeiten über die Abrechnung auch das Thema Zahlungsschwierigkeiten präsent.

Auch im Jahr 2025 spielen diese Themen bisher eine große Rolle. Im Kontext der Rechnungslegung sind bereits einige Streitfälle an die Schlichtungsstelle herangetragen worden, in denen eine rückwirkende Rechnungsaufrollung aufgrund einer Verbrauchsmengenkorrektur angestoßen wurde. Die Korrekturen reichen bis zu drei Jahren in die Vergangenheit. Die Korrekturen, unter anderem

Nachverrechnungen, werden in der Regel ohne jegliche begleitende Kommunikation übermittelt. Auch hier wird deutlich, dass eine klare und transparente Kommunikation und in diesem Fall eine gelebte Fehlerkultur keine hohe Priorität für viele Unternehmen hat und es hier großen Nachbesserungsbedarf gibt.

Zusätzlich ist in der Schlichtungsstelle zu bemerken, dass neue Formen der Partizipation, etwa durch das Gründen oder die Teilnahme an einer Energiegemeinschaft, auch Streitfälle in neuen Konstellationen zur Schlichtungsstelle bringen. Die Schlichtungsstelle kann Streitfälle zwischen dem Netzbetreiber, dem Lieferanten und den Teilnahmeberechtigten über den Restbezug (oder die Restabnahme) schlichten. Für die vertraglichen Verhältnisse innerhalb einer Energiegemeinschaft ist die Schlichtungsstelle nicht zuständig.

## 2.4 Servicequalität der Lieferanten und Netzbetreiber

Seit mehreren Jahren stellte die E-Control – ausgehend von 10 postulierten Forderungen an die Energiewirtschaft im Jahr 2022 – weitere interne und externe Untersuchungen an, um eine hohe Servicequalität der Lieferanten und Netzbetreiber sicherzustellen.

Dabei wurden Abfragen an Netzbetreiber und Stromlieferanten bzw. Gasversorger ausgesendet, um eine Reihe an Musterschreiben, die für die Kommunikation mit Kund:innen genutzt werden, zu untersuchen sowie um die Art der Zähler-

standsermittlung bei Jahres- und Endabrechnungen zu erfassen. Zusätzlich wurden wiederholt Websites und Online-Kundenportale der Unternehmen nach verschiedenen Kriterien, wie unter anderem die leichte Auffindbarkeit und Zugänglichkeit von Kontaktdata und wichtigen Informationen, untersucht (vgl. Konsument:innenschutzbericht 2024, Seiten 11ff.).

Diese Tätigkeiten wurden 2024 und 2025 adaptiert und mit neuen Schwerpunkten fortgesetzt. Besondere Aufmerksamkeit galt 2025 der Verbrauchsermittlung im Gasbereich sowie der Verwendung von Smart Meter-Daten im Strombereich.

Durch die mittlerweile fast vollständige Ausrollung von Smart Metern liegen im Strombereich überwiegend gemessene Verbrauchsdaten vor, die zu Zwecken der Verrechnung sowie Kund:innenkommunikation heranzuziehen sind. Die gemessenen Verbrauchsdaten ermöglichen eine korrekte Abrechnung und stichtagsgenaue Abgrenzungen des Verbrauchs, die bspw. für unterjährige Energiepreisanpassungen erforderlich sind. Im Strombereich ergab eine Abfrage unter 25 Stromlieferanten allerdings, dass zahlreiche Lieferanten nicht die tatsächlich gemessenen Verbrauchsdaten von Smart Meter-Kund:innen für die unterjährige Verbrauchsabgrenzung heranziehen, sondern stattdessen das Standardlastprofil zugrunde legen. Entsprechende Verfahren gegen die betroffenen Lieferanten werden geführt.

Im Gasbereich zeichnete sich bis heute das gleiche Bild wie in den Vorjahren ab: Jahresabrechnungen basierten überwiegend auf Verbrauchswerten, die von

den Netzbetreibern selbst vor Ort abgelesen wurden, während Verbrauchswerte für Endabrechnungen mehrheitlich rechnerisch ermittelt wurden und damit ungenauer waren. Laut den rückgemeldeten Daten basierte aber auch ein Teil der Endabrechnungen verstärkt auf Verbrauchswerten, die von Kund:innen selbst abgelesen wurden. Die Angaben der Unternehmen zeigten jedenfalls, dass sich Netzbetreiber unterschiedlich stark bemühten, an tatsächlich gemessene oder selbst abgelesene Verbrauchswerte zu gelangen.

In diesem Zusammenhang wurden heuer Initiativen der Netzbetreiber abgefragt, die darauf abzielen, die Anzahl an selbst abgelesenen Werten zu steigern. Hervorzuheben ist insbesondere ein Netzbetreiber, der ein entsprechendes Maßnahmenkonzept vorlegte, das u.a. den Fokus in der Kund:innenkommunikation künftig stärker auf die Möglichkeit der Selbstablesung legt. Zudem soll auf verschiedenen Kanälen, wie bspw. Newsletter, Magazinbeiträge und Social Media, das Bewusstsein für die Selbstablesung gestärkt werden. Auch ein Informationsblatt für Hausverwaltungen mit einem einfachen Überblick zur Selbstablesung ist geplant.

## 2.5 Kommerzielle Qualität der Netzbetreiber

Verordnungen zur Netzdienstleistungsqualität schreiben für Strom- und Gas-Verteilernetzbetreiber eine Reihe von Anforderungen an deren kommerzielle Qualität fest, die in mindestens 95% aller Fälle einzuhalten sind (vgl. END-VO 2012 und Gasnetzdienstleistungsqualitäts-Verordnung). Dazu zählen unter anderem kurze Reaktionszeiten auf Anfragen, Beschwerden und Anträge der Kund:innen, die Einhaltung von vereinbarten Terminen und Rechnungslegungsfristen. Ein daraus resultierendes hohes Niveau an Servicequalität ist, auf den Punkt gebracht, bei Strom- und Gasversorgungsunternehmen daher sogar Pflicht!

Tabelle 1 zeigt Kennzahlen der kommerziellen Qualität. Insgesamt betrachtet wurden 2024 weniger Nichterfüllungen von Anforderungen festgestellt als im Jahr zuvor – trotz Erweiterungen der Anforderungen im Bereich Netzanschluss bei Strom im Zuge der 2022 aufgetretenen Verzögerungen beim Anschluss von Stromerzeugungsanlagen. Hohe Erfüllungsgrade sprechen generell für hohe kommerzielle Qualität der österreichischen Strom- und Gas-Verteilernetzbetreiber. Trotzdem wurden z.B. ca. 200.000 Stromrechnungen verspätet gelegt. Weitere Details dazu finden sich in den Berichten zur kommerziellen Qualität der Verteilernetzbetreiber auf der Website der E-Control.

| Kennzahlen Anforderungen der kommerziellen Qualität 2024 |           |                       |           |                       |  |
|--|-----------|-----------------------|-----------|-----------------------|--|
| Kriterien der kommerziellen Qualität                     | Strom     |                       | Gas       |                       |  |
|  | Anzahl    | Erfüllungsgrad (in %) | Anzahl    | Erfüllungsgrad (in %) |  |
| Anfragen und Beschwerden                                 | 2.224.307 | 99                    | 536.829   | 100                   |  |
| Anträge Netzzutritt                                      | 143.954   | 99                    | 510       | 98                    |  |
| Angebote Netzzutritt                                     | 93.718    | 98                    | -         | -                     |  |
| Erteilungen von Betriebserlaubnis                        | 106.619   | 98                    | -         | -                     |  |
| Anträge Netzzugang                                       | 662.489   | 99                    | 52.979    | 100                   |  |
| Zählereinbauten  | 98.640    | 100                   | 4.728     | 99                    |  |
| Inbetriebnahmen von Messeinrichtungen                    | 81.299    | 99                    | 34.692    | 100                   |  |
| Rechnungslegung  | 9.954.505 | 98                    | 1.379.288 | 96                    |  |
| Rechnungskorrekturen                                     | 61.560    | 99                    | 23.644    | 98                    |  |
| Termineinhaltungen                                       | 516.171   | 98                    | 388.908   | 99                    |  |
| Abschaltungen  | 17.559    | 100                   | 552       | 100                   |  |

Tabelle 1

Quelle: E-Control; Stand: 31.8.2025

„BESONDERE  
SCHUTZMASS-  
NAHMEN BEI  
STROM UND GAS“

# 3 BESONDERE SCHUTZMASSNAHMEN BEI STROM UND GAS

## 3.1 Gerichtliche Entscheidungen bei strittigen Energierechtsfragen

Zur Frage des „gesetzlichen Preisänderungsrechts“ erging seitens des Obersten Gerichtshofs (OGH) eine wichtige Klarstellung zum aktuellen Rechtsbestand, insbesondere zu § 80 Abs 2a EIWOG 2010 (GZ 80b115/24f, 40b179/24p). Während der Gesetzgeber, wie aus den Gesetzesmaterialien hervorgeht, die Absicht hatte, ein solches „Preisänderungsrecht“ unter bestimmten Voraussetzungen zu schaffen, spiegelt sich, wie der OGH festhält, diese Absicht schlussendlich aber nicht im Gesetzestext wider. Ein „gesetzliches Preisänderungsrecht“ im Bereich der Energielieferverträge besteht daher derzeit nicht. Eine entsprechende Klausel in AGB, die darauf aber Bezug nahm, wurde vom OGH daher als nichtig beurteilt.

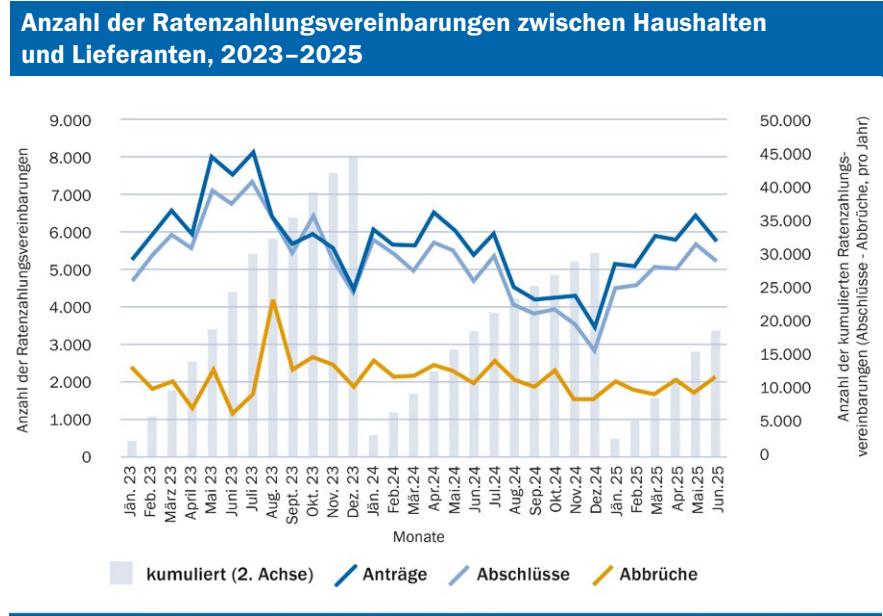
Auch das OLG Wien setzte sich in seinem Urteil zu 3R92/24g mit AGB-Klauseln in Energielieferverträgen auseinander und beurteilte hier Preisanpassungsklauseln von Strom- und Gaspreisen vor dem Hintergrund ihrer konkreten Anwendung als intransparent und damit ebenfalls nichtig. Das Urteil ist verfügbar auf <https://verbraucherrecht.at/evn-preiserhoehung-september2022>. Im Gefolge einer Entscheidung des LG Wiener Neustadt (18R88/24f) kam es weiters zu einer Einigung zwischen VKI und dem betreffenden Energielieferanten wegen mangelnder Information über Preiserhöhungen aufgrund von Indexanpassungen.<sup>1</sup>

## 3.2 Recht auf Ratenzahlungsvereinbarungen im Strombereich

Seit 2022 haben Kund:innen ein Recht auf eine Ratenzahlungsvereinbarung im Falle einer aus einer Strom-Jahresrechnung resultierenden Nachforderung. Eine erste umfassende Evaluierung durch die E-Control zu Beginn des Jahres 2023 zeigte einen eindeutigen Bedarf an einem solchen Instrument, das von ca. 2% der Haushalte in Anspruch genommen wurde.

Abbildung 5 veranschaulicht die monatliche Entwicklung von Ratenzahlungsvereinbarungen zwischen Haushalten und Stromlieferanten, da Letztere den Großteil der Rechnungen legen und damit auch die hauptsächlichen Ansprechpartner:innen für den Abschluss von Ratenzahlungen darstellen. Generell sind hohe Abschlussraten (Verhältnis aus Anträgen und Abschlüssen) von über 90% über den gesamten Zeitraum zu beobachten – was allerdings nicht über zum Teil deutliche Unterschiede in den Abschlussraten zwischen einzelnen Lieferanten hinwegtäuschen sollte. Zu frühzeitigen Abbrüchen solcher Vereinbarungen kam es in ca. 40% der Fälle, was darauf hinweist, dass es oftmals Schwierigkeiten gab, die monatlichen Raten fristgerecht und in voller Höhe zu begleichen. Für das Jahr 2024 lässt sich im Vergleich mit 2023 ein geringfügiger Rückgang an Nachfrage bzw. Bedarf an Ratenzahlungsvereinbarungen feststellen. Im ersten Halbjahr 2025 scheint sich ein solcher Trend allerdings nicht fortzusetzen. Mit ca. 55.000 Abschlüssen von Ratenzahlungsvereinbarungen im Jahr 2024 und

<sup>1</sup> <https://verbraucherrecht.at/musterprozess-evn102024>; letzter Aufruf am 10.09.2025.



weiteren ca. 30.000 im ersten Halbjahr 2025 zeigen diese Zahlen, dass nach wie vor ein großer Bedarf an solchen Vereinbarungen zur Begleichung (größter) Nachforderungen aus den Jahresabrechnungen der Lieferanten bestand.

Die Erfahrungen von karitativen Hilfsorganisationen zeigen ebenso, dass Ratenzahlungsvereinbarungen in vielen Fällen eine Lösung für hohe Nachforderungen darstellen können. Dies war insbesondere für jene Haushalte der Fall, die vor finanziellen Herausforderungen standen, diese aber dank diverser Unterstützungsleistungen (z.B. Beratung, Vermittlung zwischen Klient:innen und Energieversorgungsunternehmen ...) von karitativen Hilfsorganisationen bewältigt werden konnten. Für besonders einkommensschwache Haushalte stellten Ratenzahlungsvereinbarungen oft leider keine Lösung dar, da dort selbst für geringe monatliche Raten das Geld nicht vorhanden war und diese oftmals schon mit laufenden Energiekosten finanziell überfordert waren.

### 3.3 Vertragsauflösungen

Stromlieferanten und Gasversorger haben die Möglichkeit, Lieferverträge mit ihren Kund:innen aufzulösen. Generell besteht das Recht, Lieferverträge ohne Angabe von Gründen unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von acht Wochen zu beenden (vgl. § 76 Abs 1 EIWOG 2010 bzw. § 123 Abs 1 GWG 2011). Einige Lieferanten machten davon Gebrauch, meistens um etwaige Rechtsunsicherheiten betreffend die Möglichkeiten zu Preisänderungen in aufrechten Verträgen, insbesondere Preiserhöhungen, von Vornherein ausschließen zu können oder wenn sie bestimmte Produkte nicht weiter anbieten wollten. 2024 kam es zu rund 82.000 ordentlichen Kündigungen von Lieferverträgen mit Haushalten von

Seiten der Stromlieferanten, im ersten Halbjahr 2025 zu ca. 27.000 ordentlichen Kündigungen. Dies bedeutet einen deutlichen Rückgang gegenüber 2023, wo noch annähernd 300.000 solcher Kündigungen ausgesprochen wurden. Bei Gas wurden 2024 ungefähr 31.000 Lieferverträge von Seiten der Versorger so aufgelöst, im ersten Halbjahr 2025 war dies ca. 12.000 Mal der Fall.

### 3.4 Grundversorgung

Alle Kund:innen im Sinne des § 1 Abs 1 Z 2 KSchG können sich gegenüber Stromlieferanten bzw. Gasversorger auf die Grundversorgung berufen. Diese Kund:innen, es handelt sich dabei zum überwiegenden Teil um Haushalte, sind zu Preisen zu beliefern, die nicht höher sein dürfen als jene, zu dem die größte Anzahl der Kund:innen dieser Kund:innengruppe von den Energieunternehmen bereits beliefert wird.

Die Anzahl der Kund:innen unter Berufung auf die Grundversorgung war über einen langen Zeitraum, inklusive der Corona-Pandemie, nahezu konstant auf sehr niedrigem Niveau (vgl. Abbildung 6). Erst mit der Energiekrise ab Sommer 2022 zeigte sich ein Anstieg der Kund:innen unter Berufung auf die Grundversorgung – allerdings wurde von diesem Instrument nur bei einer sehr geringen Anzahl von Lieferanten Gebrauch gemacht. Mit rund 15.000 Kund:innen in der Grundversorgung bei Strom und 1.700 bei Gas hielt sich der Anstieg dennoch in Grenzen.

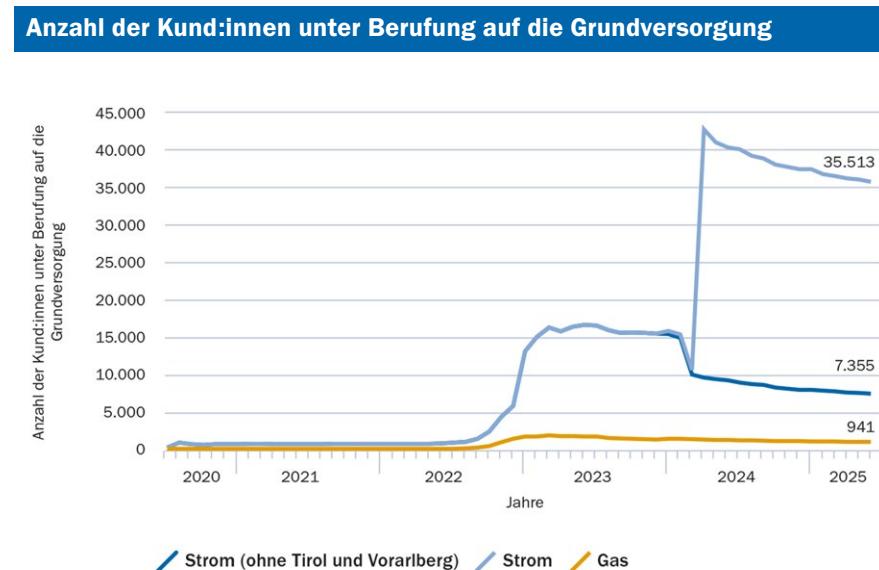


Abbildung 6

Quelle: E-Control; Stand: 31.8.2025

Im April 2024 kam es aufgrund von Änderungen der Tiroler und Vorarlberger Landesgesetze zur Grundversorgung zu einem starken Anstieg bei der Grundversorgung bei Strom. Nunmehr werden 42.469 Berufungen auf die Grundversorgung gemeldet, was einer Vervierfachung der Grundversorgung seit dem Vormonat entsprach. Dies basierte allerdings nicht mehr auf einer „Berufung“ von Seiten

der Haushaltkund:innen, sondern weil die größten Tiroler und Vorarlberger Energieversorgungsunternehmen Verbraucher:innen und Kleinunternehmen, die – insbesondere auch nach einer Kündigung durch ihre Lieferanten – über keinen Liefervertrag verfügten, auch dann nach den Regeln der Grundversorgung mit elektrischer Energie zu beliefern hatten, wenn sie sich nicht darauf beriefen. Aufgrund dieser rechtlichen Unterschiede innerhalb Österreichs ist somit ab April 2024 die Vergleichbarkeit der Angaben zur Anzahl der Berufungen auf die Grundversorgung sowohl im Zeitvergleich als auch in Hinblick auf die rechtliche Wirkung der Grundversorgung nicht mehr gewährleistet, weshalb eine entsprechende grafische Darstellung, die dies verdeutlicht, gewählt wurde.

So betrachtet kam es im April 2024 mit 9.458 Berufungen auf die Grundversorgung zu einem weiteren Rückgang in Österreich (ohne Tirol und Vorarlberg) gegenüber März 2024 (-4%). Seither zeigt sich auch ein langsamer, aber stetiger Rückgang der Grundversorgung in ganz Österreich. Ende Juni 2025 waren noch ca. 35.500 Kund:innen in der Grundversorgung bei Strom, der Großteil (ca. 28.000) nach wie vor in Tirol und Vorarlberg. Bei Gas waren es noch ca. 900 grundversorgte Kund:innen in ganz Österreich.

## 3.5 Zahlungsschwierigkeiten

Mit dem Auslaufen der „Stromkostenbremse“ aufgrund des Stromkostenzuschussgesetzes, dem Wiederaufleben der vollen Elektrizitäts- und Erdgasabgabe sowie steigenden Netzentgelten zu Beginn des Jahres 2025 stiegen nicht nur die Stromkosten allgemein, sondern auch das Risiko, in Zahlungsschwierigkeiten für dieselben zu gelangen, gerade bei niedrigerem Haushaltseinkommen.

Zentrale Schutzmechanismen für Konsument:innen liegen in besonderen Vorkehrungen für den Fall der 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 bedeutet, dass Haushalte zumindest zweimal schriftlich unter 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.

Tabelle 2 liefert die wesentlichen Kennzahlen zu den zentralen Konsument:innen-schutzregelungen für Strom und Gas für das Jahr 2024. Gerechnet auf die

| Kennzahlen Endkund:innen-Monitoring 2024               |              |            |
|--|--------------|------------|
| Schutzmechanismen für Haushalte                        | Strom Anzahl | Gas Anzahl |
| Letzte Mahnungen                                       | 311.294      | 94.245     |
| Vertragsauflösungen (außerordentliche Kündigungen)     | 42.009       | 15.524     |
| Vertragsauflösungen (ordentliche Kündigungen)          | 82.071       | 31.126     |
| Veranlassungen von Abschaltungen                       | 15.705       | 5.821      |
| Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten | 36.558       | 4.646      |
| ... davon bei Aussetzung                               | 14.521       | 521        |
| ... davon bei Vertragsauflösung                        | 22.037       | 4.125      |
| Wiederherstellungen der Belieferung                    | 13.002       | 82         |
| Berufungen auf Grundversorgung                         | 37.082       | 977        |
| Vorauszahlungszähler                                   | 422          | 39         |

**Tabelle 2**

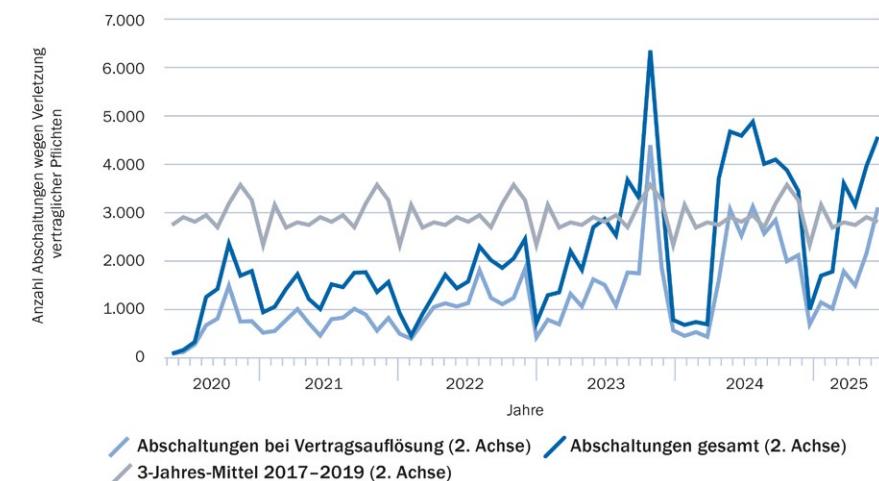
Quelle: E-Control; Stand: 31.8.2025

Anzahl der Zählpunkte entsprachen 36.558 Abschaltungen in Strom wegen Verletzung vertraglicher Pflichten (2023: 35.698) einer jährlichen Abschaltrate von 0,69% (wie im Vorjahr), in Gas 0,42% (+0,13%-Punkten gegenüber 2023).

Abbildung 7 und Abbildung 8 zeigen den jährlichen Trend bei Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten sowohl in Strom als auch im Gas im mehrjährigen Vergleich bis Mitte 2025. Deutlich zu erkennen ist – jeweils für Strom und für Gas –, dass die Anzahl der Abschaltungen wegen Verletzung

vertraglicher Pflichten zum Teil deutlich über den langjährigen Trends lag. Nur während der freiwilligen Abschaltverzichte vieler Energieunternehmen in den Wintermonaten (Dezember bis März) sank die Anzahl der Abschaltungen deutlich. Damit zeigt sich wohl spätestens bis Ende 2024, dass viele der bundesweiten Maßnahmen zur Reduktion von Abschaltungen bei Energie – und insbesondere

**Strom: Anzahl der Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten pro Monat**



**Abbildung 7**

Quelle: E-Control; Stand: 31.8.2025

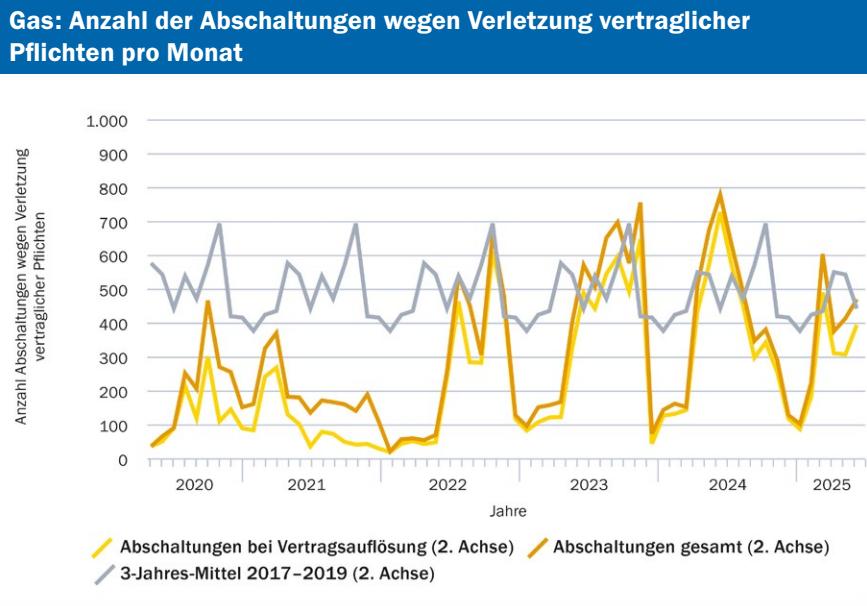


Abbildung 8

Quelle: E-Control; Stand: 31.8.2025

auch freiwillige Abschaltverzichte der Energieversorgungsunternehmen – während den vergangenen Krisen, insbesondere in den Jahren 2020 bis 2023, Wirkung hatten, allerdings die Ursachen für Abschaltungen längerfristig betrachtet nicht aus der Welt geschafft wurden.

### 3.6 Energiearmut

Seit 2023 ist die Koordinierungsstelle zur Bekämpfung von Energiearmut – kurz kea – von der damaligen Bundesregierung damit betraut worden, sich umfassend mit Energiearmut in all ihren Facetten zu beschäftigen. Die Koordinierungsstelle stellt dazu viele Informationen rund um das vielschichtige Phänomen Energiearmut sowohl betroffenen Haushalten als auch Stakeholdern zur Verfügung, die sich in wiederholten Fachtagungen ständig austauschen.

So setzt eine im Auftrag von kea erstellte Studie der Statistik Austria jene Arbeiten der E-Control fort, die aktuelle Zahlen zu Energiearmut aus dem EU-SILC 2023, der europaweiten Haushaltsbefragung zu Einkommen und Lebensbedingungen, liefern. Dort werden drei sogenannte Gesamtindikatoren entwickelt, die mehrere bestehende Energiearmutsindikatoren verbinden und somit erstmals eine kombinierte Betrachtung der Betroffenheit von Energiearmut ermöglichen, auch um dem Zweck von Energieeinsparungspotenzialen im Zuge der Energieeffizienz-Richtlinie 2023/1791, kurz EED III, gerecht zu werden. Die Studie kommt zum Ergebnis, dass für das Jahr 2023 Energiearmut in zwischen 7,9% und 12,1% Haushalten gegeben war.<sup>2</sup>

Aus der Erhebungsserie „So geht's uns heute“ der Statistik Austria liegen weiters Angaben zur jüngsten Entwicklung von Energiearmut vor, die sich auf einem im neuen Gesetz festgeschriebenen Indikator beziehen, nämlich inwieweit es sich ein Haushalt nicht leisten kann, die Wohnung angemessen warm zu heizen.

<sup>2</sup> Verfügbar unter: <https://www.statistik.at/services/tools/services/publikationen/detail/2193>. Letzter Zugriff: 17.9.2025

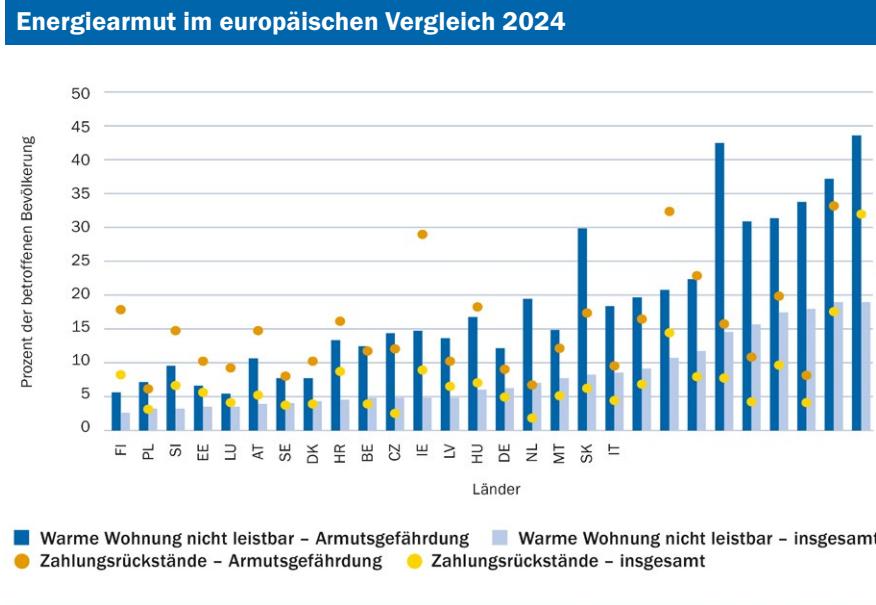


Abbildung 9

Quelle: E-Control; Stand: 31.8.2025

Während der Prozentsatz, welche sich dies nicht leisten konnten, im Energiekrisen-Jahr 2022 noch bis zu 12,1% (4. Quartal 2022) betrug, fiel dieser ab dem zweiten Quartal 2023 (10,8%) deutlich ab. Im ersten Quartal 2024 waren

es bereits „nur“ noch 6,8% der Befragten, im 1. Quartal 2025 „nur“ noch 5,8%. Mehr Informationen dazu finden sich auf der Website der Statistik Austria.<sup>3</sup>

Aktuelle Zahlen zur europaweiten Entwicklung von Energiearmut liefert 2025 ebenso die Haushaltsumfrage EU-SILC 2024 (vgl. Abbildung 9). Wie schon in den Vorjahren zeigt sich, dass im europäischen Vergleich nur ein kleiner Teil der österreichischen Bevölkerung von Energiearmut betroffen ist. 2024 konnten es sich ca. 4% der österreichischen Bevölkerung nicht leisten, ihre Wohnung angemessen warm zu halten. 5,3% gaben an, in Zahlungsrückständen bei Versorgungsunternehmen wie Strom- und/oder Gasunternehmen zu sein.

Dieses Ausmaß an Betroffenheit von Energiearmut gehörte zu den geringsten in der EU, in der durchschnittlich 9,2% der Bevölkerung als energiearm gemäß dem Indikator „Nichtleistbarkeit einer warmen Wohnung“ galten – etwas weniger als noch 2023, als 10,6% betroffen waren. Wie Abbildung 9 aber auch zeigt, ist die Betroffenheit von Energiearmut unter der armutsgefährdeten Bevölkerung, also jenen Haushalten mit 60% oder weniger des Medianinkommens des jeweiligen Staats, deutlich stärker und betrifft sogar fast die Hälfte der Bevölkerung in Griechenland oder Zypern, in Österreich allerdings „nur“ knapp über 10%.

<sup>3</sup> Verfügbar unter: <https://www.statistik.at/statistiken/bevoelkerung-und-soziales/einkommen-und-soziale-lage/soziale-krisenfolgen>, letzter Zugriff am 24.07.2025

### 3.7 Befreiungen von Erneuerbaren-Förderkosten

Mit 31. Dezember 2024 sind von der OBS GmbH (vormals GIS) 210.250 Befreiungen von Erneuerbaren-Förderbeiträgen ausgestellt worden. Dies entspricht im Wesentlichen dem Stand vom 31.12.2023 (212.413 Befreiungen).

Während 2024 die Erneuerbare-Pauschale sowie der Förderbeitrag für alle Haushalte und Unternehmen noch entfielen, sind ab 1.1.2025 diese

Förderbeiträge wieder zu bezahlen. Ebenso entfiel der Netzkostenzuschuss für einkommensschwache Haushalte, der im Jahr 2023 unter anderem dafür gesorgt hatte, dass die Befreiungen von Erneuerbaren-Förderbeiträgen stark angestiegen waren.

„KONSUMENT:INNEN  
IN DER ENERGIE-  
WENDE“

# 4 KONSUMENT:INNEN IN DER ENERGIEWENDE

Eine Beteiligung vieler und großer Bevölkerungsgruppen gilt von der Europäischen Kommission „abwärts“ als eine Notwendigkeit für die erfolgreiche Umstellung unseres Energiesystems auf 100% erneuerbare, klimaneutrale Energie. Dazu braucht es auch Konsument:innenschutz, der sicherstellt, dass Möglichkeiten der Beteiligung für alle Bevölkerungsgruppen geschaffen und kontinuierlich verbessert und gewahrt bleiben.

Der folgende Abschnitt präsentiert zentrale Beteiligungsmöglichkeiten für Konsument:innen und wie diese bereits genutzt wurden. Neben der Erzeugung von Strom durch PV-Anlagen auf den Dächern der eigenen Ein- und Mehrfamilienhäuser kommen vor allem die Nutzung von elektrischen Batteriespeichern und Wärmepumpen sowie der Ausstieg aus Gas bzw. fossilen Kraftstoffen durch den Erwerb von reinen Elektro-Autos (BEV, battery electric vehicle) immer mehr in Frage. Flexibler(er) Stromverbrauch spielt bei all diesen Veränderungen auch eine mitentscheidende Rolle, insbesondere weil er verspricht, die Kosten der Energiewende zu senken und diese dabei leistbarer und damit rascher umsetzbar zu gestalten.

## 4.1 Eigenerzeugung

2024 hieß der Zulauf zu PV-Stromerzeugungsanlagen, insbesondere unter Haushalten, an. Laut der Erhebung Netzanschluss der E-Control, die Angaben der 60 größten Verteilernetzbetreiber erfasst und damit 98% aller Zählpunkte

repräsentiert, wurden über 84.000 weitere Zählpunkte von PV-Anlagen installiert. Mit 8,148 GW installierter Engpassleistung am Ende des Jahres 2024 (+34% gegenüber 2023) lag PV bereits fast gleichauf mit der Wasserkraft (exklusive Pumpspeicherkraftwerke). Der anhaltende Ausbau dieser Erzeugungs-technologie führt dazu, dass der stattfindende PV-Ausbau den Zielen im Erneuerbaren-Ausbau-Gesetz (EAG) bei Photovoltaik im Gegensatz zu Windkraft deutlich voraus bleibt.

Ende 2024 meldeten die 60 größten Verteilernetzbetreiber 471.210 Zählpunkte von PV-Anlagen an die E-Control, ein weiteres Plus von 22% gegenüber dem Vorjahr. Der Großteil der neuen PV-Anlagen 2024 fällt in die Größenklasse von 0,8 bis 20 kW und damit in die typische Größe von PV-Anlagen für Haushalte: 415.987 PV-Anlagen, oder 89%, fallen in diese Größenklasse. 2.278 PV-Anlagen (0,5%) sind größer als 250 kW.

In der ersten Jahreshälfte 2025 wurde von 16 großen Verteilernetzbetreibern, die gemeinsam über 85% der Zählpunkte abdecken, ein Plus von 31.957 Zählpunkten für PV-Anlagen von Jänner bis Juni 2025 (1. Jahreshälfte 2024: 42.517) und ein Plus von 731 MW an installierter Engpassleistung im selben Zeitraum (1. Jahreshälfte 2024: 1.014 MW) an die E-Control gemeldet. Insgesamt gab es damit zum 30.6.2025 in diesen 16 großen Verteilernetzgebieten 471.978 PV-Anlagen, davon 416.781 (88%) in der Größe zwischen 0,8 kW und 20 kW, mit einer installierten Engpassleistung von 8.355 MW, wovon allerdings „nur“ 3.638 MW (44%) auf kleinere PV-Anlagen entfielen.

Die weitere Nachfrage nach PV-Anlagen erscheint aufgrund der Anzahl an vollständigen Anträgen auf Netzanschluss ungebrochen. In der ersten Jahreshälfte 2025 gab es laut Meldungen von 16 großen Verteilernetzbetreibern 65.842 Anträge auf Netzanschluss für PV-Anlagen, ein Plus von 1,4% gegenüber dem ersten Halbjahr 2024 (64.912 Anträge). Die durchschnittliche Bearbeitungszeit betrug bei Anträgen für Netzanschluss von PV-Anlagen  $\leq 20$  kW im Durchschnitt nur noch 6,6 Tage. In den Bundesländern Oberösterreich, Niederösterreich, aber auch bereits in der Steiermark und Kärnten kam es öfter zu Beschränkungen der ursprünglich beantragten Einspeiseleistung im Jahr 2024 und ebenso in der ersten Jahreshälfte 2025 als in anderen Bundesländern. Weitere Informationen dazu finden sich in den Berichten zur Erhebung Netzanschluss auf der Website der E-Control.

## 4.2 Energiegemeinschaften

Auch die gemeinschaftliche Erzeugung und Nutzung von Strom durch gemeinschaftliche Erzeugungsanlagen sowie Energiegemeinschaften setzte 2024 und 2025 ihren Aufstieg fort.

Über die individuelle Nutzung einer Erzeugungsanlage hinaus, besteht für Mit-eigentümergemeinschaften bzw. in Mehrparteienhäusern die Möglichkeit zur Nutzung selbsterzeugten Stroms (meistens Solarenergie) durch eine gemein-

schaftliche Erzeugungsanlage am gleichen Standort (GEA, vgl. §16a EIWOG 2010). Davon waren lt. Meldungen der Netzbetreiber an die E-Control 5.043 mit Stand Ende Juni 2025 in Österreich in Betrieb. Die meisten dieser GEAs, nämlich 1.197, sind in Oberösterreich zu finden.

Anlagenbetreiber:innen und Verbraucher:innen können sich aber auch zu verschiedenen Typen von Energiegemeinschaften zusammenschließen. Zum einen ermöglichen Erneuerbare Energiegemeinschaften (EEG) auf lokaler oder regionaler Ebene (lt. § 16c EIWOG 2010) die gemeinsame Nutzung von lokal/ regional erzeugtem Strom, wobei auch von vergünstigten Netztarifen profitiert werden kann. Insgesamt gibt es mit Stand 30.6.2025 in Österreich 3.868 EEGs, wobei lokale EEGs in unmittelbarer Nähe zueinander ansässig sind (Netzebene 6 bedeutet, dass Mitglieder über denselben Transformator mit dem öffentlichen Stromnetz verbunden sind) und regionale EEGs an das gleiche Umspannwerk (Netzebene 4) angeschlossen sein müssen. Mitglieder können dabei Energie aus diesen Energiegemeinschaften beziehen, an diese Energiegemeinschaften einspeisen und so sowohl Bezieher:innen als auch Einspeiser:innen sein.

Zum anderen gibt es Bürgerenergiegemeinschaften (BEG), die keinen solchen örtlichen Einschränkungen unterliegen und damit, allerdings ohne vergünstigte Netzentgelte, österreichweit agieren können (vgl. § 16d EIWOG 2010). Laut Meldungen an die E-Control gibt es ebenfalls mit Stand 30.6.2025 737 BEGs in ganz Österreich.

Solidarische Energiegemeinschaften adressieren Möglichkeiten des Teilens mit bzw. Spendens von erneuerbarer Energie an vulnerable Haushalte bzw. karitative Hilfsorganisationen. Unterschiedliche Ausgestaltungen sehen unter anderem vor, überschüssige Energie über Einrichtungen hinaus an Bedürftige wie sozial benachteiligte oder energiearme Haushalte, aber auch Geflüchtete und working-poor Personen und Hilfsorganisationen direkt zu spenden. Genaue Aufnahmekriterien für den Bezug von Strom in den Energiegemeinschaften stellen praktische Herausforderungen dar und werden meistens im Austausch mit Hilfsorganisationen festgelegt. Für armutsgefährdete Haushalte kann sich dadurch eine Ersparnis des gesamten Arbeitspreises ergeben. Weitere Informationen finden sich auf der Website der Österreichischen Koordinierungsstelle für Energiegemeinschaften.

Um Interessent:innen den Beitritt zu Energiegemeinschaften zu vereinfachen, unterstützt die E-Control die Österreichische Koordinierungsstelle für Energiegemeinschaften, sodass wichtige Informationen in verständlicher und einfacher Form bereits bei Gründung bzw. vor einem Beitritt zur Verfügung stehen. Dabei gilt es auch, Energiegemeinschaften darin zu unterstützen, ihre (zukünftigen) Mitglieder allgemein über Funktionsweisen, Abgrenzung gegenüber Stromlieferanten, Rechte und Pflichten der Mitglieder zu informieren, sowie im Speziellen Informationen zu Kosten und Preisen innerhalb der Energiegemeinschaft zur Verfügung stellen. Unter Einhaltung von Grundsätzen zur einfachen Beschreibung zentraler Mitgliedschaftsbedingungen, Kosten der Mitgliedschaft, aber gerade auch (zu erwartender) Vorteile einer solchen, könnte so das Vertrauen der Bevölkerung in Energiegemeinschaften gefestigt werden.

## 4.3 Batteriespeicher

Gerade Batteriespeicher können auch auf Haushaltsebene zu einem flexiblen Stromverbrauchsverhalten immens beitragen, indem sie Erzeugungsspitzen abfedern und erneuerbare Energie zu einem späteren Zeitpunkt wieder freigegeben, um so das öffentliche Stromnetz zu entlasten, den Anteil an erneuerbarer Energie zu erhöhen und damit die Erneuerbaren-Ausbauziele zu erreichen.

2024 brachte ein weiteres deutliches Plus an PV-Speichersystemen (vgl. BMWET 2025)<sup>4</sup>. So wurden nach 57.007 PV-Speichersystemen im Jahr 2023 weitere 70.900 PV-Batteriespeichersysteme (+24% gegenüber 2023) mit einer Speicherkapazität von 928.400 kWh neu installiert (+17% gegenüber 2023). Damit betrug die durchschnittliche Speicherkapazität der neu errichteten PV-Speichersysteme ca. 13 kWh.

Ungefähr 77 Prozent dieser neu installierten PV-Speicher, also ca. 54.500, wurden gemeinsam mit einer PV-Anlage errichtet, der Rest bei bestehenden PV-Anlagen nachgerüstet. Weiters heißt das, dass bereits deutlich mehr als jede zweite PV-Anlage (nämlich 63%) mit einem PV-Speichersystem neu errichtet wurde, da ungefähr 86.000 PV-Anlagen installiert wurden (vgl. auch Biermayr et al. 2025). Damit sind insgesamt 165.045 PV-Speichersysteme in Betrieb, die 2.210.911 kWh Strom speichern können. Gegenüber dem Vorjahr ist das ein Plus von 75 Prozent an PV-Speichersystemen und ein Plus von 73 Prozent an Speicherkapazität in nur einem Jahr, was auch deutlich zeigt, dass sich die Bevölkerung bereits seit einiger Zeit Gedanken über die optimale Nutzung des

<sup>4</sup> BMWET (2025): PV-Batteriespeichersysteme. Marktentwicklung 2024. Online verfügbar: <https://www.bmwet.gv.at/Services/Publikationen/publikationen-energie/pv-batteriespeichersysteme-2024.html>. Letzter Zugriff am 24.07.2025

eigens erzeugten erneuerbaren Stroms sowie deren zeitliche Streckung über Nacht macht.

Der Bestand meldepflichtiger elektrischer Energiespeicher bei 16 großen Verteilernetzbetreibern beträgt laut Meldungen an die E-Control bis Juni 2025 insgesamt 50.719 Speicher, wobei die meisten – 83% der Speicher – in der Größenklasse 10 kWh bis 50 kWh zu finden sind. Stand 30.6.2025 gab es insgesamt 7.740 elektrische Energiespeicher kleiner 10 kWh, und 42.710 zwischen 10 kWh bis 50 kWh, beide Größenklassen sind bei Haushalten üblich (wobei davon nur wenige Speicher deutlich größer als 10 kWh sein könnten). Damit sind seit Beginn des Jahres 7.101 neue meldepflichtige elektrische Energiespeicher von diesen 16 großen Verteilernetzbetreibern gemeldet worden, was einem Zuwachs von 16% in einem halben Jahr entspricht. Weitere Informationen finden sich im Bericht zur Erhebung Netzanschluss auf der Website der E-Control.

#### 4.4 Rückgang bei Gaszählpunkten

Bei Gas zeigt sich anhand der im Zuge der Erhebung zur kommerziellen Qualität gemeldeten Daten der Verteilernetzbetreiber ein Rückgang an Zählpunkten, insbesondere auf Netzebene 3, der sich 2024 fortsetzte. Wurden 2020 noch 1,31 Millionen Zählpunkte von den Netzbetreibern im Rahmen der Erhebung zur kommerziellen Qualität an die E-Control gemeldet, so waren dies im Jahr

2024 nur noch 1,19 Millionen, was einem Rückgang von ca. 9% in 4 Jahren entspricht. Um einiges deutlicher gehen Anträge auf Netzanschluss zurück. Auf Netzebene 3, also da, wo Anlagen von Konsument:innen an das Gasnetz üblicherweise angeschlossen werden, wurden 2024 nur noch 534 Anträge auf Netzzutritt, der Antrag auf erstmalige Herstellung des Netzanschlusses (vgl. 2020: 7.409 Anträge auf Netzzutritt, -93%), gestellt. Anträge auf erstmaligen Netzzugang nach Herstellung eines Neuanschlusses fielen seit 2020 von 6.903 auf 2.772 solcher Anträge bei Netzbetreibern österreichweit im Jahr 2023, stiegen allerdings wieder auf 4.298 im Jahr 2024. Da immer weniger Konsument:innen Anschluss an das Gasnetz begehren, ist von einer weiteren Abnahme der Zählpunkte in den nächsten Jahren auszugehen, selbst ohne weiträumigere Stilllegungen von Seiten der Netzbetreiber.

#### 4.5 Wärmepumpeneinsatz und -absatz 2024

Im Jahr 2024 wurden insgesamt weitere 55.367 Wärmepumpen neu installiert. Dies entspricht einem jährlichen Zuwachs von 9,7%, wo mittlerweile 536.963 Wärmepumpen in Betrieb sind (Biermayr et al. 2025)<sup>5</sup>. Bei rund 4,1 Millionen Haushalten in Österreich kann somit gesagt werden, dass deutlich mehr als 1% der Haushalte im Jahr 2024 zusätzlich mit einer neuen Wärmepumpe ausgestattet wurden und bereits ca. 10% der österreichischen Haushalte über eine Wärmepumpe verfügen dürften.

<sup>5</sup> Vgl. Biermayr et al. (2025): Innovative Markttechnologien in Österreich. Marktentwicklung 2024. Online verfügbar: <https://nachhaltigwirtschaften.at/de/publikationen/schriftenreihe-2025-23-marktentwicklung-energietechnologien.php>. Letzter Zugriff: 24.07.2025

28.882 der neu installierten Wärmepumpen wurden innerhalb des Förderprogramms „Raus aus Öl und Gas“ gefördert. 817 Wärmepumpen wurden im Rahmen des Programms „Sauber Heizen für alle“ gefördert, wo aufgrund sozialer Bedürftigkeit bis zu 100% der Gesamtkosten finanziert wurden (Biermayr et al. 2025).

## 4.6 Elektromobilität

Laut Statistik Austria waren Ende 2024 von insgesamt 5.231.893 zugelassenen Personenkraftfahrzeugen (70,5% aller Kraftfahrzeuge) 200.603 rein elektrisch (BEV) betrieben, das sind 3,8% aller Pkw (2023: 155.490 BEV, + 29%). Von Jänner bis Juni 2025 wurden 31.534 Elektro-Pkws von insgesamt 143.051 Pkw-Zulassungen, das sind wiederum 22% aller Neuzulassungen, registriert (Vergleich 2024: 17,6%).<sup>6</sup>

Gemäß aktuellen Zahlen (bis inklusive Juni 2025) aus dem Ladestellenverzeichnis ([www.ladestellen.at](http://www.ladestellen.at)) gibt es 1.054 Betreiber, 13.417 Ladestellen und etwas 30.016 Ladepunkte, die alle öffentlich zugänglich sind. Verglichen mit der derzeitigen Anzahl von rein elektrisch angetriebenen Personenkraftwagen kann damit – zumindest statistisch gesehen – von einer hohen Dichte an Ladestellen und -punkten gesprochen werden. In Niederösterreich gibt es mit 2.766 die meisten Ladestellen, gefolgt von der Steiermark (1.864), Oberösterreich

(1.860) und Tirol (1.858), die alle annähernd gleichauf liegen. In Wien gibt es 1.515 Ladestellen, was nur Platz 6 im Bundesländerranking ausmacht.

Die meisten Ladepunkte, nämlich 14.240, weisen eine Leistung von 22–49 kW auf, gefolgt von 10.625 Ladepunkten mit Ladeleistungen zwischen 11 und 21 kW. Schnellladepunkte mit 150 oder mehr kW sind bereits 4.104 im Ladestellenverzeichnis registriert. Diese Gruppe ist im Jahresvergleich auch am stärksten gewachsen und hat sich mit einem Plus von knapp 90% verdoppelt.

Ende Juni 2025 endete die Übergangsfrist der Ladepunkt-Daten-Verordnung. Seither gelten für Betreiber:innen öffentlich zugänglicher Ladepunkte deutlich erweiterte Meldepflichten. Unter anderem ist nunmehr auch der jeweilige, aktuelle Status (frei oder besetzt) jedes Ladepunktes in Echtzeit zu melden, sowie der Ad-hoc-Preis für das Laden ohne Ladekarte bzw. -vertrag. Neben den Preisen für das Laden mit Ladekarte/-vertrag, die auf der E-Control-Plattform [www.ladetarif.at](http://www.ladetarif.at) verglichen werden können, sind damit die seit je her dringendsten Informationswünsche der E-Auto-Fahrenden erfüllt.

## 4.7 Flexibler Stromverbrauch bei Haushalten

Verhaltensänderungen beim Energieverbrauch, insbesondere Stromverbrauch, stellen einen weiteren Beitrag zur Energiewende dar. Haushalte können dabei

<sup>6</sup> Vgl. <https://www.statistik.at/statistiken/tourismus-und-verkehr/fahrzeuge/kfz-neuzulassungen>. Letzter Zugriff: 24.07.2025

neben der Nutzung und -speicherung der eigenerzeugten erneuerbaren Energie insbesondere auch durch die Verschiebung von Aktivitäten und den damit verbundenen Energieverbrauch mitwirken, dass mehr erneuerbare Energie genutzt wird und das Stromnetz im Idealfall weniger stark belastet wird – vorausgesetzt, dass dafür die entscheidenden Signale vom Energiemarkt und den lokalen Stromnetzen an die Verbraucher:innen gesendet werden.

Das wachsende Angebot flexibler Strompreis-Produkte, insbesondere von dynamischen Strompreis-Produkten, ermöglicht es Haushalten bereits heute, ihren Verbrauch gemäß dem stündlichen Preis, und damit auch der Verfügbarkeit von erneuerbarer Energie, anzupassen. Da dynamische Preise ca. 10–36 Stunden im Voraus den Kund:innen solcher Produkte bekannt sind, können Haushalte tägliche und kurzfristig planbare Verbräuche in jene Zeiten verschieben, wo Strom gerade billig ist oder sehr viel erneuerbarer Strom erzeugt wird. Dies kann sowohl manuell als auch automatisiert erfolgen und verspricht die meisten Erfolge bei der Ladung eines E-Autos, der Bedienung einer Wärmepumpe für Warmwasser und/oder Heizung sowie von Klimaanlagen.

Allerdings ist es darüber hinaus auch zunehmend erfolgsversprechend, den Gebrauch dieser Geräte durch weitere Servicedienstleister, manchmal auch bereits aktive Stromlieferanten, aus der Ferne steuern zu lassen ohne, so die Einschränkungen, dass es dadurch zu Komfortverlusten bei etwa der Raumwärme oder der Batterieladung des E-Autos kommen soll. Gerade von einer solchen

gleichzeitigen Stromverbrauchssteuerung bei mehreren (vielen) Haushalten könnten zusätzliche positive Effekte, wie z.B. netzdienliches Verhalten, durch das Zusammenwirken verstärkt erzielt und damit die Energiewende unterstützt werden. Deshalb ist hier auch von smarter Strom-Verbrauchssteuerung die Rede.

Die E-Control hat dazu zu Beginn des Jahres 2025 beim Institut für höhere Studien eine Studie in Auftrag gegeben, die untersuchen soll, unter welchen Bedingungen Haushalte bereit sind, einer solchen smarten Steuerung ihrer großen Stromverbraucher wie Wärmepumpen und E-Autos zuzustimmen. Dabei soll in mehreren Fokusgruppen und anschließend in einer experimentellen Befragung unter 1.000 Haushalten in Österreich, die solche Geräte bereits besitzen, festgestellt werden, inwieweit die Bereitschaft zu einer solchen Steuerung von Geräten durch Servicedienstleistungsanbieter durch bereits erlangtes Wissen über flexible Stromnutzung, Emotionen, Einstellungen, Vertrauen in diverse Akteure und anderen Faktoren bestimmt wird. Zentral bei der experimentellen Befragung war aber, wie sehr sich eine detaillierte Beschreibung und Erklärung zur Funktionsweise der smarten Stromverbrauchssteuerung sowie deren individuellen, gemeinschaftlichen und/oder systemischen Vorteile auf die Bereitschaft zur Steuerung der eigenen Verbrauchsgeräte auswirkt. Die Ergebnisse sowie daraus abgeleitete Maßnahmenempfehlungen werden die E-Control im nächsten Jahr beschäftigen.

„PREISE“

# 5 PREISE

Die Energiekrise, mit Höhepunkt im Jahr 2022, brachte zum Teil extreme Preisunterschiede zwischen Produkten für Neu- und Bestandskund:innen. Eine Kombination aus nur wenigen Angeboten und hohen Preisen für Neukund:innen führte damals zu sehr geringen Wechselzahlen.

Während sich bis September 2021 der österreichweite Median der Energiepreise von Neukund:innenprodukten weitgehend mit dem gewichteten Mittel der Energiepreise der Hauptprodukte deckte, klafften diese anschließend für in etwa zwei Jahre deutlich auseinander. Im Laufe des Jahres 2023 sanken die Großhandelspreise für Strom und Gas, was sich allerdings erst zeitverzögert auf die Preise für Haushalte auswirkte. Der Medianenergiepreis der Neukund:innenprodukte näherte sich bei Strom erst wieder deutlich im August 2023 dem gewichteten Energiepreis der Hauptprodukte an. Diese Situation hielt bis März 2024, wo der Medianenergiepreis der Neukund:innenprodukte deutlich sank. Eine erneute Annäherungsphase war von Dezember 2024 bis April 2025 zu beobachten, die seit Mai 2025 durch eine Reduktion des Medianenergiepreises beendet wurde. Bei Gas näherte sich der Medianenergiepreis der Neukund:innenprodukte dem Energiepreis der Hauptprodukte erstmals deutlich mit Oktober 2023 an, bis die Preise beginnend mit März 2023 wieder weiter auseinander lagen. Eine erneute „Annäherungsphase“ startete mit November 2024 (vgl. Abbildung 10 und Abbildung 11).

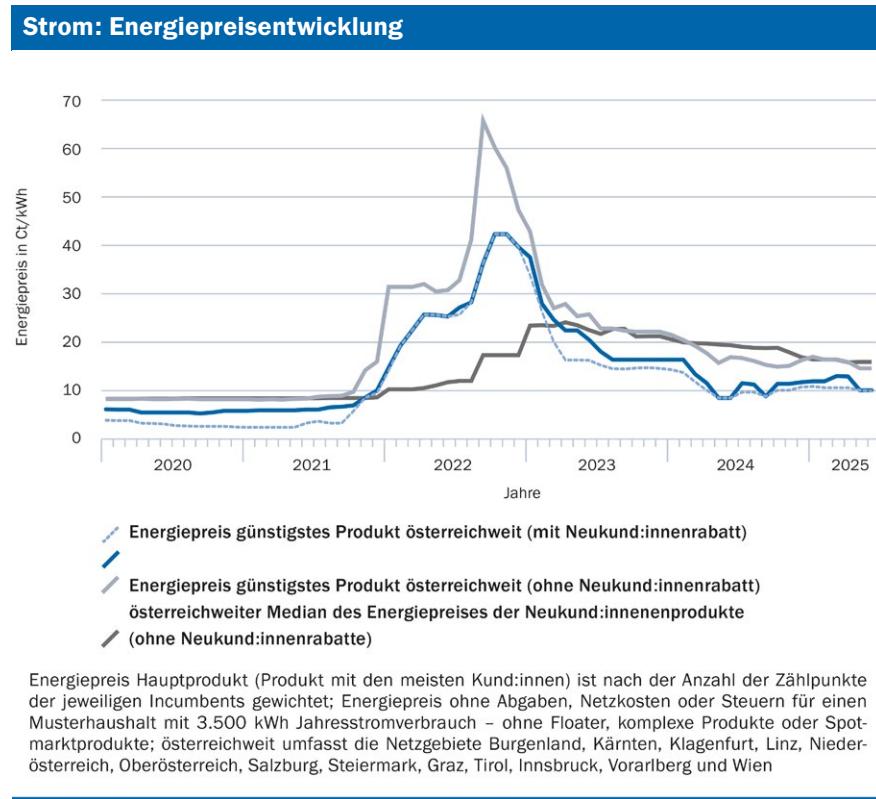
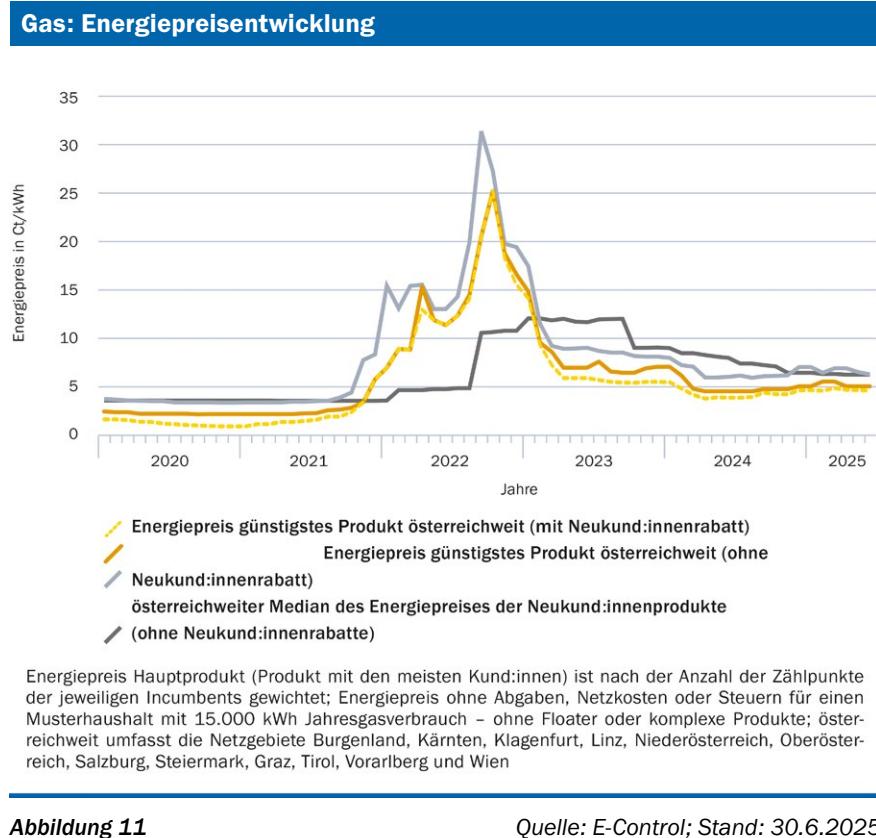


Abbildung 10

Quelle: E-Control; Stand: 30.6.2025



Diverse Maßnahmen der Bundesregierung sorgten von 2022 bis Ende 2024 für finanzielle Erleichterung für Verbraucher:innen. Eine dieser Maßnahmen war der Stromkostenzuschuss (Stromkostenbremse), der jedoch in Abbildung 10 nicht berücksichtigt ist.

Nach dem Angebots-Tiefstand von Oktober 2022 ist die Anzahl an Strom- und Gasangeboten für Neukund:innen zwar wieder gestiegen, bleibt aber vor allem bei Gas deutlich hinter dem Vorkrisenniveau zurück. Deutlich vertreten sind beim Produktangebot im Strombereich mittlerweile auch Spotmarktprodukte (vgl. Abbildung 12 und Abbildung 13).

Bei den sogenannten Spotmarktprodukten werden die stündlichen Preise einer Strombörse direkt vom Lieferanten an die Kund:innen weitergegeben. Der Lieferant fungiert als Zwischenhändler und behält sich für die Vermittlung des eingekauften Stromes eine gewisse Gebühr ein. Diese Gebühr kann in Form einer jährlichen/monatlichen Grundgebühr und/oder in Form eines mengenabhängigen Aufschlages in Rechnung gestellt werden. Für die Verwendung von Spotmarktprodukten ist ein Smart Meter in der Opt-in-Variante notwendig, da die Verrechnung auf Stundenbasis erfolgt. Für jede Stunde wird der tatsächliche Verbrauch und der aktuelle Börsenpreis herangezogen. Mit Spotmarktprodukten ergibt sich durch die stundengenaue Abrechnung die Möglichkeit, das eigene Verbrauchsverhalten den aktuellen Börsenpreisen anzupassen und beispielsweise große Verbraucher in Zeiten niedriger Preise zu verwenden. Die

Abrechnung mit stündlichen Börsenpreisen birgt aber auch Risiken, denn es kann jederzeit zu Preisausschlägen kommen. Die täglichen Preisprofile müssen auf hohe Preisspitzen überprüft werden und in diesen Zeiten muss gegebenenfalls mit einem effizienten Verbrauchsverhalten entgegengewirkt werden. Auch ein längerfristiger Anstieg des Börsenpreisniveaus muss beobachtet werden und die Kosten des Spotmarktproduktes sollten regelmäßig mit den Kosten anderer Produktarten verglichen werden.

Generell ist mit einer weiteren Zunahme an angebotenen Spotmarktprodukten zu rechnen, da diese Produkte lt. § 22 Abs 1 EIWG idF 32/ME XXVIII. GP künftig von Lieferanten mit mehr als 25.000 Zählpunkten angeboten werden müssen.

Zudem sieht man auch vermehrt Produkte, die nach einer Festpreisphase (bspw. nach zwölfmonatiger Preisgarantie) auf Monatsfloater umgestellt werden. Dies scheint seitens der Lieferanten ein neuer Weg zu sein, um auf Preisgleitklauseln zu verzichten und bereits bei Abschluss ein marktbasiertes Folgeprodukt zu vereinbaren.

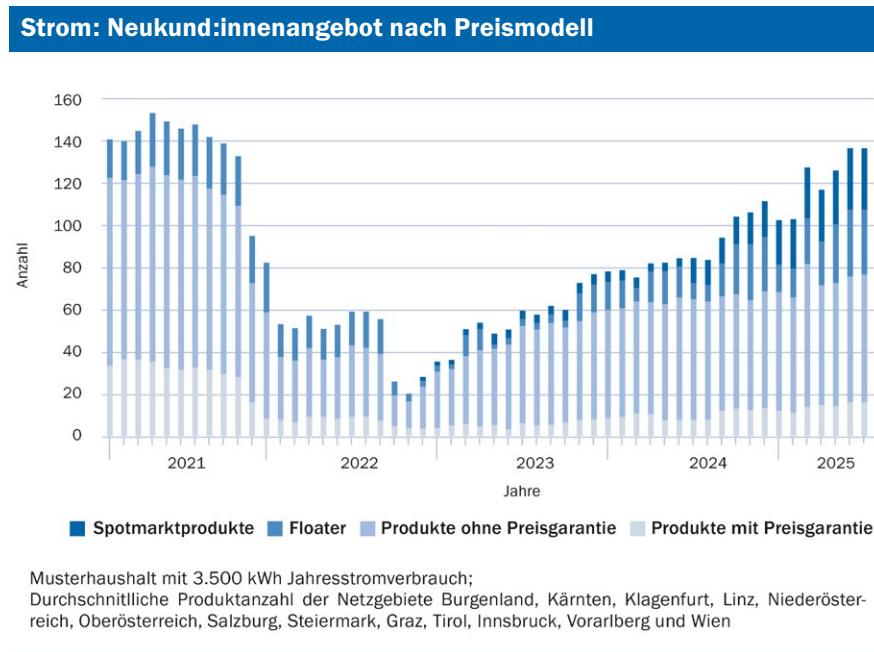
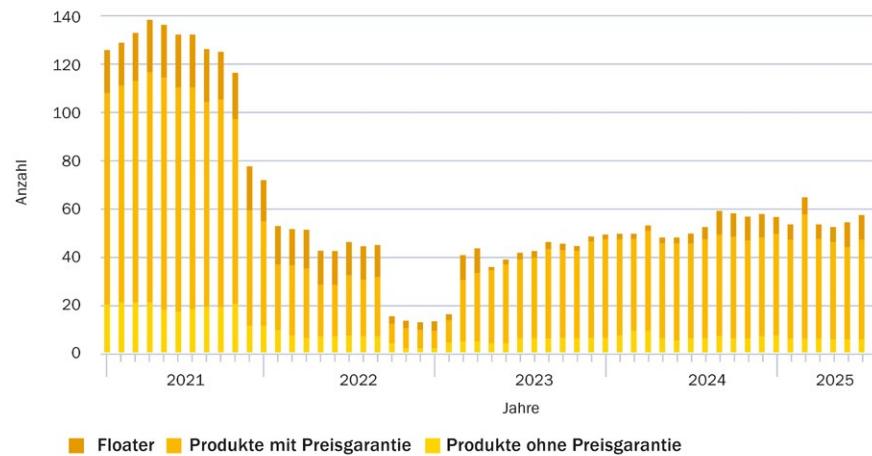


Abbildung 12

Quelle: E-Control; Stand: 30.6.2025

**Gas: Neukund:innenangebot nach Preismodell**

Musterhaushalt mit 3.500 kWh Jahresstromverbrauch;  
Durchschnittliche Produktanzahl der Netzgebiete Burgenland, Kärnten, Klagenfurt, Linz, Niederösterreich, Oberösterreich, Salzburg, Steiermark, Graz, Tirol, Innsbruck, Vorarlberg und Wien

**Abbildung 13**

Quelle: E-Control; Stand: 30.6.2025

„ENTWICKLUNGEN  
AM MARKT FÜR  
KONSUMENT:INNEN“

# 6 ENTWICKLUNGEN AM MARKT FÜR KONSUMENT:INNEN

Anhand illustrativer Darstellungen von ausgesuchten Initiativen einzelner Energieversorgungsunternehmen wird hier exemplarisch auf Entwicklungen am Markt hingewiesen, die Verbesserungen für Konsument:innen bringen können.

## 6.1 Dynamische Produkte und (Fremd)Steuerung von Großgeräten in Haushalten

Spotmarktprodukte laden potenzielle Kund:innen zur Steuerung ihres eigenen Stromverbrauchs ein, da in Zeiten billigeren Stroms durch den Gebrauch diverser Elektrogeräte Geld gespart werden kann. Die oekostrom AG geht mit dem Produkt „smartSparen“ einen Schritt weiter. Sie bietet eine digitale und automatische Steuerung von Großgeräten wie Elektroauto und Wärmepumpe mit Internetverbindungen in Kombination mit ihren Stromprodukten an, wobei die Eigenproduktion einer PV-Anlage mitberücksichtigt wird. Das Unternehmen bewirbt damit bis zu 25% Energiekosten-Ersparnis gegenüber dem aktuellen Börsenpreis (Stand: 1. September 2025, vgl. Produktblatt smartSparen).

Nach Abschluss eines Liefervertrages mit der oekostrom AG ist die Registrierung der Großgeräte vieler namhafter Hersteller durch die Kund:innen über das Kund:innenportal möglich. Dabei ist es jederzeit möglich, Vorgaben zum Gebrauch dieser Geräte zu tätigen. Zum Beispiel können Ladestände des

Elektroautos für bestimmte Zeitpunkte definiert oder Raumwärmevorgaben gemacht werden, von denen die Fremdsteuerung nicht abweichen darf, um ein gewünschtes Komfortniveau zu halten.

Steuerungseingriffe durch die oekostrom AG erfolgen erst nach einer Phase des „Kennenlernens“, um das Verbrauchsverhalten der Kund:innen zu erfassen und es als Vergleichskriterium festzulegen. Danach erfolgt die Steuerung der Großgeräte in Abstimmung mit den Herstellerempfehlungen und jeweiligen Gebrauchsanleitungen im Abgleich mit dem Börsenpreis sowie den gewünschten Einstellungen der Kund:innen. Die so erzielten Einsparungen werden an die Kund:innen weitergegeben, wofür eine Servicegebühr von 25% der erzielten Ersparnis ab dem 2. Vertragsjahr zu bezahlen ist, und sind für diese im Kund:innenportal ersichtlich.

Prinzipiell gilt, dass die Verschiebung des individuellen Stromverbrauchs in Zeiten billigen Stroms bzw. wenn viel erneuerbare Energie im Netz ist, begrüßenswert ist. Durch den gesteuerten Stromverbrauch, der sich an der Verfügbarkeit günstiger Energie orientiert, können auch Haushalte einen weiteren Beitrag zur Energiewende leisten, indem verfügbarer erneuerbarer Strom effizienter genutzt, weniger Strom aus fossiler Erzeugung benötigt und damit auch der Ausstoß an Treibhausgasen reduziert wird.

## 6.2 Solidarische Energiegemeinschaften

Die Gründung einer Energiegemeinschaft bzw. die Teilnahme daran beruht oftmals auf ökologischen und energiewirtschaftlichen Vorteilen. Die Energiewende wird damit insbesondere von jenen Haushalten getragen, die ausreichend finanzielle und zeitliche Ressourcen zur Verfügung haben, um sich im notwendigen Detailgrad mit der Thematik auseinanderzusetzen und die Umsetzung auch durchzuführen.

In den letzten Jahren sind vermehrt solidarische Energiegemeinschaften entstanden, die vulnerablen Bevölkerungsgruppen nicht nur ermöglichen, einen Teil ihres Strombedarfs mit vergünstigter oder kostenloser Energie abzudecken, sondern auch aktiv an der Energiewende teilzuhaben. Der solidarische Charakter der Energiegemeinschaften kann unterschiedlich generiert werden, z.B. durch Energiespenden, soziale Tarifmodelle oder solidarische Finanzierungsmodelle.

Im Rahmen solidarischer Energiegemeinschaften ist es sowohl für private Haushalte als auch für Unternehmen möglich, den überschüssigen Strom zur Gänze oder auch nur teilweise einer karitativen Einrichtung und betroffenen Haushalten zur Verfügung zu stellen. Die solidarischen Energiegemeinschaften richten sich dabei insbesondere an Personen, die sich in der Grundversorgung befinden, von Energiearmut betroffen sind oder die Zielgruppe der Working Poor darstellen. Einige Projekte, die bisher solidarische Energiegemeinschaften umgesetzt haben, sind beispielsweise *energy with spirit*. Im Rahmen des Projekts wurden PV-Anlagen auf zwei Schulgebäuden installiert, die einerseits den Eigenverbrauch der Schule abdecken sowie einen fixen Anteil der produzierten Energie

oder des erwirtschafteten Gewinns für einen solidarischen Zweck vorsehen. Das Projekt SOL:E hilft bei der Entwicklung und Umsetzung von Teilhabemodellen in Konstellation mit der Fragestellung, wie Solidarität in Energiegemeinschaften umgesetzt werden kann. Die Bürgerenergiegemeinschaft Energiegemeinschaft Österreich ermöglicht österreichweit, überschüssige Energie an sozial Bedürftige oder Hilfsorganisationen zu spenden.

Mediale Aufmerksamkeit hat Anfang Juli 2025 eine Kooperation zwischen der Caritas der Diözese St. Pölten sowie der solidarischen Energiegemeinschaft Robin Powerhood erhalten. Die Caritas Stromspende bietet Menschen mit Photovoltaikanlagen oder anderen stromerzeugenden Anlagen wie Wind- oder Wasserkraft eine einfache Möglichkeit, ihren Stromüberschuss an energiearme Haushalte zu spenden und damit direkt zu helfen. Die für die Spende benötigte außerordentliche Mitgliedschaft bei der Energiegemeinschaft verpflichtet Letztere, den gespendeten Strom ausschließlich für diese mildtätigen Zwecke einzusetzen. Dabei soll der gespendete Strom nicht nur einzelnen vulnerablen Haushalten zugutekommen, sondern ebenso Einrichtungen zur Unterstützung dieser Gruppen, wie z.B. Wohnhäuser für Menschen mit Behinderungen, Mutter-Kind-Häuser etc., die dafür ebenfalls Mitgliedschaften bei der Energiegemeinschaft abschließen müssen. Die Stromspender:innen können der Energiegemeinschaft mit einem Teilnahmefaktor von bis zu 100% ihrer Energieleistung beitreten. Den Spender:innen entstehen mit der Mitgliedschaft keine Verpflichtungen und sie behalten weiterhin die Betriebs- und Verfügungsgewalt über ihre Erzeugungsanlagen. Die Stromspende gilt als Sachspende. Unternehmen können diese bereits steuerlich geltend machen.

# „SCHLUSS- FOLGERUNGEN“

## 7 SCHLUSSFOLGERUNGEN

Der Konsument:innenschutzbericht 2025 liefert ein aktuelles, sehr vielschichtiges Bild zu den Erfahrungen der Konsument:innen mit den Strom- und Gasmärkten sowie den Dienstleistungen der Verteilernetzbetreiber in beiden Sparten.

Eine nach wie vor hohe Anzahl von Anfragen und Beschwerden von Haushalten deutete auf einen großen anhaltenden Informationsbedarf in der Bevölkerung hin – hier sind aber weitere Bemühungen von Seiten der Energieversorgungsunternehmen notwendig, noch einfacher und klarer mit ihren Kund:innen zu kommunizieren. Ein genauerer Blick auf Schlichtungsverfahren zeigte ebenfalls, dass es in einigen Bereichen nach wie vor Verbesserungsbedarf gab. Obwohl die Überwachung der kommerziellen Qualität der Verteilernetzbetreiber diesen auch 2024 ein positives Zeugnis ausstellte, zeigen diese Ergebnisse, dass Lücken zu moderner Servicequalität – Stichwort digitale Services – bestehen und rasch zum Vorteil der Konsument:innen geschlossen werden müssen, um die Vorteile neuer Errungenschaften voll auszunutzen.

Aufgrund der anhaltend höheren Energiepreise zeigte der Blick auf die besonderen Schutzmaßnahmen für schutzwürdige Haushalte und Personen, dass Zahlungsschwierigkeiten wieder mehr zum Alltag vieler Konsument:innen gehörten. Auch der Wegfall von besonderen bundesstaatlichen Unterstützungs-

leistungen Ende 2024 trug dazu bei, dass mehr Haushalte vermehrt unter den höheren Energiekosten finanziell litten. Auch neue Daten zu Energiearmut zeigten, dass ein merklicher Prozentsatz der österreichischen Bevölkerung mehr und mehr mit Energiekosten zu kämpfen haben könnte. Dies unterstreicht die anhaltende Notwendigkeit genauerer Beobachtung, gerade auch noch länger nach der Krise, und der Schaffung von gezielten Unterstützungsmaßnahmen abgestimmt für und mit den betroffenen Haushalten.

Österreichische Haushalte zeigten sich auch im Jahr 2024 und in der ersten Hälfte 2025 noch immer sehr engagiert, in die Energiewende mit eigenem Geld zu investieren und diese weiter zu tragen. Dies spiegelte sich auch in einem Anwachsen der gemeinschaftlichen Nutzung von Strom in Energiegemeinschaften wider, was verdeutlichte, dass Kund:innen sich aktiver in die Energiewende einbrachten als noch vor wenigen Jahren. Dieses Momentum gilt es, für die kommenden Jahre zu bewahren und in Hinblick auf Netzumbau, Speicherhochlauf und Ausstieg aus Gas mitzunehmen, sodass sichergestellt werden kann, dass verschiedene Akteure – Erzeuger:innen wie Verbraucher:innen – ihren fairen Anteil der Kosten der Energiesystemwende tragen. Der Konsument:innenschutzbericht 2025 liefert dazu wesentliche Einblicke in die aktuellen Erfahrungen der Bevölkerung.

## Abbildungsverzeichnis

|             |   |    |              |  |    |
|-------------|---|----|--------------|--|----|
| Abbildung 1 | Anfragen und Beschwerden bei der Beratungsstelle der E-Control im Jahresverlauf       | 9  | Abbildung 7  | Strom: Anzahl der Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten pro Monat | 21 |
| Abbildung 2 | Anfragen und Beschwerden bei der Beratungsstelle 2024                                 | 10 | Abbildung 8  | Gas: Anzahl der Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten pro Monat   | 22 |
| Abbildung 3 | Anzahl der Schlichtungsanträge im Jahresverlauf                                       | 11 | Abbildung 9  | Energiearmut im europäischen Vergleich 2024  | 23 |
| Abbildung 4 | Schlichtungsanträge einlangend 2024 bei Verbraucher:innen nach Eingabegrund           | 12 | Abbildung 10 | Strom: Energiepreisentwicklung   | 33 |
| Abbildung 5 | Anzahl der Ratenzahlungsvereinbarungen zwischen Haushalten und Lieferanten, 2023–2025 | 18 | Abbildung 11 | Gas: Energiepreisentwicklung   | 34 |
| Abbildung 6 | Anzahl der Kund:innen unter Berufung auf die Grundversorgung                          | 19 | Abbildung 12 | Strom: Neukund:innenangebot nach Preismodell                                       | 35 |
|             |   |    | Abbildung 13 | Gas: Neukund:innenangebot nach Preismodell   | 36 |

## Tabellenverzeichnis

|           |  |    |           |  |    |
|-----------|--|----|-----------|--|----|
| Tabelle 1 | Kennzahlen Anforderungen der kommerziellen Qualität 2024 | 15 | Tabelle 2 | Kennzahlen Endkund:innen-Monitoring 2024 | 21 |
|-----------|--|----|-----------|--|----|

## Impressum

**Eigentümerin, Herausgeberin und Verlegerin:**

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)  
Bluesky: <https://bsky.app/profile/econtrol.bsky.social>  
Facebook: [www.facebook.com/energie.control](https://www.facebook.com/energie.control)  
LinkedIn: [www.linkedin.com/company/e-control](https://www.linkedin.com/company/e-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

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 auszugweiser Verwertung, im gesetzlich zulässigen Umfang vorbehalten. Zulässig ist insbesondere die Nutzung von einzelnen Teilen zur gerechtfertigten Zitierung mit Quellenangabe.

Vorbehaltlich Satzfehler und Irrtümer.

© E-Control 2025

Redaktionsschluss: 30.9.2025

„UNSERE ENERGIE  
GEHÖRT  
DER ZUKUNFT.“

